

國泰金融控股股份有限公司

2012年企業社會責任報告書

Cathay Financial Holdings 2012 CSR Report



大樹心語

2012年，國泰金融集團品牌理想是「幸福再發現」，我們相信，幸福不在於你擁有什么，而在於怎麼看待你所擁有的，並發現它的美好。藉由報告書中非財務績效的呈現，我們希望外部利害關係人見證國泰這棵大樹的自我發現、成長與蛻變，也希望能藉此延伸更多互動交流，創造新的連結與合作，同時，這本書也是獻給所有努力同仁的禮物，每一個辛苦的背影、每一位多花心思的夥伴，是你們的付出，成就了大樹的成長。

面對多變的未來，是危機，也是轉機，願所有在台灣這塊土地上懷抱著向善理想的人們，能與國泰這棵大樹共同看到周邊的幸福並一同守護我們腳下的這塊土地。

報告書資訊

國泰金控每年發行企業社會責任報告書，「國泰金融控股股份有限公司 2012 年企業社會責任報告書」包含 2012 年度 (2012 年 1 月 1 日至 12 月 31 日) 國泰金融集團於經濟、環境、員工、客戶及社會的承諾和作為，且依據合併報表的原則設定組織邊界，本年度報告內容涵蓋國泰金控暨旗下 6 家主要子公司 (包括國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信、國泰創投)，並以主要營運區域台灣為本次揭露範疇核心。

另外，財務績效部分為經會計師簽證後之公開發表資訊，其他統計數字則為國泰金控、其子公司及兩家基金會自行統計，所有財務數字皆以新臺幣為計算單位，本年度報告書無資料重編狀況，「綠色金融」章節中所採用之計算和估計基礎，則來自於政府公開資訊，並自行計算而得。環境保護面向有關用水用電等數據及說明，目前揭露範圍為國泰人壽與國泰世華銀行；社會參與之內容則涵蓋國泰人壽慈善基金會及國泰世華銀行文化慈善基金會之相關作為。

- 現行發行版本：2013 年 8 月發佈
- 撰寫原則依據：全球永續性報告協會 (GRI) G3.1 版、金融業補充指標、上市上櫃公司企業社會責任實務守則、ISO26000 Index、聯合國全球盟約。
- 報告書查證：由英國標準協會 (BSI) 根據 AA1000 保證標準，確認本報告書中資訊符合 AA1000 當責性原則標準之重大性、包容性及回應性，並合乎 GRI G3.1 綱領 A+ 的應用等級之國際原則，其獨立保證意見聲明書亦公開發表於本報告書中附錄。
- 上一發行版本：2012 年 8 月發佈
- 下一發行版本：預定 2014 年 8 月發佈

對國泰金融集團有什麼期待嗎？
想要為永續的未來與國泰有連結嗎？
歡迎大家到我們的網站填覆您的意見！

感謝您閱讀本報告書，
若有任何有關建議及相關諮詢，
請洽國泰金融控股股份有限公司公關部
信箱：hpr@cathayholdings.com.tw
企業社會責任專區：http://www.cathayholdings.com.tw/CSR/
地址：10633 台北市大安區仁愛路四段 296 號
電話：+886-2-27087698
傳真：+886-2-27055933



傳承五十 · 領航未來

當心態有所轉變的時候，就會影響我們做事的方法，方法改變，才有可能有不一樣的結果

董事長的話

「68、76、1124、1407」-----這不是財報數字、也不是盈餘績效，這是一組發現幸福密碼與社會責任的組合，「傳承五十·領航未來」是國泰金融集團在2012年成立五十週年所發行的企業社會責任報告中許下的承諾，而社會未來的方向在那裡？這是一個值得省思的問題！

身為一個企業的經營者，我們的經營績效或許可以從投資人的掌聲中獲得肯定，但是，當台灣社會中每二個人就有一位是本集團的客戶，當全台灣二分之一人口的資產交到我們手中的時候，「經營績效」已經不是結果而是一個挑戰未來的開始，過去五十年的表現，並不當然代表我們可以安然渡過未來的五十年，過去五十年累積的經驗，也可能是未來五十年的包袱，這是一個殘酷的事實，也是我們必需要勇敢面對並且設法克服的屏障，惟有如此方得登上高峰！

因此，2012年我們集團啟動了「Project New Heights」-----「登峰計劃」，從內而外、由上而下、從細節到原則、從組織改造到體質提昇、從績效要求到遠景設定，保留我們原有優勢、加入斬新思維，我們不僅僅是要成為亞太地區最佳金融機構，同時也要成為亞太地區最幸福、最快樂的金融機構，也因為如此，儘管經濟景氣未盡理想，負面消息不斷衝擊，我們集團卻仍因這樣的改造而交出一份精實又亮麗的成績單。

為了傳遞這份幸福，2012年我們在68天裡拜訪了76個城鎮，走過了1124公里的路程，紀錄了1407個台灣人幸福的願望。在整個過程中，我們發現原來幸福一直都在，只是需要人們不斷再發現，幸福與快樂是會傳染的，3萬多名國泰人更是深切自我期許：「打開幸福的天線，帶領所有國人，一同感受『幸福再發現』的美好價值」，只要我們不斷去散播，當提供服務的人是幸福快樂的，那麼接受服務的人也會感染這份幸福、感受到這份快樂。同時，當心態有所轉變的時候，就會影響我們做事的方法，方法改變，才有可能有不一樣的結果。

在這樣的理念下，我們延續2011年進行的「利害關係人重大議題調查」，以及於2011年年底成立的「國泰金控企業社會責任委員會」，以跨金融集團的宏觀視野，議題式的小組運作，全面展開國泰金控企業社會責任的實際作為。2012年，「公司治理」面向除了訂定誠信經營守則、增加資訊揭露外，也針對新興風險如氣候變遷與個資議題做出因應；「客戶關懷」則藉由成立「服務品質委員會」以及「國泰金控個人資料管理委員會」，



積極改善客戶服務並守護客戶權益，國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險 2012 年服務滿意度皆達 90% 以上，全體同仁個資法令教育完訓率 100%；「員工照護」啟動「績效與薪酬制度優化」專案、實行多元溝通管道，有效落實溝通文化；「環境保護」於 2012 年訂定 7 項具體目標，包括全台據點溫室氣體盤查計劃、三年節能 5%、設立 2 家太陽能分行等，並於 2012 年年底決議支持英國碳揭露 (CDP) 倡議，成為台灣 4 家簽署的金融業之一；「社會公益」則以結合核心職能並提升金融服務包容性為重點，2012 年透過產險損防的經驗，成為首家實際進入校園檢測的產險公司。另外，我們也將「新移民幸福大調查」成果提供政府單位參考，讓相關單位從另一個角度了解新移民的心聲。

「68 天、76 城鎮、1124 公里、1407 個台灣人」，這是本集團履行企業社會責任的密碼，「登峰計劃」是一個長期計劃，是否成功有賴於集團每一個人的努力及社會的支持，在執行過程中所獲得的任何獎項與掌聲，都是屬於社會的，因為「得獎的是一守護幸福的每一個人」！

董事長

蔡若園



永續共存，一個價值的抉擇

現代企業要永續發展，除了要制度，更要強調軟實力，CSR 就是一股正向的力量，可以深植人心，帶動企業向上提升，創造良性循環。

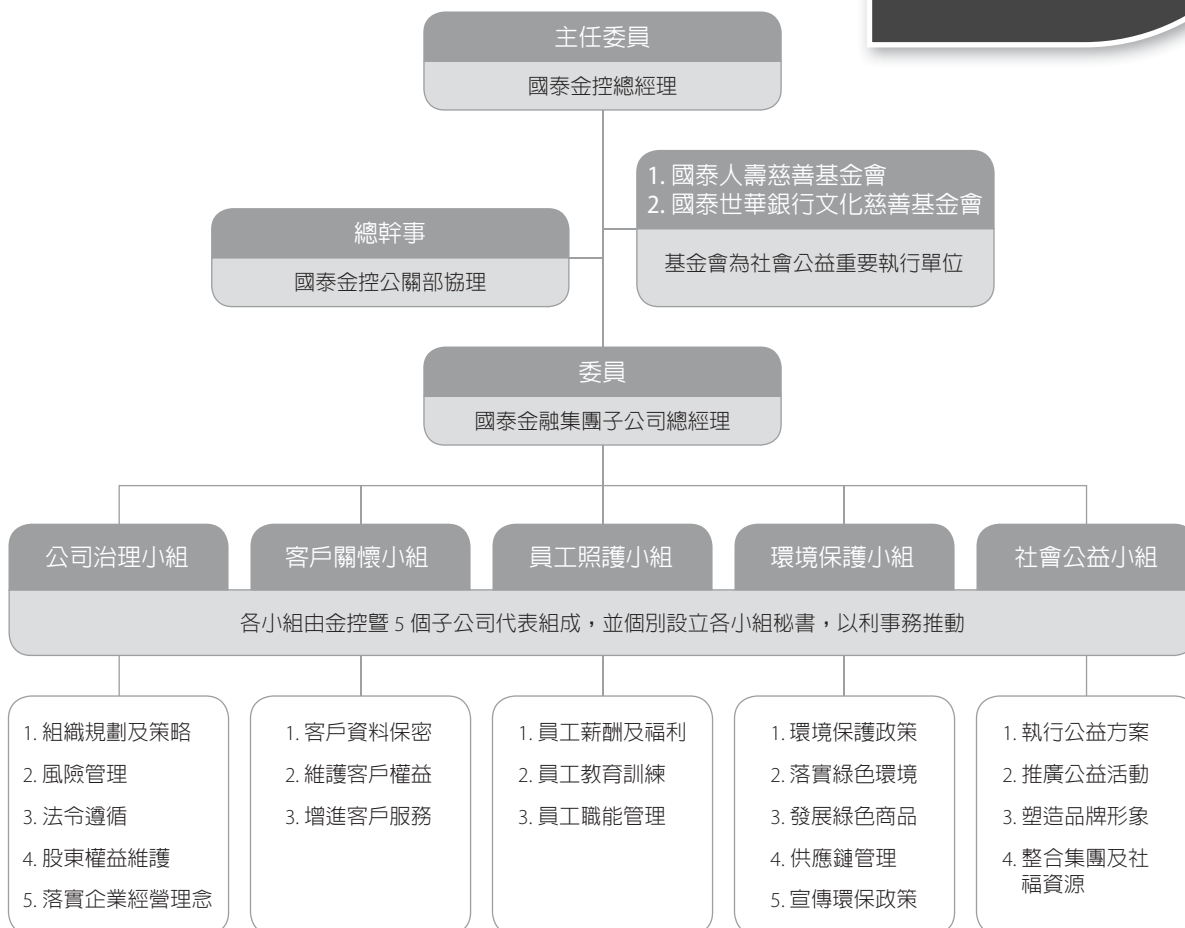
國泰金控與企業社會責任

自國泰金控於 2011 年成立企業社會責任 (CSR) 委員會，並於 2012 年發佈第一本 CSR 報告書、建立官網 CSR 專區起，我們即希望藉由逐年的改善，將原本零散、卻已長期投注心力的各項領域，逐步轉化為更具策略性、更具效益性的 CSR 推動，而企業社會責任報告書，即是展現我們每年推動成果、階段性預期與規劃的成長「年」記。

國泰是個踏實的企業，在運作 CSR 議題時，我們也秉持著相同的理念，為了達到這個目的，在設置企業社會責任委員會時，我們即將公司參與經營決策的高階主管納入 CSR 委員會中，以 2012 年年底的狀況為例，董事會中包含 CSR 委員會 3 位成員，金控主要經理人中，共有 60% 的人員同時屬於 CSR 委員會。另外，委員會下的五個小組成員，也分別涵蓋金控暨 5 個子公司代表，以連結各子公司的議題，發揮集團效力。

董事會中包含 CSR
委員會 **3** 位成員

金控主要經理人中，
共有 **60%** 的人員同時屬於 CSR
委員會之成員



「國泰金控企業社會責任委員會」架構圖

2011年至2012年各季委員會重點如下所述，其中包括執行面的運作、鼓勵性質的活動及高階主管 CSR 教育訓練。2012年是我們自我挑戰的一年，於第四季的委員大會前，各小組皆召開多次會議，以擬定未來短中長期的 CSR 策略規劃，經由這些會議，我們也逐步納入相關的業務單位成為功能性支援小組，把 CSR 與核心職能做連結，而於第四季 CSR 委員大會提出之規劃，也呈核至董事會核定，各組擬定之短期目標可見各章節之開端段落。

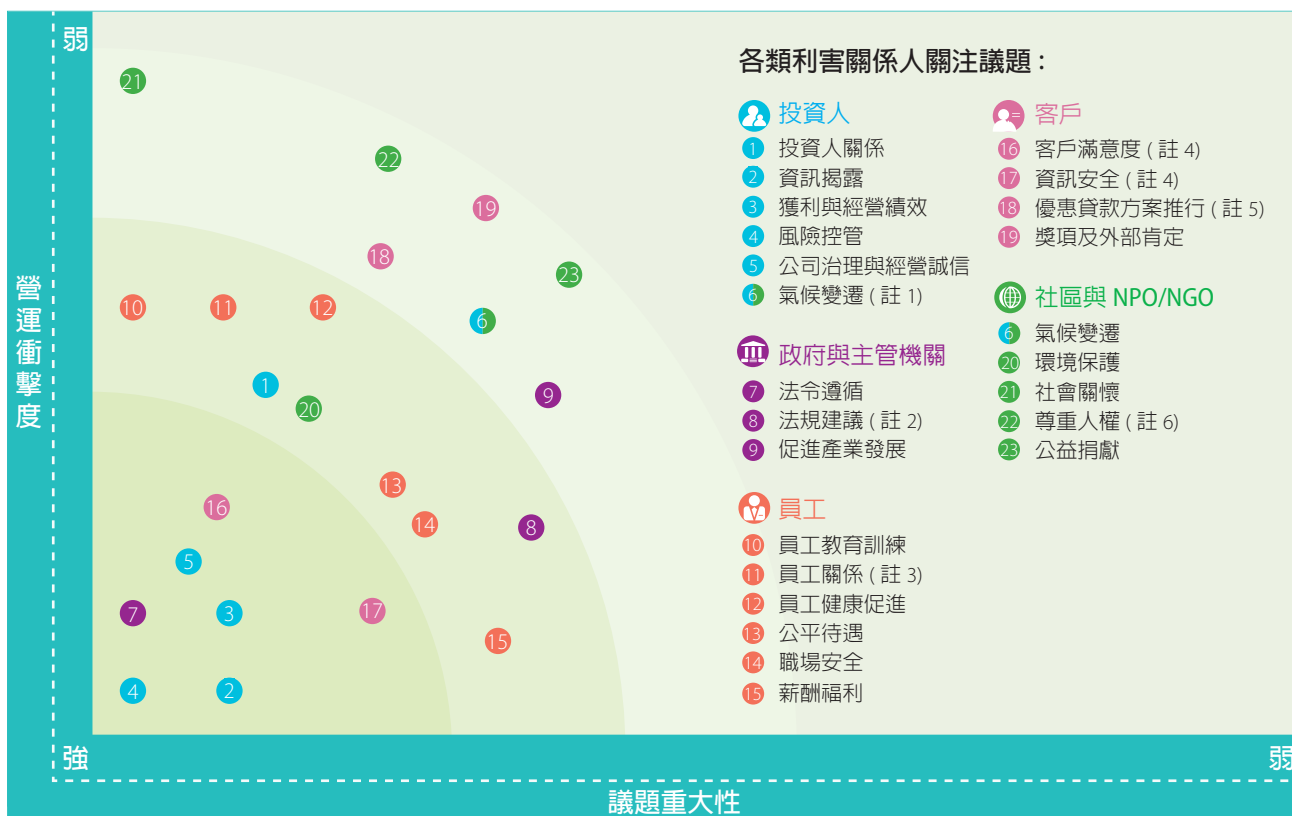


前進的動力

國泰相信，回應利害關係人的關切議題是驅使我們進步的重要動力

利害關係人議合

對外溝通是 CSR 執行時的重要關鍵，為辨別主要的利害關係人，確認各類利害關係人關注的議題，2011 年我們引進系統化檢視流程，並藉由影響性、依存性、責任連結等作為利害關係人鑑別之依據，完成國泰金控重大議題矩陣圖。此外，2012 年，我們更於發行 CSR 報告書及網頁專區後，藉由網路平台收集外部回饋，同時也再度舉行高階會議對國泰金控重大議題矩陣圖進行調整，變動狀況如下圖所示：



國泰金控重大議題矩陣圖

註 1：考量「氣候變遷」為外部關注重要議題，本公司亦逐步納入 CSR 策略及目標，故新增此議題，詳「綠色倡議」章節。

註 2：外部法規和金融業業務息息相關，國泰針對「個資法」、「金融消費者保護法」和「人民幣業務」等法規提供政府及相關單位多項建言，故加強「法規建議」議題重大性。

註 3：國泰希望大樹每個人都是幸福員工，新增「員工關係」議題，推行多項改善計畫，詳「幸福培育快樂員工」章節。

註 4：國泰持續加強客戶服務，考量個資法正式施行，故提升「客戶滿意度」暨「資訊安全」兩大議題衝擊度及重大性，詳如「服務滿意度」及「客戶資料保密」章節。

註 5：金融業以金流實際影響各產業，故加強「優惠貸款方案推行」議題之重大性及營運衝擊度，詳「綠色金融商品」章節。

註 6：「尊重人權」所涵蓋的童工及種族問題深受世界重視，考量國泰實際營運和金融業特性與該議題鏈結度，故提升議題重大性，調降營運衝擊度。

利害關係人溝通方式、重大議題回應表

利害關係人	主要溝通管道	2012 年重要執行績效
 投資人	<ul style="list-style-type: none"> ● 每季舉辦法人、投資人說明會 ● 每年舉辦股東大會 ● 不定期舉辦路演 (roadshow) ● 設置中英文網站專區 ● 設立連絡窗口與電子郵件即時溝通 	<ul style="list-style-type: none"> ● 召開資訊揭露評鑑提升會議，擬定提升計畫 ● 建置 CSR 網站資訊 ● 規劃 2013 年發佈英文版年報 ● 簽署加入 CDP 碳揭露專案 ● 2012 年舉辦 11 場投資人說明會 ● 2012 年舉辦投資人溝通會議超過 250 場次
 政府與 主管機關	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定期配合主管機關查核 ● 和主管機關保持互動 ● 確切遵守法令 ● 定期於公開資訊觀測站及網頁公開揭露公司資訊 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供包括個資法等共 14 項法規建議 ● 2012 年國泰世華銀行「太陽能融資專案」創造太陽光電上游產業 50 億產值
 員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年進行員工滿意度調查 ● 每年進行績效考評及溝通程序 ● 不定期舉辦員工與主管之交流會議 ● 設立董事長信箱 ● 設立員工內部溝通網站 ● 設立實體佈告欄 	<ul style="list-style-type: none"> ● 啟動「績效與薪酬制度優化」專案 ● 實行多元溝通管道 ● 執行主管與駐外員工「個人化」健檢方案
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 國泰人壽每年舉辦申訴審議會 ● 不定期委外專業民調執行滿意度調查 ● 24 小時顧客服務專線及服務信箱 ● 舉辦座談會、研討會 ● 舉辦創意提案競賽 / 服務心達人活動 ● 客戶服務 APP 	<ul style="list-style-type: none"> ● 國泰人壽暨國泰世華銀行 2012 年客戶滿意度調查較前年度提升 ● 成立「服務品質委員會」以管理監督各公司客戶服務 ● 成立「國泰金控個人資料管理委員會」以確保客戶資料安全 ● 銀行推動電子金融交易認證密碼鎖
 社區與 NPO/NGO	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦公益及藝文活動 ● 舉辦記者會 ● 公益捐獻 ● 參與公、協會 ● 投入環保行動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 規劃集團溫室氣體盤查計畫 ● 簽署加入 CDP 碳揭露專案 ● 加入「中華金融業務研究發展協會」、「中華民國銀行商業同業公會」、「中華民國人壽保險商業同業公會」及「台灣金融服務業聯合總會」等共 12 個重要單位 ● 爭取放寬壽險資金投入公共建設之法令建議，實際投資 200 億元參與「高速鐵路桃園車站特定區產業專用區開發經營案」 ● 2012 年社會參與投入金額約 2.6 億元

目錄

章節	頁數
大樹心語	1
董事長的話	2
國泰金控與企業社會責任	4
利害關係人議合	6

幸福管理 永續國泰	10
榮耀國泰	14
財務績效表現	16
公司治理	17
誠信經營	19
風險管理	21

幸福關懷 客戶至上	24
增進客戶服務	26
服務滿意度	29
維護客戶權益	29
客戶資料保密	31

幸福擁抱 綠色金融	34
綠色金融商品	36
打造行動辦公室	38
環保職場	41
綠色倡議	45

2012 年重點績效

台灣約每 2 人就有 1 人是國泰金融集團的客戶

2012 年確立核心價值為「誠信、當責、創新」

國泰金控 2012 年稅後盈餘成長約 50%

2012 年訂定誠信經營守則

2012 年 5 月成立「服務品質委員會」

全台共 556 處國泰壽營業及服務據點、163 個銀行據點，為全台之冠

國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險服務滿意度達 90% 以上

2013 年設立「國泰金控個人資料管理委員會」

2012 年共列出 7 項具體目標

將於 2013 年完成第一家太陽能分行

行動投保至 2012 年底共受理 49,064 件新契約數，節省 56 萬張紙

舉辦節能競賽，節能成效超過 2% 以上

展開全台重要據點溫室氣體盤查計劃

於 2012 年年底決議支持英國碳揭露 (CDP) 倡議，成為台灣 4 家簽署金融業之一

2012 年重要案例

改變，從這一刻開始

搶救授信業信任危機

化被動為主動因應新興風險

國泰人壽舉辦創意提案競賽

國泰世華銀行舉辦服務心達人活動

「安全」是網路銀行唯一的路 國泰世華首創超安全「認證密碼鎖 (OTP)」

給台灣一個乾淨的未來

國泰金控太陽能融資專案電廠結合農業、漁業及辦公廳舍的實例

幸福培育 快樂員工	46
人員任用架構	47
薪酬福利	51
教育訓練	54
員工關係	56
工作環境	58

幸福參與 回饋社會	60
慈善關懷	62
學術發展	66
藝術人文	68
體育培植	69
環保響應	71

附錄	72
----	----

2012 年重點績效

2012 年正式啟動「績效與薪酬制度優化」專案

2012 年與中華視障經穴按摩協會合作，僱用 12 位視障按摩師

2012 年高達 9 成業務員通過行動化認證

2012 年國泰啟動 8 項溝通機制，落實多向溝通

5,169 位霖園志工，關懷逾 5 萬個、1,078 多戶弱勢家庭及對象

信用卡募捐平台，2012 年共募集超過 6 億元

國泰人壽慈善基金會 8 年來累計投入逾 2,881 萬元，新移民受惠人次達 12 萬

國泰產險為首家實際進入校園檢測之產險公司

多年來，國泰用心培育出女籃、女桌諸多優秀國手級球員

2012 年重要案例

累了嗎？來「馬」一下吧！

那一年，我們一起在國泰實習的日子

新移民幸福大調查及理財暨居家幸福課程

提升金融服務包容性：

- 原住民族團體意外保險

運用核心職能解決社會問題：

- 國泰產險「不意外學園」
- 職棒防賭信託

- 補充說明
- GRI G3.1 指標對照表
- GRI 金融業補充指標對照表
- 上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 社會責任指引 (ISO26000 Index) 對照表
- BSI 獨立保證意見聲明書



幸福管理 永續國泰

Cheerful Management
Sustainable Cathay

公司治理組 組長

莊順裕 風控長

(現任國泰綜合證券總經理)

國泰金控至今已成立 11 年，旗下主要子公司包括人壽、銀行、產險、綜合證券、投信、創投、資產管理等，為全台規模最大的金融集團，透過全台灣 735 處的營業網點，服務 1,200 萬客戶。2011 年在國人投資理財需求提高以及人口結構改變的趨勢下，國泰金控調整「保險 + 銀行」雙引擎策略，再增加資產管理平台，將國泰投信納入金控全資子公司，並於 2012 年在香港成立國泰康利資產管理公司，以「保險 + 銀行 + 資產管理」三引擎作為集團發展核心策略，建立三足鼎立的競爭優勢。

同時，我們也走出台灣在海外積極拓展業務。在大陸佈局部分，國泰世華銀行上海分行 2012 年獲利快速倍增，未來將持續擴大在大陸地區的業務規模及分支網點，以提供客戶更全方位的服務。國泰人壽則共設立 10 家總、分公司及 32 個營業據點；國泰產險在 2012 年已設有 17 個網點、亦將佈局延伸至中西部主要省份。在東南亞佈局部分，為積極掌握該區成長機會，國泰世華銀行除與子行世越銀行在越南合計業務據點達 38 處外，亦取得柬埔寨 Singapore Banking Corporation Limited 70% 股權；國泰人壽已於越南 6 大直轄市設立據點，國泰產險分別於越南胡志明市與河內設立總公司與分公司。展望未來，集團將持續擴充在東南亞之服務網點，使佈局更完整並進一步提升海外營收占比。

台灣約

每 2 人
就有 1 人

是國泰金融集團的客戶

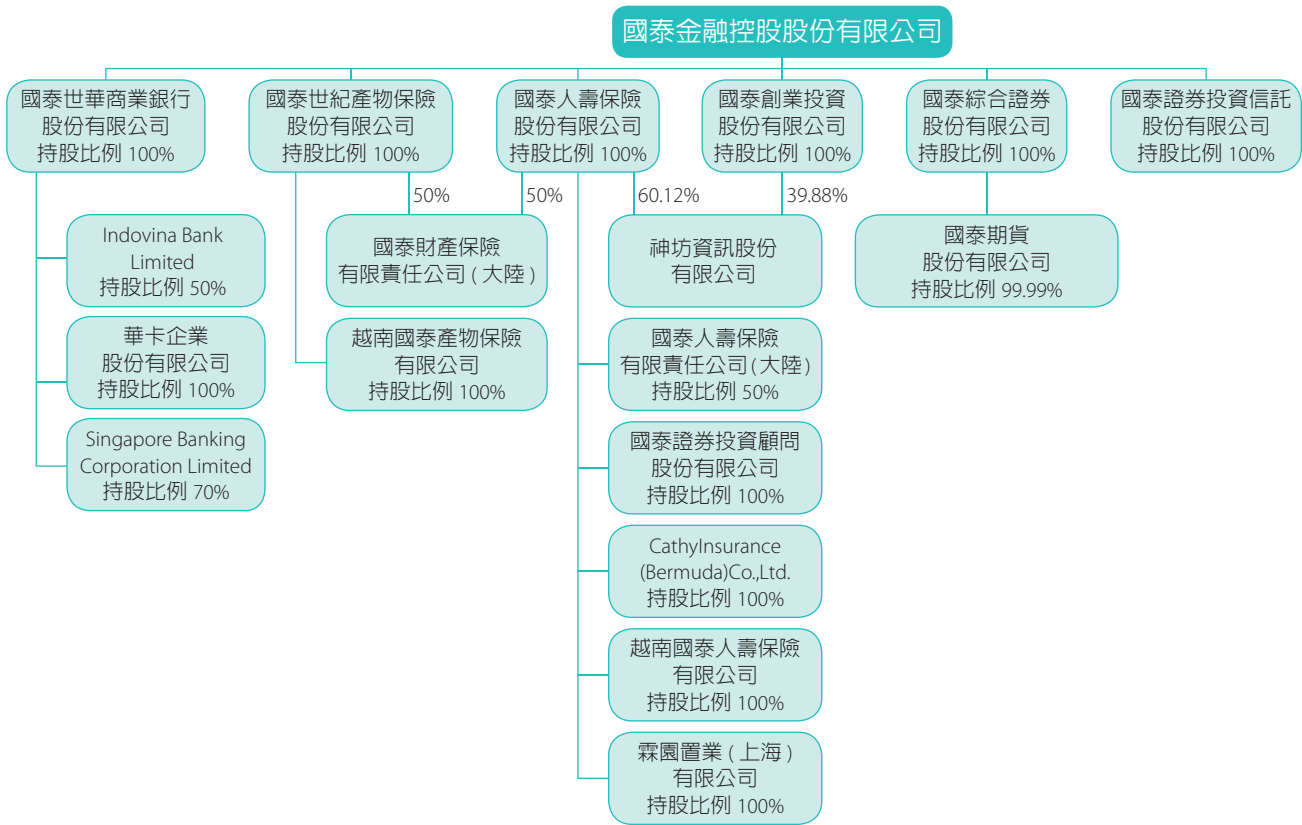
國泰金控小檔案

- 成立：2001 年 12 月 31 日
- 總部：台北市大安區仁愛路四段 296 號
- 資本額：新台幣 1,200 億元
- 主要子公司：國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信、國泰創投

國泰人壽	總資產、總保費收入、服務據點數等指標均穩居市場第一
國泰世華銀行	信用卡流通卡數及消費金額躋身台灣前三大信用卡發卡行
國泰產險	台灣地區第二大產險公司
國泰證券	全方位之綜合券商
國泰投信	全台總管理資產規模最大的投信公司
國泰創投	以投資大中華地區的擴張期、成熟期公司為主

