

2023

永續報告書

Sustainability Report



兆豐金控
Mega Holdings

CONTENT

目錄



董事長的話	1
永續重點績效	3
獎項肯定與榮耀	5

1 關於兆豐

1.1 背景資料	10
1.2 經濟績效	15

2 永續策略

2.1 永續治理架構	18
2.2 永續願景與策略	21
2.3 永續影響力	27

3 環境永續

3.1 氣候行動	30
3.2 綠色營運	38
3.3 永續採購	41
3.4 自然生態	45

4 永續金融

4.1 永續金融	52
4.2 普惠金融	64
4.3 客戶關係	69
4.4 資訊安全	72
4.5 數位創新	76

5 員工關懷

5.1 多元徵才	82
5.2 人才發展	87
5.3 幸福職場	92
5.4 人權保障	102

6 社會共榮

6.1 金融育才	111
6.2 社會承諾	113

7 責任治理

7.1 公司治理	120
7.2 誠信經營	125
7.3 風險管理	127
7.4 法令遵循	132
7.5 打擊犯罪	135
7.6 稅務政策	137

8 附錄

8.1 關於本報告書	142
8.2 利害關係人與重大主題	144
8.3 永續數據	154
8.4 永續準則及指標對照表	162
8.5 外部獨立驗證聲明	177

董事長的話

兆豐金控長期關注永續發展議題，為強化集團 ESG 治理架構，2023 年 9 月成立「永續策略部」協助永續發展委員會訂定集團 ESG 策略藍圖，落實由上而下之管理。我們以「尊重包容、專業信賴、誠信當責」為集團價值；以「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」為執行方針，促使集團創造成長且同時愛護環境之商業模式，並將聯合國永續發展目標 (SDGs) 納入自身永續經營之目標，發揮金融影響力。近年來兆豐金控 ESG 優異表現有目共睹，2023 年底更受金管會邀請加入「永續金融先行者聯盟」，與聯盟成員合作，共同協助引導金融業資金流向永續經濟活動，希冀成為公部門、產業及同業的溝通橋樑，為「2050 年淨零排放目標」注入轉型動能。

「致力淨零排放，善盡環境永續」

兆豐金控重視全球氣候變遷與淨零轉型議題，於 2023 年底遞交科學基礎減量目標 (SBT) 承諾，依循 SBT 方法學設定減碳路徑，以期於 2050 年實現淨零排放目標。兆豐集團推動系統性減碳措施，包括導入各項國際 ISO 標準及綠建築方案，2023 年持續擴大集團 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 50001 能源管理系統導入範圍、推動集團五棟自有總部辦公大樓使用綠電、購買碳權成為首批認購國外碳權買家、鼓勵子公司建立太陽能分行等實際作為，以提升自身營運之環境及能源管理效率。另外，2023 年兆豐金控與兆豐銀行發行之氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書雙雙榮獲第三方查證單位英國標準協會 (BSI) 「Level 5+: Excellence」最高等級殊榮，近期我們將接著以自然相關財務揭露 (TNFD) 框架指引，規劃前瞻性環境策略，朝自然正向 (Nature Positive) 目標邁進。

「精進數位科技，推動永續金融」

兆豐金控打造整合性金融科技 (Fintech) 數位體驗，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」為數位金融發展主軸，讓金融服務與生活緊密結合，更加安全便利。另外，我們也重視中高齡失智客戶權利，每家銀行分行都配置至少 2 名友善天使，打造普惠金融且具包容性的樂齡服務空間。兆豐集團將 ESG 因子納入投融決策考量，根據赤道原則 (EPs)、責任銀行原則 (PRB) 等多項國際永續金融規範，訂定《永續金融政策》，透過金融核心業務發揮正向影響力。同時，我們也持續推出各項永續金融商品與服務，以「淨零轉型，兆豐同行」為執行目標，為企業注入永續活水，協助企業因應氣候變遷之風險與機會，2023 年兆豐集團永續發展產業年底授信餘額約新臺幣 3,299 億元、六大核心戰略產業年底投資餘額約新臺幣 2,798 億元，成為與企業低碳轉型的最佳金融夥伴。

「強化人才發展，落實員工關懷」

兆豐金控 2023 年持續獲選納入「臺灣就業 99 指數」及「臺灣高薪 100 指數」成分股，顯示對於人才價值之重視。我們希望員工不只專業，還要更「樂業」。在員工專業培育上，辦理多元教育訓練課程或提供專業證照補助，以激勵員工不斷自我成長，2023 年投入訓練經費超過新臺幣 6,000 萬元，教育訓練總時數達 62.2 萬小時，金融專業證照或資格考試補助近新臺幣 167 萬元。在員工「樂業」方面，持續深耕「

以人為本」的職場環境，旗下子公司兆豐銀行與兆豐證券分別導入 ISO 45001 職安衛管理系統並通過第三方機構查證。兆豐集團投入資源、提供多樣福利及高薪待遇，2023 年起全面調薪 4.5%，調整幅度超越公務人員加薪水準，更加碼擴大實施「員工持股信託」至集團所屬子公司、提高生育補助金額，生育 3 胎兒女之員工最高可獲新臺幣 45 萬元的補助，讓員工倍感窩心。員工是兆豐集團共榮成長夥伴，我們透過員工敬業度調查、人權盡職調查及勞資會議等，攜手勞資雙方共創幸福企業。

「深化金融包容，促進社會共榮」

兆豐集團長期關注社會議題，秉持「取之於社會，用之於社會」之精神投入社會參與。2023 年兆豐銀行文教基金會推動「兆亮莘光、豐樂偏鄉」計畫，結合金融職能改善偏鄉資源不足，提供偏鄉學校雙語教學體驗程式 ATM 及銀行營業相關設備，模擬真實金融交易場景、更促進金融資產設備活化再利用。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與力量，期盼以「友善平權，普惠價值」、「幸服兆護，豐潤生命」、「紮根傳承，挹注體育」、「永續豐榮，守護生態」的四大發展主軸深化金融包容，針對教育、體育、藝文及弱勢族群提供更多關懷及實質協助。2023 年兆豐集團共投入逾新臺幣 1.4 億元致力各項公益活動，並投入志工 579 人次，志工服務時數達 2,820 小時，讓愛心散播遍及每一個角落。

「恪遵誠信經營，貫徹公司治理」

兆豐集團秉持落實與提升公司治理之精神，注重誠信經營、法令遵循、防制洗錢與風險管理，透過董事會的專業、多元及獨立性，建立良好的經營及公開透明治理。2023 年兆豐金控蟬聯入選道瓊永續指數 (DJSI) 「新興市場及世界市場」雙指數成分股、臺灣指數公司 (FTSE4Good) 「臺灣永續指數」成分股、明晟 ESG 指數 (MSCI ESG Index) 評核 AA 級、證券交易所第九屆「公司治理評鑑前 5%」等佳績，顯示兆豐集團公司治理備受國內外評比機構高度肯定。爾後，我們也將深刻回顧過去的玷缺，策勵未來，逐一貫徹「誠信、正直、透明、當責」的經營理念。不可預測性已成為全球新常態，兆豐金控將攜手集團子公司戮力以赴，以成為「亞太金融業永續典範」為願景，承擔永續金融樞紐的角色，追尋 SDGs 目標的正向外溢，為環境及社會帶來改變，展現兆豐的永續價值。

兆豐金控 董事長

雷仲達

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 **A- 領導等級**
- 全球營運據點已完成 **ISO 14064-1** 溫室氣體盤查並通過第三方查證
- 7 家子公司已通過 **ISO 14001** 環境管理及 **ISO 50001** 能源管理系統雙認證
- 使用**綠電 2,145,000kWh**，預計減少 **1,061.78 公噸 CO₂e**
- 綠色採購金額達新臺幣 **1.23 億元**，達總採購金額 **3.84%**
- 供應商簽署「供應商永續發展聲明書」，完成率達 **100%**
- 與林務局共同舉辦小花蔓澤蘭全國防治日宣導活動，完成清除 **274 公斤**小花蔓澤蘭

精進數位科技，推動永續金融

- 兆豐銀行 2023 年適用**赤道原則**之專案融資達 **11 件**
- 兆豐銀行信用卡取得 **ISO 14067** 碳足跡及 **ISO 14046** 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，累積發卡數 **84 萬張**，約抵銷 **850 公噸 CO₂e**
- 兆豐銀行**永續存款**，承作規模達新臺幣 **124.69 億元**
- 兆豐銀行**永續績效貸款**，承作 **259 件**，年底放款餘額超過新臺幣 **1,200 億元**
- 兆豐銀行與兆豐保險分別完成 **BS 10012** 個人資訊管理系統與 **ISO 27701** 隱私資訊管理系統之導入與續證
- 累積核准 **138 件發明專利**、**641 件新型專利**，總件數 779 件為同業第一
- **公平待客**教育訓練員工完訓超過 **5.5 萬人次**，總時數近 **7 萬小時**

強化人才發展，落實員工關懷

- 兆豐銀行與兆豐證券完成 **ISO 45001** 職業安全衛生管理系統認證續證
- 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 **63.2 萬小時**，人均受訓時數 **65.4 小時**，分別成長約 **28.2%** 及 **25%**
- 金融專業證照或資格考試共補助 **1,096 人次**，近新臺幣 **167 萬元**
- **人權教育訓練**總計超過 **6.7 萬參與人次**及 **10.3 萬小時**
- 提供**結婚補助**新臺幣 **414 萬元**，**生育補助**新臺幣 **1,672 萬元**
- 提供**優於法令陪產檢及陪產假**

深化金融包容，促進社會共榮

- 社會共榮策略**投入成本**達新臺幣 **1.4 億元**
- **金融知識**推廣互動 / 參與人次達 **70,660 人**
- 公益活動之參與**志工**逾 **579 人次**，**志工服務**時數達 **2,820 小時**
- 配合政策執行大專院校之產學合作計畫，提供 **210 名學生見習機會**

恪遵誠信經營，貫徹公司治理

- 入選道瓊永續指數 (DJSI)「**新興市場指數**」及「**世界指數**」成分股
- 入選第九屆「**公司治理評鑑**」**前 5%** 名單
- 明晟 ESG 指數 (MSCI ESG Index) 評核為 **AA 級**
- 高階管理階層簽署「**遵循誠信經營聲明書**」達 **100%**
- 兆豐銀行**攔阻詐騙案件**共 **261 件**，金額逾新臺幣 **2 億元**

獎項肯定與榮耀



蟬聯入選 2023 年道瓊永續指數 (DJSI)
「新興市場指數」及「世界指數」成分股



連續 2 年獲評 CDP 氣候變遷問卷
A- 領導等級



連續 2 年受明晟 ESG 指數 (MSCI ESG Index)
評核為 AA 級



連續 6 年入選 FTSE4Good 臺灣指數公司之
「臺灣永續指數」成分股



兆豐金控
連續兩年獲得臺灣企業永續獎 (TCSA)「永續報告書獎 - 白金級」、「永續綜合績效獎 - 臺灣 100 大永續典範企業」

兆豐銀行
榮獲「永續單項績效獎」之「資訊安全領袖獎」

兆豐證券、兆豐投信
榮獲「性別平等領袖獎」

兆豐票券、兆豐保險
榮獲「社會共融領袖獎」

公司治理

證券交易所

- 兆豐金控第 4 度入選「公司治理評鑑（第九屆）」前 5%
- 兆豐證券連續 3 年榮獲「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」（國內組）；並獲選證券交易所機構「投資人盡職治理資訊揭露優良證券商」及「盡職治理優良券商」
- 兆豐銀行入選「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」

金融監督管理委員會 證券期貨局

- 兆豐證券吳明宗總經理榮獲金犛獎「傑出企業領導人才獎」

國家企業競爭力發展 協會

- 兆豐證券連續 2 年榮獲「國家品牌玉山獎」（傑出企業類）

卓越雜誌銀行評比

- 兆豐銀行榮獲「最佳公平待客」、「最佳外匯交易」及「最佳理專團隊」獎項

員工關懷

現代保險教育事務 基金會

- 兆豐金控及兆豐保險連續 12 年分別獲頒「財金保險畢業生最嚮往的金控公司－優等獎」、「財金保險畢業生最嚮往的產險公司－特優獎」

證券交易所

- 兆豐金控連續 9 年入選「臺灣高薪 100 指數」成分股；連續 7 年入選「臺灣就業 99 指數」成分股

勞動部

- 兆豐金控榮獲職業安全衛生署「健康勞動力永續領航企業－績優事業單位」
- 兆豐銀行榮獲「國家職業安全衛生獎」及「勞動健康特別獎」

臺北市政府

- 兆豐證券及兆豐期貨榮獲「中高齡者暨高齡者友善企業認證」

1111 人力銀行

- 兆豐證券榮獲 1111 人力銀行「幸福企業金獎」（金融管顧類）



社會共榮

文化部

- 兆豐銀行文教基金會榮獲「文馨獎」金獎

教育部

- 兆豐銀行文教基金會榮獲「體育推手贊助類」銀質獎及長期贊助獎

現代保險教育事務基金會

- 兆豐銀行文教基金會榮獲「保險信望愛 - 最佳社會責任獎」優選獎及「最佳保險專業獎」優選獎
- 兆豐銀行榮獲保險信望愛獎輔助人組「最佳保險專業獎」優選、「最佳社會責任獎」優選及「人氣王獎」第 1 名
- 兆豐保險榮獲「保險信望愛獎」、「最佳專業顧問獎」及「最佳通訊處獎」等公司及個人多項殊榮

保險事業發展中心

- 兆豐保險及兆豐銀行分別榮獲臺灣保險卓越獎之「公益關懷專案企畫卓越獎」金質獎及銀質獎

環境永續

環境部

- 兆豐銀行榮獲「111 年民間企業及團體綠色採購績優」感謝狀

永續金融

金融監督管理委員會

- 兆豐銀行榮獲信託業推動信託 2.0 計畫評鑑「信託業務創新獎首獎」
- 兆豐銀行榮獲「辦理中小企業放款績優銀行」、「辦理六大核心戰略產業放款績優銀行」、「臺灣精準健康產業特別獎」、「參與國家融資保證機制特別獎」、「辦理中小企業授信特別獎」
- 兆豐證券榮獲「公平待客選拔」前 25% 之績優金融機構

保險事業發展中心

- 兆豐銀行榮獲「臺灣保險卓越獎」
- 兆豐保險榮獲「保戶服務專案企劃卓越金質獎」

金融聯合徵信中心

- 兆豐銀行榮獲金安獎及金質獎暨金優獎之「特別貢獻獎—永續融資」績優機構及績優人員

海外信保基金

- 兆豐銀行榮獲績優合作金融機構「總送保融資金額特優獎」、「COVID19 專案總送保融資金額特優獎」及「送保件數及融資金額優等獎」（泰國曼谷、萬磅、撓那、羅勇 4 個海外單位）

中小企業信用保證基金

- 兆豐銀行榮獲「績優金融機構」及「績優授信經理人」金質獎

信託公會

- 兆豐銀行榮獲「高齡金融規劃顧問師與家族信託規劃顧問師頒獎與授證」、「高齡金融規劃顧問師突飛猛進獎」及「家族信託規劃顧問師軍容壯盛獎」

國家企業競爭力發展協會

- 兆豐證券及兆豐期貨皆榮獲國家品牌玉山獎之「傑出企業類玉山獎」及「最佳產品類玉山獎」

全球銀行與金融評論雜誌

- 兆豐銀行榮獲「臺灣卓越創新數位信貸獎」及「臺灣卓越創新融資服務獎」

亞洲銀行與金融雜誌

- 兆豐銀行榮獲「零售銀行獎項」及「臺灣年度消費金融產品獎」

卓越雜誌銀行評比

- 兆豐證券榮獲「金控類最佳服務品質獎」

今周刊

- 兆豐銀行榮獲「最佳高階客群服務獎」第 1 名、「最佳風控獎」第 2 名及「最佳行銷創新獎」第 3 名

工商時報

- 兆豐銀行榮獲《工商時報數位金融獎》之「數位資訊安全優質獎」
- 兆豐銀行榮獲《Trust Award》多元信託創新獎之「最佳信託商品整合創新獎」、「異業合作推薦獎」、「最佳不動產管理信託創新獎金質獎」及「最佳永續信託創新獎」

財金資訊股份有限公司

- 兆豐銀行榮獲「跨行服務創新獎」（金融 FIDO、金融區塊鏈先放後稅及 TWQR 推展先導機構獎項）

臺灣檢驗科技股份有限公司

- 兆豐保險榮獲「資訊治理卓越獎—隱私暨個資管理卓越獎」

註：更多兆豐集團永續金融獲獎資訊，請參考金控官網最新消息專區 (<https://www.megaholdings.com.tw/tc/AwardRecord.aspx>)。

營運績效

證券交易所

- 兆豐證券榮獲證券商推廣創板合格投資人競賽「證券經紀商努力不懈獎」桃園分公司獲獎；「證券商營業員貢獻卓越獎」北高雄分公司獲獎

櫃買中心

- 兆豐證券榮獲中介機構輔導上櫃、興櫃及創櫃頒獎「推薦輔導上櫃績效獎第 2 名」

國家企業競爭力發展協會

- 兆豐證券榮獲國家品牌玉山獎「最佳產品類」（MegaGo 每股購）

工商時報

- 兆豐證券榮獲多元信託創新獎「最佳證券商財富管理信託創新獎」及「最佳有價證券信託創新獎」

經濟日報

- 兆豐證券榮獲第 13 屆權民搶百萬「權民績效王」；「推動績優獎」板橋分公司第 1 名及忠孝分公司第 2 名；「進步績優獎」忠孝分公司第 1 名及來福分公司第 2 名

CH 1

關於兆豐

- 1.1 背景資料
- 1.2 經濟績效

重大主題 GRI 指標

GRI 201 經濟績效

對應的重大主題

經濟績效

優先閱讀的利害關係人

全體利害關係人



兆豐金控於 2002 年正式成立，同年於臺灣證券交易所掛牌上市，以成為「亞太金融業永續典範」為願景，融入「尊重包容、專業信賴、誠信當責」之經營理念，秉持著為員工、客戶及股東等利害關係人創造價值與利益，穩定維持業務優勢，長期響應我國政府新南向政策，掌握亞太經濟擴張商機，發展財富管理業務，以推動科技化與數位化的金融發展。2023 年兆豐金控合併稅後淨利達新臺幣 332.46 億元，每股盈餘 2.37 元。

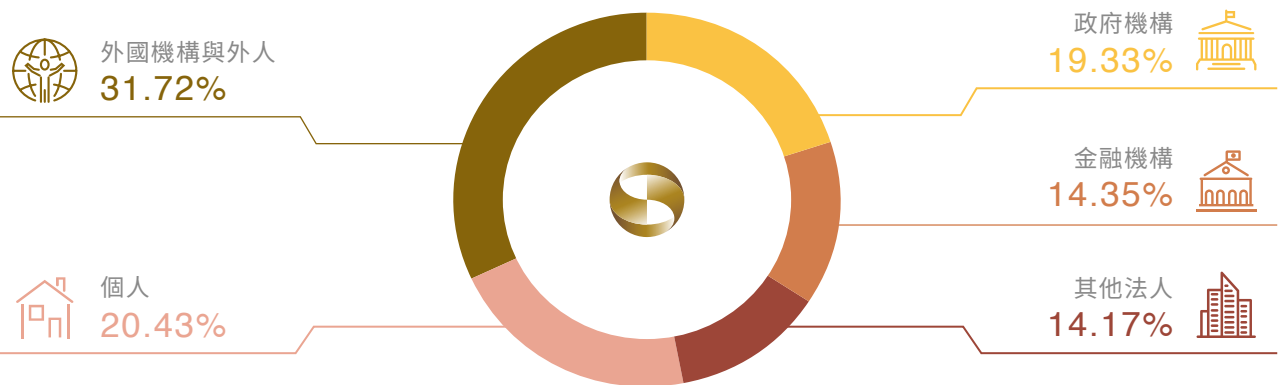
1.1 背景資料

公司名稱	兆豐金融控股股份有限公司	成立日期	2002 年 2 月 4 日
總部地址	台北市中正區忠孝東路二段 123 號 14-17 樓、20-21 樓		
董事長	雷仲達	總經理	蕭玉美
股票代號	2886	資本額	新臺幣 1,405.13 億元 (2023 年 12 月 31 日)
員工總人數	9,659 人 (正職員工)	資產總額	新臺幣 43,947.65 億元
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		

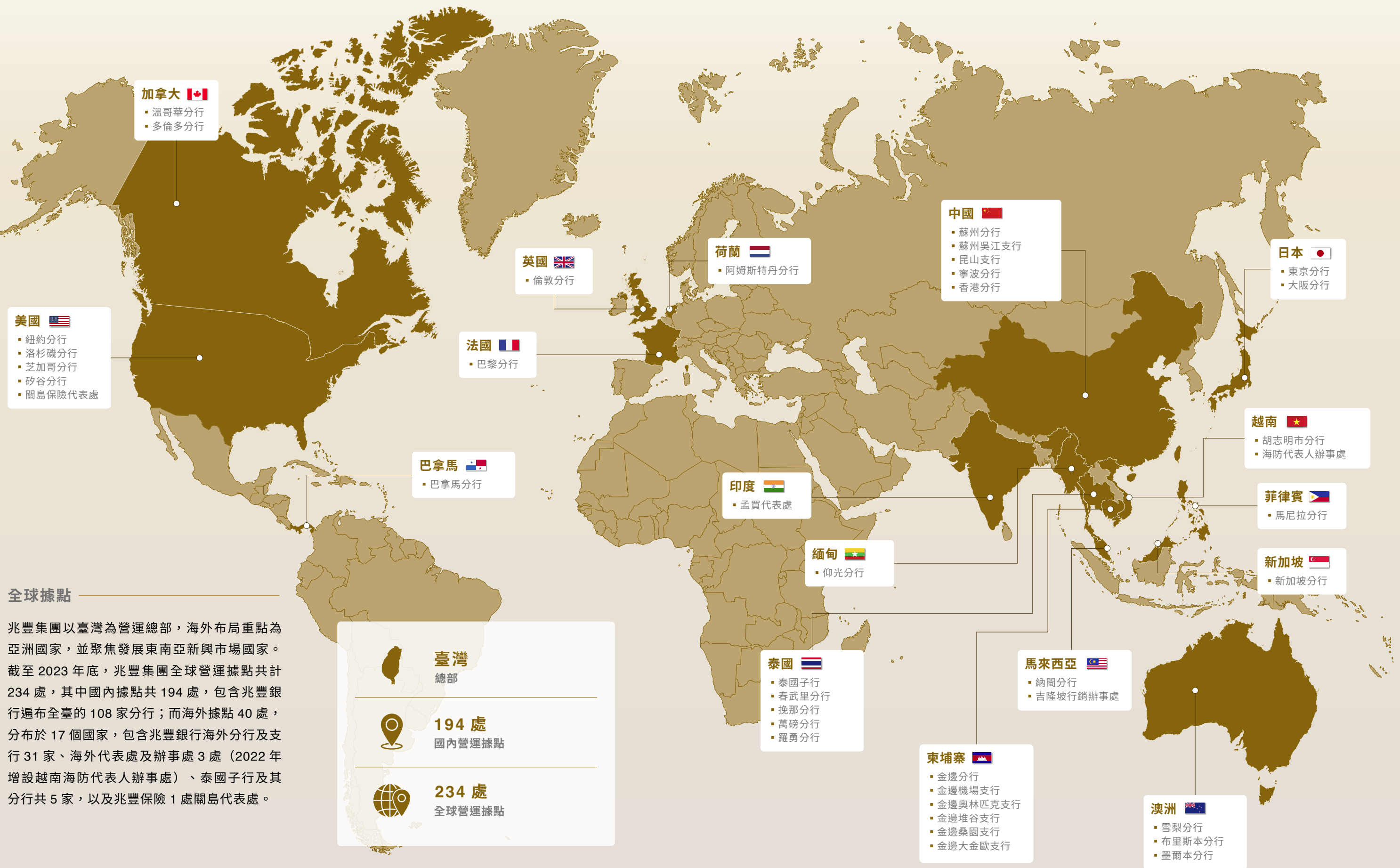
組織架構

兆豐集團成員包括直接持股之兆豐銀行、兆豐證券、兆豐票券、兆豐保險、兆豐投信、兆豐資產管理、兆豐創投七家子公司。2023 年兆豐金控營收主要來自對兆豐銀行、兆豐證券及兆豐票券之投資收入，旗下子公司金融業務完整，涵蓋銀行、證券、票券、保險、投信等金融業務，提供完善金融產品與服務，各子公司間相互合作，未來持續擴大營運規模，並以共同行銷等方式協助子公司拓展業務，建立獲利雙引擎以發揮最大綜效。

股東結構



註：2024 年 4 月 23 日止資料。



各子公司介紹

兆豐銀行	
業務簡介	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，進出口業務於國內銀行中排名第一。
經營績效	2023 年自結稅後淨利新臺幣 310.16 億元，於國內銀行中排名第二，EPS 3.63 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	2023 年稅後淨利新臺幣 20.03 億元（自結數），平均經紀市占 2.75%，排名第十；平均融資市占率 5.84%，排名第五。

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。2023 年稅後每股盈餘 1.46 元，蟬聯三大票券金融公司之首。

兆豐保險	
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	2023 年國內簽單保費收入較前一年成長 7.19%（市占率 3.59%）於 19 家保險同業中排名第十名，名次持平。其中，船舶保險維持市場排名第一（市占率 19.36%）、航空保險維持市場排名第三（市占率 11.63%）、住宅火險市場排名第三（市占率 10.26%），較去年同期前進一名、商業火險市場排名第四（市占率 9.93%），較去年同期前進一名。

兆豐投信	
業務簡介	主要營業項目包含證券投資信託業務、全權委託投資業務及其他金融監督管理委員會核准之有關業務。
經營績效	2023 年 12 月管理之公募基金資產規模達新臺幣 915.54 億元，於國內 38 家投信中排名第 15 名。私募基金管理規模達新臺幣 67.09 億元，為市場 19 家投信中排名第 2 名。

兆豐資產管理	
業務簡介	主要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。2023 年 12 月底承做餘額新臺幣 86 億元。

兆豐創投	
業務簡介	主要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	2023 年新增投資案 10 件，新增投資金額新臺幣 2.07 億元，截至年底總投資金額達新臺幣 8.48 億元。

參與公協會

兆豐集團為促進國內金融產業發展，除積極參與銀行、證券、票券、產物保險及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理事長、台北市銀行商業同業公會顧問，兆豐證券及兆豐期貨董事長亦擔任中華民國期貨業商業同業公會理事長，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，分享業務與企業永續發展的推動經驗，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。2023 年底止兆豐集團共參與約 45 個公協會組織，其中由高階主管擔任職務有 17 個。

參與公協會或組織	兆豐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	理事長、監事、委員
中華民國保險學會	理事
中華民國保險服務協會	理事
中華民國核保學會	理事
中華民國核能保險聯合會	理事主席、總經理
中華民國信託商業同業公會	常務理事、委員
中華民國票券金融商業同業公會	常務理事、委員
中華民國產物保險商業同業公會	常務理事、委員、監事
中華民國期貨業商業同業公會	理事長
中華民國證券商業同業公會	會員代表、常務理事
中華民國證券期貨分析協會	監事
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 - 永續發展委員會	委員
台北市銀行商業同業公會	顧問
台灣金融服務業聯合總會	副理事長
亞洲銀行家協會 (ABA)	理事
財團法人驗船中心	監察人
財團法人工程保險協進會	監察人

1.2 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 / 年度		2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
產生的直接經濟價值 (A)	利息淨收益 (C)	31,550,874	32,468,345	37,683,094	36,061,577
	利息以外淨收益 (D)	29,259,048	27,762,501	18,366,559	41,260,343
	淨收益 (C+D)= 產生的直接經濟價值小計	60,809,922	60,230,846	56,049,653	77,321,920
分配的經濟價值 (B)	營業成本	-9,282,236	-9,360,021	-10,084,126	-11,586,587
	員工薪資和福利	-19,736,020	-20,146,203	-9,970,514	-21,787,288
	捐贈	-82,300	-99,255	-113,612	-124,333
	分配股東股利	-21,487,722	-22,439,710	-18,400,562	-25,922,409
	所得稅費用	-4,312,670	-2,925,343	-2,809,343	-3,800,988
	分配的經濟價值小計	-54,900,948	-54,970,532	-50,880,855	-63,221,605
留存的經濟價值	留存的經濟價值小計 (A-IBI)	5,908,974	5,260,314	5,168,798	14,100,315

註：2023 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。

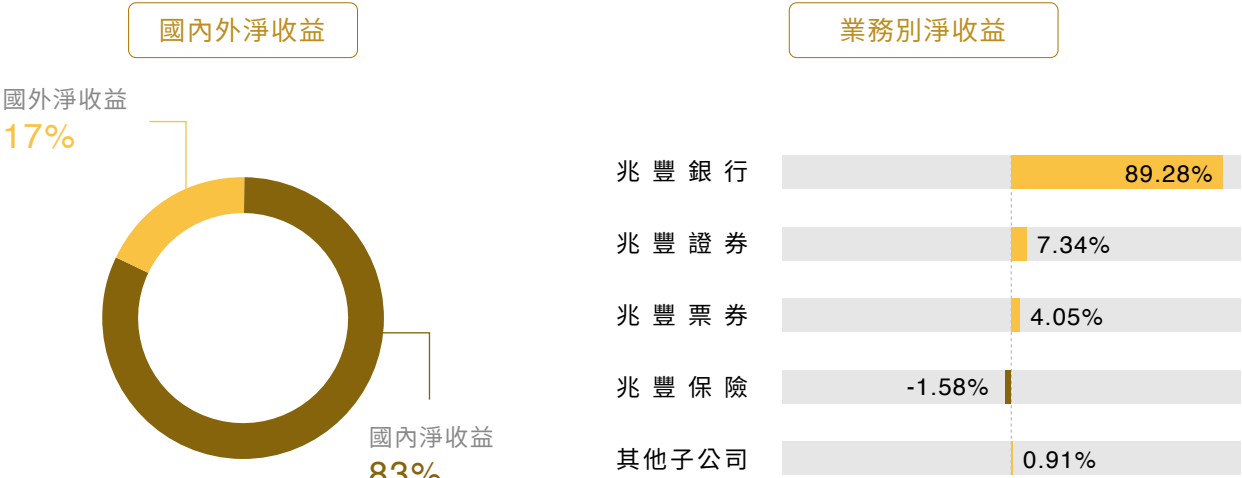
兆豐集團近四年財務績效

單位：新臺幣仟元

項目 / 年度	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
資產總額	3,856,376,532	4,168,264,859	4,060,987,347	4,394,765,193
負債總額	3,529,787,572	3,839,865,976	3,761,177,894	4,058,954,105
權益總額	326,588,960	328,398,883	299,809,453	335,811,088
淨收益	60,809,922	60,230,846	56,049,653	77,321,920
稅後淨利	25,017,968	25,731,070	18,334,958	33,246,977
ROA 資產報酬率 (%)	0.66%	0.64%	0.45%	0.79%
ROE 權益報酬率 (%)	7.69%	7.86%	5.84%	10.46%
EPS 每股盈餘 (元)	1.84	1.89	1.32	2.37

註：詳細財務報告請參考公司年報、對外網站或公開資訊觀測站。

兆豐集團 2023 年度收益結構



兆豐集團各子公司 2023 年財務績效

單位：新臺幣仟元

公司名稱	資產總額	淨收益	稅後淨利	EPS 每股盈餘 (元)
兆豐銀行 *	3,962,959,838	68,762,531	31,024,594	3.63
兆豐證券 *	88,338,281	5,585,392	2,002,610	1.73
兆豐票券 *	283,747,568	3,116,609	1,920,230	1.46
兆豐保險 *	23,440,470	6,225,241	-1,466,874	-2.90
兆豐投信 *	959,491	405,581	93,146	1.77
兆豐資產管理	9,534,015	418,166	192,417	0.96
兆豐創投	1,345,002	293,387	219,074	2.09

註：標示 * 之詳細財務報告請參考公開資訊觀測站 (<https://mops.twse.com.tw>)。



CH 2

永續策略

- 2.1 永續治理架構
- 2.2 永續願景與策略
- 2.3 永續影響力

優先閱讀的利害關係人

全體利害關係人



2.1 永續治理架構

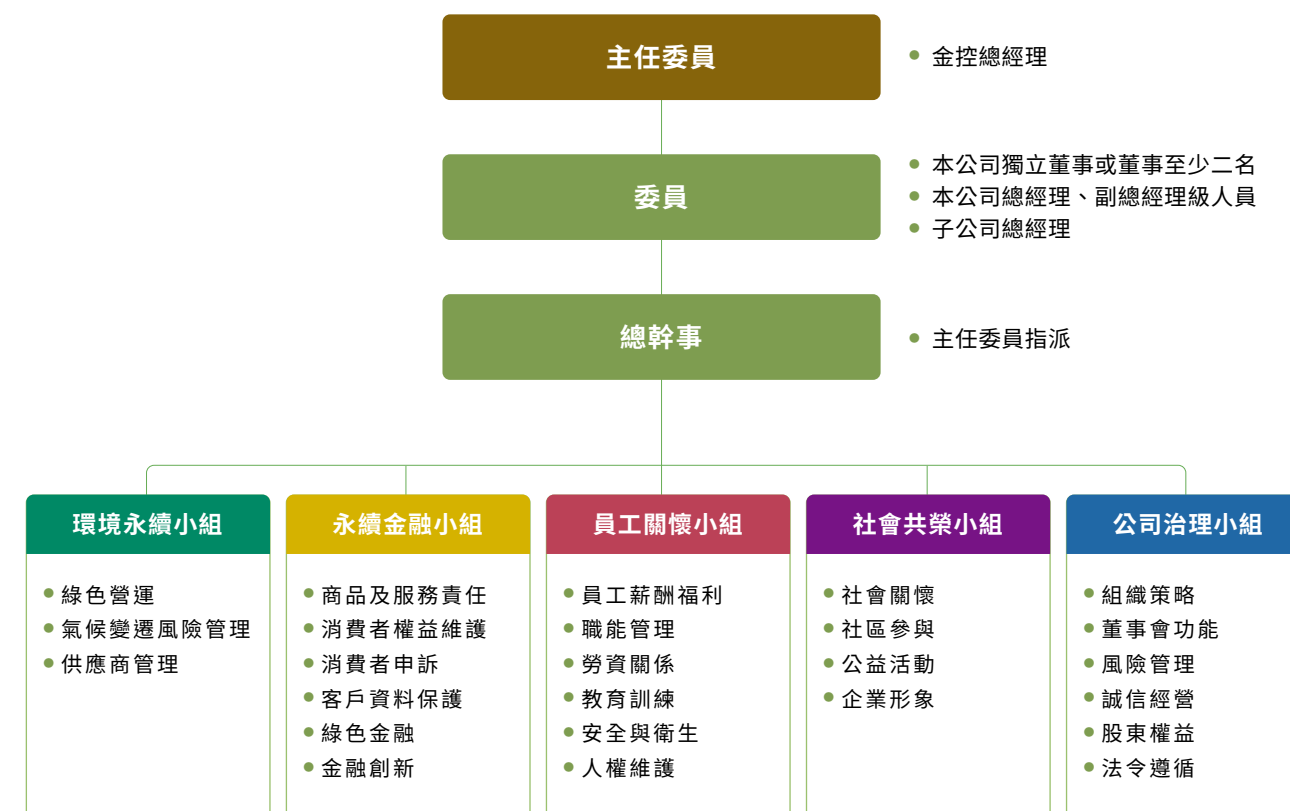
兆豐金控於 2023 年 9 月正式成立永續策略部，負責推動集團 ESG 業務之專責單位，並透過永續發展委員會，訂定《永續發展實務守則》、《永續發展政策》等內部規範，建立集團永續治理架構，定期向董事會報告相關 ESG 計畫及目標之執行情形。

2.1.1 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 2 月因應臺灣證券交易所公告修正之「上市上櫃公司永續發展實務守則」，再次將「永續經營委員會」更名為「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，副總經理擔任總幹事，委員則包含金控董事 2 名、副總經理及子公司總經理，以加強委員會監督職能，一同參與兆豐集團永續管理決策。委員會以每二個月召開一次為原則，並於每次會後將會議紀錄呈報至董事會，以確保由上而下之管理。

永續發展委員會組織架構



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子公司（兆豐銀行、兆豐證券、兆豐票券及兆豐保險）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 永續經營表現。

永續發展委員會運作模式

永續發展委員會
重點歷程

2013 - 2014

- 兆豐金控成立「企業社會責任 (CSR) 委員會」，並設立五大工作小組
- 兆豐金控首度發行「2013 年企業社會責任報告書」，並通過第三方查證
- 兆豐金控訂定《企業社會責任政策》及《企業社會責任守則》

2015 - 2016

- 兆豐金控提升「企業社會責任 (CSR) 委員會」隸屬層級至董事會
- 兆豐金控導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並通過第三方查證
- 兆豐銀行導入 ISO 27001 資訊安全管理系統，並通過第三方查證

2019 - 2020

- 兆豐金控簽署支持氣候相關財務揭露 (TCFD)
- 兆豐金控提升「CSR 委員會委員」委員層級，並擴編委員人數至 11 人
- 兆豐金控訂定《供應商落實企業社會責任管理要點》

2017 - 2018

- 兆豐金控首度發行英文版企業社會責任報告書
- 兆豐金控訂定《人權政策》
- 兆豐銀行導入 ISO 14001 環境管理系統，並通過第三方查證

2021

- 兆豐金控「CSR 委員會」更名為「永續經營委員會」，並修正相關內部規範
- 兆豐金控「CSR 報告書」更名為「永續報告書」，並納入 SASB 指標
- 兆豐金控訂定《永續金融政策》及《氣候風險管理準則》
- 兆豐銀行簽署「赤道原則 (EPs)」

2022

- 兆豐金控「永續經營委員會」更名為「永續發展委員會」
- 兆豐金控通過集團《永續發展策略藍圖》及《環境永續發展路徑圖》
- 兆豐金控訂定《永續報告書編製與驗證作業程序》及《ESG 永續發展產業及高風險產業管理要點》
- 兆豐金控永續報告書部分 SASB 指標通過會計師 ISAE 3000 確信
- 兆豐金控首次發行 TCFD 報告書，並通過第三方查證單位「Level 5：Excellence」最高等級認證
- 兆豐金控導入 ISO 27001 資訊安全管理系統、兆豐保險導入 ISO 27701 隱私資訊管理系統，並通過第三方查證
- 兆豐金控以「永續轉型之挑戰 邁向淨零大未來」為題，主辦「台股金融事業聯合供應商大會」
- 7 家子公司導入 ISO 14001 環境管理及 ISO 50001 能源管理系統，並通過第三方查證
- 兆豐銀行及兆豐證券導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，並通過第三方查證

2023

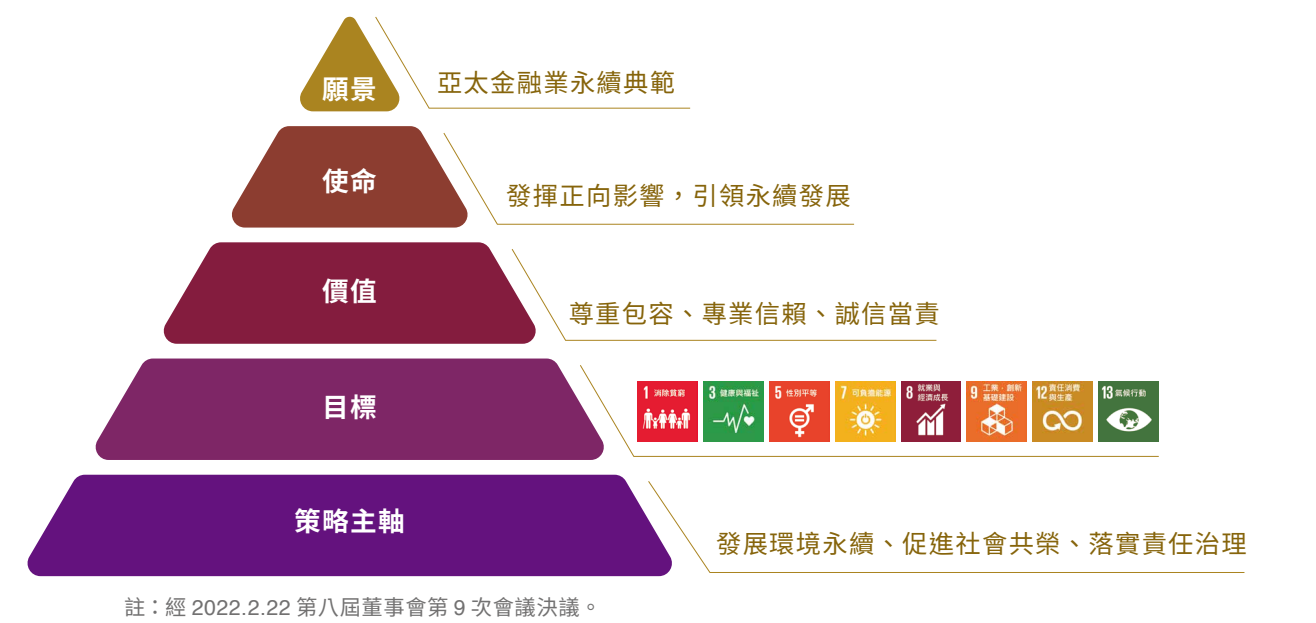
- 兆豐金控成立「永續策略部」負責推動集團 ESG 業務之專責單位
- 兆豐金控建立集團「溫室氣體盤查系統」並擴大海外據點溫室氣體盤查
- 兆豐金控參考「國際勞工組織公約 (ILO)」規範修正《反歧視及反騷擾政策》
- 兆豐金控參考「生物多樣性公約 (CBD)」及「自然相關財務揭露 (TNFD)」規範修正《永續金融政策》
- 兆豐金控承諾「科學基礎減碳目標 (SBT)」及「國際投融資碳排管理標準 (PCAF)」
- 兆豐金控發行 TCFD 報告書，並通過第三方查證單位「Level 5+：Excellence」最高等級認證
- 兆豐銀行導入「台灣智慧財產管理規範 (TIPS)」，並獲「A 級驗證」肯定
- 兆豐銀行港都分行完成太陽能模組安裝，成為集團第一家太陽能分行

2024

- 兆豐金控加入金融監督管理委員會「永續金融先行者聯盟」
- 兆豐金控參與國家發展委員會與台北市電腦公會共同主辦之「2050 淨零城市展」
- 兆豐金控永續報告書納入「國際永續揭露準則 (IFRS)」及「自然相關財務揭露 (TNFD)」框架
- 兆豐金控簽署支持天下雜誌「台灣人才永續行動聯盟」，回應全球「多元、平等及共融 (DEI)」精神
- 兆豐集團擴大主要總部大樓使用 60% 以上綠電，並積極響應成為首批國際碳權買家
- 兆豐銀行導入 ISO 20400 永續採購指南，並通過第三方查證

2.2 永續策略藍圖

兆豐集團以成為「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，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。



重大主題短中長期目標

策略主軸之方針	對應 SDGs	重大主題	推動策略及關鍵績效指標	短期目標 (~ 2024 年)	中長期目標 (~ 2029 年)
致力淨零排放，善盡環境永續	7 可負擔能源 12 責任消費與生產 13 氣候行動	氣候行動	提升員工氣候變遷議題知識	● 集團每年至少辦理 1 場教育訓練	● 集團每年至少辦理 1 場教育訓練，並擴大邀請價值鏈夥伴參與
			持續集團溫室氣體減量目標（範疇 1+2 排放量相對 2022 基準年減少 10.5% 以上）	● 集團訂定 SBT 減碳目標，並通過 SBTi 審核 ● 金控、銀行、證券、票券及保險總部使用 60% 以上綠電 ● 銀行永康分行、證券新營分公司取得「綠建築標章」 ● 集團購置電動汽機車或油電混合車之數量達年度採購公務車總數 80% ● 銀行完成 1 處太陽能分行	● 集團溫室氣體減碳目標(範疇 1+2)為至 2029 年減量 36.75%、至 2030 年減量 42%、至 2050 年達成淨零排放 ● 訂定內部碳定價機制 ● 至 2026 年各子公司總部使用 60% 以上綠電、至 2030 年國內自有營運據點 100% 使用綠電、2050 年全球營運據點 100% 使用綠電 ● 至 2030 年 20 處自有營運據點取得「綠建築標章」 ● 至 2026 年集團購置電動車或油電混合車之數量達年度採購公務車總數 100% ● 至 2029 年 8 處自有營運據點設置太陽能分行
精進數位科技，推動永續金融	1 消除貧窮 3 健康與福祉 5 性別平等 7 可負擔能源 8 經濟成長 9 工業、創新與基礎建設 12 責任消費與生產 13 氣候行動	永續金融	落實責任授信，加強管理特定產業永續風險	● 銀行訂定個金業務 ESG 篩選標準 ● 銀行及票券訂定「高碳排產業授信限額」不超過總授信餘額 12% 之目標	● 逐年降低「高碳排產業」、「高環境及社會衝擊產業」之授信限額，並擴大子公司適用範圍
			落實永續投資，提高永續發展債券（包含綠色債券、社會責任債券及可持續發展債券）投資部位	● 銀行、證券、票券及保險永續發展債券投資部位達新臺幣 124.4 億元 ● 銀行國內再生能源之授信餘額達新臺幣 209 億元，永續績效連結貸款授信餘額達新臺幣 1,137 億元 ● 銀綠建築房貸及綠企業員工信貸合計放款餘額達新臺幣 169 億元 ● 票券綠能科技產業放款餘額達新臺幣 35 億元	● 持續開發永續金融相關業務，並逐步提升其占比
擴大永續金融產品碳足跡驗證	1 消除貧窮 3 健康與福祉 5 性別平等 7 可負擔能源 8 經濟成長 9 工業、創新與基礎建設 12 責任消費與生產 13 氣候行動	永續金融	持續強化永續 / 綠色授信業務	● 銀行「零碳信用卡」累積達 109 萬張	● 保險於 2025 年取得「ISO 14067 產品碳足跡」驗證、產品碳足跡標籤及產品碳足跡減量標籤
			擴大永續金融產品碳足跡驗證		

策略主軸 之方針	對應 SDGs	重大 主題	推動策略及 關鍵績效指標	短期目標 (~ 2024 年)	中長期目標 (~ 2029 年)
 精進數位科技， 推動永續金融	永續金融		建立去碳化策略與目標	- 訂定《兆豐金融集團煤炭及非傳統油氣業撤資管理要點》並提出集團逐步撤資計畫 - 銀行建置系統欄位標註減碳目標對象，掌握授信戶實質活動數據 - 銀行、證券、票券及保險註記標示投資對象 SBT 狀態，建立 SBT 對象清單	2040 年全面退出煤炭及非傳統油氣業投融資
	 1 消除貧窮		加強辦理中小企業放款	銀行「中小企業千億振興」融資方案核貸金額達新臺幣 375 億元	銀行各月底中小企業放款餘額及總家數平均數之達成率為 2028 年同期 103%
	 3 健康與福祉				
	 5 性別平等				
	 7 可負擔能源	普惠金融	推動農業保險及微型保險	保險「甜柿保險」與「微型保險」目標保費收入新臺幣 100 萬元及新臺幣 90 萬元	保險持續推動各項農業保險及微型保險
	 8 就業與經濟成長		加強推動都市更新及危老建物重建業務	銀行與資產管理累計核准額度達新臺幣 1,150 億元及 60 億元	- 持續推廣並開發多元化普惠金融商品，並推廣綠色貸款 / 微型貸款至海外分行 - 銀行都市更新與危老重建累計核准額度達新臺幣 1,650 億元
	 9 工業、創新基礎建設		持續支持無自用住宅青年降低貸款負擔	銀行撥款金額達新臺幣 1,288 億元	
	 12 責任消費與生產		加強推動安養信託業務	銀行新增財產規模新臺幣 3.6 億元	
	 13 氣候行動		提升普惠金融多元服務	- 銀行全臺分行皆設置 1 台具視障語音功能之行內 ATM - 銀行增設雙語分行達 20 家	- 銀行國內分行增設具視障語音功能之 ATM 達 108 台 - 全臺分行成為雙語分行
		資訊安全	強化資訊安全與個資保護系統與應變程序機制	- 每年至少 2 次社交工程演練，員工受測涵蓋率達 100% - 每至少辦理 2 次全體員工資宣導及教育訓練，完訓率達 100%	- 落實無資訊外洩事件之目標 - 資安宣導及教育訓練全體員工完訓率達 100% - 持續維持與導入資訊安全管理系統標準
			強化智能客服功能	- 銀行累積使用人次達 65 萬，回應準確率達 95% 以上 - 保險推動智能客服線上服務處理話務量達 3,500 件	縮短內部作業流程（如導入 RPA 或數位化服務體驗），提升客戶服務效率
		數位創新			

策略主軸 之方針	對應 SDGs	重大 主題	推動策略及 關鍵績效指標	短期目標 (~ 2024 年)	中長期目標 (~ 2029 年)
 精進數位科技， 推動永續金融	 1 消除貧窮	數位創新	提升線上服務使用率與無紙化推廣	- 銀行基金申購與信貸申請線上服務達 83%；線上辦卡率達 64% - 證券電子下單成交金額及投信電子下單交易筆數達 80% 及 70% - 保險電子保單占比達 40%（僅統計汽車保險及健康傷害險）	- 持續推廣及宣導客戶選用無紙化服務 - 保險電子保單占比達 50%（僅統計汽車保險及健康傷害險）
	 3 健康與福祉				
	 5 性別平等				
	 7 可負擔能源		持續強化各項金融科技服務，並申請相關專利	銀行新型專利及發明專利累積超過 827 件	持續鼓勵員工研發數位金融專利
	 8 就業與經濟成長		進行客戶滿意度調查，強化服務品質	銀行、證券、保險及投信至少辦理客戶滿意度調查 1 次，整體滿意度分數達 86%	持續辦理客戶滿意度調查，並逐年提升滿意度分數
	 9 工業、創新基礎建設		擴大客戶關係教育訓練時數	銀行、保險辦理「金融消費者保護法及金融業公平待客原則」、「金融友善服務」教育訓練，且完訓率達 100%	保持持續強化員工了解商品適合度 (Know Your Product, KYP) 及客戶風險適合度 (Know Your Customer, KYC)，落實責任行銷原則
	 12 責任消費與生產	客戶關係	精進「金融服務業公平待客原則」執行情形	銀行、證券與保險入選「公平待客原則評核」前 25%	精進「金融服務業公平待客原則」執行情形及獲評前 25%
	 13 氣候行動				
		幸福職場	取得 ISO 45001 職業安全衛生管理系統證書	銀行及證券完成 ISO 45001 續證	持續取得 ISO 45001 驗證有效性
	 3 健康與福祉		管理集團缺勤率，確保人力穩定並追蹤員工出勤狀況	缺勤率（不含海外）不超過 0.56%	持續辦理員工協助方案 (EAP)，主動關心員工出勤情形
	 5 性別平等		定期辦理健康及安全講座或訓練，及健康促進活動	- 銀行、證券、票券及保險每年至少辦理 2 場健康促進或臨場諮詢活動 - 票券每年至少辦理 2 次工作場所環境監測及 1 次職安資訊宣導	- 辦理至少 14 場次健康講座或相關健康促進活動訂定優於法令之產假及陪產假日數 - 持續提供員工各項補助計畫，包括員工健康檢查補助、結婚及生育補助等
	 7 可負擔能源				
	 1 消除貧窮	社會承諾	贊助或辦理音樂會、多元化藝文活動	集團辦理或贊助 10 場音樂會及多元化藝文活動或投入達新臺幣 300 萬元	扶植在地藝文活動，累計 60 場活動或經費達新臺幣 1,000 萬元
	 8 就業與經濟成長		支持運動賽事	集團贊助 5 場運動賽事，包含綠色運動賽事 3 場	持續培訓基層體育人才，累計 12 場體育相關賽事、18 場綠色運動賽事，以發揮減碳減塑影響力
	 13 氣候行動		志工服務活動	集團志工服務活動 10 場	推動集團志工服務，擴大員工社會參與，累計 60 場志工服務活動

策略主軸 之方針	對應 SDGs	重大 主題	推動策略及 關鍵績效指標	短期目標 (~ 2024 年)	中長期目標 (~ 2029 年)
 深化金融包容， 促進社會共榮	  	社會承諾	推動生態永續及關懷弱勢，提供扶助金或物資	集團捐贈或提供扶助金或物資 20 個單位 (含 1 個國內保育團體)、30 位弱勢孩童	重視弱勢機構或社福團體之需求，累計 48 個單位，180 位弱勢孩童
			提供微型保險保障	集團提供 2,000 人微型保險保障	持續擴大微型保險保障對象
 恪遵誠信經營， 貫徹公司治理	 	誠信經營	定期檢視誠信經營相關政策及執行情形提報董事會	至少召開 1 場誠信經營委員會，並將執行情形提報董事會	每年至少向董事會報告誠信經營執行情形 2 次，並將表現納入年度績效考核
			定期進行誠信經營教育訓練，提升員工誠信正直之道德意識	集團至少辦理 1 場教育訓練且員工完訓率達 95%	集團誠信經營員工完訓率達 100%
			由上而下建立誠信文化，形塑誠信經營及公平待客的觀念價值與行為	集團董事及經理級以上人員 100% 簽署「遵循誠信經營聲明書」	持續辦理集團董事及經理級以上人員 100% 簽署「遵循誠信經營聲明書」
		法令遵循	落實法遵教育訓練，提升員工法遵知能	集團法遵專責人員完成高於法定時數教育訓練，金控員工完成 1 次且完訓率達 95%	集團法遵專責人員完成高於法定時數教育訓練
			由上而下建立法遵文化，督導集團法遵執行情形	- 金控至少召開 4 場集團法遵主管會議及裁罰案件缺失改善專案小組會議 - 金控於每月集團經營管理會議進行同業裁罰案例宣導	- 金控持續定期召開集團法遵主管會議 - 控每季召開集團裁罰案件缺失改善專案小組會議，建立改善及追蹤管考機制
			強化檢舉制度之有效性	子公司每半年回報對外及內部檢舉管道受理之案件數及類型	每半年提報審計委員會及董事會法遵執行情形，每年度另增 2 次法遵事務重要議題提報審計委員會及董事會

策略主軸 之方針	對應 SDGs	重大 主題	推動策略及 關鍵績效指標	短期目標 (~ 2024 年)	中長期目標 (~ 2029 年)
 恪遵誠信經營， 貫徹公司治理	 	公司治理	董事及公司治理主管持續關注公司治理國際趨勢及掌握國內最新法規變化	- 集團新任董事進修至少 12 小時、續任者進修至少 6 小時 (含 ESG 相關課程至少 3 小時) - 集團公司治理主管進修公司治理相關課程至少 18 小時	持續推動董事及公司治理主管等高階管理階層公司治理相關進修規劃
			落實推動性別平等，提高女性決策參與並健全董事會結構	落實獨董席次高於董事席次之三分之一與提升單一性別董事比例至 40%-50%	評估獨董席次高於董事席次之二分之一與提升單一性別董事比例至 40%-50%
			持續辦理董事會及功能性委員會績效評估	金控完成董事會及功能性委員會績效評估，全項目達成率達 85%	金控及重要子公司每年辦理董事會及功能性委員會績效評估，並將結果提董事會報告
		風險管理	持續分析與應用各項風險及資產負債管理資訊，提升集團風險管理效能	金控優化各項風險流程自動化作業與 TCFD 架構 (通過第三方驗證)	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
			加強揭露 TCFD 報告書氣候變遷風險之內容	金控完成高碳排產業之轉型風險評估與情境分析 (含壓力測試)，並依 PCAF 揭露投融资組合之碳排放	銀行啟動企金內部信用評等模型整併，並納入氣候風險考量
		經濟績效	有效管理經濟價值的產生及分配	- 集團確保營收穩定成長，定期檢視財務狀況並誠實申報財務績效 - 銀行確保外匯存款及保證業務領先國內同行	集團於公開資訊揭露產生及分配的經濟價值，維持穩定的營收成長
		打擊犯罪	落實集團防制洗錢教育訓練，強化防制洗錢與打擊資恐知能	- 集團洗防人員須完成高於法定時數之教育訓練 - 集團員工至少接受 1 次防制洗錢與打擊資恐教育訓練且完訓率達 95%	集團洗防專責主管及人員每年完成高於法定教育訓練時數
			督導與落實集團洗錢防制執行	- 金控至少召開 4 次集團防制洗錢與打擊資恐會議，並依年度訪查計畫辦理子公司法遵訪查 - 金控每半年於集團防制洗錢與打擊資恐會議宣導裁罰案例	金控定期召開集團洗錢防制會議，督導子公司執行情形，並持續辦理年度法遵訪查





