



# 2015

企業社會責任報告書

CSR Report



兆豐金控  
Mega Holdings

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



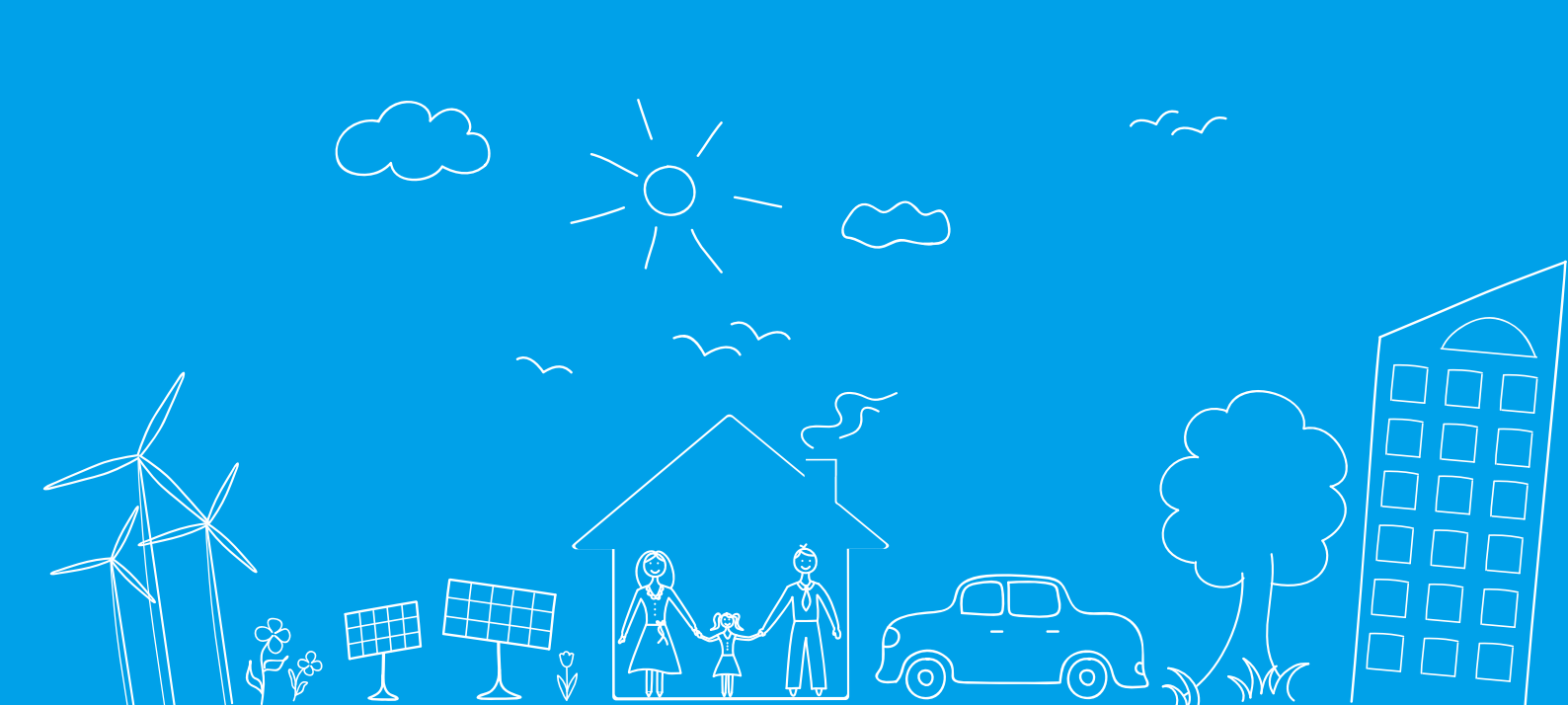
兆豐金控  
Mega Holdings



# 2015

企業社會責任報告書

CSR Report



● 關於本報告書		4
● 董事長的話		6
● 關於兆豐金控		8
	1-1 公司簡介	8
	1-2 經營績效	12
	1-3 股東結構	15
<hr/>		
● 利害關係人之溝通		16
	2-1 企業社會責任政策	17
	2-2 企業社會責任組織	17
	2-3 利害關係人關注之議題	18
	2-4 重大性議題鑑別	19
<hr/>		
● 公司治理		22
	3-1 公司治理運作機制	22
	3-2 內部控制及內部稽核	26
	3-3 風險管理	28
	3-4 資訊透明度	30
	3-5 供應商管理	31
<hr/>		
● 客戶關係		32
	4-1 持續精進客戶服務	32
	4-2 推動環境與社會的友善商品	34
	4-3 專案融資與社會貢獻	35
	4-4 客戶權益保障	37

# CSR Report 2015

## 企業社會責任報告書

● 員工照顧		40
	5-1 薪酬福利制度	41
	5-2 員工健康與安全	42
	5-3 人力資源概況	44
	5-4 員工訓練與發展	47
	5-5 人權與溝通管道	49
<hr/>		
● 環境保護		50
	6-1 環境管理	51
	6-2 資源能源耗用盤查及管理措施	52
	6-3 溫室氣體盤查及減排措施	59
<hr/>		
● 社會公益		62
	7-1 推廣全民運動	64
	7-2 支持文化創意產業	65
	7-3 關懷生命藝術教育	66
	7-4 投入社會關懷活動	66
	7-5 培植藝文團體活動	67
	7-6 延續文化教育傳承	68
	7-7 推廣金融知識	68
	7-8 社區參與	69
● 附 錄		
	8-1 GRI指標索引	70



# 關於本報告書

About this Report



## 報告邊界與範疇

兆豐金控自2014年8月起每年發行企業社會責任報告書，上一次係2015年5月發行，今年是第三次發行，揭露2015年1月1日至12月31日之經濟、社會及環境績效，報告書所涵蓋組織邊界以主要營運區域台灣為主，報告主體包括本公司及旗下兆豐商銀、兆豐證券、兆豐票券、兆豐產險、兆豐國際投信、兆豐資產、兆豐創投及兆豐人身保代等8家直接持股百分之百之子公司，與2014年社會責任報告書相同，本報告書將本公司及前述8家子公司合稱為兆豐金控或本集團，如單指兆豐金控母公司則稱公司全名或本公司。列入合併財務報告之子公司除上述8家子公司外，尚包括兆豐商銀之2家海外子行、兆豐證券之5家國內外子公司及兆豐第一創投。

## 報告書撰寫依據

本報告書係依據全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative，簡稱GRI) 第G4版本全球永續性報告指南及其金融業補充指標、聯合國全球盟約(The UN Global Compact)、上市上櫃公司企業社會責任實務守則、國際標準化組織(International Organization for Standardization，簡稱ISO) 制定的 ISO 26000社會責任指引及申報企業社會責任報告書作業辦法等規定進行編寫，相關不適用項目將於附錄之相符性對照表標示。

## 績效計算基礎

本報告書中財務績效部分為經會計師查核簽證後之公開資訊，所有財務數字以新台幣為計算單位。環境績效採用之計算和估計基礎，皆來自政府公開資訊，並自行計算而得，若有特殊計算方式則會在該章節數據圖表下方加註說明。其中，溫室氣體盤查及查證範疇主要包括兆豐金融大樓、兆豐吉林大樓、兆豐衡陽大樓、兆豐產險大樓、兆豐證券大樓等五棟大樓。

## 報告書查證

本報告書經獨立第三方公正單位英國標準協會 ( British Standards Institution · BSI ) 依據 AA1000 保證標準進行查證，確認本報告書之資訊符合 AA1000 當責性原則標準之包容性、重大性及回應性，並符合 GRI G4 核心選項，其獨立保證意見聲明書請詳附錄。溫室氣體排放量盤查數據，係委由英國標準協會(BSI)依據ISO 14064-1:2006標準進行查驗，證書請詳第60頁。

## 意見回饋

如果您對於本報告書有任何問題，歡迎您將寶貴意見回饋給我們，協助我們持續進步，聯絡方式請詳本公司網站聯絡訊息專區。

本公司網址：<https://www.megaholdings.com.tw>

Email：[pr@megaholdings.com.tw](mailto:pr@megaholdings.com.tw)

電話：886-2-23578888#809





## 董事長的話

### Message from Chairman

兆豐金控向來以誠信為本，遵守法令與商業道德，透過高品質商品與服務，及有效的營運策略來追求財務績效。在致力於核心業務的同時，我們也竭盡所能履行對環境及社會的責任，力求股東、員工、客戶、社區、環境及所有利害關係人利益之平衡。

本公司2015年榮獲台灣證券交易所主辦之第一屆公司治理評鑑排名前5%，且被納為公司治理成分股。為持續強化公司治理，本公司自2015年起採行董事選舉提名制選任董事，並實施董事會(含功能性委員會)與董事績效考核，以提升董事會職能，另於網站設立利害關係人專區，提供利害關係人申訴之管道，藉以了解利害關係人關切的議題，並予妥適回應，及列入本公司編製企業社會責任政策及相關推動計畫之參考。

兆豐金控身為國內金融業的一個領導品牌，又為公股金控，對於企業社會責任有著更高之使命感。為促進經濟發展，兆豐商銀持續以提供專案融資及產業貸款方式支持政府推動重大公共建設及產業發展政策，截至2015年底止，專案融資及產業貸款餘額為新台幣940億元；為扶植中小企業及文創產業，帶動經濟成長，我們中小企業貸款餘額為新台幣4,008億元，較前一年度成長

11.64%；文創產業之貸款餘額為新台幣329億元，較前一年度成長95.83%；為協助客戶購屋成家，自用住宅貸款餘額新台幣378億元，較前一年度成長3.56%。另，兆豐商銀原已於2015年8月收回前投資台灣高鐵之特別股，但為協助政府發展重大交通建設，利於高鐵財務健全及繼續經營，參與台灣高鐵私募普通股增資，持股1.27%，讓國內優質之交通運輸服務得以延續，以利經濟之發展。

因應氣候變遷及對環境之責任，本集團透過建置節能設備及實施環境管理制度，提升節能減碳成效，另為準確衡量我們營運過程所產生之碳排放量，並於2015年建立本集團內部五棟大樓之溫室氣體盤查系統，取得英國標準協會(BSI)查證，2016年預計將再新增五處分支機構之溫室氣體盤查，逐步擴大盤查範圍。此外，本集團由金融服務業角度出發，推展數位化之金融服務(如：網路銀行、電子化帳單及申請書等)，與消費者一起落實節能減碳概念。在本業方面，兆豐商銀將「赤道原則」精神納入「授信政策」並編入「授信案件簽報書」，於授信政策明定「留意借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任」之授信準則，並均得作為准駁之依據。另為協助企業推動環境保護，本集團提供節能減碳、環境保護等相關產業之融資服務，有關綠能產業(包括LED相關產業及太陽能產業)授信，截至2015年底餘額計約新台幣139億元。

本集團除提供員工合理的報酬和良好的工作環境外，並透過中國國際商銀文教基金會、兆豐慈善基金會，持續致力於推廣文教公益事業、扶助弱勢族群，2015年共計扶助了200件個案。此外，兆豐產險積極推動微型保險業務，照顧弱勢族群，2015年投保人數較前一年成長69.39%。兆豐商銀作為華隆公司債權銀行之一，2015年配合勞動部決議，自華隆大園廠拍賣所得中提撥約新台幣2.2億元，捐贈予勞動部作為華隆勞工退休金或資遣費財源，此不僅改善華隆勞工的退休生活，也協助政府有效處理由於先前法令不周延，致該公司一千餘位員工退休金和資遣費未獲保障之社會問題，進而促進社會安定。

企業社會責任攸關企業與社會之永續發展，因此，未來我們將不斷聽取及了解各利害關係人的意見，檢討改進本集團的營運策略，也歡迎您不吝給我們指導與建議，讓我們共同創造更好的經濟、環境與社會。

代理董事長兼總經理

吳漢卿





關於兆豐金控  
About Mega Holdings



2015年績效摘要

經濟	環境	社會
合併稅後純益 NT\$292.74億元	綠能產業授信餘額 NT\$139億元	微型保險投保人數 2,114人
股利發放率 63.83%	溫室氣體排放量較 2014年度 減少3.59%	基金會承作件數 200件
中小企業貸款 NT\$4,008億元	用紙量較2014年度 減少0.06%	員工人數較2014年度 成長0.3%
房貸戶數 13,774戶	人均能源耗量 2.3公噸	非主管員工平均 薪酬福利費用 NT\$108萬元
		供應商出具社會責任 政策聲明書比例 94.92%

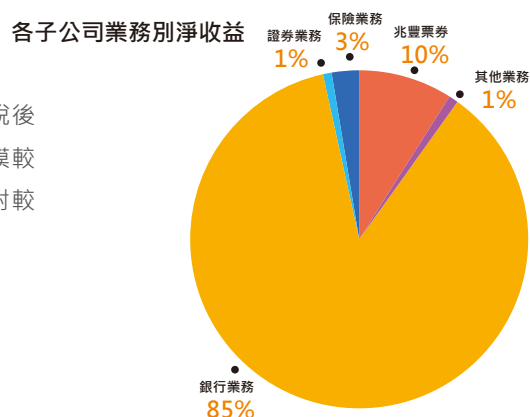
1.1 公司簡介

兆豐金融控股股份有限公司成立於2002年2月4日，總公司位於台北市，以投資及對投資事業之管理為主要業務，旗下子公司業務涵蓋銀行、票券、證券、產物保險、資產管理、投信、創業投資及人身保險代理等業務。截至2015年12月31日止，本公司股本約新台幣1,360億元，市值新台幣2,890億元，於國內15家上市櫃金控中排名第四，集團員工共8,108人。

## 子公司簡介

子公司名稱	主要業務	業界地位/獲利能力
兆豐商銀	商業銀行業務、消費金融、財富管理、投資銀行、直接投資及各項代理業務，融資或籌資相關之財務顧問業務、證券化業務等。	2015年稅後淨利新台幣257.08億元，每股盈餘3.27元，於國內銀行中排名第二。
兆豐證券	證券經紀、自營及承銷業務，有價證券服務事項之代理，有價證券買賣融資融券業務，受託買賣外國有價證券，兼營證券相關期貨業務、經營證券相關期貨交易輔助業務。	2015年稅後淨利新台幣3.32億元，每股盈餘0.29元，於國內綜合證券商中排名第十一；經紀市占率2.87%，排名第九。
兆豐票券	短期票券(含美元票券)及金融債券之簽證、承銷、經紀、自營業務，融資性商業本票之保證、背書業務，政府債券、公司債券之自營業務，固定收益有價證券及外幣債券之自營及投資業務，衍生性商品之交易業務，股權商品之投資業務。	2015年稅後淨利新台幣30.10億元，每股盈餘2.30元，於國內票券業中排名第一。債券、票券交易及票券保證市占率排名第一。
兆豐產險	經營財產保險業務、經主管機關核准經營傷害保險及健康保險業務。	2015年稅後淨利新台幣4.13億元，每股盈餘1.38元。
兆豐資產管理	金融機構金錢債權收買業務、受託辦理不良債權之催收、受託代標法拍業務及不良債權諮詢顧問服務、都市更新不動產改建之債權整合及墊付款項業務。	2015年稅後淨利新台幣4.69億元，每股盈餘2.34元。
兆豐國際投信	證券投資信託業務、全權委託投資業務。	2015年稅後淨利新台幣0.94億元，每股盈餘1.78元；所經理之基金資產規模984.12億元，於國內37家投信中排名第七。
兆豐人身保代	人身保險代理人業務。	2015年稅後淨利新台幣3.60億元，每股盈餘180.02元。
兆豐創投	創業投資業。	2015年稅後淨利新台幣0.28億元，每股盈餘0.28元。

本公司營收主要來自對兆豐商銀之投資收入，最近3年合併稅後淨利來自兆豐商銀之比例均佔8成以上，其他子公司因為規模較小、行業特性或產業環境不佳等因素，對集團之貢獻度相對較低，但對集團業務之多元化及服務管道之延伸具有正面助益。



### 發展策略

兆豐商銀2015年度海外布局的重點仍在亞洲，尤其是中國大陸及東南亞新興市場國家，新開業之海外據點包括中國大陸寧波分行、昆山支行及柬埔寨奧林匹克支行、堆谷支行等，主要係考量該等市場具發展性，增設據點可以擴大於當地布局，提升整體營運效益。截至2015年底，該行國內據點家數達108家，海外據點39處，分布在美國、巴拿馬、法國、荷蘭、英國、澳洲、日本、菲律賓、越南、新加坡、馬來西亞、中國、香港、柬埔寨、巴林、印度、阿聯、泰國、加拿大等19個國家，其中海外分行22家，支行5家，代表處(含行銷辦事處)4處，暨泰國、加拿大子銀行及其分行共8家。未來亦將持續布局具有潛力的新興國家市場，其中阿布達比分行於2015年8月獲阿聯央行核准，刻正籌建中，越南海陽分行、緬甸仰光分行等案業已向當地主管機關遞件申請，尚待核准。2016年兆豐商銀亦將擴大在亞太地區之布局，以分散經營風險，進一步提升海外及OBU業務規模，為銀行開創新的藍海市場。

展望2016年，兆豐商銀將維持優勢企金利基，以鞏固核心競爭力，持續以「調結構、拉利差、截金流、增手收」為業務經營之主軸，確實執行「顧品質、保成長、廣開源、重效率」之策略，達成全行營運目標。並配合金管會「打造數位金融環境3.0」計畫，持續進行通訊技術應用於金融之研發及創新，以建立與客戶即時、互動式溝通環境，發掘潛在客戶及商機。除此之外，更將發揮金融服務業之重要影響力，持續關注投資人、員工、客戶、社區居民及供應商等利害關係人之權益，善盡企業社會責任，促進永續發展。



## 榮耀與肯定

### 公司治理

財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會第12屆資訊揭露評鑑最高評級A++獎 (本公司)

交易所第一屆上市上櫃公司公司治理評鑑前百分之五排名 (本公司)



### 員工及工作場所

2014年度台北市勞動安全獎 (兆豐商銀)

連續4年榮獲現代保險教育事務基金會「保險龍鳳獎」評選為財金保險畢業生最嚮往的產險公司優等獎 (兆豐產險)

### 客戶服務

- Global Banking & Finance Review 頒發Best Commercial Bank Taiwan 2015 台灣最佳商業銀行 (兆豐商銀)
- 金管會頒發辦理中小企業放款績優銀行優等獎 (兆豐商銀)
- 金管會頒發辦理創意產業放款績優銀行(甲等) (兆豐商銀)
- 證交所頒發IPO最佳夥伴獎 (兆豐證券)
- 卓越雜誌舉辦「2015卓越證券服務評鑑」調查獲頒卓越財富管理獎(兆豐證券)
- 現代保險雜誌評選為保險品質獎之「最值得推薦」優等獎及「售後服務最佳」優等獎 (兆豐產險)
- 連續4年獲得現代保險雜誌評選為千大企業認為「最值得推薦」及「售後服務最佳」的前10大產險公司 (兆豐產險)
- 連續5年獲得現代保險雜誌評選為千大企業認為「形象最佳」的前10大產險公司 (兆豐產險)
- 連續2年獲得現代保險雜誌評選為千大企業認為「最專業」的前10大產險公司 (兆豐產險)



### 資訊面

連續2年獲財團法人金融聯合徵信中心頒發「金安獎」(兆豐票券)



### 企業社會責任

- 臺灣證券交易所「臺灣就業九九指數」成分股 (兆豐金控)
- 臺灣證券交易所「臺灣高薪100指數」成分股 (兆豐金控)
- 2015財訊消費者金融品牌暨CSR大獎特別獎 (兆豐金控)
- 連續2年獲得金管會保險局微型保險競賽績優獎 (兆豐產險)
- 2015年卓越雜誌保險評比之永續經營獎 (兆豐產險)

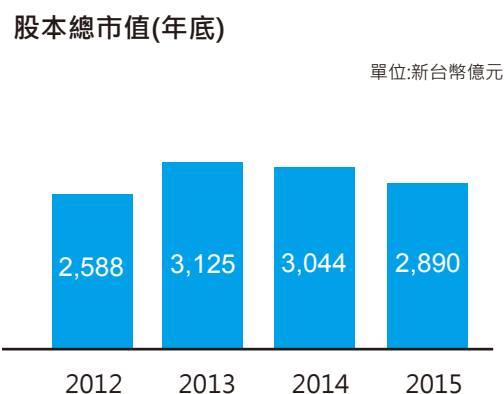
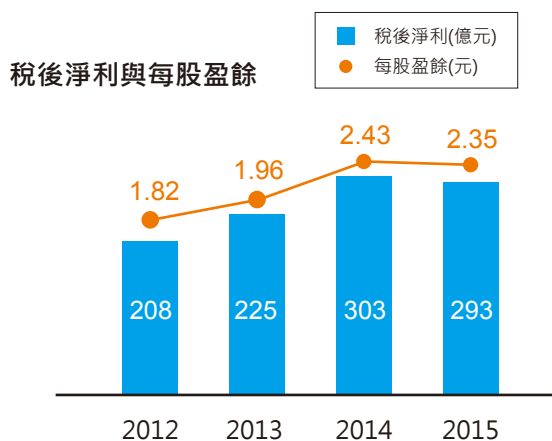
## 1.2 經營績效

兆豐金控2015年合併稅後淨利達新台幣292.73億元，略低於2014年的302.60億元，資產報酬率 (ROA) 為0.88%，權益報酬率 (ROE) 為10.56%，資本適足率145.00%，雙重槓桿比率108.89%。年度獲利在國內15家上市(櫃)金控公司中名列第四，兆豐商銀2015年稅後淨利257.08億元，每股稅後盈餘3.27元，在16家本國銀行中，排名第二。

