國泰金控
Cathay Financial Holdings

國泰金融控股股份有限公司

企業社會責任報告書

2015

國泰金控每年度發行非財務資訊報告書，2016 年 8 月發布「國泰金控 2015 年企業社會責任報告書」，內容包含 2015 年度（1/1~12/31）國泰金控於經濟、環境、社會各面向的績效表現。

報告書撰寫原則及因應之國際框架

本報告書係採用全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) G4 版本為主要架構，另以金融業補充指標、上市上櫃公司企業社會責任實務守則、ISO 26000 社會責任指引及聯合國全球盟約、上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法、國際整合性報導 (Integrated Reporting) 架構、永續會計準則 (Sustainability Accounting Standards) 、聯合國永續發展目標 (SDGs) 等架構進行因應及撰寫。

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
聯絡電話	+886-2-27087698
員工總人數	42,387 人
營運據點總數	約 800 處（含海外地區）
資產總額	新臺幣 7 兆 5,689 億 7,503 萬元
資本額	新臺幣 1,800 億元

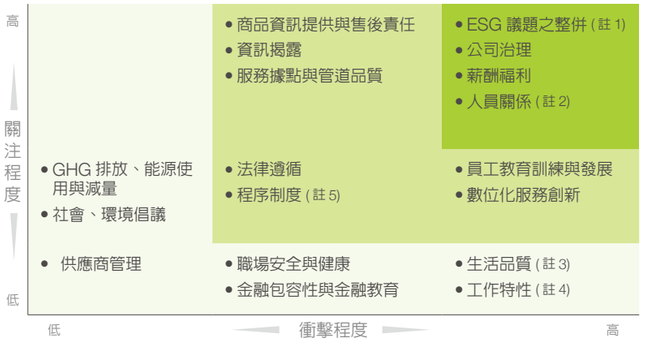
企業永續網站專區：
https://www.cathayholdings.com/holdings/web/csr/csr.aspx
email：hpr@cathayholdings.com.tw

資訊揭露與利害關係人議合

報告書內容與利害關係人期待密不可分，經幾年調整，目前國泰金控已訂定議合流程，與重要利害關係人包含「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 /NPO/NGO」等 8 大族群進行議合。

2015 年，我們導入整合性報告書 (IR) 的概念，強調機會、風險、企業策略與價值創造的流程，辨識出國泰重要之「五大資本」進行議題衝擊評估，並在利害關係人意見回收時整併「員工滿意度」、「客戶滿意度」(VOC) 等公司調查結果，大幅增加回應之涵蓋範圍與代表性，從 61 項議題中辨識出 18 項重大議題，此外，2015 年我們亦更加釐清各議題對公司「衝擊程度」之定義，並特別加入高階主管訪談，以辨識出國泰因應各項重要議題的策略。

▼ 國泰金控各「重大議題」之議合結果



註 1： ESG 議題整併包含辨識風險與機會、進行 ESG 相關商品研發、永續投資與放貸
註 2：人員關係包括與主管、同事的互動
註 3：生活品質包括工作生活平衡與工作安全
註 4：工作特性包括工作性質與自主控制性
註 5：程序制度包含公司內的制度與規範

國泰金控利害關係人鑑別與議合流程
https://www.cathayholdings.com/holdings/web/csr/TE_1-3-2.aspx

▼ 國泰金控 8 大利害關係人

- 政府與主管機關
- 投資人
- 員工
- 客戶
- 供應商
- CSR 專家學者
- 重要投資授信對象
- 社區與 NPO/NGO

GRI 對應及外部確信

本報告書以合併財務報表原則為組織邊界，涵蓋國泰金控暨旗下公司：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、國泰投顧、國泰期貨，營運區域以台灣為主要核心揭露。另以五大資本為主軸，各資本對應之重大議題、GRI 考量面與邊界，以及確信等資訊分述如下。本公司委託資誠聯合會計師事務所 (PwC) 對本公司 GRI G4 所編製之報告書，按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」（係參考國際確信準則 IASE3000 訂定）並進行獨立有限確信 (limited assurance)，確信報告附於本報告書附錄。

資本	重大議題	GRI G4 重大考量面	考量面邊界	績效範疇與基礎與確信
財務與誠信資本	公司治理、程序制度	反貪腐、稽核	國泰金控及前述旗下公司	財務資訊由安永聯合會計師事務所 (EY) 依審計準則公報第二十八號公報「特殊目的查核報告」進行查核，報告中所有財務數字均以新台幣為計算單位。
	資訊揭露	除了產品組合、稽核、積極所有權外其他重大考量面		
	法律遵循	法規遵循		
智慧資本	ESG 議題整併	產品組合、積極所有權、投資、稽核	國泰金控及前述旗下公司 + 重要投資授信對象	環境面及社會面驅動商品涵蓋國泰整體市場，多數行銷區域還是在台灣，部分商品則已擴展到越南、日本及美國地區。赤道原則相關數據則委由資誠聯合會計師事務所 (PwC) 進行確信。
	數位化服務創新	產品和服務、產品及服務標示	國泰金控及前述旗下公司	
	金融包容性與金融教育	當地社會、產品及服務標示		
人力資本	薪酬福利、人員關係、職場安全與健康、生活品質	市場形象、勞僱關係、職業安全與健康	國泰金控及前述旗下公司	人力資源數據以自行統計為主，並以本公司台灣雇用方資料為統計依據，範疇包含國泰金控暨前述旗下公司，部分數據因行業屬性而剔除外勤人員部分，細項範疇或計算公式請見各表格下方註解。
	員工教育訓練與發展	訓練與教育		
	工作特性	訓練與教育		
社會關係資本	商品資訊提供與售後責任、服務據點與管道品質	產品及服務標示	國泰金控及前述旗下公司	客戶服務滿意度為委外調查而得， 社會面與環境面向之倡議活動則涵蓋各子公司、國泰人壽慈善基金會、國泰世華銀行文化慈善基金會相關作為。國泰人壽客訴品質管理系統亦通過 ISO10002 認證。
	社會、環境倡議	產品組合、供應商環境評估、供應商社會衝擊評估		
自然資源資本	GHG 排放、能源使用與減量	能源、排放	國泰金控及前述旗下公司 + 重要供應商	環境績效之換算基礎則來自政府公開資訊，揭露範疇及計算基礎請見各圖表下方註解，其中，溫室氣體盤查範疇主要包含國泰金控與前述旗下公司之總部與全台重要據點，廢棄物與用水數據則以國泰人壽、國泰世華銀行總部大樓為主。 溫室氣體排放量盤查數據，則由英國標準協會 (BSI) 依據 ISO14064-1:2006 標準進行查驗，證書請詳見附錄。
	供應鏈管理	產品組合		

註：本年度新增對應的 G4 重大考量面：職業安全與健康、供應商環境評估、供應商社會衝擊評估

Contents
目 錄

資訊揭露與利害關係人議合 00

GRI 對應及外部確信 01

董事長的話 04

國泰金控企業永續委員會進程 06

外部意見採納及策略調整 07

經營環境與價值創造模型 08

創造財務與誠信資本 12

經營績效 13
善盡責任，安定金融業發展 14
資訊透明與公開 15
平衡報導 15
健全永續治理機制 16
提升董事會效能 18
重視股東權益 19
提升風險管理、加強資訊安全 19
將非財務目標納入績效考評 19

提升智慧資本 20

風險控管與商品研發 21
物流金融 21
數位金融創新 21
行動金融體驗 22
金融與美好社會 24
責任投資與放貸 28

孕育人力資本 30

人員雇用與薪酬 31
潛力人才扶植 33
策略人才養成 34
工作與生活平衡 36

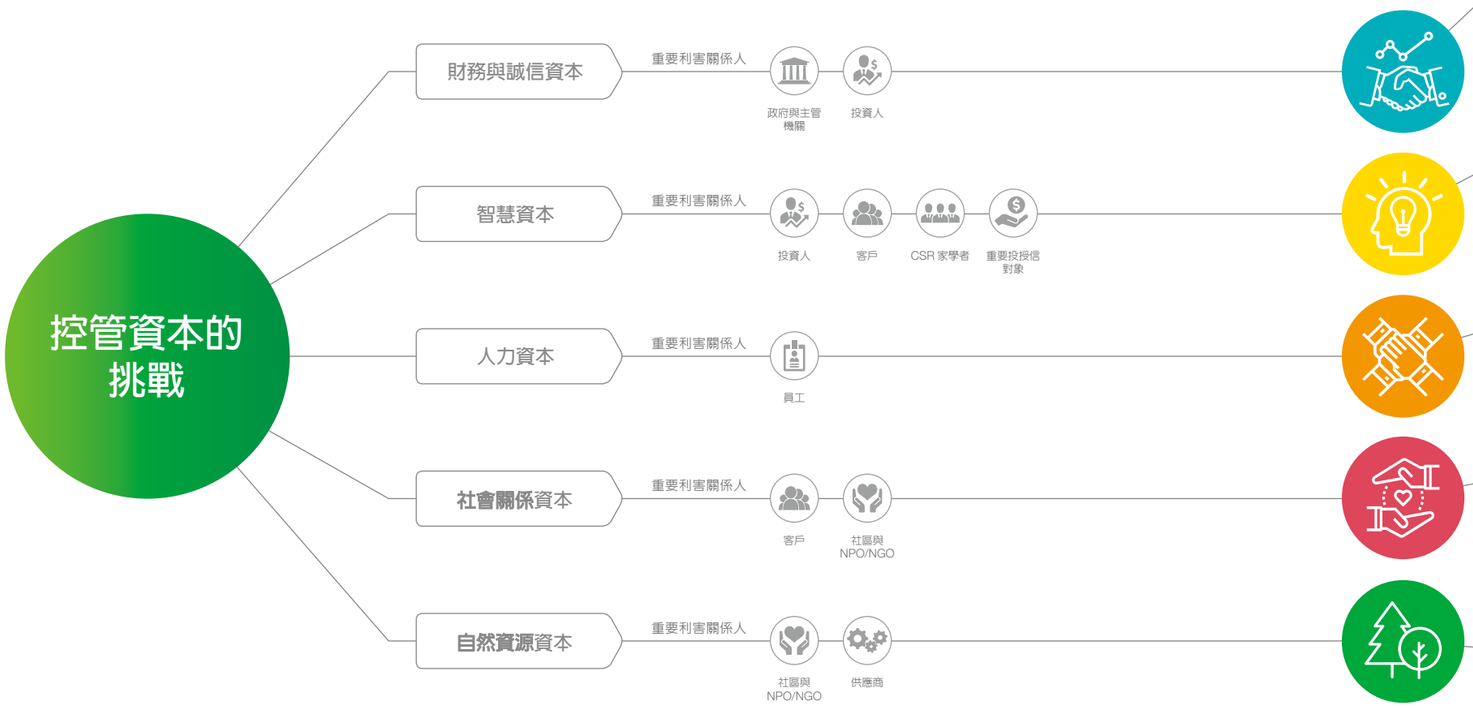
強化社會關係資本 39

重視顧客權益 40
提升產品服務，創造品牌價值 42
落實品牌精神，給人幸福就是幸福 43
協助新住民潛力發展 44
偏鄉學童圓夢計畫 45
扶植體育圓夢計畫 46
善用風控職能，精進損害防阻計畫 47

維護自然資源資本 48

氣候變遷風險及因應 49
擴大溫室氣體盤查 49
節能管理與綠能建築 50
綠色採購 51
供應商管理 51
綠色倡議 52

附錄 Appendix 53



董事長的話

引領前瞻道路
共構永續未來

董事長

從社經發展議題、氣候變遷議題到資訊揭露，2015 年是全球許多永續議題有重大突破的一年。2015 年 9 月所召開的聯合國永續發展高峰會正式公布「永續發展目標 (Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs)」17 項目標，涵蓋了消滅貧窮飢餓、健康衛生、教育、氣候變遷和生態保育等議題，作為未來 2016~2030 年的全球發展主軸及努力方向。12 月所召開的聯合國氣候變化綱要公約第 21 屆締約國會議 (The 21th Conference of Parties, COP21)， 提出了獲得全體締約國共識的《巴黎協定》(Paris Agreement)，確立 2020 年後規範全球溫室氣體排放與因應氣候變遷的框架。強化企業社會責任 (CSR) 報告書揭露已是全球政府及企業的共識，台灣金管會也於 2015 年要求上市櫃食品業、金融業、化學工業及實收資本額新臺幣 100 億元以上之公司編製 CSR 報告書，這些出版 CSR 報告的上市櫃企業的總營收規模超過新台幣 24 兆元，其中營收百大企業編撰 CSR 報告的比例更高達 77%，較前一年大幅提升，這些正向、突破性的成果，令人感到十分振奮。

近年來永續議題受全球關注，各領域永續議題已有大幅進展，國泰持續跟進國際永續趨勢、學習相關議題，期能以企業公民的角色發揮影響力，讓國泰及其他產業業者共同加入永續議題的精進旅程，使台灣及全球的環境、社會能永續發展。「國泰金控 2015 年企業社會責任報告書」是國泰金控依據 GRI 框架所編製的第五本企業社會責任報告書，國泰隨時檢視自我、接受各種新的突破，今年度的報告書加入了整合性報告書 (Integrated Reporting) 的元素，以五大資本作為主軸，整合性聚焦於短、中、長期的企業價值及重點成果，讓利害關係人更了解國泰金控永續經營策略及具體作為，真正落實企業當責。