2012 年確立國泰金融集團
核心價值為「誠信、當責、
創新」

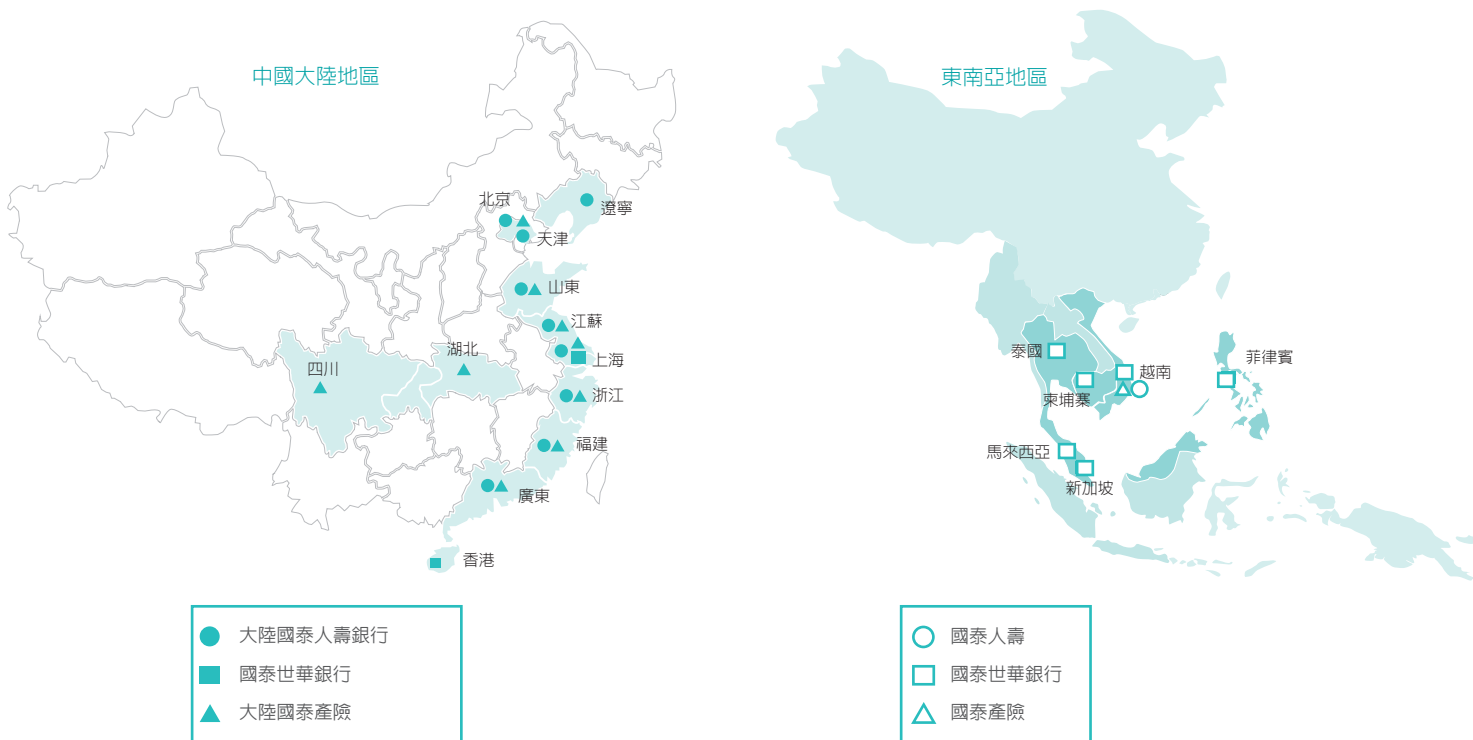
國泰金控前瞻未來發展，為了讓集團可以在下一個五十年持續成長，推動「登峰計畫」，以「誠信、當責、創新」作為集團核心價值，強化各項業務成長並維持市場領先地位，以創造全體股東之最大價值，並持續朝著「亞太地區最佳金融機構」的目標穩步邁進。



關係企業架構圖

註 1：國泰金控針對海外市場積極擴點並拓展業務，2012 年銀行子公司取得柬埔寨 Singapore Banking Corporation Limited 70% 股權，人壽子公司則成立霖園置業(上海)有限公司。

註 2：原「國泰金控 2011 年企業社會責任報告書」中揭露之國泰康利資產管理有限公司係非屬金融控股公司法第四條所稱之子公司，故無於股東會年報及此次報告書中揭露。



國泰金融集團海內外據點圖

改變，從這一刻開始



國泰金融集團經過各種會議確立我們的核心價值為「誠信、當責、創新」，並於 2012 年 5 月中旬啟動三年期登峰計畫 (Project New Heights) 以提升集團競爭力，這個計劃包括組織體質的強化、集團文化的塑造、業務結構的調整，希望在過去既有的基礎上，更向上提升。

「誠信」是一個金融機構不可或缺的必要條件，是客戶信賴我們的最重要原因，也是國泰人基本的要求與做事原則。「當責」是主動負責，為讓集團員工更加瞭解當責的意義以及如何具體實踐，我們透過高階主管的闡述與經驗分享，蒐集發揚集團員工當責的實際案例，舉辦活動獎勵具有當責事例的員工等等，甚至邀請《當責》一書作者進行演講，希望可以由點至面逐漸來強化同仁當責的工作觀念。

另外，我們認為核心價值中的「創新」是不斷超越自我、邁向未來永續的重點價值，因此，我們也於 2012 年，陸續於國泰金控及子公司內部，透過創新提案辦法與競賽活動，鼓勵同仁從目前自身的業務檢視起，將所有延伸發想的創意思維匯集，並定期經由創新審查小組核定、審查、裁定執行單位，將同仁寶貴的創想真正落實。同時，金控作為金融集團的火車頭，也建立跨子公司提案平台，讓子公司之間，能以外部客觀的角度，就跨公司之管理作業流程、營運模式、產品行銷、客戶服務及投資管理等，提出具潛在效益之創新與改善建議。未來，我們也將舉辦集團性的創新大獎競賽，以實質的獎勵鼓勵同仁踴躍參與，並從提案與競賽過程中發掘與培養潛力人才。

變革的旅程是靠大家的共同參與，所以我們經由溝通達到共識，透過設計行動方案來引導轉型，藉由主管的以身作則喚起所有同仁的參與。同時，為了讓同仁們了解到公司改變的決心以及改變的點滴努力，除了於 2012 年在集團內部舉辦超過 50 場的工作會議外，也於 2012 年 9 月在員工入口網站裡增設登峰計畫專區，介紹計畫內容、各子公司專案進度、轉型故事以及最新消息，並設置留言專區與同仁互動。

誠信

做到顧客安心、主管與同儕放心

當責

I Care!
不只做完還要做好

創新

優化現況，嘗試不同的方法，追求更好更快更省更多

創新從日常工作做起，聚沙成塔累積大改善

銀行 Cathay United Bank 優化會議自 2012 年 7 月啟動，迄 2013 年 1 月，已接獲 1,438 件提案，其中已完成 38%，陸續解決同仁日常工作主動發現的問題、回應客戶的期待、及主管的交辦要求等等，未來期待在 2013 年度競賽辦法出爐後，可進一步提供行員發揮創意的舞台與誘因。

同時，國泰人壽也特規劃『創意一窩瘋』創新競賽，鼓勵員工的創意發想與新觀念帶進工作中，活化工作環境，且為打破部室藩籬，鼓勵員工跨部室組隊，並搭配競賽活動，舉辦「創新共識營」，希冀引領主管與員工塑造共同語言，刺激彼此交流創新思維。

相關提案如通過初選並達成預期設定目標者，將頒發「最佳執行單位獎」。過程中，高階主管亦對本活動展現高度重視，希冀透過相關活動提升員工向心力及顧客滿意度。



榮耀國泰

參與外部的獎項及評比，是國泰金融集團藉以檢視自己的管道之一，也為自我提升、激勵內部同仁的方式，2012年，國泰獲得 CSR 相關獎項如下：

👍 整體性獎項

- 7月國泰人壽獲 2012「保險信望愛獎」5項大獎及7項優選。國泰產險獲5項大獎及1項優選。
- 8月國泰金控獲《天下雜誌》「企業公民獎」金融業第三名。
- 11月國泰金控獲台灣永續能源研究基金會「2012台灣企業永續報告獎」金融業銀獎。



⚙️ 經濟面向

- 4月《富比世》雜誌公佈「2012 富比世全球 2000 大企業」，國泰金控再度入榜。
- 5月《今周刊》「兩岸三地一千大企業」調查，國泰金控再度入列，且為台灣金融業第一名。
- 5月《天下雜誌》2011年「1000大企業調查」100大金融業中由國泰人壽蟬聯聯營收冠軍，16大金控業淨收益排名由國泰金控奪冠。

💧 環境面向

- 3月國泰金控獲《數位時代》「綠色品牌大調查」「SUPER GREEN」品牌獎，同時亦是「金融服務類」第一名。
- 9月國泰金控獲行政院環保署「100年度民間企業綠色採購績優廠商」表揚。
- 9月國泰綜合證券「行動辦公室」，獲得傑出企業管理人協會主辦第十屆金炬獎「年度創新設計」獎項，為證券業唯一獲獎單位。
- 11月國泰世華銀行獲「第六屆台灣傑出金融業務菁業獎」之「最佳業務創新」佳作獎。



🗣️ 人才培訓面向

- 3月國泰金融集團旗下各子公司，分別獲現代保險教育事務基金會「保險龍鳳獎」之「金控公司」、「壽險公司內勤組」、「壽險公司外勤組」特優獎，以及「產險公司」優等獎，成為大學財務金融、風險管理、保險系所應屆畢業生最嚮往加入的金融集團。



- 5月國泰世華銀行獲勞檢處舉辦之勞動安全獎-100年績優自主管理單位獎。
- 9月國泰金控獲台北市政府勞工局幸福企業競賽1星級企業。
- 11月國泰人壽獲行政院 TTQS 訓練品質金牌認證。

社會公益面向

- 4月國泰慈善基金會第十一度獲內政部頒發「捐血績優社團」獎。
- 9月國泰人壽獲行政院體委會頒發「第四屆體育推手獎」之「贊助類」、「推展類」金質獎。
- 11月國泰世華銀行文化慈善基金會獲教育部「社教公益獎」。

客戶服務面向

- 2月國泰世華銀行連續三年獲《遠見雜誌》「2012 財富管理大調查」之「客戶推薦財富管理銀行」首獎，並勇奪「總體調查組」財富管理形象冠軍。
- 3月國泰投信「國泰中小成長基金」獲「第十五屆傑出基金金鑽獎」。
- 4月國泰人壽連續兩年獲《數位時代》「數位服務標竿企業大調查」壽險業冠軍。
- 4月國泰人壽連續三年獲《30雜誌》「Young 世代品牌大調查」之「最愛使用品牌」、「最想擁有品牌」雙料冠軍。
- 7月國泰世華銀行獲《今周刊》「2012 年財富管理評鑑調查」之「最佳安心獎」、「卓越成長獎」。
- 8月國泰人壽獲中華民國傑出企業管理人協會「第十屆金炬獎」之「年度十大績優企業獎」、「優良客戶滿意度獎」。
- 8月國泰世華銀行獲《財資雜誌》(The Asset Magazine) 「The Asset Triple A Investment awards」之「台灣最佳結構型商品獎」。
- 11月國泰人壽榮獲《現代保險》「全國最佳壽險公司排行榜」之「知名度最高」、「業務員最優」、「理賠服務最佳」、「最值得推薦」4項特優獎。
- 11月國泰人壽獲《今周刊》「2012 商務人士理想品牌」大調查「壽險品牌」第一名。
- 11月《壹週刊》第九屆「服務第壹大獎」國泰人壽、國泰世華銀行分別於人壽保險業、銀行業類別中，獲頒第一名殊榮，其中國泰人壽更以最高票數榮登「最佳服務企業金獎」。
- 11月國泰世華銀行獲「第六屆台灣傑出金融業務菁業獎」之「最佳信託金融獎」及「最佳電子金融」佳作獎。
- 12月國泰人壽獲財團法人金融聯合徵信中心，頒發信用資訊安全控管「金安獎」。
- 12月國泰綜合證券獲台灣證交所頒發「101 年度國內初次上市案件送件通過表現次佳之證券承銷商」獎項。



財務績效表現

國泰金控 2012 年整體財務表現獲得顯著提升，稅後盈餘 170.58 億元，相較去年成長約 50%，為金融業第四，近三年來財務資訊如下表所述，詳細內容可參閱國泰金融控股股份有限公司 2012 年度年報。

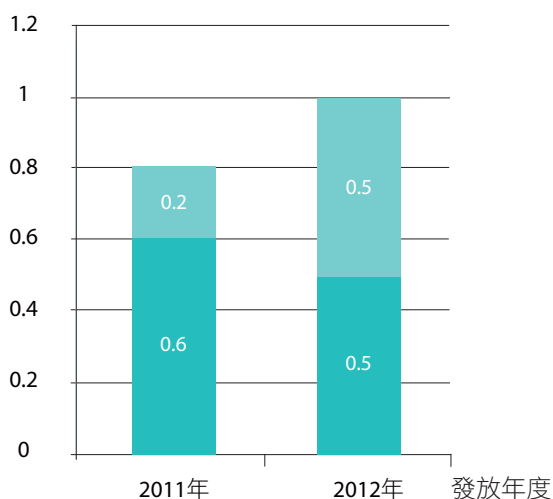
國泰金控 2012 年稅後
盈餘成長約 **50%**

項目 \ 年度	2010	2011	2012
資產總額 (百萬元)	4,689,189.5	5,005,402.8	5,435,302.8
股東權益 (百萬元)	222,506.9	217,711.6	248,584.4
稅後盈餘 (百萬元)	4,282.9	11,284.5	17,058.0
稅後每股盈餘 (元)	0.41	1.10	1.60
每股帳面價值 (元)	21.91	21.02	22.88
股東權益報酬率	1.96%	5.13%	7.32%
資產報酬率	0.10%	0.23%	0.33%
股數 (百萬股)	10,154.4	10,357.5	10,865.4

註：相關資料統計至 2012 年 12 月 31 日止，以上為國泰金控及其子公司合併財務報表之數字。

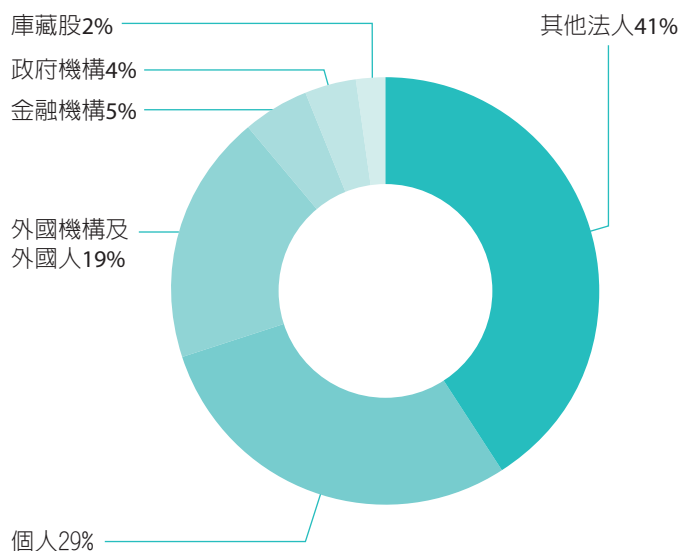
國泰金控 2011-2012 年股利配發情形如下說明：

單位：元



■ 每股現金股利 ■ 每股股票股利

股利政策



股東結構圖

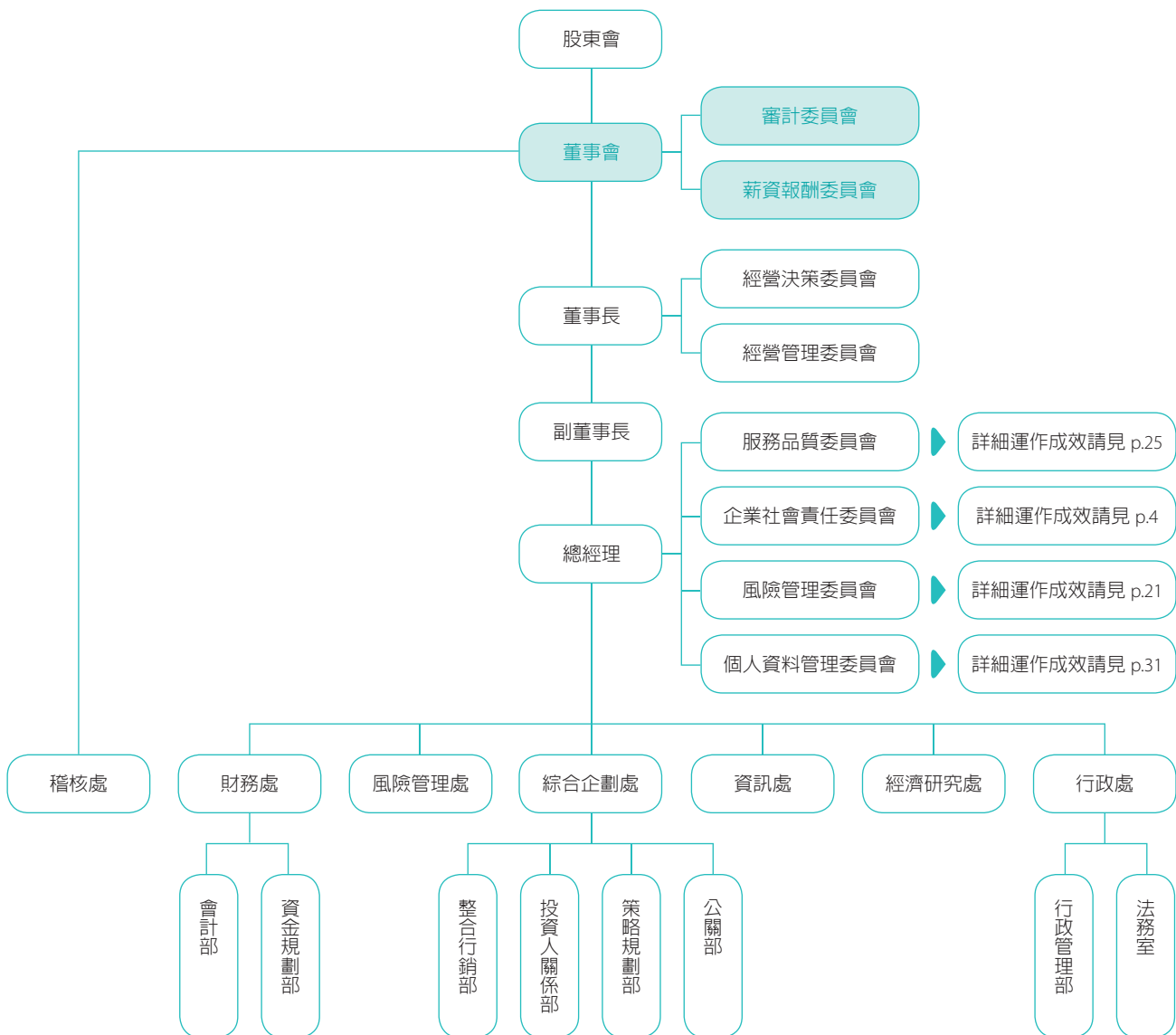
公司治理

企業永續經營的基礎建構在健全的治理機制上，國泰金融集團對該議題十分重視，以堅實投資人的信心。

直至 2012 年，國泰金控逐步強化各委員會的完整性，目前已設立風險管理委員會、經營決策委員會、經營管理委員會、獨立董事、審計委員會、薪酬委員會、企業社會責任委員會、服務品質委員會等，詳細時程如下表所列，以全方位形塑大樹堅實的主幹，邁向百年企業。

原 2010 年設置之「公司治理專案小組」，已於成立「企業社會責任委員會」後，整併至旗下五個小組之一，推動層級提升至各公司總經理，目前公司治理小組短期目標為強化資訊揭露，中期目標為強化董事會職能與發揮監察人功能；長期目標為配合全球監理發展與保障投資人權益，提升揭露強度。另外針對公司章程及重要管理規範，依據外在環境變遷，於 2012 年修訂者包含「董事會議事規範」、「董事績效考評準則」、「法令遵循主管制度作業辦法」，更新增「法務稽核聯繫會議實施要點」，每一次的修訂都是為了更加完善公司治理所作的努力。

年份	強化公司治理大事紀
2001 年	<ul style="list-style-type: none"> ● 設立「風險管理委員會」，負責各項風險管理業務之審議、監督與協調。
2005 年	<ul style="list-style-type: none"> ● 設立「經營管理委員會」，以使集團各公司主管掌握集團經營方針與長期運營策略，進而提昇經營管理績效。 ● 設立「經營決策委員會」，以凝聚主管共識，進而提昇經營決策效率與品質。
2007 年	<ul style="list-style-type: none"> ● 設置獨立董事及「審計委員會」，成為台灣第一家依證券交易法設置審計委員會之金控公司。 ● 就董事及重要職員於任期內執行職務依法應負之賠償責任，購買「董事及重要職員責任保險」，降低董事、重要職員及公司承擔之風險。
2011 年	<ul style="list-style-type: none"> ● 設立「薪酬委員會」，並訂定「薪資報酬委員會組織規程」，以提升公司經營績效。 ● 於網站設置「獨立董事信箱」，以使本公司員工、股東及利害關係人等與本公司獨立董事間有良好的溝通管道。 ● 設立「企業社會責任委員會」，以廣納議題，達到策略性管控改善的最終目標。
2012 年	<ul style="list-style-type: none"> ● 設立「服務品質委員會」，以促進集團持續改善客戶滿意並創造客戶價值。
2013 年	<ul style="list-style-type: none"> ● 成立「國泰金控個人資料管理委員會」，以展現對客戶個人資料保護的決心與善盡管理責任。



董事會

本公司董事會成員與 2011 年相同，包含董事 10 人、獨立董事 3 人，2012 年共召開董事會 7 次，3 位獨立董事每次均親自參加，出席率為 100%。董事會中包含 CSR 委員會 3 位成員，其中 2 位為國泰金控 CSR 委員會委員，1 位為委員會旗下小組之組長。

審計委員會

本公司自 2007 年設置審計委員會，由全體獨立董事組成，2012 年共召開 8 次會議，所審議之重要議案包括：2011 年度決算財務報表、2013 年度稽核計畫、本公司規劃辦理長期資金募集案、訂定本公司海外可轉換公司債發行條件、修正本公司「取得或處分資產處理程序」、「董事會議事規範」、「市場風險管理準則」、「信用風險管理準則」、「作業風險管理準則」、「流動性風險管理準則」、「資本適足性管理準則」等案；並定期審議本公司內部控制制度之實施成效及集團授信與投資限額之調整等，有效提昇董事會職能。

薪資報酬委員會

自 2011 年設立「薪資報酬委員會」前，國泰即訂有「國泰金融控股股份有限公司經理人薪酬給付準則」及「國泰金融控股股份有限公司董事薪酬給付準則」以提升公司營運績效。2012 年薪酬委員會共召開四次會議，各委員親自出席率達 100%，所審議之重要議案包括：2011 年度董事酬勞發放案、核發本公司主管獎金、本公司參與業務執行之董事暨經理人薪酬定期檢討/調整、修正本公司「董事績效考評準則」、「經理人績效管理發展準則」、「董事薪酬給付準則」及「經理人薪酬給付準則」等案，有效提昇董事會職能。

國泰金控組織系統圖

誠信經營

想到國泰，一般大眾的直覺反應就是 ---「穩健、踏實」，而要得到這樣的評價，長期以來深植人心的信任感，是一磚一瓦沒有任何偷工減料的累積成果，也是企業文化形塑的氛圍。2012 年，「誠信」成為我們企業核心價值的一環，也是我們繼續努力的目標，2012 年 3 月為建立本公司誠信經營之企業文化及健全發展，並落實良好之公司治理與風險控管機制，創造永續發展之經營環境，因此參酌「上市上櫃公司誠信經營守則」之規定訂定本公司「誠信經營守則」。

2012 年訂定 誠信經營守則

關於公司履行誠信經營情形及採行措施，可參閱國泰金融控股股份有限公司 2012 年度年報。

信用評等公司		國泰金控	國泰人壽	國泰產險	國泰世華銀	國泰綜合證券
中華信評	評等日期	2012.08.24	2012.08.24	2012.08.24	2012.08.24	2012.08.24
	評等結果	twAA	twAA+	twAA+	twAA+	twA+
	評等展望	負向 (註 1)	負向 (註 2)	負向 (註 3)	穩定	穩定
Moody's	評等日期	2013.01.15	2013.01.15	2013.01.15	2013.01.15	無
	評等結果	Baa3	Baa2	A3	A2	
	評等展望	穩定	穩定	穩定	穩定	
Standard & Poor's	評等日期	2012.08.24	2012.08.24	2012.08.24	2012.08.24	無
	評等結果	BBB+	A-	A-	A-	
	評等展望	負向 (註 1)	負向 (註 2)	負向 (註 3)	穩定	

最近一次之信用評等結果

註 1：主係旗下人壽及產險評等展望皆調降，致金控評等展望連動調整。

註 2：主係受外在總體經濟環境不佳之影響。

註 3：主係反應其核心子公司之地位，隨集團評等展望之調整而連動。



搶救投信業信任危機

2012 年爆發政府基金委外代操弊案，而 2013 年年初又有投信基金經理人涉嫌違法炒股，收退回扣風波，種種事件重創投資人信心，引起社會軒然大波。國泰投信不但未涉及任何不法事件，更基於身為台灣第一大資產管理公司的使命感，我們以業者的身份參加今周刊舉辦的「基金產業自律與重建座談會」，分享內部選股機制，與政大財管系、台北金融研究發展基金會、中華公司治理協會等產官學各界代表，一同凝聚共識提出建議，希望能健全未來投信監控的機制。

為降低投資風險，國泰投信設置「不可投資名單」，從企業信用風險指標 (TCRI) 挑出標的，當公司財務結構沒有達到設定標準，基金經理人就不能購買該股。藉由不可投資名單的把關，再結合交易所警示股加強過濾，提高投資交易保障。此外，我們更於 2013 年將投資部、研究部分開，以杜絕實際執行投資業務的經理人炒股。

另外針對 2012 年發生的金融事件，國泰投信也在法令與主管機關要求以外，自我要求更高標準內控自律措施，包括禁止經理人買進上市櫃股票及具股權性質的有價證券，提高經理人自行申報本人與配偶、未成年子女帳戶的頻率，更進行這些帳戶的總歸戶清查，另外亦加強內稽內控的查核人力，在這樣的自律要求下，本公司屢次通過查核，皆無發生任何經理人的道德缺失，也受到政府基金的信任，於 2013 年第一季獲得 100 億的委託代操權。

我們認為，除了消極的防弊，更需要積極的走出去，因此我們也用國際標準的格局自我要求，與世界接軌，希望未來讓台灣也能成為外資前進中國的金融平台，提升國際競爭力。



法令遵循制度

法令遵循為金融業極為重要的環節，因為惟有企業本於誠信原則，落實法令遵循風險管理制度，才能夠有效地避免發生因為沒有遵循法律、規則和準則，而可能遭受的法律制裁、監管處罰、重大財務損失及聲譽損失的風險，也可以藉此避免社會因企業的不合規行為所需付出的社會資源與成本。

為此，本公司及各主要子公司均已於內部建立「法令遵循主管制度」，除依相關法令規定指派高階主管擔任「總機構遵守法令主管」、建置法令遵循單位、法令遵循人員、法令遵循報告暨法令宣導教育等各項機制，並持續精進前開各項法令遵循機制以外，在 2012 年本公司及各子公司更積極推動「法令遵循制度檢討」各項專案，通盤檢討本公司及各子公司法令遵循制度，舉辦「各單位法令遵循座談會」強化內部溝通渠道，並利用「法務稽核聯繫會議」，建立合規、風管及稽核三大內部控制核心的聯繫平台，強化集團各公司落實法令遵循制度的框架。

稽核制度

國泰金控建立總稽核制度，並設有隸屬董事會之稽核處，其職掌及 2012 年執行情形如下所示：

稽核處職掌

- 協助建立內控制度
- 依據稽核計畫辦理查核
- 追蹤內外部查核意見改善情形
- 監理子公司稽核運作並對成效考核

2012 年執行情形

- 依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」完成金控及 6 家子公司例行查核，出具 14 份查核報告，並每季追蹤改善。
- 完成對本公司行政處股務單位月、季、年查核作業及對財務處衍生性金融商品交易進行查核，出具專案查核報告。
- 內控及內稽制度分別於 2012 年 4 月份進行修訂，並經審計委員會及董事會核定。
- 「101 年度內部控制制度聲明書」已經董事長、總經理、總稽核及總機構法令遵循主管聯名出具，確認本公司於 2012 年度確實遵循相關法規，建立內控制度、實施風險管理，並由超然獨立之稽核部門執行查核，定期呈報董事會及審計委員會，該聲明書已公開揭露於股東會年報及公司網站。

風險管理

國泰金控風險管理係建立在企業風險管理 (Enterprise risk management, 簡稱 ERM) 架構之下, 透過經營高層積極參與, 進行金控及子公司之風險管理活動, 以確保風險暴露程度, 有效管理各項業務風險, 提高資本運用效能, 達成營運目標並增進股東價值, 確保對客戶之保障及長期承諾。

以整體風險架構而言, 我們採取三道防線機制, 將最前端各子公司業務營運及管理單位視為第一道防線, 確保有效控管營運風險; 風險管理單位為第二道防線, 協助風險制度規劃、評估、建議與監督; 稽核單位則為第三道防線, 查核各項規章與機制之遵循及執行狀況。此外, 我們設置的風險管理部、風險管理處、風險管理委員會也確保風險資訊的傳遞足夠順暢, 並辨識出主要風險包含市場風險、信用風險、作業風險、流動性風險等, 國泰金控風險管理架構組織及運作機制請見 p.22 圖所示, 其中風險管理委員會每個月召開一次會議, 確認各項風險管理機制正常運作, 檢視風險管理工作執行結果, 確保公司風險承受程度。完善的風險管理機制讓國泰人壽連續三屆獲得保險事業發展中心「風險管理卓越獎」, 實為業界之翹楚。