### 2013年~2015年兆豐金控合併財務狀況

項目	2013年	2014年	2015年
資產總額(百萬元)	3,113,628	3,270,638	3,398,518
權益總額(百萬元)	241,592	260,899	293,455
股本(百萬元)	124,498	124,498	135,998
淨收益(百萬元)	55,008	60,505	60,228
歸屬於母公司業主之稅後淨利(百萬元)	22,489	30,279	29,417
員工平均收益額(仟元)	6,410	7,210	7,155
員工平均獲利額(仟元)	2,621	3,603	3,477
稅後每股盈餘(元)	1.96	2.43	2.35
每股帳面價值(元)	19.39	20.97	21.57
資產報酬率(%)	0.77	0.95	0.88
權益報酬率(%)	9.95	12.03	10.56

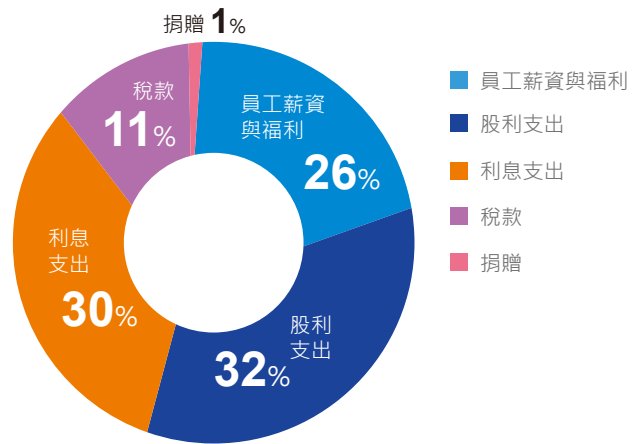
資料來源：本公司合併財務報告



## 經濟價值

單位：新台幣百萬元

項目	2015年	%
員工薪資及福利	16,626	26
股利支出	20,400	32
利息支出	19,164	30
稅款	7,180	11
捐贈	346	1
合計	63,716	100

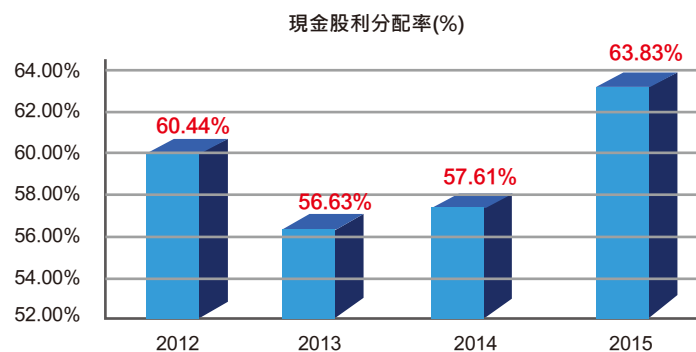


## 股利政策

本公司採穩定股利政策，近五年之股利分配均在1.1元至1.5元之間，依照公司章程規定，盈餘分配得以現金股利或股票股利分配，其中現金股利之比例不低於百分之五十，近三年均僅分配現金股利，與當年度稅後每股盈餘相比，近三年股利分配率介於56.63%至63.83%之間。

項目	2012年	2013年	2014年	2015年
稅後每股盈餘(元)	1.82	1.96	2.43	2.35
每股現金股利(元)	1.10	1.11	1.40	1.50
分配率(%)	60.44	56.63	57.61	63.83

註：2015年股利尚待2016年股東常會通過。



## 納稅情況

納稅是國民應盡之義務，身為企業社會公民，兆豐金控在全球各地營業均遵守當地稅法規定誠實納稅，不鑽法律漏洞避稅，亦不利用各地稅率之差異將利潤移轉至其他低稅率之國家。2015年本集團海內外貢獻了新台幣7,180百萬元稅收，其中交給國內政府的稅共計新台幣5,650百萬元，2015年享有之投資抵減共新台幣1,231,775元。

單位：新台幣百萬元

	國內	國外	合計
稅捐及規費	2,579	459	3,038
所得稅	3,071	1,071	4,142
合計	5,650	1,530	7,180

## 信用評等

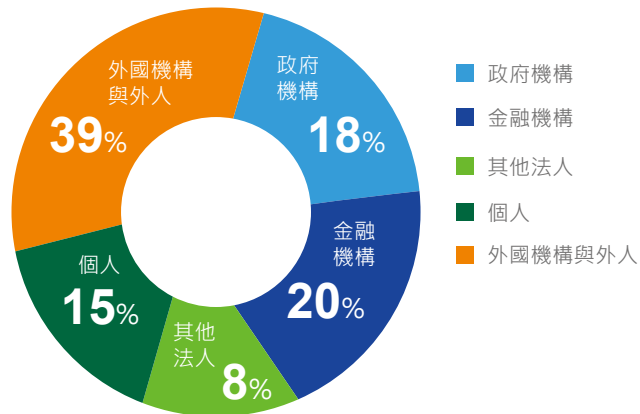
兆豐金控財務結構健全，且有良好的風險控管及優良的資產品質，在金融同業中具備堅強的市場競爭優勢，最近三年的信用評等皆維持下列標準：

公司	評等機構	長期	展望	短期	財務強度	發佈日期
本公司	中華信評 Moody's	twAA- A3	穩定 穩定	twA-1+		2015.10.15 2015.10.14
兆豐銀行	中華信評 Moody's S&P	twAA+ A1 A	穩定 穩定 穩定	twA-1+ P-1 A-1	C-	2015.10.17 2016.01.04 2015.10.17
兆豐票券	中華信評	twAA	穩定	twA-1+		2015.10.20
兆豐證券	中華信評	twAA-	穩定	twA-1+		2015.10.30
兆豐產險	中華信評 Moody's S&P	twAA- A3 BBB+	穩定 穩定 穩定	- - -		2015.10.16 2015.10.16 2015.10.21

\*單獨個體評等

### 1.3 股東結構

本公司股東結構有政府機構、金融機構、其他法人、個人、外國機構（含大陸地區保留股）及外人，其截至2016年4月26日止持股比例如下：



### 各組織（協會）會員

兆豐金控除積極參與所屬同業公會活動外，並配合業務需要參與專業組織及其所屬各專業委員會，與同業及會員進行資訊交流、業務合作，惟未贊助，各公司參與之組織分類如下：

性質	組織名稱
同業公會	台北市銀行商業同業公會(註2)、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會(註2、4)、中華民國票券金融商業同業公會(註3、4)、中華民國證券商業同業公會(註4)、中華民國信託業商業同業公會(註3)、中華民國期貨業商業同業公會(註4)、中華民國產物保險商業同業公會(註3)、中華民國證券投資信託暨顧問同業公會(註3、4)、中華民國保險代理人商業同業公會(註4)、中華民國創業投資商業同業公會、台灣金融服務業聯合總會、中華民國核能保險聯合會(註1)
工商團體	臺灣理財顧問認證協會(註1)、社團法人中華民國工商協進會、台灣併購及私募股權協會、中華民國國際經濟合作協會(註3)、財團法人工程保險協進會(註1)、中華保險服務協會(註1)、中華金融業務研究發展協會(註3)、亞洲銀行協會ABA、亞太商工總會CACCI
學術團體	中華民國保險學會、臺灣財務金融學會、中華民國核保學會(註3)、中華民國精算學會(註3)、中華民國航運學會、中華民國風險管理學會
其他團體	財團法人金融聯合徵信中心、中美經濟合作策進會(註3)、東亞經濟會議台灣委員會(註3)、Asia Pacific Loan Market Association(APLMA)、Institute of International Finance(IIF)、財團法人保險犯罪防制中心等

- 註：1.本集團高階主管擔任理事長或董事長  
 2.本集團高階主管擔任常務理事  
 3.本集團高階主管擔任理事、監事或委員  
 4.參與委員會





# 利害關係人之溝通 Communication with Stakeholders



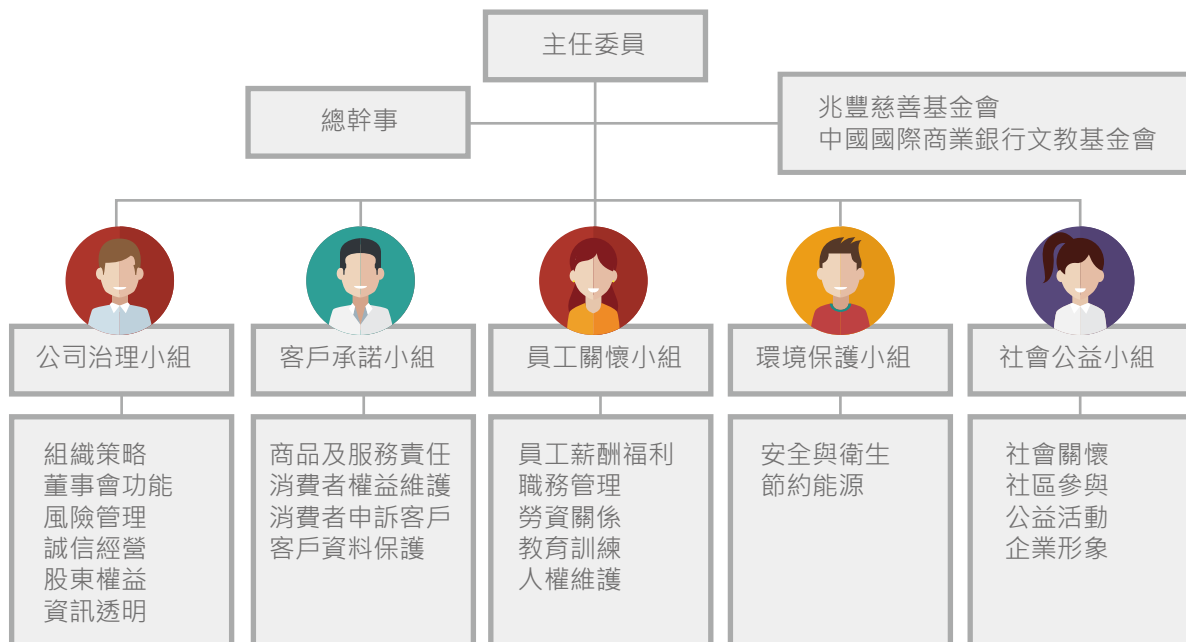
為落實企業社會責任，兆豐金控指定管理部為推動企業社會責任之兼職單位，並於2013年底成立企業社會責任委員會，由總經理擔任主任委員，金控副總經理擔任總幹事，子公司總經理或副總經理擔任委員，其下分公司治理小組、客戶承諾小組、員工關懷小組、環境保護小組及社會公益小組等五個小組，小組成員由金控、各子公司、中國國際商業銀行文教基金會、及兆豐慈善基金會相關同仁組成。委員會的職權包括制訂企業社會責任政策，依據利害關係人關注議題，就經濟、環境與社會三大面向擬訂具體推動計畫，提報董事會通過後據以實施，並定期向董事會報告社會責任之執行績效。2015年的推動計畫包括公司治理、環境保護、客戶關係、員工關懷及社會公益等五個面向。



## 2.1 企業社會責任政策



## 2.2 企業社會責任組織



## 2.3 利害關係人關注之議題

兆豐金控相信企業追求永續發展，必須與利害關係人維持透明、暢通的溝通管道，了解利害關係人的長期利益，並採取因應對策。為蒐集利害關係人關注的議題，兆豐金控企業社會責任委員會下各工作小組討論後，鑑別出兆豐之利害關係人群體，包括股東與投資人、員工、客戶、社區、政府機關、供應商及非營利組織等七個群體。次由企業社會責任工作小組成員蒐集利害關係人關注的議題。另為擴大利害關係人之溝通管道，2015年起本公司網站除增設利害關係人意見調查表外，並增設「利害關係人專區」，揭示各種利害關係人的聯絡窗口、電話及電子郵件信箱，供利害關係人發表意見，以蒐集其所關切的議題。

### 利害關係人溝通管道

利害關係人	相關對象	溝通管道與方式	關注議題
股東與投資人	一般股東 外資股東 大股東 分析師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年召開股東會</li> <li>2. 每月公告營運績效</li> <li>3. 定期及不定期於公開資訊觀測站公告揭露資訊</li> <li>4. 不定期參加國內外法人說明會及投資人關係會議</li> <li>5. 設置中英文網站，於「投資人專區」公告年報、財務、股務等資料</li> <li>6. 設立發言人制度</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 經營績效</li> <li>2. 風險管理</li> <li>3. 資訊揭露</li> <li>4. 法令遵循</li> <li>5. 公司治理</li> <li>6. 市場形象</li> <li>7. 股東權益</li> </ol>
員工	工會 全體員工	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 兆豐商銀內部網站設有「工會討論園地」供員工發表意見</li> <li>2. 設立員工申訴管道並依法公告</li> <li>3. 不定期或定期舉行員工會議</li> <li>4. 定期舉辦員工安全衛生講座</li> <li>5. 電子郵件及內部網站</li> <li>6. 勞資會議</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 薪酬福利</li> <li>2. 訓練與發展</li> <li>3. 勞資關係</li> <li>4. 健康促進</li> <li>5. 人權平等</li> <li>6. 績效考核</li> <li>7. 溝通管道</li> <li>8. 企業文化</li> <li>9. 攬才與留才</li> <li>10. 員工多元化</li> </ol>
客戶	現有客戶 潛在客戶 一般大眾	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各子公司設立客戶服務及申訴專線</li> <li>2. 舉辦投資理財講座</li> <li>3. 公司網站公布客訴窗口及意見聯絡方式</li> <li>4. 客戶滿意度調查</li> <li>5. 提供電子報及投資研究報告</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資料安全與隱私</li> <li>2. 服務品質</li> <li>3. 確保客戶權益</li> <li>4. 申訴管道</li> <li>5. 產品風險</li> <li>6. 數位金融</li> <li>7. 創新金融商品</li> <li>8. 收費標準</li> </ol>

利害關係人	相關對象	溝通管道與方式	關注議題
社區	社福團體 社區居民	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定期舉辦公益慈善、體育、學術或藝文活動</li> <li>2. 贊助經費或物資給非營利組織或機構</li> <li>3. 志工定期至安老院陪伴長者</li> <li>4. 與社福團體合作辦理社會福利活動</li> <li>5. 贊助影片、音樂劇活動</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 藝文推廣</li> <li>2. 支持文創</li> <li>3. 公益慈善</li> <li>4. 環保活動</li> <li>5. 文化傳承</li> <li>6. 金融知識推廣</li> <li>7. 運動推廣</li> <li>8. 氣候變遷</li> </ol>
政府機關	金管會 證交所 勞動部 台北市政府	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參加主管機關之政策宣導會及公聽會</li> <li>2. 配合主管機關查核提供相關資訊</li> <li>3. 拜會或透過公文、電話溝通交流</li> <li>4. 定期於主管機關網站申報資料</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 法令遵循</li> <li>2. 資訊揭露</li> <li>3. 誠實納稅</li> <li>4. 節能減碳</li> <li>5. 風險管理</li> <li>6. 隱私權保護</li> </ol>
供應商	承攬廠商 代理商 製造商	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 舉行議價會議及專案會議</li> <li>2. 於契約條文議定</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公正議價</li> <li>2. 供應商多元化</li> </ol>
非營利組織 (NGO)	公益團體	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定期之會議</li> <li>2. 透過公文、電話溝通交流</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 授信與投資對環境及社會之影響</li> <li>2. 資訊揭露(如公益活動資訊或受理申請補助之資訊)</li> </ol>

## 2.4 重大性議題鑑別

兆豐金控從公司內外部蒐集利害關係人所關注議題後，參酌各種國際永續規約、綱領、指引(全球盟約、GRI G4及ISO 26000)所建議議題加以彙總整理，並分析利害關係人關注程度及對公司之影響程度，列出各項議題的優先處理順序，並統整完成「重大性議題矩陣圖」，依衝擊度達中高者選為2015年度重大議題，再進一步鑑別出「重大考量面」，分析其對組織內外的影響，列出相關的考量面和其他議題及其邊界，再針對此等議題擬定管理方針，納入各部門的日常工作或年度計畫中，並定期檢討執行成效。

### 兆豐金控之關注議題

<b>公司治理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理</li> <li>發展策略</li> <li>經營績效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令遵循</li> <li>資訊揭露</li> <li>倫理與誠信</li> </ul>	
<b>環境保護</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色金融商品</li> <li>無紙化</li> <li>溫室氣體排放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>能源消耗管理</li> <li>綠色採購</li> </ul>	
<b>客戶關懷</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新服務</li> <li>客戶權益保障</li> <li>客戶隱私權</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶滿意度</li> <li>申訴機制</li> </ul>	
<b>員工照顧</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人才培育</li> <li>薪酬福利</li> <li>溝通管道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人權平等</li> <li>職場環境</li> </ul>	
<b>社會參與</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持文創</li> <li>公益慈善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運動推廣</li> <li>金融知識推廣</li> </ul>	

### 重大性議題矩陣圖

利害關係人之關切程度	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融知識推廣</li> <li>資訊揭露</li> <li>薪酬福利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理</li> <li>創新服務</li> <li>客戶權益保障</li> <li>經營績效</li> </ul>	
	中	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶滿意度</li> <li>溫室氣體排放</li> <li>申訴機制</li> <li>溝通管道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶隱私權</li> <li>綠色金融商品</li> <li>公益慈善</li> </ul>	
	低	<ul style="list-style-type: none"> <li>人權平等</li> <li>能源消耗管理</li> <li>綠色採購</li> <li>運動推廣</li> <li>職場環境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無紙化</li> <li>支持文創</li> <li>人才培育</li> <li>發展策略</li> </ul>	
		低	中	高
對公司之衝擊程度				

## 重大考量面鑑別結果

重大性議題	報告邊界		GRI類別	重大考量面	G4指標	DMA 對應章節
	組織內	組織外				
經營績效	金控及各子公司	投資人	經濟	經濟績效	EC1-EC4	公司治理
風險管理	金控及各子公司	投資人、客戶 政府機關	經濟 金融服務業 指標	經濟績效 產品組合	EC2, FS1-FS5	公司治理 客戶關係
創新服務	金控及各子公司	投資人、客戶	社會	行銷溝通	PR6-PR7	客戶關係
客戶權益保障	金控及各子公司	投資人、客戶	社會	產品及 服務標示	PR4-PR9	客戶關係
資訊揭露	金控及各子公司	投資人、客戶 供應商	經濟	經濟績效	EC1-EC4	公司治理
薪酬福利	金控及各子公司、員工	投資人、客戶 政府機關	社會	勞僱關係	LA1-LA3	員工照顧
綠色金融商品	金控及各子公司	投資人、客戶	環境	產品及服務	EN27	客戶關係
客戶隱私權	金控及各子公司	投資人、客戶	社會	顧客隱私	PR8	客戶關係
法令遵循	金控及各子公司	投資人、客戶 政府機關	環境 社會 產品責任	法規遵循	EN-29 SO-8 PR-9	環境保護 公司治理 客戶關係
倫理與誠信	金控及各子公司	投資人、客戶 政府機關、 供應商	經濟 反賄賂	反貪腐	SO4-SO5	公司治理
人才培育	金控及各子公司、員工	客戶 政府機關	社會	員工多元化 與平等機會	LA9-LA11	員工照顧
無紙化	金控及各子公司	投資人、客戶	環境	產品及服務	EN27	環境保護
支持文創	金控及各子公司	投資人、客戶 政府機關 社區	經濟 社會	間接經濟 衝擊 當地社區	EC1 EC7-EC8	社會參與
公益慈善	金控及各子公司	投資人、客戶 政府機關 非營利組織 (NGO)	經濟 社會	間接經濟 衝擊 當地社區	EC1 EC7-EC8 SO1	社會參與
金融知識推廣	金控及各子公司、員工	投資人、客戶	社會	產品及 服務標示	PR3	社會參與
發展策略	金控及各子公司、員工	投資人、客戶	經濟	經濟績效	EC1-EC4	公司治理



Corporate Governance  
**公司治理**



公司治理是企業永續發展的基石，為提升公司治理之績效，本公司不斷致力於公司治理之精進，2011年起股東會即領先同業採逐案票決，2013年起股東會採電子投票，2015年電子投票出席率創歷年新高，達總出席率之56%，董事選舉亦首次採董事提名制。另配合國際公司治理之發展趨勢，於本公司之公司治理實務守則中明訂董事會成員多元化之政策，訂定董事會績效評估辦法，於對外網站設置利害關係人專區，提供利害關係人申訴之管道，並強化本集團員工企業社會責任反貪腐之訓練，績效卓越。

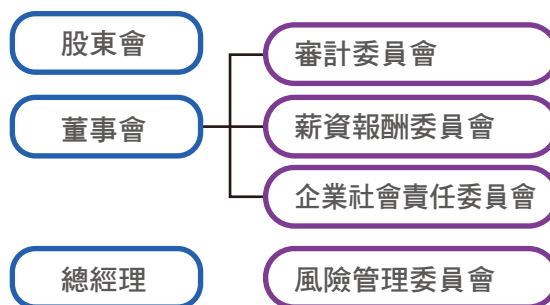
### 2015年公司治理績效

- 董事會平均出席率 97.175%
- 審計委員會平均出席率100%
- 薪資報酬委員會平均出席率100%
- 連續四年資訊揭露評鑑A++評等
- 第一屆公司治理評鑑排名前5%

### 3.1 公司治理運作機制

#### 公司治理架構

為強化董事會管理及監督的功能，本公司於董事會下設審計委員會及薪資報酬委員會等二個功能性委員會，均由全體獨立董事組成，2016年1月起並將企業社會責任委員會提升至隸屬於董事會，以強化企業社會責任計畫的推動，另於總經理下設風險管理委員會。



