

**兆豐國際商業銀行  
履行社會責任情形  
104 年度**

評估項目	運作情形		與上市上櫃公司企業社會責任實務守則差異情形及原因
	是	否	
一、落實公司治理 (一) 銀行是否訂定企業社會責任政策或制度，以及檢討實施成效？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>本行係兆豐金控100%持有之子公司，其為使集團內所有子公司於從事各項營運活動時，秉持誠信經營、穩健成長、永續發展之理念，並致力實踐企業社會責任，於103年4月訂定「兆豐金融控股股份有限公司企業社會責任政策」，以為各子公司遵循，並綜管各子公司之企業社會責任執行情形。按其規定，本行企業社會責任相關政策及制度悉依該政策辦理。</li> </ul>
(二) 銀行是否定期舉辦社會責任教育訓練？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>兆豐金控於102年底成立「企業社會責任委員會」，委員會下設置公司治理、客戶承諾、員工關懷、環境保護及社會公益等五個小組，本行係小組成員之一。各組成員皆定期召開會議，會中金控相關負責單位均會適時宣傳企業社會責任之相關發展及最新規定，或舉辦相關之講習課程。</li> <li>本行就與銀行營運相關之人權政策，針對員工定期舉辦相關訓練課程（包括個人資料保護法、性別工作平等法暨員工保密教育、資訊安全等），104年員工接受訓練之比例為100%。</li> </ul>
(三) 銀行是否設置推動企業社會責任專（兼）職單位，並由董事會授權高階管理階層處理，及向董事會報告處理情形？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>兆豐金控「企業社會責任委員會」為推動全集團企業社會責任之專責單位，隸屬於董事會，由金控總經理擔任主任委員，副總經理擔任總幹事，各子公司副總經理或總經理擔任委員。該委員會依據利害關係人關注議題，就經濟、環境與社會三大面向擬訂具體推動計劃，提報董事會通過後據以實施，並定期向董事會報告執行績效。</li> <li>除中國商銀文教基金會外，本行由總務暨安全衛生處公關科兼任辦理推動全行社會公益之平台。各種不同類型、金額之公益活動，依據董事會通過之分層負責管理辦法，均訂有對應之高階管理階層核決層級；利害關係人及一定金額以上之案件，依規定需提報董事會通過。</li> </ul>
(四) 銀行是否訂定合理薪資報酬政策，並將員工績效考核制度與企業社會責任政策結合，及設立明確有效之獎勵及懲戒制度？			<ul style="list-style-type: none"> <li>本行對於新進員工，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。另對晉薪、績效獎金發放，亦訂有完善、合理之政策。</li> </ul>

無差異

評估項目	運作情形		與上市上櫃公司企業社會責任實務守則差異情形及原因	
	是	否		摘要說明
(四) 銀行是否訂定合理薪資報酬政策，並將員工績效考核制度與企業社會責任政策結合，及設立明確有效之獎勵及懲戒制度？(續)	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 為善盡對客戶之企業社會責任，了解客戶對本行服務之滿意度，每年辦理乙次客戶滿意度調查。本行除針對調查結果檢討改進外，成績亦納入各營業單位之績效考評中。</li> <li>■ 本行訂有行員工作及獎懲規則，並設置人事評議委員會，由組成之行方及工會代表共同審議行員之獎懲事宜；相關獎懲亦會反應在員工之年度績效考績中，作為爾後薪酬調整及升遷之依據。</li> </ul>	無差異
二、發展永續環境 (一) 銀行是否致力於提升各項資源之利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物料？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 本行自100年起自訂各項節能措施，函文各單位遵循辦理，並透過調整供電系統最佳契約容量、採購政府認可之高效率機器設備、每月回收報廢紙張進行再利用等方式，提升各項資源之利用效率。</li> <li>■ 由於節能減碳成果優異，本行兆金、兆吉大樓分別取得105年台北市商業大樓節能標示，屬管理良好的績優節能商業辦公大樓；兆吉大樓更於104年8月榮獲經濟部能源局致贈「節能企業」獎牌一座，肯定本行致力於節能減碳的卓越成效。</li> <li>■ 為提升能源使用效率，本行設置能源管理人，並積極培訓，於103年榮獲台北市政府頒發績優能管理員優等獎。</li> <li>■ 為強化永續發展之經營理念，本行在採購方面優先考量綠色採購，採用具環保標章廠商產品，以降低環境之負荷。</li> </ul>	
(二) 銀行是否依其產業特性建立合適之環境管理制度？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 根據銀行業之產業特性，本行每半年依「勞工作業環境監測實施辦法」辦理二氧化碳及照明檢測。</li> <li>■ 本行訂有「配合政府節約能源政策應注意事項」，敦囑本行員工應確實有效運用能源。</li> </ul>	
(三) 銀行是否注意氣候變遷對營運活動之影響，並執行溫室氣體盤查、制定銀行節能減碳及溫室氣體減量策略？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 本行為降低氣候變遷對營運活動之影響，制定相關節能減碳及溫室氣體減量策略如下：(1)評估調整供電系統最適契約容量；(2)辦公室內空調溫度設定於26~28℃；(3)調整全行騎樓、停車場及廣告招牌燈啟閉時間；(4)陸續汰換舊型燈具，選用符合節能標章高功率電子安定器及高功率省電燈管；(5)關閉無人員進出之庫房或辦公室之照明及空調風機電源。</li> </ul>	

