



國泰金控

Cathay Financial Holdings



2013

目錄

02 永續國泰 與鄰常在

04 邁向三重盈餘之路

06 內化永續議題

07 利害關係人議合

10 發揮價值鏈影響力

12 2013 年重點績效

14 Challenge 1 經營轉變

16 市場轉變風險及因應

18 公司治理風險及因應

23 科技進步加速風險及因應

24 服務品質管理風險及因應

28 Challenge 2 氣候變遷

30 氣候變遷投資風險及因應

32 氣候變遷營運風險及因應

36 綠色倡議

38 Challenge 3 社會變遷

40 高齡化、貧富不均風險及因應

43 金融人才缺口風險及因應

47 建構搶不走的競爭力 -- 員工向心力

50 社會倡議

51 附錄：指標對照表

公司名稱	國泰金融控股股份有限公司
成立日期	2001 年 12 月 31 日
品牌精神	幸福再發現
核心價值	誠信、當責、創新
總部地址	台北市仁愛路四段 296 號
員工總人數	40,439 人
營運據點總數	約 800 處 (含海外地區)
資產總額	新臺幣 6 兆 768 億 5,708 萬 8,000 元
資本總額	新臺幣 1,200 億元

企業社會責任專區：<https://www.cathayholdings.com/holdings/web/CSR/>
email：hpr@cathayholdings.com.tw
Tel：+886-2-27087698

本公司每年發行非財務資訊報告，2014 年 8 月發佈「國泰金控 2013 年企業永續報告書」，內容包含 2013 年度 (1/1~12/31) 國泰金控經濟、環境、社會資訊。

• 報告書邊界與範疇：

報告書依合併報表原則設定組織邊界，涵蓋國泰金控暨旗下 6 家主要子公司 (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)，並以主要營運區域台灣為本次揭露範疇核心。

• 績效計算範疇與基礎：

財務績效部分為經會計師簽證後之公開發表資訊，所有財務數字以新臺幣為計算單位，2013 年上市櫃公司強制採用國際會計準則 IFRS(International Financial Reporting Standard) 編制財務報表，因此，本公司 2012、2013 年財務數據採用國際會計準則，惟 2011 年數據係採用我國會計準則。其他統計數字則為國泰金控、子公司及兩家基金會自行統計，環境績效採用之計算和估計基礎，來自政府公開資訊，並自行計算而得，其中用水用電等數據，揭露範疇請見各圖表下方註解，主要包含人壽、銀行，部分跨及其餘子公司；社會面向則涵蓋國泰人壽慈善基金會、國泰世華銀行文化慈善基金會。本年度報告書經營績效 (p17) 及環境部分 (p34、p35) 有資料計算範疇與基礎改變的情形。

• 撰寫原則依據：

全球永續性報告協會 (GRI) G4 版、金融業補充指標、上市上櫃公司企業社會責任實務守則、ISO 26000 社會責任指引、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 G4 核心揭露之國際原則，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：2013 年 8 月發布

• 下一發行版本：預定 2015 年 8 月發布

永續國泰 與鄰常在

「永續經營」是近年來國內外各大企業的熱門話題之一，同時也是企業對於社會責任的承諾。當國泰金控更深一層的去思考「永續」這兩個字的時候，我們進一步省思自己，國泰的發展從台灣「鄰」里鄉鎮開始：在台灣每 2 人就有 1 人是國泰金控客戶，超過 1,200 萬的客戶將寶貴資產託付給國泰，能擁有現在的企業規模更是台灣的街坊「鄰」居對國泰的肯定。我們積極思考除了建立一個永續經營的優質企業回饋給台灣社會，為社會帶來安定永續的力量，國泰更應該積極打「亞洲盃」，成為亞太最佳金融機構，讓台灣在亞洲發光。

以往「企業社會責任」或許讓人以為企業僅需回應公益、環境保護等議題，但「企業永續」的意涵則是更進一步希望企業在追求獲利的同時，透過將環境 (E)、社會 (S) 與公司治理 (G) 等構面納入公司管理與營運考量，達到企業體質改善，邁向實質的企業永續經營。國泰金控認知到「大環境的永續」是企業永續的關鍵基礎，而身為受託管理重要金流的金融業，我們希望在為客戶創造資產價值的同時，也能為環境及社會產生附加價值並降低不必要的風險，因此，2013 年我們正式將「企業社會責任報告書」名稱調整為「企業永續報告書」，將永續經營觀念內化至企業各階層。透過審慎的風險分析，我們界定出經營轉變、氣候變遷及社會變遷等三大面向風險，並規劃種種因應策略，在掌控內外部風險的前提之下，希望為國泰金控帶來更多發展契機，真正落實永續經營發展的精神。

面對種種市場轉變及風險，許多產業都開始進一步轉型並被重新定義，國泰金控也不例外，在因應經營轉變風險所帶來的挑戰方面，我們致力強化公司治理架構，為了更加提升董事會獨立性，除了原有的 3 位獨立董事外，2013 年國泰金控新聘了 2 位在金融產業有豐富資歷的外

部董事，使得中立董事的比例由 2012 年的 23% 提升至 39%。而為了瞭解目前公司治理之精進可能性，國泰人壽主動參加了中華公司治理協會舉辦的公司治理評鑑，未來將持續精進公司治理相關職能。同時，國泰也致力於落實誠信經營，提高公司資訊揭露程度，2013 年資訊揭露評鑑提升為 A 級，英國碳揭露專案 (CDP) 之揭露分數則為台灣金融業之首，我們更進一步簽署支持 CDP，期待未來能藉由該平台，從風險掌控逐步邁向責任投資之路。

面對未來氣候變遷、資源分配的風險，我們除了對自身營運進行更加嚴格的管控外，也期待能運用金流的影響力，協助台灣低碳轉型，2013 年國泰世華銀行為廣義環保相關產業提供逾 300 億貸款，其中太陽能融貸業務更為業界市佔第一，而國泰人壽於環保相關產業的投資金額更超過了 1,100 億。同時，當客戶服務已經從「馬路」提昇至「網路」時，國泰也積極開發的數位系統，有效利用數位科技提昇集團下各子公司的即時金融服務，並大規模導入行動保險，2013 年底行動保險佔新契約比例領先同業，已達 76.9%，在大幅節省紙張耗費的同時，更提升了作業效率。

未來人口結構調整、社會貧富不均的現象勢必不斷加劇，為了維持社會上各族群的經濟自主權利，國泰積極提升金融產品 / 服務包容性：國泰人壽於 1998 年即已推出長期看護險、2009 年開始針對弱勢家庭推出微型保險，目前我們這兩項產品的市佔率皆為業界第一，而微型保險每年讓一萬個以上的弱勢家庭獲得即時保障。國泰世華銀行也發行多種信託商品，包含公益信託、身障信託、職棒防賭信託等，以業界最低信託門檻，建立信託監察人機制，保障更多弱勢受益人的權益。另外，國泰產險也根據意外發生的統計數據，鎖定國小校園推出「不意外學園」專案，



以實地檢測的方式完成 40 餘所校園安全檢測，致力於運用金融業的核心職能，達到社會共榮的目標。

我相信任何一個集團對於「經營」這兩個字都會有屬於自己的經驗與看法，成功的經營模式甚至會成為其他企業競相模仿及研究的目標，國泰成立超過 50 年，我們最成功的並不是這些經營的模式，而是透過經營工具的執行及與客戶互動與反饋當中，找到了企業存續的核心價值 -- 「誠信、當責、創新」，同時更深刻體認企業的永續發展必須要與人群、與環境、與社會共處。

面對未來新興亞洲國家崛起所帶來的市場機會，國泰金控將積極海外擴點並拓展業務。在大陸佈局部分，國泰世華銀行上海分行 2013 年獲利創新高；東南亞除了在越南及柬埔寨等國家已設有服務據點外，若未來印尼、緬甸及寮國等據點設立完成，國泰金控在亞洲的營運據點除了中國將遍及東協十國的 9 個國家，我們將持續自我期許朝「亞太地區最佳金融機構」的目標邁進，希望未來不僅能與台

灣為鄰，更能與亞洲為鄰，並落實環境、社會與公司治理等永續精神至海外營運據點，達到真正的永續經營、與鄰常在。

董事長

蔡宏圖

邁向



三重盈餘 之路

Sustainability

2014 年目標

以前 50 大持股之國際投資人
為目標，積極回應投資人
ESG 資訊需求

● 提升資訊揭露評鑑至最高等級

● 持續往責任投資 / 放貸邁進

06 內化永續議題

07 利害關係人議合

10 發揮價值鏈影響力

12 2013 年重點績效

邁向三重盈餘之路

68.8%

CSR 委員會各組成員協理級以上主管比例達 68.8%

83~100%

創新大賽提案與 CSR 有高度相關，各公司達 83~100% 不等

8, 54

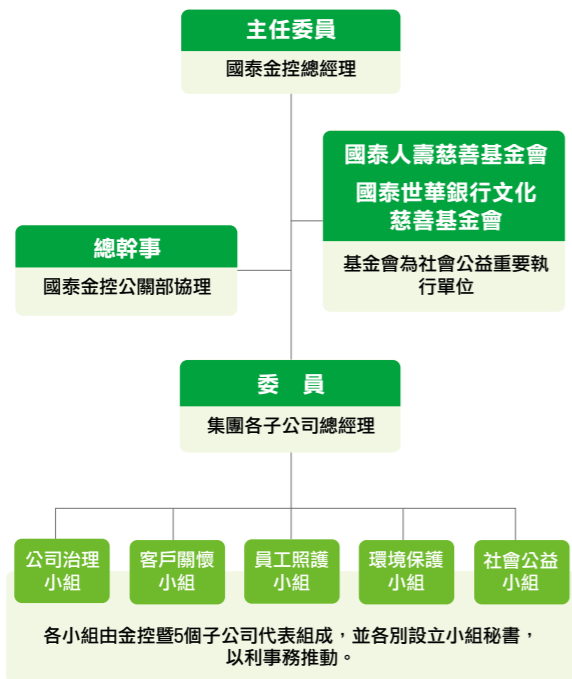
國泰重大議題辨識加入價值鏈觀念，利害關係人由 5 類調整為 8 類、議題由 23 項調整為 54 項

國泰深耕台灣超過半世紀，為有效推展集團企業社會責任 (CSR) 事務，於 2011 年底成立「國泰金控企業社會責任委員會」，2012 年發佈首本 CSR 報告書及網站專區、啟動集團組織改造「Project New Heights 登峰計畫」，接著 2013 年更加積極回應國內外投資法人對永續議題的資訊需求，發佈英文版報告書及網站，並組成跨部門小組改善英國碳揭露專案 (CDP) 問卷回覆及資訊揭露評鑑狀況，同時集團內部也完成建置創新平台並訂定 CSR 紮獎機制。從組織改造到體質提升、從績效要求到獎勵機制建立，保留優勢加入嶄新思維，就是希望能逐漸往「提升永續競爭力」邁進，因此，我們 2013 年也將「企業社會責任報告書」調整為「企業永續報告書」，以利下一個階段永續議題的內化過程。

內化永續議題

2011 年成立企業社會責任委員會後，國泰金控以公關部為秘書單位，將 CSR 正式納入該部門職掌，負責公司整體企業社會責任策略擬定及推動，主要團隊約 48 人 (委員會 5 人、執行幹事 5 人、秘書單位 3 人、各小組各 7 人)，另組成金控暨各子公司任務型支援單位，以利執行項目與金融核心職能得以結合。

國泰金控企業社會責任委員會



此外，為確保維持公司內部動能，我們增加高層參與、設定目標定期檢視，並建構集團創新平台、發展創新商業經營模式，同時踴躍參獎強化揭露，以持續提升改善動能。

重點一

Top down 高層參與、設定目標定期檢視

- CSR 委員會由跨子公司代表組成，含董事會 2 位成員，並以公司經營決策高層為主，協理級以上主管比例達 68.8%。
- 2012 年設定各組 CSR 短中長期目標，定期於委員大會中報告以追蹤執行狀況，會議結論將呈報至董事長，重要事宜則不定期呈至董事會。

重點二

建構集團創新平台、創新商業經營模式

- 2013 年完成創新平台建置，並舉辦多場課程及競賽，大賽提案與 CSR 有高度相關 (各公司達 83~100% 不等)。
- 集團創新大賽前三名，分別與新型商業模式 (包含客戶服務與公益)、客戶、公益三部分相關，未來我們期待能逐步實踐各提案。

重點三

踴躍參獎強化揭露、灌注自我改進動能

- 對外持續角逐各項 CSR 獎項，2013 年榮獲《遠見》「環保楷模獎」、進入「天下企業公民獎」前 10 名、獲永續能源基金會「永續創新類首獎」。
- 提升環境 (E)、社會 (S)、治理 (G) (簡稱 ESG) 透明度，2013 年資訊揭露評等為 A 級，CDP 揭露分數則為台灣金融業最高。

積極回應 CDP

從「回應投資人 ESG 調查」、「回應責任投資期待」、「支持新興投資概念」等三大面向積極回應 CDP

綠色採購

國泰金控已連續四年獲得台北市政府與環保署「綠色採購績優企業」

不可投名單

國泰投信不可投名單 2013 年延伸至所有基金投資

利害關係人議合

國泰把溝通分為幾個階段，第一階段先建立完整對外溝通資料，第二階段則回歸到影響內部策略，前一階段我們稱之為單向利害關係人溝通，在此階段主力在於內部的資訊流建立，發佈 CSR 報告書及網站資訊等，第二階段則希

望能轉化為互動性利害關係人溝通，在這個階段，國泰將對外部意見進行更細緻的收集，並藉由分析優先順序，調整內部 CSR 短中長期策略，以期能逐步協調出內外共利的模式。

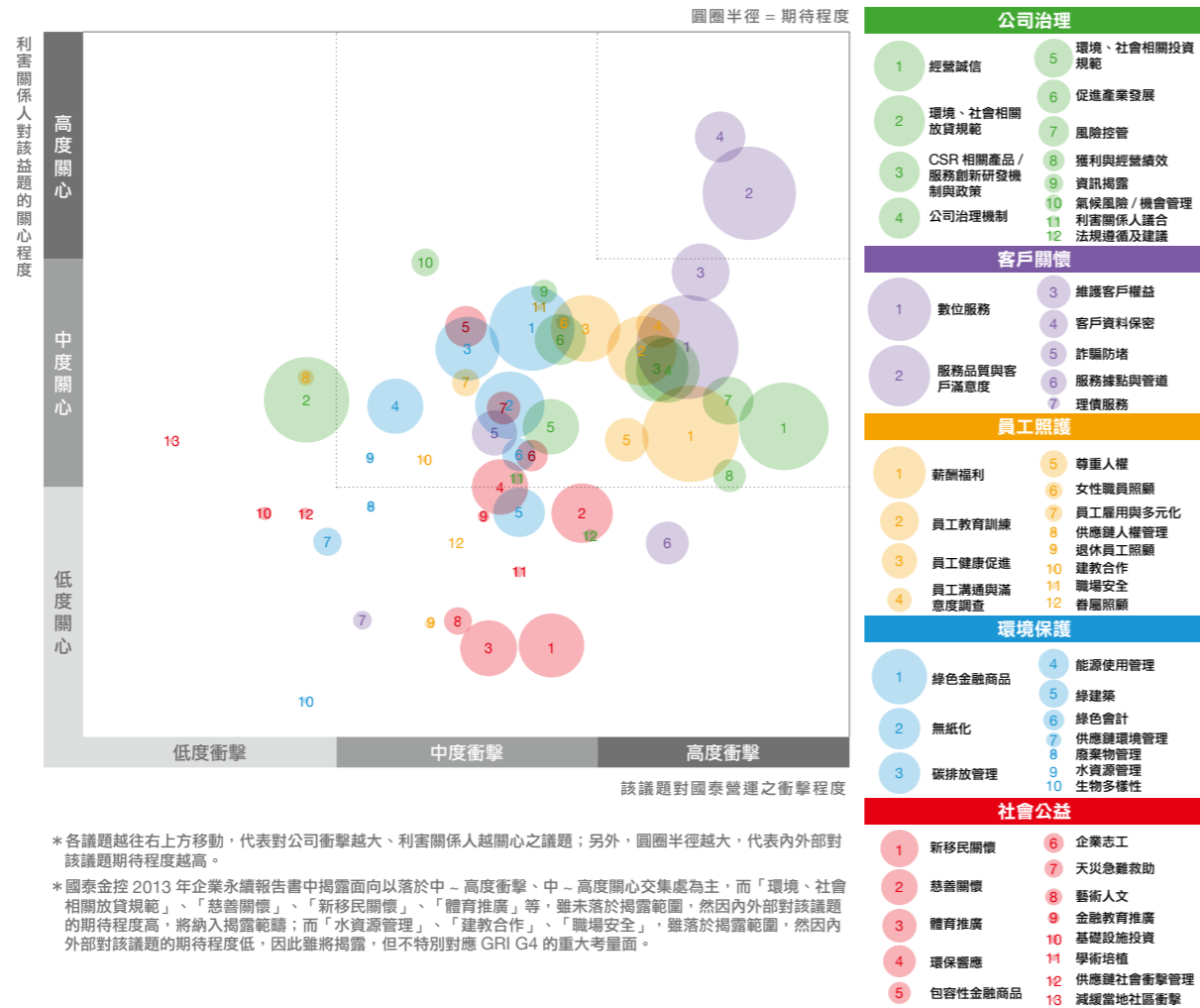


提升利害關係人包容性、擴大永續議題多元性

國泰將 2012 年鑑別出之利害關係人及重大性議題視為基礎，以利害關係人包容性、價值鏈議題多元性為拓展考量，把原本 5 類利害關係人，加入「CSR 專家學者」、「重要投資、授信對象」及「供應商」調整為 8 類，議題則由 23 項擴增為 54 項，並對國泰內部高階主管及 CSR 利害關係人進行問卷調查。

以國泰內部高層主管判定之「該議題對國泰營運之衝擊程度」、利害關係人對該議題之「關心程度」為第一階段篩選，並以內外部對該議題期待程度為第二階段的篩選，歸納議題優先次序，再經各小組討論、同業狀況檢視等，最終對應出 21 項 GRI G4 重大考量面。此外，為使國泰金控 CSR 執行能確切回應利害關係人期待，分析出之結果除了對應報告書揭露外，我們也要求各小組需對重點議題進行 CSR 短中長期規劃調整。





主要對應之重點議題	GRI G4 重大考量面	考量面邊界
獲利與經營績效、氣候風險 / 機會管理、風險控管	經濟績效	國泰金控及 6 家主要子公司 國泰金控及 6 家主要子公司 + 重要 授信、投資對象 + 重要供應商
薪酬福利、員工雇用與多元化	市場形象	
促進產業發展	間接經濟衝擊	
公司治理機制、經營誠信、詐騙防堵	反貪腐	
獲利與經營績效；CSR 相關產品 / 服務創新研發機制與政策；環境、社會相關投資 / 放貸規範；利害關係人議合；綠色金融商品；包容性金融商品	產品組合	
環境、社會相關放貸規範	稽核	
環境、社會相關投資規範	積極所有權、投資	
服務品質與客戶滿意度、維護客戶權益、數位服務	產品及服務標示、行銷溝通	
客戶資料保密	顧客隱私	
薪酬福利、員工健康促進、女性職員照顧	勞僱關係	
員工溝通與滿意度調查	勞 / 資關係	
員工教育訓練	訓練與教育	
員工雇用與多元化	員工多元化與平等機會	
綠色金融商品、無紙化	產品和服務	
綠色會計	整體情況	
尊重人權	不歧視、評估	
能源使用管理	能源	
碳排放管理	排放	

* 其中「資訊揭露」、「慈善關懷」、「企業志工」、「天災急難救助」、「新移民關懷」、「體育推廣」、「環保響應」屬於 2013 年需揭露之議題，因沒有對應到 GRI G4 重大考量面，未列於此表。

參與倡議與重要交流

2013 年國泰金控利害關係人主要為 8 類，包括投資人、政府與主管機關、員工、客戶、重要投資 / 授信對象、供應商、CSR 專家學者、社區與 NPO/NGO，從製作 CSR

報告書及專屬網頁、建構網頁意見回饋機制，一直到問卷調查、邀請不同外部利害關係人參與企業高層 CSR 委員會等，國泰藉由多元角度的切入，確立未來的方向，並提升高階主管與外部利害關係人間的互動。

