

2021 兆豐金控

永續報告書

Sustainability Report



兆豐金控
Mega Holdings

目錄

董事長的話	04
永續重點績效	06
獎項肯定與榮耀	08
CH0 關於兆豐	12
0.1 背景資料	13
0.2 經濟績效	18
CH1 永續策略	20
1.1 永續經營架構	21
1.2 永續願景與策略	24
1.3 永續影響力	28
CH2 環境永續	30
2.1 氣候行動	31
2.2 綠色營運	41
2.3 永續採購	46
CH3 永續金融	50
3.1 永續金融	51
3.2 普惠金融	58
3.3 客戶關係	64
3.4 資訊安全	68
3.5 數位創新	71
CH4 員工關懷	74
4.1 人才吸引	75
4.2 人才發展	80
4.3 幸福職場	84
4.4 人權保障	94
CH5 社會共榮	100
5.1 社會承諾	101
CH6 責任治理	112
6.1 公司治理	113
6.2 誠信經營	118
6.3 風險管理	120
6.4 法令遵循	124
6.5 打擊犯罪	127
6.6 稅務政策	130
CH7 附錄	134
7.1 關於本報告書	135
7.2 重大議題分析與利害關係人溝通	137
7.3 永續數據	149
7.4 永續準則及指標對照表	159
7.5 外部獨立驗證聲明	168





董事長的話

2021 年全球經濟及金融環境持續受到新冠變種病毒影響，隨之而來的供應鏈瓶頸、通貨膨脹、經濟衰退等社會議題更對我們的營運活動造成嚴重衝擊。面對各方面的挑戰，兆豐金控展現強勁的韌性，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，旗下子公司兆豐證券、兆豐票券、兆豐產險、兆豐創投獲利都創新高，顯示集團布局多元金融業務之成效。

為滿足利害關係人之期待，兆豐金控於 2021 年底經董事會通過正式訂定集團「永續發展策略藍圖」，秉持著「尊重包容」、「專業信賴」及「誠信當責」之價值，致力於「發展環境永續」、「促進社會共榮」及「落實責任治理」之三大策略主軸，透過「致力淨零排放，善盡環境永續」、「精進數位科技，推動永續金融」、「強化人才發展，落實員工關懷」、「深化金融包容，促進社會共榮」及「恪遵誠信經營，貫徹公司治理」之方針，與子公司合作共創經濟成長與環境保護並存之商業模式，聚焦永續金融，將聯合國永續發展目標 (SDGs) 納入自身永續經營之目標，追求集團永續發展。

3C 策略

CHANGE 勇於變革

CHALLENGE 迎向挑戰

CHANCE 把握機會

致力淨零排放，善盡環境永續

兆豐金控於 2020 年簽署支持氣候相關財務揭露 (TCFD)，2021 年訂定《氣候風險管理準則》，帶領各子公司建立相關制度及規範，以有效鑑別氣候變遷之實體及轉型風險，透過各項減緩及抵減措施，降低氣候變遷之衝擊，並進一步發展永續金融，掌握低碳轉型之機會與商機。另一方面，兆豐配合國家自主承諾 (NDCs)，訂定 2050 年淨零排放之長期目標，並參考科學基礎減量目標 (SBT) 方法學，訂定 2030 年集團溫室氣體排放量較 2020 年減量 25% 之中期目標。為此，兆豐已積極進行去碳布局，自 2019 年起累積採購近 900 張再生能源憑證；實施全臺 192 處營業據點 ISO14064-1 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 ISO14001 環境管理系統及 ISO50001 能源管理系統，並訂定三年期計畫擴大 ISO 14001、ISO50001 及綠建築標章等涵蓋範圍，以提早因應我國「永續發展路徑圖」及「淨零碳排路徑圖」。

精進數位科技，推動永續金融

因應政府政策及產業轉型，兆豐集團持續精進數位科技，除提升客戶體驗，亦可減少紙張等能資源使用。2021 年 3 月，兆豐金控訂定《永續金融政策》，以期由上而下督促子公司發揮金融力量，促使企業經營更合乎 ESG 永續發展之國際趨勢。2021 年 8 月，兆豐銀行完成簽署赤道原則，成為公股第二家導入、全球第 119 家會員銀行。另外，兆豐集團持續透過發行 / 承銷綠色債券、投資綠能科技產業、發行綠色信用卡、加強再生能源及離岸風電產業貸款、辦理微型保險及農業保險等，掌握綠色商機，擴大金融影響力。

強化人才發展，落實員工關懷

配合數位轉型及銀行業務發展，兆豐在人才招募聚焦於數金、資訊及高端財富管理等多元化人才，另為因應 ESG 永續趨勢，加強辦理集團內部教育訓練課程，並訂定董監事及經理人 ESG 進修規範，以強化管理階層對永續議題之重視。兆豐視員工為重要資產，致力於建立幸福職場，除了提供優質的薪酬與福利，包括專業證照及健檢補助、健康促進活動等，亦透過員工敬業度調查、人權盡職調查、勞資會議等，推動勞資雙方良好的溝通管道。2021 年兆豐金控再次獲選納入「臺灣就業 99 指數」及「臺灣高薪 100 指數」成分股，顯示兆豐關注人才價值，對於員工的照護不遺餘力。

深化金融包容，促進社會共榮

兆豐長期關注社會議題，透過兆豐慈善基金會、兆豐銀行文教基金會及各子公司的資源及力量，以「人才儲蓄，普惠加值」、「兆亮弱勢，豐富生命」、「讓世界看見偏鄉的力與美」、「社會共榮營造」為發展主軸，針對教育、體育、藝文及弱勢族群提供更多關懷及實質協助。為落實普惠金融、深化金融包容性，兆豐鼓勵員工參與金融講師志工培訓計畫，結合其專業職能，透過多場偏鄉講習及活動，協助金融知識之推廣。

恪遵誠信經營，貫徹公司治理

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，2021 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，2021 年董事改選後女性董事比例達 47%、獨立董事比例達 33%，成員背景涵蓋金融、法律、資訊、資安、永續等領域，以促進董事會獨立及多元性，有效督導各項 ESG 計畫之推動。

2021 年，兆豐金控持續獲選納入臺灣證券交易所「公司治理 100 指數」、「FTSE4 Good 臺灣永續指數」、「MSCI 明晟 ESG 指數」等成分股，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。面對 ESG 浪潮，兆豐以成為「亞太金融業永續典範」為願景，以「發揮正向影響、引領永續發展」為使命，希冀實現集團永續發展策略藍圖，與利害關係人攜手創造美好未來。

兆豐金控董事長

張兆順





永續重點績效



致力淨零排放，善盡環境永續

- CDP 氣候變遷問卷獲得管理層級 **B 級**
- 全台營運據點完成 **ISO14064-1** 溫室氣體盤查並通過第三方查證
- 兆吉大樓導入 **ISO50001** 能源管理系統、**ISO14001** 環境管理系統並通過第三方查證
- 採購 **380** 張再生能源憑證，節省約 **190.76 公噸 CO₂e** 溫室氣體排放量
- 推出行動線上投保等無紙化金融服務，共減少約 **2,411 萬張 A4 紙**
- 綠色採購金額達新臺幣 **9,076 萬元**，達總採購金額 **3.52%**
- 供應商簽署「供應商永續經營聲明書」完成率達 **100%**



精進數位科技，推動永續金融

- 完成簽署赤道原則，2021 年 8 月 17 日正式成為 **赤道原則協會之會員**
- 銀行信用卡取得 **ISO14067** 碳足跡及 **ISO14046** 水足跡雙認證標章，並取得 **PAS 2060** 碳中和認證，成為公股首家 **零碳信用卡** 發卡行，流通卡數達 **32.8%**
- 銀行、證券及產險完成 **ISO27001** 資訊安全管理系統年度有效性審查
- 獲經濟部新型專利 **128** 件、核准發明專利 **13** 件
- 綠能科技產業放款餘額達新臺幣 **812.5 億元**，達成率 **102.6%**
- 投資 / 發行 / 承銷永續發展債券共新臺幣 **109.17 億元**
- 台灣 PAY 新增 **6,633** 家金融卡收單店家，達年度目標 **145%**，共創台灣行動支付生態圈



強化人才發展，落實員工關懷

- 持續獲選納入 **臺灣就業 99** 指數及 **臺灣高薪 100** 指數成分股
- 員工教育訓練總計 **47.7 萬** 小時，人均受訓時數 **51.6** 小時，成長約 **8%**
- 金融專業證照或資格考試共補助 **540** 人次，近新臺幣 **80 萬元**
- 人權教育訓練總計近 **5.5 萬** 參與人次及 **6.7 萬** 小時
- 結婚及生育補助達新臺幣 **2,075 萬元**，成長約 **25%**



深化金融包容，促進社會共榮

- 集團社會共榮策略投入成本達新臺幣 **6,200 萬元**
- 金融教育之投入成本達新臺幣 **857.3 萬元**，參與人數近 **2.6 萬人**
- 公益活動之參與志工逾 **550** 人，志工服務時數逾 **1,200** 小時
- 配合政策執行大專院校之產學合作計畫，提供 **271** 名學生見習機會



恪遵誠信經營，貫徹公司治理

- 明晟 ESG 指數（MSCI ESG Index）評核為 **A 級**
- 獲得第七屆公司治理評鑑之上市公司排名前 **5%**
- 第八屆董事改選落實多元化，金控女性董事 7 位占全體 **47%**
- 新任高階管理階層簽署「遵循誠信經營聲明書」達 **100%**
- 公司治理主管已完成 **27** 小時公司治理進修時數



獎項肯定與榮耀

公司治理

兆豐金控

- 連續 4 年入選「臺灣公司治理 100 指數」成分股
- 連續 4 年入選 FTSE4Good 臺灣指數公司之「臺灣永續指數」成分股
- 入選臺灣指數公司與中華民國企業永續發展協會之「特選 ESG 高股息報酬指數」成分股
- 入選永豐投信委託臺灣指數公司編製之「臺灣 ESG 優息存股指數」成分股
- 入選臺灣指數公司與臺北大學企業永續發展研究中心編製之「台灣永續價值指數」成分股
- 連續 2 年入選國泰台灣 ESG 永續高股息 ETF 基金 (00878)
- 入選元大 ESG 高股息 ETN 證券 (020029)
- 連續 4 年榮獲臺灣企業永續獎 (TCSA) 之「企業永續報告類金獎」
- 連續 2 年榮獲天下雜誌「天下永續公民獎」

兆豐證券

- 榮獲 2021 年度機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單（國內組）

員工關懷

兆豐金控

- 連續 7 年入選「臺灣高薪 100 指數」成分股
- 連續 5 年入選「臺灣就業 99 指數」成分股
- 榮獲現代保險教育事務基金會 2021 第十屆龍鳳獎「財金保險畢業生最嚮往的金控公司」優等獎

兆豐產險

- 榮獲現代保險教育事務基金會 2021 第十屆龍鳳獎「財金保險畢業生最嚮往的產險公司」優等獎

兆豐證券

- 榮獲 1111 人力銀行「2021 幸福企業金融管顧業金獎」



環境永續

兆豐銀行

- 榮獲台北市政府 2021 年「台北市節能領導獎 - 工商產業乙組特優獎」
- 榮獲台北市政府環境保護局頒發 2021 年「推動民間企業與團體綠色採購計劃之績效卓越獎」

永續金融

兆豐銀行

- 榮獲金管會「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑」績效優良銀行

兆豐產險

- 榮獲金管會保險局「2021 年微型保險競賽之業務績優獎、永續關懷獎」、保險業因應疫情辦理紓困或提供協助措施「紓困推動獎」、「保險業辦理防疫保險商品推動獎」
- 榮獲財團法人保險事業發展中心 2021 年第九屆「臺灣保險卓越獎」之「微型保險推展卓越獎」金質獎

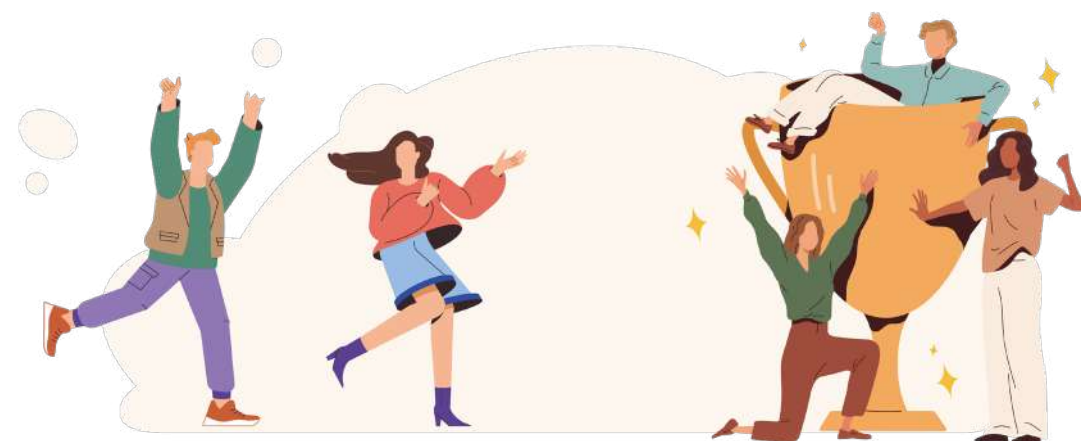
兆豐證券

- 連續 2 年榮獲金管會公平待客原則評核結果「證券業排名前 20%」

營運績效

兆豐銀行

- 榮獲卓越雜誌「最佳數位房貸獎」



營運績效

兆豐銀行

- 榮獲工商時報「數位創新獎」
- 工商時報「不動產信託多元價值創新獎」金獎、「基金保管信託獎」、「跨業合作信託創新獎」優質獎及「不動產管理信託創新獎」特別獎等四大獎項的殊榮
- 榮獲數位銀行家雜誌「全球私人銀行創新評鑑」(Global Private Banking Innovation Awards)，「最佳高資產客戶私人銀行」優勝獎
- 榮獲今周刊之財富管理銀行評鑑「最佳客戶滿意獎」第1名、「最佳理專團隊獎」第3名、「最佳銀色友善獎」第3名
- 榮獲中小企業信用保證基金「協助區域發展獎、保證書動用率優良獎」
- 榮獲海外信保基金「新南向國家融資金額成長特優獎」、「COVID-19 專案總送保融資金額特優獎」和「總送保融資金額優等獎」及泰國曼谷、萬磅、挽那三家分(子)行榮獲「送保件數及融資金額特優獎/優等獎」等共六項大獎

兆豐證券

- 獲得中央銀行 2020 年中央公債交易商公債業務績效評鑑第五名
- 榮獲財資雜誌 (The Asset) 2021 年 The Asset Benchmark Research Awards 評選「台灣公司債最佳交易商」第二名
- 榮獲證交所 2021 年 ETF 及 ETN 競賽「臺股 ETF 造市獎」第一名、「ETN 交易進步獎」
- 榮獲櫃買中心 2021 年 11、12 月股票 ETF 交易獎勵活動「E 顯身手獎」：復興分公司第五名
- 榮獲櫃買中心 2021 年上櫃股票造市者競賽獎勵活動第一期「登峰造極獎」第二名
- 榮獲工商時報第十二屆台灣權王大賽「最佳動能獎」
- 榮獲經濟日報第十一屆權民搶百萬券商特別獎「權民造市王」

兆豐產險

- 榮獲財團法人保險事業發展中心 2021 年第九屆「臺灣保險卓越獎」-「風險管理專案企畫卓越獎」銀質獎
- 現代保險教育事務基金會「2021 (第 22+1 屆) 保險信望愛獎」- (個人類) 最佳專業顧問獎



CH0 關於兆豐

0.1 背景資料

13

0.2 經濟績效

18

兆豐金控於 2002 年成立，同日起於臺灣證券交易所掛牌上市，以「亞太金融業永續典範」的品牌願景、「尊重包容、專業信賴、誠信當責」的經營理念，維持集團穩定業務優勢。我們長期響應政府新南向政策，掌握亞太區經濟擴張商機，發展財富管理業務，推動數位金融優化，以期為員工、客戶及股東等利害關係人創造價值與利益，發揮正向影響，引領永續發展。2021 年合併稅後淨利達新臺幣 257.31 億元，較前一年成長 2.85%，每股盈餘 1.89，持續創造亮眼佳績。

0.1 背景資料

基本資料

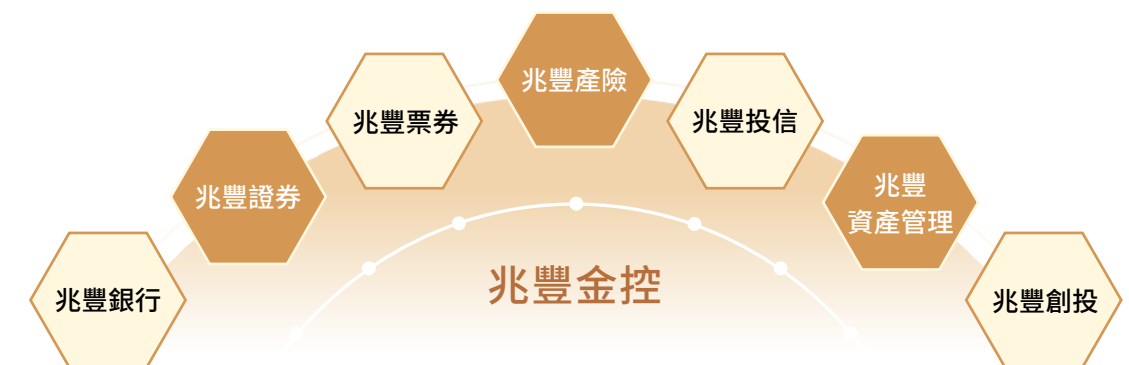
公司名稱	兆豐金融控股股份有限公司
成立日期	2002 年 2 月 4 日
總部地址	臺北市中正區忠孝東路二段 123 號 14-17 樓、20-21 樓
董事長	張兆順
總經理	胡光華
股票代號	2886
資本額	新臺幣 1,359.98 億元
資產總額	新臺幣 41,682.65 億元
員工總人數	員工總人數為各子公司正職員工共計 9,244 人
主要服務項目	以投資及對投資事業之管理為主要業務，旗下子公司業務包括各式金融服務

股東結構



註：2021 年 4 月 26 日止資料。

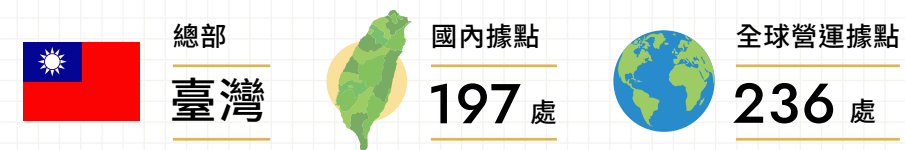
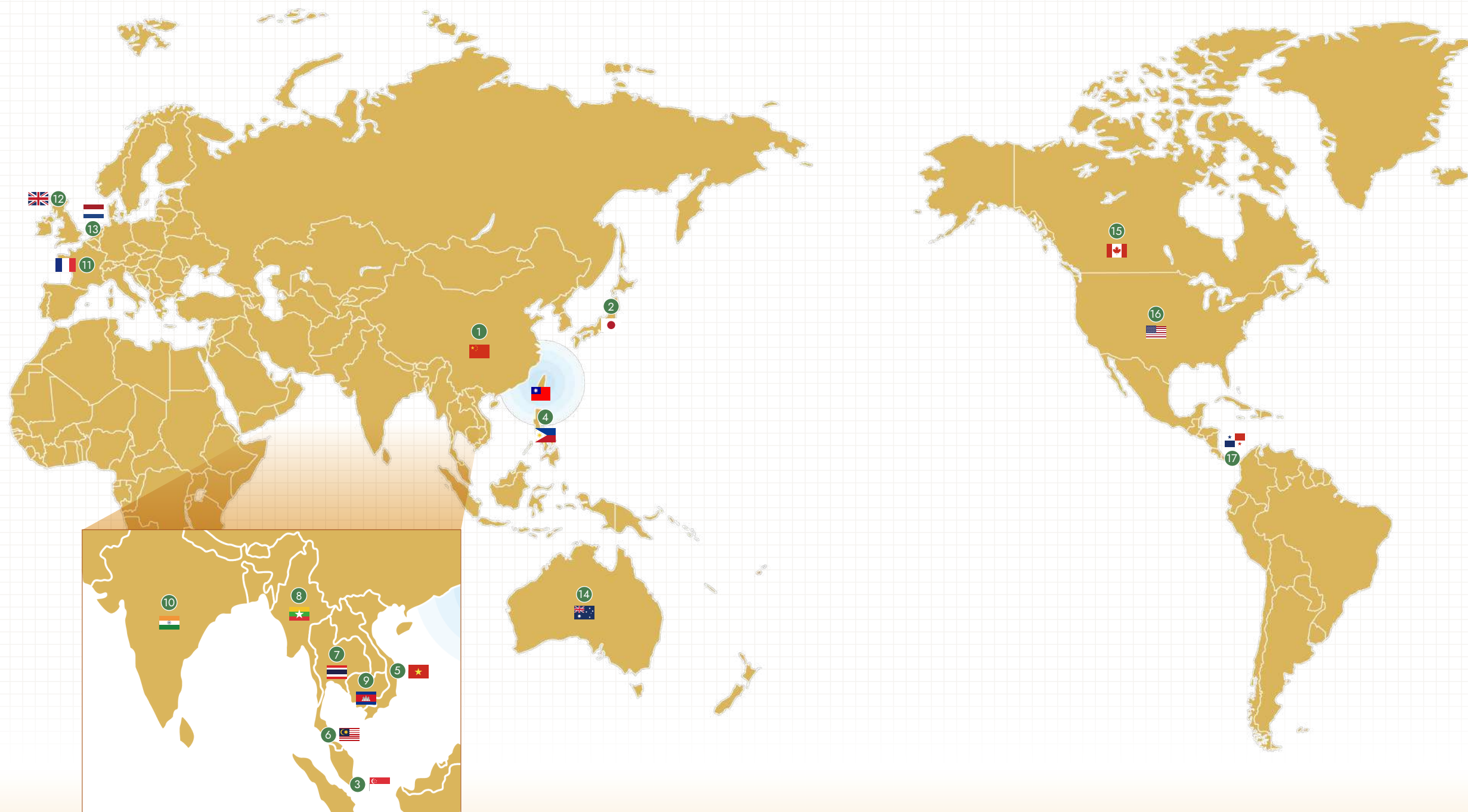
組織架構



兆豐金融集團成員包括直接持股之兆豐銀行、兆豐證券、兆豐票券、兆豐產險、兆豐投信、兆豐資產管理、兆豐創投七家子公司。2021 年兆豐金控營收主要來自對兆豐銀行及兆豐證券之投資收入，金控旗下金融業務完整，涵蓋銀行、證券、票券、產險、投信等金融業務，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。

全球據點

兆豐集團以臺灣為營運總部，海外布局重點為亞洲國家，並聚焦發展東南亞新興市場國家。截至 2021 年底，兆豐全球營運據點共計 236 處，其中國內據點共 197 處，包含兆豐銀行遍布全台的 108 家分行；而海外據點共 39 處，分布於 17 個國家，包含海外分行及支行 30 家、海外代表處及辦事處 4 處，及泰國子行及其分行共 5 家。



- 1 中國**
 - 蘇州分行
 - 蘇州吳江支行
 - 昆山支行
 - 寧波分行
 - 香港分行
- 2 日本**
 - 東京分行
 - 大阪分行
- 3 新加坡**
 - 新加坡分行
- 4 菲律賓**
 - 馬尼拉分行
- 5 越南**
 - 胡志明市分行
 - 海防代表人辦事處
- 6 馬來西亞**
 - 納閩分行
 - 吉隆坡行銷辦事處
- 7 泰國**
 - 泰國子行
 - 春武里分行
 - 挽那分行
 - 萬磅分行
 - 羅勇分行
- 8 緬甸**
 - 仰光分行
- 9 柬埔寨**
 - 金邊分行
 - 金邊機場支行
 - 金邊奧林匹克支行
 - 金邊堆谷支行
 - 金邊桑園支行
- 10 印度**
 - 孟買代表處
- 11 法國**
 - 巴黎分行
- 12 英國**
 - 倫敦分行
- 13 荷蘭**
 - 阿姆斯特丹分行
- 14 澳洲**
 - 雪梨分行
 - 布里斯本分行
 - 墨爾本分行
- 15 加拿大**
 - 溫哥華分行
 - 多倫多分行
- 16 美國**
 - 紐約分行
 - 洛杉磯分行
 - 芝加哥分行
 - 矽谷分行
 - 關島產險代表處
- 17 巴拿馬**
 - 巴拿馬分行

各子公司介紹

兆豐銀行

業務簡介

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。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。

經營績效

2021 年自結稅後淨利新臺幣 184.73 億元，於國內銀行中排名第五，EPS 2.16 元，亦領先多數同業。

兆豐證券

業務簡介

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。

經營績效

2021 年度稅後淨利新臺幣 27.48 億元，名列官股券商第一；平均經紀市占 3.20%，於業界排名第十；平均融資市占率 5.38%，排名第七。

兆豐投信

業務簡介

主要業務為證券投資信託業務、全權委託投資業務。

經營績效

2021 年底管理之公募基金資產規模達新臺幣 837 億元，於國內 39 家投信中排名第 21 名。私募基金管理規模達新臺幣 153 億元，為市場 16 家投信中排名第二。

兆豐票券

業務簡介

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。

經營績效

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。2021 年稅後每股盈餘 2.50 元，蟬聯三大票券金融公司之首。

兆豐產險

業務簡介

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。

經營績效

2021 年整體簽單保費收入較前一年成長 3.78%（市占率 3.56%）於 19 家產險同業中排名第 12 名，其中船舶保險市場排名第二（市占率 18.6%）、航空保險市場排名第三（市占率 12.84%）。此外，住宅火險、工程保險及健康保險之市場地位也較 2020 年同期提升，住宅火險市場排名第三、工程保險市場排名第七、健康保險市場排名第五。

兆豐資產管理

業務簡介

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。

經營績效

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等類公益業務。2021 年 12 月底承做餘額新臺幣 149.14 億元。

兆豐創投

業務簡介

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。

經營績效

2021 年新增投資案 18 件，新增投資金額新臺幣 2.24 億元，截至年底總投資金額達新臺幣 8.20 億元。

組織架構

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。2021 年底止兆豐集團共參與約 39 個公協會組織，其中由兆豐高階主管擔任職務有 17 個。

參與公協會 / 組織	集團高階主管擔任之要職
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	常務理事、理事
台北市銀行商業同業公會	常務理事、理事
中華金融業務研究發展協會	理事
亞洲銀行家協會 (ABA)	理事
中華民國信託商業同業公會	理事
中華民國證券商業同業公會	常務理事
中華民國證券期貨分析協會	監事
中華民國期貨業商業同業公會	理事
中華民國票券金融商業同業公會	理事長、理事
中華民國產物保險商業同業公會	常務理事
中華民國核能保險聯合會	理事主席、總經理
中華民國風險管理學會	常務理事
中華民國保險學會	常務理事
財團法人驗船中心	監察人
財團法人工程保險協進會	常務理事
中華民國保險服務協會	理事
中華民國精算學會	理事

0.2 經濟績效

兆豐集團近四年產生及分配之經濟價值

單位：新臺幣仟元

項目		2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
產生的直接經濟價值 (A)	利息淨收益 (C)	38,044,552	35,066,848	31,550,874	32,468,345
	利息以外淨收益 (D)	23,564,855	30,208,014	29,259,048	27,762,501
	淨收益 (C + D)= 產生的直接經濟價值小計	61,609,407	65,274,862	60,809,922	60,230,846
分配的經濟價值 (B)	營業成本	-10,338,544	-11,274,338	-9,282,236	-9,360,021
	員工薪資和福利	-18,096,204	-19,538,641	-19,736,020	-20,146,203
	捐贈	-167,177	-85,458	-82,300	-99,255
	分配股東股利	-23,119,701	-23,119,701	-21,487,722	-19,039,754
	所得稅費用	-2,986,515	-4,699,474	-4,312,670	-2,925,343
	分配的經濟價值小計	-54,708,141	-58,717,612	-54,900,948	-51,570,576
留存的經濟價值	留存的經濟價值小計 (A - B)	6,901,266	6,557,250	5,908,974	8,660,270

註：兆豐集團 2021 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。

兆豐集團近四年財務績效

單位：新臺幣仟元

項目	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
資產總額	3,542,059,361	3,683,547,780	3,856,376,532	4,168,264,859
負債總額	3,227,803,932	3,359,486,532	3,529,787,572	3,839,865,976
權益總額	314,255,429	324,061,248	326,588,960	328,398,883
淨收益	61,609,407	65,274,862	60,809,922	60,230,846
稅後淨利	28,093,445	28,954,800	25,017,968	25,731,070

兆豐集團近四年財務績效

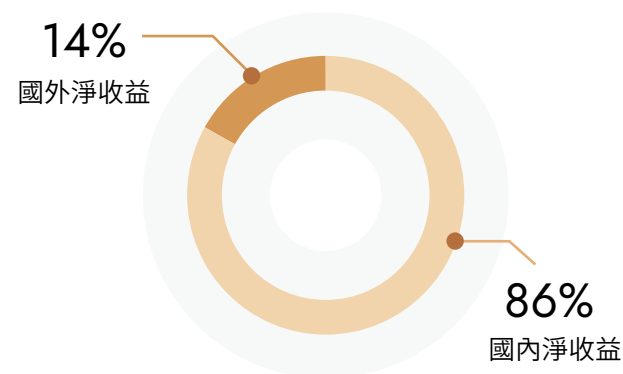
單位：新臺幣仟元

項目	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
ROA 資產報酬率 (%)	0.79%	0.80%	0.66%	0.64%
ROE 權益報酬率 (%)	9.04%	9.07%	7.69%	7.86%
EPS 每股盈餘 (元)	2.07	2.13	1.84	1.89

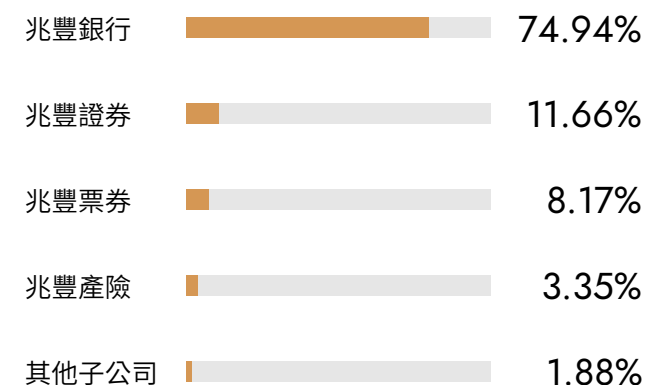
註：詳細財務報告請參考公司年報、對外網站或公開資訊觀測站。

收益結構

國內外淨收益



業務別淨收益



兆豐集團各子公司 2021 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 *	3,778,907,018	44,984,401	18,457,320	2.16
兆豐證券 *	86,885,727	6,899,784	2,748,330	2.37
兆豐票券 *	252,760,692	4,996,674	3,277,962	2.50
兆豐產險 *	20,060,087	1,975,198	505,111	1.68
兆豐投信 *	947,335	400,521	82,959	1.57
兆豐資產管理	15,017,423	435,894	258,569	1.29
兆豐創投	1,126,119	316,561	272,107	2.72

註：標示 * 之詳細財務報告請參考公開資訊觀測站。

CH1 永續策略



重大主題

GRI 2-9、GRI 2-12、GRI 2-13、GRI 2-16

優先閱讀之利害關係人

全體利害關係人

1.1	永續經營架構	21
1.2	永續願景與策略	24
1.3	永續影響力	28

1.1 永續經營架構

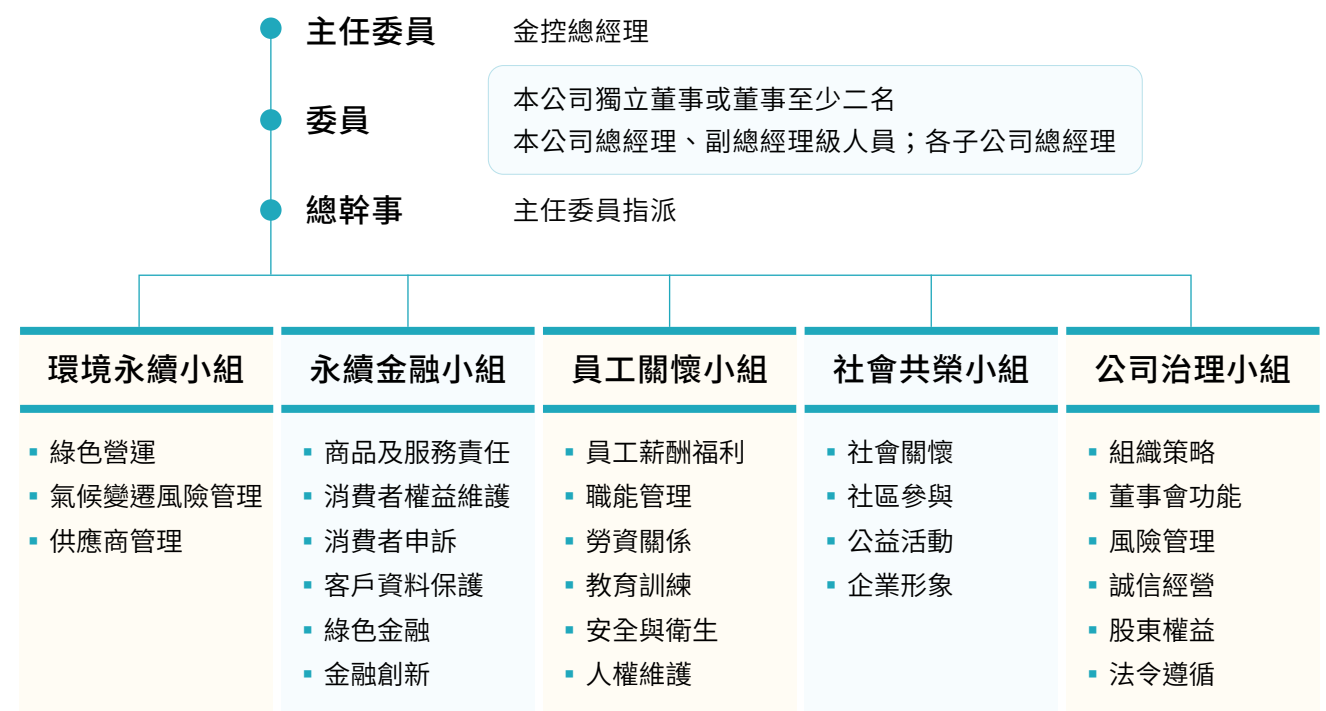
兆豐集團致力 ESG 之實踐，遵循誠信經營、穩健成長、永續發展之理念，兆豐金控已訂定經由董事會通過之《永續發展實務守則》、《永續發展政策》，並設置推動 ESG 業務之專職單位及永續發展委員會，負責永續相關政策、制度或管理方針及具體推動計畫之提出與執行，並定期向董事會報告實施情形。為確保由上而下落實集團 ESG 永續發展，我們亦邀請供應商等合作夥伴共同遵循及促成經濟、環境及社會之進步，逐步成就永續生態圈。

永續發展委員會

兆豐金控於 2013 年底成立「企業社會責任委員會」，2021 年 1 月正式更名為「永續經營委員會（Sustainability Committee）」，並於同年 5 月修正本公司《企業社會責任委員會設置準則》為《永續經營委員會設置準則》。2022 年 1 月因應臺灣證券交易所 2021 年 12 月公告修正之「上市上櫃公司永續發展實務守則」，再次更名本公司「永續經營委員會」為「永續發展委員會（Sustainable Development Committee）」，並同步修正相關規範。

永續發展委員會旗下設有環境永續、永續金融、員工關懷、社會共榮及公司治理五個工作小組。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，委員包括金控董事 2 名、金控副總經理、子公司總經理，以加強委員會董事監督職能，一同參與集團永續管理決策。委員會以每二個月召開一次為原則，並於每月召開之董事會中，報告前次永續發展委員會之 ESG 重大事項。2021 年永續發展委員會召開次數及提報董事會之永續議案次數各為 8 次，溝通議題包含集團 ESG 計畫及目標、與利害關係人溝通情形等。

永續發展委員會組織架構圖

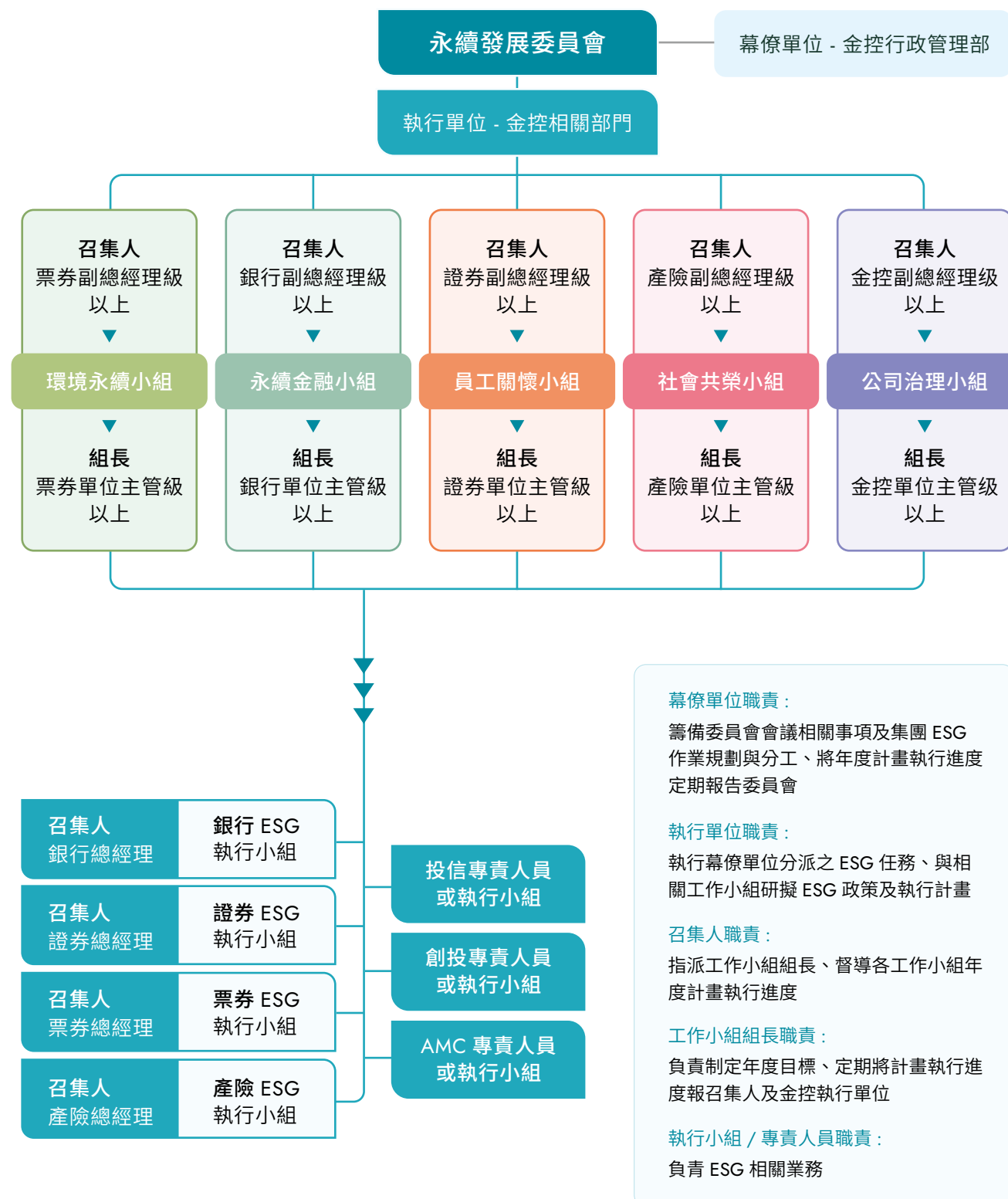


註：社會共榮小組含兆豐慈善基金會及兆豐銀行文教基金會。

ESG 工作小組與執行小組

兆豐集團考量 ESG 事務涉及各子公司業務，將「永續發展委員會」旗下工作小組分別交由金控及四大公開發行人子公司（兆豐銀行、兆豐證券、兆豐票券及兆豐產險）負責管理；各子公司由副總經理級以上擔任工作小組召集人、單位主管級以上擔任組長，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 永續表現。

永續發展委員會運作模式圖



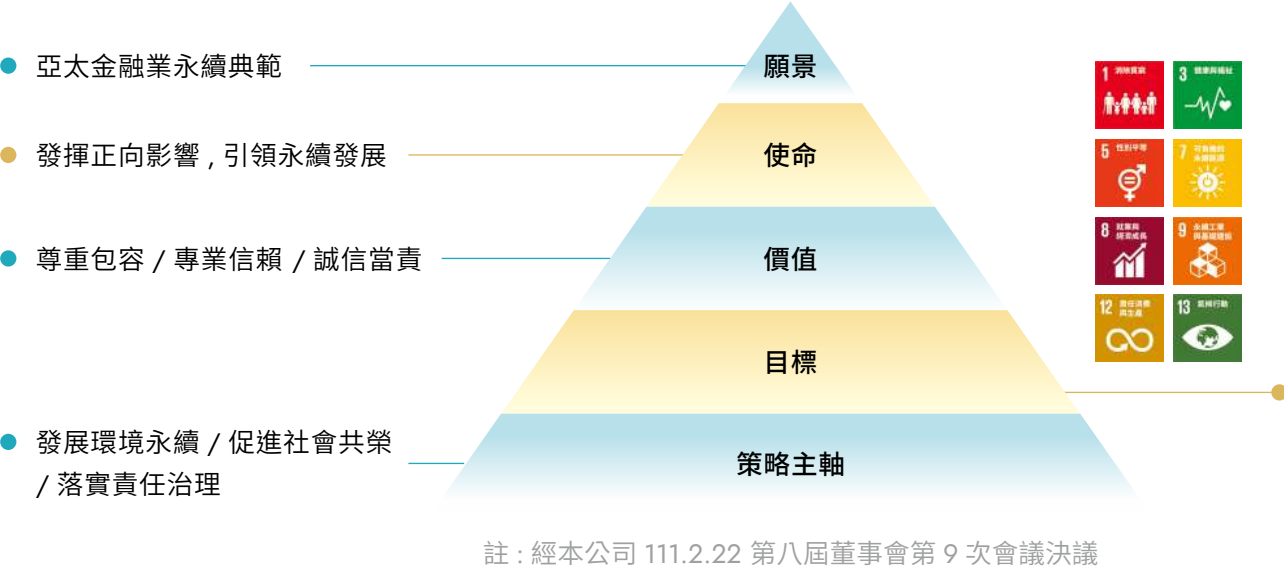
永續發展委員會之重點歷程



1.2 永續願景與策略

兆豐以成為「亞太金融業永續典範」為願景，以「發揮正向影響、引領永續發展」為使命，在集團從事各項營運活動中，我們秉持著「尊重包容、專業信賴、誠信當責」之價值，信守對自然環境、社會、投資人、客戶及公司經營之承諾，形塑企業永續文化，深化員工 ESG 意識，建立「發展環境永續、促進社會共榮、落實責任治理」三大 ESG 策略主軸，齊心努力實現聯合國於 2015 年提出之永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）。

兆豐集團永續發展策略金字塔



我們評估自身營運優勢，聚焦於八項 SDGs，並發展 ESG 策略主軸，透過五大策略主軸之方針，鑑別對應之永續議題，由永續發展委員會各工作小組規劃具體推動計畫及關鍵績效指標，並訂定短期及中長期之永續目標。



重大主題暨短中長期目標

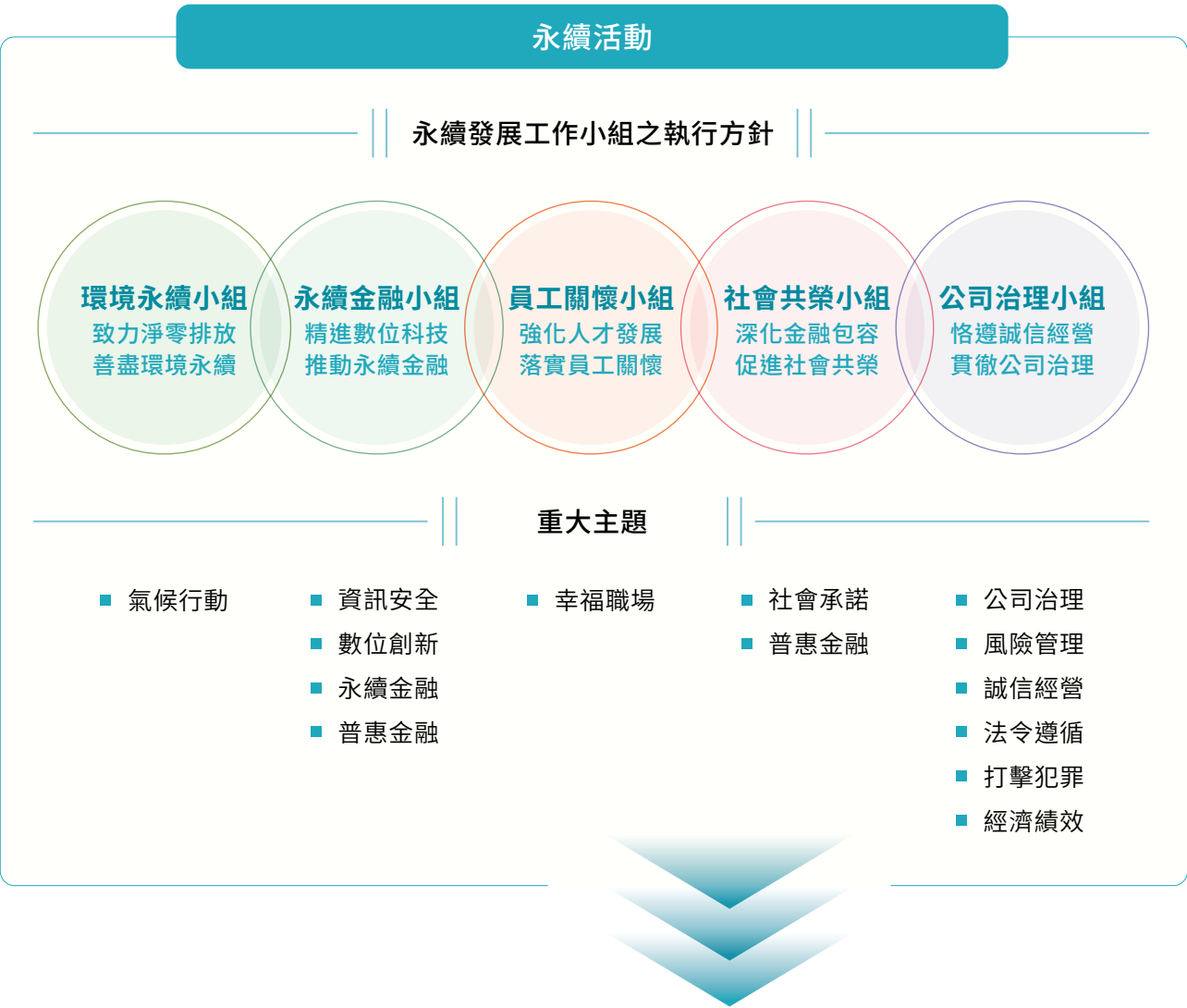
策略主軸之方針	聚焦之SDGs	重大主題	推動策略及關鍵績效指標	短期目標 (~ 2022 年)	中長期目標 (~ 2026 年)
致力淨零排放，善盡環境永續		氣候行動	提升員工氣候變遷認知	■ 每年辦理 1 場教育訓練	■ 辦理氣候變遷相關獎勵機制或活動
			達成溫室氣體（範疇 1+2）減量目標	■ 排放量較 2020 年減量 5% ■ 購買 455 張再生能源憑證 ■ 油電混合車或電動車數達公務車採購 50%	■ 減量 15%（2030 年減量 25%，2050 年達淨零排放） ■ 擬訂 SBT 並通過目標審核 ■ 評估訂定內部碳定價
精進數位科技，推動永續金融		永續金融	建立 ESG 評級機制	■ 訂定 ESG 高風險產業管理要點及 ESG 評級機制	■ 將 ESG 納入授信、投資及商品審查流程，加強與利害關係人之永續議合
			強化永續授信業務	■ 銀行、票券對綠能科技產業放款餘額達新臺幣 823 億元 ■ 銀行對 5+2 新創重點產業放款餘額較 2021 年底增加新臺幣 170 億元	■ 配合政府 2025 年太陽光電裝置容量達到 20GW 目標，開拓相關商機
			投資、發行及承銷國內永續發展債券	■ 銀行、證券、票券及產險之投資、發行及承銷總額達新臺幣 92 億元	■ 持續規劃發行及承銷永續發展債券，協助企業取得投入永續發展的營運資金
			發行環保材質信用卡	■ 銀行發卡量達 1 萬張	■ 持續將環保材質應用於實體商品中
		普惠金融	加強辦理中小企業放款	■ 銀行各月底放款餘額及總家數平均數之目標為 2021 年同期之 104%	■ 研議推出中小企業相關專案，建立長期夥伴關係並協助中堅企業發展
			推動農業保險及微型保險	■ 產險「甜柿保險」及微型保險之目標保費收入合計新臺幣 160 萬元	
			強化資訊安全與個資保護系統及應變程序機制	■ 每年 2 次社交工程演練，員工受測涵蓋率為 100% ■ 銀行於網路銀行、行動 APP 導入與驗證業務持續營運系統 (BCMS)	
		資訊安全	導入國際資訊安全管理系統	■ 金控完成 ISO 27001 導入及驗證 ■ 銀行及產險完成 PIMS 導入，並分別通過 BS10012:2017 及 ISO27701:2019 驗證	■ 資訊安全風險控管納入企業內部文化，以永續經營及保障客戶權益為目標 ■ 對於資訊安全維護，採取主動或預防措施，以降低潛在弱點威脅發生之風險，並提升交易系統防禦機制
			強化智能客服功能	■ 銀行建置新一代智能客服系統 ■ 產險推動智能客服真人線上服務	■ 鼓勵員工研發數位金融專利，提高兆豐整體競爭力
			數位創新	■ 銀行線上辦理基金申購數達 80%、信貸申請數達 80%、線上辦卡數達 60%。 ■ 證券電子下單成交額達 70%、投信電子下單累計交易額達新臺幣 10 億元	■ 擴大行動投保平台予外部業務員及保經代通路，並規劃導入行動理賠服務