評估項目	運作情形		與上市上櫃公司企業社會責任實務守則差異情形及原因
	是	否	
(三) 銀行是否注意氣候變遷對營運活動之影響，並執行溫室氣體盤查、制定銀行節能減碳及溫室氣體減量策略？(續)	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>本行分別依據環保署溫室氣體排放係數管理表6.0版及經濟部能源局電力排放係數，以全行用電量及天然氣使用量換算CO2排放量。此外，為更有效監控及減少氣體排放量，本行更於104年導入ISO 14064-6.0.2溫室氣體盤查管理計畫</li> </ul>
三、維護社會公益 (一) 銀行是否依照相關法規及國際人權公約，制定相關之管理政策與程序？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>本行遵守勞動相關法令及尊重國際公認基本勞動人權，相關管理政策與程序均保障員工之合法權利，僱用政策無差別待遇；員工不因性別、種族、婚姻、宗教等因素而受歧視；且無強迫或強制勞動、無涉及侵犯原住民權利、侵犯員工利益等情事發生。</li> <li>本行尊重法律所賦予員工之權利，從未限制或阻礙員工成立工會、社團等結社自由。</li> </ul>
(二) 銀行是否建置員工申訴機制及管道，並妥適處理？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>為協助員工解決問題，凝聚向心力，本行設有多重申訴管道，包含與主管直接聯繫、員工申訴信箱、員工留言板等，員工對於工作情況、環境健康與安全、薪資福利、人權平等、性騷擾事件等各項議題有所建議，皆可透過各項管道提出，本行均會妥適處理。</li> <li>104年正式申訴立案的員工申訴均已獲妥善解決並結案；104年未接獲性騷擾及人權與歧視議題相關申訴事件。</li> </ul>
(三) 銀行是否提供員工安全與健康之工作環境，並對員工定期實施安全與健康教育？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>為保障員工工作場所環境品質，本行每半年依「勞工作業環境監測實施辦法」，辦理二氧化碳及照明檢測，以維護員工安全與健康。由於推動職業安全衛生事務，落實照護員工安全與健康事項成效優異，本行於104年台北市勞動安全獎選拔評選中，獲得「績優自主管理單位」獎項之殊榮。</li> <li>本行每年辦理1小時員工一般安全衛生教育訓練課程，落實安全及健康教育。</li> <li>每年定期辦理員工健康檢查，並按時追蹤其受檢之情形；每月以視訊會議方式邀請各領域專家為員工辦理全行健康講座1小時。另設置醫務室，辦理醫師臨場服務並提供員工健康諮詢；104年共舉辦三梯次員工減重班活動，落實照顧員工健康之事項。</li> </ul>