利害關係人	溝通管道	2013 年參與組織、倡議或重要議合活動
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"> 英國碳揭露專案：2013 年國泰揭露分數為台灣金融業之冠，詳見 p10。 資訊揭露評鑑與公司治理評鑑：為提升資訊揭露、公司治理狀況，國泰參與證券暨期貨市場發展基金會、中華公司治理協會舉辦之評鑑，以求回應投資人期待，詳見 p19。 安永聯合會計師事務所、永續能源基金會：2013 年參與該單位舉辦之 CSR 報告書推廣相關論壇，分享國泰金控自身經驗，以協助更多企業邁向非財務績效資訊揭露之路。
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"> 公司治理論壇：國泰金控蔡宏圖董事長參與金管會主辦之公司治理論壇，分享經驗並提出建言，為提升台灣治理機制提升盡一份力，詳見 p18。 企業永續發展協會：2013 年加入該協會之企業永續論壇 (TCSF)「能源與氣候變遷工作小組」，期能共擬相關建言給政府單位，詳見 p36。
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"> 員工滿意度調查：2013 年國泰人壽及國泰世華銀行導入員工滿意度調查，人壽整體滿意度為 3.9 分 (5 分量表)，銀行整體滿意度 4.52 分 (6 分量表)，其他子公司也將陸續進行問卷調查，以了解員工心聲。 TTQS 台灣訓練品質系統：2013 年人壽、銀行、證券導入 TTQS (Taiwan Train Quality System) 台灣訓練品質系統，分別榮獲金、銀、銅牌肯定。 台北市政府「幸福企業獎」：2012、2013 年連續榮獲台北市政府幸福企業獎肯定。
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 國泰人壽每年舉辦申訴審議會 不定期委外進行滿意度調查 24 小時客服專線及服務信箱 舉辦座談會、研討會 舉辦服務心達人活動 客戶服務 APP 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度：旗下所有子公司導入客戶滿意度調查，2013 年多數子公司數值較去年度提升，詳見 p24。 BS 10012：2009 個人資料保護管理系統：整合各部門投入個人資料保護專案，2013 年國泰人壽成為國內首家通過「BS 10012：2009 個人資料保護管理系統」驗證的保險業者，詳見 p27。
重要投資、授信對象	<ul style="list-style-type: none"> 英國碳揭露問卷 	<ul style="list-style-type: none"> 英國碳揭露專案：國泰金控為台灣首波簽署 CDP 之金融業者，並以此平台作為與投資 / 授信企業溝通之管道，詳見 p10。
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 合約納入 CSR 條款 主動採購環境及社會友善產品 	<ul style="list-style-type: none"> 針對特定品項採取主動合作方式，以支持環保產品或社會企業，2013 年綠色採購金額達 3.6 億元，較 2012 年成長 177%，詳見 p11。
CSR 專家學者	<ul style="list-style-type: none"> CSR 委員大會 利害關係人問卷 各類參賽交流 	<ul style="list-style-type: none"> CSR 委員大會：2013 年共計舉辦三場交流會議，議題含「能源與氣候變遷現況與趨勢」、「極端氣候與複合災害對金融業之衝擊」、「以永續發展精神登上企業成長高峰」，邀請 CSR 專家學者與國泰高層進行交流。
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"> 台灣防災產業協會：國泰產險 2013 年與多個單位聯合成立「台灣防災產業協會」，共創台灣第一個擁有跨領域、全面性防災資源平台，詳見 p33。 結合學界、政府單位，提升金融包容性：微型保險、身心障礙者信託、無障礙金融服務、長期看護險、退休安養信託、職棒球員防賭信託等持續發展推廣，詳見 p40。 校園安全推廣：繼 2012 年國泰產險為首家進入校園實施安全檢測之產險公司後，2013 年更將校園安全研討會結合教師進修研習認證，創下產險公司首例。 運用現有平台、增加影響力：2013 年募團志工達 10,827 人、信用卡刷卡捐款平台共累計 8.2 億元，詳見 p43。

發揮價值鏈影響力

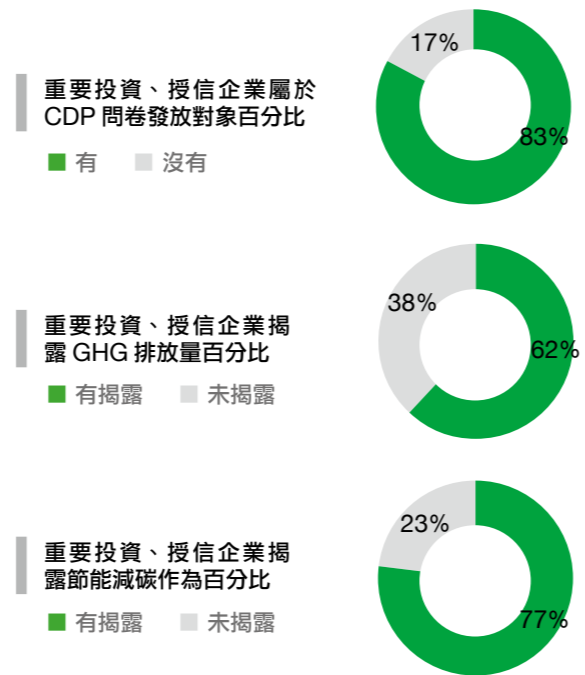
金融業以金流發揮其槓桿效應、增加財富價值為核心，對我們而言，影響這個社會的關鍵，即是運用金流在創造財富增值的同時，產生環境、社會附加價值，或是減低環境、社會風險。2003年國際金融公司(IFC)和世界銀行頒布的赤道原則(The Equator Principles, 簡稱EPs)，2006年聯合國秘書長安南與16個大型投資機構發表的責任投資原則(Principles for Responsible Investment, PRI)，都是出自於這個概念，而我們也希望能逐步建構能量，帶動台灣永續金融的概念。

從風險掌握到責任投資

2013年，國泰向政府提出建言，指出目前按月公告營收頻率過高，應可採季營收方式，以免投資人疲於追短線、大廠的客戶不滿訂單曝光，以及有心人士容易操縱等不良現象，並增加台灣投資市場放眼於長線的基礎。面對環境及社會風險的資產管控制制，國泰人壽及國泰世華銀行於不動產投資或房貸授信時，需確認為非海砂屋或輻射屋等嫌惡設施。國泰世華銀行對授信案的擔保品位於山坡地丙種建築用地、易淹水、土石流等過度開發的地區，具承作限制。

主管機關金管會於2014年修正保險法部分條文，保險業不得再參與被投資公司的董監改選投票。但針對連結投資人與永續風險/機會議題，國泰承諾由自身做起，透過積極回應國際CSR評等機構及投資人ESG調查需求，2013年進行跨部門教育訓練，提升同仁對氣候變遷風險/機會的認知程度，並於當年度大幅提升英國碳揭露專案(CDP)問卷回覆狀況，成為台灣得分最高的金融業者。

同時，為了展現責任投資的決心，國泰金控於2012年年底簽署支持CDP，成為台灣金融業中首波簽署倡議的企業。經盤查，2013年國泰金控及其子公司進行債券投資、授信餘額達100億以上的企業中，83%屬於CDP問卷發放對象，卻有近40%的企業揭露分數較差或未回覆，然根據各企業及CSR報告書得知，77%有揭露其節能減碳措施或計畫，62%揭露溫室氣體(GHG)排放量，顯示台灣企業可以展現出的資訊應高於目前國際對我們的認知。因此，國泰也於2013年贊助CDP在台活動，包括4月份說明會及11月份發表會，共計211人參與，透過多方積極回應CDP及氣候變遷議題，跟其他企業一同努力，提升對國際利害關係人揭露的透明度。



* 以債券投資、授信餘額達100億以上之對象為重要企業

在責任投資反映於基金操作上，國泰投信自2010年首次決議將違反社會責任的個股列入政府基金不可投資名單，並於2013年將不可投名單延伸至國泰投信所有基金投資，針對勞動部勞動基金運用局所屬的14檔代操基金季報中，亦包含了核心持股的CSR執行情形。

扶植產業、促進國家發展

國泰為扶植國內產業，各子公司持續投入環保、文創產業以及中小企業授信，2013年文創貸款金額為台灣金融業最高。此外，在投資策略上著重長期投資，配合政府政策投入公共建設，促進國家發展，預計於2015年完工的桃園高鐵產專區，由國泰人壽獲選，為壽險業者首度參與公共建設的個案，產專區開發後所帶動人潮及商機，可帶動特定區發展及增加政府稅收等效益，經交通部高速鐵路工程局預估，每年可吸引700萬以上國內外觀光客，創造至少100億元觀光產值、提供2000個以上的就業機會。

子公司	項目	投入金額
國泰世華銀行	中小企業貸款	放款餘額 1,076 億元
	廣義環保相關產業貸款 (含太陽能)	放款餘額 315.72 億元
	文創產業貸款	放款餘額 277.69 億元
國泰人壽	公共及社會福利事業投資	投資金額 200.47 億元
	廣義環保相關產業投資	投資金額 1,172.21 億元
國泰投信	國泰環保趨勢基金	基金規模 5.3 億元
國泰創投	綠色環保產業	投資金額 1.76 億元

* 「廣義環保相關產業」涵蓋發光二極體製造業、發電輸配電機械製造業、污染防治設備製造業、廢水處理業、海外電力供應業等相關產業。

供應商管理

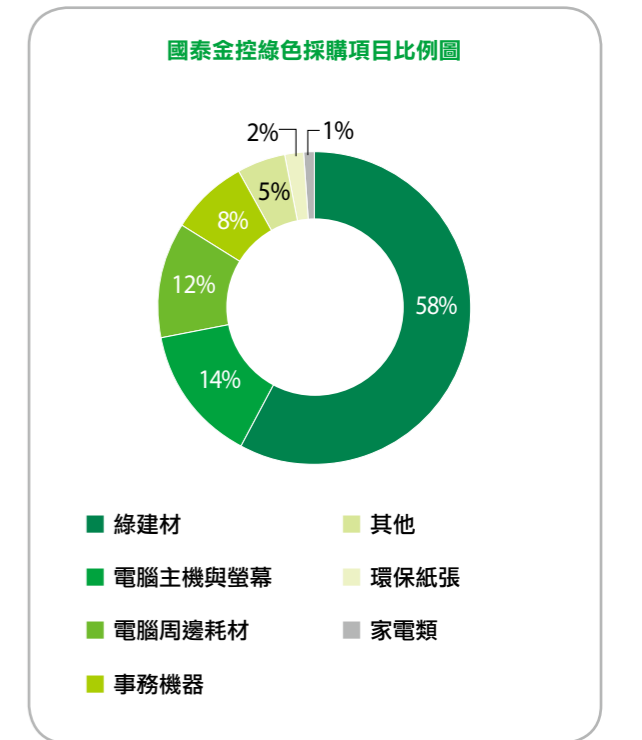
2013年大宗供應商包含保經、保代、建築工程、大樓管理維護、租金、資訊維護廠商等等，皆以台灣當地供應商為主，2013與2012年前10大供應商的變動主因為建築物整修及新建工程，建築工程類供應商支出大幅增加。

供應商的環保推動或認證，需考量該廠商本身CSR配合度與業務性質，基於此，國泰金控除了於2012年「供應商合約」中增列企業社會責任條款，要求供應商需確實遵守環境保護、各項勞動條件、勞工安全衛生與勞動人權等

相關法令規範，以實際作為要求供應商共同善盡企業社會責任之外，對於特定品項採取主動合作的方式，以支持環保產品或社會企業。2013年主動合作事項如下所列：

- 2013年集團員工制服材質優先選用冰涼紗及含玉米纖維之節能減碳環保布料，此為美國杜邦公司研發出之SORONA聚合物，與石化原料製成之布料相比可大幅減少消耗石油用量達30%，且溫室氣體排放減少約63%(註)，國泰採購總金額約為4,500萬元。
- 國泰世華銀行於2013年調整過年送禮品項，支持成立不到3年的社會企業「鄰鄉良食」，從阿里山的雜糧到苗栗苑里的米皆由小農提供，以一己之力減少農民在銷售過程中可能遭受的剝削，2013年總採購金額高達170萬，佔該企業2013年營收14%。
- 國泰金控已連續四年(2010~2013)獲得台北市政府與環保署「綠色採購績優企業」，2013年綠色採購金額達3.6億元，較2012年成長177%。

註：資訊來源 <http://www.dupont.com/products-and-services/fabrics-fibers-nonwovens/fibers/brands/dupont-sorona.html>



**2013
重點績效**

遠見 CSR
以太陽能融資案首獲遠見環保楷模獎

企業公民
首度進入天下企業公民獎前 10 名

創新首獎
獲永續能源基金會企業永續發展績效永續創新類 - 首獎

CDP 金融業最高
國泰金控 CDP 揭露分數為台灣金融業最高



**參賽
評比**

**經營
治理**

改聘 2 位外部董事，中立董事比例提高為 39%

39%

國壽行動保險佔新契約比例較前年大幅提升 3 倍以上，達 76.9%


76.9%

獲利達金融海嘯以來新高，每股股利為去年度 3 倍

3 倍

國壽獲選「金安獎」績優機構，並通過 BS 10012(個資保護管理系統)

BS10012




2.9 億
集團員工進修及訓練費用支出達 2.9 億元，獲專業證照人次達 10 萬人次

10,000 個
超過 30 個社福團體成為國泰微型保險的加保機構，超過 1 萬個弱勢家庭獲得保障

52.5%
貼近社會需求，長看險市佔達 52.5%，業界第一

10,827 人
企業志工：霖園志工團達 10,827 人，參與活動率提升至 105%



**社會
面向**

**環境
面向**

(7 大目標、進展狀況)

1 太陽能融資拓至海外，並設立 2 家太陽能分行
環保及太陽能產業放款達 315.7 億，佔銀行整體金融放款 6.05%
完成 2 間分行太陽能板裝設，預估每月產電 3,690 度

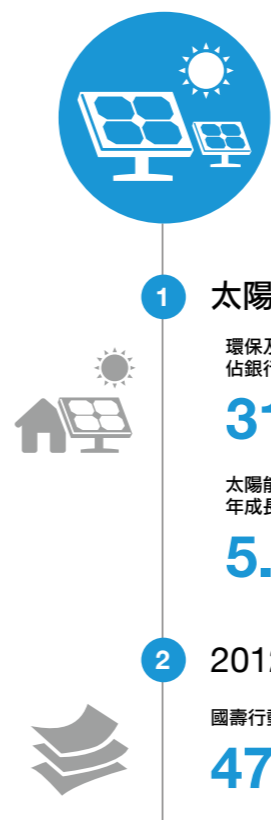
315.7 億 **3,690 度**

太陽能設備融資拓至海外，較 2011 年成長約 5.6 倍，市佔率全台第一

5.6 倍

2 2012~2014 年期能減少 60% 紙類用量
國壽行動保險共為國泰省下 476 萬張紙

476 萬



**綠色服
務與商品
目標**

**綠色管
理目標**

3 2012~2014 年節能 5%
總計自願性節能措施共 27 項，預計三年節能效益達 5.1%


27 項

4 2015 年完成全台重要據點 GHG 盤查
取得 ISO 14064-1 驗證，並完成 20.6% 重要據點溫室氣體盤查

20.6%


5 評估導入 ISO 50001
國泰人壽為國內壽險業導入 ISO 50001 能管系統之首，並與國泰世華同時獲選能源局 2013 年能源管理系統免費輔導示範企業

ISO 50001



6 持續參與各項倡議活動
(詳見 p36-37)

7 更加積極回應 CDP 倡議
(詳見 p10)



**綠色倡
議目標**

Challenge

1 經營轉變

2014 年目標

- 積極參與證交所
第一屆公司治理評鑑
- 訂定海外分支機構管理辦法，
全面落實制度管理
- 集團資源持續整合，
強化投入數位金融
- 訂定公司治理實務守則

- 16 市場轉變風險及因應
- 18 公司治理風險及因應
- 23 科技進步加速風險及因應
- 24 服務品質管理風險及因應

Challenge 1
經營轉變

90%

爭取於印尼、緬甸、寮國後，國泰於東協 10 國中，將有 9 個設有據點

83%

2013 年董事會共計召開 11 次，平均出席率高於 83%

39%

國泰金控 2013 年由原本董事中改聘 2 位外部董事，中立董事比例提高為 39%

近年來全球經濟力量轉移、東協經濟實力崛起，環球透視公司 (IHS Global Insight, Inc.) 報告顯示，未來 20 年東協將成為帶動亞洲經濟的火車頭。在全球區域發展的浪潮下，如何運用科技創新激發新的金融產業供應鏈、提升金融業務效率，從中創造競爭優勢，是當前金融業最重要的議題。面對上述浪潮，國泰金控在台 51 年，除了持續耕耘本土市場，運用多元商業管道佈局海外，更將積極參與國際企業永續倡議，以達成企業永續經營的目標。內部治理方面，國泰也持續以嚴謹、流程化的稽核及風控制度，並主動參與主管機關評鑑，以因應市場瞬息萬變所帶來的各式風險。面對新世代客群，我們運用科技整合集團資源、改變業務模式、管理客戶關係、嚴控資訊安全。國泰金控將以穩健的腳步，邁向下一個 50 年。

市場轉變風險及因應

麥肯錫顧問公司曾預測於 2025 年，全球消費人口將有五成以上來自新興國家，而在東南亞新興市場經濟快速發展下，企業投資與個人財富累積帶來龐大的金融服務需求。為掌握東南亞市場商機，國泰金控將持續採取自設、參股、併購與策略合作等多元化管道拓展版圖。

邁向亞太地區最佳金融機構

在中國大陸市場，國泰世華銀行上海分行 2013 年獲利創新高，未來將持續拓展兩岸三地各項業務並積極增設銀行網點，其中上海閔行支行、青島分行預計 2014 年開業，上海自貿區支行已獲金管會核准申設，未來也計劃在大陸申設子行，以提供客戶更全方位的服務。國泰人壽已有 10 家總、分公司及 31 個營業據點；國泰產險在 2013 年已設有 20 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，在越南投資的世越銀行及分行業務據點達 36 處，另外在柬埔寨已於 2013 年第三季完成 SBC 銀行 100% 股權收購，該行正式成為集團子公司，同時也計劃爭取設立印尼雅加達辦事處、緬甸仰光辦事處及寮國永珍分行，進一步延伸營運觸角，並完整海外營運平台。國泰人壽已於越南 6 大直轄省市設立據點，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。由於越南保險市場滲透度低，未來業務極具發展潛力。

「保險 + 銀行 + 資產管理」三引擎

國泰金控三大成長引擎儼然成型：銀行、保險與資產管理。銀行部分，將進行內部流程優化，並朝向重視客戶體驗與創新加值服務的數位銀行服務邁進；保險方面，將持續調整產品結構、多元化銷售通路及追求穩定投資收益；在資產管理部分，香港國泰康利資產管理公司及中國大陸國開泰富基金公司均已開業，主要著力於亞洲法人及個人資產管理市場。延續「保險 + 銀行 + 資產管理」三引擎發展策略，在兩岸三地與東南亞市場建立起跨國金融服務平台，使國泰金控朝向「亞太地區最佳金融機構」目標邁進。

經營概況

在全球經濟緩步回升、美國穩健復甦、歐元區走出衰退及中國改革穩增長的基調下，全體同仁全力以赴，國泰金控 2013 年合併稅後獲利 290.2 億元，EPS 2.5 元，創 2008 年金融海嘯以來新高。此外，2013 年國泰也持續強化投資人溝通，舉辦海外法說會，2013 年度國泰的外資持股比率由 19% 上升至 24%。

3 倍

國泰金控 2013 年獲利達金融海嘯以來新高，每股發放 1.5 元現金股利，為去年度 3 倍

5%

國泰金控 2013 年外資持股比例提升 5%

2,397 萬

國泰世華銀行成功攔阻客戶遭詐騙取款共 7 案，金額為 2,397 萬元

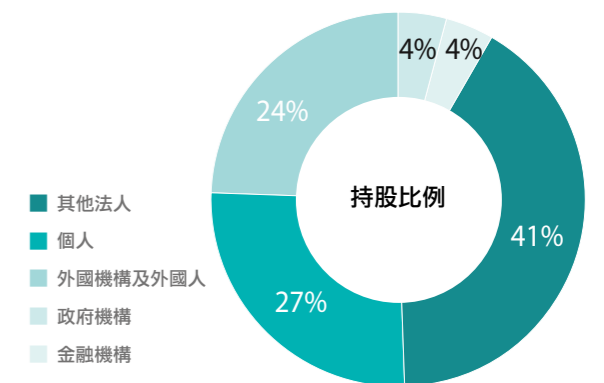
76.9%

國壽行動保險佔新契約比例較前年大幅提升 3 倍以上，為 76.9%



國泰金控經營績效

年度	2011(註)	2012	2013
資產總額 (百萬元)	5,005,402.8	5,510,952.9	6,076,857.1
股東權益 (百萬元)	217,711.6	248,149.2	285,260.1
稅後盈餘 (百萬元)	11,284.5	16,171.9	29,020.1
稅後每股盈餘 (元)	0.98	1.41	2.50
股東權益報酬率 (%)	5.13	6.92	10.88
員工平均收益額 (仟元)	5,803	8,440	8,606
員工平均獲利額 (仟元)	257	362	652
資產報酬率 (%)	0.45	0.52	0.70
股數 (百萬股)	10,358	10,865	11,965
每股現金股利 (元)	0.2	0.5	1.5
每股股票股利 (元)	0.6	0.5	0.5
每股帳面價值 (元)	20.63	22.49	23.49