## 董事會組織及職權

董事會是本公司的最高治理單位，設15席董事，其中3席為獨立董事，任期3年，連選得連任。本公司自2015年6月改選第六屆董事會起，採董事候選人提名制，依公司法規定，持股1%以上之股東及董事會均可提名董事候選人，本公司董事會提名董事候選人主要係考量候選人之專業背景、技能及產業經歷，並力求多元化，且各至少有一名董事具備旗下子公司銀行、證券及保險業務經驗，獨立董事亦須符合主管機關所訂「公開發行公司獨立董事設置及行使職權辦法」規定。

本公司董事長並無兼任總經理情形，董事會每月召開一次，其職權包括審議公司之營運計畫、組織規程、預算與決算、經理人之任免、增減資、子公司董監之指派或解任及重大資產交易等，企業社會責任之具體推動計畫及執行績效亦須定期提報董事會。

本公司於2015年6月股東常會選任13位男性董事，2位女性董事，嗣因財政部及行政院國家發展基金管理會改派代表人，致2015年底止，15席董事全為男性，但本公司與8家子公司合計72位董事中，有20位為女性，女性董事比率為28%。

## 董事性別分配

性別	人數		
	本公司	子公司	合計
男性	15	37	52
女性	0	20	20

## 董事年齡分布

性別	人數	
	本公司	子公司
40-49歲	1	4
50-59歲	7	13
60-69歲	7	38
70-79歲	0	2

## 兆豐金控董事專業技能及經歷

項目	人數
金融、財務、會計、商務	8
法務	4
經濟	3



## 審計委員會

本公司自2012年起設立審計委員會替代監察人，審計委員會由全體獨立董事組成，共3席。召集人由李存修獨立董事擔任，其餘2位獨立董事擔任委員，委員會負責審議下列事項：內部控制制度、法令遵循、會計師之委(解)任或報酬、重大資產或衍生性商品交易、募集或發行具有股權性質之有價證券、年度與半年度財務報告，以及財務、會計或內部稽核主管之任免等。2015年共召開10次會議，平均出席率100%。

## 薪資報酬委員會

本公司自2011年起設立薪資報酬委員會，由董事會委任三位獨立董事擔任委員，其任期與委任之董事會屆期相同，本屆薪資報酬委員會召集人由全體成員推舉林繼恆獨立董事擔任，每年至少開會二次，負責訂定並定期檢討本公司董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，及定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。2015年共召開3次會議，平均出席率為100%。

## 利益衝突避免程序

兆豐金控董事或經理人如有為自己或他人從事屬於公司營業範圍之行為時，應依公司法規定取得股東會或董事會之許可。另公司與利害關係人進行交易時，除依法令規定得由董事會概括授權的交易外，應經董事會重大決議，提報董事會時，與其自身或其代表之法人有利害關係之董事，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權，該項規定均能落實執行。

### 2015年董事對利害關係議案迴避情形

日期及屆次	議案內容	迴避董事姓名	應利益迴避原因
2015.07.01 第6屆第1次董事會	擬聘任吳漢卿先生為本公司總經理案	吳漢卿	屬本案之當事人，依規定說明利害關係情形後，自行迴避未參與討論。
	擬委任本公司三位獨立董事為第三屆薪資報酬委員會委員案	李存修 孫克難 林繼恆	屬本案之當事人，依規定說明利害關係情形後，自行迴避未參與討論。
2015.07.28 第6屆第2次董事會	擬議由兆豐證券及臺銀綜合證券擔任本公司發行國內第二次無擔保交換公司債案承銷團協辦承銷商案	劉大貝 魏江霖	二位董事分別為兆豐證券董事長及台灣銀行副總經理，屬本案之利害關係人，於說明利害關係內容後，依規定自行迴避未參與討論。

日期及屆次	議案內容	迴避董事姓名	應利益迴避原因
2015.08.25 第6屆第3次董事會	擬重新指派子公司兆豐國際商業銀行第15屆董事及監察人，並派任董事長及聘任總經理，暨配合改派子公司兆豐票券金融公司監察人	蔡友才 吳漢卿 陳柏誠	三位董事屬本案之當事人，於說明利害關係內容後，依規定自行迴避未參與討論。  另屬本案當事人之經理人，亦逕行迴避未參與討論。
2015.10.27 第6屆第5次董事會	擬重新指派子公司兆豐證券第10屆董事及監察人，並派任董事長及聘任總經理	劉大貝	為本案之現任董事長，屬本案之利害關係人，於說明利害關係內容後，依規定自行迴避未參與討論。  另屬本案當事人之經理人，亦逕行迴避未參與討論。
	擬議由兆豐證券、臺銀綜合證券及臺灣土地銀行擔任本公司2015年度現金增資案承銷團協辦承銷商	劉大貝 魏江霖	二位董事分別為兆豐證券董事長及台灣銀行副總經理，屬本案之利害關係人，於說明利害關係內容後，依規定自行迴避未參與討論。

## 董事會及董事績效評估

本公司自公司成立以來，每年依財政部公股管理規定辦理財政部公股代表董事績效評估，惟未包括其他非財政部代表，為提升董事會職能，於2015年訂定董事會績效考核辦法公布於網站及公開資訊觀測站，並自同年度起執行董事會、功能性委員會及董事自我評量。董事會之考核項目包括：對公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、董事會組成與結構、董事的選任及持續進修、內部控制等五大面向。2015年董事會績效評估結果，「對公司營運之參與程度」、「董事會組成與結構」及「內部控制」等三個面向均獲滿分，得分較低之項目為「董事之選任及持續進修」面向，有關董事進修乙節，2016年起按月以電郵提供主管機關認可之訓練機構及最新課程等進修資訊供本公司董事參考選擇(原係於每年第四季，就未達進修時數之董事提供進修資訊)，以督促所有董事均能符合公司治理規範之進修時數。

董事成員績效評估衡量項目涵括下列六大面向：公司目標與任務之掌握、董事職責認知、對公司營運之參與程度、內部關係經營與溝通、董事之專業及持續進修、內部控制。2015年董事自評結果，表現較佳之面向包括：「公司目標與任務之掌握」、「董事職責認知」及「內部控制」，以上三個面向均獲滿分。另未得分項目主要落於「內部關係經營與溝通」、「董事之專業及持續進修」二個面向，為強化董事與簽證會計師溝通之交流，本公司自2016年起定期辦理董事與會計師座談會，以利雙方意見交流，至董事進修部分，未來將依前述作法提醒所有董事均能符合公司治理規範之進修時數。

## 3.2 內部控制及內部稽核

兆豐金控屬於金融業，受主管機關高度監理，依相關法令規定建立內部控制制度，並實施內部控制之三道防線措施，包括第一道防線（自行查核）、第二道防線（法令遵循與風險管理）與第三道防線（內部稽核），董事會則為內部控制制度之最高督導階層，權責單位發現內部控制重大缺失、違法違規情事或重大暴險事項，均須連同改善計畫儘速向董事會報告，並落實執行改善措施，以確保內部控制制度設計及運作之有效執行。

本公司設立隸屬董事會之內部稽核單位，及建立總稽核制度。內部稽核單位除督導各單位辦理自行查核外，並依據年度稽核計畫，每年至少對本公司辦理一次一般業務查核，每半年至少對本公司及子公司的財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核，定期追蹤內、外部查核所見缺失之改善情形，並定期向審計委員會及董事會報告稽核工作執行情形。

### 法令遵循

兆豐金控將法令遵循視為內部控制制度之重點，為強化員工守法意識，降低公司經營風險，建立「法令遵循制度」，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，指派職位等同於副總經理之高階主管一人擔任「總機構法令遵循主管」，綜理公司之法令遵循事務，每半年向董事會及審計委員會報告，另於2015年2月1日設立法務暨法令遵循部作為法令遵循專責單位，隸屬於總經理，負責法令遵循制度的規劃、管理及執行，主要職掌包括法規之傳達、諮詢、協調與溝通，適時配合各項國內外法令訂立及更新、檢討各項內部規範，督導各單位每半年辦理法令遵循自行評估，並定期辦理法令遵循之教育訓練。

本公司旗下銀行、票券、證券及產險等主要子公司亦依據各業別之規定建立該公司之法令遵循制度，分別指派高階主管擔任法令遵循主管，設立法令遵循專責單位，舉凡新種業務或新種金融商品，均由該專責單位進行適法性評估，以確保法令遵循及消費者權益。2015年兆豐金控針對個資法、消費者保護法、洗錢防制法、反貪腐等相關法令遵循教育訓練共36,075人次。



## 主管機關裁罰情形

兆豐金控2015年被主管機關核處罰款及記警告以上案件，及相關改善情形說明如下：

缺失說明	改善情形
<p>兆豐產險透過電話行銷辦理個人責任保險附加傷害保險業務，保險金額超逾主管機關所訂電話行銷傷害保險金額上限新台幣600萬元之規定，且有以他人提供之資訊作為核保評估依據，未自行執行相關查證程序。另公司所訂「健康傷害保險業務核保準則」及「健康傷害保險業務核保作業程序處理須知」係以非強制性之「得」及消極查證方式進行查證，無法落實財務核保，經金管會2015年3月3日金管保產字第10402521922號函依保險法第171條之1第5項規定核處新台幣180萬元及依同法第149條第1項規定予以糾正並令該公司解除核保人員之職務，自裁處書到達之翌日起停止受理電話行銷新銷售之傷害保險契約及限期於1個月內修正內部核保處理制度及程序後具報，經金管會認可始可恢復。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.已檢討電銷流程及加強對保戶財務狀況詢問，對電銷人員進行案例訓練，並按季對相關人員辦理教育訓練，另調整電話行銷傷害保險專案之保險金額以新台幣600萬元為限。</li> <li>2.於資訊系統設定檢核控制篩選條件及核保分析表，顯示同業累積保額，提示核保人員進行財務核保。</li> <li>3.已修正「健康傷害保險業務核保準則」及「健康傷害保險業務核保作業程序處理須知」，報經金管會認可，並自2015年4月17日起恢復受理電話行銷傷害保險新契約業務。</li> </ol>
<p>兆豐證券擔任碩豐數位科技(股)公司之主辦輔導推薦證券商，於碩豐登錄興櫃首日，違反下列情事遭金管會2015年11月19日金管證券字第1040040592號處分書、10400405921號裁處書處以警告處分，並命令該公司停止經理人吳○宗及陳○隆3個月及2個月之業務執行：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.於該公司股票登錄興櫃首日，有非為造市目的而大量出售認購部位。</li> <li>2.出售交易未確實依公司分層負責規定執行。</li> <li>3.未本於專業判斷確實履行報價義務。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.於興櫃部位檢討會議中加強作業規範宣導，並將相關規範請興櫃交易部同仁傳簽留存紀錄。</li> <li>2.修訂「興櫃股票議價買賣內部作業辦法」，明訂公司推薦之股票登錄興櫃首五日不進行系統外議價交易。</li> <li>3.於「興櫃股票電腦議價點選系統」設定交易員之報價超過前次報價10%時，電腦即出現警示訊息提醒須由另一交易員覆核，始得報價，並應於「報價比率差距超限登記表」記錄發生時間、原因，經交易室主管簽核後留存。若股票波動過大時，仍須遵守「興櫃股票議價買賣內部作業辦法」規定，即每次報價不超過前次報價20%，以逐步貼近的方式，趨近市場價格。</li> <li>4.採用電腦控管成交金額，當買超或賣超成交金額達到900萬元以上時，電腦即出現警示訊息，提醒交易員須經權責主管核准，相關權責主管亦同時收到電子郵件通知，以加強交易控管。</li> </ol>
<p>兆豐證券分公司受理客戶營業場所外國內期貨交易之開戶前置作業，開戶人員未依內部控制制度隨同業務員共同前往辦理，經金管會2015年5月19日證期字第10400112541號裁處書依期貨交易法第119條第1項第2款核處新台幣12萬元罰款。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.該分公司已於月會中加強作業規範宣導，並將相關規範請業務同仁及經辦人員傳簽留存紀錄。</li> <li>2.經紀業務本部於全國經理人會議再度宣導代理兆豐期貨營業場所外開戶前置作業應注意相關規定。</li> </ol>

## 3.3 風險管理

### 風險來源概述

兆豐金控獲利來源包括授信融資、金融商品之交易、投資與經紀、財務規劃、資產管理及保險等金融相關業務。敘做各項業務需承擔並管理伴隨之業務風險，可歸納為信用風險、市場風險、作業風險、流動性風險及保險風險。隨著科技進步，產業、經濟、金融、政治甚至氣候、生態環境變遷，金融機構亦須注意相關風險與挑戰。

### 風險管理宗旨

1. 遵循監理機關法令規範
2. 加強風險管理資訊之揭露，落實公司治理
3. 為股東、存款人及其他債權人權益善盡保護責任
4. 維持公司優質誠信形象，確保企業永續經營
5. 透過業務篩選控管風險之同時，亦承擔相關社會責任

### 管理風險策略

兆豐金控風險管理策略著重於制度化防止、降低、因應可預期之業務風險，將風險控制於可容忍之範圍內，並厚植資本以因應未可預期之風險。

### 風險管理組織

本公司董事會為風險管理最高決策單位，對風險管理制度之建立及有效運作負最終責任，另設有風險管理委員會，由總經理擔任召集人，審核本公司及旗下子公司風險管理目標、限額及重大辦法之訂定，並監督集團整體風險變化。目前每二個月召開一次會議，2015年共召開6次會議，平均出席率95.4%。

本公司及旗下重要子公司均設有獨立專責之風險管理單位。本公司風險控管部除為風險管理委員會幕僚單位外，並負責督導集團風險控管機制之建立、限額分配、風險監控及陳報。另法務暨法令遵循部，專責法令遵循制度之規劃、管理及執行，以落實法令遵循。

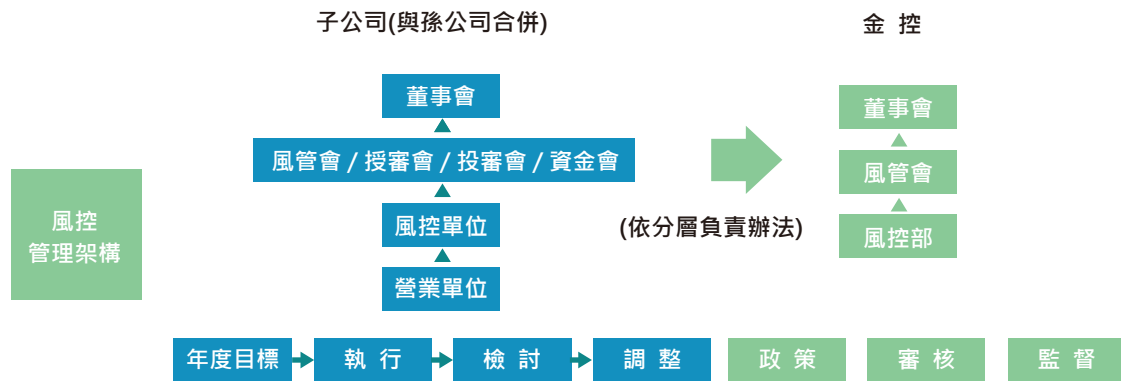
本公司及旗下子公司為強化風險控管，另設有若干委員會，負責審理及控管授信、投資、交易及資產負債管理等業務衍生之相關風險。稽核單位透過定期、不定期查核，確保內部控制制度正常運作。各子公司董事會均有金控派任之董監事，監督各子公司治理情形。

### 風險管理架構

本公司及旗下子公司透過明確之風險管理組織及管理架構、完整之風險管理規範及內部作業控制程序，有效執行集團風險管理政策。

由本公司董事會核定之集團風險管理政策及指導準則、集團一致性之重要風險管理辦法以及集團風險胃納，透過風險管理單位下達至各子公司，各子公司配合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，據以檢視並偵測業務及資產負債風險，並定期將風險管理執行情形向本公司風險管理委員會彙報。本公司則將集團風險管理情形定期向董事會報告，使董事會了解機構內所承擔之各項風險以及控管情形。

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，為風險管理第一道防線。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，為風險管理第二道防線。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，為風險管理之第三道防線。



## 風險管理方式

本公司依照「風險管理政策及指導準則」，分別訂定集團共同遵循之信用風險、市場風險、作業風險、流動性風險、資本適足、資產品質等管理辦法，將風險依性質、來源、等級分類，採用多樣工具各面向衡量集團及各子公司之風險樣貌，採取適當措施將風險指標控制於核定之限額以內，建立預警指標、警示及異常通報機制，並追蹤改善情形。

	風險別	主要內容
<b>金控 風控作業</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂指導準則</li> <li>審閱子公司辦法、年度風管目標</li> <li>訂定集團限額</li> <li>定期彙總風險資訊</li> <li>監控分析警示</li> <li>陳報及緊急通報</li> <li>內部控制制度</li> <li>法令遵循</li> <li>稽核查核</li> <li>風險管理考核</li> </ul>	信用風險	單一客戶、集團企業、產業、國家別 集中度限額管理、資產品質監控
	市場風險	監控集團金融商品部位、損益、風險值
	作業風險	內部損失資料收集及分析 建立自我評估機制與作業風險陳報系統
	其他	資本適足性、流動性、利、匯率風險

## 風險揭露

本公司除依據監理機關要求按時陳報、公告相關報表及重大訊息，對外亦充分公開公司治理、財務及風險資訊，例如依照國際財務報告準則於各季財報中以詳盡之量化數據及質化說明揭露金融資產相關風險資訊，以協助投資人及監理機關了解本公司資產及營運之風險狀態。

## 危機處理

本公司訂有危機處理之應變綱要及流程，平日維護、定期演練，俾於經營環境倉促變化時可按部就班快速消弭危機。危機處理小組集會決議之對策、資訊之彙集、溝通、管理及資金緊急調度計畫皆有專責部門人員負責執行。

## 倫理與誠信

兆豐金控向以誠信經營為本，內部明白宣示對於監守自盜、貪瀆舞弊情事絕對零容忍，每一員工均相信道德、操守、榮譽感為適任工作崗位必須具備之基本要件。除頒定誠信經營守則、道德行為準則、員工服務守則及獎懲、考核辦法，便於員工認知公司之誠信文化外，亦經常舉辦教育訓練，不斷提醒員工有關廉潔、透明、負責之公司經營理念，以及嚴禁營私舞弊、行賄、收賄、侵占挪用公款、內線交易、洩露職務機密及客戶資料等不當行為，並定期向董事會報告誠信經營情形。為引導員工正確處理業務，各類業務均訂有詳細作業程序，有效減少錯誤發生之機會，輔以切實執行覆核、交叉查核、代理人、強迫休假、工作輪調等有效內控制度，再由稽核單位定期、不定期檢查是否落實制度，內外部人員如發現同仁有不法情事均得向相關單位或直屬主管檢舉。此外，公司重視他人智慧財產權之保護，員工未經核准不得自行安裝電腦軟體，公司每年定期盤點電腦軟體版權是否足夠，如有不足即予拆除或增加採購。

為支持及配合國際社會防制犯罪所得「洗錢」及反資助恐怖主義之行動，本集團之銀行、票券、證券、產險及投信子公司均依法訂定內部規範，或禮聘專業顧問協助，或自行建立內部控制制度及資訊系統，業務進行期間即逐筆過濾可疑交易，依法陳報主管官署。

本公司因政府持股20%以上，依政治獻金法規定不得提供政治獻金，故從未提供政治獻金。另因嚴格落實內部控制及法令遵循，2015年並未發生員工重大舞弊等貪腐事件。2015年內接受反貪腐教育訓練的員工總數共6,816人佔全部員工人數之78%。

## 3.4 資訊透明度

### 資訊揭露

兆豐金控秉持公開、透明之原則，除依法令規定按時申報、公告各項資訊及中英文重大訊息，及透過每年召開股東會，讓投資人瞭解本公司營運狀況外，每月主動於公開資訊觀測站公告營運績效，暨於公司網站公布公司治理、財務資訊、企業社會責任等資訊，本公司資訊揭露評鑑於2015年連續四年榮獲證券暨期貨市場發展基金會最高評等A++，顯示本公司之資訊揭露受到肯定。

### 投資人關係

本公司重視投資人關係之經營，於網站設置投資人關係專區，揭露公司財務資料、信用評等、投資人關係行事曆及會議資料、股務訊息、年報及聯絡窗口等，並指定專人定期維護相關資料。此外，本公司不定期參加國內外券商舉辦之投資人論壇及路演(roadshow)，對投資人說明公司之營運概況、財務績效、公司策略發展等，2015年參加之論壇及路演共14場，遍及亞洲及歐美等國，相關之簡報資料可由本公司網站下載，2015年與投資人及分析師進行之溝通及電話會議則超過323場。

### 3.5 供應商管理

兆豐金控與供應商往來係以公平、透明與誠信為基礎，同時希望供應商與本集團一樣重視社會與環境的議題，與我們一起善盡企業社會責任，爰藉由要求廠商簽署社會責任政策聲明書及於採購合約中訂定廠商違反政策得終止合約條款，強化供應商社會責任觀念，督促廠商為社會責任盡一份心力。

2015年與兆豐金控往來之供應商共計1,161家，依類別區分為「專業服務」、「營繕工程」、「庶務物品設備」、「廣告行銷」、「保險保全」、「印刷輸出」、「保養維護」、「其他」等8大類，其中以庶務物品設備類家數347家最多，比例29.89%最高，供應商與2014年相較並無重大差異。

供應商類別	供應商家數	比重
專業服務類	196	16.88%
營繕工程類	49	4.22%
庶務物品設備類	347	29.89%
廣告行銷類	77	6.63%
保險保全類	48	4.13%
印刷輸出類	74	6.37%
保養維護類	236	20.33%
其他類	134	11.54%
合計	1,161	100.00%

#### 供應商管理目標及執行情形

為作好供應商之管理，2015年度強化廠商社會責任政策聲明書內容，增列供應商不違反結社自由及集體協商權之文字，修改採購合約，增列供應商如涉及違反政策，且對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，得隨時終止或解除契約之條款。2015年交易金額達新臺幣100萬元以上之供應商，已出具廠商社會責任政策聲明書或提供社會責任報告書之廠商比例為94.92%，超越80%之設定目標，且較2014年之75%大幅提升，2016年將持續朝全面簽署目標努力。