策略主軸之方針	聚焦之SDGs	重大主題	推動策略及關鍵績效指標	短期目標 (~ 2022 年)	中長期目標 (~ 2026 年)
 強化人才發展，落實員工關懷	  	幸福職場	ISO45001:2018 職業安全衛生管理系統	銀行、證券完成導入及驗證	銀行、證券維持 ISO 45001 有效性
			辦理職安訓練、健康促進活動及補助	- 辦理至少 2 次健康講座 - 提供員工疫苗接種公假	- 每年辦理 14 場健康講座及健康促進活動 - 每年辦理職業安全教育訓練且完訓率達 100%
 深化金融包容，促進社會共榮	  	社會承諾	人才儲蓄，普惠加值	- 辦理大專院校學習營、企業參訪及金融知識教育推廣活動至少 5 場，參與人數達 6 千人或投入達新臺幣 350 萬元 - 提供 200 名以上學生見習機會	- 每年辦理金融教育，推廣金融知識教育 - 持續提供優秀實習生優先轉任正式員工機會
			讓世界看見偏鄉的力與美	- 贊助 2 隊運動團隊或體育人才培育投入達新臺幣 800 萬元 - 辦理運動賽事及藝文活動 6 場，或贊助活動達新臺幣 150 萬元	- 扶植在地藝文活動，並推廣音樂會至其他縣市地區 - 培訓基層體育人才，推動臺灣特色運動發展
			兆亮弱勢，豐富生命	- 認養 15 位弱勢家庭孩童，及提供弱勢學生營養午餐達新臺幣 20 萬元 - 捐助社福團體所需物資、長者照護、急難救助及推廣微型保險達新臺幣 210 萬元	- 每年認養 15 名弱勢家庭學童及補助二學期營養午餐 - 與社福機構合作辦理長者安養計畫，每年扶助 8~10 件
			社會共榮營造	- 辦理 2 項國內農漁產品採購專案 - 員工投入志工時數達 1,300 小時	- 力挺臺灣農漁民，採購產銷失衡農漁產品 - 每年辦理弱勢關懷、植樹等環境保育之志願服務
 恪遵誠信經營，貫徹公司治理	 	誠信經營	提升誠信經營文化	- 員工教育訓練完訓率達 95% - 召開誠信經營委員會及提報董事會 - 董事及經理級以上人員 100% 簽署「遵循誠信經營聲明書」	- 每年辦理 2 次教育訓練且完訓率達 100% - 誠信經營納入員工績效考核指標
			建立法令遵循文化及督導	- 教育訓練員工完訓率達 95% - 召開四場法令遵循主管會議	- 每年辦理員工教育訓練且完訓率達 100% - 定期召開主管督導會議
		法令遵循	強化檢舉制度之有效性	對外及內部網站公布檢舉受理管道，每半年回報檢舉案件數量及類型	完善檢舉管道和制度，透明企業文化及健全經營

策略主軸之方針	聚焦之SDGs	重大主題	推動策略及關鍵績效指標	短期目標 (~ 2022 年)	中長期目標 (~ 2026 年)
 恪遵誠信經營，貫徹公司治理	 	公司治理	強化董事職能	完成董事會及功能性委員會績效評估	
			落實機構投資人盡職治理	被投資公司股東會或以電子投票行使表決權之出席率達 90%	- 提升董事多元化及獨董席次不少於 1/3 - 提升單一性別董事比例至董事席次 40%-50% - 研議設置提名委員會
			高階主管薪酬與永續績效連結機制	ESG 納入高階主管薪酬考核指標	
		風險管理	提升風險管理效能	- 完成各項風險作業流程自動化 - 銀行採用內部評等法 (IRB) 差異分析，完成消金內部信用評等模型整併	
			加強氣候變遷風險評估與揭露	- 氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書通過第三方查證 - 對投融資標的及承保客戶進行實體風險評估 - 完成高碳排產業情境分析（含壓力測試）及碳排放量之轉型風險評估 - 依碳會計金融夥伴關係 (PCAF) 方法學，揭露上市櫃投資組合碳排放	- 評估上游活動之氣候變遷實體及轉型風險，並定期向董事會報告評估結果之抵減措施及執行情形 - 銀行於啟動企金內部信用評等模型整併，預期 2024 年 1 月前納入氣候風險考量
			經濟績效	透明揭露財務績效，營收穩定成長	兆豐銀行外匯存款及保證業務領先國內同行
		打擊犯罪	強化防制洗錢與打擊資恐知能及督導	- 教育訓練員工完訓率達 95% - 召開六次主管督導會議	- 每年辦理員工教育訓練且完訓率 100% - 定期召開主管督導會議
			優化防制洗錢與打擊資恐資訊系統	導入大數據平台辨識可疑交易，建立自動定審機制	持續優化系統，提升作業效率及有效監控

1.3 永續影響力

兆豐致力實現集團之永續願景與使命，在永續發展委員會監督之下，積極投入六大資本（財務資本、製造資本、人力資本、智慧資本、社會與關係資本、自然資本），依據集團的營運策略妥適地進行資源配置。我們透過永續發展委員會旗下五大工作小組，將集團的投入轉換為產出，以有效回應利害關係人之期待，擴大永續投資效應，發揮正向影響、引領永續發展。



永續六大資本	投入	產出
 財務資本 透過投資和營運，維持日常運作、提供產品及服務之關鍵基礎	■ 資產總額新臺幣 41,682.65 億元 ■ 營運費用新臺幣 296.05 億元 ■ 投資、發行及承銷永續發展債券共新臺幣 109.17 億元 ■ 發行股數約 136 億股	■ 合併稅後淨利新臺幣 257.31 億元 ■ 每股盈餘 1.89 ■ 現金股利 1.58 ■ 市值約新臺幣 4,835 億元

永續六大資本	投入	產出
 製造資本 銀行、證券、票券、產險及投信的服務據點，提供滿意的服務體驗	■ STM 智慧櫃員機佈建 121 台 ■ 集團營運據點佈點國內 197 處、海外 39 處	■ STM 智慧櫃員機共服務 16 萬人次，開立帳戶數共 18 萬戶，減少紙張數達 323 萬張 ■ 整體客戶滿意度 85.28%
 智慧資本 金融服務領域的智慧財產，包含專利、執照、研發能力及合作協議等	■ 導入台灣 Pay 收款商家新增 6,633 家 ■ 數位金融專利研發費用新臺幣 6,909 仟元 ■ 優化及擴大網路與行動 App 數位通路服務 ■ 發行碳中和信用卡 34.7 萬張 ■ 再生能源產業專案融資 59 件 ■ 導入 ISO 27001 資訊安全管理系統費用新臺幣 3,527 仟元	■ 新增台灣 Pay 收款商家，共同打造台灣行動支付生態圈 ■ 新增新型專利 128 件、核准發明專利 13 件，累積核准專利 400 件 ■ 數位通路達到 210 萬開戶數 ■ 碳中和信用卡減少溫室氣體碳排放 280 公噸 ■ 再生能源產業專案融資環境效益年總發電量 9.15 億度 ■ 通過 ISO 27001 資訊安全管理系統 3 家子公司
 人力資本 人才專業知識與能力的培育、經驗累積與傳承，完善福利與安全環境，並認同兆豐治理文化	■ 新進員工雇用投入新臺幣 1.2 仟萬元 ■ 員工訓練總經費新臺幣 428.67 億元 ■ 專業證照補助新臺幣 73 萬元 ■ 薪資福利費用新臺幣 201.46 億元 ■ 人權教育訓練總計 6.7 萬小時	■ 新進員工 639 人、新進率 6.91% ■ 員工學習總時數 47.7 萬小時 ■ 證照補助 635 人次 ■ 員工內部輪調率 25.86%、員工敬業度為 3.54 分 ■ 人權訓練總計 54,851 人次
 社會和關係資本 與價值鏈合作對象及利害關係人之關係維護與經營，提升共同福祉	■ 社會投資與公益活動總投入新臺幣 6,200 萬元（包含現金捐贈、志工人事費用、實物捐贈、管理費用）	■ 金融知識推廣互動 / 參與總計 6,829 人次 ■ 贊助 / 舉辦活動參與總計 46 萬人次 ■ 各計畫總受惠 9,363 人次 ■ 客戶參與 440 人次 ■ 大專院校實習 / 工讀 271 人 ■ 新聞發布 223 則
 自然資本 天然能源與資源的使用，包含營運用電	■ 環境相關 ISO 系統導入費用新臺幣 1,650 仟元 ■ 購買再生能源憑證 (T-RECs) 總計新臺幣 76 萬元 ■ 向員工宣導節能節水減廢措施，更換節水、老舊設備及油電公務車等 ■ 綠色採購新臺幣 9,076 萬元	■ 導入及取得 ISO14064-1 溫室氣體盤查聲明書總計 192 處據點 ■ 取得 ISO14001 環境管理系統、ISO50001 能源管理系統查證證書總計 1 棟大樓 ■ 取得溫室氣體排放總量 1% 之再生能源憑證，共計 380 張 ■ 溫室氣體排放減量達 2.78% ■ 年度省水量達 3.15% ■ 年度廢棄物減量達 13%

CH2 環境永續



重大主題

GRI 302、GRI 303、GRI 306

對應重大議題

氣候行動

優先閱讀之利害關係人

供應商、政府與主管機關、股東 / 投資人、員工 / 工會、社區 / 學校及非營利組織

2.1	氣候行動	31
2.2	綠色營運	41
2.3	永續採購	46

組長的話 - 環境永續小組

世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）2022 年發布的全球風險報告中，氣候變遷風險與所有風險並存，與環境相關的包括極端天氣、氣候行動失敗、人為導致的環境破壞及生物多樣性流失，兆豐面對氣候變遷風險，致力落實環境永續發展和綠色營運，持續深化氣候變遷風險管理，於所有營運據點採行各項節能減碳措施，積極導入環境及能源國際標準管理系統，推動永續採購及供應商管理，以達成 2050 年淨零排放目標，降低營運面對環境的負面衝擊，並依循 2020 年 4 月簽署之氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）指引，揭露因應氣候風險與機會之作為，期許兆豐發揮涓滴力量讓地球環境更美好。

2.1 氣候行動

兆豐金控訂有《兆豐金融控股股份有限公司永續發展實務守則》及《兆豐金融控股股份有限公司永續發展政策》，要求各子公司配合遵循，以落實集團環境永續管理，透過「致力淨零排放，善盡環境永續」之策略主軸方針，推動以下事項：

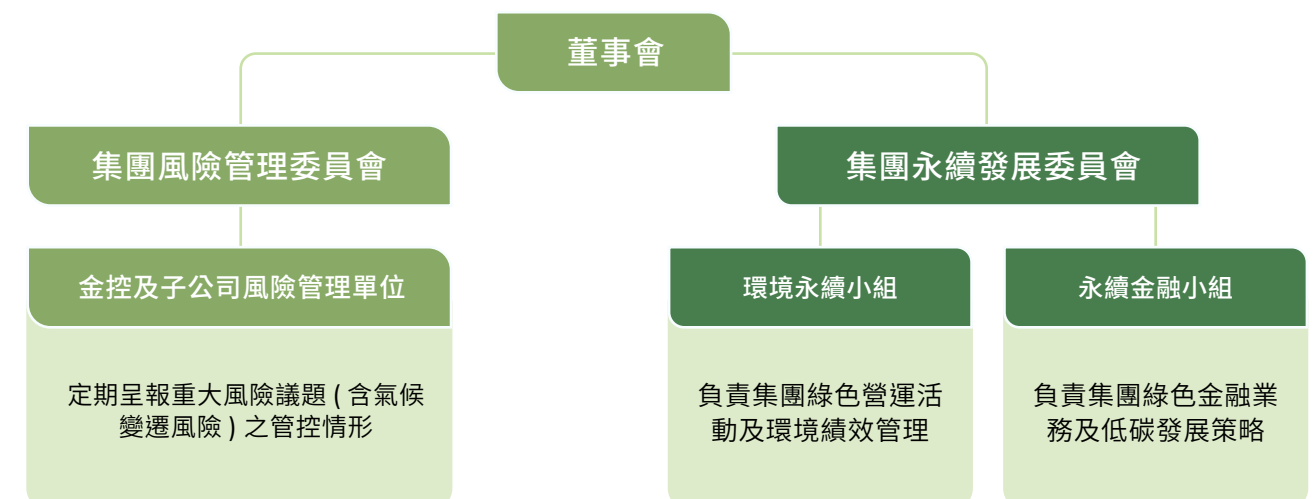


2021 年 11 月兆豐金控訂定《兆豐金融控股股份有限公司氣候風險管理準則》，帶領各子公司建立相關制度及規範，其中銀行、票券及產險皆已訂定各自《氣候風險管理準則》；證券訂定《風險管理規則》及《業務持續運作計畫作業規範》，以有效鑑別氣候變遷之實體及轉型風險，透過各項減緩及抵減措施，降低氣候變遷之衝擊，並進一步發展永續金融，掌握低碳轉型之機會與商機。兆豐銀行、票券、證券、產險及投信等主要子公司皆定期於集團風險管理委員會中說明氣候風險管理相關進展重點與目標績效。

2.1.1 氣候治理

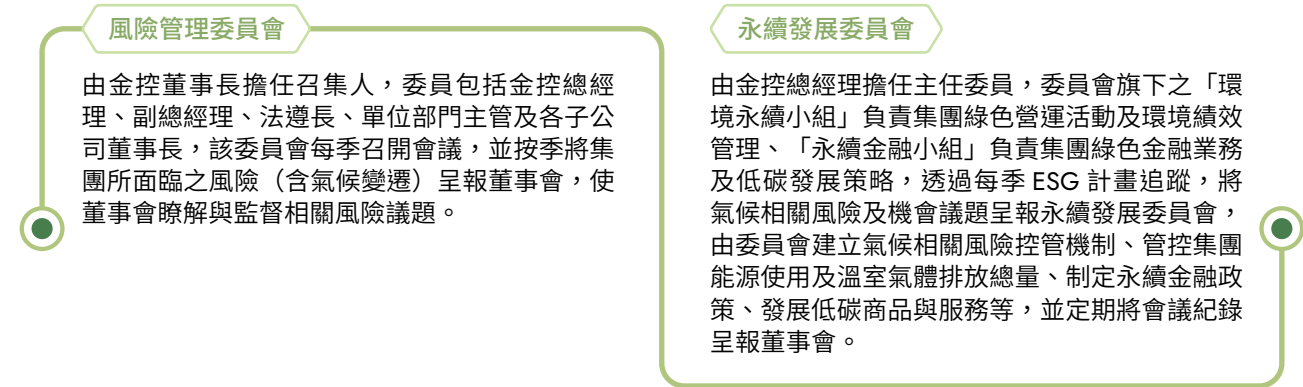
兆豐於 2020 年 4 月簽署支持氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 倡議，依循 TCFD 架構揭露氣候相關資訊於本章節。兆豐最高氣候治理單位為金控董事會，主要負責監督及審核集團相關風險政策、管理制度與資本支出規劃，並由旗下「風險管理委員會」及「永續發展委員會」落實氣候變遷風險及機會之管理。

董事會監督氣候變遷議題之治理架構圖



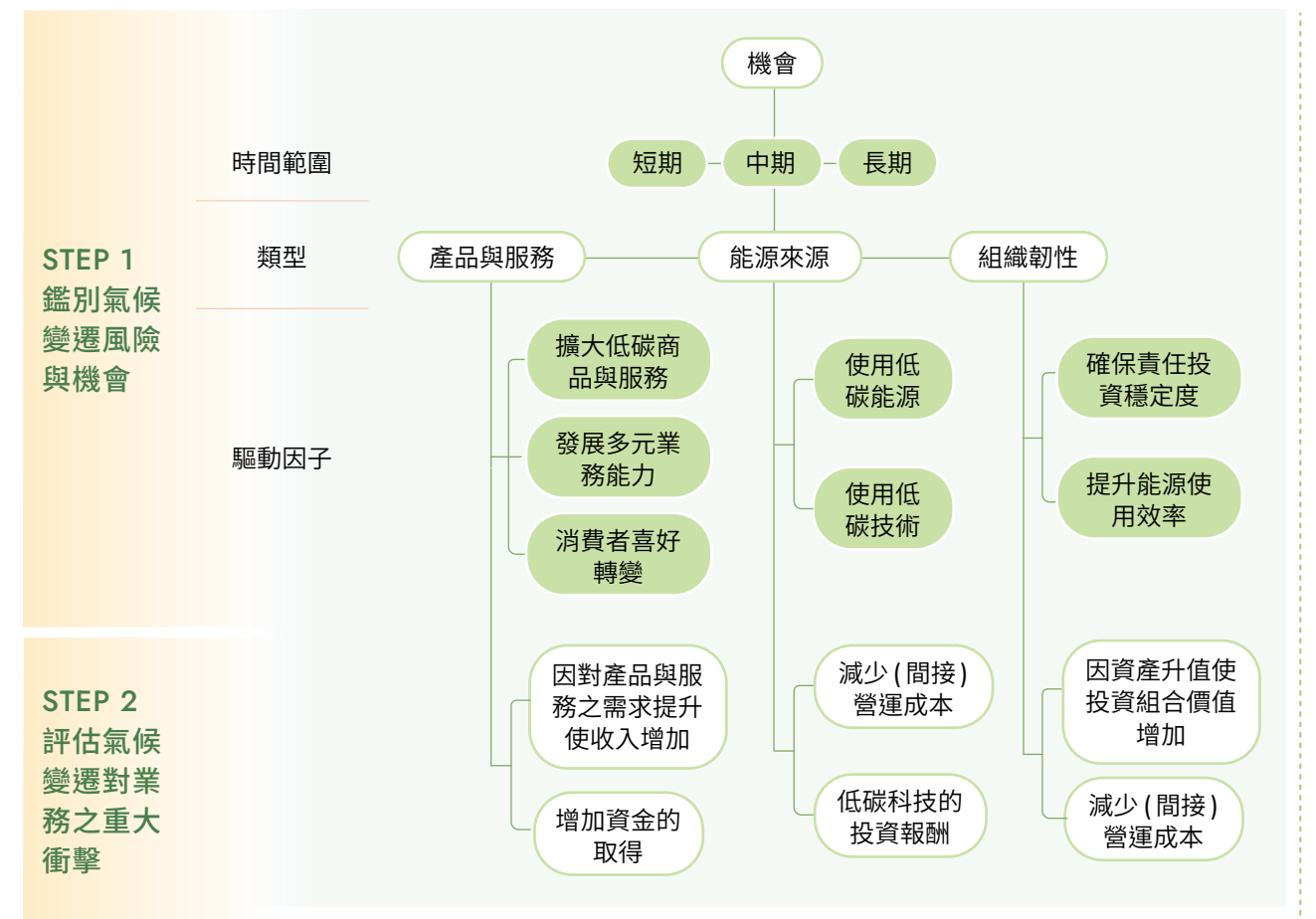
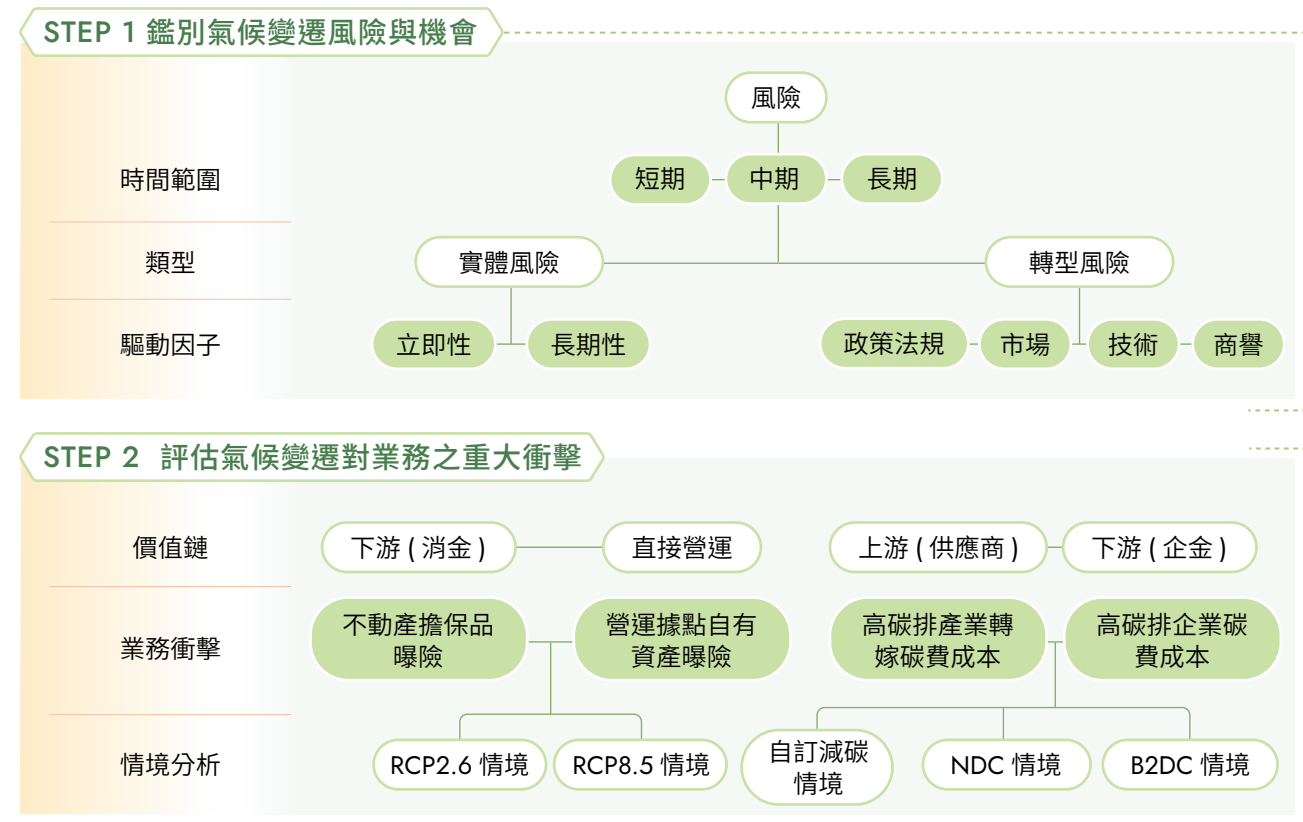
集團內所有氣候相關重要資本支出，金額未超過新臺幣 5,000 萬元者將做成會議紀錄，視業務性質交由永續發展委員會或風險管理委員會審核，並提報董事會報告；若年度支出或相關商業計畫超過前述金額，包含資訊系統設備、公務車採購、專案服務等，則須提報董事會審核指導後執行。2021 年兆豐集團主要行動計畫與預算編列，包括低碳能源與再生能源憑證採購、ISO 環境相關系統之導入、綠建築標準申請、TCFD 顧問案及第三方驗證費用等。

管理階層角色

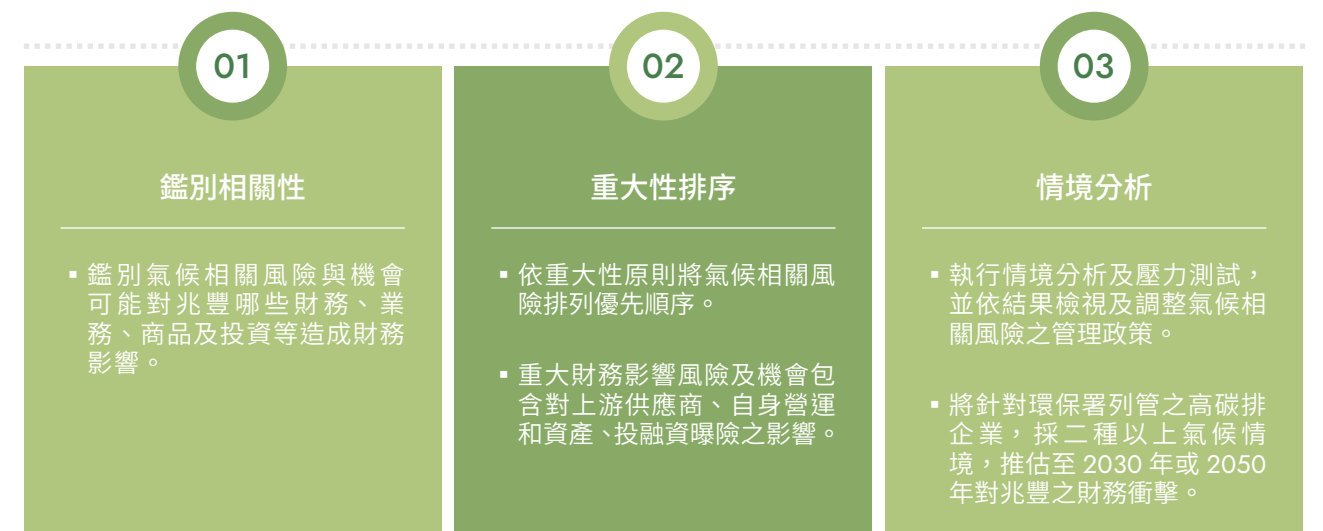


2.1.2 氣候策略

兆豐密切觀察全球氣候變遷及相關產業之發展趨勢，希冀透過研發永續金融商品與服務，協助各利害關係人降低氣候變遷之衝擊，為企業發掘新的產業機會，以減緩地球暖化之速度，促進社會邁向低碳轉型。為此，兆豐配合非核家園、能源轉型、環境減排等政府政策，訂定短期目標協助綠色產業業者取得營運所需資金，並發展數位金融商品與服務，降低價值鏈碳排放量。中長期目標則希望結合各子公司力量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 ESG，以降低對氣候敏感產業投資與融資的風險。



為進一步接軌國家政策，兆豐參考金管會發布銀行業及保險業之 TCFD 指引，鑑別可能造成重大財務影響之風險與機會，鑑別流程如下：



兆豐依實體與轉型風險型態，鑑別短、中、長期之氣候相關風險及機會，並參照聯合國環境規劃署金融倡議組織 (UNEP FI) 制定之《TCFD Report Playbook》建議期間別，劃分氣候相關風險與機會可能產生重大財務影響之各種時間長度如下：

短中長期氣候風險

氣候風險因子		金融相關	風險型態	信用風險		市場風險		作業風險		保險風險	風險概述
			影響資產	授信	不動產	股權	債權	公司營運	自有行舍	承保客戶	
影響期間	短期 (1年以內可能會發生)	實體	✓ 立即性			✓ 立即性			✓ 立即性	✓ 立即性	極端天氣事件造成自有資產價值減損或保費增加、風災停班導致營運中斷所造成營收損失等。
		轉型			✓ 市場	✓ 市場					低碳服務及商品電子化幅度未及時因應市場需求發展，而錯失利基市場。
	中期 (1至5年內可能會發生)	實體		✓ 立即性				✓ 長期性			乾旱發生頻率提升，造成產業鏈供水缺乏，水資源壓力提升；颱風強度增強，導致較高災損。
		轉型	✓ 法規政策		✓ 法規政策				✓ 法規政策		碳稅 / 碳費之徵收或水電價格上漲造成營業費用提高；要求授信戶簽署永續發展承諾導致客戶流失。
	長期 (5年以上可能會發生)	實體		✓ 長期性		✓ 長期性		✓ 長期性			海平面上升導致營業單位面臨淹水風險，高溫威脅影響資產損失。
		轉型	✓ 技術、市場				✓ 商譽				高碳排放產業客戶未達減碳目標，連帶影響兆豐之信譽風險。

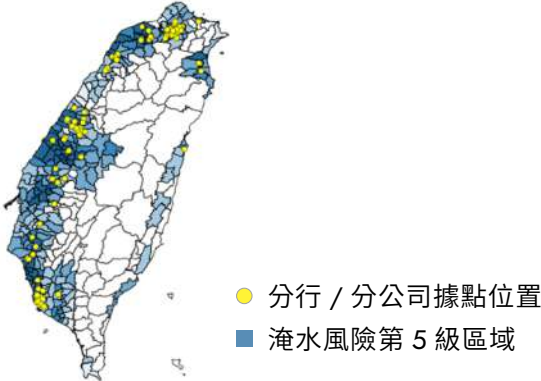
短中長期氣候機會

氣候機會因子	產品及服務	能源來源	組織韌性
短期 (1年以內)	擴大綠色金融服務，發展綠能投資 / 貸款、綠色承銷、綠色基金產品趨勢，提升營收與獲利。	鼓勵並推行節能措施，使用低碳能源。	取得政府獎勵業務項目，提高營收與獲利。
	推廣電子化作業及電子交易，減少紙張浪費。	舉辦節能環保競賽，落實節能機會。	綠色債券之發行能降低取得資金成本。
中期 (1至5年內)	發展促進環保、因應氣候變遷、綠能題材之金融商品新增天災或氣候相關之保險商品。	協助環境污染修護，承作污染責任保險業務。	責任投資 / 責任授信之事前評估可提高資產價值與穩定度，避免呆帳或市值損失。
	推廣都更及危老之專案融資。		降低綠色產品手續繁複度，提升參與意願。
	提高綠色融資金額與件數，促進綠能基金發展。	逐步提升公務車使用電動車比例。	自有新建物或舊建物透過設備改善工程導入綠建築標章。
長期 (5年以上)	因消費者或市場偏好提升商譽或股價表現。		完善氣候應變措施健全公司經營體質。

氣候情境分析

實體風險（淹水危害估計）

參考臺灣歷年天然災害統計資料，「颱風災害」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。依國家災害防救科技中心 (NCDR) 公布之聯合國 IPCC 評估報告第 5 版 RCP2.6、RCP8.5（濃度途徑 2.6、8.5）情境下臺灣各鄉鎮地區淹水及污染危害 5 等級（第 1 級 ~ 第 5 級），目前已針對集團下各項業務進行情境分析，包含營業據點、供應鏈、設施所在地等要素評估其淹水潛勢實體風險。



1 消費金融

兆豐參考財政部國稅局擬訂之固定資產耐用年限，確保兆豐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。

■ 不動產擔保品

將授信存續期間與不動產擔保品耐用年限作為實體風險之評估基礎，依 IPCC 第 5 次評估報告採用 RCP2.6、RCP8.5 作為風險衝擊之假設情境，並使用 NCDR 平台資訊，透過氣候敏感度等級評估三維度「危害度、脆弱度（淹水潛勢、坡地災害）、暴露度」。分析不動產擔保品在各風險等級之分布情形如下表：

氣候敏感度等級	RCP8.5 情境		RCP2.6 情境	
	件數	貸放餘額占比 (%)	件數	貸放餘額占比 (%)
第 5 級	2	0.23%	2	0.23%
第 4 級	2	0.06%	2	0.06%
第 3 級	230	3.46%	21	0.10%
第 2 級	2,720	14.82%	1,210	5.72%
第 1 級	97,093	81.43%	98,812	93.88%
合計	100,047	100.00%	100,047	100.00%

註 1：參考我國科技部出版之「臺灣氣候變遷關鍵指標圖集資料」，針對強降雨日數變化率，於 RCP8.5 基期年與 RCP2.6 世紀中變化幅度相似，因此本報告書 RCP2.6 風險危害情境數據係採用 RCP8.5 基期年之模擬結果。

註 2：氣候敏感度等級：危害度 (1~3 級)、脆弱度 (1~10 級)、暴露度 (1~30 級)，並區分 5 個級距。



2 自身營運據點

針對各營運據點以氣候敏感度等級進行分析，並採用情境 RCP2.6、RCP8.5 作為風險衝擊之假設情境，進行營業據點資產在世紀中 (2036~2065) 之實體風險評估。分析結果在 RCP2.6、RCP8.5 情境下，各營運據點主要位在第 1~2 級等級。

RCP8.5 情境			RCP2.6 情境	
氣候敏感度等級	營業單位數	據點數比例	營業單位數	據點數比例
第 5 級	0	0.00%	0	0.00%
第 4 級	0	0.00%	0	0.00%
第 3 級	1	0.50%	0	0.00%
第 2 級	15	7.54%	3	1.51%
第 1 級	183	91.96%	196	98.49%
合計	199	100.00%	199	100.00%

註：氣候敏感度等級：危害度 (1~3 級)、脆弱度 (1~10 級)、暴露度 (1~10 級)，並區分 5 個級距。

轉型風險（高碳排產業險統計）

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碳排產業之曝險占集團總曝險之比重。採用 WB2C 情境進行碳價格的壓力測試、企業內部自訂減碳情境、NDC 及 B2DS 等情境下針對四家高碳排公司進行碳費與碳罰緩的減碳目標分析。目前針對特定產業客戶與供應商進行轉型風險分析，透過碳價與碳密集度分析等方式進行評估。

1 企業金融

採用 2° 投資倡議 (2° Investing Initiative, 2DII) 推出《巴黎協定》資本轉型評估工具 (The Paris Agreement Capital Transition Assessment, PACTA) 進行氣候風險分析，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，包含如 CO₂ 碳排放量，情境分析及壓力測試下之潛在損失。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銀行風險管理政策一致，高氣候敏感性產業信用風險已被妥善控制。

兆豐投資部位於 PACTA 高度氣候敏感型產業中涵蓋 93%（包含水泥、鋼鐵、石油和天然氣），壓力測試採用轉型風險向低碳經濟轉型實施的政策法規，反映出「氣候壓力測試情境」下，轉型過渡可能對投資組合財務價值產生影響，約減少 0.39%。詳細內容請參閱兆豐金控預計 2022 年底出版之 TCFD 報告書。

■ 授信客戶

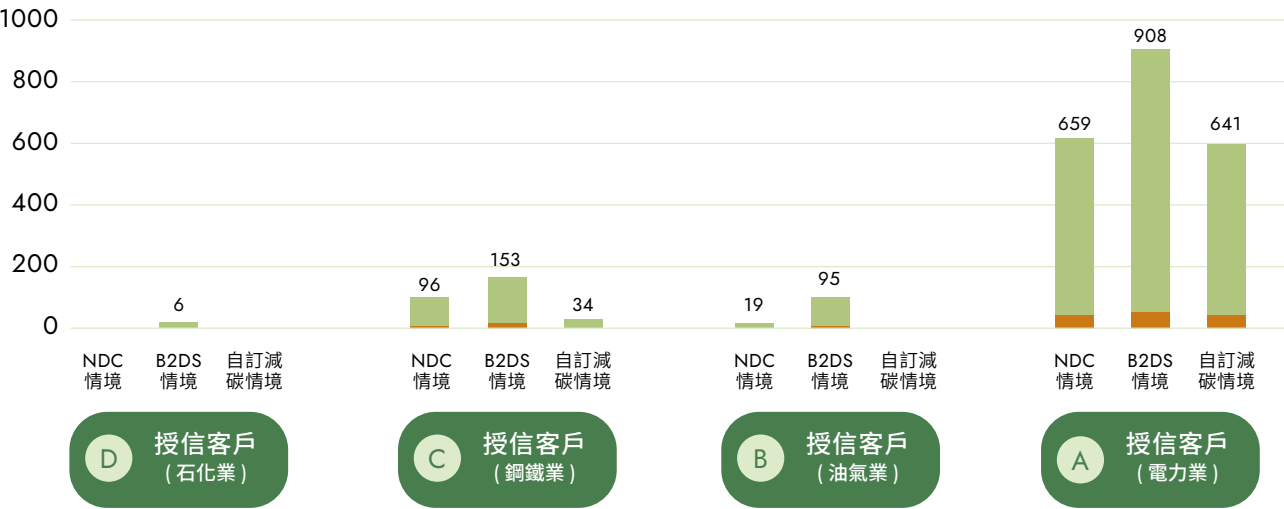
兆豐依環保署所列管之高碳排企業，選取四家碳排較高之標的公司且為本集團授信客戶進行轉型風險情境分析。以碳費為情境分析因素，分別在不同情境下分析對四家標的公司之財務衝擊，作為未來投融資策略規劃與評估參考。主要情境說明如下表：

基礎情境	自訂減碳情境	NDC 情境	B2DS 情境
1. 依標的公司歷年碳排放量，估計其成長率，統計如下： ■ A 授信客戶 (電力業)：約 2% ■ B 授信客戶 (油氣業)：約 -3.06% ■ C 授信客戶 (鋼鐵業)：約 0.46% ■ D 授信客戶 (石化業)：約 -1.68% 2. 依上述標的公司之碳排放成長率推估至 2030 年、2050 年之碳排放量。	依各標的公司內部規劃之減碳目標，摘述如下： ■ A 授信客戶 (電力業)：短期 (至 2021 年) 較 2016 年減少 7%; 中期 (至 2025 年) 較 2016 年減少 15%; 長期 (至 2030 年) 較 2016 年減少 20% ■ B 授信客戶 (油氣業)：2030 及 2050 年碳排放量分別較 2005 年減少 30% 及 56.7% ■ C 授信客戶 (鋼鐵業)：以 2018 年為基準，短期 (1~2 年)：逐年減排 1%; 中長期 (3 年以上)：較 2018 年減少 7% ■ D 授信客戶 (石化業)：以 2018 年為基準，目標 2025 年較 2018 年減少 10%	國家自訂貢獻 (Nationally Determined Contribution, NDC) 之減碳情境。2030 年以前每年減少 1.46%，2030 年溫室氣體排放量減量 50%，相當於 2005 年排放量再減 20%。2050 年降至 2005 年排放量 50% 以下。	■ 根據 B2DS，若全球從 2020 年開始每年以此比例減少碳排放，則能於 2060 年達到淨零排放 (Net-zero Emissions)，在 2100 年時將地球年均溫控制在 1.75°C。 ■ SBTi 採用絕對減排法 (Absolute Emissions Contraction, AEC) 之減碳情境，每年減少 2.5% 的碳排放。

在基礎情境下推估各企業至 2030 年之碳排放量，並以企業內部自訂減碳情境、NDC 情境及 B2DS 情境對各企業進行情境分析。四家企業中以 A 授信客戶 (電力業) 產生之減碳效果最為顯著，主要係 A 授信客戶碳排放量在未來持續成長，在面臨自訂減碳情境、NDC 情境及 B2DS 情境下，以碳費與碳罰款計價，需增加約新臺幣 641、659、908 億元減碳費用。

各情境之碳價對企業對財務影響

分類：■ 碳罰款統計 ■ 碳費統計 單位：新臺幣億元



註：碳費統計採 100 NTD/ton CO₂e；碳罰款統計採 1,500 NTD/ton CO₂e。

2 供應商

為了解供應商在低碳轉型發展趨勢下，可能受氣候風險之衝擊，依產業別統計集團供應商，分析在各情境下對其財務之衝擊。各產業別中以工業及能源業在情境 IV 對兆豐影響較高，兆豐將擬定相關規範因應。

情境假設	情境 I (碳價為新臺幣 100 元 / 噸)	情境 II (碳價為新臺幣 300 元 / 噸)	情境 III (碳價為新臺幣 1200 元 / 噸)	情境 IV (碳價為新臺幣 1,500 元 / 噸)
說明	環保署公布溫室氣體減量及管理法後，國內業界預期之價格	環保署委託英國倫敦政治經濟學院《台灣碳定價方案》報告建議之預期起徵價 (註 1)	採用 World Bank Report 建議各產業平均之價格 (註 2)	採現行《溫室氣體減量及管理法》所訂行政罰鍰

註 1：《台灣碳定價方案》建議之預期起徵價參考資料來源：<https://csr.cw.com.tw/article/42020>

註 2：World Bank State and Trends of Carbon Pricing 2021：Taiwan Updates, <https://theworldshouldbe.org/2021/06/25/carbon-pricing-2021-taiwan-updates/>

產業別	碳排量	國內 GDP	採購金額	採購占比	轉嫁碳費成本 (新臺幣百萬元)			
	(2019 年百萬噸)	(2020 年百萬元)	(2020 年百萬元)	(%)	情境 I (NTD100/ 噸)	情境 II (NTD280/ 噸)	情境 III (NTD 1200/ 噸)	情境 IV (NTD 1500/ 噸)
服務業	27.03	9,858,774	637	0.006%	0.17	0.49	2.09	2.62
工業	126.52	6,930,000	1,281	0.018%	2.34	6.55	28.05	35.07
運輸業	36.2	589,761	21	0.004%	0.13	0.37	1.57	1.96
能源業	37.53	299,891	166	0.055%	2.07	5.80	24.87	31.09
住宅業	28.38	1,611,448	155	0.010%	0.27	0.76	3.27	4.09
合計	255.66	19,289,874	2,259	0.093%	4.99	13.97	59.86	74.83

註：上表採購金額係以關鍵供應商合約金額排除農業約新臺幣 562 萬元，並加計能源採購金額（無合約以水電瓦斯費計）。

2.1.3 氣候風險管理

兆豐氣候風險之管理機制除了依循國際 TCFD 指引，同時參考國內主管機關之「綠色金融 2.0 政策」與「氣候變遷因應法」（原為溫室氣體減量及管理法）、聯合國 IPCC 評估報告第 6 版、SBTi 科學基礎減碳目標及國家淨零排放目標等最新規劃，以達聯合國永續發展目標 (SDGs) 及巴黎協定目標。

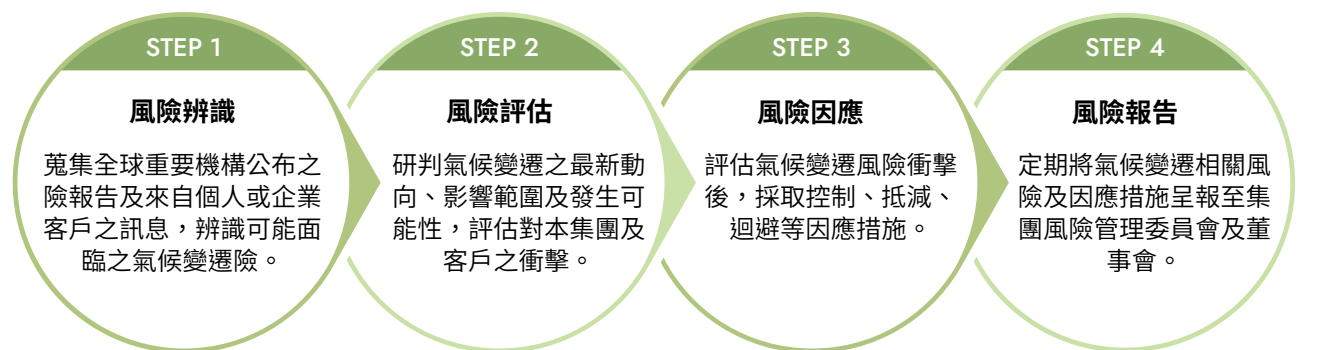
兆豐由董事會核定集團《風險管理政策及指導準則》及各類風險管理規則，明定應建立足以辨識、衡量、監控、陳報及因應風險之有效機制，訂定風險管理目標並定期追蹤執行情形，另針對信用風險、市場風險、作業風險、法律與法令遵循風險、人力資源管理、資訊安全管理等風險明定管理原則，各子公司再據以納入個別之風險管理政策、目標及內部控制相關規章中，以建置全集團完善之風險管理機制。

2019 年 6 月，兆豐已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。新興風險參考世界經濟論壇 (WEF) 全球風險報告，將未來全球面臨潛在風險威脅分為經濟風險、環境風險、地緣政治風險、社會風險、科技風險五大類（計 30 項以上風險因子），由子公司逐一檢視其業務連結性，彙集對子公司未來業務攸關之新興風險，依發生機率與衝擊程度進行辨識，並評估後篩選出集團新興風險。

風險管理流程

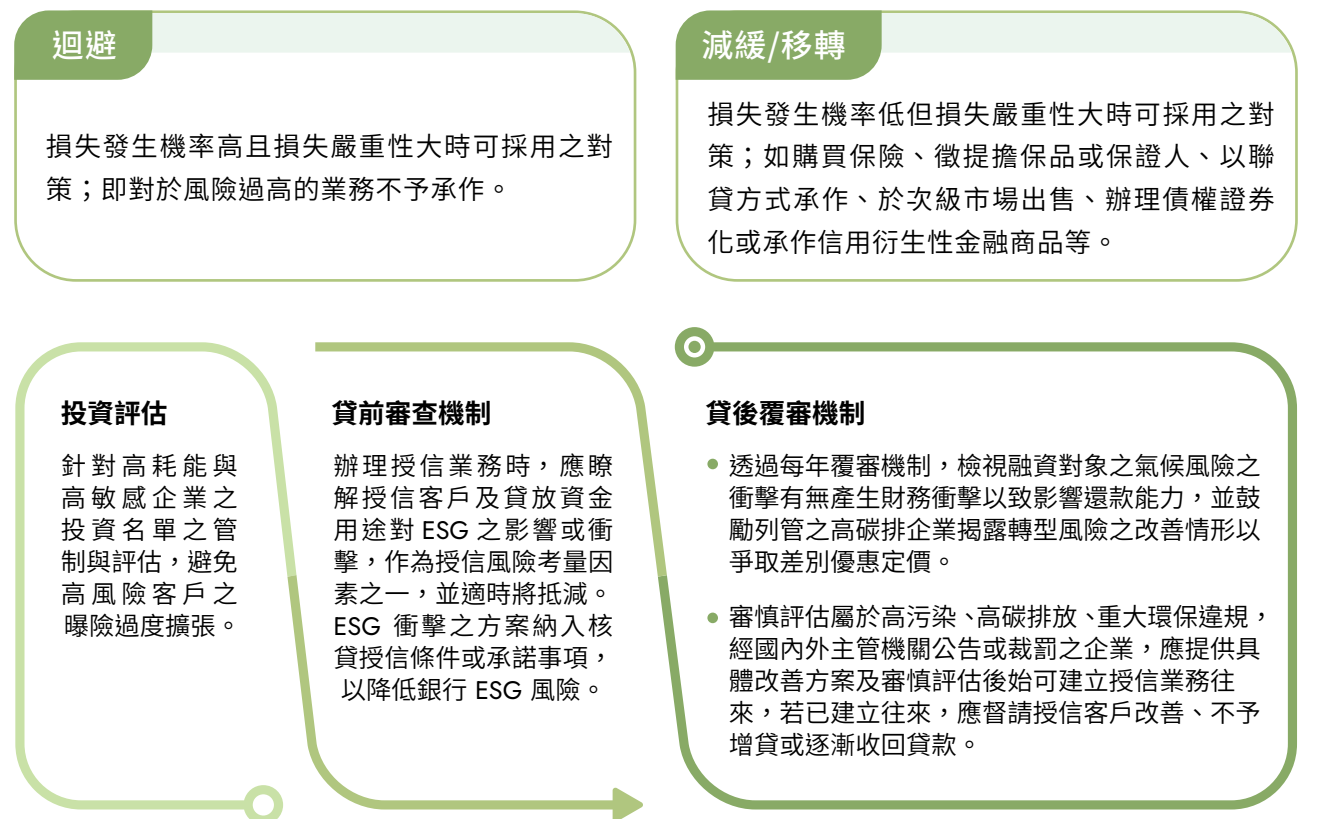
為督導兆豐金控及子公司風險控管機制之有效性，內部得依業務特性，逐步導入氣候風險情境分析或壓力測試。考量氣候變遷影響，選擇適當之風險情境，以質化或量化方式評估業務經營、產品及服務等相關策略對氣候風險與機會之因應能力。董事會應認知營運所面臨之風險，監督其營運結果，並對於確保建立及維持適當有效之內部控制制度負有最終之責任。