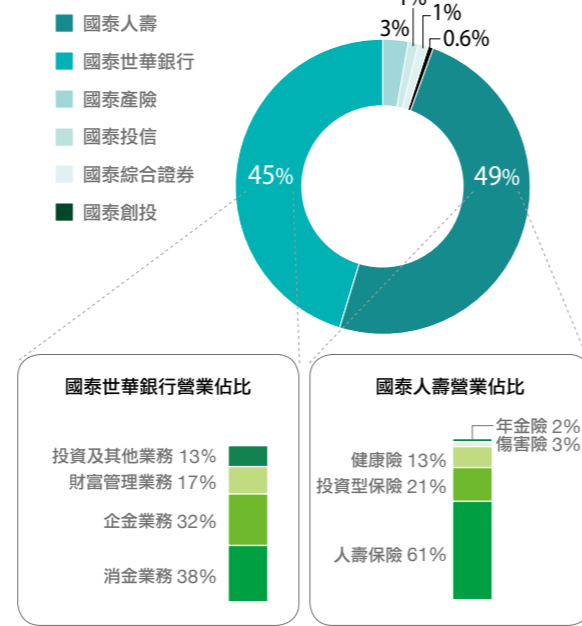
註：因應 2013 年起台灣上市櫃公司全面採用國際會計準則 IFRS (International Financial Reporting Standard) 編制財務報表，本公司 2012、2013 年財務數據採用 IFRS，惟 2011 年數據係採用我國會計準則。
* 本公司為持續擴充規模與增加獲利能力，並配合公司之資金需求及長期財務規劃，以求永續經營、穩定發展，股利政策採剩餘股利政策。

► 2013年國泰金控各子公司經營表現

公司	經營表現	主要產品 / 服務
國泰人壽	合併稅後獲利 154.2 億元，投資績效良好，外匯避險成本控制得宜，淨值亦創成立以來新高。	人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險。
國泰世華銀行	全年合併稅後獲利 146.3 億元，為近年來最好的獲利表現，資產品質亦持續維持在優異水準。	財富管理、消費金融、企業金融、國際金融、電子金融、信託業務、投資及金融商品銷售業務。
國泰產險	簽單保費收入穩居國內第二大產險公司。	車險、火險、水險、工程險、其他險。
國泰投信	管理資產規模達 4,241.8 億元，是國內資產規模最大投信公司。	證券投資信託業務、全權委託投資業務、證券投資顧問業務、期貨信託業務。
國泰綜合證券	經紀承銷等各業務皆穩定成長推展中。	承銷有價證券、自行 / 受託買賣國內外有價證券、融資融券、證券借貸、國外證券服務代理、期貨交易輔助業務。
國泰創投	以擴張期為主，逐步擴大單一個案投資金額，並專注於大中華海內外公司。	投資未上市櫃具潛力公司，並協助被投資公司發展，以創造投資收益。

* 關於財務報表更多訊息請見 2013 年國泰金控股東會年報 p156 附件 http://www.corpasia.net/taiwan/2882/rwebsite_c/index.php?mod=annual

► 各子公司收益佔比



* 營業佔比揭露集團主要收益來源之子公司。

● 主動參與公司治理評鑑

為健全公司治理制度、強化董事會之專業機能、並與國際接軌，國泰金控於 2007、2011 年分別設置審計委員會、薪資報酬委員會，委員會成員 100% 為獨立董事組成，為國內第一家依證券交易法設立審計委員會之金控公司。為持續精進，國泰人壽於 2013 年參加中華公司治理協會舉辦之公司治理評鑑，針對股東權益、董事會相關職能強化、監察人功能發揮等項目進行評估，以了解目前公司治理狀況及精進可能性，並針對各改善建議事項進行回覆與改善計畫擬定，後續將藉此次經驗，陸續推動其他子公司參與。

● 提升董監事專業度及出席率

國泰金控董事會包含 10 位董事、3 位獨立董事，2013 年董事會共計召開 11 次，平均出席率高於 83%，本公司董事會成員均具備財金、商務及管理等等領域之豐富經驗與專業，70 歲以上佔 15%、60~69 歲佔 46%、59 歲以下佔 39%，成員皆為男性。董事會中三位獨立董事分別為前建華金控董事長、現任台灣松下電器董事長洪敏弘先

生、鴻海精密工業董事黃清苑先生，以及前 JPMorgan 台灣區及香港區總裁，現任香港黑石集團資深顧問郭明鑑先生；三位獨立董事並分別兼任本公司之子公司國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險及國泰綜合證券之獨立董事。而 2 位新聘的外部董事也於金融產業有豐富的資歷，可對國泰長期發展策略提供各項寶貴建議。此外，董事及監察人也不時參與進修，以提升能力、掌握國際脈動，2013 年董事及監察人平均進修時數達 13.7 小時。

● 強化董監事獨立性

國泰金控除了設立 3 位獨立董事外，為提升董事會獨立性，於 2013 年 6 月改選第五屆董事時，引進 2 位外部董事，分別為現任中信資源控股有限公司董事長郭炎先生，以及前招商銀行信用卡中心總經理仲躋偉先生，將較具中立、客觀性的董事比例由 2012 年的 23% 提高為 39%。

依據國泰金控誠信經營守則，董事、經理人、受僱人或本公司實質控制者，在從事商業行為過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。

► 2013年國泰金控董監事利害關係議案迴避情形

董事姓名	議案內容	應利益迴避原因
汪國華、李長庚、孫至德	核發本公司部室以上主管(含參與業務執行董事)年度績效獎金及副總經理以上主管年度特別獎勵金	議案內容涉及左列董事
洪敏弘、黃清苑、郭明鑑	本公司獨立董事候選人提名案	議案內容涉及左列董事
李長庚、孫至德	本公司經理人薪資調整	議案內容涉及左列董事
洪敏弘	本公司對於國際電化集團「集團/集團企業授信與投資限額」訂定案(定期訂定)	議案內容涉及左列董事擔任負責人之企業
黃清苑	本公司對於鴻海集團及台灣玻璃集團「集團/集團企業授信與投資限額」修正案(定期修正)	議案內容涉及左列董事擔任負責人之企業
洪敏弘、黃清苑、郭明鑑	審查本公司獨立董事候選人資格	議案內容涉及左列董事
洪敏弘、黃清苑、郭明鑑	委任本公司第二屆薪資報酬委員會成員	議案內容涉及左列董事
洪敏弘、黃清苑、郭明鑑、郭炎、仲躋偉	本公司獨立董事及外部董事月報酬	議案內容涉及左列董事
李長庚	本公司經理人薪資調整、年中特別獎勵金發放及現金增資員工認股所得	議案內容涉及左列董事
洪敏弘、黃清苑、郭明鑑、郭炎、仲躋偉、李長庚	本公司董事報酬及經理人薪酬定期檢討	議案內容涉及左列董事
蔡宏圖、蔡政達	本公司一〇二年度現金增資案所洽特定人，因涉及利害關係人，擬依據金融控股公司法第四十五條規定辦理	議案內容未涉及左列董事具體、直接之利害關係，依法應無迴避必要，惟左列董事基於公司治理之考量，自請迴避
蔡宏圖	本公司組織、職掌調整暨相關人事異動	議案內容未涉及左列董事具體、直接之利害關係，依法應無迴避必要，惟左列董事基於公司治理之高標準，自請迴避
張錫、郭明鑑	解除本公司張董事錫等二人競業禁止之限制	議案內容涉及左列董事

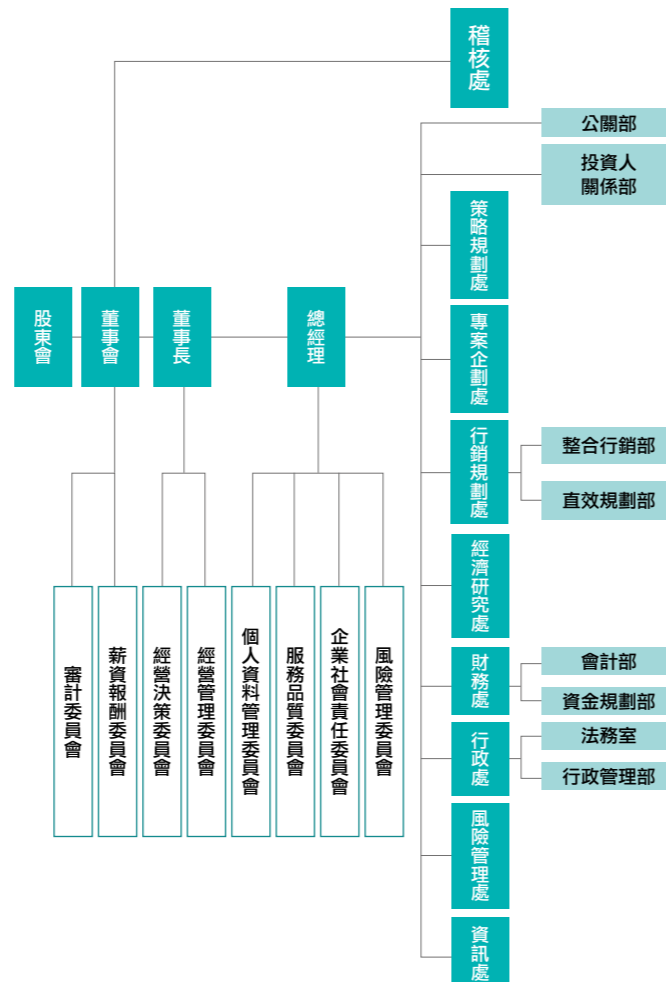
» 公司治理風險及因應

依據亞洲公司治理協會 (ACGA) 與里昂證券 (CLSA) 的「CG Watch」報告顯示，2012 年台灣公司治理排名下滑，比泰國、馬來西亞都來的低，而依彭博 ESG 數據庫使用狀況，投資人最常使用數據的前 10 名中，有一半跟公司治理相關，代表著公司治理為目前 ESG 中最受投資人關注的項目，而金管會也於 2013 年發布「強化我國公司治理藍圖」，種種情況顯示，台灣公司治理提升將成為未來重點項目。

強化治理架構

公司治理為企業得以順利運作、讓人信賴的關鍵，2013 年 11 月蔡宏圖董事長應邀參加第九屆台北公司治理論壇擔任專題演講貴賓，分享國泰於公司治理面向的經驗，顯示國泰在這方面的表現及代表性已受主管機關的肯定，然為持續強化治理機制，我們也於 2013 年新增兩位外部董事，並由國泰人壽參與公司治理評鑑，承諾將持續精進，以展現國泰在未來發展上穩健的優勢。

► 國泰金控組織圖



► 2013年國泰金控獨立董事利害關係議案迴避情形

董事姓名	議案內容	應利益迴避原因
洪敏弘	本公司對於國際電化集團「集團/集團企業授信與投資限額」訂定案(定期訂定)	議案內容涉及左列獨立董事擔任負責人企業
黃清苑	本公司對於鴻海集團及台灣玻璃集團「集團/集團企業授信與投資限額」修正案(定期修正)	議案內容涉及左列獨立董事擔任負責人企業
郭明鑑	解除本公司張董事錫、郭獨立董事明鑑等二人競業禁止之限制	議案內容涉及左列獨立董事

● 董監事、高階經理人薪酬與績效連結

國泰金控自 2001 年起依證券交易法第 14 條之 6 及「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」，正式設置薪資報酬委員會，目前成員由本公司 3 位獨立董事所組成，主要職權包括：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。2013 年薪資報酬委員會共召開 4 次會議，所審議之重要議案包括：2012 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。

● 定期追蹤海外子公司營運績效

國泰金控均要求旗下子公司每月提供海外子公司財務報表，並於各子公司設置專責單位，每月辦理經營小組會議，以檢視各地區子公司營運狀況，並建置業務控管、當地金融市場適應、人力資源運用、重大事件回報等制度，期能降低海外營運風險，提升海外經營效率。

落實誠信經營

根據聯合國反腐敗公約第 12 條規定，各國均應依其法律之基本原則採取措施，以防止企業貪腐，並確保企業實施有助於預防及發現貪腐之內控機制。國泰首要核心價值為「誠信」，2012 年本公司參酌台灣證交所及櫃買中心所頒布「上市上櫃公司誠信經營守則」，訂定「國泰金控誠信經營守則」，載明本公司應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章或其他商業行為有關之法令，以作為落實誠信經營之基本前提。

● 設立董監事道德準則及反貪腐舉措

根據《國泰金控誠信經營守則》，董事、經理人、受僱人或本公司實質控制者，於從事商業行為過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。若發現有違反誠信經營之情事，應立即向董事會、審計委員會或稽核單位進行檢舉，檢舉人身分及檢舉內容將確實保密，內部稽核範圍涵蓋旗下所有台灣重要營運據點。所有舉報案件，由稽核單位深入查證並進行瞭解，凡查證屬實，稽核單位將會辦行政管理部依公司相關懲戒辦法辦理，並即時於公司內部網站揭露違反人員職稱、姓名、違反日期、違反內容及處理情形等資訊。2013 年國泰金控查獲董事、經理人、受僱人或本公司實質控制者收受不正當利益相關案件共計 0 件。

● 防止業務挪用行為

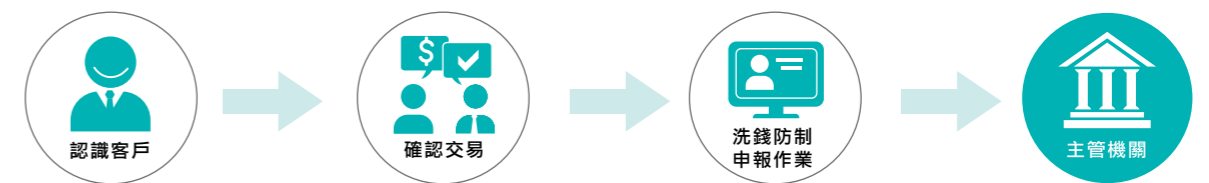
國泰世華銀行理財專員從業前皆簽署工作須知，內容涵蓋客戶個資維護、公平行銷、交易程序等作業規範。國泰人壽為確保客戶所繳納的保費能完整即時入帳，除訂定相關規範要求服務人員遵守，亦透過系統嚴控相關流程，並對服務人員實施教育訓練，以養成正確收費觀念。

► 國泰人壽防止業務挪用具體措施

項目	說明
推動保費轉帳，減少人員收費	鼓勵保戶以轉帳、信用卡、超商自行繳費等方式繳費，除了能享保費優惠外，更能有效降低挪用風險，目前國泰人壽轉帳率已近九成。
嚴控人員收費流程	透過電腦系統對服務人員從開單收費到報帳等流程進行控管追蹤，亦設立專責單位定期查核，並隨時掌握異常情形進行處理；每張單據都嚴格設定使用期限，如逾使用期限則系統立刻通知業務同仁繳回，服務中心同步有專人追蹤。若服務人員經證實有挪用行為除了一律免職外，相關主管亦須受連帶處份。
落實收費教育訓練	透過營業單位各級主管每日追蹤服務人員收費活動，亦在全台行政中心設置專職收費輔導人員，定期至營業單位進行教育、宣導收費規範與專業。服務人員亦需定期接受受法遵測驗。
保單資訊主動揭露	每年主動寄發『契約狀況一覽表』予保戶，內容包含保戶所有保單繳費狀態、貸款資訊等。另對於投保投資型或外幣保單之保戶，亦依法寄送對帳單等專函，定期、主動提供保單狀況；此外，保戶亦可透過網站、行動裝置 APP 查詢最近繳費紀錄。

● 積極防堵金融犯罪

國泰金控所有子公司皆確切落實認識客戶 (KYC, Know Your Customer)，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 70 歲以上客戶及疑似高風險客戶與交易進行控管。此外，也透過內部稽核機制監控各種特殊、不尋常的交易，並於工作規則或相關管理辦法明定員工遵守的行為規範及相關獎懲制度，每一年度針對洗錢防治法、性騷擾防治法及個人資料保護法等相關法令進行宣導教育，2013 年國泰人壽全體同仁洗錢防制教育完訓率達 94.8%，國泰世華銀行全體同仁完訓率達 100%。



國泰人壽、國泰產險有鑑於資訊流通快速，保險犯罪手法不斷更新，有集團化、專業化之發展，除陸續推出防堵保險詐騙之措施，並成立犯罪防治小組、防竊小組等。

2013 年，國泰人壽、國泰產險協助警方偵破多起保險詐欺刑事案件，以維護全體保戶之權益。國泰世華銀行則協助調查局查獲疑似洗錢共 6 案，另因分行櫃檯落實主動關懷提問，成功攔阻客戶遭詐騙取款共 7 案，金額為 2,397 萬元，因避免客戶蒙受損失，獲主管機關來函獎勵。

反詐騙短片甄選活動

由內政部警政署擔任指導單位，2013 年國泰世華銀行舉辦反詐騙短片甄選活動，為業界首創，國泰並對民眾發出 2 萬份反詐騙問卷調查，其中有 13% 民眾認為瞭解詐騙，卻有 15% 發生過財務損失，顯示民眾對詐騙的認知還有加強空間。該短片甄選活動透過專業人士評選以及網路宣傳票選，來件數共有 36 件，獲獎作品共 7 件，特優作品可獲得獎金 16 萬 5 千元（反詐騙專線為 165）。



掌握企業風險

國泰金控風險管理建立在企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 架構下，設立跨公司、跨部門的「風險管理委員會」，由金控風控長擔任主席並召集會議，子公司風險管理部門主管擔任委員，設立三道防線機制，第一道為最前端各子公司營運及管理單位，第二道為風險管理單位，協助制度規劃、評估及監督，第三道為稽核單位，查核規章與機制遵循狀況。

● 誠實揭露裁罰與缺失，持續精進內稽制度

為有效掌握企業風險，國泰金控由稽核部門專責記錄國泰金控及其子公司受主管裁罰所有案件，並詳實記錄缺失及改善情形，以精進內控內稽制度，2013 年受主管機關裁罰案件共有 10 件，皆已完成改善措施。

► 2013 年核處罰鍰 60 萬元以上案件改善情形

缺失說明	改善情形
<p>1 國泰人壽辦理不動產業務時，有董事會出席董事對與本人有利害關係者之案件未予迴避者，核與保險法第 146 條之 7 第 3 項授權訂定之「保險業與利害關係人從事放款以外之其他交易管理辦法」第 4 條第 2 項規定不符，金管會保險局依保險法第 168 條第 4 項第 8 款後段規定，核處罰鍰新台幣 90 萬元整。</p>	<p>已完成改善，與利害關係人進行交易之議案，獨董已進行迴避。</p>
<p>2 國泰人壽辦理深價外匯率選擇權交易，有分次取得投資授權藉以規避授權額度情事；另案有關「交易建議書」僅填載承作金額及預期匯率走勢，未包括履約價格及權利金等交易條件，不利風險控管，違反保險法相關規定，金管會保險局依「保險法」第 171 條之 1 第 4 項規定，核處罰鍰 60 萬元。</p>	<p>已完成改善，持續落實法令遵循作業，確認交易均依分層授權辦法辦理，並於匯率選擇權「交易建議書」上詳述可能承作之履約價格與權利金之範圍，以利評估該類交易之妥適性。</p>
<p>3 國泰人壽辦理核保作業時，未能落實保險通報查詢機制及財務核保機制，並對符合異常常模之保件，確實交調查員生調，致未能有效防止道德危險，核與「保險業招攬及核保理賠辦法」第 7 條第 1 項第 3 款、第 8 款及第 17 款規定不符，金管會保險局依「保險法」第 171 條之 1 第 5 項規定，核處罰鍰 300 萬元。</p>	<p>已完成改善，建立業務巡檢機制，提供資訊人員與業務單位每日確認資料正確與否，以落實保險通報查詢機制，並修訂「核保人員異常案件查核重點」，將異常狀況參考常模調整為「必查核」及「評估後查核」二類，落實執行。</p>
<p>4 國泰產險召開董事會議有獨立董事對與本人有利害關係者案件表決未迴避情事，核與「保險業與利害關係人從事放款以外之其他交易管理辦法」第 4 條第 2 項規定不符，金管會保險局依「保險法」第 168 條第 4 項規定，核處罰鍰 90 萬元。</p>	<p>已完成改善，自 2011/8/30 第 7 屆第 1 次董事會後，凡案件涉及該公司獨立董事兼任金控 100% 持股子公司之獨立董事者，已請獨董先行迴避。</p>
<p>5 國泰產險辦理住宅火災及地震基本保險業務，要保書未經核保人員簽署，核與「保險業招攬及核保理賠辦法」第 7 條第 4 款第 2 目規定不符，金管會保險局依「保險法」第 171 條之 1 第 5 項規定，核處罰鍰 60 萬元。</p>	<p>已完成改善，定期查核要保書核保人員覆核蓋章及業務員親自簽名，並修改「國泰產險火災保險核保辦法」第 11 條核保流程及審核業務應注意事項。</p>