無差異

評估項目	運作情形		與上市上櫃公司企業社會責任實務守則差異情形及原因
	是	否	
(四) 銀行是否建立員工定期溝通之機制，並以合理方式通知對員工可能造成重大影響之營運變動？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 透過定期舉辦勞資會議、職工福利會、勞安會議，或不定期舉行勞資座談會、各項委員會等，與工會代表及員工充分溝通各種議題。</li> <li>■ 本行經營政策或營運遇有重大變動時，均會即時透過發文、視訊會議或內部刊物之方式轉知單位主管或全體同仁知悉。</li> </ul>
(五) 銀行是否為員工建立有效之職涯能力發展培訓計畫？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 為強化員工受僱能力以及協助員工管理未來之退休生涯的職能管理，本行對員工之培訓向來不遺餘力，除鼓勵或選派員工參加公司內外各項專業課程講習，輔導及補助員工取得專業證照，補助員工參加外語能力測驗等措施外，並建置數位學習網站供同仁隨時自由學習。</li> </ul>
(六) 銀行是否就研發、採購、作業及服務流程等制定相關保護消費者權益政策及申訴程序？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 本行為保護消費者權益，建立公平待客之企業文化，提升對消費者之保護，並增進消費者對本行之信心，依據金融監督管理委員會頒布之「金融服務業公平待客原則」，制定本行「公平待客原則政策」，並參照「消費者保護法」、「金融消費者保護法」及主管機關訂定之法規命令，制定「公平待客原則策略暨消費者保護辦法」，提報董事會核准，供全體行員遵循。</li> <li>■ 本行設有24小時電話客戶服務中心，並針對銀髮族及外國人設有適客化服務。</li> <li>■ 本行客戶得以書面、E-mail、電話等方式向本行、各縣市政府、金融監督管理委員會銀行局及財團法人金融消費者評議中心等機構提起消費者申訴，途徑相當多元。</li> <li>■ 為建立本行與消費者間因商品或服務所生爭議之處理機制，訂定本行「一般申訴案件暨消費爭議案件處理辦法」，總處主管單位應各指派一名主管負責申訴案件處理，就「一般申訴案件」及「消費爭議案件」，按不同作業流程辦理，每半年並彙整該期間之案件數，檢討發生原因及改善措施，併同本行公平待客原則暨消費者保護作業之評鑑結果，報送董事會或常董會。</li> </ul>
(七) 對產品與服務之行銷與標示，銀行是否遵循相關法規及國際準則？			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 本行提供商品或服務，交易時均依金融消費者保護法及各項金融相關法規，充分了解客戶專業知識、交易經驗、投資需求、風險承受度及財力等因素後，提供適當商品，並充分揭露各項商品之重要內容及風險。</li> </ul>

無差異

評估項目	運作情形		與上市上櫃公司企業社會責任實務守則差異情形及原因
	是	否	
(七) 對產品與服務之行銷與標示，銀行是否遵循相關法規及國際準則？(續)	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 為保護投資人，本行理財產品上架前須通過相關委員會之審查；另本行依照投信投顧公會規定，訂有基金風險報酬等級分類表，亦對客戶投資屬性進行評估，以協助投資人了解自我風險承受度。另依據主管機關KYP之規定，訂有境外基金上架後定期評估作業程序，妥適保護投資人權益。</li> <li>■ 為維護客戶權益，財富管理業務有關之商品及服務廣告或宣傳，均依主管機關規定，經業務主管及法令遵循主管審核，確認內容及標示無不當、不實陳述、誤導客戶或違反相關法令之情事。如有涉及其他相關權責部門，須經簽會核准後始得對外散發、使用。此外，登載於本行網站或營業處所之海報、廣告及手冊等宣傳方式，亦均須遵循主管機關之相關規範，揭露必要資訊。</li> <li>■ 為避免銷售紛爭，自96.12.28起，針對金額較大或經商品檢核符合特定條件之交易實施電話Reconfirm機制，由本行財富管理處同仁以電話錄音方式與客戶確認交易。另外自102.6.26起，針對自然人行外收件交易，由各分行理財主管以電話錄音方式與客戶確認交易。</li> </ul>
(八) 銀行與供應商來往前，是否評估供應商過去有無影響環境與社會之紀錄？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 為確保交易廠商為誠信經營者，本行進行公開採購前，均會透過經濟部網站查詢交易對手之經營現況，或要求其提供報稅資料以資證明；針對新臺幣100萬元以上之採購案，皆請承包商簽署「廠商社會責任政策聲明書」，作為評估供應商之重要標準之一。</li> </ul>
(九) 銀行與其主要供應商之契約是否包含供應商如涉及違反其企業社會責任政策，且對環境與社會有顯著影響時，得隨時終止或解除契約之條款？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 本行於採購合約中明列：「供應商如涉及違反社會責任政策聲明書所記載事項，且對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，經本公司認定違反事實明確，本公司得以隨時終止或解除契約」之條款。</li> </ul>
四、加強資訊揭露 銀行是否於其網站及公開資訊觀測站等處揭露具攸關性及可靠性之企業社會責任相關資訊？	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 中國國際商業銀行文教基金會設有專屬網站(<a href="http://www.icbcfoundation.org.tw">http://www.icbcfoundation.org.tw</a>)揭露運作及贊助活動內容。</li> <li>■ 本行於官方網站法定公開揭露事項專區內列載有「公司履行社會責任情形」供瀏覽點閱。</li> </ul>
<p>五、銀行如依據「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」訂有本身之企業社會責任守則者，請敘明其運作與所訂守則之差異情形：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 本行係兆豐金控100%持有之子公司，其參照「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」規定，訂定「兆豐金融控股股份有限公司企業社會責任政策」，以為各子公司遵循。</li> <li>■ 本行企業社會責任運作悉參照兆豐金控社會企業責任政策之規定辦理，與「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」並無重大差異。</li> </ul>			