2.3 永續影響力

兆豐集團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、社會與關係資本及自然資本），依據營運策略妥適地進行資源配置，並透過永續發展委員會旗下五大工作小組，將兆豐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。



永續六大資本

永續六大資本



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



製造資本

銀行、證券、票券、保險及投信的服務據點，提供滿意的服務體驗



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



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



社會與關係資本

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



自然資本

天然能源與資源的使用，包含營運用電

投入

- 資產總額新臺幣 43,947.65 億元
- 實收資本總額約新臺幣 1,405.13 億元
- 營業費用新臺幣 334.98 億元
- 發行及投資永續發展債券約新臺幣 411.92 億元

- STM 智慧櫃員機佈建 113 台
- 集團營運據點佈點國內 194 處及海外 40 處

- 2023 年底共布建 113 台 STM，共服務 228,035 人，開立帳戶數達 261,380 戶
- 2023 年研發費用約新臺幣 7,134 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，年度新增發卡量達 30 萬張
- 導入 BS 10012：2017 個人資訊管理系統與 ISO 27701 隱私資訊管理系統費用逾新臺幣 300 萬元

投入

- 新進員工雇用投入新臺幣 296 萬元
- 員工訓練總經費新臺幣 7,366 萬元
- 專業證照補助新臺幣 167 萬元
- 員工福利費用新臺幣 217.87 億元
- 人權教育訓練近 10.3 萬小時

- 社會投資與公益活動總投入新臺幣 1.4 億元（包含現金捐贈、志工人事費用、實物捐贈、實物捐贈）
- 投入志工 579 人次，服務時數達 2,820 小時
- 微型保險捐贈達新臺幣 1,100 萬元

- 自有營運據點空調主機及照明設備汰換，共投入逾新臺幣 2,625 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
- 高階主管與員工參與淨灘活動共 80 人
- 提倡減少一次性餐盒，使用環保便當盒
- 綠色採購達新臺幣 1.23 億元

永續活動

永續活動

永續發展工作小組之執行方針

環境永續小組

致力淨零排放，善盡環境永續

永續金融小組

精進數位科技，推動永續金融

員工關懷小組

強化人才發展，落實員工關懷

社會共榮小組

深化金融包容，促進社會共榮

公司治理小組

恪遵誠信經營，貫徹公司治理

重大主題

資訊安全

打擊犯罪

公司治理

誠信經營

經濟績效

法令遵循

永續金融

重大主題

風險管理

客戶關係

數位創新

氣候行動

普惠金融

幸福職場

社會承諾

產出

- 合併稅後淨利新臺幣 332.47 億元
- 每股盈餘 2.37 元
- 現金股利 1.5 元、股票股利 0.3 元
- 市值約新臺幣 5,645 億元

- STM 智慧櫃員機服務近 23 萬人次，開立帳戶數近 26 萬戶，減少紙張數達 915 萬張
- 整體客戶滿意度 89.08%

- 2023 年 STM 共服務 228,035 人，開立帳戶數達 261,380 戶
- 房貸 e 把兆瀏覽次數達 6.9 萬次，功能使用次數達逾 3.8 萬次
- 2023 年累積核准發明專利共 138 件，新型專利 641 件，核准專利總數達 779 件
- Gogoro 聯名卡發行至今回饋電動機車電池約新臺幣 9,948 萬元
- 保險通過 ISO 27701 隱私資訊管理系統

產出

- 新進員工 885 人、新進率 9.16%
- 員工學習總時數 63.1 萬小時
- 證照補助 1,096 人次
- 員工敬業度 3.78 分
- 人權訓練總計 67,247 人次

- 金融教育活動逾 7 萬人參與
- 慈善計畫受惠逾 1.9 萬人次
- 大專院校實習 / 工讀共 207 人
- 微型保險受益人數共 7,595 人

- 空調主機及照明設備汰換預期減少 856.12 公噸 CO₂e
- 國內據點年度溫室氣體排放減少 6.42%
- 淨灘清除垃圾達 100 公斤
- 2023 年已節省一次性紙餐盒重量達 1,015 公斤

CH 3

環境永續

- 3.1 氣候行動
- 3.2 綠色營運
- 3.3 永續採購
- 3.4 自然生態



重大主題 GRI 指標

- GRI 201：經濟績效
- GRI 203：間接經濟衝擊
- GRI 305：排放

對應的重大主題

氣候行動、公司治理

優先閱讀的利害關係人

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



面對日益嚴峻之氣候變遷風險挑戰，兆豐為響應巴黎協定，於 2023 年 4 月簽署科學基礎減量目標倡議 (SBTi)，承諾 2050 年實現淨零碳排，正式加入碳核算金融聯盟 (PCAF)，將全球營運據點導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查範疇，並依循 PCAF 方法學進行範疇三投融资部位碳盤查，積極規劃 SBT 減碳路徑，採取系統性減碳措施，包括導入國際 ISO 標準及綠建築方案等，以提升自身營運之環境及能源管理效率，期盼匯集涓滴力量讓地球環境更美好。

3.1 氣候行動

兆豐參考科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 訂定集團溫室氣體排放量，以 2030 年減量 42%、2050 年實現淨零排放為目標，並制定集團環境永續發展路徑圖，採取系統性減碳措施，包括導入 ISO 國際標準、推動綠建築標章、採購綠電等方案，以提升自身營運之環境及能源管理效率。另外，兆豐金控與銀行子公司 2023 年 TCFD 報告書雙雙榮獲第三方查證單位英國標準協會 (BSI) 「Level 5+：Excellence」最高等級殊榮，展現支持氣候相關財務揭露 (TCFD) 框架之決心與努力。

3.1.1 氣候治理

兆豐集團於 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。金控董事會為氣候變遷相關議題之最高治理單位，負責監督及審核集團氣候相關風險政策及管理制度，並由旗下「風險管理委員會」及「永續發展委員會」，負責落實氣候變遷風險及機會之鑑別與管理。

董事會 氣候變遷相關議題最高治理單位	
主要負責監督及審核集團氣候相關風險政策、管理制度與資本支出規劃，並將氣候議題列為重要議題每年定期討論，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。	
• 2023 年度重大氣候變遷相關議案： 1. 擬訂集團去碳化策略相關規劃，承諾於 2040 年全面退出燃煤電廠之投融资。 2. 遞交集團之科學基礎減量目標 (SBT) 審查作業。 3. 擬訂 2024 年集團 ESG 推動計畫及目標、中長期目標。	
永續發展委員會 規劃低碳發展策略，因應氣候相關機會	風險管理委員會 控管及呈報氣候風險相關議題
負責氣候機會相關政策、制度或管理方針及具體推動計畫之提出與執行，包含綠色金融商品、投 / 融資流程納入氣候因素。	訂定氣候風險管理之政策及監控指標並定期檢討執行成效，據此建立管理機制，於不同情境下採取因應措施，並將氣候相關風險之管理情形定期陳報董事會。
• 2023 年度重大氣候變遷相關議案： 1. 陳報 2024 年「永續金融先行者聯盟」承諾事項及工作群主責項目規劃事宜。 2. 擬訂定集團去碳化策略相關規劃。 3. 擬訂定集團投融资溫室氣體（範疇三）減量目標。 4. 擬訂集團科學基礎減碳目標 (SBT) 並提交 SBTi 審查。 5. 擬訂 2024 年集團 ESG 推動計畫及目標、中長期目標。	• 2023 年度重大氣候變遷相關議案： 1. 金控及各子公司風險管理概況報告，包含氣候風險管理相關進展與重點。 2. 集團統一情境下壓力測試及氣候變遷風險評估報告。 3. 各子公司風險管理考核結果，包含積極參與新興風險（含氣候風險）管理相關工作並落實執行情形。 4. 各子公司年度風險管理目標，包含 ESG 高碳排投資限額。

「風險管理委員會」由金控董事長擔任召集人，帶領金控及各子公司風險管理單位，定期鑑別集團所面臨之氣候風險呈報董事會，使董事會瞭解與監督相關風險議題。為因應氣候變遷及強化氣候應變韌性，由金控及各子公司風險管理單位，全面檢視各業務項下之氣候相關風險，持續精進氣候風險衝擊與機會評估，以及因應機制。

「永續發展委員會」由金控總經理擔任主任委員，負責管控集團能源使用及溫室氣體排放總量、制定永續金融政策、發展低碳商品與服務等，並定期將會議紀錄呈報董事會。旗下「環境永續小組」負責集團綠色營運活動及環境績效管理，「永續金融小組」負責集團綠色金融業務及低碳發展策略。

兆豐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、公務車採購及專案服務等，則須提報董事會審核後執行。2023 年兆豐集團主要行動計畫與預算編列，包括低碳能源與碳權採購、ISO 環境相關系統之導入、綠建築標準申請、TCFD 第三方驗證費用等。

氣候績效連結制度

兆豐集團於《永續發展實務守則》明訂薪資報酬政策及員工績效考核制度宜與永續發展政策結合，自 2022 年起，將永續報告書編製、氣候風險管理、公司治理等項目納入專案管理考核，考核成績須另簽報首長同意，並透過《員工獎金及酬勞發給規則》與年度績效獎金連結占比達 10%。2023 年擴大氣候變遷績效連結考核之範疇，除原有專案考核項目持續進行外，修訂通過《子公司年度考核實施規則》及《子公司風險管理考核辦法》，納入 ESG 業務及管理績效指標為子公司董事長、總經理獎金及酬勞之調整相關事宜重要依據，影響幅度占考核總分 5%，其中分為管理績效 3% 及業務績效 2%。未來將持續積極推動高階主管績效與永續績效連結機制，將 ESG 各面向績效納入高階主管績效考核指標。

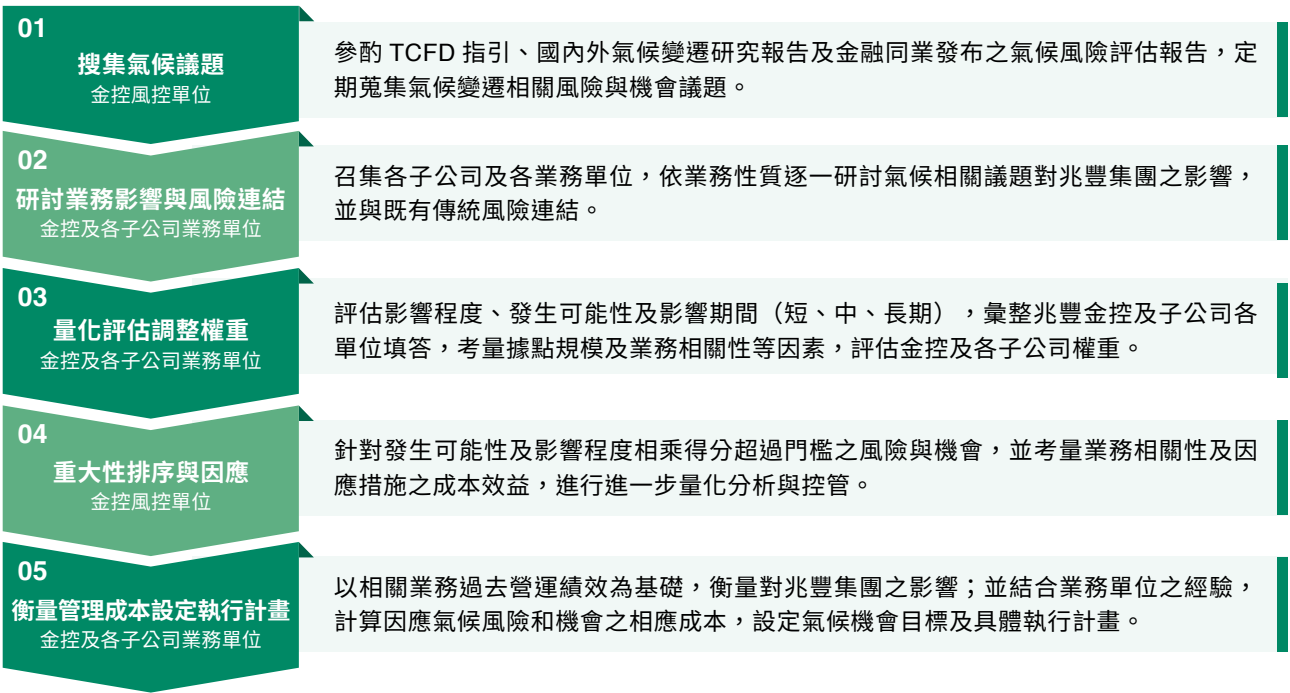
3.1.2 氣候策略

兆豐集團配合非核家園、能源轉型及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。兆豐集團於 2023 年首次承諾退出煤炭相關產業，為深化集團支持能源轉型之決心，2024 年訂定《兆豐金融集團煤炭及非傳統油氣業撤資管理要點》提出集團逐步撤資計畫（Phase-out Plan），擴大脫碳政策涵蓋範圍至煤炭及非傳統油氣業之供應鏈，實現最晚於 2040 年全面退出煤炭及非傳統油氣業投融资目標。

控管對象	煤炭企業	營業活動為煤炭開採、燃煤動力（以燃煤作為發電及供熱）、煤炭基礎建設（包含運輸、進出口貿易、貯存、接收站、管線等）。
	非傳統油氣企業	營業活動為非傳統油氣（焦油砂、頁岩油及頁岩氣、北極圈油氣、深海油氣、以上非傳統油氣所衍生之液化天然氣）之開採、生產製程及基礎建設（如管線、接收站、精煉廠及儲存設施等）。
控管範疇、原則與目標	授信業務	- 專案融資：不再承作控管對象之新專案融資案件，最晚於 2040 年底部位歸零。 - 一般授信：避免承作控管對象之新一般授信案件或既有案件之增貸，並逐步降低一般授信部位，最晚於 2040 年底部位歸零。
	投資業務	- 股權與債券投資：避免承作控管對象之新投資或既有案件之增持，並逐步降低投資部位，最晚於 2040 年底部位歸零。 - 承銷：避免承作控管對象之承銷業務。
	財富管理業務	上架之債券商品若發行者為控管對象，應於 2030 年底前全面標示，並於 2040 年底前停止銷售。

註 1：控管對象係指營收超過 5% 來自前述營業活動之企業。
註 2：適用範圍包含金控及所有子公司。
註 3：為支持並鼓勵企業積極轉型，控管對象已提出永續轉型之佐證與計畫，或資金用途為永續發展之用，得排除控管適用。

為進一步接軌國家政策，兆豐集團參考金管會發布「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：



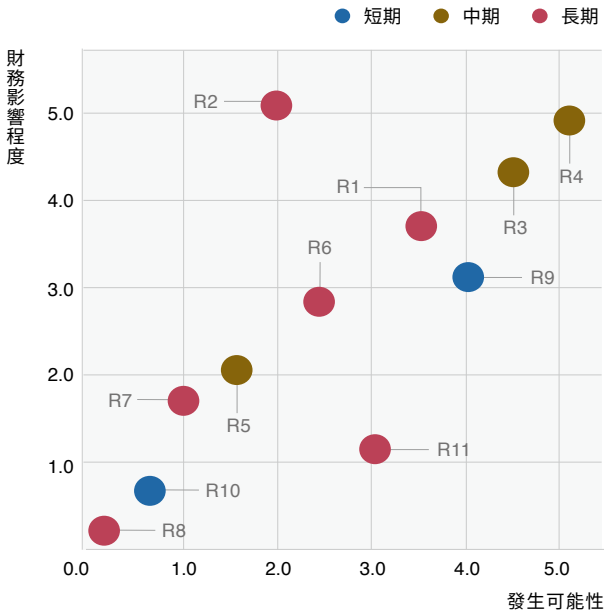
兆豐集團除盤點實體、轉型風險對金融業既有風險之影響外，亦辨識危機下氣候相關業務之機會，透過「影響程度」（以金控及各子公司上一年度財報數 0.1~10% 作為重大性財務影響之級距設定）及「發生可能性」（以金控及各子公司氣候相關權責部門意見彙整）兩個衡量維度評估，繪製氣候風險與機會矩陣，藉以排序氣候風險與機會之重大性，並考量氣候情境下（實體風險：SSP5~8.5、轉型風險：Net Zero 2050 淨零碳排（溫升控制在 1.5°C）對兆豐集團造成之可能財務影響程度（包含資產、營收、股東權益）。

短中長期氣候風險與機會

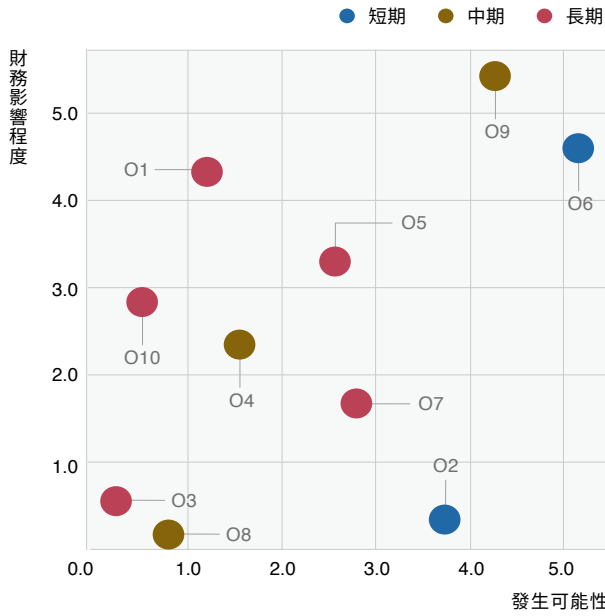
氣候風險				氣候機會			
代碼	類型	期間	說明	代碼	類型	期間	說明
R4	實體	中	高溫營運成本	O6	產品服務	短	數位金融服務
R3	實體	中	承保理賠	O9	韌性	中	低碳轉型商機
R1	實體	長	極端氣候事件	O5	產品服務	長	綠色金融商品行銷
R9	轉型	短	現行法規趨嚴	O7	能源	長	低碳能源
R2	實體	長	不動產抵押價值減損	O1	市場	長	增加綠色投資
R6	轉型	長	客戶轉型失利	O4	產品服務	中	簽署赤道原則
R5	轉型	中	客戶偏好改變	O2	市場	短	國際評比
R11	轉型	長	氣候調適成本	O10	資源效率	長	再生能源與綠建築
R7	轉型	長	國際投資意願	O3	產品服務	長	客戶議合
R10	轉型	短	新興法規變革	O8	韌性	中	綠色採購
R8	轉型	長	負面報導				

註：期間定義 1 年（含）以內屬於短期，1 年以上至 5 年（含）屬於中期，5 年以上屬於長期。

氣候風險矩陣



氣候機會矩陣



兆豐集團蒐集 11 項氣候相關風險與 10 項氣候相關機會議題，針對「影響程度」及「發生可能性」兩維度相乘進行重大性排序量化分析與控管，各篩選出前 3 項氣候風險及機會，鑑別其對兆豐集團影響期間與潛在之財務影響，以及與金融業既有風險之關聯性（如信用風險、市場風險、作業風險、保險風險、營運風險等），以作為相關因應對策與風險管理之依據。

前三大氣候風險列表					SSP5~8.5 情境
排序	風險	潛在財務影響	影響期間	對應既有風險	調適和減緩行動
1	R4 高溫營運成本	電價走升或氣溫升高，致公司直接或間接營運成本（含調適費用）增加	中期	● 作業風險	- 針對溫室氣體範疇一及二設定減碳目標，採用 1.5° C 情境，並從基準年（2022）至 2030 年將範疇一及二之絕對溫室氣體排放量減少 42%。 - 推行節能減碳措施，引導集團轉型低碳營運。 - 集團大樓逐步導入再生能源與綠建築，以因應氣候變遷升溫影響。 - 推行綠色金融轉型（範疇三）： 1.支持綠色及永續發展產業，提高綠色資產比率。 2.降低集團高碳排產業投資業務占比。 3.從煤炭及非傳統油氣業中撤資。
2	R6 承保理賠	國內外保戶財產損害，使理賠金額增加	中期	● 保險風險	- 承保及核保過程納入氣候變遷風險評估，研議依據評估結果調整費率模型之可能性。 - 再保政策研擬並加強監控巨災風險暴險變化與損失模擬。
3	R1 極端事件財損	國內外營運據點受極端氣候事件影響，造成直接或間接之資產損失（含調適費用）	長期	● 作業風險 ● 信用風險 ● 市場風險	- 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，確保因災害影響而造成營運中斷時可持續維持其業務之運作。 - 加強相關防災設備（如防水閘門、加高地基），並落實營運不中斷之管理計畫及演練。 - 編列 ISO 22301 營運持續管理系統續證費用，已納入 2024 年銀行預算規劃約新臺幣 1.06 百萬元。 - 導入外部氣候資料庫與氣候災害模型，掌握投 / 融資對象實體風險之暴險情形，以減緩對價值鏈間接衝擊。 - 範疇三投資融資設定 SBT 減碳目標與路徑規劃。

前三大氣候機會列表					Net Zero 2050
排序	機會	潛在財務影響	影響期間	調適和減緩行動	
1	O6 數位金融服務	提供數位金融服務，減少排碳耗能，吸引數位時代客戶群，提高營收獲利並降低營業成本。	短期	- 結合數位轉型，積極推動交易電子化、提供客戶各類線上資訊查詢服務。 - 調整傳統業務模式，提倡無紙化及線上金融服務。	
2	O9 低碳轉型商機	引領企業低碳轉型，引導資金流向低碳技術、能源及設備等，增裕營收獲利。	短期	- 落實集團永續金融政策，明確定義綠色產業範疇，鼓勵集團增加綠色產業放款。 - 分別訂定綠色相關企業及個人放款業務之目標，並定期追蹤管理。	
3	O5 綠色金融商品行銷	開發低碳產品與服務，如綠色債券、永續連結貸款，研發激勵氣候行動之保單商品或共同基金，提高營收獲利。	短期	- 為發揮金融影響力、落實集團永續金融政策，引領集團發展經濟成長與環境保護共存之商業模式，順應國際永續金融倡議、主管機關綠色金融相關政策發展趨勢與分類原則，各子公司持續開發低碳授信、投資、保險等相關永續金融商品，掌握綠色金融商機。 - 分別訂定綠色金融商品業務之業務目標，並定期追蹤管理。	

氣候情境分析

兆豐集團採用之情境係參考各國監理機關所公布之氣候變遷壓力測試架構與方法論，並將業務性質及營運地區納入評估，擇定不同氣候變遷情境來源，以利各子公司進行一致性之情境分析測試評估。詳細分析內容請參考兆豐金控 2023 年 TCFD 報告書。

來源	說明	採用途徑	對應本世紀末升溫
聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (IPCC)	- 專注於實體影響 - 按溫室氣體不同濃度模擬未來情境	● 溫和路徑：SSP1-2.6	~2°C
		● 嚴峻路徑：SSP5-8.5	>4°C
中央銀行與監理機關綠色金融系統網絡 (NGFS)	考慮轉型風險、實體風險及氣候政策實施	● 有序轉型路徑情境：Net Zero 2050	~1.5°C
		● 有序轉型路徑情境：Below 2° C	~1.8° C
		● 延遲轉型路徑情境：Delayed Transition	~1.8° C

實體風險

為有效衡量本集團實體風險，評估集團各項業務包含不動產擔保品、營業據點、供應商所在地等受災害損失之影響，兆豐導入氣候風險模型資料庫，進行實體風險分析，主要項目說明如下，各項詳細分析內容請參考兆豐金控 2023 年 TCFD 報告書。

資產類別	金融風險	影響業務	氣候情境	財務重大性	氣候情境之財務影響
營運據點	- 營運風險 - 作業風險	自身營運	SSP1-2.6	輕度	1. 淹水高敏感區域之據點共三處，占整體 2%，預估 2030 年及 2050 年淹水高敏感據點資產減損評估分別約新臺幣 2 及 1 百萬元。 2. 預估 2030 年及 2050 年期間整體資產減損金額預估分別約新臺幣 17 及 9 百萬元。
			SSP5-8.5	輕度	1. 淹水高敏感區域之據點共三處，占整體 2%，預估 2030 年及 2050 年淹水高敏感據點資產減損評估約新臺幣 1 及 2 百萬元。 2. 預估 2030 年及 2050 年期間整體資產減損金額預估分別約新臺幣 13 及 19 百萬元。

資產類別	金融風險	影響業務	氣候情境	財務重大性	氣候情境之財務影響
不動產擔保品	●信用風險	企業/ 個人授信	SSP1-2.6	高度	1. 2050 年淹水高氣候敏感區域之不動產擔保品放款餘額占比 4.31%，評估資產減損金額約新臺幣 3,476 百萬元。 2. 預估 2050 年整體減損金額約新臺幣 17,090 百萬元。
			SSP5-8.5	高度	1. 2050 年淹水高氣候敏感區域之不動產擔保品放款餘額占比 5.19%，評估資產減損金額約新臺幣 4,190 百萬元。 2. 預估 2050 年整體減損金額約新臺幣 19,051 百萬元。
承保部位	●保險風險	產險商品	SSP1-2.6	高度	1. 2050 年淹水高氣候敏感區域之承保戶自留責任額占比 2.29%，評估承保標的減損金額約新臺幣 620 百萬元。 2. 預估 2050 年整體減損金額約 6,062 百萬元。
			SSP5-8.5	重大	1. 2050 年淹水高氣候敏感區域之承保戶自留責任額占比 9.95%，評估承保標的減損金額約新臺幣 2,650 百萬元。 2. 預估 2050 年整體減損金額約新臺幣 8,047 百萬元。
主要供應商	●營運風險	自身營運	SSP1-2.6	輕度	1. 高氣候敏感區域供應商比例 0%（無損失）。 2. 預估 2030 年及 2050 年整體損失影響約新臺幣 72 及 72 百萬元。
			SSP5-8.5	中度	1. 高氣候敏感區域供應商比例 0%（無損失）。 2. 預估 2030 年及 2050 年整體損失影響約新臺幣 61 及 78 百萬元。

註：2023 年度援引金融聯合徵信中心 (JCIC) 之「金融業氣候實體風險資訊整合平台資料庫」，藉由資料庫與損失資料導入 SSP1-2.6、SSP5-8.5 兩項氣候情境，以 2021~2040 年 (2030)、2041~2060 年 (2050) 評估價值鏈之實體風險。

轉型風險

由全球各國央行和金融監管機關所成立的綠色金融體系網路 (NGFS) 發佈最新氣候變遷情境，根據未來低碳轉型執行程度與施行效率不同，提出不同情境。兆豐集團參考 NGFS 氣候變遷情境架構提出情境分析，評估減量目標對集團帶來之轉型衝擊。

兆豐集團以一致評估方法，進行情境分析測試，評估氣候風險對於個別業務影響情形。儘管評估結果無論實體或轉型風險對集團之財務影響衝擊皆顯示為不顯著，仍將以此情境分析結果，積極研擬因應措施，進一步擬訂未來長期策略方向，於未來設定具體之減碳目標。

資產類別	金融風險	影響業務	氣候情境	財務重大性	氣候情境之財務影響
融資部位	●信用風險	企業授信	NGFS Net Zero 2025	中度	碳價假設美金 19 元 / 公噸，授信戶屬國內環保署納管之碳排大戶者，共有 15 戶降評一級。
			NGFS Net Zero 2030	中度	碳價假設美金 142 元 / 公噸，授信戶屬國內環保署納管之碳排大戶者，共有 33 戶降評一級、4 戶降評二級。
			NGFS Net Zero 2050	中度	碳價假設美金 938 元 / 公噸，授信戶屬國內環保署納管之碳排大戶者，共有 20 戶降評一級。

資產類別	金融風險	影響業務	氣候情境	財務重大性	氣候情境之財務影響
主要供應商	●營運風險	自身營運	NGFS Net Zero 2030	輕度	碳價美金 142 元 / 公噸，主要供應商轉嫁碳費成本共新臺幣 135.64 百萬元。
			NGFS Net Zero 2050	中度	碳價美金 938 元 / 公噸，主要供應商轉嫁碳費成本共新臺幣 894.90 百萬元。

3.1.3 氣候風險管理

兆豐集團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 3.0 政策」與「氣候變遷因應法」（原「溫室氣體減量及管理法」）、聯合國 IPCC 評估報告（第 6 版）、科學基礎減碳目標 (SBT) 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。

兆豐集團由董事會核定集團《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。

此外，兆豐集團近年完成修訂金控及各子公司《氣候風險管理準則》、《永續金融政策》及《ESG 永續發展產業及高風險產業管理要點》、《煤炭及非傳統油氣業撤資管理要點》，進一步敘明金融業傳統風險面向與氣候變遷風險相互之影響，針對主要核心業務與自身營運，納入氣候風險因子考量，強化氣候相關風險管理。

風險管理流程

兆豐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，並由營業單位執行檢視業務與氣候風險關聯性，風險管理單位定期彙整管理執行情形向風險管理委員會及董事會報告。



風險管理程序

隨著全球環境條件惡化，兆豐集團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，在訂定年度經營目標及業務策略時，將氣候風險管理整合於企業風險管理架構，並將氣候相關風險與機會之影響納入決策考量。

實體風險管理

氣候風險衝擊	管理機制	整合性管理措施
營運中斷	建立持續營運計畫	- 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。 - 針對自有資產採用保險轉嫁風險及填補損失。
不動產擔保品估值損失	強化承攬業務前評估	- 於不動產擔保品貸前評估，並調查擔保品所在區域之同質物件訪價資訊，針對建築物地理環境因素，如地勢、傾斜坡度、淹水潛勢等列入估值評估項目，供估價報告書使用者核貸審酌及風險評估參考，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。 - 鼓勵客戶採用保險轉嫁成本或貼補損失。
保戶理賠金額增加	強化承攬業務前評估	- 於投保標的承保前評估，若標的物投保颱風及洪水險，查詢標的物所在位置之淹水潛勢狀況或安排現場查勘了解風險或利用再保臨分降低風險，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。 - 採用再保險轉嫁成本或貼補損失。
關鍵供應商營運中斷	建立關鍵供應商備援管理機制	- 採購前宜評估供應商是否影響環境與社會之紀錄，與兆豐集團簽訂契約時應簽署「供應商永續發展聲明書」。 - 訂定《採購、租賃及變賣財物作業準則》建立完善採購流程，並透過多方比議價程序，與良好供應商合作。

轉型風險管理

氣候風險衝擊	管理機制	整合性管理措施
客戶受監管面臨技術轉型影響融資部位信用風險	優化授信客戶風險迴避、減緩及移轉機制	- 針對高耗能與高敏感企業之投資名單進行管制與評估，避免高風險客戶之暴險過度擴張。 - 辦理授信業務時，應瞭解授信客戶及貸放資金用途對 ESG 之衝擊，以作為授信風險考量之因素，並適時將 ESG 衝擊之方案納入核貸授信條件或承諾事項，以降低相關風險。 - 透過每年覆審機制，檢視融資對象之氣候風險衝擊是否產生財務衝擊，以致影響還款能力，並鼓勵列管之高碳排企業揭露轉型風險之改善情形，以爭取差別優惠定價。 - 經國內外主管機關公告或裁罰具高污染、高碳排放、或重大環保違規之企業，應提供具體改善方案及審慎評估後始可建立授信業務往來；若已建立往來，應督請授信客戶改善、不予增貸或逐漸收回貸款。
關鍵供應商轉嫁營運成本使集團營運	強化關鍵供應商永續相關意識	- 透過舉行聯合供應商大會、教育訓練或溝通講座等方式了解供應商落實《供應商永續發展管理要點》之情形。 - 若供應商對環境與社會造成重大衝擊時，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。

內部碳定價

兆豐參考 NGFS 之淨零情境 (Net Zero) 於 2030 年碳預估值約美金 142 元 / 公噸為評估與管理範疇 1、2 及投融资對象之碳風險，作為日後投融资決策之參考。

未來將進一步擴大內部碳定價實施範圍如融資客戶、供應商，引導業務低碳轉型；同時兆豐集團亦參考全球碳價走勢，持續檢視內部碳定價格，以確實反映外部碳成本。

3.1.4 氣候指標與目標

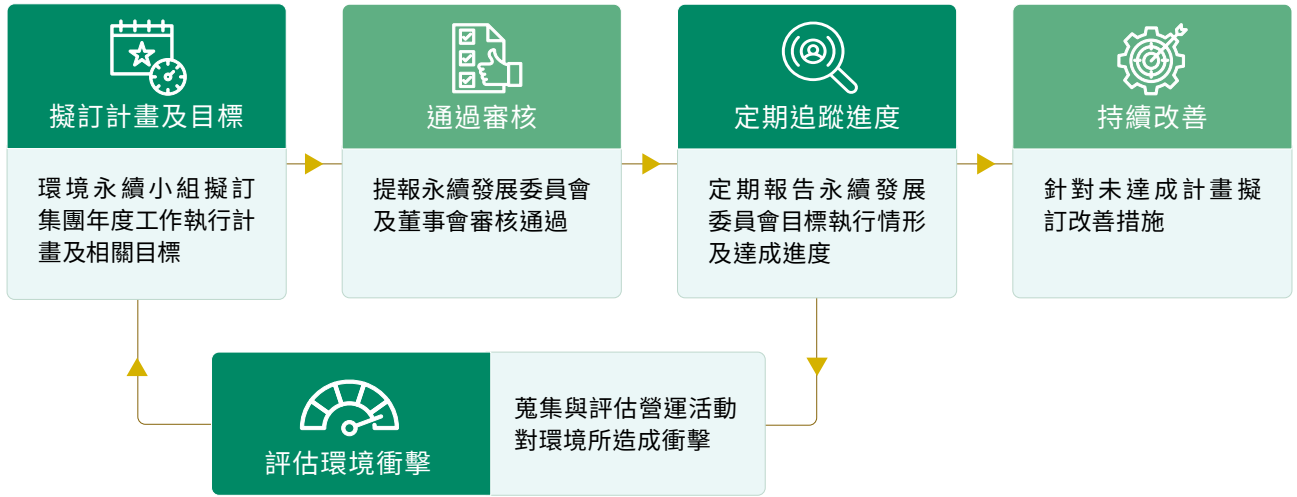
為監控與管理集團之實體風險，兆豐集團訂定溫室氣體排放目標及永續金融目標。目前每年定期揭露溫室氣體排放量，自 2022 年起完成集團 100% 營運據點盤查（詳細情形請參考 [3.2 綠色營運—能源及溫室氣體管理](#)）。兆豐集團身為負責任的投資人，積極與投資對象議合並合作減少碳排放，以配合全球淨零排放目標，於 2021 年自願響應「碳會計金融合作夥伴關係（The Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）」精神，依其所發展方法學計算主要投資 / 融資組合總碳排放量，並進一步分析高氣候變遷風險產業之碳足跡，做為投資組合面臨氣候變遷風險管理及評估之工具。兆豐集團將以此分析結果作為依據，檢視投融资組合中高碳排貢獻之對象，持續加強客戶議合。

為響應巴黎協定設定本世紀末升溫不超過 1.5° C 之目標，兆豐金控於 2023 年 4 月簽署科學基礎減碳目標倡議（Science Based Targets Initiative, SBTi）承諾，除參考 PCAF 方法學計算範疇三投融资碳排放，亦依據 SBT 方法學設定具體減碳目標及路徑，將目標提交 SBTi 審核。兆豐金控於 2024 年訂定《政策影響力宣言》，要求集團各公司擔任學 / 協 / 公會代表參與遊說活動，若屬遊說政策諮詢或涉及氣候變遷等重大永續議題，應審慎評估並陳報董事長後指派對應之內部單位參與，承諾於擔任學 / 協 / 公會代表參與遊說活動期間，能有效監督或審查遊說活動及公共政策符合「巴黎協定」之精神。另外，兆豐金控透過參與銀行公會「氣候變遷風險管理專案」及「新巴塞爾資本協定持續研議工作小組壓力測試分組專案」，與公會討論制訂各金融業適用之氣候相關規範（包含銀行業財務碳排放揭露指引手冊、保險與證券業 TCFD 揭露指引等），與金融監督管理委員會進行多次涉及氣候與再生能源等永續相關議題之對話與討論，同時規劃各子公司參與公會及主管機關共同建立之金融業淨零推動工作平台計畫，期許藉由主管機關及公會的力量，共同邁向 2050 淨零排放目標。



3.2 綠色營運

兆豐集團透過永續發展委員會旗下環境永續小組，遵循《永續發展政策》、《永續發展守則》及《環境永續管理作業程序》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（包括氣候行動、綠色營運、永續採購及自然生態等），並按季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。兆豐金控 2023 年度無發生任何違反環境相關法規之事件。



3.2.1 國際標準認證與倡議

兆豐集團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。

項目	說明
CDP 氣候變遷問卷	自 2017 年起兆豐集團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。2023 年獲得 A- 領導等級，優於同業平均表現 B- 管理等級。
ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查	2016 年兆豐集團旗下 5 處大樓據點首度取得 ISO 14064：2006 溫室氣體盤查聲明書，逐年擴大盤查範圍並持續每年盤查。2019 年完成 139 處營運據點之查證，涵蓋率為 61%；2020 年導入新版 ISO 14064：2018 及擴大範圍至全臺 192 處營運據點，達成臺灣營運據點 100% 盤查，集團涵蓋率為 84%；2022 年加入海外據點盤查，達成集團涵蓋率 100%，2020 年至 2023 年均通過驗證並取得查證聲明書。
ISO 14001:2015 環境管理系統	2017 年由兆豐銀行總部（兆吉大樓）率先導入 ISO 14001 環境管理系統，並於 2018 年至 2020 年間陸續完成驗證作業，於 2022 年導入此管理系統於各子公司總部所在大樓中，於 2023 年完成國內北部全數營運據點 101 處導入及驗證（含續證），並規劃於 2024 年完成導入全臺 192 處營運據點。兆豐金控於 2022 年 9 月 5 日取得 ISO 14001 認證，效期自 2022 年 9 月 5 日至 2025 年 9 月 4 日。
ISO 50001:2018 能源管理系統	2021 年由兆豐銀行總部（兆吉大樓）率先導入 ISO 50001 能源管理系統，並於 2022 年導入兆豐集團 5 棟總部大樓並取得驗證，於 2023 年完成覆核程序維持認證之有效性。兆豐金控於 2022 年 9 月 20 日取得 ISO 50001 認證，效期自 2022 年 9 月 20 日至 2025 年 9 月 20 日。
綠建築標章	2023 年兆豐集團取得銀級以上標章計 8 處，兆豐銀行（兆吉大樓及港都分行）、兆豐證券（兆證大樓）、兆豐保險（兆產大樓及桃園分公司）通過取得鑽石級綠建築標章，兆豐金控（兆金大樓）、兆豐銀行（衡陽大樓）及兆豐票券（高雄分公司）通過取得黃金級綠建築標章，兆豐集團預計 2024 年兆豐銀行（永康分行）及兆豐證券（新營分公司）取得綠建築標章，至 2030 年共計 20 處據點順利轉型。
太陽能分行	兆豐銀行港都分行 2023 年 12 月完成太陽能模組安裝，預計至 2030 年共計 10 處自有營運據點設置太陽能分行。

註：ISO 14001、ISO 14064 及 ISO 50001 驗證證書請參考 [8.5 外部獨立驗證聲明](#)。

3.2.2 能源及溫室氣體管理

溫室氣體減量目標

兆豐集團為因應氣候變遷議題，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」，以降低空氣污染、落實節能減碳，兆豐集團於 2023 年 12 月經董事會通過核定，參考 SBTi 要求訂定集團溫室氣體排放量（範疇 1+2）：以 2022 年為基準年，至 2030 年減量 42%，至 2050 年實現淨零排放之目標。

再生能源及碳權採購

兆豐集團於 2019 年首度完成再生能源憑證交易，分別透過國家再生能源憑證中心網路平台，分別向客家委員會、高雄市動保處、澎湖科技大學等標購再生能源憑證，至 2022 年已累積採購 1,176 張憑證。然考量再生能源憑證供貨不穩定、且價格逐年飆高，為實現集團 SBT 目標，至 2023 年起金控及各子公司總部之電力使用逐步提高綠電比例。2023 年兆豐集團共使用綠電 2,145,000kWh，預計可減少 1,061.78 公噸 CO₂e；2024 年兆豐集團主要總部大樓預計使用 60% 以上綠電，目標於 2030 年國內自有營運據點 100% 使用再生能源、2050 年全球營運據點 100% 使用再生能源。

此外，配合臺灣碳權交易所 2023 年 12 月 22 日正式啟動碳權交易平台，兆豐金控積極響應成為首批國際碳權買家，後續將運用於抵減 ISO 14064 溫室氣體盤查商務差旅排放，全力支持政府邁向碳有價化時代。

溫室氣體盤查

兆豐集團於 2015 年起導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，首年以 5 棟主要大樓為示範單位，並逐步擴大盤查邊界。2019 年度完成之查證據點包含北部及中部 139 處營運據點，涵蓋率（不含海外據點）達 72%。2020 年擴大盤查範圍至全臺 192 處營運據點，涵蓋率（不含海外據點）達 100%。2021 年開始執行海外據點範疇 1+2 排放計算，並於 2022 年完成所有海外據點溫室氣體盤查，集團涵蓋率達 100%。2023 年國內據點範疇 1+2 排放量較基準年減少 6.42%，達成較基準年減少 5.25% 之短期目標；2023 年全球據點較基準年減少 4.07%（未達目標）。

案例分享 減碳推動措施－辦公室點滴節電計畫

兆豐集團於 2023 年更換大樓老舊空調主機，並選擇具節能標章及使用 R410A 環保冷媒之高效能空調設備，以利節約能源，且可運用既有冷媒管線。同年亦完成主要自有營運據點空調主機及照明設備汰換，共計投入金額約新臺幣 26,247,200 元，預期減碳量為 856.12 公噸 CO₂e，每年可節省電費約新臺幣 3,316,136 元。此外，兆豐集團於 2023 年將變頻分離式冷氣已全部更換為環保冷媒；實行午休時間熄燈 1 小時；採電子公文系統，落實無紙化會議及線上作業，以節省印表機用電及紙張浪費。



案例分享 響應國際氣候行動倡議

兆豐金控積極參與氣候行動倡議，包括 2023 年 3 月 25 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，期望激發員工對氣候變遷議題的重視，擴大永續影響力。



3.2.3 水資源管理

兆豐集團屬於金融服務業，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，故設定年減 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性，並優先購買具有省水標章之設備（如感應式水龍頭及二段式沖水設備等），落實營運水資源管理。2023 年集團用水量較 2020 年增加約 0.2%，因集團人數上升，將會向員工加強宣導。詳細集團用水資訊請參考 [附錄 8.3.1 環境指標數據](#)。

3.2.4 廢棄物管理

兆豐集團因產業特性，無生產實體商品，營運過程不會產生有毒廢棄物，現已設定 2022 年為廢棄物統計基準年，目標為短期（2022-2023 年）較基準年減量 2%、中期（2022-2025 年）較基準年減量 5% 及

長期（2022-2030 年）較基準年減量 10%之廢棄物減量目標，並積極推動資源循環再利用、廢棄物分類及回收。集團廢棄物均委託合格清潔公司清運，屬回收類轉送合格資源回收廠，屬垃圾類以焚化方式處置為主，詳細集團廢棄物資訊請參考附錄 8.3.1 環境指標數據。

兆豐集團自 2018 年起推動廢棄物減量計畫，辦公室垃圾分為一般垃圾類、資源回收類，兆豐金控、銀行、證券、保險及票券子公司實施「取消個人垃圾桶」措施，落實員工日常生活垃圾減量政策。同時，透過各式環境保護教育訓練及活動，不定期向員工、樓管及清潔公司宣導廢棄物減量管理措施。

案例分享 兆豐票券「食在減廢」計畫

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，因應兆豐集團減廢政策，自同年 9 月起改以可重覆使用之 304 不鏽鋼便當盒供餐，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 158 個，每年約 39,342 個，2023 年已節省一次性紙餐盒重量達 1,015 公斤。



案例分享 世界地球日舉辦海洋教育之旅，守護海洋愛地球

為落實守護海洋愛地球的環保理念，2023 年 4 月，兆豐金融集團由張兆順董事長帶領各子公司團隊及眷屬前往基隆，進行海洋生態教育，並在望海巷海濱休閒園區進行淨灘活動。本次透過淨灘活動清理出超過 100 公斤的垃圾，許多同仁也藉此機會帶著孩子投入淨灘活動，無懼炎熱的酷暑，從小教導環境保育的知識，以身體力行守護海洋，為永續環境盡份心力。



3.3 永續採購

兆豐集團遵循《永續發展政策》規範「優先考量綠色採購，採用具環保標章廠商產品」及《永續發展實務守則》規範「將可促進產品資源減量、回收與再利用之循環採購納入考量」，落實責任採購管理。兆豐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



減少商品與服務之資源及能源消耗



增加物品之可回收性與再利用



使可再生資源達到最大限度之永續使用



減少污染物及廢棄物之排放，並應妥善處理廢棄物



優先考量採用節能與可延長耐久性之產品



增加商品與服務之效能

3.3.1 價值鏈議合

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

上游供應商

公司營運

金融商品、服務及投融资

供應商類型

業務活動

客戶類型

合約類型

營運地點

合約類型

服務供應商及設備工程供應商。

兆豐集團主要為金融商品與服務，旗下有兆豐銀行、兆豐證券、兆豐票券、兆豐保險、兆豐投信、兆豐資產管理及兆豐創投。

由於兆豐集團各子公司業務類型不同，客戶類型也不同，以兆豐銀行為例，個人放款（消金）約占 33%、中小型企業放款約占 40%、大型企業放款（非中小型企業）約占 23% 及其他約占 4%。

以專案合約為主，合約長度依專案內容定義。

國內據點達 194 處，海外據點 40 處，主要位於亞洲國家，分布於中國、日本、新加坡、菲律賓、越南、馬來西亞、泰國、緬甸、柬埔寨、印度，及美國、巴拿馬、加拿大、法國、英國、荷蘭、澳洲等 17 個國家。

依業務性質長期短期皆有，以合約及專案為多數。2023 年底個人存款戶數達 3,963,728 戶，中小型企業達 138,036 戶，以國內客戶為主。

營繕工程 辦公用品及設備 專案服務 其他 資訊軟硬體

7% 14% 48% 29% 2%

3.3.2 供應商管理

兆豐集團與供應商合作往來前，需透過主管機關（如勞動部及環境部等）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。

01 事前調查

02 簽署聲明書

03 溝通與管理

04 定期追蹤

調查供應商是否有影響環境或社會之不良紀錄

簽訂契約時均須簽署「供應商永續發展聲明書」

定期向供應商宣導及溝通環境永續及勞動人權議題

定期檢視供應商是否發生違規事件

為落實供應商管理，兆豐集團於 2022 年 5 月修訂《供應商永續發展管理要點》，要求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，新供應商簽訂契約時均須簽署「供應商永續發展聲明書」，將環境及社會標準納入考量，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。2023 年兆豐集團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。

供應商永續發展聲明書



近三年兆豐集團供應商永續發展聲明書簽署情形

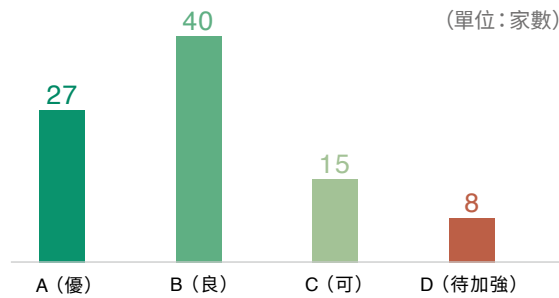
項目 / 年度		2021 年	2022 年	2023 年
合約件數	(A)	559	658	666
合約金額（新臺幣仟元）	(B)	2,208,640	3,071,941	2,432,573
簽署「供應商永續發展聲明書」之件數	(C)	559	658	666
簽署「供應商永續發展聲明書」之合約金額（新臺幣仟元）	(D)	2,208,640	3,071,941	2,432,573
簽署「供應商永續發展聲明書」之合約金額占比 (%)	(=D/B)	100%	100%	100%
總採購金額（新臺幣仟元）	(F)	2,579,808	3,475,429	3,257,666
簽署「供應商永續發展聲明書」之合約金額占總採購金額 (%)	(=D/F)	85.61%	88.39%	74.67%

註：聲明書簽署以有訂定採購合約之主要供應廠商為要求對象。

供應商永續自評問卷調查與教育訓練

為強化供應鏈管理及推動供應商議合效益，兆豐集團針對關鍵供應商推行「永續發展自評問卷調查」機制，以兆豐集團關鍵供應商（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。2023 年回收問卷共 90 家，結果分別為 A 級 27 家、B 級 40 家、C 級 15 家、D 級 8 家。

2023 年供應商永續自評問卷調查結果



依自評結果顯示，關鍵供應商以中、小型企業為主，待加強項目仍為 ESG 資訊揭露透明度及 ISO 相關管理系統之導入。為此，兆豐集團將持續推行教育訓練及供應商溝通會議等活動，提升集團與供應商進行永續相關教育訓練之涵蓋比例；另擬加強問卷填寫宣導、增加抽查項目、要求提供佐證資料等，或透過外部專業機構執行全面性調查，提升自評成效。

案例分享 集團聯合辦理供應商 ESG 講座

兆豐集團延續財政部「公股金融事業 ESG 倡議平台」精神，持續辦理「2023 年供應商 ESG 講座」系列活動，邀請專家分享供應鏈風險、溫室氣體管理與永續採購等相關議題，擴大邀請集團價值鏈夥伴共同響應，共 33 家關鍵供應商約 50 名代表與會，落實「發揮正向影響，引領永續發展」之使命，實現「2050 年淨零排放」目標。



3.3.3 綠色採購

兆豐集團致力於優先採買具環保或節能標章之產品，並設定集團「當年度綠色採購金額達總採購金額 2.2%」之綠色採購目標，2023 年度綠色採購金額占比為 3.84%，目標達成率為 174.55%。另外，兆豐銀行規劃於 2024 年完成「ISO 20400 永續採購指南」導入及驗證作業，更連續 6 年榮獲臺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

 資訊及辦公設備 電腦設備（PC）採購皆為具環保標章之產品。	 照明設備 舊型燈具汰換均優先使用 LED 燈具。	 交通工具 (公務汽車及機車) 公務汽車：優先考量具環保標章之型號，並逐步提升油電車使用比例。 公務機車：逐步購置具環保標章之電動機車。	 空調及電氣設備 (如冰箱及飲水機等) 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 2023 年綠色採購情形

單位：新臺幣仟元

項目	金額	綠色採購金額
第一 / 二類型環保標章	92,579.6	123,591.1
第三類型環保標章	2,600.6	
能源之星	16,148.6	
FSC 森林驗證	613.9	
PEFC 森林驗證	25.3	
其他（如碳足跡及減碳標籤等）	11,623.1	3,219,592
年度總採購金額	3,219,592	
年度綠色採購金額占比 (%)	3.84%	

註：兆豐集團依循環境部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、第一 / 二 / 三類環保標章、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。

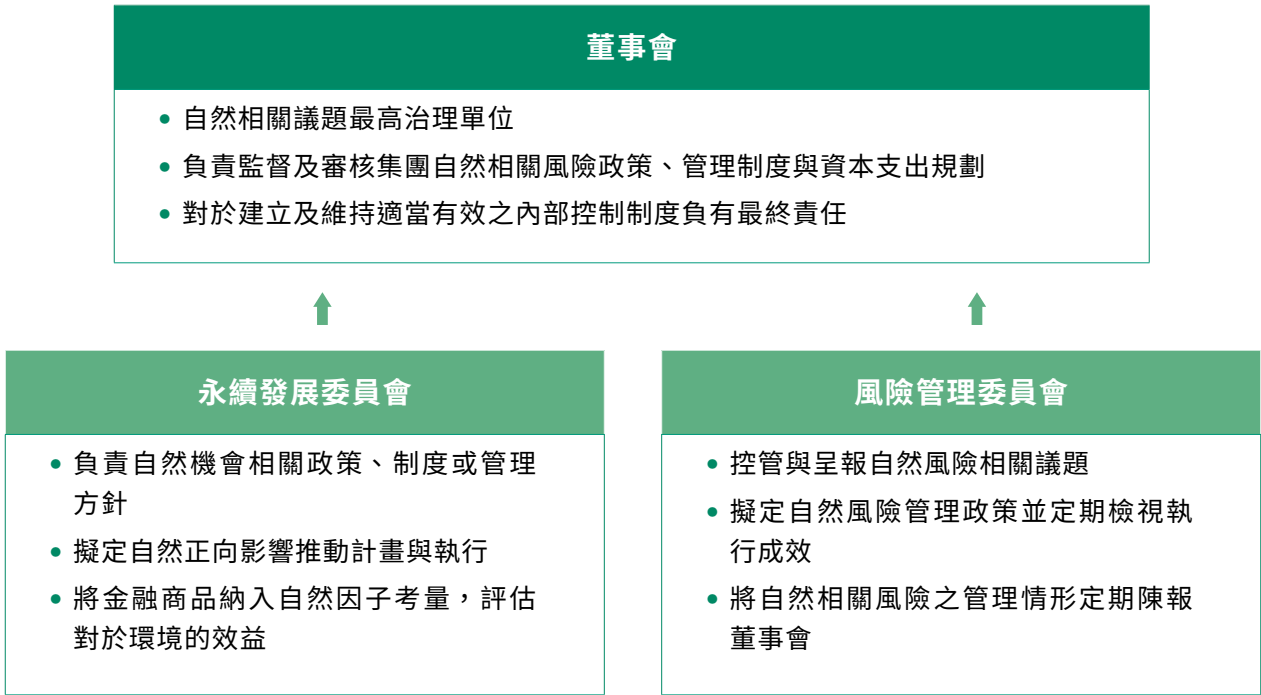
3.4 自然生態

世界上的野生動植物和棲息地與人類生活息息相關，根據生物多樣性會計金融夥伴關係（Partnership for Biodiversity Accounting Financials, PBAF）倡議內容，金融機構可以透過貸款和投資在保護和持續利用生物多樣性上扮演關鍵角色。兆豐集團在努力因應生物多樣性喪失風險的同時，也積極尋找創造正面影響的機會，希望透過核心業務職能管理相關風險，將生物多樣性相關風險和機會納入策略規劃、風險管理和資產配置決策，並幫助客戶找到大自然和諧相處的方式開展業務的機會，以促進人類與自然和諧共生的永續發展模式，引導企業關注復育地球生態系的健康和完整。