* 經主管機關核處罰鍰之案件完整揭露請見 2013 年國泰金控股東會年報 p54 - http://www.corpasia.net/taiwan/2882/irwebsite_c/index.php?mod=annual

● 掌握國內外重要政策及法律變動

為因應國內外重要政策變動將導致的金融控股公司治理風險，國泰金控針對影響較為重大的政策變動，已將公司內控內稽制度修訂完成。

► 2013 年因應重大政策變動內控修訂

政策變動情形	因應措施
<p>1 金融業自 2013 年 1 月 1 日起正式採用國際財務報導準則 (IFRS)，金管會已配合 IFRSs 調整修正多項法規，包括「證券交易法」、「證券交易法施行細則」、「證券發行人財務報告編製準則」、「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」、「公開發行公司資金貸與及背書保證處理準則」、「會計師查核簽證財務報表規則」等，以提升企業財務資訊透明度與國際接軌。</p>	<p>本公司自 2013 年起配合相關法令規定與財務報告編製準則，已完成修訂本公司內部制度、會計制度及相關作業規範。</p>
<p>2 金管會於 2013 年 6 月 25 日修正「金融控股公司法第 45 條釋疑」修正鬆綁、放寬得採概括授權之交易範圍，以因應金融交易型態日趨多元化及金融業者實務運作需要，並兼顧金融控股公司法第 45 條之立法目的。</p>	<p>本公司相關部門已配合修正「本公司暨子公司與利害關係人授信或交易管理準則」，並提報 2013/10/29 日董事會通過。</p>
<p>3 美國近年陸續公布「多德 - 弗蘭克法案 (Dodd-Frank Act)」及「外國帳戶稅收遵從法案 (Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA)」對在美國設有分支機構之銀行及在美國投資之金融業訂定相關遵循規範。</p>	<p>本公司已就各法規成立專案小組，研議配套因應措施。</p>

► 科技進步加速風險及因應

2014 PwC Global CEO Survey Report 提出，絕大多數全球企業領袖認為「科技進步的加速」，將是驅動企業轉型的首要趨勢。面對科技進步的浪潮，國泰金控自 2012 年成立服務品質委員會以來，致力結合數位科技，開發創新商品服務，國泰金控期許自己能做得更多、更好，引領台灣金融業創造更高的商品價值。

結合數位科技，整合集團金融服務

提供客戶一站式服務 (One-Stop Shopping) 是全台灣金融業都在追求的首要目標，2013 年國泰金控完成官網全面改版，整合人壽、銀行、產險、證券、投信等子公司網頁，讓客戶一次瀏覽最新集團資訊。

► 2013 年集團數位金融績效

子公司	數位金融績效
國泰人壽	行動投保估新契約 76.9%
國泰世華銀行	新戶網銀申辦率 75%，用戶數較 2012 年提高 13.37%
國泰產險	線上投保 10,617 件
國泰投信	電子下單 70.7 萬件
國泰綜合證券	電子下單率 74.67%

● 一站購足，推出集團 APP 金融服務

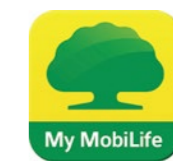
2013 年行政院研考會數位機會調查報告指出，國人使用智慧型手機比重已超過 5 成，平板電腦比重接近 3 成。為方便客戶在行動裝置上使用金融服務，國泰金控搶先業界推出最新、最完整集團 APP 服務，讓客戶享受無遠弗屆的即時服務體驗，並提供集團優惠訊息。

各子公司亦推出特色 APP，國泰人壽 My MobiLife 提供客戶隨時隨地處理保單業務、基金投資配置等服務。國泰世華銀行 My MobiBank - 高度個人化設計的理財 APP，可自訂要觀察的匯率及基金走勢資訊，並提供客戶各種便利的理財試算工具、特約商店、電影院訂票等服務；而國泰產險 My MobiCare - 行車御守 APP，結合行動裝置優勢，提供定位、拍照、錄音、即時聯絡等「交通事故協助」功能，2013 年更提供理賠備案、保單查詢等功能；國泰綜合證券 My MobiStock 也提供行動下單、個股專業分析資訊及帳戶查詢等功能。

► 國泰金控及各子公司 APP 功能介紹



- 國泰優惠**
好康優惠一把抓
- 好康活動 彙整集團優惠最好康
 - 特店優惠 全台特店優惠最省錢
 - 電影購票 手機訂電影票更快速
 - 點數服務 行動紅利兌換更方便



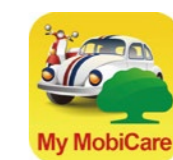
- 國泰人壽 My MobiLife**
隨身保險一指搞定
- 保單查詢 保單帳戶整合查詢
 - 線上變更 投資標的轉換、保單借款
 - 服務據點 特約商店 LBS 導引
 - 保戶卡 隨時隨地享優惠
 - 個人通知 繳費、理賠進度通知



- 國泰世華銀行 My MobiBank**
全國首創行動銀行
- 掌握基金組合績效
 - 約定轉帳及繳費
 - 信用卡消費及外匯帳戶查詢



- 國泰綜合證券 My MobiStock**
證券下單任我行
- 即時報價、財經新聞
 - 大盤、個股盤後資訊
 - 專業分析指標
 - 個人化帳務查詢



- 國泰產險 My MobiCare**
行車事故最佳幫手
- 交通事故現場導引、定位、拍照、錄音，完整記錄現場保障權益

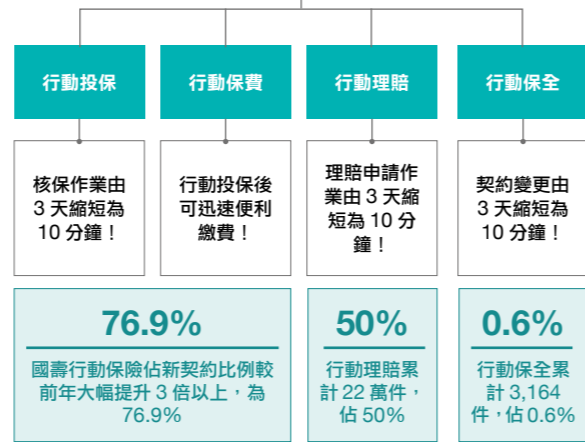
● 行動投保新契約佔比業界最高

近年來行動裝置已成為人們主要使用的科技工具，國泰人壽積極建置完善的行動保險系統，並成為主管機關首先核准開辦的業者，引領業界開發更便利的保險服務。

目前國泰人壽超過 2 萬名業務員持有 iPad，為業界最龐大的行動服務團隊，當客戶有規劃保險或相關售後服務需要時，即可運用平板電腦，完成要保文件及相關文書類填寫，大幅縮短核保、付款、理賠、保全時間，快速、安全、又環保，2013 年年底新契約累計 525,936 件，佔新契約 76.9%，為業界之首。

● 業界唯一整合式網路客服中心

除了國泰金控完成官網全面改版外，國泰人壽為持續精進網路服務項目，2013 年建構業界唯一整合式網路客服中心，滿足客戶網路服務需求，並連續兩年獲得數位雜誌「數位服務標竿企業」人壽保險業首獎。



國泰人壽「整合式網路客服中心」

業界唯一整合式網路客服中心

領先業界推出「整合式網路客服中心」，整合線上交易、諮詢服務、表單下載等，提供最多 30 項網路交易服務，且網路服務交易佔總交易服務比率達到 18%，較去年 (12.9%) 提高。

網路與電話客服虛實整合服務

透過網路及電話客服虛實整合，當客戶對於保單有疑問時，可透過 Skype 進線，亦可透過文字交談、E-Mail 及預約服務等網路功能聯繫客服中心，若客戶對於網站操作有問題時，還可立即與客服人員同步瀏覽網站頁面。

▶ 2013 年國泰人壽網路服務成效

功能	表單下載	我有話要說	會員專區	保單服務	網路諮詢
次數	74,887	37,251	22,253	20,740	11,923

國泰世華銀行「個人化網銀」

國泰世華網路另推出客製化介面，用戶可以藉由「拖曳」所需的功能來組成適合自己的介面，甚至可以將常用功能加到我的最愛，解決功能尋找不易的困擾！此外也可將介面切換成大圖示的模式，操作上更直覺容易，即使是年紀比較大的用戶也不用擔心看不清。

個人化網路銀行
MyBank www.mybank.com.tw

» 服務品質管理風險及因應

麥肯錫顧問公司提出，全球化過程中，服務業應加強管理技術的轉移。台灣服務業品質聞名全球，金融業屬知識密集型服務業，在服務品質管理上，需導入科學管理及量化成果，以有效追蹤服務品質及利於開拓海外市場時技術轉移。國泰金控在服務品質方面處於業界領導地位，運用流程化、量化管理提升服務績效及客戶資料維護，並化被動接受客訴轉為主動維護客戶權益，掌握服務先機。

量化管理，提升服務滿意度

全台每 2 人就有 1 人是國泰金控的客戶，超過 1,200 萬的客戶將人生保障託付給國泰，以台灣金融業的經營環境，各家金融服務商品相似度高，所以我們相信真誠體貼、專業的服務，是創造差異化的不二法門。國泰金控於 2012 年成立「服務品質委員會」，由各子公司總經理擔任委員，制定集團服務策略、整合資源，並希望藉由收集客戶心聲 (VOC, Voice of Customer) 提升服務品質。

國泰人壽自 1998 年通過 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)，2012 年更成為亞洲區第一家通過 SGS Qualicert 國際服務品質驗證的保險公司，作為保險業的龍頭，我們為持續發展出創新服務，2013 年再次舉辦「跨出你的想像」外部創意提案競賽，邀請民眾及校園學子以個人或團隊方式一起發揮創意。

國泰世華銀行致力於提升電話服務及分行人員服務滿意度，2012 年客戶調查結果顯示服務優勢為「服務態度」，但客戶希望縮短「等待服務時間」，因此於 2013 年進行檢討及工作流程調整。另外，我們也於 2013 年 7 月舉辦「服務心達人」活動，選出 153 位服務達人，公開獲頒獎狀及獎金，營造主動積極的客戶服務氛圍，鼓勵同仁將服務品質常駐於「心」。

國家品牌玉山獎 最佳產品類

鑒於汽車肇事率提高及消費者求償意識抬頭，國泰產險 2013 年以「安心全配」保險專案，保險範圍從第三人到車內乘客及車子本身的損傷，全方位替民眾思考，獲第十屆國家品牌玉山獎「最佳產品類」的殊榮。



▶ 集團各子公司服務滿意度

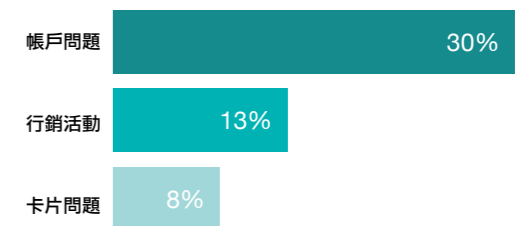
	國泰人壽	國泰世華銀行	國泰產險	國泰投信	國泰綜合證券
滿意度調查項目	業務人員、電話客服中心、服務中心櫃檯、理賠服務、電話關懷服務等	臨櫃「服務心達人」活動、電話服務及新開戶客戶滿意度等	電話服務、理賠服務及行政服務等	官網、網路交易功能等	新開戶、電話服務、營業員服務等
2013 年績效	整體滿意度達 92%，與 2012 年相同	滿意度平均達 90% 以上	滿意度達 95.6%，較 2012 年 (92%) 提升	滿意度達 83%，較 2012 年 (7 成) 提升	首次導入，滿意度已達 90.3%

* 各子公司針對臨櫃、語音服務規劃不同調查方式，如導入外部公正機構統計、神秘客調查等。

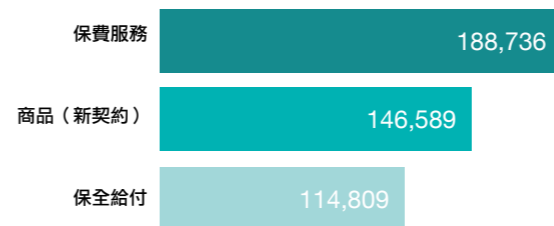
● 來電問題分析，蒐集客戶心聲

國泰透過客戶心聲的蒐集及分析，找出各個客戶溝通管道效能改善的面向，從 2013 年的統計發現，客戶來電的問題大多屬於個人化服務需求，一般性資訊的疑問已從非客服溝通管道尋得解答，可見國泰的客戶服務已從「單一問題解答」進階為「個人需求服務」。

▶ 國泰世華銀行 0800 前三項客戶進線比例



▶ 國泰人壽 0800 前三項客戶進線件數



多管道維護客戶權益

• 主動電訪保戶，確保客戶權益

國泰人壽客戶投保新契約時，除了業務人員第一時間詳細解說外，更有 Call Out 團隊，2013 年主動電訪 120 萬客戶，確認客戶是否充份了解商品內容，並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，且在客戶未完成電訪前，可無條件撤銷契約。

我們亦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、滿期金等，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。

• 自動停利停損機制，確保客戶獲利良機

因應投資大眾普遍因心理因素無法落實停利停損，錯失獲利良機，國泰世華銀行於 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。

• 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，如旅遊平安險即整合壽險、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遊平安險身故保險金交付信託的資訊，導入人壽及產險的理賠，確保未來可依客戶規劃妥善照顧受益人。

• 關懷理債服務專案

為協助客戶清償債務，國泰世華銀行規劃「關懷理債服務專案」，對低收入戶、重大傷病等重大影響者，按其情形給予彈性清償方案，以協助客戶處理債務，改善客戶關係。

嚴密控管資訊安全

早於 2012 年「個人資料保護法」施行前，2011 年國泰金控組成「金控個資聯合小組」，並由各子公司推派成員組成，此外，引進外部顧問輔導各子公司建置個人資料管理制度，使各項作業皆符合個資法。2013 年，進一步設立「國泰金控個人資料管理委員會」，並另於各子公司設立個資管理委員會，制定個人資料保護政策，推動管理制度，確保所有客戶資料安全。

• 實地查核供應商，防止個資外洩

國泰金控各子公司若委外廠商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紀錄報告，確保委外廠商的運作過程皆符合契約條款約定。

• 落實同仁資安訓練，完訓率 100%

為確保全體員工落實資訊安全管理制度及相關法令的認知，國泰金控各子公司依不同職責設計課程，定期舉辦資安教育訓練及外部課程，並運用於保障客戶權益，2013 年全體同仁課程完訓率達 100%，同時針對個資法教育訓練，完訓率亦為 100%。

• 推出高安全認證密碼鎖

國泰世華銀行於 2012 年領先國內業界首推最高安全等級的電子金融交易機制 -- 認證密碼鎖 (OTP, One Time Password)，為高安全的加密防護傳送設備，具有離線交易加密的功能，每次交易時產生一組亂數組合、無法預測之新密碼，每組密碼無法重複、逾期使用，大幅強化網路交易的安全性，有效保障客戶權益。

金安獎績優機構

因供應商管理及內部受訓皆採完善制度化管理，國泰人壽於 2013 年獲選為財團法人金融聯合徵信中心「金安獎」績優機構。



國泰人壽獲得個資 BS 10012 認證

除了通過資訊安全國際認證 ISO 27001 外，國泰人壽在個人資料保護法正式上路前一年，就將人壽保險業務、保戶服務業務、人力資源業務與資訊業務納入個人資料管理制度建置範圍，並與勤業眾信聯合會計師事務所顧問團隊合作，動員各部門同仁投入個人資料保護專案，並於 2013 年 2 月 27 日通過「BS 10012:2009 個人資料保護管理系統 (PIMS - Personal Information Management System)」驗證，展現國泰人壽高度重視客戶個人資料安全的承諾與堅持，作為國泰人壽跨入國際市場之最佳公司治理後盾。

Challenge

2 氣候變遷

2014 年目標

● 國泰金控旗下重要子公司
逐步加入綠色金融行列

● 2014 年底，人壽全台 12 棟大樓、
將完成全面導入 ISO 14001 及
ISO 50001 管理系統

● 2014 年舉辦員工節能
減碳或環保講座

● 持續完成原訂七大目標

- 30 氣候變遷投資風險及因應
- 32 氣候變遷營運風險及因應
- 36 綠色倡議

Challenge 2
氣候變遷

315.7 億

國泰世華銀行針對環保產業及太陽能產業放款達 315.7 億，佔企業整體金融放款 6.05%

首創

國泰產險推出國內首張「綠能環保車保險」

476 萬張紙

國泰人壽行動保險推廣成效躍進，共省下 476 萬張紙

依據英國風險顧問公司 Maplecroft 2013 發佈的報告中指出，2025 年以前，全球經濟近 1/3 的產出將來自受氣候變化影響最劇烈的國家，且以南亞、東亞及南非所受風險最為嚴峻，國泰金控以「亞太地區最佳金融機構」為最終目標，勢必在未來進軍亞洲市場的同時會面臨氣候變遷挑戰。

氣候變遷投資風險及因應

目前國際對溫室氣體雖未形成強制減量的法定規範，然對溫室氣體的控管卻日愈重視，碳稅等相關法規也逐步建構發酵中，再加上天災破壞造成的商業損失，使得投資於氣候風險較高的企業或國家，將成為公司的潛在風險，同時低碳轉型也將成為公司的機會。

以控管投資、授信企業氣候風險而言，國泰金控現階段藉由簽署英國碳揭露專案(CDP)，透過該平台對全球大型企業進行氣候風險/機會評估，至於國家的部分，則以 Maplecroft 2013 報告中前 10 大氣候風險國為依據，檢視後發現本集團於該 10 大國家曝險佔海外投資授信比重約 0.51%，比例並不高，未來將持續監控相關資訊，以減低氣候風險造成的影響。而除了檢視目前現狀外，國泰也期能積極結合核心職能，運用金流協助台灣低碳轉型。

以金流協助低碳經濟轉型

結合金融職能與環境議題是一條漫長的路程，除了要找出切入點研發多樣化綠色金融商品外，更需突破現有機制，並與消費者溝通提高大眾對相關商品的接受度，2013 年國泰除了銀行、授信、創投的持續投入外，國泰產險也新

發佈綠色商品 - 綠能環保車保險，而國泰綜合證券也與 IC 之音合作，在 94% 的同仁捐款參與下，為偏鄉學校購置七台太陽能熱水器。2014 年度國泰金控新增綠色金融具體目標：國泰金控旗下重要子公司逐步加入綠色金融的行列，以因應氣候變遷並推動台灣低碳轉型。