另外, 身處於瞬息萬變的市場, 極端氣候、健康風險上升等新興議題, 雖未於整體國泰金融集團中建立風險管理政策, 但已就子公司自身之風險管理系統, 將影響重大的議題納入並追蹤, 以國泰產險為例, 近年來考量氣候變遷及天然災害對財產保險所承保之風險影響重大, 國泰產險於 2010 年即購置台灣風險管理公司所開發之天災風險管理系統, 藉以評估颱風、洪水及地震等天然災害潛在可能損失。每年並藉由分析結果, 規劃所需之再保險架構及再保險額度等風險移轉計劃; 並於特定天災發生後, 持續追蹤評估對公司之財務影響。

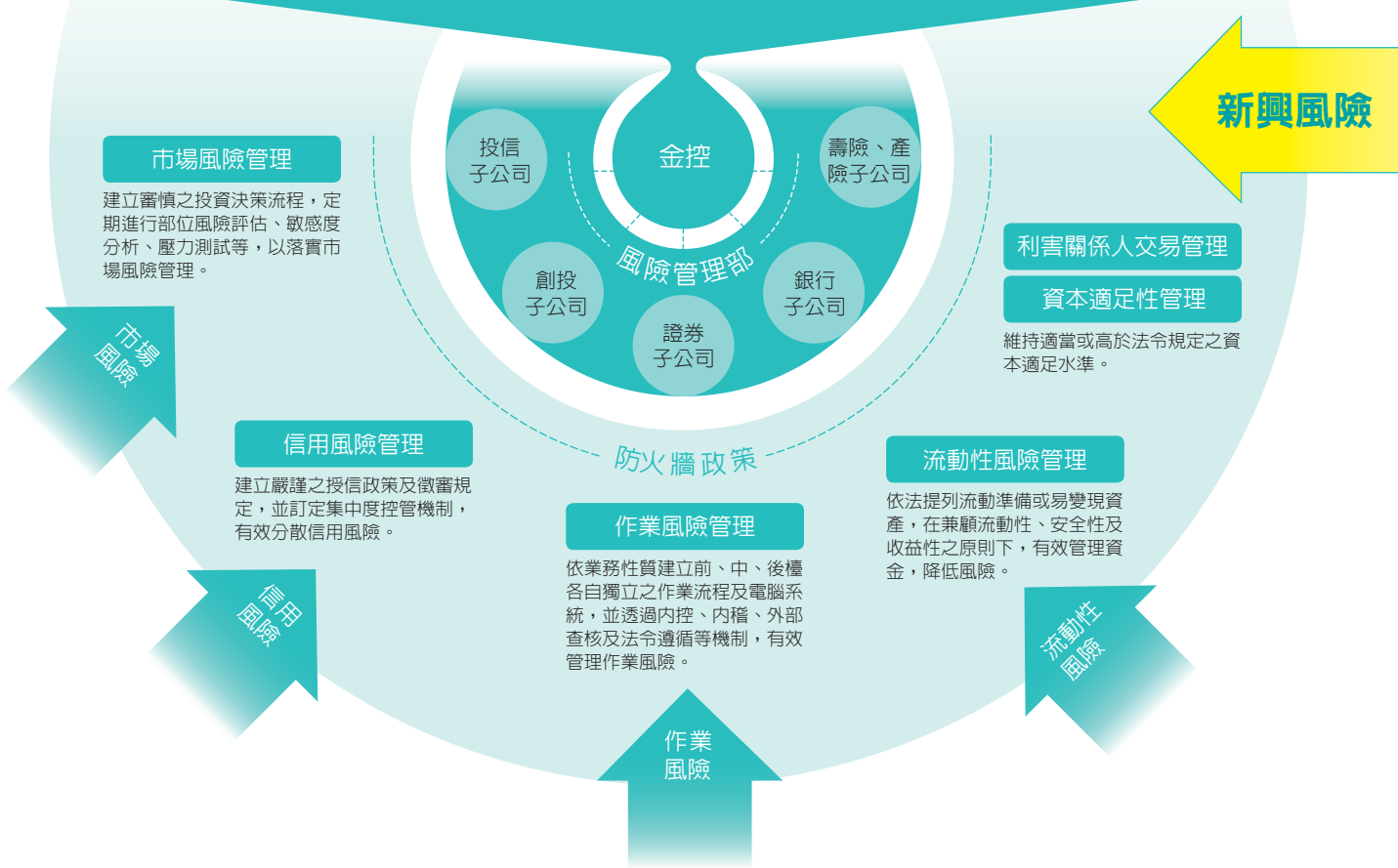
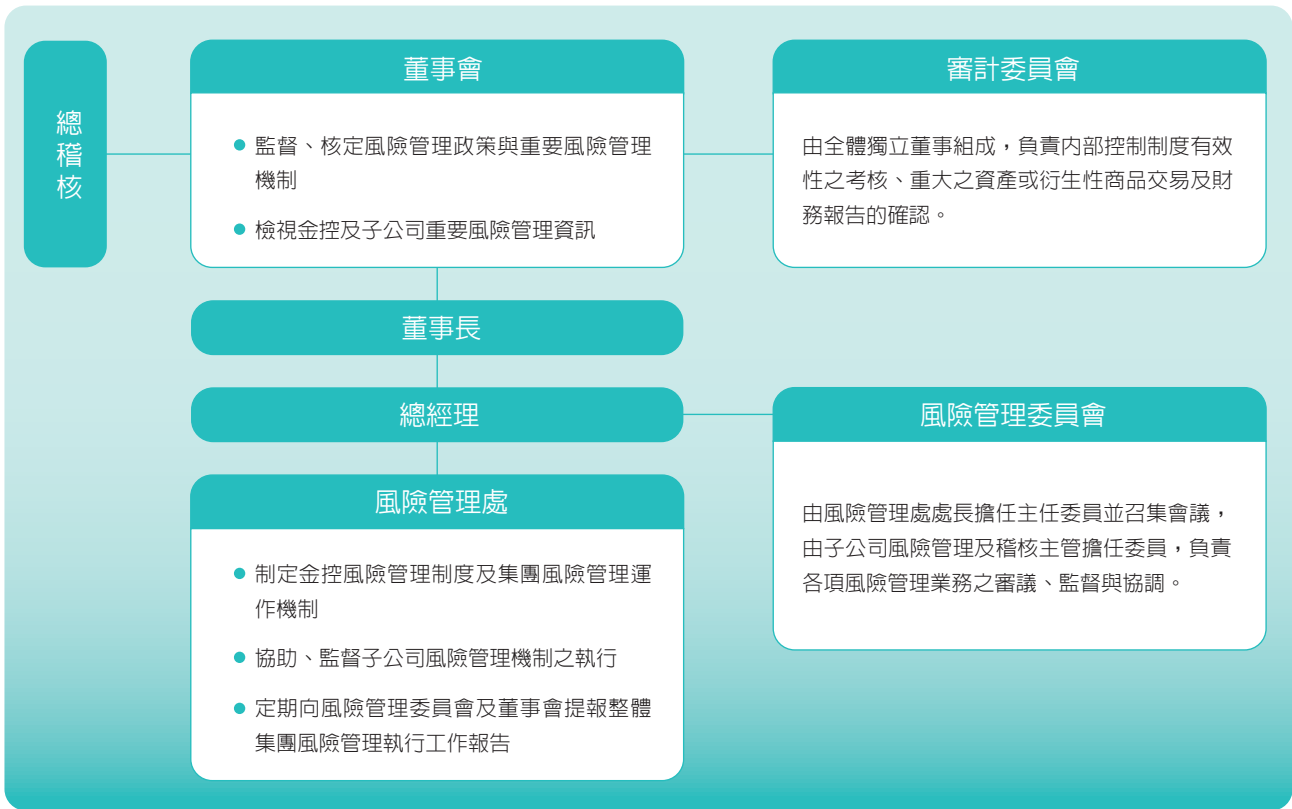
危機應變

國泰訂有「重大事件處理辦法」, 讓金控及子公司於發生重大事件時能有所依據, 同時, 我們也設有「信用風險緊急事件通報辦法」, 以降低授信戶或投資標的發行公司發生重大事件時對公司的影響。另外, 我們也會針對可能動搖社會大眾對本公司信心之突發事件, 或因氣候變遷而導致任何天災發生之事件, 成立危機處理小組, 由各公司總經理或其指定之主管擔任召集人, 處理各種突發狀況, 以便將危機於最短時間內消除或使其對本公司之損害降至最低程度。



國泰金控 李長庚總經理

金融業的天職就是風險控管, 最大的風險是不知道在哪裡的風險, 因此, 我們創造風險控管文化, 第一線的人員要扮演把關的角色, 未來將發展更系統化、科學化的方式偵測風險, 並強化各部門的風險控管經驗分享。



國泰金控風險管理架構組織及運作機制

化被動為主動因應新興風險

推動台灣防災產業藍圖

損害防阻為產險公司之專業職能，國泰產險為了協助企業強化內部風險管控能力，自 2005 年起每年舉辦 3-4 場「國泰產險損害防阻研討會」，議題面向含括火險、工程險及水險等，為業界規模最大並最獲好評，同時，我們也發展多項模型分析技術，協助客戶進行天災、火災及人員避難風險評估，提供業界創新服務。2011 年的日本 311 強震、泰國洪水等重大天災事件，讓該年度被公認為全球產險業損失最為慘重的一年，國際再保險市場也紛紛調漲天災再保費，造成企業面臨天災保險上漲的壓力，因此 2012 年，我們延續過往在損害防阻方面的努力，共舉辦 4 場研討會議，並邀請氣候專家、工程顧問等學界業界人士，參與企業總數達 250 家，未來，我們也將於 2013 年持續與台灣外防災科技實務應用之專家學者共同推動台灣防災產業藍圖，加速推動防災產業交流。

- 2012 年 4 月 19~20 日舉辦「台灣地區天然災害潛勢與風險管理研討會」
- 2012 年 8 月 17、20 日舉辦「工程保險損害防阻研討會」
- 2012 年 11 月 9 日舉辦「危機管理損害防阻研討會」

另外，近年來全球氣候變遷加劇，台灣之氣候及降雨狀況亦明顯改變，時常一場暴雨瞬間雨量過大即釀成嚴重淹水災情，為協助客戶面對颱風或豪雨期間之應變並避免災害損失，國泰產險運用地理資訊系統 (GIS) 結合淹水潛勢圖，可提供客戶標的在特定環境及特定水文事件下可能淹水狀況等相關資訊，並進一步協助客戶進行擋水設施之功能檢視，以因應氣候變遷產生之水患風險。



因應新版個人資料保護法上線

為確實遵循法規要求，加強個人資料保護，國泰金控及子公司自 2011 年 10 月即成立「個人資料管理制度建置專案小組」，委託外部顧問公司輔導，將個人資料管理的各項功能，融入現有的資訊安全管理制度中，使資訊安全管理與個人資料管理更能相輔相成，避免因制度疊床架屋而削弱管理效率，進而達到管理一致性。另外，我們也設置個資侵害事件緊急應變小組，已於發生個資侵害事件時，能緊急處理，詳細內容請見 p.31。



幸福關懷 客戶至上

Cheerful Care Customers First

客戶關懷組 組長

李偉正 資深副總

(國泰世華銀行企金執行長)

管理學大師彼得·杜拉克 (Peter Drucker) 曾說：企業的目的是「創造顧客」，在台灣金融業的經營環境下，各家金融服務商品相似度高，然而我們相信真誠體貼、專業的服務，是我們面對客戶的圭臬，也是創造差異化的不二法門。

國泰金融集團客戶群龐大、種類繁多，為了有效整合，國泰金控於 2012 年 5 月成立「服務品質委員會」，由各子公司總經理擔任委員，制定國泰金融集團服務方針，整合集團資源進行服務品質提升，並由各子公司設立「服務品質小組」，每月定期召集所有與客戶服務相關部門，研議各項精進服務品質行動方案，並致力傾聽客戶心聲 (VOC, Voice of Customer)，負責提升服務品質行動方案之規劃、執行與追蹤，落實以客為尊之服務理念及目標，以提升客戶滿意度為一致目標。



2012 年透過服務品質委員會的運作，蒐集國內外同業 / 異業提升服務品質具體作法，各子公司針對服務接觸點訂定「服務目標」，定期追蹤服務指標績效，以客戶需求為導向，期望各項服務流程皆能滿足客戶的需求。

另外，透過集團 CSR 委員會客戶關懷小組運作，亦擬定近期方向，提升客戶服務與權益：

- 增加電子服務功能，包括無紙化行動服務、手機服務等，並以多管道增加客戶互動。
- 配合台灣個資法，訂定相關管理制度，以保護客戶權益。

	服務接觸點	服務指標
面對面服務	業務人員、理專、服務櫃檯等	如：臨櫃等候時間
遠端服務	0800 客服、電子化服務等	如：來電等候時間
後臺服務	核保理賠、申辦信用卡、帳務服務等	如：處理時效

國泰金控服務指標

增進客戶服務

全台每 2 人就有 1 人是國泰的客戶，超過 1,200 萬的客戶將人生保障託付給國泰，我們用心開發服務項目、提昇服務品質，使各項服務更貼近客戶需求；並透過消費者保護、客戶資料保密等措施，維護客戶權益。我們期許自己能做得更多、做得更好，為金融業帶來更多正面、積極的能量與提昇，持續以創新思維、體貼服務，引領金融業創造服務價值。

國泰在地深耕五十年，遍佈全台的服務據點、親切的服務人員、全年無休的電話客服中心及網路自動化設備服務，各接觸點串連起綿密的金融網絡，提供全台各地區金融服務需求，各式服務管道特色如下圖所示。



櫃檯服務

全台共 **556** 處國泰人壽營業及服務據點、**163** 個銀行據點，為全台之冠

偏遠地區，服務不漏接

國泰金融集團下的兩大事業體，服務據點皆堪稱台灣之冠。國泰人壽於全台共有 556 個營業及服務據點，不論客戶位於都會區或是鄉鎮地區，皆能夠便利臨櫃辦理業務；國泰世華銀行為全台分行數最多的民營銀行，至 2012 年年底全省共有 163 處據點，且於中低人口縣市也設置 7 家分行，以全面提供服務網絡。

中小企業融資諮詢窗口

為提供中小企業專業的金融服務，於全台設置 40 家專責的中小企業融資諮詢窗口，以透過全方位金融服務，健全中小企業經營體質。



全方位服務管道



專人到府服務

2 萬 6 千名業務人員，搭配「行動辦公室」，提供最專業的服務

主動關懷，服務不間斷

國泰人壽深知保險契約為與客戶的長期關係，自 2011 年起，只要客戶「一年以上無與公司接觸紀錄」，由業務同仁主動登門拜訪關懷客戶，提供保單校正、最新服務訊息等，2011~2012 年已累積主動關懷超過 140 萬客戶。

而國泰人壽的行動保險，大幅提升效率：不僅以 iPad 進行資料匯入，客戶還能直接在 iPad 上簽名、自動核保、立即信用卡繳費，保單就成立了！而行動保全、行動理賠，更讓專人到府服務，成為延伸服務的行動櫃檯。

國泰綜合證券建立服務人員專屬的「行動辦公室」系統，營業員透過手中的 iPad，能即時查詢客戶交易情況、股票庫存、最新的研究報告及客戶即時委託的情況，提供客戶投資所需的服務。

通買值	普通賣出	融資買值	融資賣出
265,520	398,663,660	3,437,450	6,991,100
券買值	融券賣出		
3,600	125,500		

總公司 請輸入股票代號: 庫存查詢



自動化設備服務

國泰世華銀行全台共裝設 **1860** 台 ATM

捷運族的方便好夥伴

捷運是台北市民眾的重要交通工具，也是城市邁向綠色未來的重要公共建設，國泰世華銀行經營捷運站金融業務已有 15 年之久，從早期設置自動櫃員機、悠遊卡加值機與兌幣機，一直到推出悠遊聯名卡、捷運族獨享的優惠存款活動，皆是希望能服務到廣大的通勤民眾。

貼心無障礙服務措施

國泰世華銀行邀集企劃、作業、資訊等相關人員，與自動化設備廠商一同討論無障礙 ATM 之硬體設計與操作流程，測試期間並邀請臺北市立啟明學校老師親自操作使用，提供流程改善建議，成為首家於大眾運輸車站內建置「無障礙視障人士專用 ATM」之銀行，至 2012 年底國泰世華銀行已完成 4 處「無障礙視障人士專用 ATM」，讓視障朋友可以於特定提款機上，依語音指示自行完成提款、餘額查詢等服務。



電話服務專線

人壽、銀行、產險均設有 0800 服務專線，由 **372** 位專業人員 24 小時提供諮詢服務

24 小時的整合式電話服務

電話服務是客戶們在緊急需要諮詢時的重要管道，也是預防詐騙的重要防堵牆，國泰提供便捷的電話諮詢服務，客戶來電至任一子公司電話客服中心後，若有其他金融諮詢需求，亦可透過電話客服自動將電話轉接至集團內其他子公司電話客服中心，免除客戶查詢專線號碼及重新撥號之不便。此外，國泰投信定期對一年未交易客戶持續發送電子訊息或篩選合適產品名單，主動外撥關懷電話，使失聯客戶享有不斷線的投資理財服務。



網路、手機服務

各子公司皆有網路交易平台，並積極推出手機行動服務

創新 App，生活好幫手

為方便客戶查詢集團權益及生活好康優惠，國泰金控於 2011 年推出業界首創金融集團整合式 App-My MobiOne，提供全台 1,200 萬名國泰金控客戶即時掌握金融及便利生活服務。

2012 年 9 月，國泰產險推出免費下載的「行車御守手機 APP」，整合智慧型手機中「衛星定位」、「拍照」、「錄音」等功能，不只針對國泰產險的保戶，而是任何人在遇到事故時，只要掃描「行車保險套」包裝上的 QRCode，就能下載「國泰產險行車御守 APP」，協助車主以標準、正確的步驟，收集理賠時所需的事故描述，解決一般車主不知如何處理的困擾。



同時，我們的服務品質也有專業機構掛保證，國泰人壽自 1998 年即通過 ISO 9001 認證，2010 年為全台首家通過 ISO 10002(顧客滿意 - 組織處理投訴)的企業；2012 年更上層樓，在產官學界及消費者代表成立的標準委員會審查下，榮登亞洲區第一家通過 SGS Qualicert 國際服務品質驗證的保險公司，顯見國泰人壽對客戶的服務承諾，已與國際企業並駕齊驅。

依循我們的三大核心價值「誠信、當責、創新」，其中「創新」為進步原動力，因此國泰人壽不僅持續舉辦內部員工提案活動，提升創意思維，並於 12 月舉辦「跨出你的想像」創意提案競賽，在官網建構開放創新平台，邀請民衆及校園學子以個人或團隊方式一起尬創意。另一方面，服務出於誠心、盡職盡責，即是「當責」，因此國泰世華銀行也於 2012 年 7 月舉辦「服務心達人」活動，為了成為服務達人中的達人，並以提升客戶滿意度為前提下，每位第一線同仁都熱情全開，營造主動積極的氛圍，贏得客戶不斷的留言讚賞。

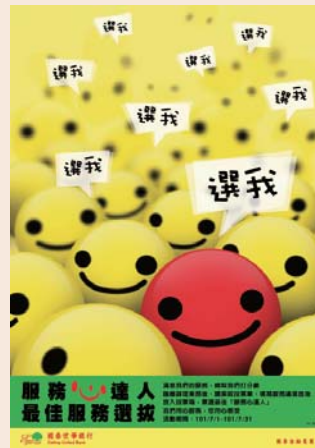


SGS Qualicert 國際服務品質驗證



國泰人壽舉辦創意提案競賽

擁有天馬行空的想像力卻無從發揮嗎？想要企劃夢幻保險商品、或是對保險服務有創新想法嗎？國泰人壽秉持「以客為尊」的服務理念，於 2012 年 12 月至 2013 年 1 月 2 日舉辦總獎金 30 萬的「跨出你的想像 - 創意提案競賽」，提供金融保險創意發想平台，邀請民衆提供各式創意金融方案，打造貼心又創新的優質保險公司。



國泰世華銀行舉辦服務心達人活動

「滿意我們的服務，請幫我們打分數！」本活動共選拔出 150 位服務心達人，公開接受表揚、獲頒獎狀及獎金。前三名服務心達人分享服務觀念：服務就是「讓客戶滿意」、服務就是「跟客人交朋友」、服務就是「一次到位」。活動過程也讓客戶感受到主動積極、真誠服務氛圍，獲得客戶的認同與讚賞！

服務滿意度

金融業即為服務業，客戶是否滿意對我們而言是檢視的重要項目，因此國泰金融集團旗下各子公司皆有針對不同項目進行滿意度調查。

國泰人壽於 2007 年開始委託外部單位進行滿意度調查，作為服務提升之依據，開發符合客戶保險需求的多元化服務；國泰世華銀行於 2012 年除推出「服務心達人」活動，對於電話客服中心也持續進行滿意度調查，精進客戶接觸點的服務品質；而國泰產險於 2008 年成立「滿意度評議小組」，由人資、稽核及各作業部門主管組成，每月召開會議，針對客戶回覆表現優良及抱怨案件進行評核，擬定改善方案，並將評核結果列為年度考核之依據；國泰投信也於 2012 年針對近 6 萬名電子交易客群進行官網、網路交易功能滿意度調查，以作為新網站功能的改版基石，期許掌握習慣電子交易的深層客群；國泰綜合證券則預計於 2013 年導入五大服務指標，追蹤客戶的滿意度。

	國泰人壽	國泰世華銀行	國泰產險	國泰投信	國泰綜合證券
滿意度調查項目	業務人員、電話客服中心、服務中心櫃檯、理賠服務、電話關懷服務等	臨櫃「服務心達人」活動、電話服務及網路服務等	電話服務、理賠服務及行政服務等	官網、網路交易功能等	新開戶、首次交易 / 電子下單交易、VIP 等
2012 績效	整體滿意度達 92.1%，相較 2011 年 (88%) 提升。	滿意度達 94.9%，相較 2011 年 (89%) 提升。	滿意度達 91%	整體七成以上	預計於 2013 年導入

2012 國泰金融集團服務滿意度績效

國泰人壽重視客戶服務品質，我們期許各項服務客戶滿意度皆能達到 90%；自 2011 年起，推動業務同仁主動拜訪「一年以上無與公司接觸紀錄」的客戶，整體滿意度提升為 92.1%；此外，國泰世華銀行亦致力於提升服務滿意度，2011 年之服務滿意度調查顯示客戶期待能縮短電子郵件回應之時間。經過檢討及工作流程之調整，2012 年我們在電子郵件回應效率上之進步獲得客戶好評，大幅提升服務滿意度。

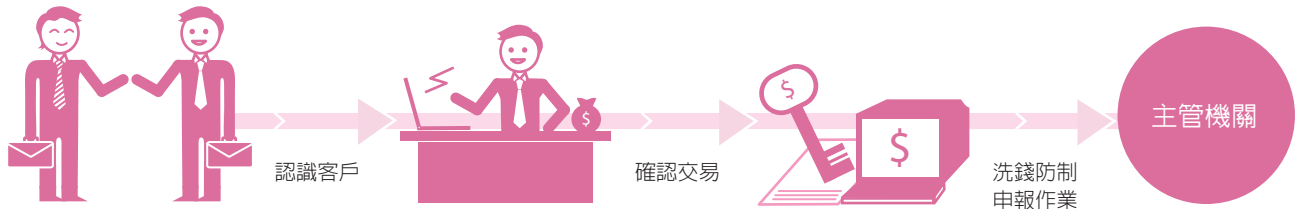
維護客戶權益

合理化商品設計政策

國泰以合理化商品設計為準則，依據客戶的需求設計商品，例如目前國人旅遊頻率高，每年已突破 960 萬人次，也多半會投保旅遊平安險，然而當意外發生時，旅平險的身故理賠金是否能真正用在受益人身上，即成為國人重視的議題，國泰金融集團為此特別整合壽險、銀行、產險，首創推出「旅遊平安險身故保險金自動納入保險金信託」的服務，由銀行將客戶事先預約旅平險身故保險金交付信託的資訊，導入人壽及產險的理賠系統，建構全方位的保險加信託整合機制，以確保理賠金在未來可依客戶的規劃妥善照顧受益人的生活。

協助客戶認識自我風險承受度

除了服務客戶時落實認識客戶 (KYC ,Know Your Customer) ，並透過內部稽核機制監控各種特殊、不尋常的交易，國泰金控所有子公司皆依據客戶投資屬性及商品風險等級，進行商品適合性審查，並針對弱勢客戶（如：70 歲以上）及疑似高風險客戶與交易進行控管，落實客戶保護與洗錢防制。



國泰人壽更於客戶投保新契約時，除了業務人員第一時間詳細解說，續由電話客服全面電訪確認客戶充份了解商品內容，電訪同時亦核對客戶通訊資料正確性，保障客戶日後能確實收到公司各項通知文件之權益。



國泰人壽主動 Call out 團隊

新契約全面電訪，每年電訪 **120** 萬客戶

主動電訪確認客戶充份了解商品內容

核對通訊資料，確保客戶未來權益

未完成電訪前，無條件接受客戶契撤

客戶權益主動提醒

國泰人壽深知保險為長年期契約，客戶常常因為時間流逝而遺忘了自身應有的權益（如：可領年金、滿期金），特別建立客戶權益主動提醒機制，於客戶與公司各項管道接觸時，系統自動提醒未來一個月內權益，將服務從傳統被動式接受指令的服務，提升為主動式的服務。

國泰世華銀行推出 Auto-Fund 紀律性自動停損停利投資機制：因應投資大眾普遍有於心理因素而無法落實停利停損，錯失獲利良機，於 2012 年推出「Auto-Fund 自動停利停損投資機制」，投資人不但可事先設定停利停損點，系統自動於設定點贖回，達到落袋為安的目標，系統也會自動發出贖回通知，讓客戶掌握金流動態。

關懷理債服務專案

自 2008 年雙卡風暴及消費者債務清理條例制定之後，出於主動關懷與為客戶理債的精神，國泰世華銀行規劃

「關懷理債服務專案」，對低收入戶、重大傷病、輕度以上身心障礙、重大災害災民、3 個月以上失業者、特殊際遇家庭、收入來源受季節天候或市場等重大影響者，按其情形給予具彈性之清償方案，以協助客戶處理債務，並改善客戶關係、增加溝通管道及處理特殊案件。2012 年統計案件數為 2,429 件，其中以特殊境遇家庭〈含單親、家暴〉分類件數最多，約為 23%。