#### 申訴機制

金融服務業隨著金融商品及服務之多元化，對社會可能造成衝擊之事件發生機率也會提高，與廠商、客戶及投資人等相關利害關係人間之關係亦日趨緊密，兆豐金控為妥善處理利害關係人意見，已於官方網站公告申訴窗口及聯絡方式，迅速且有效處理利害關係人之問題，2015年與供應商間並無申訴案件。

#### 支持當地採購

當地採購除可提振在地經濟、提供就業機會，亦能節省運輸時程及能源之消耗，降低對環境的污染，為善盡社會責任之具體表現。兆豐金控支持當地採購，集團採購以優先尋找台灣在地廠商為原則，2015年採購當地供應商的產品及服務比例達96.75%，較2014年比例98.51%，略減1.76個百分點，主要係增加國外財經及金融服務系統之採購。





客戶關係  
Customer Relations



兆豐金控長期在提升客戶服務品質及優化金融商品上不斷努力，積極提供開創性服務。兆豐產險隨著經營理念的改進，認為保險應從事故後損失填補的消極意義，進而轉為事故前提供損害防止服務（Loss Prevention）的積極作為。

另外在金管會提出「打造數位化金融環境3.0」的政策願景帶領下，除對臨櫃客戶提供友善的無障礙空間及舒適等候環境外，而隨著科技與網路環境的進步，也在行動網路上領導市場創新服務模式，配合多樣化的金融商品與服務，滿足客戶一次購足的需求。

4.1 持續精進客戶服務

電子化業務創新服務

兆豐商銀領先發展之「全球金融網」，提供企業戶快速暢通的中、小企業資金調度管道，歷年深獲客戶好評，2015年開戶數已突破63,905戶，且自2015年起全球金融網客戶得以「動態密碼卡」或「電子憑證」將指示取款交易憑證影像上傳後免補送正本，客戶能除去補送文件之困擾外，更能免除信件或傳真誤送之風險。為降低客戶臨櫃辦理各項業務及減少紙張使用，2015年起兆豐商銀官網設有「雲端櫃台」，除持續推行電子化金融網路結匯等創新服務，再新增透過晶片金融卡直接申請新臺幣帳戶線上結清、簽署共同行銷同意書及線上房貸增貸等功能。另外新客戶可預先輸入資料後預約開戶並至指定分行辦理，開戶文件不須重複填寫資料，大幅減少行員建檔作業並縮短客戶等候時間，預約開戶自2015年2月開辦至2015年底已有1,374筆預約申請，並已完成699戶開戶。

兆豐證券繼「全球理財通」及「行動VIP」APP等服務後，2015年4月與華碩電腦合作，領先市場推出「穿戴式金融」概念-ASUS ZenWatch智慧手錶看盤及貼身推播服務，2015年6月續推出「兆豐e網通」，率先同業採用HTML5開發網頁下單平台，將陸續支援 iOS 及 Android 等行動裝置作業系統的多種瀏覽器，真正解決單一投資人跨平台問題，大幅優化行動交易效率的創新金融服務。2015年8月再與精誠資訊合作，推出「影像認

證」+「CA 憑證」安全便利的線上證券開戶方案，顧客填寫開戶資料上傳後，兆豐證券可與客戶透過影像視訊線上完成身分確認及相關開戶手續。

兆豐金控在「打造數位化金融環境3.0」的政策願景上，將持續對各項業務服務運用科技不斷創新，並持續兼顧環境保護與永續經營發展而努力。

## 信用卡創新服務

兆豐商銀在信用卡業務持續提供貼心精緻的服務，除已領先發行雙幣信用卡，客戶可使用指定外幣結帳並自外幣存款帳戶扣款，讓客戶不必因匯率波動增加不必要之成本；客戶申辦信用卡也可自兆豐商銀行動銀行APP辦理補件手續，也透過嚴密之安全防護措施避免個人資料外洩。兆豐商銀亦持續推廣持卡人使用電子對帳單、信用卡帳款自動扣款等功能，相關之申請書、表單由電子郵件傳送，及提供線上註銷信用卡及毀損重製申請等服務，即時提供安全便捷的服務，2015年再加強通知客戶部分事項以簡訊取代紙本信函，且利用新簡訊系統雙向回覆功能，提升客戶作業的便利性。

## 金融支付創新服務

兆豐商銀自2015年7月起，委託臺灣行動支付公司運用其所架設之清算平台及所發行之「t wallet 行動支付」App，與國內五大電信商進行金融訊息串流，透過OTA ( Over The Air ) 空中下載方式將金融卡載入至客戶手機中的USIM卡，透過手機NFC ( Near Field Communication ) 近距離無線通訊交易模式，進行金融卡近端購物交易，或於網路進行遠端轉帳、繳費、繳稅、購物等交易。兆豐商銀並持續開發行動金融卡之功能，目前存款戶已經可以利用行動裝置上的「t wallet」下載行動提款驗證碼，於兆豐商銀國外部、南京東路分行及蘭雅分行共9台自動櫃員機提領現鈔，免去攜帶實體金融卡之不便及遺失之風險。且自2015年起，客戶持他行金融卡，亦可於兆豐商銀外幣提款機提領外幣，並享有較臨櫃換匯之優惠匯率。

電子化業務  
創新服務

金融支付  
創新服務

## 4.2 推動環境與社會的友善商品

兆豐金控相信金融業在業務成長與對於環境及社會責任之實踐兩者並不衝突，只要透過創新的理念與作法，各子公司都能在其專業領域中尋求改善生活環境或回饋社會的方法。

### 綠能貸款

兆豐金控密切觀察全球氣候變遷之樣態及相關產業之發展趨勢，希冀透過適切金融商品之提供，協助各利害關係人降低氣候變遷之衝擊，發掘新的產業機會及減緩氣候變遷之速度，驅使社會邁進永續發展。因此兆豐金控由金融服務業角度出發，推展節能減碳、環境保護等相關產業之融資服務，雖然金額受總體及個別產業景氣影響，兆豐商銀及兆豐票券有關綠能產業(LED相關產業及太陽能電池製造業)授信，截至2015年底額度計有約新台幣258億元，餘額計有約新台幣139億元，其中兆豐商銀對「太陽能電池製造業」之貸款件數為133件，總貸款金額為新台幣98億元。

#### 太陽能電池製造業

年度	貸款件數	總貸款金額(新台幣)
2015	133件	98億元
2014	126件	110億元
2013	105件	137億元

### 企業投資

兆豐商銀在投資標的之選擇過程中，不僅考量財務上之投資報酬，更進一步考量對社會及環境之影響，以具有永續發展前景的企業為優先，致力於扶持LED、太陽能電池、廢棄物清理回收、污水整治、土石方資源堆置處理場與土壤復育場之經營、工業廢液回收再生等相關綠能及環保產業。截至2015年底，兆豐商銀總挹注投資金額約新台幣5.01億元，而兆豐創投投資金額約新台幣1.22億元。

### 共同基金

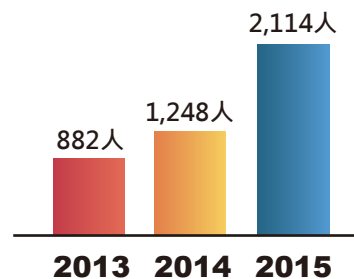
兆豐投信已發行「兆豐國際綠鑽基金」，投資全球抗暖化趨勢、環境污染衍生輔助性醫療、全球能源與農礦資源等相關產業。除提供投資人掌握全球投資趨勢及管道外，亦間接支持環境保護，至2015年底基金規模約為新台幣1.1億元。此外，兆豐投信亦極為重視上市櫃公司是否善盡社會責任。截至2015年止該公司投資標的 (Stock Pool) 共計有357檔個股，其中141檔附有CSR報告書，佔比約39.5%較2014年度之26.9%有顯著提昇。

## 推動微型保險

兆豐產險積極響應金管會照顧弱勢族群安全保障之政策，領先同業自2010年首推微型保單產品，2015年微型個人傷害保險投保人數達2,114人，與2014年1,248人相較增加866人。因推動微型保險績效卓著，2015年持續榮獲金管會保險局核定符合「保險業辦理微型保險業務應注意事項」之獎勵規範，獲頒「績效斐然」殊榮之肯定。



年度	微型個人傷害保險投保人數
2015	2,114人
2014	1,248人
2013	882人

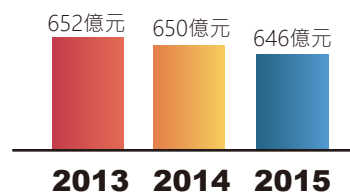


## 4.3 專案融資與社會貢獻

兆豐金控深知金融業除了協助社會有效運用金流、創造財富增值以外，更應積極思量如何於擴展核心業務的時候，同時實踐對社會的責任。是以，旗下子公司兆豐商銀於辦理授信放款業務時，除了審核借款戶的資金用途、償還來源、債權保障及授信戶未來之展望以外，亦將「赤道原則」精神納入「授信政策」並編入「授信案件簽報書」，於「兆豐國際商業銀行授信政策」明定「留意借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任」之授信準則，並均得作為准駁之依據。兆豐商銀為配合國家重大公共建設提供專案貸款，包括台灣高鐵、台北港、合宜住宅、麥寮工業港、和平工業港等共計數百億，是推動經濟發展及民生交通之有力推手。2015年協助政府政策承作相關專案之放款案件主要承作情形如下：

1.對台灣高鐵2013~2015年底貸款餘額如下：

年度	貸款餘額(新台幣)
2015	646億元
2014	650億元
2013	652億元



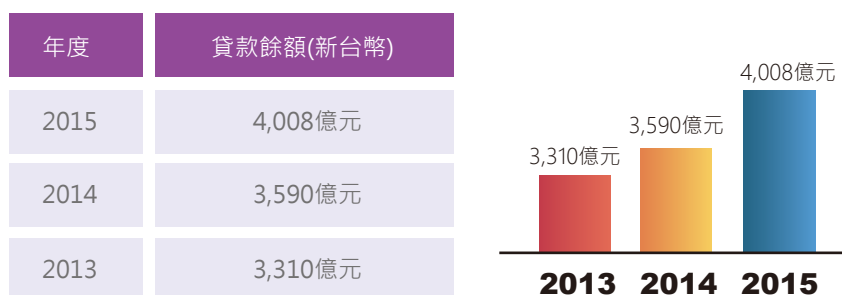
2.兩兆雙星政策專案貸款：2013～2015年底對生物技術產業、DRAM產業、TFT-LCD產業之貸款件數與餘額如下：

年度	對生物技術產業		對DRAM產業		對TFT-LCD產業	
	貸款件數	貸款餘額 (新台幣)	貸款件數	貸款餘額 (新台幣)	貸款件數	貸款餘額 (新台幣)
2015	581件	68億元	18件	51億元	138件	175億元
2014	553件	72億元	28件	36億元	154件	198億元
2013	687件	61億元	24件	52億元	157件	315億元

3.配合財政部推行「青年安心成家貸款」方案，2013～2015年底累積貸款戶數、撥貸金額及貸款餘額如下：

年度	累計貸款戶數	累計撥貸金額(新台幣)	年底貸款餘額(新台幣)
2015	13,774戶	572億元	378億元
2014	11,991戶	497億元	365億元
2013	8,581戶	354億元	284億元

4.配合政策扶植中小企業貸款，2013～2015年底累積貸款餘額如下：



兆豐銀行提供中小企業貸款2014年至2015年由新台幣3,590億元成長至新台幣4,008億元，成長新台幣418億元。

## 社會貢獻

兆豐商銀積極配合政府政策推動國家重大建設外，面對社會的重大事件也致力協同政府處理社會問題。如華隆公司一案，該公司自2001年出現經營危機，積欠1,058位員工退休金和資遣費，由於先前法令尚不周延、勞工債權未獲保障使得爭議不斷。兆豐商銀為華隆公司債權銀行之一，雖權益受損但配合勞動部召集會議決議，為促進社會安定，協助政府解決社會問題，兆豐商銀於2015年捐贈勞動部華隆大園廠拍賣所得約新台幣2.2億元，作為華隆勞工退休金或資遣費財源，是華隆勞工苦等14年後全案能出現轉圓的重要關鍵。

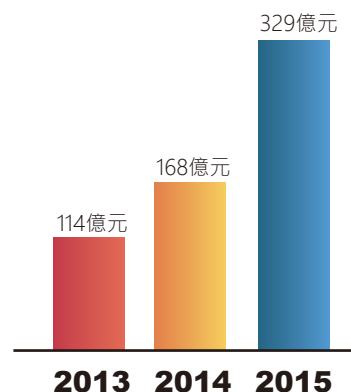
另外為協助政府發展重大交通建設，配合高鐵財務改善計畫，兆豐商銀原已於2015年8月7日收回原投資，但是為利於高鐵財務健全及繼續經營，兆豐商銀於2015年11月26日參與台灣高鐵私募普通股增資新台幣7.11億元，持股比例為1.27%，讓社會大眾能享受更優質之交通運輸服務。

## 扶持文化創意產業

兆豐商銀除積極協助政府政策承作國家重大建設專案貸款外，亦在政府創新政策的領導下積極輔導文化創意產業，協助業者重新將文化創意導入品牌經營，朝向產業文創化的方向前進；對投入文創事業的資源也逐年增加，2015年兆豐商銀承作之文化創意產業貸款餘額為329億元：

兆豐商銀承作之文化創意產業

年度	總貸款金額(新台幣)
2015	329億元
2014	168億元
2013	114億元



## 4.4 客戶權益保障

兆豐金控本著公平、互惠及誠信之經營原則，與金融消費者訂定金融商品或服務契約，均依據「金融消費者保護法」及各事業主管機關制定之相關法規辦理，對於提供商品或服務需充分揭露之相關資訊，均透過網站、申請書件、對帳單、DM、權益手冊、約定條款及各項廣宣中充分告知客戶，恪盡消費者權益保障的義務。

兆豐商銀為保護消費者權益，公平、合理、有效處理消費者保護爭議事件，以提昇客戶滿意度及公司形象，依據「消費者保護法」、「金融消費者保護法」及主管機關訂定之相關法規命令，制定「消費者保護辦法」，並經董事會核准實施。為利定期追蹤消費者保護執行情形，兆豐商銀各業務管理單位每半年辦理一次「消費者保護成效自我評鑑」作業，並將評鑑結果及客訴情形以報告事項提報董事會/常務董事會，以利經營階層監督及追蹤。另為確保員工執行業務能確實遵循消費者保護法規，兆豐商銀不斷提供相關法規之實體或線上課程供行員學習，2015年修課人次達5,123人，修課總時數達5,222小時。因2015年「消費者保護法」及「金融消費者保護法」均有修正，兆豐商銀對此特別強化教育訓練，因此上課人次及總時數均較2014年大幅增加。

相關法規之實體或線上課程

年度	修課人次	修課總時數
2015	5,123人	5,222小時
2014	475人	567小時
2013	233人	299小時

客戶滿意度調查

為了解客戶對兆豐商銀服務之滿意度，每年均辦理一次客戶滿意度調查，包含「電話禮貌測試」、「實地訪查」及「營業單位服務禮貌運動競賽」等考核項目，除依調查結果檢討改進外，相關成績並納入各營業單位之管理績效考核，以持續提升銀行之服務品質。2015年測試結果顯示兆豐商銀所有營業單位平均分數高達93.51分，亦較2014年有所提升。在理財業務方面兆豐商銀建置「服務品質監測作業平台」，每月由分行監測人員，以親自拜訪或電話訪問客戶後，將評分紀錄於平台，以利後續檢討追蹤；與其他業者合作推展「卡友權益」所提供信用卡卡友優惠服務(如：國際機場接送、機場貴賓室等)方面，每月針對使用該項服務之客戶以電話進行滿意度調查，依此提出改善措施及後續追蹤。兆豐商銀為確保同仁服務品質，由各營業單位選任專責服務禮儀主管，針對各分行行員之櫃台禮貌及電話禮貌執行監督與管理，並實際演練基本客戶應答用語，以強化服務品質。有鑑於現今社會對於服務品質的要求，兆豐商銀將持續提供客戶貼心、尊榮與差異化的服務，爭取顧客認同。

重要資訊對客戶之即時通知

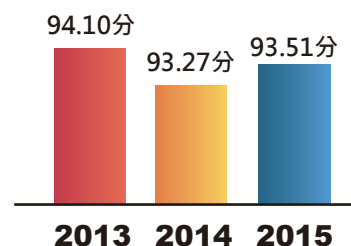
兆豐商銀對於首次申購理財商品之客戶，均辦理投資屬性評估，協助客戶了解自我風險承受度。客戶除可洽其理財專員諮詢外，亦得向銀行投資顧問小組詢問相關商品之建議，若有重大訊息發生時即依據該事件之重要性分別以電話、郵件或網站公告方式通知客戶，充分維護客戶權益。

24小時服務

兆豐產險為保障客戶生命、財產及企業之永續經營，提供全年24小時不間斷服務，2015年保單件數為1,421,594件，全公司理賠件數為56,656件，以個人性質保險商品如健康/傷害險為例，連續兩年結案率均達97%以上；且為應對社會重大事故及天然災害，特別設立「重大事故理賠聯合作業小組」，以整合理賠資源、發揮理賠效率，及時為客戶提供滿意之服務。

兆豐商銀客戶滿意度調查

年度	平均分數
2015	93.51分
2014	93.27分
2013	94.10分



## 客戶抱怨機制

客戶若有消費爭議得以書面、電子郵件、電話等多元途徑向兆豐商銀或各縣市政府、金融監督管理委員會及財團法人金融消費者評議中心等機構申訴。自2001年起兆豐商銀開始設立客服中心，提供24小時客戶服務，客戶得透過電話或兆豐商銀網站之「聯絡信箱」與客服中心聯繫，2015年客服人員達56人，較2014年之49人大幅增加；2015年平均每月來電數量增至7.8萬通，並針對銀髮族及外國人設有適客化服務，2015年度各項客戶申訴案件均已妥善處置及檢討。

## 無障礙營業廳

兆豐商銀共有108家營業單位，各營業單位均指定「愛心窗口」，以提供身心障礙者各項金融服務，且為便利身心障礙者能有專人引導，於營業廳出入口裝設有「服務鈴」或設有引導專員，協助辦理相關事宜。另外針對行動不便之客戶，2015年兆豐商銀自動櫃員機已設有149台無障礙設施，其中2台提供視障人士使用之功能。

## 客戶隱私權保護

兆豐金控重視客戶個人資料控管與隱私權的保護，在客戶資料的蒐集目的、使用方式及相關權益的行使，均明載於契約中並主動告知客戶，讓客戶充分了解。除依據金融控股公司法、個人資料保護法、消費者保護法規定辦理外，兆豐商銀、兆豐證券、兆豐產險等子公司均已依據主管機關規定制訂「個人資料檔案安全維護辦法」，並依據該辦法每年定期執行如個人資料盤點等各項管理措施。倘若客戶表達不同意其個人資料在集團內部行銷交互運用，即透過電腦註記系統自動回收個人資料，確保客戶個人資料及隱私權之保護。

有關資訊安全保護措施，兆豐商銀、兆豐證券、兆豐票券等子公司訂有「資訊安全政策」及「資訊安全作業要點」，建構具有持續改進機制之資訊安全管理制度(ISMS)。在網路重要節點上均設有防火牆及入侵偵測或入侵及病毒防禦設備，以防止資訊系統被非法或惡意入侵；而在進行資料傳輸會採取適當的加密措施以保護客戶資料的安全。且兆豐商銀於2015年7月取得「ISO 27001：2013資訊安全系統」認證，對於資訊因應新科技風險進一步獲得了國際認證。

## 偏遠地區提供金融服務

2015年兆豐商銀已設有537台自動櫃員機遍及全國，為便利離島居民能享用金融服務，除於金門設置服務據點外，並設有4台自動櫃員機提供全天候服務。在提升自動櫃員機服務品質上，除裝設存提款多功能機器57台，另外設有外幣提款機25台，提供美金、人民幣、港幣、日幣及歐元之提款服務。兆豐證券於全國設有46家分公司，其中於人口相對較少之鄉鎮如虎尾、斗南，以及農業經濟型態之鄉鎮如麻豆、西螺等地區亦設立分公司，以全方位的理財服務解決當地居民理財上的需求。







# 員工照顧

Employees Care

商業銀行一〇四年公益



兆豐金控持續遵守相關勞動法規及尊重國際公認基本勞動人權原則，保障員工之合法權益及雇用政策無差別待遇，提供良好的工作環境及員工福利，未來仍將持續推動下列事項：

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

## 5.1 薪酬福利制度

### 薪酬制度

兆豐金控對於新進員工，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。兆豐金控員工之年所得除包含每月薪資及年終獎金外，另依當年度績效核給績效獎金與員工酬勞，績效優良之員工並得加薪，整體員工薪酬水準優於多數同業，自2014年起獲台灣證券交易所篩選為台灣高薪100指數成分股。2015年底止兆豐金控非擔任主管職務（非擔任科長以上職務）之員工人數計5,389人，佔正職員工總數（8,108人）之66%，較2014年底（5,414人）減少25人；非主管職務員工平均福利費用計NT\$1,080仟元，較2014年底（NT\$1,074仟元）提高NT\$6仟元；員工離職率6.88%較2014年度之6.94%低。

國內基層員工標準薪資與當地最低薪資的比例

公 司	男 性	女 性
兆豐金控	177%	177%
兆豐商銀	148%	148%
兆豐票券	160%	160%
兆豐證券	100%	100%
兆豐產險	140%	140%
兆豐投信	137%	137%
兆豐資產	139%	139%
兆豐保代	125%	125%