在全體同仁全力以赴下，國泰金控在 2015 年繳出亮眼的成績單。金控合併稅後獲利達新台幣 579 億元，子公司國泰人壽、國泰世華銀行及國泰證券全年獲利均創成立以來新高；國泰金控的企業永續績效也深受外界肯定，國泰金控獲選美國道瓊永續指數 (DJSI) 成分股，成為台灣首家之入選保險業者。身為台灣金融業的一員，除了努力提升獲利及營運績效外，我們認為國泰須身負更大的責任、帶給社會安定的力量，引領台灣企業邁向更正面、前瞻的經營模式。

健全的公司治理是企業永續經營首要之務，國泰金控隨著海外布局擴大，除了持續落實公司治理機制外，也調整相關管理辦法，以更有效控管海外營運；國泰在公司治理的努力獲得主管機關的肯定，入選了證交所 2015 年公司治理評鑑「最佳前 5%公司」，並成為「台灣公司治理 100 指數」成分股。

透過金融業的核心職能讓社會永續是國泰金控長久以來的經營理念之一，金融科技 (FinTech) 及責任投資 (SRI) 是金融業近幾年的熱門議題，它雖讓金融業面臨挑戰，但卻也能增進金融包容性，並透過金融業投資 / 放貸職能美好這個社會。在金融科技方面，國泰世華銀行導入數據行銷系統，深入分析客戶需求，以「Keep it Simple」理念，讓科技結合金融服務，提供更貼近客戶的產品；國泰人壽也推出行動投保及理賠服務，超過 90% 的線上投保及理賠比率，顯示便利的網路平台讓保險服務可以深入各鄉鎮，保障更多台灣民衆。責任投資方面，國泰世華銀行在 2015 年成為台灣首家赤道銀行後，建置內部完善之環境與社會 (E&S) 風險管理執行機制，更於 2016 年完成台灣本地第一件遵循赤道原則規範辦理之風力融資案件；國泰金控企業永續委員會成立了責任投資小組，而國泰金控旗下康利資產管理公司 (Conning, Inc.) 更成為聯合國責任投資原則 (PRI) 的簽署單位，未來我們希望透過投資及放貸的力量，支持注重永續發展的優質企業，讓社會充滿正面的循環。

社會每一份子的共同參與是營造共識、產生實質改變的基礎，邁向永續道路的困難之處、以及有趣的地方皆是因為「人」，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，而「有感」與「參與」是不可或缺關鍵。國泰從 2015 年開始邀請集團同仁共同參與企業永續委員大會，讓同仁了解國泰重視永續的態度，將永續理念內化於員工的日常作息中；此外，國泰從 2015 年起開始推動並參與各種類型的產學合作計畫，議題包含與業務緊扣的金融科技 (FinTech)、社會企業資訊揭露與社會投資報酬率 (SROI) 計算等，希望讓永續的力量傳導至學生世代，讓他們具備能力以因應未來社會面臨的各式挑戰。

優良服務品質是國泰對每位客戶不變的承諾，每售出一張新生兒人身壽險保單，就代表國泰對客戶 80 年的陪伴，也代表著我們進行業務拓展時，必須完善考量多元面向。未來我們將持續發揮金融業的特質，成為促進整體產業盡責機制的推手之一，並藉此強健國泰的智慧資本，共構出台灣未來的永續競爭力。

國泰金控企業永續委員會進程

國泰金控企業永續委員會，除由獨董督導外，亦開放一般員工參與委員大會，強化員工對 CS 事務認同度。

CSRone 與政大信義書院發布之「2016 台灣永續報告現況與趨勢」報告指出，目前台灣出具企業社會責任報告書的企業中，約有 60% 已設立企業永續委員會，藉由成立委員會與各部門溝通、協調與教育，其中有四成的 CSR 委員會最高負責人為董事長或總經理，藉以提高各部門之間的協調效率，研究更發現設有 CSR 委員會顯著地使企業在公司治理、經濟、環境、社會面向制定具體的短、中、長期目標。

國泰金控自 2011 年創設「企業社會責任 (CSR) 委員會」起，因應外部環境變化與集團內重視程度提升，以歷年組織調整與機制變化，將 CSR 精神內化於企業決策與核心價值、深化員工參與並增加資訊揭露。2014 年，「企業社會責任 (CSR) 委員會」策略性轉型為「企業永續 (CS) 委員會」，拓展涵蓋議題並提升視野，納入獨董督導，亦開放一般員工參與委員大會，強化員工對 CS 事務認同度。

2015
- 由一位獨董督導 CS 事務，並參與四季委員大會
- 訂定各小組政策 (如 : 責任投資政策)
- 依利害關係人調查結果，調整各組 CS 短中長期目標
- 開放集團同仁參與四季委員大會

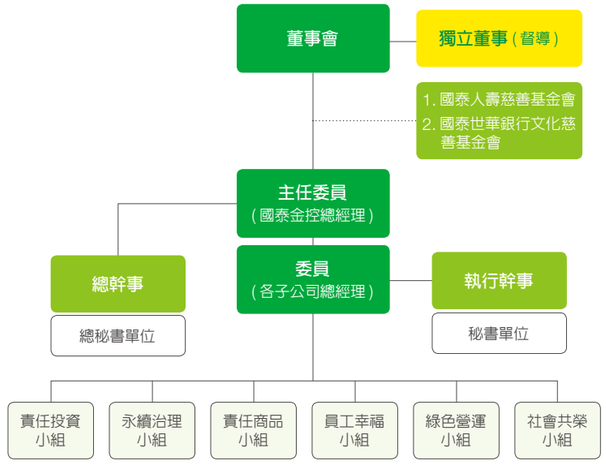
2014
- 委員會重新改組為企業永續 (CS) 委員會，並提升至董事會層級、由獨董督導，調整為六大工作小組
- 修改企業永續守則、企業永續委員會組織規章
- CS 溝通大會 -- 於各子公司年初工作會報中加入 CS 內容

2013
- 設立集團暨跨子公司創新提案平台
- 建立 CSR 敘獎機制
- 於新人訓練中加入企業社會責任內容
- 回應國內外投資人 ESG 訊息

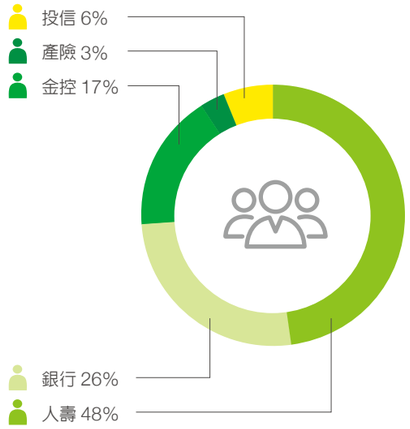
2012
- 訂定企業社會責任守則、企業社會責任委員會設置要點
- 首度發布企業社會責任報告書、網站專區
- 設定五個工作小組企業社會責任短中長期目標
- 連結公司核心價值調整

2011
- 成立「國泰金控企業社會責任委員會」，訂定五大工作小組

▼ 國泰金控企業永續委員會組織架構



▼ 2015 年 CS 委員會集團同仁參與情形



外部意見採納及策略調整

企業邁向永續是所有利害關係人共創價值的過程，因此國泰一直以來非常重視利害關係人的意見。2014 年，國泰因應利害關係人之重要策略調整包括：責任投資 / 放貸、社會倡議模式轉型，我們除擬定集團公益策略外，旗下國泰世華銀行也成為全台第一間簽署赤道原則的銀行。

2015 年，延續對責任投資 / 放貸議題的承諾，以及利害關係人對「ESG 議題之整併」的重視，國泰因應巴黎氣候峰會 (COP21)，決議簽署 Road To Paris 旗下兩項倡議活動，並在導入赤道原則後，完成台灣首宗赤道原則的融資貸款案件，支持台灣發展再生能源；同時，連結社會倡議模式轉型的承諾，與內部同仁對「人員關係」的重視，國泰亦於 2015 年舉辦多場經營員工的職場「幸福感」的活動，將「幸福再發現」議題內化；此外，在與學界交流討論過程中，我們發現整合性報告書 (IR) 將引領未來趨勢，因此決定將 IR 的概念融入今年的報告書中，成為台灣率先將整合性報告書思維導入並同時採用會計師確信的金融業者之一。

經營環境與價值創造模型

風險一
資本市場波動風險 (匯率波動)

風險二
法規日嚴風險 (地區政治不穩定)

風險三
消費者行為改變 / 科技風險

風險四
人才需求風險

風險五
社會不穩定 / 信任流失風險

風險六
氣候變遷與環境風險

投入

財務與誠信資本
國泰用於提供產品、服務的財務能力及誠信精神

智慧資本
國泰所擁有的知識類無形資產，如智慧財產權、專利、執照等；同時包含組織內的隱性知識、系統程序與創新能力

人力資本
國泰員工執行策略與創新的能力、經驗、對國泰的認同感及敬業程度

社會與關係資本
國泰與利害關係人群體間的關係，以及為提升福祉而共享資訊的能力，包含彼此的信任與合作意願、國泰享有的社會聲譽與社會認同

自然資源資本
國泰用於提供產品、服務的環境資源與流程，如能源、水資源等

創造價值

公司願景

亞太最佳金融機構

核心價值

透過國泰集團資金融通及風險預防的核心能力，創造長期價值，成為社會的後援

經營策略

強化資本管理、落實風險管控、培育多元人才、引領產業發展

董事會 → 風險管理 → 良好內控 → 績效反饋機制

產出 (重點績效)

- 於每季財報或公開資訊網站加強揭露匯率波動重要訊息，讓投資人了解市場波動對公司影響
- 法遵部舉辦新人教育訓練、法遵主管座談會與法令遵循列車，總計 16 場，完訓率皆達 100%
- 訂定「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」，將受理檢舉之程序制度化
- 訂定「防制洗錢及打擊資助恐怖主義管理準則」，並發行電子報，強化員工認知
- 增訂「董事會績效評估辦法」，以財務及非財務指標，評量董事會運作績效，以提升其效能
- 國泰金控企業社會責任報告書領先突破，於 2015 年引入會計師進行查驗
- 國泰金控獲選道瓊永續指數 (DJSI)，成為台灣首家被分類於保險產業之入選金融業者
- 國泰金控 2015 年獲「最佳之前 5%公司」評鑑結果，同時亦被正式納入「台灣公司治理 100 指數」

- 國泰人壽行動理賠以超過 90% 的受理佔率協助 58 萬理賠案件迅速、正確、專業地獲得理賠
- 國泰世華以智慧信貸 Smart Lending 獲選「最佳授信平台」服務大獎，截至 2015 年底小額信貸產品線上申辦數達整體申辦數的 50%
- 「NFC 行動信用卡」結合五大電信、悠遊卡 / 一卡通與信用卡等，自發行至 2015 年 12 月底交易筆數成長 35%
- 國泰證券領先同業推出「線上開戶 App」與「複委託 App」，讓客戶安心享受全方位行動化服務
- 國泰世華繼領先業界投入太陽能設備融貸專案，亦先於同業投入風力發電專案融資
- 國泰世華高齡者安養信託為國內承作件數及規模最大之銀行
- 國泰人壽微型保險市占為壽險第一，更是業界唯一同時獲保險局微型競賽三大獎項肯定之保險業者
- 國泰世華完成台灣本地第一件遵循赤道原則規範辦理之融資案

- 國泰世華金融小尖兵合作計畫回任率達 8 成
- 國泰世華銀行人才與培育體系獲「最佳卓越學習組織獎 (BEST Award) 全球 Top 10」企業
- 國泰人壽推動 CFP，持證人數兩年成長 250%
- 國泰人壽 AG2.0 上路兩年，整體國壽員工產能平均提升 15%

- 國泰人壽為業界唯一通過 ISO10002 客訴品質管理系統國際認證之保險公司
- 國泰世華銀行 2015 年業界首創增訂弱勢客戶族群不得申購複雜度及風險較大理財商品規範
- 國泰慈善基金會「圓夢計畫」，直接幫助超過 500 位偏鄉孩童，並間接影響當地社區、鄰里、周遭學校師生、國泰志工等累積影響逾萬位
- 國泰產險持續精進的損害防阻專案，其中「不意外學園」總計接觸 64 所學校，接觸超過 12,000 名學生及民眾
- 國泰產險舉辦近 30 場損防研討會，參加客戶數超過 3,000 人次，為業界規模最大、品質最佳

- 國泰能源減量績效於 2015 年榮獲經濟部頒發「績效卓越節能企業」殊榮
- 國泰世華分別於台南分行、高雄明誠分行裝設太陽能板，高雄明誠分行於 2015 年榮獲「高雄市光電智慧建築認證」特色分行
- 國泰置地廣場於 2015 年取得內政部頒發「黃金級綠建築標章」及「LEED 美國綠建築協會黃金級 (Gold) 綠建築認證」
- 國泰以高達 2.04 億元的綠色採購量，連續六年獲得環保局「綠色採購績優單位表揚」

CS 委員大會 「委員的話」

李長庚委員：CSR 為企業永續經營的重要環節，國泰在企業永續的推動上做了很多努力，但未來要努力的方向依然很多。在各項營運活動上，同仁應善用其核心職能，創造加乘效益；同時，在國際上 CSR 亦成為商業往來的共通語言，因此，與各企業合作、創造良性循環，將是未來共同努力的方向。

熊明河委員：集團從事 CSR 工作不僅有利於各子公司相關趨勢及觀念的深化及推廣，更不失為一個有利於社會的道德示範。儘管國泰人壽於許多領域已具相當水準，但永續領域仍期待公司持續發揮核心職能解決環境、社會問題。

依據內政部於2015年9月公布的「簡易生命表」顯示，目前國人平均壽命為 79.84 歲，也代表國泰每賣出一張新生兒人身壽險保單，就必須要繼續穩健營運 80 年。當我們面臨全球金融市場的波動日益趨同且劇烈、東南亞新興市場經濟快速發展，台灣金融機構過度競爭、利潤不高且規模不大的困境，如何掌握先機，成為一個長期、永續的金融業者，是國泰不斷提醒自己、願景未來的重要思考點。