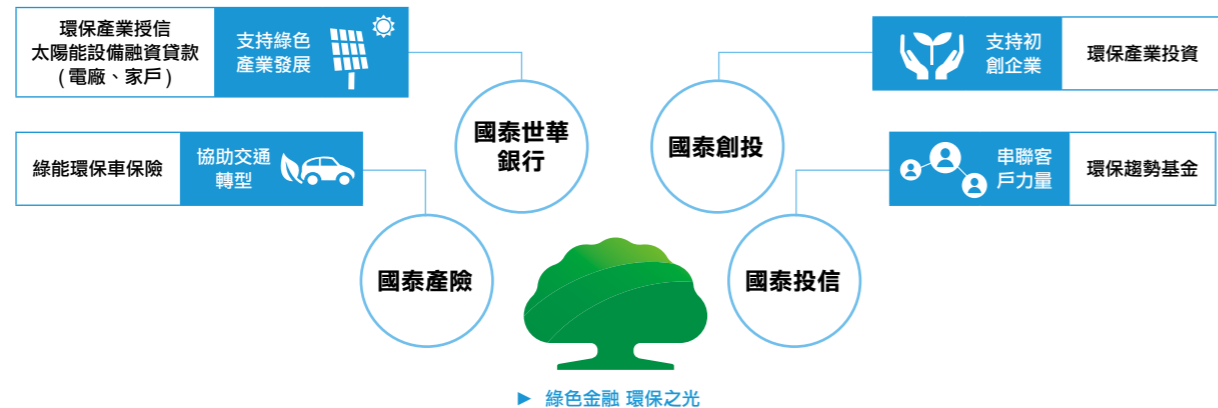
提供綠色貸款，支持產業發展

在低碳轉型過程中金流為不可或缺的要角，國泰世華銀行近年來致力於環保產業的投資及放款，2013 年年底放款金額約 315.7 億，佔企業整體金融放款 6.05%。

同時太陽能設備融資貸款也大幅成長，並專案拓展至海外，國內外 2013 年核貸之總裝置容量近 120MW(百萬瓦)，為去年約 1.97 倍，持續為台灣太陽光電發電核貸之市佔第一，減排約 84,213 公噸二氧化碳當量 (CO₂e) (註 1)，相當於 216 座大安森林公園 (註 2)，持續以共造民眾、政府、光電業者、銀行及綠能低成五贏為目標。

註 1：工業技術研究院-台灣地區太陽能設備平均每一瓦裝置容量發電約 1,000-1,500 度，因案場多位於中南部，以一瓦平均年發電量 1,350 度計算；依經濟部能源局 2014 年公告，2013 年節省一度電相當於減少 CO₂ 0.522 公斤的排放。

註 2：依據經濟部能源局 2011 年之換算標準：1 座大安森林公園 1 年 CO₂ 之吸收量為 389 公噸計算。



防災資源平台

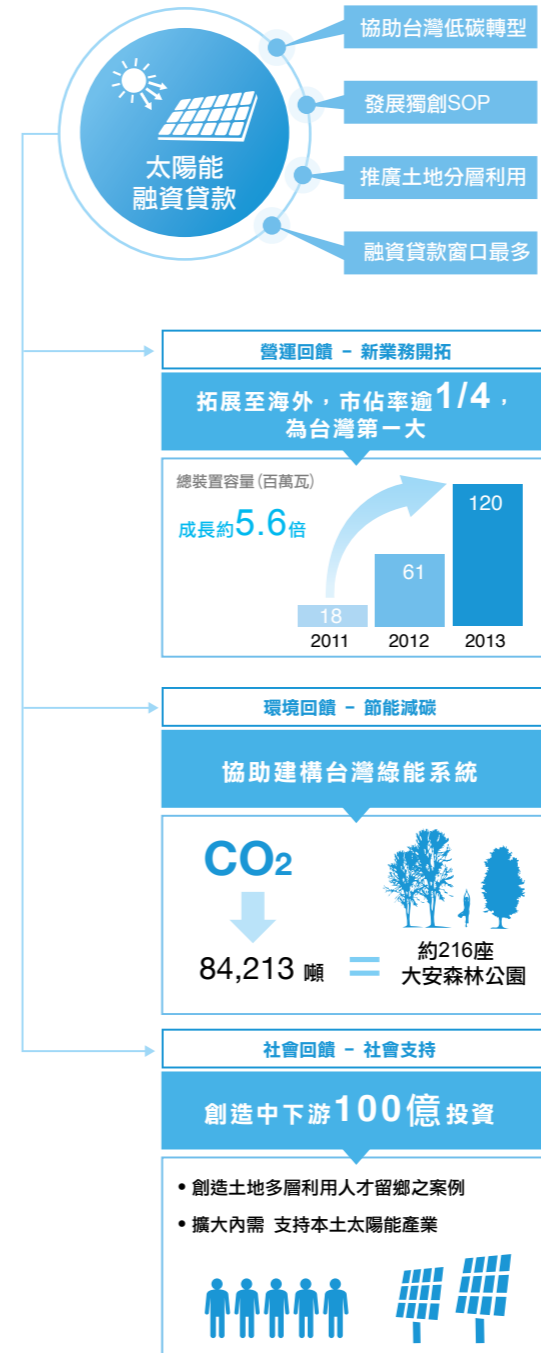
國泰產險與多個單位共創台灣第一個跨領域、全面性防災資源平台

ISO 50001

國泰人壽為國內壽險業導入 ISO 50001 能管系統之首

30%

國泰投信環保趨勢基金淨值較 2012 年成長約 30%



* 總裝置容量於 2012 年度報告書中之數據未包含海外電廠案件，2013 年因涵蓋海外數據，因此數據有所變動。

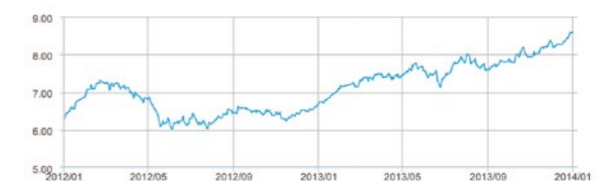
首創環保車險，協助交通轉型

生活碳排放主要來自家庭能源使用及移動時的交通工具，因此除了增建綠能設施，交通工具的轉型也為重要議題。近幾年來綠能環保車已成為全球汽車業研發主流，國泰為進一步結合金融保險核心職能，由國泰產險於 2013 年正式推出國內第一張「綠能環保車保險」，只要是符合規定的油電混合車、電動車、電動機車，除了政策性汽機車強制險依照法定保費計算，其他任意車險總保費平均皆約便宜 10% 左右，鼓勵支持綠能環保車的駕駛人，能在節能減碳的同時，為荷包節省一筆支出。

串聯客戶力量，支持環保基金

為提供看好環保相關產業的客戶有足夠的基金產品得以選擇，並在獲取利潤的同時支持環境保護、替代能源、水資源、農產品、生物科技等相關產業，國泰投信推出環保趨勢基金已逾 6 年，2013 年底基金雖因淨值回升而贖回，導致規模下降至 5.3 億，然績效卻有所成長，基金淨值相較於 2012 年底成長約 30%。

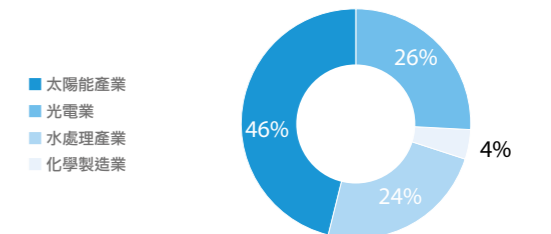
國泰投信環保趨勢基金基金淨值走勢圖



* 查詢連結：
https://www.cathayholdings.com/funds/funds/introduction/net_asset_value.aspx?fc=23&st=2&sd=2012/01/01&ed=2013/12/31

支持初創企業，綠色創業投資

針對未上市上櫃公司，國泰創投持續以資金挹注綠色環保企業，著重於產品前瞻性、處於擴張期且公司已獲利的案源，截至 2013 年 12 月底，投資部位中可歸屬為綠色環保產業約 1.76 億，其綠色環保產業分類如下圖所示。



氣候變遷營運風險及因應

依聯合國開發計劃組織統計，1960年代全球每年因天災損失約755億美元，至2011年代已逼近年損失2,650億美元，50年來上升3倍且趨勢不斷增加。台灣的地形與位置注定我們身處於天災頻繁的地區，90%的土地位於兩種災害發生區域，73%位於三種災害發生的區域。同時，政府亦針對溫室氣體定有減碳目標：2020年回到2005年排放量的水準、於2025年回到2000年排放量水準，因此未來各產業對於節能減碳皆有其責任與義務。

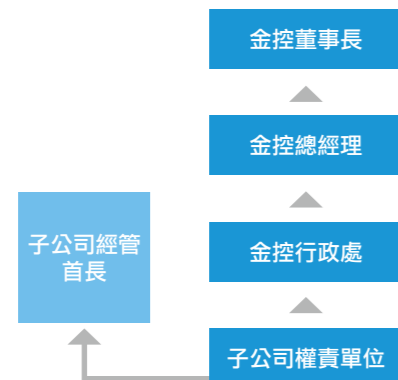
國泰金控暨旗下子公司遍布台灣，並致力成為綠色金融領先企業，因此天災造成的營運風險，以及如何在持續營運下進行有效能源應用，皆屬需考量的風險。

持續營運應變機制

台灣每年平均有3.3次颱風襲擊，而氣候變遷亦對疾病傳播有所影響，為預防突發天災、疾病爆發對營運及營收產生的衝擊，國泰金控因應機制如下。

防災機制

國泰金控設有防颱小組及應變計劃，明定上班時間發生天然災害時，需於災害事件發生後30分鐘內完成通報，非上班時間則應於災後第一營業日上午9:30前完成通報，金控收到各公司之通報後，應於15分鐘內呈報金控各級主管，以利後續因應處理，通報流程圖如下圖所示。2013年防颱小組分別於7月、8月各啟動一次。



- * 上班時間：災害事件發生或警報解除後30分鐘內通報
- * 非上班時間：次一營業日上午9:30前通報

防疫機制

2013年為因應H7N9流感疫情擴大，國泰人壽訂定「防制H7N9流感因應措施」，依照衛生署公告之疫情分級分別訂定因應策略，並成立緊急應變小組、建立內部H7N9流感疫情網路通報系統，以掌握疫情狀況，此外4月也經由國泰教育學習網CSN進行即時衛教宣導，協助同仁了解流感預防相關訊息。

各級疫情因應

分級	標準	因應
第一級	未出現任何確定病例	關注疫情發展，緊急應變小組成立、啟動
第二級	出現境外移入確定病例	疫情通報系統啟動
第三級	出現境外移入病例所引起之第二波感染	一線員工感冒發燒者，必要時需在家自主健康管理
第四級	社區流行，但控制中	全體員工上班採量體溫、戴口罩
第五級	全國流行，但控制中	評估停止集會、活動、教育訓練、發送理賠預付金
第六級	全國大流行	

減低客戶重大流行疾病、天災衝擊

2013年4月，大陸H7N9疫情不斷升溫，累計上百位病例，國泰人壽在4月初啟動理賠應變措施，比照SARS期間調整理賠方式，放寬感染H7N9的醫療險理賠，幫保戶理賠自動升級，並首創「理賠預付金」，讓客戶於住院期間可直接透過業務同仁申請理賠，在第一時間獲得即時的照護。

2013年8、9月份多個颱風侵襲台灣，國泰人壽啟動保戶服務應變措施，提供保費、保險單借款利息、受災戶房屋貸款緩繳措施，並免費提供客戶受災事故造成車輛拋錨所需的拖吊服務，與保戶共渡天災時期造成的不便及影響。

國泰人壽重大流行疾病、天災期間保戶服務應變措施

重大流行疾病理賠應變措施

1. 保戶不必擔心被列為法定傳染病的重大流行疾病(如H7N9)被列入除外責任
2. 一旦確診入住負壓隔離病房，將額外比照加護病房住院標準，提供理賠升級保障
3. 提供理賠預付金服務，最高申請可達7日

天災保戶服務應變措施

1. 因災害致保單遺失或損毀者，免收補發手續費
2. 續期保險費給予緩繳3個月
3. 應繳保險單借款利息給予緩繳3個月
4. 受災房貸客戶，給予3個月貸款本金緩繳(只繳利息)
5. 災害有傷害事故明確者，可享有快速理賠服務
6. 提供理賠醫療預付金服務
7. 道路救援服務、受災事故車輛免費拖吊服務
8. 客戶服務專線、提供全年無休24小時電話諮詢服務
9. 提供進線電話客戶服務中心協助派員到府關懷服務
10. 慈善基金會志工賑災提供服務

至於產險的部分，目前許多天災狀況都是屬於額外加保事項，為了避免民眾因颶風或洪水而蒙受損失，國泰產險提供住宅颶風及洪水保險附加條款，以及車體損失保險中，針對天災方面的附加保險，供民眾選擇。

另一方面，為了讓更多客戶瞭解極端氣候的影響，國泰產險2013年擴大推廣「損害防阻」觀念。3月與台灣防災產業協會、台科大、中興工程聯合舉行「台灣防災產業協會成立大會暨2013第一屆台灣防災產業技術研討會」，成立台灣第一個擁有跨領域、全面性防災資源平台，而國泰產險也在其中擔任保險暨企業風險管理委員會之成員，此外，8月與11月則另外分別舉辦兩場與極端氣候與複合災害相關的研討會。為了讓更多企業有損害防阻的觀念，4月份亦針對物流風險的專題，舉辦了國際物流損害防阻研討會，總計國泰產險共主辦三場研討會，參與之企業客戶超過350家，整體平均滿意度高達99%。

國泰產險主辦之損害防阻研討會

- 2013/4「國際物流損害防阻研討會」，以物流風險觀點出發，指出企業可能遭遇的風險，進而提出損害防阻之建議。
- 2013/8「營造工程防災與風險管理研討會」，以極端氣候與複合災害為前提，探討營造工程業主、廠商應採取之防減災措施與規劃。
- 2013/11「損害防阻研討會」，以天災預判及保險規劃等不同專業面向，擴充企業風險管理之新思維。



營運能源、資源管理

建築物為我們發揮產值時重要的依據地，其中造成的能源消耗雖遠不及製造產業，但我們仍以建置管理系統、控管能量流、物質流等為現階段重點，目前國泰人壽與國泰世華已分別訂定永續政策及環境暨能源政策，作為後續控管依歸，且2016年預計完成之國泰置地廣場也取得「銀級候選綠建築證書」，為城市中的建築轉型盡一份力。

• 建置ISO管理系統

為妥善改善環境管理，國泰人壽於2012年領先各金融同業通過ISO 14001環管系統驗證，銀行也預計於2014年完成導入，而2013年6月由人壽及銀行，獲選經濟部能源局「服務業能源管理系統」示範企業，建置ISO 50001能源管理系統，以引入節能技術、精進能源管理效能。

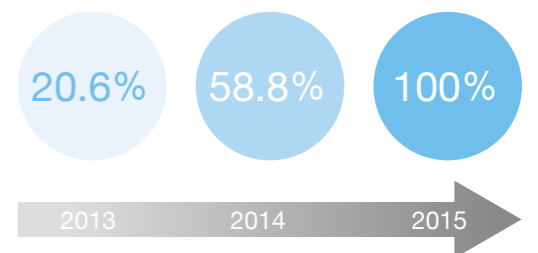
後續將加速ISO管理系統導入，預計2014年底，人壽全12棟大樓將完成全面導入ISO 14001環境管理系統及ISO 50001能源管理系統驗證，希以對環境保護及節約能源發揮更多具體與實質績效。

• 營運能量流管理

2012年訂下三大綠色管理目標後，2013年由國泰金控李長庚總經理簽署「國泰金控暨各子公司溫室氣體減量管理宣言」，於金融業率先發起集團總動員，完成第一階段溫室氣體(GHG)盤查資訊及BSI ISO 14064-1認證肯定，同時確立盤查重要據點，2013年度盤查完成20.6%、2014年預計完成58.8%的重要據點溫室氣體盤查。

完成第一階段溫室氣體盤查

預計2014年將完成58.8%的重要據點溫室氣體盤查



國泰金控範疇一排放以公務車用油、大樓緊急發電機柴油為主，2013年總計排放量为883.91公噸CO₂e(註1、註2)；範疇二排放則以用電為主，共計22,877,416度電，相當11,942.01公噸CO₂e(P.30註1)；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，重要投資、授信對象碳排放量則請見p10。

並由溫盤資訊得知，國泰營運碳排放量以電力使用佔比最高(88.57%)，因此結合3年節能5%的目標，導入ISO 50001能源管理系統，共同制定相關溫室氣體減量計劃與能源改善行動專案。

註1：汽油、柴油排放係數依據「行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表(6.0.1版本2013/11)」，分別為2.361 Kg CO₂e/L計算、2.615 Kg CO₂e/L。
 註2：2013年緊急發電機使用超級柴油213.63公升，超級柴油中石化柴油佔比98%(209.36公升)，生質柴油佔比2%(4.27公升)，因此石化柴油(非再生能源)造成之溫室氣體排放為0.55公噸CO₂e，生質柴油(生質能源)則為0.0072公噸CO₂e。

▶ 英國標準協會(BSI)頒發國泰金控ISO 14064-1證書



	2012 (已經查驗)	2013 (已經查驗)
範疇一排放量(公噸CO ₂ e)	963.30	883.91
範疇二排放量(公噸CO ₂ e)	5901.85	11,942.01
排放量加總(公噸CO ₂ e)	6865.15	12,825.92
能耗量加總(GJ)	48,423.19	88,518.51
人均能耗量(GJ/人)(註2)	21.93	17.87

註1：2012年度溫室氣體排放數據經驗證後，去除國泰總部大樓德意志銀行、銀行總行內華卡等外部公司，範疇一排放量为963.30公噸CO₂e，範疇二排放量为5901.85公噸CO₂e，較2012年報告書公佈數值(驗證前)略有調整。
 註2：2012年員工人數2,208人，2013年則為4,954人。

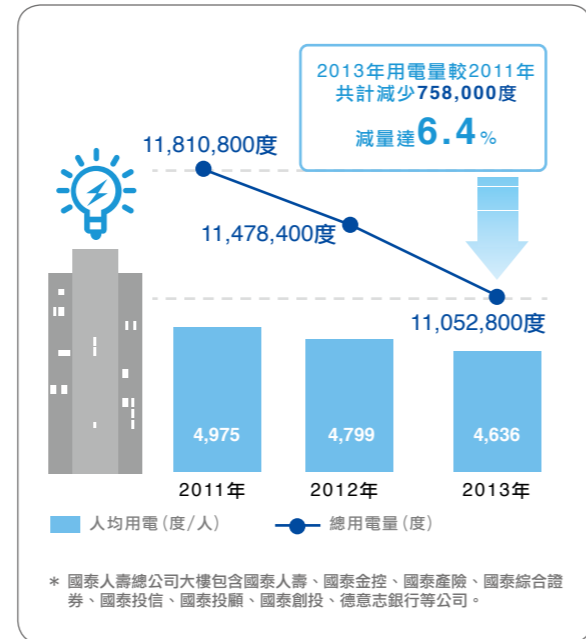
● 三年節能5%

2012年，國泰金控響應經濟部推廣金融業三年內節能至5%專案，以2011年能源使用量為基準訂定行動方案，針對辦公大樓用電量較大之照明與空調設備進行節能規

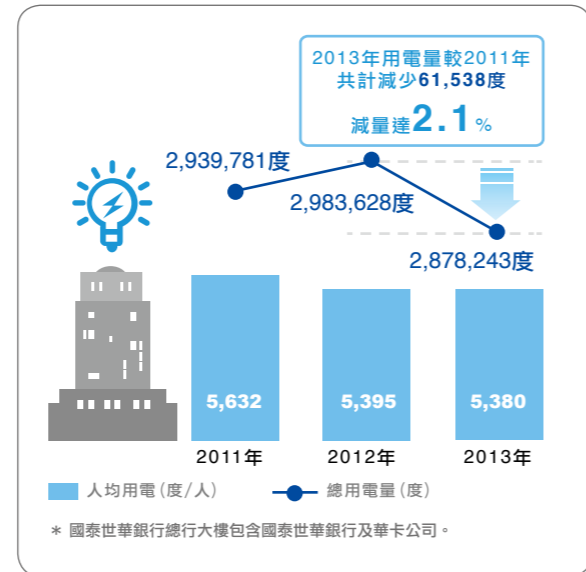
劃，並定期進行檢視持續汰換高耗能設備，總計自願性節能措施共27項，預計至2014年底共可節省777,239度，三年節能效益達5.1%。

而反映於實際節電狀況，以人壽總部大樓為例，2013年較2012年減少425,600度電，相當於1,532.16GJ、222.16公噸CO₂e，銀行總部用電量則較2012年減少105,385度，相當於379.39GJ、55.01公噸CO₂e。

▶ 國泰人壽總公司大樓用電狀況



▶ 國泰世華銀行總行用電狀況



獲臺北市商業大樓節能標示

國泰人壽總公司大樓與國泰金融中心大樓於2013年參加台北市政府「台北市商業大樓節能標示計劃」，因具合宜建築物單位面積耗能量(Energy Use Intensity, 簡稱EUI)，並持續採行節能減碳措施而獲頒節能標章。