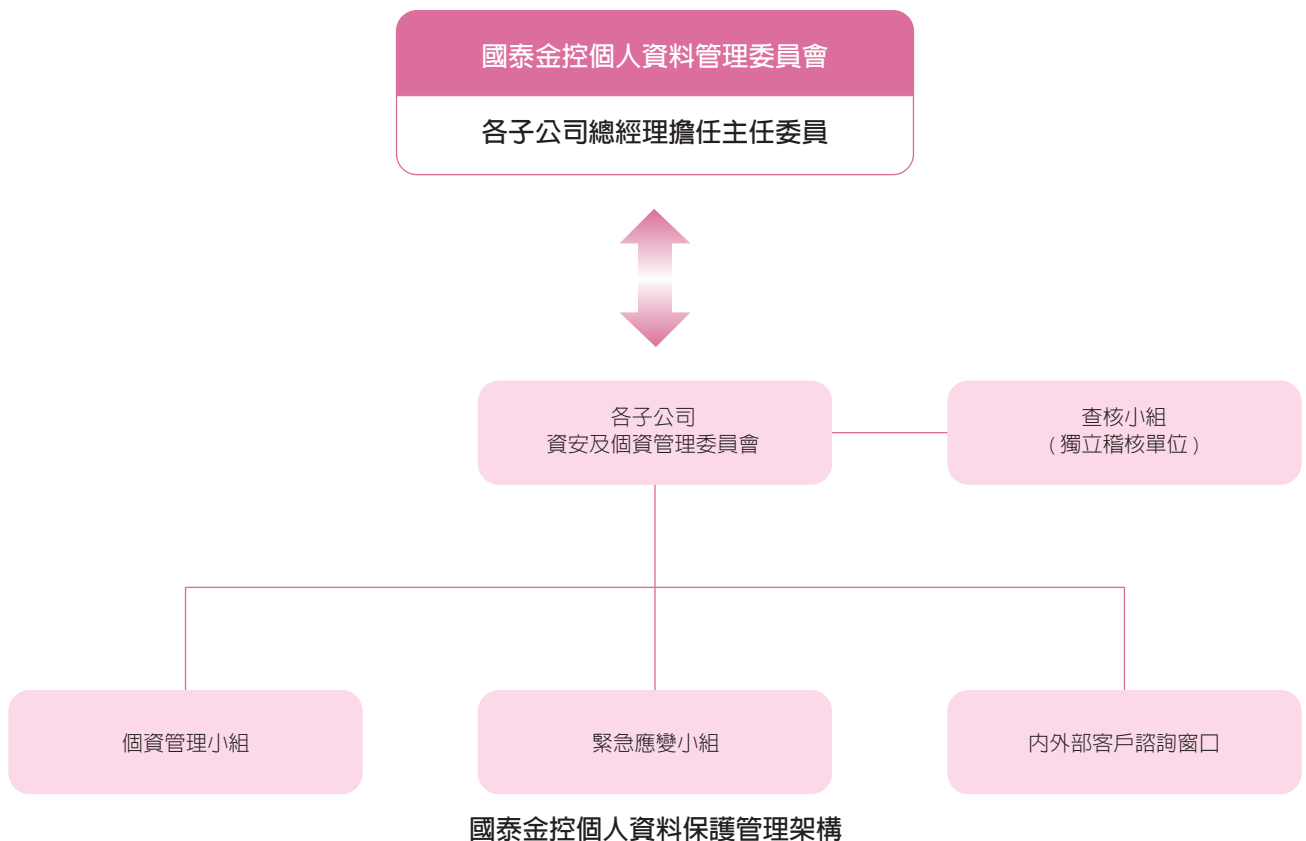
客戶資料保密

隱私權保護

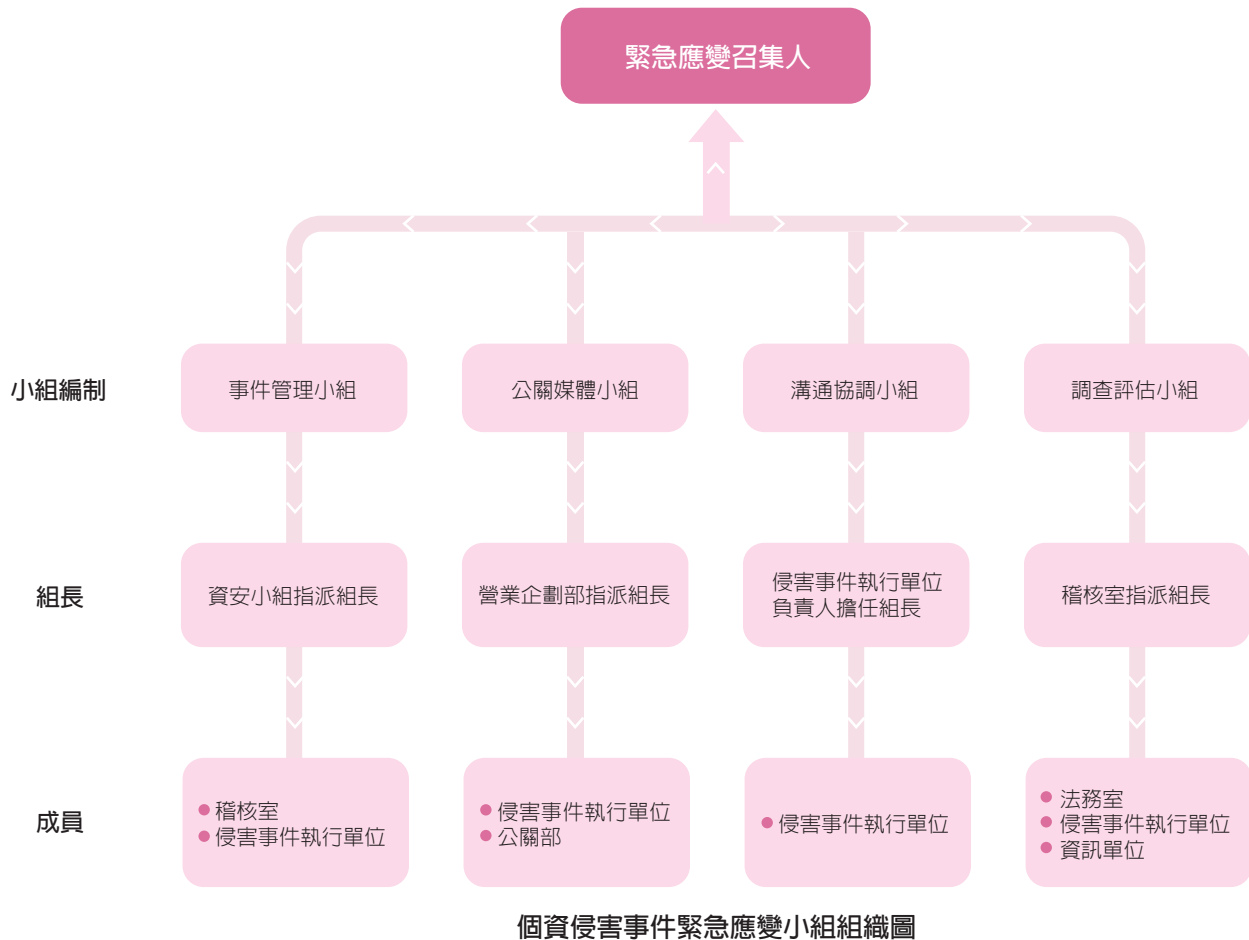
隨著客戶對個人資料自主權的提昇，個人資料保護議題也愈來愈受重視，國泰金控為展現對客戶個人資料保護的決心與善良管理責任，於國泰金控網站建置「國泰金融控股股份有限公司暨子公司保密措施共同聲明」專區，說明客戶資料蒐集、儲存及保護等方法，並提供客戶資料變更及拒絕共同行銷之方式。

2011 年組成「金控個資聯合專案小組」，由外部顧問團隊輔導建置個人資料管理制度，使各項作業皆能符合 2012 年 10 月施行的「個人資料保護法」；更於 2013 年設立「國泰金控個人資料管理委員會」，由各子公司總經理擔任委員，制定國泰金融個人資料保護政策，並由各子公司設立「資安及個資管理委員會」，規劃個資保護專案執行內容，積極推動個人資料管理制度，確保客戶資料安全。

國泰金控於 2013 年設立
「國泰金控個人資料管理委員會」



另外，我們也設置個資侵害事件緊急應變小組，並定期演練，當客戶個人資料發生侵害事件時，能夠即時反應及處理，以維護客戶權益，以國泰人壽為例，個資侵害事件緊急應變小組組織如下：



資訊安全

針對既有資料的安全議題，我們也由內部流程、外部檢核雙面向著手，對內將個人資料管理查核項目納入例行、非例行之內外部資訊安全查核，另一方面，國泰人壽及國泰世華銀行亦通過資訊安全國際認證 ISO 27001，此外，更因為體認到資訊安全非僅侷限於單一幾個重要業務流程，而是整體資訊作業，因而擴大資安認證範圍至電子商務相關資訊作業流程，也積極將資訊安全之責任，從資訊單位擴展至作業單位，以確保客戶資訊安全。

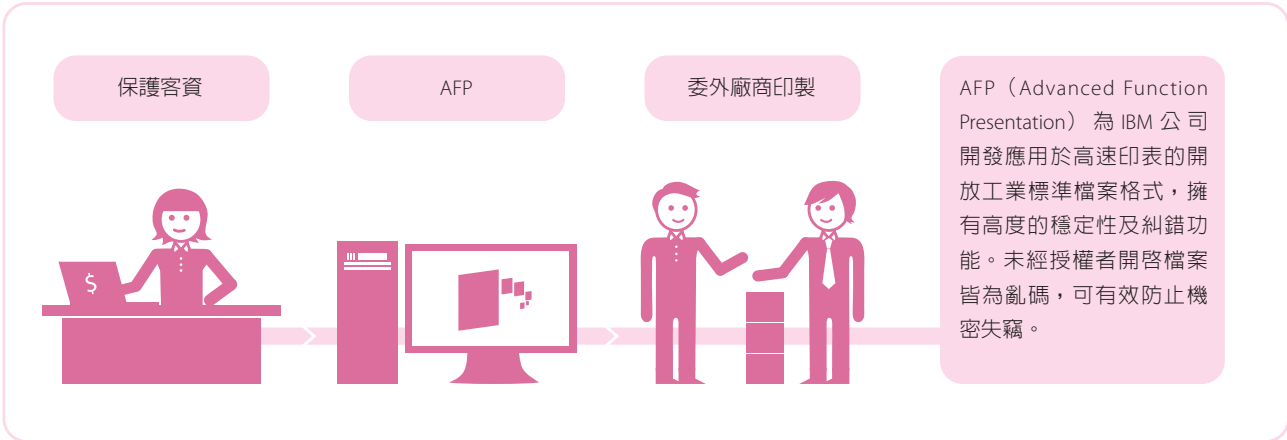
● 交易資訊傳遞保護措施

國泰金控各子公司若有委外廠商協助處理、經手處理客戶的個人資料(如：各項通知單、對帳單等的印製與郵寄)，皆會定期針對委外廠商進行實地查核並留存記錄報告，確保委外廠商的運作過程皆符合契約條款約定。

國泰人壽更進一步確保各項與客戶有關的原始資料不會於委外作業的資訊傳遞過程中被擷取、複製，造成個資外洩。2012年起率先導入以 AFP(註)檔案格式提供委外廠商進行印製、封裝、寄送，將客戶原始資料保留於公司內部，已導入於資料量大的表單，如扣款通知單等文件，不僅符合單據處理作業流程，對客戶資料安全也提供更完善的保護。

2012年起率先導入
AFP 加密檔案
以保護客戶資料安全

2012 年率先導入 AFP 加密檔案確保客戶個人資料安全



國泰世華銀行於 2012 年創新研發台灣最高安全等級的電子金融交易機制：認證密碼鎖 (OTP, One Time Password)，以高安全的加密防護傳送之專用硬體設備，擁有全台業界首推認證密碼鎖中具有離線交易加密的功能，每次交易都會產生一組亂數組合、無法預測之新密碼，每組密碼無法重複使用，逾期亦無法使用，大幅強化網路交易的安全性，有效保障客戶權益。

「安全」是網路銀行唯一的路 國泰世華首創超安全「認證密碼鎖 (OTP)」

網路銀行 行動銀行平板 行動銀行手機

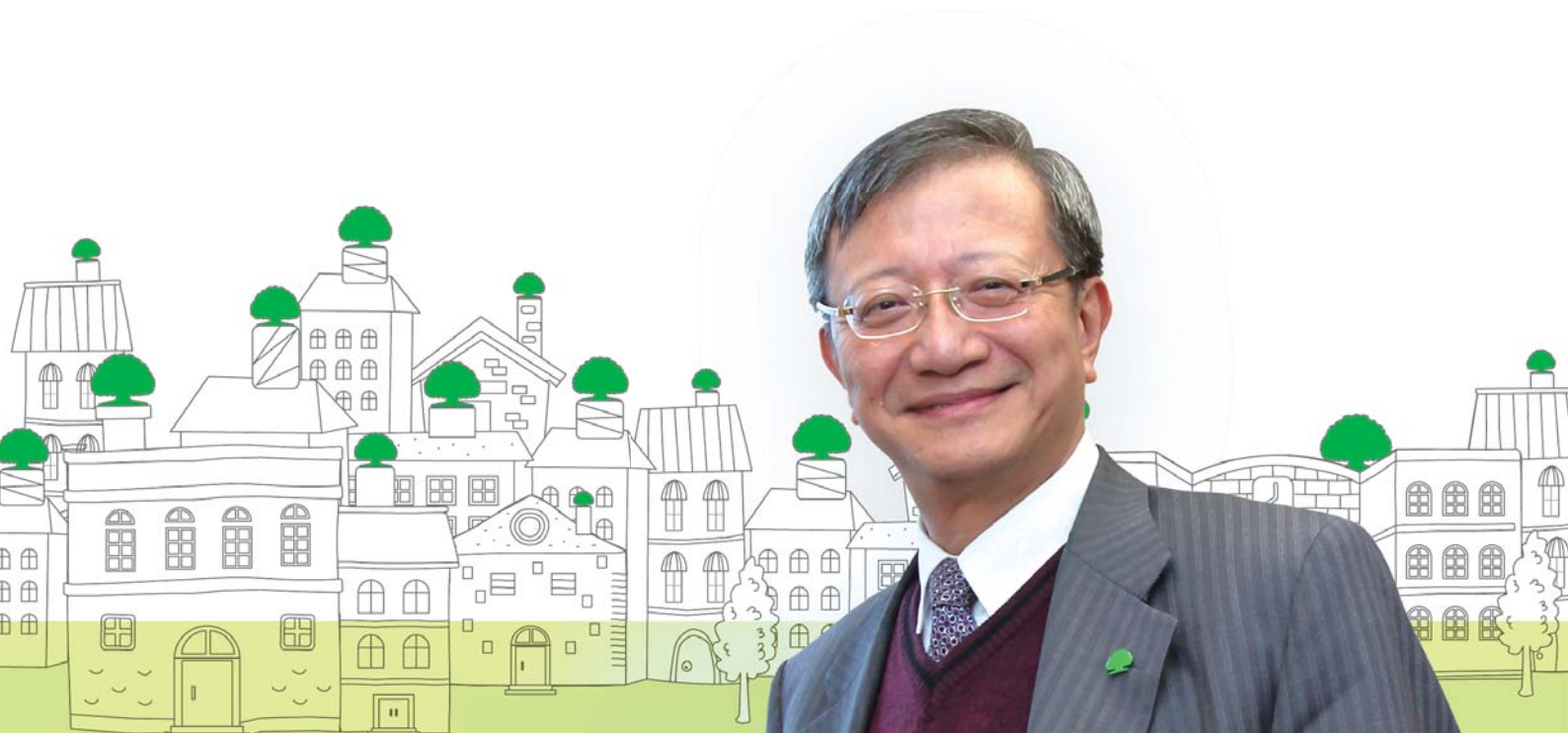
OTP 密碼鎖，保障客戶網路及行動裝置交易

- 密碼隨機產生，無法預測
- 一次性密碼，無法重複使用
- 專用硬體，降低側錄風險
- 名片大小，方便隨身攜帶

● 重視個資法令教育，進行全體同仁教育訓練

為確保資訊安全管理制度的認知及落實，國泰金控各子公司定期舉辦資安教育訓練，搭配不定期外部訓練課程，透過多元化的訓練管道，加強全體員工的資訊安全認知，並依不同職責設計合適課程，將資訊安全觀念內化至日常作業中，國泰金控及子公司全體員工個資法令完訓率 100%。

重視個資法令教育，全體同仁完訓率 **100%**



幸福擁抱 綠色金融

Cheerful Prosperity Green Finance

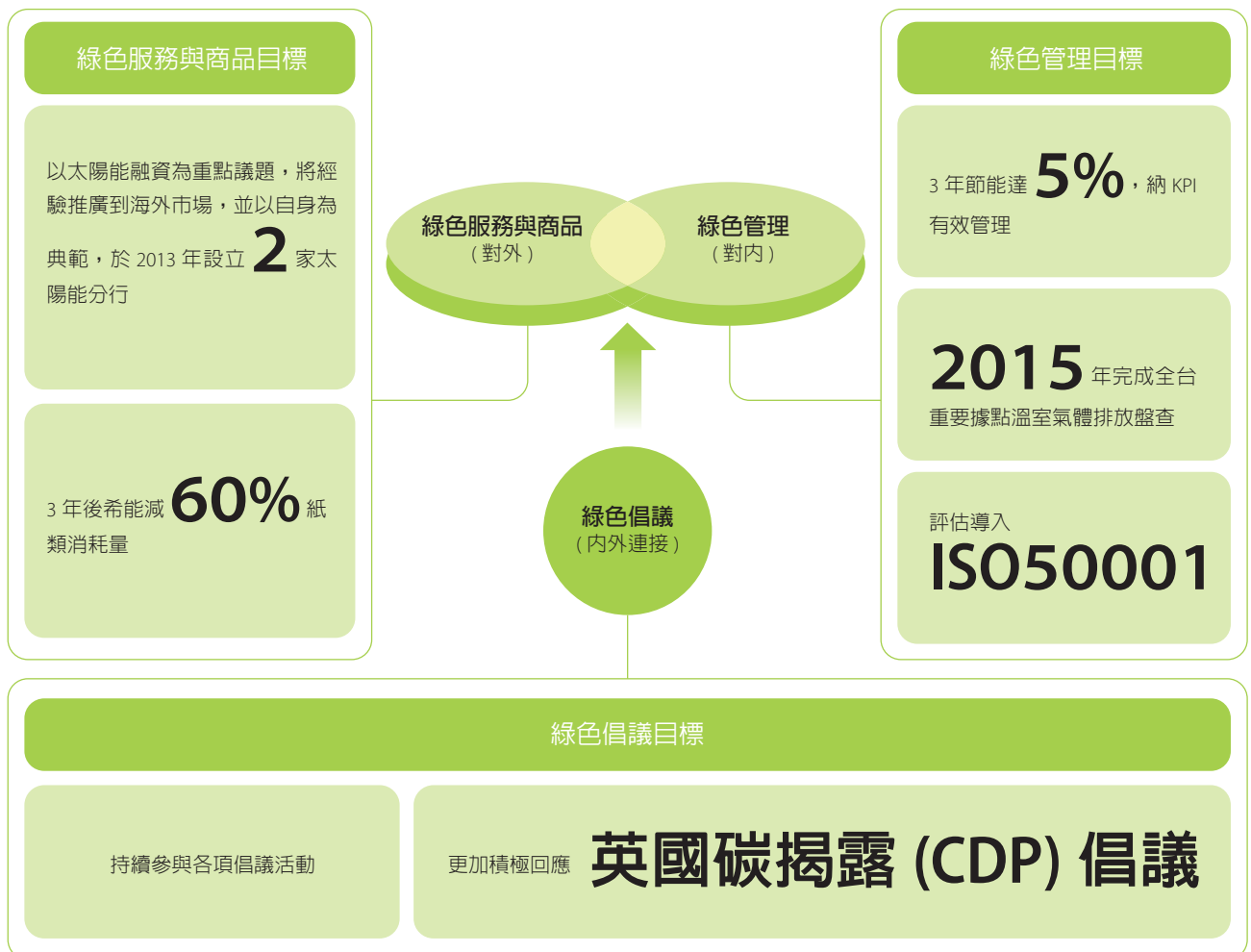
環境保護組 組長

李孔石 協理
(國泰人壽)

「金融業跟製造業不同，沒有工廠只有辦公大樓，是本身碳排放量較低的產業，我們有什麼可以著力的？」這，是一句不管外部或內部常抱有的疑問，也是我們正在不斷努力溝通及努力的重點。對我們而言，雖然金融業在直接耗能上相對較少，但因為掌握著金流，因此跟所有產業息息相關，也跟低碳經濟轉型有著密不可分的連結，這牽涉到商業模式的轉變、消費者行為的轉變等等，而這樣巨大的挑戰及漫長的路程，是我們要自許成為「亞太地區最佳環保金融機構」的道路上，會不斷受到衝擊並且須要進行調整的關鍵。

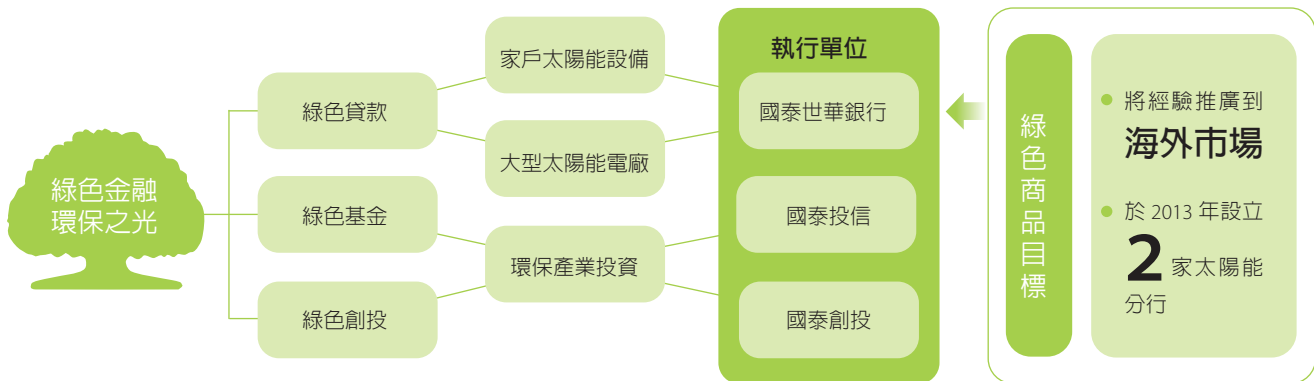
2012 年，我們除了落實行動投保並推廣太陽能光電貸款專案外，也了解到收集資訊的重要性，因而成為第一家展開全台據點溫室氣體盤查計劃之金融業者，同時，我們也開始與供應商、國泰同仁進行環境議題的溝通，以提升環境意識，此外，為了更有效的追蹤並檢視各專案的推動成效，國泰金控企業社會責任委員會的環境保護小組也於 2012 年嘗試訂定明確目標及計劃，強調各公司業務及商品開發部門需結合金融核心職能，規劃綠色經濟相關金融商品，並將現行之綠色貸款專案之推行經驗推廣到海外市場，設定之具體目標策略如下所示：

2012 年環境保護小組
共列出 **7** 項具體目標



綠色金融商品

為了加速綠色金融的推廣，國泰金控以金融業職能為出發點，率領各子公司用心規劃，率先推出多項綠色金融商品，包括銀行的綠色貸款及投信的環保基金，同時投資綠能環保相關產業，我們認為環保和經濟應互相輔助、雙軌併行，才能有效推動，於客戶端可推廣環保理念、開發新客源；於產業端可扶植相關產業發展，以實際作為達到永續目標。



綠色金融商品執行單位對應圖

創新太陽能融資專案 推廣土地分層利用

能源轉型是綠色經濟轉型的關鍵，而台灣中南部因日照充足，擁有發展太陽能光電產業的氣候優勢條件，以推廣綠色金融為企業責任的國泰金控自 2010 年起陸續推出「大型太陽能電廠系統融資」、「小太陽融資專案」，累計至 2012 年底，由國泰核貸之太陽能裝置容量達 42.088MW(百萬瓦)，較去年成長約 2.3 倍，共佔台灣太陽光電發電核貸之市占率達 32%，減排 CO₂ 約 30,228 當量公噸 (註 1)，相當於 78 座大安森林公園 (註 2)，共創民眾、政府、光電業者、銀行及綠能低碳五贏目標。

同時，國泰世華銀行完善的貸款模式，也屢獲大獎肯定，於 2012 年 8 月更是受到政府推薦，成為台資銀行唯一代表，參與大陸「2012 兩岸再生能源合作會議」，出席分享介紹太陽光電融資模式，推廣台灣成功經驗。

另外，對小家戶而言，太陽能設備仍是一個需要謹慎考量的項目，也因此許多民眾對這樣大筆的投資，以觀望保留的態度為主，國泰世華銀行選定日照充足，方位適宜的高雄明誠分行，於 2012 年底籌劃設置太陽能板，並將持續收集產電、耗電資訊，此外，我們也預定在台南設置第二家太陽能分行，以這兩處銀行的經驗作為未來推廣之宣導案例。

2012 年太陽能光電款專案總裝置容量達 **42MW**，較 2011 年成長約 **2.3** 倍

2012 年國泰世華銀行太陽光電發電核貸之市占率達 **32%**

籌擬設置太陽能分行，

將於 2013 年完成

第一家 太陽能分行

註 1：工業技術研究院 - 台灣地區平均每一盞發電量 1,000-1,500 度，因案場多位於中南部，以一盞平均年發電量 1,350 度計算；依經濟部能源局 2013 公告 - 節省一度電相當於減少溫室氣體 CO₂ 0.532 公斤的排放。

註 2：能源局 - 1 座大安森林公園 1 年 CO₂ 之吸收量為 389 公噸計算。

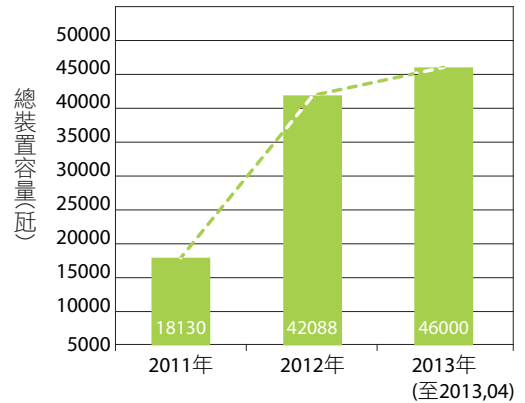
給台灣一個乾淨的未來

國泰金控太陽能融資專案 電廠結合農業、漁業及辦公廳舍的實例

曾經歐洲各國政府的電力收購制度 (Feed-in Tariff, 簡稱 FIT) 引爆太陽能產業蓬勃發展，太陽能被人們賦予厚望，認為它是一個未來產業，是一條必走之路，然而，隨著各國政府逐漸調降太陽能的補貼，再加上過量生產造成的價格下跌，風光一時的產業成了「慘」業，各家銀行更是聞太陽能色變，在相關產業苦苦支撐的同時，我們不禁思考，國泰有沒有可能在再生能源這個議題發揮金融業的核心能力？

國泰世華銀行於 2010 年底突破太陽光電產業屬高風險產業的既定思考，針對下游終端市場提供專案貸款，並發展 SOP，並不強調擔保品，而是以售電收入及未來成長性為融資主要考量，推出「大型太陽能電廠系統融資專案」，迄今已核貸 42MW(百萬瓦)；2011 年底，更率先推出「小太陽融資專案」，針對民衆在自宅屋頂設置太陽光電系統提供優惠融資，並估算裝設設施之民衆 20 年報酬率可達 16.6%，藉由兩項專案，有效解決民衆及企業資金取得的問題，與政府一同推廣土地分層利用，以及未來分散式電力來源的概念。

國泰世華銀行太陽能融資專案執行成果



將人留在家鄉 土地多層利用

農村生活辛苦、收入沒有保障，看天吃飯的困境導致農村的人口流失、老齡化，已經是一個十分普遍的問題，那麼，太陽能發電有沒有可能成為農民在從事農務、養殖之餘的另一份穩定收入？

南部一位業主提到，繼承家族土地後，本來想將土地賣掉、搬遷到都市，「但國泰世華銀行的太陽光電綠能專案融資，讓我在魚塢上方加了太陽能發電系統，留住我的土地，還多了額外的固定發電收益。」以 1 公頃農地為例，若架設太陽光電設備，發電收入每年可達上千萬元，不僅不必離開家鄉，還可以將土地、電廠交給下一代繼續經營。



畜牧業與再生能源異業結合

屋頂屋裝太陽能板兼具發電和降溫的效益。國泰世華銀行透過專案貸款方式協助建立全台第一座太陽能養豬廠，該位業主說道：「自從屋頂裝太陽能板之後，陽光不會直射，夏天溫度降了 2~3 度，豬舍育成率更好，連原本用來降溫的冷卻設備電費也省了！」



國泰全球環保趨勢基金

本基金資產投資到全球各地，主要將投資於全球環境保護相關事業之有價證券，在產品設計與投資內容皆本著對社會負責的態度，精選能夠改善全球環境的公司投資。近年基金規模持續下降，主因投資人於金融海嘯後，對風險性投資較為保守所致。國泰將持續追求長期優良穩定的投資績效，以擴大基金規模，相關投資策略則著重於挑選出具有下列特性之事業：

- (1) 環境保護相關事業
- (2) 替代能源相關事業
- (3) 水資源相關事業
- (4) 農產品及相關生物科技事業
- (5) 其他與環保趨勢相符合之保健、保育、大宗物資、能源、服務等。

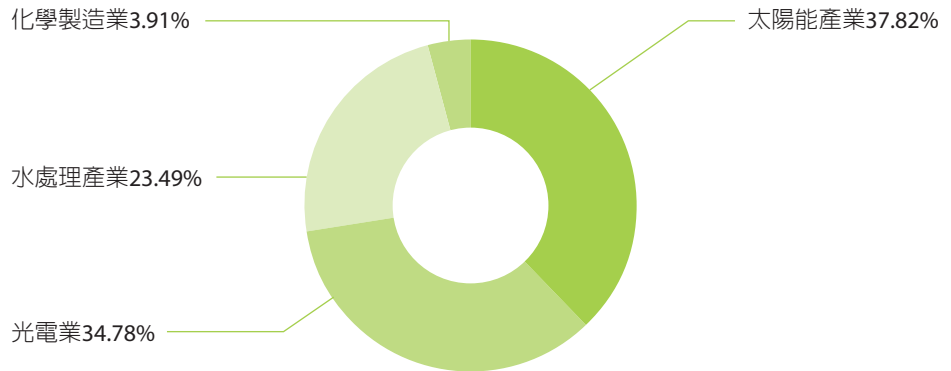
國泰全球環保趨勢		
最近一個月	報酬率/ 平均報酬率	7.41
最近三個月	報酬率/ 平均報酬率	10.59
最近六個月	報酬率/ 平均報酬率	15.07
最近一年	報酬率/ 平均報酬率	3.35

國泰全球環保趨勢基金近 1 年績效表
<http://www.cathaysite.com.tw/fund/fund04.aspx?fundid=01102>

國泰投信相關基金規模達 **6.3** 億元

國泰創投 持續執行綠色產業相關創業投資

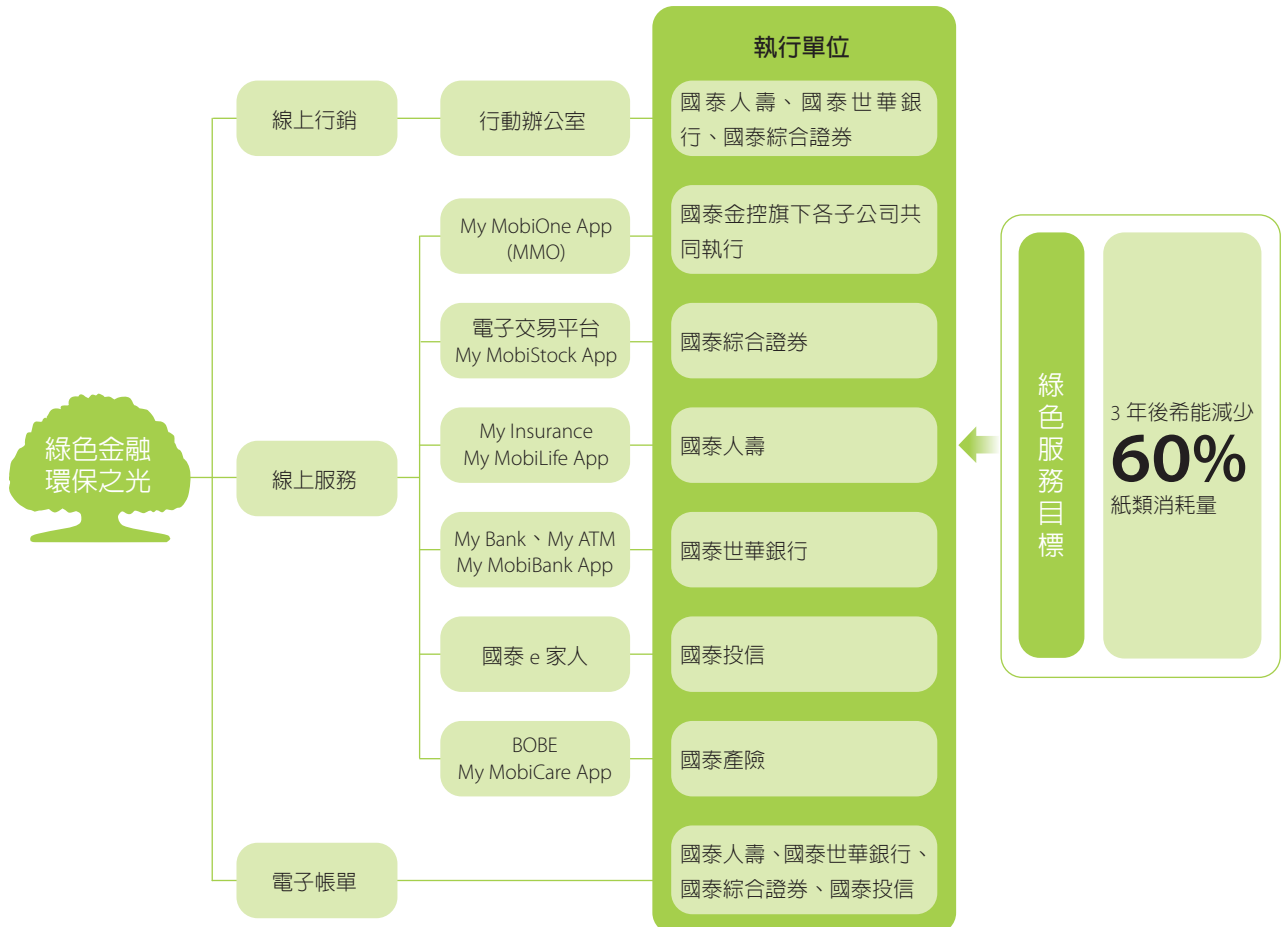
國泰創投持續對於產品或服務符合節能環保之綠色產業執行相關創業投資，著重於產品具市場可接受度及成本競爭力，處於擴張期且公司已獲利之案源。截至 2012 年 12 月 31 日止，投資部位中可歸屬為綠色環保產業為 1.8 億，其產業分類如右圖所示：