3.4.1 自然相關財務揭露

兆豐集團於 2023 年延續氣候相關財務揭露（TCFD）框架，在自然環境議題依循「自然相關財務揭露」（Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD）框架，分析營運活動對於自然環境的交互關係，將經濟活動依照 TNFD 對陸地、海洋、淡水與大氣等四種領域的界定，探討依賴性（Dependency）與影響性（Impact）所導致的自然相關風險（Risk）與機會（Opportunity），兆豐集團在努力因應生物多樣性喪失風險的同時，也積極尋找創造正面影響的機會，以促進人類與自然和諧共生的永續發展模式。

管理方針



生物多樣性承諾

層級	依據	承諾內容
兆豐集團	永續金融政策	- 遵循聯合國「生物多樣性公約」(CBD)，支持綠色及永續發產業或對象：包含綠建築及建築節能系統等相關建築業、廢棄物清理回收及污染控制與碳封存產業、永續農林漁牧和水產養殖業措施。 - 風險架構：金控及子公司應循序漸進將氣候變遷、生物多樣性及其他 ESG 相關風險因素納入風險管理架構。
	ESG 永續發展產業及高風險產業管理要點	- 訂定禁止承作產業或對象：包含使用長度超過 2.5 公里以上魚網之流刺網捕魚業及原始熱帶雨林的商業伐木等有害生態永續之相關活動。 - 訂定高敏感性產業或對象：針對涉及環境污染、危害生物多樣性、水及海洋資源之永續性事件受主管機關裁罰仍未改善者、礦業及土石採取業、野生動物皮革及毛皮整治、皮草買賣等具生物多樣性高度負面衝擊之產業，訂定例外管理規範。 - 訂定綠色及永續發展產業或對象：明定支持永續農林漁牧業、廢棄物清理回收及污染控制與碳封存、水資源利用等有助生物多樣性維護之相關產業與經濟活動。
	永續發展委員會決議	- 兆豐集團國內外營業據點皆未設立於自然保護區內，並承諾所有海內外營業據點皆不在當地國所設定之自然保留 / 護區、國家公園及國家自然公園、野生動物保護區及野生動物重要棲息環境，且受營業據點影響的區域沒有被列入 IUCN 紅色名錄及國家保育名錄之物種。 - 承諾所有新增或遷移設立之營運據點皆符合兆豐集團保護生物多樣性及零毀林原則。
兆豐銀行	企業授信 ESG 風險評級作業須知	擬定企業授信及股權投資 ESG 風險評級，將授信及股權投資對象依產業類別分群，依據不同產業及生產活動設定差異化之關鍵 ESG 風險指標，如廢棄物與有毒物質管理、水資源管理與生物多樣性等，並依 ESG 風險評級結果進行分級管理。
	股權投資 ESG 風險評級管理細則	
兆豐票券	永續金融政策	- 納入參考聯合國「生物多樣性公約」(CBD)，支持綠色及永續發展產業或對象：包含綠建築及建築節能系統等相關建築業、廢棄物清理回收及污染控制與碳封存產業、永續農林漁牧和水產養殖業措施。 - 風險架構：循序漸進將氣候變遷、生物多樣性及其他 ESG 相關風險因素納入風險管理架構。
	ESG 風險評等作業要點	考量特定產業如電子零組件製造業、金屬製品製造業暨金屬基本工業、機械設備製造業及部分高環境及社會衝擊產業或對象，易造成生物多樣性之喪失，爰納入特定產業對生物多樣性影響的評估因子，如廢棄物與有毒物質管理、水資源管理等，並依 ESG 風險評級結果進行分級管理。

兆豐集團融資客戶與自然環境之交互關係之評估結果		
項目	自然議題面向	因子
顯著依賴性	營運活動依賴生態系統鞏固氣候、水文和生物循環的能力	● 依賴生態系統對於洪水及暴風雨的調節能力
顯著影響性	營運活動使自然資本的狀態發生變化	● 造成溫室氣體排放 ● 導致水資源消耗 ● 影響陸域生態系穩定 ● 對生物產生感官干擾



自然相關風險與機會

兆豐集團考前述評估結果及國際同業趨勢，再輔以內部相關權責單位討論，針對重點自然相關風險進行以下 4 項潛在財務影響評估，後續將列為管理考量之優先面向。

風險類別	風險因子	主要影響業務別	潛在財務影響
轉型風險	政策與法規	● 投融資	為了保護及復育自然資本，新興法規及政策變化可能會導致客戶營運成本增加，同時面臨自然相關的罰款或訴訟風險升高
	技術風險	● 投融資	使用新技術減少對自然資本的依賴，導致客戶的營業成本上升
	市場風險	● 投融資	自然資源稀缺造成價格上漲，導致客戶生產成本提升並影響獲利
實體風險	水資源短缺	● 投融資 ● 自身營運	對水資源依賴較高之據點或客戶，受缺水之衝擊較大，導致購水成本提高

兆豐集團評估整體營運活動與自然相關之機會因子，歸納出以下 3 項機會進行描述。利用金融服務的產業特性，發揮善盡保護生物多樣性之責任，在企業營運的過程中同時兼顧環境效益。

機會因子	主要影響業務別	機會描述
產品和服務	● 投融資	推動環境友善產品或永續連結貸款，獎勵企業致力於減少自然生態之負面影響，有具體成果者享有利率減碼優惠
市場	● 投融資	因應近期國際趨勢及市場需求，積極承作環境友善授信，創造自然相關正面效益
聲譽	● 自身營運	積極投入自然生態保育計畫增加生物多樣性正面影響，有助於提升兆豐集團企業形象

3.4.2 生物多樣性措施

實踐生態保育

為響應與實踐聯合國永續發展目標 SDG 14 保育海洋生態及 SDG 15 保育陸域生態及生物多樣性之承諾；兆豐銀行推出綠色授信，支持「農林漁牧等自然資源及土地利用的永續管理」、「地域與水域生物多樣性保護」、「永續水源及廢水處理」及「綠建築」等貸款用途，期望藉由各項政策與措施，喚醒各界環境永續意識。另外，兆豐集團持續舉辦多場生物多樣性保護之相關活動，帶領員工及客戶共同為生態保育努力。

生態保育行動	氣候調適	資源永續	物種復育	棲地維護
台南官田「水雉生態教育園區建置護籬」				
基隆「淨灘及海洋教育活動」				
台中都會公園「2023 守護大肚山親子植樹活動」				
台灣黑面琵鷺保育學會「棲地復育及營造計畫」				
e 秒刷悠遊鈦金卡－「無價星球聯盟植樹造林計畫」				
e 秒Happy 悠遊鈦金卡－支持野生動物保育計畫				
志工活動－清除外來種植物小花蔓澤蘭				

註：其他生態保育連結商品請參考 [CH4 永續金融章節](#)；生態保育行動詳細內容請參考 [CH6 社會共榮章節](#)。

案例分享

蔓蔓來快快除－小花蔓澤蘭全國防治日宣導活動

兆豐票券於 2023 年 9 月參與由林業及自然保育署宜蘭分署與台塑生醫科技股份有限公司共同舉辦的「蔓蔓來快快除－小花蔓澤蘭全國防治日」宣導活動，協力剷除「綠癌」並守護礁溪的湖畔好風景，參與志工人數 150 人，最終完成清除 274 公斤小花蔓澤蘭，展現豐碩成果，徹底打擊平日潛伏在防治死角的擴散源頭。

案例分享

台南官田「水雉生態教育園區建置護籬」

兆豐銀行響應聯合國永續發展目標，對保育生態及生物多樣性之承諾，支持社團法人台南市野鳥學會推動「水雉生態教育園區愛護野生動物護籬計畫」，協助水雉生態教育園區的道路旁圍上護籬，讓園區內小動物們不被疾駛而過的車輛傷害，為當地生態保育盡一份心力。

CH 4

永續金融

- 4.1 永續金融
- 4.2 普惠金融
- 4.3 客戶關係
- 4.4 資訊安全
- 4.5 數位創新

重大主題 GRI 指標

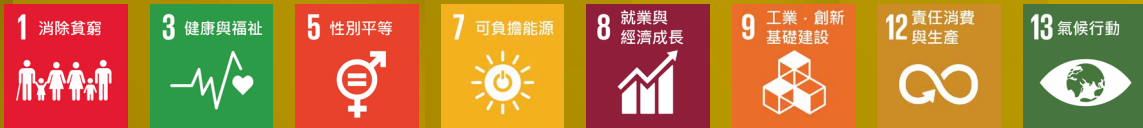
- GRI 201：經濟績效
- GRI 203：間接經濟衝擊
- GRI 418：客戶隱私

對應的重大主題

資訊安全、永續金融、客戶關係、數位創新、普惠金融

優先閱讀的利害關係人

全體利害關係人



兆豐金控於 2023 年底受金管會邀請正式加入「永續金融先行者聯盟」，除簽署赤道原則、SBT 科學基礎減碳目標外，更透過規劃各項永續相關投融資等金融商品與服務，促使企業重視並落實 ESG 永續發展的國際趨勢，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。兆豐集團結合各子公司核心業務發行 / 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，發揮金融業正向影響力，將金融與永續結合，落實金融包容性。未來將持續積極與客戶議合，協助企業掌握競爭優勢，引領永續產業發展。

4.1 永續金融

4.1.1 永續金融管理

為因應國內外永續金融發展趨勢，發展兼具經濟成長及與環境、社會共榮之商業模式，已根據「赤道原則 (EPs)」、「責任銀行原則 (PRB)」、「責任投資原則 (PRI)」、「永續保險原則 (PSI)」、「IFC Performance Standards & EHS Guidelines」、聯合國「生物多樣性公約 (CBD)」、「機構投資人盡職治理守則」、「銀行公會授信準則」及「綠色金融行動方案」等永續相關規範，兆豐集團訂定《永續金融政策》，並透過永續金融五大遵循原則，發揮金融金流的力量，形塑永續社會之正向影響力。

 永續金融產品/服務	鼓勵集團各公司辦理低碳授信、投資、保險承保及相關永續金融商品
 國際倡議	積極參與及簽署與 ESG 相關之國際倡議及原則
 營運管理	建立並持續檢討修正相關管理機制，發展並掌握 ESG 商機之策略及目標
 風險管理	將氣候變遷及其他 ESG 相關風險因素納入風險管理架構，建立量化指標及目標
 永續價值	積極引領員工、客戶、投資人及社會大眾，共創永續價值

兆豐集團 2023 年度各業務收入占比

業務別	金額 (新臺幣仟元)	占比 (%)
企業授信	35,375,718	39.3%
個人授信	3,336,951	3.7%
專案融資	12,283	0.0%
資產管理	707,146	0.8%
投資銀行及經紀業務	4,253,388	4.7%
保險	6,287,535	7.0%
其他	40,046,264	44.5%

實踐永續金融

兆豐集團為實踐永續金融精神，已訂定各項管理政策，於授信、投資及承保等各項業務承作前，透過禁止承作名單、高敏感產業名單及 ESG 風險檢核表，加強承作對象之認識客戶 (KYC) 及顧客盡職調查 (CDD) 流程，將客戶區分為高、中、低 ESG 風險進行分級管控，並對從事永續發展相關產業的承作對象予以支持。業務承作後亦持續對承作對象之 ESG 風險進行追蹤管控，若有相關 ESG 風險則督促客戶落實其改善計畫，若無法有效改善，後續將評估不再承作或逐漸減少承作，並依據年度稽核計劃，由稽核單位對各受查單位增修訂之永續金融政策相關規範與執执行程序加強查核，確保內部控制制度之有效性。



1 第一步驟：名單篩選

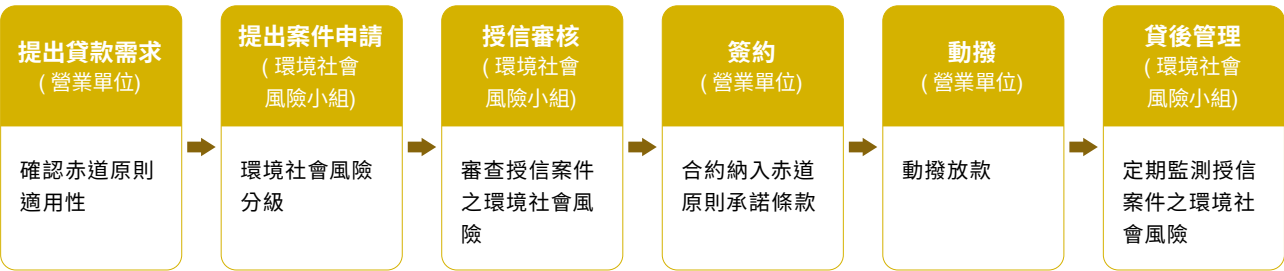
禁止承作名單	高敏感產業名單	綠色及永續發展產業名單
- 違反當地國法律或條例或國際公約和協定之非法產品或活動 - 受國內或國際禁令限制的產品或活動 - 經主管機關依洗錢防制法、資恐防制法所指定制裁之對象 - 從事毒品、爭議性武器、非法武器與彈藥之製造或買賣、非法博奕、色情、使用長度超過 (含) 2.5 公里魚網之流刺網捕魚業及原始熱帶雨林的商業伐木等有害人類及生態之活動	高環境及社會衝擊產業或對象： - 涉及有害或剝削勞工受主管機關裁罰仍未改善者 - 涉及環境污染、危害生物多樣性、水及海洋資源之永續性事件受主管機關裁罰仍未改善者 - 涉及違反誠信經營原則受主管機關裁罰仍未改善者 - 礦業及土石採取業 - 野生動物皮革及毛皮整治、皮草買賣 - 染整工業 - 非醫療或有害人類發展基因工程 - 藥及環境用藥製造 - 含鎘、汞、鉛、砷、鎳等有害人體健康重金屬之化學製品 高碳排產業： - 石油及天然氣礦業 - 紙漿、紙及紙製品製造業 - 石油及煤製品製造業 - 化學原材料製造業 - 塑膠原料製造業 - 水泥製造業 - 鋼鐵製造業 - 鋁製造業 - 電力供應業（排除再生能源）	- 再生能源 - 能源科技 - 低碳運輸 - 水資源利用 - 永續建築 - 溫室氣體減量 - 循環經濟 - 慧資通訊科技 - 永續農林漁牧業 - 永續績優企業 - 其他從事有助於減少碳排放、循環經濟及提升 ESG 業務或活動

2 第二步驟：風險評估

ESG 風險評估－檢核考量因子（列舉如下）

環境 (E) 因子	社會 (S) 因子	治理 (G) 因子
- 溫室氣體排放 - 廢棄物與有毒物質管理 - 供應鏈管理 - 循環經濟 - 水資源管理 - 生物多樣性	- 品質管理 - 勞動安全 - 勞動人權 - 社區居民議合 - 衝突礦產 - 化學品安全	- 永續治理與揭露 - 財務透明 - 公司治理 - 營業秘密保護 - 營運持續管理 - 公協會參與

赤道原則評估



註：兆豐銀行於 2021 年 8 月簽署赤道原則，針對適用赤道原則規範之案件，需另由內部專家組成環境社會風險小組，對案件環境與社會風險進行評估，並於需要時參採外部專家評估結果。

客戶 ESG 議合

兆豐銀行協助客戶了解業務中的 ESG 風險與機會，積極與客戶透過多種管道進行溝通。2023 年已與所有企業客戶與個人客戶進行溝通。

客戶別	已溝通 ESG 風險與機會之比例	溝通管道
企業客戶	100%	- 透過兆豐銀行官網永續金融貸款專區公告之縣市政府再生能源發電產業貸款、ESG 優惠貸款、電動車產業供應鏈貸款、B 型企業與社會創新企業貸款等商品資訊。 - 由借款申請書（申貸戶願遵循環境保護及社會公益等相關內容）增加與授信客戶 ESG 議合機會，並邀請企業授信戶簽署兆豐銀行「永續發展宣言」，2023 年共 244 家企業簽署。 - 透過發放氣候議合問卷予投資對象，藉此宣導氣候變遷及溫室氣體管理之重要性，2023 年共回收 119 份有效問卷。 - 舉辦「淨零轉型，兆豐同行」ESG 系列講座，邀請客戶與授信同仁分享永續趨勢，2023 年共 72 家企業參與。 - 透過永續連結貸款鼓勵客戶進行低碳轉型，2023 年共辦理 228 戶。
個人客戶		- 透過官網、官方臉書粉絲專頁、LINE 官方帳號、EDM、簡訊等管道刊登或發送青創貸款、政府政策性房貸、女性專屬信貸、電動車優惠信貸等貸款訊息。 - 客戶臨櫃申辦房貸時，均提供青安貸款DM 供參。

永續金融教育訓練

兆豐集團為有效執行永續金融管理，積極引領集團內部永續金融人才培育，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。

兆豐集團 2023 年永續金融教育訓練情形

訓練總時數（小時）				訓練總人次			
內訓	67,839	管理職	23,300	內訓	11,537	管理職	3,492
外訓	2,096	非管理職	47,445	外訓	705	非管理職	8,258
合計			70,745	合計			11,750
2023 年已接受永續金融受訓之員工比例 (%)					98.87%		
近三年集團員工已接受訓練之比例 (%)					99.11%		

案例分享 兆豐銀行攜手工研院 協助中小企業低碳智慧升級

兆豐銀行 2023 年 8 月 17 日於台中舉辦「淨零碳排知能養成系列」講座，由工研院專家和與會來賓分享利用智慧工廠減碳技術，引導中小企業採取節能減碳措施。會中還特別邀請臺灣中小企業聯合輔導基金會及中衛發展中心參加，向在場的企業介紹經濟部「以大帶小製造業低碳及智慧化升級轉型補助」及「製造業低碳及智慧化升級轉型補助」，協助企業善用政府補助，加速低碳化、智慧化，推動產業轉型升級。



案例分享 兆豐銀行舉辦「淨零轉型碳大錢 永續共好創新局」講座 協助企業拚減碳

為因應歐盟「碳邊境調整機制」（CBAM），協助國內的中小企業進行碳盤查，甚至於力行減碳，兆豐銀行於 2023 年 6 月 7 日舉辦「淨零轉型碳大錢 永續共好創新局」講座，以「碳索未來」、「ESG 發展趨勢與企業行動」為主題，和與會來賓分享企業在 ESG 應要關注的世界趨勢，以及著手實踐的策略，為社會帶來利己和利他的正面影響。活動當日共 42 家企業到場參與。



4.1.1 責任授信

兆豐銀行及兆豐票券已訂定《氣候風險管理準則》及多項責任授信政策，積極將 ESG 因子納入授信評估流程中。兆豐銀行訂定「企業授信 ESG 風險評級作業須知」，以了解企業授信對象之 ESG 風險，並進行分級管理，2023 年針對企業授信人員進行 ESG 風險評級教育訓練共 2 場，總計有 4,178 人次。此外，兆豐銀行訂定「推動企業授信永續金融實施須知」，明確定義銀行永續金融資產，以避免「漂綠」情事發生。為了解永續轉型趨勢下可能受影響之授信業務，兆豐集團已盤點 2023 年度前十大暴險產業類別，並對可能影響較高之產業加強管理。

兆豐集團 2023 年度授信業務前十大產業暴險規模

行業別	占比 (%)	授信暴險金額（新臺幣仟元）
不動產業	31.68%	411,998,870
金融服務業	13.63%	177,240,200
批發業	11.52%	149,779,162
電子零組件製造業	10.23%	133,012,528
運輸業	8.66%	112,596,382
服務業	5.20%	67,600,299
電腦、電子產品及光學製品製造業	5.05%	65,678,411
化學原材料、肥料、氮化合物、塑橡膠原料及人造纖維製造業	4.99%	64,904,599
金屬製品製造業	4.62%	60,066,993
機械設備製造業	4.43%	57,630,692

赤道原則授信

兆豐銀行 2023 年適用赤道原則之案件共 11 件，其中 B 類共 7 件，C 類共 4 件，並無承作高風險案件，亦無拒絕承作案件之情事。

兆豐銀行 2023 年度赤道原則授信情形

類別		件數	合計
赤道原則案件類型	專案融資	10	11
	專案相關授信	1	
經赤道原則審核件數	A 類（高風險案件）	0	
	B 類（中風險案件）	7	
	C 類（低風險案件）	4	

註：2023 年財務結算件數為 6 件。

兆豐銀行適用赤道原則之專案融資案例

案例	台灣漁電共生太陽能電廠聯貸案	智利海水淡化廠國際聯貸案	高雄漁電共生太陽能電廠聯貸案
說明	支應於台灣台南市將軍等區興建總裝置容量約 120MW 漁電共生（室內型）太陽能電廠所需資金（包括償還既有銀行、股東借款），由本行及其他銀行共同主辦聯合授信案。	為協助智利開發、建造以及營運總裝置容量為 1,000 liters/s 之海水淡化廠和水道管線，委請其他銀行籌組國際聯貸案。	支應於台灣高雄市彌陀區既有魚塢總裝置容量約 70MW 之漁電共生太陽能電廠（室外地面型）所需之資金（包括償還金融機構借款及支應建置本計畫資本支出等），委請其他銀行籌組聯合授信案。
驗證單位	台灣德國萊因技術監護顧問（TÜV Rheinland Taiwan Ltd.）評估本案遵照 IFC 環境及社會分類準則對專案進行風險評估及分類，對環境及社會造成不利的程度可能有限或數量較少，一般影響層面侷限於特定地點且大部分可逆，並易於透過減緩措施加以解決。	SRK Consulting (Chile) SpA. 評估本案環境社會風險等級，顯示專案對環境和社會可能造成不利的程度有限，影響侷限於特定地點，且可藉減緩措施降低或免除衝擊；聯貸合約設有須遵循赤道原則之相關規定。	慧能工程股份有限公司(Fichtner Pacific Engineers Inc.) 評估本案遵照 IFC PS 標準審閱，對環境及社會可能造成不利的程度有限或數量較少，而影響一般侷限於特定地點，且大部分可逆並易於通過減緩措施加以解決。

兆豐銀行 2023 年度企業授信申請案中，經 ESG 原則審核後，授信戶涉及 ESG 風險因素，且有條件通過或未核准之案件共 291 件。

兆豐銀行 2023 年度企金授信因 ESG 面向致有條件通過或未核准情形

單位：件數

ESG 面向	審查結果	有條件通過案件 (含核減、限制性條件)	未核准案件 (含緩議、自請退回)
E- 環境面 (如：曾涉及環境污染等)		242	1
S- 社會面 (如：危害社會公益、侵害人權等)		19	4
G- 公司治理面 (如：公司治理不佳等)		7	3
E+S 環境面及社會面 (如：同時涉及環保及勞動法令裁罰)		15	0
合計		283	8

註：涉及 ESG 風險因素非為有條件通過 / 未核准之絕對原因。

基礎建設授信

兆豐集團為協助民眾擁有安心、可靠、永續的基礎建設，以提升生活品質、降低城鄉差距，2023 年基礎建設授信共 8 件，年底授信餘額約新臺幣 439 億元，集中於再生水、低碳交通建設及污水下水道工程兩個類別，促進交通永續及水資源永續。

兆豐集團 2023 年度基礎建設授信

類別	環境 / 社會效益	年底授信餘額 (新臺幣仟元)
低碳交通建設	協助政府或廠商投資低碳運輸工具，以降低交通工具排放廢氣，減少溫室氣體及懸浮微粒排放，建構低碳環境及永續社會。	37,475,296
再生水、污水下水道工程	透過融資協助政府或廠商建置污水下水道系統收集民生污水，經處理及消毒至符合排放標準後始排入河川，有助改善市區環境衛生、減少水媒傳染疾病發生機率，提升居民生活品質。此外，為確保提供工業穩定用水，支持地方政府再生水計畫發展，開發未來水資源不足時的重要輔助水源。	6,424,845

六大核心戰略產業放款

兆豐集團長期支持政府政策促進經濟結構轉型與核心戰略產業發展，推動資訊及數位、資安卓越、臺灣精準健康、國防及戰略、民生及戰備與綠電及再生能源之六大核心戰略產業授信，2023 年兆豐銀行國內（排除重複計算）之六大核心戰略產業放款件數為 9,086 件、年底放款餘額約新臺幣 5,429 億元，占整體企業放款餘額比例約 45.3%。



兆豐銀行 2023 年度國內六大核心戰略產業放款情形

產業別	說明	件數	年底放款餘額 (新臺幣仟元)
資訊及數位	運用 5G、人工智慧、雲端、物聯網等新興科技，改善人們生活品質之相關產業	2,898	243,688,481
資安卓越	強化新興領域防護、打造高階實戰場域及各核心產業導入資安	1,806	78,561,112
臺灣精準健康	提供精準個人化之預防、治療及照護方案而促進健康之產業	987	27,012,647
國防及戰略	航空、船艦以及太空產業相關供應鏈	4,863	265,966,230
民生及戰備	掌握國家所需要的民生及戰備關鍵物資，將關鍵物資的產業鏈留在國內，提升國內產能與技術自主化	3,647	227,167,287
綠電及再生能源	從事綠電及再生能源產業相關製造、電力及燃氣供應、營建工程、運輸及倉儲專業、科學及技術服務業等相關行業	2,706	163,762,125

永續發展產業放款

兆豐集團依內部《ESG 永續發展產業及高風險產業管理要點》規範，區分 11 大永續發展產業類別，暨透過支持永續發展企業，協助產業進行永續轉型。2023 年兆豐集團（銀行及票券）之永續發展產業件數為 1,599 件（排除重複計算）、年底授信餘額約新臺幣 3,299 億元，占整體授信餘額比例約 12.88%。

兆豐集團 2023 年度永續發展產業放款情形

產業別	說明	件數	年底放款餘額 (新臺幣仟元)
再生能源	太陽能、風力、地熱、水力發電、海洋能等能源業，2023 年度授信案場總裝置容量達 2,290MW	210	31,925,553
能源科技	提高發電量或再生發電量及其使用之輸電、配電及儲能設施	17	1,774,807
低碳運輸	電動、氫氣及其他替代化石燃料運輸工具、客貨運系統轉換及效率提升、大眾運輸等之運輸業	145	53,262,042
水資源利用	水監測智慧網路及預警系統、蓄水、水循環處理、防洪節水等水力基礎設施	49	6,907,950
永續建築	綠建築、建築節能系統或產品等建築業	25	11,714,672
溫室氣體減量	能源效率、非能源產生的溫室氣體減量、清潔生產等產業	144	10,125,297
循環經濟	廢棄物清理回收及污染控制與碳封存	157	13,943,642
智慧資通訊科技	光纖寬頻、數據中心與智慧電網等資通訊科技	22	1,145,921
永續農林漁牧業	永續、可驗證有減碳效益相關農林漁牧和水產養殖業措施	11	147,920
永續績優企業	MSCI AA 級以上、入選DJSI、公司治理評鑑排名前20% 及符合臺灣永續分類標準之企業	189	168,025,293
其他從事有助於減少碳排放、循環經濟及提升 ESG 業務或活動	醫療、教育、運動健身、道路工程、其他社會工作服務等	636	37,337,757

兆豐銀行 2023 年符合 LMA、APLMA 及 LSTA 制定之 Sustainability Linked Loan Principles (SLLP) 準則放款情形

類別	說明	件數	年底授信餘額 (新臺幣仟元)
綠色授信（如符合綠色貸款原則 (Green Loan Principle, GLP) 之授信）	客戶之授信資金用途符合財團法人金融聯合徵信中心「綠色授信」定義者，如：再生能源、節能、污染防治、潔淨交通運輸、永續水源及廢水處理等。	468	55,277,851
永續連結貸款 / 可持續發展連結授信（如符合永續連結貸款原則 (Sustainability Linked Loan Principle, SLLP) 之授信）	為引導客戶低碳轉型，透過議合申貸條件，以鼓勵企業更積極投入資源，達成所承諾的「永續績效指標」。2023 年永續績效連結貸款授信餘額為新臺幣1,202 億元，其中屬中小企業者約為新臺幣282 億元。	228	120,182,558

註：綠色授信及永續績效連結授信金額分別占國內企金總授信餘額 4.12% 及 8.97%。

個人授信

兆豐銀行為協助個人客戶也能選擇合適的永續貸款專案，推出一系列永續個人授信金融商品，包含永續房貸及綠企業員工信貸等。2023 年度個人授信件數為 32,918 件，年底授信餘額達新臺幣 730 億元。

兆豐集團 2023 年度個人授信客戶永續專案授信

類別	說明	件數	年底授信餘額 (新臺幣仟元)
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。	30,384	70,999,677
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。	2,534	2,035,144

註：個金綠色授信金額占個金總授信餘額之比率 0.12%。

4.1.3 責任投資

兆豐集團秉持《責任投資原則》及《機構投資人盡職治理守則》之精神，將 ESG 整合進投資分析及決策制定過程，針對高 ESG 風險之企業建立管理機制，對環境及社會有潛在性衝擊者，如染整業，或高碳排產業等有害環境永續、危害人體健康及生物多樣性等情事之企業，應採例外管理，於投資前先辦理盡職調查並審慎評估，經評估後如對永續發展無重大不利影響，或採行有條件交易者，始可承作。2022 年兆豐銀行首度針對投資事業發放氣候議合問卷，2023 年問卷除包括原有之氣候風險因子外，另納入 SBTi 相關議題，深入瞭解投資事業在永續發展方面進程，以便未來與投資事業議合並追蹤其氣候風險改善情形。

■ 兆豐銀行氣候議合問卷風險因子

?

是否訂有氣候變遷管理政策？

?

是否進行溫室氣體排放盤查、驗證及揭露措施？

?

是否規劃溫室氣體排放減量及實際行動（含SBT 相關議題）？

案例分享 兆豐投信落實 ESG 盡職治理

兆豐投信針對明揚國際 2023 年 9 月發生於屏東科技產業園區的嚴重工安事件，與合作單位台灣指數公司討論該負面事件對「兆豐台灣 ESG 永續高股息等權重 ETF 基金 (00932)」之影響，除依「台灣永續評鑑」重大性事件處理規則進行扣分，另於 2023 年 11 月依指數編製規則，將該公司從成分股中刪除，以保障投資人權益。

投資國家永續發展

豐集團順應國際永續金融倡議、主管機關綠色金融及普惠金融相關政策發展趨勢與分類原則，針對國家發展趨勢之六大核心戰略或永續發展產業提供支持，期望透過投資資金支持具環境保護、社會責任或永續治理之企業，提升社會安全與能資源利用效率。2023 年兆豐集團國內之六大核心戰略產業投資件數為 943 件、年底投資餘額（排除重複計算）約為新臺幣 2,798 億元，占整體企業投資餘額比例約 37.1%。

兆豐集團 2023 年度六大核心戰略產業投資情形

產業別	說明	件數	年底投資餘額 (新臺幣仟元)
資訊及數位	運用 5G、人工智慧、雲端、物聯網等新興科技，改善人們生活品質之相關產業	222	106,842,521
資安卓越	強化新興領域防護、打造高階實戰場域及各核心產業導入資安	75	39,668,118
臺灣精準健康	提供精準個人化之預防、治療及照護方案而促進健康之產業	63	5,871,808
國防及戰略	航空、船艦以及太空產業相關供應鏈	172	68,188,662
民生及戰備	掌握國家所需要的民生及戰備關鍵物資，將關鍵物資的產業鏈留在國內，提升國內產能與技術自主化	250	179,834,293
綠電及再生能源	從事綠電及再生能源產業相關製造、電力及燃氣供應、營建工程、運輸及倉儲專業、科學及技術服務業等相關行業	161	120,418,928

兆豐集團 2023 年度永續發展產業投資情形

產業別	說明	件數	年底投資餘額 (新臺幣百萬元)
再生能源	太陽能、風力、地熱、水力發電及海洋能等能源業	9	3,778
能源科技	提高發電量或再生發電量及其使用之輸電、配電及儲能設施	5	277
低碳運輸	電動、氫氣及其他替代化石燃料運輸工具、客貨運系統轉換及效率提升及大眾運輸等之運輸業	6	5,733
水資源利用	水監測智慧網路及預警系統、蓄水、水循環處理及防洪節水等水力基礎設施	1	9
永續建築	綠建築、建築節能系統或產品等建築業	0	0
溫室氣體減量	能源效率、非能源產生的溫室氣體減量、清潔生產等產業	1	20
循環經濟	廢棄物清理回收及污染控制與碳封存	8	400
智慧資通訊科技	光纖寬頻、數據中心與智慧電網等資通訊科技	0	0
永續農林漁牧業	永續、可驗證有減碳效益相關農林漁牧和水產養殖業措施	0	0
永續績優企業	MSCI AA 級以上、入選DJSI、公司治理評鑑排名前20% 及符合臺灣永續分類標準之企業	342	63,522
其他從事有助於減少碳排放、循環經濟及提升 ESG 業務或活動	醫療、教育、運動健身、道路工程及其他社會工作服務等	151	40,309

永續發展債券

兆豐銀行於 2020 年發行首檔新臺幣 10 億元的綠色債券，2022 年及 2023 年分別發行一檔新臺幣 15 億元的可持續發展債券、2024 年再發行一檔新臺幣 10 億元的社會責任債券，聚焦再生能源及能源科技發展、創造就業及可以減輕或避免因社會經濟危機所導致失業的計畫等兩個領域。兆豐集團於 2023 年發行、投資及承銷永續發展債券共計投入成本新臺幣 52.4 億元，財務效益共計新臺幣 2.5 億元。

兆豐銀行永續發展專項資金債券發行情形

綠色債券 (符合GBP 之債券)	社會債券 (符合SBP 之債券)	可持續發展債券 (符合GBP、SBP、SBG 之債券)
債券簡稱 / 代碼P09 兆豐銀1 (G11838)	債券簡稱 / 代碼P13 兆豐銀1 (G11845)	債券簡稱 / 代碼P11 兆豐銀1 (G11839)、 P12 兆豐銀1 (G11844)
年度2020 年	年度2024 年	年度2022 年、2023 年
金額1 檔新臺幣10 億元	金額1 檔新臺幣10 億元	金額2 檔各新臺幣15 億元，合計新臺幣30 億元
ESG 效益	ESG 效益	ESG 效益
協助離岸風場開發、發展低碳運輸、建置廢棄物熱處理發電中心、興建污水下水道系統等。	協助「無自有住宅」家庭購置住宅，響應政府健全房市政策，減輕民眾購屋成家的資金負擔。	1. 估可減少約975,687 公噸碳排放。 2. 創造工作機會數估計共10,650 人。

兆豐銀行 2023 年度永續發展債券資金運用情形

資金運用類別	效益衡量指標績效	放款金額（新臺幣億元）
再生能源及能源科技發展	1. 專案數量（件）：1 2. 再生能源設備總裝置容量 (MW)：300 3. 再生能源專案年度總發電量估計 (GWh)：971.8 4. 再生能源專案年度總減碳量估計 (tones CO ₂ e)：481,041	7.23
創造就業及可以減輕或避免因社會經濟危機所導致失業的計畫	1. 專案數量（件）：20 根留臺灣企業加速投資專案：1 歡迎台商回台投資專案：6 中小企業加速投資專案：13 2. 創造工作機會數目估計：2,401 人	7.77

兆豐證券 2023 年度永續發展債券承銷情形

債券類別	項目	
綠色債券 (符合GBP 之債券)	債券名稱	台積電 (112-1、112-2)、台電 (112-3、112-6)
	件數	4 件
	金額 (新臺幣仟元)	1,900,000
社會債券 (符合SBP 之債券)	債券名稱	遠傳電信(112-1)
	件數	1 件
	金額 (新臺幣仟元)	150,000
可持續發展連結債券 (符合SLB 之債券)	債券名稱	鴻海(112-4)
	件數	1 件
	金額 (新臺幣仟元)	100,000

兆豐集團 2023 年度永續發展債券投資情形

債券	項目	銀行	證券	票券	保險	合計
綠色債券 (符合GBP 之債券)	件數	44	7	10	2	63
	年底投資餘額 (新臺幣億元)	147.53	15.90	50.33	1.4	215.16
社會債券 (符合SBP 之債券)	件數	25	4	-	-	29
	年底投資餘額 (新臺幣億元)	71.34	3.29	-	-	74.63
可持續發展債券 (符合GBP、SBP、SBG 之債券)	件數	33	7	2	1	43
	年底投資餘額 (新臺幣億元)	59.85	11.27	15.35	0.5	86.97
可持續發展連結債券 (符合SLB 之債券)	件數	5	-	-	-	5
	年底投資餘額 (新臺幣億元)	5.15	-	-	-	5.15

ESG 基金

兆豐集團於符合市場投資預期收益前提下，提供個人客戶符合 ESG 規範之基金商品，關注企業於減少碳排放、創造生物多樣性、關注員工福利、減緩社會不平等、穩健公司治理及實踐誠信經營等 ESG 議題之表現，支持致力實現上述 ESG 精神之企業。

兆豐集團 2023 年度所有 ESG 基金

基金類別	單位	銀行	證券	投信
ESG 基金 (已登錄 ESG 基金專區)	件數	64	120	1
	金額 (新臺幣億元)	56.59	1.26	39.23
ESG 基金 (符合歐盟永續金融規範 (SFDR) 之基金)	件數	390	43	-
	金額 (新臺幣億元)	538.42	1.14	-
財富管理投資總資產管理規模 (Assets Under Management, AUM)	金額 (新臺幣億元)	4,066.87	155.37	915.36
ESG 基金存量占比 (=ESG 基金總金額 / 財富管理投資總資產管理規模) x 100%	百分比 (%)	14.63%	0.81%	4.29%

註：ESG 基金存量占比排除重複計算。

兆豐投信 2023 年度發行之 ESG 基金

名稱	兆豐台灣 ESG 永續高股息等權重 ETF 基金 (00932)
基金成立日期	2023 年 8 月 22 日
基金種類	國內投資指數股票型 (股票型)
投資目標	本基金採取指數化策略，追蹤標的指數為「臺灣指數公司特選臺灣上市上櫃ESG 永續高股息等權重指數」之績效表現為操作目標。
指數衡量標準	參考「台灣永續評鑑」之「台灣永續得分率」前50% 者，並排除重大性事件之黑名單及爭議性產業後，再經過市值動能、現金股利等財務指標篩選，選出符合兼具ESG 及高股息之成分股建置投資組合。
投資比例配置	本基金採用指數化之投資策略，90% 以上之資產將追蹤投資於「臺灣ESG 永續高股息等權重指數」，投資於ESG 層面表現正向、具較符合台灣永續評鑑之企業。
績效成果	00932 為臺灣首創結合「永續」、「高股息」、「等權重」之息收型ETF，截至2023 年底，基金規模已達新臺幣 3,922,772,570 元，受益人數達25,210 人。近一個月報酬率達4.88%，近三個月為11.94%，基金績效皆優於大盤。

4.1.4 永續保險

兆豐保險自願遵循「永續保險原則 (PSI)」，聚焦再生能源及能源科技、低碳運輸、污染防治及普惠金融等四大主軸，致力透過開發更多永續保險商品，提供業者及民眾更多保障。2023 年度兆豐保險永續保險承保總件數為 134,382 件、保費收入約新臺幣 183,307 仟元，約占總承保總金額 2.94%。另外，兆豐銀行亦提升其他永續金融商品曝光，代理銷售永續保險商品，如 IPO 連結 ESG 標的投資型保單、小額終老保險、外溢保單等，2023 年度共銷售 452 件永續保險、金額達新臺幣 410,307 仟元。

兆豐保險 2023 年度所有永續保險				
類別	細項類別	說明	件數	保費收入 (新臺幣仟元)
再生能源及綠能科技	離岸風電產業	提供風場開發商轉嫁工程興建期間的風險保單，有利綠色能源發展。	1 件	75,165
	太陽能產業	提供安裝工程保險及電子設備綜合保險，有利綠色能源發展。	130 件	87,869
	住家綠能升級附加條款	提供住家綠能保險，有助於節能減碳發展。	123 件	18
低碳運輸	汽車保險綠能環保車附加條款	汽車保險綠能環保車附加條款，提供綠能環保車（如電動車、油電混合）投保，並搭配電子保單減少紙張浪費，有助於節能減碳。	31 件	637
污染防治	船舶營運人責任保險（船舶殘骸的清除及海洋污染責任）	船舶運送業應於開始營運前投保營運人責任保險，承保範圍包含船舶殘骸移除及海洋污染責任。	31 件	6,946

類別	細項類別	說明	件數/ 人數	保費收入 (新臺幣仟元)
普惠金融	微型保險	照顧經濟弱勢族群開辦微型保險，讓經濟弱勢族群以低保費獲得基本保險保障，並協助填補政府社會保險或社會救助機制不足之缺口。2023 年觸及人數達 19,907 人。	516 件	1,535
	農業保險	開辦參數型甜柿保險轉嫁氣候變遷造成之農業損失，並增加農民保障。該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。	35 件	1,535
	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。2023 年觸及人數達 133,066 人。	132,971 被保險人	6,706
	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。	544 件	2,896

4.1.5 多元永續金融商品

ESG 信用卡

因應永續及淨零的全球趨勢，兆豐銀行 2020 年起發行的信用卡皆取得「ISO 14067 碳足跡」和「ISO 14046 水足跡」認證，也通過環境部審核，取得環境部「碳足跡標籤」。每張信用卡生產的產品碳足跡約 800g、磁條信用卡則為 380g，並透過買入碳權的方式，通過「碳中和 (PAS 2060)」認證，讓每一張信用卡都升級成為「零碳信用卡」。截至 2023 年底，累積發出超過 84 萬張零碳信用卡，約抵銷 850 公噸二氧化碳排放。



Gogoro 聯名卡

發行時間	2018 年 9 月
信用卡特色	綠色信用卡、零碳信用卡
環境 / 社會效益	發行至今回饋電動機車電池約新臺幣 9,948 萬元
2023 年新增發行人數	3,075
截至 2023 年底累積已發行人數	122,220



e 秒刷鈦金卡/
萬事通金融信用卡

發行時間	2017 年 7 月
信用卡特色	環保信用卡、生態復育（無價星球植林計畫）
環境 / 社會效益	自 2022 年 5 月起 PETG 卡面發行累計種植 6,000 顆樹木
2023 年新增發行人數	13,775
截至 2023 年底累積已發行人數	278,483

永續存款

兆豐銀行為因應既有企業客戶對 ESG 之訴求，參考國際資本市場協會 (International Capital Market Association, ICMA) 所訂之《綠色債券原則》(Green Bond Principles, GBP) 及聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 之核心目標，將存款募集資金專門用於放款予符合規定及條件的綠色及社會效益項目，或為這些項目進行再融資的運用。

兆豐銀行綠色 / 永續存款

資金運用	環境 / 社會效益	確信機構	執行企業家數	承作規模 (新臺幣仟元)
投入陸域風力發電廠、太陽能發電設備、水面型太陽能電廠、離岸風場等	• 太陽能發電合計減少 41,859.40 公噸二氧化碳排放 • 風力發電合計減少 401,818.42 公噸二氧化碳排放	勤業眾信會計師事務所	116	12,468,500

註：詳細內容請參考兆豐銀行官網 (https://www.megabank.com.tw/corporate/cash-management/sustainable_time_deposit/announcement)。

4.2 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，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），以負責任暨永續方式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。詳細普惠金融成果彙總請參考 [8.3.2 普惠金融成果](#)。

普惠金融承諾與管理

為響應我國「推動普惠金融」政策方向與聯合國倡議，兆豐集團透過市場調查、目標客群需求分析與意見回饋，持續開發與優化適合目標客群之金融商品 / 服務模式，致力於滿足不同族群（包含身心障礙、高齡者及其他財務弱化族群）之金融商品 / 服務需求。同時，積極與政府機關、社福團體及其他異業合作，擴大普惠金融服務類型與範圍，並針對特定群體提供金融服務以外的協助，如舉辦專題講座以提升民眾對於身心障礙、高齡者之安養規劃等相關知識，以負責任暨永續的方式實現經濟包容性成長、改善貧富及城鄉差距與生活水準、促進社會公平及社會福利等目標。

為保障高齡、青壯、婦女、弱勢及農民等目標客群之權益及財務健全，兆豐銀行於審查貸款時除遵循 5P 授信原則，以防客戶過度舉債外，另定期辦理教育訓練，強化員工對客戶之瞭解 (KYC)，藉由淺顯易懂的溝通方式推薦客戶適合之金融商品 / 服務，避免不適宜之業務招攬或行銷行為，並提供多元化且便捷的申訴、意見溝通管道，以利即時回應客戶需求，提供更加友善之金融商品 / 服務。

兆豐集團每年訂定經董事會核定之「普惠金融」推動計畫與具體目標，並於永續發展委員會按季追蹤管理，以展現集團落實普惠金融之決心。

4.2.1 普惠金融商品

兆豐銀行普惠金融業務

對象	普惠金融業務	業務介紹	推動成果
 高齡族群	以房養老貸款	兆豐銀行配合金管會 2020 年 9 月發布信託 2.0「全方位信託」推動計畫，暨因應我國高齡化社會問題，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。	2023 年「以房養老」貸款推廣觸及 1,102 人次，當年度新做核准額度較 2022 年成長 39.78%。截至 2023 年底止，累積承作戶數達 88 戶、累積核准額度達新臺幣 8.59 億元。
	安養信託	因應高齡社會的提前來臨，兆豐銀行持續推動信託 2.0「全方位信託」業務，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，也能透過異業結合，將服務內容擴展至食衣住行生活所需及安養照顧等服務。	2023 年「安養信託」推廣觸及逾 8,744 人次、累積受益 4,353 人、累積財產規模達新臺幣 143.85 億元，較 2022 年成長 176.53%。
 青年族群	青年安心成家貸款	為支援民眾置產及成家立業需求，財政部自 2010 年 12 月推出「青年安心成家購屋優惠貸款」，2023 年 8 月為進一步減輕民眾購屋負擔，放寬貸款額度、年限、寬限期等各項條件及提供 0.25% 之利息補貼，兆豐銀行除配合政府政策開辦本貸款外，亦自 2022 年 3 月起至 2026 年 7 月底止減收利息 0.125%。	2023 年「青年安心成家貸款」推廣觸及逾 53,117 人次、累積貸款戶數達 25,666 戶、累積撥款金額達新臺幣 1,276.71 億元，較 2022 年成長 20.57%。
	青年創業及啟動金貸款	兆豐銀行配合經濟部中小企業處推動「青年創業及啟動金貸款」計畫，營造有利青年創業環境，促進經濟發展。	2023 年「青年創業及啟動金貸款」推廣觸及逾 414 人次、累積貸款戶數達 2,850 戶、累積撥款金額達新臺幣 29.53 億元，較 2022 年成長 17.54%。
 女性族群	好孕禮物貸	為響應政府積極鼓勵國民增加生育率，自 2023 年 6 月推出「好孕禮物貸」，對於符合條件之家庭，於線上申辦信貸者可享前六期利率及開辦費優惠。	2023 年「好孕禮物貸」推廣觸及逾 945 人次、累積受益 94 人、累積撥款金額達新臺幣 5,620 萬元。

對象	普惠金融業務	業務介紹	推動成果
 中小企業	中小企業存放款	依據經濟部調查顯示臺灣中小企業占全體企業達九成以上、中小企業就業人數占全國就業人數達八成以上，不僅是穩定經濟的中流砥柱，更是創造就業的重要基石。兆豐銀行積極推動中小企業存放款業務，以掌握普惠金融商機。	兆豐銀行 2023 年中小企業放款達 20,869 戶，餘額達新臺幣 6,496 億元；中小企業存款達 138,036 戶，存款總金額達新臺幣 9,160 億元。
	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，致力發展普惠金融及消除貧窮。	2023 年核予微型金融機構授信案件共 9 件，授信額度約新臺幣 44.21 億元，授信餘額約新臺幣 22.83 億元。
 當地社區	都市更新及危老建物重建	兆豐集團為有效推動都更案件，結合銀行、票券、資產管理等資源，提供客戶一站式服務，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。	2023 年共協助 41 件都更老案件，核准貸款額度達新臺幣 417.99 億元。

小型企業及社區發展放款

兆豐銀行 2023 年小型企業及社區發展放款總件數為 21,208 件、放款戶數共 15,808 戶、年底放款餘額達新臺幣 2,602 億元，較前一年成長 6.38%。

兆豐銀行 2023 年放款類型細分（國內不含 OBU）

類型	放款總件數	放款總戶數	年底放款餘額（新臺幣億元）	金額佔比(%)
個人放款（消金）	103,509	126,366	5,356	32.83%
大型企業放款 ^(註1)	2,207	1,225	3,759	23.04%
中小及新創企業放款	31,159	20,869	6,496	39.82%
小型企業及社區發展放款 ^(註2)	21,208	15,808	2,602	15.95%
微型企業放款 ^(註3)	7,860	5,306	1,326	8.13%
其他類型放款	260	170	702	4.31%
合計	166,203	148,630	16,313	100%

註 1：「大型企業放款」為不含中小及新創企業之民營企業。

註 2：「小型企業及社區發展放款」為符合下列條件之一者：(1) 企業設立未滿 5 年 (2) 雇用員工人數 20 人以下 (3) 資本額新臺幣 500 萬元以下 (4) 年營收新臺幣 1,000 萬元以下。

註 3：「微型企業放款」為雇用員工人數 10 人以下之民營企業。

註 4：其他類型為公營企業。

註 5：兆豐銀行 2023 年「小型企業及社區發展放款」逾期放款件數共 348 件、逾期放款餘額為新臺幣 17.49 億元。

兆豐銀行 2023 年存款類型細分（國內分行）

類型	存款總件數	存款總戶數	年底存款餘額（新臺幣億元）	金額佔比(%)
個人存款	5,577,224	3,963,728	12,124	45%
中小型企業存款	229,821	138,036	9,160	34%
其他類型存款	57,250	35,497	5,658	21%
合計	5,864,295	4,137,261	26,942	100%

4.2.2 普惠金融服務

無障礙營業廳

兆豐銀行提供身心障礙人士各項便利金融服務，於銀行營業廳設置無障礙服務，並在出入口設置服務鈴及引導人員協助辦理各項業務。並提供身心障礙者享每月三次 ATM 跨行提款免手續費優惠，2023 年累計共 355 戶。兆豐銀行及兆豐證券在「兆豐銀行網站」、「兆豐證券形象網」取得行政院數位發展部的「無障礙網路空間標章」AA、A 等級標章，提升視、聽覺障礙者操作便利性。



雙語分行

兆豐銀行為響應金管會「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。2020 年於天母地區成立首間「蘭雅分行」雙語示範分行，不僅提供信用卡、存款、國外匯兌、數位金融及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，包含官網、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，讓身處臺灣的外國人都能充分感受友好的環境。

兆豐銀行於 2023 年已由 55 家擴增至 75 家，佔國內分行 69%，原定 2028 年完成全臺 108 家分行成為雙語分行之目標，預計將於 2024 年提前達陣，為外籍人士提供更完整的雙語金融服務。

視障及聽障金融服務

為提升聽語障客戶之服務品質，兆豐銀行與「社團法人台灣手語翻譯協會」合作提供即時視訊翻譯，有效向聽障人士說明產品及服務。若視訊手語翻譯無法滿足需求，亦可預約現場手語翻譯服務，降低其理解誤差與雙方間的隔閡，貫徹兆豐集團公平待客精神。

兆豐銀行於國內特定分行、機場及醫院等公共場所，設有具視障語音功能之自動櫃員機。另透過建立「智能客服小咩」文字客服，提供 AI 語音轉文字之對談服務或轉接真人對談，以服務聽障及視障人士。

兆豐銀行於 2023 年已設立 103 台視障語音功能自動櫃員機，佔所有自動櫃員機（567 台）之 18.2%，未來兆豐銀行也將持續增設，提升金融服務的便利與包容性，落實無障礙的友善金融服務。



退休健診服務

人口老化已成為全球趨勢，國人必須為退休後至少 15 至 20 年，甚至更長的退休生活規劃經濟來源。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。兆豐銀行 2023 年提供 3,321 人退休健診服務，較前一年度增加 19%，以協助最適化資產配置，採取有效的理財行動，及早準備退休規劃服務。



高齡及失智友善金融服務

兆豐銀行率先信託同業，為高齡及失智客戶打造失智友善信託服務空間，搭配失智者的體驗視感，以柔和光線和明確圖示的半開放空間，創造安定溫暖的金融環境，減少對金融服務認知壓力，並結合科技運用，達到持續關懷客戶生理及認知功能的目標。

兆豐銀行於國內分行規劃友善服務空間，當高齡者、身心障礙、失智者或疑似失智者之客戶，不方便於營業廳櫃檯辦理業務時，可引導客戶至友善服務空間，由友善服務人員協助客戶辦理各項業務。另於蘭雅分行打造優質失智金融友善環境，除已具備無障礙服務櫃台、服務鈴、友善人員外，藉由參訪失智日照機構及醫界失智症專科醫師與會提供設置建議，規劃適合疑似失智者、高齡者及身心障礙者洽談辦理金融業務之「樂智友善服務區」，服務區內設有洽談室兼靜心室、互動式訓練機、多寶格展示櫃、觸摸牆及指梯等；如分行行員遇到疑似失智之客戶，可將客戶引導到服務區，進行洽談或辦理金融業務，讓不同需求的客戶來到銀行，都能夠安心、放心，賓至如歸地被對待，落實真正普惠金融之精神。

兆豐銀行於 2023 年底已有台北市、新北市、桃園市、高雄市、新竹市及台中市地區等 86 家分行積極申請加入成為「失智友善組織」，逾 2,500 位受過教育訓練的分行同仁成為「失智友善天使」，未來將逐步推廣至全臺所有分行，以具體行動積極協助佈建失智症者生活守護據點，提供對於有疑似失智症之客戶或陪同家屬給予適切的協助，共同打造失智友善環境。



普惠金融講座

兆豐集團普惠金融講座涵蓋多項主題，包括提供高齡族群和小型企業及社區之相關講座。透過介紹適合相關族群的金融商品與知識，如產品特性、優點及應用等，以幫助高齡族群、小型企業及社區等弱勢族群，達到普惠金融之實踐。

服務族群	講座主題	參與人次	總講座時數 (參與人次x 講座時數)
高齡族群 / 身心障礙族群	安養信託	1,723	1,482
小型企業及社區發展	小型企業及社區發展放款	245	990

註：上述講座亦提供線上影片供大眾點閱，截至 2023 年底已累计逾 7,021 觀看人次。

4.3 客戶關係

4.3.1 公平待客

政策與運作

兆豐集團秉持專業金融與誠信服務的經營理念，以公平待客原則為公司文化核心，參酌「金融消費者保護法」第二章金融消費者保護與「金融服務業公平待客原則」規定，制定《兆豐金融集團公平待客原則暨金融消費者保護要點》，各子公司制定由董事會監管之《公平待客原則之政策》及相關策略與執行計畫，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集團之信心與信任，保障客戶權益，落實公平合理、平等互惠及誠信原則。

兆豐銀行、兆豐證券、兆豐票券及兆豐保險均於公司對外網站設置「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。兆豐保險另設置「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。

公司名稱	相關政策	運作情形	2023 年度亮點績效
兆豐銀行	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》；2022 年增訂《關懷高齡客戶政策》著重提升高齡客戶消費權益保護。	兆豐銀行由各業務管理單位組成「關懷暨公平待客委員會」，每季召開會議，針對重要客訴處理與精進服務做討論，為提升委員會層級，首長及具客訴處理經歷董事親自出席 2023 年第 3 季會議，並參與分行主管之客訴研討教育訓練，彰顯董事會主動推行「公平待客原則」文化之努力。2023 年另增設「公平待客績效管理指標」連結年度業務管理單位績效考評及「全行執行成果燈號」，透過績效連結與定期檢視成果燈號，加強落實程度；並通過 ISO 10002 客訴管理國際標準認證，同步升級客訴專責小組編制，持續提升客訴處理能力與效率。此外，為使員工理解以客戶立場著想之重要性，兆豐銀行設定高於法定時數之例行性教育訓練，不斷精進公平待客執行與提倡此文化。	- 卓越銀行評比獲「最佳公平待客」肯定 - 承諾企管評選「金融友善服務調查」公股銀行第一名 - 金管會信託業推動信託 2.0 計畫評鑑「信託業務創新獎」首獎 - 工商時報第三屆《Trust Award》多元信託創新獎「最佳信託商品整合創新獎」、「異業合作推薦獎」、「最佳不動產管理信託創新獎」、「最佳永續信託創新獎」等獎項
兆豐證券	已訂定《公平待客原則之政策及策略》。	兆豐證券「公平待客推行委員會」隸屬董事會，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，以提升員工對於金融消費者保護之觀念。	金管會公平待客原則評核榮獲「大型綜合證券排名前 25%」