完成設置2家太陽能分行

目前國泰溫盤範圍內雖未使用再生能源，然國泰世華銀行已經多重評估，於日照充足的高雄明誠分行、台南分行，裝置共計81坪、160片的太陽能面板，估計每月約可產電3,690度。



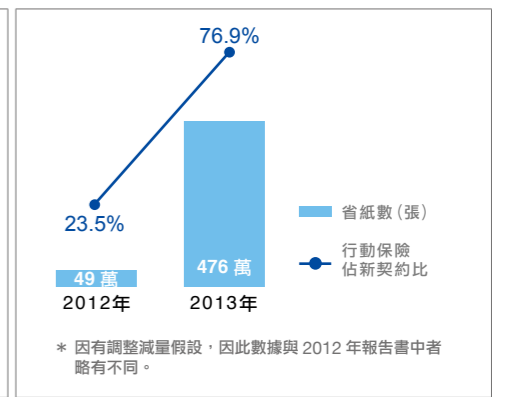
● 營運物質流管理



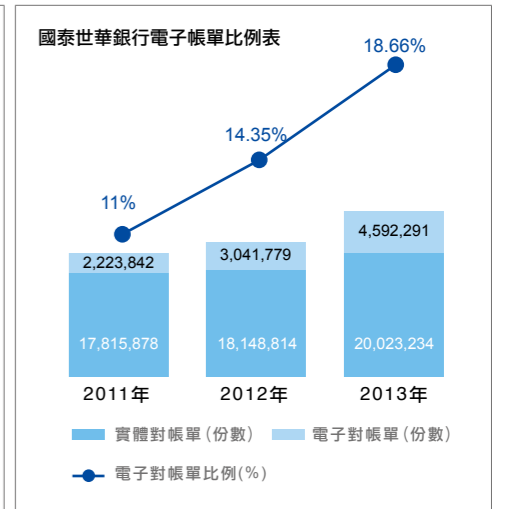
紙張
 因金融業產品屬性，導致較大宗資源使用為紙張，為達成2015年減少60%紙類消耗量，我們初步以提高國泰人壽行動保險新契約佔比為主進行推動，2013年成效卓越，由2012年年底的23.5%大幅提高至76.9%，同時，我們也希

望能藉由其他活動，如電子單據推廣，持續降低用紙量。此外，2013年起國泰金控要求旗下所有子公司影印紙，皆採用經過森林永續經營認證的FSC認證用紙，以減低對環境的衝擊。

行動辦公室
 執行行動投保的保險業者並不少，然要真正落實，則需從前端服務建構、教育訓練，一直到後端投保確認等各環節考量在內。因國泰行動投保完善的機制，自2012年6月推出至2013年年底，行動投保新契約數為業界最高，2013年度行動保險共為國泰省下476萬張紙。



電子帳單
 2013年集團內部同仁電子單據申辦率約維持於8成，至於對外推廣，銀行於2013年4-6月舉辦「電子單據環保尖兵」活動，以獎金鼓勵同仁向客戶推廣無紙化概念，2013年電子對帳單比例提升至18.66%。

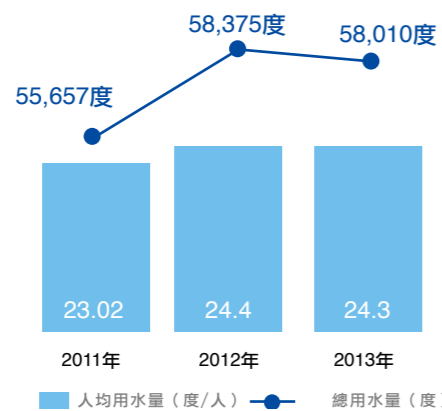




水資源使用

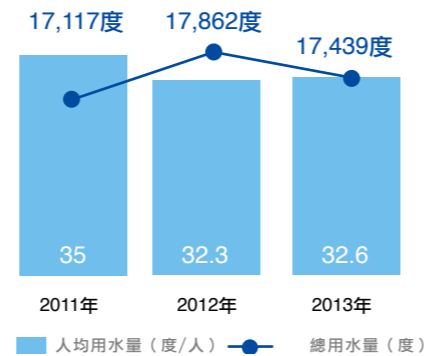
國泰金控水源 100% 來自台灣自來水公司，無取用其他方式之水源，對水源無重大影響。2013 年國泰人壽總公司大樓用水量為 58,010

▶ 國泰人壽大樓總公司用水狀況



度，較 2012 年減少 0.6%，平均每人用水量為 24.3 度；國泰世華銀行總行大樓 2013 年總用水量 17,439 度，平均每人用水 32.6 度。

▶ 國泰世華銀行總行用水狀況



資源回收

針對廢棄物處理，國泰人壽不定期向公司同仁、霖園樓管、清潔公司宣導及辦理教育訓練，以加強資源回收分類的正確觀念，辦公室各樓層也均設有資源回收箱 (包含紙類、塑膠類、

▶ 國泰人壽總公司大樓資源回收數量 (公斤/年)

項目	2012	2013
廢電池	121.4	1,347
廢紙	44,870	48,360
廢塑膠	620	807
廢鐵類	373	559

鐵鋁類)、廢電池、廢光碟片、廢手機回收箱，2013 年國壽及銀行總公司大樓資源回收狀況如下表。

▶ 國泰世華銀行總行資源回收數量 (公斤/年)

項目	2011	2012	2013
廢電池	4.43	4.65	4.5

» 綠色倡議

• 氣候變遷倡議活動

除了積極回應英國碳揭露專案 (CDP) 問卷、簽署、贊助 CDP 在台活動外，我們也於 4 月加入企業永續論壇 (TCSF)「能源與氣候變遷工作小組」，與 18 家同業異業共同研討，期能向政府單位共擬相關建言。

另外，國泰金控也贊助汗得學社 9 月舉辦的「冰塊解密行動」、環保署 11 月舉辦的「氣候保衛戰」活動，帶領民眾一同了解氣候變遷對於大環境造成的影響及衝擊，且更於公司內部宣傳，鼓勵同仁參與活動志工或組隊參加，「氣候保衛戰」最終由國泰人壽組成的隊伍奪冠！

▶ 同仁自由組隊參與環保署「氣候保衛戰」活動，增加氣候變遷認知



• 節能倡議活動：

國泰金控於 2013 除參與外部倡議活動，包括「節能巡邏隊」、「地球關燈一小時」、經濟部能源局「夏日輕衫-全民酷涼運動」外，亦自行發動內部活動，與產基會、綠基會合作，針對公司節能減碳人員辦理四場講座，共計 524 人次參與，2014 年預計將於明年度舉辦 2~3 場講座。另外，國泰福利網也於 2013/12/16-2014/1/31 舉辦國泰員工獨享刷卡優惠購買節能家電活動，刷卡最高回饋 5000 點泰贈點，以實際行動推廣節能減碳。

▶ 國泰金控同仁響應經濟部夏日節電活動



• 資源回收倡議活動：

國泰人壽於 2013 年 4-7 月舉辦「做環保、送愛心 -- 國泰幸福鑽」活動，邀請集團員工及保戶共同捐贈廢乾電池、二手書籍或二手玩具，回收成果效益如後表。

而國泰金控也於 6 月舉辦「國泰親子綠化 DIY 嘉年華」，免費提供環保 DIY 課程及遊戲，並提供摸彩券鼓勵回收行為，活動當天吸引上千位民眾攜家帶眷參加，當日回收約 4,200 個廢電池及光碟片。

▶ 「做環保、送愛心 -- 國泰幸福鑽」回收成效

項目	單位	回收數量
廢乾電池	袋	6,253
二手書籍	冊	9,622
二手玩具	件	785
總計		16,660

• 生態保護倡議活動：

2013 年國泰人壽慈善基金會以「社區綠化、節能減碳」的理念，號召新北市、基隆、花蓮、新竹、台南等地區霖園志工投入，共計舉辦 14 場種樹活動，種植約 6,800 棵樹，參與志工達 2,236 人次，同時國泰金控也與向陽農業生技合作，於 5 月舉辦「屏東向陽綠色新農業 種電種菜種健康」，讓更多人了解有機農耕與太陽能結合的實務案例。

▶ 國泰金控與屏東向陽農業生技合作「種電種菜種健康」活動



Challenge

3

社會變遷

2014 年目標

不意外學園專案將號召更多員工參與巡迴全台各縣市，尋找需要協助的小學

因應高齡化社會，持續設計更符合客戶生命週期需求的長照險商品

預計集團所有子公司導入績效與薪酬優化專案

國泰金控暨各子公司將陸續進行員工敬業度調查

國泰人壽全台業務單位將陸續導入 AG2.0 專案

40 高齡化、貧富不均風險及因應

43 金融人才缺口風險及因應

47 建構搶不走的競爭力 -- 員工向心力

50 社會倡議

Challenge 3
社會變遷

10,000 個 **AA 級** **52.5%** **6.8 億元**

2013 年底，超過 30 個社福團體成為國泰的加保機構，每年讓超過 1 萬個弱勢家庭獲得保障

國泰人壽與國泰世華銀行均有設置無障礙網頁，並已通過研考會 AA 級標準認證

貼近社會需求，長看險 2013 年底市佔達 52.5%，為業界第一

2013 年國泰人壽職工福利委員會支出金額達 6.8 億元

人口紅利對經濟成長十分重要，然而隨著少子化及高齡化持續發酵，經建會預估台灣人口紅利優勢將於 2014 年開始衰退，2025 年形成「超高齡社會」，同時，隨著台灣的發展、財富的提升，伴隨而來的貧富差距、工作與生活不平衡狀態也將不斷加劇，金融業是高度專業化的服務業，也是「人」的產業，因為這些社會議題造成的風險值得深思。我們希望透過提升金融包容性，並強化教育訓練、提升員工向心力，期待能化被動為主動，用正向的能量帶動企業本身與整體社會一同「幸福再發現」。

» **高齡化、貧富不均風險因應**

台灣社會面臨高齡化、貧富不均等已不是新聞，為因應各類高風險的社會議題，我們整合集團資源，並結合核心職能，發展各式金融商品服務，以維護社會上各類族群經濟自主權利，同時也提供大眾更彈性的機制，以面對未來的種種變化，我們期待，金融業可以在幫助客戶在累積財富的同時，能運用金流發揮更大的社會效益。

提升金融包容性，創造社會共榮

• **微型保險業界第一，增加社會弱勢保障**

社會中常存在著雙重弱勢的現象，例如在弱勢家庭中，經濟來源較單一，工作中受到傷害風險又較大，一旦發生任何狀況，在沒保障的狀況下，整個家庭頓時面臨沒有經濟來源又需不斷支出的窘境。為了因應這樣的社會現象，國泰人壽於 2009 年推出低保額、低保費、簡單易懂的「微

型保險」，針對經濟弱勢者，提供因應特定風險基本保障的商品，至 2013 年底共計有超過 30 個社福團體成為國泰的加保機構，市佔率超過 35%，業界排名第一，每年讓超過 1 萬個弱勢家庭獲得保障，累積保額逾 120 億，藉此幫助弱勢民眾遭遇意外時，以保險即時援助維繫家庭。

• **信託門檻業界最低，金錢財產更安心**

自信託業法通過後，國泰世華銀行即推出「金錢型愛的信託」商品，由委託人與銀行成立信託契約，交付金錢給銀行，再由銀行依據每個信託的目的不同而進行管理。為了讓各階層民眾都可享有信託服務，國泰世華為受理信託個案金額門檻最低的銀行業者，此外，我們也協助從事公益的個人或團體向主管機關申請以慈善、文化、學術、宗教等目的成立的「公益信託」案，相較於財團法人基金會，公益信託具有設置便利、管理簡易與運作費用低廉等好處。2013 年經公益信託捐款至各界單位金額約 2,300 萬元，捐助對象包含伊甸基金會、慈濟、家扶基金會等近 10 個單位。

10,827 人 **8.2 億元** **2.9 億元** **2.9 億元**

2013 年霖園志工達 10,827 人，參與活動率提升至 105%

2013 年信用卡捐款平台共累計 8.2 億元捐助台灣專業社福團體

集團員工進修及訓練費用支出達 2.9 億元，獲專業證照人次達 10 萬人次

2013 年國泰公益相關支出金額高達 2.9 億元

國泰世華銀行也於 2003 年行推出「身心障礙者信託」，與新竹市、桃園縣政府社會局等單位合作，共同保障身心障礙者財產安全。此外，亦與社福團體合作，多次受邀至社福團體內主講說明身障信託，2013 年共計 5 場講座累計參與人數超過 700 人，透過講座推廣信託概念，強化信託「專款專用」保障受益人的觀念。

• **無障礙金融服務**

國泰營運據點遍佈全台，人壽區域性通訊處的業務員更是深入偏鄉提供金融服務，銀行亦有 7 家分行開設在人口稀少的地區。此外，為協助國內的視障人士能夠享受貼心、便利的無障礙自動化金融服務，國泰世華銀行特別購置新一代自動化設備，並投入人力進行軟體開發及測試。2011 年於臺北市天母地區的啟明學校內啟用「無障礙視障人士專用自動提款機」，並領先同業設置於大眾運輸車站，截至 2013 年底共計已設置完成 10 台視障 ATM，讓更多的視障同胞能享受自動化金融服務。而國泰人壽與國泰世華銀行均有設置無障礙網頁，通過研考會 AA 級標準認證，以提供視障朋友友善的網站服務。

因應老齡化社會

• **實際了解社會需求，研發多元長看險種**

台灣民眾平均壽命雖不斷延長，但 65 歲以上長者卻有近 2 成失能，長期看護需求平均高達 7.3 年。國泰人壽自 1998 年推出「長期看護險」後，結合學界持續研究民眾的需求，於 2013 年推出第三代長看險，配合生命週期發展，首創壽險搭配退休年齡調整為年金及長看險，提供雙重保障。至 2013 年年底有效契約件數市佔率達 52.5%，為業界第一。

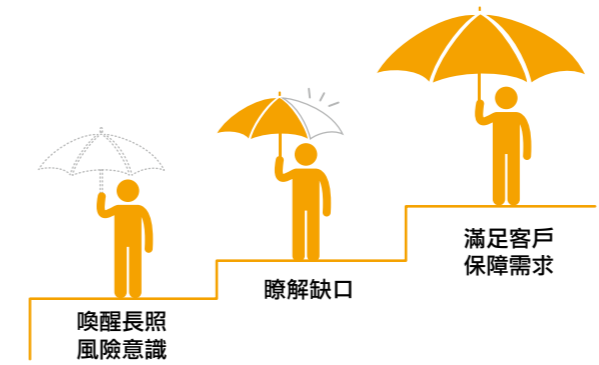
2013 年國泰人壽新長看險商品



此外，我們也不定期舉辦全台巡迴長期照護相關體驗活動與講座，邀請專家及有長期照護經驗的家屬分享經驗及現場動態體驗，2013 年共辦理 13 場講座，民眾參與滿意度高達 96%，並於國泰官方網站設立「國泰 FUN 心照護專區」<http://www.cathay-retired.com.tw>，整合相關資訊，提供民眾衛生教育及正確的長照觀念與知識。

• **退休安養信託，守護年長者財產保障**

國泰世華銀行推出「退休安養信託」，讓退休金由銀行依照契約約定管理運用，並由子女、信賴的親友或社福團體擔任監察人，建立信託監察人機制，契約變更或提前終止等法律行為皆需經信託監察人同意，共同為信託的財產把關，讓年長者的退休金在他們身上專款專用。此規劃亦受政府肯定，2013 年 5 月我們受高雄市政府社會局邀請，到仁愛之家向銀髮族分享「年長者常用信託規劃」，強化年長者理財觀念。

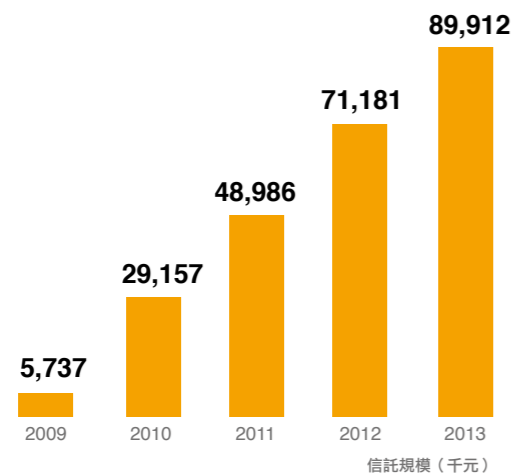


彌補社會機制、法規不足

● 業界唯一棒球防賭信託，防範假球事件

中華代表隊在 2013 年 WBC 世界棒球經典賽首度打進八強，創下史上佳績，也帶動中華職棒的熱潮，然而，「假球事件」是否會再度爆發，也成為每位球迷關注的議題。國內職棒歷經了多次假球案，為挽回球迷信心，國泰世華銀行與球員工會、中華職棒聯盟及各球團合作，成為業界唯一「中華職棒防賭基金信託」的受託銀行，設立球員防賭基金，並因應球員不適用勞退新制的問題，在展現球員防賭決心的同時，讓這筆基金成為未來退休金。截至 2013 年底，該信託資產規模為 89,912,313 元。

► 國泰世華銀行職棒防賭信託執行成效

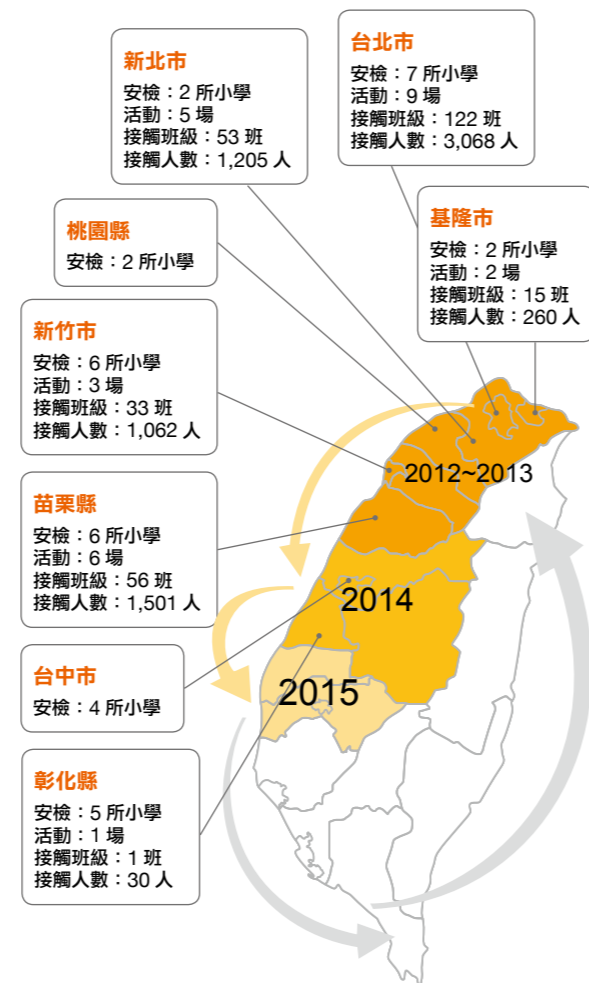


● 引進國家安全標準，維護學童校園安全

國泰產險以「損害防阻」為核心，在承辦全台「高級中等以下學校及幼稚園公共意外責任保險」後，分析全年約 600 件理賠資料，發現校園意外事故以「國小」發生件數最多，發生地點以「運動及遊樂」佔比最高，件數比率約為 38%。

因此，自 2012 年 7 月開始，我們延伸企業檢測的專業損害防阻經驗，進入校園實施安全檢測，成為首家引進國家安全標準 CNS 12642 學童遊樂設施規範，實施校園檢測的產險公司，至 2013 年底共計實地檢測 40 所小學，亦針對每一所學校提出完整的「兒童遊樂設施安全檢測報告書」作為校方後續修繕參考。同時為照護弱勢學童，國泰產險亦協助校方汰換防護地墊，自 2012 年底共計完成北部地區 4 校遊樂區地墊防護改善專案，在 2013 年度，更將此專案擴大至中部地區，協助偏遠及經費不足小學校園進行風險改善，共協助 8 校完成防護改善專案。

此外，為宣達校園安全知識，我們亦於每年舉辦校園安全研討會，分享實際案例與經驗，2013 年為鼓勵更多教師參與，我們費時將近半年，通過教育部認可、結合教師進修研習認證，創下產險公司首例。