國泰創投 2012 年綠色環保產業投資佔比圖

打造行動辦公室

「無紙化」說來是一個簡單的概念，但它卻牽涉到國泰內部的同仁、外部的客戶的整體行為習慣，也因此，我們從內部的營運一直到外部的行銷、購買商品、售後服務等，使用新技術、開發新系統、訓練同仁、帶動客戶，共同響應愛護地球，減少碳排放。



綠色服務執行單位對應圖

線上行銷與服務

● 全方位行動服務

為了落實無紙化線上服務，並提供客戶更多元的投保方式，國泰人壽自 2011 年 4 月推出「行動辦公室」之後，至今業務人員已不需在公事包內裝著滿滿的 DM，只要打開平板電腦中的國泰書櫃，即能向客戶展示集團各子公司近 300 種商品 DM、條款等，若客戶想要研究商品 DM 內容，也可立即轉寄給客戶，並可透過商品試算 App，不必上網即可試算。

針對有房貸需求的客戶，業務員可運用平板電腦的定位服務，即能查詢附近擔保品房價，預估擔保品行情，還能計算本息攤還金額、貸款餘額、轉貸是否有利以及計算土增稅，給予客戶最全面的房貸建議。

2012 年 6 月，國泰人壽領先業界推出行動投保服務。業務同仁可利用 iPad 輸入法定要保書的內容，系統即可直接搜尋客戶基本資料，將以往紙本核保模式所需的 3 天時間，大幅降低為 10 分鐘！除了新契約透過平板電腦投保外，客戶資料保全變更和醫療理賠預付金申請，也都可以在平板電腦辦理，縮短服務流程。

10 月我們再次更新，將原本需逐一填寫的 280 個欄位，以電子簽名及資料自動帶入方式，縮短填單時間，並於全台 23 個區部進行同仁巡迴講習，截至 2012 年 12 月底，已完成 49,064 件新契約數，統計可省下約 56 萬張紙。遙遙領先同業，創下受理件數最多、24 小時全年無休、提供即時保障等多項業界之先。

另外，國壽積極推動多元之線上交易服務項目，在「My Insurance 線上服務櫃檯」中，提供業界最多 29 項線上交易項目。2011 年度線上服務交易佔率為 11%，2012 年達到 12.8%。

● 國泰綜合證券「國泰樹精靈 HD」電子下單軟體

為推廣電子交易，國泰綜合證券 2012 年 7 月推出 MMS-iPad「國泰樹精靈 HD」新版下單軟體，強調「簡單、智慧、即時、精準、多元」五大特色，提供全畫面下單匣、滑動價格拉桿、瀏覽紀錄自動記憶、50 檔自選股、16 項盤後圖表數據、客製化個股新聞等設計。具備雲端自選股同步功能，讓投資人在不同 iPad 登入都能看到同一組自選股。

該下單軟體成交量更呈跳躍性成長，不到 3 個月時間成長了 3 倍以上。此外，2011 年啓用的行動辦公室也發揮功效，營業員在盤中不必接單，可以帶著 iPad 外出服務客戶，成為證券商中唯一獲得本年度金炬獎「年度創新設計獎」的業者。

利用 iPad 立即展示 **300 種**
保險商品

2.6 萬名業務員，已有 **80%**
以上配備 iPad

國泰人壽行動投保

受理件數最多
24 小時全年無休
提供即時保障

截至 2012 年底
行動投保共受理

49,064

件新契約，共節省

56 萬張紙

國泰綜合證券下單軟體

成交量成長 **3** 倍以上

行動商務領航者

國泰綜合證券 iPad 專用的「國泰樹精靈 HD」App 花費半年多的時間討論修改，小至功能選單 icon，大到整體畫面，處處皆力求絕佳的質感呈現，尤其搭配 new iPad 視網膜技術，就算長時間看盤，也提供有行動商務需求的投資人最佳眼睛保護。然而，推出這個 App 只是第一步，之後將會規劃新版 iPhone 下單 App，並於後台主機系統逐步完工後，再搭配雲端推波及客製化服務，一步步提供全方位的服務，成為行動商務領航者。



電子單據推廣

為了由內而外有效推廣電子單據的使用率，2012 年邀請集團內部同仁申辦電子單據，集團同仁申辦率從 57.6% 有效提升至 80%。

至於對外客戶推廣，2012 年國泰世華銀行新增 ATM 自動化設備交易或查詢時，提供免列印交易或查詢資料之選項，節省紙張使用。針對獎勵客戶使用電子帳單，則以免費電子雜誌等優惠活動吸引客戶申請，客戶申請電子帳單比例由 2010 年 7% 增加至 2012 年的 14.35%。

集團同仁電子單據申辦率從 57.6% 有效提升至

80%

國泰世華銀行客戶申請電子帳單比例 2012 年達

14.35%

年度	實體對帳單 (份數)	電子對帳單 (份數)	電子對帳單 比例 (%)
2010 年	17,198,367	1,270,518	7%
2011 年	17,815,878	2,223,842	11%
2012 年	18,148,814	3,041,779	14.35%

國泰世華銀行電子帳單比例表

國泰人壽亦於每季推出電子單據獎勵，透過多項抽獎活動鼓勵保戶申辦；而為了便利保戶申辦電子單據，更於 2012 年下半年導入多管道申辦電子單據，保戶只須透過一通電話或上網，即可申辦電子單據。保戶 2012 年申辦電子單據達 56.7 萬人，2013 年目標為 75 萬人。

守護環境 別再紙上談兵

現在申請與泰金銀集團各子行公司電子帳單，可享精選禮遇回饋！

國泰綜合證券 活動詳情

- 10/14/15~10/16/30：首次申辦本行「信用卡」、「基金儲蓄卡」或「基金理財」電子對帳單，並成功傳送給筆者，即可獲贈「下載紅利 現金抵用券 50 元」。(與申請新開戶禮之次)
- 10/14/15~10/16/30：首次申辦本行儲戶自動扣繳信用卡費，並於 10/16/15 前成功扣繳一筆者，可再獲贈「下載紅利 現金抵用券 50 元」。

活動辦法 符合上述資格之客戶可獲得 1 次抽獎機會

頭獎 iPhone 4S 16G-台 (2名)	二獎 iPad 2 WiFi 16G-台 (2名)	特獎 大獎發財碼 總獎金 1,000 元 (10名) 星光三題 總獎金 3,000 元 (3名)
--------------------------------------	--	---

注意事項：1. 本活動贈「現金」、「紅利券」或「基金儲蓄卡」或「基金理財」電子對帳單及以本行儲戶自動扣繳信用卡費之客戶，均可參加抽獎活動。2. 本活動抽獎結果將於本行公告，本行將保留抽獎活動之權利，並於本行網站上公佈。

國泰人壽 活動詳情

10/14/1~10/16/30：保戶首次申辦電子單據(自前為已申辦或曾經申辦已取消費者不適用)，前 5,000 名申辦者參加抽獎，有機會獲得 **林書豪 17 球衣 (30名)** 或 **林書豪名片式 4G 隨身碟 (70名)**

活動辦法

4/1~4/30 申辦成功者可抽 The New iPad-台 (1名)
4/1~5/31 申辦成功者可抽 The New iPad-台 (1名)
4/1~6/30 申辦成功者可抽 下載紅利 現金抵用券 200 元 (500名)

註：1. 抽獎活動由本行委託專業抽獎公司辦理。2. 抽獎活動之抽獎日期、抽獎地點、抽獎辦法、抽獎名單、抽獎結果、抽獎活動之相關資訊，請洽本行各分行、各分公司、各營業處、各服務中心、各分公司、各營業處、各服務中心、各分公司、各營業處、各服務中心。

國泰商業銀行 活動詳情

- 10/13/5~10/15/31：國泰綜合證券客戶完成電子對帳單申辦，即可參加「愛地球好事」抽獎活動，有機會獲得 iPhone 4S-台 (1名) 或 下載紅利 現金抵用券 300 元 (100名)。

*詳閱活動內容及相關申請辦法，各分行公司公佈內容為準，如有疑難，請洽您的服務人員。

國泰金融集團

環保職場

「目標」是驅策執行的最佳動力！因此國泰於 2012 年在綠色管理的部分擬定三項目標，希望能腳踏實地的逐步改善。

能源、溫室氣體管理

● 執行溫室氣體盤查機制 確認減碳基礎

國泰金控於 2012 年起開始嘗試自行盤查能源耗用狀況，並於「2011 年國泰金控企業社會責任報告書」內揭露國泰人壽總公司及國泰世華銀行總行大樓碳排放數據，而自 2013 年起，我們將偕同顧問輔導單位，以國泰金融集團為範疇（含金控暨各子公司（含重要據點）），進行為期三年、分階段式的溫室氣體盤查作業，以對外揭露盤查數據，並自我檢視擬定相關減碳方案。

綠色管理目標

2015 年
完成全台重要據
點溫室氣體排放
盤查

● 訓練內部人員 提升節能意識

國泰金控訂有「節能減碳作業要點」規範 11 項節能減碳措施，由行政處行政管理部負責節能減碳措施之規劃與督導。另外，國泰金控於各部門皆設有節能減碳專責人員，以負責節能減碳措施之執行與宣導。2012 年，國泰金融集團響應經濟部推廣金融業三年內節能至少 5% 專案，並藉此引進節能講師以協助培育相關環保種子人員，並亦舉辦多項內部活動，以提升同仁意識。

綠色管理目標

3 年節能達
5%，納入
KPI 有效管理



營運管理

● 引入 ISO 管理系統 系統化效率節能

國泰藉由 ISO14001 建立環境管理基本架構，從中檢視營運過程對環境所造成之直接或間接影響，並規劃出改善方案與改善目標，持續檢討與修正。國泰人壽於 2012 年 3 月 14 日正式取得 ISO 14001 環境管理系統驗證，為金融服務業首家通過的公司。未來，我們則會考量導入 ISO50001 系統，進一步有效執行能控計劃，希以系統化的管控及作業方式達成節約能源的目標。

綠色管理目標

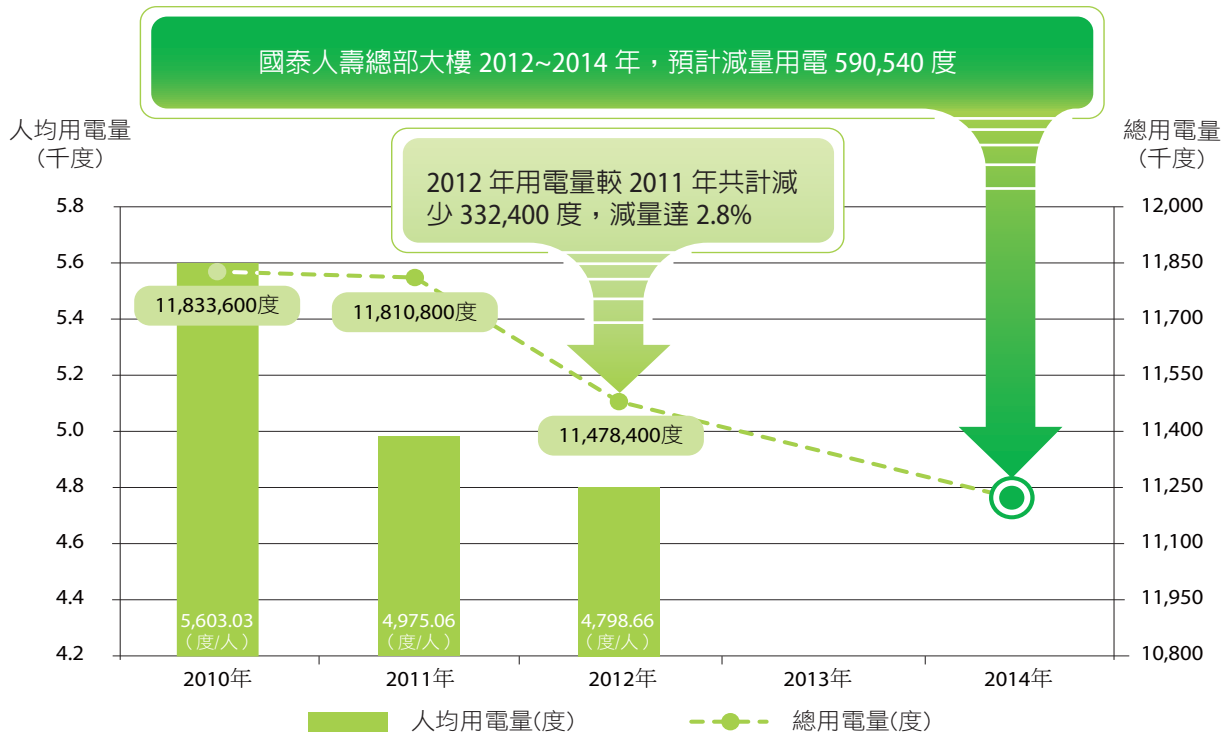
評估導入
ISO50001

減碳規劃 三年節能 5%

為達成國泰人壽（總公司大樓與自有大樓：松山大樓、永和大樓及佳里大樓）與國泰世華銀行（總公司大樓與自有行舍：天母分行、三重分行、香山分行及大甲分行）三年（2012 年至 2014 年）內節能 5% 的目標，我們以 2011 年為基準，預計針對辦公大樓中用電佔率較高之照明與空調設備進行節能規劃。

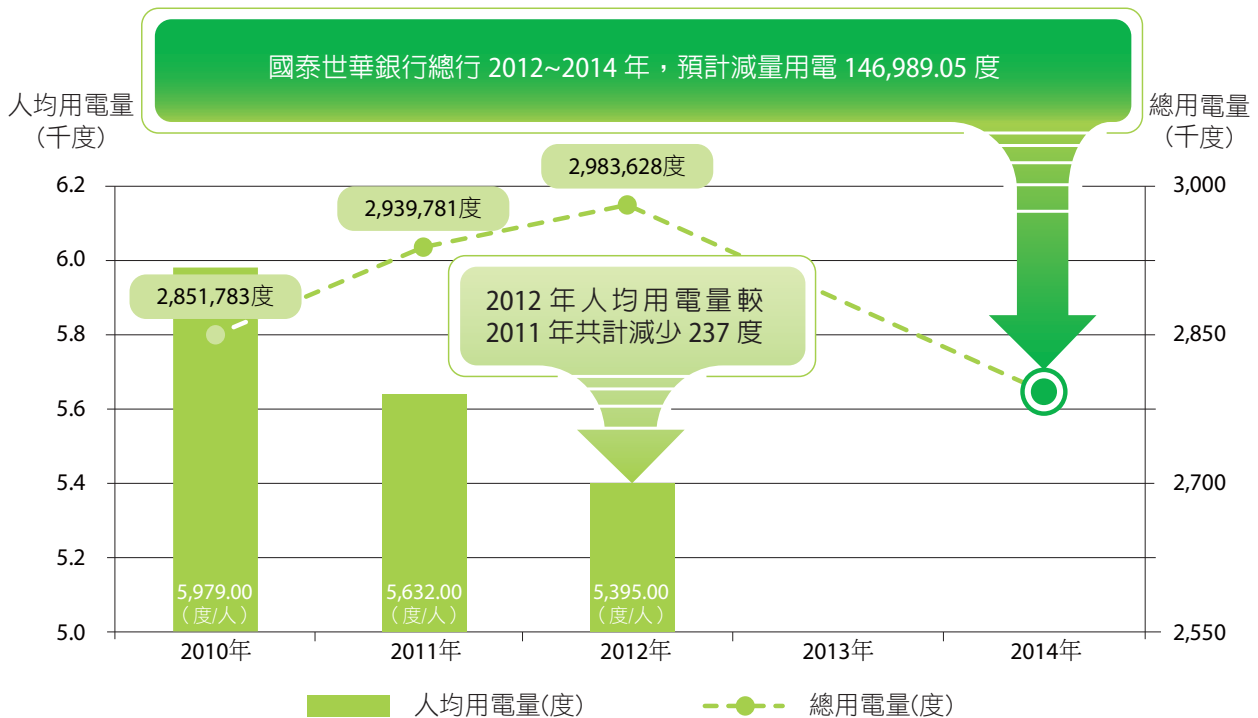
國泰人壽總部大樓 2012 年共使用 11,478,400 度電，透過縮短開水機及蒸飯箱使用時間、室內照明設定自動定時關閉、及部分照明減蓋、宣導下班拔除電器插頭等措施，共減少 332,400 度電；國泰世華銀行總部使用 2,983,628 度電，因人數增加較去年增加 43,847 度電，然每人平均用電減少 237 度，經統計 2012 年人壽及銀行

總部用電共 14,462,028 度電，相當於 52,063.30GJ，產生之溫室氣體排放總量為 7,694 CO₂ 當量公噸（計算基礎同 p.36 註 1），預計未來逐步納入其他營運據點盤查結果；直接能源則以公務車汽油、大樓緊急發電機柴油為主，2012 年總用量為 8,843.97 GJ，總計 930.0 CO₂ 當量公噸，其他間接溫室氣體排放包括商旅、通勤等，因數據取得困難不易統計，故未納入盤查。



國泰人壽總公司大樓近三年用電狀況

註：國泰人壽總公司大樓包含國泰人壽、國泰金控、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信等公司。



國泰世華銀行總行近三年用電狀況

● 設立獎勵機制 員工節能減碳拿獎金

為了獎勵同仁節能減碳，國泰人壽與國泰世華銀行公司於 2012 年首度舉辦營業單位節電比賽，評比項目為各單位電費和去年同期比較之節電比率，除每月公佈成績外，並透過高階主管會議和國泰學習網 (CSNM) 宣導節電活動及重點做法，活動結束後績優單位可獲獎金肯定，透過獎勵有效降低電費支出，更讓同仁自動作環保，養成節能好習慣，透過各單位的主動參與，該活動節能成效超過 2% 以上；前三名之單位的節能成效更超過 5%。

該活動節能成效
超過 **2%**；
前三名節能成效
更超過 **5%**

執行公司	活動期間	參與人次	效益
國泰人壽	5-10 月	約 26,000 人	較去年同期電費減少 2.86%
國泰世華銀行	5-12 月	約 4,600 人	較去年同期水電費總減少 2.98%

2012 年度 (5-12 月) 節電比賽效益表

假設公司每台個人電腦每天設定休眠 1 小時，一年可節省：

3 元 / 度 * 0.1 度 * 252 工作天 * 7,230 台 = **546,588 元**

本月強打
電腦設休眠 減碳又節能



另外，為了深化同仁環保節能的觀念，將行動融入日常生活中，國泰人壽首次舉辦「我的節電經驗談」徵文比賽，提供同仁分享節能經驗的知識交流平台。從觀念至行動，國泰舉辦的環保競賽影響每位國泰人的生活態度，我們期以企業自身力量發起，串連全台營業據點、所有同仁、客戶和民衆，深植環保意識，守護家園。



綠色管理 強化營運效能

國泰金控訂有「採購管理要點」及「廢紙處理作業要點」，由行政處行政管理部負責督導，其中「採購管理要點」載明優先採購環保節能產品。2012 年 8 月，國泰金控於供應商合約中，增列廠商需確實遵守環境保護等相關法令規範，以確保供應商皆符合標準；另外，國泰人壽也於 2012 年 2 月訂定「環境管理政策」，以實踐綠色承諾。針對辦公環境的節能措施，我們也早已推行多年，包括辦公室照明逐步汰換為 T5 省電燈管、走道與非辦公區域照明減蓋、設定午休與下班關燈機制、彈性調整空調開啓時間以達節能效益等措施。2012 年用水、資源回收、綠色採購等進展如下頁所示：

於供應商合約增列廠商需確實遵守環境保護等相關法令規範

資源回收

項目	2011	2012
廢電池	34.2	121.4
廢光碟片	22.3	19
廢手機	9.7	2.9

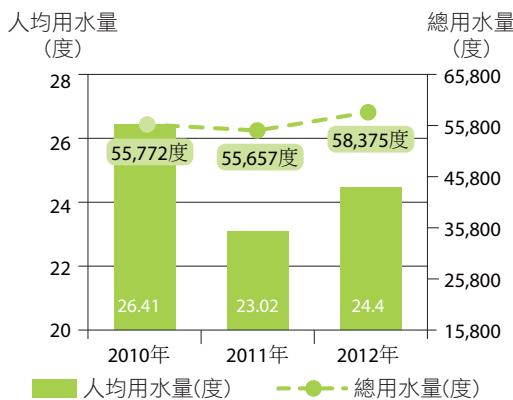
國泰人壽總公司資源回收數量 (公斤 / 年)

項目	2011	2012
廢電池	4.43	4.65

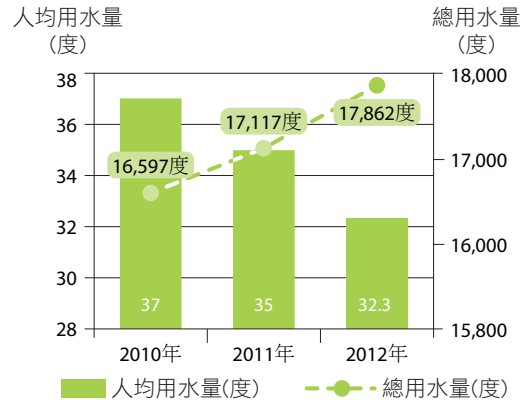
國泰世華銀行總行資源回收數量 (公斤 / 年)

水資源使用

國泰金控水源 100% 來自台灣自來水公司，無取用其他方式之水源，對水源無重大影響。2012 年國泰人壽用水量為 58,375 度，每人平均用水量為 24.4 度 (因執行設備維護用量些微上升)；國泰世華銀行因人數增加，總用水量增加，但人均用水減少 2.7 度。



國泰人壽總公司大樓近三年用水狀況



國泰世華銀行總行近三年用水狀況

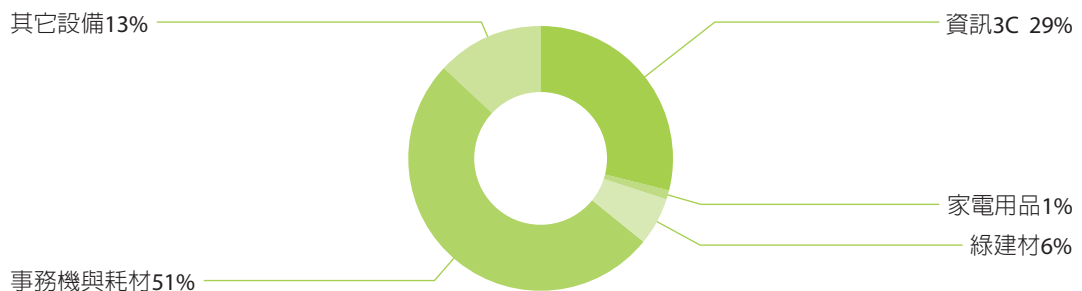
綠色採購

2012 年國泰金控綠色採購金額達 1.5 億元，連續三年 (2010-2012 年) 獲得台北市政府與環保署「綠色採購績優企業」表揚，以執行中的節能專案為例 (台北國際大樓)，持續進行大樓節能設備改善或汰換作業，每年共可節省約 298,802.6 度電，減排 CO₂ 約 159.0 當量公噸，相關採購如下表所示：

	2011	2012	已更換比例
大樓 T5 燈管更換	更換台北國際大樓燈管，汰舊燈具共 1,343 盞	更換台北國際大樓燈管，汰舊燈具共 630 盞	39%
大樓氣冷式空調機更換	更新台北國際大樓共 10 樓層氣冷式空調機	更新台北國際大樓共 8 樓層氣冷式空調機	32%

台北國際大樓綠色採購表

- 註：1. T5 燈管節能效率提升 30%，更換 1 盞每年估計可節省 40.3 度電。
- 2. 氣冷式空調機節能效率提升 40%，更換一樓每年估計可節省 34176.7 度電。
- 3. 依經濟部能源局 2013 年公告一節省 1 度電相當於減少溫室氣體 CO₂ 0.532 公斤的排放。



2012 年綠色採購項目比例

綠色倡議

2012 年，我們開始積極參與環境相關的外部網絡，並相信這些連結會在公司付出心力的同時，成為刺激我們提升的最佳方式，同時與其他企業和相關單位共同努力，形成正向循環，互相交流及增進，共同促進永續環境。

加入節能巡邏隊

2012 年國泰金控加入台灣節能巡邏隊，派遣機電志工不定時配合巡邏隊至各大樓執行能源檢測活動，2012 年巡邏隊共執行 15 次行動，包括為統一超商、大同區公所提供節能診斷之免費服務。

連續四年回覆 CDP 問卷 2012 年簽署加入支持

英國碳揭露專案 (CDP) 為目前全球最大的碳資訊揭露重要資料庫，國泰金控自 2006 年起即接到 CDP 問卷回覆邀請，為台灣最早受邀的金融業者，同時，也為目前為止回覆最為持續的金融公司，2012 年底國泰金控正式簽署支持 CDP，希望藉由這個國際平台，一方面以金融業的角度與世界大型公司進行議合，呼籲碳風險、機會以及管理的重要性，另一方面則藉由問卷的內容，作為自我管理機制的檢視及提升。2012 年我們承諾未來將持續回覆 CDP，也會更加積極改善內部機制，提升對氣候風險與機會的認知及回應。

於 2012 年年底決議支持英國碳揭露 (CDP) 倡議，成為台灣 **4** 家簽署金融業之一

響應「夏月·節電中」、「金融業、餐飲及鞋店業集團自願性節約能源簽署大會」活動



國泰金控 2012 年 5 月 29 日響應經濟部能源局「夏月·節電中」活動後，除由本身營運場所開始做起，執行冷氣不外洩並陸續更換高效能燈管，落實該活動之宗旨，8 月 17 日，本公司更基於善盡保護地球責任與環境共生的理念，再次響應經濟部舉辦「金融業、餐飲及鞋店業集團自願性節約能源簽署大會」，期能藉由該活動參與，以自願性節能理念，透過政府相關輔導政策達成三年內節省 5% 能源之目標，以更具體的節能減碳實績來貫徹本公司環保作為，攜手為守護地球盡份心力。



幸福培育 快樂員工

Cheerful Growth Happy Employees

員工照護組 組長

蔡翔馨 協理

(國泰金控行政管理部)

越大的企業越容易、也越困難成為幸福企業，原因是因為大企業較有制度，也更有資源照顧其羽翼下所有的員工，但同時，越大的企業內部的流程也越複雜，零零總總需要注意的事情也越多，這個在所有大企業常見的現象，在國泰，卻是幸福的開始…

「幸福，就是如何看待我們所擁有的一切」，在國泰金控幸福字典中，我們是這樣定義的：員工的幸福感不是他們想要甚麼國泰就提供甚麼，而是我們協助員工如何達成他們所希望的目標及生活。因為我們確切知道當員工能主動擁有創造幸福的能力時，這種幸福感才是最值得珍惜、驕傲也最真實。

2012 年，國泰正式啟動「績效與薪酬制度優化」專案、全面進行 M 化教育及認證，並實行 8 項溝通機制，以落實員工、主管、公司間三向溝通，另外，金控 CSR 委員會員工照護小組也將建置人才管理機制及領導力架構、改善績效發展與薪酬制度、調整新進人員課程訓練定為短期目標，做為 2013 年持續追蹤及改善的項目。

人員任用架構

國泰相信「領導藝術的本質在於知人善用」，我們珍惜每位優秀人才並秉持「用人唯才」及「適才適所」理念，協助員工發揮最大的價值。任用過程當中，為確保員工工作權利，我們嚴遵相關勞動法令，無雇用童工或強迫勞動之情事，並協助全體員工了解工作規則及簽訂勞動契約書。此外，為促進弱勢團體充分就業，除適額晉用身心障礙者外，於 2012 年更積極與「中華視障經穴按摩協會」合作僱用 12 位視障按摩師，如此一來，還能幫助員工在繁忙的工作裡享受悠閒片刻，儲備體力再出發！