創造財務與誠信資本

為股東創造利益是一家企業的基本責任，而降低公司價值的波動、提升企業誠信基礎，並成為一家質價均佳的企業，則是我們的基本原則。

策略一

減低資本市場波動風險

為減低利率、匯率及股市波動造成的影響，國泰運用集團資源，建構扎實深入的研究基礎，以及時掌握風險並加以因應，同時分散投資組合、落實風險管理。

策略二

三引擎模式

國泰金控致力打造成壽險、銀行及資產管理三引擎的全方位金融集團，提供客戶全方位的金融商品，以延長壽險與銀行的價值鏈。

策略三

擴展東南亞版圖

面對全球化與區域化的趨勢、亞洲市場崛起，以及政府政策的鼓勵，台灣金融業向外發展勢在必行，國泰採取自設、參股、併購與策略合作等多元化管道拓展版圖。

策略四

強化內控制度與風管

為因應新興風險，國泰近年積極調整組織結構，成立法令遵循部、國際管理部等專業管理單位，同時亦以高規格風險管理機制自我控管，以持續健全永續治理機制。

策略五

強化董事會結構與運作

國泰自我檢視公司各面向運作狀況，亦持續增加董事會多元性、獨立性，以及股東權益，並將董事會績效及永續績效連結，以此強化董事會結構與運作。

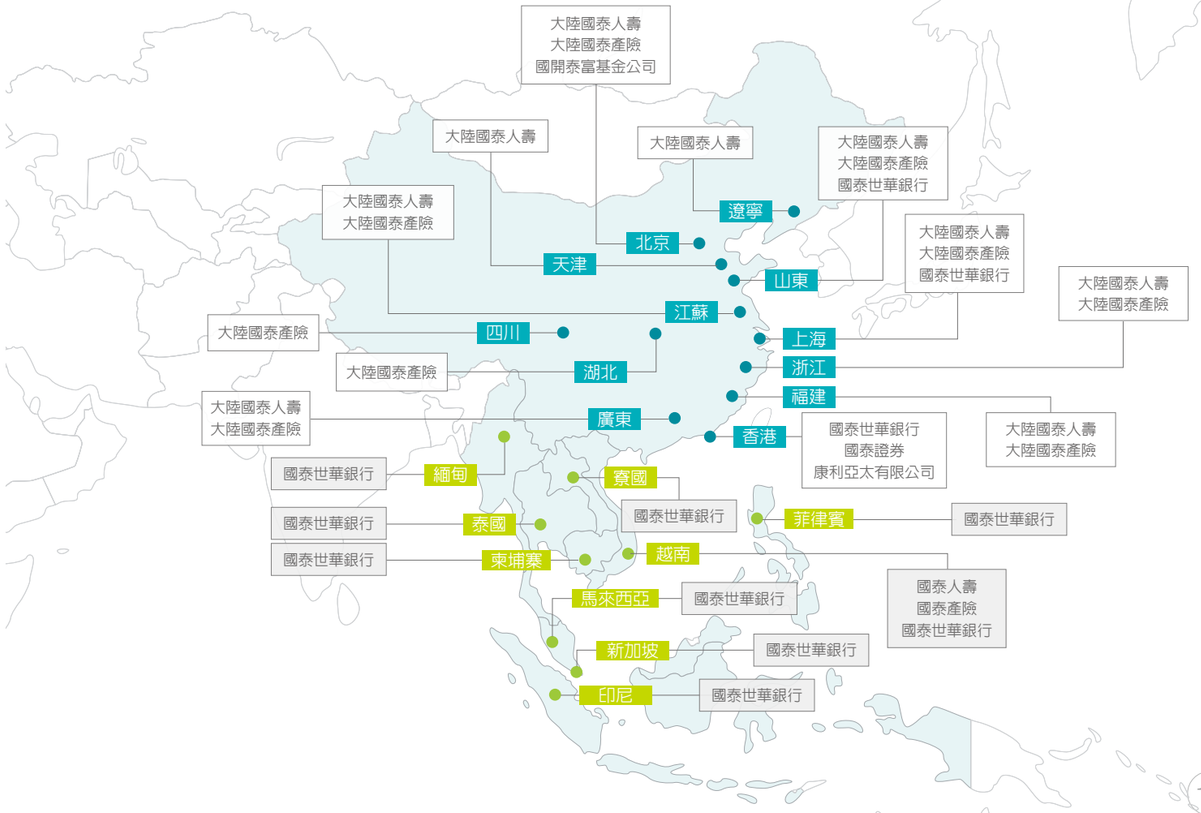
經營績效

國泰金控在 2015 年繳出亮眼的成績單，金控、人壽、銀行、證券獲利均創成立以來新高，這證明我們進行的內部調整、打亞洲盃策略開始發揮成效。

東南亞佈局方面，國泰目前已有 140 處海外據點，亞洲據點占比逾 9 成，在東協 10 個正式會員國中，已於越南、柬埔寨、新加坡、寮國、馬來西亞、菲律賓、泰國、緬甸、印尼等 9 國設有分支機構，東協平台業已成形。另外，康利資產管理公司 (Conning Holdings Corp.) 亦已於 2015 年併購完成，未來除了進入美國及歐洲市場，也將配合亞洲發展及市場需求，引進歐美成熟市場多樣化的金融商品與服務經驗，提供大中華客戶更多元的選擇，致力成為首宗台灣保險業投資海外資產管理公司的成功案例。

由於國泰海外及台灣之策略績效卓越，國泰於 2015 年榮獲台灣金融管理學會與《今周刊》共同舉辦之「2015 金控公司整體經營績效評比」總冠軍；國泰人壽在長期低利環境、投資機會有限以及金融市場動盪的情境下，以多角化資產配置，強調專業訓練與制度化的投資流程，以及兼顧效益與風險之穩健擴張策略等優異表現，榮獲《AsianInvestor》2015 年「AsianInvestor Institutional Excellence Awards」亞洲投資者最佳機構獎殊榮，為該機構評選台灣及香港地區最佳投資機構。

▼ 中國大陸、東南亞地區分佈據點圖



▼ 國泰金控 **2015** 年各子公司經營績效

公司	經營表現	主要產品 / 服務
國泰人壽	全年合併稅後獲利新台幣 384 億元，總保費收入為新台幣 6,452 億元，且更能真實反映保單價值的初年度等價保費收入達新台幣 1,020 億元，業績表現為業界龍頭，投資績效亦持續提升。	人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險。
國泰世華銀行	全年合併稅後獲利新台幣 188 億元，在企金及消金業務上市場地位持續提升，資產品質亦維持優異水準。	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	管理資產規模達新台幣 4,305 億元，是國內資產規模最大的投信公司。	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	2015 年稅後淨利及每股盈餘雙雙創下成立以來新高，各項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、股務事項代理、財富管理業務、期貨交易輔助業務。
國泰創投	積極佈局金融科技新創事業，以發掘具有成長潛力及資本市場認同度高之優質公司為主，並專注於大中華海內外公司。	創投屬於創業投資事業，投資未上市櫃具發展潛力之公司，並協助被投資公司發展，以創造投資收益。

近三年經營績效

年度	2013	2014(註)	2015
資產總額 (十億元)	6,177.3	6,944.8	7,569
股東權益 (十億元)	379.5	439.1	461.1
稅後盈餘 (十億元)	38.0	49.6	57.9
稅後每股盈餘 (元)	3.12	3.93	4.58
股東權益報酬率 (%)	10.82	12.10	12.86
員工平均收益額 (仟元)	8,814	9,145	9,463
員工平均獲利額 (仟元)	855	1,114	1,241
資產報酬率 (%)	0.84	0.96	0.99
股數 (百萬股)	11,965	12,563	12,563
每股現金股利 (元)	1.5	2.0	2.0
每股股票股利 (元)	0.5	0.0	0.0
每股帳面價值 (元)	31.37	34.50	36.22

註：本公司及其子公司自 2015 年 1 月 1 日起適用 2013 年版國際會計準則，並追溯重編 2014 年度財務報表。

善盡責任，安定金融業發展

2015 年，國泰人壽在無損於營運、股東權益及清償能力的前提下，合理協助主管機關處理問題金融機構，以促進台灣金融業安定發展。國寶人壽、幸福人壽之資產、負債及營業已於 2015 年 7 月交割予國泰人壽，約 50 萬保戶的權益在未受影響的狀況下，加入國泰大家庭，原客戶也進一步享有國泰人壽綿密的服務資源，享有更完善的照顧及全面且優質的金融整合服務，對於讓與公司原有之員工，國泰人壽本於照顧勞工之社會責任及發揮穩定社會之力量，依照合約中之員工安置計畫，保障其工作權，維持社會、金融保險業的穩定。透過此次併購，國泰金控展現企業兼顧永續經營和回饋社會大眾的理念，也因此國泰人壽獲頒「台灣併購金鑫獎 -- 最具影響力併購獎」。

資訊透明與公開

財務資訊

針對財務資訊，國泰金控於每季公布財務報表，並於每年 5 月份發布股東會年報，同時亦會於股東會 30 日前，於公開資訊觀測站申報股東會議事手冊及會議補充資料。為了讓投資人更加了解市場波動對公司之影響，國泰已於每季財務報表或公開資訊網站，加強揭露匯率波動重要訊息 (如：本公司外幣曝險占比分佈、避險有效性、外匯風險值與壓力測試評估結果等)，使社會大眾更明確了解風險部位相關資訊。

非財務資訊

針對一般大眾

非財務資訊的揭露框架、以及所需揭露的內容隨著時間而演進，國泰一直為業界領先，2012 年企業社會責任報告書領先業界首度採用「GRI 金融業補充指引」，2013 年首度採用 GRI G4，2014 首度引入會計師確信，到 2015 年首度引入整合性報告書元素，每年都有所突破，也期許藉此與台灣各產業共同形塑友善揭露的環境氛圍。

針對投資人

對於 ESG 資訊有需求之投資人，國泰也本於透明公開的原則提供相對應資訊。2015 年 CDP 揭露分數持續提高至 95 分，亦首度回覆道瓊永續指數問卷，被選為新興市場成分股，入選為台灣首家被分類於保險產業的入選金融業者。

促進各產業揭露

除自身進行非財務資訊揭露，國泰亦於台灣協助推動各產業之資訊揭露，2015 年參與工業局、國貿局、產基會、企業永續發展協會等多方團體促進報告書之會議，分享實務經驗。在持續追蹤金控及其子公司進行債券投資、授信餘額達 100 億以上的企業時，國泰發現這些企業有 70% 是英國碳揭露專案 (CDP) 問卷發放對象，而隨著台灣 ESG 資訊揭露的推動，這些企業 2015 年度發布 CSR 報告書比例已進展至逾 80%，回覆 CDP 之比例亦從 2014 年的近 60% 提升至逾 80%，顯見國泰持續協助推動資訊揭露之成效。

國泰於每季財務報表或公開資訊網站加強揭露匯率波動重要訊息，讓投資人了解市場波動對公司之影響。

每季財報

股東會年報

法說會資料

國泰金控企業社會責任報告書領先突破，於 **2015** 年引入會計師進行確信。

企業社會責任報告書

公益年報

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM

國泰金控獲選道瓊永續指數，成為台灣首家被分類於保險產業之入選金融業者。

平衡報導

國泰金控針對受主管機關裁罰之所有案件係由法令遵循單位對各單位就法令遵循重大缺失或弊端，分析原因及提出改善建議，簽報總經理後，提報董事會，並由內部稽核部門負責追蹤改善進度，以充分落實內控內稽制度。茲將年度超過裁罰 60 萬以上的案件揭露於本報告書中。

▼ **2015** 年核處罰鍰 **60** 萬以上案件之改善情形說明

公司	缺失說明	改善情形
國泰人壽	2015/5/06 機場櫃檯承保旅行平安保險承保件，核保作業有所疏失 →罰鍰新台幣 60 萬元	已完成缺失之改善，加強落實公會通報查詢機制。
	2015/12/22 辦理投資業務，有違反保險法相關規定之情事 →罰鍰新台幣 120 萬元並糾正	已加強從事衍生性金融商品避險交易之評估作業，並於 2016 年強化投資風險控管。
國泰產險	2015/03/03 團體傷害保險核保作業，查有違反保險法相關規定情事 →罰鍰新台幣 180 萬元	修正「國泰產險人身保險承保、批改審核作業要點」，並獲主管機關來文認可已改善完成。
	2015/03/12 商業火災保險專案檢查報告 (13F124)，所列缺失事項，查有違法保險法相關規定 →罰鍰新台幣 240 萬元及糾正	於核保及出單作業流程中，增加暫保作業程序，無法於生效出單之業務，務必完成暫保作業，並納入內部控制制度。

TAIWAN 100

國泰金控 2015 年蟬聯第二屆「公司治理評鑑最佳之前 5% 公司」，同時亦被納入「臺灣公司治理 100 指數」成分股。

國泰金控於 2016 年訂定「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」，將受理檢舉之程序明文化。