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。



風險管理程序

兆豐在既有的業務及風險管理制度下，整體營運在面臨之氣候風險主要採行之因應對策，包括但不限於下列方式：



整合性管理

隨著全球環境條件惡化，兆豐意識到氣候變遷所帶來之風險與機會逐漸對集團營運造成衝擊，為此，我們於訂定年度經營目標及業務策略時，將氣候相關風險與機會之影響納入考量。整體氣候策略所包含之業務及因應措施如下：

承攬業務前評估

於不動產擔保品貸前評估，以減緩因極端氣候異常可能對公司造成擔保品估值之損失，或鼓勵客戶採用保險轉嫁成本或貼補損失；於投保標的承保前評估，以減緩因極端氣候異常可能對公司造成鉅額理賠之損失或保費低估，或採用再保險轉嫁成本或貼補損失。

持續營運計畫

金控及各子公司依《業務持續運作計畫作業要點》，設置災害緊急應變小組，災害發生時啟動備援機制，維護客戶權益並將公司財務損失降至最低。透過定期舉辦災害教育訓練，並設置緊急應變之第二備援辦公室實地演練及災害復原演練計畫等，確保因災害影響而造成營運中斷時可持續維持其業務運作。

永續供應商策略

採購前宜評估供應商是否影響環境與社會之紀錄，與兆豐簽訂契約時應簽署「供應商永續經營聲明書」，並透過教育訓練或溝通會議等方式了解供應商落實兆豐《供應商永續經營管理要點》之情形。如涉及違反要點規範之事項，且對環境與社會造成重大衝擊時，兆豐得隨時終止或解除契約，將其列管為拒絕往來，並透過執行永續自評問卷等機制鼓勵關鍵供應商重視氣候風險衝擊以及早因應。

客戶議合機制

透過參與被投資公司董事會或股東會表達對ESG議題重視以督促其轉型或降低風險衝擊，融資客戶年度續約訪談鼓勵客戶揭露氣候風險資訊，並給予利率差別定價。

責任投資原則

兆豐證券訂定高碳排產業有價證券投資限額、兆豐銀行及證券訂定永續金融商品規章支持符合永續金融標準之企業籌資、鼓勵集團投資或發行綠色債券或綠色商品、建立高敏感或負面表列投資名單。

赤道原則

兆豐銀行已於2021年簽屬赤道原則用以決定、衡量及管理專案融資對環境與社會產生之風險，並要求一般企業客戶續約或增貸時，參考銀行公會「會員授信準則」第20條第5項「辦理企業授信審核時，宜審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任」之規定檢核與評估。

內部碳定價

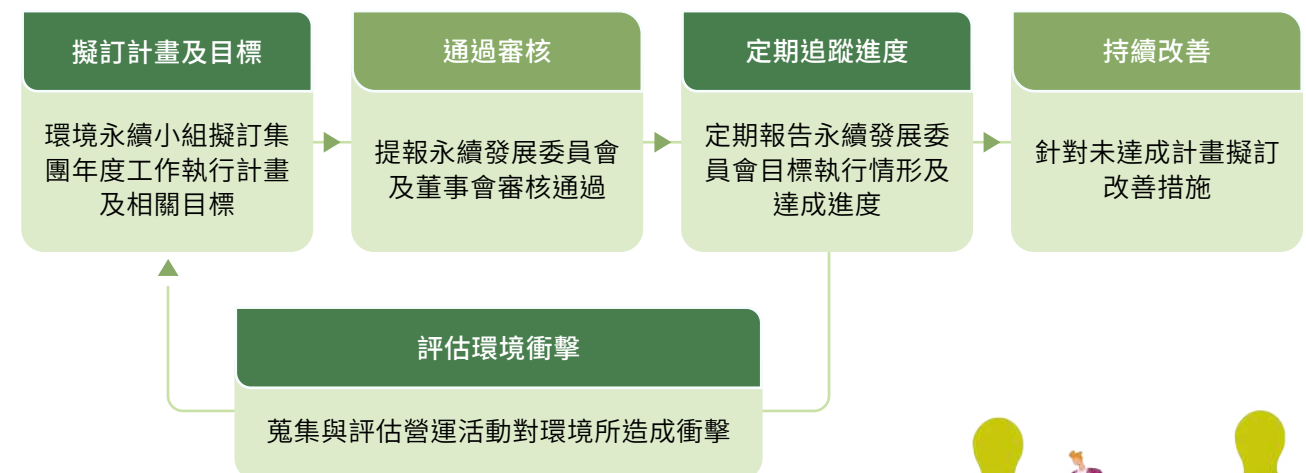
為實現集團2050年淨零排放目標，兆豐自願於2022年導入內部碳定價，以積極提升能源使用效率，進而有效降低集團碳排放量。我們以影子價格方式，參考2021年電力耗用量及取得再生能源憑證之成本，計算內部碳定價。2022年內部碳定價為每公噸二氧化碳新臺幣3,671.93元。

2.1.4 氣候指標與目標

為監控與管理集團之實體風險，兆豐訂定溫室氣體排放目標及永續金融目標。目前每年定期揭露溫室氣體排放量，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台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。中期（2021-2030年）目標將以2020年為基準年，至2030年之溫室氣體（範疇1及範疇2）總量減少25%以上。長期（2021-2050年）溫室氣體減量目標以2020年為基準年，至2050年之溫室氣體（範疇1及範疇2）總量達成淨零排放，實際達成情形請參見2.2.2溫室氣體管理及附錄7.3.1環境指標數據。

2.2 綠色營運

兆豐透過永續發展委員會旗下環境永續小組，遵循《兆豐金融控股股份有限公司永續發展政策》及《兆豐金融控股股份有限公司永續發展實務守則》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（包括氣候變遷、綠色營運、責任採購及供應鏈管理等），並定期透過永續發展委員會檢視目標達成進度，以落實集團環境永續管理。



2.2.1 環境管理系統及評鑑

兆豐透過積極導入國際標準認證與參與評鑑，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。兆豐全集團 2021 年度無發生任何違反環境相關法規之事件。

兆豐自 2021 年取得全臺灣據點溫室氣體盤查數據後，進一步開始導入環境相關管理系統並訂定導入目標，以各子公司總部所在大樓優先輔導導入 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 50001 能源管理系統，銀行總部大樓（兆吉大樓）已於 1 月及 10 月陸續取得驗證證書，預計於 2022 年持續擴大導入範圍。

國際標準認證與評鑑

ISO 14001:2015 環境管理系統

自 2017 年率先由兆豐銀行總部（兆吉大樓）開始導入「ISO 14001 環境管理系統」，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，亦規劃於 2022 年前導入此管理系統於各子公司總部所在大樓中，並於 2024 年完成導入全台 192 處營運據點。

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 14064:2006 溫室氣體盤查聲明書，並逐年擴大盤查範圍。2019 年度完成之查證據點 139 處營運據點；2020 年導入新版 ISO 14064:2018 及擴大範圍至全台 192 處營運據點；2021 年加入海外據點試盤查，預計 2024 年完成全球據點盤查。

ISO 50001:2018 能源管理系統

2021 年率先由兆豐銀行總部（兆吉大樓）開始導入「ISO 50001 能源管理系統」，並於 10 月完成驗證作業，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、兆證及兆產大樓亦規劃於 2022 年前導入，並通過第三方驗證。

CDP 氣候變遷問卷

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。2021 年獲得管理等級 B 級，優於亞洲區平均表現 B- 級，與同業平均表現 B 相當。

註：ISO14001、ISO14064 及 ISO50001 驗證證書請參閱 [7.5 外部獨立驗證聲明](#)。

2.2.2 溫室氣體管理

減量目標

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。

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、落實節能減碳，兆豐於 2021 年參考 SBTi 要求訂定集團溫室氣體排放量（範疇 1+2）：以 2020 年為基準年，「至 2030 年減量 25%，至 2050 年實現淨零排放之目標」。



再生能源憑證

兆豐屬於金融服務業，主要能源使用皆來自於辦公大樓用電，目前所屬產業不屬 2019 年修正版《再生能源發展條例》定義之用電大戶（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），然我們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章車輛、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。

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 年共購買 413 張憑證（客委會預售 390 張、衛服部嘉南療養院 23 張），實際取得張數因客委會產量不足影響為 380 張。2022 年預計購買 455 張憑證，目前已標得澎湖科技大學預售之 300 張憑證。

溫室氣體盤查

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台 192 處營運據點，涵蓋率（不含海外據點）達 100%。2021 年起開始執行海外據點範疇 1+2 排放量試算，預計三年內完成所有海外據點溫室氣體盤查。因產業特性，兆豐集團營運活動的溫室氣體排放主要來自於電力消耗（範疇二），2021 年溫室氣體排放量（範疇一 + 二）較 2020 年減少 2.78%，已達目標。

落實節能減碳措施

兆豐近年來實施老舊設備更新計畫，汰換高低壓變電設備、更新高效率變頻空調冰水主機、新設空調系統 IE3 高效率變頻馬達、更新永磁式變頻馬達客梯、增設電力及空調環控系統、節能 LED 燈具與檢討空間照度等，透過各項節能措施來降低碳排放量。

兆豐銀行兆吉大樓 2020 年調降契約用電量由 1150kW 降至目前 670kW；汰換辦公室 T5 日光燈為 LED，透過模擬重新檢視照度合理性，效率 110 lm/W，共 1,041 盞；全數汰換 6 部老舊電梯為永磁式電機，並加裝電力回升裝置。2021 年取得 ISO 50001 能源管理系統認證，且 2020 年總用電量較 2019 年減少 5.94%，因而獲得「2021 年台北市節能領導獎」工商產業乙組特優獎之肯定（含獎座 1 座及獎金新臺幣 20 萬元）。



節能績效



案例分享 - 地球一小時 (Earth Hour) 關燈活動



兆豐金控積極參與氣候行動倡議，包括 2021 年 3 月 27 日晚間 20:30-21:30 響應國際世界自然基金會 (WWF)「地球一小時 (Earth Hour)」關燈活動及天下雜誌「淡水河公約」，期望激發員工對氣候變遷議題的重視，擴大永續影響力。

案例分享 - 「點滴節電」空調設備汰換計畫



2021 年兆豐集團共完成銀行（兆吉大樓）、證券（兆證大樓）、票券（台中分公司）、產險（兆產大樓）4 處主要自有營運據點之空調主機汰換，投入金額約新臺幣 17,485,000 元，預期減碳量為 96,949 公噸 CO₂e，每年度可節省電費約新臺幣 604,370 元。

無紙化營運

兆豐近年推出行動線上投保，積極強化數位服務，不僅簡化程序方便客戶投保，更省下大量紙張使用，落實環保減碳之集團理念。透過無紙化金融服務的推動，降低內容缺漏、保費金額計算錯誤等實體保單填答時可能發生的問題，大幅提升內部作業效率。電子對帳單、數位款帳戶 (Mega Life)、金融函證資訊整合平台的普及亦加速無紙化目標進程發展，同時保護客戶資料更加安全，2021 年共減少印製約 2,411 萬張 A4 紙，持續創造綠色價值服務，為地球盡一份心力。

2.2.3 水資源耗用

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，然因臺灣位於水資源壓力地區，我們設定年減 0.5% 之節水目標，以期達成「2025 年較 2020 年減少 2.5% 之中期目標、2030 年較 2020 年減少 5% 之長期目標」，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，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），落實營運水資源管理。2021 年本集團用水量較 2020 年減少 3.15%，已達目標，詳細集團用水資訊請參考附錄 7.3 永續數據。

2.2.4 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，我們設定年減 1% 之減廢目標，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。詳細集團廢棄物資訊請參考附錄 7.3.1 環境指標數據。

兆豐自 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。兆豐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。2022 年起開始執行國內所有據點廢棄物調查，待盤查完成後將訂定集團廢棄物減量目標，落實廢棄物之管理。

案例分享 - 「食在減廢」拒絕拋棄式餐盒，不銹鋼便當合衛生又環保



兆豐票券自 2020 年 3 月啟動防疫措施，中餐改以便當形式（紙餐盒）供應，因應集團減廢政策，自同年 9 月起改以可重覆使用之 304 不銹鋼便當盒供餐，每日上午由管理部調查各部門當日用餐人數後通知餐廳人員準備餐盒，用餐完畢後，再由各部門將使用過之餐盒送回餐廳，並由餐廳人員依各部門餐盒卡片清點數量。每天節省紙便當盒約 180 個，每週 900 個，2021 年已節省一次性紙餐盒約 44,640 個。

為保持不銹鋼便當盒之食用安全及衛生管理，餐廳人員將每日收回餐盒傾倒廚餘及沖洗後，送入 120°C 高溫隧道式洗碗機清洗及消毒，最後進入 100°C 高溫大型烘乾機放置。

案例分享 - 員工淨灘行動，守護海洋愛地球



於員工的習慣培養上，兆豐採行為為本解方 (Behavior-based Solution) 從海洋廢棄物議題著手，大力推動「守護海洋愛地球 12 項減塑行動」，強調「不只要撿、更要減」，儘量「內用」減少「外帶」，透過淨灘讓同仁更加實際了解到塑膠袋、寶特瓶、保麗龍、拋棄式牙刷、吸管等數量龐大的塑膠類垃圾，正一直不斷污染海洋生態。

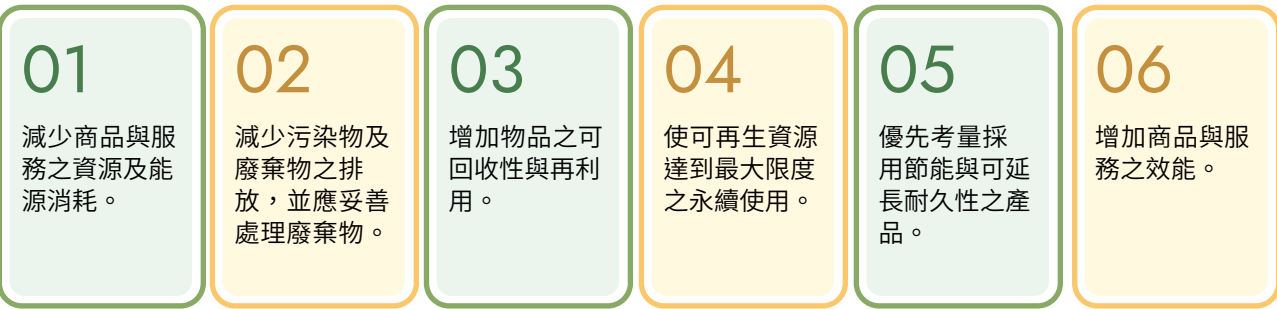
2021 年 11 月由董事長帶領、總經理聯袂號召下，兆豐各子公司高層主管與幹部同行，前往新北市石門海邊淨灘，清除約 300 公斤垃圾，期待透過親身參與，影響集團所有員工日常減廢行為，形塑減廢意識。

2.3 永續採購

兆豐遵循《兆豐金融控股股份有限公司永續發展政策》第三條第四項（環境永續）、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永續發展實務守則》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。

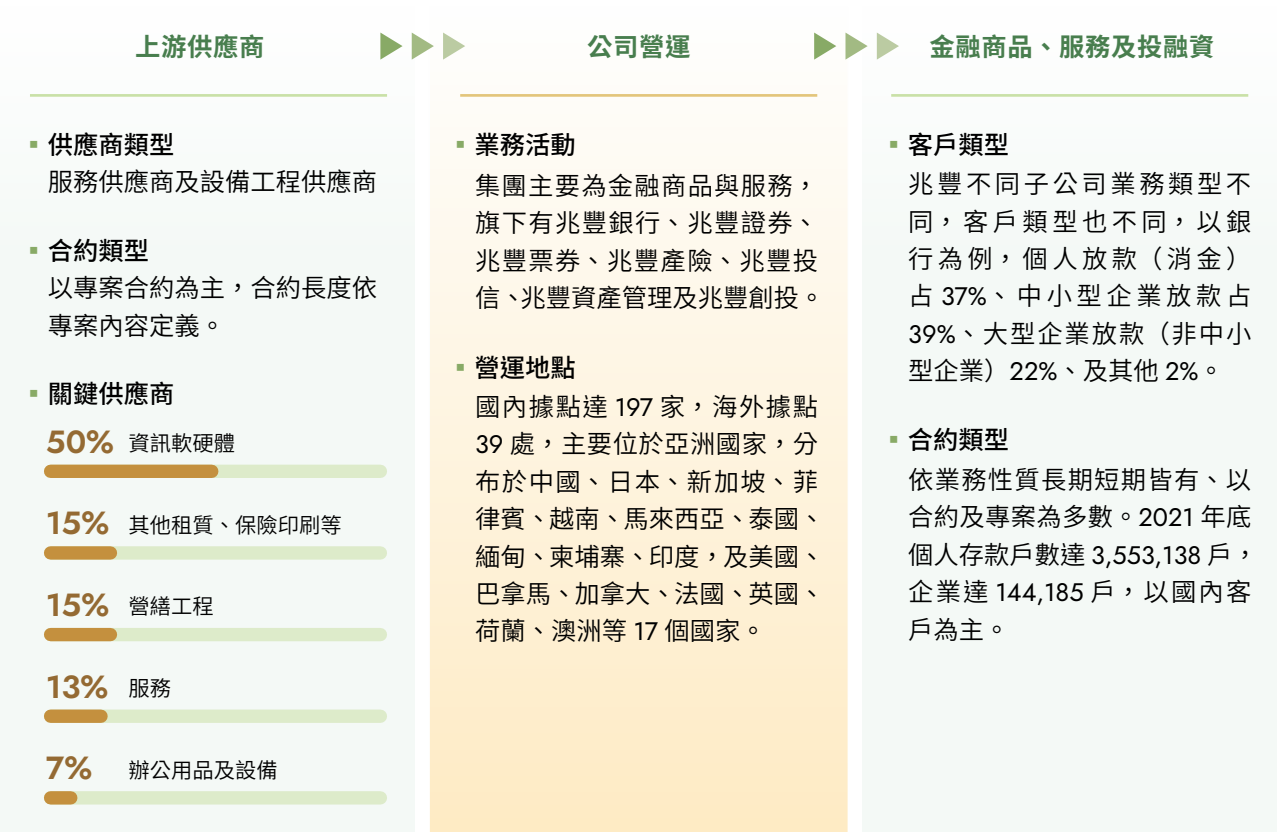
本集團宜考慮營運對生態效益之影響，促進及宣導永續消費之概念，並依下列原則從事營運活動，以降低公司營運對自然環境及人類之衝擊：

兆豐六大永續採購原則



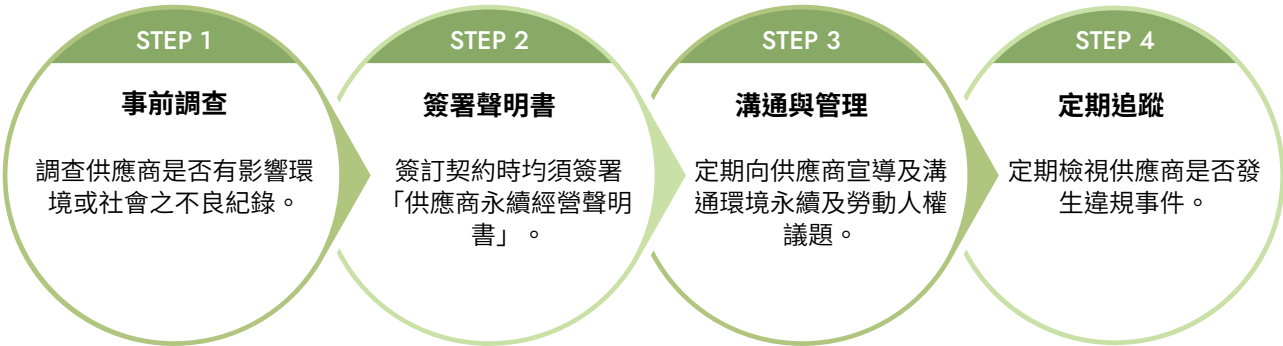
2.3.1 價值鏈議合

兆豐屬於金融服務業，供應商類型以承包商、經銷商、顧問服務為主，關鍵供應商地理位置皆位於臺灣。主要價值鏈型態如下：



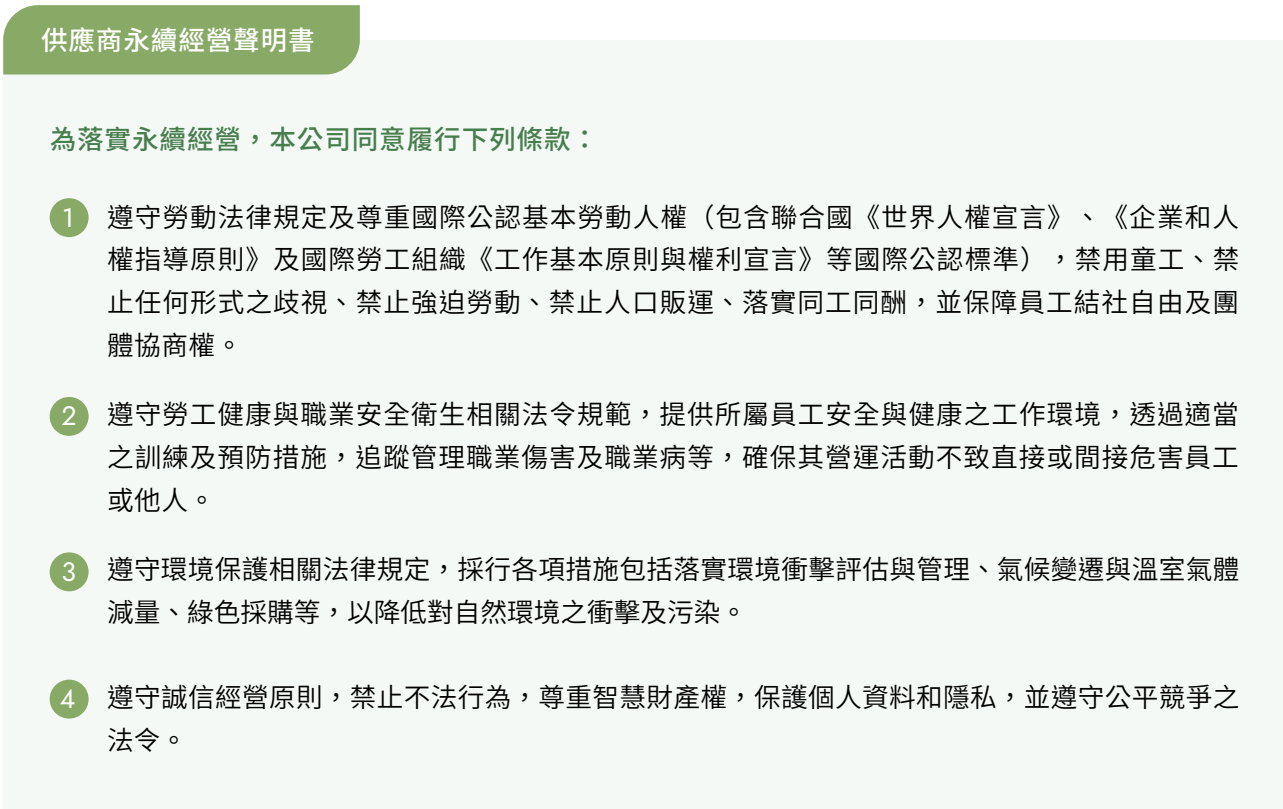
2.3.2 供應商管理

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，兆豐金控於 2021 年 6 月修訂《供應商永續經營管理要點》，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與誠信等面向符合法規要求，簽訂契約時均須簽署「供應商永續經營聲明書」，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。2021 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；尊重資訊安全與財產權保護；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。



供應商永續經營聲明書簽署情形

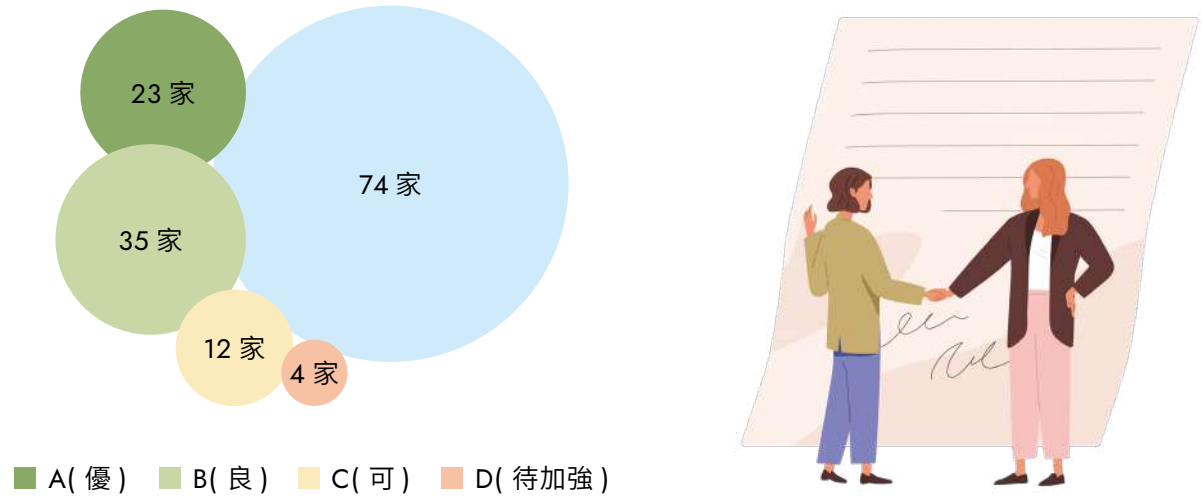
項目	年度	2019 年	2020 年	2021 年
合約件數	(A)	952	579	559
合約金額（新臺幣仟元）	(B)	2,480,211	2,678,310	2,208,640
簽署「供應商永續經營聲明書」之件數	(C)	952	579	559
簽署「供應商永續經營聲明書」之合約金額	(D)	2,480,211	2,678,310	2,208,640
簽署「供應商永續經營聲明書」之合約金額占比 (%)	(=D/B)	100%	100%	100%
總採購金額（新臺幣仟元）	(F)	2,592,925	2,831,090	2,579,808
簽署「供應商永續經營聲明書」之合約金額占總採購金額 (%)	(=D/F)	95.65%	94.60	85.61%

註：聲明書簽署以有訂定採購合約之主要供應商為要求對象。

供應商永續自評問卷調查

為強化供應鏈管理、推動供應商議合效益，兆豐於 2021 年起針對關鍵供應商推行「永續經營自評問卷調查」機制，以集團關鍵供應商（前一年度單筆或累積交易金額達新臺幣 150 萬元以上）為調查對象，調查供應商於「勞動權益與人權、環境永續、職業安全與健康及誠信經營」四大面向之表現，發放問卷由供應商自行評估其前一年度之永續績效，將績效表現評分為 A~D 等級，2021 年共回收 85 份問卷，扣除重複名單共 74 家。

關鍵供應商自評結果



首年評估分析出兆豐供應商主要為中小型企業，待加強項目為 ESG 資訊揭露透明度，及 ISO 環境相關管理系統之導入。2022 年，我們將推行一系列教育訓練、溝通會議及聯合供應商大會等活動，加強關鍵供應商相關認知與能力建置，以致力於提升價值鏈永續經營與發展。

2.3.3 責任 (綠色) 採購

兆豐推廣集團於採購時優先考量具環保或節能標章之產品，主要依循行政院環境保護署民間企業及團體自行申報綠色採購申報範疇定義，以我國環保標章、第二類環保標章、節能標章、省水標章、綠建材標章、碳足跡標籤、減碳標籤產品、國外環保標章產品與臺灣簽訂相互承認協議之對象國、能源之星、FSC 及 PEFC 永續林業標章等產品為綠色採購篩選原則。

兆豐綠色採購金額占比逐年提升，2021 年約占總採購金額 3.52%。另外，兆豐銀行更連續四年榮獲台北市政府環境保護局頒發「臺北市民間企業與團體綠色採購績優」肯定。



綠色採購項目		
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。	

兆豐集團 2021 年度綠色採購情形

單位：新臺幣仟元

第一 / 二類型環保標章	第三類型環保標章	其他（如碳足跡標籤）	綠色採購總金額
			\$
76,521	12,919	1,321	90,761

註：本集團 2021 年總採購金額為新臺幣 2,579,808 仟元，綠色採購占總採購金額 3.52%。

CH3 永續金融



重大主題

GRI 201、GRI 203、GRI 418

對應重大議題

永續金融、普惠金融、資訊安全、數位創新

優先閱讀之利害關係人

政府與主管機關、股東／投資人、客戶

3.1	永續金融	51
3.2	普惠金融	58
3.3	客戶關係	64
3.4	資訊安全	68
3.5	數位創新	71

組長的話—永續金融小組

兆豐為順應聯合國永續發展目標，遵循國際永續金融倡議及主管機關綠色金融相關政策等，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。透過發行／承銷永續發展債券、綠能科技產業投融資、發行綠色信用卡、加強中小型企業貸款、辦理微型保險等集團核心業務發揮金融業者形塑永續社會之正向影響力，以落實永續發展，提升金融包容性。另外，兆豐銀行已於 2021 年 8 月簽署赤道原則，將 ESG 因子納入徵審流程中，協助及鼓勵授信對象面對並抵減潛在環境及氣候風險，以「淨零轉型，兆豐同行」之理念，促使企業經營更合乎 ESG 永續發展之國際趨勢。

3.1 永續金融

兆豐為發展兼具經濟成長及與環境、社會共榮之商業模式，已訂定集團《永續金融政策》，並遵循「機構投資人盡職治理守則」、「銀行公會授信準則」、「金管會綠色金融行動方案」、「赤道原則 (EP)」、「責任投資原則 (PRI)」、「永續保險原則 (PSI)」、「責任銀行原則 (PRB)」等國內外永續相關原則，透過集團核心業務發揮金融業的力量，形塑永續社會之正向影響力。

兆豐永續金融五大原則



3.1.1 兆豐永續金融管理

為實踐永續金融精神，兆豐於授信、投資、承保等各項業務承作前，透過禁止承作名單、高敏感產業名單加強承作對象 ESG 風險管控，並對從事永續發展相關產業的承作對象予以相關支持。於風險評估過程中亦加強對承作對象之認識客戶 (KYC) 及顧客盡職調查 (CDD) 流程，將侵害人權、高碳排放、環境汙染、工安、食安及勞工權益糾紛等 ESG 相關風險納入風險評估，子公司兆豐銀行亦於 2021 年 8 月正式簽署赤道原則，對適用赤道原則的融資案件加強環境、社會風險評估與控管。兆豐另於業務承作後持續對承作對象之 ESG 風險進行追蹤管控，若有相關 ESG 風險亦瞭解其改善計畫，若無法有效改善後續將評估不再承作或逐漸減少承作。

管理政策	適用範圍	適用比例
- 責任授信相關政策、準則、要點等 - 責任投資、盡職治理相關政策、準則、要點等 - 永續保險相關政策、準則、要點等	- 企業授信、個人授信業務 - 各項投資業務 - 保險業務	100%

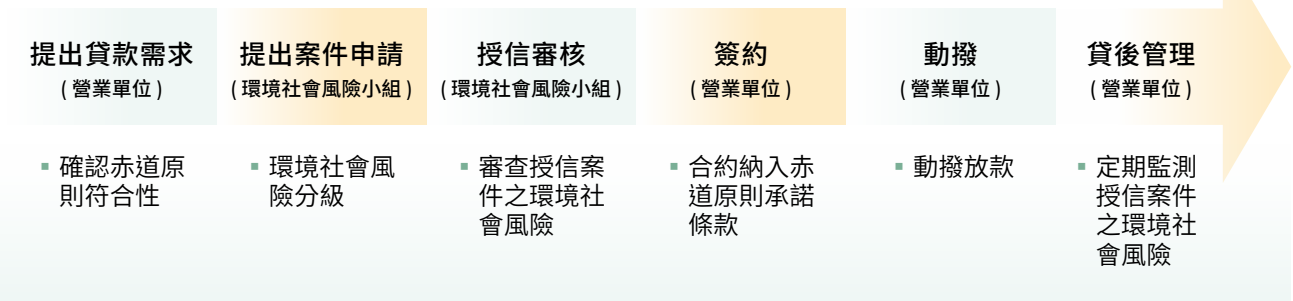
永續金融管理流程



簽署赤道原則

兆豐銀行於 2021 年 8 月 17 日正式簽署成為赤道原則協會會員，依赤道原則評估適用承作之融資案件，簽署前依內部審核流程審查共 20,633 件案件、財務結算件數為 3 件，經內部 ESG 風險皆審核通過，2021 年兆豐集團無拒絕承作案件。

簽署赤道原則流程圖



2021 年適用赤道原則 並依原則審核之案件	類別		
	A 類 (高風險案件)	B 類 (中風險案件)	C 類 (低風險案件)
7	1	3	3

客戶永續溝通

兆豐銀行亦積極與授信客戶溝通 ESG 風險與機會，2021 年透過申請書、系列講座及官方網站、文宣等形式，與 41.25% 企業戶、31.22% 個人戶進行 ESG 議合。

授信客戶別	經溝通 ESG 風險與機會之比例	溝通方式
企業授信	41.25%	- 透過借款申請書（申貸戶願遵循環境保護及社會公益等相關內容）進行溝通。 - 舉辦「兆豐同行 淨零轉型」ESG 系列講座，邀請客戶與本行授信同仁分享永續趨勢。
個人授信	31.22%	透過官網、官方臉書粉絲專頁、EDM 等管道刊登或發送勞工紓困貸款、青創貸款、政府政策性房貸等貸款訊息。

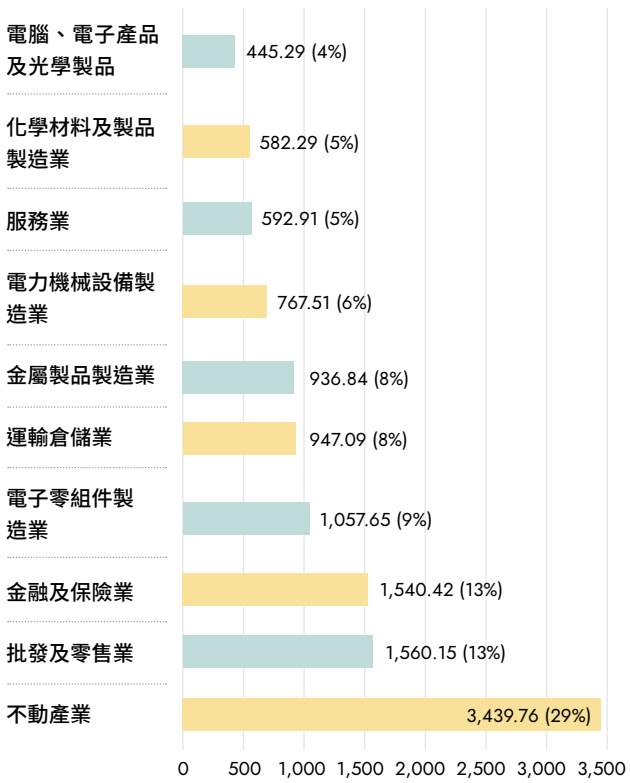
註：經溝通 ESG 風險與機會之比例 = 已溝通之客戶數 / 客戶總數。

3.1.2 永續(綠色)授信

兆豐銀行及兆豐票券業已將 ESG 風險因子納入授信案件審查流程及系統中，以利業務單位追蹤管理，如涉及負面事件及其他風險議題時，應充分掌握並了解發生原因及改善情形。除了個別授信案件之風險管理，2021 年亦盤點授信情形，辨識出前十大曝險產業別，以了解氣候風險下兆豐可能受影響之授信業務。

兆豐銀行 2021 年前十大授信產業之曝險規模

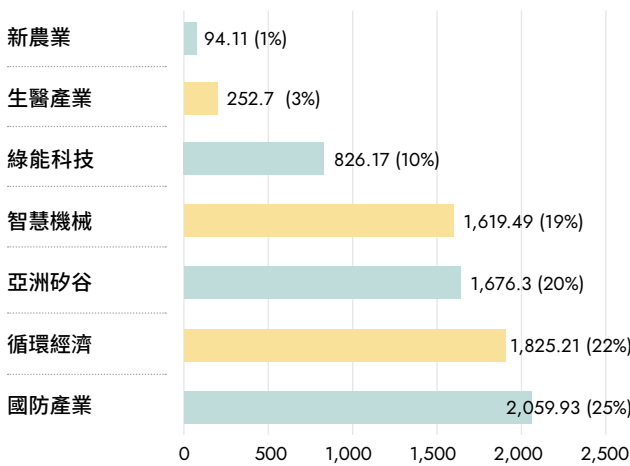
單位：新臺幣億元



企業授信

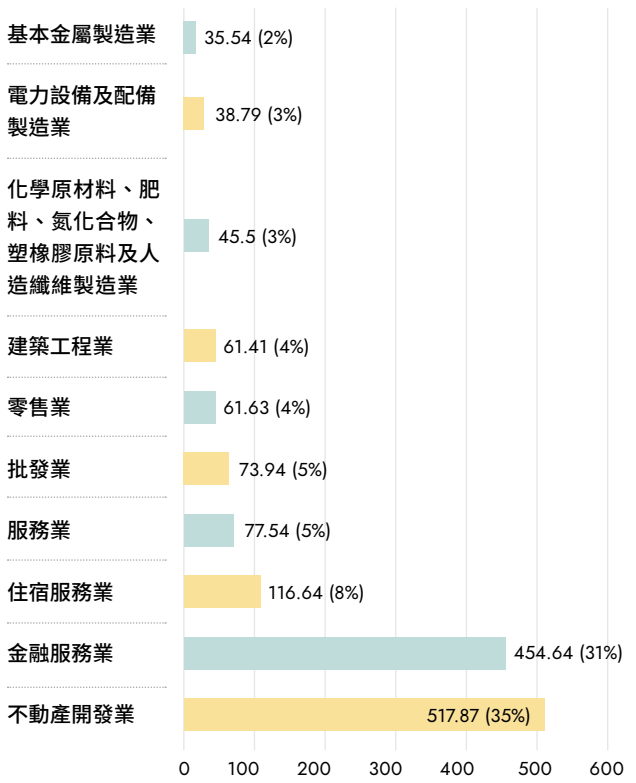
兆豐集團「5+2」新創重點產業
2021 年底授信餘額

單位：新臺幣億元



兆豐票券 2021 年前十大授信產業別之曝險規模

單位：新臺幣億元



兆豐集團長期支持政府促進經濟結構轉型、「5+2」新創重點產業及國家重大建設計畫，2021 年底新創重點產業授信餘額為新臺幣 4,256 億元，較 2020 年成長 183%，佔國內企金總放款餘額 38.48%；其中再生能源產業放款 2021 年度共 59 件、年底授信餘額近新臺幣 45 億元，預估產生之年度發電量為 9.15 億度；ESG 相關之重大建設 2021 年底放款餘額近新臺幣 75 億元。



兆豐銀行 2021 年再生能源產業放款情形

授信類別	承作件數	年底授信餘額 (單位：新臺幣億元)	環境效益	
			總裝置容量 (MW)	總發電量 (度 / 年)
太陽光電	57	39.07	646.11	9.15 億
離岸風電	1	1.60		
陸域風電	1	4.14		

兆豐銀行 2021 年基礎建設放款情形

授信類別	承作件數	年底授信餘額 (單位：新臺幣億元)	環境 / 社會效益衡量 指標	環境 / 社會效益衡量指標績效
低碳交通建設	1	437.89	運送旅客總人數	6,678,407 (人次 / 年)
廢棄物處理與生質 能源發電	1	4.22	廢棄物處理量	37,022 (公噸 / 年)
汙水下水道工程	3	26.52	用戶接管戶數	171,260 (接管戶數)

案例分享 - 兆豐銀行永續專案融資

2021 年兆豐銀行在離岸風電產業鏈本土化的重要指標、且裝置容量達 300MW 的聯貸案中，擔任統籌主辦行之一，未來預計持續累積離岸風電產業融資經驗與能量，給予綠能及風電業者融資上的協助；另外兆豐銀行也於台灣最大水資源回收系統 BOT 案擔任統籌主辦暨額度管理銀行，協助企業佈建大桃園區污水下水道系統，規模涵蓋桃園約 7,610 公頃六個都市計畫區，計畫在 2026 年底達到接管戶數 19.1 萬戶。

案例分享 - 兆豐銀行 ESG 連結貸款

利用 ESG 連結利費率調整機制，支持對 ESG 有共同理念之企業，引導高環境風險及高社會風險產業轉型，積極實踐低碳、永續發展。例如：某石化公司聯貸案，該公司如可提出首次動用年度前一年與更前一年溫室氣體排放、節電省水或已簽署社會責任承諾之供應商採購金額占比等數據資料，以證明符合 ESG 指標時，當年度即可適用利費率調整機制。

個人授信

為擴大永續影響力，兆豐銀行推出一系列永續（綠色）個人授信金融商品，包含永續房貸及綠企業員工信貸，2021 年共承作逾 25,000 戶、年底授信餘額近新臺幣 1,090 億元。

兆豐銀行 2021 年個人授信客戶永續相關放款情形

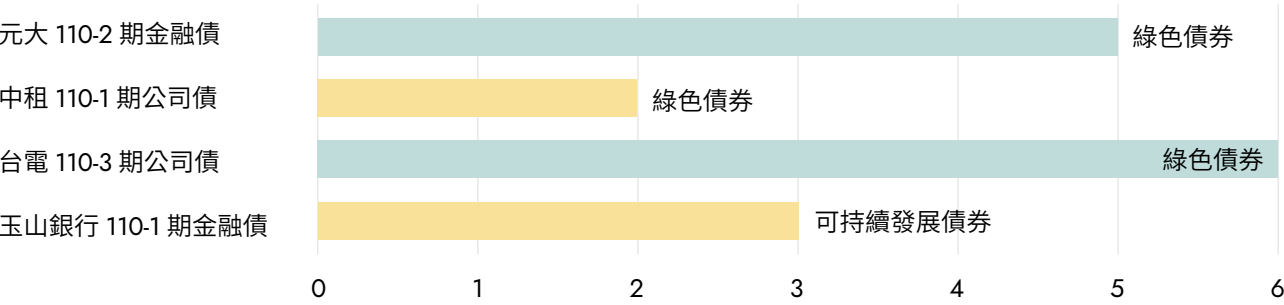
授信類別	說明	承作戶數	年底授信餘額 (單位：新臺幣億元)
永續房貸	將房屋貸款結合環境、社會議題，提供各項促進永續發展之房貸專案，包括綠建築房貸、青年安心成家購屋優惠貸款、各項政府優惠貸款及住宅補貼貸款等。	25,078	1,087.75
綠企業員工信貸	為帶動企業整體至個別員工共同重視環境、社會議題，以兼顧商業利益與永續發展，將借款人任職企業之永續風險納入核貸考量，並以臺灣集中保管結算所之投資人關係整合平台推出之多元 ESG 資訊作為判別標準，給予其員工貸款利率減碼優惠。	223	1.65

3.1.3 永續(綠色)投資

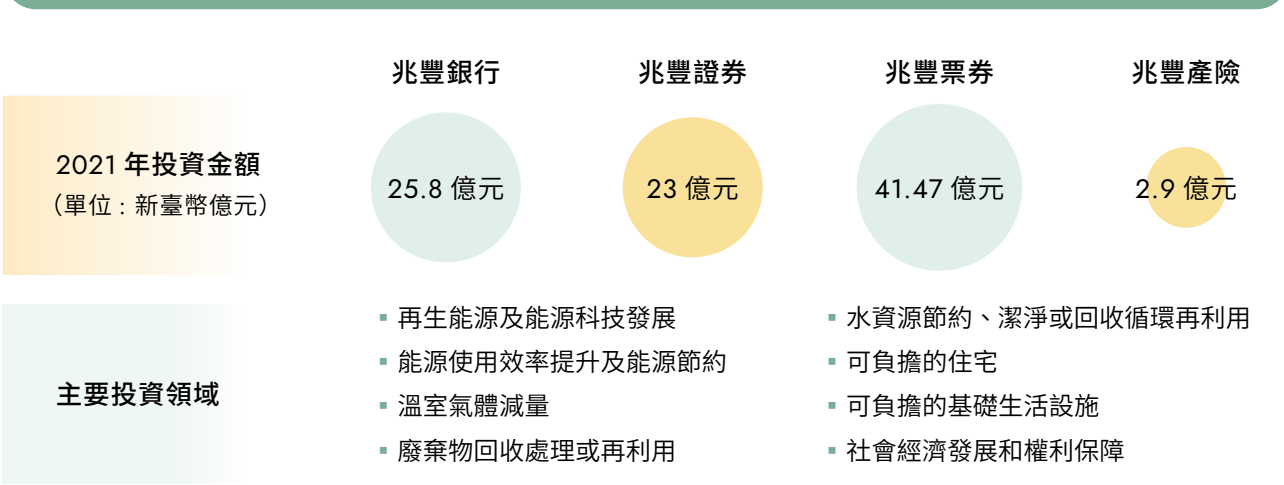
國際知名指數編製公司 MSCI「2021 全球機構投資人調查」顯示，77% 全球投資人表示已增加 ESG 投資，兆豐集團著重永續投資發展，2021 年永續發展債券承銷金額為新臺幣 16 億元，投資金額為新臺幣 93.17 億元，有關國內永續相關產業投資總額為新臺幣 975 億元。

兆豐證券 2021 年承銷永續發展債券情形

單位：新臺幣億元



兆豐集團 2021 年投資永續發展債券情形



兆豐銀行 2021 年永續相關國內產業投資情形

產業類別	投資件數	投資總額 (單位：新臺幣億元)
循環經濟	75	530
綠能科技	59	444.87

案例分享 - 兆豐銀行投資循環經濟

2021 年兆豐銀行參與投資某氣態分子污染防治專業之公司，其濾網產品協助企業達成循環經濟 3R（減廢、重複使用、循環利用）目標，履行社會責任。

案例分享 - 兆豐票券承銷 ESG 永續指數連結商業本票

2021 年兆豐票券參與承銷 ESG 永續指數連結商業本票，資金用途運用於再生能源、能源科技發展、提升能源使用效率及發展綠能相關產業等，承銷總額為新臺幣 20 億元。

3.1.4 永續(綠色)保險

兆豐產險自願遵循永續保險原則 (PSI)，致力透過永續保險商品提供業者、農民、一般大眾更多保障。2021 年兆豐產險持續推動各項永續保險商品，包括電子設備綜合保險（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）、公共意外責任保險附加意外污染責任保險等。

兆豐產險 2021 年永續保險商品銷售情形

保險商品	說明	承保件數	保險金額 (單位：新臺幣元)
太陽能	太陽能設備之安裝工程綜合保險、電子設備保險	99	12,259,332,803
環境污染責任保險	毒性化學物質運作人責任保險、船舶營運人責任保險	42	7,782,500,000
天災風險	住宅火災及地震基本保險、超額颱風及洪水保險附加條款；汽車車體損失保險；颱風、地震、海嘯、冰雹、洪水或因雨積水之保險附加條款	1,727	31,267,246,016
自行車傷害及公共意外責任保險	鼓勵社會大眾使用公共交通工具之餘，亦給予民眾多一分保障	1	556,818,000,000

3.1.5 其他永續(綠色)金融商品

綠色信用卡

因應永續發展的全球趨勢，兆豐積極將永續落實於營運與業務管理，將 2020 年起發行的信用卡從原料、製程、配送、使用、到最後廢棄之整體生命週期所產生之二氧化碳和所需用水量進行統計，並通過第三方認證，取得「ISO 14067 碳足跡認證」和「ISO 14046 水足跡認證」，也通過環保署審核，取得「碳足跡標籤」認證，每張信用卡生產的產品碳足跡約 800g、磁條信用卡則為 380g，提供客戶低碳消費新選擇。