註：勞動部2015年底基本工資NT\$20,008

### 福利概況

兆豐金控除上述薪資、年終獎金、績效獎金及員工酬勞外，另提供良好的工作環境及員工福利，給予員工完善的照護，各子公司之福利概況如下：

- 一、節金發放：春節、端午及中秋等三節發放獎金或禮券。
- 二、各項福利：員工健康檢查、婚喪喜慶補助、生育補助、育嬰假、子女教育補助、傷病補助、員工旅遊補助、生日禮金、資深員工獎勵、成立社團補助等。
- 三、員工保險：依法為每位員工投保勞保及健保外，更規劃員工團體保險，包含壽險、醫療險、癌症險、意外傷害險、大眾運輸工具乘客意外事故險等，員工保費全額由公司負擔，員工之配偶及子女享有與員工相同保費費率選擇自費加保，並提供退休員工選擇自費加保團保；另亦投保業務綜合保險及出差旅平險等。

四、福利設施：部分子公司設有員工餐廳、員工哺乳室、員工福利社及主管人員停車位等。

五、退休制度：依公司員工退休辦法、勞動基準法及勞工退休金條例三種相關規定辦理。

1. 公司員工退休辦法：除委任經理人及適用勞退條例者外，員工退休金，依精算之當年度淨退休金成本，在不超過薪資總額百分之十五範圍內，決定當年度之提撥率，並按月提撥，存儲勞工退休準備金專戶，並由勞工退休準備金監督委員會，監督之。

2. 勞動基準法退休制度：依精算報告估算之提撥率，按月提撥勞工退休準備存儲，且依法令規定設立職工退休準備金監督委員會，負責監督該準備金之提撥與運用。

3. 勞工退休金條例退休制度：由公司每月按個人薪資提撥6%，存入於勞保局開立之個人退休金專戶。

六、現金增資認股：兆豐金控於2015年辦理普通股現金增資11.5億股，保留發行新股總數12%，計1.38億股由集團員工認購；依最近三年度平均稅後淨利及員工人數等二項因素，決定各子公司員工得受分配總股數，各子公司再按個別員工之職稱、年資及績效評等三項因素計算分配之。

七、其他優惠：集團員工優惠貸款、特約商店優惠、銀行員工優惠存款及員工持股信託等。

## 5.2 員工健康與安全

### 工作環境之安全與衛生

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

- 一、辦公大樓設置保全人員或駐衛警員，過濾人員進出及處理緊急狀況。
- 二、定期進行環境清潔及消毒。
- 三、定期進行飲水、消防、空調、照明及電梯等安全檢測。
- 四、落實「無菸職場」工作環境。
- 五、設置溫馨衛生之哺乳室。
- 六、確保辦公場所監視系統正常運作。
- 七、聘請專業檢測人員檢測辦公場所二氧化碳濃度。
- 八、保全公司依合約每年定期對轄屬保全人員進行教育訓練，訓練課程包含安全防衛能力、緊急狀況處理及人權相關課程，2015年保全人員全數接受人權教育訓練。

兆豐商銀設有勞安管理單位，負責規劃及辦理勞工安全衛生有關業務，並設置勞工安全衛生委員會，資方代表6人，工會代表3人（佔委員會人數比率為33.33%），每三個月召開會議乙次，負責審議及監督員工健康與安全相關規劃。

## 健康講座

兆豐商銀為提升員工對健康之認知，每月邀請各簽約醫院醫師來行演講，講座議題包括：功能退化、慢性疾病、用藥安全、健康飲食等，使員工對於疾病都能有初步的認識，瞭解及認識疾病的產生，促使健康觀念更正確，以達到預防保健的目的。健康講座並連結至數位學習網站，建置數位學習網站「MEGA E把罩」，員工可依自身興趣與進修需求作線上學習。



## 健康減重班

2015年兆豐商銀為照顧員工健康及提升競爭力，與台北市立聯合醫院仁愛院區護理科合作辦理「健康減重班」，除贈送參加員工毛巾1條外，對於全勤者依減輕體重的百分比計算，前三名分別頒發獎金，以資鼓勵；健康減重班共舉辦三梯次，每一梯次以六週計，辦理綜效良好，平均每位參與者減重逾1公斤，2016年度仍將持續並擴大辦理健康體位控制班。



## 消防演練

兆豐商銀為確保辦公場所之安全，及增強員工火災預防的常識，延請兆吉大樓所在地管區消防單位（松江消防分隊）教官擔任訓練課程講師，每半年開辦消防訓練課程一次，員工均有機會參與，並現場操作演練，以加強員工處理火災危害之應變能力，並測試單位同仁消防教育訓練與自衛消防編組之執行成效。



## 職業安全

員工因執行職務而致傷害者，或上、下班從居住處所往返公司途中發生事故而致傷害者，公司視其受傷情形，協助依勞工保險相關規定申請職業傷病門診、住院、傷病及失能等給付，並核給公傷病假。另兆豐銀行為於事發後第一時間表示慰問，使受災者真正感受到行方的關心與愛護，對於 1.加護病房治療一日以上者，或 2.連續住院治療五日以上者，或 3.其他特殊原因經單位主管提報者，視病情程度於新台幣參萬元額度內核發慰問金。

2015年申請公傷病假計有43人，男性員工24人，女性員工19人，公傷病假日數共計500.125日，職災死亡人數為零。2015年職災受傷人數較2014年（17人）增加26人。

### 職災人數統計表

性 別	職災受傷 人數	職災死亡 人數	損失工 作日數	損失日 數比率 (LDR)	公傷率 (IR)	缺勤率 (AR)
男 性	24	0	375.625	23.35	1.49	0.02
女 性	19	0	124.500	7.74	1.18	0.01
合 計	43	0	500.125			

註：

1. 2015年兆豐商銀、兆豐證券及兆豐產險職災受傷人數共43人，兆豐金控、票券、投信、資產管理、保代與創投均無相關情事。
2. 損失日數比率(LDR) = 損失總日數 × 1,000,000 / 總工作時數
3. 公傷率(IR) = 公傷總人次 × 1,000,000 / 總工作時數
4. 缺勤率(AR) = 缺勤天數 / 總工作日數 × 100%

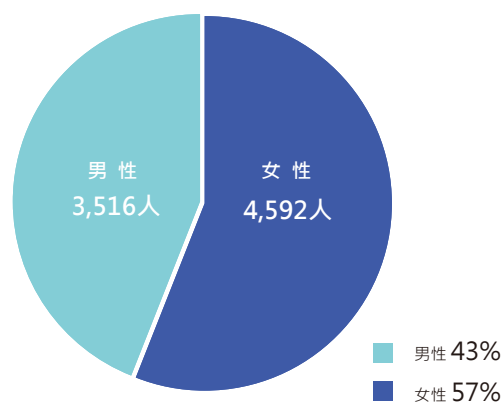
## 5.3 人力資源概況

員工是兆豐金控重要之資產，而兆豐金控更是員工安身立命之依託，因此對員工完善的照顧，是公司長期以來努力的目標。公司之人力資源政策除吸引優秀人才加入，及留任具發展潛能之員工外，並透過完整的教育訓練計劃及員工輪調制度，協助員工提升專業能力與自我成長，成為公司永續發展之原動力。

為延攬優秀人才，經由校園徵才、人力銀行及公司網站等公開管道進行人才招聘，並於甄選及面試後晉用。

### 員工性別組成

2015年底止，兆豐金控正職員工總數計有8,108人，其中男性員工為3,516人，佔43%，女性員工為4,592人，佔57%；以上員工總數，若加計工讀生200人、派遣員工45人及其他未納入本企業社會責任報告書之子公司553人，則為8,906人。兆豐金控自2011年起即獲台灣證券交易所篩選為台灣就業99指數成分股，可見本金控僱用員工人數在全體上市公司中名列前茅。



## 正職員工僱用情形

公 司	總人數	29歲(含)以下		30~49歲		50歲(含)以上		管理職	非管理職	台灣	海外
		男	女	男	女	男	女				
兆豐金控	51	0	0	14	11	16	10	25	26	51	0
兆豐商銀	5,478	204	531	1,215	1,834	956	738	2,180	3,298	4,914	564
兆豐票券	187	8	3	88	8	65	15	58	129	187	0
兆豐證券	1,532	38	52	407	781	103	151	218	1,314	1,532	0
兆豐產險	712	39	52	218	265	81	57	194	518	709	3
兆豐投信	97	2	2	31	46	12	4	24	73	97	0
兆豐資產	29	0	0	11	14	2	2	16	13	29	0
兆豐保代	22	0	2	6	12	0	2	3	19	22	0
兆豐創投(註)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	8,108	291	642	1,990	2,971	1,235	979	2,718	5,390	7,541	567

學歷：博士:14人，碩士:1587人，大專:5930人，高中職:548人，國中(含)以下:29人

註：兆豐創投委託兆豐管理顧問公司經營管理，其董事長兼總經理由兆豐金控副總經理兼任，爰無正職員工。

## 新進員工及離職員工統計

各子公司為因應業務發展及人員替換之需，每年不定期以公開招募、甄選等方式進用新員，並給予一至二週之培訓後分發至各營業據點服務，亦有應海外單位特殊業務需要，專案遴選適任人員，派至海外單位或國外知名大學，進行一系列的專業培訓。

## 新進員工統計

公 司	年 齡			性 別		區 域	
	29歲(含)以下	30~49歲	50歲(含)以上	男性人數	女性人數	台灣	海外
兆豐金控	0	0	0	0	0	0	0
兆豐商銀	215	71	4	116	174	180	110
兆豐票券	4	3	1	7	1	8	0
兆豐證券	46	94	12	81	71	152	0
兆豐產險	57	14	0	30	41	71	0
兆豐投信	1	13	0	5	9	14	0
兆豐資產	0	0	0	0	0	0	0
兆豐保代	2	2	0	2	2	4	0
兆豐創投	0	0	0	0	0	0	0
合 計	325	197	17	241	298	429	110

註：國內2015年新進率（新進人數/年底員工人數）：6.65%。

離職員工統計

公 司	年 齡			性 別		區 域	
	29歲(含)以下	30~49歲	50歲(含)以上	男性人數	女性人數	台灣	海外
兆豐金控	0	0	0	0	0	0	0
兆豐商銀	66	110	115	117	174	221	70
兆豐票券	1	0	2	2	1	3	0
兆豐證券	36	122	25	94	89	183	0
兆豐產險	29	39	10	28	50	78	0
兆豐投信	0	1	0	0	1	1	0
兆豐資產	0	0	0	0	0	0	0
兆豐保代	1	1	0	1	1	2	0
兆豐創投	0	0	0	0	0	0	0
合 計	133	273	152	242	316	488	70

註：國內2015年離職率（離職人數/年底員工人數）：6.88%。

特殊族群員工聘僱統計

兆豐金控落實企業社會責任，提供身心障礙者與原住民多元平等就業機會，並依據身心障礙者的特性進行職務設計，讓身心障礙人士也有機會發揮所長、貢獻社會，並提昇生活品質；2015年底止共任用身心障礙員工77位、原住民5位以及非本國籍員工415位。

兆豐金控特殊族群員工聘僱

項 目	人數	比例	管理職人數	非管理職人數
身心障礙人士	77	15%	29	48
原住民	5	1%	0	5
非本國籍	415	84%	42	373
合 計	497	100%	71	426

育嬰留職停薪

凡符合性別工作平等法規定的員工，均得申請育嬰留職停薪，兆豐金控對於員工申請育嬰留職停薪保留100%工作權。2015年申請育嬰留職停薪的員工中，男性4人（0.05%），女性59人（0.73%）；2014年育嬰留職停薪申請復職，且復職後工作超過一年的員工中，男性1人，女性20人，留任率男性100%，女性91%，較2013年育嬰留職停薪申請復職，留任率女性88%為高（男性同為100%）。復職後申請離職者，皆為其個人意願，選擇持續照顧家庭。

育嬰留職停薪概況表

項目	2015年育嬰留停應復職人數(A)	2015年育嬰留停復職人數(B)	2015年復職率(B/A)	2014年育嬰留停復職人數(C)	2014年育嬰留停復職後工作超過一年人數(D)	留任率(D/C)
男性	2	1	50%	1	1	100%
女性	58	29	50%	22	20	91%
合計	60	30	50%	23	21	91%

## 5.4 員工訓練與發展

### 教育訓練

為強化員工受僱能力以及協助員工管理未來退休生涯的職能管理，兆豐金控對員工之培訓向來不遺餘力，除鼓勵或選派員工參加公司內外各項專業課程講習、輔導及補助員工取得專業證照，補助員工參加外語能力測驗等措施外，並建置數位學習網站供同仁進修學習，2015年員工平均每人訓練時數30.24小時。





數位學習

部分子公司為突破教育訓練時間與空間之限制，建置數位學習系統，分為「自由學習區」及「報名進修區」，供員工於辦公室或居家學習進修。目前自由學習區包含專業課程、語言進修、法規宣導、健康講座等288門課程，同仁可隨時上網學習。

反貪腐訓練

為貫徹嚴守誠信原則之經營理念，本公司訂有誠信經營守則，並於內部規章及對外文件中明示誠信經營之政策；為防範舞弊及提昇員工之道德觀，每年安排「洗錢防治法及相關規定」、「疑似不法或顯屬異常交易之帳戶管理」、「金融消費者保護法」、「個人資料保護法」及「各項業務之作業規範」等各項課程，對員工進行反貪腐教育訓練。

因應數位金融之趨勢，未來人力配置、員工訓練及轉型計劃之推動，將視該業務進展情形，並配合主管機關政策之開放及政府法令之修正等，適時進行調整。除持續加強辦理內部教育訓練、延請專家學者來公司上課外，亦將善用外部資源，選派同仁參加專業機構開辦之訓練課程，並伺機規劃與專業機構合作或遴選策略合作夥伴，由專家協助辦理金融人才適性測驗、提供職能分析、規劃各類人員學習地圖、舉辦教育訓練，以協助同仁快速掌握學習方向、有效提升所需職能。

平均每名員工訓練時數統計表

公 司	管理職		非管理職		平均每人訓練時數
	男性	女性	男性	女性	
兆豐金控	23.87	19.65	28.73	17.27	23.05
兆豐商銀	30.88	29.82	27.76	31.14	30.11
兆豐票券	32.13	47.17	32.69	29.14	33.60
兆豐證券	43.75	44.10	27.70	30.68	31.67
兆豐產險	45.61	43.12	32.94	25.40	32.62
兆豐投信	5.60	5.70	5.70	4.30	5.00
兆豐資產	8.05	5.83	6.83	7.65	7.33
兆豐保代	13.00	12.00	18.34	14.28	14.94
兆豐創投	0	0	0	0	0

績效考核

為促使業務目標能順利達成，藉由年終舉辦員工績效考核，以落實目標達成及發掘員工潛能；由各級主管就所屬員工服務滿一年且未間斷者，按其平時工作表現，依公平、公正的原則，配合嚴謹的作業流程，分別考核之；除試用人員及當年度復職人員不予以考核外，其餘百分之百接受考核。

## 人員輪調

為培養金融業務之全才，提升員工工作興趣，激發工作潛能，期人事管理達到適才適所之目標，對員工採下列兩種輪調方式：

- 一、內部輪調：指單位內部職務之調動，分為業務項目及工作內容之調整。各單位主管隨時注意內部員工之輪調訓練，期使每一員工均能對單位內各項工作充分瞭解，俾業務繁忙或人手緊湊時，有互相支援之能力，他調服務時，亦足以勝任新職。
- 二、單位輪調：指單位與單位間職務之調動，包括國內外輪（借）調。單位輪調每年不定期辦理，調動均符合法令規範之「調動五原則」。

## 5.5 人權與溝通管道

### 尊重人權

兆豐金控遵守勞動相關法令及尊重國際公認基本勞動人權，保障員工之合法權利，僱用政策無差別待遇；員工不因性別、種族、婚姻、宗教等因素而受歧視；集團內無強迫或強制勞動、無涉及侵犯原住民權利、侵犯員工利益等情事發生，且從未僱用未滿十六歲之童工。同時，兆豐金控尊重法律所賦予員工之權利，從未限制或阻礙員工成立工會、社團等結社自由，2015年度員工接受營運相關人權政策訓練人數計8,053人（訓練總時數13,931.8小時），佔全體總人數之99.32%。2015年於人權與歧視議題皆未接獲申訴案件，亦未接受人權檢視或衝擊評估。

### 協定保護/團體協約

為促進勞資和諧，增進事業之發展及保障員工勞動權益及福祉，兆豐商銀與該行工會訂有團體協約，約定待遇、工時、休假、受僱、調動與解僱、退休與撫卹、健康與安全等相關議題之勞動條件，2015年底止該工會會員人數約4,847人，受團體協約保障員工佔該行員工人數之88%，佔兆豐金控全體員工人數之60%。部分子公司雖無成立工會，但員工權益均受勞動相關法令保障。另為貫徹對員工工作權之承諾，舉凡因組織調整而有增設、遷移或裁併單位時，均於事前告知員工異動情形；如因業務性質變更無適當工作可供安置員工時，或員工對所擔任工作確不能勝任時，依勞動基準法所訂期限，至少於10~30天前預告終止勞動契約。

### 申訴機制

為協助員工解決問題，凝聚向心力，本集團設有多重申訴管道，包含與主管直接聯繫、員工申訴信箱、員工留言板等，員工對於工作情況、環境健康與安全、薪資福利、人權平等各項議題有所建議，皆可透過各項管道提出，公司均站在員工立場積極協助處理與解決，2015年正式申訴立案的勞工申訴案件計5件，其中4件已於當年度獲得妥善解決並結案。另關於性騷擾防治措施各子公司亦依法令規定公告申訴處理辦法、申訴管道等，2015年並無性騷擾申訴事件。



Environmental  
Protection  
環境保護



兆豐金控身為國內績優領導金融控股公司，有責任及義務減輕對環境之不利影響，降低溫室效應及地球暖化現象。本集團之環境管理程序，首先推動環境政策並設定節能減碳目標，並自2011年起即針對水、電及油之耗用進行統計盤點，要求各子公司推行節能減碳措施，以達成節能減碳目標。另外，本集團認知推動環境保護除能減少能源資源耗用外，資源充分再利用及回收亦可降低對環境之不良影響，並自2014年起要求各子公司主要營運大樓盤點各類廢棄物及資源回收量，以瞭解資源使用效能。另各項採購業務亦要求廠商簽署「企業社會責任聲明書」，一方面擴大環境保護範圍，另一方面督促廠商善盡友善環境、愛護地球之企業社會責任。

本集團基於對全球暖化議題之關注，面對日漸增加之國際環保壓力及應環境保護利害關係人要求，於2015年推動溫室氣體盤查計畫，以了解本集團在營運過程中所產生之碳排放及碳足跡，並在2016年取得認證，希望透過溫室氣體盤查認證，降低溫室氣體排放風險，同時計畫2016年再新增集團旗下5處分支機構辦理盤查，以提升本集團保護環境之企業形象。



## 6.1 環境管理

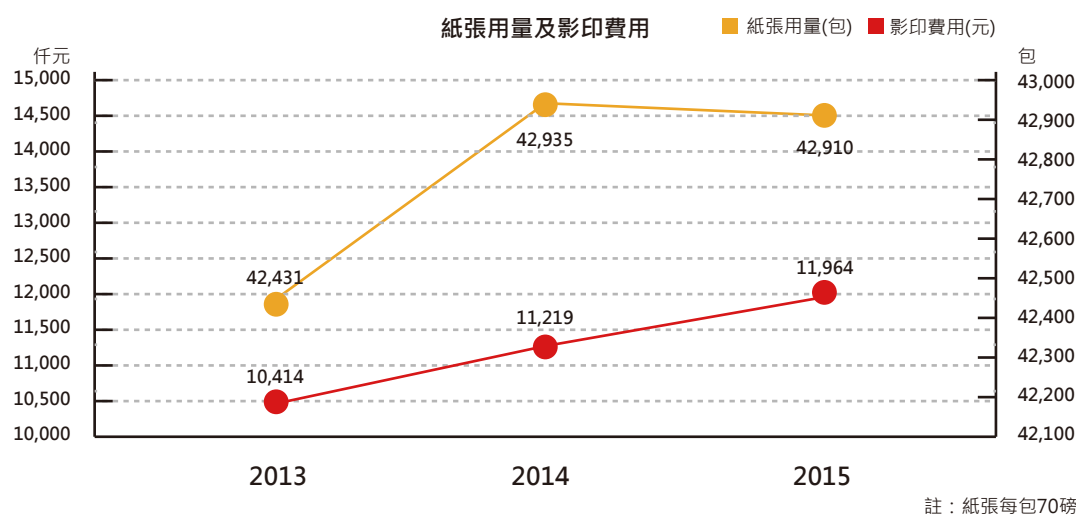
本集團依行業特性進行環境管理，其程序略示如下：

推動環境政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 減少水電及油料使用量。</li> <li>• 推動作業流程及內部會議電子化，節省紙張使用。</li> <li>• 優先考量綠色採購，採用具環保標章廠商產品。</li> <li>• 推廣資源回收，妥善處理廢棄物。</li> </ul>
設定節能目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設定1%為集團節能減電目標，除節省企業成本外，亦可降低溫室氣體 (CO<sub>2</sub>) 排放量。</li> </ul>
資源、能源耗用盤查	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自2011年起即配合政府政策訂定各項節能措施，要求各子公司遵循辦理水、電及油耗用統計。</li> </ul>
減少資源能源耗用管理措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 水源管理。</li> <li>• 油耗減量管理。</li> <li>• 天然氣使用管理。</li> <li>• 用電管理。</li> <li>• 紙張管理。</li> <li>• 影印管理。</li> </ul>
溫室氣體盤查	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 為提高環境資訊之準確度及透明度並按國際標準揭露，本集團旗下5棟大樓(兆金、兆吉、衡陽、證券、產險)於2015年導入「ISO 14064-1溫室氣體盤查」，並於2016年4月取得BSI英國標準協會之查證證書。</li> </ul>
溫室氣體減量措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公務車使用管制。</li> <li>• 照明設備管理。</li> <li>• 空調設備管制。</li> <li>• 電梯設備管制。</li> <li>• 用電管理。</li> <li>• 滅火裝置填充物管制。</li> <li>• 天然氣使用管理。</li> </ul>
廠商簽署「企業社會責任聲明書」	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 要求廠商遵守勞動法規、基本勞動人權、雇用政策無差別待遇等。</li> <li>• 建立及執行職業安全和衛生規章和程序。</li> <li>• 禁用童工。</li> <li>• 採用節能設備與持續改進各項環境管理措施等。</li> <li>• 廢棄物之管理程序和標準，都必須符合或高於最低法定要求等。</li> <li>• 善盡企業社會責任並敦促承包廠商配合辦理。</li> </ul>