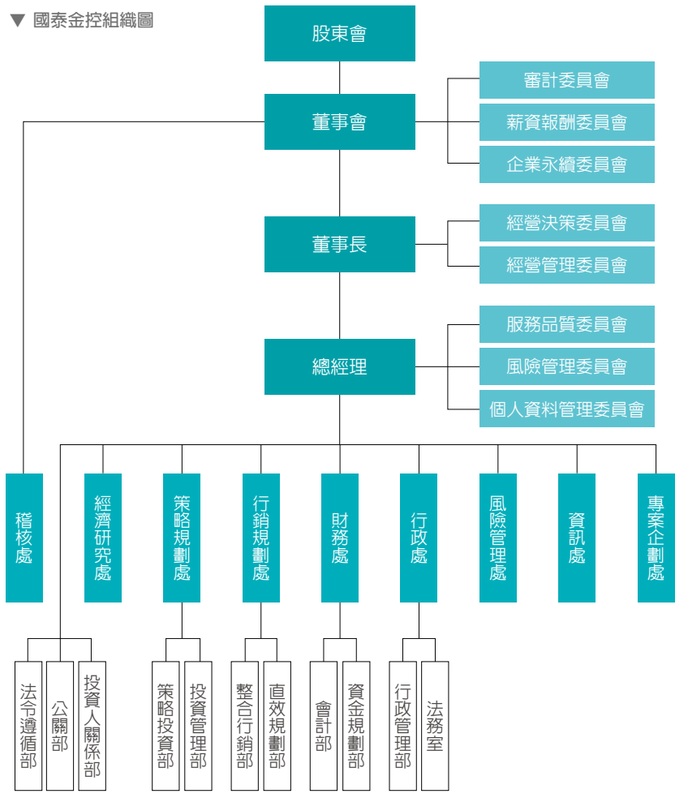
公司	缺失說明	改善情形
國泰產險	2015/04/28 一般業務檢查報告 (103F139) 所列缺失事項，查有違反保險法相關規定 →罰鍰新台幣 120 萬元	辦理車隊之承保業務，已依商品總費率表以其經驗危險保費為基準，評估車隊損失率並核定加減費係數辦理。
	2015/10/14 旅遊綜合保險線上要保業務之核保作業，查有違法保險法相關規定情事 →罰鍰新台幣 60 萬元	該線上要保業務自 2015.10.15 停止服務，並引導客戶至網路投保業務平台。

健全永續治理機制

金融監督管理委員會 2014 年推動第一屆公司治理評鑑，2015 年由臺灣證券交易所依公司治理評鑑結果、流動性與財務指標篩選出「臺灣公司治理 100 指數」成分股。國泰金控積極參與該評鑑，於「資訊透明度」及「企業社會責任 」面向表現突出，連續二年榮獲「公司治理評鑑最佳之前 5%公司」(第一屆及第二屆)，同時亦被納入「臺灣公司治理 100 指數」成分股 (註)。此外，國泰金控亦蟬聯臺灣證交所與櫃買中心主辦之第十一屆及第十二屆「上市上櫃公司資訊揭露評鑑」A++ 最高等級，足以說明國泰金控致力於貫徹資訊公開制度之成效。

註：該指數之採樣母體為在臺灣證券交易所掛牌的上市公司，含國內上市公司及外國企業第一上市公司，不含 TDR。

▼ 國泰金控組織圖



健全舉報機制、落實誠信 DNA

國泰金控內部稽核範圍涵蓋旗下所有臺灣重要營運據點，並於 2012 年訂定「國泰金控誠信經營守則」，建立舉報機制，由董事會、審計委員會及稽核處為內部違反誠信經營事件舉報之受理單位，並透過獨立董事信箱受理外部舉報。

而為確保公司基業永續發展，鼓勵檢舉任何非法行為，爰於 2016 年增訂「國泰金控檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」，以強化公司內、外部之檢舉管道，建立更明確之處理制度，並確保檢舉人及相關人之合法權益，明訂公司對於檢舉人或參與調查之人員應予以保密及保護，使其免於遭受不公平對待或報復。

另為導引公司人員之行為符合道德標準，並使公司之利害關係人更加瞭解公司道德標準，以確保公司永續經營與發展，爰於 2015 年訂定國泰金控「道德行為準則」及「員工行為守則」，明訂公司人員辦理各項業務時，應遵守相關法令及誠信原則，並防止利益衝突，且不得行賄及圖己私利，以完善公司治理制度並落實誠信 DNA。

防止舞弊、強化業務控管及法令遵循

為強化防治內部舞弊之發生，國泰於 2015 年將「反貪腐、反賄賂查核」併入年度例行查核及「員工行為守則」當中，並就「法令遵循執行成效」增列為員工績效考核之必要項目，以全面實現國泰「誠信」之核心理念。2015 年本公司及主要子公司並未有貪腐、賄賂等相關案件。

而為有效管理海外分支機構，布局亞太地區最廣泛之國泰世華銀行也既 2014 年訂定「海外分支機構管理辦法」後，於 2015 成立國際管理部，以更有效的控管海外業務拓展。

為確保各項業務均能遵循相關法令，國泰金控於 2015 年增設「法令遵循部」，負責集團法遵制度之規劃、管理執行及法令宣導和教育，並至少每半年向董事會及審計委員會報告法令遵循情況。該部於 2015 年舉辦新人教育訓練、法遵主管座談會、法令遵循列車等不同種類之教育訓練共計 16 次。新人教育訓練著重於基礎金融法令，用以培養新進人員對法令遵循之認識；法遵主管座談會則以近期重大裁罰及重要的內外部規範修正情形為主；法令遵循列車則關注於金融環境、規範之迅速改變所帶來的影響。三種教育訓練分別鎖定不同之員工，而完訓率皆為 100%。此外，法令遵循部會挑選特定議題發行電子報，以增進同仁對法令之瞭解。又為因應目前之金融情勢發展，後續之教育訓練將著重於金融科技 (FinTech)、洗錢防制及國際金融法規等。

100%

2015 年，法遵部舉辦新人教育訓練、法遵主管座談會與法令遵循列車，三種針對不同人員之教育訓練，總計 16 次，完訓率皆為 100%。

▼ 2015 年因應重大政策變動內控修訂情形

	法規變動情形	因應措施
1	金融監督管理委員會於 104 年 1 月 9 日發布修正「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」第十一條。規定金融控股公司子公司間揭露、轉介或交互運用客戶資料時，除法令另有規定、經客戶簽訂契約或書面明示同意者外，不得含有客戶姓名或地址以外之其他資料。	本公司已修正相關規章，調整揭露、轉介或交互運用客戶資料之範圍；除法令另有規定、經客戶簽訂契約或書面明示同意者外，應限於客戶姓名或地址。
2	臺灣證券交易所股份有限公司於 104 年 7 月 13 日發布修正「對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序」第二條，新增暫停交易之相關規定。	本公司已訂定並修正相關規章，明訂當欲公開之資訊，符合暫停交易情事時，應依規定之流程，向證券交易所申請暫停交易。

洗錢防制

2015 年由於本公司已新設法遵部，且參酌國際金融機構多將防制洗錢及打擊資助恐怖主義，責由法遵部門辦理，所以本公司修訂「防制洗錢及打擊資助恐怖主義管理準則」，將權責單位由風險管理處調整為法令遵循部，並由該部定期發行「反洗錢 / 反資恐電子報」，讓員工能持續學習，以應變多變的環境。此外，國泰世華銀行於 2015 年依法持續向調查局申報疑似洗錢，並多次協助防止洗錢案件之發生；另，銀行也加強分行櫃檯落實主動關懷問題，成功攔阻客戶遭詐騙取款共 20 案，金額為新台幣 1900 萬元及 5000 美元。

修訂「防制洗錢及打擊資助恐怖主義管理準則」，發行電子報，強化員工認知。

提升董事會效能

國泰金控董事獨立性揭露事項：
請見 104 年度年報 p.17

董事會專業性、獨立性與出席率

本公司董事會人數與 2014 年一致，由 8 位董事、3 位獨立董事及 2 位外部董事所組成，董事成員均具備財金、商務及管理等領域之豐富經驗與專業，而審計委員會與薪資報酬委員會皆由全體獨立董事組成。2015 年董事會共計召開 6 次，董事平均出席率為 86%；平均進修時數達 14.5 小時。

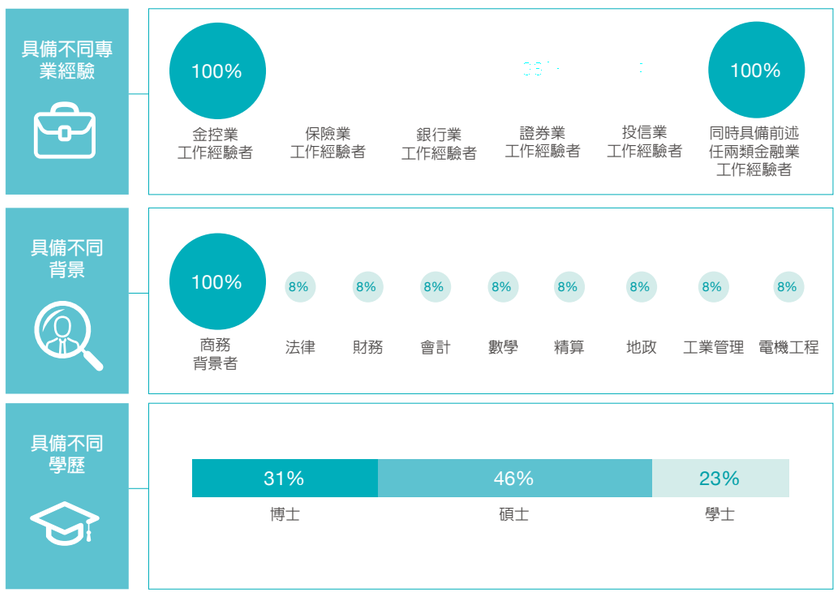
董事會多元性

除了每半年定期將企業永續事務呈報董事會，以增加董事會議題討論之多元性外，國泰金控亦於 2014 年增訂之「公司治理實務守則」中涵蓋「董事會成員多元化之政策」(如具備不同專業經驗、背景、性別或工作領域等)，並於 2015 年進一步修訂「董事選任程序」採用候選人提名制，明訂董事候選人提名制度公司應踐行之程序，以保障股東權益，避免採用電子投票的股東選舉董事之不便。本集團對董事會成員組成注重性別平等，2015 年於國泰金控國內子公司中，設有女性董事者比例達 50%。

增訂董事會績效評估辦法

本公司為落實公司治理並提升董事會效能，於現行「董事績效考評準則」及「董事薪酬給付準則」外，特別針對「董事會整體運作」在 2015 年增訂「董事會績效評估辦法」，如同董事績效考評標準，納入企業社會責任指標及建立績效目標以強化董事及董事會運作效能。「董事會績效評估辦法」更進一步揭露於公開資訊觀測站及公司官網。該辦法明訂本公司「董事會整體績效」之評估方式，定期評估董事會的表現。此外，衡量指標中包含：「法令遵循」、「公司治理」、「風險控管」及「企業永續與企業社會責任」等項目，更加全面地確保董事會能於公司治理、公司營運與履行企業社會責任等各方面克盡職責，使公司邁向永續經營之路。2015 年度本公司董事會績效評估結果為「超越標準」，足以顯示本公司強化董事會效能之成果。

▼ 國泰金控第五屆董事會成員多元化狀況 (2015/12/31 為基準)



重視股東權益

本公司之「公司治理實務守則」明訂對股東權益之保障，例如適當揭露涉及股東及利益相關決策者之資訊，以及各種公司治理制度須確保股東對公司重大事項享有充分知悉、參與及決定等權利。此外，為使股東會程序更為透明、股東會召開作業公平公正，並讓股東更有效率地參與投票，本公司積極響應臺灣證券交易所推動電子投票及董監事候選人提名制度，2015 年國泰金控以電子投票出席股東會之股東比率高達 88.99%，為上市櫃公司第 8 名，金控業第 1 名；2015 年股東會亦修訂「董事選任程序」，並自 2016 年董事改選時起，改採候選人提名制。

提升風險管理、加強資訊安全

商業銀行的核心職能是通過業務把資金供給方和資金需求方銜接起來，以支持社會經濟發展；而保險公司的核心職能是透過業務幫助客戶規避風險並享有長期的保障，國泰金控旗下兩大子公司皆須建構在穩妥的風險管理之上，故國泰人壽與國際接軌，成為臺灣唯一主動參與更嚴格全球保險業統一監理制度之業者，以「共同監理框架」及「全球保險資本標準」，檢視公司的內部控制、風險管理、清償能力是否有符合國際標準，並強化自身風險管理。

根據資誠《2016 年國際金融犯罪調查》報告顯示，網絡犯罪的發生率大幅增加，已成為常見經濟犯罪類型的第 2 位。國泰為因應數位金融下的衍生風險，積極落實員工教育訓練與資安系統的強化，國泰世華銀行除持續依主管機關規範，定期揭露風險管理資訊，更於 2015 年順利通過 ISO27001：2013 資訊安全改版認證，並建置資安事件管理平台，導入異常事件處理流程，以即時監控與預警資安事件，同時建立作業風險通報機制，掌握事件暴險程度及影響範圍，以利提升處理效率。

國泰人壽自 2007 年起取得 ISO27001 國際資訊安全驗證後，每年通過複審維持驗證有效，並持續不斷檢討修正並提升資訊安全強度，更於 2014 年率先業界通過新版 ISO27001：2013 資訊安全驗證，驗證範圍包括全部資訊單位及官方網站電子商務管理單位。

將非財務目標納入績效考評

國泰金控的員工績效管理發展相關規定，要求全體員工依據個人職位、部門暨集團年度策略重點目標，擬訂個人績效目標，並根據該績效目標的年度評核結果作為薪資、職位調整及獎金核發之參考。故國泰金控員工，當其職掌涵蓋企業永續業務時，例如擔任企業永續委員會成員，關於員工照顧、商譽、商品研發等非財務績效指標，將納入該員工之績效目標。