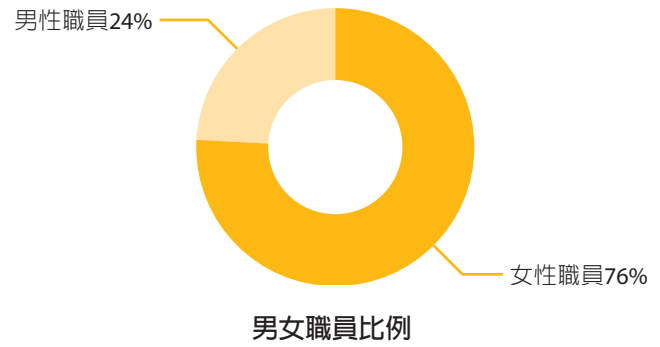
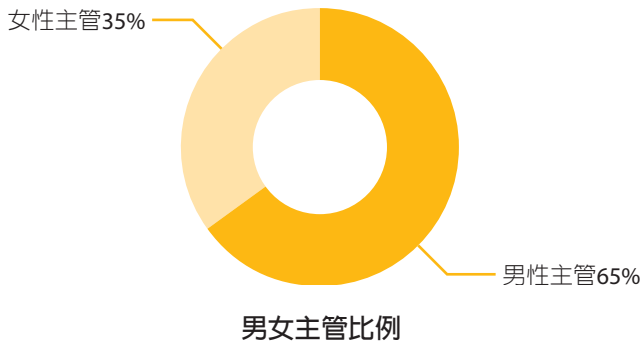
2012 年與 中華視障經穴按摩協會合作，僱用
12 位視障按摩師

國泰金控至 2012 年年底正式員工計有 40,402 人，其中女性員工為 29,674 人（佔全體員工 73.45%）；被賦予管理權責員工計有 2,183 人，其中女性主管為 766 人（佔全體主管 35.09%）。

公司	台灣地區		海外地區		合計
	女	男	女	男	
國泰金控	79	57	0	0	136
國泰人壽	24,070	6,893	16	114	31,093
國泰世華銀行	4,309	2,405	11	57	6,782
國泰產險	805	846	3	36	1,690
國泰綜合證券	251	209	0	0	460
國泰投信	126	101	0	0	227
國泰創投	4	10	0	0	14
合計	29,644	10,521	30	207	40,402

正式員工人數 - 工作地點

註：國泰金融集團海外地區女性員工佔 0.07%，男性佔 0.51%，台灣地區女性員工佔 73.37%，男性佔 26.05%。



公司	職階	女			小計	男			小計
		30歲以下	31-49歲	50歲以上		30歲以下	31-49歲	50歲以上	
國泰金控	管理階層	1	12	1	14	0	8	5	13
	一般人員	25	41	0	66	11	32	0	43
國泰人壽	管理階層	15	130	100	245	22	497	231	750
	一般人員	3,170	12,560	8,111	23,841	2,291	3,090	876	6,257
國泰世華銀行	管理階層	0	417	58	475	0	315	96	411
	一般人員	1,421	2,375	49	3,845	486	1,457	108	2,051
國泰產險	管理階層	0	13	1	14	0	144	36	180
	一般人員	279	486	29	794	184	462	56	702
國泰綜合證券	管理階層	0	4	5	9	0	25	10	35
	一般人員	64	178	0	242	42	128	4	174
國泰投信	管理階層	0	8	0	8	0	22	4	26
	一般人員	30	88	0	118	6	66	3	75
國泰創投	管理階層	0	1	0	1	0	2	0	2
	一般人員	0	3	0	3	0	8	0	8
合計	管理階層	16	585	165	766	22	1,013	382	1,417
	一般人員	4,989	15,731	8,189	28,909	3,020	5,243	1,047	9,310

管理階層 / 一般人員年齡統計

註：國泰金融集團主管女性佔 35%，男性佔 65%；一般人員女性佔 76%，男性佔 24%。

	碩士以上	大學 / 專	高中職以下	合計
國泰金控	89	44	3	136
國泰人壽	1,651	13,255	16,187	31,093
國泰世華銀行	986	5,646	150	6,782
國泰產險	199	1,260	231	1,690
國泰綜合證券	109	319	32	460
國泰投信	96	127	4	227
國泰創投	12	2	0	14
合計	3,142	20,653	16,607	40,402

教育程度統計

註：國泰金融集團職員以大學 / 專最多，佔 51.12%，其次是高中職以下，佔 41.10%，碩士以上，佔 7.78%。

嚴選新人來源、強化組織定著

組織發展為國泰經營根基，除不斷擴大團隊外，人員的有效定著更代表公司留才、育才重視度，同時也確保客戶不會因為人員經常性的流動，造成服務品質缺口。2012年，國泰金融集團旗下大部份的各子公司離職率皆有所下降，實為公司在這方面努力的最佳證明。

另外，為了讓不同科系的學生更加了解國泰實際運作，提升新進人員留任率，我們採用多種管道與同學們接觸，除了每年皆有實習生專案，並與10所大專院校、8學系進行建教合作外，國泰亦與政大合作「壽險經營管理實務講座」，2012年共68位學生修習，以孕育更多金融生力軍。

2012年國泰透過建教合作、國泰實習生等計畫，內外勤實習生共逾**200**位



金控總經理領軍前進校園徵才博覽會，詳細說明國泰職缺



2012年北中南徵才說明會，共409位求職者參與，且現場更以「專業類別」分組方式加強雙向溝通



那一年，我們一起在國泰實習的日子

回想自己當學生的時期，暑假早上如未安排任何活動，應該都還在睡夢中吧！但參加國泰實習計畫的同學早上七點已準備好熱血迎接豐富的實習活動。國泰自2005年啟動國泰實習生計畫（Cathay Internship Program），至2012年共有300位優秀學子於國泰進行暑期實習，其中評鑑優秀者畢業後可優先任用為公司員工（2012年共錄取78位優秀學生參與專案）。

實習期間為兩個月，實習前各部門會訂定學生實習研究專題，讓進來實習的同學能更有方向性、更有效地在這兩個月中，針對某一議題有較深入的了解，同時我們也配合部門日常實務運作，形成「專案式研究」及「部門實務運作」雙軌實習模式，讓不同科系的學生了解國泰各部門實際運作。

為讓實習生體驗國泰長期投入企業社會責任之付出與精神，2012年將社會責任活動納入實習內容，藉由台灣稻農製作活動「我的一畝田」讓實習生學習下田插秧，收成稻作於當年底透過國泰慈善基金會寒冬送暖活動，送至偏遠山區托兒所及小學供作營養午餐之用。



實習內容結合企業社會責任活動



國泰慈善基金會



製作稻物送到14所托兒所、小學，作為營養午餐

公司	2012年 平均在 職人數	2012年 離職率	性別		年齡			地區		合計
			女	男	30歲以下	31-49歲	50歲以上	台灣	海外地區	
國泰金控	122	1.63%	1	1	0	2	0	2	0	2
國泰人壽	4,816	4.19%	112	90	119	81	2	200	2	202
國泰世華銀行	6,588	6.91%	272	183	220	216	19	450	5	455
國泰產險	1,322	9.23%	64	58	52	67	3	118	4	122
國泰綜合證券	432	30.32%	65	66	42	83	6	131	0	131
國泰投信	227	11.89%	15	12	4	22	1	27	0	27
國泰創投	14	7.14%	0	1	0	1	0	1	0	1

離職率統計表

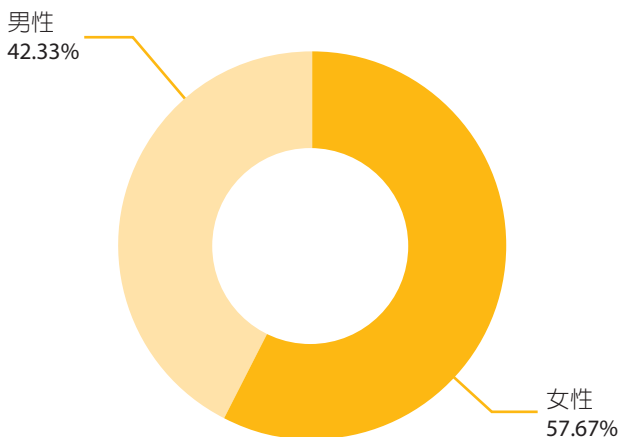
註1: 因國泰人壽 / 產險外勤單位工作性質較特殊，故未列入統計範圍。

註2: 離職率計算公式：(離職人數累計 / 平均在職人數) * 100%。

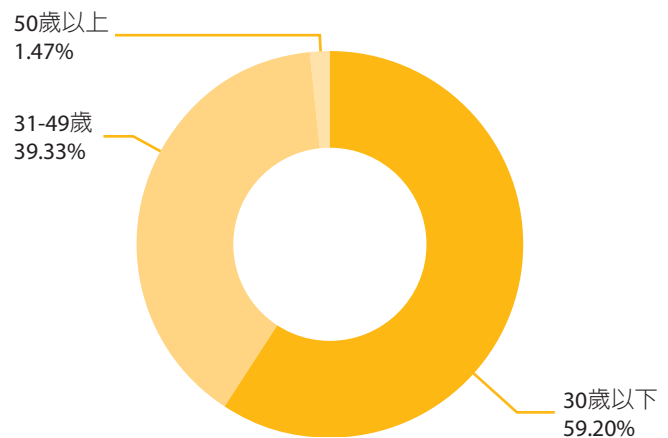
公司	性別		年齡			地區		新進人數合計 / 當年度離職數 (女 / 男)
	女	男	30歲以下	31-49歲	50歲以上	台灣	海外地區	
國泰金控	10	6	12	4	0	16	0	16(0/0)
國泰人壽	222	138	306	54	0	360	0	360(16/10)
國泰世華銀行	438	347	430	342	13	772	13	785(248/168)
國泰產險	107	82	139	45	5	189	0	189(14/10)
國泰綜合證券	144	106	69	175	6	250	0	250(31/41)
國泰投信	18	11	9	20	0	29	0	29(1/2)
國泰創投	1	0	0	1	0	1	0	1(0/0)
合計	940	690	965	641	24	1,617	13	1,630(310/221)

新進人員統計表

註：因國泰人壽 / 產險外勤單位工作性質較特殊，故未列入統計範圍。



新進人員 - 性別分



新進人員 - 年齡分

薪酬福利

國泰金控採用職能核薪制，不分性別按其學經歷、工作與能力表現、所任職務及所需專業技能等標準核定薪酬，且新進人員薪資均優於法定最低基本工資。

層級	平均月薪比率 (男:女)	平均年薪比率 (男:女)
高階主管	1 : 0.92	1 : 0.96
中階主管	1 : 1	1 : 1
基層主管	1 : 0.94	1 : 0.97
其他	1 : 0.9	1 : 0.9

各層級人員薪資比率表

績效與薪酬制度優化

國泰金控為保持市場競爭力並持續吸引、激勵及留置內外優秀人才，於 2011 年 10 月起啟動「績效與薪酬制度優化」專案，透過連結營運策略之績效管理發展制度及連結職位職責與外部市場之整體獎酬制度，強化績效能力與獎酬之連結，員工也更能主動積極承擔責任並持續精進及豐富個人的專業能力、進而展現績效結果，共創雙贏。

專案進行過程當中，我們高度重視員工的心聲，透過多元管道進行雙向溝通，引領員工共同正面面對問題與挑戰：

2012 年正式啟動「績效與薪酬制度優化」專案

1. 設立「績效與薪酬制度優化專案網頁」及「專案信箱」

當各位同仁對專案進度及成果有任何疑慮時，透過網頁提問，專案團隊將在最短時間內給予回覆。

姓名 鄭冠輝
電子郵件 jensara@ctai.com.tw
身份 C 國泰金控員工
標題 請輸入30字以內
內容 請輸入150字以內

2. 個人績效管理發展制度內部講師訓練

透過內部講師培育，以協助公司傳達制度原則與做法，並以身作則感染員工，共有 38 位優秀的經理級種子內部講師，擔任約 60 場次溝通會重要角色。



3. 策略共識營

各事業處執行長帶領部室主管討論承接公司營運策略重點。



4. 個人績效管理發展制度暨績效面談研討會

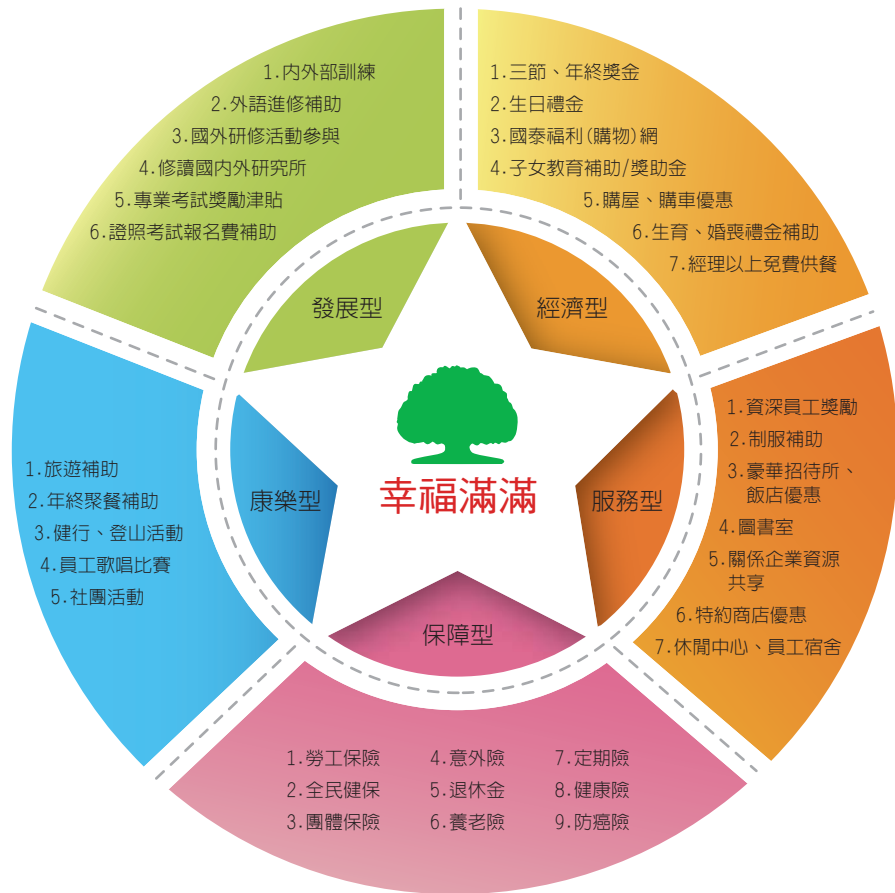
傳達 PMD 制度的精神、設計原則，並和主管分享如何與同仁共同討論目標的設定及績效面談。



多元福利活動，讓國泰人幸福滿滿

薪水是員工工作的動力，但卻不是一個員工覺得幸福的絕對關鍵，國泰除了擁有制度化的五大福利外，也了解有的時候公司一點心意、一份關懷，帶來的幸福滿足感受，才是維繫員工向心力的重點。

另外，為了加強同仁與眷屬間的互動，抒解工作壓力，同時增加休閒育樂的機會，每年國泰都會舉辦多場休閒活動，包括家庭日、登山健行、趣味競賽和歌唱比賽等等，好康活動數不完，例如 2012 年國泰人壽福委會更已斥資近 7 億元提供多項福利津貼，並舉辦多場員工活動，就是要大家樂在國泰、提升工作士氣，創造企業和員工的雙贏。



國泰五大福利制度

累了嗎？來馬一下吧！

「上班長期使用電腦，要是有個按摩師該有多好。」這應該是上班族在工作之餘常有的心聲。

國泰金控為兼顧員工福利並提供身心障礙人士工作機會，自 2012 年起與中華視障經穴按摩協會合作，共僱用 12 名視障人士至公司提供肩頸按摩服務，此活動採輪流制，每次共 15 分鐘，以確保每位員工皆有享受的機會。同時，為善盡企業社會責任，我們亦主動積極發起員工樂捐活動，並每月總結其樂捐金額回饋該協會，我們認為能兼顧員工幸福感及回饋社會真的很值得！



國泰人壽每年舉辦員工歌唱大賽凝聚團隊精神



國泰員工趣味競賽，團隊感情 UP

● 有母奶喝的國泰寶寶

國泰女性員工佔整體員工 73.45%，若持續為國泰效力，那麼從少女一直到成為人母，都將在這個大家庭中渡過，為使員工同時兼顧工作與家庭，享受百分百之幸福，國泰員工皆享有家庭照顧假、陪產假、育嬰留職停薪等相關假別。另為體貼女性員工，女性皆享有生理假，且於工作場所設置哺乳室，提供安靜、整潔、舒適及安全之環境。

公司	育嬰留停人數		復職人數		復職率		留存率	
	女	男	女	男	女	男	女	男
國泰人壽	68	3	25	1	37%	33%	100%	0%
國泰世華銀行	110	20	65	14	59%	70%	75%	50%
國泰產險	8	2	7	0	88%	0%	100%	100%
國泰投信	4	0	1	0	25%	0%	0%	0%

育嬰留停統計表

註 1：實際復職人數含提前復職者；其中留存率公式： $101 \times \text{留任公司數} / 100 \times \text{年復職人數} * 100\%$ 。

註 2：國泰人壽因外勤人員業務性質特殊，故未列入統計；國泰金控、國泰綜合證券、國泰創投則因 2012 年無育嬰留停情事，故未列表。

註 3：因 2011 年國泰人壽（男性員工）及國泰投信（女性員工）之復職人員皆已離職，故留存率為 0%。

超越法令規範的最大支持與安心後盾：

勝

若女性員工遇生理期身體感到不舒適時，國泰提供優於勞基法之生理假，全年度未超過五日部分工資照給，未超過三十日部分工資折半發給。

勝

因傷、病或因育嬰自請停職者，得選擇是否繼續參加原有之社會保險及公司福利團體保險，其中繼續參加公司福利團體保險者：



因傷、病：繳納保險費同自請停職前標準。



因育嬰需要者：保險費全額由其自行負擔並應繼續繳納。



2011 榮獲
台北市政府衛生局
頒發「優良哺乳室
認證」(註)



註：該認證有效期間為三年(2011年9月01日至2014年08月31日)。

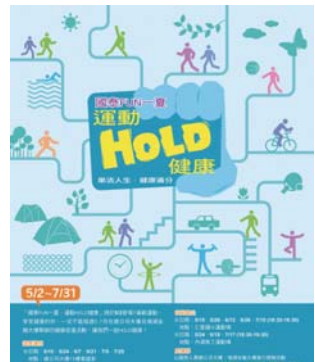
● 「趣」運動，GO 健康～

為營造職場健康氛圍，國泰自 2007 年起由北至南設立 5 個保健室，提供緊急救護、定期健康檢查及衛教諮詢等服務，並與縣市政府衛生單位或醫院合作推動健康管理活動，另外，國泰本身也於 2007 年開始推動運動與健走，2011 年起加強衛教資訊傳遞，邀請國泰醫院醫師進行健康講座，且透過臺北市大安區健康服務中心推薦教練指導夜間健走，2012 年活動參與率 37.3%(2011 年參與率 30.5%)，高於衛生署的優等標準(300 人以上職場

參與率大於 20%)。此外，我們也對員工的心理健康，提供「員工心理健康諮詢」及「壓力管理講座」，並針對主管與駐外員工規劃「個人化」健檢方案，不僅提升每年健檢費用，另規劃個人健檢帳戶制，依職級安排健檢額度，可彈性選擇健檢項目，以符合個人健檢需求，打造量身訂做的健康檢查。



到職場服務的專任醫師及護理人員



一起動一夏！爬樓梯送點數

● 擴及照顧眷屬與退休員工

國泰金控為讓員工安心工作，將福利擴及照顧其眷屬，提供眷屬福利團體保險保障，員工配偶或子女因病就醫時，得請領住院或門診給付；若眷屬身亡，得請領喪葬津貼。除此之外，亦補助眷屬參加歌唱比賽、聚餐旅遊等康樂型福利活動，並提供子女教育補助、特約托育機構服務、國泰醫院醫療眷屬優惠等，讓員工於健全的福利制度下，無後顧之憂、安心投入工作。

另外，國泰金控會有今日榮景，實靠所有國泰人之努力，尤其退休人員之奉獻不容忽視，國泰金控為感謝、關懷及照顧退休員工生活，提供國泰退休員工及眷屬福利團體保險保障，並成立退休人員專屬網頁，於 2012 年亦新增台中、台南交誼廳，透過舉辦慶生會、退休人員回娘家等系列活動，展現對退休員工之貼心照顧及感謝。

2012 年退休人員回娘家活動，參與人數約 2,100 人，參與率達

50%，滿意度
高達 **93%**

教育訓練

一個人一天有 1/3 的時間在公司工作，若能不斷「做中學」，不論是對員工或對公司而言，都是向上成長的最佳時機，當然，這也是在集團推動「創新」價值時十分重要的一個環節，也因此，我們持續投注大量資源培育金融專業人才，期盼每位國泰人與公司共同成長，不斷突破自我。

對於進入國泰的夥伴，我們針對新進職員、一般職員、管理階層給予不同的訓練主題，而國壽各同仁則會藉由國泰學習網 (CSNM)、內部講師等，提供即時、多管道的教育訓練，另外，國壽內勤服務達一定年限後，將經由外調深入了解前線業務執行狀況；同時，為有效創造業務推展機會，銀行也特設置「業務儲備專才 CMA」培育計畫，從實體課程基礎訓練一直到培養領導職能，於不同階段指派資深輔導員，協助學員面對挑戰並有效創造業務推展機會。針對內部講師的培訓，2012 年也由國壽、銀行為主，拓展到產險與證券，讓組織內的知識傳遞更加順暢。

公司	內部講師人數		合計
	女	男	
國泰人壽	24	30	54
國泰世華銀行	59	58	117
國泰產險	1	1	2
國泰綜合證券	5	30	35

國泰內部講師人數統計

CSNM 整合性培訓平台 打造學習零時差

國泰擁有專屬的教育中心與訓練處，常為同、異業參訪的指標性訓練環境，又因應集團事業版圖擴展與組織成長，為使各地員工獲得同步資訊與自學資源，我們自 2000 年投入 12 億建置經費，每年更投入高達 1,600 萬維護、錄製費用，首創壽險業衛星視訊教育頻道，特結合網路科技建立國泰學習網 (CSNM)，透過 C (教室)、S (衛星)、N (網路)、M (行動學習)，提供更便捷的學習方式並掌握市場脈動。

以衛星教學系統為例，其製播方式參酌專業電視台運營模式，提供即時、一致性及案例研討的自製影音動態教學節目，收視範圍廣及兩岸三地與東南亞地區，並於全國 433 個收視據點，提供近 3 萬名業務員工每天早上同步收視。同時，我們也定期進行收視滿意度調查及座談會，了解員工收視意見，不斷調整節目單元與精進製播方式，以提升員工學習效果。

另外因應行動裝置普及與行動保險的推動，發展 M 化學習，規劃以學習者為中心的學習環境，提供可即時學習的教育資源。同時，為協助業務員提升 App 操作技能，我們全面進行 M 化教育及認證，2012 年高達 9 成業務員通過行動化認證，且有 8 成業務員開始使用 iPad 進行投保、理賠作業，有效提升服務效率與專業度。

C 國壽新人受訓 124 小時，一般業務員 47 小時

S 衛星節目每天 25 分鐘，全年 105 小時

N 學習網國壽每人年平均 32 小時

M 9 成業務員通過行動保險測試

談諧戲劇



以輕鬆幽默模仿秀方式解說商品行銷話術獲得同仁廣大正面回響

案例解析



以動畫方式呈現同仁常見保戶服務處理案例加深同仁學習印象

現身說法



採訪各地績優同仁分享成功行銷經驗提供全體同仁複製學習

活潑生動的製播手法學習效果提升

儲備結合研修，養成國際經營人才

因應海外子公司發展，培訓模式從複製台灣經驗，進階為在地化培育，透過海外人才儲備計畫，整合台灣母公司與海外資源，延攬來台外籍學生，進行管理及業務培訓，以提升未來海外人才發展穩定性。另外，甄選潛力中高階人才，赴 MIT、大陸 EMBA、新加坡李光耀學院等處研修，養成國際級經理人，自 1993 年起，共有 14 位主管外派進修，集團總培育金額高達 5,000 萬以上。



自 1993 年起，共有 **14** 位
主管外派進修，集團總培育金
額高達 **5,000** 萬以上

公司	平均在職人數		總訓練人次		總訓練時數		人均受訓時數	
	女	男	女	男	女	男	女	男
國泰金控	70	52	140	121	750	503	11	10
國泰人壽	24,086	7,007	978,780	231,988	1,527,005	387,746	63.40	55.34
國泰世華銀行	4,224	2,365	57,410	34,878	235,936	145,084	55.86	61.35
國泰產險	808	882	38,465	41,927	48,529	52,897	60	60
國泰綜合證券	224	208	1,024	501	14,270.5	7,032	63.7	33.8
國泰投信	126	101	698	511	2,926	2,269	23.22	22.47
國泰創投	4	10	3	4	24	32	8	8

職員教育訓練時數統計表

註：含教室課程、各類媒體、網路課程及國內外研修；不含每日早上衛星教學部份。

員工滿意度調查

國泰人壽 2012 年度參與調查員工率達 66%，較 2011 年提升 9%，其中國泰人對教育訓練、崗位勝任、績效考核感到滿意，整體滿意度提升至 4.14 分（五分量表）。

員工關係

2012 年國泰金控正式啟動登峰列車，面對由內而外的大轉型，其中重要任務之一即為落實員工溝通，我們計劃藉由核心價值宣導、主管領導模型建置及相關溝通活動與管道設立，由主管「以身作則」持續影響部屬、感染部屬並傾聽部屬的心聲，進而有效傳達公司理念及策略，逐步凝聚全體員工共識，一起挑戰高峰！

國泰核心價值『誠信、當責、創新』為溝通基石

國泰的核心價值 - 『誠信、當責、創新』是員工「達成目標過程中，所展現的一致行為準則」。我們提供新進員工及在職員工相關課程訓練，同時搭配集團制度及活動競賽方式，協助員工有效落實核心價值。

主管開誠布公以身作則的真誠溝通

為促進勞資關係和諧，提升員工職場幸福，我們不遺餘力地建立員工、主管與公司三向溝通機制：

2012年國泰啓動 **8** 項溝通機制，以落實員工、主管、公司間三向溝通

建置內部溝通網站



於公司內部網站建置登峰計畫溝通網站及意見專區，員工可隨時了解專案進度並提供相關想法。

向主管學管理



與 CEO 面對面時間，提供同仁與層峰雙向對話與學習機會。

定期說明階段性成果



CEO 與經理人以錄製視頻或電子報的方式，向同仁說明願景以及重大專案的內容與階段成果。

舉辦創新提案大賽



邀請員工參加創新提案，鼓勵員工的創意發想與新觀念帶進工作中，活化工作環境。

分享登峰故事



秉持「共同成長」理念，提供模範部門承諾故事，以激勵同仁共同為目標努力。

factbook 非看不可



以「佈告欄留言板」瞭解員工心聲，同時宣導公司策略願景，以鼓勵員工擁有正面態度。

忘年之交，無所不談



與主管面對面相互交心，藉此傾聽員工的心聲、打破階級藩籬、促進彼此交流。

許願樹



為員工創意發想，可寫下對集團及主管的期待、個人生活的願望及工作經驗的分享。

工作環境

國泰從制度建立、設立組織、教育訓練、設備改善等四個面向，期望能給員工一個放心、安全的工作環境，並將持續降低職業災害之發生，以零職災為公司最大目標：



公司	職災受傷人數	職災死亡人數	損失工作日數	職災發生頻率	職業發生嚴重率
國泰人壽	5	0	19	0.09	0.32
國泰世華銀行	6	0	34	1.34	7.57
國泰產險	4	0	9	21.87	49.21

職災統計表

註 1：2012 年職災受傷人數共 15 位；國泰金控、國泰綜合證券、國泰投信及國泰創投無相關情事。

註 2：國泰人壽外勤單位因業務性質較特殊，故未列入統計範圍。

註 3：上下班通勤所發生之職災未列入統計範圍。

公司	缺勤率	公司	缺勤率
國泰金控	700	國泰人壽	784
國泰世華銀行	483	國泰產險	688
國泰綜合證券	543	國泰投信	2,199
國泰創投	844		

缺勤率統計表

註 1：受傷人數、死亡人數、損失工作日數、發生頻率及嚴重率計算係依勞委會職災統計標準之百萬工時計算，另缺勤率則依 GRI 規範公式之 20 萬工時計算。

註 2：計算公式： $((\text{損失工作日數} + \text{病假}) / (\text{平均在職員工} * 2012 \text{ 年工作天數})) * 20 \text{ 萬工時}$ 。



職場創意佈置



國泰金融集團的「創意」風潮，也持續延燒到工作環境當中，為鼓勵員工發揮創意、活潑職場環境，國泰人壽 2012 年推行「職場創意佈置競賽」，以創意、部室特色及環境整潔三項指標進行競賽評比，佈置後的辦公職場煥然一新，讓一天身處至少 8 小時的職場環境更加舒適，進而提升員工工作效率。



幸福參與 回饋社會

Cheerful Altruism
Supporting Our Community

社會公益組 組長

孫至德 資深副總
(國泰金控)

為何公益做了那麼多年，弱勢還是面臨許多困難？為何相較 10 年前經濟已成長許多，但整體社會卻似乎更不快樂？2012 年，我們以「幸福再發現」為重要訴求，希望透過社會參與，充分對外傳遞有助社會發展、提升大眾利益的理念與價值，並讓每位參與者從中發現自身擁有的小幸福！