公司名稱	相關政策	運作情形	2023 年度亮點績效
兆豐保險	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》。	兆豐保險成立跨部門「公平待客原則工作小組」，並依據《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，彙陳首長核閱。此外，兆豐保險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。	榮獲財團法人保險事業發展中心臺灣保險卓越獎之「保戶服務專案企劃卓越金質獎」
兆豐票券	已訂定《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》。	兆豐票券每年邀請專業講師辦理教育訓練，並依據金管會2023 年增訂之「金融機構執行公平待客原則應加強注意事項」十項原則，定期檢視公司內部規範及與客戶訂定之約據，將年度執行情形提報董事會，以精進公平待客之落實。	修訂「公平待客原則暨金融消費者保護政策」，納入性別平權意識。
兆豐投信	已訂定《公平待客原則之訂定與執行作業》及《公平待客原則暨金融消費者保護要點》。	兆豐投信持續辦理「金融消費者保護法」、「公平待客原則」及相關法規教育訓練，並將各業務管理單位經常發生或重大消費爭議案件納入教育訓練，避免員工重覆出錯，並提升客戶體驗，以「公平待客原則」為企業核心目標。	修訂「公平待客原則暨金融消費者保護要點」，納入性別平權意識。

公平待客教育訓練

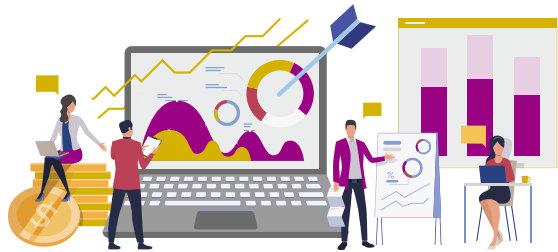
兆豐集團為強化金融從業人員具備公平待客之專業知識，各子公司每年辦理公平待客相關教育訓練，並透過實體及線上課程同步進行，將實體課程錄製並上線於內部數位學習平台，提供員工多元管道與彈性之學習方式，以落實員工教育訓練，強化公平待客認知，提升客戶關係及服務品質。2023 年公平待客相關教育訓練主題與內容包含「公平待客原則」、「公平待客國際趨勢」、「處理金融消費爭議規則」、「金融消費者保護法」、「個人資料保護法」、「金融友善服務準則」及「員工行為準則及品德操守」等，共 55,546 人次完訓，教育訓練總時數達 69,678 小時，人均受訓約 7.21 小時。

4.3.2 客訴管理

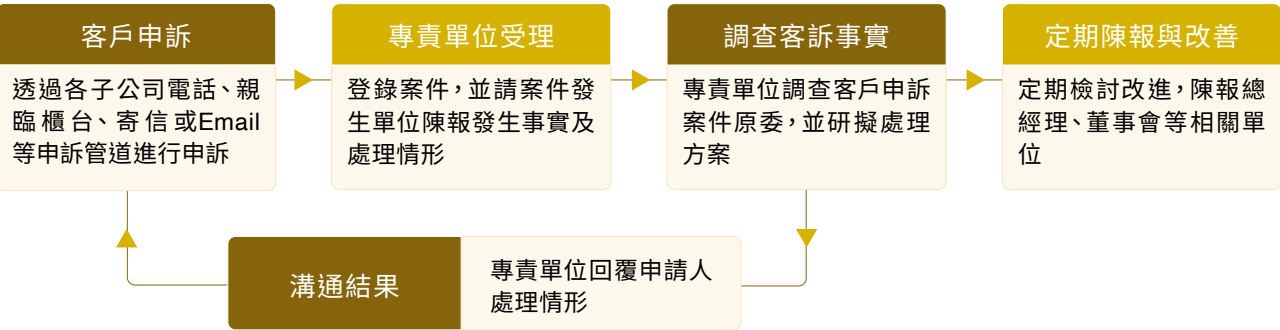
兆豐集團重視客戶感受，各子公司訂有客戶申訴流程、客訴處理程序及目標，並遵循「金融消費者保護法」，自受理並登錄客戶之申訴案件後，均於收受日起 30 日內將處理結果函覆金融消費者。兆豐金控及各子公司皆設有專責單位處理客戶申訴案件，於公司官網提供多元便捷溝通管道（如客服電話及 Email 信箱等），以及時回應客戶需求。

兆豐銀行則採高於法定之標準，設立 24 小時客服中心，客戶可透過電話或網站之「聯絡信箱」與客服聯繫，以 15 天為客訴案件處理時限目標，並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，力求妥善處理客訴案件。兆豐銀行主要申訴案件類型為信用卡、存匯業務及服務態度等，後續已指派專人審慎處理並回覆客訴案件。

針對客訴案件兆豐銀行秉持積極、友善、迅速回應之原則，定期分析客訴原因及提出有效改善措施，除每季於「關懷暨公平待客委員會」進行內部檢討及提出改善措施外，亦每季呈報董事會及總經理等相關單位，並適時針對客訴事件辦理教育訓練，落實客戶關係管理。



客戶申訴流程



案例分享 兆豐銀行榮獲「ISO 10002 客訴品質管理系統」認證肯定

兆豐銀行於 2023 年導入國際標準「ISO 10002 客訴品質管理系統」，並通過第三方查證機構英國標準協會 (BSI) 認證。透過與國際標準的持續接軌，讓兆豐銀行能以國際視野建立公平待客的服務典範，提供金融消費者更透明、更順暢之客訴管道及處理流程，讓客訴案件快速並妥適處理，並在雷董事長的支持與帶領下，從上而下深化「待客如親」服務理念，俾利提升金融消費者之滿意度。

4.3.3 客戶滿意度

兆豐集團身為金融服務業，客戶為最重要的利害關係人，透過客戶滿意度調查得以更加了解客戶真正的需求，發展客戶所需之產品與服務，提升客戶忠誠度及信賴感，創造競爭優勢及企業價值，2023 年集團客戶滿意度涵蓋率為 95.52%（以調查範圍之淨收益占比計算）。

兆豐集團 2023 年客戶滿意度調查結果						
公司名稱	調查項目	滿意度	較前一年度變化	調查案件數	調查方式	說明
兆豐銀行	電話禮貌測試	91.97%	-4.34%	針對全國108家分行、648位行員進行「行員電話禮貌測試」	電訪	部分同仁應對語氣、回答內容有尚待改進之處，分數較前一年度略低，已積極宣導改善。
	臨櫃客戶滿意度	90.30%	-8.23%	委由外部第三方機構針對全國108家分行發放3,500份調查問卷	線上問卷	2022年為自辦抽樣分行調查，2023年委由第三方機構普查。
	數位服務滿意度調查	88.87%	+4.77%	共回收22,597份調查問卷，有效填答為19,794份	線上問卷	-
兆豐證券	客戶滿意度調查	86.05%	-3.60%	5,084份有效問卷	線上問卷	因數位化服務仍持續改善中，滿意度較前一年度略低，已積極擬定改善措施。
兆豐保險	客戶理賠服務滿意度	91.21%	-1.31%	182份有效問卷	線上問卷	部分案件因理賠人員外出，無法即時回覆客戶電話。後續已導入線上智能客服提供客戶更便利且迅速之服務，並加強理賠同仁教育訓練作業。
兆豐投信	臨櫃客戶滿意度	90.13%	-4.19%	500份有效問卷	臨櫃、電訪	因數位化服務管道（如官網、APP、Line官方帳號）新上線，滿意度較前一年度略低，後續將蒐集客戶回饋改善優化系統介面。

兆豐集團近四年客戶滿意度

加權平均客戶滿意度				滿意度目標
2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2023 年
84.26%	85.28%	88.07%	89.08%	86% ✓

註：客戶滿意度= 感到滿意之問卷總數/ 有效問卷總數x 100%

責任行銷

兆豐集團重視客戶權益之維護，近年來金融業發生理專等業務人員不當行為，遭金管會裁罰事件層出不窮，為避免相關負面衝擊發生，兆豐集團已於《誠信經營守則》第 16 條規範所有子公司之商品與服務應遵循相關法規與國際準則，亦於《永續發展實務守則》中承諾秉持商品負責與行銷倫理原則，確保商品與服務安全並且資訊透明，避免危害相關利害關係人權益，並將「商品設計、廣告招攬、銷售服務等階段均不得有性別偏見」納入集團規範，以落實性別平等之原則。

同時，兆豐集團也積極舉辦相關員工教育訓練，2023 年子公司增設「防止高齡者不當行銷」之教育訓練，加強宣導對於高齡族群行銷之責任，並持續強化員工了解商品適合度 (KYP) 及客戶風險適合度 (KYC)，以落實責任行銷原則。此外，兆豐集團每年亦透過客戶意見調查、官網資訊揭露、寄送電子郵件通知等方式，提醒客戶留意自身權益落實客戶關懷之作為，並於提供金融商品或服務契約前，向客戶充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，以充分揭露其風險。兆豐銀行、兆豐證券、兆豐保險及兆豐投信已規範新金融商品與服務上市前之審核流程，包含應進行設計規劃、高階主管審查及準備銷售等程序，並提報董事會通過。兆豐保險更進一步修訂內部作業規範，於商品開發評估階段填寫「商品開發 ESG 議題檢視表」，檢視商品所涉之風險、商品設計納入之 ESG 議題、商品設計之目標族群（女性、銀髮族、新住民、氣候變遷或環保相關產業等），及滿足社會發展趨勢需求等項目。2023 年兆豐集團未違反任何有關產品與服務之資訊與標示及行銷傳播事件和自願性規範事件。

4.4 資訊安全

4.4.1 資訊安全管理

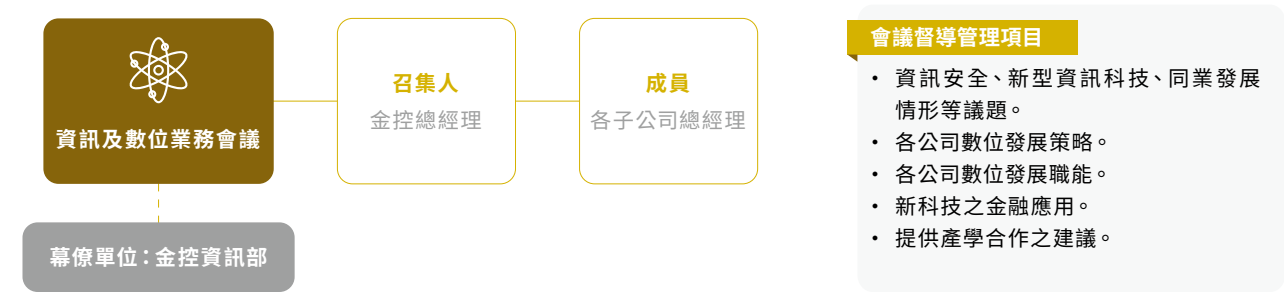
為統籌集團資訊發展與資訊安全管理事項、降低資安風險，兆豐金控已建置資訊安全管理系統，訂有《資訊安全政策》及《資訊安全管理作業要點》，每年定期檢視資安相關規章，並於 2022 年導入並取得國際資安認證 ISO 27001 資訊安全管理系統，經由資安治理、法令遵循、風險控管與稽核審查等機制運作，配合科技運用，全面提升資安防護能力。

兆豐金控依金管會「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」第九條之一規定，已指派督導副總兼任資訊安全長，綜理資訊安全政策推動及資源調度事務，並設置資訊安全專責單位，配置資安專責主管與人員共 5 人，負責本公司資訊安全政策之訂定與維護，建立整體資訊安全防護機制及緊急應變計畫。



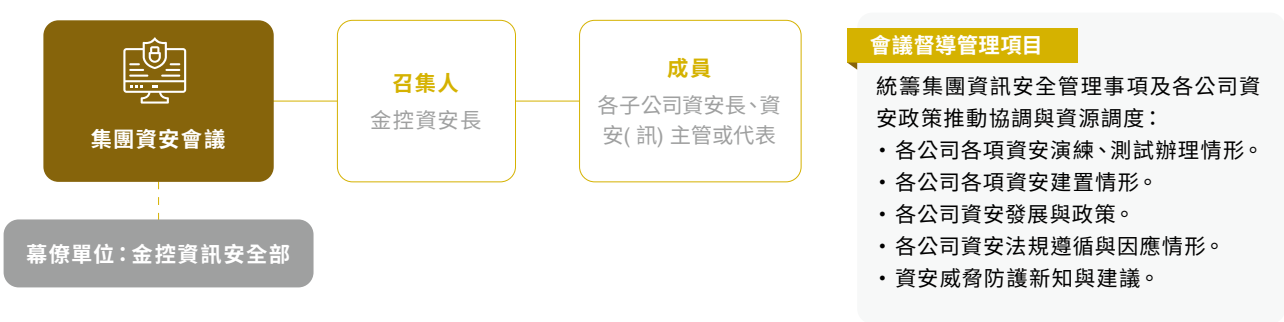
資訊及數位業務會議

召集人及成員	兆豐金控董事暨風險管理委員會委員蕭玉美總經理擔任召集人，兆豐金控資安長丁涵茵副總經理為副召集人，各子公司總經理為會議成員。
開會頻率	每半年至少召開一次會議，並得視業務需要隨時召開，本年度共召開2次。
會議督導管理內容	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及風險管理委員會。



集團資安會議

召集人及成員	兆豐金控資安長丁涵茵副總經理擔任召集人，由各子公司資安長、資安(訊)主管或指派代表參與會議。
開會頻率	每季召開一次
會議督導管理內容	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，提升對於資安議題之決策能量，並督導各子公司完備資安相關規範、強化系統防護，建立金融資安聯防體系，提升組織資安應變及防護能量，降低資安風險。



資訊安全管理機制與措施

對於科技發展所帶來的網路威脅與風險變化，兆豐集團持續檢視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，每年不定期進行系統弱點掃描及修補、執行滲透測試、社交工程演練、資通安全教育訓練等，並透過導入 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證及建置 SOC（資訊安全監控中心），確保資安與網路風險控管的適當性及有效性。

兆豐集團資訊安全管理措施一覽表

項目	金控	銀行	證券	票券	保險	投信	資產管理	創投
資訊安全監控中心 (SOC)	●	●	●		●	●		
弱點掃描	●	●	●	●	●	●	●	
滲透測試	●	●	●	●	●	●	●	
社交工程演練	●	●	●	●	●	●	●	●
持續營運測試	●	●	●	●	●	●	●	●
資訊安全管理系統 (ISMS)	●	●	●		●			
電子商務及資訊安全責任保險		●			●			

案例分享 兆豐金控榮獲「ISO 27001 資訊安全管理系統」認證肯定

兆豐金控於 2022 年 9 月 19 日取得 ISO 27001 國際資訊安全管理系統認證，效期自 2022 年 9 月 19 日至 2025 年 9 月 19 日。



兆豐銀行資訊安全管理成果

兆豐銀行為建立安全及可信賴之作業環境，以「降風險、增人才、擴防禦、顧個資、強設備」五大方向為目標，確保資料、系統、設備及網路安全，保障客戶權益。「人員」是資安最重要的一環，透過擴編資安人員，建立金融資安聯防體系，提升組織資安應變及防護能量，強化資訊作業韌性。針對一般員工則透過線上課程、每月資安小報及舉辦電子郵件社交工程演練，強化員工資安知識與緊急應變能力，並認識資安威脅控管風險，達到確保客戶及內部機密資訊之安全性。

面對科技發展所帶來的網路威脅與風險變化，兆豐銀行導入「ISO 27001:2013 資訊安全管理系統」及「ISO 22301:2019 營運持續管理系統」並通過第三方機構認證，透過自行辦理滲透測試作業、開發物聯網預設密碼檢測平台，也積極參與金管會金融駭客入侵模擬演練，且領先業界進行 SOC 成熟度分析，成為臺灣首家將 SOC、KPI、KRI 整合成為「資安風險儀表板」的銀行，並受邀於 2023 年台灣資安大會發表成果與分享建置經驗。2023 年兆豐銀行除榮獲 TCSA「台灣企業永續獎」之單項績效-「資訊安全領袖獎（金融及保險業組）」肯定外，同時亦榮獲工商時報數金獎「數位資訊安全優質獎」，兆豐銀行將持續精進資安管理，戮力朝資安先驅的目標邁進，貫徹永續經營理念，持續提升資安量能。



兆豐銀行榮獲 TCSA「台灣企業永續獎」之單項績效-「資訊安全領袖獎（金融及保險業組）」



兆豐銀行榮獲工商時報數金獎「數位資訊安全優質獎」

資安通報流程與資安事件

兆豐金控已訂定《重大偶發事件作業要點》、《集團資安事件應變小組 (CSIRT) 組織設置要點》及《資訊安全事件管理及通報作業須知》，用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，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，以符合金管會「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。

兆豐金控已訂定《重大偶發事件作業要點》、《集團資安事件應變小組 (CSIRT) 組織設置要點》及《資訊安全事件管理及通報作業須知》，用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，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，以符合金管會「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。當發生重大資安事件時，由事件發生之子公司資安事件處理團隊陳報集團 CSIRT 小組，進行溝通確保應變流程一致，並依要點中「各級資安事件應變小組協調溝通流程圖」辦理，進行資安事件處理應變。資安事件結束後，事件發生單位將召開會議，報告資安事件處理情形及檢討報告，避免事件再次發生。

兆豐集團近三年未發生任何資訊安全、網路安全、資訊基礎設施與資訊外洩事件，2023 年度亦未發生資料（含個人資料）外洩事件，且無因資訊外洩事件而受影響的客戶與員工，故無相關罰款支出。

資訊安全教育訓練

為使客戶安心使用兆豐集團提供之服務，需確保員工具備資訊安全知識與提升意識，集團各子公司每年辦理資訊安全相關教育訓練，並透過實體、線上授課及辦理演講，讓員工每年提升資安知識以因應多變的資安議題。2023 年相關教育訓練主題與內容包含「社交工程攻擊手法介紹及電子郵件安全」、「資訊安全防護實務」、「物聯網與數位轉型下的資安風險」、「ChatGPT 資安宣導」、「生成式 AI 與社交工程產生的資安風險」與「ESG 企業永續發展與資安治理策略」等，共召開 34 場教育訓練及宣導會、共有 36,927 人次完訓（其中 24 場設有課後測驗，全體 30,070 人次皆通過測驗），受訓總時數達 40,559 小時，平均每人受訓達 4.2 小時。

4.4.2 客戶隱私與個資保護

兆豐集團對個人資料及客戶隱私資料保護採取洩漏「零容忍政策」，並善盡客戶資料保密之職責，由兆豐金控法遵部門訂定及維護《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。兆豐銀行與兆豐保險於 2023 年分別完成 BS 10012：2017 個人資訊管理系統與 ISO 27701：2019 隱私資訊管理系統之導入與第三方續證。

此外，為了成為客戶最信賴的夥伴，兆豐金控於《公司員工行為準則》、《獎懲辦法》及《兆豐金融控股公司及其子公司客戶資料保密措施》規範員工對於公司資訊及客戶隱私資料應負保密義務，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與保密措施之規定者，將立即終止違法員工使用公司資訊之權限，並按情節輕重，依公司懲處相關規定提報議處並追究其法律責任，以示兆豐集團對個資保護與客戶隱私權之重視。

兆豐集團僅於合法情況下允許政府索取客戶隱私相關資料，並無其他不合法索取資料之情事，也無使用客戶資料進行二次行銷之行為，或是違反產品與服務之資訊與標示相關法規的事件。兆豐集團 2023 年無接獲侵犯客戶隱私權或遺失客戶資料之外部監管機關投訴。

客戶隱私與個資保護教育訓練

2023 年相關教育訓練主題與內容包含「個人資料保護及檢舉案件類型之解析」、「數位金融發展下之個人資料保護與展望」、「去識別化達到個資最大的利用價值」與「個人資料保護認知宣導」等，共召開 15 場教育訓練及宣導會、共有 9,272 人次完訓（其中 6 場設有課後測驗，全體 7,416 人次皆通過測驗），受訓總時數達 22,934 小時，平均每人受訓達 2.37 小時。

4.5 數位創新

隨著數位化浪潮與後疫情時代的來臨，兆豐集團運用金融科技 (Fintech) 優化數位體驗，打造無所不在的服務，加速普惠金融的發展，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」為數位金融發展主軸，讓金融服務既安全又便利。

近年來兆豐集團透過與利害關係人溝通瞭解客戶需求，持續推動各項數位服務行動化及取得相關專利，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與優化線上開戶功能，更透過社群媒體發送個人化通知，以即時訊息方式通知客戶，藉以提升作業效率與智慧客戶服務體驗。兆豐集團截至 2023 年底共累計取得 779 件數位金融相關專利。

數位金融發展主軸

01 加速推動 分行數位化	- 建立金融函證區塊鏈平台 - 建置智慧櫃員機(STM)	- 開發不動產鑑價系統 - 推廣臨櫃開戶無紙化
02 提升數位 金融服務體驗	- 擴大行動支付服務 - 推廣數位存款帳戶 - 擴大數位通路服務 - 運用社群平台功能	- 提供行動銀行大額外匯申 - 開辦存款交易智能查詢 - 建立遠距視訊服務平台
03 強化數位 科技能力	- 優化智能客服 - 建立線上金融服務平台 - 運用流程自動化機器人(RPA)	- 開發金融FIDO 生物辨識技術 - 建立智能文件辨識服務共用平台

案例分享 兆豐銀行再獲「台灣智慧財產管理規範 (TIPS) A 級驗證」肯定

兆豐銀行積極發展數位化服務、重視公司治理及落實智慧財產管理，自 2022 年起建立智慧財產權保護管理制度，訂定智慧財產政策與目標並據以落實，藉由導入台灣智慧財產管理規範 (TIPS)，強化既有智慧財產管理機制，於 2023 年底通過「台灣智慧財產管理規範 (TIPS) A 級驗證」肯定（效期 3 年）。為落實智慧財產管理計畫，兆豐銀行積極申請金融專利保護，已連續三年上榜本國法人專利百大排名，除進入專利百大排名外，截至 2023 年底兆豐銀行累計取得 138 件發明專利、641 件新型專利，總件數 779 件為同業第一，顯見研發成果卓越。

113年度 TIPS頒證暨智財管理
結合永續經營專題講座



4.5.1 分行數位化

兆豐集團推動數位金融發展之第一步為提升各分行與據點數位化程度，每年不斷推動及精進各項措施，包含「建立金融函證區塊鏈平台」、「建置 STM 智慧櫃員機」、「推廣臨櫃開戶無紙化」、「申請金融服務權限系統」與「開發不動產鑑價系統」之相關專利，加速數位化之推動。

建立金融函證區塊鏈平台	說明	傳統紙本函證回覆會計師事務所須寄送掛號信函並附上回郵信封，每件回覆平均作業日數約為 5 天，兆豐銀行為縮短回覆日數及簡化分行人力作業成本，串接財金公司區塊鏈函證系統，建立函證自動化平台，整合各業務系統資料庫，將函證回覆時間，大幅縮短至「即時」回覆，有效減少人工處理時間及發揮「無紙化」環保功效。
	推動成果	2023 年底已處理 40,690 筆，區塊鏈函證筆數佔所有函證比率已逐漸提高。
建置智慧櫃員機 (STM)	說明	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。智慧櫃員機 (Smart Teller Machine, 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900 多萬張A4 紙。
	推動成果	2023 年底共布建113 台STM，共服務228,035 人，開立帳戶數達261,380 戶。
開發不動產鑑價系統	說明	兆豐銀行於2022 年取得「不動產鑑價系統」之專利，該不動產自動化鑑價模型系統於接收多筆資料輸入後，便會進行鑑價與輸出結果，因此可有效解決銀行房貸估價需求。此系統現應用於兆豐銀行之「房貸e 把兆」網站，供客戶進行線上房屋估價。
	推動成果	2023 年網站瀏覽次數69,668 次，透過該網站查詢實價登錄、進行估價及額度試算之使用次數達38,152 次。
推廣臨櫃開戶無紙化	說明	兆豐集團鼓勵客戶透過電子下單及採行電子對帳單/ 電子保單方式，減少紙本帳單寄送。
	推動成果	兆豐銀行 - 線上申辦信用卡共 83,025 筆，有效減少紙本申請書印製超過 83,025 張。 - 單筆及帳單分期系統申請共 31,380 筆，約可節省用紙量 31,380 張。 - 電子帳單新增戶數共 49,355 戶，推估一年節省用紙量約 592,260 張。 - 將自然人多份業務帳單整合為一份綜合帳單，並新增線上設定電子帳單服務，電子寄送率由 66% 提升至 75%，年節省用紙量 4,200 萬張。 - 線上信託開戶共 15,374 戶，約可節省用紙量達 35 萬張。
		兆豐證券2023 年電子交易筆數18,626,022 筆，發送電子交易對帳單650,860 份，約可節省用紙量達650,860 張。
		兆豐保險2023 年發出逾15.6 萬件電子保單，約可節省用紙量達126 萬張。
		兆豐投信2023 年有效減少紙本文件52,484 張。

4.5.2 數位金融服務

在提高各分行與據點數位化程度的同時，兆豐集團每年也持續「擴大行動支付服務」、「推廣數位存款帳戶」、「擴大數位通路服務」、「運用社群平台功能」與「提供行動銀行大額外匯申報」等數位金融服務項目與功能，讓客戶使用更多便利數位金融服務。

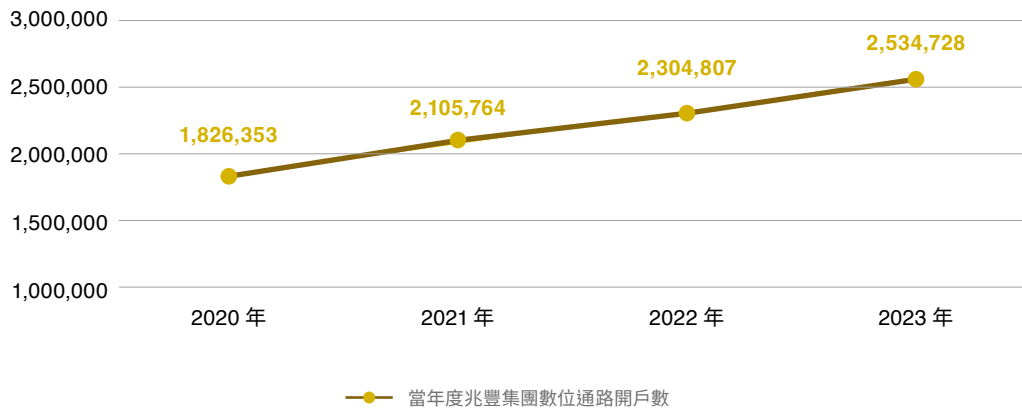


項目	說明		推動成果
擴大行動支付服務	兆豐銀行	1. 持續推動「台灣Pay」： 2023 年9 月起與多家電支機構（如 iPass Money、全盈支付、歐付寶、橘子支付等）合作建立共用平台「TWQR」。 2. 提供不同裝置系統使用國際行動支付： 與國際行動支付及穿戴式裝置供應商合作，陸續推出 Apple Pay、Google Pay、Garmin Pay 及 Samsung Pay 服務，成為首間完備支付服務的公股銀行。 3. 擴大行動支付服務通路： 與各大超商/ 商場合作信用卡支付服務，如 icash Pay、OPEN 錢包、全盈支付、全支付、OK pay、SKM Pay 等。	1. 2023 年「台灣Pay」行動支付交易共230 萬筆，總交易金額為新臺幣13.8 億元，較去年成長34%。 2. 2023 年綁入不同裝置系統卡數已佔整體有效卡14%，交易筆數約159 萬筆，總交易金額為新臺幣13.6 億元。 3. 2023 年與各大超商/ 商場合作信用卡支付服務之交易逾76.9 萬筆，總交易金額達新臺幣3.8 億元。
推廣數位存款帳戶	兆豐銀行	兆豐銀行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、兆豐保險網路會員、網路銀行、金融卡、信用卡及金融信用卡，提供一站式整合數位金融服務。	2023 年底臺幣與外幣數位開戶累計達314,615 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： 以客戶體驗導向設計服務流程，透過流量數據蒐集及分析、遠端用戶認知研究等方式，針對功能選單、名稱及架構，以優化使用者體驗為基礎，進行全面調整。	2023 年底，網路銀行已累積開戶數約 145 萬戶，較 2022 年成長 8.03%；行動 APP 開戶已累積開戶數約 104 萬戶，較 2022 年成長 12.08%。
	兆豐證券	1. 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。 2. 持續推廣臨櫃開戶優化平台： 透過數位手寫板及媒體儲存、數位簽核之導入，大幅縮短客戶臨櫃開戶及加開其他帳戶之等待時間。	1. 2023 年數位通路開戶達 29,412 戶。 2. 2023 年臨櫃開戶無紙化平台完成開戶數共計 3,663 戶。
運用社群平台功能	兆豐銀行	1. LINE 官方帳號提供多項帳務通知服務： 兆豐銀行平均每月發送約796 萬筆通知，除了節省90% 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、理財服務及貸款試算等資訊，且線上文字客服可即時回覆客戶問題。 2. 積極推展LINE 官方帳號綁定服務： 兆豐銀行鼓勵卡友綁定以即時接收信用卡消費通知，同時由活動訊息推播增進與卡友互動之頻率。	1. 2023 年底兆豐銀行官方帳號好友數為 312.9 萬人。 2. 截至2023 年卡友綁定戶數約29.5 萬戶。
提供行動銀行大額外匯申報	兆豐銀行	兆豐銀行於2021 年底正式將行動銀行大額外匯申報上線，客戶只需在行動銀行APP 完成IXML 憑證申請，即可買賣等值新臺幣50 萬元以上之外幣，不僅可省去親臨銀行簽署外匯申報書的時間，還可享受線上換匯的優惠匯率。	2023 年共計發出 11,690 張 IXML 憑證，透過 IXML 憑證完成外匯申報金額共計新臺幣90.03 億元，分別較 2022 年成長 19.51% 及 66.16%。
開辦存款交易智能查詢	兆豐銀行	兆豐銀行於2023 年3 月推出AI 交易搜尋服務，運用AI 自然語言處理(Nature Language Process, NLP) 及大數據技術，幫助客戶能更快速、精確的協助客戶搜尋到所需資料，同時更提供「自動補詞」、「糾正錯字」及「關聯詞」功能，滿足客戶不同的搜尋需求，有效縮短查詢時間並提升操作體驗。	自2023 年3 月上線服務上線以來，本案功能深受客戶喜愛，年度使用累積已逾13 萬人次，大幅提升客戶的查帳效率及體驗。
建立遠距視訊服務平台	兆豐銀行	兆豐銀行於2023 年完成遠距視訊服務共用平台建置，各項業務可依其規劃彈性設定視訊流程及案件審核機制等，包含預約管理、簡訊管理、檔案管理、業務流程管理、商業管理及字卡管理等功能。分行等使用單位，亦可彈性預約客戶視訊時間，並提供錄製留存視訊影音內容、視訊會議案件管理等功能，整體提升客戶數位服務體驗，對於聽障人士，可透過字卡提示方式溝通；對於視障人士，可經由專人協助、銀行逐步確認及完成相關作業，減少客戶需臨櫃或實際接觸作業，打破金融服務之地點及時間限制。	2023 年 10 月底推出的「高資產客戶線上申請暨視訊服務」，成為第一家提供此項服務的公股銀行。提供符合高資產資格的客戶，僅需透過兆豐銀行的行動銀行 APP，約 3 分鐘就可先完成高資產客戶的遞件申請，後續再由客戶專屬理專搭配視訊服務流程完成審核作業，以取代過往填寫紙本文件、約訪對保等繁雜的申請流程，並提供客戶更便利、高效且安全的服務。

兆豐集團近四年數位通路累積開戶數統計

公司名稱	申辦項目	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2023 年較前一年變化(%)
兆豐銀行	網路銀行戶數	1,105,631	1,231,157	1,347,025	1,455,169	8.03%
	行動 App 戶數	708,876	850,780	930,338	1,042,689	12.08%
	戶數合計	1,814,507	2,081,937	2,277,363	2,497,858	9.68%
兆豐證券	數位通路開戶	5,067	16,528	20,050	29,412	46.69%
兆豐投信	數位通路開戶	6,779	7,299	7,394	7,458	0.87%

兆豐集團近四年數位通路累積開戶數總數



4.5.3 數位科技能力

AI 科技與物聯網應用一直是科技發展之突破與趨勢，兆豐集團持續發展金融科技 (Fintech) 優化數位體驗，將 AI 科技運用於「優化智能客服」，使客戶需求能更有效率滿足，物聯網的技術則用於「建立線上金融服務平台」，降低辦理金融業務之繁雜流程。

項目	說明		推動成果
優化智能客服	兆豐銀行	兆豐銀行持續運用自然語言處理技術(NLP) 在文字及語音客戶服務作業，透過智能客服減少客戶進線後等待時間，以提高客戶滿意度。此外，針對年長及身障人士也可提供字體放大、朗讀功能或語音辨識輸入等直覺服務；針對外籍客戶則提供24小時網路電話，除可避開時差限制，更可節省國際電話費用。	2023 年智能客服「小咩」使用登錄人次為 625,068，較2022 年增加78,853 人次（使用量成長14%），且應答命中率達96%，能有效解決客戶問題。透過24 小時全年無休的智能客服，初估每月節省人力及商辦費用達百萬元，有效降低營運成本。
	兆豐保險	兆豐保險於2023 年持續優化智能客服「兆小樂」，除新增線上全險種保單及理賠進度查詢功能外，針對高齡及身障人士也導入文字客服及提供字體放大等功能，提供客戶更全面及友善的金融服務。	2023 年智能客服「兆小樂」使用登錄人次為 43,994，服務量佔客服總案件數比重約 30%，且應答命中率達 90%，能有效解決客戶問題，零時差零距離。
建立線上金融服務平台	兆豐證券	1. 線上開戶平台「E-Open」 ：證券及複委託帳戶雙開功能，搭配線上簽署 W8ben（美國外國人稅務調查表）、整合光學字元辨識技術 (OCR) 並結合兆銀線上核身核印服務，節省開戶時間及繁複手續。 2. 兆豐e 存股」平台 ：提供以盤中零股為標的之定期定額、定股、條件單及美股定股之存股服務，使小資族、存股族更具彈性之數位化存股體驗。	1. 2023 年共 16,928 證券戶及 12,484 複委託於線上開戶。 2. 2023 年累計存股計劃設定數達 30,212 件。

項目	說明		推動成果
流程自動化機器人 (RPA)	兆豐銀行	兆豐銀行為打造全方位業務整合平台(AIO)，2022 年透過數位化設備及流程改造，簡化並整合臨櫃作業流程，強化分行作業效率、增進客戶數位服務體驗。作業範圍包含存款業務開戶作業、視覺障礙與身障者存款開戶作業、黃金存摺開戶、個人戶基本資料修改、外來人口新舊統一證號變更、數位存款帳戶提升權限、信託理財開戶等。	2023 年底共布建267 套AIO 無紙化設備，共服務62,576 人，開立帳戶數達76,350 戶。
	兆豐保險	兆豐保險2022 年起開導入流程自動化，逐步將簡易且高頻率之作業流程轉機器人處理，目前已應用之流程涉及理賠、財管及報價之相關作業。	2022 年至2023 年間，理賠防疫險資料建檔總計透過RPA 完成超過50 萬筆資料。

開發金融 FIDO 生物辨識技術

兆豐銀行於 2023 年 6 月正式提供金融 FIDO 服務，透過生物辨識技術（如指紋或人臉辨識）綁定行動裝置以進行身分驗證，有效減少因帳號、密碼揭露、盜用或釣魚簡訊攻擊而帶來的風險，並增強客戶網路交易資料保護及交易安全性。目前該系統可支援雲端櫃台多項金融服務項目及兆豐保險之網路會員註冊 / 登入 / 投保。金融 FIDO 為快速、方便又安全的身分驗證工具，未來將持續擴及行內及子公司間各項金融服務之申辦，如：信用卡消費 3DS 驗證、第二類數位存款開戶身分驗證、兆豐證券線上開戶之證券交割 / 複委託帳戶授權等。針對於肢體障礙人士，則可透過生物辨識及資料共享傳遞作業，有效節省輸入時間，提升金融友善服務。



建立智能文件辨識服務共用平台

兆豐銀行於 2023 年底完成智能文件辨識服務共用平台建置，提供智慧高準確率的文件辨識結果，並透過 API 供其他業務服務系統串接，降低各單位重複建置相關功能之成本，加速導入線上作業；服務上線後已提供財力證明文件辨識以節省徵信作業，提供客戶證件辨識以加速相關臨櫃申辦流程，以及內部對帳單據辨識以簡化業務人員日常作業提升作業效率，後續更規劃擴大導入銀行各式業務場景。

CH 5

員工關懷

- 5.1 多元徵才
- 5.2 人才發展
- 5.3 幸福職場
- 5.4 人權保障

重大主題 GRI 指標

GRI 401：勞雇關係

GRI 403：職業安全衛生

GRI 405：員工多元化與平等機會

對應的重大主題

幸福職場

優先閱讀的利害關係人

員工 / 工會



兆豐集團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。

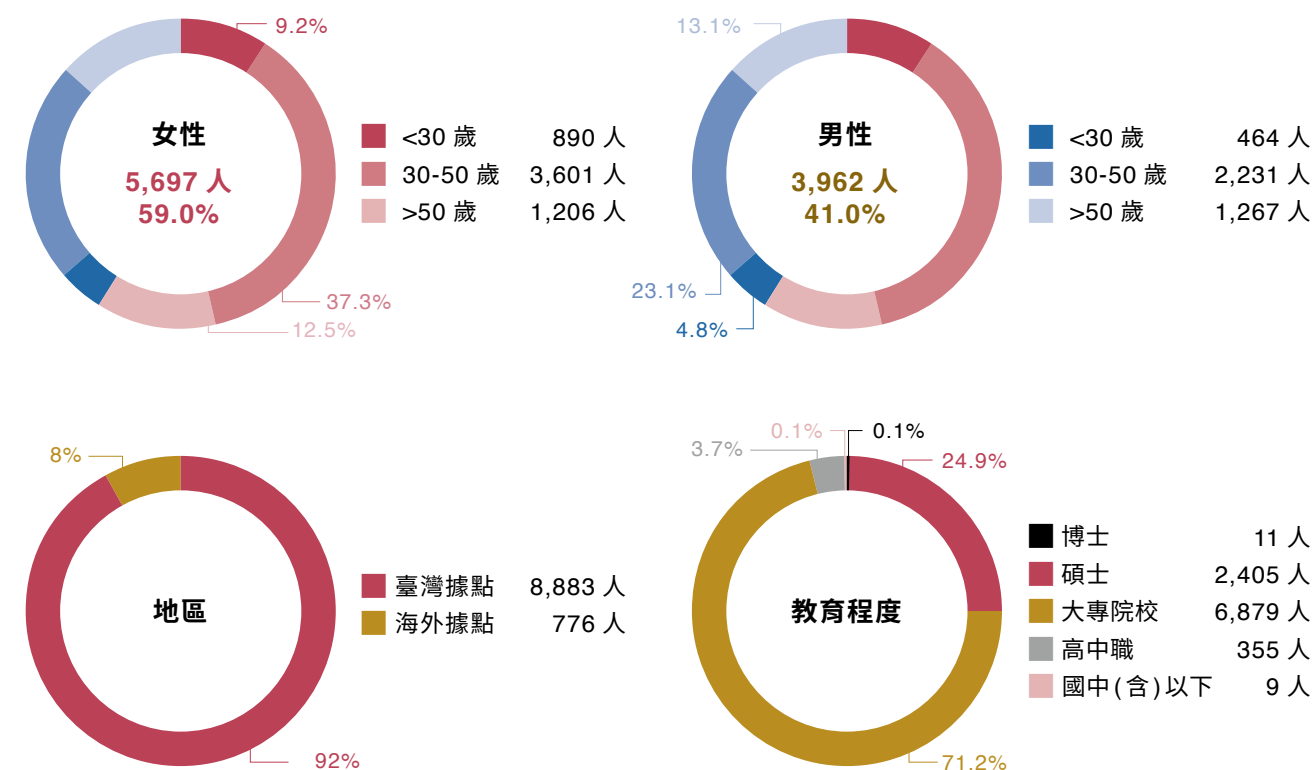
5.1 多元徵才

5.1.1 人才資源與結構

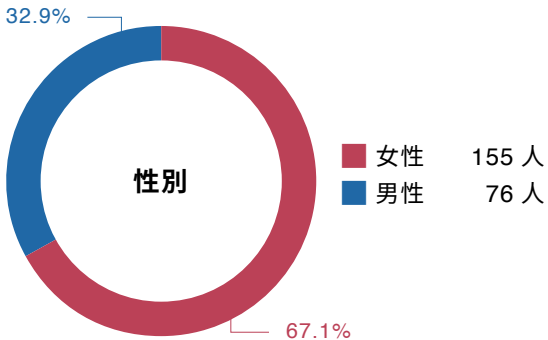
兆豐集團遵守我國勞動法規及尊重國際公認基本勞動人權原則，並將相關規範納入金控《人權政策》。在集團的人才招募上，不因國籍、種族、階級、語言、思想、宗教等，而有雇用、薪酬福利及升遷等差別待遇或不公平之對待。截至 2023 年底，兆豐集團員工人數共 10,160 人，其中包含 9,659 名正職員工及 231 名非正職員工（派遣）及未納入本永續報告書之子公司人數 270 人；而臺灣據點員工人數共 8,883 人（佔 92%），海外子公司員工人數 776 人（佔 8%）。整體而言主要勞動人力為 30 歲至 50 歲壯年，共計有 5,832 人，佔比為全體正職員工 60.4%。詳細歷年人才結構數據請參考[附錄 8.3.2 社會指標數據](#)。

兆豐集團全球人才結構

■ 正職員工 / 不定期契約



■ 非正職員工 / 派遣契約



註 1：兆豐集團非正職員工全屬臺灣據點，正職員工屬臺灣據點共 8,883 人 (92%)、海外據點 776 人 (8%)。

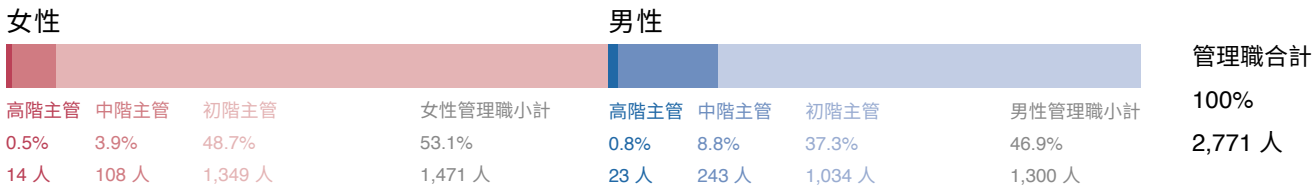
註 2：非正職員工 / 派遣契約為臨時（非保證工時）及兼職之員工，主要為主管司機及工讀生。主管司機專責主管接送；工讀生則負責公文傳送、會議安排及其他庶務性工作。

註 3：其他未納入本永續報告書之子公司人數共 270 人，包括實習生、承包商之清潔或警衛人員。

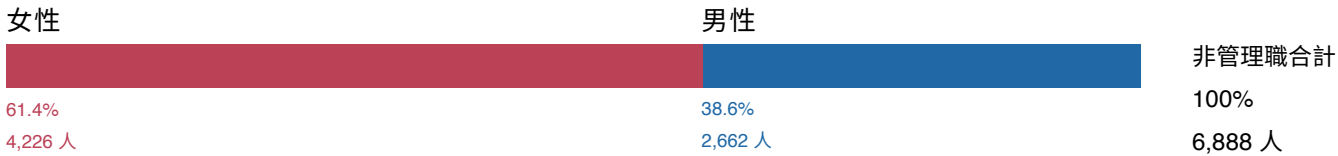
兆豐集團長期關注「兩性平權」議題，以實際行動支持性別平等並賦予婦女權力。在人才結構中，2023 年女性員工共 5,697 人（佔 59%）。另為呼應聯合國永續發展目標 (SDGs) 目標 5：性別平等 (Gender Equality)，兆豐集團亦設定職場兩性平權「單一性別員工維持 40% 至 60%」之目標，近四年目標達成率皆為 100%。

兆豐集團正職員工之管理職結構

■ 管理職



■ 非管理職



註：管理職之高階主管係指副總經理級以上主管、中階主管係指單位主管、初階主管係指非單位主管。

5.1.2 員工多元化

兆豐集團積極響應全球「多元、平等及共融 (Diversity, Equity and Inclusion, 簡稱 DEI)」精神，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每位員工充分展現其獨特性與差異性。截至 2023 年底，兆豐集團共聘用 55 名身心障礙員工與 10 名原住民同仁，未來也將持續提供適當的職缺，建立友善包容的職場。詳細歷年身心障礙及原住民員工資訊請參考[附錄 8.3.2 社會指標數據](#)。

隨著全球數位科技迅速發展，企業針對擔任科學、技術、工程、數學 (STEM) 相關職位人才需求增加，兆豐集團屬 STEM 職位之女性員工共有 591 人，佔 43.5%；女性員工屬收入產生職能（營業單位）之管理職位共有 1,017 人（佔 54.6%），顯示兆豐集團任用與晉升員工不因性別而有所差異，讓每個員工都能因才適用、盡其所長。

正職員工之職能資訊

類別	細項類別	人數	比例 (%)
擔任科學、技術、工程、數學 (STEM) 相關職位	女性	591	43.5%
	男性	769	56.5%
收入產生職能（營業單位）之管理職位	女性	1,017	54.6%
	男性	845	45.4%

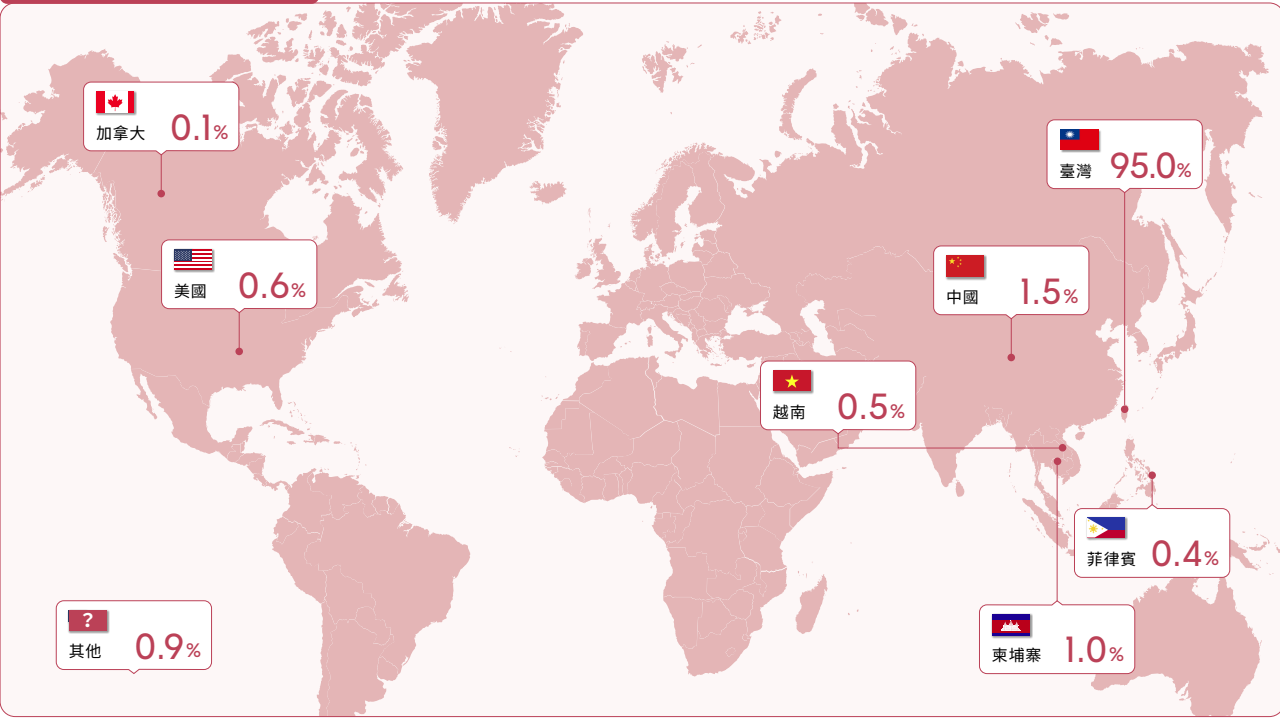
註 1：管理職之高階主管係指副總經理級以上主管、中階主管係指單位主管、初階主管係指非單位主管。

註 2：收入產生職能係依營業單位統計，排除如人力資源、法遵、稽核等支援型單位。

註 3：科學、技術、工程、數學 (STEM) 相關職務，以涉及統計、數學、精算之職位計算，如投資處、資訊處、數金處等。

另外，兆豐集團營運布局全球，吸引國際人才，2023 年底統計集團員工來自 20 個國籍，前七大國籍包含：臺灣、中國、柬埔寨、美國、越南、菲律賓及新加坡，佔集團總員工的 99.1%。兆豐集團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。詳細歷年全球員工資訊請參考[附錄 8.3.2 社會指標數據](#)。

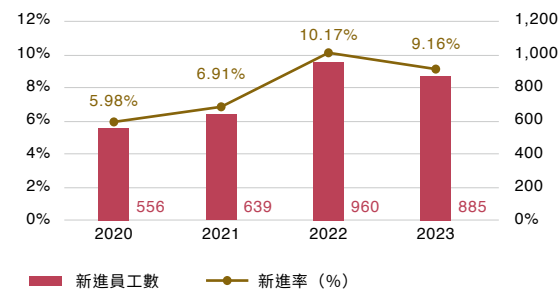
全球員工國籍分布



5.1.3 新進與離職員工

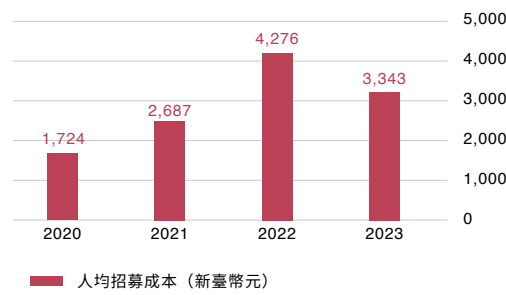
2023 年新進員工人數與新進率分別為 885 人與 9.16%，相較前一年度下降。除招募人才，兆豐集團持續追蹤同仁離職狀況，透過離職率分析，擬定相關職場改善計畫。2023 年度離職人數共 508 人（不含退休及留職停薪人數），離職率為 5.26%，較 2022 年下降；自願離職率及新進員工離職率分別 4.85% 及 1.64%，皆較 2022 年下降，低於同業水準。詳細歷年全球員工資訊請參考[附錄 8.3.2 社會指標數據](#)。

全球新進員工統計



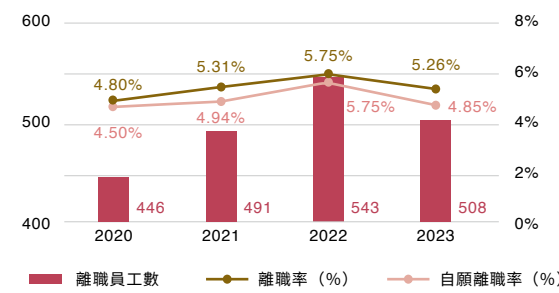
註 1：總新進人數係指首次加入組織的新員工人數（復職者不納入）。
註 2：新進率 (%) = 總新進人數 / 年底正職員工數 x 100%。

新進員工人均招募成本



註：新進員工招募成本 = 當年度新進人員總招募費用 / 總新進人數。

全球正職員工離職率統計



註 1：離職員工數包含自請離職、優退、資遣、被解僱及在職過世的員工人數，不納入屆齡退休及留職停薪者。
註 2：離職率 (%) = 離職員工數 / 年底正職員工數 x 100%。
註 3：自願離職率 (%) = (自請離職人數 + 優退人數) / 年底正職員工數 x 100%。

5.1.4 招募策略

因應我國少子化及金融業多元發展趨勢，兆豐集團著重數位、永續及多元金融三大領域人才招募，藉由多元管道進行徵聘，如人力銀行、公司形象網及媒體等方式公開徵才，並透過金融業相關人士或由內部員工引薦，以嚴謹的審查流程，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

兆豐銀行及兆豐證券透過校園徵才、刊登官網及人力銀行網站等徵才管道，共招募數位金融人才計 60 餘人。



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，達成企業永續發展。
- 招募成果

因應兆豐金控成立「永續策略部」並加入金管會「永續金融先行者聯盟」，兆豐金控積極招募永續發展專責人員，而各子公司亦配合集團需求，配置兼辦永續相關業務之人力，以有效整合資源，推展企業永續行動。



數位金融人才

- 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

兆豐銀行招募私人銀行業務、消金授信業務、數據分析、行銷企劃及行銷策略規劃人才，以因應多元業務發展。

校園深耕

兆豐集團為吸引優秀青年人才，亦積極與大專院校合作，以提供獎學金、與我國大專院校合作開立金融課程、提供實習及工讀機會予學生，培育與吸引潛在金融人才。

提供實習工讀機會



兆豐銀行、證券、票券及投信共計提供 73 位大專院學生實習工讀機會。

- 背景說明

提供青年工作機會，讓在校生了解金融業相關專業職能，培育與吸引潛在人才。
- 合作管道

辦理大專生暑期實習、相關科系合作、人力資源網站刊登職缺等。

提供獎助學金



兆豐銀行共計發放 10 人，總獎金新臺幣 20 萬元；兆豐證券獎助學金發放合計新臺幣 33 萬 6 千元。

- 背景說明

因應銀行海外分行成立之，以及證券人才培育需求。
- 合作管道

兆豐銀行與大專院校合作，提供獎助學金予緬甸在臺僑生；兆豐證券與大專院校財金相關系所共同合作。

辦理學生企業參訪



近百名在學高中生及大學生報名參與，最終錄取 60 名。

- 背景說明

兆豐集團積極培育人才，由兆豐證券主辦、兆豐期貨及兆豐投顧共同協辦「探索兆豐證券的多重宇宙」企業參訪活動。
- 合作管道

邀請對金融產業高度興趣之高中及大專院校學生報名參與。

辦理校園金融講座或職涯分享



兆豐銀行校園徵才觸及人數約 500 人，投入成本新臺幣 113,000 元；兆豐證券與金融研訓院共同舉辦「大專院校金融知識講座」4 場，共加惠 291 位大專學生，另外應邀於輔仁大學主講國際債券投資實務，學生共 85 人。

- 背景說明

兆豐銀行參加大專院校校園徵才活動；兆豐證券講師透過實務教學及自身經驗分享，引領年輕人學習正確的理財知識。
- 合作管道

兆豐銀行參加校園徵才博覽會或教室徵才活動；兆豐證券與相關單位辦理金融講座。

案例分享 兆豐證券「探索兆豐證券的多重宇宙」企業參訪活動

兆豐證券 2023 年 9 月 23 日於總公司舉辦首屆「探索兆豐證券的多重宇宙」企業參訪活動，邀請近 60 位高中及大專在校生進行一日金融體驗，提供年輕學子更多接觸認識金融知識與產品服務之機會。