2015 年增訂「董事會績效評估辦法」，以財務及非財務指標，評量董事會運作績效，以提升其效能。

世界經濟論壇在 2015 年所出版的報告《金融服務業的未來》指出，金融科技 (FinTech) 將大幅改變金融服務的基礎架構、供給方式以及消費行為。報告中指出平台化 (platform based)、數據密集 (data intensive) 和資產輕量化 (capital light) 等新興模式，將對既有產業產生巨大影響，而全球各地的金融業者需要不斷創新才能因應持續改變客戶的行為。在此同時，發展因應環境、社會議題的產品與服務，也需要跳脫過往的機制，架構讓市場更能接受的商業模式，而這也終將成為國泰智慧資本的一部分。

提升智慧資本

金融業要在消費者行為改變與日趨競爭的金融環境中勝出，智慧資本是差異化的關鍵。

策略一

持續創新，提供最佳客戶體驗

在平衡金融創新與風險控管間，國泰持續精進數位行動服務，除了以「行動」為核心開發多項實用 App 提供最佳客戶體驗，更領先同業，以全新銀行概念「KOKO」，結合客戶生活中的不同面向，開啓大眾對於金融服務的全新想像。

策略二

結合核心職能創造新型商業模式

面對各類環境、社會議題，藉由各種金融服務促進產業轉型並提升金融包容性為解決問題的關鍵。國泰持續藉產品設計與跨界合作，協助台灣再生能源產業發展，同時擴大保險與信託服務至不同的弱勢群體。

策略三

發展責任投資暨放貸規範

企業發生重大負面事件對其市值產生衝擊之案例也屢見不鮮，全球責任投資與放貸倡議之重要度日益提升。為了掌握新形式的風險，並了解國際最佳實務，國泰金控將持續推動責任投資暨放貸規範，以提升公司之長期競爭力。

風險控管與商品研發

2015 年台灣金管會大力推動金融創新，主管機關除加速開放國內市場及檢討相關法規外，亦提出「金融進口替代」政策，期望台灣金融機構在金融商品鏈中由代銷轉為研發的角色。而金融創新涉及法令、風險移轉、流動性、科技及金融機構競爭等多項因素，亦需要在風險管理與創新服務間取得平衡，因此，如何有適當的監管程序與研發能量投入將是關鍵。

金管會訂定 2015 年為金融創新元年，要求所有金融機構必須提出金融產品創新計劃。國泰積極掌握新商業模式的趨勢發展與佈局數位通路，並希望能透過建立完善的客戶資料庫、引進機器學習等，提升客戶體驗以及優化經營效能，繼國泰世華銀行 2014 年成立數位金融相關部門後，國泰金控、人壽亦於 2015 年成立客群經營相關團隊，運用大數據分析，以期更精準掌握客戶資訊與潛在需求。未來也將評估引進智能客服，提供更快更有效率的服務。

產品公平設計與行銷

國泰十分重視商品之研發，2015 年共計投入 9.8 億元研發相關費用，而為確保商品符合市場及消費者之期待、法令規範、維護消費者權益，國泰金控旗下各子公司皆訂有商品設計程序，如銀行即訂有新金融產品規劃評估機制，另以國泰人壽為例，我們於研發保險商品時將以下列事項為考量要點：

1. 評估保險商品之妥適性及合法性。
2. 評估保險費水準與市場競爭力。
3. 評估系統行政之可行性。
4. 評估政策目標並確立可行作法，對於保險商品設計專業注意義務、善良管理人義務、目標市場及消費者權益保障等事項均應有具體構想。
5. 設計保險商品時，不得有虛偽、詐欺、誇大宣傳保險業績效，或其他足致他人誤信之行為。

為確保產品之公平性，發展出之商品於送主管機關審查前，會交由保險商品評議小組進行評議，查核確認商品相關資訊，包括費率、風險控管、資訊系統設定、書件印製及人員教育訓練等事項，以確保新商品上架前，所有後勤事項均已準備完成。2015 年商品評議小組共計召開 51 次評議會議，總審閱件數為 226 件。

物流金融

鑑於國內物流及倉儲空間需求的成長趨勢，國泰於 2014 年協同永聯物流、鏞瑞物流等公司，踏入物流服務領域。同時邀請多位專業物流經理人進行規劃管理，於全台各地陸續興建物流倉儲，也拜訪多家綜合商品零售業者、電子商務業者、國際品牌業者等倉儲潛力客戶，瞭解產業對倉儲的要求、物流配送模式，資金調度和營運管理上資訊的需求，希冀打造一座全方位的服務平台，提供客戶現代化管理的物流及倉儲服務，同時也藉由平台提供的企業營運資訊、企業融資規劃、現金管理服務、產業保險規劃、電子商務平台架設等內涵，建構結合「物流」、「金流」及「資訊流」的全方位服務平台，協助企業整合供應鏈資源，創造物流產業的新價值。

數位金融創新

根據 KPMG 的《世界百大金融科技公司》報告，金融科技正成為全球性的產業趨勢，從 2013 年到 2015 年，全球金融科技的融資總額已上漲六倍，且台灣資策會資深產業分析師指出，金融科技的核心價值不是在顛覆，而是要提供完善的金融服務體驗。所以，國泰積極朝向行動金融、網路交易及商務系統等發展，運用數位科技創新減少傳統通路限制、讓金融服務融入客戶的生活中，提供最佳客戶體驗。

國泰之風險管理流程請見網站

2015 年， 國泰世華攜手 IBM 的智慧信貸 Smart Lending 專案至 2015 年底，小額信貸產品線上申辦數達整體申辦數的 50%。

在 KOKO Store 我們近距離與客戶接觸，了解他們對產品的想法，進一步了解我們可以為他們做什麼。我們發現多數客戶需要的是「簡易」的理財服務，因此服務人員提供「Keep it Simple」的理財概念，搭配 KOKO 的預算管理及假日理財講座，推動全民金融教育。開幕至今，KOKO Store 舉辦 32 場綜合性講座，參與總人數達千人；此外針對年輕客群，我們舉辦 18 場校園體驗會，總計超過 600 位學生參與。

亞太區「最佳授信平台」：智慧信貸 Smart Lending

國泰世華銀行因應數位金融趨勢，成立數位銀行事業處，並導入數據行銷系統，深入分析客戶需求，打造客戶金融生活新體驗。2015 年國泰世華攜手 IBM，以智慧信貸 Smart Lending 獲選《亞洲銀行家》「科技實施 - 亞太區最佳授信平台」獎， 以及國際數據資訊（IDC）「2015 金融創新獎（FIIA）」，成為台灣唯一獲亞太區「最佳資料分析架構」及「最佳企業轉型」兩項大獎的銀行，具體展現國泰因應金融 3.0 的成果。

在金融 3.0 時代，民眾期望方便快速又安全的服務，而 Smart Lending 以「行動、快速、分析、風控」四大特色滿足客戶需求，信貸智慧化簡化程序、提升申辦速度、擺脫臨櫃辦理限制，一方面增加客戶申貸意願，另一方面兼顧徵信、授信的準確度，並提昇作業的正確度，達到更佳的風險控管。至 2015 年 12 月，小額信貸線上申辦數達整體申辦數 50%，其中於線上完成簽約對保服務案件約佔整體撥貸案件 30%。

全新銀行概念 KOKO: 將金融服務融入生活

自 2013 起，國泰世華銀行領先同業推出多項線上申辦服務，2014 年持續完善服務項目，以「My MobiBank」提供多項個人化服務。2015 年，國泰世華銀行推出全新銀行概念「KOKO」，將銀行金融服務結合社群與行動，以 App、網路銀行、信用卡、ATM 與新形象專區 (KOKO store) 串聯 Online 及 Offline， 提供「Keep it Simple」的數位金融服務。客戶可於 App 中完成儲值、轉帳、支付、拆帳、記帳及預算管理，並連結信用卡自動匯入消費明細、快速記帳、進行發票兌獎、更能在與朋友聚餐、團購時自動轉帳分攤金額，多種需求一次滿足；讓客戶在家能運用官方網站與網路銀行進行多項儲值與申辦服務；出門在外，則能善用北捷沿線設置的 KOKO 多功能 ATM，快速轉帳、提款、享受在地化的優惠資訊，目前 KOKO 客戶中有超過五成綁定信用卡進行支出管理，使用網路銀行的客戶量也達 260 萬人。

IDC 金融創新大獎

行動金融體驗

國泰世華 NFC 信用卡結合生活娛樂及金融服務

國泰世華銀行於 2015 年因應年輕人熱愛嘗鮮、依賴手機的特質推出「NFC 行動信用卡」，以行動支付將生活中的娛樂與金融服務緊密結合。

NFC 行動信用卡為市面上唯一支援網路購物的行動信用卡，並於 2015 年 12 月與群信行動數位科技合作，結合五大電信、悠遊卡 / 一卡通雙電子票證與信用卡等功能，發展一卡多功之 NFC 行動信用卡。NFC 行動信用卡發卡量平均每月成長 23%，發行至 2015 年 12 月底交易筆數成長 35%，交易金額成長 33%，並持續成長中。

KOKO 仲夏夜，數位生活新體驗

2015 年，國泰世華銀行從 KOKO「即時、簡單、有趣」的服務精神出發，引進風靡全球的「The Music Run™ by KOKO」路跑活動，結合數位音樂串流平台 Spotify，讓跑者能邊跑邊唱，形成一場延伸五公里的萬人演唱會，並配合不同音樂主題區設有驚喜活動，讓客戶又跑又唱又能玩，多種娛樂一次滿足。此外，該活動亦結合公益，邀請羅慧夫顱顏基金會、賽珍珠基金會、兒福聯盟等團體共同參與。

KOKO 結合年輕人熱愛的「路跑」 與「音樂」，帶給大家五公里的趣味饗宴

國泰人壽打造完善行動服務平台

2015 年，國泰人壽推出行動投保 2.0 與電子保單服務。行動投保上線至今已受理逾 170 萬件保單，佔總受理件數近 95%，展現行動平台為客戶帶來的便利性。2015 年行動理賠亦為業界使用比例最高，以超過 90% 的受理佔率，協助 58 萬理賠案件在迅速、正確、專業的品質要求下獲得理賠。除在比例上為業界之首，國泰人壽於創新也不遺餘力。首創的行動保全服務目前已近 150 萬要保人完成行動服務資格申請，且每月經行動保全完成之變更已達 2 至 3 萬件，遙遙領先同業。2015 年再度創新行動房貸受理服務，有效提升客戶整體滿意度。為持續滿足客戶數位服務需求，國泰人壽 2014 年底著手打造以使用者體驗為中心的「My Insurance 線上櫃檯」會員網站，採用響應式網頁設計（Responsive web design），滿足客戶多螢瀏覽需求；透過網站行為與眼動追蹤觀察，簡化操作動線；並結合大數據應用，分析客戶生涯階段與持有商品，提供保險規劃建議，目前會員人數已超過 100 萬，每月服務 16 萬人次。

國泰產險提供投保服務一條龍服務

秉持綠色保險的精神，國泰產險首創「投保服務一條龍」的數位服務流程，以網路投保、線上繳費、電子保單、手機 APP 等完整平台提升客戶體驗，同時達成效率提升與環境友善的目標。保戶僅透過須簡單的線上流程，即可輕鬆投保。

國泰綜合證券打造安全、便捷行動服務

因應數位金融浪潮，國泰證券推出台灣首支 「線上開戶 App」，搭配電子憑證的身分驗證機制，讓投資人權益更有保障。客戶透過手中的行動載具，將開戶必備證件拍照上傳，即可輕鬆完成線上申請。此外，國泰證券透過電子郵件傳送密碼條，加上簡訊驗證機制，使客戶不必出門就能完成證券開戶申請。同時，國泰高度重視客戶個資，因此「線上開戶 App」加入手機簡訊一次性密碼 OTP 及電子憑證下載的驗證機制，詳加確認客戶本人的開戶意願，並降低個資被盜用的風險。

伴隨行動支付趨勢，資安議題受到重視。國泰證券推出「密碼登入一指通」，客戶可透過手機指紋辨識功能申請授權，快速取用電子交易密碼。從客戶回饋中，國泰發現「密碼鎖住」或「忘記密碼」為客戶的熱門問題，因此推出「線上密碼中心」，讓客戶能隨時透過網路解決密碼相關疑難雜症。2015 年透過電子交易的實動客戶增加 8.7%，因密碼問題來電客服中心的通話數減少了 9.6%，有效以數位服務打造客戶最佳體驗。

根據券商公會統計，截至 2015 年 8 月底止，全台有近百萬戶投資人持有投資海外商品的複委託帳戶，較去年同期增長超過四成。因此，國泰證券領先業界推出台灣第一支獨立「複委託 App」，上線僅 3 個月，就吸引了 4,500 位客戶登入。複委託 APP 快速地讓台股投資人與國際接軌，提供金融消費者更多元的投資與資產配置。

↑23%

「NFC 行動信用卡」一卡多功，發卡量每月平均成長 23%，自發行至 2015 年 12 月底交易筆數成長 35 %。

2015 年行動理賠以超過 90% 的受理佔率，協助 58 萬理賠案件迅速、正確、專業地獲得理賠。

國泰綜合證券領先同業推出「線上開戶 App」與「複委託 App」，並結合資訊安全防護，讓客戶安心享受全方位行動化服務。

目標

因應市場需求改變，持續創新數位金融服務，發展行動化服務，善用行動化平台載具，優化現有行銷及服務品質。

金融與美好社會

當國泰相信企業永續的道路時，找到金融機制對社經建設或危害間的平衡點，就一直是重要的課題，而我們針對環境、社會議題所研發出的商品與服務，也都正在發展中，未來需經過不斷修正及調整，並期待各領域的專家一同投入、共構、完善這些機制，方能有一天，我們可以運用新型的商業模式，解決世界上難以突破的困境。