## 6.2 資源能源耗用盤查及管理措施

### 紙張及影印管理

金融服務業基於業務性質，需使用大量紙張，以提供客戶交易憑證及從事內部流程控管。本集團為減少紙張使用，推動全面性紙張使用管理計劃，要求各子公司管理並掌握每年紙張之使用量及採購狀況，進而協助各子公司推行用紙減量計劃及無紙化業務流程，以減少使用紙張資源。本集團2015年總體紙張使用量較2014年減少，另一方面雖積極推動各項影印減量措施，惟因業務量成長需要，2015年影印管理費仍較2014年稍微增加。



#### 影印費用稍增

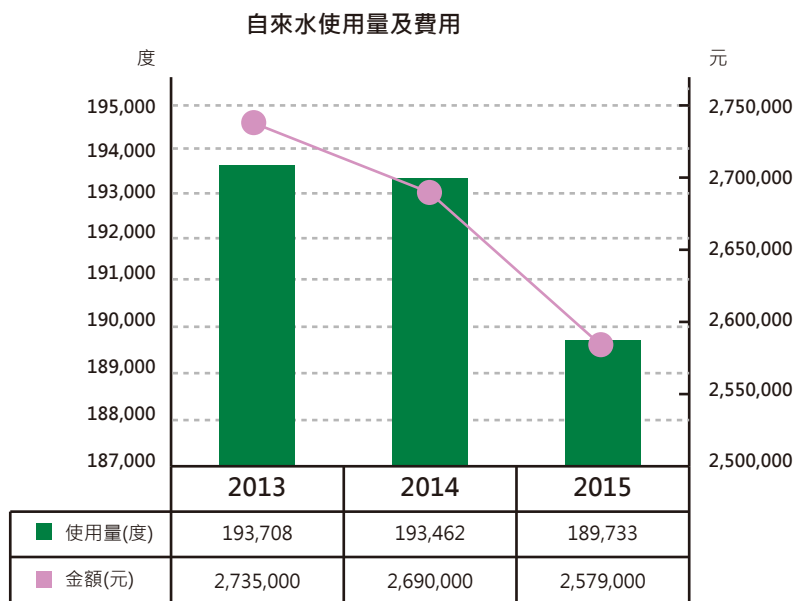
- 為因應個人資料保護法，部份業務報告由委外印製改為自行影印，致影印量增加。
- 各項業務量成長及推出新種業務，如舉辦推廣說明會，致相關影印費用隨之增加。
- 為加強消費者辨識，突顯契約內容應注意事項，保單由黑白改彩色列印及為促銷業務新增彩色產品說明書等，致影印費用增加。

- 紙本公文流程改用無紙化公文線上簽核電腦作業。
- 全面推廣電子表單(如：電子假單、公文簽呈及各項申請表等)。
- 相關行政或通知作業以電子郵件代替紙張文件傳遞。
- 導入無紙化會議系統，使用筆記型電腦、IPAD或其他平板電腦閱讀會議資料。
- 推動雙面列印，將紙張分門別類，彙集可續用及可回收紙類用品再予使用。
- 設立廢紙回收箱回收紙類，創造資源再利用。
- 推行e化學習及交易服務。
- 持續加強同仁節省用紙宣導，減少紙張浪費。

#### 紙張用量減少

## 水源管理

本集團所使用之水源全部來自政府之自來水事業處，並無抽取地下水或其他方式之水源供應。根據統計本集團2015年用水量共189,733度，較2014年減少1.93%，達成2015年減量1%之目標。



### 節水措施

- 調整水龍頭水量，進行減量設定。
- 使用感應式水龍頭。
- 利用清洗自來水塔後用水，做為第一階段空調冷卻水塔清洗，重覆使用清洗用水，減少在清洗過程耗費過多水源。

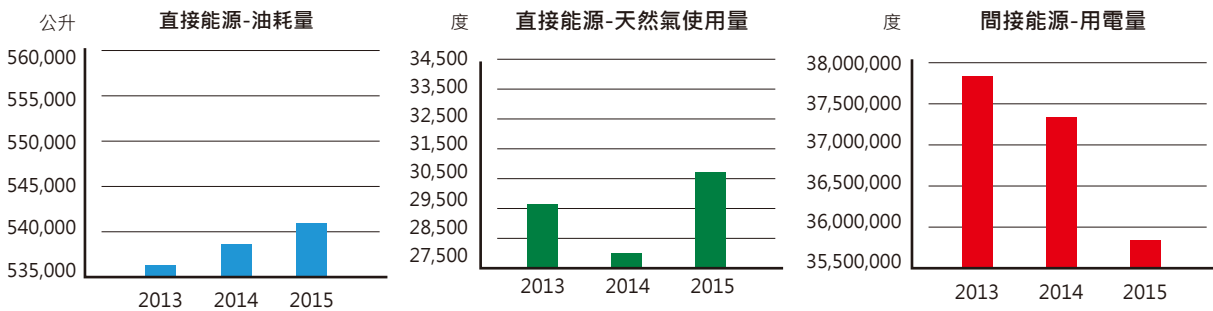


## 能源管理

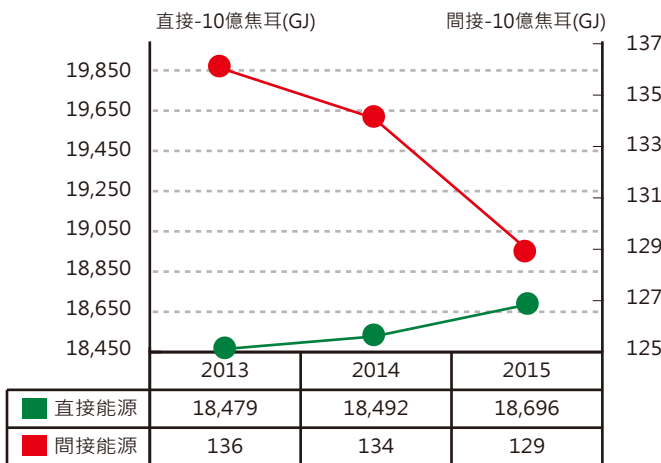
近年來由於社會迅速發展，石油和天然氣等自然資源消耗量日益增加，已對地球暖化產生極大壓力，故如何透過能源管理以減少溫室氣體之排放量，降低溫室效應對地球的危害，已是刻不容緩的課題。

本集團使用能源分為直接能源(油及天然氣)及間接能源(電)。2015年本集團油耗為541,189公升，較2014年略為增加0.65%，油耗增加原因包括：配合拓展業務拜訪客戶量增加，新設分公司及配置公務車增加等因素，致用油量增加。在天然氣使用方面，本集團衡陽及兆吉大樓餐廳2015年天然氣使用量為30,631度，較2014年增加9.52%，瓦斯用量增加原因主要為水槽及碗盤增加使用熱水清潔，以減少清潔劑使用，以及辦理員工回訓，用餐人數增加，致瓦斯用量增加。在電力使用方面，本集團2015年共使用35,915,014度之電力，較2014年減少3.72%，減少原因主要為近年透過電梯、照明、空調設備之用電控管，並透過減碳運動宣導及教育，張貼節能標語推展節電。

本集團2015年直接能源(汽油、天然氣)消耗轉換焦耳較2014年略有上升，主要係用油量增加；2015年間接能源(電力)消耗轉換焦耳較2014年持續減少，主要係用電控管成效良好所致。



### 直接及間接能源消耗轉換焦耳



轉換係數

(依行政院環保署-溫室氣體係數管理表6.0.2版數據)

1. 汽油(公升)熱值(GJ)=汽油使用量 x 7800kcal/L x 4.186 kJ/kcal/1000000。
2. 瓦斯(度)熱值(GJ)=瓦斯使用量 x 8000kcal/L x 4.186kJ/kcal /1000000。
3. 外購電力(度)熱值(GJ)=用電使用量 x 3.59996kJ/kWh /1000000。

### 節能措施

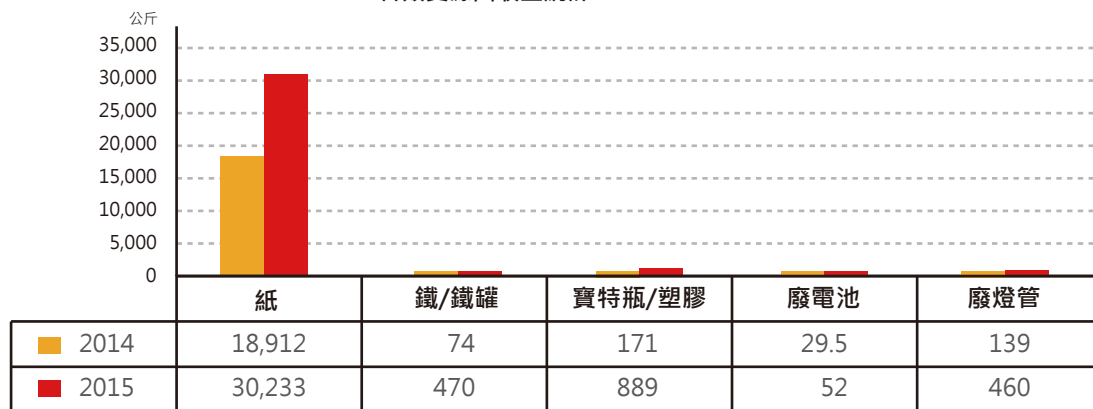
- 透過視訊系統代替出差，減少公務車的使用，必要的差旅活動鼓勵搭乘大眾運輸工具，避免開車，以減少油料消耗。
- 衡陽大樓及兆吉大樓員工福利餐廳為響應環境保護，納入綠色環保思維改變部分烹飪方式，增加涼拌、蒸炊或輕食等，以期達到瓦斯減量之目標。
- 透過電梯、照明、空調設備之用電控管，並透過減碳運動宣導及教育，張貼節能標語推展節電。

## 廢棄物及資源回收

本集團基於資源循環再利用，積極推動廢棄物資源回收、垃圾分類活動。不定期向公司同仁、樓管公司、清潔公司宣導及透過環保教育訓練，培養同仁落實垃圾分類，垃圾減量，以為環境保護、資源回收再利用及節能減碳多盡一份心力。

辦公室垃圾分為一般垃圾類、資源回收類，本集團2015年兆金大樓、衡陽大樓之一般垃圾較2014年大幅減少6,696公斤，垃圾減量推動成效卓著；2015年兆金大樓、衡陽大樓之資源回收量較2014年增加1,360公斤，推動成效亦佳，2015年兆金大樓、衡陽大樓、證券大樓資源回收(包括廢電池、紙類、塑膠類、五金類、瓶罐類等)統計如下表：

各類資源回收量統計



備註：證券大樓資料自2015年開始統計

另本集團亦統計2015年金控及各子公司資訊設備汰換回收之數量，總計回收電腦主機706台、螢幕776台及印表機43台等，汰換設備均作為資源再利用及回收使用。本集團為金融服務業，營運過程不像生產事業可能產生噪音、排放汗水、廢氣、有毒物品等汙染環境之情事，並不適用環境管理系統驗證。



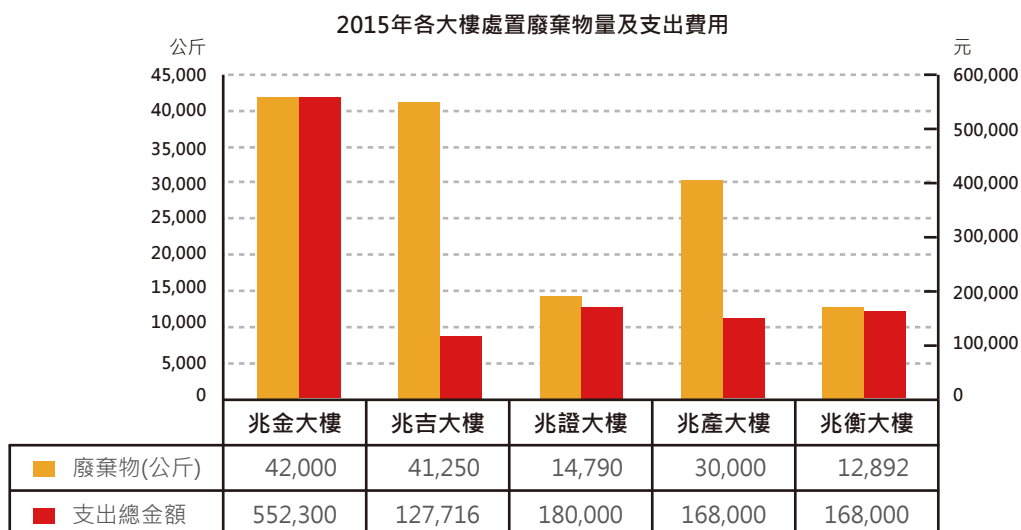


## 環保投資

本集團透過推動綠色採購，陸續汰換舊型燈具，選用符合節能標章（T5、LED）照明燈具、高功率電子安定器及高功率省電燈管，另空調系統則採購具變頻節能控制或環保冷媒之冷氣。2015年度節能燈具及空調總採購金額為新台幣10,057,581元。估計節能燈具之採購每年可節省用電42,922度，節省能量0.14GJ(十億焦耳)。

## 環保支出

本集團2015年各大樓處置廢棄物量及支出如下表：



## 節能減碳措施

本集團透過以下各措施，包括活動、教育及宣導等，以達成與員工、社區建立良性環境互動目標，並促進環境保護意識，提升節能減碳效果：



### 節能燈具採購

本集團在設備採購方面注重環境保護之社會責任，透過推動綠色採購，陸續汰換舊型燈具，選用符合節能標章（T5、LED）照明燈具、高功率電子安定器及高功率省電燈管，以節省能源消耗。



### 節能措施推動

本集團致力推動電力節約管理，透過電梯、照明、空調設備之用電控管，並透過減碳運動宣導及教育，張貼節能標語，致力朝每年節電目標1%邁進。



### 改善用電效益

兆豐銀行為配合政府推行節能減碳政策，積極改善用電效益，經檢討後於2014年11月起將兆金大樓用電計價方式由二段式電價變更為三段式電價計費。據統計2015年較2014年兆金大樓用電費用節省約新台幣100萬元。



### 認購綠色電價

兆豐銀行為配合政府推行「綠色電力、能源再生」政策，於2015年率先認購台灣電力公司25萬度綠色附加電價，每度隨電費增收1.06元，總計新台幣265,000元。



### 「燈不亮月亮」關燈節能活動

本集團自2008年起每年中秋節晚上8點~9點，关掉集團內所有的廣告招牌燈光共同推廣「節能綠生活」，以實際行動推展「你願意，我承諾，關燈減碳愛地球」之活動。



### 數位E學習

兆豐證券實施E化學習，以電子化的宣導方式，推行政令宣導、資訊安全、環境保護、法治課程等各種企業內學習課程。



### 認養路樹

兆金大樓認養兆金大樓前人行道廣場的路樹10顆及路燈8盞。



### 頂樓防曬

兆金大樓於頂樓裝設遮光網，避免陽光直曬，使室內溫度可降低1~2°C，得以有效提升空調使用效能。



### 環境綠化

本集團於各子公司之辦公處所設置盆栽，衡陽大樓於廁所內部放置小型盆栽，產險大樓於頂樓實施綠化，成果卓越。

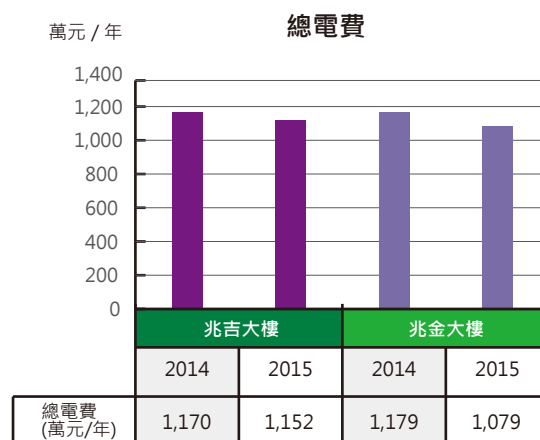
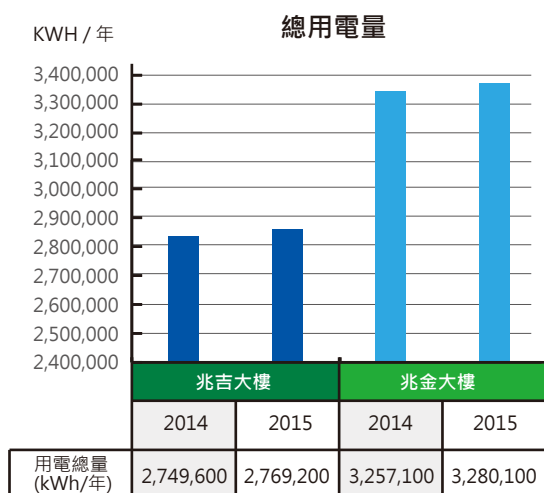


### 自願性3年節電5%宣示

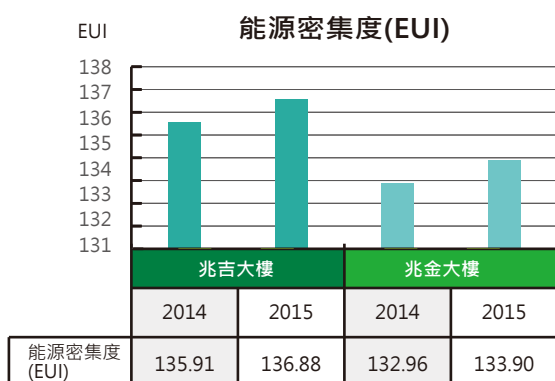
兆吉大樓代表兆豐銀行參與經濟部能源局「101年服務業集團企業自願性3年節電5%宣示大會」活動，經評比後，獲頒自願性節能績效卓越獎。

## 能源密集度調查及評比

本集團之能源密集度以兆吉大樓及兆金大樓能源使用為計算比較標準，2015年及2014年單位使用面積之能源耗用情形如下表，其中兆吉大樓及兆金大樓2015年之單位面積耗電密度(EUI)分別為136.88及133.90，於同性質商辦大樓中屬管理良好的績優節能商業辦公大樓，分別獲2014~2016年台北市商業大樓節能標章。



- 1.資料來源為經濟部能源局-自願性節約能源填報系統。
- 2.兆金及兆吉大樓用電增加原因為增加辦公樓層使用。



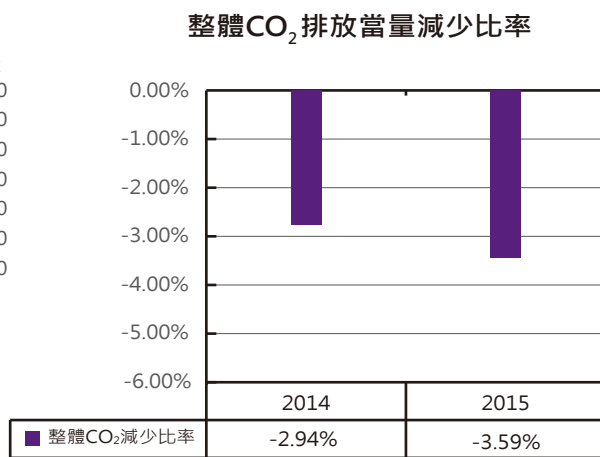
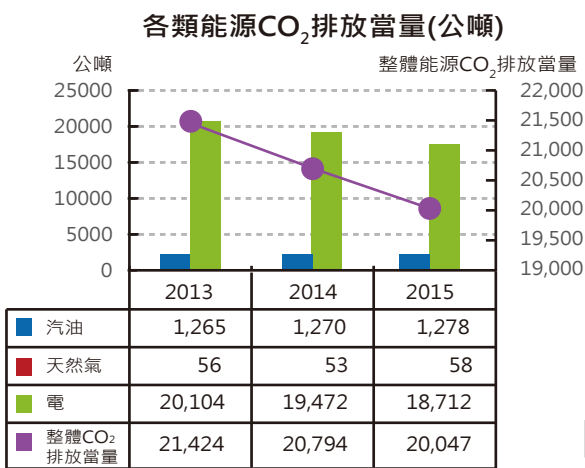
「能源密集度(EUI)」為節能衡量指標。一般建築物耗能水準係以能源密集度 (Energy Usage Intensity)表示，簡稱EUI。它是由建築物總用電量除以建築樓地板面積的用電數據。建築設計中包括：隔熱遮陽效果、通風採光、日照方位、設備負載及效率，以及生活習慣等因素，均會影響能源密集度EUI數值，因此能源密集度EUI是衡量建築物節能水準的最佳指標。

- 1.本集團能源密集度(EUI)計算公式=全年用電度數÷總樓地板面積。
- 2.資料來源：經濟部能源局-非生產性質行業能源查核網路系統。
- 3.兆金大樓自2014年11月起用電計價方式改採三段式電價計費(兆吉大樓仍沿用二段式電價計費)，故2015年兆金大樓總用電量雖較兆吉大樓為多，總電量卻較少。