參訪活動不僅安排兆豐證券、期貨及投顧一級主管為學生解說金融產業特性及業務概況；並且帶領學生逐一走訪兆豐證券的經紀、債券、自營、承銷等主要部門，讓學生親自體驗金融工作的實務現場，最後再由兆豐證券陳佩君董事長及吳明宗總經理贈與學員結業證書。

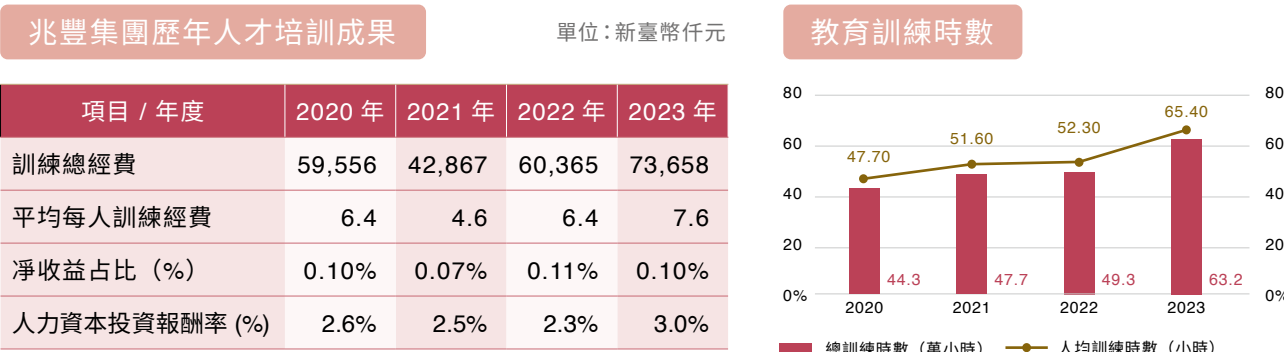


5.2 人才發展

5.2.1 人才培訓

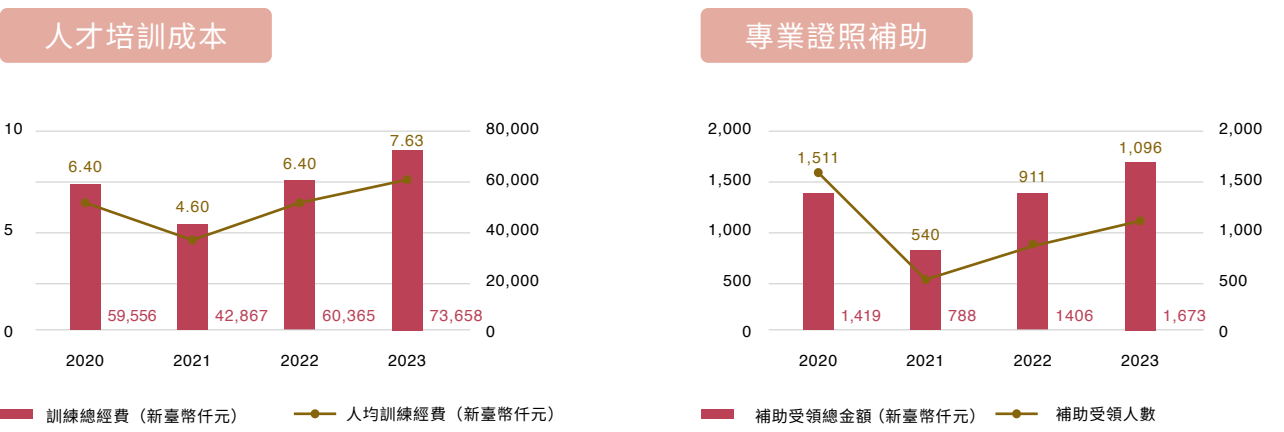
兆豐集團對員工教育訓練向來不遺餘力，提供員工多元且專業之訓練課程與發展計畫，積極強化同仁的在職訓練，規劃及辦理各項金融相關專業課程、外語進修、出國研習、研討會等，同時鼓勵員工自主學習。透過建立線上學習資源，及提供專業證照考試、外語能力測驗補助等措施，兆豐集團擁有妥善的自主學習機制，創造學習與創新的工作環境，讓員工持續發展職能並激發潛力。

兆豐集團人才培訓計畫			參與公司						
類別	項目		金控	銀行	證券	票券	保險	投信	資產管理
職能訓練	管理訓練	單位主管培訓	●	●	●				
		菁英幹部培訓		●					
		高管研究班 / 領導班		●	●				
		中高階主管研習營		●	●	●			
		基層主管培訓	●	●		●			
	專業訓練	年度訓練計畫		●		●	●		
		專業職能訓練	●	●		●	●	●	
		金融法規新知		●	●	●	●	●	
	通識訓練	新進人員訓練		●		●	●	●	
		外語能力	●	●					
		電腦能力		●			●		
		勞動法規訓練		●		●	●		
自主學習	數位學習平臺（如 Hami 書城）			●		●	●	●	●
	專業證照補助		●	●	●	●	●	●	●
	語言檢定補助			●		●	●		



2023 年兆豐集團每位員工平均受訓時數約 65.4 小時，總受訓時數為 63.2 萬小時。相較於 2022 年，平均受訓時數與總訓練時數分別成長約 25% 與 28.2%。（詳細教育訓練資訊請參考 [8.3.2 社會指標數據](#)）

兆豐集團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。2023 年兆豐集團在人才培訓成本方面共投入超過新臺幣 7,000 萬元，專業證照補助共 1,096 人次，提供近新臺幣 167 萬元的補助費用。兆豐集團除了持續提供補助，也配合規劃相關教育訓練，給予員工專業的支持。（詳細專業證照補助資訊請參考 [8.3.2 社會指標數據](#)）



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，兆豐銀行透過訂定「年度訓練計畫」，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。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、中華經濟研究院等所開設之專業訓練課程及宣導說明會。

兆豐銀行與兆豐證券亦設計「單位主管培訓計畫」及「菁英幹部培訓計畫」，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，經審核通過者將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與菁英幹部。為追蹤及評估訓練計畫之成效，兆豐集團運用柯氏學習評估模式 (Kirkpatrick Model) 進行衡量，以有效掌握訓練計畫的量化效益。



單位主管培訓計畫	培訓對象	銀行行員			
計畫說明	培訓效益				
兆豐銀行每年由單位主管推薦各單位工作表現優異、具有潛力之優秀行員參與培訓，授課內容涵蓋數位金融、金融市場、財富管理、消金業務、資訊安全等課程，並邀請業界專家學者及顧問公司講授「環境與社會變遷下金融業所面臨的挑戰與資本市場風向」、「探討企業問題財報的窗飾與舞弊」、「領導統御」等議題。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，建立接班梯隊以達永續經營。	2023 年度培訓人數	累積培訓人數	已派任單位主管人數	占比 (%)	學員滿意度
	19	632	242	38%	92%
	項目	指標	2023 年	2022 年	
	L5 投資報酬	訓練投資報酬	3.43	2.9	
	L4 結果評估	顧客滿意度	90.20%	97.1%	
	L3 行為評估	關鍵人才留任率	99.10%	99.9%	
	L2 學習評估	訓練課程完訓率	100%	100%	
	L1 反應評估	訓練課程滿意度	92%	93.4%	

菁英幹部培訓班	培訓對象	中階幹部			
計畫說明	培訓效益				
兆豐銀行於 2023 年辦理第 13 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。授課內容涵蓋存放匯、財管、洗錢防制等銀行相關業務。參與培訓之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，多數學員亦獲推薦參加「單位主管培訓計畫」，完成儲備單位主管完整之訓練。	2023 年度培訓人數	累積培訓人數	已派任單位主管人數	占比 (%)	學員滿意度
	106	936	34	3.6%	95.06%
	項目	指標	2023 年	2022 年	
	L5 投資報酬	訓練投資報酬	3.43	2.9	
	L4 結果評估	顧客申訴件數	220	213	
	L3 行為評估	關鍵人才留任率	95.83%	99.9%	
	L2 學習評估	訓練課程完訓率	100%	100%	
	L1 反應評估	訓練課程滿意度	95.06%	93.1%	

兆豐銀行歷年培訓計畫成果	項目	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
單位主管培訓班	受訓人數	38	37	37	19
	每位受訓時數	34.5	34	34	33
	投入經費（新臺幣元）	182,820	119,978	149,410	138,112
菁英幹部培訓班	受訓人數	101	79	100	106
	每位受訓時數	27.5	28	28	28
	投入經費（新臺幣元）	192,304	181,521	184,725	195,304
海外分行業務講習班	受訓人數	70	37	61	35
	每位受訓時數	33.0	33	33	33
	投入經費（新臺幣元）	91,219	51,750	52,100	49,325

5.2.2 輪調與考核

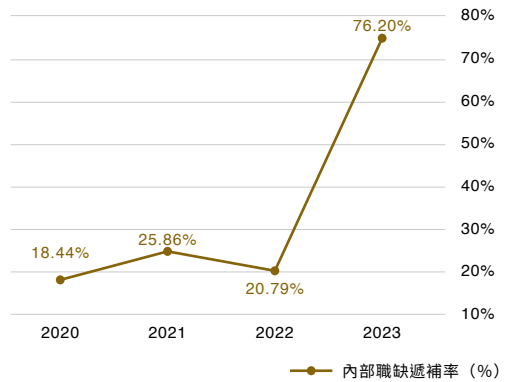
職務輪調

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，以期人事管理達到適才適所之目標。兆豐集團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」。

內部輪調與徵才	目的	應業務需要，活化組織機能，透過加強職務歷練培育優秀人才，讓人力能夠適才適所，發揮工作潛能。
	說明	兆豐集團內部輪調與徵才採內部及單位間輪調兩項機制。內部輪調機制除可讓同仁適才適所，為集團留下優秀人才，當業務繁忙或人手緊湊時，亦有互相支援之功能。相關調動作業均符合法令規範之「調動五原則」辦理。
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	兆豐集團內部輪調與徵才採內部及單位間輪調兩項機制。內部輪調機制除可讓同訂有《集團人員交流規則》，以商調 / 借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。

兆豐集團內部職缺遞補情形

年度由集團內部員工遞補的職缺數	管理職	387
	非管理職	368
	合計	755
當年度所有職缺數 ^(註 1)		991
內部職缺遞補率 (%) ^(註 2)		76.2%
管理職內部職缺遞補率 (%) ^(註 3)		39.1%
非管理職內部職缺遞補率 (%) ^(註 4)		37.1%



註 1：當年度所有職缺數包含自願請調人數及當年度新進員工數。

註 2：內部職缺遞補率 (%) = (年度由內部員工遞補的職缺數 / 當年度所有職缺數) x 100%

註 3：管理職內部職缺遞補率 (%) = (年度由內部員工遞補管理職的職缺數 / 當年度所有職缺數) x 100%

註 4：非管理職內部職缺遞補率 (%) = (年度由內部員工遞補非管理職的職缺數 / 當年度所有職缺數) x 100%

註 5：2023 年起調整集團內部員工遞補職缺計算方式將內部輪調人數納入計算，致內部職缺遞補率較歷年上升。

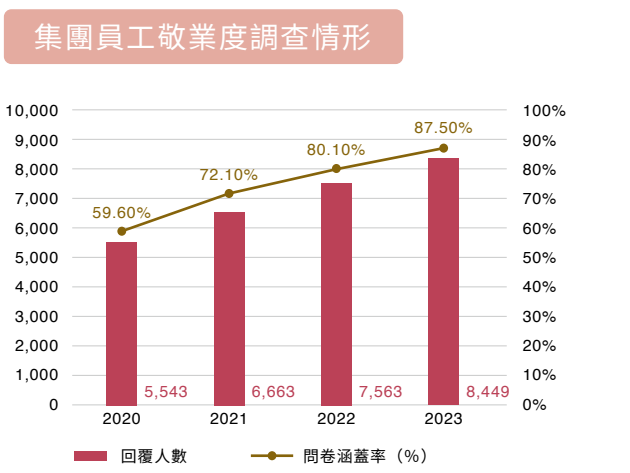
績效考核

為達成組織績效目標及發掘員工潛能，兆豐金控訂有《員工考績辦法》建立公平公正的績效考核制度，2023 年集團內部晉升人數達 959 人。兆豐集團績效考核可分為全體適用之「目標導向管理考核」，以及依特定業務設計之「排名考核」、「部門及團隊之績效評估」、「敏捷對話」等。

考核方式	說明	頻率
目標導向管理考核	於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，其餘皆接受考核，而績效考核結果將做為員工獎酬及晉升之依據。	兆豐金控及各子公司每年辦理一次。
排名考核	於特定業務中，如財富管理業務、信用卡推廣等，依照參與員工於特定業務中的表現進行排名，並透過依照排名發放獎金的方式，來激勵員工創造更好的表現。	- 兆豐銀行：不定時；各業務主政單位，於核定預算數內依其業務設定目標，辦理特定期間之各項業務目標獎勵方案。 - 兆豐證券、兆豐票券：每年辦理一次。
部門及團隊之績效評估	部門及團隊定期辦理績效評估，以提升其管理職能與考核其經營績效。	兆豐銀行、兆豐證券、兆豐票券及兆豐保險部分部門及團隊每年辦理一次。
敏捷對話	主管與員工討論共同制定工作目標，對業績達成率偏低、工作績效不佳、不適任人員要求填列專案考核表，並持續對話以要求改善。	- 兆豐銀行：一年一次。 - 兆豐證券：一年四次以上。 - 兆豐保險：不定期專案考核。

5.2.3 員工敬業度

為瞭解兆豐集團員工敬業度、滿意度及其與工作績效兩者間的關係，2023 年委請專業機構針對兆豐金控及各子公司進行調查，本次問卷調查共獲得 8,449 份回覆，問卷涵蓋率為 87.5%，相較於 2022 年成長 7.4%。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，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。



調查構面



調查結果

研究顯示兆豐集團員工敬業度為 3.78 分；員工敬業度之積極參與員工（以問卷結果 3 分以上者進行統計）比例為 92.9%。

項目	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
積極參與員工比例	90.8%	87.3%	88.5%	92.9%

整體分析結果顯示，就性別而言，集團男性較女性之敬業度較高；就職位而言，主管職較非主管職之敬業度較高。針對各項調查構面，分析發現集團同仁較難感受個人績效與組織目標的關聯性，且工作分配合理性及升遷管道認知度較低，影響成就動機表現。兆豐集團後續將請各公司留意內部晉升情形，鼓勵主管多元獎勵同仁並提供正向回饋，以提升同仁敬業度及留任意願。

項目		2020 年		2021 年		2022 年		2023 年	
		樣本數	分數	樣本數	分數	樣本數	分數	樣本數	分數
性別	男性	2,312	3.78	2,858	3.61	3,243	3.65	3,549	3.83
	女性	3,231	3.73	3,805	3.62	4,320	3.60	4,900	3.75
職位	高階主管	28	3.84	63	3.99	50	3.90	53	3.95
	中基層主管	861	3.81	1,925	3.67	2,218	3.67	175	3.83
	非主管職	4,654	3.74	4,675	3.55	5,295	3.60	8,221	3.76
總計		5,543	3.87	6,673	3.71	7,563	3.62	8,449	3.78

5.3 幸福職場

5.3.1 薪酬與福利

提升薪資競爭力

兆豐集團對於新進員工，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。

兆豐集團已連續九年獲臺灣證券交易所篩選為「臺灣高薪 100 指數」成分股，顯示兆豐員工薪資水準優於大多數臺灣上市公司。員工年所得除包含月薪及年終獎金外，另依當年度績效表現核發績效獎金及員工酬勞，績效優良之員工得以調薪，以實現集團年度員工福利預算使用率 100% 之目標，留住優秀人才。

為因應消費者物價指數成長幅度，激勵集團員工士氣，2023 年兆豐金控於董事會通過集團調薪 4.5%，加薪幅度超越公務人員加薪水準，基層員工調薪幅度較主管級員工高。

非擔任主管職全時員工薪資平均數及中位數					
項目 / 年度	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2023 年與前一年度差異數
非擔任主管職務之全時員工人數	7,857	7,728	7,754	7,902	1.90%
非擔任主管職務之全時員工年度薪資平均數（新臺幣仟元）	1,426	1,450	1,432	1,562	9.08%
非擔任主管職務之全時員工年度薪資中位數（新臺幣仟元）	1,134	1,173	1,173	1,304	11.17%

員工薪酬及獎金平均數及中位數之性別差異

性別薪酬平均數之差異	17.98%
性別薪酬中位數之差異	17.75%
性別獎金平均數之差異	18.64%
性別獎金中位數之差異	16.62%

註 1：性別差異為男性數據較女性數據差異數佔男性數據之比例。

註 2：以本集團 2023 年 12 月 31 日在職滿 6 個月之全球正職員工計算，並年化相關薪酬數據。

註 3：薪酬數據依臺灣證券交易所對非主管職之全時員工薪資計算規範，採權責發生之應計基礎計算，且薪酬包含員工薪資、獎金（年終獎金、績效獎金、員工酬勞）及加班費（含未休假加班費）。

兆豐集團除了提供優渥薪資、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 / 醫療 / 傷殘等保險、產假 / 陪產假 / 育嬰假 / 健檢 / 家庭照顧等休假、退休人員慰勞及關懷等退休方案、員工優惠存款及持股信託、婚喪喜慶 / 生育 / 傷病 / 旅遊 / 社團補助等措施，給予員工完善的照護。

提供良好員工福利

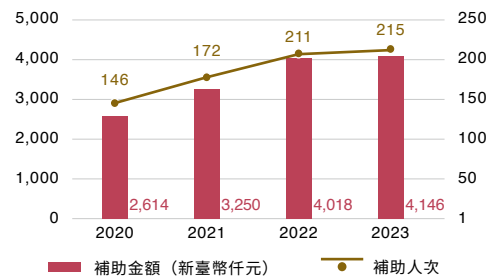
成家祝福



響應政府鼓勵適婚年齡者結婚政策，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 14 天之婚假，以實際行動減輕員工成家負擔。

兆豐集團提供之結婚補助逐年上升，2023 年共有 215 人次申請結婚補助，補助金額超過新臺幣 414 萬元。

結婚補助統計



- ✓ 提供優於法規之結婚補助
- ✓ 提供優於法規之結婚假

- ✓ 舉辦或提供單身員工聯誼活動

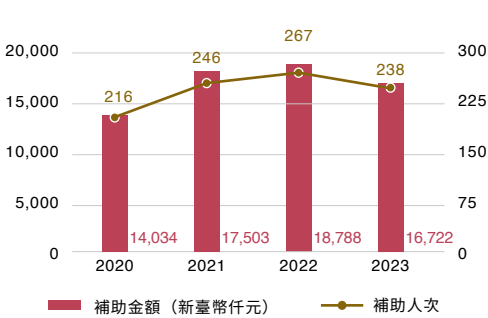
生育支持



為鼓勵員工放心生育，並致力減輕員工懷孕時期的負擔，兆豐金控提供優於法令的「產假」(42 工作日)及「陪產檢及陪產假」(8 日)，以利員工陪伴其配偶妊娠產檢或其配偶分娩。

另外，兆豐金控及兆豐銀行自 2023 年 8 月起調升育兒補助為「第一胎 12 萬元、第二胎 15 萬元，第三胎以上 18 萬元」，讓員工兼顧家庭與事業而無後顧之憂。

生育補助統計



- ✓ 提供優於法規之生育補助
- ✓ 提供優於法規之生育相關假期
- ✓ 提供懷孕員工相關健康指導及諮詢服務
- ✓ 主動評估孕婦工作環境，並適時調整工作內容

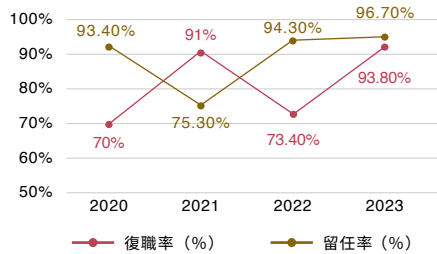
育兒後盾



兆豐集團具完善的育嬰假制度，針對符合「性別平等工作法」等相關規定之員工，得申請育嬰留職停薪，保留其工作權，確保員工維持工作與家庭平衡。育嬰假提供子女未滿 3 歲之父母共 24 週，符合法令之要求。2023 年享有育嬰假人數為 421 人，實際使用育嬰假人數為 101 人。（詳細育嬰留停資訊請參考 [8.3.2 社會指標數據](#)）

- ✓ 提供優於法規之育兒補助
- ✓ 提供優於法規之育兒相關假期
- ✓ 工作場所設置哺集乳室

復職率與留任率統計



- ✓ 提供優惠安全的托育服務
- ✓ 舉辦職場育兒健康講座

平衡工作與生活



兆豐集團依據「性別平等工作法」提供家庭照顧假，讓有家庭照顧需求之員工得兼顧工作與家庭。另一方面，透過各項旅遊休閒活動，如辦理家庭日、社團活動或員工旅遊等，舒緩員工工作壓力，創造正向職場環境。

- ✓ 提供旅遊休閒活動補助
- ✓ 提供優於法規之伙食費
- ✓ 提供優於法規之休假
- ✓ 辦理家庭日或員工旅遊活動
- ✓ 提供員工社團補助
- ✓ 辦理志工活動或提供志工假

工作彈性



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，員工經單位主管同意即可申請調整上下班時間；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。另一方面，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。此外，兆豐銀行若有開設線上教育訓練，員工可選擇在家進行線上教育訓練及工作。

- ✓ 彈性上下班制度
- ✓ 兼職選擇

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，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。兆豐金控董事會更於 2023 年 11 月通過集團版員工持股信託方案，新增受惠員工近 2,800 名，協助員工提早規劃退休生活，營造對公司之歸屬感。

- ✓ 員工持股信託

案例分享 兆豐投信推廣性別平權及運動平權

兆豐投信響應聯合國永續發展目標 SDG5「實現性別平等，賦予婦女權力」，與社團法人台灣女子棒球運動推廣協會合作辦理半日棒球體驗營，讓女性員工及眷屬享受棒球運動，實現運動平權。

兆豐投信自 2022 年加入「TALENT, in Taiwan，台灣人才永續行動聯盟」，透過行動力達到「多元與包容、組織溝通、身心健康、人才成長」等人才永續行動目標，積極營造多元平等職場文化，入選 2023 年 TCSA「台灣永續獎單項績效獎 - 性別平等領袖獎」，成果深受外界肯定。



5.3.2 退休保障

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。

5.3.3 職業健康與安全

職業安全衛生 (OHS) 相關規範

為促進工作者之安全與健康，提升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，兆豐銀行依據我國「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，並定期追蹤重大職安風險管控成果。

兆豐集團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相關業務，並設置「職業安全衛生委員會」，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 71.37%，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自行負責辦理。然而為保護承攬商的職業安全，兆豐集團亦訂有相關規範，如《兆豐國際商業銀行承攬商管理程序》即要求承攬商應於合約規範中說明應遵守之職業安全衛生管理規定，及簽訂承攬商危害告知確認單暨安全衛生同意書。另一方面，亦須告知承攬商施工場所工作環境、潛在危害因素等，以保障勞工安全與健康。

職業安全衛生 (OHS) 管理架構

兆豐銀行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%），負責審議及監督員工健康與安全相關規劃。該委員會原則上每季召開一次，並得視情況另行召開。2023 年共召開 4 場會議。

兆豐銀行職業安全衛生委員會

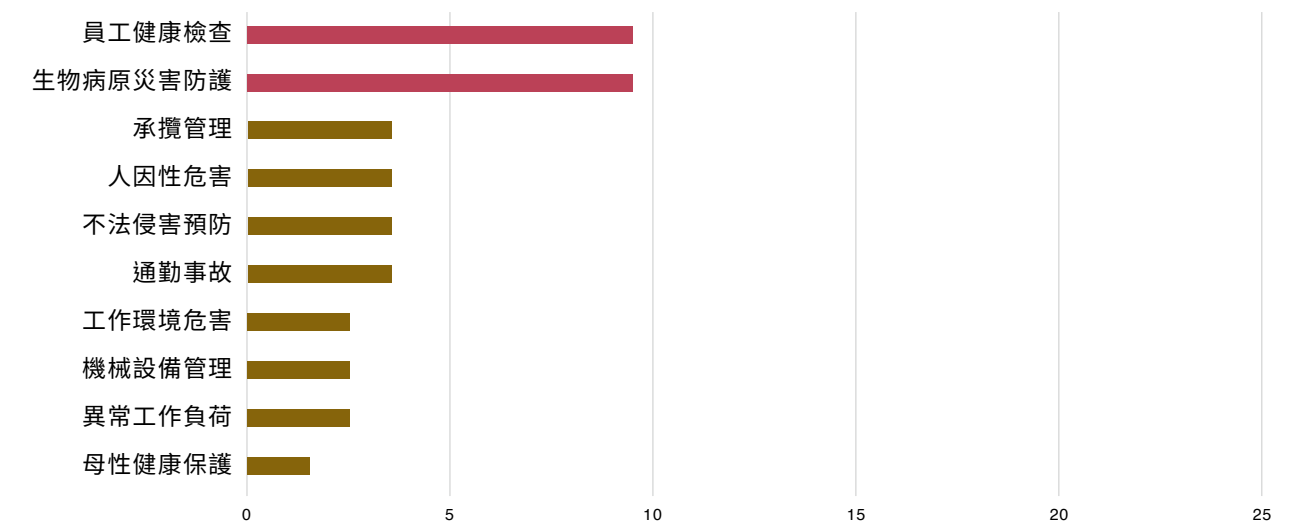


職業安全與健康風險評估與改善計畫

為有效控管職業安全與健康風險，兆豐銀行每年訂定「職業災害管理計畫」並陳報職業安全委員會，結果均公告於兆豐銀行對外網站；其中，依循法規要求每半年辦理全國各單位工作場所二氧化碳、照明檢測，結果皆符合職安法規範。

兆豐銀行依 ISO 45001 職業安全衛生 (OHS) 管理系統規範，辦理 2023 年度職業安全與健康風險評估與改善計畫，鑑別出 10 項潛在職安風險因子，透過高、中、低風險評估篩選出 OHS 管理系統需優先管理之中風險共有兩項，分別為「員工健康檢查」、「生物病原災害防護」，兆豐銀行採取工程控制及管理控制方式，以有效降低可能之職安健康危害。

2023 年兆豐銀行職業安全衛生風險評估



註：「風險等級」係以「後果可能性」及「後果嚴重性」為評量基準，5 分以下為低度風險、5 ~ 15 分為中度風險、15 ~ 25 分為高度風險。

兆豐銀行 2023 年職業安全風險管理方案

中度風險項目	管理方案	
 員工健康檢查	工程控制	透過健康管理系統，統計分析員工健檢結果，對健康異常員工給予健康關懷及諮詢。
	管理控制	- 給予每位員工優於法令之定期健康檢查金額補助 - 設置醫務室及專責管理單位管理員工健康 - 分行設置 AED 並定期辦理訓練，預防緊急事故的發生 - 定期辦理健康促進活動
 生物病原災害防護	工程控制	以疫情通報系統掌握全行疫情，並即時回報首長。
	管理控制	- 定期召開防疫會議，依疾病管制署之防疫規定滾動式調整防疫措施，持續優化疫情通報系統，管理及追蹤員工健康 - 辦公作業環境定期消毒 - 宣導及衛教傳染病知識、個人健康管理 - 防疫津貼補助

職業安全衛生 (OHS) 管理系統

兆豐銀行於 2022 年導入 ISO 45001 職業安全衛生 (OHS) 管理系統（效期三年：2022/6/17-2025/6/16），並成立推行委員會，由副總經理擔任主任委員管理系統導入進度，同時依據 OHS 管理系統規範訂定職業安全衛生手冊，建立職安衛政策、目標與管理制度，落實內部稽核及管理，未來將持續透過 PDCA 的管理架構，加強員工對職場安全衛生意識，遵守法規及預防危害，建構零職災、低風險、安全與健康無虞的工作場所；兆豐證券亦於 2023 年初導入 ISO 45001 管理系統（效期三年：2023/2/1-2026/1/31），並成立職業安全衛生推行小組，由總經理親自督導各部門主管建立職安衛政策、相關制度及推行具體措施，打造安全、健康與友善的職場環境。

為避免緊急事故發生，兆豐集團透過各項職業安全衛生管理措施，包括全臺營運據點設置自動體外心臟去顫器 (AED)、每半年舉辦防火防災訓練課程等，透過現場操作演練，加強員工處理緊急災害之應變能力。2023 年兆豐集團無違反「職業安全衛生法」之裁罰事件。

兆豐集團職業安全衛生管理措施

管理措施		金控	銀行	證券	票券	保險	投信	資產管理
急救器材與設備	設置自動體外心臟去顫器 (AED)		●	●	●	●		
	設置急救藥品及器材	●	●	●	●	●	●	●
	設置防火防災設備	●	●	●	●	●	●	●
安全防護演練	辦理防火防災演習	●	●	●	●	●	●	●
職業安全衛生管理系統	導入並通過 ISO 45001 驗證		●	●				

職業安全衛生相關培訓

為因應我國「職業安全衛生法」，兆豐集團積極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等；另一方面，兆豐銀行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。目前各辦公大樓均配置保全人員或駐衛警員，建立 24 小時監控系統，過濾進出人員及處理緊急狀況，並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，以預防緊急災難事故發生。2023 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。

兆豐集團職業安全衛生相關培訓成果

項目 / 年度	2020 年		2021 年		2022 年		2023 年	
	人數	總時數	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	57	1,328	52	1,203	49	1,191	308	4,013
防火管理人訓練	185	1,272	195	1,518	242	2,862	223	1,344
急救人員訓練	46	333	63	924	264	1,166	60	485
ISO 45001 管理系統訓練							23	78
一般人員（每三年一次 3 小時之法定職安衛在職教育訓練）							7,715	8,249

法定訓練課程年度目標 (KPI)

兆豐銀行 2023 年設有「一般員工接受法定職安衛在職教育訓練完訓率為 100%」之目標，2023 年應訓人數為 5,899 人、實際參訓人數為 5,889 人，完訓率為 99.8%。（2023 年未參訓人數共 10 人，主係其中 1 位長期病假、9 位產假，相關人員將於復職後完成線上課程。）



消防栓操作演練



自動體外心臟去顫器 (AED) 訓練



滅火器使用演練

健康促進與安心職場

兆豐集團重視員工身心健康，為避免員工因現代生活壓力或工作對健康造成影響，積極透過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。



兆豐集團職場健康促進方案



定期健康檢查

方案說明

兆豐集團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個別通知提醒同仁體檢，收集健檢資料並匯入公司健康管理系統。健檢資料異常者將依嚴重性區分風險等級，藉由臨場訪視 / 健康服務、醫師駐診服務等給予醫療相關建議，且由該系統進行追蹤及管理，及早避免同仁疾病發生。

2023 年方案績效

- 接受健康檢查共 3,667 人次
- 提供健康檢查補助新臺幣 4,017 萬元（詳細健檢人數統計請參考[附錄 8.3.2 社會指標數據](#)）



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，且兆豐銀行與證券聘有專職護理師，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。兆豐票券與兆豐保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。

2023 年方案績效

- 兆豐銀行醫務室或駐場醫師諮詢共計服務 885 人次，每月辦理分行臨場訪視，共訪視全國 14 家分行，訪談人次 68 人次
- 兆豐證券臨場健康服務諮詢人數共 20 人次
- 兆豐票券醫師臨場健康服務 3 次、護理師臨場健康服務計 32 次、執行健康服務追蹤合計 22 人次



員工關懷專線

方案說明

兆豐集團於 2019 年起每年委聘專業心理諮商機構，提供員工心理諮商服務，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，提供員工抒壓、溝通與解決問題的管道。

2023 年方案績效

- 0800 諮詢服務電話及 Email 電子郵件諮詢服務共 58 人次
- 一對一個別晤談共 32 人次
- 主要諮詢議題為職場壓力、伴侶與家庭、親子關係、職場壓力等



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。

2023 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 109 處（每半年檢測 1 次），均符合標準
- 兆豐證券執行定期工作場所環境監測共 2 次，均符合標準

兆豐集團職場健康促進方案

管理措施		金控	銀行	證券	票券	保險	投信	資產管理
健康促進	健康講座		●	●	●	●	●	●
	健康檢查	●	●	●	●	●	●	●
	職場流感疫苗接種	●	●					
	心理諮商 (EAP)	●	●	●	●	●	●	●
	體能活動		●	●				
	健康飲食		●					
	員工健康保險	●	●	●		●	●	●
安心職場	哺集乳室	●	●	●	●	●	●	
	無菸職場	●	●	●	●	●	●	●
	無障礙設施	●	●	●	●	●	●	
	工作場所檢測	●	●	●	●		●	
	醫師駐診或臨場諮詢服務	●	●	●	●	●		
	設置護理師		●	●		●		



兆豐銀行辦理健康講座



兆豐銀行辦理體位控制班活動

案例分享 百年幸福企業！兆豐銀行打造友善職場奪 2023 年「國家職業安全衛生獎」

兆豐銀行致力於提升員工幸福感，打造幸福友善職場，獲選 2023 年勞動部國家職業安全衛生獎「勞動健康特別獎」，由兆豐銀行董事長雷仲達親自領獎，顯示兆豐銀行在員工照護及友善職場的耕耘，深獲主管機關肯定。未來將秉持「親切、效率、誠信、創新」的經營理念，以「您的信任，我們的責任」之核心價值，建構零職災、低風險、安全與健康無虞的工作職場。



5.3.2 退休保障

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），兆豐集團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

避免因異常工作負荷而促發腦、心血管相關疾病



說明

兆豐銀行 2023 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，同時進行肌肉骨骼症狀問卷調查，問卷回收率為 100%，預計於 2024 年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。

執行成果

2023 年回收 5,903 份肌肉骨骼症狀問卷調查之有效問卷。

預防異常工作負荷促發疾病

預防因工作環境、流程，引起肌肉骨骼傷害



說明

兆豐銀行自 2018 年起陸續訂定「異常工作負荷促發疾病預防計畫」。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，並進行異常工作負荷危害風險評估問卷調查；2022 年將問卷統計分析後，危害分級高風險員工則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。

執行成果

2021 年回收 5,722 份異常工作負荷危害風險評估問卷調查之有效問卷。

預防執行職務遭受不法侵害

預防因他人行為遭受身體或精神不法侵害



說明

兆豐銀行 2022 年度進行員工教育訓練及職務遭受不法侵害之問卷調查，預計於次年透過危險因子分層統計，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風險分類並分析。

執行成果

2022 年回收 5,839 份職務遭受不法侵害之問卷調查之有效問卷。

母性健康保護

確保懷孕、產後、哺乳女性員工之身心健康



說明

兆豐銀行自 2016 年起訂定「母性健康保護計畫」，結合人資請假系統進行追蹤管理。由單位職業安全衛生主管進行作業場所危害評估，後經護理師及臨場服務醫師給予懷孕期及育兒期之關懷，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。

執行成果

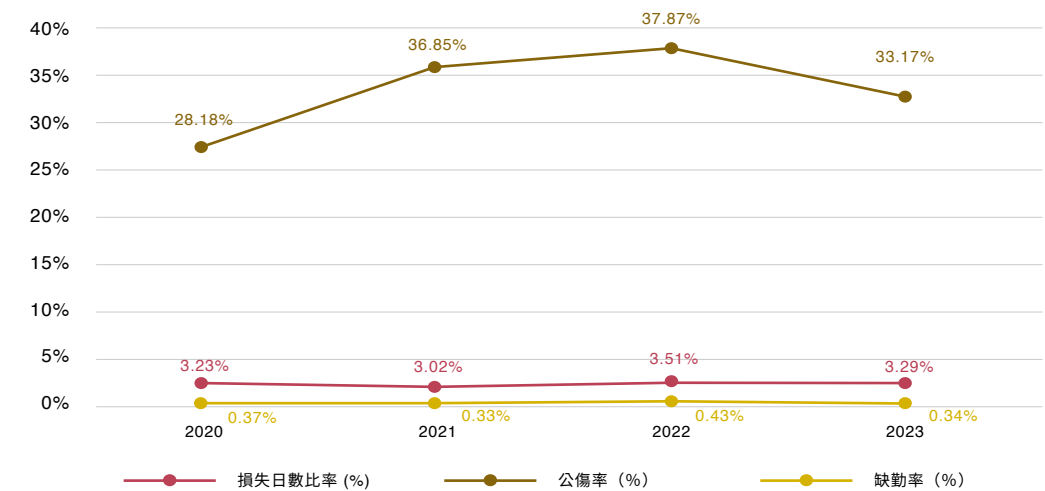
2023 年共關懷 176 名懷孕及育兒之母性同仁。

職業傷害

2023 年兆豐集團員工公傷率為 3.29%，較 2022 年下降 0.22%；損失日數比率則為 33.17%，較 2022 年下降 4.7%。員工受傷類型以跌倒造成之擦挫傷為主，未發生承攬商於工作場所受傷之事件。

兆豐集團針對員工因執行職務而致傷害者，或上、下班從居住處往返公司途中發生事故而致傷害者，均啟動事件調查機制，主動調查其事件發生之原由及健康關懷，並視其受傷情形，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。（詳細職業傷害統計請參見附錄 8.3.2 社會指標數據）

職業傷害相關數據統計



5.4 人權保障

兆豐集團為保障員工、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 (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，致力打造多元及平等的友善職場，促進整體社會的永續發展。

人權政策



1

人權盡職調查

持續關注國際人權趨勢，透過建立人權風險盡職調查流程，評估集團自身營運、價值鏈，以及新商業關係（如併購、合資等），調查是否具人權相關風險，以有效消弭潛在人權衝擊。

2

人權風險評估與改善

針對所辨識之重大人權風險，擬定減緩及改善措施，並對無法完全消除之風險給予補償。

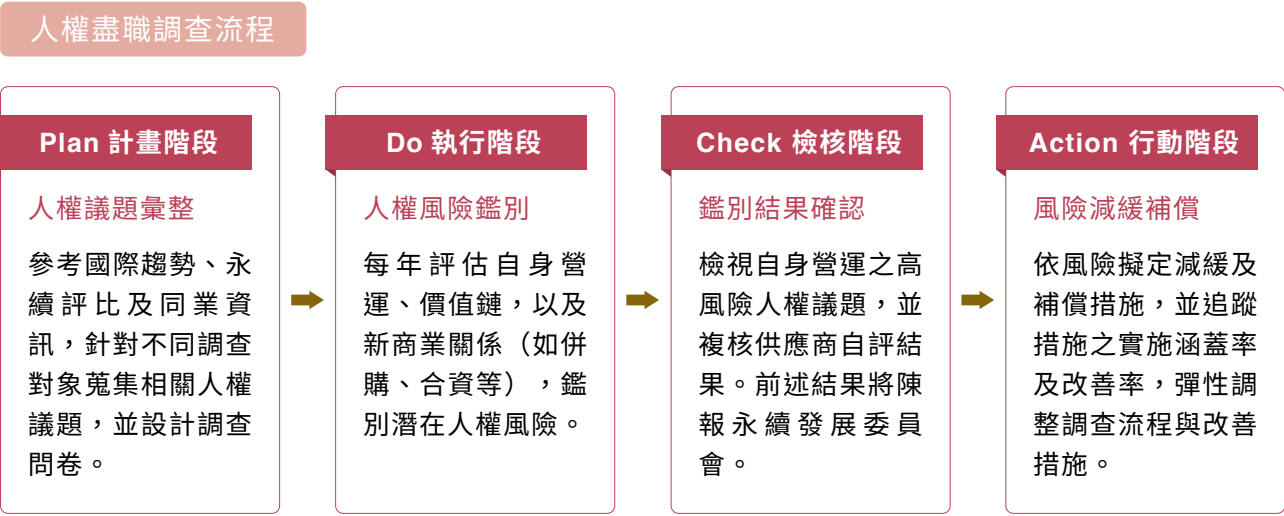
3

人權宣導與教育訓練

持續推動員工人權教育訓練，深化員工人權認知，瞭解自身權利與申訴管道。

5.4.1 人權盡職調查

為落實人權風險管理，兆豐集團參酌國際勞工組織 (ILO) 核心人權的社會政策於《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，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，已擬定相關減緩與補償措施，並持續追蹤改善成效。



為落實人權風險管理，兆豐集團參酌國際勞工組織 (ILO) 核心人權的社會政策於《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，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，已擬定相關減緩與補償措施，並持續追蹤改善成效。

Plan | 人權議題彙整

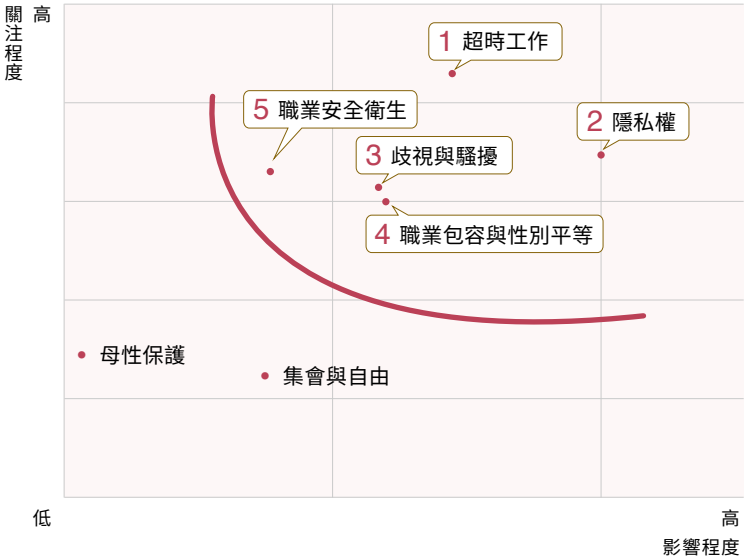
調查範疇	調查對象	依循政策	潛在人權議題	人權風險涵蓋族群	調查方式
自身營運	員工	• 兆豐金控《人權政策》 • 兆豐金控《反歧視與反騷擾準則》	母性保護、職場包容與性別平等（包含同工同酬）、職業安全衛生、超時工作、隱私權、集會自由與協商、歧視與性騷擾	• 自身員工 • 婦女 • 原住民	員工人權盡職調查
價值鏈	供應商	• 兆豐金控《人權政策》 • 兆豐金控《反歧視與反騷擾準則》 • 兆豐金控《供應商永續發展管理要點》	童工、歧視、強迫勞動、人口販運、同工同酬、結社自由、團體協商權、職業安全與健康、個人資料保護及隱私	• 兒童 • 婦女 • 原住民 • 移工 • 第三方簽約勞工	供應商永續發展自評問卷調查
新商業關係	商業夥伴	• 兆豐金控《人權政策》 • 兆豐金控《反歧視與反騷擾準則》	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 2023 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。

Do | 人權風險鑑別

員工人權風險矩陣

2023 年兆豐集團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「超時工作」、「隱私權」、「歧視與騷擾」、「職業包容與性別平等」及「職業安全與衛生」為本集團高人權風險（主要人權風險因子），並繪製本集團人權議題風險矩陣。



供應商人權風險評估

兆豐集團亦透過《供應商永續發展管理要點》，100% 要求供應商簽署永續發展聲明書，承諾遵守國際公認勞動基本人權。2023 年對所有關鍵供應商調查之主要人權風險因子包含供應商之勞工權益與人權及職業安全與健康。此外，亦運用勞動部「違反勞動法令事業單位（雇主）查詢系統」，比對供應商是否有違反「勞動基準法」、「性別平等工作法」、「職業安全衛生法」、「職業災害勞工保護法」等法令規範之事實。（供應商永續自評調查請參考 3.3.2 供應商管理）

調查對象	總風險比率	主要風險因子	風險比率	減緩措施	補償措施	減緩與補償措施實施比例
員工	0.96%	超時工作	0.03%	• 以公告或電子郵件提醒同仁當月出勤相關注意事項。 • 以口頭、系統提醒下班時間，並叮囑延長工時必要時，需事先提出申請並休息 30 分鐘。 • 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。	• 每年依法提供加班補休及加班費。 • 每月檢視部門加班狀況。	100%
		隱私權	0.02%	• 員工簽有保密切結書，清楚瞭解保密義務。 • 定期舉辦個人資料保護教育訓練與宣導。	• 依循個人資料保護法及相關內規，採取緊急應變措施。	
		歧視與騷擾	0.03%	• 訂定性騷擾相關防治法規及申訴處理流程。 • 舉辦反歧視反騷擾教育訓練，或於公共區域（如茶水間、布告欄等）宣導。	• 騷擾申訴案件處理。	
		職場包容與性別平等	0.21%	• 訂定員工多元化與性別平等相關規範。 • 定期舉辦職場包容與性別平等相關教育訓練，或於公共區域宣導。	• 設置員工申訴管道。 • 依法規招募一定比例弱勢族群（包括身心障礙及原住民）。	
		職業安全衛生	0.67%	• 設置急救箱、AED 體外除顫器等醫護設備，並提供健檢補助、臨場醫護 / 駐診醫師等方案。 • 舉辦職業安全衛生相關教育訓練。	• 醫護及駐診人員追蹤健康狀況。 • 透過員工敬業度調查及心理諮商服務專案，瞭解員工想法並適度調整。	

調查對象	總風險比率	主要風險因子	風險比率	減緩措施	補償措施	減緩與補償措施實施比例
 供應商	10%	勞工權益與人權	7.78%	• 持續與供應商簽署「供應商永續發展聲明書」，並恪遵本集團人權政策。 • 追蹤供應商之勞動與環安相關法規裁罰狀況。	• 要求供應商依自評結果改正缺失。 • 每年舉辦供應商會議、提供相關教育訓練，宣導企業永續觀念。	100%
		職業安全與健康	2.22%	• 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）。		

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 x 100%。
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 x 100%。
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 萬元以上且經常往來之供應商。
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 234 處營運據點。

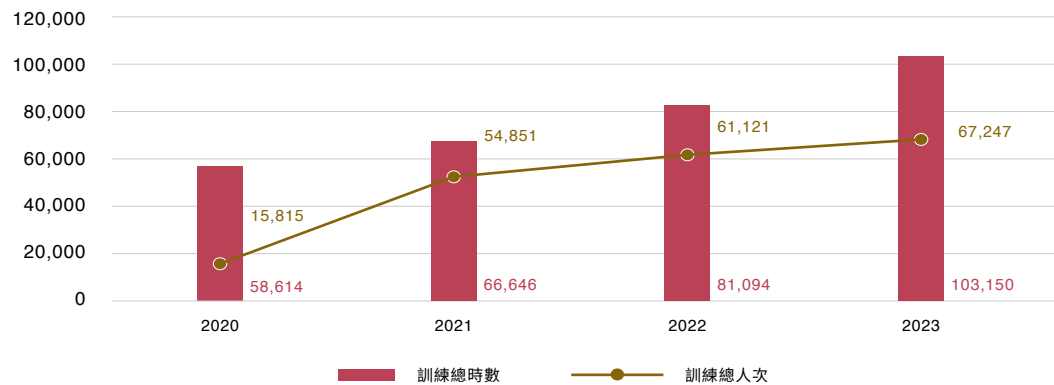
5.4.2 人權風險管理

人權宣導與教育訓練

兆豐集團每年持續對集團所有正職員工進行人權教育訓練，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、性別平等工作法等。2023 年集團共計有 67,247 人次接受人權相關課程，較 2022 年成長 10%；訓練總時數達103,150 小時，較 2022 年成長 26%。

兆豐集團歷年人權相關課程訓練統計

單位：小時



人權推動與維護

• 避免強迫或強制勞動

兆豐集團依循「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。2023 年集團共發生 1 件違反勞動基準法件數，為勞工之特別休假，因年度終結或契約終止而未休之日數，雇主未發給工資。後續已增加覆核機制方式，以確保作業之正確性，同時將優化系統管理功能，以避免人為方面之疏失。

• 促進性別平等

為促進母性保護兆豐集團依循「性別平等工作法」之規定，對於女性受僱者分娩時給予產假、設置哺集乳室，且每一子女滿三歲前，得申請育嬰留職停薪，保留 100% 工作權。（母性福利請參考 [5.3.1 薪酬與福利](#)）

為宣導及落實性別平等，兆豐集團參照「國際勞工組織公約 (ILO)」訂定《反歧視及反騷擾準則》，且另訂有《工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》，將相關要點及申訴管道資訊張貼於辦公區域，確保員工更瞭解職場不法侵害之防治及因應之道。2023 年兆豐集團未發生歧視事件，兆豐銀行及兆豐票券分別有 3 件及 1 件騷擾通報案件，經調查後銀行成案 3 件，亦違反「性別平等工作法」遭裁罰新臺幣 100,000 元；票券成案 1 件，已依「性別平等工作法」規定辦理結案。後續將加強員工宣導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的和諧工作環境。

《反歧視及反騷擾準則》



兆豐證券性平影片
「兆亮你我 不分性別」



• 團體協約與協商

兆豐集團為促進勞資和諧，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。

兆豐集團之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、保險設有工會，整體員工參與工會人數合計 6,498 人，佔全集團 2023 年底正職員工人數之比例為 67%。

兆豐集團各公司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，並透過其他溝通平台，如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。



員工工會參與比例 (%)

67%



2023 年勞資會議召開次數

28 次



CH 6

社會共榮

6.1 金融育才

6.2 社會承諾

重大主題 GRI 指標

GRI 413：當地社區

對應的重大主題

社會承諾

優先閱讀的利害關係人

社區 / 學校 / 非營利組織



兆豐集團秉持「取之於社會，用之於社會」之原則，積極參與各項社會公益活動，透過「財團法人兆豐慈善基金會」、「財團法人兆豐銀行文教基金會」與各子公司的資源及力量，為社會教育、體育、藝文及弱勢族群提供更多關懷及協助，結合金融機構業務擴大運用企業核心能力，與社會進行互動，讓愛心散播遍及每一個角落。

社會共榮營運架構

兆豐集團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，兆豐依據社區之風險或機會進行分析評估後，擬定集團社會共榮主軸，分別為「友善平權，普惠價值」、「幸服兆護，豐潤生命」、「紮根傳承，挹注體育」、「永續豐榮，守護生態」四大社會共榮主軸，同時回應聯合國永續目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，發揮正向影響力。2023 年兆豐銀行蟬聯「保險信望愛獎 - 最佳社會責任獎」優選獎，兆豐票券及保險首次參加 TCSA 台灣永續發展獎即獲「永續單項績效獎 - 社會共榮領袖獎」，兆豐保險參加保發中心「台灣保險卓越獎 - 公益關懷專案企畫卓越獎」獲得最高榮譽金質獎，社會共榮成果備受各界肯定。



為落實兆豐集團四大社會共榮主軸，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，提供社會上需要幫助的族群關懷與協助。2023 年兆豐集團共投入逾新臺幣 1.4 億元致力各項公益活動，並投入志工 579 人次，志工服務時數達 2,820 小時，讓愛心散播遍及每一個角落。



社會共榮策略主軸與績效

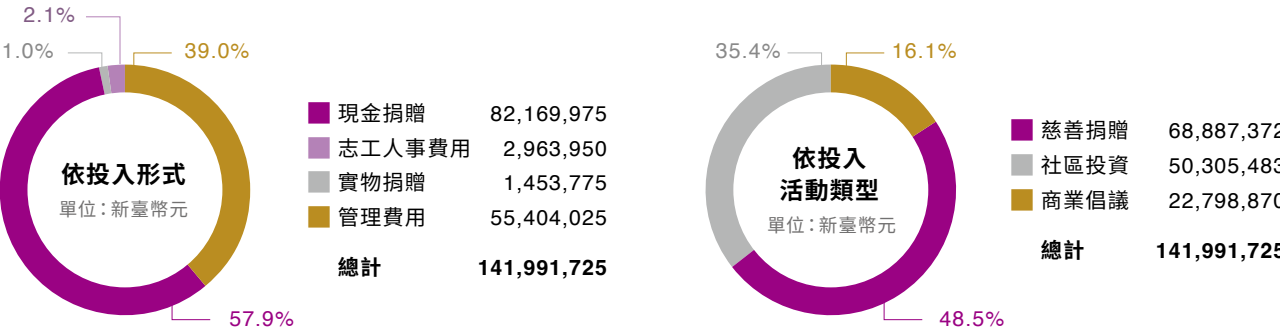
社會共榮策略主軸	連結SDGs	社區風險與商業機會	商業效益與關鍵績效指標 (KPI)	兆豐集團社會共榮措施與影響力	社會 / 環境效益與施行成效
友善平權，普惠價值	4 教育品質	- 充實金融專業人力資源，透過實習 / 工讀機會，邀請大專院校參訪，吸引潛在人才進入集團服務 - 提升社會大眾金融知識，推動金融知識宣導講座或贊助 / 舉辦相關活動 - 保障社會弱勢之金融服務使用權利，推動普惠金融知識	培育潛在金融人才，提升社會認同與品牌形象，並增加潛在人才 / 客戶之接觸機會： - 大專院校實習 / 工讀人數共 207 人 - 新聞發布件數共 108 則 - 贊助 / 舉辦活動場次數共 141 場 - 贊助 / 舉辦活動參與人次達 1,781 人	- 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」： - 金融知識推廣互動 / 參與人次達 70,660 人 - 弱勢族群之普惠金融知識推廣人次達 342 人 - 獎學金受益人數達 6 人 - 贊助金額達新臺幣 53,357,497 元
幸服兆護，豐潤生命	1 消除貧窮	- 積極開辦微型保險、捐贈弱勢民眾微型保險費等方式，拓展多元客群，提高金融商品能見度 - 辦理多項弱勢贊助及活動，並與外部團體合作，建立教育志工合作方案，以提升企業品牌形象與客群認同 - 提供集團內參與活動同仁志工假等措施，增進內部向心力與集團認同感。	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 7 則 - 贊助 / 舉辦活動場次數共 21 場 - 員工志工投入時數達 140.5 小時 - 員工志工投入人次達 252 人 - 微型保險捐贈達新臺幣 1,100,000 元	- 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」，兆豐集團透過普惠金融，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： - 捐贈金額達新臺幣 14,545,875 元 - 微型保險受益人數共 7,595 人 - 實物捐贈價值達新臺幣 109,500 元 - 慈善計畫受惠人次共 19,467 人 - 認養 / 贊助學童學生數共 300 人 - 慈善計畫受惠單位共 37 處
紮根傳承，挹注體育	10 減少不平等	- 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，增加兆豐集團品牌曝光機會 - 持續挹注資源支持基層運動選手養成，深化兆豐集團偏鄉營運據點與各社區之連結，並成為正港臺灣體育推手企業。	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 51 則 - 贊助 / 舉辦活動場次數共 32 場 - 受益人次達 23,799 人	- 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」： - 捐贈金額達新臺幣 250,000 元 - 培訓 923 名運動選手 46 名合唱團師生受益

社會共榮策略主軸	連結SDGs	社區風險與商業機會	商業效益與關鍵績效指標 (KPI)	兆豐集團社會共榮措施與影響力	社會 / 環境效益與施行成效
永續豐榮，守護生態	8 經濟成長 13 氣候行動 14 海洋生態 15 陸地生態	- 守護地球生態，支持環保團體 ESG 計畫，提升兆豐集團社會形象 - 發揮集團採購力量，協助我國農民度過產銷失衡困境	參與及舉辦各項社會公益活動，並開發相關金融產品，擴大兆豐集團社會影響力： - 新聞發布件數共 14 則 - 環境公益信用卡（e 秒 Happy 卡）發卡數量共 62,604 張^(註)	- 提升社會大眾環境保護意識，保育地球自然生態 - 支持臺灣優質農產品，緩解產銷失衡	實現 SDGs 目標 8.10「強化國內金融機構能力，拓展所有人取得銀行、保險和金融服務的機會」、SDGs 目標 13.1「強化國家對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適適應能力」、SDGs 目標 14.1「預防及大幅減少各類型的海洋污染」及 SDGs 目標 15.5「減少自然棲息地的破壞，以及遏止生物多樣性喪失」： - 苗木種植數共 100 棵 - 淨灘活動撿取垃圾共 100 公斤 - 清除外來種植物共 274 公斤 - 環境公益信用卡（e 秒 Happy 卡）捐贈金額達新臺幣 2,265,653 元 - 水果受贈單位數（不含客戶、同仁）共 11 處 - 水果購買金額達新臺幣 2,225,000 元 - 捐贈金額新臺幣 734,000 元