綠色金融

能源智庫指出若要阻止全球暖化不超過 2°C，能源相關投資總額需增加到 2 兆美元，顯示若要達成低碳轉型，金融創新與科技突破同樣重要。然 2015 年的巴黎會議中，金融同業也指出，氣候融資要順利推動需要三個條件為資訊透明度、投資誘因、與合理的市場價格。在各項尚未發展完備的此時，國泰金控仍期望能與台灣金融業共同帶動這塊土地的綠色轉型。

支持綠色產業發展	減低綠色產品風險	串聯客戶力量
• 低碳投資登入平台 • 太陽能融貸 • 風力融貸 • 支持初創企業	• 綠能車保險 • 自行車保險	• 環保趨勢基金 • 數位金融

低碳產業辨識

2014 年國泰參與由全球氣候變遷投資人聯盟 (Global Investor Coalition on Climate Change，簡稱 GIC) 發起之倡議活動，討論 8 大低碳產業之定義與標的適用性，並於 2015 年內部應用適行完成後，將相關資料提交 GIC，此外亦針對此建議 CDP 調整問項，以達到多重效益，並逐漸確認國際對低碳產業之認知。8 大低碳產業是依據氣候債券倡議 (Climate Bonds Initiative, CBI) 之分類原則， 產業如下：

- **能源**：如太陽能、風能、生質能等
- **工業**：如能源效率、非能源產生的溫室氣體減量、清潔生產等
- **運輸**：如客貨運系統轉換及效率提升、大眾運輸等
- **農業與林業**：永續森林管理、可驗證有減碳效益相關農業措施等
- **建築**：如綠建築、建築節能系統或產品等
- **廢棄物及污染控制與碳封存**
- **資通訊科技**：光纖寬頻、數據中心與智慧電網等
- **多重管道金融措施**：企業公開發行股票的碳評價、與低碳相關的固定收益債券及碳市場或相關金融工具

再生能源發展：太陽能、風力融貸

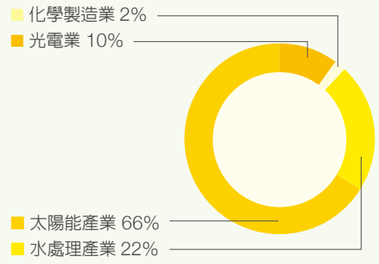
國泰世華銀行『太陽光電綠能融資』協助民眾從期初財務模型可行性評估開始，發展建立一套電廠評估模式（含氣候資訊、發電量評估等）作為融資評估準則，提供長期資本支出貸款，協助企業、民眾裝設太陽光電系統，生產乾淨電力，共創多贏格局。截至 2015 年國泰世華銀行市佔率近 30%，是台灣第一大太陽光電綠能融資銀行，更成功將融資經驗拓展到美國、中國大陸、日本，國泰世華銀行海內外累計核貸總裝機容量達 216 百萬瓦 (MW)，其中國內電站為 1023 座、總裝機容量達 173.5 百萬瓦 (MW)，海內外已核貸之發電設施每年可減少二氧化碳排放量 155,385 公噸，約當 399 座大安森林公園面積的吸碳量。並且，興建上述發電設施累計帶動上游產業投資金額約新台幣 160 億，創造產業良好經濟效益。

同時，現在全世界排名前 20 名的優良離岸風場中，共有 16 座位於台灣海峽，國泰世華銀行於研究長達三年後，2015 年再度領先國內同業投入台灣離岸風電綠能專案融資，預計在 2016 年底前完成第一期 8 MW 規模的離岸風力發電設施，每年可為台灣提供 3,200 萬度乾淨綠色電力，每年可減少二氧化碳排放量 17,020 公噸，約當 43 座大安森林公園面積的吸碳量。

支持初創企業

國泰創投針對未上市上櫃公司持續挹注資金於綠色環保企業，截至 2015 年底為止，投資部位中可歸屬為綠色環保產業已提升約 4.42 億，而其他類別之環保產業分布如下所示。

▼ **2015 年國泰創投投資產業占比**



國泰綜合證券協助環保及綠色節能企業能在資本市場進行初次上市 (櫃) 或再籌資，2015 年進行及規劃中的環保及綠色節能企業籌資共 5 案，籌資金額超過 7 億元，主要聚焦於廢棄物與廢水處理等環境保護相關產業。展望未來也已規劃對綠能及能源效率相關產業如電池技術、智慧電網等企業提供籌資服務，期望協助環境友善的企業透過資本市場籌資，進一步成長茁壯。

2015 年國泰綜合證券支援協助案

- 已輔導旭然 (4556；工業級廢水處理) 0.96 億廢水處理、水資源處理

2016 年輔導中或計畫送件的 IPO 案

- 安集科技 (6477；太陽能)
- 泓瀚科技 (4741；奈米級環保墨水)
- 萬年清 (工業廢水廢器處理工程規劃)
- 台灣奈米碳素 (奈米碳管及相關材料)

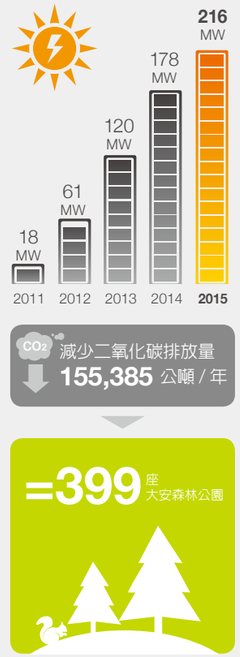
綠能車、自行車保險

國泰產險 2013 年推出全國第一張綠色保險商品：「綠能環保車保險」，針對符合規定的油電混合車、電動車、電動機車提供任意車險保費優惠，保費比其他任意車險平均便宜 10%，至 2015 年底已有 5,126 輛車投保。另外針對自行車險，國泰產險也於 2014 年與華南保代合作，為自行車族量身打造市場上第一張保障最多樣、內容最豐富的自行車保險商品，並在 2015 年 11 月，發展新一代的自行車商品，此為目前市場上唯一將租賃自行車的竊盜、碰撞、責任納入承保的商品，不但提供了自行車專屬的碰撞及責任險保障，亦保障自行車族的人身安全。

環保趨勢基金

現今環境保護議題刻不容緩狀況下，國泰投信旗下「國泰環保趨勢基金」，其淨資產價值 60% 以上 (含) 投資於環境保護、替代能源、水資源、農產品、生物科技等相關產業個股，為投資人提供環境保護及資產配置的雙贏投資機會，截至 2015 年底基金規模約新台幣 3.81 億元。

太陽能融貸之海內外總裝機容量暨減碳績效



註 1：工業技術研究院 - 台灣地區太陽能設備平均每一千瓦裝置容量發電約 1,000-1,500 度，因案場多位於中南部，以一千瓦平均發電量 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。

國泰世華銀行暨領先業界投入太陽能設備融貸專案後，亦先於同業投入風力發電專案融資。

社會共榮

2013 年諾貝爾經濟學獎得主 Shiller《金融與美好社會》一書中提到，就歷史來看，資產所有權和控制權的公眾化（例如土地、住房），都促進了社會進步、經濟成長與群體認同感，因此，唯有民眾能平等參與金融體系、擁有充分的資訊存取權，才會視自己為金融資本主義的一部分，而不是被富者侵略與自私行為的受害者，也才能以開放態度接受金融創新。

提升金融包容性	提升弱勢經濟安全	健全社會機制
• 微型保險 • 農作物保險 • 公益微型授信專案 • 視障 ATM	• 照顧信託機制 • 增訂弱勢客戶族群不得申購複雜度及風險較大理財商品規範	• 職棒防賭信託 • 長照保險 • 高齡者安養信託

國泰人壽微型保險市占為壽險第一，更是業界唯一同時獲保險局微型競賽三大獎項肯定之保險業者。

目標

國泰產險預計於 **2016** 年推出「農作物保險」，響應政府政策，減少農民遇到天然災害之損失。

微型保險

微型保險為低保額、低保費、保障內容簡單的基本保障，讓弱勢者得以利用保險機制進行風險分散規劃，國泰人壽自 2009 年保險局開放微型保險業務起，開辦至今已有 7 萬 8 千人次加入，累計為 70 多個遭逢變故的弱勢家庭提供即時幫助以渡過難關，2015 年國泰人壽在微型保險市占率近 2 成，為壽險第一，更是業界唯一同時獲保險局微型競賽「承保人數排名獎」、「績優獎」及「衝刺獎」三大獎項及愛心捐助感謝狀之肯定，並已連續兩年皆獲獎；國泰產險也自 2010 年開辦以來，持續鼓勵所屬各單位推動微型保險，2015 年保費達到約 57 萬元，於 2015 年度榮獲金管會所頒發之微型保險競賽績優獎。

農作物保險

為因應氣候變遷下天災事件發生機率與衝擊之變化，針對農民因天災所受之損失，國泰產險預計推出「農作物保險」，並以「芒果」農產品作為首張開發之商品，響應政府政策，減少農民遇到天然災害之損失。

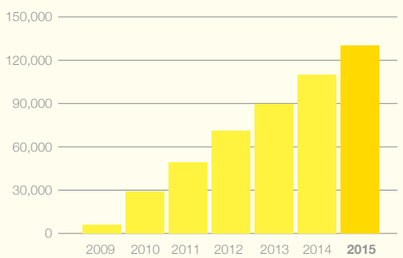
公益微型授信專案

2015 年 12 月，國泰世華銀行決定與中小企業信用保證基金合作，開辦公益微型貸款專案。秉持對弱勢族群及社會企業的關懷與同理，在乎這片土地及努力在其上奮力耕耘及維護的人們，我們延伸觸角、伸出援手服務更多客戶對於資金的需求，搭配完善機制之陪訪、審查、輔導、定期檢視與端末行銷資源整合，期使企業茁壯成長。

照顧信託機制—職棒防賭信託、身心障礙者照顧信託、安養信託

國泰世華銀行與職業棒球員工會及職棒聯盟和各球團合作，首創「職棒球員防賭基金信託」、「職棒聯盟球員信託」，歷經七年持續累積，目前這筆信託基金資產規模已破 1.3 億元，若加計已退役球員，共服務近 340 位球員，成為國內職棒球員最堅實的後盾，已有球員信託帳戶超過 300 萬元，而突破百萬元之現役球員亦超過二成。近年來也成功協助近 50 位球員解決家庭緊急資金需求，讓球員安心打球，球迷放心看球。

歷年職棒防賭信託資產規模 (千元)



而根據內政部資料顯示，台灣身心障礙者已多達 114 萬人，其中智能、精神、失智、植物人及多重障礙者就超過 40 萬人，因此在「身心障礙者權益保障法」也明訂應鼓勵信託業辦理財產信託。國泰世華銀行深耕「身心障礙者安養信託」業務多年，提供門檻低、量身訂做的信託服務，讓信託財產專款專用在照顧受益人身上，確保財產不被他人挪用或侵占，由銀行依約定支付生活費、醫療費、養護機構費及看護費等，若是擔心不動產產權的安全，也可將不動產納入信託範圍。2015 年受邀至自閉症協會、肢體傷殘自強協會、唐氏症關愛者協會等社福團體演講，至 12 月底受託管理之身心障礙者安養信託財產本金餘額約 2.58 億元，身心障礙者受益人數達 46 位。

另外國泰世華銀行亦協助高齡國人將各式財產交付信託管理，服務對象涵蓋獨居或失怙長者、年長榮民、失智失能入住養護機構長輩，亦有孝順子女將欲照顧家中長輩之養老金交付信託。我們以多年累積經驗將高齡者日常生活常需面臨之費用支出項目，設計成簡單的勾選題，另為符合不同個案情況，標準化契約也可再增訂個別條款，滿足客戶多元需求，亦可防止財產被他人不當挪用或詐騙，讓高齡者擁有尊嚴且快樂安養生活。截至 2015 年 12 月止，本行受託管理高齡者安養信託財產約 5.03 億元，高齡者受益人數達 293 位，為國內承作件數及規模最大之銀行。

長照保險服務

國泰人壽 2015 年 9 月推出「國泰人壽輕鬆守護長期照顧險」為業界首張純粹聚焦長照保障的主約商品 (無身故給付)，若符合長照狀態，提供一次性長期照顧復健保險金、最高 192 次月給付的長期照顧保險金及豁免保費 (符合長照狀態或 1~6 級殘廢)，對於年輕族群、預算有限或已擁有高額壽險保障的保戶，可用較低的保費買到長照保障。

目前國泰人壽長照類型商品陣容完整，除一般長照險及以疾病認定的類長照險，另外也包括具有長照保障意義的殘廢照護險，以較明確的殘廢等級作為理賠認定標準，接受度亦非常高，目前以「國泰人壽 (新) 呵護久久殘廢照護終身保險」最為熱賣；隨著民眾對於未來可能發生長照需求的意識日益提升，截至 2015 年為止，「輕鬆守護」及「(新) 呵護久久」已熱銷超過 15 萬張。

國泰世華銀行受託管理高齡者安養信託為國內承作件數及規模最大之銀行

為喚起民眾提早為長期照顧作準備的意識，國泰人壽自 2015 年推出微影片—「幼幼看護教室」，以活潑手法呈現長期照顧者的沉重負擔，上架不到 1 個月即突破 30 萬觀看人次，希望強化 30~40 歲的民眾對長期照顧的認知與事前準備的觀念。此外，國泰人壽更領先業界推出長期照顧主題專網「Fun 心照護網」，提供民眾專屬需求試算與商品推薦服務，提供民眾快速了解自己所需的長照保障以及合適的保險商品。