兆豐更進一步與國內再生能源開發的碳權機構合作，透過買入台中風電碳權的方式，讓每一張兆豐信用卡都升級成為「零碳信用卡」，並自 2022 年起將加入萬事達卡的「無價星球聯盟」，與全世界的金融業者攜手合作，目標在 5 年內完成種植 1 億顆樹的計畫。另外，兆豐也持續與睿能創意合作發行綠色信用卡「Gogoro 聯名卡」，推出各項購車優惠措施，全力攜手客戶一同邁向減碳生活。

永續財富管理商品

兆豐銀行於符合市場投資預期收益前提下，銷售具環保節能、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），2021 年永續財富管理商品共計 205 檔（含 203 檔基金及 2 檔 ETFs），資產管理規模近新臺幣 26 億元。

3.1.6 永續金融人才培育

配合政府「綠色金融 2.0」執行方案暨引領集團內部永續金融人才培育，兆豐積極規劃集團相關經營策略，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。



3.2 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。

2021 年普惠金融重點績效彙總			
關注議題	商品 / 服務	商業績效	社會績效
 高齡族群	歡喜樂活 – 以房養老貸款	累積核准額度新臺幣 4.65 億元	累積承作 52 戶
	安養信託	累積財產規模新臺幣 49.22 億元	累積受益 1,145 人
 青年族群	青年安心成家貸款	累積撥款新臺幣 983.45 億元	累積貸款 21,580 戶
	青年創業及啟動金貸款	累積撥款新臺幣 19.86 億元	累積貸款 2,110 戶
 性別平權	「寵愛女性限定」信貸	累積撥款新臺幣 2.74 億元	累積貸款 374 戶
 中小企業	中小企業放款	年底放款餘額新臺幣 5,966 億元	放款戶數 20,841 戶
 弱勢族群	微型保險	簽單保費金額新臺幣 1,242 仟元	承作 780 件
 農民	農業保險	簽單保費金額新臺幣 1,173 仟元	承作 26 件

3.2.1 普惠金融商品

銀行業務

以房養老貸款

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。

2021 年底兆豐銀行「以房養老」貸款累積承作戶數達 52 戶，累積承作額度達新臺幣 4.65 億元，較 2020 年成長 20.89%。

兆豐銀行「以房養老」貸款辦理情形				
單位：新臺幣億元				
年度	累積承作戶數	累積核准額度	額度變化	成長比例 (%)
2019	34	2.38	增加 1.83	331.51%
2020	45	3.85	增加 1.47	61.49%
2021	52	4.65	增加 0.80	20.89%

安養信託

為因應高齡社會的提前來臨，兆豐銀行另開辦「留房養老」安養信託，並尋求異業結盟機會，以提升信託的加值服務，期使安養信託除具有專款專用基本功能外，將服務內容擴展至不動產租賃、照顧服務、在宅安養等需求。兆豐銀行 2021 年「安養信託」累積承作戶數達 1,145 戶，累積承作額度達新臺幣 49.22 億元，較 2020 年成長 6.42%，更榮獲主管機關「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑 - 績效優良銀行」之肯定。



兆豐銀行「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	額度變化	成長比例 (%)
2019	824	7.69	增加 2.04	36.11%
2020	1,066	46.25	增加 38.56	501.43%
2021	1,145	49.22	增加 2.97	6.42%

青年安心成家貸款

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，配合政策延長實施外，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 2021 年底已累積貸款戶數達 21,580 戶，累積撥款金額達新臺幣 983.45 億元，較 2020 年成長 5.21%。

兆豐銀行「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	額度變化	成長比例 (%)
2019	19,752	886.33	增加 53.57	6.43%
2020	20,678	934.71	增加 48.38	5.46%
2021	21,580	983.45	增加 48.74	5.21%

青年創業及啟動金貸款

為營造有利青年創業環境，經濟部中小企業處推動「青年創業及啟動金貸款」計畫促進創業精神、創造經濟發展。兆豐銀行 2021 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 2,110 戶，累積撥款金額達新臺幣 19.86 億元，較 2020 年成長 245.99%。

兆豐銀行「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	額度變化	成長比例 (%)
2019	154	1.78	增加 0.07	4.09%
2020	1,004	5.74	增加 3.96	222.47%
2021	2,110	19.86	增加 14.12	245.99%

▪ 「寵愛女性限定」信貸

為配合政府金融包容性永續議題，積極推動性別平等及建構對女性友善的就業、創業環境，兆豐銀行提供女性友善貸款金融服務，申貸客群瞄準女性白領階級，透過實際融資金援，力挺女子力經濟。

兆豐銀行「寵愛女性限定 - 信貸」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	額度變化	成長比例 (%)
2021 年	374	2.74	-	-

註：此專案為一年期內短期專案，故無額度變化及成長比例。

▪ 中小企業放款

依據經濟部《2021 年中小企業白皮書》，台灣中小企業家數為 154 萬 8,835 家，中小企業就業人數達 931 萬 1 千人，占全國總就業人數的 80.94%。顯示台灣中小企業不僅是穩定經濟的中流砥柱，更是創造就業的重要基石。兆豐銀行 2021 年底放款戶數達 20,841 戶，年底放款餘額為新臺幣 5,966 億元，較 2020 年成長 11.81%。其中，針對資本額新臺幣 3,000 萬以下的小型企業及社區發展，2021 年底放款餘額達新臺幣 1,381 億元，較前一年成長 33.95%，更榮獲中小企業信保基金頒發 2020 年度「協助區域發展獎」及「保證書動用率優良獎」等獎項，顯示兆豐協助國內中小企業發展不遺餘力。針對上述中小企業放款，總逾期放款共 162 件，金額約新臺幣 250 萬元，佔中小企業年底放款餘額之 0.00041%。

兆豐銀行「中小企業放款」辦理情形（國內不含 OBU）				
單位：新臺幣億元				
年度	放款戶數	年底放款餘額	額度變化	成長比例 (%)
2019	12,693 (含小型企業及社區發展 8,135)	5,043 (含小型企業及社區發展 897)	增加 296 (含小型企業及社區發展 171)	6.24% (含小型企業及社區發展 23.55%)
2020	20,850 (含小型企業及社區發展 16,206)	5,336 (含小型企業及社區發展 1,034)	增加 293 (含小型企業及社區發展 137)	5.81% (含小型企業及社區發展 15.27%)
2021	20,841 (含小型企業及社區發展 16,255)	5,966 (含小型企業及社區發展 1,381)	增加 630 (含小型企業及社區發展 351)	11.81% (含小型企業及社區發展 33.95%)

註 1：依據經濟部《2021 年中小企業白皮書》之定義，小型企業及社區發展為資本額新臺幣 3,000 萬以下企業。

註 2：2021 年小型企業及社區發展放款件數共 21,489 件。

兆豐銀行 2021 年放款類型細分（國內不含 OBU）			
單位：新臺幣億元			
類型	放款總戶數	年底放款餘額	金額占比 (%)
個人放款（消金）	129,615	5,579	37%
中小型企業放款	20,841	5,966	39%
大型企業放款	726	3,272	22%
其他類型	121	344	2%
合計	151,303	15,161	100%

▪ 國際性微型貸款

兆豐銀行攜手海外微型金融機構，提供微型貸款服務，間接支援當地中小企業及社會基層客戶，致力發展普惠金融、消除貧窮。截至 2021 年底核予微型金融機構授信案件共 6 件，額度約新臺幣 21.1 億元，授信餘額約新臺幣 14.78 億元。

▪ 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、金控及其它外部資源，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。2021 年共協助 75 件都更案件，協助貸款撥動金額達新臺幣 703.9 億元。

兆豐集團 2021 年「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	兆豐銀行		兆豐票券		兆豐資產管理	
項目	融資案件數	核准貸款額度	融資案件數	核准貸款額度	核准墊款件數	核准貸款額度
都市更新	39	507.71	0	0	3	23.34
危老建物重建	21	104.75	10	41.06	2	27.04
合計	60	612.46	10	41.06	5	50.38

保險業務

▪ 微型保險

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。

兆豐產險「微型保險」辦理情形				
單位：新臺幣元				
年度	件數	簽單保費金額	額度變化	成長比例 (%)
2019	1,821	676,172	144,275	21.34%
2020	1,394	609,247	-66,925	-10.98%
2021	780	1,242,309	633,062	103.91%

▪ 農業保險

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

兆豐產險「農業保險」辦理情形

單位：新臺幣元

年度	件數	簽單保費金額	額度變化	成長比例 (%)
2021	26	1,173,258	-148,014	-11.20%

註：因開辦初年 (2019 年)，天災所造成損失幅度較低，故僅有少量案件申報出險，影響後兩年農友投保甜柿保險之意願。

■ 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，醫療費用支出能有基本保障，穩定勞工及雇主關係，增進社會安定。2021 年簽單保費金額為新臺幣 3,123,090 元，被保險人共 8,910 人。

■ 樂齡個人傷害保險

為樂齡銀髮族提供完善個人傷害保險規劃，強調中重度意外失能、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，2021 年簽單保費金額為新臺幣 1,629,023 元，總計 343 件。

防疫紓困

自 2020 年全球新冠疫情 (COVID-19) 爆發以來，兆豐銀行持續配合政府政策進行企業紓困，總計政府部會紓困貸款加計銀行自辦紓困專案共辦理企金 18,362 件，金額達新臺幣 1,451 億元。其中，兆豐銀行發覺新創事業受限於資格認定問題，不易取得營運資金，積極配合國發基金「協助新創事業紓困融資加碼方案」，以從速、從寬、從簡的 e 化流程，讓新創事業取得資金活水，不使疫情衝擊阻斷新創之路。自 2021 年 6 月中旬開辦以來，短短不到半年的間，兆豐銀行已核貸超過 500 戶，核貸金額達新臺幣 51 億元，承辦量及總融資金額稱冠台灣金融界，並獲經濟部、行政院國發會、中小企業信保基金頒發「新創事業紓困融資加碼方案績優授信銀行」、「新創事業紓困融資加碼方案績優授信經理人」之肯定。

此外，兆豐銀行成立專業團隊協助中小企業台商客戶運用海外信保基金保證及所在地政府紓困方案，力挺企業克服疫情，並獲得財團法人海外信用保證基金 2020 年度「新南向國家融資金額成長特優獎」、「COVID-19 專案總送保融資金額特優獎」、「總送保融資金額優等獎」之三大殊榮。2021 年度海外信保共承做 181 件，總送保融資金額達 8,186 萬美元，於全體銀行排名第 1 名，較 2020 年（共 95 件，送保融資金額為 5,136 萬美元）件數成長 90.53%，融資金額成長 59.38%。



■ 企業既有貸款寬緩

協助受嚴重特殊傳染性肺炎影響而發生營運困難之事業，辦理舊有貸款展延及利息減免補貼。

■ 國發基金協助新創事業紓困融資加碼方案

協助受嚴重特殊傳染性肺炎影響而發生營運困難之新創事業取得振興資金。

■ 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。



■ 個人既有貸款寬緩

協助受疫情影響致還款、繳息有困難之客戶，展延本金或利息之繳款期限。

■ 信用卡費緩繳

提供客戶展延信用卡費繳款期限，信用卡費緩繳共計 1,657 件。

■ 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。2021 年消金共辦理 22,685 件紓困案。

於疫情期間，在兼顧員工健康安全下，配合政府各項紓困及振興措施推動相關防疫保險商品，兆豐產險持續辦理民眾疫苗接種及法定傳染病保障健康綜合保險。

項目	2021 年簽單保費金額 (單位：新臺幣億元)	2021 年簽單件數總計
防疫商品	189,810,491	437,931
疫苗商品	32,020,644	162,422

3.2.2 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。2021 年兆豐已設立 461 台無障礙自動櫃員機設施，較 2020 年新增 117 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」、「兆豐證券形象網」及「兆豐證券理財網」取得「國家通訊網路委員會」的「無障礙網路空間標章」A+ 等級標章，提升視、聽覺障礙者操作便利性。



■ 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 年於天母地區成立首間「蘭雅分行」雙語示範分行，截至 2021 年已設置 25 家雙語分行，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，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 2022 年由 25 家擴增至 55 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。

■ 退休健診服務

兆豐銀行提供的「兆豐真貼心・樂退健診」退休健診服務可搭配財富管理行動理專 iPad 系統，且是根據客戶實際資產負債、收支現況及退休後的財務目標與需求，藉由「資金、保障、保全、生活、投資」等五大面向分析，規劃出專屬客製化的退休健診報告書，並以視圖、直觀設計，輕鬆易懂的文字，搭配專業理財顧問詳細解說，協助客戶審視財務缺口，提供最適化資產配置，採取有效的理財行動，及早準備退休規劃。

退休健診服務人數

年度	2019 年	2020 年	2021 年
服務人數	2,010	1,884	1,891



3.3 客戶關係

■ 3.3.1 公平待客之管理

兆豐集團秉持著專業信賴及誠信當責的永續發展價值，參酌「金融消費者保護法」第二章金融消費者保護規定，兆豐各子公司制定由董事會監管之公平待客原則之政策、策略及相關執行計畫，以提升員工對法規之認知及遵循，進而增進金融消費者對兆豐之信心，保障客戶權益。

■ 各子公司公平待客之政策與運作情形

兆豐銀行、兆豐證券、兆豐票券及兆豐產險已於官網設置「公平待客原則專區」或「金融消費者保護專區」，主動揭露及保障客戶相關權益；兆豐產險另設有「金融友善服務專區」，主動為身心障礙者提供環境、商品、服務、溝通及資訊等友善措施。此外，兆豐證券還榮獲金融監督管理委員會 2021 年公平待客原則評核結果「證券業排名前 20%」之殊榮。

兆豐銀行	政策	已訂定「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」，讓員工理解以客戶立場著想的重要性，實踐相關指標，並透過高於法定時數之例行性教育訓練，不斷落實公平待客企業文化。
	運作	由各業務管理單位組成「關懷暨公平待客委員會」，每季召開，著重重要客訴之處理與持續精進服務機制。
兆豐證券	政策	已訂定「公平待客原則之政策及策略」
	運作	已成立隸屬董事會之「公平待客推行委員會」，透過各部門參與，推動公平待客原則之相關政策及策略，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	政策	已訂有「公平待客原則暨金融消費者保護政策」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。
	運作	每年邀請專業講師辦理教育訓練，並依據「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，每年將執行情形提報董事會報告。
兆豐產險	政策	已訂定「公平待客原則之政策」、「公平待客原則之實施策略」及「消費爭議處理辦法」。
	運作	已成立「公平待客原則工作小組」透過跨部門參與落實，另依本公司訂定「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。
兆豐投信	政策 運作	已訂有「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。

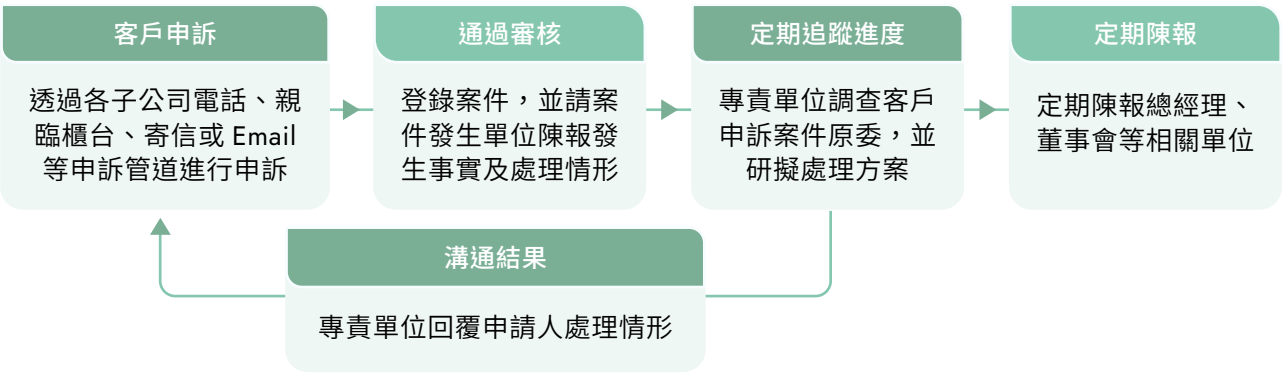
■ 公平待客教育訓練

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，兆豐集團各子公司每年辦理公平待客相關教育訓練，並透過實體和線上課程，以及將實體課程轉錄於內部數位學習網站，以提升客戶關係及服務品質。2021 年員工參與公平待客相關教育訓練之成效，完訓人次總計 46,729 人，完訓總時數達 60,826 小時。

公司名稱	教育訓練課程內容
兆豐銀行	每年辦理「行為準則」、「個人資料保護法」、「金融消費者保護法（含公平待客原則、處理金融消費爭議案例、「誠信經營」、「員工保密」等課程
兆豐證券	每年辦理「金融消費者保護法（含公平待客原則、處理金融消費爭議規則、金融消費者保護法等）」、「個人資料保護法」等課程
兆豐票券	每年辦理「金融消費者保護法（含公平待客原則）」、「處理金融消費爭議規則」、「個人資料保護法」等課程及案例宣導，同時指派員工參加外部機構舉辦之課程或研討會
兆豐產險	每年辦理「金融服務業公平待客原則」、「金融消費者保護法」、「個人資料保護法」等課程
兆豐投信	每年辦理「金融服務業公平待客原則」等課程

■ 3.3.2 客戶申訴流程與程序

兆豐集團重視客戶的心聲，各子公司訂定客戶申訴流程、客訴處理程序及目標，遵循「金融消費者保護法」自受理並登錄客戶之陳情案件後，均於收受申訴之日起 30 日內將處理結果函覆金融消費者。兆豐銀行以高於法定要求，以 15 天為客訴案件處理之時限目標。並且設立申訴專責單位及獨立客訴審核單位，秉持公平待客、積極處理之原則，力求儘快妥善處理客訴案件。

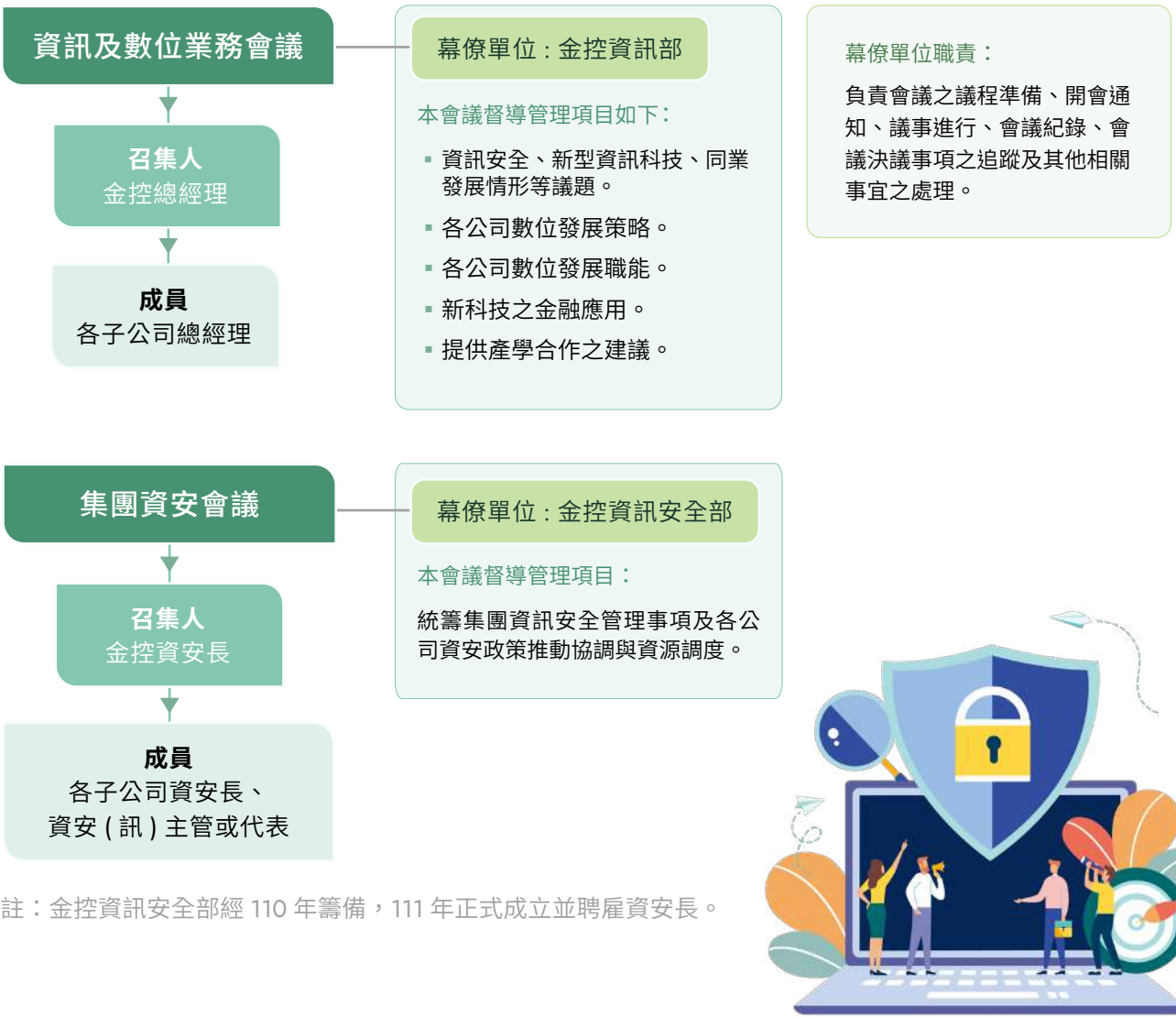


3.4 資訊安全

3.4.1 資訊安全管理

金融業屬資安高度風險並受監管之產業，數據洩露可能導致服務中斷、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。該會議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會議之相關決議，重大議題或決議則呈報至董事會、風險管理委員會。為建立集團資安穩健基礎，另召開「集團資安會議」，由金控資安長擔任召集人，由各子公司資安長、資安 (訊) 主管或指派代表參與會議，每季召開一次，用以統籌集團資訊安全管理事項及各公司資安政策推動協調與資源調度，提昇對於資安議題之決策能量，降低資安風險。



註：金控資訊安全部經 110 年籌備，111 年正式成立並聘雇資安長。

3.4.2 資訊安全管控機制與措施

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，於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，並進行社交工程演練與資通安全教育訓練，透過導入 ISO 27001 資訊安全管理系統並取得驗證，以確認資安與網路風險控管的適當性及有效性。

資訊安全管理措施	2021 年兆豐金控及各子公司執行說明
建置 7x24 全年無休的「資訊安全監控中心 (SOC)」	兆豐銀行、兆豐產險已上線，兆豐金控預計於 2022 年底建置完成。
不定期進行弱點掃描	兆豐銀行已每月針對網路設備、伺服器、端末設備及物聯網等設備進行弱點掃描，並委由第三方完成每年 1 次電腦系統資訊安全評估。 兆豐金控、兆豐證券、兆豐票券、兆豐產險、兆豐資產管理已完成一年 2 次，兆豐投信也已完成 1 次之弱點掃描。經過檢測後，針對弱點進行改善，並於未來持續追蹤觀察。
不定期進行滲透測試	兆豐金控、兆豐銀行、兆豐票券、兆豐產險、兆豐資產管理已委由第三方機構完成一年 2 次，兆豐證券、兆豐投信也已完成 1 次之滲透測試對外服務網站的滲透測試，檢視是否有弱點存在。經過檢測後未有任何重大風險問題，未來會持續追蹤觀察。
不定期進行社交工程演練	兆豐金控、兆豐銀行、兆豐證券、兆豐票券、兆豐產險、兆豐投信、兆豐資產管理已委由第三方機構完成一年 2 次，兆豐創投也已完成 1 次之電子郵件社交工程演練。對公司全體職員分別發送測試信件，加強資通安全教育。
持續辦理營運測試	兆豐金控已完成一年 2 次、兆豐資產管理完成 1 次之業務持續運作演練。兆豐銀行完成一年 2 次、兆豐票券、兆豐產險、兆豐投信完成 1 次異地備援演練，測試內容為演練當公司核心系統發生重大災難時以備援系統因應，結果正常無誤。
ISO 27001 資安管理系統導入及驗證	兆豐銀行、兆豐證券、兆豐產險已於 2021 年通過 ISO 27001 資安認證重審，查核驗證結果無不符合事項，資訊安全管理系統 (ISMS) 證書持續有效。兆豐金控也將於 2022 年第三季完成 ISO 27001 的導入及第三方驗證。
持續投保電子商務及資訊安全責任保險	兆豐銀行、兆豐產險已於 2021 年完成續保。降低營運中斷的風險及財務損失，保障資產免受資安威脅，幫助集團的資訊安全管理，增加一道防護力。

3.4.3 資安通報流程與資安事

兆豐金控訂定「重大偶發事件作業要點」及「兆豐集團資安事件應變小組 (CSIRT) 組織設置要點」，以強化集團資安事件應變處理能力及整合集團資源相互支援，俾利即時掌握及支援集團內成員資安事件之應變處置，降低事件損害對集團帶來之營運衝擊，暨符合金管會「金融資安行動方案」中「鼓勵金控建立電腦資安事件應變小組」要求。

當重大資安事件發生時，應由該公司資安事件處理團隊陳報集團 CSIRT 小組，進行有效溝通並確保應變流程一致，並依要點之「各級資安事件應變小組協調溝通流程圖」辦理。事件發生後，發生單位將召開專案會議，報告資安事件處理情形及檢討報告，避免再次發生。

兆豐集團資訊安全事件

2019 年 ~ 2021 年

- 資訊安全事件數
- 資訊安全財務損失數
- 資訊基礎設施事件數
- 資訊基礎設施財務損失數

0 件數

兆豐集團資訊外洩事件

2019 年 ~ 2021 年

- 資訊外洩事件數量
- 與個資相關的資訊外洩事件占比
- 因資訊外洩事件而受影響的顧客數
- 因資訊外洩事件而受影響的員工人數
- 與資訊安全違規或其他網路安全事件相關的罰款支付金額

0 件數

兆豐集團 2021 年資訊安全教育訓練之辦理情形

公司	課程總數	課程總時數	受訓人次	員工總數	人均受訓時數
兆豐金控	1	65	65	65	1.00
兆豐銀行	3	19,323	19,335	6,441	3.00
兆豐證券	2	4,625	1,649	1,490	3.10
兆豐票券	3	880	660	220	4.00
兆豐產險	3	3,111	1,037	796	3.91
兆豐投信	2	273	185	89	3.07
兆豐資產管理	4	174	87	24	7.25
集團合計	18	25,131	22,798	9,125	2.75

3.4.4 客戶隱私保護政策與管理

兆豐集團為維護客戶隱私權，善盡客戶資料保密之職責，由金控法遵部門訂定及維護《兆豐金融控股公司及其子公司客戶資料保密措施》，敘明兆豐金控及各子公司依「個人資料保護法」、「金融控股公司法」、「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」相關規定，蒐集、處理及利用客戶資料，訂定客戶資料保密措施，並且透過客戶個資保護納入內控系統、辦理員工教育訓練，每年委由第三方機構進行個人資料保護查驗，確保落實客戶隱私與個資保護。

為了成為客戶最信賴的夥伴，《兆豐金融控股股份有限公司員工行為準則》及《獎懲辦法》已規範員工對於公司資訊及客戶資料等，應負保密義務，非依法令或經核准不得洩漏，離職後亦同。若員工有違反本準則之規定者，則按情節輕重，依公司懲處相關規定提報議處。

兆豐集團於 2021 年未接獲侵犯客戶隱私權、或遺失客戶資料的外部機構及監管機關投訴，無使用客戶資料進行二次行銷之行為，也無發生政府索取客戶隱私相關的資料。

3.5 數位創新

隨著數位化浪潮與 COVID-19 疫情衝擊，兆豐相信運用金融科技 (Fintech) 優化數位體驗，打造無所不在的服務，有助於普惠金融的發展。因此以「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，讓金融服務更有溫度。

近年來透過與利害關係人溝通瞭解客戶需求，持續推動各項數位 / 行動化服務，包含提升智慧櫃員機 (STM) 功能、增加雲端櫃檯服務管道、開發全方位業務整合平台、提升作業效率並增加客戶服務體驗，更透過 LINE 管道發送個人化訊息通知，以即時訊息方式通知客戶，2021 年共計取得 400 件數位金融相關專利。

數位金融發展主軸



3.5.1 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，串接財金資訊股份有限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，每件回覆平均作業時間縮短為 1 日內，有效減少人工處理時間及發揮「無紙化」環保功效，自 2018 年開辦至 2021 年底止已處理 12,766 筆，區塊鏈函證筆數佔所有函證比率已逐漸提高。

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 90 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，以開戶總數合計已有效減少紙本文件列印張數達 3,229,344 張。本服務於 2021 年取得 3 項研發專利，並截至 2021 年底共佈建 121 台 STM，共服務人數 158,018 人，開立帳戶數共 179,408 戶。

臨櫃開戶無紙化

兆豐證於全省各分公司導入數位手寫板、媒體儲存及數位簽核之臨櫃開戶平台，多項業務可一次開立，大幅縮短客戶等待時間。2021 年採用臨櫃開戶無紙化平台完成開戶數共計 5,471 戶。

3.5.2 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」，並與多家電子支付公司（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，並持續增加合作對象，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。

2021 年訂定全行營業單位「商家導入台灣 Pay 收款業務」年度業務目標量為 4,560 家，共計導入商家數 6,633 家，目標達成率達 145%。

推動數位存款帳戶

客戶申請開立數位存款帳戶同時可申請開立信託理財帳戶、兆豐證券及複委託帳戶、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，另已新增年滿七歲之未成年人與獨資企業為開戶對象。兆豐銀行累計至 2021 年底臺幣與外幣開立戶數為 123,967 戶。

擴大數位通路服務

兆豐銀行提供網路銀行及行動 App 服務進行全面調整，依客戶體驗設計服務流程，並透過流量數據蒐集及分析、遠端用戶認知研究等方式，優化功能選單、名稱及架構。截至 2021 年底，網路銀行已累積開戶數約 123 萬戶，較 2020 年成長 11.35%；行動 App 開戶已累積開戶數約 85 萬戶，較 2020 年成長 20.02%。

兆豐證券持續簡化線上開戶步驟，新增推出開戶推薦碼及複委託線上加開帳戶功能，並規劃開戶行銷活動，配合台股行情持續熱絡，使 2021 年數位通路開戶達 16,528 戶，較 2020 年成長 226.19%。

兆豐集團近三年數位通路累積開戶數統計					
公司名稱	項目	2019 年	2020 年	2021 年	2021 年較前一年變化 (%)
兆豐銀行	申辦網路銀行戶數	約 98 萬	約 110 萬	約 123 萬	11.35%
	申辦行動 App 戶數	約 62 萬	約 70 萬	約 85 萬	20.02%
	申辦戶數合計	約 160 萬	約 180 萬	約 208 萬	14.74%
兆豐證券	數位通路開戶	259	5,067	16,528	226.19%
兆豐投信	數位通路開戶	6,570	6,779	7,299	7.67%

註：數位通路開戶包括信用開戶 / 續約 / 額度調整、借貸、借券、財管。

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 546 萬筆通知，除了節省 91% 的簡訊發送成本，客戶亦可主動於 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 2021 年 12 月底加入人數為 291 萬人。兆豐證券也持續優化 Line@ 功能，2021 年推出複委託小學堂及整合兆豐國際投顧之分析內容。

網路 / 行動銀行大額外匯申報

2021 年 12 月正式上線，客戶只需在行動銀行 APP 完成 IXML 憑證申請，即可賣賣等值新臺幣 50 萬元以上之外幣，且同時完成外匯申報作業，14 種掛牌幣別都可以買賣，不僅可省去親臨銀行簽屬外匯申報書的時間，還可享受線上換匯的優惠匯率，把握時機換到理想匯率，省時又便利。

3.5.3 強化數位科技能力

AI 科技與物聯網應用

■ 兆豐銀行

在今年 COVID-19 疫情期間，因應防疫零接觸需求，快速發展「宅金融」及「零接觸商機」，從線上申貸、視訊服務、行動支付、線上手機門號轉帳、線上開立數位帳戶（獨資企業），及推出「理財 e 把兆」機器人理財服務等，提供客戶輕鬆享受一站式金融服務，全方位滿足存款或信用卡消費或基金投資理財等各項需求。並運用機器人流程自動化 (RPA)、應用程式介面 (API)、字元辨識 (OCR) 及影像辨識等技術持續提升服務品質。



■ 兆豐證券

1 結合創新科技及人工智能，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) 等技術，持續將 AI 科技運用於「Mega 理財小秘書」、「官網智能客服」等金融商品與服務。

2 每日於 Facebook 及 LINE 兩大官方帳號社群媒體提供財經新聞服務，以及於 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 2021 年 12 月底兆豐證券 LINE 官方帳號會員數為 56,723 人。



■ 其他子公司

運用 RPA 流程自動化機器人協助洗錢防制作業，約減少 50%~66% 之人工作業時數；兆豐產險將 RPA 導入理賠、財管及報價作業；兆豐資產管理將資訊管理系統數位化，及導入公文系統管理，節省 20~30% 傳遞時間。

CH4 員工關懷



重大主題

GRI 401、GRI 403、GRI 404、GRI 405

對應重大議題

幸福職場

優先閱讀之利害關係人

員工 / 工會

4.1	人才吸引	75
4.2	人才發展	80
4.3	幸福職場	84
4.4	人權保障	94

組長的話 - 員工關懷小組

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，透過永續發展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。

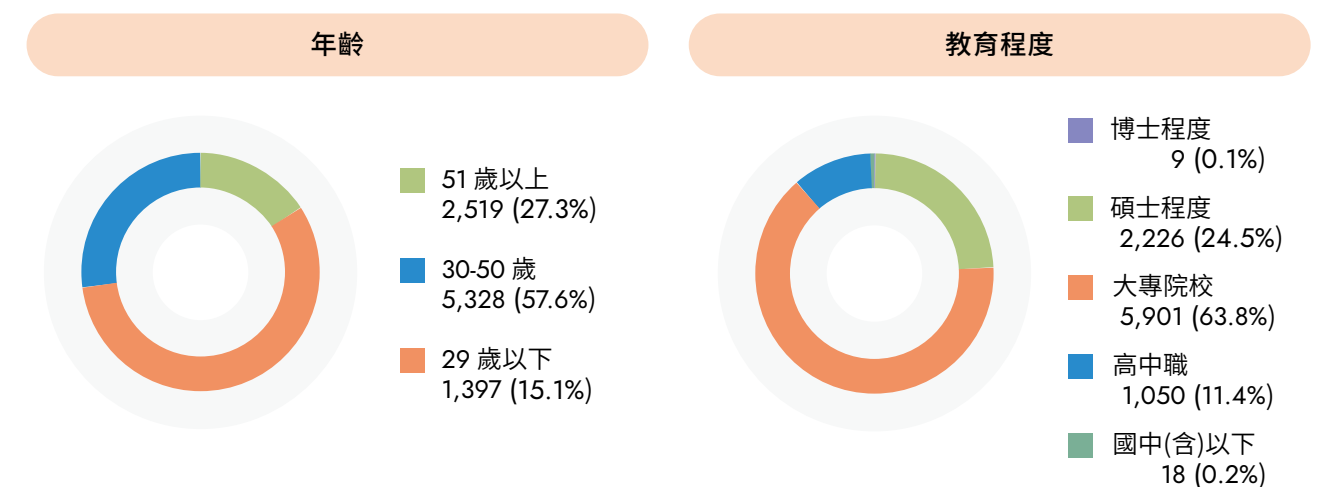
4.1 人才吸引

員工是兆豐重要資產與營運根基，為落實勞資和諧，創造共存、共榮、共贏的夥伴關係，兆豐透過永續發展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。

4.1.1 人才資源與結構

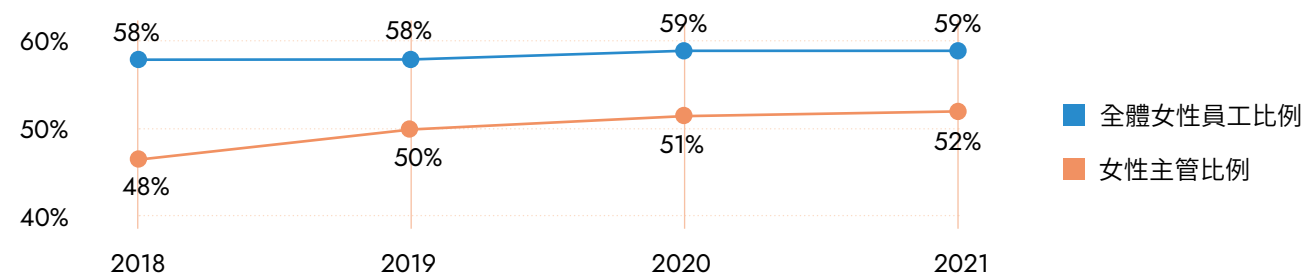
兆豐遵守相關勞動法規及尊重國際公認基本勞動人權原則，並且在金控的人權政策中規範。在集團的人才招募上，不因國籍、種族、階級、語言、思想、宗教等，而有雇用、薪酬福利及升遷等差別待遇。截至2021年底，兆豐全球員工人數共10,380人，其中包含9,244名正職員工及444名非正職員工（派遣）；而臺灣據點員工人數共8,449人，占比為91.3%，海外據點員工人數795人，占比為8.6%。整體而言主要勞動人力為30歲至50歲壯年，共計有5,328人，占比為全體員工57.6%。

全球人才結構			
類型	組別	人數	比例
性別	女性	5,438	58.8%
	男性	3,806	41.2%
工作地	臺灣	8,449	91.4%
	海外	795	8.6%
職務	管理職	2,787	30.2%
	非管理職	6,457	69.8%

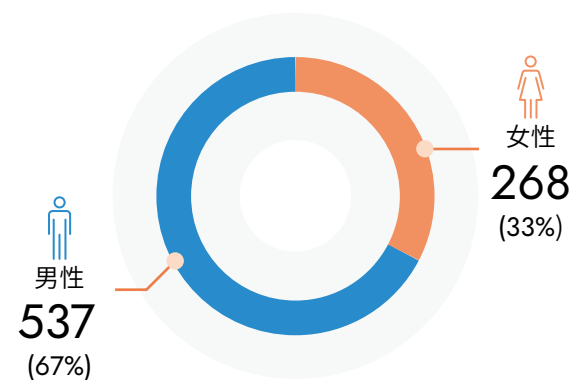


註：以兆豐集團正職員工為基礎。

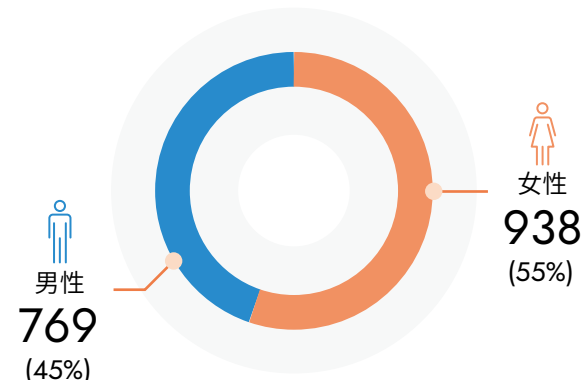
兆豐長期關注「兩性平權」議題，在人才結構中，2021年兆豐女性員工共5,438人，佔58.8%。檢視過去四年集團女性員工比例維持平穩，而女性主管比例則呈現上升趨勢，顯示我們在性別平等上努力的成果，也呼應聯合國永續發展目標 (SDGs) 目標5：性別平等 (Gender Equality)，以實際行動支持性別平等並賦予婦女權力。為維持人才結構上的性別平等，我們亦設定單一性別員工維持40%至60%的目標，致力落實職場兩性平權。



擔任科學、技術、工程、數學（STEM）
相關職務之員工數



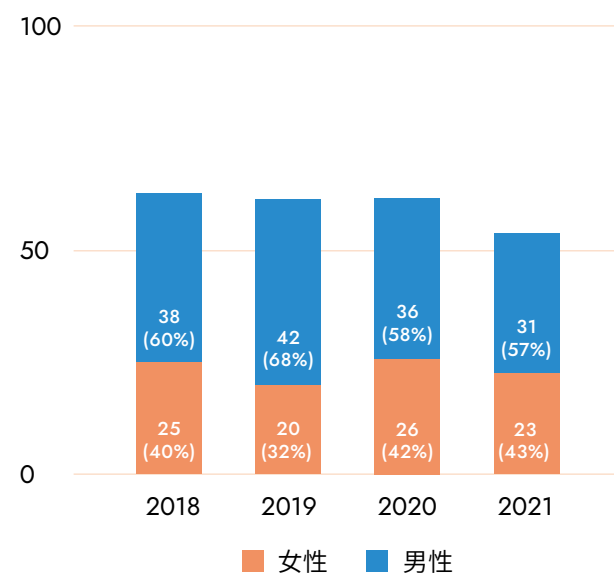
收入產生職能（營業單位）主管



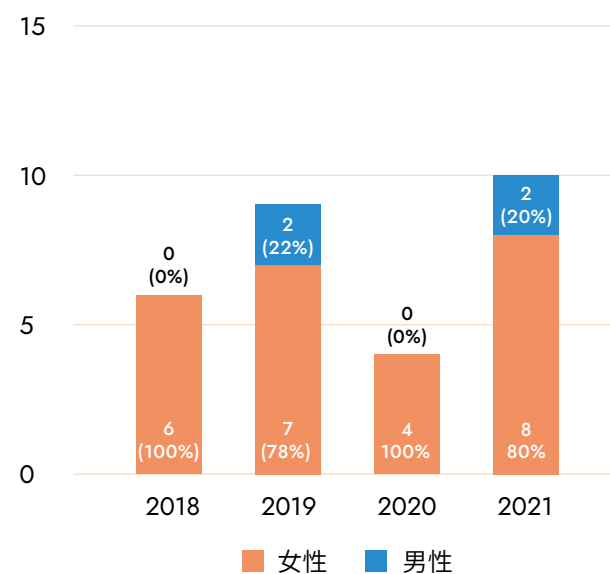
4.1.2 員工多元化

為落實企業永續發展，兆豐致力創造多元平等的就業環境，保障不同族群的工作權益並讓員工展現其獨特性與差異性。截至 2021 年底，兆豐共聘用 54 名身心障礙員工與 10 名原住民同仁，未來我們也將持續提供適當的職缺，建立友善包容的職場。

身心障礙員工統計



原住民員工統計



另外，兆豐營運布局全球、吸引國際人才，2021 年底統計全球員工來自 21 個國籍，前七大國籍包含：臺灣、中國、美國、柬埔寨、越南、菲律賓、加拿大，佔全球總員工的 98.9%。我們也規劃如海外分行實習、觀摩等制度，強化同仁的國際視野並促進職場交流。



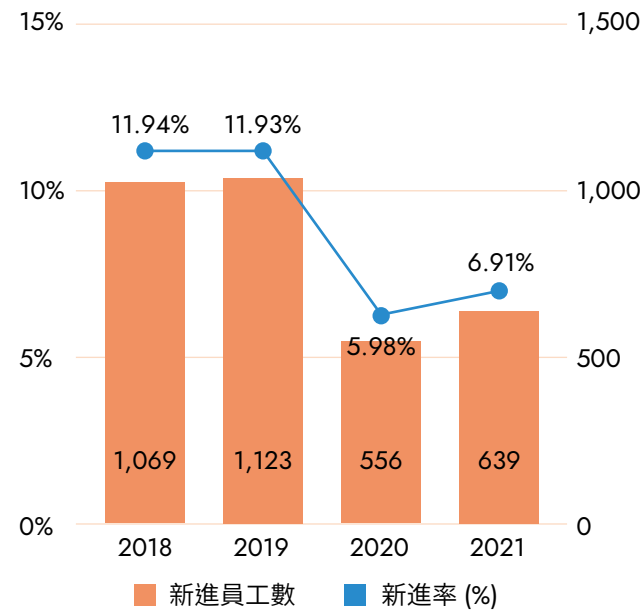
國籍	臺灣	中國	美國	柬埔寨	越南	菲律賓	加拿大	其他
員工比例	94.5%	1.5%	1.0%	0.9%	0.5%	0.3%	0.2%	1.1%

4.1.3 新進及離職員工

2021 年新進員工人數與新進率分別為 639 人與 6.91%，相較 2020 年受新冠疫情影響，新進員工人數與新進率較前一年度下降，2021 年兩項新進人員指標皆有成長。除了招募人才，我們也持續追蹤同仁離職狀況，透過離職率分析，擬定相關職場改善計畫。回顧過去四年，兆豐員工離職人數逐年下降，惟 2021 年度離職人數來到 491 人，離職率與自願離職率分別為 5.31% 與 4.94%，離職率較 2020 年增加，主因部份海外分行人力需求下降以及新冠疫情導致人員流動較多所致。



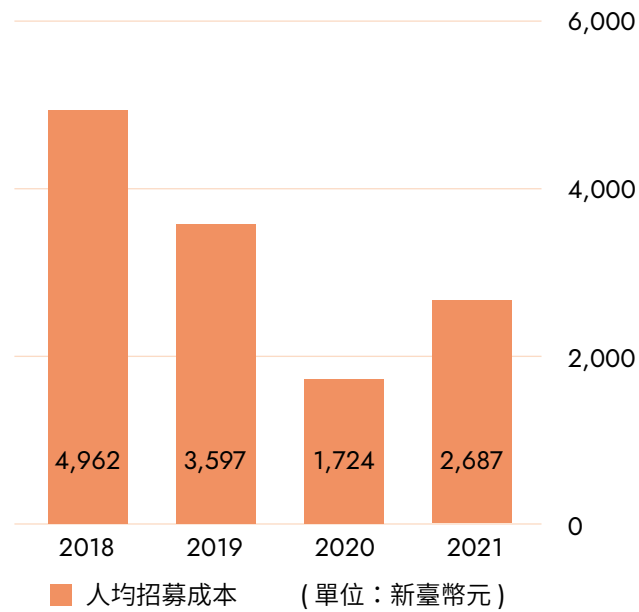
全球新進員工統計



註 1：新進員工數係指首次加入組織的新員工數（復職者不納入）。

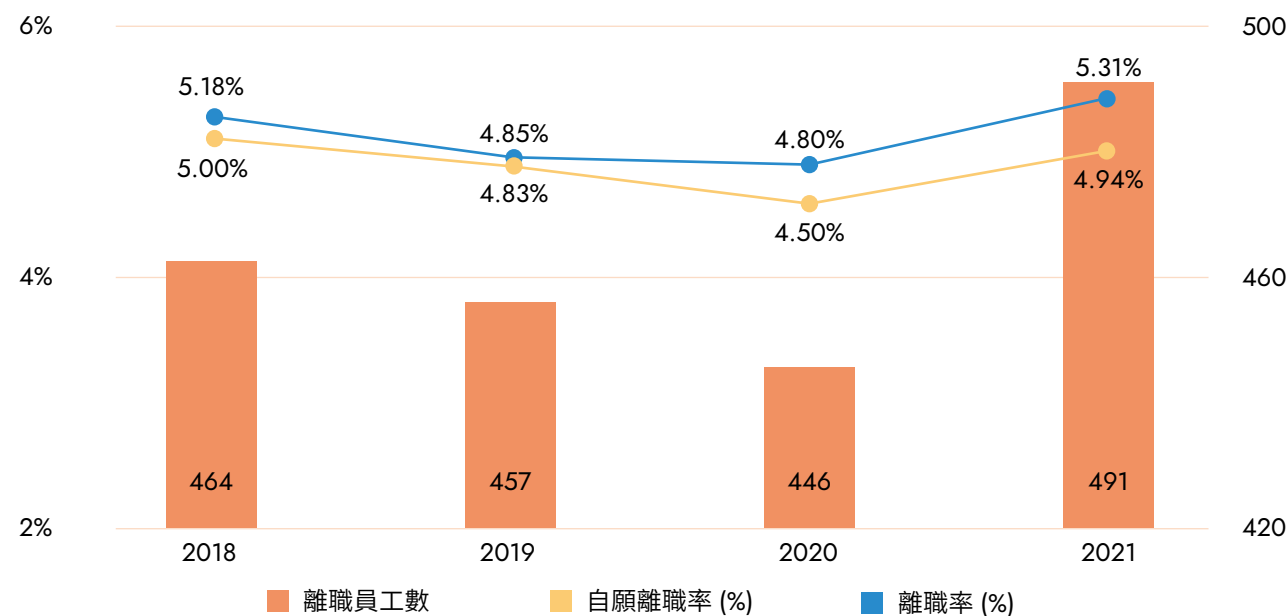
註 2：新進率 = 新進員工數 / 年底員工數。

新進員工人均招募成本



註：人均招募成本 = 當年度新進人員雇用成本 / 新進員工數。

全球離職員工統計



註 1：離職員工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。

註 2：離職率 = 離職員工數 / 年底總員工數。

註 3：2021 年離職員工數與離職率上升原因包含：

- (1) 因應 2016 年紐約分行缺失改善，進用相當數量之法遵 (洗防) 人員，隨缺失逐步改善，亦配合調整分行業務內容，降低相關人力分配；
- (2) 澳洲因 COVID-19 疫情，限制外國人入境，致使勞動市場供需失衡，造成當地分行異動人數大幅增加。