截至 2013 年，安全檢測 40 所小學，舉辦 26 場活動，深入接觸 280 個班級，超過 7,100 位學童

善用現有平台，擴大影響力

● 運用廣大服務據點，動員全台企業志工

由國泰員工自組自發的霖園志工團，透過在台廣大的服務據點，關懷社會環境並參與公益活動。2013 年參與各項公益活動志工達 10,827 人次，訪視關懷弱勢對象近 1600 人次，內容包括提供救濟物資、代繳學雜費、醫療補助等項目，志工們在各個需要的角落揮灑汗水，以行動體現大樹之愛，志工團的活動參與率從去年 62% 提升到 2013 年達 105%，顯示已有許多志工多次參與關懷活動。

2013 年蘇力颱風襲台，造成全台 3 死 123 傷 1 失蹤，每當風災侵襲台灣，國泰第一時間啟動志工通報機制，由全台企業志工深入災區了解災情，並回報評估協助當地居民災後重建工作。



● 信用卡刷卡及紅利捐款平台

為鼓勵民眾消費同時發揮愛心，國泰世華銀行紅利捐款平台集合各社福公益團體，提供信用卡卡友每消費 20 元累積 1 點紅利，搭配指定卡別，刷卡消費紅利點數 2 倍回饋，每 2,000 點紅利即可換算捐款新臺幣 120 元，捐款對象包含國泰世華銀行文化慈善基金會、創世基金會、喜憨兒社會福利基金會、伊甸社會福利基金會、失智老人社會福利基金會等機構，2013 年紅利捐款平台捐出 846 筆，捐款總額約 43.7 萬元。此外，刷卡捐款平台共累計 8.2 億元，藉由金流平台，將善款挹注身心障礙照護、兒少扶助、婦女救援等社福機構。

金融人才缺口風險及因應

學齡人口減少、產學脫鉤加上人才流失等現象，將衝擊未來人力資源數量及素質。因此，2013 年國泰金控持續推動「績效與薪酬制度優化」專案、執行全方位教育訓練。此外，為提升主管領導能力，促進企業永續發展，建置各階層主管「領導培育計劃」，及各層級教育訓練課程，並提供新進同仁國泰幸福錦囊，以達知人善用、育才留才的目標。

多元任用，提供合理化薪資

國泰金控至 2013 年年底正式員工共計 40,439 人，且為「臺灣就業 99 指數」成份股之一，顯示證交所對國泰深耕臺灣、創造就業機會及培育人才努力的肯定。同時，我們致力於促進同仁多元、平等的就業環境，2013 年女性員工佔全體員工 73%，女性主管則佔全體主管 31%，且各層級男女薪資比皆約 1:1，此外，我們亦超額晉用身障人士，2013 年身障員工比例為 1.06%，並持續與中華視障經穴按摩協會合作僱用 13 位視障按摩師，國壽亦獲「台北市企業足超額晉用身心障礙者認證標章」優等獎。

為提升當地就業市場及確保當地勞工權益，國泰以當地員工為優先聘僱對象，重要營運據點以台灣地區為例，本國人為高階管理階層比例達 93.5%。薪酬採職能核薪制，不分性別按其學歷、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，基層人員薪資為法定最低薪資約為 1.26 倍。國泰金控比照台灣勞基法規定，針對所聘用的員工明訂工作規則，以確保所有同仁的勞動權利，其中載明，當公司發生重大營運變化時，公司將依照員工年資，至少於 10 日前預告，並提供支薪假供員工彈性使用，以減少對員工造成的衝擊。

國泰金控及旗下所有子公司所有員工皆受績效及職涯發展檢視。為進一步保持市場競爭力並持續吸引、激勵及留置內外優秀人才，2013 年持續進行績效與薪酬制度優化專案，以員工績效及能力核薪，目前金控、銀行、投信及證券皆已完成導入此作業。

正式員工雇用狀況

公司	台灣地區		海外地區		合計
	女	男	女	男	
國泰金控	91	54	0	0	145
國泰人壽	23,550	6,729	8	95	30,382
國泰世華銀行	4,596	2,602	10	58	7,266
國泰產險	931	927	1	37	1896
國泰綜合證券	258	240	0	0	498
國泰投信	130	109	0	0	239
國泰創投	4	9	0	0	13
合計	29,560	10,670	19	190	40,439

* 國泰海外地區女性員工佔 0.05%，男性佔 0.47%，台灣地區女性員工佔 73.10%，男性佔 26.38%。

管理階層 / 一般人員年齡統計

公司	職稱	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	0	15	1	16	0	12	7	19
	一般人員	28	48	0	76	2	32	0	34
國泰人壽	管理階層	16	120	106	242	19	455	270	744
	一般人員	3,001	11,854	8,461	23,316	1,975	3,136	969	6,080
國泰世華銀行	管理階層	1	234	58	293	0	222	99	321
	一般人員	1,136	3,107	70	4,313	415	1,789	135	2,339
國泰產險	管理階層	0	14	1	15	0	148	41	189
	一般人員	329	552	36	917	166	530	79	775
國泰綜合證券	管理階層	0	6	3	9	0	20	15	35
	一般人員	50	195	4	249	25	172	8	205
國泰投信	管理階層	0	9	0	9	0	19	4	23
	一般人員	20	101	0	121	6	73	7	86
國泰創投	管理階層	0	1	0	1	0	1	0	1
	一般人員	0	3	0	3	0	8	0	8
合計	管理階層	17	399	169	585	19	877	436	1,332
	一般人員	4,564	15,860	8,571	28,995	2,589	5,740	1,198	9,527

* 國泰主管女性佔 31%，男性佔 69%，一般人員女性佔 75%，男性佔 25%。

產學連結，嚴選人才

國泰金控每年舉辦「國泰金融保險實務營」、「兩岸金融學術研討會」，增加金融科系學生對實務的了解與交流，同時國泰人壽亦針對壽險業的核心戰力：核保理賠、保險專業，以及因應集團近年來推動 E 化與 M 化所需的資訊人才，與相關學校科系建立合作關係，提供長期實習機會，如輔大資管、淡江保險、政大風管等，實習內容包含實務運作模式與團隊合作訓練。

國泰金控各層級人員薪資比率表

層級	平均月薪比率 (男:女)	平均年薪比率 (男:女)
高階主管	1:0.93	1:0.93
中階主管	1:1.02	1:1.02
基層主管	1:0.96	1:0.96
其他	1:1	1:1



另，國泰自 2005 年啟動實習生計劃 (Cathay Intern Program, CIP)，至今共提供 371 位學子暑期學習的機會。實習期間以「專案式研究」及「部門實務運作」雙軌模式，納入社會責任活動，並安排實習生高峰論壇，讓學員分組瞭解管理企劃、數理精算、資訊保險及財務投資等 4 類組織系統。其中，評鑑優秀者畢業後可優先任用為公司員工，2012 年實習生回任率為 15.4%，2013 年則因實習學生多數尚未畢業而尚未有確切數字。2013 年，國泰世華銀行新進員工數中台灣地區應屆畢業生就業人數為 353 人 (佔新進員工 35%)，緩解台灣應屆畢業生就業壓力，並減低台灣青年失業率。

新進人員統計

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	7	3	4	6	0	10	0	10(0/0)
國泰人壽	303	151	383	71	0	454	0	51(33/18)
國泰世華銀行	661	440	619	482	10	1099	2	185(123/62)
國泰產險	131	85	162	53	1	216	0	20(13/7)
國泰綜合證券	58	61	20	95	4	119	0	12(4/8)
國泰投信	10	12	4	18	0	22	0	0(0/0)
國泰創投	0	0	0	0	0	0	0	0(0/0)
合計	1170	752	1192	725	15	1920	2	1922(173/95)

* 因國泰人壽 / 產險外勤單位工作性質較特殊，故未列入新進人員統計範圍

為鼓勵同仁推薦優秀人才加入國泰，我們也於 2012 及 2013 年度實施「引薦千里馬，獎金送給你」、「全員齊動！招兵買馬」及「精兵猛將！推薦有禮」等專案，讓認同公司理念的同仁，介紹適合的對象進入公司任職，以充實理專團隊。專案實施後，獲得同仁熱烈回響，不但強化組織向心力，提升公司認同感，2013 年透過此專案的新進人數為 59 人。

留才與教育訓練個人化、制度化

為培育各類專業人員成為推動公司經營最佳支援夥伴，國泰依各層級人員不同職涯階段培訓及組織發展需求，規劃全方位培訓計劃，提供即時、多管道的教育訓練，以達組織人才發展及員工職涯發展雙贏效益，2013 年更搭配國泰核心價值「誠信、當責、創新」的重塑，依不同層級分別發展關鍵培訓專案。集團員工進修及訓練費用支出金額達 2.9 億元，獲專業證照之員工達 10 萬人次。

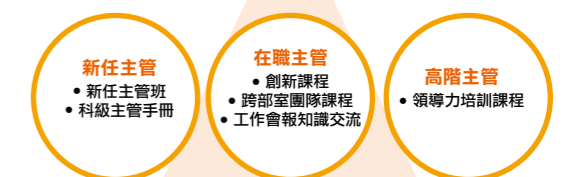
現任員工教育程度

公司	碩士以上	大學 / 專	高中職以下	合計
國泰金控	95	47	3	145
國泰人壽	1,707	13,233	15,442	30,382
國泰世華銀行	1,175	5,944	147	7,266
國泰產險	213	1,439	244	1,896
國泰綜合證券	116	349	33	498
國泰投信	103	132	4	239
國泰創投	9	4	0	13
合計	3,418	21,148	15,873	40,439

* 國泰職員以大學 / 專最多，佔 52%，其次是高中職以下，佔 39%，碩士以上，佔 9%。



各級主管能力發展



各級專業人員培訓計劃

在職人員

- 多元講座自主學習
- 個人發展計劃
- 能力強化課程
- 儲備人才培訓
- 多元職涯發展管道
- 專業證照獎勵
- 國內外研修
- 法令課程

新進人員集訓計劃

新進人員

- 團隊集訓
- 線上課程
- 師徒制
- 崗位學習

此外，為更加精進人才培育的品質與成效，金控各子公司陸續導入「TTQS(Taiwan Train Quality System) 台灣訓練品質系統」，將員工的職涯發展結合一系列的訓練課程，串聯技能、職能與經驗，並提供專業的諮詢與指導。2013年子公司人壽、銀行、證券分別榮獲金牌、銀牌、銅牌，也是國內第一也是唯一獲得訓練品質銀牌肯定的銀行。

▶ 員工教育訓練時數統計表

公司	平均在職人數		總訓練時數		人均受訓時數	
	女	男	女	男	女	男
國泰金控	50	83	708	1,316	14	16
國泰人壽	6,979	23,848	394,893	1,043,419	57	44
國泰世華銀行	2,595	4,488	118,681	205,257	46	46
國泰產險	918	870	58,714	56,614	64	65
國泰綜合證券	229	248	6,139	8,534	27	34
國泰投信	107	125	1,956	2,392	18	19
國泰創投	9	4	35	26	4	7

* 含教室課程、各類媒體、網路課程及國內外研習；不含每日早上衛星教學部分。
* 本年度尚未區分一般人員及管理階層統計，2014年教育訓練時數施行各別統計。

▶ 離職率統計

公司	2013年 平均在職 人數	2012年 離職率	2013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	133	1.63%	7.52%	4	6	3	7	0	10	0	10
國泰人壽	4,942	4.19%	4.67%	137	94	141	87	3	224	7	231
國泰世華銀行	7,083	6.91%	7.03%	292	206	229	260	9	494	4	498
國泰產險	1,409	9.23%	6.27%	46	42	46	41	1	88	0	88
國泰綜合證券	470	30.32%	18.09%	54	31	26	55	4	85	0	85
國泰投信	232	11.89%	4.31%	4	6	3	7	0	10	0	10
國泰創投	13	7.14%	0.00%	0	0	0	0	0	0	0	0

* 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
* 離職率計算公式：(離職人數累計 / 平均在職人數) * 100%

• 同仁學習零時差

國泰除了在全台擁有3所教育中心、13所訓練處實體教育訓練單位外，國泰學習網(CSNM)，透過C(教室)、S(衛星)、N(網路)、M(行動學習)讓所有同仁得以同步學習，為因應不同職級員工對培訓需求的差異，2013年我們改以MOD(Multimedia on Demand)系統，將多媒體影音透過網路及特定接收器，傳送至全台435個單位撥放，課程除了一致性內容(每日國泰新聞及績優專訪)外，另增加了「隨選視訊」的運用模式，並依各單位主管專長、員工需求，搭配標準化教案、小組長分享研討，選擇適合進行的分級教育內容，使分級教育事半功倍。

▶ 內部講師人數統計

公司	2012	2013
國泰人壽	54	56
國泰世華銀行	117	310
國泰產險	2	2
國泰綜合證券	35	12

• 以學習者為中心M化學習，促進行動保險推展

因應行動裝置普及與行動保險的推動，國泰除發展M化學習，提供即時學習的教育資源，並補助員工購買iPad，透過超過300人的IT支援團隊，建置「國泰學習網App」、「證照加油站」等自我學習的行動化平台。為協助員工強化服務效能，依銷售流程創建行動化工作環境，打造智慧型行動業務員，開發出「My MobiLife」、「行動辦公室」、「行動會議」、「國泰書櫃」、「行銷EZ-GO」、「房貸行銷」等多款手機應用程式，體現於國泰人壽於同業間最高的行動保險推展率，高達72.3%。



• Agent 2.0 專案：前輩菜鳥無縫銜接

國泰人壽預見企業內部3高的風險，「高」產能的業務員集中在「高」職級、「高」年資的族群。為此，特地引進外部專業顧問，協助組織教育系統改造。2013年，國泰啟動「A G 2.0 專案」，透過四大措施：新人教育、分級教育、增員制度、主管職能提升，將業務體系文化從「業績導向」到「行銷過程創造組織長遠價值」。透過建置標準化作業流程，讓資深業務員的豐富經驗得以完整傳承新進同仁，並將單位主管從「督導」轉型為「輔導」的角色，協助基層同仁解決問題。此外，專案導入前，我們在全台舉辦6場說明會，並運用強大的教育訓練設備，提供基層及主管同仁5天的培育課程。導入後，定期追蹤同仁滿意度及要求試點團隊定期工作報告，以持續瞭解專案效益。2014年將分三階段陸續導入全台業務單位。

• 領導力學習發展旅程 (Learning Journey)

為協助主管發揮領導力展現績效，2013年國泰正式展開高階主管領導力學習旅程，透過系統化培育、評鑑、發展，強化高階主管在企業轉型所需的領導力，共開設16堂課程，參與主管人數為92人。另於2014年起展開基層、中階主管領導力培訓計畫，由上而下塑造內部統一語言。

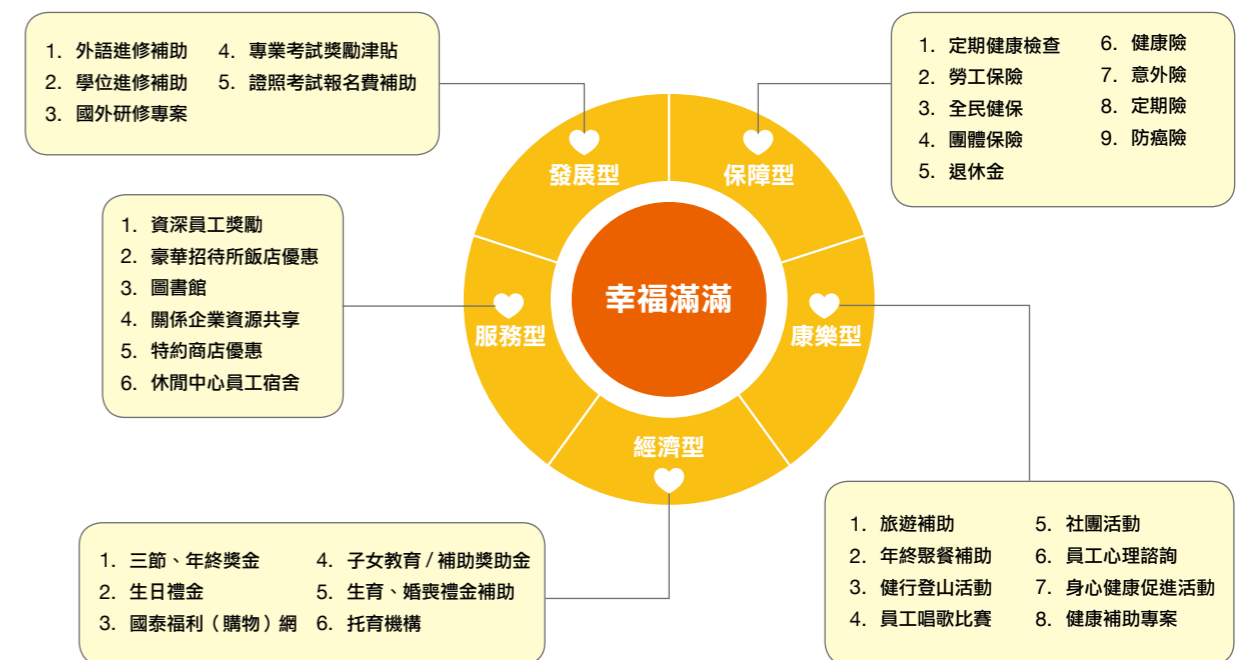
此外，為強化主管管理效能，國泰舉辦管理效能強化專案相關課程，透過「360度溝通會議」，使主管了解自身領導力強弱項，再引導主管以教練觀點，善用策略性問題解決能力，強化工作教導以輔導部屬，帶領團隊提升營運績效。並藉由直屬主管、同儕及部屬的回饋，使主管了解自身可精進之處，以持續提升領導管理能力。

» 建構搶不走的競爭力 — 員工向心力

對企業有向心力的員工，是企業競爭力的基礎，而妥善照顧員工，更是身為企業主的責任。依韜睿惠悅2013報告，台灣企業較其他亞太區的企業而言，較願意投資資源於員工福利上，然制訂福利政策卻流於僵化，因而造成員工對福利價值認知的落差。國泰永續經營的力量來自於40,439名員工的信任，在大樹永續經營的關懷下，國泰希望能提升員工對公司的認同度，因此我們期待能透過優化福利制度、員工溝通，讓國泰員工在工作中找到動力，在生活與事業間取得平衡。

滿足員工生活事業平衡的需求

秉持著照顧員工的企業理念，國泰的福利制度十分完整，可分為經濟型、服務型、康樂型、保障型、發展型等五大福利，2013年國泰人壽職工福利委員會支出金額達6.8億元，國泰金控也於2012、2013年連續榮獲台北市政府「幸福企業獎」，顯示國泰對同仁的照顧及用心。



● 員工權益的照顧

國泰金控各子公司稽核處會針對內部所訂定的人權相關規章相互稽查，並在所有新人訓練課程規劃人權相關議題，如性別平權、強迫勞動等，2013年新人相關訓練時數達1,920小時。此外，亦在員工手冊宣導人權維護相關議題。

針對性別平權議題，國泰金控於2005年訂定「國泰金控性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」，2009年訂定「申訴及調查處理細則」，並將兩性平權及性騷擾防治相關課程納入員工在職訓練中外，也設立性騷擾申訴及調查機制，由調查委員會審核申訴案件，2013年申訴案件為0件。

此外，為使同仁同時兼顧工作與家庭，國泰於工作場所設置哺乳室，2011-2013年獲得台北市政府衛生局頒發「優良哺乳室認證」，且員工皆享有家庭照顧假、陪產假，另為體貼女性員工，國泰更提供優於勞基法的生理假，全年度未超過5日部分工資照給，未超過30日部分工資折半發給。而同樣優於法令規範，國泰同仁因傷、病或育嬰自請停職亦可選擇是否繼續參加原有的社會保險及公司福利團體保險，可享受在職時的保障。根據2013年內政部統計全台粗結婚率為6.32%及粗出生率僅8.53%，國泰員工的粗結婚率為22%及粗出生率26%，高出國內平均數倍。由此可見，同仁除了打拚事業之餘，公司亦為其家庭經營的最佳後盾。

▶ 員工育嬰留停統計表

公司	育嬰留停人數		復職人數		復職率	
	女	男	女	男	女	男
國泰金控	1	0	1	0	100%	0%
國泰人壽	79	4	41	2	52%	50%
國泰世華銀行	91	9	36	3	40%	33%
國泰產險	15	2	7	0	47%	0%
國泰綜合證券	9	1	3	1	33%	100%