Fun 心照護網：

責任投資與放貸

依據全球永續投資聯盟 (GSIA)2015 年發布的「2014 Global Sustainable Investment Review」報告，全球責任投資總資產於近幾年來大幅提升，由 2012 年 13 兆美元提升到 2014 年 21 兆美元，永續投資占整體投資基金亦從 21.5% 上升至 30.2%。同時，截至 2015 年 12 月已有 82 家簽署赤道原則的銀行，涵蓋全球新興市場許多大型融資專案，換言之，不論是責任投資或是赤道原則，都已逐漸成為新一代金流管理的通用語言。

另依據 2015 年 6 月底 TEJ、投信投顧公會、中央銀行及中華民國統計資訊網之資訊，台灣金融業資產達 64.8 兆元，股市市值 27.1 兆元，債券餘額 9.1 兆元，基金規模 3.6 兆元，顯示台灣的金融業資產若妥善運用，將對國際整體責任投資產生貢獻。

國泰金控成立內部責任投資研究小組。

目標

於 2016 年舉辦責任投資教育訓練。

國泰金控企業永續委員會於 2014 年新增責任投資小組，2015 年機制正式確立，以金控投資長為小組組長，成員共計八位，負責責任投資政策訂定以及內部策略規劃。2015 年的重點完成事項為：國泰世華銀行於 2015 年 3 月成為台灣首家簽署赤道原則之銀行，國泰金控於 2015 年 12 月訂定「責任投資暨放貸政策」，同時對外亦參與責任投資倡議會議 / 研討會，分享實務作為及理念。

國泰金控投資長參與
「SRI 社會責任投資 –CSR 的股東行動主義」座談

責任投資—引領台灣金融產業

穩健踏實是國泰一如既往的堅持，當企業與社會、環境的連結越來越密切，我們認為金融機構最重要的企業社會責任，即為妥善權衡機構投資人所運籌之資金，並發揮對市場、及被投資公司的重大影響力。截至 2015 年 7 月，簽署 PRI 的機構已達 1380 家，其資產規模達 59 兆美元，而國泰金控旗下康利資產管理公司 (Conning, Inc.) 亦簽署遵循責任投資原則 (PRI)，其遵循之 PRI 原則內容包含如下：

- 將 ESG 議題納入投資分析及決策制定過程
- 身為積極的所有權人，將 ESG 議題整合至我們之所有權政策與實務
- 對於我們所投資的機構，我們將促其適當的揭露 ESG
- 將促進投資業界接受及執行 PRI 原則
- 共同努力，強化 PRI 原則之執行效能
- 我們將個別報告我們執行 PRI 原則之活動與進度

2015 年國泰人壽推動保險業資產管理自律規範，加入投資時考量環境保護、企業誠信及社會責任的概念，以期未來促使保險業的資金逐漸邁向責任投資的操作方式。國泰針對不動產投資，也在對英國的不動產投資評估中，收集建築物能效評估之資訊，以掌握投資標的能效符合狀況。

國泰投信自 2010 年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 檔代操基金季報告中，亦揭露核心持股企業的 CSR 執行情形，而 2014 年也首次將 CSR 報告書列為常態評估項目，希望從鼓勵好行為開始，帶動台灣資本市場資任投資氛圍。

責任投資作為能鼓勵 CSR 表現優異的企業，並讓社會邁向正向循環。期待台灣主管機關與企業共同努力，讓台灣的「台灣公司治理 100 指數」、「高薪 100 指數」、「就業 99 指數」能與國際趨勢及實務作法接軌，成為受認可的責任投資指標。

責任放貸—締造歷史性里程碑

為有效發揮金融業對企業社會責任的影響力，國泰世華銀行於 2015 年 3 月 23 日簽署赤道原則 (the Equator Principles，EP)，成為台灣首家赤道銀行，並制定符合國際赤道原則之徵授信與覆審流程、審查暨貸後環境監控制度規範、不同風險級別的 EP 承諾性條款，並建置 EP 風險評估資訊管理系統等，其後更展開一連串內部教育訓練，以強化同仁對赤道原則相關規範的瞭解，完成國泰將國際級審核標準制度逐步引入台灣的承諾。

國泰世華銀行自 2015 年 3 月 23 日成為赤道銀行至 2015 年 12 月 31 日，共有 4 件符合赤道原則融資授信案件，其中「專案融資類」3 件，「過渡性融資類」1 件，說明如下：

專案融資類

2015 年在國泰世華銀行同仁的努力下，已在印尼、澳洲、越南陸續爭取到 3 件符合赤道原則之國際專案融資案件，其中性質屬 B 類有 2 件，屬 C 類有 1 件。

過渡性融資類

2015 年過渡性融資案件有 1 件，性質屬 B 類，即與經濟部評選之台灣離岸風電示範廠商上市公司上緯企業轉投資之海洋風力發電 (股) 公司合作，促成台灣在地首宗遵循赤道原則規範辦理之融資案件。本案由國泰世華銀行提供苗栗竹南離岸風場前期開發所需之過渡性融資，興建海氣象觀測塔與採購風力發電機，並由海洋風力發電公司聘請專業獨立第三方顧問公司，依赤道原則規範進行審查「風力發電計畫環境影響說明報告」，完成相關環境與社會風險管理之差異分析，將進一步擬定細部行動計畫，海洋風力亦承諾將遵循赤道原則計畫進行有效管理環境與社會風險。

國泰世華銀行：赤道銀行網站

完成台灣本地第一件遵循赤道原則規範辦理之融資案件。

瑞士洛桑管理學院 (IMD) 公布「2015 年 IMD 世界人才報告」中指出，台灣在「人才外流」項目上，於 61 個評比國家中排名第 50 名，與去年相同，顯見台灣在人才外流的情形並未獲得改善。近年來台灣政府為解決「人才荒」的困境，也提出「全球競才方案 -contact Taiwan」來著手處理，而國泰面對此情形，也提出相關方案來因應。

孕育人力資本

「人才」是金融服務業的核心，國泰一直以來將培育優秀人才視為企業競爭力來源，除積極透過選才、育才充實人才庫，因應金融科技帶來的產業發展，國泰啓動數位金融產學合作、多元人才扶植計畫，期能透過整合性資源，打造具創新思維的金融菁英。

策略一

積極爭取、培育未來人才，推動員工持續成長

因應人才流失及金融科技帶來之風險，以及布局亞太市場的雄心，國泰積極爭取校園中潛力人才並投注豐富資源於頂尖培育計畫，使人才具備專業、多元化及國際化思維，發揮潛能為公司創造最大價值。此外，國泰亦投注大量資源、導入創新工具鼓勵員工終身學習、持續創新。

策略二

打造使員工樂在工作、幸福生活的職場幸福

平等、安全的職場是我們給員工的基本承諾。因人才是國泰最重要的資產，故我們致力打造員工能無後顧之憂、全力衝刺的優質環境，除以多重管道使員工能與高層有效溝通想法、也以健康、公益的概念創造員工幸福感。

人員雇用與薪酬

2015 年《Cheers 雜誌》調查指出，「不錯的薪水與獎金制度」是新鮮人與企業一致認為最重要的工作條件之一。國泰 2015 年底正式員工為 42,387 人，基層員工 (含內外勤) 平均薪資優於同業平均水準約 109%，優於上市公司平均水準約 103%(註 1)。除了追求多元及平等的幸福就業環境，我們更挹注大量資源於員工福利及教育訓練，2015 年國泰基層員工福利費用為 449 億元，較 2014 年成長 22%，而 2015 年國泰於員工的薪資、福利及訓練等相關費用支出達新台幣 503.33 億元，較 2014 年成長 7.56%，國泰投信亦於 2015 年榮獲金彝獎「傑出加薪獎」殊榮。由此可見在台灣產業普遍低薪的情況下，國泰在新進人員的薪酬給予上不僅是優於法定基本工資，更優於台灣大多數產業。國泰 2015 年員工整體滿意度調查，分別以「整體滿意、組織認同、組織轉型、工作展現、學習發展、領導溝通、薪酬福利、人情支持」等八大構面進行調查，調查結果顯示「薪酬福利」構面小幅成長 3%，表示相關措施能實質提升員工滿意度。國泰同時也晉用身障人士，2015 年身心障礙員工雇用比例則為 1.07%(註 2)。

註 1：依行政院主計總處國勢普查處，2014 年台灣金融及保險業受僱員工每人每月平均薪資為新台幣 84,696 元，故國泰基層人員每月平均薪資福利費用 (91,965 元) 約為同業的 109%。此外依台灣證交所「發布 103 年度國內上市公司員工平均薪酬成長概況」，上市公司員工平均薪資為新台幣 107 萬，故國泰全體員工平均薪資 (110 萬) 超前台灣上市公司平均水準約 103%。

註 2：雇用比例主要以台灣「身心障礙者權益保障法」規定原則計算。

▼ 國泰基層人員平均薪資福利一覽表

項目	2014	2015	差異	成長率
非主管職務之總員工福利支出費用 (元)	36,755,485,075	44,925,763,620	8,170,278,545	22.23%
非主管職務之員工人數 (人)	37,189	40,709	3,520	9.47%
平均每名非主管職務之員工福利支出費用 (元)	988,343	1,103,583	115,240	11.66%

註 1：「非擔任主管職務」，係指未擔負管理其他員工或單位之行政責任之一般人員。

註 2：「員工福利費用」，依國際會計準則第十九號「員工福利」規定，係指企業所給與用以交換員工提供服務之所有形式之對價，包括企業給付予「員工」之薪資、勞健保、退休金及其他員工福利費用。

▼ 國泰正式員工人數、分布與教育程度

公司	分布情形				教育程度			合計
	台灣地區		海外地區					
	女性	男性	女性	男性	碩士以上	大學 / 大專	高中職以下	
國泰金控	110	73	0	0	128	53	2	183
國泰人壽	23,283	6,880	5	72	1,874	13,885	14,481	30,240
國泰世華銀行	5,605	3,235	25	70	1,512	7,029	394	8,935
國泰產險	1002	1,016	6	28	225	1,587	240	2,052
國泰綜合證券	303	297	0	0	149	419	32	600
國泰投信	145	119	0	0	121	137	6	264
國泰期貨	19	43	0	0	26	35	1	62
國泰創投	6	10	0	0	13	3	0	16
國泰投顧	20	15	0	0	19	15	1	35
合計	30,493	11,688	36	170	4,067	23,163	15,157	42,387

註 1：國泰海外地區女性員工占海外地區全體員工 17.5%，男性占 82.5%；國泰金融集團台灣地區女性員工占台灣地區全體員工 72.3%，男性占 27.7%。

註 2：國泰金融集團員工教育程度以大學 / 大專最多，占 54.6%；其次是高中職 (含) 以下占 35.8%；碩士以上占 9.6%。

▼ 管理階層 / 一般人員年齡統計表

公司別	職稱	女性			合計	男性			合計
		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	17	1	18	0	17	7	24
	一般人員	34	56	2	92	11	34	4	49
國泰人壽	管理階層	0	77	57	134	58	230	208	496
	一般人員	2,739	11,195	9,220	23,154	1,877	3,498	1,081	6,456
國泰世華銀行	管理階層	0	243	89	332	0	215	135	350
	一般人員	1,541	3,585	172	5,298	822	1,938	195	2,955
國泰產險	管理階層	0	18	1	19	0	152	45	197
	一般人員	330	596	63	989	157	579	111	847
國泰綜合證券	管理階層	0	6	4	10	0	22	15	37
	一般人員	44	239	10	293	33	211	16	260
國泰投信	管理階層	0	12	2	14	0	21	5	26
	一般人員	11	118	2	131	2	80	11	93
國泰創投	管理階層	0	1	0	1	0	1	1	2
	一般人員	0	5	0	5	0	8	0	8
國泰投顧	管理階層	0	5	0	5	0	3	0	3
	一般人員	1	14	0	15	0	12	0	12
國泰期貨	管理階層	0	0	0	0	0	8	2	10
	一般人員	2	17	0	19	8	24	1	33
合計	管理階層	0	379	154	533	58	669	418	1,145
	一般人員	4,702	15,825	9,469	29,996	2,910	6,384	1,419	10,713

註：國泰主管女性占 31.8%，男性占 68.2%；一般人員女性占 73.7%，男性占 26.3%。

▼ 國泰 2015 年新進人員統計

公司	性別		年齡			合計
	女	男	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	
國泰金控	16	12	18	9	1	28
國泰人壽	2,380	1,311	1,855	1,715	121	3,691
國泰世華銀行	1,133	945	1,363	695	20	2,078
國泰產險	125	117	123	101	18	242
國泰綜合證券	75	84	32	119	8	159
國泰投信	18	8	5	20	1	26
國泰創投	1	2	1	2	0	3
國泰投顧	3	3	0	5	1	6
國泰期貨	3	20	8	14	1	23
合計	3,754	2,502	3,418	2,665	173	6,256

實習生、學校師長與銀行長官參與產學合作成果展

潛力人才扶植

據世界銀行統計，高等教育與產業需求間的落差導致全球約有 43% 的青年學子面臨失業及低薪危機。近年來，金融科技與區域產業布局對台灣金融業帶來的影響，使年輕人所學與產業現況更加難以結合。有鑒於此，國泰提供合理的薪福制度，積極推動產學合作及實習生計畫、建立大規模交流平台增加產學互動；同時，配合亞太區域布局的整體策略向南尋才，延攬優秀海外人才。