國泰公益軌跡延續數十年，深耕領域包括慈善關懷、學術培植、藝術人文、體育培植、環保響應等，在穩健經營的企業文化薰陶下，面對社會參與的每一項行動，我們相信只有一棒接一棒、不斷傳承接續下去，公益的果實才有萌芽茁壯、甜美豐收之時。例如，國泰女籃成軍 43 年，兒童繪畫比賽迄今舉辦 37 屆、客戶子女獎學金也邁入第 36 個年頭；此外，贊助雲門下鄉已歷經 17 年，鼓勵青年學子創作的世紀潛力畫展連續辦理 12 屆，而關注新移民議題亦連續 8 年之久。除了長期深耕，國泰也善用自己本身的平台，國泰人壽整合全台 3 萬多名員工、556 個服務據點，加上集團內部關係企業資源，自由徵募霖園志工團，自一日志工活動運作至今，已關懷逾 5 萬個、1,078 戶弱勢家庭；而國泰世華銀行也結合刷卡捐款活動，與多個 NGO 合作，在透過卡友刷卡送愛心之餘，回饋客戶紅利點數或現金，讓點點滴滴的小愛，匯聚為巨大的願力，2012 年該平台一共募集超過 6 億元，而銀行目前更籌劃改版網路平台，嘗試結合更多公益單位，讓國泰的客戶能輕鬆方便地取得資訊並參與愛心投入。

此外，為發揮集團資源最大效益，2012 年，我們亦透過 CSR 委員會社會公益小組的運作，檢視各子公司社會參與現況，希望由目前的框架，激發出更多不同的想像，並將各個議題深入經營，訂定之近期目標如下：

- 收集目前各項活動之量化數據、提升員工參與度
- 結合核心職能

	投入金額 (元)	
	2011	2012
慈善關懷	74,365,676	21,601,306
學術發展	77,388,053	75,799,509
藝術人文	102,327,566	57,598,159
體育培植	75,923,400	109,290,598
環保響應	2,383,614	1,341,497
總計	332,388,309	265,621,069

各類社會參與重點案例與投入經費對應表

註 1：2011 年因天災頻繁，包含「日本 311 強震」及「南瑪都風災」等賑災活動等，因此慈善關懷部份的金額於 2012 年有所降低；另外，藝術人文的部份則因每年贊助合作不同而有所差異，其中兩年差異最主要的原因是 2011 年贊助雲門舞集淡水藝術文化教育中心籌建之費用。

註 2：表中環保響應投入金額僅為環保公益活動費用，其餘投入經費請參考「綠色金融」章節。

5,169 位霖園
志工，關懷逾 5 萬
個、1,078 戶
弱勢家庭及對象

信用卡募捐平台
2012 年共募集超過
6 億元

慈善關懷

在 21 世紀的多元社會中，需要關懷的對象相對增多，在有限資源無限愛心的狀況下，國泰金融集團除了兩大基金會外，也透過各子公司本身的創想研發做為對外觸角的延伸，提供服務與商品，擴大關懷的範圍與金融的包容性。

同時，為了鼓勵員工共同參與，自 2009 年啟動的「一日志工」，以兩人一組、每人一日公假的方式，增加同仁參與意願，2011 年更是成立「霖園志工團」，期能長期透過面對面互動，更直接有效地接觸及幫助需要的人。而感人的經驗分享也是維持志工動力的重要元素，因此，國泰慈善基金會自 7 年前開始舉辦模範志工表揚，除了讓熱情貢獻的同仁們接受榮耀與掌聲外，也讓他們親身的經歷經由動人的故事，在其他志工的心中留下痕跡！

2012 年適逢國泰人壽創業 50 週年，為此我們特別響應英國 BITC (Business In The Community) 組織發起的

「施與得 (Give & Gain)」全球企業志工倡議活動，在五月份與全世界 15 個國家、18,961 位來自 435 家企業的志工一同將熱忱感染到世界每一個角落，共計幫助超過 14 萬人。此外，我們也特於 9 月 10 日起發起「幸福公益日」，於全台舉辦 92 場公益活動，透過公益行善來歡慶公司生日，各地志工團深入社區，透過弱勢族群訪視、掃街、淨山、義賣等活動，串聯全台公益愛心。

新移民關懷活動

隨著跨國婚姻增加，新移民人口持續上升，截至目前新移民在台人數已突破 47 萬人，估計其子女人數達近 30 萬人，這樣的一個族群，甚至超過了原住民人口的比例，當這些新台灣之子長大成人至 18 歲時，將成為 2020 年台灣新一代國力結構的重要支柱！

國泰洞察到台灣新移民急遽增長的趨勢，2005 年起率先結合專業社福機構及學者力量，針對新移民家庭和子女，共同研議、擬定方案，經過這 8 年以來的努力，我們的關懷焦點由「新移民女性」的文化適應、語言及親職教育學習，轉變為「新移民二代子女」的教育培力計畫。2005~2012 年止，國泰關懷新移民家庭及其子女，累計已投入 2,881 萬元經費，新移民受惠人次達 12 萬人。

為長期追蹤專案並進行精進，國泰了解新移民的議題無法單由一己之力獨力完成，因此與公部門、NGO 及多位專家學者合作，共構新移民二代關懷專案，包括嘉義大學的說故事團體及戲劇列車、伊甸基金會的多元智慧培

熱血助人 永以為好



年年入選模範志工的「阿好姐」，進入國泰人壽服務已 34 年，即將退休的她，獲得「國泰志工終身成就獎」，也在國泰慈善基金會為她製播的一段短片當中，落下感動之淚！

當初因為身邊親友發生血崩，面臨血荒，讓她深刻體會捐血的重要，在這位熱血大姐的號召下，鹽埕志工分隊的捐血日擴展為高雄地區的捐血日，捐血紀錄年年創新高，2012 年更創下單日募集 1,851 袋熱血的紀錄，十餘年來累計捐出 2 萬 7 千餘袋鮮血。

現在她雖然即將退休，但她的兒子也將接下媽媽的棒子，讓公益傳家這個優良傳統繼續延續下去。

13 年捐血活動，
國泰於全省總計募集
135,251
袋熱血

8 年來國泰累計投入
2,881 萬元經費，
新移民受惠人次達
12 萬人

力營、世界和平會的校園課輔計劃，以及內政部 2012 年推展的火炬計畫等；此外，為使服務更為聚焦，我們以新移民二代比例相對較高的「台南市東山區」進行「新移民二代子女關懷照顧計畫」，以「課後照顧」及「寒暑期營隊」為初階段服務方案；並從多元服務方案執行當中發掘需求，進一步深入訪視，依個案需求及問題，提供適切服務及關懷追蹤；另外，繼去年首度舉辦「新移民關懷國際研討會」，2012 年我們更是擴大規模，與內政部移民署、政治大學社會學系合作，針對國際間「新移民二代培力教育」議題進行交流，同時，我們也特別與內政部移民署合作進行「新移民幸福大調查」，呈現新移民在台生活的幸福樣貌，以及新移民家庭有關家庭生活、親子教養概況；另再結合國泰金融集團核心專業職能，舉辦「新移民理財暨居家幸福」課程，帶領新移民幸福再發現。



國泰之新移民二代關懷專案執行策略

新移民關懷國際研討會



來自韓國、香港等產官學界人士參與，齊聚台北共同關心亞洲新移民人口圖像、生活適應、親職教育等重要政策議題。

台南市東山區 -- 國中小關懷照顧計畫



逾 300 人參與課後照顧計畫；另亦舉辦培力冬令營、多元文化夏令營等營隊，以培育並提昇知能。

說故事團體、關懷新移民戲劇列車 (嘉義大學協力)



開創新的閱讀方式與刺激，2012 年服務二代子女 7,025 人次，培養其多國語言人才之自信與能力。



讓二代在趣味故事中領略並認同媽媽母國文化的深層寓意及價值，共巡演高雄、台南、雲林、嘉義等 9 場次。

多元智慧培力營、親職增能計畫 (伊甸基金會協力)



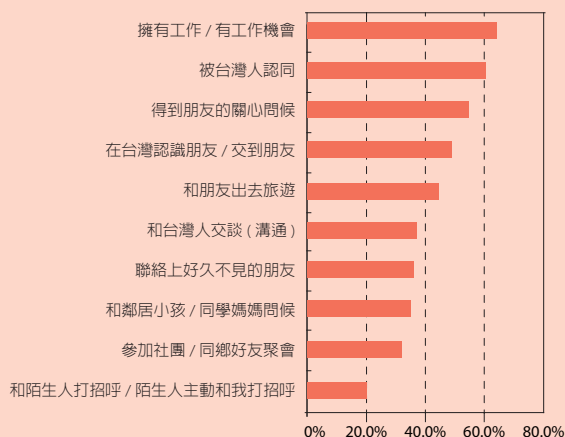
2012 年於台北市、新北市、宜蘭縣等地區，共辦理 38 場次，加惠近 130 名新二代學童與家長。

新移民幸福大調查

2012 年國泰人壽與內政部移民署攜手進行「新移民幸福大調查」，除了中文之外，另翻譯成越南、印尼等 9 種語言，並根據國籍、居住縣市配額抽樣發出 2 萬份問卷，以進一步瞭解新移民家庭在台生活實際樣貌，這也是台灣首次針對新移民幸福感所進行的大規模問卷調查。

調查顯示新移民渴望擁有工作、被台灣人認同；對此移民署並結合人力銀行網站推出新移民專屬工作媒合專區。

Q: 人際與社會關係中，哪些事情會讓新移民感覺更幸福？



理財暨居家幸福課程

為了協助新移民家庭順利融入台北生活，國泰人壽首次結合台北市民政局、賽珍珠基金會及四方報，以國泰金融集團核心職能為出發（保險、理財、醫院、建設），推出「新移民家庭理財暨居家幸福」系列課程，內容涵蓋家庭理財、生活保健、居家健康及安全知識等，於 2012 年 10 月 14 日至 12 月 2 日期間，每周日假萬華新移民會館進行。

本次課程共有來自大陸、越南、印尼、菲律賓、柬埔寨、日本之不同國籍的新移民婦女，共有 50 餘個家庭參與，獲得參加學員高度好評，預計 2013 年將持續於中南部地區延續舉辦，盼造福更多新移民家庭。



偏鄉關懷

國泰長期關懷原住民及弱勢族群學童，自 2002 年起已連續 11 年啟動「原童關懷三部曲」，2012 年，國泰慈善基金會特別加大員工參與的程度，除了捐款、召集志工外，更是邀請員工自願擔任模特兒，拍攝宣傳海報，並且每兩個星期公佈一次募集成果，以增加同仁參與的熱力！至活動結束，一共募集 7,095,678 元（截至 2013 年 3/31）。國泰慈善基金會將善款分成近 10,000 個新年紅包，並動員全台各地近 600 位「霖園志工」巡迴全島 49 個高山偏鄉地區舉辦「寒冬再送暖」活動，親手將紅包送給弱勢小朋友。

此外，2012 年的「國泰兒童成長營」以「探索多元領域、啟發未來志向」為學習主題，結合集團關係企業，包含國泰綜合醫院帶領孩子們認識醫療體系、傳達簡易居家護理常識；同時，前往國泰世華藝術中心，近距離欣賞大師藝術畫作；並由國泰世華銀行專業講師規劃理財課程，以遊戲競賽方式，教導孩子記帳、儲蓄、簡易投資觀念，並學習防範詐騙及 ATM 使用等正確概念。

2012 年，國泰員工共募集
7,095,678
元愛心捐款

袁若喬 Profile
 > 單位：金控 公關部
 > 暱稱：Angel
 > 星座：雙魚座
 > 興趣：旅遊、閱讀

你的心得
 生命中每件發生的事
 都有其意義，
 學會看出隱藏當中的祝福。

2012年，國泰綜合證券也加入了聖誕老公公的行列，在IC之音電台「聖誕鞋盒禮物活動」的號召下，短短二周就募集到289份包裝精美的禮物及1,000斤白米，同仁參與率就高達60%以上！甚至有同仁不斷詢問「可否再贈送禮物」、「明年還會舉辦這個活動嗎」，顯現同仁對於這個活動的高度認同感。

另外，國泰投信也與台北金融研究發展基金會合作，在獲得金鑽獎的同時回饋社會，共同捐助救護車或醫療車予偏遠地區的醫療機構，讓台灣缺乏完善醫療資源地方的民衆，仍能享有基本的資源，2012年捐贈對象為「財團法人天主教聖馬爾定醫院」。國泰人壽的鄭淑芳也自發捐贈復康巴士，讓不自由朋友在就醫、就學時，能得到最適時的協助，她堅信保險是一種幸福，而她則要將這種幸福，傳遞給更多需要的弱勢朋友們。

不自由朋友及邊緣人關懷

社會案件層出不窮，有感於事前預防的重要，國泰於2007年起與「凌華教育基金會」合作，透過台灣第一支集合肢障、視障、聽語障等殘障朋友組成「混障綜藝團」，將生命價值帶到社會的邊緣，喚起人性中最真誠的感動！2012年有感於偏頗價值觀已慢慢滲入校園，因此擴大將生命教育帶入國中、高中校園，進入花蓮宜昌國中、新北雙溪高中、蘇澳海事水產高職、台南永康國中等，另針對資源缺乏的花東地區加演5場，將愛的能量送進台灣後山，讓生命的力量遍地開花，在全台各地種下良善的果實，共辦理17場「監所及校園關懷」活動。

天然災害、急難救助

2012年6月泰利颱風帶來的大雨狂掃屏東來義鄉，國泰志工第一時間前往陪伴災民，總公司立即提供完善賑災計畫；8月蘇拉挾狂風暴雨從太平洋直撲重創花蓮秀林鄉，國泰志工購買三輛貨車的民生物資民生物資進入災區，協助公部門災後搶修，並深入民宅進行道路與民宅清淤；8月怪颶天秤兩次回馬，恆春、蘭嶼慘遭肆虐宛若廢墟，國泰志工再次啟動賑災救助工作，落實「需要在哪裡，國泰志工就在哪裡」的救災精神！



「國泰關懷公益列車」

連續舉辦12年的「國泰關懷公益列車」，走訪全台各偏鄉地區，為當地孩子帶來歡笑，並於2009年開始針對風災受創地區舉辦「心靈重建列車」活動，2012年將列車再次開往颶風重災區，希望用『幸福魔法教學派對』為災區學童帶來歡樂！

2012年8月天秤颱風重創蘭嶼，親身參與的志工劉湘雲，想起在強風中搭飛機前往蘭嶼仍心有餘悸，但回憶起蘭嶼的學童，至今仍覺得感動不已，她笑著說：「由於風災後國泰志工的援助來得又快又好，以至於官方物資送抵時，小朋友總以為是國泰送的。肯付出、最有福，老天爺會送你意想不到的禮物！」

原住民團體意外保險

2012年國泰人壽率先承辦2012年度「原住民團體意外保險」，與政府一同為增進經濟弱勢原住民之生活基本保障而努力，2012/3~2013/3，預計將有24,000人受惠，期能有效填補政府社會保險或救助機制不足的缺口。



用愛心拉近就醫距離！

復康巴士主要供不自由朋友就醫、就業、就學或洽公等乘車服務，但目前約110萬的不自由朋友，卻只有1,074輛巴士，平均1,024人共用一台，資源著實有限。

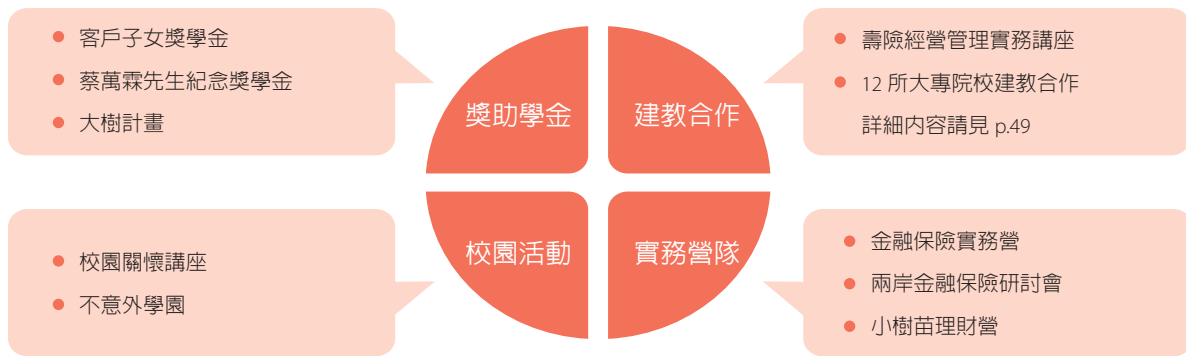


國泰人壽專招震達通訊處鄭淑芳，自三年前起開始投入捐贈善行，2012年12月再度捐贈幅員廣大卻資源短少的台東、屏東各一部巴士，累計個人已捐出五部車，這樣的員工對於國泰而言，實是不可多得的寶！

「國泰關懷公益列車」
12年來已走過 **51**
個鄉鎮，舉辦近 **77**
場次活動

學術發展

國泰相信，教育是助人提升生活水準的第一步，而增加金融相關知識，則是學校體系外每一個社會人的「必修課程」，因此，我們透過提供獎助學金、建教合作、實務營隊、校園活動等四大執行方向，為學子提供多元培育計畫，同時，保險的核心理念即是預防，預防疾病、預防意外，也是我們推動的重點項目。



獎助學金

「國泰金融集團客戶子女獎學金」舉辦 36 年以來每年超過 10 萬人申請，是台灣最具歷史、申請人數最多的獎學金；而針對清寒及績優學生創立的「蔡萬霖先生紀念獎學金」，跆拳道手楊淑君、視障發明家黃子軒都是歷屆得獎代表，另，2011 年亦增設「系所保薦」甄選機制，由各大系所協助遴選最需要、最值得獎勵的學生，2012 年各類別共計錄取 104 名個人及團體。

另外，國泰世華銀行基金會每年舉辦「大樹計畫」，搭配徵文、募集童書及講座等系列活動，增加幼苗們吸收新知的機會，2012 年起提供學校線上選書，讓有限資源充份利用；同時在網頁公布所需書籍，讓每一個人都能看見學校的需要！2012 年大樹計畫捐贈 1 仟萬元，幫助 7,719 位清寒國中小學生支付學雜費，活動累計至今受惠學生逾 5 萬人，而童書自 2004 年募集迄今已累計超過六萬本，受贈單位計有 315 處。

國泰世華銀行「越南大樹計畫」



從 2008 至 2012 年 5 年來，國泰世華銀行累計已捐贈 25 億越盾，幫助近 6 仟名越南學童。國小六年級的阿藍（匿名）表示，父親早年去世，家境清寒，自小跟著母親騎著三小時的腳踏車到漁港批貨，在頒獎典禮前夕母親不幸病倒，獲得助學金的他激動表示，有了這筆錢，除了可以作為給母親的醫療費，也可以付得出學費持續努力向學。

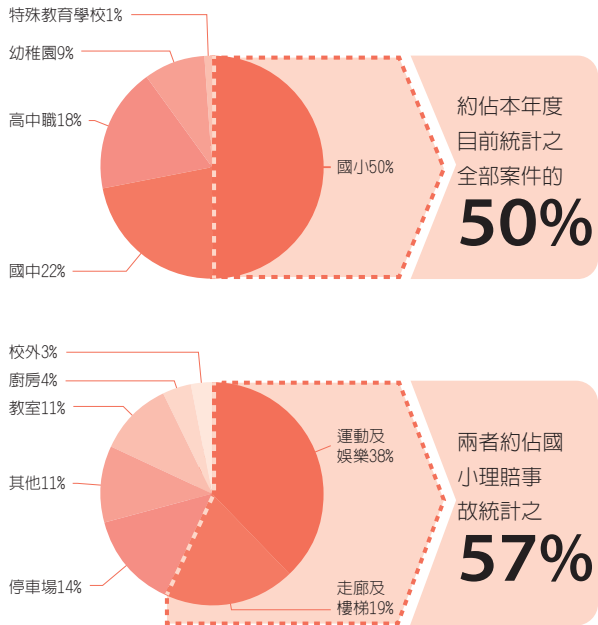
校園活動

國泰產險 2007 年起每年平均承保 1,400 所學校，2010、2012 年更是分別承辦由教育部統一發包的高級中等以下學校暨幼稚園公共意外險，另外，國泰人壽也曾連續數年城堡全台中高以下的「學生團體平安保險」，在充足的經驗、事前預防的觀念下，國泰人壽 2011 年起舉辦「校園關懷公益講座」，產險也於 2012 年開始推動「不意外學園」專案，從健康安全兩方面著手，打造全方位的不意外學園。

為了提升宣導成效，國泰人壽「校園關懷公益講座」與紅十字會合作，舉辦 CPR 講座、致贈急救品，建立校園完善緊急醫療救護網。此外，國泰人壽也貼心為教師開設「保健養生講座」，講授健康防癌觀念，獲得一致好評。

另一方面，國泰產險則分析 2012 年資料，發現國小理赔事故約佔總理賠案件的 50%，運動場及走廊又為傷害

發生率最高的地方(兩者相加約佔國小理賠事故統計之57%)，並發現國小階段的孩子正值自主於戶外探索之際，對於遊戲時他人安全的意識較低，因此意外發生率較高，且法規中也無針對遊樂區設施安全之規範，因此運用損害防阻及理賠經驗走入校園，實為最直接也最有效的方式。



國泰產險為 **首家** 以專業技師、依據 CNS12642 學童遊樂設施規範、實施進入校園檢測之產險公司

自 2012 年 7 月開始，至年底共計已完成 **9** 間國小檢測

國泰產險「不意外學園」



針對校園安全議題，國泰產險以全面性的思考規劃作為切入點，我們將意外事故的發生區分為兩個主要面向，一為「不安全設備」，另一則為「不安全行為」。對於前者，我們鎖定校方及老師為主要溝通對象，運用過往為企業檢測的專業經驗，成為「首家」以專業技師、依據 CNS12642 學童遊樂設施規範、實施進入校園檢測之產險公司，自 2012 年 7 月開始，至年底共計已完成 9 間國小檢測，同時，出資 64 萬餘元購置不合格率最高的項目--地墊予校方，另，尚於年底舉辦「校園安全研討會」，將實際案例與經驗分享、擴散。

「不安全行為」的焦點則為國小學生，為了讓活動生動活潑，吸引孩童的注意力，我們與 3 個外部單位合作，由奧美廣告設計卡通人物代表性角色、小蕃薯網站提供網路平台進行繪畫比賽平台、原創互動行銷公司則於大型活動(有設置闖關遊戲者)時提供協助，同時，產險的同仁也充分發揮創意跟熱情，組成國泰產險安全小尖兵志願團隊，幫卡通人物設計背景故事，自行編歌、作曲、錄音、排舞，讓參與活動的小朋友為之瘋狂，「不跑、不跳、不受傷，安全靠禮讓」馬上就在他們的心靈中留下深刻印象！

這樣的活動，需要面對面的感染力，因此我們不期待一次性的大規模活動，而以長期性的擴散角度出發，每年以檢測、校園活動、校園安全研討會為一個循環，並且無論我們是否接續承接高級中等以下學校暨幼稚園公共意外險，都將持續進行這項專案，目前，我們設定 2013 年檢測之校園總數為 20 所(為 2012 年 2 倍)，並期未來能慢慢擴散到全台需要的地方。



實務營隊

「國泰金融保險實務營」由多位國泰主管擔任講師，2012 年除了課程更為豐富，在學員招募更涵蓋各大專院校金融保險科系同學、國壽保戶與銀行財富管理客戶子女，擴大參與範疇。「兩岸金融學術研討會」則由國泰、政大風險管理與保險學系共同舉辦，2012 年以「高齡化社會對兩岸保險產業的衝擊與影響」為主軸，邀請大陸八所知名學府財金教授與研究生來台進行金融保險交流。

除了專業營隊外，第九屆的「小樹苗理財研習營」針對國小四～六年級學童，讓他們了解賺錢的辛苦。2012 年活動，有超過八成小朋友表示喜歡，認為理財營對自己有助。兒童理財教育需長期經營，因此我們也規劃小樹苗理財手冊、製作台灣金融業唯一兒童理財教育網站，期能透過各種方式與資源，持續傳遞理財教育。



國泰金融保險實務營



小樹苗理財研習營

藝術人文

國泰除了守護民衆託付的有形資產，也希望帶領國人一同提升心靈財富，因此，除了每年不定期贊助多項藝文活動外，我們也與特定團體長期合作，將舞蹈、繪畫帶入台灣社會及民衆心靈。

舞蹈之美：雲門舞集戶外公演、雲門舞集 2 校園巡演、捷運盃街舞大賽

17 年來國泰長期贊助雲門舞集，將劇院級舞台搬進全台各地及青春校園，合計演出超過 190 場次！2012 年，我們於花蓮、台北呈獻林懷民老師最新力作《如果沒有你》，而「2012 國泰藝術節—雲門舞集 2 校園暨社區巡演」則走訪了台東、桃園、苗栗、彰化、金門等地，並由搶手編舞家現身說舞，讓所有在場民衆感受驚人的舞蹈魔力。

2012 年 7 月，國泰世華銀行也與臺北捷運公司共同舉辦捷運盃街舞大賽及出口音樂節活動，讓平日生活緊湊的青少年及捷運族在音樂及舞蹈裡喘一口氣，散發生命的活力。



繪畫之樂：全國兒童繪畫比賽、新世紀潛力畫展

全國兒童繪畫比賽及新世紀潛力畫展，每年皆有 5~7 萬名學子交畫，為全台收畫量最高的繪畫比賽，不少獲獎者現今更已經成為學校美術老師或藝術創作者。值得一提的是，國泰人壽為了讓小朋友爭取國際交流機會，帶領小畫家們躍升國際、為國爭光。2012 年 4 月，遴選第 35 屆得獎作品送至「莫斯科國際兒童美術館」參展，作品皆獲一等獎鼓勵；5 月再將作品送至馬來西亞參加「馬臺兒童美術展」，總計有 80 張作品分獲金、銀、銅獎殊榮，顯見台灣小朋友的繪畫實力不輸其他國家，更需要我們用心栽培養成，讓這些創意夢想成真！

小朋友的得獎畫作，獲 2012 年「莫斯科國際兒童美術館」一等獎鼓勵、馬來西亞「馬臺兒童美術展」金、銀、銅獎殊榮，將小畫家們提升至國際層次！

講座之趣：霖園生活廣場、7 號廣場



放假的時候，我們也和民衆相約午後沙龍，20 多年來累計舉辦逾 540 場風格講座，超過 18 萬人次參與！

2012 年的霖園生活廣場免費講座內容十分多元，從香氣四溢的「咖啡達人夢」、姐妹妹妹為之瘋狂的「春夏保養換季彩妝趨勢」，一直到台灣特色水果講座「頂級芒果珠寶光—品味極致幸福味」等，共舉辦了 8 場講座；另外，也舉辦了 3 場「Plaza 7」活動，為信義區的一角，增添了不少歡笑。

體育培植

不管在哪裡，代表國家的體育隊伍表現優異時，總最能激起民衆熱情，帶出一種難以抑制的愛國情緒！然而，要有亮眼的表現，不只是在選手成名之後的贊助而已，更重要的，是日復一日紮實訓練時的協助，國泰培育體壇新血及無私倡導體育推廣的努力，多年來已深獲各界肯定，2012 年國泰連續四屆勇奪行政院體育委員會頒發「體育推展類金質獎」、「體育贊助類金質獎」，證明國泰長期投注體育推廣的成果已是有目共睹，2012 年邁向 19 連霸的「國泰人壽女子籃球隊」、以及成軍滿 10 年的「國泰人壽女子桌球隊」，數十年來征戰國際賽事，為國家贏取許多感人榮耀；而為了有效提升年輕學子體適能，國泰亦舉辦多項球類運動，並贊助籃協、桌協各大賽事，如「全國少年籃球錦標賽」、「全國少年桌球菁英賽」等，為台灣青少年紮下運動習慣，養成良好體力精神激發青年朋友的熱血。

多年來，國泰用心培育出女籃、女桌諸多優秀

國手級球員

深度培植 -- 國泰女籃、國泰女桌

多年來，國泰用心培育出女籃、女桌諸多優秀國手級球員，夾雜了汗水與淚水的歷程也帶出了豐碩的成果，例如 10 年來就自行培育球員的國泰女桌，於 2012 年由陳思羽代表中華桌球隊參加倫敦奧運，在國際最高等級賽事中展現台灣體育實力；而國泰女籃 43 年來戰績輝煌，2012 更以全勝戰績勇奪威廉瓊斯盃國際籃球邀請賽女子組冠軍以及獲得全台社會甲組籃球聯賽女子組 19 次冠軍。

對許多喜愛籃球的民衆而言，國泰女籃這支全台灣歷史最悠久的球隊，是從小到大必會看到的隊伍，而對國泰女籃隊的成員來說，星期天以外每日 6 個小時的練習，早就是既定的生活常規，除此以外，2012 年 7 月的瓊斯盃與 5 月的 WSL 之間只有 2 個月的調整期，先前於 WSL 受傷的球員必須一面養傷、一面練球，就讀文化大學的球員，更需要兼顧球業、學業，以通過期末考或畢業考，種種考驗，在連續五天的賽事中、國泰區部同仁熱烈的加油聲下，連勝美國、馬來西亞、印度、台灣中華電信與日本等五隊，終於化成歡欣淚水。

3 對 3 籃球賽、5 對 5 籃球賽、啦啦隊舞蹈大賽與 NBA 圓夢之旅

NBA 是每個打球少年的夢想之地，為了擴大活動的廣度與影響力，2010 年底，國泰金融集團與 NBA 簽訂合作備忘錄，成為 NBA 台灣金融業官方指定合作夥伴，針對高中生舉辦「國泰尋夢計畫」3 對 3 籃球賽，並針對大學推出「國泰 NBA Youth Madness」系列活動，包含「大學 5 對 5 籃球賽」及「舞戰 Cathay Girls 舞蹈大賽」，最後，國泰也安排獲獎隊伍到 NBA 現場感受最直接的震撼。2012 年，3 對 3 籃球賽共有 978 支高中隊伍報名參加，5 對 5 籃球賽則吸引逾 160 隊角逐，舞蹈大賽則有近 20 組女子啦啦隊報名參加，引爆大學校園裡一股熱血狂潮！