* 實際復職人數含提前復職者。
* 國泰人壽因外勤人員業務性質特殊，故未列入統計；國泰創投、國泰投信因2013年無育嬰留停情事，故未列表。

▶ 員工使用家庭照顧相關假別人數

公司	家庭照顧假		(陪)產假		生理假
	女	男	女	男	
國泰金控	0	0	3	1	0
國泰人壽	37	8	521	171	5041
國泰世華銀行	88	25	134		520
國泰產險	1	1	37	54	34
國泰綜合證券	4	0	16	13	17
國泰投信	9	3	6		42

● 國內調派補助，照顧家人超放心！

為安定員工生活，國泰自2013年下半年起，提供員工國內調派補助，提供國內調派員工住宿或由其自行租屋，除給付搬遷補助費、按月核發省親交通費外，亦針對攜眷同仁加發補助，讓員工出外打拼時，也能兼顧家庭。

● 修訂海外分支機構眷舍補助，生活水準有保障！

在朝向亞太地區最佳金融機構邁進的路上，有賴海外分支機構同仁的努力，在全球經濟環境變動趨勢下，國泰更要善盡擔任「員工最佳後盾」的責任，2013年國泰檢視並修訂了上海、香港、越南、馬來西亞等地區的補助標準，讓海外同仁在開疆闢土的同時也能維持優質的生活水平。

員工關係與員工滿意度

2013年國泰金控全面推動由內而外的企業轉型，以改造組織文化，其重要任務之一即為「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。

● 主管與部屬間透明溝通

為促進勞資關係和諧，我們不遺餘力地建立員工、主管與公司多元溝通管道，2013年共計舉辦43場忘年之交。

● 舉辦登峰講堂，邀請內外部人士交流

國泰為強化「創新與學習組織文化」，鼓勵同仁自我學習，與內部及外部優秀人士互動。2013年分別針對職涯、趨勢及人文三主題規劃3場講座，藉此啟發同仁工作新思維，拓展工作視野，共計約250人次參與。

● 員工滿意度調查

2013年國泰人壽員工整體滿意度為3.9分(5分量表，填寫率59%)，國泰世華銀行員工整體滿意度為4.52分(6點量表，回填率46.46%)。

照顧員工健康，提供安全職場

國泰金控從勞工安全、勞工衛生、健康管理、健康促進等面向著手，並結合國泰綜合醫院資源，提供員工安全及安心的職場環境。同時我們也辦理各職場安全衛生、危險性機械查核，以及勞工安全衛生業務主管與急救人員安全衛生教育訓練。每半年實施室內二氧化碳與照度測定，定期辦理自動體外電擊心臟去顫器教育訓練。

國泰也於2007年開始推動運動與健走，2013年活動擴大於台北比外5個地區同步推展，員工參與率達50%，創開辦來新高(2012年參與率37%)，達到衛生署的優等標準。

▶ 員工體適能及骨質密度檢測活動



▶ 職業災害統計表

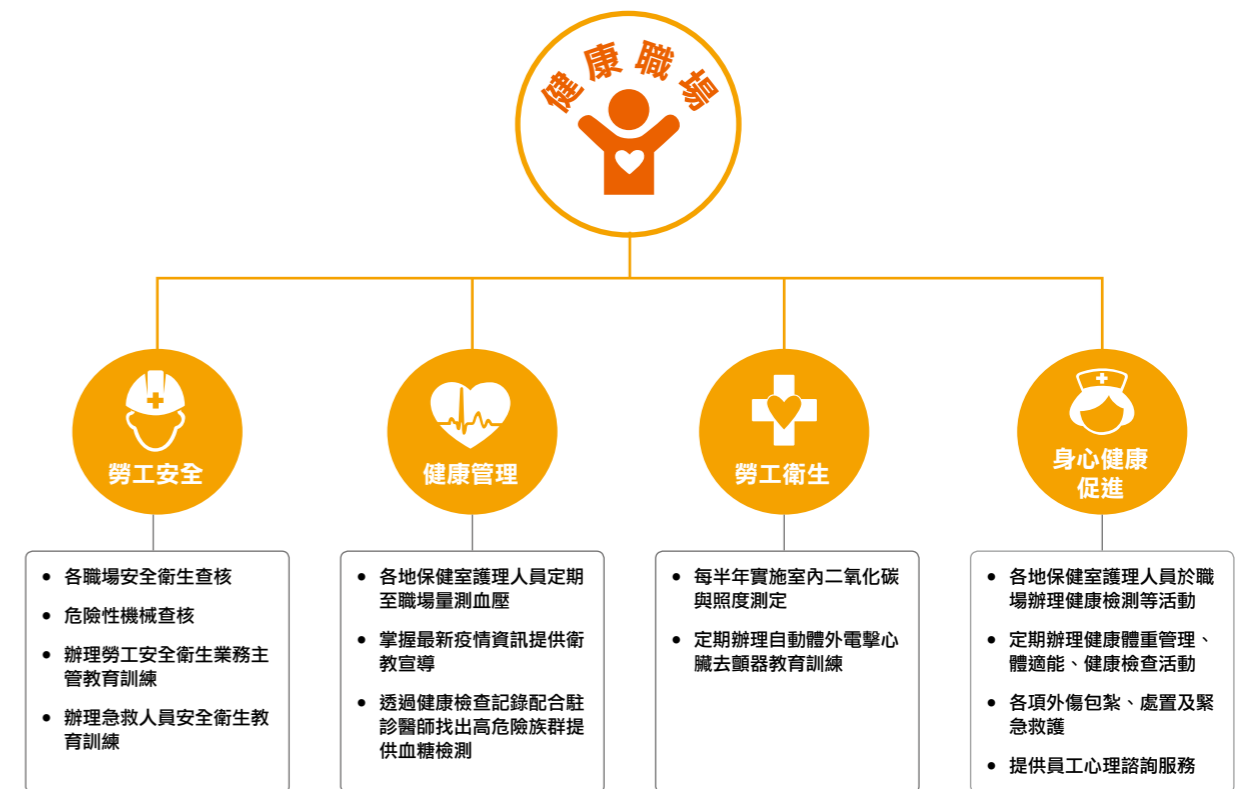
公司	職業災害受傷人數	職業災害死亡人數	損失工作日數	失能傷害頻率	失能傷害嚴重率
國泰人壽	14	0	311	0.23	5.2
國泰世華銀行	19	0	93	3.93	19.21
國泰產險	18	0	124	4.83	37.5

* 2013年職業災害受傷人數共51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。
* 國泰人壽外勤單位因業務性質特殊，故未列入統計範圍。
* 職業災害受傷及死亡人數計算含上下班通勤與非上下班執行業務受傷職業災害數據。
* 損失工作日數計算須含六日。
* 發生頻率上升原因為2013年統計涵蓋同仁上下班通勤所發生之職業災害，且實際發生人數職業災害較2012年增加。
* 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業災害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。

▶ 缺勤率統計

公司	缺勤率
國泰人壽	1012
國泰世華銀行	513
國泰產險	1187

* 缺勤率計算公式：總缺勤天數(或損失工作日數) / (平均在職人數 x 上班天數 220天) x 20萬工時。



社會倡議

慈善關懷

• 國泰新移民幸福計畫

自 2005 年預見新移民在台成長趨勢，國泰慈善基金會至 2013 年底已投入 3,500 萬元經費，結合產官學界，受惠新移民人數亦累計 15 萬人次。國泰舉辦一系列活動包括新移民關懷國際研討會、新移民子女卓越幸福計畫、新移民二代多元智慧培力暨親職增能計畫、新移民影像記錄計畫、新移民理財暨居家安全課程等。



• 大樹計畫，支持學童學習成長

國泰世華銀行文化慈善基金會自 2004 年啟動「大樹計畫」，透過助學金、二手童書的募集捐贈以及教育活動，支持偏鄉孩童學習的過程。2013 年我們共捐贈 973 萬元助學金，幫助 7,343 位清寒國中小學支付學雜費，亦募集捐贈超過 6 千冊二手童書，贈予各地育幼院、偏鄉學校及圖書館。

• 員工募款，偏鄉送暖

國泰慈善基金會透過連續辦理 11 屆兒童成長營，邀請偏鄉學童北上參與多元文化之旅，體驗不同於教室的多元學習。並向員工募款，連續 12 年在耶誕及農曆新年辦理偏鄉送暖活動，2013 年共計辦理 85 場，共募得 8,592,503 元(募款區間：2013/10/01-2014/01/31)，關懷人數超過 10,000 人。並從歷年關懷學校中選出 8 所偏鄉小學加入「Kituru·國泰圓夢計畫」，讓學童透過不放棄的練習達標後，提供最高 20 萬元的圓夢基金，讓學童實現自助而後人助的圓夢歷程。

學術培植

台灣最具歷史、申請人數最多的「國泰金融集團客戶子女獎學金」，自 1977 年起每年申請人超過 10 萬人，總獎金達 3,300 萬元，以鼓勵高中、大專生努力向學。此外，為勸勉台灣優秀學子認真向學並回饋社會，「2013

年蔡萬霖先生紀念獎學金甄選活動」獎勵 105 位菁英學子及團體，每名獎學金新臺幣 10 萬元等，共捐支新臺幣 10,904,252 元。此外，為鼓勵學子勇敢追夢並帶給青年人為自己奮鬥的動力，2013 年蔡萬霖先生紀念獎學金得主聯誼會，特於北、中、南辦理 7 場校園系列講座，邀請各領域專家與青年學子近距離對談。



藝術人文

19 年來國泰長期贊助雲門舞集，將劇院及舞台搬進全各地及青春校園，2010 年起更赴中國大陸，合計演出超過 189 場次。全國兒童繪畫比賽及新世紀潛力畫展，每年皆有約 5 萬名學子交件，為全台收畫量最高的繪畫比賽，不少獲獎者現今更成為學校美術老師或藝術創作者。2013 年的繪畫主題為「我繪環保」，讓小朋友除了培養藝術美學之外，更能將環保觀念從小扎根。國泰亦舉辦霖園生活講座及「七號廣場」活動，活動主題涵括金融財經、健康醫療、人生勵志、親子教育、文化藝術和美妝保養等，2013 年共舉辦了 13 場免費講座、4 場「七號廣場」活動，23 年來累計舉辦 553 場免費講座，近 20 萬人次參與。

體育支持

國泰自 1969 年成立國泰女籃後，長年支持且充實國家隊實力。除了職業級培訓，我們更邀請球星林書豪、陳偉殷擔任教練，舉辦籃球及棒球營，提供具發展潛力的青年專業訓練課程。為鼓勵大專學子參與體育賽事，國泰身為 NBA 台灣金融業唯一合作夥伴，亦舉辦國泰 NBA Youth Madness 3 對 3 籃球賽，提供冠軍隊伍前往美國現場觀賞 NBA 賽事圓夢。



Appendix

- GRI(Global Reporting Initiative) G4.0 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 社會責任指引 (ISO 26000) 對照表
- 上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表
- BSI 獨立保證意見聲明書

GRI(Global Reporting Initiative)G4.0 對照表

註 1：揭露程度：◎完全揭露、△部分揭露、N/A 未揭露。
 註 2：外部確信：v 表示該指標經外部第三方公正單位 BSI 驗證。

一般標準揭露

指標	頁次	外部確信
策略與分析		
G4-1 提供組織最高決策者的聲明	2	v
組織概況		
G4-3 說明組織名稱	1	v
G4-4 說明主要品牌、產品與服務	1/17	v
G4-5 說明組織總部所在位置	1	v
G4-6 組織營運所在的國家數量及國家名	16	v
G4-7 所有權的性質與法律形式	16	v
G4-8 說明組織所提供服務的市場	16	v
G4-9 說明組織規模	1/18	v
G4-10 員工組成	44	v
G4-11 受集體協商訂保障的總員工數比例	43	v
G4-12 描述組織的供應鏈	10-11	v
G4-13 報告期間有關組織規模、結構、所有權及供應鏈的重大變化	1/10-11	v
G4-14 說明組織是否具有因應相關的預警方針	6-7	v
G4-15 列出經組織簽署認可，而由外部所制訂的經濟、環境與社會規章或其他倡議	9	v
G4-16 列出組織參與的公協會和國家 / 國際性倡議組織	9	v
鑑別重大考量面與邊界		
G4-17 列出組織合併財務報表	17	v
G4-18 界定報告內容和考量面邊界的流程及如何依循其原則	7	v
G4-19 列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	8	v
G4-20 針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	8	v
G4-21 針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	8	v
G4-22 說明對先前報告書中所提供知任何資訊有重編的影響及原因	1	v
G4-23 說明與先前報告書期間相比，在範疇與考量面邊界的顯著改變	7-8	v
利害關係人議合		
G4-24 列出組織進行議合的利害關係人群體	9	v
G4-25 就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	7	v
G4-26 說明與利害關係人議合的方式	7	v
G4-27 說明關建議題與關注事項，以及組織如何回應	9	v
報告書基本資料		
G4-28 所提供資訊的報告期間	1	v
G4-29 上一次報告的日期	1	v
G4-30 報告週期	1	v
G4-31 提供可回答報告的相關問題聯絡人	1	v
G4-32 說明組織所選擇的依循選項	1	v
G4-33 說明組織為報告尋求外部確信的政策與現行做法	1	v
治理		
G4-34 說明組織的治理結構	18	v

指標	頁次	外部確信
倫理與誠信		
G4-56 說明組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否向最高管理階層報告	6-7	v

特定標準揭露

重大考量面	DMA 與指標	頁次	揭露程度	外部確信
經濟績效	DMA 特定管理方針揭露 (金融業補充)	17/40	◎	v
	EC1 組織所產生及分配的直接經濟價值	17	◎	v
	EC2 氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及風險機會	30-33	◎	v
市場形象	DMA 一般管理方針揭露	43	◎	v
	EC5 在重要營運據點，不同性別的的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	44	◎	v
	EC6 在重要營運據點雇用當地居民為高階管理階層的比例	44	◎	v
間接經濟衝擊	DMA 特定管理方針揭露	10-11	◎	v
	EC8 顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊程度	10-11	◎	v
能源	DMA 特定管理方針揭露	34	◎	v
	EN3 組織內部的能源消耗量	34-36	◎	v
	EN5 能源密集度	34-36	◎	v
	EN6 減少能源的消耗	34-36	◎	v
	EN7 降低產品和服務的能源需求	36	◎	v
排放	DMA 特定管理方針揭露	34	◎	v
	EN15 直接溫室氣體排放 (範疇一)	34	◎	v
	EN16 能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	34	◎	v
	EN17 其他間接溫室氣體排放量 (範疇三)	34	◎	v
	EN18 溫室氣體排放強度	34	◎	v
	EN19 減少溫室氣體的排放量	35	◎	v
產品和服務	DMA 一般管理方針揭露	33	◎	v
	EN27 降低產品和服務對環境衝擊的程度	35	◎	v
整體情況	DMA 一般管理方針揭露	11	◎	v
	EN31 按類別說明總環保支出及投資	11	△	v
勞僱關係	DMA 一般管理方針揭露	43	◎	v
	LA1 按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	44-46	◎	v
	LA2 按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	48	◎	v
勞 / 資關係	LA3 按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	48	◎	v
	DMA 一般管理方針揭露	43	◎	v
訓練與教育	LA4 是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	43	◎	v
	DMA 一般管理方針揭露	45-46	◎	v
	LA9 按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	46	△	v
	LA10 強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計劃	45-46	◎	v
員工多元化與平等機會	LA11 按性別和員工類別劃分，接受訂其績效及職涯發展檢視的員工比例	43	◎	v
	DMA 一般管理方針揭露	43	◎	v
LA12 按性別、年齡層、少數族群及其他多元指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	19-20/44	◎	v	

重大考量面	DMA 與指標	頁次	揭露程度	外部確信
投資	DMA 特定管理方針揭露	11/43	◎	v
	HR1 載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約總數與百分比	11/43	◎	v
	HR2 員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓員工的百分比	48	◎	v
不歧視	DMA 一般管理方針揭露	48	◎	v
	HR3 歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	48	◎	v
評估	DMA 一般管理方針揭露	43	◎	v
	HR9 接受人權檢視或衝擊評估的營運據點之總數和百分比	43	△	v
反貪腐	DMA 一般管理方針揭露	20-21	◎	v
	SO3 已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	20	◎	v
	SO4 反貪腐政策和程序的溝通及訓練	20-21	◎	v
	SO5 已確認的貪腐事件及採取的行動	20	◎	v
產品及服務標示	DMA 特定管理方針揭露	25-26	◎	v
	PR3 依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	25-27	◎	v
	PR5 客戶滿意度調查的結果	25	◎	v
行銷溝通	DMA 一般管理方針揭露	25-26	△	v
	PR6 禁止或有爭議產品的銷售	26	△	v
	PR7 按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	26	◎	v
顧客隱私	DMA 一般管理方針揭露	26	◎	v
	PR8 經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	26	◎	v

金融業補充指標

重大考量面	DMA 與指標	頁次	揭露程度	外部確信
產品組合	FS1/DMA 應用於事業體的具體環境 / 社會因素的政策	30/40	◎	v
	FS2/DMA 事業部面對環境 / 社會風險的評估及篩選程序	30/40	◎	v
	FS3/DMA 在客戶於協定或交易範圍內執行及遵守環境 / 社會需求的監測流程	10-11	◎	v
	FS4/DMA 針對員工對於執行環境 / 社會政策及措施應用於業務能力的提升流程	7	◎	v
	FS5 與客戶 / 投資者 / 商業夥伴針對環境 / 社會風險及機會的交流情形	9-11	◎	v
	FS6 各項業務所佔的百分比 (按特定地區 / 規模 / 行業區分)	17	◎	v
	FS7 為社會帶來實質價值所設計的產品和服務 (各項業務依照用途條列明細)	40	◎	v
	FS8 為環境帶來實質價值所設計的產品和服務 (各項業務依照用途條列明細)	30	◎	v
稽核	FS9 組織稽核環境與社會相關政策、風險評估等執行狀況的涵蓋面及頻率	6	◎	v
積極所有權	FS10 組織在環境 / 社會議題中與其投資組合中公司的互動比例及數量	11-12	◎	v
	FS11 組織總資產中，經正面及負面環境或社會篩選控管的比例	10-11	◎	v
	FS12 組織運用持股所得的投票權或投票建議，應用於環境 / 社會議題的投票政策	10	△	v
當地社區	FS13 依類別區分，在人口密度低或經濟弱勢地區的據點	40	◎	v
	FS14 改善弱勢族群享有金融服務的倡議行為	40-42	◎	v
產品及服務標示	FS15 公平設計及銷售金融產品和服務的政策	40	△	v
	FS16 依受益者種類區分，協助人們提高金融知識的倡議行為	40-42	◎	v

聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	頁次
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	43
	保證不與踐踏人權者同流合污	43
	在企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	43
勞工標準	消除一切形式的強迫和強制勞動	43
	確實廢除童工	43
	消除就業和職業方面的歧視	43
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	30
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	30
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	30-31
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	20-21

社會責任指引 (ISO 26000) 對照表

分類	主要議題	頁次
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	18
	符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險	43-47
人權	處理人權的風險處境	43
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	20
	解決委屈	48-50
	不可歧視弱勢族群	43
	保障公民與政治權	43
	保障經濟、社會與文化權	48
	保障基本工作權利	43
	促進就業及聘僱關係	43
勞動實務	工作條件與社會保護	43
	保持社會對話	43-45
	維護工作的健康與安全	50
	人力發展與訓練	45-46
環境	污染預防	34
	永續資源利用	35
	氣候變遷減緩與適應	30
	環境保護、生物多樣性與自然棲地修復	37
公平運作實務	反貪腐	20
	負責任的政治參與	20
	公平競爭	20
	促進產業價值鏈的社會責任	10-11
	尊重智慧財產權	20

分類	主要議題	頁次
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	26
	保護消費者的健康與安全	26-27
	支持永續消費	30-31/40-42
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	25-26
	消費者資料保護與隱私	26-27
	保障享用服務權	26
	教育及提高意識	40-43
社區參與與發展	社區參與	43
	創造就業與技術發展	45
	發展科技	23-24
	幫助增加財富與收入	11
	推廣教育及文化	51
	推廣健康	50
	社會投資	10

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

章節	對應報告章節
第一章 總則	邁向三重盈餘之路
第二章 落實推動公司治理	經營轉變
第三章 發展永續環境	氣候變遷
第四章 維護社會公益	社會變遷
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	邁向三重盈餘之路
第六章 附則	邁向三重盈餘之路

BSI 獨立保證意見聲明書





國泰金控

Cathay Financial Holdings



本報告書採用符合森林管理委員會（ Forest Stewardship Council, FSC ）認證的再生紙漿及無毒大豆油墨印製。