註 4：2021 年擴大調查海外據點之自願離職情形，故回溯校正前四年度自願離職率數據。

4.1.4 員工招募策略

面對少子化及金融業多元發展趨勢，兆豐著重數位、永續、多元金融三大領域人才招募，透過多元管道進行徵聘，如人力銀行、媒體等方式公開徵才，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，確認應徵者能適才適所。

數位人才

人才布局

因應數位金融科技快速發展，提升競爭優勢，累積公司資訊及資安技術能量，並強化企業網站營運、社群、數位行銷等金融科技新業務。

招募成果

2021 年兆豐金控新增 2 名數金人才，以因應集團數位金融業務發展需求。兆豐銀行則透過校園徵才，挖掘潛在資訊、資安和數位人才，順利招募 54 位新同仁加入；另一方面透過對外甄選方式，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。



永續人才

人才布局

順應永續浪潮，並與各界利害關係人議合，以規劃與執行公司永續策略及行動方案，達成企業永續經營。

招募成果

面對永續金融業務之需求，兆豐金控已聘僱 2 位 ESG 專責人員，而各子公司亦配合集團需求，配置兼辦永續金融相關業務之人力，以有效整合資源，推展企業永續行動。

多元金融人才

人才布局

強化全球布局，順應永續金融、數位金融等新興金融議題，持續招募人才協助進行相關商品開發，提升公司產品與服務競爭力。

招募成果

為多元業務發展需求，兆豐銀行 2022 年度辦理招募私人銀行業務人才、保險商品企劃人才、信託暨稅務規劃人才、信用卡收單及企劃人才等作業，以及高資產業務所需之私人銀行業務主管人員等國際人才甄選作業；兆豐證券為提升公司競爭力，於 2022 年持續招聘「新金融商品開發與交易人員」1 名及「國際業務開發人員」1 至 3 名等金融人才。



校園深耕

在對外招募之餘，兆豐亦積極與大專院校合作，培育與吸引潛在金融人才。如兆豐銀行與臺北大學不動產與城鄉環境學系簽訂合作備忘錄，透過一系列合作方案，如增設信託相關課程、提供獎學金、舉辦信託相關議題之學術論文徵稿競賽，促進理論與實務的交流，並增加與人才接觸之機會。

此外，兆豐票券與臺北商業大學、輔仁大學等大專院校簽訂建教合作契約，甄選在學夜間部學生為見習生，就業務範圍內之實際業務操作，提供見習生有關票、債券實務、會計、帳務、電腦輸入及其他庶務等工作見習機會。兆豐證券亦每年參與校園人才深耕之計畫，如參加大專生金融就業公益專班、勞動部青年就業領航計畫等。回顧 2021 年成果，兆豐證券已完成提供青年就業領航計畫 1 項職缺，以及提供大專生金融就業公益專班 20 個職缺。



4.2 人才發展

4.2.1 員工教育訓練

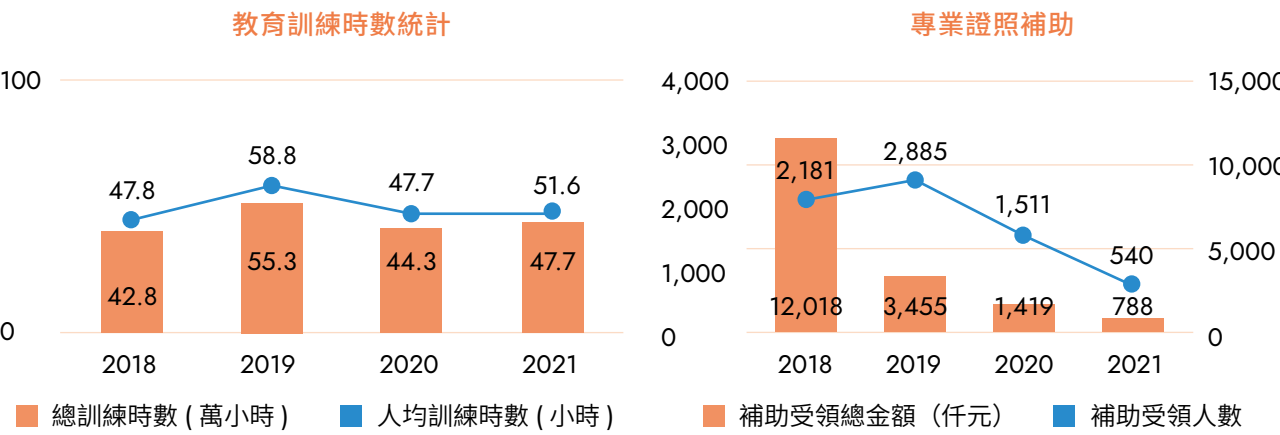
兆豐對員工教育訓練向來不遺餘力，提供員工多元且專業之訓練課程與發展計畫。兆豐積極強化同仁的在職訓練，規劃及辦理各項金融相關專業課程、外語進修、出國研習、研討會等，同時我們鼓勵員工自主學習。透過建立線上學習資源，及提供專業證照考試、外語能力測驗補助等措施，兆豐擁有妥善的自主學習機制，創造持續學習與創新的工作環境，讓員工持續發展職能並激發員工潛力。



教育訓練成本統計

單位：新臺幣仟元			
項目	2019 年	2020 年	2021 年
訓練總經費	100,959	59,556	42,867
平均每人訓練經費	10.7	6.4	4.6
淨收益占比 (%)	0.15%	0.10%	0.07%

2021 年兆豐每位員工平均受訓時數約 51.6 小時，總受訓時數為 47.7 萬小時。相較於 2020 年，平均受訓時數與總訓練時數皆成長約 8%。



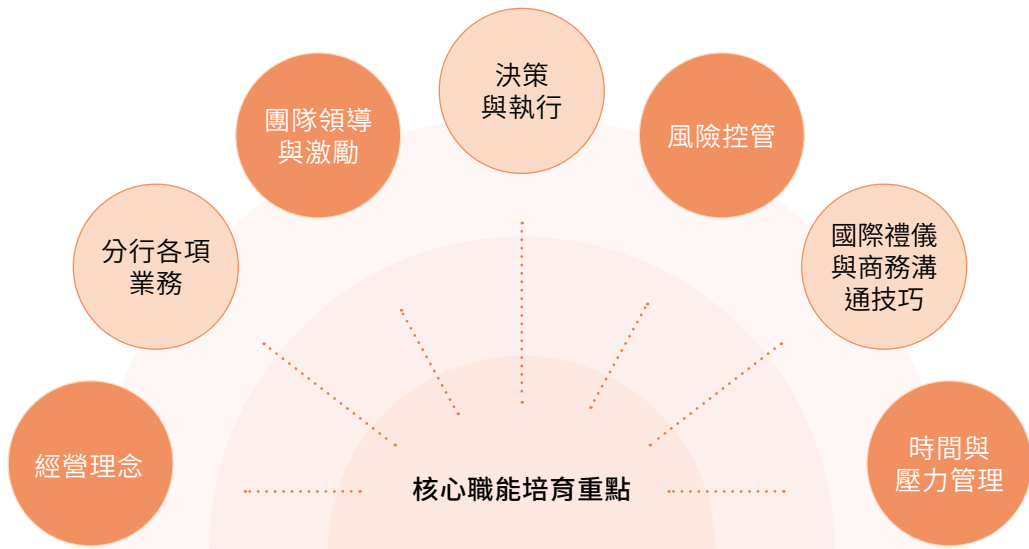
兆豐鼓勵員工參加相關專業證照或資格考試，提供員工報名費、證照費之全額或部分補助，相關證照如認證理財規劃顧問 (CFP)、理財規劃顧問 (AFP)、國際金融稽核師 (CFSA)、國際反洗錢師 (CAMS) 等。2021 年集團專業證照補助共 540 人次，提供近新臺幣 80 萬元的補助費用。近年受領人數與金額逐漸下降，反映本公司大部分員工已陸續取得相關證照，而兆豐除了持續提供補助，也配合規畫相關教育訓練，給予員工專業的支持。

4.2.2 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，2021 年度行員參加行內講習課程計 96 班次，參訓約 11,436 人次。另外，為彌補內部訓練之不足，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，2021 年度行員參加行外講習課程約 852 班次，共 4,258 人次參訓。

兆豐銀行核心職能培育重點



培訓計畫名稱	計畫說明	培訓對象	計畫商業效益
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、企金聯貸業務、資訊安全等課程，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。	銀行行員	透過培育優秀行員，強化其專業知識與統御能力，從中發覺潛在單位主管人選，建立兆豐接班梯隊以達永續經營。 ▪ 近六年培訓人數：255 人 ▪ 近六年已派任單位主管人數：51 人 ▪ 2021 年培訓人數：37 人 ▪ 2021 年已派任單位主管人數：13 人 ▪ 總派任人數占總培訓人數之比例：20% ▪ 學員課後滿意度：4.37 分（滿分 5 分）
	兆豐證券 2021 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。	中高階主管	▪ 2021 年參訓人數：97 人 ▪ 2021 年受訓小時數：1,509 小時
菁英幹部培訓計畫	兆豐銀行於 2021 年辦理第 11 屆「菁英幹部培訓班」計畫，該計畫自 2014 年起開辦，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。	中階幹部	參與培訓計畫同仁除於總處及海內外營業單位擔任要職，亦持續累積實務經驗及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。 ▪ 歷年累計培訓人數：730 人 ▪ 2021 年培訓人數：79 人 ▪ 學員課後滿意度分數：9.34 分（滿分 10 分）
	兆豐證券 2021 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」以培育創新產業金融專業人才，強化同仁創新產業之投資風險、前景與商機。		▪ 2021 年培訓人數：2 人

培訓計畫名稱	計畫說明	培訓對象	計畫商業效益
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。	儲備派外人才	▪ 歷年累計對外招募之儲備派外人才：逾 200 名 ▪ 2021 年海外分行業務講習班受訓人數：37 人

計畫名稱	項目	2019 年	2020 年	2021 年
單位主管培訓班	受訓人數	36	38	37
	每位受訓時數	33	35	34
	投入經費（新臺幣元）	207,445	182,820	119,978
菁英幹部培訓班	受訓人數	88	101	79
	每位受訓時數	33	28	28
	投入經費（新臺幣元）	193,457	192,304	181,521
海外分行業務講習班	受訓人數	31	70	37
	每位受訓時數	33	33	33
	投入經費（新臺幣元）	125,375	91,219	51,750

4.2.3 職務輪調制度

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。兆豐對員工採用之輪調主要分為「內部輪調與徵才」及「集團內人才交流」。



集團內人才交流

- 目的

為促進本集團各公司人才交流，以利公司員工調度，加強培育專業人才。
- 說明

兆豐訂有《集團人員交流規則》，以商調等方式提供集團內之人員交流機制，以因應金融跨業經營之需要。

4.2.4 績效考核制度

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，檢視目標與關鍵績效指標達成狀況，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，其餘皆 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。

此外為激勵員工動能，兆豐證券於 2021 年辦理菁英營業員排名，針對所有 2020 年底前到職之營業員進行業績排名，年度績效前 30 名，且無小過以上之懲處者，即獲選為年度兆豐菁英，並給予獎勵。2021 年共計 699 位營業員列入業績排名。

4.3 幸福職場

4.3.1 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台灣上市公司。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，以留住優秀人才。

非擔任主管職全時員工薪資平均數及中位數				
項目	2019 年	2020 年	2021 年	2021 年與前一年度差異數
非擔任主管職務之全時員工人數	7,575	7,857	7,728	-128
非擔任主管職務之全時員工年度薪資平均數 (新臺幣仟元)	1,435	1,426	1,450	23
非擔任主管職務之全時員工年度薪資中位數 (新臺幣仟元)	1,138	1,134	1,173	39

員工薪酬及獎金平均數及中位數之性別差異

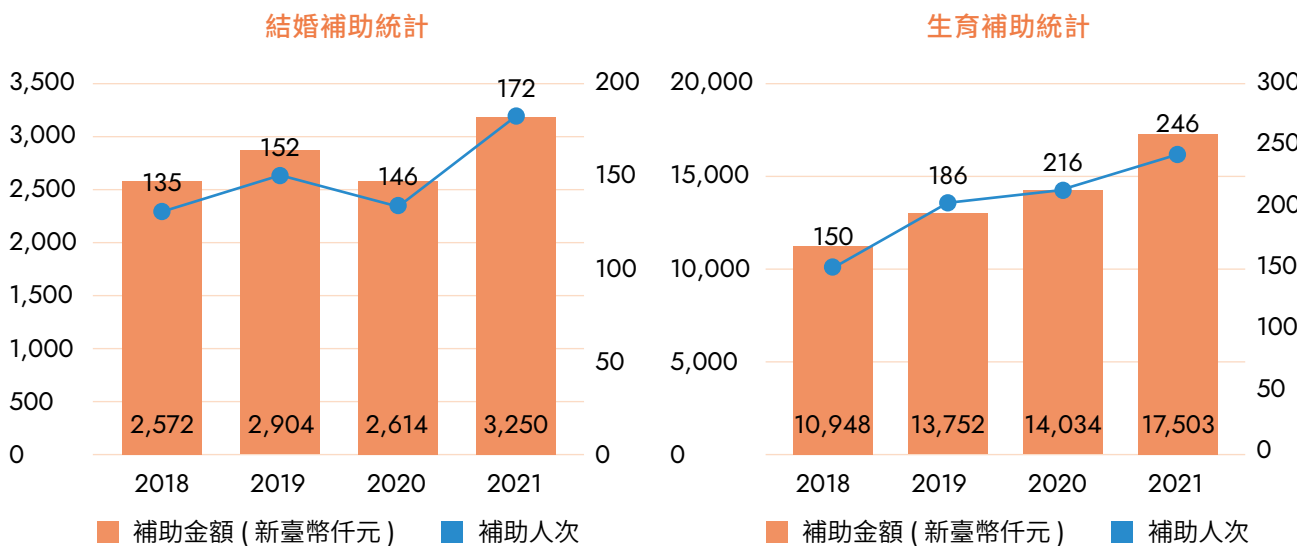
項目	2021 年
性別薪酬平均數之差異	19.23%
性別薪酬中位數之差異	20.38%
性別獎金平均數之差異	18.86%
性別獎金中位數之差異	20.29%

兆豐除了提供優渥薪資、年終獎金、績效獎金及員工酬勞外，另提供良好的員工福利，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，給予員工完善的照護。



4.3.2 成家育兒支持

兆豐除了照顧員工，我們也照顧員工的家庭。兆豐金控偕同旗下子公司，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，亦響應政府鼓勵適婚年齡者結婚與生育之人口政策。2021 年兆豐共有 172 人次申請結婚補助，補助金額超過新臺幣 325 萬元；另有 246 人次申請生育補助，補助金額超過新臺幣 1,750 萬元。回顧過去四年的補助統計，無論是結婚或是生育補助皆呈現向上趨勢。



育嬰與托育

兆豐具完善的育嬰假制度，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。2021 年享有育嬰假人數為 315 人，實際使用育嬰假人數為 92 人，復職率高達 91%，為近四年最高；留任率為 75%。此外，兆豐亦與外部托兒服務機構合作，由特約托兒服務機構提供兆豐員工托育嬰幼兒子女的服務，並享有兆豐專屬托兒優惠方案，減少員工托育費用的負擔，並在工作時無後顧之憂。兆豐金控刻正規劃優於法規的「陪產檢及陪產假」，預計 2022 下半年提供員工多一天的給薪假期。

工作彈性化推動

為提升員工工作與生活的平衡，並配合部分業務性質，兆豐銀行及兆豐證券設有彈性上下班制度，當員工有育兒或照顧長輩之需求時，可以透過彈性調整上下班時間進行因應。此外，兆豐銀行員工之中午輪休，亦可由單位主管視業務情形進行彈性安排。

近年面對新冠肺炎疫情衝擊，掀起全球居家辦公之趨勢，兆豐為防堵員工傳染，於 2021 年於疫情升溫之際，啟動異地及居家辦公機制，除提升員工工作彈性，亦可降低員工因營運接觸之染疫風險。此外，兆豐證券亦訂有《業務人員兼任或兼辦職務管理規則》，提供業務人員兼任與兼辦職務之選擇。

4.3.3 退休生活保障

針對員工退休規劃，兆豐金控依「勞動基準法」及「勞工退休金條例」等相關規定，制定《員工退休辦法》。

公司員工退休金提撥

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存儲，且依法令規定設立勞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。

長期激勵措施

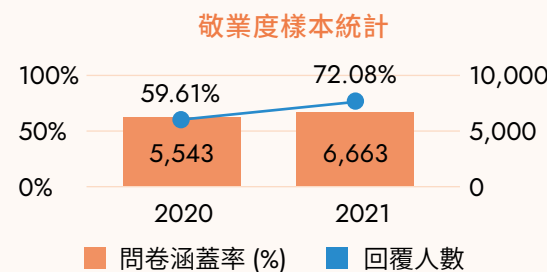
為激勵向心力、留才與照顧員工退休生活，兆豐金控與兆豐銀行自 2020 年 1 月起開辦員工持股信託方案，每月由員工薪資所得中提存一定金額撥入信託專戶，公司為參加員工持股信託之員工每人每月提撥新臺幣 1,000 元，交付受託銀行運用管理投資兆豐金控股票及核計信託財產權益，創造結合員工福利、儲蓄及投資理財概念之員工福利制度。

4.3.4 員工敬業度

為了解兆豐員工敬業度、滿意度及其與工作績效兩者間的關係，2021 年委請專業機構針對兆豐金控及各子公司進行調查，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 6,663 份回覆，問卷涵蓋率為 72.08%，相較於 2020 年成長 20.9%，顯示員工與參與調查之意願提升。



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。

調查構面

基本需求	貢獻	歸屬
成長	認知	情感
行動		

調查結果

研究顯示兆豐員工敬業度為 3.54 分；員工敬業度之積極參與員工(即問卷結果 3.5 分以上者)比例為 72.1%。

項目	2020 年	2021 年
積極參與員工比例	74.0%	72.1%

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、滿意度及整體工作表現得分越高。

項目			2020 年		2021 年	
			樣本數	分數	樣本數	分數
性別	男性		2,312	3.78	2,858	3.61
	女性		3,231	3.73	3,805	3.62
職位	主管職	高階主管	28	3.84	63	3.99
		中基層主管	861	3.81	1,925	3.67
	非主管職		4,654	3.74	4,665	3.55
	總計		5,543	3.87	6,663	3.71

管理建議

- 前台業務面對顧客壓力，提供其支持，適時紓壓。
- 強化新人訓練及新進人員關懷制度。
- 提供支持工作與家庭平衡之協助方案。
- 提升人力資源發展與人才管理，優化主管遴選、主管培訓及導師制。

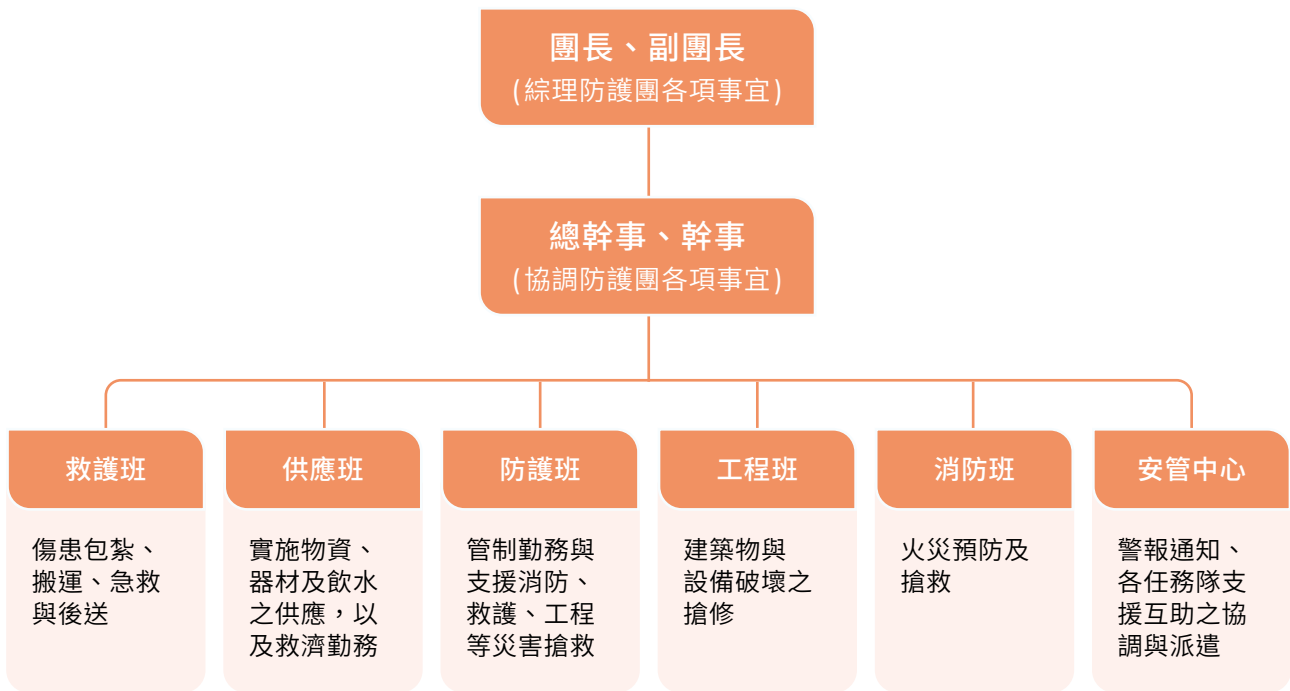
4.3.5 職業健康與安全

為促進工作者之安全與健康，提昇全體人員安全衛生意識，改善工作環境及設施，以達到零災害之目標，已依據我國「職業安全衛生法」等相關規範，制定《職業安全衛生管理計畫》，以辨識、評估及控制工作環境或作業的潛在危害，建立職業安全衛生管理系統，避免職業傷害，保障 100% 兆豐集團全體員工身心靈健康與職場安全。

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，資方代表包括人資處、安全衛生處及相關業務單位主管等 6 人，工會代表 3 人（佔委員會人數比例為 33%），每季召開會議一次，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，占全集團 70.95%，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。

兆豐投信為預防緊急災難事故發生，依內政部消防署規定配合辦公處所（三信大樓）進行消防自衛編組，分為通報班、滅火班、避難引導班、安全防護班及救護班五班，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，並由大樓總幹事擔任共同防火管理人，負責指揮及監督防護團各項工作。

職業安全衛生培訓計畫

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，2021 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。



兆豐推動各項職業安全衛生培訓計畫，包括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。2021 年集團未發生違反「職業安全衛生法」而遭受裁罰之事件。

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。

職業安全衛生訓練成果						
項目	2019 年		2020 年		2021 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	56	1,415	57	1,328	52	1,203
防火管理人訓練	23	195	185	1,272	195	1,518
急救人員訓練	33	393	46	333	63	924

職場急救與勞工安全活動							
措施	金控	銀行	證券	票券	產險	投信	資產管理
設置自動體外心臟去顫器 (AED)		✓	✓		✓		
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

兆豐重視員工身心健康，為避免員工因現代生活壓力或工作對健康造成影響，我們積極透過如聘請專職護理師並提供駐場醫師定時臨場服務、提供健康檢查補助、辦理員工協助方案 (Employee Assistance Program, EAP) 等方式，促進員工的身心健康。



定期健康檢查

方案說明

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。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。兆豐銀行亦透過健檢人事系統，對同仁進行體檢信件通知，敦促同仁完成健檢，並由總務勞安科每年收集同仁前年度健檢資料後，匯入公司健康管理系統，將同仁之健檢資料依異常的嚴重性區分風險等級，藉由臨場訪視、臨場健康服務、醫師駐診服務等由醫護人員進行訪談及關懷，並給予醫療相關建議，且由該系統進行追蹤及管理，及早避免同仁疾病發生。

2021 年方案績效

- 接受健康檢查共 3,981 人次。（健檢人數統計請參考附錄 7.3.2 人力指標數據）



員工關懷專線

方案說明

於 2019 年下旬開始每年委聘專業心理諮商機構，提供兆豐員工心理諮商服務，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，提供員工紓壓、溝通與解決問題的管道。

2021 年方案績效

- 0800 諮詢服務電話及 Email 電子郵件諮詢服務共 52 人次。
- 一對一個別晤談共 19 人次。
- 員工主要諮詢議題為職場人際及職場壓力之諮詢。



持續環境檢測

方案說明

為維護員工安全的職場環境，確保室內空氣品質，依法定期執行二氧化碳檢測。

2021 年方案績效

- 兆豐銀行執行定期二氧化碳檢測的工作場所數量共 104 處（每半年檢測乙次），檢測報告符合法規規定。
- 兆豐票券執行定期二氧化碳檢測的工作場所數量共 9 處（每年檢測 2 次），檢測報告符合法規規定。



專業健康諮詢

方案說明

兆豐銀行因員工人數較多而設有醫務室，並且兆豐銀行與兆豐證券並聘有專職護理師並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。兆豐票券與兆豐產險則定期邀請醫師及護理師，為員工提供現場健康諮詢服務。

2021 年方案績效

- 兆豐銀行與兆豐證券平均每月至醫務室或駐場醫師諮詢人數約 100 餘人。
- 兆豐票券辦理醫師臨場健康服務 2 次、護理師臨場健康服務計 24 次、執行健康服務追蹤 31 人次。
- 兆豐產險臨場健康服務健康諮詢人數 24 人。

兆豐健康促進與安心職場活動一覽表

活動	金控	銀行	證券	票券	產險	投信	資產管理
健康講座	不定期 (2021 年無)	✓	✓	✓	✓		✓
健康檢查	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
職場流感疫苗接種	✓	✓					
心理諮商	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
醫師駐診服務		✓	✓ 臨場	✓ 臨場	✓ 臨場	✓ 臨場	
設置護理師		✓	✓		✓	✓	

健康講座 - 上班族紓壓抗疲勞 + 保健



體能活動



四大保護計畫

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

兆豐銀行 2021 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。

母性健康保護

兆豐自 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 2021 年懷孕女性員工共計 176 名，哺乳期女性員工共計 72 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。

預防執行職務遭受不法侵害

兆豐訂定《反歧視與反騷擾準則》，並發表禁止工作場所職場暴力之書面聲明及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。兆豐銀行 2020 年透過危險因子分層統計分析，將潛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並風險分析，分析結果提報職業安全委員會，持續透過教育訓練、張貼與公告申訴流程等預防宣導。兆豐證券 2021 年接獲三例職場暴力事件通報，經專案小組調查，二例職場暴力事件已結案，一例經查非屬職場暴力。

預防異常工作負荷促發疾病

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，兆豐相關子公司自 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 2021 年 11 月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 5,722 份有效問卷，回收率為 100%，預計於 2022 年統計分析後，依危害分級將屬高風險員工（共 108 位），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。

4.3.6 職業傷害

2021 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。兆豐公傷率為 3.26%，而損失日數比例為 36.85%，較 2020 年的損失日數比例 28.2% 高 8.6%，主係兆豐證券有一位同仁因受傷暫時以長期公傷病假辦理請假所致。

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。

職業傷害統計

項目	2021 年
公傷率 (IR)	3.26%
嚴重的職業傷害比率（排除死亡人數）	0
職業傷害所造成的死亡比率	0
損失日數比率 (LDR)	36.85%
缺勤率 (AR)	0.3552%

註 1：公傷率 (IR) = (受傷人數 × 1,000,000) / 總工作時數。不含員工個人通勤事故。

註 2：嚴重的職業傷害比率（排除死亡人數）= 嚴重的職業傷害數（排除死亡人數）× 1,000,000 / 總工作時數。

註 3：職業傷害所造成的死亡比率 = (職業傷害所造成的死亡人數 × 1,000,000) / 總工作時數。

註 4：損失日數比率 (LDR) = (損失工作日數 × 1,000,000) / 總工作時數。

註 5：缺勤率 (AR) = (缺勤總日數 / 總工作人日數) × 100%。

註 6：詳細職業傷害統計請參見附錄 7.3.2 人力指標數據。

新冠疫情

2021 年新冠疫情 (COVID-19) 持續肆虐，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，營運持續計畫 (Business Continuity Planning, BCP) 更顯重要，兆豐透過各公司總經理擔任召集人，分別籌組緊急任務小組，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「新常態」(New Normal)，從實體辦公、異地辦公、異樓層辦公，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。

六大疫情管理機制

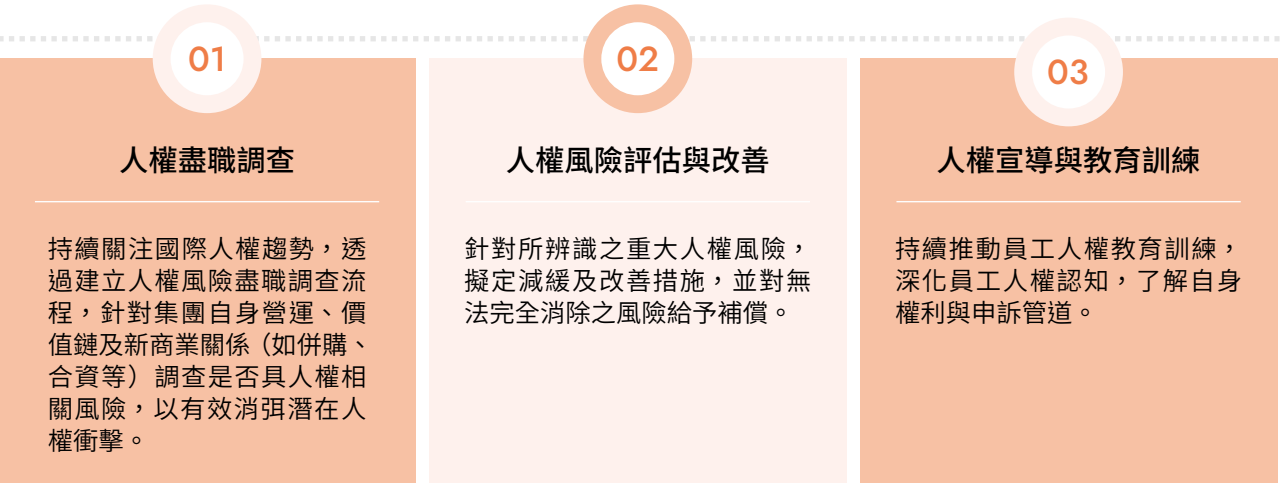
員工及訪客 出入管控 配合測量體溫及配戴口罩，訪客採實名制。	同仁健康管理 同仁每日自主健康管理，落實勤洗手、注意呼吸道衛生及禮節。	疫苗接種假 給予接種疫苗之同仁，有薪「疫苗接種假」或公假。	同仁出國管控 宣導員工及各級主管應避免非必要之跨國行程。	環境消毒 增加電梯及會議室等公共環境消毒次數。	樓層管制 公司各樓層設門禁管制。
--	---	---	--	---------------------------------------	--------------------------------

4.4 人權保障

兆豐為善盡企業社會責任，保障員工、供應商、商業合作夥伴及其他利害關係人之基本人權，參照聯合國世界人權宣言 (Universal Declaration of Human Rights)、聯合國全球盟約聯合國全球盟約 (The UN Global Compact)、聯合國國際勞動組織 (International Labour Organisation) 及聯合國工商企業與人權指導原則 (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights) 等相關規範訂立人權政策，並於 2021 年底進行修訂，致力打造多元及平等的友善執掌，促進整體社會的永續發展。

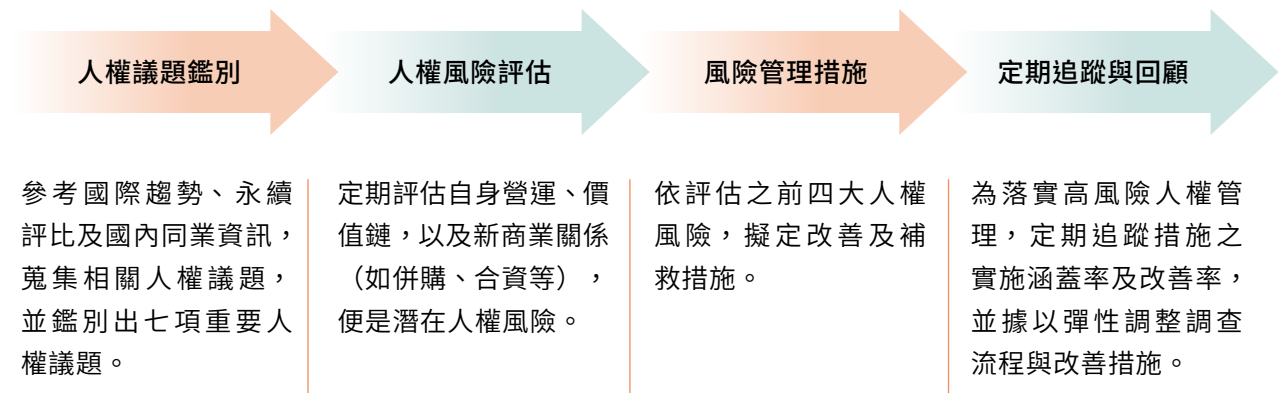


兆豐人權維護方針



4.4.1 人權盡職調查

為落實人權風險管理，兆豐於人權政策中明訂建立人權盡職調查流程，定期檢視本集團的人權風險。我們持續追蹤國際人權趨勢、分析永續評比機構關注之人權議題等，篩選重要之人權議題作為主要評估項目，並以「員工」及「關鍵供應商」作為主要調查對象，設計相對應的評估機制。針對調查所辨識出具高風險的人權議題，我們亦擬定相關減緩與補償措施，並持續追蹤改善成效。



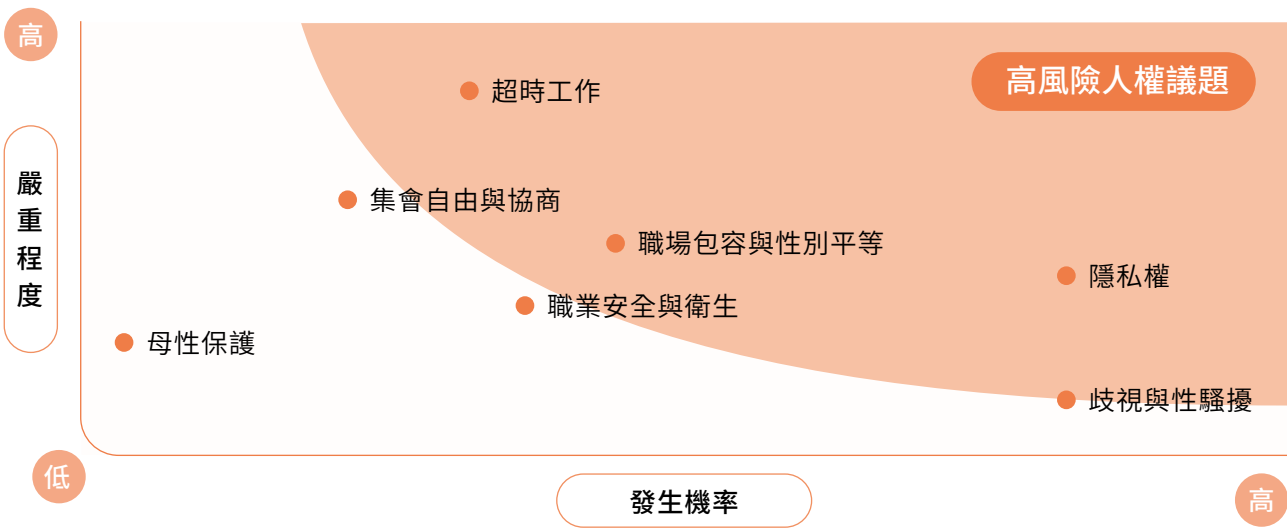
兆豐人權風險評估

調查範疇	調查對象	依循政策	潛在人權議題	人權風險涵蓋族群	調查方式
自身營運	員工	兆豐金控人權政策	母性保護、職場包容與性別平等（包含同工同酬）、職業安全衛生、超時工作、隱私權、集會自由與協商、歧視與性騷擾	■ 自身員工 ■ 婦女 ■ 原住民	員工人權盡職調查
價值鏈	供應商	兆豐金控人權政策、兆豐金控供應商永續經營管理要點	童工、歧視、強迫勞動、人口販運、同工同酬、結社自由及團體協商權、職業安全與健康	■ 兒童 ■ 婦女 ■ 原住民 ■ 移工 ■ 第三方簽約勞工	供應商永續經營自評問卷
新商業關係	商業夥伴	兆豐金控人權政策	歧視、強迫勞動、童工、人口販運、職業安全衛生、集會結社自由、隱私權	■ 兒童 ■ 婦女 ■ 原住民 ■ 移工 ■ 第三方簽約勞工	人權盡職調查

註：本集團於 2021 年度未有新商業關係（如併購、合資等），故未對此進行人權盡職調查。

員工人權風險矩陣

2021 年兆豐針對自身營運之所有員工進行人權盡職調查，依據各項人權議題之發生機率及發生嚴重程度，辨識出「隱私權」、「職場包容與性別平等」、「超時工作」及「歧視與性騷擾」為本集團高風險人權議題（主要人權風險因子），並繪製本集團 2021 年度人權議題風險矩陣如下：



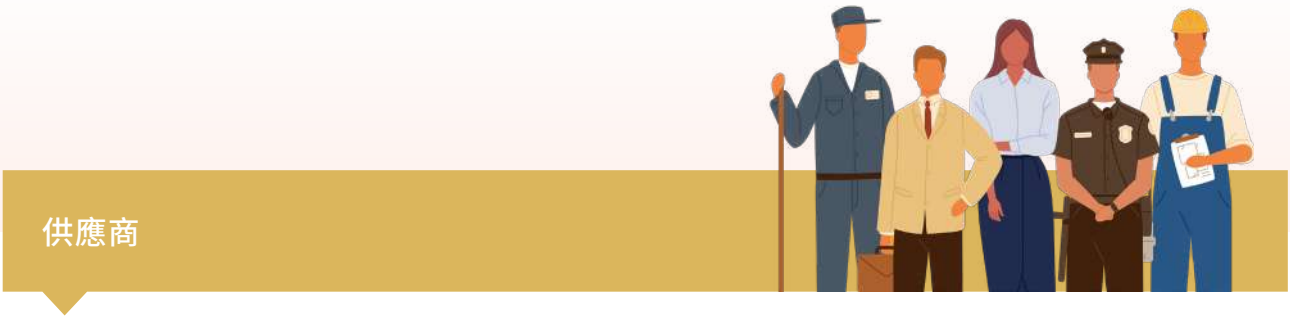
供應商人權風險評估

兆豐亦透過《供應商永續經營管理要點》，100% 要求供應商簽署永續經營聲明書，承諾遵守國際公認勞動基本人權。2021 年對所有關鍵供應商進行供應商永續自評問卷調查，調查之主要人權風險因子包含勞工權益與人權（含童工、歧視、強迫勞動、人口販運、同工同酬及員工結社自由及團體協商權等）及職業安全與健康。此外，亦運用勞動部違反勞動法令事業單位查詢系統，交叉比對供應商是否有違反「勞動基準法」、「性別工作平等法」、「職業安全衛生法」、「職業災害勞工保護法」等法令規範，確認供應商違法事實。（供應商永續自評調查請參考 2.3.2 供應商管理）

人 權 風 險 評 估 與 改 善 措 施



主要風險因子	減緩措施	補償措施
隱私權	- 員工簽有保密切結書，清楚了解保密義務。 - 定期舉辦個人資料保護教育訓練與宣導。 - 定期實施資訊安全演練及弱點掃描等資安保護措施，防止資料內部洩露。	當個人資料外洩時，本集團將依循個人資料保護法及相關內規，採取緊急應變措施，了解事發原因及受影響之當事人並協商。
職場包容與性別平等	- 持續追蹤性別人數比率，集團單一性別比宜介於 40% 至 60%。 - 依身心障礙者權益保障法第 38 條第 3 項規定，僱用足額身心障礙人士。 - 力行「性別工作平等法」等相關規定，致力保障性別工作權平等與促進性別地位實質平等。	- 長期目標設定新進員工各職級男女薪酬比例相同。 - 設有員工申訴管道，並不定期宣導申訴方式，當糾紛發生時依循流程辦理。
超時工作	- 於下班時間以口頭、系統提醒下班時間，並叮囑延長工時必要時，需先休息 30 分鐘。 - 以公告或電子郵件提醒同仁當月出勤相關注意事項。 - 加班需事先提出申請等，並提醒主管應做好工作分配，如員工無加班需求滯留辦公處所，應予勸離。	- 依法提供加班補修及加班費。 - 每月檢視部門加班狀況，了解超時工作情形。
歧視與騷擾	- 於布告欄、系統等管道公告性騷擾防治文宣、海報或內規，加強員工意識及宣導防治觀念。 - 訂定集團反歧視及反騷擾準則。	訂有工作場所性騷擾防制措施、申訴及懲戒相關內規，提供員工免於性騷擾之工作及服務環境，並採取適當之預防、糾正、懲戒及處理措施。



主要風險因子	減緩措施	補償措施
勞工權益與人權	- 持續要求供應商簽署「供應商永續經營聲明書」，並恪遵本集團人權政策。 - 持續追蹤供應商之勞動與環安相關法規裁罰狀況。	要求自評結果為「待改善」之供應商進行缺失改正。
職業安全與健康	透過外部專業機構執行全面性調查（包括供應商訪視、溝通會議等）。	- 透過每年舉辦之供應商會議，宣導企業永續觀念。 - 加強供應商宣導、提供相關教育訓練。

	主要風險因子	風險比率 (%)	總風險比率 (%)	減緩與補償措施實施比例
員工	隱私權	0%	2.63%	100%
	職場包容與性別平等	0%		
	超時工作	2.60%		
	歧視與騷擾	0.03%		
	主要風險因子	風險比率 (%)	總風險比率 (%)	減緩與補償措施實施比例
供應商	勞工權益與人權	1.35%	8.11%	100%
	職業安全與健康	6.76%		

註 1：員工人權風險比例 (%)= 受風險事件影響之員工人數/總員工人數。

註 2：供應商風險比例 (%)= 遭受勞動或環安相關法規裁罰之關鍵供應商數/總關鍵供應商數。

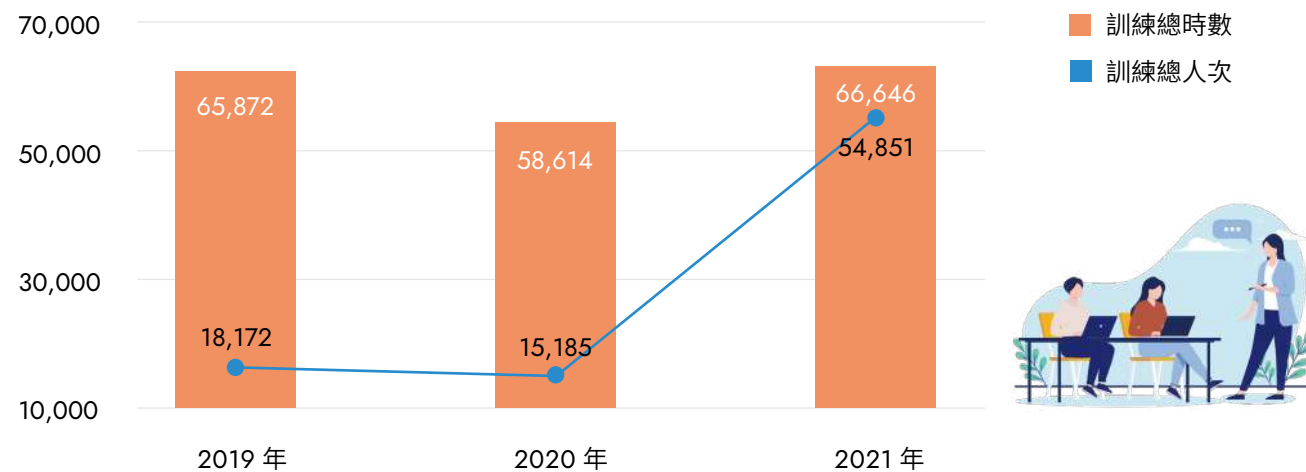
註 3：本集團關鍵供應商定義為前一年度單筆或累積交易金額達新臺幣 150 萬元以上之供應商。

註 4：本集團所採之員工人權風險減緩及補償措施，100% 涵蓋國內外 236 個營運據點。

人權宣導與教育訓練

為了讓人權維護的理念深植於我們的日常作業中，兆豐每年持續對集團所有正職員工進行人權教育訓練，人權課程內容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。2021 年本集團共計有 54,851 人次接受人權相關課程，訓練總時數達 66,646 小時，相較於 2020 年之人次與時數，分別成長 3.6 倍及 13%，彰顯本集團對人權之重視與推動成效。

人權相關課程訓練統計



人權推動與維護

■ 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。2021 年集團共發生 2 起違反「勞動基準法」之事件，主要因繼續工作 4 小時未有 30 分鐘休息（裁罰新臺幣 20,000 元）以及未依規定給付加班費（裁罰新臺幣 20,000 元）。由於兆豐將「加班」及適當休息視為公司攸關之人權議題，後續我們積極採取改善措施，包括：

- 於各項會議宣導應遵循勞動法令規定，如有加班情事，請同仁依各公司訂有之員工加班制度提出申請，依法並依員工自行選擇給付加班費或提供補休假；
- 對中高階主管實施勞動法定教育訓練（含測驗）；
- 每日下班時電腦螢幕均有顯示長達 5 分鐘之因應加班訊息，提醒員工應注意事項。



■ 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《反歧視及反騷擾準則》及《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不法侵害之防治及因應之道。

2021 年集團子公司兆豐銀行及兆豐票券分別有發生 2 件及 1 件性騷擾之申訴案件，均已處理完畢。後續我們也向全體同仁宣導應謹守行為及言語分際，注意職場禮儀，相互尊重，共創性別地位實質平等之和諧環境。另本集團未發生違反「性別工作平等法」而遭受裁罰之事件。



反歧視及
反騷擾準則

■ 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 至 30 天前預告終止勞動契約。

兆豐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 5,751 人，占該行總員工數 6,559 人之 88%，另兆豐金控工會參與人數則為 58 人，占金控總員工數 66 人之 85%。兆豐整體員工參與工會人數合計 5,858 人，佔全集團 2021 年底正職員工數 9,244 人之比例為 64%。

2021 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，2021 年集團共召開 27 次勞資會議。另亦透過其他溝通平台，如於公司內部網站設置工會專區、與工會理監事不定期座談等，強化勞資關係之穩定性。



CH5 社會共榮



重大主題

GRI 413

對應重大議題

社會承諾

優先閱讀之利害關係人

社區 / 學校及非營利組織

5.1 社會承諾

101

組長的話—社會共榮小組

新冠疫情衝擊全球，加上極端氣候的環境衝擊，「愛護地球」成了每個世界公民的當責，ESG 更成為企業顯學。面對環境重重的挑戰，希冀凝聚企業意識，由上到下善用自身專業與資源，在產品、環境與社會的面相實踐永續的目標，以同理心參與永續行動，鼓勵同仁運用專業職能投入社會公益與服務，回饋社會需要，擴大效益及共同創造正面的影響力，一起實現永續共好的價值。

5.1 社會承諾

兆豐以創造金融業全方位正向影響力為使命，除了促進經濟發展，亦期許自己發揮金融業職能，以「促進社會共榮」為社會面的永續策略，並透過「人才儲蓄，普惠加值」、「兆亮弱勢，豐富生命」、「讓世界看見偏鄉的力與美」、「社會共榮營造」四大社會共榮主軸，同時回應聯合國永續目標 (SDGs)，發揮正向影響力。