註：兆豐銀行 e 秒 Happy 悠遊鈦金卡 / 悠遊金融信用卡，提供非網購一般消費提撥 0.1% 捐贈「臺灣黑熊保育協會」及「野灣野生動物保育協會」，支持臺灣野生動物的保育。

共榮影響力評估

兆豐集團透過永續發展委員會旗下社會共榮小組，擬定年度工作執行計畫及目標，致力於社會投資與公益活動，以擴大社會影響力。同時也定期檢視各策略主軸之推動情形與執行績效，參考 B4SI (Business for Societal Impact) 評估架構之社區投資評估，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，以有效追蹤及評估兆豐集團的社會影響力及效益。兆豐集團 2023 年共計投入逾新臺幣 1.4 億元在社會共榮相關行動上，相較於 2022 年投入金額成長約 94%，顯示兆豐集團持續深化各項公益專案之成果。



6.1 金融育才

6.1.1 友善平權，普惠價值

兆豐集團持續深耕金融教育，向社會大眾傳遞正確金融知識，瞭解如何善用金融商品與服務來提升生活保障，並於各項公益活動中加入普惠金融教育活動，以呼應聯合國永續發展目標 (SDG)4 之優質教育，藉由金融知識力量，減少社會貧富差距，進而提升全民福祉。

兆豐集團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，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。透過前述機會可以發掘潛在金融人才，為兆豐集團永續經營持續注入新的活力。



策略主軸核心	利害關係人	受益地區	重要影響力
金融教育	學童 / 大專學生 社會大眾 現有 / 潛在客戶	全臺灣	透過辦理金融知識講座、設置金融知識宣導攤位等方式，合計辦理 33 場普惠金融教育活動，向 1,290 位民眾推廣金融知識。 與新北市社區里鄰共同舉辦 6 場「樂齡防詐騙講座」，強化長者對金融詐騙之警覺意識，守護長輩及弱勢族群的財務安全。 關心新住民與新二代權益，贊助赴憶文化舉辦「東協食加憶」市集活動，設置金融服務攤位向民眾推廣金融知識，除減少新住民的資訊落差外，也宣導防範金融詐騙，讓民眾瞭解多元且複雜的金融知識。另安排 6 位新二代參訪兆豐銀行胡志明市分行，透過實地企業參訪，串連台越資源與專注南向人才培力。
實習與工讀計畫	大專學生	全臺灣	提供 207 位學生實習或工讀機會，體驗職場實務與金融運作。
金融活動贊助	社會大眾 現有 / 潛在客戶	全臺灣	贊助「第 5 屆危老 + 都更博覽會」、「2023 年金融服務愛心公益嘉年華」、「中華財經高峰論壇」等金融相關活動或專刊，提供贊助金額新臺幣 23,211,000 元，合計 6,469 位民眾參與。 贊助中山大學及政治大學成立國際金融學院共計新臺幣 1,000 萬元，協助培育金融國際化專業人才及金融產業升級。 捐贈清華大學、中原大學校務基金共計新臺幣 175 萬元，加強高教人才培育。
獎學金	學童 / 大專學生	全臺灣	捐助社團法人臺灣金融服務聯合總會「金融服務業教育公益基金」新臺幣 20 萬元，提供弱勢家庭學生教育獎助學金，共計 4 位學生受益。 兆豐保險提供 2 名弱勢家庭學生教育獎助學金共新臺幣 10 萬元。

金融知識宣導

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，兆豐集團邀請金融研訓院開設專班授課，積極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，培養員工成為種子講師。2023 年兆豐銀行共計 28 名講師通過金融研訓院開辦之「金融知識宣導講師培訓課程」並取得師資資格，亦配合金管會「走入校園與社區金融宣傳」活動，參與 31 場宣導，地區包含苗栗縣、屏東縣、雲林縣等地，參與民眾人數約 2,193 人次。

案例分享 兆豐銀行「兆亮莘光 豐樂偏鄉」實境教學場景贊助計畫

兆豐文教基金會結合金融職能，將報廢 ATM 結合教學體驗程式再利用，並提供銀行營業相關設備，於屏東縣南榮國中「國際英語實境中心」建置「兆豐銀行區」，供屏東地區學生進行雙語教學體驗並學習金融相關知識。

“本計畫不僅是對金融普及的實際推動，更是對偏鄉資源發展的有益投入，透過協助南榮國中打造現代化雙語教學環境，期望能提供更多元的學習經驗，同時也有助於提升學生的金融素養。”

——兆豐金控董事長 雷仲達



案例分享 兆豐證券「金融理財愛的書庫」推廣金融理財知識

兆豐證券致力推廣金融理財知識，自 2022 年攜手財團法人台灣閱讀文化基金會在新竹縣橫山國中共同成立的第一座愛的書庫，獲得師生熱烈迴響。今年捐款給臺南市東區大同國小購書金新臺幣 50 萬元成立「金融理財愛的書庫」，及進一步讓書香傳遞到南臺灣，引導閱讀者學習正確的理財觀念及風險意識。

“兆豐證券持續積極落實與社會共榮、發展多元性的社會關懷行動，而「愛的書庫計畫」實踐本公司對於推廣金融基礎教育、實現普惠金融所投注之決心。”

——兆豐證券董事長 陳佩君



案例分享 兆豐集團參與 2023 台北國際金融博覽會

兆豐集團首次參與 2023 年「台北國際金融博覽會」，以「兆星富遊」為主題，結合互動遊戲與金融產品，為分屬不同年齡層的小資族群、中生代族群及樂齡銀髮族群提供全方位的金融服務；由兆豐銀行、證券、保險、投信等子公司組成的五大主題區，吸引大批民眾前來闖關集章，兌換精美贈品。

“希望透過「2023 台北國際金融博覽會」多元的互動參與，更進一步拉近與民眾的距離，讓金融理財不再那麼冷冰冰，而是可以貼近生活的一種態度，讓每個人都可以打造屬於自己的幸福起點。”

——兆豐金控董事長 雷仲達



6.2 社會承諾

6.2.1 幸服兆護，豐潤生命

兆豐集團長期關注社會弱勢群體，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，贊助國內公益團體，向社會上需要幫助的人伸出援手。

兆豐集團每年於佳節辦理現金物資捐贈及關懷的志工服務，並認養財團法人台灣兒童暨家扶基金會 30 名弱勢兒童。當國內外發生重大意外或災害事故時，兆豐集團也會在第一時間提供援助，如 2023 年土耳其發生強震，即發揮人道關懷及國際互相援助精神，共捐助新臺幣 400 萬元協助土耳其居民重建家園。兆豐集團期許每當有弱勢族群需要幫助時，都有我們的支持與陪伴，除回應聯合國永續發展目標 (SDG)1 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之權利。



幸服兆護，豐潤生命

2023 年投入價值
新臺幣 **16,118,375 元**
佔總體投入之 **11%**

策略主軸核心	利害關係人	受益地區	重要影響力
弱勢關懷	・ 社會大眾	全臺灣	・ 召集集團志工至天主教八里安養院、唐氏症基金會、舊鞋救命國際基督關懷協會等社會關懷機構從事志工服務，共計 217 名志工參與。 ・ 認養財團法人台灣兒童暨家扶基金會 30 名弱勢兒童。
金融商品捐助	・ 社會大眾	全臺灣	・ 捐贈 8 間社福單位微型保險新臺幣 105 萬元，受益人數約 7,289 人。 ・ 社會公益信用卡（海悅國際聯名卡）於辦卡及國內外一般消費時捐款予財團法人羅慧夫顱顏基金會，2023 年發卡數量共 5,996 張，捐贈達新臺幣 24,284 元。

案例分享 慶祝國際志工日 兆豐志工部隊成軍

慶祝 2023 年 12 月 5 日「國際志工日」，兆豐金控與兆豐慈善基金會攜手臺北市志願服務推廣中心，共同培訓集團內部同仁，由兆豐金控總經理暨兆豐慈善基金會副董事長蕭玉美帶隊受訓，並辦理績優志工表揚活動，鼓勵員工加入志願服務行列，發揮企業正向影響力。



佳節送暖

兆豐集團在端午、中秋及歲末寒冬之際，持續與集團同仁辦理社會關懷活動。2023 年疫情趨緩後，兆豐慈善基金會持續擴大公益行動，依各團體需求採購所需的生活用品與資源，期盼可以為社福團體提供更多幫助，同時也號召兆豐集團 100 多位同仁，陪伴長者及弱勢朋友歡度佳節、暖心傳愛。

在兆豐慈善基金會的規劃下，集結集團眾多的熱心志工參與社會服務，在歲末寒冬舉辦一系列「兆豐送暖 寒冬送愛」關懷活動，包括探訪教養院、養老院及長照中心等多家社福機構，更號召集團 100 名志工協助舊鞋救命國際基督關懷協會辦理二手物資整理。2023 年兆豐集團亦召集 65 位志工至新北市台灣天

主教八里安養院從事志工活動，由志工每月 1 次（若有特殊情況則取消）至八里安養院陪伴長者，並搭配節慶安排活動、小禮物等，與長者互動同樂。

此外，兆豐慈善基金會於端午節委請桃園市萱藝新知關懷協會製作 500 個手工防蚊香包，贈予中華安德烈慈善基金會等 4 個單位分享端午佳節喜悅；更於 9 月召集 100 名集團志工至唐氏症基金會擔任中秋月餅禮盒包裝志工，幫助唐寶寶們禮盒順利出貨，讓過節喜悅傳播至社會各個角落。



兆豐慈善基金會舉辦歲末送暖系列活動



兆豐集團募集舊鞋救命做公益

案例分享 兆豐集團響應「愛不囉嗦」志工活動

唐氏症基金會的「愛不囉嗦庇護工場」是唐寶寶第二個家，每家分店聘僱數名身障員工製作手工餅乾、麵條，從事商品販售或包裝。2023 年中秋節前夕，因社會大眾大力支持「愛不囉嗦」的年節禮盒，需要志工們的協助將禮盒一一包裝完成。兆豐集團號召共 100 人次之志工，於週末前往愛不囉嗦庇護工場，協助唐寶寶們一起包裝禮盒，讓每份支持唐寶寶的禮盒順利如期出貨。

“支持多元就業，不囉嗦，兆豐票券陪唐寶寶一起把愛裝進禮盒裡。”

——兆豐票券總經理 蔡耀光



案例分享 兆豐保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。兆豐集團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。兆豐保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。2023 年兆豐慈善基金會捐贈花蓮瑞穗鄉公所清寒家庭微型保險費用，費用新臺幣 5 萬元，共有 306 人受惠；另一方面，兆豐保險捐贈 8 間社福單位微型保險約新臺幣 105 萬元，受益人數約 7,289 人。

“保險是保障您免於風險，兆豐保險希望透過專業規劃，增加弱勢族群面臨逆境的韌性。”

——兆豐保險總經理 翁英豪



6.2.2 紮根傳承，挹注體育

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。兆豐集團長期支持臺灣的體育與藝文活動，不僅大力支持棒球、射箭及舉重等項目、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為偏鄉的學生合唱團、球隊等提供資源。兆豐集團對偏鄉體育發展的支持不遺餘力，已連續 5 年榮獲教育部體育署「體育推手獎」的肯定。

策略主軸 核心	利害關係人	受益地區	重要影響力	2023 年 投入價值
體育推廣	學童 社會大眾	臺灣宜蘭、 花蓮、臺東 等地區	- 贊助中華職棒統一 7-ELEVEN 獅隊新臺幣 1,050 萬元，並舉辦統一獅球星指導日，由球星訓練偏鄉國小棒球隊選手，投入約新臺幣 14 萬元，共計 181 名學員、教練及老師參與。 - 舉辦「2023 年兆豐盃宜蘭圓夢少棒錦標賽」活動經費新臺幣 44 萬元，提供宜蘭縣 9 所國小棒球隊選手競技舞台。 - 舉辦第 5 屆「全國兆豐盃射箭菁英邀請賽」活動經費新臺幣 59.6 萬元，來自全臺 8 個縣市 23 間學校報名，參賽選手突破 200 人。 - 贊助花蓮縣玉里高中、玉里國中、三民國中及卓溪國小反曲弓射箭隊，培訓經費共計新臺幣 100 萬元，共計 42 名學生受益。 - 贊助政大雄鷹籃球隊新臺幣 50 萬元，鼓勵校園運動風氣，支持基層球隊培育國家選手，該隊自 2021 年起在 UBA 大專籃球聯賽連三年冠軍，成績優異。	新臺幣 20,851,875 元
藝文活動	學童 社會大眾	臺灣高雄、 屏東等地區	- 舉辦北區、中區及南區「2023 美聲饗宴 兆豐銀行貴賓之夜」音樂會，費用約新臺幣 667 萬元，參與人數 4,756 人。 - 贊助中華文化總會「2023 Taiwan PLUS」活動經費新臺幣 500 萬元，深化台日文化交流。 - 贊助中華文化總會主辦「奈良美智－朦朧潮濕的一天」十年巡迴展高雄場新臺幣 300 萬元，深化國際藝術。 - 贊助陳亞蘭歌仔戲「嘉慶君遊台灣」舞台劇版新臺幣 150 萬元，協助推展臺灣傳統戲曲藝術。 - 贊助希望兒童合唱團至德國及瑞士參加「第 12 屆國際約翰內斯勃拉姆斯合唱節暨比賽」及「聽見台灣」音樂會計畫經費新臺幣 35 萬元。 - 舉辦 10 場「玉兔迎春賀兆吉 名師揮毫慶豐年」活動，費用約新臺幣 20 萬元。 - 贊助紙風車劇團高雄戶外反毒劇場演出，於活動會場設置金融知識宣導攤位相關經費新臺幣 6 萬元。	新臺幣 19,785,000 元

支持綠色賽事

中華民國超級馬拉松運動協會（簡稱超馬協會）長期推動綠色賽事，並以 3R 原則規劃賽事活動，同時落實賽事碳足跡的計算，降低賽事舉辦可能造成的環境衝擊。兆豐集團與超馬協會有著相同的永續目標，為響應綠色賽事，2023 年兆豐保險三度為超馬協會提供公共意外責任保險及兆豐特定活動綜合保險等相關保險規劃，包含「臺北超級馬拉松」、「臺灣棲蘭林道越野」，以及「宜蘭冬山河超級馬拉松」，費用共計新臺幣 100 萬元，透過保險職能保障超馬選手安全，也為協會分擔舉辦活動的潛在風險。



紮根傳承，挹注體育

2023 年投入價值
新臺幣 40,636,875 元
佔總體投入之 **29%**

什麼是 3R 原則？

3R 原則分別為減量化 (Reduce)、再利用 (Reuse)、再回收 (Recycle)。3R 原則不單是為了讓賽事更環保，更期望藉由賽事建立跑者的綠色概念，實踐在日常生活中。



臺灣棲蘭林道越野

超級馬拉松選手保險怎麼選？

兆豐保險推出的「特定活動綜合保險」，承保項目包含馬拉松、超級馬拉松、飛行傘、攀岩、三千公尺以上登山或職業商演等特殊活動或競賽，如發生凍傷、中暑、熱衰竭等意外事故，都在承保範圍中。



宜蘭冬山河超級馬拉松

案例分享 兆豐銀行贊助美利達經典百 k 自行車賽事

兆豐銀行與兆豐銀行文教基金會長年推動基層體育，持續向下紮根，自 2019 年起便與美利達展開長期合作，近兩年更提升成為經典百 k 賽事的冠名贊助夥伴，2023 年贊助「美利達－兆豐銀行彰化經典百 K」單車賽事活動新臺幣 120 萬元。

“兆豐銀行非常鼓勵同仁培養運動習慣，近年組成「兆豐 Mega 車隊」參加經典百 k 賽事，塑造積極向上的企業文化。”

——兆豐銀行副總經理 黃永貞



案例分享 兆豐集團「棒球圓夢計畫」

兆豐集團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，厚植臺灣運動體育的實力。兆豐銀行為協助偏鄉少棒學童圓夢，邀請中華職棒「統一 7-ELEVEN 獅」球隊的劉軒荅、陳重羽、陳重廷 3 位職棒球星蒞臨宜蘭羅東棒球场，親自指導兆豐銀行文教基金會長期贊助之宜蘭地區 9 所國小少棒隊，小選手們能一窺球星的風采，並安排文教基金會講師，向參加學員進行金融知識教育推廣，共計 181 名參與。除了捐助器材設備與訓練經費，兆豐文教基金會每年亦辦理「兆豐盃宜蘭圓夢少棒錦標賽」，為小選手搭起大展身手的舞台。2023 年在宜蘭舉辦的兆豐盃圓夢少棒賽已是第六屆比賽，提供宜蘭縣 9 所國小棒球隊選手競技舞台。不只舉辦比賽，兆豐集團更是將資源進駐原鄉，為宜蘭的基層棒球打下良好基礎。



兆豐棒球圓夢球星教導日

傳承藝文與教育

原住民文化與藝術是臺灣重要的資產，兆豐集團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，長期贊助原住民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 10 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；另支持原住民母語教育推廣，贊助社團法人南島魯瑪社「最有特色的母語課本之邀請您一起來創造」專案，以原住民語編撰國小教材，讓原住民孩子透過母語認識土地文化。

此外，兆豐集團為了支持臺灣傳統戲曲藝術，兆豐銀行自 2022 年贊助陳亞蘭歌仔戲「嘉慶君遊臺灣」電視劇製播經費，並提供金錢信託規劃服務；2023 年持續贊助舞台劇版本經費新臺幣 150 萬元，提升集團支持本土藝文及在地文化之企業形象。



提供陳亞蘭歌仔戲團金錢信託規劃服務



贊助陳亞蘭歌仔戲「嘉慶君遊台灣」舞台劇版

6.2.3 永續豐榮，守護生態

兆豐集團持續關注社會脈動，當發現社會上有需要幫助或關注之議題時，會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集團的社會影響力，為各個需要被關注與解決的社會議題帶來正面能量。兆豐集團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。



策略主軸 核心	利害關係人	受益地區	重要影響力
守護地球生態	社會大眾	臺灣新北、基隆、臺中等地區	- 兆豐票券參加林務局舉辦「蔓蔓來快快除」清除外來種小花蔓澤蘭志工活動，完成清除 274 公斤小花蔓澤蘭。 - 參與由臺灣山林復育協會舉辦「2023 臺中都會公園守護大肚山親子植樹活動」，攜手種下近百棵樹苗。 - 協助新北市政府水利局至新莊「塹仔底溼地生態公園」進行清淤、防洪等濕地維護志工活動，投入志工人數 40 名。 - 兆豐集團舉辦「基隆市海科館」淨灘活動，清理出超過 100 公斤的垃圾，落實守護海洋愛地球的環保理念。 - 兆豐銀行 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」及「野灣野生動物保育協會」金額共計約新臺幣 227 萬元。 - 贊助水雉生態保育教育園區「愛護野生動物護籬計畫」，提供圍籬修繕及望遠鏡等設備經費。 - 贊助台灣黑面琵鷺保育學會，提供建置棲地直播設備相關經費，並合作辦理「黑面琵鷺永續發展科普教育計畫」，邀請鄰近學校學生共同瞭解棲地生態。

策略主軸 核心	利害關係人	受益地區	重要影響力
支持在地農業	臺灣農民	全臺灣	力挺臺灣農民，解決產銷失衡困境，辦理臺灣鳳梨釋迦、鳳梨採購專案，農產品採購金額達新臺幣 222.5 萬元。
兆豐集團 2023 年在地農產品採購情形			
		鳳梨釋迦	1,433
		鳳梨	792
單位：新臺幣仟元			



支持在地農業

兆豐集團每年以實際行動力挺臺灣農民，協助產銷平衡，支持國內農業。2023 年兆豐集團分別採購國產鳳梨釋迦、鳳梨等新鮮在地農產品，分贈客戶、同仁、社福團體及消防局等。長期以來兆豐集團總在農業產銷失衡時支援在地農民，成為一股讓農民安心的力量，也與各界利害關係人分享臺灣在地農產品的美好。

案例分享 兆豐證券捐贈鳳梨予社福單位

兆豐證券以實際行動支持果農，2023 年 5 月訂購百箱鳳梨，由總稽核王心儀副總親至台北市南港區關愛之子家園致贈鳳梨，讓孩子們品嚐到保護健康、營養價值高，香甜多汁的鳳梨。除了與全臺關愛之子家園的院童、老師及志工分享外，也分別捐贈予伯大尼兒少家園及義光育幼院。

“兆豐證券積極投入社會公益，響應農民豐收，並將這份幸福放大，與照顧嬰兒、兒童、青少年之公益團體分享，讓愛循環，加乘放大幸福感。”

——兆豐證券總稽核 王心儀

CH 7

責任治理

- 7.1 公司治理
- 7.2 誠信經營
- 7.3 風險管理
- 7.4 法令遵循
- 7.5 打擊犯罪
- 7.6 稅務治理

重大主題 GRI 指標

GRI 205：反貪腐雇
GRI 206：反競爭行為

對應的重大主題

打擊犯罪、公司治理、誠信經營、
法令遵循、風險管理

優先閱讀的利害關係人

全體利害關係人

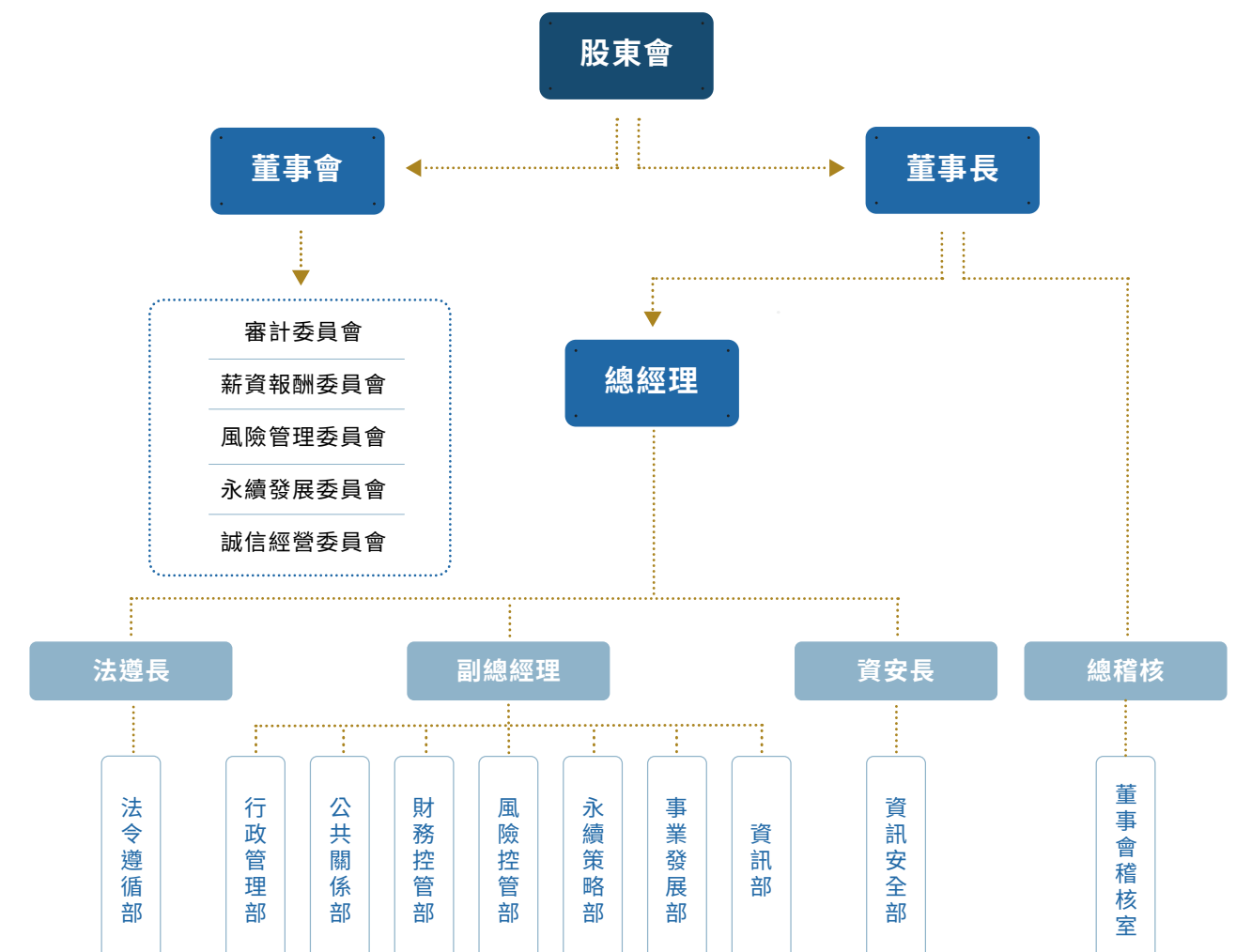


兆豐金控連續五年入選臺灣證券交易所「公司治理 100 指數」成分股，顯見兆豐集團於公司治理方面持續強化的努力，深獲肯定。集團秉持著落實與提升公司治理作為之精神，注重誠信經營、法令遵循、防制洗錢與風險控管，透過董事的專業、多元及獨立性，建立安全良好的經營環境及公開透明的治理制度，提供經營團隊全方位的決策建議。在這充滿不確定性的大環境下，包括氣候變遷、能源短缺等環境議題，抑或美中角逐、烏俄戰爭等社會議題，兆豐集團步步為營面對各項 ESG 風險，展現強勁的韌性，勇敢面對各項挑戰，希冀逐步朝亞洲區域性金融集團之目標邁進。

7.1 公司治理

7.1.1 公司治理架構

兆豐金控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。



董事會及委員會資訊

會議名稱	董事會	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	誠信經營委員會
成員組成	14 位董事 (含 5 位獨立董事)	全體 5 位獨立董事	3 位獨立董事	金控董事長擔任召集人，各部門主管以上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	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	3 位獨立董事
職權	公司最高治理單位，指導公司策略、監督管理階層、對公司及股東負責。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。	審議內部控制制度、法令遵循、會計師之委(解)任或報酬、重大資產或衍生性商品易、募集或發行具有股權性質之有價證券、年度與半年度財務報告，以及財務、會計或內部稽核主管之任免等。	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。	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。	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。	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。
會議頻率	每月至少召開一次	每季至少召開一次	每年至少召開二次	每季至少召開一次	每兩個月至少召開一次	每年至少召開一次
2023 年實際開會次數	14 場	9 場	6 場	5 場	6 場	3 場
2023 年董事親自出席率 (%)	93%	100%	100%	97%	85%	100%
2023 年董事 (含委託出席) 出席率 (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

7.1.2 董事會運作

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，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，兆豐金控於《公司治理實務守則》明定獨立董事連續任期不宜逾三屆，以避免因久任降低其獨立性，目前現任第八屆五位獨立董事平均任期 3.1 年；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。兆豐金控注重董事之獨立性，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，兆豐金控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%，2023 年董事符合外部獨立性情形之占比為 92.86%（14 位董事有 13 位董事符合），達所設目標之要求。其中，董事長雷仲達自 2023 年 6 月上任至年底共計 6 個月，均未兼任本公司經理人職務，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，兆豐集團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、數位金融及企業永續等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之政策，依公司運作、營運型態及發展需求做董事多元化考量。

兆豐金控第八屆董事會由 10 席董事及 5 席獨立董事組成，截至 2023 年 12 月底在任 14 位董事中有 7 位女性成員，占比為 50%，達成女性董事占比達 33% 之目標。

董事多元性資訊

姓名	職稱	外部獨立性 (註 1)	國籍	性別	產業經驗 (註 2)	專業能力				
						風險	財務	法律	數位	永續
雷仲達	董事長	獨立性董事	中華民國	♂	金融	●	●			●
蕭玉美	董事	執行董事	中華民國	♀	金融	●	●			●
陳佩君	董事	獨立性董事	中華民國	♀	金融	●		●		●
吳懿娟	董事	獨立性董事	中華民國	♀	金融		●			
陳柏誠 *	董事	獨立性董事	中華民國	♂	金融		●			●
邱奕淦	董事	獨立性董事	中華民國	♂	金融		●			
施克和	董事	獨立性董事	中華民國	♂	-			●		●
吳宏謀	董事	獨立性董事	中華民國	♂	金融				●	●
陳慧娟	董事	獨立性董事	中華民國	♀	-		●			
吳瑛	獨立董事	獨立性董事	中華民國	♀	金融		●		●	●
林常青	獨立董事	獨立性董事	中華民國	♂	金融		●		●	●
游啓璋	獨立董事	獨立性董事	中華民國	♂	金融		●	●	●	●
陳虹如	獨立董事	獨立性董事	中華民國	♀	金融					●
陳彩稚	獨立董事	獨立性董事	中華民國	♀	金融	●	●			●

註 1：兆豐金控董事會採單軌制，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：

- (1) 過去 1 年內，董事未任職本公司高階主管
- (2) 本年度董事及其家族成員未接受公司或任一母子公司超過 60,000 美元，但受美國 SEC 4200 條款允許者得不在此限
- (3) 本年度董事的家族成員未任職公司或任一母子公司的高階主管
- (4) 董事非公司或經營團隊的諮詢顧問，且與公司諮詢顧問沒有利害關係
- (5) 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係
- (6) 董事與公司或經營團隊間沒有服務契約關係
- (7) 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係
- (8) 過去 1 年內，董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人
- (9) 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突

另外，依據公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法第 4 條規定，本公司獨立董事兼任其他公司獨立董事不得逾三家。

註 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 93%，30 到 50 歲的比例為 7%，全體董事平均任期為 2.625 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 2023 年董事會親自出席率為 93%；含委託出席率為 100%，達董事會出席率 90% 之要求。

註 6：標示 * 者為董事陳柏誠先生於 2024 年 1 月 17 日接任，舊任者蕭家旗先生於 2024 年 1 月 16 日解任。

註 7：各董事經歷與董事會其他任職狀況請參閱本公司年報。



董事進修

兆豐金控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。2023 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 14 位董事成員進修時數共計 165.1 小時，每位平均進修時數為 11.79 小時，1 位初任董事（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 59.1 小時，其餘 13 位董事成員平均進修時數 8.15 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、永續發展及法律風險等，以強化董監專業職能，優化公司治理。2023 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《董事會績效評估規則》，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，兆豐金控於 2022 年 7 月修訂《董事會績效評估規則》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 2021 年，2023 年依規自行辦理，評估結果業於當年 12 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。2023 年董事會績效評估結果亦公布於金控對外網站。

7.1.3 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（不含簽約獎金或招聘獎勵金、索回機制），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各項酬金，除依公司章程規定、經營績效、對公司之貢獻度及參考同業通常水準外，亦考量經理人個人績效及公司未來風險，而給予合理報酬，各項酬金包含薪津、退職退休金、各項獎金及員工酬勞等項目，及汽車之租金、油資等業務執行費用。經理人相關薪酬獎金依循《員工獎金及酬勞發給規則》，並經兆豐金控薪資報酬委員會及董事會審議通過，評估集團 ESG（含氣候變遷、誠信經營及法令遵循等）計畫推動，引領子公司建立穩健的永續治理架構。當年度非財務性績效，包括 ESG 專案（如持續進行全球所有營運據點 ISO 14064 盤查並通過第三方驗證、發行 TCFD 報告書、規劃訂定 SBT 減碳目標等）、ESG 評比（如公司治理評鑑、DJSI、CDP 等）、以及配合政府政策相關表現，依據主管機關或主辦單位之評定結果核發權數 10%，由總經理評核後簽請董事長核定。兆豐集團高階管理層績效考核 ESG 項目包含範疇二溫室氣體減排目標達成情形、綠電及再生能源產業放款餘額成長率、管理階層年度簽署遵循誠信經營聲明書比例以及違反社會及環境相關法規件數，並依照當年度實際達成情形給予高階管理者 ESG 績效考核分數。

除固定發放年終獎金 2 個月外，並依當年度稅前純益達成率及稅前每股盈餘 (EPS)、稅前淨值報酬率 (ROE)、稅前總資產報酬率 (ROA) 等項指標，與同業比較計算績效獎金月數，再按個別員工績效發放。經理人相關薪酬獎金也會評估股東總回報值表現後發放，2023 年 TSR 為 32.85 %。

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。

7.2 誠信經營

7.2.1 誠信經營管理

為建立良好公司治理制度並塑造誠信文化，兆豐金控訂有《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，對反貪腐、公平交易、捐贈、利益迴避、智慧財產權及保守營業秘密等加以管理，並定期向董事會報告誠信經營遵循情形。

兆豐金控自 2019 年起要求董事及經理人簽署遵循誠信經營政策聲明書，2023 年簽署率為 100%。任何員工違反誠信行為，均依《獎懲辦法》等相關規範視情節輕重予以懲處，並透過加強落實相關教育訓練等改善措施，避免類似負面情事再發生。此外，配合內控內稽機制，宣導集團誠信經營政策、防範方案、作業程序及違反道德行為之後果，將誠信經營之理念內化為公司文化。

兆豐集團 2023 年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，且全數董事皆已接受誠信經營相關教育訓練。

兆豐集團 2023 年員工行為準則相關教育訓練情形

訓練類型	訓練時數（小時）	受訓人次
內訓	65,692	37,265
外訓	4,524	430
合計	70,216	37,695

註：兆豐集團員工已 100% 完成行為準則相關教育訓練，達成年度完訓率 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 2023 年政治捐獻情形

單位：新臺幣元

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

7.2.2 檢舉制度

兆豐金控業已訂定《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，集團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 全年無休之中英文版檢舉專線，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，金控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。另外，檢舉案件經調查如有發現重大違規情事或使公司受重大損害之虞時，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 2023 年度並未發生貪腐事件導致商業夥伴終止合約之事件。

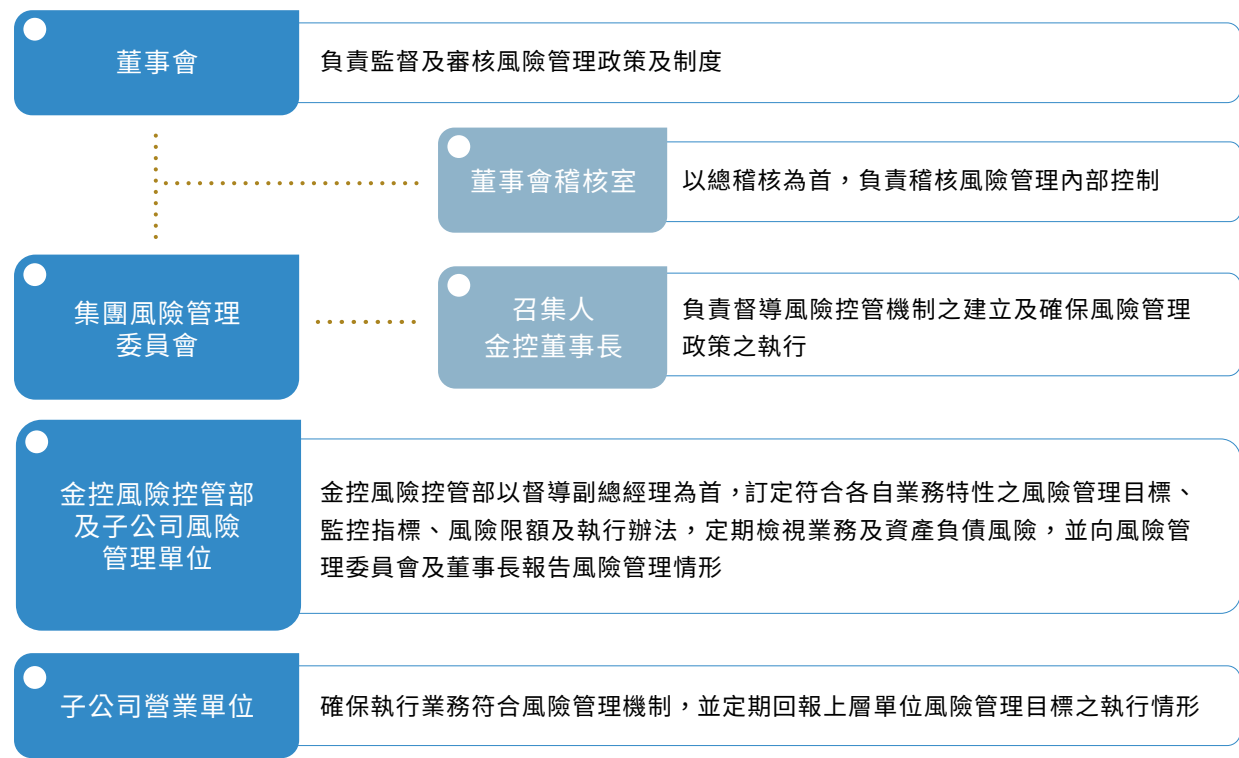
2023 年兆豐集團共接獲 2 項員工違反行為準則之檢舉案件，來源皆為外部投訴，非屬隱私數據及利益衝突相關案件，並已於接獲通報後啟動管理機制對違反行為準則之員工進行處分，藉以強化內控制度。依各公司規定，員工受處分其考核分數將受扣減，進而影響其考核等第，考核等第不佳將連動其獎金發放月數及年度晉升等整體獎酬。兆豐金控《檢舉案件處理準則》第十六條有關檢舉案件獎懲之規定，符合受理原則之檢舉案件，受理單位或其人員無正當理由未處理或遲延處理，或被檢舉人之主管於檢舉前已知悉有違反法令之情事而未處理者，將依公司內部懲戒規定辦理。檢舉案件經查證屬實，且對本公司確有具體貢獻者，得酌予檢舉人獎勵。內部檢舉人如經查證有誣陷、虛偽陳述或惡意指控者，應移請人事評議委員會為懲處之審議，以展現兆豐集團對行為準則遵循之重視及避免相關事件再次發生之決心。

7.3 風險管理

7.3.1 落實管理

風險管理架構

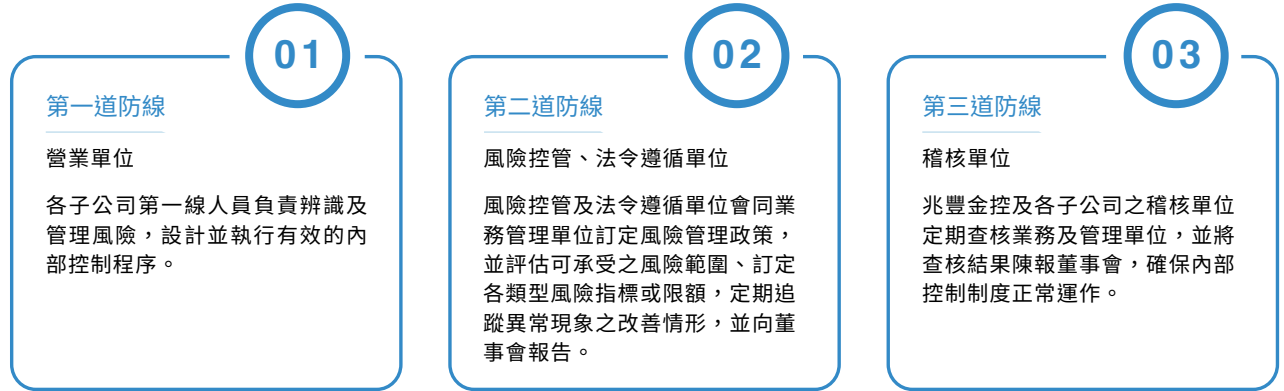
兆豐金控為督導集團風險控管機制之有效性，以董事會為風險管理之最高決策單位，負責核定風險管理政策、準則、組織架構、風險偏好、內控制度及重大業務案件。董事會下設置「風險管理委員會」，負責督導風險控管機制之建立及確保風險管理政策之執行。該委員會由金控董事長擔任召集人，委員包括金控總經理、副總經理、法遵長、單位部門主管及各子公司董事長，委員會每季及必要時召開會議討論，並透過金控及重要子公司的風險管理單位，將政策下達至各子公司。另外，風險管理單位也負責檢視業務及資產負債風險，定期將風險管理情形向風險管理委員會及董事會報告，做為決策依據。



風險管理機制

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，並依營業單位、風險管理專責單位及稽核單位之三道防線機制，針對主要財務與非財務風險類別如信用風險、市場風險、作業風險、法律與法令遵循風險、個資與隱私權、永續金融、人力資源管理、資訊安全管理等風險明定管理原則，並透過評估報告、情境分析及壓力測試等方式，定期檢視風險管理機制、風險胃納及風險管理優先順序，以建立因應策略、控管目標、內部控制制度及程序與明確之責任歸屬。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，有效管理公司各項營運及

永續風險。為有效因應氣候變遷所帶來之風險，兆豐金控及重要子公司另訂有《氣候風險管理準則》，以強化氣候風險管理機制，並降低氣候變遷風險之衝擊。



業務與商品開發風險評估

兆豐集團旗下各子公司對新種業務或商品上線前，皆事先徵詢相關部門（如風控單位等）意見、說明對資訊系統支援、風險評估、相關規範及各類風險控制點等（包含如信用、市場及作業風險等），再呈報授權主管核准；另於新業務或產品推出後定期追蹤檢討，以供後續決策參考。

各子公司依循集團《風險管理政策及指導準則》之規定，逐步將商品與績效相連結，以增進績效管理制度。例如：兆豐銀行將零碳信用卡發行量、兆豐保險將農業保險之保費收入、兆豐證券將永續 / 綠能產業投資部位占比等列入績效考核目標。

風險管理教育訓練

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，兆豐集團鼓勵員工參加內、外部各類風險管理相關教育訓練，並依據兆豐金控《子公司風險管理考核辦法》規範子公司每年參加風險管理教育訓練之人次數將與其績效相連結。

兆豐集團 2023 年風險相關教育訓練情形		
訓練類型	訓練時數（小時）	受訓人次
內訓	99,976	29,823
外訓	33,023.5	6,206
合計	132,999.5	36,029

註：兆豐集團員工皆 100% 完成風險相關教育訓練。

7.3.2 新興風險評估與因應

隨著金融環境日趨複雜，兆豐集團除既有之風險評估外，亦將新興風險納入風險管理範疇，針對各單位發放問卷，評估重大新興風險，並將重大新興風險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，為因應氣候變遷對行舍、人員、企業營運活動產生之衝擊，除針對可能影響自身營運活動之風險採取預防措施外，亦積極支持企業或社會團體改善環境之重要工程或計畫，提供業務合作機會，並持續蒐集全球重要機構公布之風險報告及來自個人或企業客戶之訊息，判斷新興風險之最新發展動向，採取有效之分級管理。

新興風險評估流程



風險辨識

界定新興風險之定義及範圍，參酌世界經濟論壇 (WEF) 2023 年全球風險報告之經濟 (A)、環境 (B)、地緣政治 (C)、社會 (D)、科技 (E) 五大分類及主要趨勢報告，辨識出 25 項新興風險因子。

風險評估

以問卷調查方式，依「發生可能性」與「衝擊影響程度」對風險因子進行評估，並分別挑選各類別中「風險敏感度」（發生可能性 × 衝擊影響程度）前三名，共計 15 項新興風險因子，繪製新興風險矩陣。



風險因應

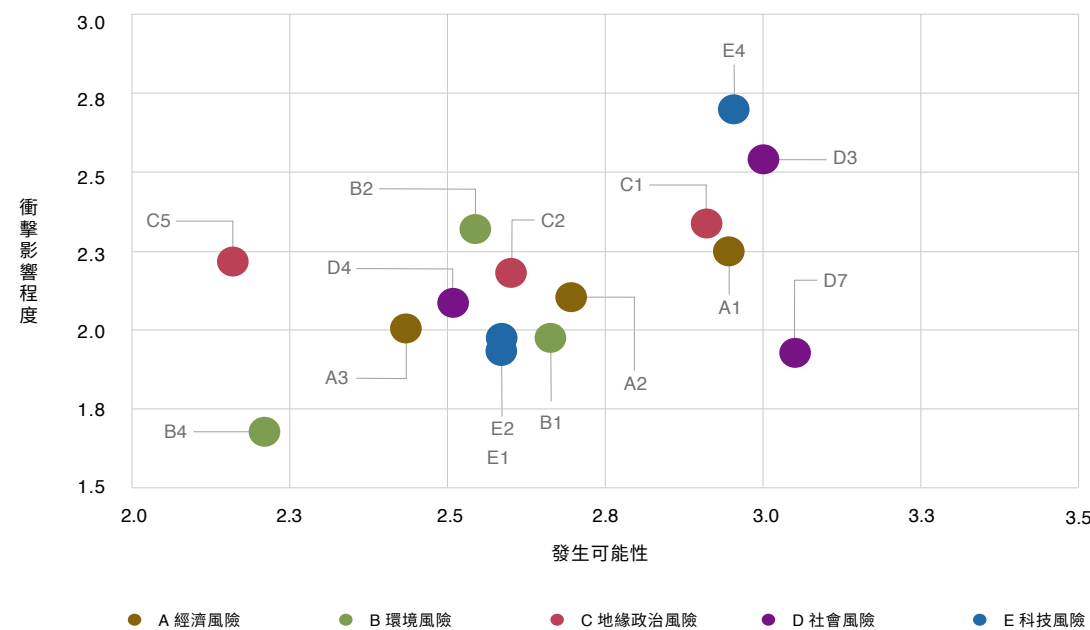
針對上述選出未來 3~5 年間前二大新興風險，分別為「網路犯罪與資安威脅」及「新興傳染病」，擬具相關因應措施。

風險報告

將新興風險之辨識結果進行陳報，並揭露於永續報告書。



新興風險評估矩陣



風險類型	新興風險因子	發生可能性 (1-5)	衝擊影響程度 (1-5)	風險敏感度 = 發生可能性 x 衝擊影響程度 (1-25)	依風險類型排名
A 經濟風險	A1 新興債務危機	2.93	2.25	6.59	1
A 經濟風險	A2 產業或供應鏈調整	2.69	2.11	5.69	2
A 經濟風險	A3 非法經濟活動	2.43	1.98	4.81	3
B 環境風險	B1 氣候調適或減緩失敗	2.67	1.97	5.26	2
B 環境風險	B2 自然災害與極端氣候	1.54	2.33	5.92	1
B 環境風險	B4 自然資源危機	2.21	1.69	3.74	3
C 地緣政治風險	C1 地緣政治衝突	2.90	2.36	6.85	1
C 地緣政治風險	C2 國家崩潰或不穩定	2.61	2.18	5.68	2
C 地緣政治風險	C5 大規模殺傷性武器威脅	2.15	2.20	4.72	3
D 社會風險	D3 新興傳染病	3.00	2.56	7.67	1
D 社會風險	D4 錯誤和虛假訊息	2.52	2.08	5.26	3
D 社會風險	D7 人力資源短缺	3.07	2.16	6.63	2
E 科技風險	E1 科技變革之衝擊	2.59	1.92	4.97	3
E 科技風險	E2 數位落差與服務不完整	2.59	1.95	5.05	2
E 科技風險	E7 網路犯罪與資安威脅	2.93	2.69	7.89	1

風險因子	網路犯罪與資安威脅	新興傳染病
風險描述	隨著網路科技快速發展，使全球面臨高度資安風險，導致兆豐集團可能受到駭客攻擊影響。 - 正常情境：未來 3~5 年內兆豐集團無重大資安威脅。 1. 每年至少舉辦 2 次社交工程演練，提升員工資安意識，避免個資外洩。 2. 每年執行弱點掃描，針對弱點進行改善，以防駭客入侵造成系統中斷。 3. 每年辦理 2 次滲透測試，持續強化資安系統，以防駭客入侵造成財務損失。	受全球疫情衝擊，大規模新興傳染病之發生可能性增加且週期縮短，導致兆豐集團可能遭受社會動盪影響。 - 正常情境：未來 3~5 年內兆豐集團無新興傳染病。 1. 公司正常營運下，系統復原作業時間均小於可容忍中斷時間（4 小時）。 2. 員工心理健康，員工流動率維持在 1% 以內。 3. 客戶營運及還款正常，並無產生投資及信用損失。 4. 保戶不受新興傳染病影響，保險理賠損失不逾新臺幣 2,000 萬元。

風險因子	 網路犯罪與資安威脅	 新興傳染病
風險描述	• 極端情境：未來 3~5 年內兆豐集團多次遭受駭客攻擊並植入勒索軟體，導致系統中斷、財務損失及個資外洩。 1.未每年舉辦 2 次社交工程演練，恐造成員工資安意識不足，導致個資外洩。 2.未每年執行弱點掃描，恐導致駭客利用弱點進行攻擊，造成系統中斷。 3.未每年辦理 2 次滲透測試，系統防護能力不足，恐遭受駭客攻擊並植入勒索軟體，造成財務損失。	• 極端情境：未來 3~5 年內多次爆發新興傳染病(如新型變種病毒)，且發生週期縮短為每年 1 次，對兆豐集團營運造成影響。 1.受疫情影響，營運中斷 4 小時以上。 2.員工因染疫導致心理健康傷害，員工流動率恐達 10%。 3.客戶發生呆帳或資產不良情形，恐造成投資及信用損失達 3%。 4.保戶受新興傳染病影響，保險理賠損失逾新臺幣 2,000 萬元。
對兆豐的影響	若未來 3~5 年內多次發生駭客攻擊，可能造成系統中斷、財務損失及個資外洩，兆豐集團可能面臨： <u>個資外洩</u> 因員工資安教育訓練不足，可能導致駭客透過釣魚信件入侵公司系統與網路，並竊取客戶個資，使兆豐集團遭受客戶求償。 <u>系統中斷</u> 因受駭客攻擊，可能造成核心系統、伺服器、ATM、網站等服務被迫中斷或暫時關閉，使兆豐集團無法正常營運，產生營業損失恐逾新臺幣 500 萬元。 <u>財務損失</u> 因受駭客植入勒索軟體，恐使兆豐集團面臨逾新臺幣 1,000 萬元以上高額贖金，或被迫更換相關資訊系統設備，導致營運成本大幅上升。	若未來 3~5 年內多次爆發新興傳染病，使政府採取封控政策，導致經濟發展受阻及民眾長期健康傷害，兆豐集團可能面臨： <u>營運中斷</u> 受封控政策影響，實體據點服務量能下降或暫時關閉，網站或 APP 等數位服務亦可能因無接觸服務需求急遽增加而導致伺服器過載，營運中斷 4 小時以上。 <u>心理健康傷害</u> 業績壓力及遠端辦公模式造成工作與日常生活混淆，導致員工長期心理壓力增加，最終工作效率下降及離職率上升，員工流動率達 10% 以上。 <u>投資及信用損失</u> 疫情高於預期，影響客戶營運及還款能力，導致兆豐集團發生呆帳或資產不良的情形，極端情形損失可能達兆豐集團信用暴險部位 3% 以上。 <u>保險理賠損失</u> 新興傳染病造成客戶住院、死亡或罹患慢性病可能性提升，增加保險商品理賠金額逾新臺幣 2,000 萬元。
因應措施	<u>提升資安意識</u> 為提升同仁對資安之警覺性，避免因釣魚信件發生個資外洩，兆豐集團每年至少舉辦 2 次社交工程演練進行員工資安教育訓練及宣導，強化資安概念，降低資安風險；另透過每年定期個資盤點，保障客戶權益。 <u>持續營運測試</u> 為提供完善且不中斷服務，兆豐集團每年執行弱點掃描及業務持續運作演練，確保重要系統可持續提供服務及備援系統之有效性，並針對網路攻擊辦理資安事件通報與應變演練作業，盡速恢復正常營運。	<u>營運不中斷計畫</u> 兆豐集團啟動營運不中斷計畫，並成立持續運作及系統復原小組，每年至少舉辦 2 次演練，確保危機發生時之應對能力。 <u>強化健康保障</u> 兆豐集團提供員工防疫照顧假、防疫隔離假，降低工作場所傳染病擴散風險。 <u>控管易受疫情影響之高風險產業</u> 各子公司定期監控高風險產業授信風險比率並動態調整高風險產業項目，透過授信限額、預警比率並落實貸後管理，降低授信風險。2023 年 12 月底兆豐集團對住宿及餐飲業之暴險為新臺幣 475 億元，占比 1.04%，符合 12% 限額。

風險因子	 網路犯罪與資安威脅	 新興傳染病
因應措施	<u>強化資安系統</u> 為強化資安防禦能力，兆豐集團每年辦理 2 次滲透測試，並導入 ISO 27001 資安管理系統及建置資安監控中心；兆豐銀行及保險則每年辦理資安保險續保作業，以降低營運中斷風險之財務損失，為集團資安風險管理增添保障。	<u>分散保險風險</u> 兆豐保險透過再保險分散傳染病導致之保險理賠風險，並定期檢視損失率狀況，適時調整費率及核保政策。
管理措施投入成本	約新臺幣 1,450 萬元	約新臺幣 1,200 萬元

7.4 法令遵循

7.4.1 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，依據金管會「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定建立「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，兆豐金控另設有法遵長一人，負責綜理法令遵循事務，每半年向審計委員會及董事會報告。

如發現有重大違反法令或遭受主管機關降評情事發生時，法令遵循專責單位應立即通報董事，並就法令遵循事項提報董事會。各子公司（創投除外）亦設置法令遵循主管，負責法遵工作之規劃及推動。兆豐集團另每季由法遵長主持集團法遵主管溝通會議，針對各公司法遵制度執行情形、內外部稽核查核意見及改善情形、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，2023 年共召開 4 次集團法遵主管溝通會議。