國泰夢想豪小子 林書豪籃球訓練營

林書豪的奮鬥精神，激勵許多年輕人放手一搏，勇敢尋夢，國泰於2012年8月再次舉辦「2012 國泰夢想豪小子林書豪籃球訓練營」。活動訊息公布後，2000位徵選會名額立即「秒殺」，經歷競爭激烈的北、中、南三地徵選會後，共有120位幸運的國中、國小學童脫穎而出，於8月底展開為期4天的營隊中，接受豪小子貼身訓練指導。

營隊內容十分紮實，教練團除了豪小子外，還包括了他的投籃教練薛普勒 (DocScheppeler)、體能教練范 (Josh Fan)、昔日戰友兼好友 David Lee 等來台助陣，堪稱 NBA 等級的訓練營，另外更有國泰女籃多名球員擔任教練，讓參與的小朋友不禁直呼：「有點難。」不過也異口同聲的認為此行收穫滿滿！

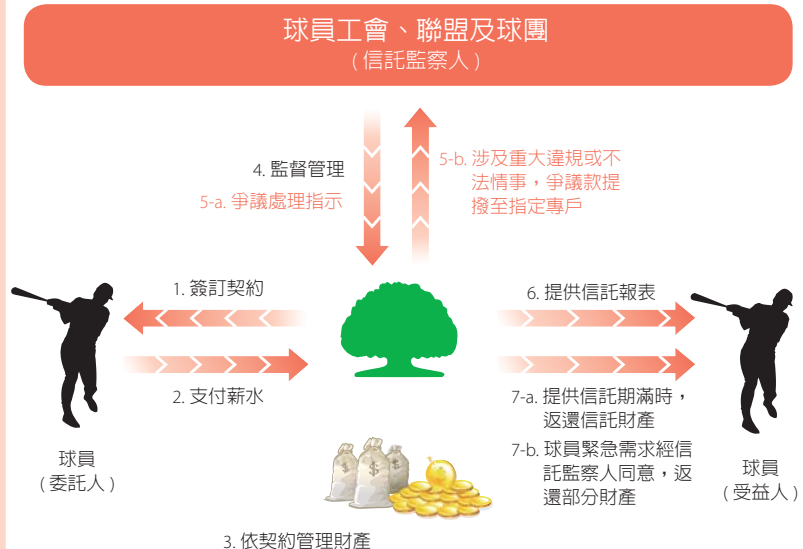


職棒防賭信託、建構安心球場

台灣的球員生存是辛苦的，一方面球員的黃金生涯十分短暫，因此雖然在成為職棒球員時薪水豐厚、羨煞他人，但若未把握黃金時期好好理財，等到未得到續簽或退休時，難免會出現坐吃山空的狀況。

國泰世華銀行自2009年起與職棒球員工會、中華職棒大聯盟及職棒各球團合作，成為全台唯一一家職棒球員信託管理銀行，期能建構出我國職棒球員防賭信託機制。這個信託機制是由球員定期提撥薪資的6%至10%及將部份簽約金給委辦的銀行，這筆「防賭基金」銀行人員依球員指示進行管理運用，等於也是在累積球員未來的退休金，也可因應球員不適用勞退新制的問題，讓球員可以安心打球，而倘若日後球員涉及打假球的事件，這筆基金就會被沒收為違約金，若球員在打球期間，發生家庭緊急資金需求時，球員也可在信託監察人同意下，指示銀行將部分款項返還做為急用。

4年以來，經過各方單位不斷努力，職棒已有逐漸回春的跡象，而這筆防賭基金至2012年12月底，信託資產規模也已經累積超過新臺幣七千萬元，有效防止不法事件的發生。



環保響應

景物的改變，可以影響人們與四周環境的關係，就如同乾淨美麗的城市，可以喚起人們對於自身土地的歸屬感與驕傲一般。

國泰堅持要做台灣的大樹，因此在環境的面向，我們除了把該議題與產品、服務、營運連結之外，我們也在社區積極推廣植樹活動，讓充滿綠意的社區，環抱台灣各個角落，2012年於全台共計舉辦10場種樹活動，種植了10,865棵樹，參與志工達1,849人次。同時，我們也希望能有所精進，因此在單純舉辦一次性的植樹活動之外，對如何遴選地點、如何選擇樹種、與哪個單位合作等，皆一一納入考量，期能讓植樹達到最大的效果，例如2012年6月的植樹活動，即選定美濃水庫興建案而受到嚴重破壞的黃蝶翠谷，希望能藉由植樹的行動重新種回黃蝶翠谷原生樹種。此外，為了串連更多減碳環保的力量，國泰金融集團亦於2012年4月以此項活動加入中華民國企業永續發展協會發起倡議之「1運動」，響應「1人1棵樹·Yes, I can do」植樹倡議活動，以凝聚更多集體的力量，為這片土地盡一份心力。

另外，為推動健康低碳樂生活，國泰參與由救國團臺北市團委會及中華民國企業永續發展協會共同舉辦的「1起把社區亮起來」專案活動，協助社區舉辦環境相關的公益講座，讓更多的民衆了解相關議題，並改變生活型態，往低碳的未來邁進。

2012年，國泰共種了
10,865
棵樹，參與志工達
1,849人次

栽種「黃蝶翠谷」故事樹 共為淡黃蝶營造多元棲地

2012年6月9日，國泰人壽慈善基金會帶領94名企業志工和眷屬，於高雄美濃黃蝶翠谷舉辦「社區故事樹」種樹活動，希望因美濃水庫興建案而受到嚴重破壞的黃蝶翠谷，再次贏得「檸檬色遷徙者」－淡黃蝶及其他生物的青睞，恢復當地的生物多樣性。此次，基金會更與當地長期努力的公民團體合作，加入自然生態、人文關懷元素，讓環保觀念更有生命力。

國泰慈善基金會秉持「社區綠化、節能減碳」的理念，結合企業、民間、政府三個部門的力量，由國泰人壽志工與林務局以及美濃在地民間團體「美濃愛鄉協進會」共同合作種樹活動，透過志工的愛心和社區與保育團體的力量，一起營造黃蝶翠谷



生物多樣性棲地，種樹行動預計種下包括「山黃梔」、「右骨消」、「筆筒樹」等超過170株誘蝶、誘鳥的樹種，此外，基金會也結合在地文史、社區特色等深度解說，並安排體驗當地客家農村的手做DIY活動，期望在重新種回黃蝶翠谷原生樹種的同時，也深化與社區間的互動交流，增進志工對黃蝶翠谷、自然生態、美濃客家文化更多的認識。

營造生物多樣性棲地是一個需長期經營的工作，且牽涉領域甚廣，需要不同專長的人員投入協助，國泰企業志工的加入，相信能為黃蝶翠谷未來的棲地復育與山林水土保育工作帶來更多的助益。

附錄－補充說明

GRI 3.1 指標		補充說明
4.1	企業公司治理結構包括在最高治理單位對制定策略及公司監督等特定工作負有責任的委員	董事成員均為男性且平均年齡為 62 歲
4.2	董事長是否兼任執行長	無兼任情事
EC4	接受政府之重要財政補助	金控 - 虧損扣抵約 9.8 億、人壽 - 虧損扣抵約 13.5 億、投資抵減約 0.2 億
EN1	使用的原料之重量或體積	本公司非製造業，無使用物料或再生原料之情事
EN2	使用再生原料作為生產原料之比例	
EN11	在生態敏感地區的土地資產	本公司無在保護區進行營運
EN12	活動、產品與服務對生態保護區的顯著影響說明	本公司營運對相關社區無重大影響與衝擊
EN13	保護與恢復的棲息地	無相關情事
EN14	對生物多樣性的策略	無相關情事
EN15	對於瀕臨絕種物種的影響	無相關情事
EN19	造成破壞臭氧層之物質排放量	國泰人壽海龍滅火器無排放或外洩
EN20	氮氧化物、硫氧化物與其他重大空汙	本公司為金融業無所述氣體排放
EN21	污水排放的污染程度及流向終點	本公司污水排放至污水下水道流向河川，符合當地主管機關規範
EN23	重大洩漏的次數與數量	無相關情事
EN24	依照巴塞爾公約定義之有害廢棄物輸出入量與比例	非製造業，不適用
EN25	放流水與逕流對生物多樣性之衝擊	非製造業，不適用
EN27	售出的產品及包裝材被要求回收的比例	本公司為金融業，金融商品非實體商品，故不適用
EN28	違反環保法令紀錄	2012 年本公司無違反環境法規
EN29	輸送所造成的重大環境衝擊	無相關情事
LA5	重大作業改變的最短通知期	相關異動通知依規範於 5-7 個工作日進行交接完畢
LA12	依性別員工接受定期的績效及生涯發展審查的比例	國泰全體員工每年進行績效評核
HR1	重大投資合約中包含人權條款之比例	2012 年本公司之銀行子公司投資柬埔寨 Singapore Banking Corporation Limited 70% 股權案，合約中記載應維持人員組織現況，以保障員工工作權與職場穩定，佔總重大策略性投資件數 100%，其餘投資案為財務性投資，故未牽涉人權相關議題
HR2	已執行人權審查之重要供應商比例	2012 年於供應商合約新增企業社會責任條款，要求供應商需遵守環保、人權等相關法規
HR3	考量人權因素的員工總訓練時數	目前尚未執行相關訓練，已列為下一年度員工訓練內容
HR4	歧視事件發生之總數及已採取的矯正行動	2012 年 0 件
HR5	結社自由權利與支持其之行動方案	無阻止或妨礙員工結社之情事
HR6	童工	2012 年於供應商合約新增企業社會責任條款，要求供應商需遵守環保、人權等相關法規
HR7	強迫勞動	
HR9	侵犯原住民人權事件之總數量	2012 年 0 件
HR10	受到人權的審查和 (或) 影響評估的營運活動的總數和比例	2012 年 0 件
HR11	經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	2012 年 0 件
SO2	對貪污風險已分析之企業單位數量和比例	就國泰金控而言，對貪污風險已分析之部門共計 3 個，比例 23%
SO3	員工受過反貪污政策和程序之訓練之比例	各子公司定期對所有同仁舉辦洗錢防制相關教育
SO6	對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財務與實物	無相關情事
SO7	反競爭行為、反托拉斯及獨佔等採取法律行動訓練之總數和成果	本公司及各子公司未構成反托拉斯或獨佔的比例
SO8	不遵從法律及規定之重大懲罰總量	無相關情事
SO9	對當地重大潛在或實際的負面影響的營運活動	本公司為金融業，營運活動對當地無重大負面影響
PR1	改善產品 / 服務之健康與安全衝擊所進行之生命週期評估及其比例	本公司為金融業，金融商品非實體商品，故不適用
PR2	違反健康與安全相關規章、標準之案件	本公司為金融業，金融商品不適用
PR3	依程序必要的產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務之比例	本公司各金融商品皆提供紙本建議或說明書，以供客戶選擇
PR8	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	2012 年 0 件
PR9	產品或服務重大違法之罰款總額	2012 年國泰金控暨旗下子公司遭主管機關 (金管會) 糾正案共計 5 件無罰款，並皆已完成缺失改善

全球永續性報告指標 GRI(Global Reporting Initiative) G3.1 對照表

註：◎ 完全揭露、△ 部分揭露、N.A. 未揭露、有加* (Add)* 為 GRI G3.1 附加指標

GRI 3.1 指標		對應單元	頁次
策略與分析	1.1	最高決策者的聲明	董事長的話
	1.2	關鍵衝擊、風險與機會	風險管理 / 幸福擁抱綠色金融
組織概述	2.1	組織名稱	大樹心語
	2.2	產品與服務	幸福管理永續國泰
	2.3	營運架構	幸福管理永續國泰
	2.4	總部位置	幸福管理永續國泰
	2.5	營運之區域與國家	幸福管理永續國泰
	2.6	所有權與法律形式的性質	財務績效表現
	2.7	產品或服務供應之市場	幸福管理永續國泰
	2.8	組織規模	幸福管理永續國泰 / 財務績效表現 / 幸福培育快樂員工
	2.9	組織重大改變	幸福管理永續國泰
	2.10	獲獎情形	榮耀國泰
報告參數	3.1	報告期間	大樹心語
	3.2	上一份報告的日期	大樹心語
	3.3	報告週期	大樹心語
	3.4	報告詢問之聯絡處	大樹心語
	3.5	報告內容定義程序	利害關係人議合
	3.6	報告的界限	大樹心語
	3.7	報告中應涵蓋而未涵蓋的部分	大樹心語
	3.8	組織邊界設定依據	大樹心語
	3.9	資料量測技術與計算基礎	大樹心語
	3.10	既有資訊改寫的原因	大樹心語
	3.11	與以往報告產生重大差異的資訊	大樹心語
	3.12	GRI 指標索引	GRI 對照表
	3.13	外部認證	BSI 保證證明書
公司治理	4.1	企業公司治理結構包括在最高治理單位對制定策略及公司監督等特定工作負有責任的委員	補充說明
	4.2	董事長是否兼任執行長	補充說明
	4.3	非執行董事 / 獨立董事的成員數目	公司治理
	4.4	股東及員工向董事會提出建議的機制	利害關係人議合 / 薪酬福利 / 員工關係
	4.5	高層薪酬與組織績效的關係	公司治理
	4.6	避免董事會中出現利益衝突的流程	誠信經營
	4.7	最高管理單位之決策能力與專業知識	風險管理
	4.8	經濟、環保及社會績效之任務、準則及實施情況	幸福管理永續國泰 / 幸福培育快樂員工 / 員工關係
	4.9	董事會管理經濟、環境與社會績效的流程	風險管理
	4.10	評估董事會在經濟、環境與社會績效的流程	國泰金控與企業社會責任 / 公司治理
	4.11	預警處理的原則	風險管理
	4.12	外部經濟 / 環境 / 社會約章、原則或倡議的參與或支持	綠色倡議 / 薪酬福利 / 慈善關懷 / 環保響應
	4.13	參加的協會或倡議組織	利害關係人議合
	4.14	利害相關人清單	利害關係人議合
	4.15	利害相關者之鑑別	利害關係人議合
	4.16	利害相關人參與方式	利害關係人議合
	4.17	利害相關者主要關注之議題與組織之回應	利害關係人議合

GRI 3.1 指標		對應單元	揭露程度	頁次
經濟績效管理方針及指標				
DMA	管理方針揭露	公司概况	◎	19
EC1	直接產生和分配的經濟價值	財務績效表現 / 幸福參與回饋社會	◎	16/61
EC2	氣候變遷造成的財務風險與機會	風險管理 / 綠色金融商品	◎	23/36-37
EC3	公司界定福利計劃義務的範圍	薪酬福利	◎	51-54
EC4	接受政府之重要財政補助	補充說明	◎	72
EC5	(Add) 標準起薪與當地最低薪資之比較	薪酬福利	◎	51
EC6	營運所在區域供應商之政策、執行與支出比例	綠色採購	△	43
EC7	當地人員成為高階主管的比例	大樹人員 任用架構	△	47-48
EC8	為大眾利益投資的基礎建設與服務	利害關係人議合	◎	6-7
EC9	(Add) 了解與描述重大的間接經濟影響和範圍	綠色金融商品 / 幸福參與回饋社會	◎	36-37/61-71
環境績效管理方針及指標				
DMA	管理方針揭露	幸福擁抱 綠色金融	◎	33
EN1	使用的原料之重量或體積	補充說明	◎	72
EN2	使用再生原料作為生產原料之比例	補充說明	◎	72
EN3	由主要能源劃分之直接能源消費量	環保職場	◎	41-42
EN4	由主要來源劃分之間接能源消費量	環保職場	◎	41-42
EN5	(Add) 由環境保護及效率的改善所節省的能源	環保職場	◎	41-44
EN6	(Add) 企業的自主行動降低的能源耗用	打造行動辦公室 / 環保職場	◎	38-44
EN7	(Add) 減少間接能源耗用的計畫	環保職場	◎	41-44
EN8	各來源別的總出水量	環保職場	◎	44
EN9	(Add) 因取水而有重大影響之水源	環保職場	◎	44
EN10	(Add) 水回收及再利用的總量及百分比	N.A.	N.A.	N.A.
EN11	在生態敏感地區的土地資產	補充說明	◎	72
EN12	活動、產品與服務對生態保護區的顯著影響說明	補充說明	◎	72
EN13	(Add) 保護與恢復的棲息地	補充說明	◎	72
EN14	(Add) 對生物多樣性的策略	補充說明	◎	72
EN15	(Add) 對於瀕臨絕種物種的影響	補充說明	◎	72
EN16	直接及間接排放之溫室氣體總量	環保職場	◎	42
EN17	其他相關間接之溫室氣體排放量	環保職場	◎	42
EN18	(Add) 降低溫室氣體排放的行動與其成效	幸福擁抱 綠色金融	◎	35-45
EN19	造成破壞臭氧層之物質排放量	補充說明	◎	72
EN20	氮氧化物、硫氧化物與其他重大空汙	補充說明	◎	72
EN21	污水排放的污染程度及流向終點	補充說明	◎	72
EN22	廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	環保職場	◎	44
EN23	重大洩漏的次數與數量	補充說明	◎	72
EN24	(Add) 依巴塞爾公約定義之有害廢棄物輸出入量與比例	補充說明	◎	72
EN25	(Add) 放流水與逕流對生物多樣性之衝擊	補充說明	◎	72
EN26	減低產品與服務對環境衝擊之計畫	幸福擁抱 綠色金融	◎	35-45
EN27	售出的產品及包裝材被要求回收的比例	補充說明	◎	72
EN28	違反環保法令紀錄	補充說明	◎	72
EN29	(Add) 輸送所造成的重大環境衝擊	補充說明	◎	72
EN30	(Add) 按種類揭露環境保護的總費用與投資	綠色金融商品 / 環保職場	◎	37-38/44
社會績效管理方針及指標 - 勞工實踐與合理工作				
DMA	管理方針揭露	幸福培育 快樂員工	◎	47-59
LA1	按地區 / 國別、雇用類型、以及雇用合約依性別進行總勞動力的細分	大樹人員任用架構	◎	47-48
LA2	按年齡、性別和區域區分計算新進員工人數、比例與員工離職人數和離職率	大樹人員任用架構	◎	50
LA3	(Add) 全職員工的福利	薪酬福利	◎	51-54
LA4	受勞資雙方共同協議保護之員工比例	員工關係	◎	47
LA5	重大作業改變的最短通知期	補充說明	◎	72
LA6	(Add) 參與安全衛生委員會之勞工代表	工作環境	◎	58

LA7	職業病、損失工作日及死亡事故數	工作環境	◎	59
LA8	對員工、家屬、及社區等針對疾病的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計劃的執行	薪酬福利	◎	53-54
LA9	(Add) 工會中協議之健康與安全項目	工作環境	◎	58
LA10	單一雇員類別與性別計算的訓練時數	教育訓練	△	55-56
LA11	(Add) 員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	教育訓練	◎	55-56
LA12	(Add) 依性別員工接受定期的績效及生涯發展審查的比例	補充說明	◎	72
LA13	公司高階管理和員工的組成類別	大樹人員任用架構	◎	48
LA14	依員工類別與重要營運據點的女性與男性之基本薪資和報酬比率	薪酬福利	◎	51
LA15	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	薪酬福利	◎	53
社會績效管理方針及指標 - 人權				
DMA	管理方針揭露	員工關係	◎	57
HR1	重大投資合約中包含人權條款之比例	補充說明	◎	72
HR2	已執行人權審查之重要供應商比例	補充說明	◎	72
HR3	考量人權因素的員工總訓練時數。	補充說明	◎	72
HR4	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	補充說明	◎	72
HR5	結社自由權利與支持其之行動方案	補充說明	◎	72
HR6	童工	補充說明	◎	72
HR7	強迫勞動	補充說明	◎	72
HR8	(Add) 多少比例的安全人員對人權有關的訓練	N.A.	N.A.	N.A.
HR9	(Add) 侵犯原住民人權事件之總數量	補充說明	◎	72
HR10	受到人權的審查和 (或) 影響評估的營運活動的總數和比例	補充說明	◎	72
HR11	經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	補充說明	◎	72
社會績效管理方針及指標 - 社會				
DMA	管理方針揭露	幸福參與回饋社會	◎	61
SO1	實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例	幸福參與回饋社會	◎	61
SO2	對貪污風險已分析之企業單位數量和比例	補充說明	◎	72
SO3	員工受過反貪污政策和程序之訓練之比例	補充說明	◎	72
SO4	對貪污事件的反制行動	誠信經營	◎	19
SO5	公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說	利害關係人議合	◎	6-7
SO6	(Add) 對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值	補充說明	◎	72
SO7	(Add) 反競爭行為、反托拉斯及獨佔等採取法律行動訓練之總數和成果	補充說明	◎	72
SO8	不遵從法律及規定之重大懲罰總量	補充說明	◎	72
SO9	對當地重大潛在或實際的負面影響的營運活動	補充說明	◎	72
SO10	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施	增進客戶服務	◎	26
社會績效管理方針及指標 - 產品				
DMA	管理方針揭露	幸福關懷客戶至上	◎	25
PR1	改善產品 / 服務之健康與安全衝擊所進行之生命週期評估 及其比例	補充說明	◎	72
PR2	(Add) 違反健康與安全相關規章、標準之案件	補充說明	◎	72
PR3	依程序必要的產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務之比例	補充說明	◎	72
PR4	(Add) 按結果種類闡述商品與服務違反規定及自願性規範事件數量的資訊	N.A.	N.A.	N.A.
PR5	(Add) 針對顧客的滿意度調查的行動，包括衡量客戶滿意度調查的結果	服務滿意度	◎	29
PR6	有關市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動，所做遵從法律、標準及自律性的規劃	維護客戶權益 / 客戶資料保密	◎	29/31-33
PR7	(Add) 按結果種類闡述商品與服務違反法律規範及自律的市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	N.A.	N.A.	N.A.
PR8	(Add) 破壞客戶隱私與遺失客戶資料之投訴次數	補充說明	◎	72
PR9	產品或服務重大違法之罰款總額	補充說明	◎	72

GRI 金融業補充指標對照表

GRI 金融業補充指標	對應單元	揭露程度	頁次	補充說明	
FS1	為回應特定環境與社會要素而應用至業務面上的政策	維護客戶權益 / 客戶資料保密	◎	29/31	
FS2	評估與審核各業務面對環境與社會風險的程序或方式	風險管理	◎	21-22	
FS3	監測客戶執行環境或社會行動的流程	補充說明	△	76	國泰世華銀行對於授信案擔保品位於山坡地保育區內建用地、易淹水、土石流之地區等過度開發易對環境造成不利影響者，亦有限制承作之相關規定
FS4	提升員工將環境與社會風險管理運用至業務能力之流程	風險管理	◎	21-22	
FS5	與客戶 / 接受投資者 / 商業夥伴針對環境與社會議題互動狀況	利害關係人議合	◎	6-7	
FS6	針對各特定區域、企業大小與部門所推出的證券投資組合	綠色金融商品	◎	36-38	
FS7	有益社會的各項商品或服務之有價價值	綠色金融商品	◎	36-38	
FS8	有益環境的各項商品或服務之有價價值	綠色金融商品	◎	36-38	
FS9	稽核環境與社會相關政策、風險評估等執行狀況之比例或頻率	稽核制度	△	20	
FS10	針對環境或社會議題下，與持股公司互動討論的狀況	國泰金控與企業社會責任	◎	4-5	
FS11	受到（正面 / 負面）環境或社會審查流程管控的資產狀況	補充說明	△	76	考量環境影響並因應保險法，國泰人壽於不動產投資時需購置有收益性之不動產，並確認為非海砂屋或輻射屋等嫌疑設施
FS12	針對資產管理，引用股東投票制度進行環境或社會影響評估	補充說明	◎	76	目前尚未引用該制度進行相關評估
FS13	金融業應標註在低人口或落後地區的營運據點數量	增進客戶服務	◎	26	
FS14	金融業應說明任何增進弱勢族群使用權的倡議行為	增進客戶服務	◎	27	
FS15	金融業應揭露平等且合理的服務或商品設計政策	維護客戶權益	◎	29-30	
FS16	金融業應協助人們提升辨識 / 認識金融商品或服務的能力	維護客戶權益	◎	29-30	

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

上市上櫃公司企業社會責任實務守則	本報告書相關章節
第一章 總則	幸福管理 永續國泰
第二章 落實推動公司治理	國泰金控與企業社會責任 幸福管理 永續國泰
第三章 發展永續環境	幸福擁抱 綠色金融
第四章 維護社會公益	幸福關懷 客戶至上 幸福培育 快樂員工 幸福參與 回饋社會
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	大樹心語
第六章 附則	國泰金控與企業社會責任

聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	本報告書相關章節	頁碼
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	幸福培育 快樂員工	47
	保證不與踐踏人權者同流合污	幸福培育 快樂員工	47
	企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	補充說明	72
勞工標準	消除一切形式的強迫和強制勞動	人員任用架構	47
	確實廢除童工	人員任用架構	47
	消除就業和職業方面的歧視	人員任用架構	47
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	幸福擁抱 綠色金融	35
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	幸福擁抱 綠色金融	35-45
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	綠色金融商品	36-40
反腐敗	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	誠信經營	19

社會責任指引 (ISO26000 Index) 對照表

分類	主要議題	本報告書相關章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	公司治理	17-18
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	稽核制度	20
	人權的風險處境	員工關係	47
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	誠信經營	19
	解決委屈	員工關係	57
	歧視與弱勢族群	人員任用架構	47
	公民與政治權	人員任用架構	47
	經濟、社會與文化權	人員任用架構	47
	工作的基本權利	薪酬福利	51
勞動實務	聘僱與聘僱關係	人員任用架構	47
	工作條件與社會保護	人員任用架構	47
	社會對話	員工關係	57
	工作的健康與安全	工作環境	58
	人力發展與訓練	教育訓練	55-56
環境	污染預防	環保職場	41
	永續資源利用	打造行動辦公室	38-40
	氣候變遷減緩與適應	綠色倡議	45
公平運作實務	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	環保響應	71
	反貪腐	誠信經營	19
	負責任的政治參與	利害關係人議合	6-7
	公平競爭	誠信經營	19
	促進價值鍊的社會責任	環保職場	44
消費者議題	尊重智慧財產權	誠信經營	19
	公平的行銷、資訊與契約的實務	維護客戶權益	29-30
	保護消費者的健康與安全	國泰產險「不意外學園」	67
	永續消費	維護客戶權益	29-30
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	服務滿意度	29
	消費者資料保護與隱私	客戶資料保密	31-33
	提供必要的服務	增進客戶服務	26-27
社區參與與發展	教育與認知	維護客戶權益	29-31
	社區參與	幸福參與 回饋社會	61-71
	教育與文化	學術發展	66-69
	增加就業與技術發展	人員任用架構	47
	科技發展	學術發展	68
	創造財富與收入	學術發展	66-68
	健康	學術發展	66-67
社會投資	綠色金融商品	36-38	

獨立保證意見聲明書

國泰金融控股股份有限公司2012年企業社會責任報告

英國標準協會與國泰金融控股股份有限公司(簡稱國泰金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對國泰金控 2012 年企業社會責任報告進行評估和查證外，與國泰金控並無任何財務上關係。

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

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

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

查證範圍

國泰金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 整份報告內容及 2012 年國泰金融控股公司及轄下 6 家子公司(包括國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信及國泰創投)於台灣地區相關營運系統與活動。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估國泰金控遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結國泰金控企業社會責任報告內容，對於國泰金控的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關國泰金控2012年的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤的呈現。

我們的工作是由一組具有依據AA1000保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就國泰金控所提供的足夠證據，表明其依循AA1000保證標準(2008)的報告方法和他們的自我聲明符合全球報告倡議準則係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 一對來自外部團體議題相關於國泰金控政策進行審查，並進行高階管理階層訪談，以確認本報告中聲明書的合適性
- 與國泰金控管理者討論有利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 20 位與永續性管理、報告編製及資訊提供有關的主管及員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告及其相關 AA1000 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告 G3.1 版指南的詳細審查結果如下：

包容性

2012年報告反映出國泰金控持續尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告涵蓋了國泰金控的包容性議題。然而，未來的報告應考慮加強以下的項目：

- 持續貫徹公司核心策略及願景以實踐 CSR 理念，特別是供應鏈相關議題之深度及廣度

重大性

國泰金控公布企業社會責任相關資訊使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告適切地涵蓋了國泰金控的重大性議題。然而，未來的報告應考慮加強以下的項目：

- 一將重大性議題的鑑別與優先順序的方法作成書面指引，以利各部門持續執行之依循

回應性

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

- 一為能提升提供利害關係人報告中 CSR 績效資訊之可靠度，鼓勵尋求 AA1000 保證標準(2008)的第二類型查證

全球永續性報告G3.1版指南

國泰金控提供有關符合全球永續性報告 G3.1 版指南的自我宣告，與相當於 A+分級的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告中參照 GRI 的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了國泰金控的社會性與永續性議題。在國泰金控 2012 年的報告，依據 GRI G3.1 報告指南 A 分級的要求的指標已被適當地揭露。然而，未來的報告可以進一步增進以下的項目：

- 一鼓勵將目前為部分揭露指標所需之資訊系統化，未來可朝全揭露方向努力以增進利害關係人閱讀之信心

保證等級

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

責任

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

能力與獨立性

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

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
25 June, 2013




AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4



國泰金控
Cathay Financial Holdings



本報告採用符合森林管理委員會(Forest Stewardship Council, FSC)認證的再生紙張及無毒大豆油墨印刷。