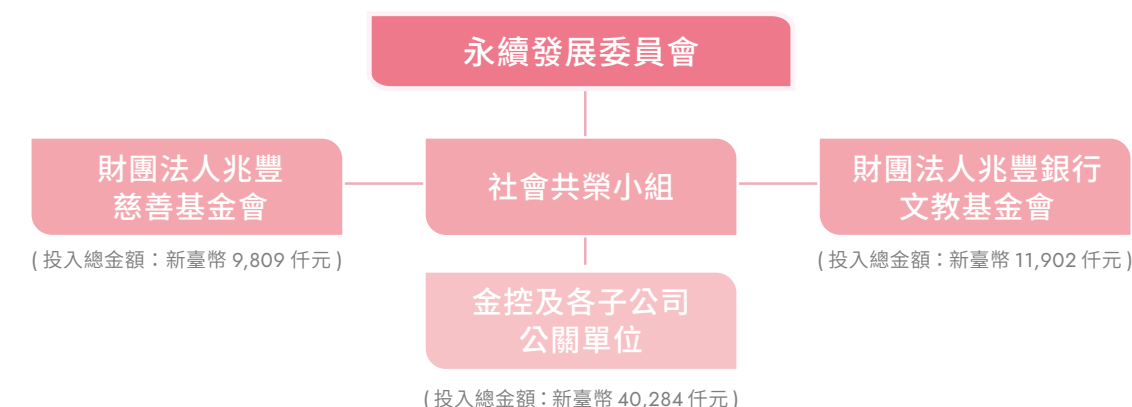
人才儲蓄，普惠加值

兆亮弱勢，豐富生命

讓世界看見偏鄉的力與美

社會共榮營造

為落實兆豐四大社會共榮主軸，透過兆豐金控旗下「財團法人兆豐慈善基金會」、兆豐銀行旗下「財團法人兆豐銀行文教基金會」與各子公司的資源及力量，從金融教育、弱勢關懷、體育藝文支持、社會公益等面向，提供關懷及協助予社會上需要幫助的族群。2021 年，兆豐共投入近新臺幣 6,200 萬元，共同致力各項公益活動，讓愛心散播遍及每一個角落。



社會共榮策略主軸與績效

社會共榮策略主軸	連結 SDGs	與商業驅動力	商業效益與關鍵績效指標	兆豐的社會影響力	社會 / 環境效益與關鍵績效指標
人才儲蓄 普惠加值	4 優質教育	因應永續金融、數位金融發展之人才需求，積極向學生與社會人士辦理各項金融教育活動。於推動普惠金融教育、贊助金融研討會的同時，透過提供實習 / 工讀機會，邀請大專院校參訪，讓學子與社會大眾了解兆豐之金融產品與服務，吸引並發掘更多潛在菁英加入，確保兆豐擁有充足且多元化的人才，成為兆豐永續經營之驅動力。	培育潛在金融人才，提升社會認同與品牌形象，並增加潛在人才 / 客戶之接觸機會： ■ 大專院校實習 / 工讀人數共 271 人 ■ 客戶參與人次達 440 人 ■ 新聞發布件數共 41 則	■ 提升社會大眾之金融素養。 ■ 提供弱勢族群獲得金融知識教育的機會。 ■ 培育潛在金融人才。	提升社會金融知識，實現 SDGs 目標 4.4：大幅增加掌握技術和職業技能的青年與壯年人數，以備就業、正式工作或創業所需： ■ 贊助 / 舉辦活動場次數共 341 場 ■ 贊助 / 舉辦活動參與人次達 13,893 人 ■ 金融知識推廣互動 / 參與人次達 6,829 人 ■ 弱勢族群之普惠金融知識推廣人次達 571 人 ■ 獎學金受益人數達 526 人 ■ 贊助金額達新臺幣 8,300,000

社會共榮 策略主軸	連結 SDGs	與商業驅動力	商業效益與 關鍵績效指標	兆豐的 社會影響力	社會 / 環境效益與 關鍵績效指標
--------------	------------	--------	-----------------	--------------	----------------------

兆亮弱勢
豐富生命

積極開辦微型保險、捐贈弱勢民眾微型保險費等方式，讓經濟弱勢族群獲得基本保險保障。透過提供弱勢友善之商品與服務，期以拓展多元客群，提高兆豐金融商品能見度。此外，兆豐每年更辦理多項弱勢贊助及活動，如贊助弱勢學生營養午餐費、認養家扶基金會孩童、養老院關懷等，彰顯兆豐積極參與社會公益及善盡社會責任，以提升企業品牌形象與客群認同。

善用金融業資源協助社會弱勢族群，並提升社會認同與品牌形象，增加潛在人才／客戶之接觸機會。同時透過邀請員工擔任志工，從參與關懷弱勢的公益活動中，提高員工對公司之認同感及向心力：

- 新聞發布件數共 113 則
- 員工志工投入時數達 1,516 小時
- 員工志工投入人次達 379 人
- 社會公益信用卡（海悅國際聯名卡）發卡數量共 9,479 張（註 1）

- 發展金融包容性，確保弱勢族群享有金融服務之權利。
- 提供弱勢族群必要之資源與協助。

為實現 SDGs 目標 1.4，確保所有人（尤其貧窮與弱勢族群）能享有平等獲得經濟資源之權利。兆豐透過普惠金融，確保每個人都能平等地享受基本金融服務，並藉由慈善活動與捐助，幫助弱勢族群與低收入家庭改善生活：

- 贊助／舉辦活動場次數共 44 場
- 贊助／舉辦活動參與人次達 456 人
- 捐贈金額達新臺幣 14,382,159 元
- 社會公益信用卡（海悅國際聯名卡）捐贈金額新臺幣達 123,040 元
- 實物捐贈價值達新臺幣 1,773,218 元
- 實物捐贈：募集食物乾糧及物資等共計 101 箱
- 慈善計畫受惠人次共 8,243 人
- 認養／贊助學童學生數共 30 人
- 慈善計畫受惠單位共 23 處

讓世界看見偏鄉的力與美

提供偏鄉學校體育和文化資源，改善國內體育發展、藝文教育資源分配不均問題，以增加兆豐品牌曝光機會，並協助提高在地的國際能見度。每年亦持續贊助體育培訓與藝文教育活動，透過與各界合力舉辦，或贊助體育賽事及藝文活動，讓偏鄉學童與年輕選手獲得多元發展的機會，也加深兆豐偏鄉營運據點與各社區之連結。

積極將資源引導至偏鄉，支持偏鄉學校體育和文化發展，並提升社會認同與品牌形象，增加與潛在人才和客戶接觸之機會：

- 新聞發布件數共 52 則

- 改善城鄉資源分配不均，讓兒童有平等機會獲得體育和文化資源。
- 推廣原住民文化活動，促進社會對不同民族之認識與包容。
- 支持國內體育與藝文發展。
- 推廣體育風氣、提升社會藝術文化。

實現 SDGs 目標 10.2 增強並促進所有人的社會、經濟和政治包容性，以及 10.3 確保機會平等、減少不平等現象：

- 培訓選手數共 425 人
- 贊助 / 舉辦活動場次數共 28 場
- 贊助 / 舉辦活動參與人次達 448,636 人
- 捐贈金額達新臺幣 31,557,000 元
- 實物捐贈價值達新臺幣 226,000 元



社會共榮 策略主軸	連結 SDGs	與商業驅動力	商業效益與 關鍵績效指標	兆豐的 社會影響力	社會 / 環境效益與 關鍵績效指標
--------------	------------	--------	-----------------	--------------	----------------------

 社會共榮 營造	 8 減貧與經濟成長 13 氣候行動 14 海洋資源生態 15 陸地資源生態	持續關注社會脈動，了解並解決社會關注議題，提升兆豐企業社會責任形象，強化兆豐與社會的連結，如採購臺灣農產品，協助農民度過產銷失衡困境；舉辦淨灘、植樹、捐贈黑熊保育協會等活動，推廣海洋與陸域生態保育。	參與及舉辦各項社會公益活動，並開發相關金融產品，擴大兆豐社會影響力：	- 新聞發布件數共 17 則 - 環境公益信用卡（e 秒 Happy 悠遊鈦金卡 / 悠遊金融信用卡）發卡數量共 41,558 張（註 2）	- 提升社會大眾環境保護意識。 - 支持臺灣優質農產品，緩解產銷失衡。 - 苗木種植數共 45 棵 - 淨灘活動撿取 170 公斤可回收垃圾及 130 公斤不可回收垃圾 - 環境公益信用卡（e 秒 Happy 悠遊鈦金卡 / 悠遊金融信用卡）捐贈金額達新臺幣 537,991 元 - 水果受贈單位數（不含客戶、同仁）共 9 處 - 水果購買金額達新臺幣 3,391,000 元

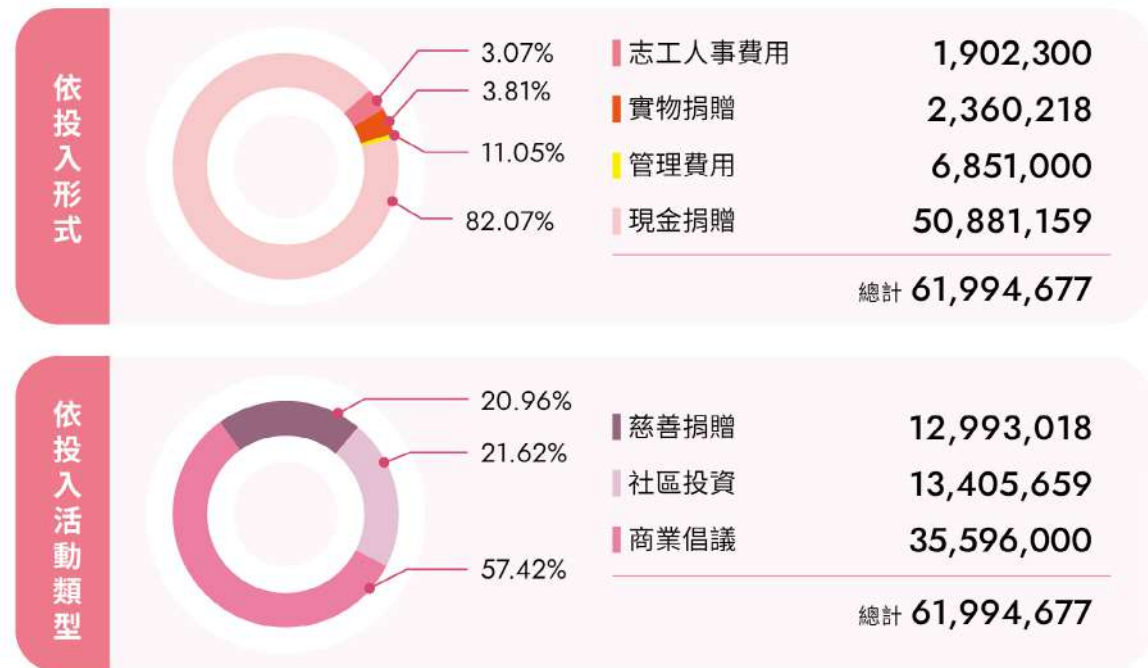
註 1：兆豐海悅國際聯名卡國內外一般消費提撥 0.1% 予財團法人羅慧夫顱顏基金會，幫助顱顏孩童度過人生的各種難關。

註 2：兆豐 e 秒 Happy 悠遊鈦金卡 / 悠遊金融信用卡，提供非網購一般消費消費提撥 0.1% 捐贈台灣黑熊保育協會，支持臺灣黑熊的保育和研究。

共榮影響力評估

兆豐透過永續發展委員會旗下社會共榮小組，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，以擴大兆豐社會影響力。同時我們也定期檢視各策略主軸之推動情形與執行績效，參考倫敦標竿管理集團（London Benchmark Group, LBG）的社區投資評估機制，持續審視各主軸投入形式及投入類型。其中投入形式包含「現金捐贈」、「實物捐贈」、「志工人事費用」及「管理費用」；投入活動類型則包含「慈善捐贈」、「社區投資」及「商業倡議」。藉由前述項目的統計，以利追蹤及評估兆豐的社會影響力及效益。兆豐 2021 年共計投入約新臺幣 6,200 萬元在社會共榮相關行動上，相較於 2020 年投入金額成長約 15.5%，以顯示兆豐持續深化各項公益專案之成果。

單位：新臺幣元



5.1.1 人才儲蓄，普惠加值

兆豐持續深耕金融教育，期盼透過自身的金融職能，向社會大眾傳遞正確金融知識，了解如何善用金融商品與服務來提升生活保障，並呼應聯合國永續發展目標 4（SDG4）之優質教育，期待藉由金融知識力量，減少社會貧富差距，進而提升全民福祉。

兆豐持續辦理各項金融教育活動，也在各項公益活動中加入普惠金融教育活動，深入淺出地推廣金融知識。例如在「2021 年兆豐盃宜蘭圓夢少棒錦標賽」中，我們也設置攤位邀請小球星與同仁進行金融知識問答，讓學子從小建立金融知識。除了金融教育推廣，兆豐每年亦提供多項實習或工讀機會，讓學生於在學期間可以近距離接觸金融實務，讓學校所學的金融知識實際活用在工作之中，達到學以致用之目的。透過前述機會，我們也可以發掘潛在金融人才，為兆豐永續經營持續注入新的活力。

金融知識宣導講師培訓計畫

為了深耕金融基礎教育，建立大眾正確的金融消費與借貸觀念，針對不同族群如女性、銀髮族、原住民、新住民等族群進行有效宣導，兆豐銀行文教基金會訂定「金融知識宣導講師培訓班實施要點」，培育同仁成為專業金融教育講者。另外，兆豐亦邀請金融研訓院開設專班授課，或鼓勵同仁參加金融研訓院開設之課程，透過小組討論、影片等教學方式，培養員工成為兆豐的種子講師。

2021 年兆豐共計有 45 位同仁取得講師資格，我們也在宜蘭縣大同國小及宜蘭縣羅東棒球場辦理 2 場金融知識宣導活動，共 139 人參與。授課內容除了金融知識介紹，也結合淨灘知識的環保教學，讓理財與永續從小做起。

兆豐金融小學堂



兆豐盃宜蘭圓夢少棒錦標賽



宜蘭縣大同國小

策略主軸核心	利害關係人	重要專案內容與成果
普惠金融教育	學童 / 大專學生 社會大眾 現有 / 潛在客戶 政府	- 辦理「金融知識宣導講師培訓班」，培育 45 位志工取得講師認證，辦理 2 場金融知識宣導活動，參與 139 人次。 - 透過辦理「大專院校金融知識講座」，向大專學生建立健全的投資風險觀念，普及金融知識教育。此外並邀請大專院校系所蒞臨公司參訪，讓學生近距離接觸金融實務運作，合計共 398 名學生受益。 - 於中華職棒統一獅隊舉辦的「2021 兆豐銀行傑尼獅棒球主題日」、中華文化總會舉辦之「城南有意思」、「兆豐投資論壇 - 市場前景審慎樂觀，多元資產策略有力」等各項主辦、協辦或贊助活動中，與現場民眾進行金融知識小遊戲互動，或與民眾進行線上金融知識推廣，共計 6,258 名民眾與兆豐進行普惠金融互動。 - 辦理 3 場肯納信託分享會及 3 場喜樂信託分享會，協助弱勢族群了解信託金融知識教育，線上共計 34 人參與。 - 與國稅局共同舉辦「境外資金匯回實務篇」稅務講座、「兆豐銀行 - 臺北國稅局線上稅務講座」、「北區高資產客戶線上稅務講座」等線上講座，現有 / 潛在客戶參與人次約與 350 位，分享境外資金匯回、理財稅務知識等金融知識與案例。
實習與工讀計畫	大專學生	讓學生透過職場實作，體驗金融實務運作，目前已提供 271 名學生實習或工讀機會。
金融活動贊助	社會大眾 現有 / 潛在客戶	贊助「第 28 屆亞太財務經濟會計與管理暨第 14 屆國立交通大學財務金融國際研討會」、「國際接軌 IFRS17 研討會 經營策略新思維」研討會等金融相關活動，共計贊助逾新臺幣 600 萬元，活動共超過 2,000 人參與。
獎學金	學童 / 大專學生	- 捐助國立清華大學設立「兆豐銀行獎學金」新臺幣 100 萬元。規劃 2020 年至 2022 年間，每年捐贈新臺幣 100 萬元、共計 20 名，協助家境清寒且品行端正之在校大學生接受完善的教育。 - 捐助社團法人台灣金融服務聯合總會「金融服務業教育公益基金」新臺幣 30 萬元，提供弱勢家庭學生教育獎助學金，作為家中遭受重大變故，或中低收入戶等弱勢學生教育獎助學金，並提供投資、理財、保險與創業貸款等金融教育相關課程，共計約 6 位學生受益。

5.1.2 兆亮弱勢，豐富生命

2021 年臺灣面對疫情的衝擊，許多公益團體在經營上也受到許多阻礙，兆豐長期關注社會弱勢群體，為避免其面臨疫情所帶來的寒冬，兆豐結合旗下各子公司及「兆豐慈善基金會」與「兆豐銀行文教基金會」兩大基金會的力量，向社會上需要幫助的人伸出援手。

兆豐每年持續於端午、中秋、耶誕、農曆新年等佳節，辦理現金物資捐贈及關懷的志工服務，也透過家扶中心認養 30 名急需協助的弱勢兒童。當國內發生重大意外或災害事故時，第一時間給予受影響的家庭協助。疫情期間捐贈防疫物資予各社福團體，與其攜手度過疫情的難關。我們期許當有弱勢族群需要幫助時，都有兆豐的支持與陪伴，除回應聯合國永續發展目標 1(SDG1) 之消除貧窮外，更以實際行動幫助貧窮與弱勢族群享有平等獲得經濟資源的權利。

兆豐歲末送暖

2021 年初的農曆年前及年末耶誕佳節之際，兆豐考量疫情的影響取消大型尾牙，另一方面則加碼做公益，發起兆豐送暖的系列公益活動。其中兆豐銀行職工福利委員會已連續 12 年辦理愛心捐贈的活動，2021 年歲末亦積極關懷弱勢團體，將銀行交給福委會統籌運用的福利金折扣餘款，捐贈公益及弱勢團體，共計超過 10 家社福機構及公益團體受益，將同仁小小的愛凝聚為大大的力量。

除此之外，兆豐金控董事長張兆順亦鼓勵同仁參與志工行列，以行動力來實踐愛心，因此在年初發起的「歲末關懷、兆豐傳愛」公益活動，我們準備超過 300 份的物資，除了透過寄送，也邀請同仁擔任志工，一同挨家挨戶訪視，贈送突遭變故的家庭或獨居老人等弱勢族群。此次公益活動由兆豐慈善基金會準備各項民生與防疫物資，與兆豐的愛心志工同仁一同利用假日，跟著聖方濟安老院的社工，一起在宜蘭頭城地區訪視孤老及行動不便的弱勢朋友。

儘管防疫讓我們的生活更具挑戰，兆豐仍持續以自身力量關懷弱勢族群，提供貧病家庭更多實際的協助，以落實社會共榮，實踐企業社會責任。

兆豐送暖 歲末傳愛



寒冬送愛



兆豐產險為弱勢族群規劃微型保險

保險是生活的基本保障，而微型保險更為經濟弱勢者提供特定風險的基本人身保障，以填補政府社會保險或社會救助機制不足的缺口。兆豐為協助經濟弱勢族群，積極開辦微型保險，並持續以捐贈微型保險費等方式，維持其基本生活，讓微型保險在第一時間張開安全守護網。

兆豐產險為弱勢族群規劃微型保險，推動弱勢長者微型保險，讓 65 歲以上、未滿 75 歲且領有中低收入老人生活津貼的民眾獲得基本保險保障，避免因被保險人發生保險事故使家中經濟陷入困境。2021 年兆豐產險亦與苗栗縣政府合作，為苗栗縣逾二千位弱勢族群規劃微型保險為其轉嫁風險，其中最高有新臺幣 30 萬元保險保障，以維持基本生活，建立健全的社會安全機制。



策略主軸核心	利害關係人	重要專案內容與成果
弱勢關懷	社會大眾	- 舉辦「兆豐暖心行動-中秋愛箱送」、「兆豐送暖耶誕傳愛」、「兆豐送暖歲末傳愛」等物資捐贈及志工關懷活動，邀請超過 100 名的服務志工，在歲末年初之際，探訪多處公益社福機構及弱勢團體，並發放多項物資與捐贈現金，溫暖社會每個角落。 - 持續透過家扶中心認養 30 名急需支援的弱勢兒童。 - 辦理急難救助暨家庭訪視志工課程，共計 52 人報名參加並取得本會頒發結業證書。 - 關注各社福團體需求，透過捐款、物資或設備捐贈，以提供其營運上的協助。
金融商品捐助	社會大眾	- 贊助約新臺幣 93.7 萬元微型保險費，使 6,430 名弱勢民眾獲得基本保險保障。 - 社會公益信用卡（海悅國際聯名卡）於辦卡及內外一般消費時捐款予即財團法人羅慧夫顱顏基金會，截至目前發卡數量共 9,479 張，捐贈達新臺幣 123,040 元。

5.1.3 讓世界看見偏鄉的力與美

臺灣偏鄉孩童對運動及藝文擁有熱情及天賦，礙於地域限制與資源分配不均等問題，讓這份熱情與天賦難以被發掘。兆豐長期支持臺灣的體育與文藝活動，不僅大力支持棒球、射箭、舉重等項目，並透過辦理活動與比賽增進體育運動風氣，更透過兆豐銀行文教基金會向偏鄉的學生合唱團、球隊等提供資源，並連續三年榮獲教育部體育署體育推手獎的肯定。

棒球圓夢計畫

兆豐連續多年贊助宜蘭地區國小的棒球隊，提供完整的器材設備及訓練經費，讓棒球的培訓工程向下紮根，培育基礎棒球人才。為協助偏鄉少棒學童圓夢，我們邀請中華職棒臺灣大賽「統一 7-ELEVEn 獅隊」的潘威倫、林安可及林靖凱等 3 位職棒球星來到宜蘭羅東棒球場，指導 6 所宜蘭國小少棒隊選手，讓小選手們近距離一睹球星的風采。

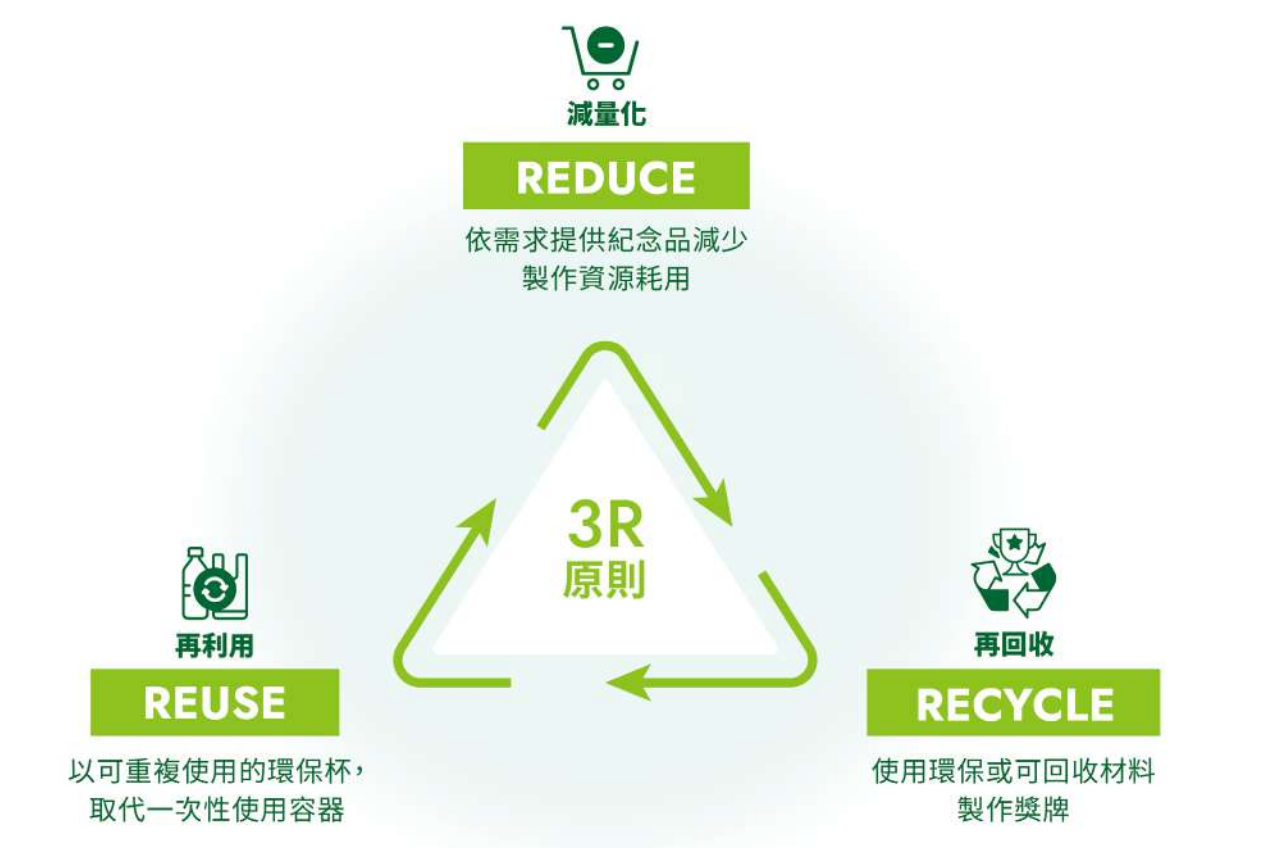
參與職棒球星圓夢活動的小選手分別來自三星、南安、馬賽、寒溪、清溝及蓬萊等 6 所國小少棒隊，都是兆豐銀行文教基金會長期支持的基層棒球隊隊伍，透過與職棒的統一 7-ELEVEn 獅隊合作，邀請球星下鄉親身指導及交流互動，讓小選手們不但可以從球星身上學到更多打擊守備技能，也可以近距離接近職棒球星。藉由 3 位球星的親身指導及交流互動，更點亮了偏鄉孩童點亮棒球夢想，堅定小學選手的學習和奮鬥的目標。

兆豐銀行 & 統一獅 棒球圓夢



支持綠色運動賽事

超馬協會長期推動綠色賽事，並以 **3R 原則**（Reduce, Reuse, Recycle）規劃賽事活動，降低賽事舉辦可能造成的環境衝擊。2021 年棲蘭林道越野賽事落實環境保護，提供可重複使用的環保杯、使用可回收材質製作賽事獎牌，同時也提供選手選擇不領取賽事紀念品，所省的費用全數捐贈予漸凍人協會。支持綠色賽事的力念並保障活動安全，兆豐保險與超級馬拉松運動協會合作，為棲蘭越野馬拉松賽事提供公共意外責任保險保障等規劃，除了保障林道越野賽事及選手安全，也為協會分擔舉辦活動的隱藏風險。



台灣棲蘭林道越野



文化藝術的傳承與教育

原住民文化與藝術是臺灣重要的資產，兆豐一直以來關懷部落文化的傳承與教育，支持原住民表演專業人才的培育，長期贊助原住文化藝術教育及樂舞演出活動。希望兒童合唱團是由排灣族孩子組成的原民合唱團，兆豐銀行文教基金會自 2013 年至今連續 9 年贊助該合唱團，並於出國比賽時提供支持，讓世界聽見臺灣的天籟。雖然疫情減少出國表演比賽的機會，但合唱團的訓練不停歇，兆豐的支持也將不間斷。

策略主軸核心	利害關係人	重要專案內容與成果
體育推廣	學童 社會大眾	- 舉辦全國「2021 年兆豐盃 圓夢少棒錦標賽」與「兆豐棒球圓夢 球星教導日」，投入新臺幣 88 萬元，共邀請 102 位小球員參與。 - 贊助高雄縣高苑工商棒球隊器材經費新臺幣 30 萬元，培訓選手計 150 人；另捐助宜蘭縣體育會辦理 9 所學校棒球隊選手培訓，經費計新臺幣 220 萬元，目前培訓計 180 人。 - 贊助花蓮縣玉里高中、玉里國中、三民國中及卓溪國中射箭隊培訓等經費共計新臺幣 100 萬元，共計培訓 45 名射箭好手。 - 贊助台南市大內舉重隊與鼓山高中舉重隊訓練費新臺幣 50.5 萬元，支持 50 名選手的培訓。 - 贊助英雄聯盟職業賽戰隊 BEYOND GAMING 參與 2021 夏季賽，經費計新臺幣 40 萬元。 - 贊助我國多項運動競賽及活動，包含「美利達·瑪吉斯盃彰化經典百 K 單車」、「建大輪胎盃女子高爾夫球賽」、「財政部 110 年統一發票盃路跑活動」等活動，捐贈金額逾新臺幣 1,400 萬元。
藝文教育	學童 社會大眾	- 捐助屏東縣「希望學園-希望兒童合唱團 2021 訓練計畫」新臺幣 20 萬元，支持 48 位學員的合唱團訓練計畫。 - 舉辦 13 場「金牛報喜賀兆吉名師揮毫慶豐年」活動，費用共新臺幣 22.6 萬元，計有 845 人領取春聯。 - 贊助我國多項藝文活動，包含中華文化總會辦理之「奈良美智特展」及「城南有意思」活動、「台北場音樂會」等，共贊助逾新臺幣 1,100 萬元。

5.1.4 社會共榮營造

兆豐持續關注社會脈動，當發現社會上有需要幫助或關注之議題時，我們從自身的角度去審視並做出行動，再從行動凝聚與擴散兆豐的社會影響力，為各個需要被關注與解決的社會議題帶來正面能量。兆豐未有對當地社區造成顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動，反之主動透過各項公益慈善活動，深化與各地區之在地連結。



守護海洋愛地球

全球每年製造 3 億噸的塑膠垃圾，其中高達 800 萬噸會流入海洋當中，臺灣四面環海，擁有豐富的海洋生態與資源，為了減緩海洋垃圾對海洋棲地與景觀的破壞，兆豐於 2021 年疫情趨緩之際，號召金控集團各子公司高階主管及同仁，在張兆順董事長的帶領下前往新北市石門海岸進行淨灘。

此次淨灘於北海岸清理出 170 公斤可回收垃圾及 130 公斤不可回收垃圾。除了透過實際行動為環境盡一份心力外，希望透過活動讓參與的同仁省思，這些我們撿拾的塑膠袋、保特瓶、保麗龍、拋棄式牙刷、吸管等，都是從日常生活所產生的。因此，兆豐也持續推動「守護海洋愛地球 12 項減塑行動」，強調「不只要撿、更要減」，儘量「內用」減少「外帶」。而淨灘不單是減少環境垃圾，更是深植同仁的環境意識，一同從源頭減量做起。



為地球種下一棵樹

隨著全球各地極端氣候的產生，兆豐除了從自身的節能減碳做起，也期盼將我們的影響力帶入社會。考量溫室氣體排放可透過植物生長將碳吸收的「固碳」過程來緩解，兆豐開始與各界夥伴合作，讓植樹成為社會公益重要的一環。

2021 年臺中都會公園與臺灣山林復育協會於母親節舉辦親子植樹活動，希望透過每年種植大肚山原生樹木，有效改善棲地環境與生態多樣性。兆豐亦號召 48 位志工參加本次植樹活動，與現場夥伴一同種下 460 棵樹苗，期待深化社會大眾對於保育及生態的觀念，為我們的下一代留下更好的環境。2021 年底我們與 30 位志工一同到新竹的寧園安養院種下多棵果樹，除了具環保意義，未來果樹成長也將帶給院友更好的休憩空間，期待兩年後能再與寧園的朋友們一起見證果樹的美好收成。

兆豐愛地球 攜手護山林



兆豐送暖 寒冬植樹



策略主軸核心	利害關係人	重要專案內容與成果
環境保護與社區營造	社會大眾	- 參與臺中都會公園舉辦之親子為地球媽媽種樹公益活動，與志工夥伴共同種下 460 株苗木。 - 於石門海岸辦理集團淨灘活動，共計 85 位志工參加，清理出 170 公斤可回收垃圾及 130 公斤不可回收垃圾。 - 兆豐 e 秒 Happy 卡非網購簽帳金額的 0.1% 捐贈予「臺灣黑熊保育協會」金額共計新臺幣 54 萬元。 - 力挺臺灣農民，解決產銷失衡困境，辦理鳳梨及芒果的採購專案，農產品採購金額總計達新臺幣 339.1 萬元，並分送同仁、客戶、公益慈善團體、偏鄉學校，及衛福部桃園部立醫院，以感謝醫護人員無私的奉獻與辛勞。

CH6 責任治理



重大主題

GRI 2-27、GRI 205、GRI 206

對應重大議題

公司治理、誠信經營、風險管理、法令遵循、打擊犯罪

優先閱讀之利害關係人

政府與主管機關、股東 / 投資人

6.1	公司治理	113
6.2	誠信經營	118
6.3	風險管理	120
6.4	法令遵循	124
6.5	打擊犯罪	127
6.6	稅務政策	130



組長的話—公司治理小組

2021 年兆豐金控於 905 家受評上市公司中名列前 5% 佳績，蟬聯公司治理評鑑前段班，顯見我們在公司治理方面持續強化的努力，深獲肯定。兆豐秉持著持續落實與提升公司治理作為之精神，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。

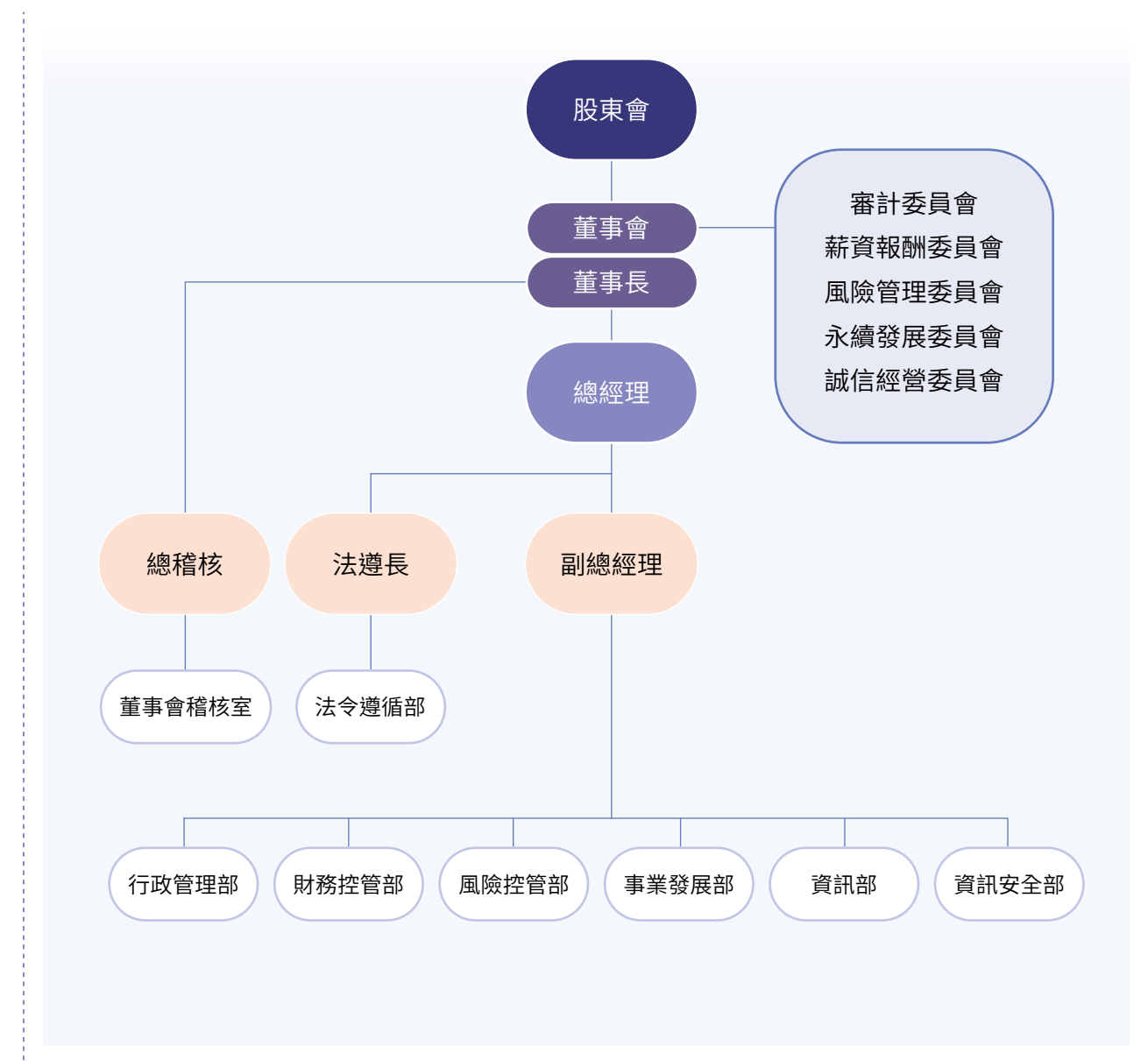
6.1 公司治理

兆豐金控已連續四年入選「臺灣公司治理 100 指數」成分股，顯示我們努力在公司治理方面精進之決心。

6.1.1 公司治理

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。董事會下亦已設立審計委員會、薪資報酬委員會、風險管理委員會、永續發展委員會及誠信經營委員會，協助董事會審議各項議案，確保董事會的決策品質。

公司治理架構圖



委員會資訊

委員會名稱	成員組成	職權	會議頻率
審計委員會	全體五位獨立董事	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 (2021 年共召開 8 次會議，董事出席率達 100%)
薪資報酬委員會	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 (2021 年共召開 5 次會議，董事出席率達 100%)
風險管理委員會	金控董事長擔任會議召集人，各部門主管以上之高階經理人及各子公司董事長擔任委員，金控總稽核及子公司風控主管列席會議	審議風險管理政策、目標及相關制度、規章、辦法之變更或風險控管相關議案，督導金控與各子公司建立風險控管機制。	每季至少召開一次 (2021 年共召開 5 次會議，董事出席率達 100%)
永續發展委員會	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	審議集團 ESG 相關政策、審議集團 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 2 個月至少召開一次 (2021 年共召開 8 次會議，董事出席率達 100%)
誠信經營委員會	三位獨立董事	審議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、確保誠信經營之相關防弊措施配合法令制度訂定、審視檢舉制度並確保執行之有效性等。	每年至少召開一次 (2021 年共召開 1 次會議，董事出席率達 100%)

6.1.2 董事會

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，2021 年底在任之 10 席董事及 5 席獨立董事中，由兆豐經理人兼任董事者僅佔 2 席，其餘董事成員分別來自政府機關、金融業及學術界，詳細股權席次結構及董事成員背景請參考兆豐金控年報或對外網站公司治理專區。

董事選任

自 2013 年起，兆豐金控依循《公司章程》及《董事選舉辦法》之規定，董事選舉採候選人提名制度，每三年全面改選董事。另依照「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。

董事獨立性

為利獨立董事客觀行使職權，兆豐於《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，目前現任五位獨立董事平均任期皆未超過 1 年。第八屆 5 位獨立董事中新任者 4 位；第六、七屆獨立董事平均任期分別為 5 年及 3 年，未有任期超過九年之情形。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。

為確保董事之獨立性有效落實，兆豐亦對董事外部獨立性進行評估，設定董事符合外部獨立性之目標為總席次 80%，2021 年董事符合外部獨立性情形之占比為 93.33%，達所設目標之要求。其中，董事長張兆順自 2016 年 9 月上任至 2021 年底共計 5 年 4 個月，均未兼任本公司經理人職務，亦符合獨立性標準。

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，並於討論及表決時自行迴避，且未代理其他董事行使表決權。

董事多元性



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、數位金融、企業永續等專業之產業經驗與專業知識，並於《公司治理實務守則》明定董事會成員多元性政策，依公司運作、營運型態及發展需求做董事多元化考量。

2021 年 7 月兆豐金控全面改選第八屆董事會，由 10 席董事及 5 席獨立董事組成，截至 2022 年 3 月底 15 位董事中有 7 位女性成員，占比為 47%，達女性董事占比達 25% 之目標。

董事多元性背景資訊

姓名	職稱	外部獨立性 (註1)	國籍	性別	年齡	產業經驗 (註2)	專業背景與能力				
							風險	財務	法律	數位	永續
張兆順	董事長	獨立性董事	中華民國	♂	>50	金融	■	■			■
胡光華*	董事	執行董事	中華民國	♂	>50	金融	■	■		■	■
陳嘉鐘	董事	獨立性董事	中華民國	♂	>50	金融				■	
陳佩君	董事	獨立性董事	中華民國	♀	30-50	金融	■		■		■
吳懿娟	董事	獨立性董事	中華民國	♀	>50	金融		■			
顏春蘭	董事	獨立性董事	中華民國	♀	>50	金融		■			
邱奕淦	董事	獨立性董事	中華民國	♂	30-50	金融		■			
施克和	董事	獨立性董事	中華民國	♂	30-50	-			■		■
吳宏謀	董事	獨立性董事	中華民國	♂	>50	金融				■	■
陳慧娟*	董事	獨立性董事	中華民國	♀	>50	-		■			
陳虹如	獨立董事	獨立性董事	中華民國	♀	30-50	金融					■
陳彩稚	獨立董事	獨立性董事	中華民國	♀	>50	金融	■	■			■
游啓璋	獨立董事	獨立性董事	中華民國	♂	>50	金融		■	■	■	■
吳瑛	獨立董事	獨立性董事	中華民國	♀	>50	金融		■		■	■
林常青	獨立董事	獨立性董事	中華民國	♂	30-50	金融		■		■	■

註 1：兆豐董事會採單軌制，董事符合外部獨立性評估為獨立性董事係採以下標準，董事需為非執行董事且下列 9 項指標需至少符合 4 項，其中前 3 項需至少符合 2 項：

- 過去 1 年內，董事未任職本公司高階主管
- 本年度董事及其家族成員未接受公司或任一母子公司超逾 60,000 美元，但受美國 SEC 4200 條款允許者得不在此限
- 本年度董事的家族成員未任職公司或任一母子公司的高階主管
- 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
- 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係
- 董事與公司或經營團隊間沒有服務契約關係
- 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係
- 過去 1 年內，董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人
- 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 2：係依全球行業分類標準第一級分類 (Global Industry Classification Standard, GICS) 區分。

註 3：董事年齡層為 51 歲以上的比例為 67%，30 到 50 歲的比例為 33%，平均任期為 1.53 年。

註 4：為保證利害關係人包容性，董事成員皆具年長者、退役軍人、政府、投資人、非營利組織等各利害關係人代表性。

註 5：第八屆董事會 2021 年董事會出席率為 100%（含委託出席），達董事會出席率 90% 之要求。

註 6：各董事簡歷請參閱本公司年報。

註 7：標示 * 者為董事胡光華兼任兆豐金控總經理；董事陳慧娟自 2022.1.7 接任。

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。2021 年金控董事會成員依臺灣證券交易所公司「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，第八屆 15 位董事成員進修時數共計 173 小時，每位平均進修時數為 11.53 小時，3 位初任董事 / 獨立董事（係指第一次擔任上市上櫃公司之董事、獨立董事者）進修時數為共計 47 小時，每位平均進修時數為 15.67 小時、其餘 12 位董事成員平均進修時數 10.5 小時。整體而言，優於「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」所定有關新任董事任期中每年至少宜進修 12 小時及續任董事 6 小時之規範。董事進修課程包括公司治理、洗錢防制、風險管理、內部控制、ESG 永續及法律風險等，以強化董監專業職能，優化公司治理。2021 年董事進修情形亦揭露於公開資訊觀測站及兆豐金控網站。

董事會績效評估

兆豐金控為落實公司治理暨提升董事會職能，於 2015 年訂定《董事會績效評估辦法》，並公布於網站及公開資訊觀測站。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。

兆豐金控前次委外辦理董事會績效評估為 2018 年，2021 年依法委由安永企業管理諮詢服務公司辦理，評估結果於 2022 年 2 月提董事會報告，並於公司年報揭露績效評估方式與評估結果。2021 年董事會績效評估結果亦公布於兆豐金控網站。

6.1.3 薪酬與持股政策

董事（含獨立董事）薪酬政策	
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決議辦理。
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。

高階薪酬及持股政策

- 兆豐金控給付經理人之酬金，除依公司章程規定、經營績效、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，給予合理報酬。各項酬金包含薪津、獎金、退休金及員工酬勞等項目，及房屋或汽車租金、油資等業務執行費用。經理人相關薪酬均經薪資報酬委員會及董事會審議通過，評估以下因素後依規則核發：
 - (1) 集團 ESG（含氣候變遷、誠信經營及法令遵循）計畫推動：引領子公司建立穩健的永續治理架構、持續進行全臺所有據點 ISO14064 盤查並通過第三方驗證，並規劃兆豐銀行簽署赤道原則；第七屆公司治理評鑑持續入選上市組前 5%，國外 ESG 評比表現亦有顯著進步。
 - (2) 股東總回報值：2021 年 TSR 達 24.18 %（2020 年 2.94%），顯示對股東而言資本收益回報有大幅成長。
- 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) 等指標，與同業比較計算績效獎金月數，再按個別員工績效發放。
- 為使高階經理人與股東長期利益趨向一致，降低錯誤決策風險，鼓勵高階經理人於任期間購入並持有一定數額之兆豐股票。

兆豐集團 2021 年員工行為準則相關教育訓練情形

訓練類別	訓練時數	訓練人次
反貪腐、誠信經營	9,432	9,096
法令遵循	83,063	43,552
洗錢防制	75,121	41,535
總計	167,616	94,183

註：兆豐集團員工已 100% 完成行為準則相關教育訓練，達成完訓率 95% 之目標。

另外，為落實誠信經營之企業文化，兆豐金控已訂定《對外捐贈及贊助管理辦法》對捐贈進行規範，兆豐金控及子公司亦拒絕一切形式的賄賂及直接或間接政治獻金。

兆豐集團 2021 年政治捐獻明細

單位：新臺幣元

遊說者 / 組織、利益團體	0 元
政治組織、候選人	0 元
以政治影響為目的之產業 / 貿易協會、智庫團體	0 元
其他（如選舉議案、公投相關花費等）	0 元

選舉制度

兆豐金控業訂定《檢舉案件處理準則》，由法令遵循部負責受理檢舉案件，並明定檢舉專線、檢舉信箱及對檢舉人之保護措施，員工及外部人士均可透過內外部檢舉管道直接向專責受理單位舉報違法或違規行為。此外，兆豐金控自 2022 年起設置 24/7 中英文檢舉專線，供不同語言之各方利害關係人使用。檢舉情事如經查證屬實，本公司相關單位將檢討內部控制制度及作業程序，提出改善措施，以杜絕類似負面情事再次發生；若對公司確有具體貢獻者，將酌予檢舉人獎勵。另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。

兆豐集團商業夥伴及子公司落實《誠信經營守則》情形

群體別	涵蓋範圍 (%)	簽署聲明書 (%)	提供教育訓練 (%)
兆豐集團	100%	100% (對象：集團副總級以上之高階主管)	100% (對象：集團正職員工)
商業夥伴 (包含合約商、供應商及服務提供者)	100%	100%	100% (對象：集團關鍵供應商)
子公司	100%	100%	100%

註：《誠信經營守則》內容包含反貪腐、公平交易等，且全數董事亦已就誠信經營相關內容接受教育訓練。

兆豐集團 2021 年違反行為準則事件資訊

回報事件數 / 6

證實事件數 / 2

《檢舉案件處理準則》



註：事件說明及後續矯正行動請參考 [6.4.2 主管機關裁罰案件](#)。

6.3 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。

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，定期檢視風險管理機制，並建立因應策略、控管目標、內部控制制度及程序，以及明確之責任歸屬，有效管理公司各項營運及永續風險。