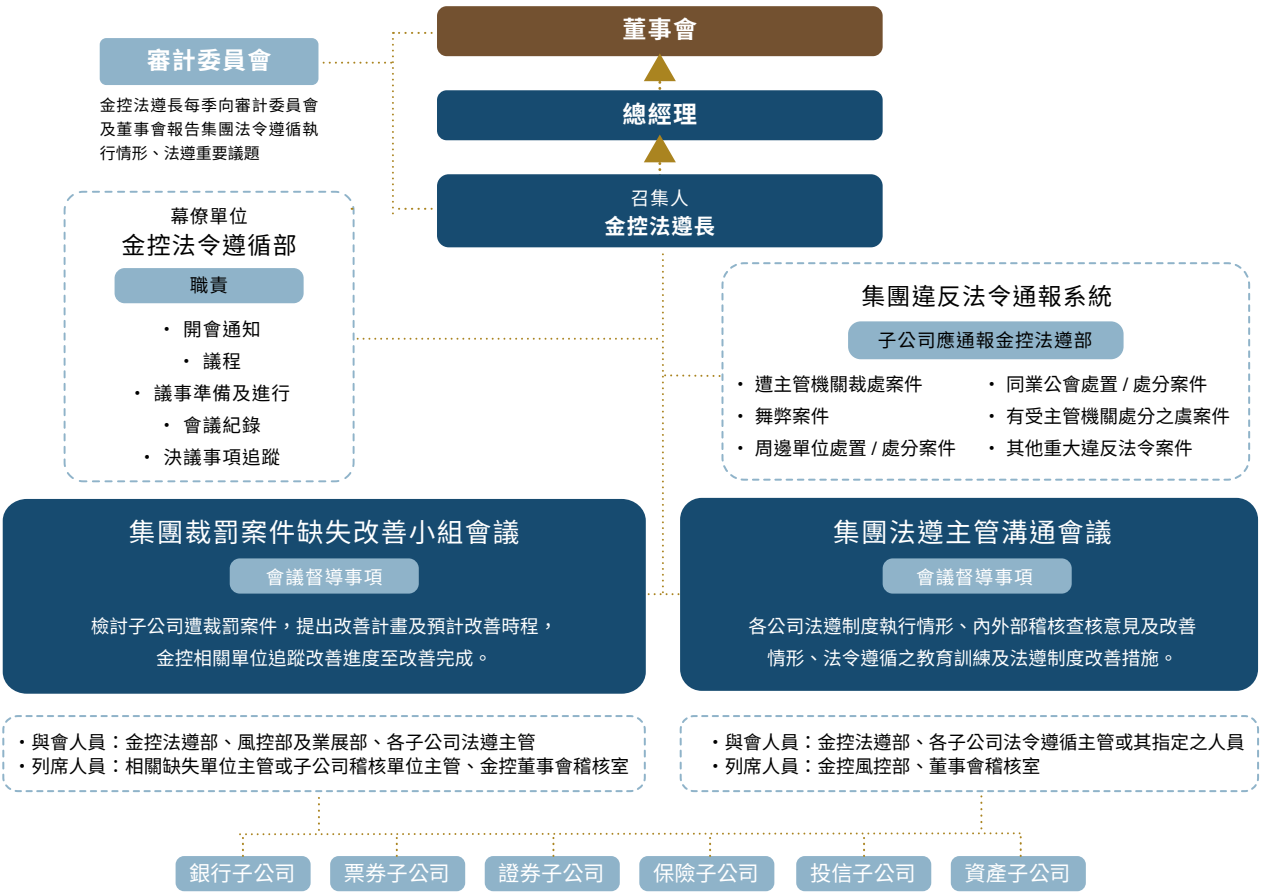
兆豐集團 2023 年具稽核專業證照或通過相關測驗之情形

測驗或證照名稱	通過人數
銀行內部控制與內部稽核測驗	354
內部稽核師	2
電腦稽核師	4
國際內部稽核師	9
內部稽核人員資格	40

7.4.3 裁罰案件

兆豐集團 2023 年受主管機關處分之裁罰案件共 8 件，其中重大裁罰案件（超過新臺幣 100 萬元）共 2 件。裁罰案件皆非屬與貪腐、舞弊及反競爭等相關之案件，且後續皆已訂定相關措施加強控管，避免類似事件再次發生。

案例	案件說明	罰鍰	處罰	改善措施
1	農業政策貸款授信量未遵循菲律賓農業貸款規定	約菲律賓披索 PHP 134 萬元（約新臺幣 697 萬元）	無	• 持續尋找潛在客戶，在兼顧授信風險及保障銀行利益下承作相關案件，以達法定比率要求。
2	海外分行上傳錯誤報表之行政處分	約菲律賓披索 PHP 10,200 元（約新臺幣 5,202 元）	無	• 將補足會計及授信部門人力缺口，強化第一及第二線報表上傳菲律賓央行前審核功能。 • 將與當地提供驗證報表系統公司 (Soft App) 討論強化驗證報表軟體功能。
3		約菲律賓披索 PHP 4,200 元（約新臺幣 2,155 元）	無	
4	違反性別平等工作法之行政處分	新臺幣 10 萬元	無	• 將研議提請勞動部性別平等工作會審議表明異議。 • 重新檢視是否需調整性騷擾防治措施及相關規範。
5	金管會辦理法令遵循制度查核發現違反保險法之缺失	新臺幣 180 萬元	無	• 進行內控制度缺失檢討，並持續進行改善。 • 將依裁罰書辦理繳款，並議處失職人員具報。
6	違反勞基法規定	新臺幣 2 萬元	無	• 內部檢視並修正薪資作業流程，確保無薪資延遲發給之情形。 • 採以曆年制方式統一特休假計算，並於員工離職當年度改以週年制方式結算特別休假日數給付資。
7	金管會辦理法令遵循制度查核發現違反證券交易法之缺失	新臺幣 48 萬元	糾正	• 強化第二道防線功能，成立法遵委員會，並訂定「法令遵循測試作業程序」以追蹤裁罰案件之改善情形；另檢視各單位之內部管理措施，確保有效降低法令遵循風險。 • 依「員工獎懲辦法」針對違規人員進行懲處。



法令遵循教育訓練

兆豐集團透過持續辦理集團員工法遵訓練課程，強化員工法遵知識與能力，各公司法令遵循專責人員及其主管每年應完成法定訓練時數外，並至少再參加一次法令遵循相關訓練課程。

兆豐集團 2023 年法令遵循相關教育訓練情形

訓練類型	訓練時數（小時）	受訓總人次
內訓	108,538	48,680
外訓	36,373	7,581
合計	144,911	56,261

註：兆豐集團 2023 年法令遵循教育訓練目標達成率為 100%。

7.4.2 稽核制度

兆豐金控依據金管會「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定訂定《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業務屬性、綜合風險及內部控制制度之執行狀況等擬訂年度稽核計畫，每年對金控辦理一次一般業務查核及一次專案業務查核、每半年對子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核，持續追蹤受檢單位缺失至改善為止，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相關規定，督導子公司稽核業務之運作，每年並對子公司內部稽核作業成效辦理考核，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。

兆豐銀行協助客戶攔阻詐騙案件

2023 年度共攔阻 261 件 | 金額逾新臺幣 2 億元



案例分享 兆豐銀行與警方聯手防詐騙 | 協助守護高齡客戶資產

兆豐銀行透過第一線同仁主動關懷，降低民眾受騙風險，每年與警方合作聯手阻擋逾百件的詐騙案，避免近億元的財產損失，阻詐案件量較前一年度大幅成長 68%，金額成長 85%，阻詐金額從每筆仟元到數百萬元不等，其中將近 4 成案件由中部地區分行防堵成功，中部地區的高齡詐騙案件似有增長情形，兆豐銀行也因應犯罪手法的變化，主動強化對高齡客戶的關懷。



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，2023 年應完成法定時數之人員完訓率達 100%。

兆豐集團 2023 年打擊犯罪相關教育訓練情形

訓練類型	訓練時數 (小時)	受訓總人次
利用內網提供定期且持續的訓練，並提供案例分析	69,237	44,301
提供線上課程及自我評估檢查	73,969	9,514
由法遵 / 法務相關人員提供面對面的訓練	1,635	975
由外部專業公司提供面對面的訓練	4,545	652
每年強制參與複習課程	4,674	1,458

兆豐集團 2023 年打擊犯罪證照或通過相關測驗之情形

測驗或證照名稱	通過人數
國際反洗錢師資格認證 (CAMS)	3,120
洗錢防制與打擊資恐專業人員測驗	1,127

7.6 稅務治理

7.6.1 稅務治理政策

兆豐金控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，已訂定《稅務治理政策》，明定由董事會為稅務風險管理機制之最高決策單位，核定整體之稅務治理政策，及確保稅務治理政策之有效運作，並由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。

7.6.2 稅務議題之利害關係人管理

與利害關係人接觸方式

兆豐金控主要利害關係人為政府之稅務機關，係稅務遵循之直接影響者。稅務申報、繳納及補充說明皆於規定期限完成。如有稅務上之疑義，主動徵詢稅務機關之意見。

對稅務議題倡議方式

兆豐金控稅務政策明訂遵循營運所在國家稅務法規及國際租稅準則，積極參與銀行公會召集之金控業稅務會議，研議稅務議題，並依會議共識，委由銀行公會或其金控稅務小組與利害關係人進行溝通。

蒐集與考量利害關係人之意見

兆豐金控於回覆稅務議題意見前，均經內部研議、與利害關係人討論，並徵詢同業意見後，復研擬最終意見，並予回覆。

7.6.3 國別稅務資訊

國別納稅情形

兆豐集團 2023 年國別納稅情形

單位：新臺幣億元

租稅管轄區	主要業務	員工人數	非關係人收入	關係人收入	淨收益	稅前淨利	當期所得稅	已繳納所得稅	有形資產
臺灣	銀行、證券、票券及產險	9,058	513.36	114.31	627.67	296.74	22.84	23.75	259.96
香港	銀行	76	31.19	0.19	31.38	28.69	4.99	-	0.81
新加坡	銀行	28	12.55	0.60	13.15	12.11	2.08	1.01	0.32
澳洲	銀行	58	(0.10)	15.51	15.41	11.96	5.48	3.99	0.55
泰國	銀行	173	11.47	0.09	11.56	8.16	1.59	1.14	0.29
越南	銀行	55	5.76	2.60	8.36	7.38	1.48	1.48	0.08
中國	銀行	102	5.86	3.81	9.67	7.07	1.80	0.81	0.70
日本	銀行	39	4.36	0.70	5.06	3.20	0.70	(0.60)	0.74
巴拿馬	銀行	23	3.84	0.09	3.92	3.07	0.32	0.22	0.54
加拿大	銀行	33	3.52	-	3.52	1.92	0.62	0.51	0.43
美國	銀行及產險	154	26.01	1.71	27.72	(15.21)	2.51	3.80	3.33
其他	銀行及其他	216	13.34	2.45	15.79	5.39	1.06	1.47	2.69

註：員工人數含合併財務報告子公司人數及外部董事。

稅率資訊

兆豐集團 2023 年及 2022 年有效稅率及現金稅率資訊				單位：新臺幣仟元
項目 / 年度	2023 年	2022 年	平均數	
稅前淨利	37,047,965	21,144,301	29,096,133	
所得稅費用	3,800,988	2,809,343	3,305,166	
有效稅率 (%)	10.26	13.29	11.36	
支付所得稅	3,757,554	4,435,944	4,096,749	
現金稅率 (%)	10.14	20.98	14.08	

註 1：2023 年有效稅率低於 2022 年，主係 2023 年認列產險子公司減資所得稅利益。
註 2：2023 年現金稅率低於 2022 年，主係 2022 年稅前淨利受產險子公司防疫保單虧損影響而下滑，2023 年支付 2022 年所得稅減少。

兆豐集團 2023 年及 2022 年稅率分析					單位：新臺幣仟元
項目 / 年度	2023 年	2022 年	平均數	全球銀行業平均 *	
有效稅率 (%)	10.26	13.29	11.36	21.29	
現金稅率 (%)	10.14	20.98	14.08	19.94	

註 1：標示 * 為全球銀行業平均數係參酌 Robeco SAM 發布之數據。
註 2：2023 年及 2022 年有效及現金稅率低於全球銀行平均數，原因如下：
(1) 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。
(2) 2023 年及 2022 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 16%~39%，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	●			

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
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	●			
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	●			
	兆豐國際商業銀行股份有限公司大金歐支行	●			
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.				●

CH 8

附錄

- 8.1 關於本報告書
- 8.2 利害關係人與重大主題
- 8.3 永續數據
- 8.4 永續準則及指標對照表
- 8.5 外部獨立驗證聲明

8.1 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 11 年公開揭露兆豐集團的非財務資訊。2024 年 6 月發布之《2023 兆豐金控永續報告書》揭露兆豐集團於 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日之永續發展狀況、重大主題之衝擊管理措施、及相關績效表現。

報導範疇

本報告書非財務報告之永續數據，報導範疇涵蓋全球營運活動，包括兆豐金控暨旗下 7 家子公司－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（簡稱兆豐保險）、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。若遇範疇不一致之情形，將於該數據及段落註明。本報告書之所有資訊揭露範圍涵蓋兆豐金控合併財務報告收入之 75% 以上內容，財務數據則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貨幣單位。

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)
金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB)	● 氣候相關財務揭露TCFD 框架 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)
國際標準化組織(International Organization for Standardization, ISO)	● ISO 26000：2010 社會責任指引

註：報導原則對應本報告書內容之章節及頁碼，請參見[附錄 8.4 永續準則及指標對照表](#)。

報導品質

類別	依循標準	驗證 / 確信機構
永續資訊	確信準則3000 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 水足跡標準 ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查 ISO 14067:2018 碳足跡標準	• 臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan) • 立恩威國際驗證公司(DNV) • 亞瑞仕國際驗證公司(ARES)
	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	BS 10012:2017 個人資料管理系統	• 臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	ISO 27001:2013 資訊安全管理系統	
	ISO 27701:2019 個人資訊管理系統	
	ISO 10002:2018 客訴品質管理系統	• 英國標準協會 (BSI Taiwan)
	ISO 45001:2018 職業安全衛生管理系統	

管理流程



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：兆豐金控永續策略部
 - 聯絡地址：台北市中正區忠孝東路二段 123 號 17 樓
- 聯絡電話：+886-2-2357-8888 轉分機 456
 - 聯絡傳真：+886-2-3393-8755
 - 電子郵件：esg@megaholdings.com.tw



8.2 利害關係人與重大主題

兆豐集團致力於追求永續發展，與利害關係人建立透明及暢通的溝通管道，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。

利害關係人溝通

為使永續報告書所揭露資訊更符合利害關係人之期望，兆豐集團參考永續性報告準則 GRI Standards (2021)，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），進行利害關係人問卷設計，並由兆豐金控永續發展委員會及旗下各永續小組成員進行問卷調查，最終鑑別出政府與主管機關、員工 / 工會、股東 / 投資人、客戶、媒體、供應商、社區 / 學校 / 非營利組織，共七大利害關係人。兆豐集團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（提報 2023.11.28 董事會報告），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	利害關係人評估 前五大衝擊議題	溝通管道及回應方式	重點溝通實績
 政府與 主管機關	• 公司治理 • 誠信經營 • 資訊安全 • 法令遵循 • 打擊犯罪	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
			• 兆豐金控連續多年入選臺灣證券交易所之臺灣公司治理 100 指數、臺灣就業 99 指數、臺灣高薪 100 指數及 FTSE4Good 臺灣永續指數成分股。 • 兆豐金控加入金管會「永續金融先行者聯盟」。 • 兆豐集團設置法令遵循主管及公司治理主管。

聯絡窗口 | hugo@megaholdings.com.tw

利害關係人	利害關係人評估 前五大衝擊議題	溝通管道及回應方式	重點溝通實績
 員工 / 工會	- 法令遵循 - 誠信經營 - 公司治理 - 經濟績效 - 幸福職場	定期 - 舉辦員工安全衛生講座 - 舉行勞資會議 - 舉行職工福利委員會、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 - 舉行營業單位晨、夕會 - 兆豐銀行內部網站設有「工會討論園地」供員工發表意見 - 設立員工申訴及性騷擾申訴專線電話、電子信箱 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 - 設立員工申訴及性騷擾申訴專線電話、電子信箱	- 兆豐集團推動職場健康促進計畫與員工心理諮商服務 (EAP)，2023 年使用電話、電子郵件及面談諮詢服務共 90 次。 - 兆豐集團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，2023 年員工敬業平均表現為 3.78 分，員工敬業度之積極參與員工比例為 92.9%。 - 兆豐集團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。 聯絡窗口 hr@megaholdings.com.tw
 股東 / 投資人	- 經濟績效 - 資訊安全 - 法令遵循 - 公司治理 - 風險管理	定期 - 公告營運績效（每月） - 召開股東會、發行中英文年報及永續報告書（每年） 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 - 公司網站企業永續專區設置利害關係人意見調查表	- 兆豐金控持續穩定獲利，2023 年合併稅後淨利達新臺幣 332.46 億元。 2023 年重大訊息及公告共 161 則。 - 兆豐金控 2023 年自行舉辦 3 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，與國內外投資法人進行 211 場次訪談會議、視訊會議及電話會議。 聯絡窗口 丁涵茵 副總經理兼發言人 (02) 2357-8888 分機 116
 客戶	- 資訊安全 - 客戶關係 - 誠信經營 - 風險管理 - 法令遵循	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	- 兆豐集團 2023 年客戶滿意度調查： - 兆豐銀行： - 內部禮貌運動 91.97% - 臨櫃客戶滿意度 90.30% - 數位服務客戶滿意度 88.87% - 兆豐證券：86.05% - 兆豐保險：91.21% - 兆豐投信：90.13% - 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。 聯絡窗口 web@megaholdings.com.tw

利害關係人	利害關係人評估 前五大衝擊議題	溝通管道及回應方式	重點溝通實績
 媒體	- 公司治理 - 打擊犯罪 - 客戶關係 - 法令遵循 - 社會承諾	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	- 兆豐金控蟬聯入選 DJSI「新興及世界市場指數」成分股、MSCI ESG Index 評核 AA 級、集團囊括 TCSA 企業永續 8 項大獎。 - 兆豐銀行榮獲《今周刊》榮獲「最佳高階客群服務獎」第 1 名、「最佳風控獎」第 2 名及「最佳行銷創新獎」第 3 名、2023 年世界財經雜誌「台灣最佳商業銀行獎」、國際商業雜誌「臺灣區最佳消費者貸款產品獎」及「臺灣最佳消費者金融服務獎」。 - 兆豐證券連續 3 年榮獲 1111 人力銀行「幸福企業金融管顧業金獎」及臺灣證券交易所「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」。 聯絡窗口 丁涵茵 副總經理兼發言人 (02) 2357-8888 分機 116
 供應商	- 資訊安全 - 誠信經營 - 風險管理 - 客戶關係 - 永續採購	定期 - 舉辦專案會議 - 舉辦關鍵供應商 ESG 講座 - 邀請關鍵供應商參與公股聯合供應商大會 常設性 - 舉行議價會議 - 於契約條文議定	- 兆豐集團訂定《供應商永續發展管理要點》，與供應商共同致力提升企業永續影響力。 - 兆豐集團落實 100% 簽署「供應商永續發展聲明書」。 - 針對關鍵供應商辦理「永續發展自評問卷調查，2023 年共 90 家供應商完成調查。 - 辦理集團供應商 ESG 溝通會議，共 26 家企業、34 位供應商代表參加。 2023 年度兆豐集團綠色採購金額接近新臺幣 3.22 億元，佔年度總採購金額 3.84%。 聯絡窗口 jordan@megaholdings.com.tw
 社區 / 學校 / 非營利組織	- 資訊安全 - 社會承諾 - 公司治理 - 誠信經營 - 法令遵循	定期 - 回覆 CDP 氣候變遷問卷提供電子報及投資研究報告 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	2023 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逾 1.4 億元，共同致力各項公益活動。 2023 年公益活動投入總金額，相較於 2022 年成長約 94%。 聯絡窗口 周女士 (02) 2563-3156 分機 3794



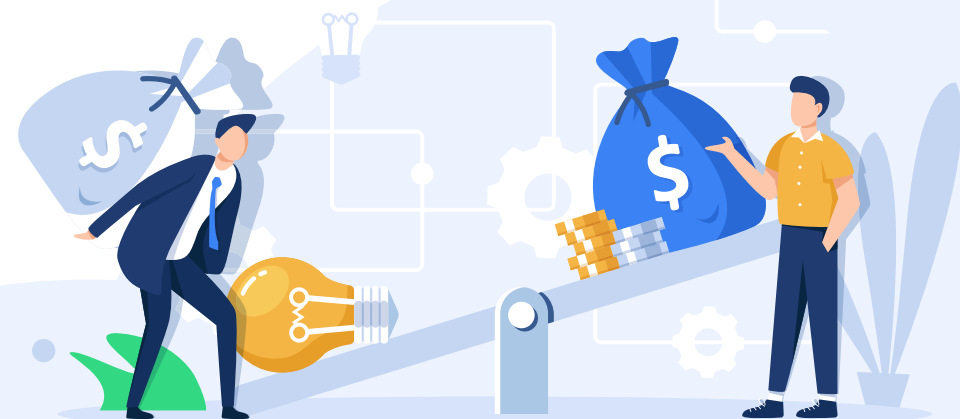
重大主題鑑別流程

為了解利害關係人評估兆豐集團對永續議題之衝擊程度，並檢視組織企業永續經營之成果，兆豐集團每年透過以下六大步驟進行利害關係人溝通與重大主題鑑別：



重大主題及排序	重大主題的風險衝擊說明	價值鏈衝擊熱點				管理目的及減緩衝擊措施	政策及承諾	目標及衡量達成績效	對應 GRI、SASB 準則與 TCFD 及特定主題	對應章節及頁碼
		上游供應商	自身營運	下游客戶						
2 誠信經營	兆豐集團本於誠信當責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，若發生違反誠信經營事件，將辜負利害關係人的信任，並面臨營運、法律和聲譽風險，可能導致罰款甚至終止業務，因此擁有良好公司治理與風險控管機制，可使兆豐集團長久誠信經營，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以塑造誠信文化。	1. 兆豐集團董事及經理級以上人員簽署「遵循誠信經營聲明書」：2023 年簽署率為 100%。 2. 兆豐集團年度誠信經營教育訓練完訓率達 95%：2023 年度誠信經營教育訓練完訓率超過 99%。	GRI 205 反貪腐 GRI 206 反競爭行為 SASB 商業倫理 · FN-CB-510a.1 · FN-CB-510a.2	CH7 責任治理 (P.119-140)
3 資訊安全	兆豐集團屬金融服務業，因產業特性易遭受網絡攻擊，資安風險較高，也因此受到主管機關高度監管。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費用，損害公司聲譽並動搖客戶信心。	●	●	●		兆豐集團透過內部政策與資訊管理系統，確保公司機密與客戶隱私安全，並每年完成資安教育訓練及社交工程演練，宣導知識及預防相關事件發生，以將資料外洩之負面衝擊降至最低。	兆豐金控訂有《資訊安全政策》、《資訊安全管理作業要點》及《客戶資料保密措施》，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. 兆豐集團每年至少 2 次社交工程演練，員工受測涵蓋率為 100%：2023 年各子公司皆完成，員工受測涵蓋率為 100%。 2. 兆豐集團持續維持與導入資訊安全管理系統標準：2023 年金控完成 ISO 27001 驗證、銀行通過 BS10012 驗證及保險通過 ISO 27701 驗證。 3. 兆豐集團落實無資訊外洩與資安事件之目標：2023 年無發生資訊安全或資訊外洩之事件。	GRI 418 客戶隱私 SASB 資訊安全 · FN-CB-230a.1 · FN-CB-230a.2	CH4 永續金融 (P.51-80)
4 法令遵循	法令遵循制度為兆豐集團重視的一環，且金融業受主管機關高度監管，若未遵循法令規範或公司內部政策程序時，可能產生法令遵循事故風險，同時暴露於市場、名譽、法律及財務風險中，導致訴訟成本及罰款發生，衝擊經濟績效。		●	●		兆豐集團嚴謹遵循營運據點當地相關法令規範，並依據內部控制及稽核制度實施辦法建立法令遵循制度，主動掌握法規變化趨勢，針對違法事件提出預防與改善措施，建立違反重大法令之通報機制。	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」訂定《檢舉案件處理準則》與建立法令遵循制度，致力遵循法令與監管要求，以避免可能的財務損失，影響公司之信譽與營運。	1. 兆豐集團法令遵循專責人員須完成高於法定時數之教育訓練：2023 年法遵專責人員高於法定時數之教育訓練完訓率達 100%。 2. 兆豐金控至少召開 4 次法遵主管會議：2023 年共召開 4 次會議，達成率為 100%。	SASB 商業倫理 · FN-CB-510a.1 · FN-CB-510a.2	CH7 責任治理 (P.119-140)

重大主題及排序	重大主題的風險衝擊說明	價值鏈衝擊熱點				管理目的及減緩衝擊措施	政策及承諾	目標及衡量達成績效	對應 GRI、SASB 準則與 TCFD 及特定主題	對應章節及頁碼
		上游供應商	自身營運	下游客戶						
4 法令遵循	因此除制定法令遵循制度之規範外，兆豐集團也建立重大違反法令通報機制，以避免舞弊及違法風險產生。		●	●		此外，透過完善之法令遵循教育訓練，建立員工自評與測試機制，以提升員工法令遵循意識，避免法令遵循風險之負面衝擊影響利害關係人權益。		3. 子公司每半年回報對外及內部檢舉管道受理之案件數及類型：2023 年各子公司皆完成 2 次情形回報，達成率為 100%。		
5 打擊犯罪	兆豐集團認定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集團能展現落實誠信治理及負責任的商業道德。		●	●		兆豐集團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，建立完善的打擊犯罪制度與文化。	兆豐集團訂有《防制洗錢及打擊資恐政策》、《防制洗錢及打擊資恐資訊分享程序》、《整體性防制洗錢與打擊資恐計畫》及《子公司內部行為自律規範》，嚴禁任何洗錢及內線交易事件。	1. 定期召開兆豐集團洗錢防制與打擊犯罪會議：2023 年共召開 4 次會議。 2. 兆豐集團關鍵子公司洗防人員皆完成高於法定時數之教育訓練：2023 年所有洗錢防制人員高於法定時數之教育訓練完訓率為 100%。 3. 兆豐集團關鍵子公司全體人員至少接受一次洗錢防制與打擊資恐教育訓練並通過相關測驗：2023 年兆豐集團員工目標達成率為 100%。	GRI 205 反貪腐 SASB 商業倫理 · FN-CB-510a.1 · FN-CB-510a.2	CH7 責任治理 (P.119-140)
6 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及新興風險日漸多樣化，為維持有效之風險偵測機制，兆豐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，以有效管理營運風險及新興風險。		●	●		兆豐集團由金控及各子公司建立與執行風險管理機制，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，且子公司風險管理政策及目標每年檢討訂定，以確保各項營運風險控制在可容忍範圍內。	1. 優化氣候相關財務揭露(TCFD)架構，並通過第三方查證：2023 年 TCFD 報告書通過 BSI 最高等級 Level 5+ Excellence 認證。 2. 兆豐金控完成高碳排放業情境分析、碳排放量之轉型風險評估及揭露投資組合碳排：詳請參考兆豐金控 2023 年 TCFD 報告書。	SASB 系統性風險管理 · FN-CB-550a.1 · FN-CB-550a.2 TCFD 風險管理	CH7 責任治理 (P.119-140)



重大主題及排序	重大主題的風險衝擊說明	價值鏈衝擊熱點			管理目的及減緩衝擊措施	政策及承諾	目標及衡量達成績效	對應 GRI、SASB 準則與 TCFD 及特定主題	對應章節及頁碼
		上游供應商	自身營運	下游客戶					
7 客戶關係	兆豐集團透過完善公平待客制度及健全之客戶申訴程序，確保客戶可以獲得最佳服務體驗，並及時獲得良好的回應與處理，以維持互信的客戶關係。	●	●		兆豐集團於官網設置「公平待客原則專區」、「金融消費者保護專區」或「金融友善服務專區」，並主動揭露及保障客戶相關權益，且每年實施客戶滿意度調查，藉由調查結果審視及精進客戶體驗。	兆豐集團參酌「金融消費者保護法」中消費者保護規定，訂定集團《公平待客原則暨金融消費者保護要點》，規範各子公司制定由董事會監管之公平待客政策、策略及執行計畫，以提升客戶對兆豐之信心，增進客戶關係。	1. 兆豐集團每年至少辦理1次客戶滿意度調查，且整體滿意度分數達86%：2023年兆豐銀行、兆豐證券、兆豐保險及兆豐投信皆辦理至少1次，且整體滿意度分數近89%。 2. 兆豐銀行員工至少需完成每人6小時之公平待客教育訓練：2023年兆豐銀行公平待客教育訓練人均受訓為7.21小時。	自訂主題	CH4 永續金融 (P.51-80)
8 經濟績效	經濟績效表現受傳染病及地緣經濟對抗等因素影響，有效管理經濟價值的產生及分配為企業營運核心責任，在經濟穩定成長的條件下，方能落實公司永續發展，達成永續經營之目標。	●	●		兆豐集團於公開資訊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之期待。	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，發展財富管理業務，打造兆豐營運成長模式。	1. 兆豐集團確保營收穩定成長，定期檢視財務狀況並誠實申報財務績效：2023年合併後淨利新臺幣332.46億元。 2. 兆豐銀行確保外匯存款及保證業務領先國內同行：兆豐銀行2023年稅後淨利新臺幣310.24億元，EPS新臺幣3.63元。	GRI 201 經濟績效	CH1 關於兆豐 (P.9-16) CH7 責任治理 (P.119-140)
9 永續金融	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。	●	●		兆豐集團響應金管會「綠色金融3.0」政策及永續金融評鑑之各項要求，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。	兆豐金控訂有《永續金融政策》，遵循國際永續金融倡議及主管機關綠色金融相關政策等，並鼓勵集團各子公司辦理低碳投資、融資、永續聯貸案、承保及永續金融商品，致力於扶植低碳經濟產業發展與創新。	1. 兆豐集團持續強化永續/綠色授信業務：2023年永續發展產業放款年底授信餘額約新臺幣3,299億元。 2. 兆豐票券之再生能源產業放款餘額目標為新臺幣30億元：2023年兆豐票券放款餘額近新臺幣132億元。 3. 兆豐銀行發行國內綠色、社會責任或可持續發展債券之餘額達新臺幣30億元：2023年發行相關債券餘額達新臺幣30億元。 4. 兆豐銀行零碳信用卡發卡量達10萬張：2023年發卡量達29.8萬張。	GRI 201 經濟績效 GRI 203 間接經濟衝擊 SASB 信用分析納入ESG因素 ・FN-CB-410a.1 ・FN-CB-410a.2	CH4 永續金融 (P.51-80)

重大主題及排序	重大主題的風險衝擊說明	價值鏈衝擊熱點			管理目的及減緩衝擊措施	政策及承諾	目標及衡量達成績效	對應 GRI、SASB 準則與 TCFD 及特定主題	對應章節及頁碼
		上游供應商	自身營運	下游客戶					
10 數位創新	數位金融時代之下，傳統金融商品業務備受衝擊，為此兆豐集團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及提升商品與服務之便利性。		●	●	兆豐集團積極掌握金融科技創新趨勢，發展及優化數位服務與商品，並研發相關專利，提升服務效率。	兆豐集團設有「資訊及數位業務會議」，定期審視各子公司新型資訊科技與數位發展等議題，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. 兆豐銀行線上辦卡占比達62%；2023年整體線上辦卡占比達68.2%。 2. 兆豐銀行累計已核准專利達636件；2023年累計已核准專利達779件。	自訂主題	CH4 永續金融 (P.51-80)
11 幸福職場	員工為公司重要的資產，為提升員工留任意願及打造幸福包容環境，兆豐集團公平對待每位員工，提供良好工作環境，並確保員工身心健康，以打造幸福職場。		●	●	兆豐集團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、透明的溝通管道、平等的升遷機會。同時，亦制定員工職業安全衛生管理措施（如安全的工作環境、健康促進活動等），給予員工全面的照護。	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。兆豐金控也訂定《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。職業安全衛生方面，則設有《職業安全衛生管理計畫》，致力減緩職業災害與職業病，承諾提供員工良好的工作環境，確保其身心健康。	1. 兆豐集團持續辦理員工健康檢查補助：2023年共計3,667人受惠，補助超過新臺幣4,017萬元。 2. 兆豐金控持續辦理員工協助方案(EAP)：2023年通過電子郵件、電話及面談受理諮詢共90件。 3. 通過兆豐集團整體員工調薪4.5%。	GRI 401 勞雇關係 GRI 403 職業安全衛生 GRI 405 員工多元化與平等機會	CH5 員工關懷 (P.81-106)



重大主題及排序	重大主題的風險衝擊說明	價值鏈衝擊熱點			管理目的及減緩衝擊措施	政策及承諾	目標及衡量達成績效	對應 GRI、SASB 準則與 TCFD 及特定主題	對應章節及頁碼
		上游供應商	自身營運	下游客戶					
12 氣候行動	隨著國際投資人越來越重視氣候變遷議題，兆豐集團評估與鑑別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，亦可能造成營運成本增加、提升客戶投資及信用風險，對兆豐集團而言是不可忽視之新興風險。	●	●	●	兆豐集團透過簽署支持 TCFD 計畫，辨識相關氣候變遷風險與機會，針對高風險議題優先回應，以及提供員工對氣候行動的教育訓練，並宣告溫室氣體減量目標及購買再生能源憑證。兆豐集團也透過 TCFD 報告書、年報、永續報告書、對外網站及 CDP 問卷等管道揭露氣候變遷管理措施。	兆豐集團訂有《氣候風險管理準則》，管理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. 兆豐集團完成國內營運據點 ISO 14064-1 溫室氣體盤查與查證：2023 年 5 月取得 ISO 14064-1 溫室氣體查證聲明書。 2. 兆豐集團油電混合車或電動車數達當年度採購公務車總數達 70%：2023 年當年度採購量近 72%。 3. 兆豐集團每年至少辦理 1 場氣候變遷議題之教育訓練：2023 年已辦理 11 場相關教育訓練。	GRI 201 經濟績效 GRI 203 間接經濟衝擊 GRI 305 排放 TCFD 治理、策略、風險管理、指標和目標	CH3 環境永續 (P.29-50) CH7 責任治理 (P.119-140)
13 普惠金融	落實普惠金融有助於消除貧窮、促進商業機會與推動經濟成長，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。		●	●	兆豐集團為社會所有階層和群體（如偏鄉地區、弱勢群體等）提供全方位有效、合理的金融商品與服務。	兆豐金控訂有《永續發展政策》、《永續發展實務守則》與《永續金融政策》，致力於透過集團核心業務發揮金融業者社會影響力，提升金融包容性。	1. 兆豐保險之「甜柿保險」與「微型保險」目標保費收入為新臺幣 80 萬元：2023 年「甜柿保險」與「微型保險」收入超過新臺幣 306 萬元。 2. 兆豐銀行青年安心成家撥款金額達新臺幣 40 億元：2023 年撥款達新臺幣 217.8 億元。 3. 兆豐銀行海外分行融資予微型金融機構，間接支援中小企業及社會基層客戶：2023 年海外分行融資予微型金融機構共 9 戶，額度達新臺幣 44.21 億元。	GRI 203 間接經濟衝擊 SASB 普惠金融和能力建置 • FN-CB-240a.1 • FN-CB-240a.2 • FN-CB-240a.3 SASB 活動指標 • FN-CB-000.A • FN-CB-000.B	CH4 永續金融 (P.51-80)
14 社會承諾	兆豐集團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，亦發揮自身金融業職能，促進社會共榮，為社會注入正面能量。		●	●	兆豐集團透過公關單位、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族群協助、支持與關懷。	兆豐金控訂有《永續發展政策》及《永續發展實務守則》，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，持續關懷並提供資源。	兆豐集團持續以金融教育、弱勢關懷、體育藝文支持及社會營造為社會參與方式：2023 年計共投入約新臺幣逾 1.4 億元。 1. 以投入形式區分金額： • 現金捐贈：57.86% • 實物捐贈：1.02% • 志工人事費用：2.09% • 管理費用：39.02% 2. 以活動類型區分金額： • 商業倡議：16.06% • 社區投資：35.43% • 慈善捐贈：48.51%	GRI 203 間接經濟衝擊 GRI 413 當地社區 SASB 普惠金融和能力建置 • FN-CB-240a.4	CH6 社會共榮 (P.107-118)

註：重大主題衝擊涵蓋正面、負面、實際及潛在之衝擊；管理措施則包含該衝擊之管理、預防、減緩與補救措施。

8.3 永續數據

8.3.1 環境指標數據

近四年能源耗用量					
能源類型	項目 / 年度	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
電力	● 使用量（度電）	34,615,465	34,599,188	35,374,915	34,271,151
	● 支出（新臺幣元）	122,147,000	126,071,000	129,380,000	127,594,281
	● 能耗 (GJ)	124,614	124,557	127,350	123,376
汽油	● 使用量（公升）	427,130	419,442	386,985	305,499
	● 支出（新臺幣元）	10,891,815	10,338,000	10,779,000	9,589,849
	● 能耗 (GJ)	13,946	13,695	12,635	9,975
天然氣	● 使用量（立方公尺）	25,523	36,868	32,239	30,863
	● 支出（新臺幣元）	299,774	241,258	358,119	376,576
	● 能耗 (GJ)	855	1,235	1,080	1,034
柴油（移動）	● 使用量（公升）	-	3,716	1,999	2,576
	● 能耗 (GJ)	-	131	70	91
柴油（固定）	● 使用量（公升）	-	3,480	5,456	2,481
	● 能耗 (GJ)	-	122	192	87
液化石油氣（LPG）	● 使用量（公斤）	-	3,832	4,142	5,925
	● 能耗 (GJ)	-	106	209	299
總能耗 (GJ)		139,415	139,846	141,536	134,861
人均耗能（總熱值 (GJ)/ 人）		14.07	15.08	16.35	15.18
能源密集度（總熱值 (GJ)/ 淨收益百萬元）		2.29	2.31	2.53	1.74

註 1：能源耗用量之數據範圍包含全臺營運據點。

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，車用汽油 7,800 仟卡 / 公升、天然氣 8,000 仟卡 / 立方公尺、柴油 8,400 仟卡 / 公升、液化石油氣 6,635 仟卡 / 公升；每仟卡以 4.186 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。



近四年國內據點溫室氣體 (GHG) 排放量（通過第三方查驗證）

單位：公噸CO₂e

項目 / 年度	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
● 直接溫室氣體排放量（範疇一）	2,550.75	3,011.15	2,333.18	1,940.07
● 直接溫室氣體排放量（範疇一）屬自有公務車	1,034.71	998.56	917.73	726.53
● 能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	18,216.02	17,178.03	17,851.20	16,948.54
● 範疇一 + 二排放總量	20,766.77	20,189.18	20,184.38	18,888.61
● 範疇一 + 二排放密集度（公噸 CO ₂ e/ 千元淨收益）	0.00034	0.00034	0.00036	0.00024
● 其他間接溫室氣體排放量（範疇三）	457,058.00	13,695	12,635	8,947,787.52
● 其他間接溫室氣體排放量（範疇三）商務差旅	238.99	141.72	115.96	290.24
● 其他間接溫室氣體排放量（範疇三）投融资	456,819.00	412,222.75	989,175.34	8,943,847.17
● 國內通過第三方查證據點數	192	192	192	192
● 國內據點通過第三方查證覆蓋率(%)	100%	100%	100%	100%

註 1：兆豐集團 2020 年取得再生能源憑證 (T-RECs) 共 352 張，國內據點以地點基礎制 (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 2：兆豐集團 2021 年取得再生能源憑證 (T-RECs) 共 380 張，國內據點以地點基礎制 (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 3：兆豐集團 2022 年取得再生能源憑證 (T-RECs) 共 298 張，以地點基礎制 (Location Base) 衡量之排放總量為 20,336.06 公噸 CO₂e；以市場基礎制 (Market Base) 衡量範疇一 + 二之排放總量為 20,184.38 公噸 CO₂e。

註 4：兆豐集團 2023 年於國家再生能源憑證中心登錄及宣告憑證共 2,145 張 (7,722 GJ)，以市場基礎制 (Market Base) 衡量範疇一 + 二之排放總量為 18,888.61 公噸 CO₂e。

註 5：兆豐集團 2020 年範疇三盤查範圍涵蓋兆豐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」；2022 年範疇三盤查範圍與前一年度相同，惟「投資」類別擴大包括「股權投資」及「企業融資」；2023 年盤查範圍與前一年度相同，排放類別新增「營運中產生的廢棄物」，「投資」類別擴大包括「公司債」、「不動產投資信託 (REITs)」、「主權債」、「商用不動產貸款」、「不動產擔保貸款」、「專案融資」、「交通工具貸款」。

註 6：2019 年、2021 年及 2022 年外部查證單位為 SGS 臺灣檢驗科技公司；2020 年為 BSI 英國標準協會臺灣分公司；2023 年為 DNV 立恩威國際驗證公司。

註 7：計算之溫室氣體種類為 CO₂、CH₄、N₂O 及 HFCs。

2023 年國內外營運據點溫室氣體總排放量及密集度

單位：公噸CO₂e

項目	國內營運據點	兆豐銀行海外據點	全集團所有據點
● 盤查據點數（扣除同址據點）	192	39	231*
● 通過第三方查證覆蓋率 (%)	100%	100%	100%
● 直接溫室氣體排放量（範疇一）	1,940.07	324.11	2,264.18
● 範疇一排放密集度（公噸 CO ₂ e/ 千元淨收益）	0.00002509	0.00000419	0.00002928
● 能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	16,948.54	1,830.68	18,779.22
● 範疇二排放密集度（公噸 CO ₂ e/ 千元淨收益）	0.00021919	0.00002368	0.00024287

註 1：2023 年國內營運據點外部查證單位為 DNV 立恩威國際驗證公司；2023 年兆豐銀行海外據點外部查證單位為 ARES 亞瑞仕國際驗證公司。

註 2：考量金融業產業特性，排放密集度分母以集團整體淨收益計算。

註 3：集團全球據點數為 234 處，標示 * 為扣除同址據點之實際盤查據點數。

近三年減排行動

活動類型	年度	預估減碳績效 (公噸 CO ₂ e)	較前一年度變化 (%)	投入成本 (新臺幣元)	減排行動說明
使用低碳能源	2021	190.76 (380 張 T-RECs)	6.47%	700,457	2022 年向國立澎湖科技大學購買 298 張再生能源憑證；2023 年向大同智能採購綠電，發電類型皆為太陽能。
	2022	151.68 (298 張 T-RECs)	-20.49%	655,898	
	2023	1,061.78	600.01%	11,658,254	
減少範疇一排放： 減少汽油消耗	2021	18.14	-1.80%	21,558,000	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。 2023 年購置油電混合車之數量達當年度採購公務車總數 70%，並規劃至 2026 年達當年度採購公務車總數 100%。
	2022	60.81	235.24%	29,210,984	
	2023	195.29	221.14%	41,166,400	
減少範疇二排放： 減少電力消耗	2021	250.11	-1.42%	17,485,000	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 7,045 盞辦公照明設備，汰換傳統燈具為 LED 節能燈具。 - 汰換 178 台空調主機設備，兆金大樓及兆衡大樓均已汰換節能冰水主機。 - 樓梯間引入自然採光並減少照明燈具，於出入較少處安裝紅外線感應裝置自動起閉照明。 - 配合台電用電戶供電節能計畫，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。
	2022	746.91	198.63%	40,059,928	
	2023	856.12	14.62%	26,247,200	

註 1：範疇一預估減碳績效係以環保署公告之「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	來源	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
● 取水量	第三方水 (自來水公司)	194.041	187.920	183.047	194.491
● 人均取水量		0.02186	0.02212	0.02084	0.02142

註 1：取水總量資料以實際用水月份統計，涵蓋範圍包含全台 192 處營運據點（扣除同址址），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，分析兆豐集團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
項目	來源	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	
類型 / 範疇		五棟自有大樓	五棟自有大樓	國內所有據點	國內所有據點	
直接處置	一般生活垃圾（不可回收）	144.588	125.756	314.532	338.771	
	廚餘	30.421	18.751	49.713	43.470	
	合計	175.009	144.507	364.245	382.242	
資源回收類 （再利用）	廚紙容器、廢紙	48.699	48.634	175.533	191.405	
	鐵鋁罐類	0.564	0.861	2.946	2.535	
	塑膠	1.604	2.157	12.527	13.076	
	玻璃	N/A	0.027	1.822	1.493	
	電池	0.169	0.180	0.222	0.128	
	燈管	0.909	0.454	0.546	0.551	
合計		51.945	52.313	193.596	209.188	
總 產 量		226.954	196.820	557.841	591.430	

註 1：2021 年以前廢棄物資料之涵蓋範圍僅包含兆豐集團五棟自有大樓（兆金、兆吉、兆證、兆產及衡陽等大樓）；2022 年起擴大統國內所有據點廢棄物。

註 2：兆豐集團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，一般生活垃圾以焚化處理為主，廚餘以飼料及堆肥處理。

註 4：2020 年無統計玻璃相關數據。

8.3.2 社會指標數據

近三年普惠金融成果					
項目 / 年度	單位	2021 年	2022 年	2023 年	
以房養老貸款	● 累積承作戶數	戶數	52	63	88
	● 核准核准額度	新臺幣億元	4.65	6.15	8.59
安養信託	● 累積受益人數	人數	1,145	1,269	4,353
	● 累積財產規模	新臺幣億元	49.22	52.02	143.85
青年安心成家貸款	● 累積貸款戶數	戶數	21,580	22,816	25,666
	● 累積撥款金額	新臺幣億元	983.45	1,058.92	1,276.71
青年創業及啟動金貸款	● 累積貸款戶數	戶數	2,110	2,541	2,850
	● 累積撥款金額	新臺幣億元	19.86	25.12	29.53
中小企業放款	● 放款戶數	戶數	20,841	21,061	20,869
	● 年底放款餘額	新臺幣億元	5,966	6,217	6,496
小型企業及社區發展放款	● 放款戶數	戶數	16,255	16,121	15,808
	● 年底放款餘額	新臺幣億元	1,381	2,446	2,602
都市更新及危老建物重建貸款	● 貸款件數	件數	47	65	41
	● 核准貸款額度	新臺幣億元	345.21	539.15	417.99
國際性微型貸款	● 貸款件數	件數	6	9	9
	● 核准貸款額度	新臺幣億元	21.1	48.32	44.21
微型保險	● 保險件數	件數	780	692	516
	● 簽單保費金額	新臺幣仟元	1,242	1,323	516

項目 / 年度	單位	2021 年	2022 年	2023 年	
農業保險	● 保險件數	件數	26	26	35
	● 簽單保費金額	新臺幣仟元	1,173	1,229	1,535
團體住院健康保險（外籍勞工、看護工、漁工族群適用）	● 被保險人	人數	8,910	14,400	132,971
	● 簽單保費金額	新臺幣仟元	3,123	3,964	6,706
樂齡個人傷害保險	● 保險件數	件數	343	443	544
	● 簽單保費金額	新臺幣仟元	1,629	2,337	2,896
退休健診服務	服務人數	1,891	2,782	3,321	
無障礙自動櫃員機	累計設置數	461	447	471	
視障自動櫃員機	累計設置數	10	13	103	

註 1：小型企業及社區發展貸放為符合下列條件之一者：（1）企業設立未滿 5 年；（2）雇用員工人數 20 人以下；（3）資本額新臺幣 500 萬元以下；（4）年營收新臺幣 1,000 萬元以下。

註 2：詳細說明請參考 [4.2.1 普惠金融商品](#)。

註 3：2023 年小型企業及社區發展放款件數共 21,208 件。

近三年全球員工雇用統計					單位：人數
項目 / 年度	來源	2021 年	2022 年	2023 年	
正職（全職）	● 女性	5,438	5,581	5,697	
	● 男性	3,806	3,856	3,962	
	● 臺灣據點	8,449	8,658	8,883	
	● 海外據點	795	779	776	
	小計	9,244	9,437	9,659	
非正職（派遣）	● 女性	315	183	155	
	● 男性	129	89	76	
	小計	444	272	231	
未納入本永續報告書之子公司人數		692	268	270	
總 計		10,380	9,977	10,160	

註 1：非正職員工 / 派遣契約為臨時（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：詳細說明請參考 [5.1.1 人才資源與結構](#)。

近三年全球女性正職員工統計							單位：人數
項目 / 年度	2021 年		2022 年		2023 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	5,438	58%	5,581	59%	5,697	59%	
女性主管	1,445	52%	1,465	53%	1,471	53%	
女性高階主管	16	38%	15	41%	14	38%	
女性中階主管	104	30%	102	30%	108	31%	
女性初階主管	1,325	55%	1,348	56%	1,349	57%	
收入產生職能（營業單位）之女性主管	938	55%	1,054	54%	1,017	55%	
擔任科學、技術、工程、數學 (STEM) 相關職務之女性員工數	268	33%	403	40%	591	44%	

註 1：管理職之高階主管係指副總經理級以上主管、中階主管係指單位主管、初階主管係指非單位主管。

註 2：收入產生職能係依營業單位統計，排除如人力資源、法遵、稽核等支援型單位。

註 3：科學、技術、工程、數學 (STEM) 相關職務，以涉及統計、數學、精算之職位計算，如投資處、資訊處、數金處等。

註 4：詳細說明請參考 [5.1.1 人才資源與結構](#)。

近三年全球身心障礙正職員工統計

單位：人數

項目 / 年度		2021 年	2022 年	2023 年
性別	● 女性	23	23	24
	● 男性	31	32	31
年齡	● 29 歲以下	1	1	1
	● 30-50 歲	21	21	23
	● 51 歲以上	32	33	31
地區	● 臺灣據點	53	54	54
	● 海外據點	1	1	1
職位	● 管理職	3	6	7
	● 非管理職	51	49	48
總 計		54	55	55

註：詳細說明請參考 [5.1.2 員工多元化](#)。

近三年全球原住民正職員工統計

單位：人數

項目 / 年度	來源	2021 年	2022 年	2023 年
性別	● 女性	8	7	6
	● 男性	2	2	4
年齡	● 29 歲以下	2	1	1
	● 30-50 歲	8	8	9
	● 51 歲以上	0	0	0
地區	● 臺灣據點	10	9	10
	● 海外據點	0	0	0
職位	● 管理職	0	0	1
	● 非管理職	10	9	9
總 計		10	9	10

註：詳細說明請參考 [5.1.2 員工多元化](#)。

近兩年全球正職員工國籍統計

單位：人數

國籍 / 年度	2022 年				2023 年			
	員工人數	佔全體員工比例	員工人數	佔全體員工比例	員工人數	佔全體員工比例	員工人數	佔全體員工比例
臺灣	8,947	94.8%	2,714	97.7%	9,174	95.0%	2,708	97.7%
中國	144	1.5%	18	0.6%	145	1.5%	18	0.7%
美國	68	0.7%	11	0.4%	60	0.6%	16	0.6%
柬埔寨	86	0.9%	4	0.1%	93	1.0%	2	0.1%
越南	45	0.5%	4	0.1%	47	0.5%	4	0.1%
菲律賓	33	0.3%	3	0.1%	35	0.4%	3	0.1%
加拿大	17	0.2%	3	0.1%	14	0.1%	3	0.1%
其他	97	1.1%	21	0.9%	91	0.9%	17	0.6%
總 計	9,437	100%	2,778	100%	9,659	100%	2,771	100%

註：詳細說明請參考 [5.1.2 員工多元化](#)。

近三年全球新進員工統計

單位：人數

項目 / 年度		2021 年		2022 年		2023 年	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
性別	● 女性	387	60.6%	555	57.8%	487	55.0%
	● 男性	252	39.4%	405	42.2%	398	45.0%
年齡	● 29 歲以下	303	47.4%	489	50.9%	448	50.6%
	● 30-50 歲	311	48.7%	440	45.8%	405	45.8%
	● 51 歲以上	25	3.9%	31	3.2%	32	3.6%
地區	● 臺灣據點	546	85.4%	836	87.1%	763	86.2%
	● 海外據點	93	14.6%	124	12.9%	122	13.8%
職位	● 管理職					26	2.9%
	● 非管理職					859	97.1%
總 計		639	100%	960	100%	885	100%

註：詳細說明請參考 [5.1.3 新進與離職員工](#)。

近三年全球離職員工統計

單位：人數

項目 / 年度		2021 年		2022 年		2023 年	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
性別	● 女性	292	59.5%	309	56.9%	299	58.9%
	● 男性	199	40.5%	234	43.1%	209	41.1%
年齡	● 29 歲以下	160	32.6%	193	35.5%	186	36.6%
	● 30-50 歲	282	57.4%	300	55.2%	282	55.5%
	● 51 歲以上	49	10.0%	50	9.2%	40	7.9%
地區	● 臺灣據點	347	70.7%	411	75.7%	386	76.0%
	● 海外據點	144	29.3%	132	24.3%	122	24.0%
職位	● 管理職					32	6.3%
	● 非管理職					476	93.7%
總 計		491	100%	543	100%	508	100%

註：詳細說明請參考 [5.1.3 新進與離職員工](#)。

近三年全球正職員工教育訓練統計

單位：小時

項目 / 年度		2021 年		2022 年		2023 年	
		總訓練時數	人均訓練時數	總訓練時數	人均訓練時數	總訓練時數	人均訓練時數
性別	● 女性	275,617	50.7	287,068	51.4	373,202	65.5
	● 男性	201,506	52.9	206,057	53.4	258,511	65.3
職位	● 管理職	184,554	66.2	187,502	67.5	198,337	54.0
	● 高階主管	2,130	50.7	2,858	77.2	1,998	65.0
	● 中階主管	17,472	50.9	18,741	55.1	22,816	72.8
	● 初階主管	164,952	68.7	165,903	69.1	173,523	71.6
類型	● 非管理職	292,570	44.8	305,623	45.9	433,376	62.9
	● 內訓	386,274	41.8	362,741	38.5	442,651	45.8
	● 外訓	90,849	9.8	130,384	13.8	189,062	19.6
總 計		477,123	51.6	493,125	52.3	631,713	65.4

註 1：人均訓練時數以各項目之總訓練時數，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。

註 2：詳細說明請參考 [5.2.1 人才培訓](#)。

近三年正職員工專業證照補助統計

單位：新臺幣仟元

項目 / 年度		2021 年		2022 年		2023 年	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
性別	● 女性	329	391	568	804	674	1,072
	● 男性	211	397	343	602	422	601
職位	● 管理職	109	240	148	229	166	233
	● 非管理職	431	548	763	1,177	930	1,440
總 計		540	788	911	1,406	1,096	1,673

註：詳細說明請參考 [5.2.1 人才培訓](#)。

近三年正職員工育嬰留停統計

單位：人數

項目 / 年度	2021 年			2022 年			2023 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	213	102	315	170	135	305	165	256	421
當年度實際使用育嬰留停員工數	83	9	92	105	32	137	80	21	101
當年度應復職員工數	72	6	78	106	18	124	105	24	129
當年度實際復職員工數	65	6	71	10	10	91	97	24	121
復 職 率 (%)	90.3%	100.0%	91.0%	76.4%	55.6%	73.4%	92.4%	100.0%	93.8%
前年度實際復職員工數	69	8	77	65	5	70	81	10	91
前年度復職後 12 個月仍在職的員工數	53	6	58	61	5	66	78	10	88
留 任 率 (%)	76.8%	62.5%	75.3%	93.8%	100.0%	94.3%	96.3%	100.0%	96.7%

註 1：復職率 (%)=（當年度實際復職員工數 / 當年度應復職員工數）x100%。

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）x100%。

註 3：詳細說明請參考詳細說明請參考 [5.3.1 薪酬與福利](#)。

近三年正職員工健康檢查人數統計

單位：人數

項目 / 年度		2021 年	2022 年	2023 年
性別	● 女性	2,092	2,724	1,924
	● 男性	1,889	2,072	1,743
年齡	● 39 歲（含）以下	1,347	1,209	1,028
	● 40 歲至 49 歲	882	1,316	932
	● 50 歲（含）以上	1,752	2,271	1,707
地區	● 臺灣據點	3,922	4,705	3,556
	● 海外據點	59	91	111
總 計		3,981	4,796	3,667

註：詳細說明請參考 [5.3.3 職業健康與安全](#)。

近三年全球正職員工職業傷害統計

單位：人數

項目 / 年度			2021 年	2022 年	2023 年
職業傷害性別	女性		31	41	41
	男性		25	25	22
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	0	3	5
	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	56	63	57
受傷人數合計			56	66	63
職業傷害所造成的死亡數量			0	0	0
總工作日數			2,289,532	2,348,318	2,393,700
總工作時數 (小時)			18,206,516	18,786,544	19,149,600
損失工作日數			633.6	711.38	635.13
公傷率(IR)			3.02%	3.51%	3.29%
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	0.05%	0
損失日數比例(LDR)			36.85%	37.87%	33.17%

註 1：公傷率（不含員工個人交通事故）(%)=（受傷人數 ×1,000,000）／總工作時數 ×100%。

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 ×1,000,000）／總工作時數 ×100%。

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 ×100%。

註 4：損失日數比率 (%)=（損失工作日數 ×1,000,000）／總工作時數 ×100%。

註 5：詳細說明請參考 [5.3.3 職業健康與安全](#)。

近四年全球正職員工缺勤率統計

項目	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
缺勤總日數	7,699	8,132	10,171.09	8,040.37
缺勤率(AR)	0.33%	0.36%	0.43%	0.34%
員工資料涵蓋率 (%)	100%	100%	100%	100%