無差異

評估項目	運作情形		與上市上櫃公司企業社會責任實務守則差異情形及原因
	是	否	
<p>六、其他有助於瞭解企業社會責任運作情形之重要資訊：</p> <p>本行秉持『回饋社會』理念，積極參與各項社會公益活動。本行（合併前中國商銀）捐款成立之中國國際商業銀行文教基金會歷年積極從事贊助各項助學金、語言教育、原民文化傳承，音樂及藝術欣賞等活動，考量我國已逐漸邁入高齡化國家，近年來並加強對健康與生命教育之推廣贊助，104年度贊助項目簡摘如下：</p> <p>❖ 教育與社團活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 國中部分：臺東縣蘭嶼、海端的傳統歌謠或舞稻社團，以及以及彰化縣盧士野音樂培訓；南投縣大成國中太鼓社與原舞社、民和國中音樂教育；高雄縣杉林國中吉他社；以及至善基金會青少年藝術營；苗栗縣致民國中農業課程。</li> <li>■ 國小部分：南投縣原聲音樂學校；臺東縣霧鹿國小傳統歌謠祭儀；松浦國小田徑培訓；餉潭國小學習挺力計畫；邀請如果兒童劇團至新竹縣尖石鄉國小演出；贊助拉絳人男聲合唱團年度巡演；贊助參與基金會與東元科技文教基金會主辦之「驚嘆號—原住民兒童之夜」偏鄉學生交通經費；辦理第一屆國中特教資源班繪畫展與甄選活動；贊助為台灣而教協會教師培訓經費</li> <li>■ 語文教育：出版嘉義縣重寮、月眉國小兒童故事繪本；贊助偏鄉小學國語日報、國中好讀週報等讀報活動—包含屏東縣、南投縣、台東縣、花蓮縣、宜蘭縣、嘉義縣、雲林縣、彰化縣與雲林縣等20所學校，參與的學生與老師逾1,125人次。</li> </ul> <p>❖ 生命、藝術與文化活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 藝文團體：包含拉絳人合唱團、廣青合唱團、優人神鼓等單位年度經費；金枝演社、如果兒童劇團、布拉瑞揚舞團國內外巡演經費；台北愛樂「時光旅人/聖誕神劇」及朱宗慶打擊樂團「春季公益音樂會」等。</li> <li>■ 生命藝術教育：包含安寧照顧基金會「安寧影展」及「銀閃閃電影院」；紙風車基金會國中巡演「拯救浮士德」經費；出版「阮的故事—台中市仁德社區及彰化縣大橋社區」樂齡繪本；贊助南投親愛樂團音樂教育經費；贊助盧建勳、張建豪同學「我的阿公是潛水人」動畫片參展克羅埃西亞影展；花蓮黎明教養院「點亮星星」CD錄製；社會企業公約基金會「品格50小冊」印製及希望兒童合唱團參加日本兒童合唱節赴日經費等。</li> <li>■ 弱勢團體：除長期認養家扶基金會學童外，尚包含廣青合唱團巡演、展翼合唱團巡演、都市人基金會向日葵計劃、捐贈多扶事業無障礙接送專車、身障棒壘球協會紀錄片經費、屏東高工學生營養午餐補助等經費。</li> </ul>			
<p>七、銀行企業社會責任報告書如有通過相關驗證機構之查證標準，應加以敘明：</p> <p>本行係兆豐金控100%持有之子公司，本行推動企業社會責任之情形請參閱其編製之「企業社會責任報告書」。另兆豐金控103年所編製之「企業社會責任報告書」，已通過第三方公正單位英國標準協會（British Standards Institution, BSI）依據AA1000保證標準進行查證，確認本報告書符合AA1000當責性原則標準之包容性、重大性及回應性，並符合GRI G4核心選項。</p>			