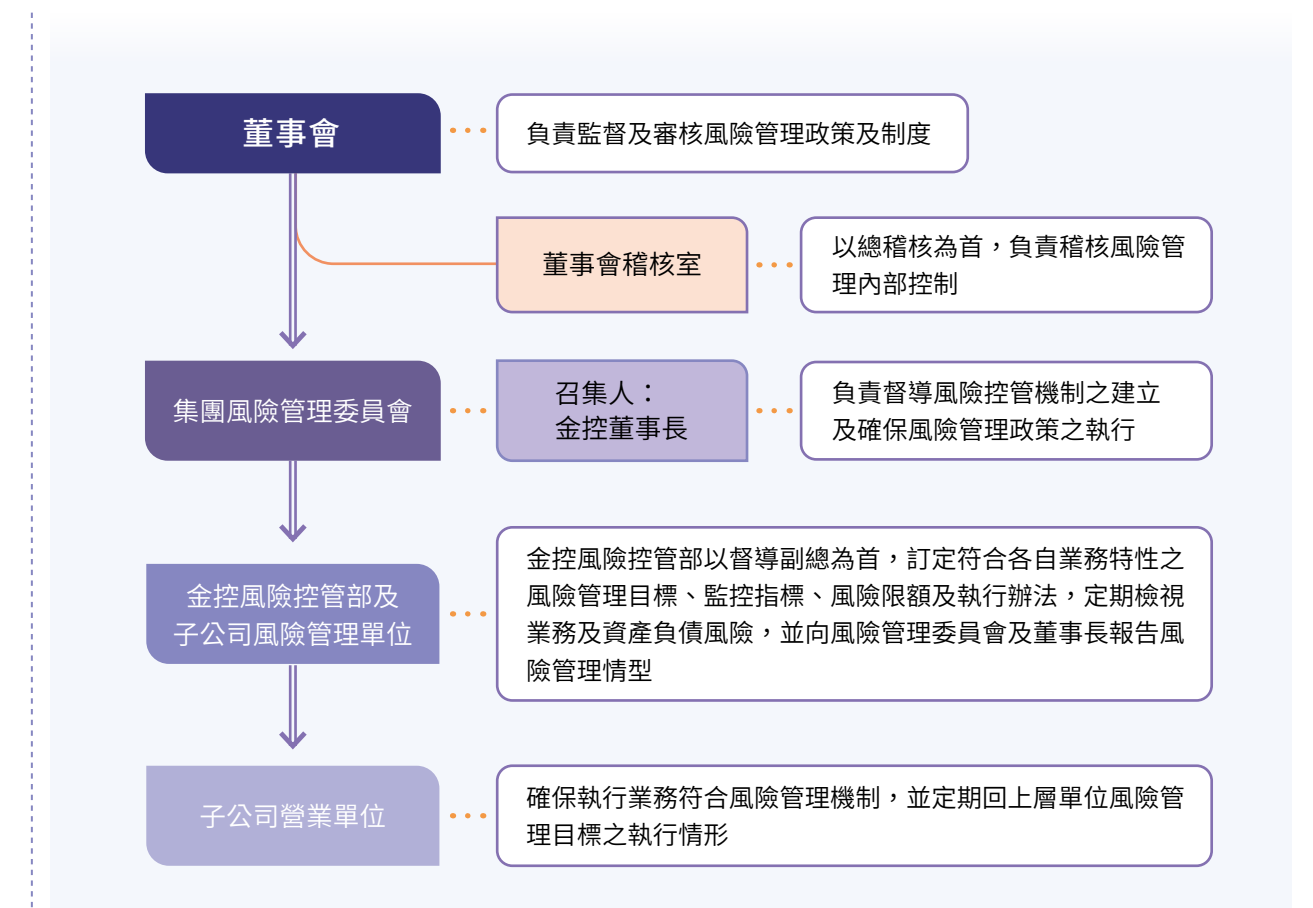
6.3.1 風險管理機制

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。



6.3.2 風險管理架構

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。



風險政策

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。2021年11月，兆豐金控為提升本公司及各子公司在氣候風險範疇下之財務揭露資訊，強化氣候風險管理機制，降低氣候變遷風險之衝擊，以達企業永續經營發展，特訂定《氣候風險管理準則》。

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。

兆豐集團 2021 年員工風險管理相關教育訓練情形

風險管理訓練總時數 / 50,084.2

風險管理訓練總人次 / 16,471

通報機制

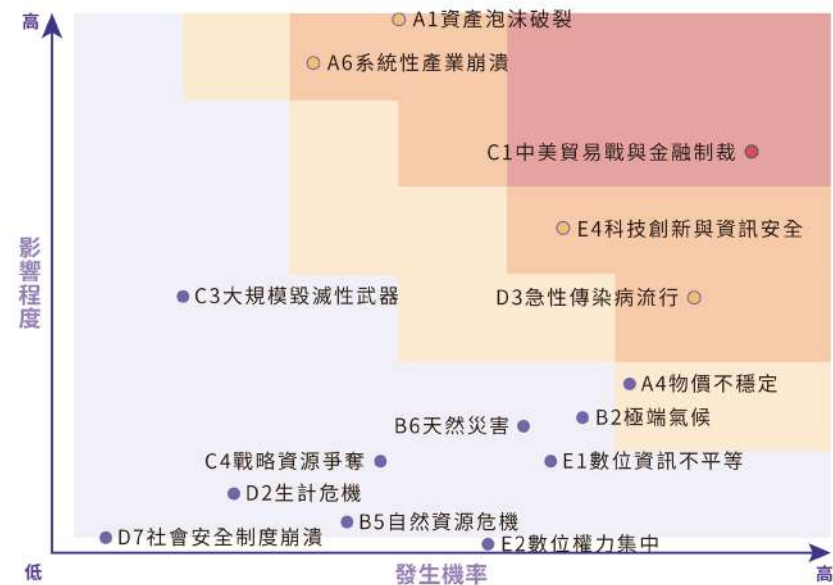
針對集團內重大偶發、經媒體或其他消息來源披露之重大違約或信用風險事件，兆豐金控訂有《重大偶發事件作業要點》及《重大信用風險事件即時通報程序》，以即時掌握與評估衝擊事件，並擬訂後續改善措施。另外，因應金融環境之快速變化及各營業據點當地法規要求，兆豐設有適當之公司治理與內部管控程序，確保發生經營危機以致危及集團健全經營時，能有效減緩衝擊，快速恢復正常營運，抑或面臨海外營業據點結束營業時，順利處理資產並執行債務清償，安定利害關係人信心。

風險評估

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。

6.3.3 新興風險之評估與管理

兆豐將新興風險納入風險管理範疇，參酌全球風險報告 (WEF) 辨識新興風險包含經濟風險 (A)、環境風險 (B)、地緣政治風險 (C)、社會風險 (D)、科技風險 (E) 等，邀集集團各子公司進行評估，依風險發生機率與衝擊程度辨識主要新興風險為「急性傳染病流行風險」與「科技創新與資安風險」、「中美貿易戰與金融制裁風險」，已擬訂完善的風險減緩因應措施，並持續監控管理，提升風險應變之韌性。



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、網絡安全等。

■ **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。

■ **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。

■ **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。

■ 2019~2021 年皆無重大資安事件。

■ 2021 年資安相關作業風險和重大偶發事件通報共計 5 件，損失金額約 1.2 百萬元 (主要為 2020 年專案檢查裁罰)。

■ **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。

■ **提升員工資安意識：**
持續落實資安教育訓練，以提升同仁風險意識，加強上線前之程式測試與資安架構，降低個資外洩機率。

■ **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。

■ **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。

■ **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。

■ **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。



中美貿易戰與金融制裁風險

大國間政治或貿易關係對立，導致提高關稅或限縮禁止進出口、限制企業投資、上市、供應鏈產地，影響市場交易與破壞產業供應鏈，導致金融市場震盪。

■ **營運成本增加：**
貿易戰或金融制裁造成油價飆漲，未來隨著台電增加電費或增收燃料稅，都可能增加營運成本。

■ **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。

■ **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。

■ 2021 年集團電費與燃料費約 1.36 億元，若全年平均電價 / 油價皆增加 50%，預估集團營業成本增加約 0.68 億元。

■ **政策及法規風險：**
面對政治或貿易關係對立或不確定性，對特定國家被列為減持目標，造成債券流動性不足、股價暴跌。

■ **落實國家風險監控：**
依據國際信用評等，訂立集團國家別信用風險限額與定期檢視並呈報董事會核定。

■ **加強市場風險評估：**
每月執行集團市場流動性壓力測試，監控股價市波動造成市場風險限額預警或金融資產評價損失呈報管理階層，並追蹤改善情形，並每季呈報風險管理委員並報備董事會。

■ **國家暴險：**

(1) 中國 (不含港澳地區) 暴險金額 2021 年底為 1,201 億元較 2020 年底下降 21%。

(2) 俄羅斯 2021 年底無信用暴險。

風險類型	潛在衝擊	因應措施	量化影響
 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。	投資及信用風險： 投資對象或放款客戶可能受到貿易戰或金融制裁風險影響，使營收下降或資產減損，進而導致兆豐集團投資風險或信用風險上升。	投資前 / 授信階段 ESG 風險評估： 為降低投融資及信用風險，將針對高 ESG 風險客戶建立負面表列清單，並通知相關單位加強投資、貸放前審慎評估。 投資後 / 貸放階段風險監控： 依據定期複審機制，重新盤查投融資客戶之財務狀況與信用風險變化，動態調整內部信用評等，以監控信用風險變化。	國家暴險： (1) 中國 (不含港澳地區) 暴險金額 2021 年底為 1,201 億元較 2020 年底下降 21%。 (2) 俄羅斯 2021 年底無信用暴險。
	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。	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。 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。	2021 年本集團未發生因新冠疫情導致營業據點停工或暫停交易。 2021 年期間本集團員工染疫人數 50 人 (含海外分行)。
	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。	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。 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、授信戶簽約，並落實貸後管理，以降低授信風險。	2021 年底受新冠疫情影響產業主要有交通運輸、旅遊業等，信用暴險約 1463 億元，佔集團信用暴險 3.4%，其中應予評估授信共 49.93 億元 (含逾放 6.05 億元)。

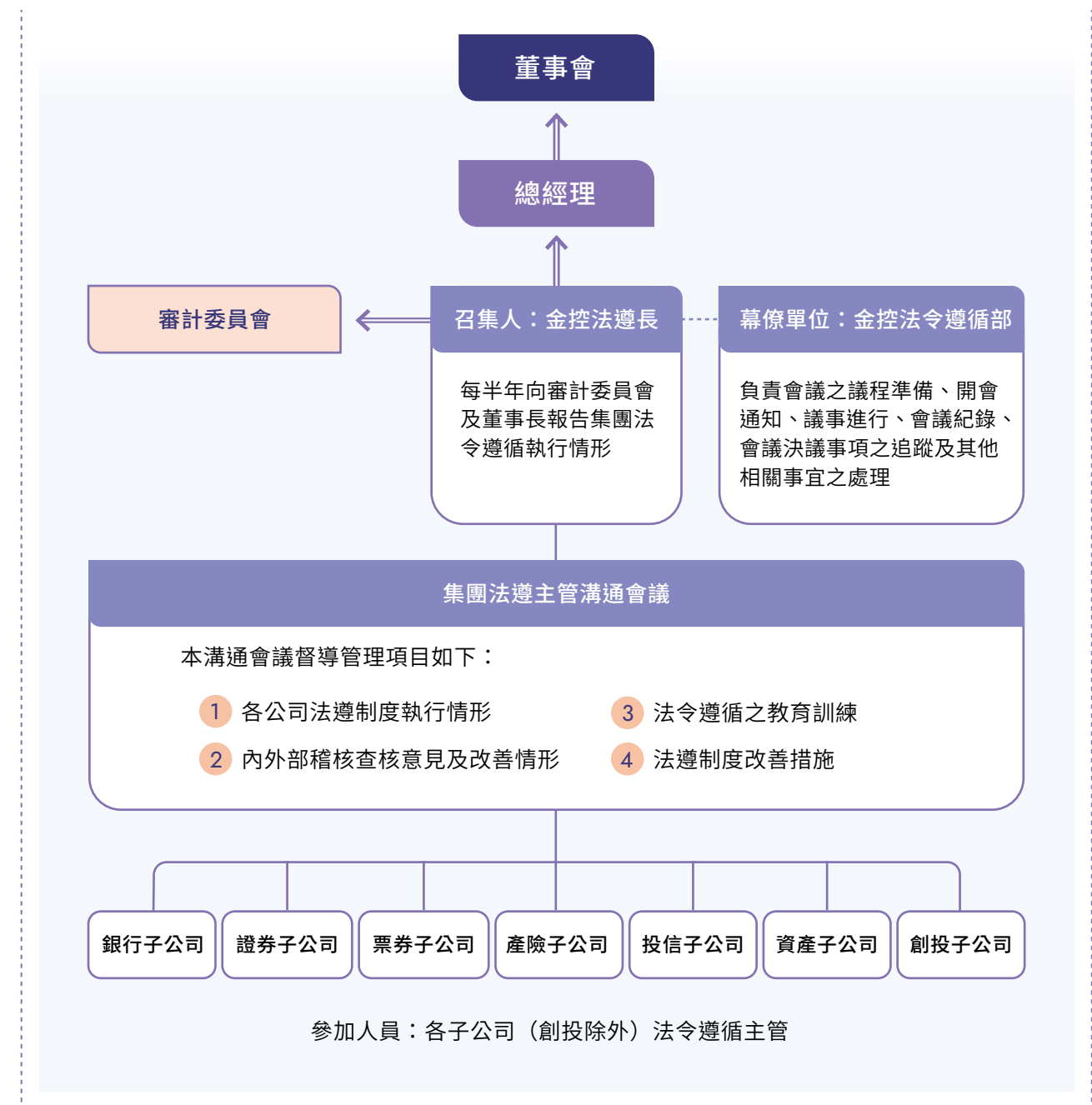
6.4 法令遵循

6.4.1 法令遵循管理機制

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。

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，2021 年共召開 4 次集團法遵主管溝通會議。

法令遵循架構圖



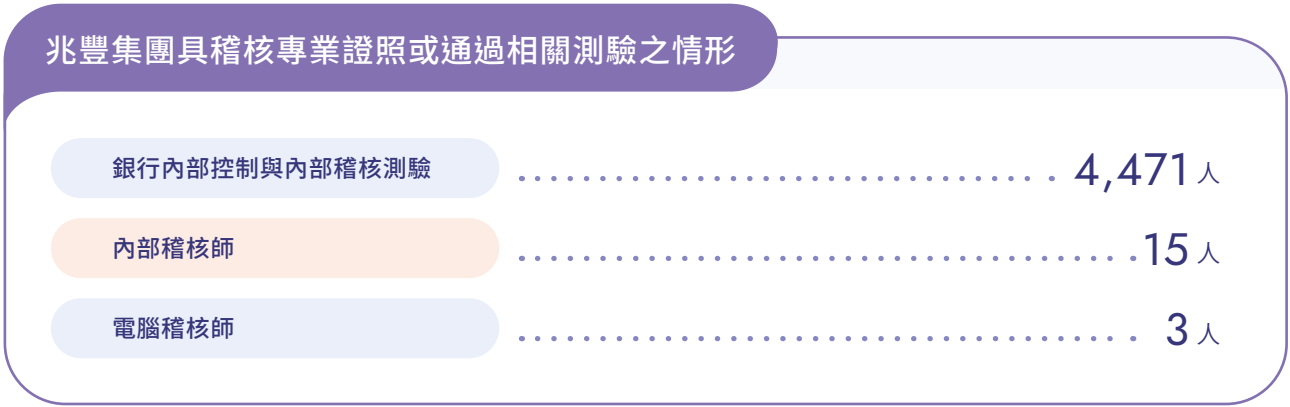
兆豐集團 2021 年員工法令遵循相關教育訓練情形

法令遵循訓練總時數 / 9,432

法令遵循訓練總人次 / 9,096

內部稽核

兆豐金控依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定訂定《兆豐金融控股股份有限公司稽核制度實施辦法》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，並定期向審計委員會及董事會報告稽核業務執行情形。另依據金控子公司監理有關規定，督導子公司稽核業務之運作，每年並對子公司辦理內部稽核作業成效加以考核，於提報金控審計委員會及董事會後函請各子公司提報其董事會，作為人事考評之依據。



6.4.2 主管機關裁罰案件

案例	案件說明	罰鍰 (新臺幣元)	其他處罰	矯正措施
兆豐銀行	辦理授信業務之徵授信作業及貸後管理作業缺失	無	糾正	一、強化借戶產業分析及財務預估，並對相關人員實施教育訓練，建置控管平台及報表，並強化貸後管理、聯貸變更條件案件之控管。 二、未來於規畫聯貸案件時，將視個案狀況擬定違反承諾之懲罰性措施，以控管授信風險。
	辦理房貸業務缺失	1,000 萬	無	一、強化及新增相關控管措施，透過系統及報表監控可疑交易，並加強覆審機制。 二、將疑似人頭戶房貸案件全數列管追蹤。
	未實際從事保險招攬而向保險公司收取佣金	150 萬	限期 1個月改正	一、已與相關保險公司終止合作。 二、定期蒐集及檢視主管機關對同業裁罰案件及相關法令異動，確保銀行內控措施合乎法令要求，以避免銀行再次發生類似之缺失。

案例	案件說明	罰鍰 (新臺幣元)	其他處罰	矯正措施
兆豐證券	未落實證券商管理相關內控制度	24 萬	糾正	一、解除涉案人員職務。 二、主管落實走動式管理，加強關懷員工，觀察業務人員有無異常行為，善盡督導管理責任。 三、營業據點實施善意關懷客戶訪談作業，使主管藉此了解營業員與客戶往來情形有無異常行為，並防堵營業員不正行為機制，強化業務人員管控措施。
兆豐產險	電子商務系統專案檢查缺失	120 萬	二項糾正	一、已依檢查缺失訂定改善時程。 二、落實資安管理，加強轉達董監事積極審議資安治理。 三、訂定或修訂相關管理規範及作業說明、擴增資安專責單位及資訊系統維運人力、採購管理系統。 四、委請廠商協助檢視執行修復作業、自行修正作業程式系統。 五、持續要求資訊人員參加培訓課程。
兆豐投信	交易室內部控制缺失	無	糾正	一、強化交易室管制。 二、加強海外股票交易對委託證券商交易品質管理相關覆核機制。

6.5 打擊犯罪

6.5.1 防制洗錢與打擊資恐

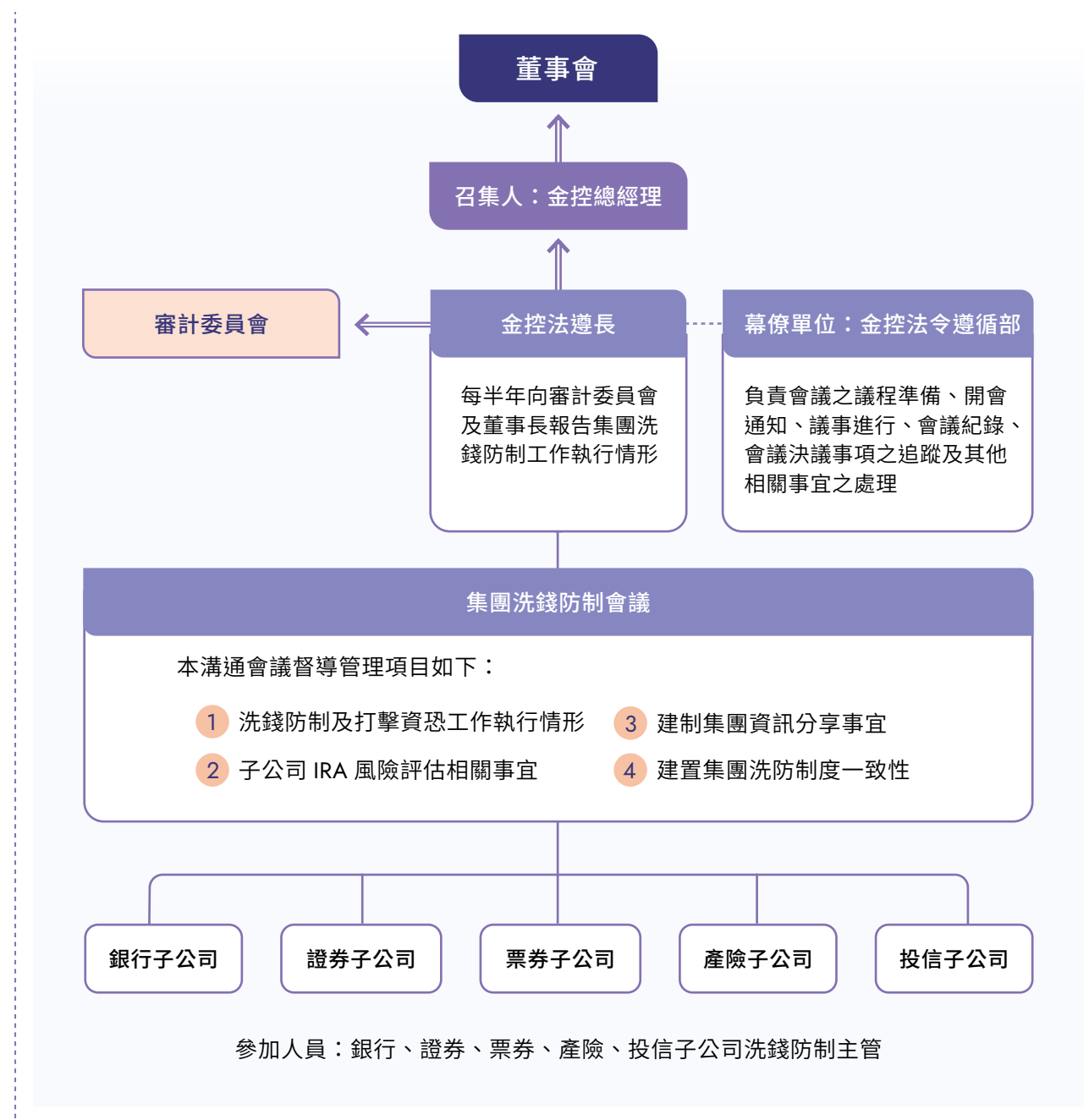
為遵循我國「洗錢防制法」、「資恐防制法」及「金融機構防制洗錢辦法」等規定，兆豐金控透過集團管理機制與集團洗錢防制政策，督導子公司落實客戶盡職調查、交易監控及教育訓練等，建立洗錢防制監控與名單篩選系統及完善培訓洗錢防制人員。

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，2021 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，另銀行、證券、票券、產險及投信子公司皆設有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。

打擊犯罪管理架構圖



打擊犯罪措施

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。

兆豐銀行關鍵打擊犯罪措施

每年至少執行一次全行層級洗錢、資恐、資武擴及制裁風險評估作業，對風險評估結果進行量化及質化分析並彙整風險評估報告、內部控制評估事項及改善計畫時程，向法令遵循委員會及董事會報告，以強化銀行防制洗錢及制裁相關法令遵循。使高階管理階層得以適時且有效地瞭解兆豐銀行所面對之整體洗錢、資恐、資武擴及制裁風險，決定應建立之機制及發展合宜之抵減措施並進行有效的資源分配。

為辨識、控管洗錢威脅及弱點，兆豐銀行建置各項反洗錢系統，包含交易監控、名單掃描，以杜防洗錢及資恐交易事件發生。

訂定「制裁 / 管制名單檢核作業手冊」及「疑似洗錢或資恐交易態樣檢核表」，對交易對手及相關人進行資恐名單比對，並對交易予以檢核並控管；另分析交易內容，對涉及相關對象納入「自建名單」或「自訂涉及制裁之高風險國家」供遵循，另有訂定「國內單位防制洗錢及打擊資恐認識客戶要點」、「國內單位辨識重要政治性職務人士作業手冊」、「國內單位辨識實質受益人暨無記名股票作業手冊」等規範供營業單位遵循。

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」，顯示打擊不法情事之決心。

兆豐銀行 2021 年打擊犯罪成果

銀行協助客戶攔阻之詐騙案件數 / 61

金額 (新臺幣元) / 36,499,548

打擊犯罪教育訓練

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，舉辦形式包含實體講座、數位學習、視訊訓練等，進而提升防制洗錢及打擊資恐人員之專業知識與技能，應完成法定時數之人員完訓率達 100%。

兆豐集團 2021 年員工打擊犯罪相關教育訓練情形

項目	反洗錢訓練時數	反洗錢訓練總人次
定期以內部案例學習的方式進行培訓	5,996	4,675
包含自我評估測驗的線上課程	56,579	32,716
法遵相關部門當面教育訓練	2,933	1,646
外部專業機構當面教育訓練	5,120	1,674
強制性每年複訓	4,493	824
總計	75,121	41,535

兆豐集團打擊犯罪證照或通過相關測驗之情形

國際反洗錢師資格認證 (CAMS) / 3,281 人

洗錢防制與打擊資恐專業人員測驗 / 676 人

6.6 稅務政策

為因應稅務治理之國際趨勢，貫徹稅務法規遵循，落實企業永續發展、提升企業價值，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。

稅務治理政策

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。

國別稅務資訊

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	8,623	514.82	233.05	31.04	21.55
澳洲	銀行	47	10.96	8.57	2.58	1.68
香港	銀行	80	10.05	8.43	1.26	0.03
美國	銀行及產險	193	20.50	7.39	0.46	0.46
日本	銀行	35	7.07	5.90	1.79	1.58
柬埔寨	銀行	102	6.49	5.03	1.03	0.90
中國	銀行	102	7.80	4.79	1.19	1.23
泰國	銀行	174	6.50	3.97	0.81	0.55
越南	銀行	54	3.51	2.50	0.49	0.50
英國	銀行	10	2.08	1.74	0.30	0.18
新加坡	銀行	29	3.51	1.57	0.24	0.81
其他	銀行及其他	145	9.02	3.62	0.50	0.66

稅率資訊

(1) 所得稅率

兆豐集團 2020 年及 2021 年有效稅率及現金稅率			
單位：新臺幣仟元			
項目	2020 年	2021 年	平均數
稅前淨利	29,330,638	28,656,413	28,993,526
所得稅費用	4,312,670	2,925,343	3,619,007
有效稅率 (%)	14.70%	10.21%	12.48%
支付所得稅	2,180,174	3,013,425	2,596,800
現金稅率 (%)	7.43%	10.52%	8.96%

- 說明：
- 2021 年有效稅率低於 2020 年，主係 2021 年國稅局核定以前年度所得稅，兆豐集團配合沖減所得稅費用。
 - 2021 年現金稅率高於 2020 年，主係 2020 年繳納所得稅時，抵用 2019 年暫繳之稅額；2020 年兆豐集團依財政部函令規定，營利事業因嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情影響，申請免暫繳所得稅，致 2021 年無 2020 年之暫繳稅額可抵用。
 - 2020 年有效稅率高於現金稅率，主係 2020 年繳納所得稅時，抵用 2019 年暫繳之稅額，當年復依財政部函令規定，申請免暫繳所得稅，致該年度所得稅現金流出較少。

(2) 所得稅率分析

兆豐集團 2020 年及 2021 年所得稅率分析				
項目	2020 年	2021 年	平均數	全球銀行業平均數 *
有效稅率 (%)	14.70%	10.21%	12.48%	20.90%
現金稅率 (%)	7.43%	10.52%	8.96%	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 2020 年及 2021 年有效稅率低於全球銀行業平均數，原因如下：
- 本集團主要營業地區為臺灣，臺灣法定所得稅率為 20%，低於其他國家。
 - 2020 年及 2021 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 18%~35%，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%，低於其他國家。

營運據點及主要營運活動

租稅管轄區	營運據點	主要營運活動			
		受規範金融服務	保險	持有股份或其他權益工具	其他
臺灣	兆豐金融控股股份有限公司			■	
	兆豐國際商業銀行股份有限公司	■			
	兆豐證券股份有限公司	■		■	
	兆豐票券金融股份有限公司	■			
	兆豐產物保險股份有限公司	■	■		
	兆豐資產管理股份有限公司	■			
	兆豐創業投資股份有限公司			■	
	兆豐國際證券投資信託股份有限公司	■			
	兆豐管理顧問股份有限公司				■
	雍興實業股份有限公司				■
	中國物產股份有限公司				■
	銀凱股份有限公司				■
	中銀財務管理顧問股份有限公司				■
	兆豐期貨股份有限公司	■			
	兆豐國際證券投資顧問股份有限公司	■			
澳洲	兆豐國際商業銀行股份有限公司雪梨分行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司布里斯本分行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司墨爾本分行	■			
香港	兆豐國際商業銀行股份有限公司香港分行	■			
美國	兆豐國際商業銀行股份有限公司紐約分行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司洛杉磯分行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司芝加哥分行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司矽谷分行	■			
	兆豐產物保險股份有限公司關島代表處	■	■		
日本	兆豐國際商業銀行股份有限公司東京分行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司大阪分行	■			

租稅管轄區	營運據點	主要營運活動			
		受規範金融服務	保險	持有股份或其他權益工具	其他
柬埔寨	兆豐國際商業銀行股份有限公司金邊分行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司金邊機場支行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司金邊奧林匹克支行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司金邊堆谷支行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司金邊桑園支行	■			
中國	兆豐國際商業銀行股份有限公司蘇州分行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司蘇州吳江支行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司崑山支行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司寧波分行	■			
泰國	兆豐國際商業銀行大眾股份有限公司總公司	■			
	兆豐國際商業銀行大眾股份有限公司春武里分行	■			
	兆豐國際商業銀行大眾股份有限公司挽那分行	■			
	兆豐國際商業銀行大眾股份有限公司萬磅分行	■			
	兆豐國際商業銀行大眾股份有限公司羅勇分行	■			
越南	兆豐國際商業銀行股份有限公司胡志明市分行	■			
英國	兆豐國際商業銀行股份有限公司倫敦分行	■			
新加坡	兆豐國際商業銀行股份有限公司新加坡分行	■			
加拿大	兆豐國際商業銀行股份有限公司多倫多分行	■			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司溫哥華分行	■			
法國	兆豐國際商業銀行股份有限公司巴黎分行	■			
馬來西亞	兆豐國際商業銀行股份有限公司納閩分行	■			
菲律賓	兆豐國際商業銀行股份有限公司馬尼拉分行	■			
荷蘭	兆豐國際商業銀行股份有限公司阿姆斯特丹分行	■			
緬甸	兆豐國際商業銀行股份有限公司仰光分行	■			
巴拿馬	兆豐國際商業銀行股份有限公司巴拿馬分行	■			
	巴拿馬國泰倉庫公司				■
	Ramlett Finance Holdings Inc.				■

CH7 附錄

7.1

關於本報告書

135

7.2

重大主題分析與利害關係人溝通

137

7.3

永續數據

149

7.4

永續準則及指標對照表

159

7.5

外部獨立驗證聲明

168

7.1 關於本報告書

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，致力成為「亞太金融業永續典範」，發揮正向影響，引領永續發展。

報導期間

兆豐金控自 2014 年以來，每年定期發行永續報告書，已連續 9 年公開揭露兆豐集團的非財務資訊。2022 年 6 月發布之《2021 兆豐金控永續報告書》揭露兆豐集團於 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期間之永續發展狀況、重大主題之管理方針、回應措施及績效表現。

報導範疇

本報告書非財務報告之永續數據，以臺灣之營運活動為主要報導範疇，涵蓋兆豐金控暨旗下 7 家子公司，包括兆豐國際商業銀行（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）、兆豐資產管理及兆豐創業投資（簡稱兆豐創投）；社會共榮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。

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。

與前一年度相比報導範疇無重大變化，若遇範疇不一致之情形，將於該數據及段落註明。

報導原則

準則發布單位	依循準則
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 通用準則 2021 (GRI Universal Standards 2021)
臺灣證券交易所 (Taiwan Stock Exchange, TWSE)	上市上櫃公司永續發展實務守則
	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
聯合國 (United Nations, UN)	永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)
	聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact)
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	行業準則 - 商業銀行 (Commercial Bank)
國際標準化組織 (International Organization for Standardization, ISO)	ISO 26000：2010 社會責任指引

報導原則對應本報告書內容之章節及頁碼，請參見附錄 [7.4 永續準則及指標對照表](#)。

類別	依循標準	驗證 / 確信機構
永續資訊	確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」（係參考國際確信準則 ISAE 3000 訂定）	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte & Touche)
財務數據	會計師查核簽證財務報表規則及一般公認審計準則	資誠聯合會計師事務所 (PwC)
環境數據	ISO 14046：2014 水足跡查證聲明書 ISO 14064-1：2018 組織溫室氣體盤查 ISO 14067：2018 碳足跡查證聲明書	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	ISO 14001：2015 環境管理系統 ISO 50001：2018 能源管理系統	英國標準協會 (BSI Taiwan)
社會數據	ISO 27001：2013 資訊安全管理系統	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)

流程管理



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。

公司名稱：兆豐金融控股股份有限公司

聯絡部門：兆豐金控行政管理部

聯絡地址：10058 台北市中正區忠孝東路二段 123 號 15 樓

聯絡人員：翁小姐

聯絡電話：+886-2-2357-8888 轉分機 804

聯絡傳真：+886-2-3393-8755

電子郵件：pr@megaholdings.com.tw

永續專區：<https://www.megaholdings.com.tw/tc/page.aspx?mid=129>





兆豐金控網站



兆豐永續專區



永續報告書

7.2 重大主題分析與利害關係人溝通

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。

7.2.1 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，兆豐參考 GRI 永續性報導準則 (GRI Standards)，並依照 AA1000SES 利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) 的五大原則 (責任、影響力、張力、多元觀點及依賴性)，進行利害關係人之問卷設計，並由兆豐永續發展委員會及旗下各工作小組成員進行問卷調查，最終鑑別出兆豐七大利害關係人。兆豐透過多元溝通管道與七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，另每年定期於年底向董事會報告與各利害關係人之溝通情形，包含利害關係人對永續議題關注程度之調查結果。

利害關係人	Top 5 關注之永續議題	溝通管道及回應方式	重點溝通實績
 政府與主管機關	- 法令遵循 - 公司治理 - 資訊安全 - 誠信經營 - 風險管理	定期： - 於主管機關網站申報資料 不定期： - 參加主管機關之政策宣導會及公聽會 - 配合主管機關查核提供相關資訊 - 拜會或透過公文、電話與主管機關溝通交流 - 遵循主管機關相關法令、政策，並配合其監理與查核	- 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 FTSE4Good 臺灣永續指數成分股。 - 榮獲臺灣證券交易所舉辦之第七屆公司治理評鑑「上市公司組排名前 5%」之成績。 - 兆豐金控及各子公司（創投除外）皆設置法令遵循主管，以及公司治理主管。
 客戶	- 資訊安全 - 客戶關係 - 誠信經營 - 數位創新 - 風險管理	不定期： - 客戶滿意度調查 - 提供電子報及投資研究報告 - 舉辦投資理財講座 常設性： - 各子公司設立客戶服務及申訴專線 - 公司網站公布客訴受理窗口及意見聯絡方式	- 執行客戶滿意度調查： - 兆豐銀行： - 內部禮貌運動 90% - 臨櫃客戶滿意度 95% - 數位服務客戶滿意度 82.44% - 兆豐證券：97% - 兆豐產險：90.28% - 兆豐投信：91.75% - 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。
 股東／投資人	- 經濟績效 - 資訊安全 - 法令遵循 - 公司治理 - 誠信經營	每月： - 公告營運績效 每年： - 召開股東會、發行中英文年報、永續報告書 不定期： - 於公開資訊觀測站公告揭露資訊 - 舉辦國內法人說明會 - 參加國內外法人說明會及投資人關係會議 常設性： - 設置中英文網站，於「投資人專區」公告年報、財務、股務等資料 - 公司網站公告投資人聯絡資訊、利害關係人聯絡資訊 - 公司網站企業社會責任專區設置利害關係人意見調查表	- 持續穩定獲利，2021 年合併稅後純益新臺幣 257.31 億元，較 2020 年增加 2.85%。 - 中英文重大訊息及公告共 148 則。 - 自行舉辦 2 場線上法人說明會，參與 5 場由國內外券商舉辦之法人說明會。

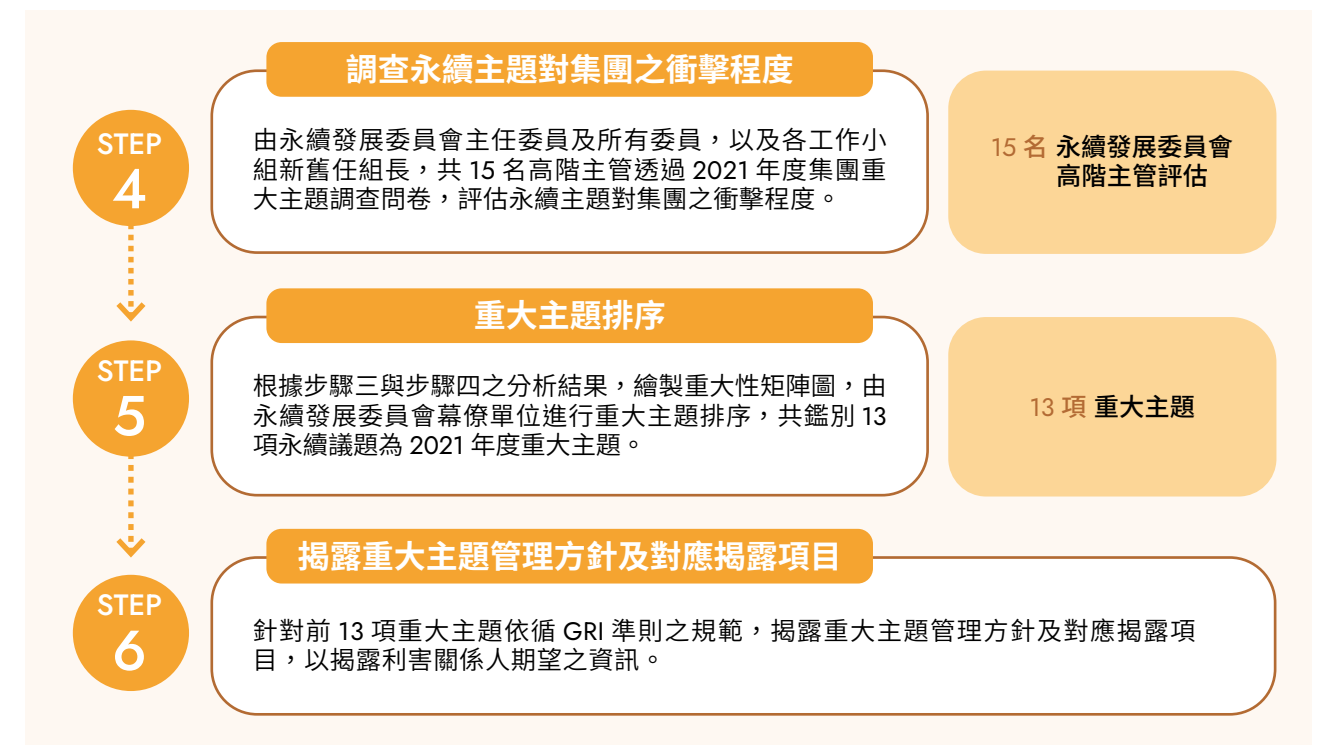
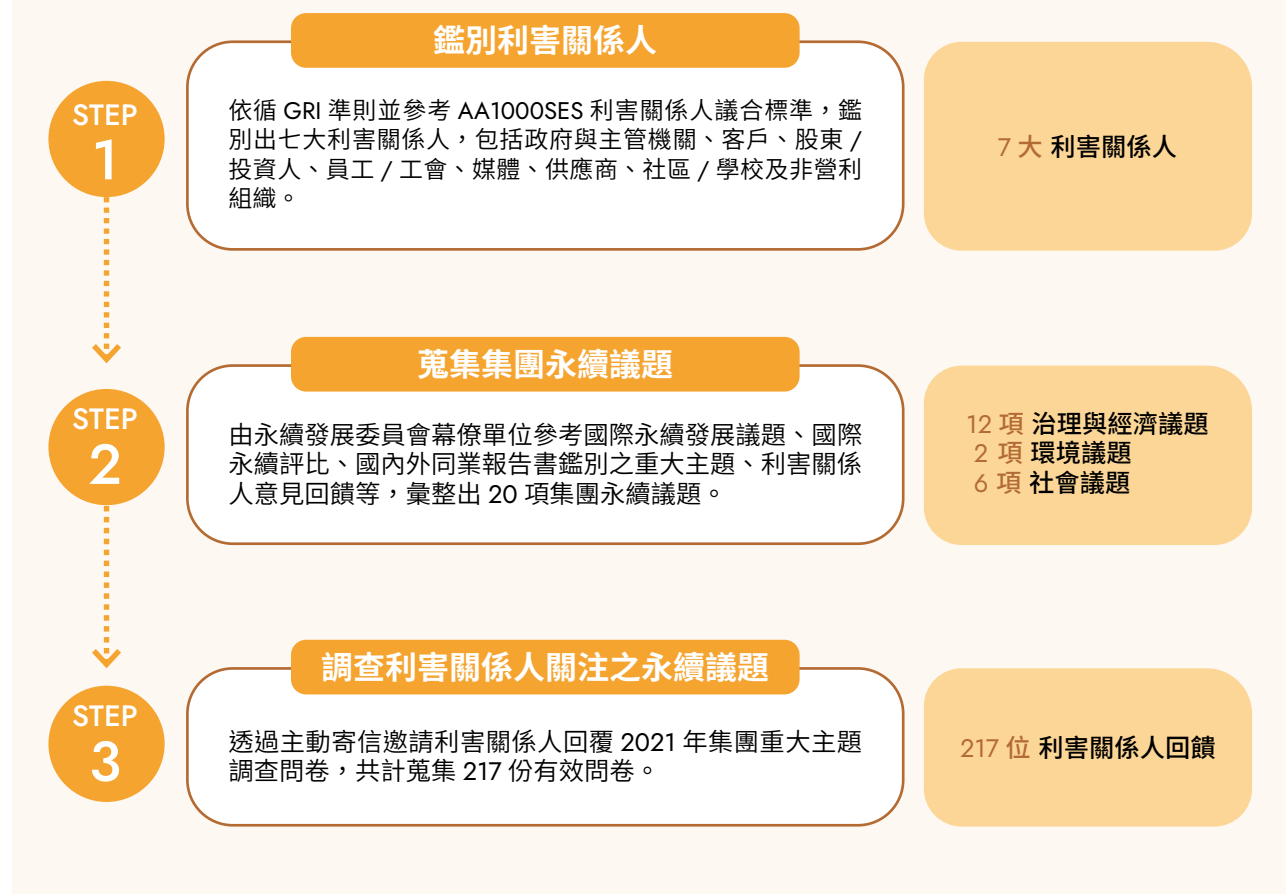
利害關係人	Top 5 關注之永續議題	溝通管道及回應方式	重點溝通實績
 員工／工會	- 資訊安全 - 法令遵循 - 誠信經營 - 幸福職場 - 經濟績效	定期： - 舉辦員工安全衛生講座 - 勞資會議 - 職工福利委員會、職業安全衛生委員會、勞工退休準備金監督委員會 不定期： - 舉行員工會議 - 營業單位晨、夕會 常設性： - 兆豐銀行內部網站設有「工會討論園地」供員工發表意見 - 設立員工申訴專線電話、電子信箱 - 性騷擾申訴專線電話、電子信箱 - 檢舉信箱	- 推動職場健康促進計畫與員工心理諮商服務 (EAP)，2021 年使用 0800 諮詢服務電話及 Email 電子郵件諮詢服務共 52 人次、一對一個別晤談 19 人次，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，2021 年員工敬業度平均表現為 3.54 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。
 媒體	- 客戶關係 - 永續金融 - 法令遵循 - 資訊安全 - 公司治理	不定期： - 發布新聞稿或舉行記者會 - 配合媒體提供相關資料 - 於公開資訊觀測站公告揭露資訊 常設性： - 設置發言人及公關人員提供聯繫	- 兆豐金控榮獲「2021 天下永續公民獎」、臺灣企業永續獎 (TCSA)– 企業永續報告類金獎。 - 兆豐銀行榮獲《今周刊》第 15 屆財富管理銀行評鑑「最佳客戶滿意獎」第 1 名、最佳理專團隊獎第 3 名、最佳銀色友善獎第 3 名、《卓越雜誌》2021 年卓越銀行評比「最佳數位房貸獎」、2021 年數位銀行家雜誌 (The Digital Banker) 「全球私人銀行創新評鑑」(Global Private Banking Innovation Awards)，「最佳高資產客戶私人銀行」優勝獎等殊榮。 - 兆豐證券榮獲 1111 人力銀行 2021 幸福企業金融管顧業金獎等殊榮。
 供應商	- 資訊安全 - 永續採購 - 誠信經營 - 客戶關係 - 風險管理	不定期： - 舉辦專案會議 常設性： - 舉行議價會議 - 於契約條文議定	- 兆豐訂定「供應商永續經營管理要點」，與供應商共同致力提升企業永續影響力。 - 落實 100% 簽署「供應商永續經營聲明書」。 - 針對兆豐關鍵供應商辦理「永續經營自評問卷調查」，2021 年共 74 家關鍵供應商完成調查。 2021 年度集團綠色採購金額為新臺幣 90,761,025 元，佔年度總採購金額 3.52%。

利害關係人	Top 5 關注之永續議題	溝通管道及回應方式	重點溝通實績
 社區 / 學校及非營利組織	普惠金融 社會承諾 氣候行動 資訊安全 綠色營運	定期： - CDP 氣候變遷問卷 不定期： - 贊助公益慈善、體育、學術或藝文活動 - 贊助經費或物資給非營利組織或機構 - 舉辦志工服務活動 - 與社福團體合作辦理社會福利活動 - 參與 ESG 相關社團組織活動	2021 年，兆豐慈善基金會、兆豐國際商業銀行文教基金會、兆豐金控及各子公司共投入約新臺幣 6,200 萬元，共同致力各項公益活動。 - 兆豐 2021 年公益活動投入總金額，相較於 2020 年成長高達 15.5%。
公關室聯絡窗口：alicia@megaholdings.com.tw			

7.2.2 鑑別重大主題

重大主題鑑別流程

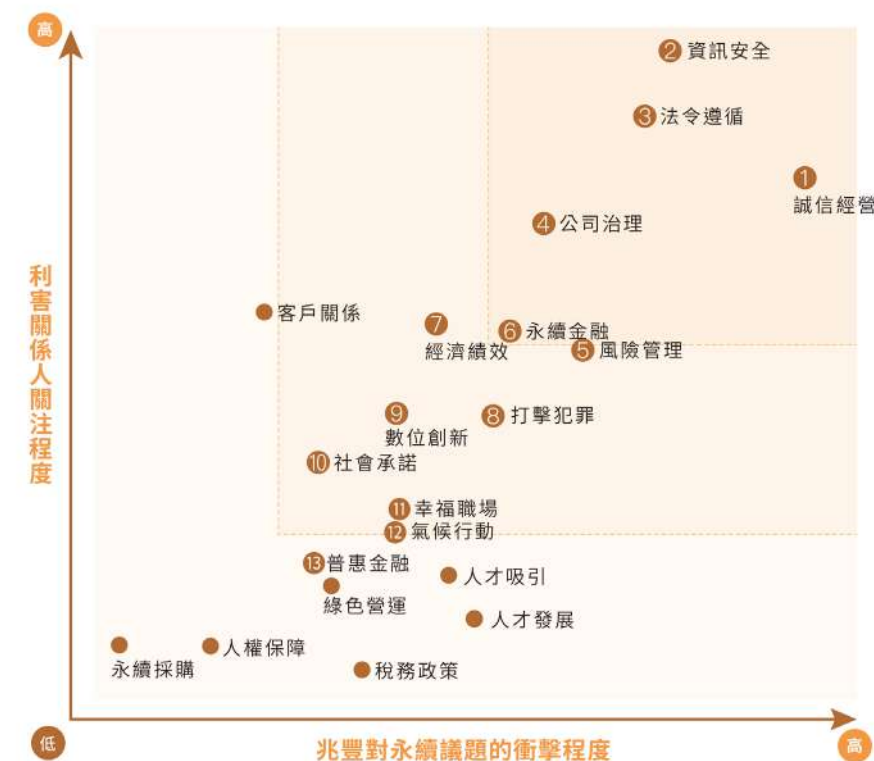
為了解利害關係人對集團永續主題之關注程度，並檢視組織企業永續經營之成果，我們透過六大步驟進行利害關係人溝通與重大主題辨識：



重大主題分析

兆豐於 2021 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 12 項永續議題為 2021 年度重大主題；另為呼應「深化金融包容性，促進社會共榮」之 ESG 策略主軸，增加「普惠金融」為第 13 項重大主題，並於本報告書中揭露管理方針及執行成果。

2021 年度永續議題調整包含新增「公司治理」及「風險管理」，以呼應國際永續趨勢及永續評比機構對金融業之期待；而為展現兆豐於誠信經營與法規遵循之成果，並突顯在兩項議題上之重視與努力，2021 年度將「誠信經營與法規遵循」分別獨立為「誠信經營」與「法令遵循」，其餘部分永續議題名稱調整請參考下表「2021 年重大主題差異說明」。