## 6.3 溫室氣體盤查及減排措施

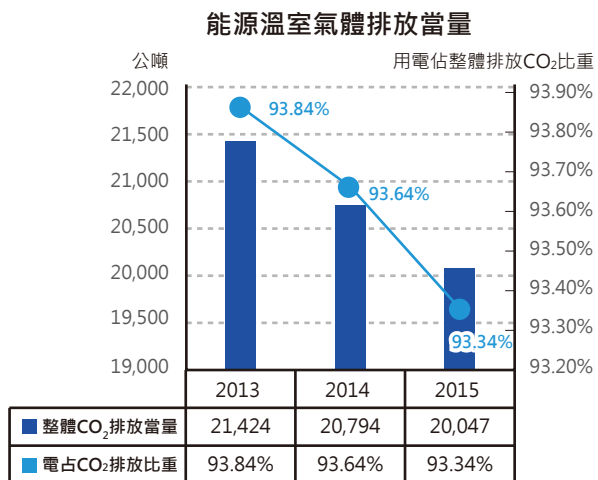
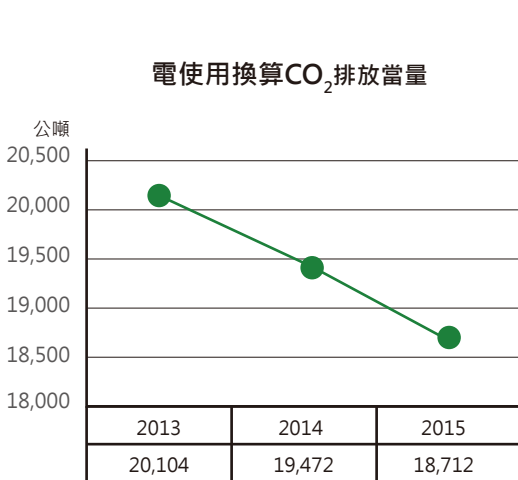
### 溫室氣體盤查

本集團能源耗用量經由轉換公式，直接能源(油、天然氣)耗用所產生之二氧化碳當量(CO<sub>2</sub>e)，2015年為1,336公噸，較2014年1,322公噸略增，間接能源(電)耗用所產生之二氧化碳當量(CO<sub>2</sub>e)，2015年為18,712公噸，較2014年19,472公噸減少708公噸，整體能源耗用所產生之二氧化碳當量(CO<sub>2</sub>e)，2015年為20,047公噸，較2014年20,794公噸減少747公噸，減幅達3.59%，並且連續三年呈現減少趨勢。



備註：

1. 汽油：依環保署溫室氣體排放係數管理表6.0.2版(每公升汽油產生2.2631公斤CO<sub>2</sub>、0.000816公斤CH<sub>4</sub>及0.000261公斤N<sub>2</sub>O)及IPCC第4次評估報告列示之溫室氣體GWP值(CO<sub>2</sub>為1、CH<sub>4</sub>為25、N<sub>2</sub>O為298)，計算每公升汽油產生之CO<sub>2</sub>當量為2.36公斤。
2. 天然氣：依環保署溫室氣體排放係數管理表6.0.2版(每公升汽油產生1.8790公斤CO<sub>2</sub>、0.000033公斤CH<sub>4</sub>及0.000003公斤N<sub>2</sub>O)及IPCC第4次評估報告列示之GWP值(CO<sub>2</sub>為1、CH<sub>4</sub>為25、N<sub>2</sub>O為298)，計算每度天然氣產生之CO<sub>2</sub>當量為1.88公斤。
3. 電力：依經濟部能源局年度外購電力排放係數，計算2013、2014及2015年每度電力產生之CO<sub>2</sub>當量(2013、2014及2015年每度電力分別產生0.532、0.522及0.521公斤CO<sub>2</sub>當量)。



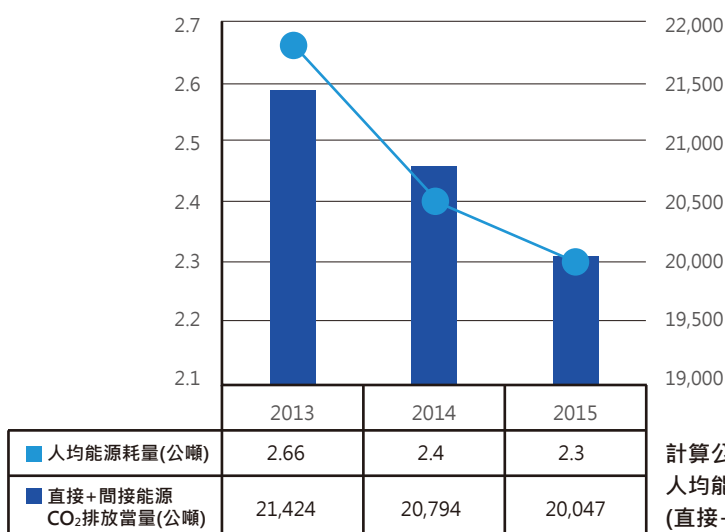
另為提高揭示資訊之準確度及透明度，並按國際標準揭露，本集團旗下5棟大樓(兆金、兆吉、衡陽、證券、產險)於2015年導入「ISO14064-1溫室氣體盤查」，並於2016年3月取得BSI英國標準協會之查證證書。

## 人均能源耗量

由於人口增加及社會經濟發展，全球環境面臨資源耗竭與污染負荷加劇的困境，若不抑制或減輕此種趨勢，地球環境的惡化將日益嚴峻。有鑒於此，積極統計各活動單位之人均耗能量有助於了解該活動單位對環境造成的衝擊，進而提出解決改善之道。本集團自2013年起統計溫室氣體排放強度(人均能源耗量)，2015年為2.3公噸，較2014年減少4.17% (0.1公噸)，亦連續三年呈現下降趨勢。



兆豐金控CO<sub>2</sub>排放量及人均能源耗量



計算公式為：  
 人均能源耗量 = (直接+間接)能源CO<sub>2</sub>排放當量 / 集團全部正職員工人數。

## 溫室氣體減排措施

二氧化碳造成全球暖化的傷害是全面性的，它不但會造成地球環境的浩劫，也會危及我們這一代及下一世代的生存空間。二氧化碳的排放不應只是國際間需遵守的規範，而應視為每一位地球公民都需共同承擔的責任。本集團鼓勵同仁在日常生活中注意細節，隨手節約能源，若能匯集眾人的力量，便能對減少二氧化碳排放做出極大的貢獻，以下是本集團各項減少溫室氣體排放措施：

節能項目	措施
公務車使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>•鼓勵採視訊或音訊系統以代替出差；必要之差旅活動，則鼓勵搭乘大眾運輸工具，避免開車，以減少汽油的使用。</li> </ul>
照明設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>•午休關燈1小時。</li> <li>•陸續汰換舊型燈具，選用符合節能標章（T5、LED）照明燈具或高功率電子安定器及高功率省電燈管。</li> <li>•結合中央電力監控系統控制各大樓公共區域、辦公區域等照明設備，調整區域照明亮度。</li> <li>•無人員進出之庫房關閉照明。</li> <li>•調整各子公司騎樓、停車場及廣告招牌燈啟閉時間。</li> </ul>
空調設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>•空調主機減少使用時間（早8點~晚6點）。</li> <li>•更換為節能冷氣機。</li> <li>•假日加班控管空調用電申請。</li> <li>•更新老舊設備時，採購變頻空調主機及變頻水泵。</li> <li>•結合中央電力監控系統控制設備自動啟停。</li> <li>•大樓空調冰水主機出水溫度控制約11~13°C，長時間不用之房間關閉空調風機電源等措施。</li> </ul>
電梯設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>•電梯減量使用推行上、下2樓層走樓梯運動。</li> <li>•上、下班離峰時段關閉部分電梯。</li> <li>•汰換老舊電梯(15年以上)設備，改採新型變頻馬達電梯。</li> <li>•採用電腦控制節能模式，無人使用時自動關閉電源。</li> </ul>
用電控制	<ul style="list-style-type: none"> <li>•下班關閉印表機、電腦、螢幕等電源。</li> <li>•飲水機設定開、關時間(AM07:00-PM18:00)。</li> </ul>
滅火器使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>•本集團多數採用ABC乾粉滅火器，資訊機房則率先採用環保氣體滅火器，以減少對於溫室氣體排放的危害。</li> </ul>
廚房天然氣	<ul style="list-style-type: none"> <li>•本集團員工福利餐廳於兼顧同仁健康用餐下響應環境保護，納入綠色環保思維改變部分烹飪方式，增加涼拌、蒸炊或輕食等，以期達到瓦斯減量目標。</li> </ul>

## 積極參與環境保護評比

兆豐金控一直以來始終將「善盡企業社會責任」視為集團的核心價值之一，同時透過積極參加各項環保節能評比競賽，鞭策自己達成更高的環保節能標準。子公司兆豐銀行於2015年8月獲台北市政府產發局頒發「節能企業」獎牌，顯示其節能減碳的成效獲得肯定。另，兆吉及兆金大樓參加「2014年台北市商業大樓節能標示計畫」，經評審通過並取得台北市政府產發局頒發2014~2016年台北市商業大樓節能標章。



# 社會公益

Social Charity

兆豐金控以成為客戶最佳金融服務夥伴為願景，多年來，力求集團整體的營運成長，期能提供更快速、貼近客戶之服務，持續在金融同業中維持名列前茅的優異表現。

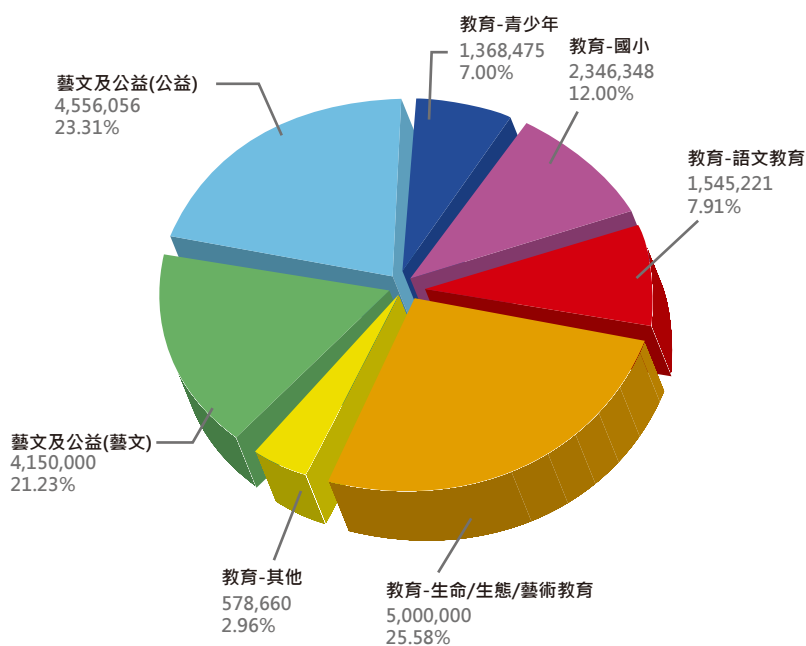
除了追求經營績效之提升，兆豐金控更積極投入社會關懷，期望以己力號召更多大眾參與社會公益，並以各子公司為企業社會責任之主幹，佐以中國國際商業銀行文教基金會及兆豐慈善基金會兩大基金會，帶領集團為社會注入一股溫暖的力量，並鼓勵員工共襄盛舉，以發揮社會資源效益極大化，共創美好而溫馨的生活願景。

## 財團法人中國國際商業銀行文教基金會

中國國際商業銀行文教基金會長期致力於國中、高中、國小生命藝術教育與藝文公益，2015年共贊助6所國中、5所國小社團活動，33所國小及更生少年關懷協會讀報活動，嘉義縣重寮與月眉國小、臺中烏日仁德與彰化大村大橋社區阿公阿嬤故事繪本、國中特教資源班繪畫展，至善基金會青少年藝術營活動，原聲合唱團公益活動，紙風車拯救浮士德計劃及18個藝文團體經費。



中國商銀文教基金會2015年業務執行各科總支出費用

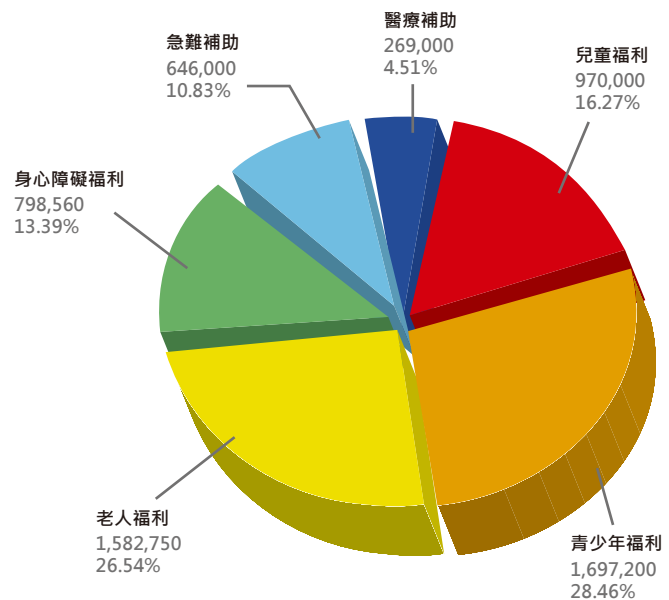


### 財團法人兆豐慈善基金會

兆豐慈善基金會成立於2005年，成立宗旨為拋磚引玉，發揮「人溺己溺」的精神，幫助社會需要幫助的弱勢族群，使善的因子不斷循環，讓社會更加祥和。2015年共贊助兒童福利、青少年福利、婦女福利、老人福利、身心障礙福利等項目39件，並協助91件以上的醫療和急難救助個案補助。兆豐慈善基金會主要的業務包括：

- 災害、急難救助、清貧醫療補助。
- 協助身心障礙及關懷老人、青少年暨幼兒福利。
- 協助弱勢族群增進謀生技能，改善生活事項。
- 贊助其他公益團體活動及社會相關議題研討。

兆豐慈善基金會2015年業務執行各科總支出費用



2015年兆豐金控暨子公司捐贈金額

捐贈內容	金額
集團捐贈二家基金會當年度活動執行經費	25,508,270元
對公益團體及政府所為之捐贈	346,487,269元





## 7.1 推廣全民運動

- 贊助台中市體育總會飛盤委員會舉辦「台中市長盃飛盤錦標賽」，協助推廣飛盤運動，培養國內體育人才，積極支持體育賽事，善盡企業責任，傳遞公益訊息。



- 贊助潘瑋杰導演拍攝『身體上有殘缺的身障者，去做超越自己棒球運動的故事』，片名(出口-夢想肢戰)，在台灣，身障人士有4.8%，但在社會中很少看到他們的身影，他們需要很大的勇氣才能面對自己的缺陷走出來，但是他們真正需要的不是憐憫，而是找到自己出口的機會。透過這群人的故事，找到並面對我們缺陷的出口，感受何謂真正的活著的意義。

- 2015年持續第二年贊助由弘道老人福利基金會在臺北市大佳河濱公園所舉辦之「2015爺奶Color Walking」健走活動，當日現場號召長者以健康活力之姿參加健走，比照一般路跑活動，讓長輩用健走的形式一同挑戰3公里(散步組)與5公里(勇腳)，活動現場超過4000位民眾闔家大小一起來健走，其中65歲以上長輩超過3500位，最高齡家族將近100歲也前來共襄盛舉。透過此活動來提倡預防照顧觀念，期盼能促進尊老、敬老、愛老之目的。

- 贊助大內舉重促進會，推廣舉重運動，支持台灣體育活動並培育訓練優秀舉重選手。



- 2015年持續第二年贊助由中華民國網球協會主辦之「三太子盃國際男子網球挑戰賽」，推廣體育賽事，增進台灣網球活動國際交流，提高民眾對運動發展的支持及參與。



- 本公司自2012年起與財政部轄下國稅局共同舉辦「統一發票盃路跑活動」，前三年分別在台中、高雄及新竹舉行。2015年再度來到高雄並募集到398,168張發票捐給五個社福機構。活動目的藉由公益路跑，向民眾宣導消費時索取統一發票，除可建立良好稅務機制，亦可提倡全民運動風氣。



## 7.2 支持文化創意產業

- 2013年購買「阿罩霧風雲1-抉擇」影片公播權於內部播映，2014年持續購買「阿罩霧風雲2-落子」影片公播權於內部播映並邀請同仁及客戶等共300人次觀賞。該片係以霧峰林家為中心的歷史史詩紀錄片，希望社會大眾從多元的角度理解台灣史，對於推廣台灣史向下紮根有卓越的效果。
- 贊助由中華民國全球中華文化產業發展協會製作之「《悲欣交集》--夢迴李叔同」音樂劇，支持台灣文創事業。
- 贊助原住民青少年藝術營「2015年創意創作之種籽營」活動，以文創產業為課程主軸，引導青少年透過生活觀察、手作體驗、數位媒材紀錄與創作的應用，激發他們生活環境的觀察力、藝術的領悟力，學習如何培養自己的美學眼光，提升對生活美學的觀察力。



## 7.3 關懷生命藝術教育

- 贊助當代傳奇「梨園小傳奇-戲曲校園推廣與人才培育」計畫，前往屏東、台東、花蓮共23所偏鄉學校進行校園京劇講座，藉由校園深耕讓更多成長中的年輕學生們，透過講座認識京劇之美。
- 自2013年起贊助紙風車「拯救浮士德」計畫，號召更多人一起用實際行動，將反毒劇場帶入校園，協助青少年在心中栽下反毒的種子，讓毒品從校園絕跡。2015年共計15所學校，6,619人次觀賞。
- 自2011年起贊助當代傳奇劇場「戲劇教育影音電子出版計畫」，2015年贊助計畫內容取自西方經典題材，再以中國傳統戲曲的元素加以改編，融合東西方劇場藝術，開闢傳統戲曲新道路，已成為當代傳奇劇場獨有的精神與特色。
- 贊助安寧照顧基金會「銀閃閃電影院-愛你這麼多」紀錄片全台播映，透過鏡頭呈現癌症病人與家屬從恐懼、擔憂，到逐步與居家安寧團隊建立互信，消除大眾對居家安寧和住宅住生的恐懼，提供民眾末期醫療規劃的新選擇，讓更多人了解居家安寧療護的精神與意義。

## 7.4 投入社會關懷活動

- 新北市八仙樂園2015年6月27日發生嚴重塵爆事件，造成近500位民眾灼傷，為發揮「人溺己溺」精神，本集團捐贈新台幣1000萬元，協助傷者及家庭早日度過難關，並亦贊助榮民總醫院轉介塵爆弱勢家庭傷患幼子營養費。此外，針對受傷民眾，兆豐產險於第一時間表達關懷及慰問，主動清查受傷民眾名單及投保內容，提供24小時專人專線快速理賠服務。
- 臺灣即將邁入高齡化社會，為因應急遽增加的長期照護需求，自2014年起持續贊助多扶事業推出之「無障礙旅遊喘息照護」計畫，2015年捐贈多扶事業全新無障礙接駁專車乙部，以實際行動照顧銀髮與行動不便族群的健康生活，並支持推展無障礙旅遊。



- 為促進社會安定並幫助勞工改善退休生活，捐贈華隆大園廠拍賣所受償金額之20%予勞動部，做為華隆公司離退勞工退休或資遣費財源，另，響應金管會推動「食（實）物銀行計畫」，捐助新台幣200萬元，協助偏鄉地區弱勢家庭滿足基本生活需求，紓解生活困境。
- 捐助台灣金融服務業聯合總會設立「金融服務業教育公益基金」250萬元，幫助弱勢家庭學生接受金融教育訓練，協助青年學子順利完成學業，為國家社會培育優秀人才。
- 兆豐慈善基金會自2010年起即贊助由視障人士組成的展翼合唱團「馨樂歡唱，傳愛四方公益巡演」計畫，演出地點包含醫院、監獄等地，藉著音樂的傳遞，撫慰疾病傷者及更生人的心靈，喚起社會大眾對他們的關懷與接納。另中銀文教基金會也贊助由身障人士組成的廣青合唱團巡演及培訓計畫，透過歌聲傳達優美的音樂旋律，更讓社會大眾看到他們「殘而不廢、障而無礙」堅毅卓絕的精神，值得讓大家敬佩與鼓勵。
- 支持弱勢團體，自2010年起連續每年參加「中秋愛心伴手禮促銷活動」，2015年向五家福利機構採購手工皂禮盒，榮獲衛生福利部致贈「熱心公益」獎座。
- 兆豐慈善基金會自2011年起志工服務固定每月前往新北市八里區台灣天主教安老院服務，陪伴長者一起「老歌回味」。此外，志工也參與台大醫院金山分院每年二次於金山區中山堂舉辦的「早期失智失能篩檢活動」，2015年共服務長者610人次，此活動的舉辦與當地社區民眾建立了良好的互動。



## 7.5 培植藝文團體活動

- 自2011年起贊助優人神鼓巡演計畫，2015年國內外展演共計138場。
- 自2011年起贊助金枝演社劇團巡演計畫，2015年贊助「祭特洛伊」劇秋季巡演計畫，該劇以史詩環境劇場的形式，改編世界最偉大的詩篇之一，將木馬屠城的希臘悲劇轉移台灣，上演詭譎、壯麗的千年古國祭歌。
- 贊助布拉瑞揚舞團2015年經費，布拉瑞揚舞團由台灣原住民編舞家布拉瑞揚帕格勒法創立之舞團，設於台東糖廠，以原住民族傳統樂舞為基底，積極在身體語彙的表達上找尋發展的可能。