註 1：缺勤率 (%)= 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）。

註 3：詳細說明請參考 [5.3.3 職業健康與安全](#)。

8.4 永續準則及指標對照表

GRI 永續性報導準則內容索引表

兆豐金控已依循 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間的內容，於本報告書報導期間尚無適用之 GRI 行業準則發布，並使用 GRI 1：基礎 2021 編撰永續報告書。

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	1.1 背景資料	10
2-2	● 組織永續報導中包含的實體	1.1 背景資料 8.1 關於本報告書	10 142
2-3	● 報導期間、頻率及聯絡人	8.1 關於本報告書	142
2-4	● 資訊重編	本年度報告書無資訊重編之情形	-
2-5	● 外部保證 / 確信	8.1 關於本報告書 8.5 外部獨立驗證聲明	142 177
2-6	● 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 背景資料 3.3 永續採購	10 41
2-7	● 員工	8.3 永續數據	154
2-8	● 非員工的工作者	5.1 多元徵才 8.3 永續數據	82 154
2-9	● 治理結構及組成	2.1 永續治理架構 7.1 公司治理 8.3 永續數據	18 120 154
2-10	● 最高治理單位的提名與遴選	7.1 公司治理	120
2-11	● 最高治理單位的主席	7.1 公司治理	120
2-12	● 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	2.1 永續治理架構	18
2-13	● 衝擊管理的負責人	8.2 利害關係人與重大主題	144
2-14	● 最高治理單位於永續報導的角色	8.1 關於本報告書	142
2-15	● 利益衝突	7.1 公司治理 (詳細資訊請參考 2023 年報 P.34)	120
2-16	● 溝通關鍵重大事件	2.1 永續治理架構 7.1 公司治理	18 120
2-17	● 最高治理單位的群體智識	7.1 公司治理	120
2-18	● 最高治理單位的績效評估	7.1 公司治理	120
2-19	● 薪酬政策	7.1 公司治理	120
2-20	● 薪酬決定的流程	7.1 公司治理	120
2-21	● 年度總薪酬比率	省略揭露：因薪酬為公司機密資訊	-
2-22	● 永續發展策略的聲明	董事長的話	1
2-23	● 政策承諾	7.2 誠信經營 7.3 風險管理 5.4 人權保障	125 127 102
2-24	● 納入政策承諾	7.2 誠信經營 7.3 風險管理	125 127
2-25	● 補救負面衝擊的程序	5.4 人權保障	102
2-26	● 尋求建議和提出疑慮的機制	7.2 誠信經營 7.3 風險管理	125 127
2-27	● 法規遵循	7.4 法令遵循	132
2-28	● 公協會的會員資格	1.1 背景資料	10
2-29	● 利害關係人議合方針	8.2 利害關係人與重大主題	144
2-30	● 團體協約	5.4 人權保障	102

重大主題

揭露項目		對應章節	頁碼
GRI 3 重大主題 (2021)			
3-1	● 決定重大主題的流程	8.2 利害關係人與重大主題	144
3-2	● 重大主題列表	8.2 利害關係人與重大主題	144
3-3	● 重大主題管理	8.2 利害關係人與重大主題	144
資訊安全			
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	4.4 資訊安全	72
打擊犯罪			
GRI 205 反貪腐 (2016)			
205-2	● 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	7.2 誠信經營	125
205-3	● 已確認的貪腐事件及採取的行動	7.2 誠信經營	125
公司治理			
GRI 205 反貪腐 (2016)			
205-2	● 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	7.2 誠信經營	125
205-3	● 最高治理單位於永續報導的角色	7.2 誠信經營	125
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	-
誠信經營			
GRI 205 反貪腐 (2016)			
205-2	● 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	7.2 誠信經營	125
205-3	● 已確認的貪腐事件及採取的行動	7.2 誠信經營	125
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	-
經濟績效			
GRI 201 經濟績效 (2016)			
201-1	● 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 經濟績效	15
201-2	● 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3.1 氣候行動	30
201-3	● 定義福利計劃義務与其它退休計畫	5.3 幸福職場 (2023 年福利計畫詳細資訊請見 2023 年第四季合併財報 P.73)	92
永續金融			
GRI 201 經濟績效 (2016)			
201-1	● 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 經濟績效	15
201-2	● 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3.1 氣候行動	30
201-3	● 定義福利計劃義務与其它退休計畫	5.3 幸福職場 (2023 年福利計畫詳細資訊請見 2023 年第四季合併財報 P.73)	92
203-2	● 顯著的間接經濟衝擊	4.1 永續金融 4.2 普惠金融	52 64

揭露項目		對應章節	頁碼
203-2	● 顯著的間接經濟衝擊	4.5 數位創新	76
		3.1 氣候行動	30
		6.1 金融育才	111
		6.2 社會承諾	113
氣候行動			
GRI 201 經濟績效 (2016)			
201-1	● 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 經濟績效	15
201-2	● 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3.1 氣候行動	30
201-3	● 定義福利計劃義務与其它退休計畫	5.3 幸福職場 (2023 年福利計畫詳細資訊請見 2023 年第四季合併財報 P.73)	92
GRI 203 間接經濟衝擊 (2016)			
203-2	● 顯著的間接經濟衝擊	4.1 永續金融	52
		4.2 普惠金融	64
		4.5 數位創新	76
		3.1 氣候行動	30
		6.1 金融育才	111
		6.2 社會承諾	113
GRI 305 排放 (2016)			
305-1	● 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	8.3 永續數據	154
305-2	● 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	8.3 永續數據	154
305-3	● 其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	8.3 永續數據	154
305-5	● 溫室氣體排放減量	3.2 綠色營運	38
		8.3 永續數據	154
普惠金融			
GRI 203 間接經濟衝擊 (2016)			
203-2	● 顯著的間接經濟衝擊	4.1 永續金融	52
		4.2 普惠金融	64
		4.5 數位創新	76
		3.1 氣候行動	30
		6.1 金融育才	111
		6.2 社會承諾	113
幸福職場			
GRI 401 勞雇關係 (2016)			
401-1	● 新進員工和離職員工	5.1 人才吸引	82
		8.3 永續數據	154
401-2	● 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	5.3 幸福職場	92
401-3	● 育嬰假	5.3 幸福職場	92
		8.3 永續數據	154
GRI 403 職業安全衛生 (2018)			
403-1	● 職業安全衛生管理系統	5.3 幸福職場	92
403-2	● 危害辨識、風險評估、及事故調查	5.3 幸福職場	92
403-3	● 職業健康服務	5.3 幸福職場	92
403-4	● 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	5.3 幸福職場	92
403-5	● 有關職業安全衛生之工作者訓練	5.3 幸福職場	92
403-6	● 工作者健康促進	5.3 幸福職場	92
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	5.3 幸福職場	92
403-8	● 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	5.3 幸福職場	92
403-9	● 職業傷害	5.3 幸福職場	92
		8.3 永續數據	154

揭露項目		對應章節	頁碼
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	7.1 公司治理	120
		5.1 人才吸引	82
		8.3 永續數據	154
社會承諾			
GRI 203 間接經濟衝擊 (2016)			
203-2	● 顯著的間接經濟衝擊	4.1 永續金融	52
		4.2 普惠金融	64
		4.5 數位創新	76
		3.1 氣候行動	30
		6.1 金融育才	111
		6.2 社會承諾	113
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	6.2 社會承諾	113

一般主題

揭露項目		對應章節	頁碼
GRI 201 經濟績效 (2016)			
201-1	● 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 經濟績效	15
201-2	● 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3.1 氣候情動	30
201-3	● 定義福利計劃義務与其它退休計畫	5.3 幸福職場 (2023 年福利計畫詳細資訊請見 2023 年第四季合併財報 P.73)	92
社會承諾			
GRI 203 間接經濟衝擊 (2016)			
203-2	● 顯著的間接經濟衝擊	4.1 永續金融 4.2 普惠金融 4.5 數位創新 3.1 氣候行動 6.1 金融育才 6.2 社會承諾	52 64 76 30 111 113
GRI 205 反貪腐 (2016)			
205-2	● 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	7.2 誠信經營	125
205-3	● 已確認的貪腐事件及採取的行動	7.2 誠信經營	125
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	7.6 稅務政策	137
207-2	● 稅務治理、管控與風險管理	7.6 稅務政策	137
207-3	● 稅務相關議題之利害關係人溝通與管理	7.6 稅務政策	137
207-4	● 國別報告	7.6 稅務政策	137
GRI 302 能源 (2016)			
302-1	● 組織內部的能源消耗量	3.2 綠色營運 8.3 永續數據	154 38
GRI 303 水與放流水 (2018)			
303-3	● 取水量	8.3 永續數據	154
GRI 304 生物多樣性 (2016)			
304-1	● 組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	3.4 自然生態	45

揭露項目		對應章節	頁碼
GRI 305 排放 (2016)			
305-1	● 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	8.3 永續數據	154
305-2	● 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	8.3 永續數據	154
305-3	● 其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	8.3 永續數據	154
305-5	● 溫室氣體排放減量	3.2 綠色營運 8.3 永續數據	38 154
GRI 308 供應商環境評估 (2016)			
3081	● 採用環境標準篩選新供應商	3.3 永續採購	41
GRI 401 勞雇關係 (2016)			
401-1	● 新進員工和離職員工	5.1 人才吸引 8.3 永續數據	82 154
401-2	● 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	5.3 幸福職場	92
401-3	● 育嬰假	5.3 幸福職場 8.3 永續數據	92 154
GRI 402 勞/ 資關係 (2016)			
402-1	● 關於營運變化的最短預告	5.4 人權保障	102
GRI 403 職業安全衛生 (2018)			
403-1	● 職業安全衛生管理系統	5.3 幸福職場	92
403-2	● 危害辨識、風險評估、及事故調查	5.3 幸福職場	92
403-3	● 職業健康服務	5.3 幸福職場	92
403-4	● 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	5.3 幸福職場	92
403-5	● 有關職業安全衛生之工作者訓練	5.3 幸福職場	92
403-6	● 工作者健康促進	5.3 幸福職場	92
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	5.3 幸福職場	92
403-8	● 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	5.3 幸福職場	92
403-9	● 職業傷害	5.3 幸福職場 8.3 永續數據	92 154
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	8.3 永續數據	154
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	7.1 公司治理 5.1 人才吸引 8.3 永續數據	120 82 154
GRI 406 不歧視 (2016)			
406-1	● 歧視事件以及組織採取的改善行動	5.4 人權保障	102
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	6.2 社會承諾	113
GRI 414 供應商社會評估 (2016)			
414-1	● 使用社會標準篩選之新供應商	3.3 永續採購	41
GRI 415 公共政策 (2016)			
415-1	● 政治捐獻	7.2 誠信經營	125
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	4.3 客戶關係	69
417-3	● 未遵循行銷傳播相關法規的事件	4.3 客戶關係	69
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	4.4 資訊安全	72

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	4.4 資訊安全	72
	● FN-CB-230a.2	鑑別和解決資訊安全風險的方法	4.4 資訊安全	72
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	4.2 普惠金融	64
	● 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	4.2 普惠金融	64
	● 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	6.1 金融育才 4.2 普惠金融	111 64
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	4.1 永續金融	52
	● FN-CB-410a.2	描述在信用分析中納入ESG 因素的方法	4.1 永續金融	52
商業倫理	● FN-CB-510a.1	相關法律訴訟導致的損失總金額	7.4 法令遵循	132
	● FN-CB-510a.2	說明吹哨者的政策及程序	7.2 誠信經營 (本年度無違反吹哨者相關規範 之情事)	125
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	7.3 風險管理	127
活動指標	● FN-CB-000.A	(a) 個人以及(b) 中小型企業的 (1) 存款戶數及 (2) 總額	4.2 普惠金融	64
	● 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	4.2 普惠金融	64

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」

條文內容		對應章節	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) 發布之通用準則、行業準則及重大主題準則編製前一年度之永續報告書，揭露公司所鑑別之經濟、環境及人群 (包含其人權) 重大主題與影響、揭露項目及其報導要求，並可參考永續會計準則理事會(Sustainability Accounting Standards Board，SASB) 準則揭露行業指標資訊及SASB 指標對應報告書內容索引。 ● 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，則應採用實務慣用或國際通用之衡量方法。	8.1 關於本報告書	142	
		8.2 利害關係人與重大主題	144	
		8.4 永續準則及指標對照表	162	
		8.5 外部獨立驗證聲明	177	
第四條	● 上市公司所編製之永續報告書除前條所述內容外，應依產業別加強揭露永續指標：			
	附表一之三	(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。	4.4 資訊安全	72
		(二) 對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	4.2 普惠金融	64
		(三) 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	4.2 普惠金融 6.1 金融育才	64 111

條文內容			對應章節	頁碼
		(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。	4.1 永續金融 4.2 普惠金融	52 63
第四條之一	● 第二條規定之上市公司應以專章揭露氣候相關資訊：			
	附表二	1.敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。 2.敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務（短期、中期、長期）。 3.敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。 4.敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。 5.若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。 6.若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。 7.若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。 8.若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量。 9.溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫。	3.1 氣候行動 8.3 永續數據	30 154

ISO 26000 社會責任指引

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	7.1 公司治理	120
人權	● 符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	7.4 法令遵循 5.4 人權保障	132 102
	● 人權的風險處境	5.4 人權保障	102
	● 避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	7.2 誠信經營	125
	● 解決委屈	5.4 人權保障	102
	● 歧視與弱勢族群		
	● 公民與政治權		
	● 經濟、社會與文化權		
	● 工作的基本權利		
勞動實務	● 聘僱與聘雇關係	5.1 人才吸引 5.4 人權保障	82 102
	● 工作條件與社會保護	5.3 幸福職場	92
	● 社會對話	8.2 利害關係人與重大主題	144
	● 工作的健康與安全	5.3 幸福職場	92
	● 人力發展訓練	5.2 人才發展	87
環境	● 污染預防	3.2 綠色營運	38
	● 永續資源利用		
	● 氣候變遷減緩與適應	3.1 氣候行動 3.2 綠色營運	30 38
	● 環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	3.2 綠色營運	38
公平運作實務	● 反貪腐	7.2 誠信經營	125
	● 負責任的政治參與		
	● 公平競爭		
	● 促進價值鏈的社會責任	8.2 利害關係人與重大主題	144

主要議題	揭露項目	對應章節	頁碼
	● 尊重智慧財產權	7.2 誠信經營	125
消費者議題	● 公平的行銷、資訊與契約的實務	4.3 客戶關係	69
	● 保護消費者的健康與安全		
	● 永續消費	3.3 永續採購	41
	● 消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	4.3 客戶關係	69
	● 消費者資料保護與隱私	4.4 資訊安全	72
	● 提供必要的服務	4.3 客戶關係	69
	● 教育與認知		
	● 社會參與	6.2 社會承諾	113
	● 教育與文化	4.3 客戶關係	69
	● 增加就業與技術發展	4.5 數位創新	76
社會參與與發展	● 科技發展	4.5 數位創新	76
	● 創造財富與收入	4.2 普惠金融	64
	● 健康	6.2 社會承諾	113
	● 社會投資	4.2 普惠金融	64
		6.2 社會承諾	113

UNGC 聯合國全球盟約

主要議題	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 ● 保證不與踐踏人權者同流合污	5.4 人權保障	102
勞工標準	● 企業應支持結社自由及切實承認集體協商權	5.1 人才吸引 5.4 人權保障	82 102
	● 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	3.1 氣候行動 3.2 綠色營運	30 38
	● 企業應採取善盡更多企業環境責任之作法	3.2 綠色營運 3.3 永續採購	38 41
	● 鼓勵開發和推廣對環境友善的技術	4.5 數位創新	76
反貪腐	● 企業應努力反對一切形式的貪腐，包括敲詐和賄賂	7.2 誠信經營	125

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	3.1 氣候行動： 3.1.1 氣候治理	30
	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	3.1 氣候行動： 3.1.2 氣候策略	31
	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	3.1 氣候行動： 3.1.2 氣候策略	31
	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	3.1 氣候行動： 3.1.3 氣候風險管理	36
	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		

層級	揭露項目	一般行業指標	對應章節	頁碼
指標和目標	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	3.1 氣候行動： 3.1.4 氣候指標與目標	38
	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		

國際財務報導準則 (IFRS) 第 S1 號「永續相關財務資訊揭露之一般規定」

治理			
條文項目	揭露內容 / 對應章節及頁碼		
IFRS S1 第 27 段 (a)(i) 至 (v)	2.1 永續治理架構(P.18) 2.2 永續願景與策略(P.21)、4.1 永續金融(P.52) 7.1 公司治理(P.120) 7.2 誠信經營(P.125) 8.2 利害關係人與重大主題(P.144)		
IFRS S1 第 27 段 (b)(i) 至 (ii)	7.3 風險管理 (P.127)		
策略			
條文項目	永續風險 / 機會	短期 (2024 年至 2025 年)	中長期 (2026 年至 2030 年)
IFRS S1 第 30 段 (a) 至 (c)、 IFRS S1 第 32 段 (a) 至 (b)	永續金融機會－ 掌握永續金融商機	- 落實責任授信，加強管理特定產業永續風險 - 落實永續投資，提高永續發展債券（包含綠色債券、社會責任債券及可持續發展債券）投資部位 - 持續強化永續金融業務 - 配合集團SBT 承諾，落實範疇三投融资減碳路徑	
	永續金融風險－ 永續商品漂綠風險	落實「責任投資原則(PRI)」、「責任銀行原則(PRB)」，並提升商品經 ESG 審查之比例	
	普惠金融機會－ 發展普惠金融商品與服務	- 加強辦理中小企業放款 - 推動農業保險及微型保險 - 加強推動都市更新及危老建物重建業務 - 持續配合政府政策協助無自住宅青年降低貸款負擔，有能力購屋成家 - 加強推動全方位及安養信託業務 - 提升普惠金融多元服務	
	普惠金融風險－ 未落實我國普惠政策	強化中小企業授信業務，協助淨零轉型	
IFRS S1 第 33 段 (a) 至 (c)、 IFRS S1 第 34 段 (a) 至 (b)、 IFRS S1 第 35 段 (a) 至 (d) ^{註 1} 、 IFRS S1 第 36 段、IFRS S1 第 41 段、IFRS S1 第 42 段	永續金融機會－ 掌握永續金融商機	目前 (目前財務影響)	- 永續保險保費收入成長 - 責任授信年底授信餘額 - 責任投資年底投資餘額
		短期至長期 (預期財務影響)	- 永續金融產品與服務收入成長 - 責任授信餘額增加 - 責任投資餘額增加
	永續金融風險－ 永續商品漂綠風險	短期至長期 (預期財務影響)	- 綠導致相關訴訟發生率上升，造成營業費用增加 - 漂綠事件導致企業聲譽受損
	普惠金融機會－ 發展普惠金融商品與服務	目前 (目前財務影響)	中小企業存放款餘額增加
		短期至長期 (預期財務影響)	- 普惠金融產品與服務收入成長 - 中小企業存款餘額增加
	普惠金融風險－ 未落實我國普惠政策	短期至長期 (預期財務影響)	- 應主管機關要求，投入發展普惠金融產品與服務之營業費用增加 - 未掌握普惠金融市場機會，導致客戶流失

風險管理								
條文項目		揭露內容						
IFRS S1 第 44 段 (b)		● 每年參照GRI 3 (2021) 以「鑑別利害關係人」、「蒐集集團永續議題」、「分析永續議題衝擊度」、「重大主題排序」及「揭露重大主題衝擊管理」等步驟鑑別重大主題，以「對經濟、環境、人與人權之衝擊度」及「對公司價值之衝擊度」篩選出14 項重大主題，其中包含「永續金融」及「普惠金融」議題，並使用「雙重大性」評估重大主題對本公司價值鏈之衝擊。針對各項永續重大主題，由工作小組訂定年度ESG 計畫目標並經董事會討論通過，按季提報集團永續發展委員會追蹤執行情形，全年成果則提報下一年度永續發展委員會及董事會備查。 ● 有關前述2 項議題之衝擊說明、價值鏈衝擊熱點、管理政策及措施等資訊，請見2023 年永續報告書－8.2 利害關係人、重大主題之「重大主題衝擊管理」表格。						
IFRS S1 第 44 段 (c)								
指標與目標								
條文項目	目標	目標定義	指標	使用指標來源	絕對衡量數/ 相對於另一指標之衡量結果/ 質性衡量 ^{註 2}	衡量進展之基期	達到目標的最後期限	指標里程碑與期中目標
IFRS S1 第 50 段 (a) 至 (d)、IFRS S1 第 51 段 (a) 至 (g)	永續金融	扶持綠能科技產業發展、促進低碳經濟轉型，加速實現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，並將低碳轉型納入營運發展策略	銀行、證券上架商品之境外基金公司完成簽署「責任投資原則(PRI)」或出具「責任投資聲明」	責任投資原則 (PRI)	相對於另一指標之衡量結果	無	2023 年	8.2 利害關係人與重大主題
			銀行及票券評估訂定 ESG 高風險產業投融资上限，並至 2029 年逐年降低相關限額	兆豐金融集團 ESG 永續發展產業及高風險產業管理要點	相對於另一指標之衡量結果	無	2029 年	
			銀行、證券、票券承諾依 ESG 因子進行投資之正向具體行動，包括制定責任投資資產配置比例	兆豐金控永續金融政策	相對於另一指標之衡量結果	2023 年	2023 年	
			銀行及票券持續強化永續 (綠色) 授信	金管會「綠色金融行動方案 3.0」	相對於另一指標之衡量結果 絕對衡量數	2022 年 2023 年	2029 年 2025 年	
			銀行、證券及票券發行 / 投資 / 承銷國內綠色、社會責任或可持續發展債券	金管會「綠色金融行動方案 3.0」	絕對衡量數	2023 年	2029 年	
			銀行、證券、票券及創投推動國內永續發展 (長期) 股權投資	金管會「綠色金融行動方案 3.0」	絕對衡量數	2023 年	2023 年	
			銀行發行「零碳信用卡」	兆豐銀行促進永續金融商品與服務發展實施要點	絕對衡量數	2023 年	2029 年	
			銀行持續辦理「ISO 14067 碳足跡認證」及「ISO 14064 碳中和認證」	兆豐銀行促進永續金融商品與服務發展實施要點	質性衡量	無	2029 年	
			銀行協助客戶加速低碳轉型，並持續強化與客戶的議合	(1) 兆豐銀行推動企業授信永續金融實施須知	相對於另一指標之衡量結果	2022 年	2023 年	

條文項目	目標	目標定義	指標	使用指標來源	絕對衡量數/ 相對於另一指標之衡量結果/ 質性衡量 ^{註 2}	衡量進展之基期	達到目標的最後期限	指標里程碑與期中目標
				(2) 兆豐銀行促進永續金融商品與服務發展實施要點				
IFRS S1 第 50 段 (a) 至 (d)、IFRS S1 第 51 段 (a) 至 (g)	普惠金融	消除貧窮、促進商業機會與推動經濟成長，不但可促進金融服務之發展，更可增加獲利來源	銀行各月底中小企業放款餘額及總家數平均達成率較去年同期之成長	兆豐銀行促進永續金融商品與服務發展實施要點	相對於另一指標之衡量結果	2022 年	2029 年	8.2 利害關係人與重大主題
			保險「甜柿保險」與「微型保險」目標保費收入	兆豐金控永續發展政策	絕對衡量數	2023 年	2029 年	
			都市更新及危老建物重建業務，銀行與資產管理累計核准額度	兆豐金控永續發展政策	絕對衡量數	2023 年	2029 年	
			支持無自用住宅青年降低貸款負擔，銀行撥款金額	兆豐銀行促進永續金融商品與服務發展實施要點	絕對衡量數	2023 年	2029 年	
			加強推動全方位及安養信託業務	兆豐銀行促進永續金融商品與服務發展實施要點	絕對衡量數	2023 年	2029 年	
			銀行於國內分行增設具視障語音功能之 ATM 及增設雙語分行	兆豐銀行促進永續金融商品與服務發展實施要點	絕對衡量數	2023 年	2024 年	

註 1：2023 年度辨認之永續相關風險與機會，未有對下一年度（報導期間）相關財務報表中所報導之資產及負債帳面金額作重大調整之顯著風險。

註 2：「絕對衡量數」為具體數值，如金額、客戶數等；「相對於另一指標之衡量結果」為比較數值，如成長率等；「質性衡量」為質化描述，如實現承諾等。

國際財務報導準則 (IFRS) 第 S2 號「氣候相關揭露」

治理			
條文項目	揭露內容 / 對應章節		
IFRS S2 第 6 段 (a)(i) 至 (v)	● 兆豐金控2023 TCFD 報告書 1 氣候治理 1.1 氣候治理架構 1.2 董事會職責 1.4 氣候績效連結制度		
IFRS S2 第 6 段 (b)(i) 至 (ii)	● 兆豐金控2023 TCFD 報告書 1.3 管理階層職責		
策略			
條文項目	氣候風險 / 機會	短期（2024 年至 2025 年）	長期（2026 年至 2030 年）
IFRS S2 第 10 段 (a) 至 (d)、 IFRS S2 第 13 段 (a) 至 (b)、 IFRS S2 第 14 段 (a) 至 (c)	氣候實體風險－ 高溫營運成本提高	● 集團大樓逐步導入再生能源與綠建築，以因應氣候變遷升溫影響 ● 持續汰換節電設備，預估可減少電費支出	

條文項目	氣候風險 / 機會		短期（2024 年至 2025 年）	中長期（2026 年至 2030 年）
			● 至2026 年各子公司總部使用60% 以上綠電，銀行總部以外之營運據點持續每年增加使用10% 以上綠電 ● 至2030 年國內自有營運據點100% 使用再生能源	
IFRS S2 第 10 段 (a) 至 (d)、 IFRS S2 第 13 段 (a) 至 (b)、 IFRS S2 第 14 段 (a) 至 (c)	氣候實體風險－ 極端事件財損上升		● 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，確保因災害影響而造成營運中斷時可持續維持其業務之運作 ● 加強相關防災設備，如防水閘門、加高地基 ● 規劃導入ISO 22301 營運持續管理系統	
	氣候轉型風險－ 承保理賠提高		● 再保政策加強監控巨災風險暴險變化與損失模擬 ● 持續關注理賠率變化以避免保費低估或超額理賠 ● 承保及核保流程納入氣候變遷風險評估，研議依據評估結果調整費率模型之可能性	
	氣候機會－ 數位金融服務		● 順應國內外行業發展趨勢，深化集團數位轉型影響力，藉由核心系統轉型打造彈性且敏捷之前中後台架構，快速滿足市場需求；並布局具兆豐特色之金融生態圈，鞏固集團競爭力	
	氣候機會－ 低碳轉型商機		● 制定ESG 永續發展產業及高風險產業管理要點，承諾退出煤炭相關產業，促使投融資對象積極轉型，引導資金流向低碳技術、能源及設備等，創造綠色收益	
	氣候機會－ 綠色金融商品行銷		● 順應國際永續金融倡議、主管機關綠色金融相關政策發展趨勢與分類原則，各子公司積極開發低碳授信、投資、保險等相關永續金融商品，掌握綠色金融商機	
條文項目	氣候相關風險與 機會	財務影響範疇	財務狀況、財務績效及現金流量之影響	
IFRS S2 第 15 段 (a) 至 (b)、 IFRS S2 第 16 段 (a) 至 (d) ^{註 1}	氣候實體風險－ 高溫營運成本提高	目前 (目前財務影響)	● 汰換節電設備，資本支出增加 ● 因電價調漲與採購再生能源，營業費用增加	
		短期至長期 (預期財務影響)	● 汰換節電設備，固定資產增加 ● 投入再生能源與綠建築設施，營業活動現金流量下降	
	氣候實體風險－ 極端事件財損上升	目前 (目前財務影響)	● 因防災演練、系統取證費用，營業活動現金流量下降	
		短期至長期 (預期財務影響)	● 固定資產減損 ● 稅前損益下降、營業活動現金流量下降	
	氣候轉型風險－ 承保理賠提高	目前 (目前財務影響)	● 營業活動現金流量下降	
		短期至長期 (預期財務影響)	● 負債因沖抵後下降或因增提上升 ● 若有啟動再保合約資產將上升	
	氣候機會－ 數位金融服務	目前 (目前財務影響)	● 線上基金、ETF 及外國股票交易手續費收入增加	
		短期至長期 (預期財務影響)	● 增加外國指數股票型基金(ETF) 及外國股票交易量之線上交易筆數，營業收入增加	
	氣候機會－ 低碳轉型商機	目前 (目前財務影響)	● 債券利息收入增加 ● 現金股利收入增加	
		短期至長期 (預期財務影響)	● 持續增加ESG 債券部位，利息收入增加 ● 持續增加綠色及永續相關投資部位，現金股利收入增加	
	氣候機會－ 綠色金融商品行銷	目前 (目前財務影響)	● 綠色授信、永續績效連結貸款之利息收入增加	
		短期至長期 (預期財務影響)	● 持續增加綠色授信、永續績效連結貸款、綠電及再生能源產業放款業務，增加利息收入	
風險管理				
條文項目	揭露內容			
IFRS S2 第 25 段 (a)(i) 至 (vi)	● 為督導兆豐金控及子公司風險控管機制之有效性，從內部進行風險管理，鑑別氣候變遷相關風險類型、時間維度、影響程度和所涉業務，依據實體風險和轉型風險，評估各金融業務對氣候相關風險之因應能力。最後透過各子公司之風險管理單位，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。兆豐近年完成修訂金控及各子公司《氣候風險管理準則》、《永續金融政策》及《ESG 永續發展產業及高風險產業管理要點》，進一步敘明金融業傳統風險面向與氣候變遷風險相互之影響，針對主要核心業務與自身營運，納入氣候風險因子考量，強化氣候相關風險管理。詳細資訊請見2023 年兆豐金控TCFD 報告書。			
IFRS S2 第 25 段 (b)				
IFRS S2 第 25 段 (c)				

指標與目標							
條文項目	目標	目標定義	指標	絕對衡量數/ 相對於另一指標之衡量結果/ 質性衡量 ^{註 2}	衡量進展之基期	達到目標的最後期限	指標里程碑與期中目標
IFRS S2 第 29 段 (a) 至 (g)、IFRS S2 第 33 段 (a) 至 (h)、IFRS S2 第 34 段 (a) 至 (d)、IFRS S2 第 36 段 (a) 至 (e)	綠色營運	兆豐集團透過永續發展委員會旗下環境永續小組，定期蒐集與評估營運活動對自然環境所造成衝擊，以落實集團環境永續管理	溫室氣體排放	相對於另一指標之衡量結果	2022 年	2050 年	詳細資訊請見兆豐金控 2023 年 TCFD 報告書 1.4 氣候績效連結制度、2.2.1 實體風險、2.2.2 轉型風險、4.4 氣候目標及 4.5 氣候指標
				絕對衡量數	2022 年	2050 年	
			水資源	相對於另一指標之衡量結果	2020 年	2030 年	
			再生能源	相對於另一指標之衡量結果	2023 年	2050 年	
					2023 年	2029 年	
	氣候行動	面對日益嚴峻之氣候變遷風險挑戰，兆豐制定集團環境永續發展路徑圖，採取系統性減碳措施，期盼匯集涓滴力量讓地球環境更美好	綠色採購	相對於另一指標之衡量結果	2023 年	2025 年	
			轉型風險	相對於另一指標之衡量結果	2023 年	2025 年	
			實體風險	相對於另一指標之衡量結果	2023 年	2025 年	
			氣候相關機會	絕對衡量數	2023 年	2025 年	
			資本配置	絕對衡量數	2023 年	2025 年	
			內部碳價格	相對於另一指標之衡量結果	2022 年	2025 年	
			薪酬	相對於另一指標之衡量結果	2023 年	2025 年	

註 1：2023 年度辨認之永續相關風險與機會，未有對下一年度（報導期間）相關財務報表中所報導之資產及負債帳面金額作重大調整之顯著風險。

註 2：「絕對衡量數」為具體數值，如金額、客戶數等；「相對於另一指標之衡量結果」為比較數值，如成長率等；「質性衡量」為質化描述，如實現承諾等。

永續金融先行者聯盟承諾事項

承諾事項	計畫目標	2023 年度達成情形	對應章節	頁碼
綠色採購	1. 於2024 年底前持續獲選為環境部公告之「民間企業團體推動綠色採購績優單位」。	兆豐銀行獲選為環境部公告之「111 年民間企業及團體綠色採購績優單位」。	CH3 環境永續	P.29-50
	2. 於2024 年底前，將可促進產品資源循環之循環採購納入綠色採購之項目中。	綠色採購相關內規修訂中，兆豐金控預計 2024 年3 月前完成，各公司亦配合辦理。		

承諾事項	計畫目標	2023 年度達成情形	對應章節	頁碼
資訊揭露	1. 針對所編製之 2023 年永續報告書中涉及環境議題之揭露項目涉及統計數值者，或 TCFD 報告書中涉及統計數值者，應取得第三方確信或保證。	2023 年集團 ISO 14064 溫室氣體盤查取得獨立第三方機構 DNV 查證證書。 2023 年永續報告書取得動業眾信聯合會計師事務所 ISAE 3000 確信。 2023 年 TCFD 報告書取得獨立第三方機構 SGS 查證證書。	CH8 附錄	P.141-185
	2. 於 2025 年底前，參考《金融業範疇三財務碳排放計算指引》對外公開揭露國內主要投融資部位屬高碳排放者之總碳排放量及所屬行業別。	兆豐集團投融資部位屬高碳排放者之總碳排放量及所屬行業別已揭露於2023 年TCFD 報告書及永續報告書。	CH8 附錄	P.141-185
	3. 於2025 年底前，參考《金融業減碳目標定與策略規劃指引》揭露範疇一、二、三之減碳目標、策略及具體行動計畫。	兆豐金控業於2023 年底經董事會通過訂定範疇一、二、三之減碳目標，相關策略及具體行動計畫研擬中。	CH2 永續策略 CH3 環境永續	P.17-28 P.29-50
投融資與議合	1. 於 2025 年底前，針對國內主要投融資部位中屬高碳排放者擇定半數以上企業實施議合，並促使議合對象訂定 2050 年前之淨零排放目標；先行者已符合前述議合目標者，應承諾自訂更積極目標與作法並盡力達成。	- 兆豐集團業已盤點投融資部位中屬高碳排放之企業家數，並擬定議合名單。 - 兆豐銀行於《股權投資 ESG 風險評級管理細則》已明訂針對高 ESG 風險之股權投資事業（含高碳排放產業）之議合行動相關條文，包含持續議合、追蹤改善情形，並透過發放氣候議合問卷鼓勵投資對象主動盤查、管理其溫室氣體排放量，設定減量目標，執行減量行動並追蹤減量成果。	CH4 永續金融	P.51-80
	2. 投融資予前瞻經濟活動或國發會 2050 淨零排放路徑中所列關鍵戰略涉及之產業，其投融資金額或比例應較前一年度增加且達成自訂目標。	相關目標研議中。	-	-
	3. 於 2025 年底前，就適用赤道原則專案融資對象，參考「自然相關財務揭露 (TNFD)」建議，辨識其自然相關財務風險。	相關目標研議中。	-	-
協助與推廣	1. 於 2024 年底前，提供至少一項對市場或民眾有幫助之永續應用或分析工具。	各子公司已研議相關永續工具，預計 2024 年推出。	-	-
	2. 於 2024 年底前，主辦或參與至少 2 場對金融業之經驗分享座談會。	相關規劃進行中，預計2024 年底前完成。	-	-
	3. 於 2024 年底前，針對淨零轉型之相關知識及產業發展趨勢，辦理至少1 次員工認識度調查或測驗。	本集團每年提供員工氣候行動相關教育訓練，2024 年預計新增認識度調查。	CH3 環境永續 CH7 責任治理	P.29-50 P.119-140
國際接軌	自2023 年1 月1 日至2024 年底止，獲選 (包含持續獲選列入)1 項國際永續評比，或新加入1 項重要國際倡議。	- 兆豐金控連續 2 年獲選納入「道瓊永續指數 (DJSI) 新興市場及世界指數」成分股、「明晟 ESG 指數 (MSCI ESG Index)」評核 AA 級、「CDP 氣候變遷問卷」A- 領導等級等國際永續評比。 - 兆豐金控於 2023 年 4 月簽署 SBT 承諾並加入 PCAF 組織，目前參考 PCAF 方法學計算範疇三投融資碳排放，遞交 SBTi 減碳目標及路徑規劃。 - 兆豐銀行業於 2021 年 8 月正式簽署成為赤道原則協會會員。	CH3 環境永續 CH4 永續金融	P.29-50 P.51-80



8.5 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

兆豐金控於2022.9.5取得ISO 14001
認證，有效期自2022.9.5至2025.9.4



- ISO 50001：2018 能源管理系統

兆豐金控於2022.9.5取得ISO 50001
認證，有效期自2022.9.20至2025.9.20



- ISO 14067：2018 碳足跡查證聲明書

兆豐銀行於2022.8.16取得ISO 14067
認證，有效期自2022.8.16至2024.8.15



- ISO 27001：2013 資訊安全管理系統

兆豐保險於2017.6.12取得ISO 27001
認證，續證有效期自2020.6.12至2023.6.12



- ISO 27001：2013 資訊安全管理系統

兆豐金控於2022.9.19取得ISO 27001
認證，有效期自2022.9.19至2025.9.19



- ISO 27701：2019 隱私資訊管理系統

兆豐保險於2022.8.15取得ISO 27701
認證，續證有效期自2022.8.15至2023.6.12



- ISO 14046：2014 水足跡查證聲明書

兆豐銀行發行之信用卡於2021.8.17
取得ISO 14046 認證



- ISO 14064：2018 溫室氣體盤查

兆豐銀行海外據點於2024.4.9取得
ISO 14064 認證



- ISO 14064：2018 溫室氣體盤查

兆豐集團於2024.5.22取得ISO 14064
認證



- 台灣智慧財產管理制度(TIPs)

兆豐銀行於2022 年取得TIPs 認證，
效期至2023.12.31



- BS 10012：2017 個人資訊管理系統

兆豐銀行於2024.3.24取得BS 10012
認證，有效期自2023.3.24至2026.3.34



- ISO 45001:2018 職業健康與安全管理系統

兆豐證券於2023.2.1取得ISO 45001
認證，有效期自2023.2.1至2026.1.31



- PAS 2060：2014 達成碳中和宣告聲明書

兆豐銀行發行之信用卡於2024.3.8取得
PAS 2060 認證



- ISO 27001：2013 資訊安全管理系統

兆豐銀行於2015.7.15取得ISO 27001
認證，續證有效期自2021.7.15至2024.7.15



- ISO 27001：2013 資訊安全管理系統

兆豐證券於2020.7.12取得ISO 27001
認證，有效期自2020.7.12至2023.7.12



- ISO 45001:2018 職業健康與安全管理系統

兆豐銀行於2022.6.17取得ISO 45001
認證，有效期自2022.6.17至2025.6.16



- TCFD 報告書「Level 5+: Excellence」
最高等級認證

兆豐金控於2023.9.15取得BSI 認證，
有效期自2023.9.15至2024.9.14



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
110016 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 110016, 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 112 年度永續報告書，業經本會計師針對兆豐金融控股股份有限公司所選定之績效指標執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

兆豐金融控股股份有限公司所選定之績效指標（以下簡稱標的資訊）與適用基準，請詳附件一「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

管理階層之責任係依照臺灣證券交易所「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 Initiative，GRI）發布之通用準則、行業準則及主題準則、永續會計準則理事會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）準則及兆豐金融控股股份有限公司自行設計之基準編製標的資訊，且維持與標的資訊編製有關之必要內部控制，以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序與所獲取之證據，對標的資訊（詳附件一）是否未存有重大不實表達取得有限確信，並出具有限確信報告。相較於合理確信案件，有限確信案件所执行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件中取得者。

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：

- 對參與編製標的資訊之管理階層及相關人員進行查詢，以瞭解編製標的資訊之政策、流程、內部控制及資訊系統，以辨認可能存有重大不實表達之領域；
- 對標的資訊選取樣本進行檢查、驗算、重新執行及分析性程序等程序，以取得有限確信之證據。

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。

獨立性及品質管理規範

本會計師及所隸屬會計師事務所已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、專業能力及專業上應有之注意、保密與專業行為。

本會計師所隸屬會計師事務所適用品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現標的資訊在所有重大方面有未依照適用基準編製而須作修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，兆豐金融控股股份有限公司對任何確信標的資訊或適用基準之變更，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 1 1 3 年 5 月 3 1 日

附件一

確信項目彙總表

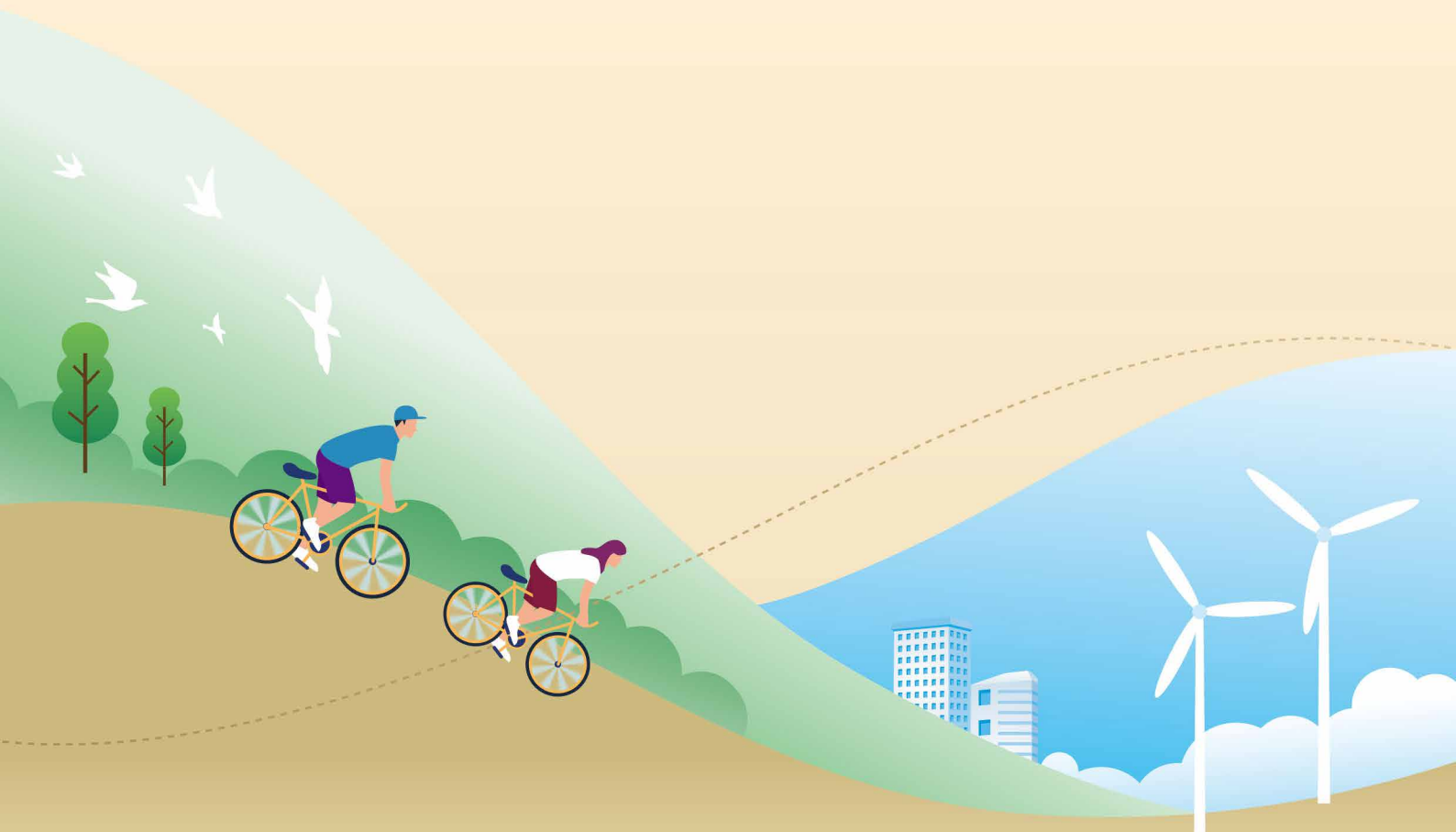
編號	標 的 資 訊	對 應 章 節	適 用 基 準	作 業 辦 法 第 4 條產業別 永續揭露指標																		
1	2023 年度未發生資料（含個人資料）外洩事件，且無因資訊外洩事件而受影響的客戶與員工。	4.4 資訊安全	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三編號一-/SASB FN-CB-230a.1																		
2	兆豐銀行 2023 年小型企業及社區發展放款總件數為 21,208 件、年底放款餘額達新臺幣 2,602 億元。	4.2 普惠金融	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	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」第四條附表一之三編號二-/SASB FN-CB-240a.1																		
3	<table><tr><td colspan="3">● 普惠金融講座</td></tr><tr><td>服 務 族 群</td><td>講 座 主 題</td><td>參 與 人 次</td></tr><tr><td>高齡族群</td><td>安養信託</td><td>1,723</td></tr><tr><td>身心障礙族群</td><td></td><td></td></tr><tr><td>小型企業及社區發展</td><td>小型企業及社區發展放款</td><td>245</td></tr><tr><td colspan="3">● 弱勢族群之普惠金融知識推廣人次達342人</td></tr></table>	● 普惠金融講座			服 務 族 群	講 座 主 題	參 與 人 次	高齡族群	安養信託	1,723	身心障礙族群			小型企業及社區發展	小型企業及社區發展放款	245	● 弱勢族群之普惠金融知識推廣人次達342人			4.2 普惠金融 6.1 金融育才	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	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」第四條附表一之三編號三/SASB FN-CB-240a.4
● 普惠金融講座																						
服 務 族 群	講 座 主 題	參 與 人 次																				
高齡族群	安養信託	1,723																				
身心障礙族群																						
小型企業及社區發展	小型企業及社區發展放款	245																				
● 弱勢族群之普惠金融知識推廣人次達342人																						
4	<table><tr><td colspan="3">兆豐集團 2023 年度基礎建設授信</td></tr><tr><td>類 別</td><td>環 境 / 社 會 效 益</td><td>年 底 授 信 餘 額 (新臺幣仟元)</td></tr><tr><td>低碳交通建設</td><td>協助政府或廠商投資低碳運輸工具，以降低交通工具排放廢氣，減少溫室氣體及懸浮微粒排放，建構低碳環境及永續社會。</td><td>37,475,296</td></tr><tr><td>再生水、污水下水道工程</td><td>透過融資協助政府或廠商建置污水下水道系統收集民生污水，經處理及消毒至符合排放標準後始排入河川，有助改善市區環境衛生、減少水媒傳染疾病發生機率，提升居民生活品質。此外，為確保提供工業穩定用水，支持地方政府再生水計畫發展，開發未來水資源不足時的重要輔助水源。</td><td>6,424,845</td></tr></table>	兆豐集團 2023 年度基礎建設授信			類 別	環 境 / 社 會 效 益	年 底 授 信 餘 額 (新臺幣仟元)	低碳交通建設	協助政府或廠商投資低碳運輸工具，以降低交通工具排放廢氣，減少溫室氣體及懸浮微粒排放，建構低碳環境及永續社會。	37,475,296	再生水、污水下水道工程	透過融資協助政府或廠商建置污水下水道系統收集民生污水，經處理及消毒至符合排放標準後始排入河川，有助改善市區環境衛生、減少水媒傳染疾病發生機率，提升居民生活品質。此外，為確保提供工業穩定用水，支持地方政府再生水計畫發展，開發未來水資源不足時的重要輔助水源。	6,424,845	4.1 永續金融	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	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」第四條附表一之三編號四						
兆豐集團 2023 年度基礎建設授信																						
類 別	環 境 / 社 會 效 益	年 底 授 信 餘 額 (新臺幣仟元)																				
低碳交通建設	協助政府或廠商投資低碳運輸工具，以降低交通工具排放廢氣，減少溫室氣體及懸浮微粒排放，建構低碳環境及永續社會。	37,475,296																				
再生水、污水下水道工程	透過融資協助政府或廠商建置污水下水道系統收集民生污水，經處理及消毒至符合排放標準後始排入河川，有助改善市區環境衛生、減少水媒傳染疾病發生機率，提升居民生活品質。此外，為確保提供工業穩定用水，支持地方政府再生水計畫發展，開發未來水資源不足時的重要輔助水源。	6,424,845																				

編號	標	的	資	訊	對 應 章 節	適 用 基 準	作 業 辦 法 第 4 條產業別 永續揭露指標
5	重 大 主 題 鑑 別 流 程				8.2利害關係人與重大主題	GRI 3-1：2021 決定重大主題的流程	不 適 用
	第一階段：鑑別利害關係人	依 循 GRI Standards (2021) 並 參 考 AA1000SES 利害關係人議合標準，鑑別出七大利害關係人，包括政府與主管機關、員工/工會、股東/投資人、客戶、媒體、供應商、社區/學校/非營利組織。					
	第二階段：蒐集集團永續議題	11 項治理與經濟議題 4 項環境議題 7 項人與人權議題 參考國際永續發展議題、國內外永續評比及同業報告書鑑別之重大主題、利害關係人意見回饋等，彙整出 22 項集團永續議題。					
	第三階段：辦理永續議題衝擊程度問卷調查	11 名永續發展委員會高階主管評估	214 位利害關係人回饋				
		高階問卷 由永續發展委員會委員等 11 位高階管理階層透過高階問卷，評估永續議題對集團「公司價值」（財務/聲譽/法律）之衝擊程度。	利害關係人問卷 邀請前述步驟所鑑別之利害關係人，透過線上問卷調查，評估永續議題對「經濟、環境、人與人權」之衝擊程度，共計蒐集 214 份有效問卷。				
第四階段：分析永續議題問卷結果，並確定年度重大主題	14 項重大主題 彙整前階段永續議題「對兆豐集團公司價值」及「對經濟、環境、人與人權」之衝擊程度，並依雙重重大性原則(Double Materiality)分析重大主題問卷調查結果，透過重大性矩陣圖進行永續議題排序，確定 2023 年度 14 項重大主題後將結果提報永續發展委員會及董事會。						
6	能 源 類 型	項 目 / 年 度	2023 年		8.3永續數據	GRI 302-1：2016 組織內部的能源消耗量	不 適 用
	電 力	使用量（度電）	34,271,151				
		能耗(GJ)	123,376				
	汽 油	使用量（公升）	305,499				
		能耗(GJ)	9,975				
	天 然 氣	使用量（立方公尺）	30,863				
		能耗(GJ)	1,034				
	柴 油 (移 動)	使用量（公升）	2,576				
		能耗(GJ)	91				
	柴 油 (固 定)	使用量（公升）	2,481				
		能耗(GJ)	87				
液化石油氣 (LPG)	使用量（公斤）	5,925					
總能耗(GJ)	能耗(GJ)	299					
總能耗(GJ)				134,861			
兆豐集團 2023 年於國家再生能源憑證中心登錄及宣告憑證共 2,145 張(7,722 GJ)。							

編號	標 的 資 訊				對 應 章 節	適 用 基 準	作 業 辦 法 第 4 條產業別 永續揭露指標
7	項 目 來 源		單 位	2023 年度	8.3永續數據	GRI 303-3： 2018 取水量	不 適 用
	取水量	第三方水 (自來水公司)	百萬公升	194.491			
8	員工薪酬及獎金平均數及中位數之性別差異				5.3幸福職場	自訂指標一 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)	不 適 用
	性別薪酬平均數之差異		17.98%				
	性別薪酬中位數之差異		17.75%				
	性別獎金平均數之差異		18.64%				
	性別獎金中位數之差異		16.62%				
	註 1：性別差異為男性數據較女性數據差異數佔男性數據之比例。 註 2：以本集團 2023 年 12 月 31 日在職滿 6 個月之全球正職員工計算，並年化相關薪酬數據。 註 3：薪酬數據依臺灣證券交易所對非主管職之全時員工薪資計算規範，採權責發生之應計基礎計算，且薪酬包含員工薪資、獎金（年終獎金、績效獎金、員工酬勞）及加班費（含未休假加班費）。						
9	項 目 / 年 度		2023 年度		8.3 永續數據	自訂指標二 缺 勤 率 依 GRI 403-2： 2016 之缺 勤率為基 準	不 適 用
	缺勤率(AR)		0.34%				
	註 1：缺勤率（%）=缺勤總日數／總工作日數x100%。 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）。						
10	對 象	普 惠 金 融 業 務	推 動 成 果		4.2 普惠金融 8.3 永續數據	自訂指標三 普惠金融對 社會和商業的效益	不 適 用
	高齡族群	以房養老貸款	2023 年「以房養老」貸款推廣觸及 1,102 人次，當年度新做核准額度較 2022 年成長 39.78%。截至 2023 年底止，累積承作戶數達 88 戶、累積核准額度達新臺幣 8.59 億元。				
		安養信託	2023 年「安養信託」推廣觸及逾 8,744 人次、累積受益 4,353 人、累積財產規模達新臺幣 143.85 億元，較 2022 年成長 176.53%。				
	青年族群	青年安心成家貸款	2023 年「青年安心成家貸款」推廣觸及逾 53,117 人次、累積貸款戶數達 25,666 戶、累積撥款金額達新臺幣 1,276.71 億元，較 2022 年成長 20.57%。				
		青年創業及啟動金貸款	2023 年「青年創業及啟動金貸款」推廣觸及逾 414 人次、累積貸款戶數達 2,850 戶、累積撥款金額達新臺幣 29.53 億元，較 2022 年成長 17.54%。				
	女性族群	好孕禮物貸	2023 年「好孕禮物貸」推廣觸及逾 945 人次、累積受益 94 人、累積撥款金額達新臺幣 5,620 萬元。				

編號	標	的	資	訊	對 應 章 節	適 用 基 準	作 業 辦 法 第 4 條產業別 永續揭露指標	
	近 三 年 普 惠 金 融 成 果							
	項 目 /		年 度	單 位				2023 年
	以房養老貸款	累積承作戶數	戶 數	88				
		累積核准額度	新臺幣億元	8.59				
	安養信託	累積受益人數	人 數	4,353				
		累積財產規模	新臺幣億元	143.85				
	青年安心成家貸款	累積貸款戶數	戶 數	25,666				
		累積撥款金額	新臺幣億元	1,276.71				
	青年創業及啟動金貸款	累積貸款戶數	戶 數	2,850				
		累積撥款金額	新臺幣億元	29.53				
	微型保險	保險件數	件 數	516				
		簽單保費金額	新臺幣仟元	1,535				
	農業保險	保險件數	件 數	35				
		簽單保費金額	新臺幣仟元	1,535				
	團體住院健康保險（外籍勞工、看護工、漁工族群適用）	被保險人	人 數	132,971				
		簽單保費金額	新臺幣仟元	6,706				
	11	2023 年廢棄物產量						8.3 永續數據
單位：公噸								
類 型 /		範 疇 國內所有據點						
直接處置		一般生活垃圾（不可回收）		338.771				
		廚 餘		43.47				
		合 計		382.242				
資源回收類 （再利用）		紙容器、廢紙類		191.405				
		鐵鋁罐類		2.535				
		塑 膠		13.076				
		玻 璃		1.493				
		電 池		0.128				
		燈 管		0.551				
		合 計		209.188				
總 產 量		591.430						





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



臺北市忠孝東路二段 123 號 14-17 樓、20~21 樓
14-17F, 20-21F, No.123, Section 2,
Jhongsiao East Road, Taipei, Taiwan, R.O.C.



Tel/ 886-2-2357-8888



Fax/ 886-2-3393-8755



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