2021 年重大主題差異說明

排序	重大主題	差異說明
1	誠信經營	原「誠信經營與法規遵循」中獨立重大主題。
2	資訊安全	名稱調整，原為「資訊安全與個資保護」。
3	法令遵循	原「誠信經營與法規遵循」中獨立重大主題。
4	公司治理	新增重大主題。
5	風險管理	新增重大主題。
6	永續金融	名稱調整，原為「綠色金融」。
7	經濟績效	未調整。
8	打擊犯罪	名稱調整，原為「反洗錢與反貪腐」。
9	數位創新	名稱調整，原為「數位金融之創新與發展」。
10	社會承諾	新增重大主題。
11	幸福職場	名稱調整，原為「職業健康與安全」。
12	氣候行動	名稱調整，原為「氣候變遷」。
13	普惠金融	名稱調整，原為「金融包容性」。

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，2021 年辨識 13 項永續議題列為當年度重大主題。我們透過「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：

排序	重大主題	對應 GRI 準則及特定主題指標	價值鏈衝擊範圍（與利害關係人之關係）及涉入程度						
			● 為實際衝擊；○ 為潛在衝擊；▲ 為透過商業關係與此衝擊有直接關聯。						
			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	股東 / 投資人	政府與主管機關	客戶	媒體	社區 / 學校及非營利組織
1	誠信經營	■ GRI 3-3 ■ GRI 205-2 至 205-3 ■ GRI 206-1	●	▲	●	●	▲	○	○
2	資訊安全	■ GRI 3-3 ■ GRI 418-1	●	▲	●	●	▲	○	○

排序	重大主題	對應 GRI 準則及特定主題指標	價值鏈衝擊範圍（與利害關係人之關係）及涉入程度						
			● 為實際衝擊；○ 為潛在衝擊；▲ 為透過商業關係與此衝擊有直接關聯。						
			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	股東 / 投資人	政府與主管機關	客戶	媒體	社區 / 學校及非營利組織
3	法令遵循	■ GRI 2-27 ■ GRI 3-3	●		●	●	▲	○	○
4	公司治理	■ GRI 3-3 ■ GRI 205-2 至 205-3 ■ GRI 206-1	●		●	●	▲	○	
5	風險管理	■ GRI 3-3 ■ 自訂主題	●		●	●	▲		
6	永續金融	■ GRI 3-3 ■ GRI 201-1 至 201-4 ■ GRI 203-2	●		●	●	▲		
7	經濟績效	■ GRI 3-3 ■ GRI 201-1 至 201-4	●		●	●			
8	打擊犯罪	■ GRI 2-27 ■ GRI 3-3 ■ GRI 205-2 至 205-3	●	▲	●	●	▲		
9	數位創新	■ GRI 3-3 ■ 自訂主題	●		●	○	▲		○
10	社會承諾	■ GRI 3-3 ■ GRI 203-2 ■ GRI 413-2	●				▲	○	○
11	幸福職場	■ GRI 3-3 ■ GRI 401-1 至 401-3 ■ GRI 403-1 至 403-9 ■ GRI 405-1	●						
12	氣候行動	■ GRI 3-3 ■ GRI 201-2 ■ GRI 203-2 ■ GRI 305-1 至 305-3 及 305-5	●	▲	●	●	▲		
13	普惠金融	■ GRI 3-3 ■ GRI 203-2	●		○	●	▲		○

重大主題管理方針

重大主題	管理方針					對應章節及頁碼
	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 誠信經營	兆豐本於誠信當責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，並建立良好之公司治理與風險控管機制，致力企業永續發展。	兆豐金控設有誠信經營委員會，負責審定集團誠信經營政策，並協助將誠信與道德價值融入公司經營策略、推動及協調誠信政策宣導訓練，以及辦理其他與誠信經營相關之事項，建立全集團的誠信文化與素養。	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。	1.兆豐金控董事及副總經理級以上高階主管均100%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95%為目標。	1.檢視年度目標達成情形：2021年集團年度誠信經營教育訓練完訓率超過95%，達年度所訂目標。 2.視高階主管簽署遵循誠信經營政策聲明書之情形：2021年簽署率為100%。	CH6 責任治理 (P112-P133)
② 資訊安全	兆豐所屬之金融服務業，因產業特性容易受網絡攻擊，資安風險較高，也因此受到政府高度監管。資料外洩可能導致服務中斷，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。	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。	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。	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：2021年度未發生資訊安全或資訊外洩之事件。 2.導入ISO 27001：兆豐銀行、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：2021年集團共計22,798人次完成相關課程訓練，平均每人受訓2.75小時。	CH3 永續金融 (P50-P73)
③ 法令遵循	法令遵循制度為兆豐重視的一環，除制定法令遵循制度相關之規範外，並於金控與各子公司間建立重大違反法令通報機制。	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。	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」之規定建立法令遵循制度。兆豐致力遵循法令與監理要求，以避免可能的財務損失，影響公司之信譽與營運。	1.法令規章適當傳達及適時更新，使各項活動符合法令規定，並維護相關檢舉制度的有效性。 2.加強提升員工法令遵循知識與能力。 3.定期實施法令遵循自評與測試。	1.各召開集團法令遵循主管溝通會議：督導各子公司法令遵循執行情形，及配合外部法令異動更新內部規章之作業。 2.教育訓練課程執行成果：2021年集團共計48,160人次完成法令遵循訓練課程，訓練總時數為89,943小時。 3.實施法令遵循自評與測試之情形：全集團100%完成定期法令遵循自評與測試。	CH6 責任治理 (P112-P133)

重大主題	管理方針					對應章節及頁碼
	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	
④ 公司治理	公司治理之良譽攸關公司品牌形象、長期策略發展與經營成果，且主管機關亦高度關注企業公司治理，並透過公司治理評鑑、公司治理3.0等措施進行檢視，由此顯示良好的公司治理亦可符合政府及其他利害關係人期待。	兆豐透過董事會成員的多元化、董事會績效評估等措施，強化董事會職能與績效，並透過保障股東權益，提高資訊揭露透明度等，強化兆豐公司治理。	兆豐金控訂有《公司治理實務守則》，且依循該準則為集團建立良好之公司治理制度與文化，規劃集團整體經營策略、風險管理政策與指導準則。	1.持續關注公司治理國際趨勢及掌握國內最新法規變化，強化董事進修與公司治理相關人員專業訓練。 2.持續辦理董事會及功能性委員會績效評估作業已委託外部專業機構完成辦理。	1.董事完成法定進修時數之情形：公司治理主管已完成27小時公司治理進修時數。 2.辦理董事會及功能性委員會績效評估之辦理情形：2021年董事會及功能性委員會績效評估作業已委託外部專業機構完成辦理。	CH6 責任治理 (P112-P133)
⑤ 風險管理	金融環境變化快速、科技日新月異、產品及業務愈益複雜，為維持有效之風險偵測機制，並遵從主管機關未來監理方向，需建置有效之內部控制及風險評估與管理機制，以有效管理傳統營運風險及新興風險。	兆豐由金控及各子公司建立與執行風險控管機制，並於集團董事會下設置「風險管理委員會」進行監督，確保集團整體之風險控管符合董事會所訂之風險管理政策。	兆豐金控訂有《風險管理政策及指導準則》，確保金控及各子公司建立有效之風險管理制度，且各項營運風險控制在可容忍範圍內。	1.加強集團鑑別與管理氣候變遷所產生之實體與轉型風險。 2.持續分析與應用信用風險、市場風險、作業風險及資產負債管理資訊，研發及優化風控流程與系統，以提升集團風險控管效能。	1.進行傳統風險評估與管理：2021年持續由金控及重要子公司設置之風險管理單位進行風險控管，並每季向風險管理委員會報告。 2.鑑別新興風險：2021年度共鑑別「科技創新與資安風險」、「氣候變遷風險」及「急性傳染病流行風險」三大風險。新興風險之風險描述、潛在衝擊及因應措施，詳細內容請參考 CH6 責任治理章節 。	CH6 責任治理 (P112-P133)
⑥ 永續金融	兆豐意識到發展永續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2021年聯合國氣候變遷大會之減碳目標，以及我國2050年淨零排放願景，幫助減緩全球暖化、降低氣候變遷之風險，並將低碳轉型納入營運發展策略。	兆豐響應金管會「綠色金融2.0」政策，鼓勵各子公司規劃永續相關投資、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。	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。	1.持續投資／發行／承銷國內綠色及永續發展債券。 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。	1.推動永續投資及永續商品：2021年投資國內綠色／永續債券逾新臺幣90億元；發行／承銷國內綠色／永續債券，金近新臺幣20億元。 2.簽署赤道原則：兆豐銀行已於2021年8月17日簽署赤道原則，以發揮金融影響力。 3.「5+2」新創重點產業及綠能科技放款：2021年底兆豐銀行新創重點產業放款餘額為新臺幣4,256億元，綠能科技放款餘額為新臺幣812.5億元。	CH3 永續金融 (P50-P73)

重大主題	管理方針					對應章節及頁碼
	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	
⑦ 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。	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。	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。	定期檢視財務狀況並誠實申報財務績效：2021年兆豐金控持續穩定獲利，合併稅後純益新臺幣 257.31 億元，較 2021 年增加 2.85%；兆豐銀行 2021 年稅後淨利新臺幣 184.57 億元，EPS 新臺幣 2.16 元。	CH0 關於兆豐 (P12-P19) CH6 責任治理 (P112-P133)
⑧ 打擊犯罪	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。	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》、《兆豐金融集團整體性防制洗錢與打擊資恐計畫》及《兆豐金融控股股份有限公司子公司內部人行為自律規範》，嚴禁洗錢及內線交易事件。	1.落實零事件發生。 2.定期召開集團洗錢防制會議。 3.確保所有洗防人員皆完成法定教育訓練時數。	1.定期檢視集團違反競爭行為、反托拉斯及壟斷法規相關訴訟之事件：2021 年無相關案件發生。 2.定期檢視集團洗錢防制會議召開情形：2021 年共召開 6 次集團洗錢防制會議。 3.定期檢視洗防人員受訓情形：2021 年兆豐洗防教育訓練，應完成法定時數之人員完訓率達 100%。	CH6 責任治理 (P112-P133)
⑨ 數位創新	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。	兆豐設有「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。	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。	1.建置 STM 智慧櫃員機數量：2021 年底共佈建 121 台 STM，共服務人數 158,018 人，開立帳戶數共 179,408 戶。 2.訂定「商家導入台灣 Pay 收款業務」年度業務目標量：2021 年共計導入商家數 6,633 家，目標達成率達 145%。	CH3 永續金融 (P50-P73)

重大主題	管理方針					對應章節及頁碼
	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	
⑩ 社會承諾	兆豐以創造金融業全方位正向影響力為使命，除了促進經濟發展，我們也期許自己發揮金融業的職能，促使社會共榮共好，為社會帶來正面力量。	兆豐透過金控及各子公司公關單位、財團法人兆豐國際商業銀行文教基金會、財團法人慈善基金會，統合集團資源給予社會弱勢協助，讓社會上需要幫助的地方都有兆豐的支持。	兆豐以金融教育、弱勢關懷、體育藝文支持及社會營造作為重點支持項目，並規劃策略及未來目標，以持續關懷並提供資源。	1.結合兆豐的金融專業職能，協助金融知識教育之推廣。 2.加強志工服務，關懷弱勢族群。 3.辦理藝術／體育活動，支持藝文／運動專業人才。	依投入之形式與類型，定期檢視社會公益資源分配情形：兆豐 2021 年計共投入約新臺幣 6,200 萬元，若以投入形式區分： (1) 現金捐贈：82.07% (2) 實物捐贈：3.81% (3) 志工人事費用：3.07% (4) 管理費用：11.05% 若以活動類型區分： (1) 商業倡議：57.42% (2) 社區投資：21.62% (3) 慈善捐贈：20.96%	CH5 社會共榮 (P100-P111)
⑪ 幸福職場	員工為公司重要的社會資產，為提升員工留任意願，打造幸福包容環境，兆豐平等且合理的對待每位員工，提供員工良好的工作場域，確保員工身心靈健康，以提升工作效率，為客戶提供優質的服務。	兆豐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。同時兆豐亦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。	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。兆豐於 2022 年訂定《反歧視及反騷擾準則》，尊重員工多元性，杜絕任何形式之歧視與騷擾。在安全衛生方面，兆豐金控則設有《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。	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。 3.持續辦理員工健康檢查。 4.續辦理員工心理諮商(EAP)服務。 5.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。	1.檢視違反人權相關議題之申訴案件：2021 年集團內發生 3 起歧視與騷擾相關之申訴案件，案件均已處理完畢，亦對內加強訓練與宣導。同時兆豐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：2021 年集團共計 54,851 人次接受人權相關課程，訓練總時數達 66,646 小時。 3.定期檢視員工健康檢查辦理情形：2021 年集團共有 3,981 人次接受健康檢查。 4.定期檢視員工使用 EAP 服務之情形：2021 年使用 0800 諮詢服務電話及 Email 電子郵件諮詢服務共 52 人次、一對一個別晤談 19 人次，諮詢議題以職場人際及職場壓力為主。 5.定期檢視職業安全衛生之訓練情形：兆豐相關人員皆已完成法定受訓時數，且 2021 年集團未發生違反「職業安全衛生法」而遭受裁罰之事件。	CH4 員工關懷 (P74-P99)

重大主題	管理方針					對應章節及頁碼
	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	
⑫ 氣候行動	隨著各國政府及投資人越來越重視氣候變遷議題，兆豐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，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。	兆豐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。	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。	1.定期檢視ISO 14064溫室氣體盤查執行情形：2020年起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：2021年購買以2020年範疇一及範疇二溫室氣體排放總量1%，已購買413張並達成目標。 3.定期檢視CDP問卷之成果：2021年兆豐金控CDP氣候變遷問卷獲得B管理等級分數。	CH6 責任治理 (P112-P133) CH2 環境永續 (P20-P29)
⑬ 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）提供全方位有效的金融商品與服務。	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。	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。	1.定期檢視中小企業放款辦理情形：2021年底兆豐銀行累積放款戶數達20,841戶，年底放款金額為新臺幣5,966億元，較2020年成長11.81%。 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2021年底累積撥款金額達新臺幣983.45億元，較2020年成長5.21%。 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2021年該項業務簽單保費金額為新臺幣312萬元，被保險人共8,910人。	CH3 永續金融 (P50-P73)

7.3 永續數據

7.3.1 環境指標數據

近四年能源耗用量					
能源類型	項目 / 年度	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
外購電力	使用量 (度電)	35,937,419	35,439,310	34,615,465	34,599,188
	支出 (新臺幣元)	135,782,000	135,201,000	122,147,000	126,071,000
	能耗 (GJ)	129,373	127,580	124,614	124,557
汽油	使用量 (公升)	432,264	435,193	427,130	419,442
	支出 (新臺幣元)	11,238,864	12,707,636	10,891,815	10,338,000
	能耗 (GJ)	14,114	14,209	13,946	13,695
天然氣	使用量 (立方公尺)	28,549	29,906	25,523	36,868
	支出 (新臺幣元)	427,073	445,365	299,774	241,258
	能耗 (GJ)	956	1,001	855	1,235
柴油 (移動)	使用量 (公升)	-	-	-	3,716
	能耗 (GJ)	-	-	-	131
柴油 (固定)	使用量 (公升)	-	-	-	3,480
	能耗 (GJ)	-	-	-	122
液化石油氣 (LPG)	使用量 (公斤)	-	-	-	3,832
	能耗 (GJ)	-	-	-	106
總能耗 (GJ)		144,443	142,791	139,415	139,846
人均耗能 (總熱值 (GJ))/ 人)		15.90	16.67	14.07	15.08
能源密集度 (總熱值 (GJ)/ 淨收益 (百萬元))		2.34	2.19	2.29	2.31

註 1：能源耗用量之數據範圍包含全台營運據點。
註 2：總電費支出係以經濟部能源局公布之「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) 以經濟部能源局公布之「能源產品單位熱值表 (2018 年版)」為基準；每仟卡以 4.18 焦耳計算。
註 4：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。

購買再生能源憑證 (T-RECs)							
						單位：度電	單位：GJ
公司名稱 年度	兆豐金控	兆豐銀行	兆豐證券	兆豐票券	兆豐產險	總計	總計
2019 年	29,200	29,200	29,200	29,200	29,200	146,000	526
2020 年	7,040	242,880	66,880	14,080	21,120	352,000	1,267
2021 年	7,600	262,200	72,200	15,200	22,800	380,000	1,368

註 1：2019 年依金控及 4 家子公司各 20% 比例分攤。
註 2：2020 年及 2021 年依金控及 4 家子公司前一年度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%。

近四年溫室氣體 (GHG) 排放量（通過第三方機構查證）				
單位：公噸CO ₂ e				
項目 / 年度	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
直接溫室氣體排放量（範疇一）	718.84	2,527.63	2,550.75	3,011.15
直接溫室氣體排放量（範疇一） 屬自有公務車	498.86	857.69	1,034.71	998.56
能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	14,004.90	16,232.62	18,216.02	17,178.03
範疇一 + 二排放總量	14,723.74	18,760.25	20,766.77	20,189.18
其他間接溫室氣體排放量（範疇三）	-	46.80	457,058.00	415,840.08
其他間接溫室氣體排放量（範疇三） 商務差旅	-	-	238.99	141.72
其他間接溫室氣體排放量（範疇三） 投資	-	-	456,819.00	412,222.75
通過第三方查證據點數	90	139	192	192
集團據點數	227	228	228	228
集團據點數（不含海外據點）	192	192	192	192
通過第三方查證覆蓋率 (%)	40%	61%	84%	84%
通過第三方查證覆蓋率 (%)（不含海外據點）	47%	72%	100%	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 2021 年取得再生能源憑證 (T-RECs) 共 380 張，以地點基礎制 (Location Base) 衡量之排放總量為 20,379.94 公噸 CO₂e；以市場基礎制 (Market Base) 衡量範疇一 + 二之排放總量為 20,189.18 公噸 CO₂e。

註 4：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國內所有營運據點，排放類別為其他間接溫室氣體排放之「商務差旅」及「投資」；2021 年範疇三盤查範圍與前一年度相同，排放類別新增「外購電力上游」。

註 5：2018 年、2019 年及 2021 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。

近三年減排行動					
活動類型	年度	減排績效 (公噸CO ₂ e)	較前一年 度變化 (%)	投入成本 (元)	減排行動說明
購買低碳能源 (T-RECs 張數)	2019	77.82 (146 張)	-	262,800	2021 年向客家委員會購買預售 390 張再生能源憑證，實際產量為 357 張，另與衛生福利部購買 23 張再生能源憑證，總計 380 張。
	2020	179.17 (352 張)	130.24%	704,000	
	2021	190.76 (380 張)	6.47%	700,457	
減少範疇一排放： 減少汽油消耗	2019	N/A (排放量增加)	0.68%	12,383,000	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。
	2020	19.03	-1.85%	10,261,000	
	2021	18.14	-1.80%	21,558,000	
減少範疇二排放： 減少電力消耗	2019	1,020.18	-5.12%	135,201,000	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，兆吉大樓、兆證大樓、台中分公司、兆產大樓 4 處主要自有營運據點之空調主機汰換。 - 更換 33 台兆產大樓之空調室外機，採用具節能標章及 R410A 環保冷媒之高效能空調設備。 - 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。
	2020	1,269.88	-6.72%	122,147,000	
	2021	250.11	-1.42%	17,485,000	

註 1：範疇一預估減碳績效係以「環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4」計算。

註 2：範疇二預估減碳績效係以「經濟部能源局公告之歷年公用售電業電力排碳係數」計算。

近四年取水總量					
單位：百萬公升					
項目		2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
取水量	第三方水 (自來水公司)	183.317	187.616	194.041	187.920
人均取水量		0.02018	0.02190	0.02186	0.02212

註 1：取水總量資料以水費帳單收費月份統計，涵蓋範圍包含全台 192 處營運據點，取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，屬於淡水 (≤1,000 mg/L 總溶解固體)，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：根據世界資源研究所 (World Resources Institute, WRI) 的水資源風險評估工具，分析兆豐在臺灣的營運據點皆位於水資源壓力低度風險 (Low-Medium) 地區。

近四年廢棄物產量					
單位：公噸		2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
一般生活垃圾（不可回收）		108.593	128.606	144.588	125.756
廚餘		33.278	32.697	30.421	18.751
資源回收類	紙容器、廢紙類	50.610	48.736	48.699	48.634
	鐵鋁罐類	0.587	0.423	0.564	0.861
	塑膠	1.302	1.552	1.604	2.157
	玻璃	N/A	N/A	N/A	0.027
	電池	0.125	0.147	0.169	0.180
	燈管	0.986	0.890	0.909	0.454
	合計	53.610	51.748	51.945	52.313
總產量		195.481	231.051	226.954	196.820
再利用		53.610	51.748	51.945	52.313
直接處置		141.871	161.303	175.009	144.507

註 1：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、兆產及衡陽等大樓）廢棄物。

註 2：兆豐主要營運活動為辦公室型態，無產出任何有害廢棄物。

註 3：所有廢棄物皆為離場處理，一般生活垃圾皆以焚化處理，廚餘以焚化、飼料及堆肥處理。

註 4：2018 年至 2020 年無統計玻璃相關數據。

7.3.2 人力指標數據

全球員工雇用統計				
項目		2019 年人數	2020 年人數	2021 年人數
正職（全職）	女性	5,494	5,455	5,438
	男性	3,922	3,843	3,806
	臺灣據點	8,568	8,438	8,449
	海外據點	848	860	795
	小計	9,416	9,298	9,244
非正職（派遣）	女性	191	226	315
	男性	177	106	129
	小計	368	332	444
未納入本永續報告書之子公司人數		519	512	692
總計		10,303	10,142	10,380

註 1：派遣人力為臨時（非保證工時）及兼職之員工，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。

註 2：兆豐集團另有 183 名非員工之其他工作者，包含實習生、承包商之清潔人員及承包商之警衛人員。

註 3：兆豐集團非正職員工全屬臺灣據點，正職員工屬臺灣據點共 8,449 人 (91.4%)、海外據點共 795 人 (8.6%)。

全球女性員工統計						
類別	2019 年		2020 年		2021 年	
	人數	佔該類別比例	人數	佔該類別比例	人數	佔該類別比例
女性員工總數	5,494	58%	5,455	58%	5,438	58%
女性主管	1,362	50%	1,380	50%	1,445	52%
女性高階主管（副總級以上）	18	39%	17	39%	16	38%
女性中階主管（單位主管級）	111	32%	104	30%	104	30%
女性初階主管（非單位主管級以上）	1,233	53%	1,259	53%	1,325	55%
收入產生職能（營業單位）主管	-	-	971	54%	938	55%
擔任科學、技術、工程、數學 (STEM) 相關職務之員工數	-	-	167	29%	268	33%

全球身心障礙員工統計				
項目		2019 年人數	2020 年人數	2021 年人數
性別	女性	20	26	23
	男性	42	36	31
年齡	29 歲以下	3	2	1
	30-50 歲	17	22	21
	51 歲以上	42	38	32
地區	臺灣據點	61	61	53
	海外據點	1	1	1
職位	管理職	3	4	3
	非管理職	59	58	51
總計		62	62	54

全球原住民員工統計				
項目		2019 年人數	2020 年人數	2021 年人數
性別	女性	7	4	8
	男性	2	0	2
年齡	29 歲以下	2	0	2
	30-50 歲	7	4	8
	51 歲以上	0	0	0
地區	臺灣據點	9	4	10
	海外據點	0	0	0
職位	管理職	0	0	0
	非管理職	9	4	10
總計		9	4	10

2021 年全球員工國籍統計				
國籍	員工		管理職員工	
	人數	佔總員工人數比例	人數	佔總管理職員工人數比例
臺灣	8,737	94.5%	2,718	97.7%
中國	137	1.5%	18	0.6%
美國	88	1.0%	14	0.5%
柬埔寨	86	0.9%	5	0.2%
越南	46	0.5%	4	0.1%
菲律賓	31	0.3%	4	0.1%
加拿大	19	0.2%	3	0.1%
其他	100	1.1%	21	0.7%
總計	9,244	100%	2,787	100%

全球新進員工統計							
項目		2019 年		2020 年		2021 年	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
性別	女性	651	58.0%	332	59.7%	387	60.6%
	男性	472	42.0%	224	40.3%	252	39.4%
年齡	29 歲以下	407	36.2%	240	43.1%	303	47.4%
	30-50 歲	686	61.1%	289	52.0%	311	48.7%
	51 歲以上	30	2.7%	27	4.9%	25	3.9%
地區	臺灣據點	978	87.1%	453	81.5%	546	85.4%
	海外據點	145	12.9%	103	18.5%	93	14.6%
總計		1,123	100%	556	100%	639	100%

全球離職員工統計							
項目		2019 年		2020 年		2021 年	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
性別	女性	189	41.4%	252	56.5%	292	59.5%
	男性	268	58.6%	194	43.5%	199	40.5%
年齡	29 歲以下	177	38.7%	178	39.9%	160	32.6%
	30-50 歲	235	51.4%	228	51.1%	282	57.4%
	51 歲以上	45	9.9%	40	9.0%	49	10.0%
地區	臺灣據點	361	79.0%	371	83.2%	347	70.7%
	海外據點	96	21.0%	75	16.8%	144	29.3%
總計		457	100%	446	100%	491	100%

正職員工教育訓練統計					
項目		2020 年		2021 年	
		總項目時數 (小時)	人均訓練時數	總項目時數 (小時)	人均訓練時數
性別	女性	259,219	47.5	275,617	50.7
	男性	184,266	48.0	201,506	52.9
職位	管理職	161,443	59.2	184,554	66.2
	高階主管	1,539	35.8	2,130	50.7
	中階主管	13,185	38.3	17,472	50.9
	初階主管	146,719	62.6	164,952	68.7
	非管理職	282,043	42.9	292,570	44.8
類型	內訓	364,771	39.2	386,274	41.8
	外訓	78,714	8.5	90,849	9.8
總計		443,485	47.7	477,123	51.6

註：人均訓練時數以各項目的總訓練時數，除以各項目總人數。訓練類型之人均訓練時數則以總訓練時數，除以正職總人數。

專業證照補助統計							
項目		2019 年		2020 年		2021 年	
		人數	總金額 (新臺幣仟元)	人數	總金額 (新臺幣仟元)	人數	總金額 (新臺幣仟元)
性別	女性	1,820	2,220	962	794	329	391
	男性	1,065	1,235	549	625	211	397
年齡	管理職	569	1,025	201	224	109	240
	非管理職	2,316	2,430	1,310	1,195	431	548
總計		2,885	3,455	1,511	1,419	540	788

育嬰留停統計									
項目	2019 年			2020 年			2021 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	213	102	315
當年度實際使用育嬰留停員工數	71	9	80	65	8	73	83	9	92
當年度應復職員工數	62	10	72	99	11	110	72	6	78
當年度實際復職員工數	54	7	61	73	4	77	65	6	71
復職率 (%)	87.1%	70.0%	84.7%	73.7%	36.4%	70.0%	90.3%	100.0%	91.0%
前年度實際復職員工數	56	3	59	54	7	61	69	8	77
前年度復職後 12 個月仍在職的員工數	49	3	52	50	7	57	53	5	58
留任率 (%)	87.5%	100.0%	88.1%	94.3%	100.0%	93.4%	76.8%	62.5%	75.3%

註 1：復職率 (%)=（當年度實際復職員工數 / 當年度應復職員工數）*100%。
註 2：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）*100%。

健康檢查人數統計				
項目		2019 年	2020 年	2021 年
性別	女性	2,075	1,905	2,092
	男性	1,900	1,800	1,889
年齡	39 歲（含）以下	1,219	1,248	1,347
	40 歲至 49 歲	956	680	882
	50 歲（含）以上	1,800	1,777	1,752
地區	臺灣據點	3,841	3,664	3,922
	海外據點	134	41	59
總計		3,975	3,705	3,981

職業傷害統計					
項目			2019 年	2020 年	2021 年
受傷人數	女性		38	40	31
	男性		27	16	25
受傷類別	執行職務或在工作場所受傷	嚴重的職業傷害	0	0	0
		可記錄之職業傷害	14	13	0
	洽公或上下班途中交通事故	嚴重的職業傷害	0	0	0
		可記錄之職業傷害	51	43	56
受傷人數總計			65	56	56
總工作日數（天）			2,354,000	2,315,202	2,289,532
總工作時數（小時）			17,655,000	17,364,015	18,206,516
損失工作日數（天）			698	489.3	633.6
公傷率 (IR)			3.68%	3.23%	3.26%
嚴重的職業傷害比率（排除死亡人數）			0	0	0
職業傷害所造成的死亡比率			0	0	0
損失日數比例 (LDR)			39.54%	28.18%	36.85%

註 1：公傷率 (IR)= (受傷人數 ×1,000,000) / 總工作時數。不含員工個人通勤事故。
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：嚴重的職業傷害比率 (排除死亡人數) = (嚴重的職業傷害數 (排除死亡人數) ×1,000,000) / 總工作時數。
註 4：職業傷害所造成的死亡比率 = (職業傷害所造成的死亡人數 ×1,000,000) / 總工作時數。

缺勤率統計				
項目	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
缺勤總日數 (天)	7,554	8,769	7,699	8,132
缺勤率 (AR)	0.3401%	0.3725%	0.3325%	0.3552%
資料涵蓋員工比率 (%)	100%	100%	100%	100%

註 1：缺勤率 (AR)= 缺勤總日數 / 總工作日數 ×100%。
註 2：缺勤總日數涵蓋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）。

7.4 永續準則及指標對照表

GRI 永續性報導準則

揭露項目		對應章節	頁碼
GRI 2 一般揭露 2021			
2-1	組織詳細資訊	0.1 背景資料	P.13
2-2	組織永續報告中所包含的實體	0.1 背景資料	P.13
2-3	報導期間、頻率，與聯絡人	7.1 關於本報告書	P.135
2-4	資訊重編	7.1 關於本報告書	P.135
2-5	外部保證 / 確信	7.1 關於本報告書 7.5 外部獨立驗證聲明	P.135 P.168
2-6	活動、價值鏈，及其他業務關係	0.1 背景資料 2.3 永續採購	P.13 P.46
2-7	員工	7.3 永續數據	P.149
2-8	非員工之其他工作者	7.3 永續數據	P.149
2-9	治理結構與組成	1.1 永續經營架構 6.1 公司治理 7.3 永續數據	P.21 P.113 P.149
2-10	最高治理單位的提名與遴選	6.1 公司治理	P.113
2-11	最高治理單位的主席	6.1 公司治理	P.113
2-12	最高治理單位在監督衝擊管理上的角色	1.1 永續經營架構	P.21
2-13	衝擊管理的責任下放	1.1 永續經營架構	P.21
2-14	最高治理單位在永續報告中的角色	7.1 關於本報告書	P.135
2-15	利益衝突	6.1 公司治理	P.113
2-16	溝通重要關鍵議題	1.1 永續經營架構	P.21
2-17	最高治理單位的群體智識	6.1 公司治理 7.3 永續數據	P.113 P.149
2-18	最高治理單位的績效評估	6.1 公司治理	P.113
2-19	薪酬政策	6.1 公司治理 (詳細薪酬數據請見 2021 年永續報告書英文版)	P.113
2-20	薪酬決定的流程	6.1 公司治理 (詳細薪酬數據請見 2021 年永續報告書英文版)	P.113

揭露項目		對應章節	頁碼
2-21	年度總薪酬比率	6.1 公司治理 (詳細薪酬數據請見2021年永續報告書英文版)	P.113
2-22	永續發展策略聲明	董事長的話	P.04
GRI 2 一般揭露 2021			
2-23	政策承諾	4.4 人權保障 6.2 誠信經營 6.3 風險管理	P.94 P.118 P.120
2-24	植入政策承諾	6.2 誠信經營 6.3 風險管理	P.118 P.120
2-25	負面衝擊的補償流程	4.4 人權保障	P.94
2-26	尋求建議與提出疑慮之機制	6.2 誠信經營 6.3 風險管理	P.118 P.120
2-27	法律與規範遵循	6.4 法令遵循	P.124
2-28	公協會的會員資格	0.2 經濟績效	P.18
2-29	與利害關係人溝通的方針	7.2 重大主題分析與利害關係人溝通	P.137
2-30	團體協約	4.4 人權保障	P.94
GRI 3 一般揭露 2021			
3-1	決定重大主題的過程	7.2 重大主題分析與利害關係人溝通	P.137
3-2	重大主題清單	7.2 重大主題分析與利害關係人溝通	P.137
3-3	重大主題管理	7.2 重大主題分析與利害關係人溝通	P.137
GRI 201 經濟績效 2016			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	0.2 經濟績效	P.18
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.1 氣候行動	P.31
201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	4.3 幸福職場 (2021年福利計畫詳細資訊請見 2021 年第四季合併財報 P.58 至 P.62)	P.84
GRI 203 間接經濟衝擊 2016			
203-2	顯著的間接經濟衝擊	2.1 氣候行動 3.1 永續金融 3.2 普惠金融 3.5 數位創新 5.1 社會承諾	P.31 P.51 P.58 P.71 P.101

揭露項目		對應章節	頁碼
GRI 203 間接經濟衝擊 2016			
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	6.2 誠信經營	P.118
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	6.2 誠信經營	P.118
GRI 206 反競爭行為 2016			
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	本年度無此事件	-
GRI 207 稅務 2019			
207-1	稅務方針	6.6 稅務政策	P.130
207-4	國別報告	6.6 稅務政策	P.130
GRI 302 能源 2016			
302-1	組織內部的能源消耗量	7.3 永續數據	P.149
GRI 303 水與放流水 2018			
303-3	取水量	7.3 永續數據	P.149
GRI 305 排放 2016			
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	7.3 永續數據	P.149
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	7.3 永續數據	P.149
305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	7.3 永續數據	P.149
305-5	溫室氣體排放減量	2.2 綠色營運 7.3 永續數據	P.41 P.149
GRI 307 有關環境保護的法規遵循 2016			
307-1	違反環保法規	2.2 綠色營運	P.41
GRI 401 勞雇關係 2016			
401-1	新進員工和離職員工	4.1 人才吸引 7.3 永續數據	P.75 P.149
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.3 幸福職場	P.84
401-3	育嬰假	4.3 幸福職場 7.3 永續數據	P.84 P.149
GRI 402 勞 / 資關係 2016			
402-1	關於營運變化的最短預告	4.4 人權保障	P.94
GRI 403 職業安全衛生 2018			
403-1	職業安全衛生管理系統	4.3 幸福職場	P.84
403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	4.3 幸福職場	P.84

揭露項目		對應章節	頁碼
403-3	職業健康服務	4.3 幸福職場	P.84
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	4.3 幸福職場	P.84
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	4.3 幸福職場	P.84
403-6	工作者健康促進	4.3 幸福職場	P.84
403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	4.3 幸福職場	P.84
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	4.3 幸福職場	P.84
403-9	職業傷害	4.3 幸福職場 7.3 永續數據	P.84 P.149
GRI 404 訓練與教育 2016			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	7.3 永續數據	P.149
GRI 405 員工多元化與平等機會 2016			
405-1	治理單位與員工的多元化	4.1 人才吸引 6.1 公司治理 7.3 永續數據	P.75 P.113 P.149
GRI 406 不歧視 2016			
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	4.4 人權保障	P.94
GRI 413 當地社區 2016			
413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	5.1 社會承諾	P.101
GRI 415 公共政策 2016			
415-1	政治捐獻	6.2 誠信經營	P.118
GRI 417 行銷與標示 2016			
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	3.3 客戶關係	P.64
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	3.3 客戶關係	P.64
GRI 418 客戶隱私 2016			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.4 資訊安全	P.68

SASB 永續會計準則

SASB 商業銀行 2018				
揭露主題	指標代碼	會計指標	對應章節 / 說明	頁碼
資訊安全	FN-CB-230a.1	(1) 數據外洩數量 (2) 涉及個人身份資訊 (PII) 的百分比 (3) 受影響的帳戶持有者數量	3.4 資訊安全	P.68
	FN-CB-230a.2	鑑別和解決資訊安全風險的方法	3.4 資訊安全	P.68
普惠金融和 能力建置	FN-CB-240a.1	促進小型企業和社區發展計劃的貸款之 (1) 件數 (2) 餘額	3.2 普惠金融	P.58
	FN-CB-240a.2	促進小型企業和社區發展計劃的未償還貸款之 (1) 件數 (2) 餘額	3.2 普惠金融	P.58
	FN-CB-240a.3	針對金融弱勢所提供的無成本支票帳戶數量	不適用 (目前臺灣銀行業 所提供之帳戶皆為 無成本帳戶)	-
	FN-CB-240a.4	針對金融弱勢族群所舉辦的金融素養相關活動 的參與人數	5.1 社會承諾	P.101
信用分析納 入 ESG 因素	FN-CB-410a.1	按產業別揭露工商貸款的信用暴險金額	3.1 永續金融	P.51
	FN-CB-410a.2	描述在信用分析中納入 ESG 因素的方法	3.1 永續金融	P.51
商業倫理	FN-CB-510a.1	相關法律訴訟導致的損失總金額	6.4 法令遵循	P.124
	FN-CB-510a.2	說明吹哨者的政策及程序	6.2 誠信經營 (本年度無違反吹哨 者相關規範之情事)	P.118
系統性 風險管理	FN-CB-550a.1	全球系統重要性銀行 (G-SIB) 分數	不適用 (兆豐銀行非 G-SIB， 屬 D-SIBs)	-
	FN-CB-550a.2	說明如何將強制性和自願性壓力測試結果納 入資本充足率計劃、公司長期策略和其他商 業活動	6.3 風險管理	P.120
活動指標	FN-CB-000.B	(a) 個人貸款、(b) 中小型企業貸款及 (c) 大型 企業貸款 (非中小型企業) 之 (1) 貸款件數和 (2) 貸款金額	3.2 普惠金融	P.58

「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」

臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」對照表			
條文內容		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 準則、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永續報告書，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。 前項所述之永續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。 上市公司應於永續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。		
第四條	上市公司所編製之永續報告書除前條所述內容外，應加強揭露下列事項：		
	第三款	金融保險業應揭露企業在資訊安全、普惠金融、與永續金融重大主題相關經營業務之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含下列項目：	
		(一) 資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	3.4 資訊安全 P.68
		(二) 對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	3.2 普惠金融 P.58
		(三) 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	5.1 社會承諾 P.101
		(四) 各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	3.1 永續金融 3.2 普惠金融 P.51 P.58
	第四款	四、第二條規定之上市公司應揭露：	
		(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。	4.3 幸福職場 P.84
		(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。	2.1 氣候行動 P.31

ISO 26000 社會責任指引

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	6.1 公司治理	P.113
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	3.4 法令遵循 4.4 人權保障	P.68 P.94
	人權的風險處境	4.4 人權保障	P.94
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	6.2 誠信經營	P.118
	解決委屈	4.4 人權保障	P.94
	歧視與弱勢族群	4.4 人權保障	P.94
	公民與政治權	4.4 人權保障	P.94
	經濟、社會與文化權	4.4 人權保障	P.94
	工作的基本權利	4.4 人權保障	P.94
勞動實務	聘僱與聘雇關係	4.1 人才吸引 4.4 人權保障	P.75 P.94
	工作條件與社會保護	4.3 幸福職場	P.84
	社會對話	7.2 重大主題分析與利害關係人溝通	P.137
	工作的健康與安全	4.3 幸福職場	P.84
	人力發展訓練	4.2 人才發展	P.80
環境	污染預防	2.2 綠色營運	P.41
	永續資源利用	2.2 綠色營運	P.41
	氣候變遷減緩與適應	2.1 氣候行動 2.2 綠色營運	P.31 P.41
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	2.2 綠色營運	P.41
公平運作實務	反貪腐	6.2 誠信經營	P.118
	負責任的政治參與	6.2 誠信經營	P.118
	公平競爭	6.2 誠信經營	P.118
	促進價值鏈的社會責任	7.2 重大主題分析與利害關係人溝通	P.137
	尊重智慧財產權	6.2 誠信經營	P.118
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	3.3 客戶關係	P.64
	保護消費者的健康與安全	3.3 客戶關係	P.64

ISO 26000 社會責任指引

ISO 26000 對照表			
主要議題	揭露項目	對應章節	頁碼
消費者議題	永續消費	2.3 永續採購	P.46
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	3.3 客戶關係	P.64
	消費者資料保護與隱私	3.4 資訊安全	P.68
	提供必要的服務	3.3 客戶關係	P.64
	教育與認知	3.3 客戶關係	P.64
	社會參與	5.1 社會承諾	P.101
	教育與文化	3.3 客戶關係	P.64
	增加就業與技術發展	3.5 數位創新	P.71
社會參與與發展	科技發展	3.5 數位創新	P.71
	創造財富與收入	3.2 普惠金融	P.58
	健康	5.1 社會承諾	P.101
	社會投資	3.2 普惠金融 5.1 社會承諾	P.58 P.101

UNGC 聯合國全球盟約

聯合國全球盟約對照表			
揭露項目		對應章節	頁碼
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	4.4 人權保障	P.94
	保證不與踐踏人權者同流合污		
勞工標準	企業應支持結社自由及切實承認集體協商權	4.1 人才吸引 4.4 人權保障	P.75 P.94
	消除一切形式的強迫和強制勞動		
	切實廢除童工		
	消除就業和職業方面的歧視		
環境	企業應支持採用預防性方法應付環境挑戰	2.1 氣候行動 2.2 綠色營運	P.31 P.41
	企業應採取善盡更多企業環境責任之作法	2.2 綠色營運 2.3 永續採購	P.41 P.46
	鼓勵開發和推廣對環境友善的技術	3.5 數位創新	P.71
反貪腐	企業應努力反對一切形式的貪腐，包括敲詐和賄賂	6.2 誠信經營	P.118

TCFD 氣候相關財務揭露

層級	揭露項目	一般行業指標	對應章節	頁碼
治理	a	描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況	2.1 氣候行動 - 2.1.1 氣候治理	P.31
	b	描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色		
策略	a	描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會	2.1 氣候行動 - 2.1.2 氣候策略	P.32
	b	描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊		
	c	描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）實體氣候風險		
風險管理	a	描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程	2.1 氣候行動 - 2.1.3 氣候風險管理	P.38
	b	描述組織在氣候相關風險的管理流程		
	c	描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度		
勞動實務	a	揭露組織依循策略和風險管理流程，進行氣候相關風險與機會評估時所使用的指標	2.1 氣候行動 - 2.1.4 氣候指標與目標	P.41
	b	揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險		
	c	描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現		

7.5 外部獨立驗證聲明

永續資訊第三方驗證證書

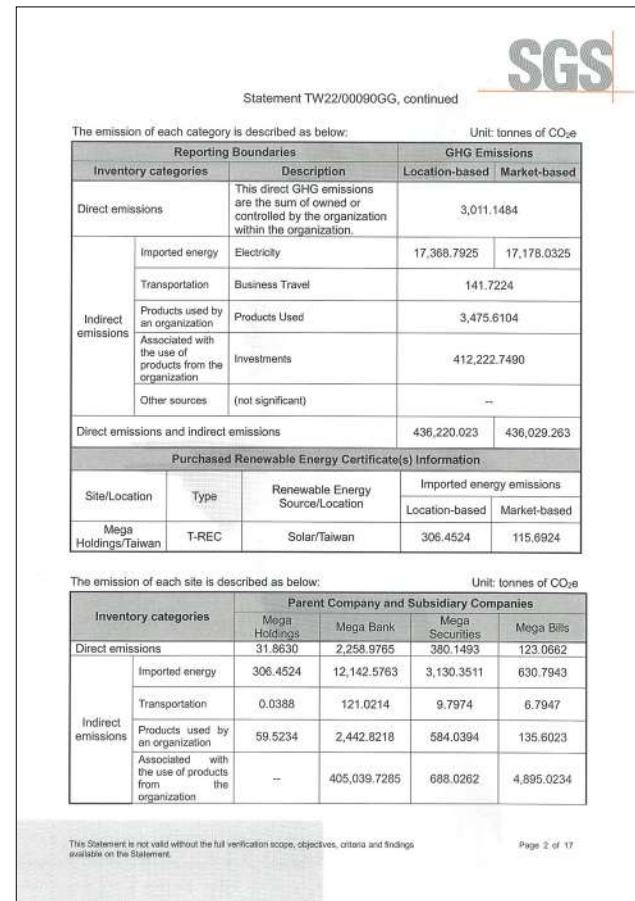
ISO 14001:2015 環境管理系統



ISO 50001:2018 能源管理系統



ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查



ISO 14067:2018 碳足跡查證聲明書 ISO 14046:2014 水足跡查證聲明書 PAS 2060:2014 碳中和宣告聲明書



ISO 27001:2013 資訊安全管理系統



永續報告書會計師有限確信報告

Deloitte.

勤業眾信

勤業眾信聯合會計師事務所
11073 台北市信義區松仁路100號20樓

Deloitte & Touche
20F, Taipei Nan Shan Plaza
No. 100, Songren Rd.,
Xinyi Dist., Taipei 11073, Taiwan

Tel :+886 (2) 2725-9988
Fax:+886 (2) 4051-6888
www.deloitte.com.tw

會計師有限確信報告

兆豐金融控股股份有限公司 公鑒：

兆豐金融控股股份有限公司民國 110 年度永續報告書，業經本會計師針對所選定之標的資訊執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。本次執行確信程序之標的資訊請詳附件一「確信項目彙總表」。

管理階層對永續報告書之責任

管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之 GRI 準則（GRI Standards）及依行業特性參採其他適用之準則編製永續報告書，且維持與編製永續報告書有關之必要控制，以確保永續報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

會計師對永續報告書執行確信程序之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對上開永續報告書所選定之標的資訊（詳附件一）在所有重大方面是否依照第二段所述準則編製表示意見，並提出有限確信報告。相較於合理確信，有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍亦較小，因是取得之確信程度明顯低於合理確信。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 取得及閱讀永續報告書；
- 訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製永續報告書有關政策及程序；
- 訪談相關人員了解所選定標的資訊產生之流程、內部控制及資訊系統；
- 分析及以抽查方式測試標的資訊相關文件及紀錄。

先天限制

由於諸多確信項目係屬非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天限制，故該等資訊之相關性、重大性與正確性之解釋可能涉及更多管理階層之重大判斷、假設與解釋，不同利害關係人對該等資訊亦可能有不同之解讀。

獨立性及品質管制遵循聲明

本會計師及所隸屬會計師事務所遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，以維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

確信結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現兆豐金融控股股份有限公司民國 110 年度永續報告書中所選定之標的資訊在所有重大方面有未遵循其衡量基準暨臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之 GRI 準則（GRI Standards）及依行業特性參採其他適用之準則之情事。

其他事項

本確信報告出具後，貴公司對任何確信標的或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 方 涵 妮

方涵妮



中 華 民 國 111 年 5 月 31 日

附件一

確信項目彙總表

編號	確信項目（臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」／GRI 指標編號／SASB ¹ 指標編碼）	指標敘述	對應章節	衡量基準
1	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第三款第一目／SASB FN-CB-230a.1	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	3.4 資訊安全	與資訊安全事件、資訊外洩事件、個資外洩相關事件數量，及因資訊外洩事件而受影響的顧客數。
2	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第三款第二目／SASB FN-CB-240a.1	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	3.2 普惠金融	小型企業及社區發展之放款件數及年底放款餘額。
3	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第三款第三目	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	5.1 社會承諾	普惠金融教育（金融知識宣導活動、大專院校金融知識講座、青納信託分享會、喜樂信託分享會）之參與人數。
4	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第三款第四目	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	3.1 永續金融 3.2 普惠金融	再生能源產業及基礎建設放款類別之環境／社會效益衡量指標績效。
5	自訂指標 1	行為準則管理系統（1.違反行為準則事件數 2.行為準則相關教育訓練時數）	6.2 誠信經營	組織已確認的違反行為準則件數及依訓練課程類別接受行為準則相關教育訓練時數。
6	自訂指標 2	性別薪酬指標（性別薪酬差距和獎金差距之平均值和中位數）	4.3 幸福職場	員工薪酬及獎金平均數及中位數之性別差異百分比。
7	自訂指標 3	缺勤率	7.3 永續數據	員工缺勤率之統計及計算結果。
8	自訂指標 4	普惠金融對社會和商業的效益	3.2 普惠金融	歡喜樂活-以房養老貸款、安養信託、青年安心成家貸款、青年創業及啟動金貸款、「寵愛女性限定」信貸、中小企業放款、微型保險、農業保險之商業績效與社會績效。
9	GRI 302-1：2016	組織內部的能源消耗量	7.3 永續數據	組織內部能源（外購電力、汽柴油、天然氣、液化石油氣）總消耗量。
10	GRI 303-3：2018	取水量	7.3 永續數據	依取水來源（自來水公司）劃分之取水總量。

¹ 係指永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board）制定之 SASB 準則（SASB standards）





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](http://www.megaholdings.com.tw)