## 7.6 延續文化教育傳承

- 為建立偏鄉地區青少年及兒童自信心，協助原住民文化永續傳承之紮根工作，自2008年起長期贊助偏鄉地區6所國中、5所國小之文化傳習計畫，增進學生對原住民傳統歌謠舞蹈技藝的認識，藉以建立對族群的認同，激勵發揚傳承族群歌謠舞蹈技藝等傳統文化的使命感。
- 自2009年起贊助如果兒童劇團巡演計畫，2015年贊助「新竹縣尖石鄉國小巡演」計畫，透過豐富的肢體動作，戲劇遊戲及舞台聲光等效果，將故事帶給新竹縣尖石鄉的孩子，為偏鄉地區的孩子帶來更多藝文與歡笑。

## 7.7 推廣金融知識

- 響應台灣金融服務業聯合總會自2013年起辦理之「金融服務關懷社會」園遊會，2015年贊助辦理南投場、台東場等兩場園遊會，直接與民眾面對面，宣導民眾金融知識。同時也參加台灣證券交易所辦理之「2015年證券市場博覽會」，推廣金融知識。
- 贊助財政部與經濟日報主辦之「以PPP公私合作共創多贏」座談會，會中邀請金融業及產、官、學代表，深入討論BOT案的相關法制、政治風險、融資障礙等議題解決之道，為金融從業人員提供良好的學習機會。



- 為掌握國際金融市場趨勢，增加金融資訊交流及經營管理知識，贊助中華經濟研究院「2015年中華財經高峰論壇」，增進與國際及台灣產官學菁英之互動。
- 配合教育部主辦「青年海外度假打工宣導會」，設計保險商品提供欲前往海外度假打工青年預先做好保險規劃準備。
- 為探討華人經濟的資金、創新、人才與機會發展，贊助遠見雜誌「第13屆華人企業領袖遠見高峰會」。另為促進兩岸金融證券人才知識交流，贊助上海財經大學台灣校友會辦理「2015兩岸證券金融高峰論壇」。
- 參與券商公會「權證路跑」活動，積極推廣權證，現場超過6000人參與，既達健身路跑，又能推廣權證金融知識。

## 7.8 社區參與

- 為敦親睦鄰回饋社區，兆豐金控自2003年起連續七年贊助臺北市忠孝國小大門二側之畢業牆，2015年再度贊助該校側門畢業牆製作，此牆面除可發揮學生藝術創作外，又可美化學校環境，讓學生留下一生美好回憶。
- 捐贈新北市八里區台灣天主教安老院「溫控消毒殺菌馬桶洗澡床」，改善行動不便長者洗澡問題。另亦捐贈清寒家庭輔具，幫助身心障礙者及銀髮族長者提高自主性活動，帶給患者正面鼓勵，改善其居家生活品質。
- 兆豐慈善基金會長期與臺北市榮民總醫院合作，幫助醫院經濟弱勢患者及家庭，在遭遇困境時給予醫療或急難救助，讓病患更有勇氣面對疾病所帶來的痛楚，使其對生命重啟希望。2015年6月11日並接受臺北榮民醫院致贈感謝牌。
- 2015年持續第二年贊助都市人基金會「愛·復原·力量」向日葵活力工程，本工程計畫是以社區為基礎的小型團體類家庭照顧模式，透過高度專業、人力密集式照顧，協助受創傷少女療癒創傷、復原增能，並培養工作技能及正向就業態度，以期早日重返社會。

## 8.1 GRI指標索引

下列指標經外部第三方公正單位BSI驗證，查證內容詳BSI獨立保證意見聲明書：

### 一般標準揭露

考量面	GRI 指標	說明	頁碼	對應章節暨補充說明	備註
策略與分析	G4-1	組織最高決策者對於永續性與組織及其策略之相關性的聲明	6	董事長的話	
	G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	28-29	公司治理	
組織概況	G4-3	組織名稱	8-9	關於兆豐金控	
	G4-4	主要品牌、產品與服務	8-9	關於兆豐金控	
	G4-5	組織總部所在地	8	關於兆豐金控	
	G4-6	組織營運所在國家數量及國家名	10	關於兆豐金控	
	G4-7	所有權的性質與法律形式	8	關於兆豐金控	
	G4-8	組織所服務的市場(包括地域分佈、所服務的行業、客戶/受惠者的類型)	10	關於兆豐金控	
	G4-9	報告組織的規模(含員工人數、營運活動、淨銷售額、按債務或權益區分的資本總額、提供產品或服務之數量)	8、12 44	關於兆豐金控 員工照顧	
	G4-10	按地區/國別、雇用類型、聘僱合約、性別進行總勞動力的分析	44-46	員工照顧	
	G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	49	員工照顧	
	G4-12	描述組織之供應鏈	31	公司治理	
	G4-13	報告期間內組織規模、結構、所有權或供應鏈的重大變化	8 31	關於兆豐金控 公司治理	
	G4-14	說明組織對外部倡議的承諾是否具有因應相關之預警方針或原則	28、31 57	公司治理 環境保護	
	G4-15	列出經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	31 57	公司治理 環境保護	
	G4-16	組織參與的公協會(如產業公協會)，和國家或國際性倡議組織的會員資格	15	關於兆豐金控	
鑑別重大考量面與邊界	G4-17	列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的營運實體，並說明包含在組織之合併財務報表或等同文件中但本報告書未包含的營運實體	4	關於本報告書	
	G4-18	界定報告書內容與考量面邊界的流程，並說明組織如何依循「界定報告內容的原則」	18-19	利害關係人之溝通	
	G4-19	列出所有對於界定報告內容過程中所鑑別出之重大考量面	21	利害關係人之溝通	
	G4-20	就每一重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	21	利害關係人之溝通	
	G4-21	就每一重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	21	利害關係人之溝通	
	G4-22	對先前報告書中所載之資訊有進行重編的影響及原因	未重編	關於本報告書	
	G4-23	說明報告與先前報告期間在範疇與考量面邊界的顯著改變	4、21	關於本報告書	

考量面	GRI 指標	說明	頁碼	對應章節暨補充說明	備註
利害關係人議合	G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	18-19	利害關係人之溝通	
	G4-25	鑑別及選擇利害關係人的方法	18	利害關係人之溝通	
	G4-26	說明利害關係人議合的方式，包括依不同利害關係人群體及形式的議合頻率，並說明是否有任何議合程序是特別為編製此報告而進行	18-19	利害關係人之溝通	
	G4-27	經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應，包括透過報告回應，並說明提出關鍵議題與關注事項的利害關係人群體	18-19	利害關係人之溝通	
報告書基本資料	G4-28	所提供資訊的報告期間（如會計年度或日曆年度）	4	關於本報告書	
	G4-29	上一次報告的日期（若有的話）	4	關於本報告書	
	G4-30	報告週期（每年或每兩年）	4	關於本報告書	
	G4-31	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	5	關於本報告書	
	G4-32	說明組織所選擇的“依循選項”，並依其選項表列GRI內容索引，若經外部查證，需特別標示	5	關於本報告書	
	G4-33	說明組織為報告尋求外部認證的政策與現行做法，及最高治理機構與管理階層是否參與報告書外部認證的程序	4 16	關於本報告書 利害關係人之溝通	
治理	G4-34	說明組織的治理架構，包括最高治理機構轄下的委員會，並鑑別那些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策	16-17	利害關係人之溝通	
	G4-35	說明最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	16	利害關係人之溝通	
	G4-36	說明組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	16	利害關係人之溝通	
	G4-37	說明利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程，如果最高治理機構委派代理人進行諮詢，描述代理人為何及任何反饋給最高治理機構的流程	16	利害關係人之溝通	
	G4-38	按執行董事、獨立董事、任期、性別等分類，說明最高治理機構及其委員會的組成	22-24	公司治理	
	G4-39	說明最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員(如果是，說明其在組織管理階層的功能及如此安排的原因)	23	公司治理	
	G4-40	說明最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則	22-23	公司治理	
	G4-41	說明最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程	24	公司治理	
倫理與誠信	G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	30	公司治理	
	G4-57	說明對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制，如服務專線或諮詢專線	30	公司治理	
	G4-58	說明對於舉報有違倫理或非法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線	30	公司治理	



特定標準揭露

考量面	GRI 指標	說明	頁碼	對應章節暨補充說明	備註
類別：經濟					
經濟績效	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	12-14 35-37	關於兆豐金控客戶關係	
	G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	28 34	公司治理 客戶關係	
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	40	員工照顧	
	G4-EC4	來自於政府的財務援助	14	關於兆豐金控	
市場形象	G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	41	員工照顧	
間接經濟衝擊	G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	35-37 64-69	客戶關係 社會公益	
	G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	34-39 64-69	客戶關係 社會公益	
採購實務	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	31	公司治理	
類別：環境					
能源	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	52-55	環境保護	
	G4-EN5	能源密集度	58	環境保護	
	G4-EN6	減少能源的消耗	52-57 60-61	環境保護	
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	52-57 60-61	環境保護	
水	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	53	環境保護	
排放	G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	59-60	環境保護	
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	59-60	環境保護	
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	59-60	環境保護	
	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	59-60	環境保護	
廢汙水和廢棄物	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	55	環境保護	
產品和服務	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	51-57 60-61	環境保護	
交通運輸	G4-EN30	為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊	50-57 60-61	環境保護	
整體情況	G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	56	環境保護	

考量面	GRI 指標	說明	頁碼	對應章節 暨補充說明	備註
類別：社會(勞工實務與尊嚴勞動)					
勞僱關係	G4-LA1	按年齡組別、性別和地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	44-46	員工照顧	
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	40-42	員工照顧	
	G4-LA3	按性別統計育嬰假後復職和留任的比例	46-47	員工照顧	
勞/資關係	G4-LA4	有關重大營運變化對特定員工更動的最短預告期，包括有否在集體協商中明訂	49	員工照顧	
職業健康與安全	G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	42	員工照顧	
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	43-44	員工照顧	
	G4-LA8	工會正式協約中納入健康與安全相關議題	49	員工照顧	
訓練與教育	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	47-48	員工照顧	
	G4-LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	47-49	員工照顧	
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	47-49	員工照顧	
員工多元化與平等機會	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	23 40-46	公司治理 員工照顧	
女男同酬	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	41	員工照顧	
勞工實務申訴機制	G4-LA16	經由正式申訴機制提交、處理和解決的勞工問題申訴的數量	49	員工照顧	
類別：社會(人權)					
投資	G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	49	員工照顧	
不歧視	G4-HR3	歧視事件之總數，以及組織採取的改善行動	49	員工照顧	
結社自由與集體協商	G4-HR4	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	31 49	公司治理 員工照顧	
童工	G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	31 49	公司治理 員工照顧	
強迫與強制勞動	G4-HR6	已鑑別為具體嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	31 49	公司治理 員工照顧	
保全實務	G4-HR7	保全人員接受與營運相關之組織人權政策訓練的百分比	42	員工照顧	
原住民權利	G4-HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數，以及組織所採取的行動	49	員工照顧	無相關情事
評估	G4-HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點之總數和百分比	49	員工照顧	
供應商人權評估	G4-HR8	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	49	員工照顧	

考量面	GRI 指標	說明	頁碼	對應章節暨補充說明	備註
類別：產品責任					
產品及服務標示	G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	37	客戶關係	本公司為金融服務業，所有金融商品皆依法規揭露
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	38	客戶關係	
行銷溝通	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	37	客戶關係	無相關情事
	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	37	客戶關係	無相關情事
顧客隱私	G4-PR8	經證實與侵犯客戶隱私權或遺失客戶資料有關的投訴次數	39	客戶關係	無相關情事
法規遵循	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	-	客戶關係	無相關情事

GRI 4 金融服務業指標

GRI指標	揭露項目	頁碼	對應章節暨補充說明
FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	16-17	利害關係人之溝通
FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	32-37	客戶關係
FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程	32-37	客戶關係
FS4	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序	16	公司治理
FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶/業務夥伴的相互影響	34-37	客戶關係
FS6	各項業務所佔的百分比（按特定地區、規模及行業劃分）	10	關於兆豐金控
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	34-37	客戶關係
FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	34-35	客戶關係
FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序之稽核涵蓋面與頻率	28-30	公司治理
FS10	組織在環境或社會事宜上與其投資組合中的公司相互影響	32-38	客戶關係
FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點	39	客戶關係
FS14	改善弱勢社群享用金融服務的舉措	35、39	客戶關係
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	37	客戶關係
FS16	提高金融知識的舉措	37 68	客戶關係 社會公益

社會責任索引對照表 (ISO 26000 Index)

GRI指標	揭露項目	頁碼	對應章節暨補充說明
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	22	公司治理
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	49	員工照顧
	人權的風險處境	49	員工照顧
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	24	公司治理
	解決委屈	49	員工照顧
	歧視與弱勢族群	46	員工照顧
	公民與政治權	49	員工照顧
	經濟、社會與文化權	49	員工照顧
	工作的基本權利	40-49	員工照顧
勞動實務	聘僱與聘雇關係	44-46	員工照顧
	工作條件與社會保護	40-42	員工照顧
	社會對話	49	員工照顧
	工作的健康與安全	42	員工照顧
	人力發展與訓練	47-48	員工照顧
環境	污染預防	55	環境保護
	永續資源利用	50-57	環境保護
	氣候變遷減緩與適應	50-57	環境保護
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	50-57	環境保護
公平運作實務	反貪腐	30	公司治理
	負責任的政治參與	30	公司治理
	公平競爭	30	公司治理
	促進價值鍊的社會責任	31	公司治理
	尊重智慧財產權	30	公司治理
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	37	客戶關係
	保護消費者的健康與安全	34-38	客戶關係
	永續消費	34-37	客戶關係
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	37-39	客戶關係
	消費者資料保護與隱私	39	客戶關係
	提供必要的服務	32-33	客戶關係
	教育與認知	37-39	客戶關係

GRI指標	揭露項目	頁碼	對應章節暨補充說明
社區參與與發展	社區參與	69	社會公益
	教育與文化	65-69	社會公益
	增加就業與技術發展	35-37	客戶關係
	科技發展	32-37	客戶關係
	創造財富與收入	35-37	客戶關係
	健康	64-65	社會公益
	社會投資	35-37	客戶關係

聯合國全球盟約對照表(The UN Global Compact)

GRI指標	揭露項目	頁碼	對應章節暨補充說明
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	49	員工照顧
	保證不與踐踏人權者同流合污	49	員工照顧
勞工標準	企業應支持結社自由及切實承認集體協商權	49	員工照顧
	消除一切形式的強迫和強制勞動	49	員工照顧
	切實廢除童工	49	員工照顧
	消除就業和職業方面的歧視	49	員工照顧
環境	企業應支持採用預防性方法應付環境挑戰	56-61	環境保護
	企業應採取善盡更多企業環境負責任之作法	56-61	環境保護
	鼓勵開發和推廣對環境友善的技術	56-61	環境保護
反貪腐	企業應努力反對一切形式的貪腐，包括敲詐和賄賂	30	公司治理
		48	員工照顧

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

項目	對應報告章節
第一章 總則	公司治理
第二章 落實推動公司治理	公司治理
第三章 發展永續環境	環境保護
第四章 維護社會公益	社會公益
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	公司治理
第六章 附則	公司治理

## 獨立保證意見聲明書

### 兆豐金融控股股份有限公司 2015 年企業社會責任報告書

英國標準協會與兆豐金融控股股份有限公司(簡稱兆豐金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對兆豐金控 2015 年企業社會責任報告書進行評估和查證外，與兆豐金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書僅作為對下列兆豐金控企業社會責任報告書中所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負責或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查兆豐金控提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

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

### 查證範圍

兆豐金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 整份報告書內容有關於 2015 年兆豐金控及其 8 家子公司在臺灣地區之相關營運系統與活動。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估兆豐金控遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

### 意見聲明

我們總結兆豐金控企業社會責任報告書內容，對於兆豐金控的相關運作與績效提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、兆豐金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大的不實陳述。我們相信有關兆豐金控 2015 年的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為兆豐金控所提供的足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)的報告方法和自我聲明遵循全球永續性報告 G4 版指南核心選項係屬公允的。

### 查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於兆豐金控政策進行審查，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與兆豐金控管理者討論有關利害關係人參與的方式
- 訪談 14 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其描述有關 AA1000 保證標準(2008)之包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

### 結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告指南的詳細審查結果如下：

#### 包容性

2015 年度報告反映出兆豐金控持續尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋兆豐金控的包容性議題。

**重大性**

先豐金控已於公司層級建立程序，依據對公司永續發展的影響程度與建立的準則，對各部門所識別出來的相關事項，建立执行的優先順序。因此，重大性永續議題已完整分析並揭露永續經營相關資訊，使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了先豐金控的重大性議題。然而，未來的報告書應考慮加強以下的項目：

- 考量納入來自利害關係人多元觀點及金融業有關環境面與社會面的最新發展以作為未來報告書之基礎。

**回應性**

先豐金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。先豐金控已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了先豐金控的回應性議題。然而，未來的報告書應考慮加強以下的項目：

- 為了彰顯提供給利害關係人之資訊可靠度，鼓勵尋求 AA1000 保證標準(2008)的第二類型查證。

**全球永續性報告指南**

先豐金控提供有關遵循全球永續性報告 G4 版指南的自我宣告，與相當於“核心選項”(揭露每項重大考量面有關的至少一個績效指標)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 的社會責任與永續發展的績效指標已被報告。部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了先豐金控的社會性與永續性議題。然而，未來的報告書可以進一步改善以下的項目：

- 在金融商品或服務之協議或交易範圍內，持續關注於企業社會責任相關的程序和方案的實施。

**保證等級**

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

**責任**

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

**能力與獨立性**

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由其工程背景，且接受過如 AA1000AS、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與破足評查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu  
Managing Director BSI Taiwan  
24 May, 2016



Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hua Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

## INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

### 2015 Mega Financial Holding Co., Ltd. Corporate Social Responsibility Report

The British Standards Institution is independent to Mega Financial Holding Co., Ltd. (hereafter referred to as Mega Holdings in this statement) and has no financial interest in the operation of Mega Holdings other than for the assessment and verification of the sustainability statements contained in this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for the stakeholders of Mega Holdings only for the purposes of verifying its statements relating to its sustainability, more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by Mega Holdings. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to Mega Holdings only.

#### Scope

The scope of engagement agreed upon with Mega Holdings includes the followings:

1. The assurance covers the whole report focused on systems and activities during the 2015 calendar year on the Mega Holdings including their eight subsidiaries and relevant operations in Taiwan.
2. The evaluation of the nature and extent of the Mega Holdings' adherence to all three AA1000 AccountAbility Principles in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS (2008) assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

#### Opinion Statement

We conclude that the 2015 Mega Holdings Corporate Social Responsibility Report Review provides a fair view of the Mega Holdings programmes and performances during 2015. The CSR report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the Mega Holdings and the sample taken. We believe that the 2015 economic, social and environmental performance indicators are fairly represented.

Our work was carried out by a team of (CSR) report assurers in accordance with the AA1000 Assurance Standard (2008). We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that Mega Holdings' description of their approach to AA1000 Assurance Standard and their self-declaration of 'in accordance' with the G4 sustainability reporting guidelines: the Core option were fairly stated.

#### Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- review of issues raised by external parties that could be relevant to Mega Holdings' policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report
- discussion with managers and staff on Mega Holdings' approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders
- 14 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out
- review of key organizational developments
- review of the findings of internal audits
- review of supporting evidence for claims made in the reports
- an assessment of the company's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, materiality and responsiveness as described in the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008)

#### Conclusions

A detailed review against the AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness as



well as the G4 sustainability reporting guidelines is set out below:

**Inclusivity**

In this report, it reflects that Mega Holdings has continually made a commitment to its stakeholders, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for economic, social and environmental information in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the Mega Holdings' inclusivity issues.

**Materiality**

Mega Holdings has established relative procedure in company level, as the issues which were identified by all departments have been prioritized according to the extent of impact and applicable criterion for sustainable development of company. Therefore, material issues were completely analyzed and the relative information of sustainable development was disclosed to enable its stakeholders to make informed judgments about the company's management and performance. In our professional opinion the report covers the Mega Holdings' material issues; however, the future report should be further enhanced by the following areas:

- Considering stakeholders' concerns and the latest development regarding environmental and social aspects in financial sector to enable the framework for future reporting in sustainability.

**Responsiveness**

Mega Holdings has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for the Mega Holdings is developed and provides the opportunity to further enhance the Mega Holdings' responsiveness to stakeholder concerns. In our professional opinion the report covers the Mega Holdings' responsiveness issues; however, the future report could be further enhanced by the following areas:

- Encouraging to work towards a Type 2 of AA1000AS (2008) engagement with a view to providing the reliability of sustainability performance information that stakeholder concerns.

**GRI-reporting**

Mega Holdings provided us with their self declaration of 'in accordance' with the G4 sustainability reporting guidelines: the Core option (at least one Indicator related to each identified material Aspect). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development indicators with reference to the GRI Index are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self declaration covers the Mega Holdings' social and sustainability issues; however, the future report will be improved by the following areas:

- Continuously focus on the implementation of CSR procedures and programs in the scope of agreement or transaction for financial goods or services.

**Assurance level**

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000 Assurance Standard (2008) in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

**Responsibility**

This CSR report is the responsibility of the Mega Holdings' chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

**Competency and Independence**

The assurance team was composed of Lead auditors and Carbon Footprint Verifiers experienced in Engineering sector, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000 AS, ISO14001, OHSAS18001, ISO14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:



Peter Pu  
 Managing Director BSI Taiwan  
 24 May, 2016




AA1000  
 Licensed Assurance Provider  
 000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



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  
14~17F., No. 123, Section 2,  
Jhongsiao East Road,  
Taipei, Taiwan, R.O.C.  
Tel : 886-2-2357-8888  
Fax : 886-2-3393-8755  
Website : <http://www.megaholdings.com.tw>