即學即戰：金融小尖兵計畫

國泰世華銀行於 2014 年首度於逢甲大學試行產學合作計畫，提供學生三個月實習後轉為正式行員的機會。透過豐富的學習資源與 mentor 專業引導，使學生快速學習金融實務，成為銀行的即戰力資源，成功募集多位優秀人才。因此，2015 年擴大辦理，從單一學校擴增至北中南共六所合作學校，除提供學生實戰訓練外，更舉辦參訪活動及成果展，讓實習生從多元面向一窺金融界面貌。國泰世華銀行 2015 年提供金融小尖兵之名額自 20 名提高至 60 名，實習生回任率更高達 80%，展現國泰用心投入產學合作，共創雙贏的成果。

早期育才：國泰實習生計畫 (CIP)

國泰積極爭取在學人才，我們相信優秀學子在學期間若能具備實務經驗，對於未來發展將有極大的正面影響。

實習計畫藉由「專案式研究」及「各部門實際運作」雙軌實習模式，讓學生不僅能夠在管理企劃、數理精算、財務投資、資訊保險等領域中學到實務經驗，也能讓學子盡早與職場接軌。此計畫於 2005 年間開辦至今已在校園間引起熱烈迴響。

菁英薈萃：政大菁英闊思會

延續提早與優秀學子建立連結的思維，國泰於 2015 年率先加入政大商學院「菁英闊思會」，和其他 8 家標竿企業建立互相合作支援的網絡，以打造多元學習與發展的商管教育平台，培育切合企業需求、具國際競爭力的優秀人才。菁英闊思會每季辦理的「闊思論壇」，透過標竿企業的經驗分享，使會員企業彼此交流，精益求精，進一步提升高階主管專業能力。

國泰金控率先加入政大商學院菁英闊思會

深耕校園：實務課程合作計畫

除定期舉辦 CIP 預約優秀人才，國泰亦主動深入校園，廣泛觸及各項培育計畫。國泰人壽自 2009 年起，與政大風管所簽訂建教合作案，每

8 成

國泰世華銀行金融小尖兵計畫回任率達 8 成。

▼ 國泰實習生計畫回任比例統計表

年度	2013	2014	2015
報名人數	1,090	1,248	1,185
錄取人數	76	90	87
已進入集團任職人數	19	21	現行尚未畢業

註：2012、2013 年因後續又有陸續任用，因此進入集團之實習生人數較去年揭露數值為高。

CIP 學生回任

參加 CIP，讓我可以同時瞭解企業的運作、認識不同背景的朋友並獲得豐富的生活經驗。雖然要在短短的兩個月完成專案計畫是件不容易的事，但因為輔導員及部門前輩都很樂於分享經驗並提供幫助，所以成為一個紮實的學習，並增加我到國泰工作的意願。

2015 年清華大學實習生
羅雅之

國泰世華銀行人才與培育體系，於 **2015** 年獲得美國人才發展協會 **(ATD)**「最佳卓越學習組織獎 **(BEST Award)** 全球 **Top 10**」。

年開辦「壽險經營管理實務講座」，與學生分享壽險市場新知及第一線實務經驗；因應金融科技趨勢，2016 年起，國泰世華銀行與國立高雄第一科技大學簽訂「應用網路社群巨量資料分析技術建置銀行口碑分析及管理系統」大數據產學合作計畫，為企業儲備未來人才。

菁英業務養成：AG2.0「不 e 樣」

國泰人壽持續推動「AG2.0 業務員菁英養成計劃」，強調「彙整實務成功經驗的教育訓練」及「不 e 樣的客戶管理工具」，讓新手業務員可經由計畫快速成長為業務菁英。國泰人壽目前已和 26 所大專院校超過 100 位學生進行合作計畫，引導學生參加新銳專案，搭配優於業界的福利制度，培育潛力業務人才。

國泰人壽與大專院校學子共同參與產學合作計畫

策略人才養成

國泰金控率旗下各子公司整合集團資源，提升國際視野並積極拓展亞太區事業版圖，培育具國際觀及戰略思維的亞洲金融專業人才。2014 年我們也於開始定期舉辦海外員工赴台培訓計畫，以促進員工間的學習交流。以國泰世華銀行為例，2015 年底國泰世華銀行舉辦之培訓歡迎交流會議滿意度更達 94%，獲得員工高度肯定。

而面對金融科技崛起，充分掌握時代創新脈動及金融科技的趨勢，是國泰對於員工的基本要求及期待。公司重視並投注重金讓員工持續成長、精進自身業務或是培養跨領域能力。我們依各級人員的職涯發展結合時事議題，規劃全方位的培訓、培養能因應未來挑戰的人才。2015 年，國泰投資員工參加內外部機構培訓活動的總支出達新台幣 10.05 億元，人均受訓時數為 307 小時；國泰世華銀行人才與培育體系更於 2015 年獲得美國人才發展協會 (ATD)「最佳卓越學習組織獎 (BEST Award) 全球 Top 10」。

全方位金融菁英

國泰金控

GMA 金融策略家

「GMA 金融策略家計畫」培育期間為 2.5 年，透過跨領域輪調、歷練業務前台實務及海外實習，使 GMA 深入了解商品、客戶、通路與業務行銷等專業領域，快速培養具有策略高度及跨領域思維之金融策略家。

國泰人壽

CIM 投資金融家

國泰人壽積極投資布局全球、推動投資標多元化與國際化，預計 2016 年初啓動「投資金融家儲備計畫」。此計畫培育養成期為 1 年，招募 30 位菁英，透過紮實的財務金融專業培訓、財務投資系統的全方位輪調及嚴謹的考評制度，培養專業的投資操盤高手。

國泰世華銀行

CMA 亞洲銀行家

「CMA 亞洲銀行家計畫」自 2005 年啓動，涵蓋企金、個金及金融行銷等領域，輔以前中後台輪調歷練，培養具國際觀、戰略思維及業務實戰力之亞洲銀行家。此計畫至 2015 年底，共 70 位完成培訓，目前為主管專才者共 21 位，占比約 30%。

▼ 國泰員工教育訓練時數統計表

公司	平均在職人數（單位：人）				總訓練時數（單位：小時）				人均受訓時數（單位：小時）			
	女性	男性	管理階層	一般人員	女性	男性	管理階層	一般人員	女性	男性	管理階層	一般人員
國泰金控	109	74	42	141	1,510	1,493	1,843	1,160	14	20	155	8
國泰人壽	23,288	6,952	630	29,610	9,872,302	2,577,915	161,040	12,289,177	424	371	367	415
國泰世華銀行	5,630	3,305	682	8,253	271,097	156,468	46,628	380,937	48	47	210	46
國泰產險	1,012	1,040	216	1,836	58,702	43,897	9,101	93,498	58	42	109	51
國泰綜合證券	303	297	47	553	7,427	7,557	2,598	12,386	25	25	105	22
國泰投信	145	119	40	224	2,570	2,063	864	3,769	18	17	51	17
國泰創投	6	10	3	13	58	164	56	166	10	16	56	13
國泰投顧	20	15	8	27	150	137	37	250	8	9	22	9
國泰期貨	19	43	10	52	110	590	224	476	6	14	45	9
合計	30,532	11,855	1,678	40,709	10,213,926	2,790,284	222,391	12,781,819	609	563	1,120	590

註： 含各類自辦訓練、委外訓練及派員訓練，及國泰人壽每日上午衛星教學部份。

積極培育國際理財人才

為持續提升整體業務人員之整體素質，2013 年起國泰人壽為鼓勵員工爭取高級理財規劃顧問證照 CFP(Certified Financial Planner)，積極辦理相關培訓課程。截至 2015 年已超過 2,900 人參與培訓，順利取得認證之員工達 248 人 (含 CFP 及 AFP)，持證人數成長超過 250%。配合金融主管機關啓動金融 3.0 計畫，國泰人壽結合集團內外部培訓資源，邀請全球前十大資產管理公司的美國康利 (Conning) 共同規劃投資論壇等進修課程，持續強化持證員工金融實力。

AG2.0 專案

國泰人壽自 2013 年啓動「AG2.0 業務團隊升級計畫」，開辦至今因強化增員流程、新人銜接教育、業務員分級管理、主管職能提升等配套措施，讓整體國壽員工產能平均提升 15%；另 2014 年開發之管理工具「Cathay Box」APP 更翻轉以往業務行銷傳統 4P 理論，開創以客戶為中心之全新行銷 4P(People 鎖定客戶目標、Process 導航拜訪流程、Prediction 動態預測需求、Performance 績效展現)，協助業務員打造零時差的個人化客戶銷售模式，以「活動管理」及「屬員輔導」為核心，結合行動化及大數據分析，透過高職級帶動低職級，讓寶貴經驗向下傳承，2015 年經統計中低職級月均產能提升 21%。

創新模式：線上電競互動式學習平台

科技帶來機會與挑戰，除積極進行數位產品創新，國泰也運用數位科技培育人才。2015 年國泰與臺大教發中心及葉丙成教授合作，共同導入嶄新的教學結合工具與學習模式，以「推動國泰教育雲」、「研發影音應用課程」及「擴大互動及遊戲式學習」三大核心主軸串聯內部需求及外部資源，提供豐富教學資源，拓展員工學習成效。

此外，國泰人壽與葉教授亦合作導入新創公司「PaGamO」遊戲式教育課程及「Zuvio 雲端即時反饋系統」，將遊戲式教育與制式的證照課程測驗結合，促進員工的自主學習行動。根據壽險公會資料，國泰人壽為業界人身保險業務員測驗及格率最高的公司，導入 PaGamO 遊戲學習後，考照及格率近一步提升，超過 96%。

國泰人壽實際運用 PaGamO 遊戲式教育畫面

國泰人壽推 **CFP**，持證人數兩年成長 **250%**。

AG2.0

國泰人壽 **AG2.0** 上路兩年，讓整體國壽員工產能平均提升 **15%**。

目標

國泰人壽 **AG2.0** 專案員工產能持續提升，並精進教育訓練與增員流程。

目標

因數位化轉型，國泰世華銀行將持續擴大全體行員在因應數位金融轉型轉職培育計畫。

因應數位化金融之人才轉型轉職培訓計畫

為加速數位化金融專業人才培育，2015 年國泰世華銀行提供「金融人才轉型轉職培訓計畫」，主要針對「管理人才」、「數位金融人才」及「全體行員數位金融轉型」進行培育，並輔以「客戶導向」、「數據分析」、「敏捷組織」及「變革領導」四大關鍵培育指標進行轉型培育計畫。截至 2015 年底，國泰世華銀行提供近 6 萬人次同仁參與培訓，啓動各類型的數位化變革活動，發展未來銀行的商業模式，創造以客戶體驗、諮詢服務為核心的新型態金融服務。

▼ 國泰世華銀行數位化轉型之成功四大關鍵培育指標

工作與生活平衡

國泰以實際行動關懷員工的身心健康，致力打造友善職場。依行政院內政部統計 2015 年台灣粗結婚率 (當年結婚對數與總人口數的比率) 為千分之 6.58，粗出生率 (每年每一千人當中的新生人口數) 為千分之 9.10；而 2015 年國泰金員工粗結婚率為千分之 22，粗出生率為千分之 28，明顯高於台灣平均，顯示國泰確為一家鼓勵員工婚育之幸福企業。而我們亦提供多元溝通管道，致力讓員工樂在工作、幸福生活。

多元的溝通管道

國泰於 2015 年訂定「勞資會議實施要點」，將雙方的有效溝通及合作正式列入公司規章，透過此管道直接聽取員工的聲音。此外，每季舉辦的「里民大會」，讓全體員工得以進行分享交流，掌握公司發展策略重點及表揚表現優異之員工，更有與高階主管面對面請益、交流的機會。

除積極與員工溝通交流，國泰也非常重視員工職涯發展與個人志趣。我們自 2014 年 2 月起舉辦「名人講座」，目前已邀請 19 位產學界菁英共襄盛舉，藉由各領域傑出工作者分享工作心得及生活經驗，帶入跨業別多元視野，鼓勵員工跳脫既有思維，發展創新觀點並實際運用在工作上。

樂在工作，幸福生活

國泰致力經營員工的職場幸福感，使員工樂在工作，故提供多元的關懷計畫。2015 年國泰亦跨子公司聯合舉辦「大腹翁小腹婆」減重競賽，祭出高額獎金以及營養師、健身教練超值課程，讓

減重競賽成果記者會

國泰世華銀行舉辦「Fun 送幸福，食在感動」公益餐車活動

同仁健康地減重。活動共計 9,638 位同仁報名，總減重數超過 1 萬 2 千公斤，許多參與員工表示減重後身心更健康、與同事默契更好，甚至因與家人一同運動，與另一半感情升溫。

國泰世華銀行為營造職場幸福感，舉辦「Fun 送幸福，食在感動」活動，贊助社會企業所提供的優質下午茶，將幸福遞送至弱勢團體及公司同仁，在傳遞幸福的過程中，除了營造組織中互相關懷的正向氛圍，也凝聚公司同仁的向心力，使同仁一面做公益一面享受午後小確幸。

職場安全與性別平權

國泰為建置友善、平等、安全的職場環境，於 2005 年訂定「國泰金控性騷擾防治措施、申訴及獎懲要點」，更於 2015 年推動「母性勞工健康保護計畫 GO」，保障女性員工在工作環境中的安全及健康，此外男女薪資的部分在各層級約幾乎為 1 比 1，實為落實性別平等的理念。

▼ 2015 年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	100:91	100:90
中階主管	100:84	100:84
基層主管	100:91	100:91
一般人員	100:88	100:88

▼ 員工使用家庭照護相關假別人數

公司別	家庭照顧假		(陪) 產假		生理假
	女性	男性	女性	男性	女性
國泰金控	0	0	9	3	10
國泰人壽	365	74	658	272	6,377
國泰世華銀行	240	46	377	337	759
國泰產險	2	1	69	51	82
國泰綜合證券	3	2	19	13	7
國泰投信	11	2	7	7	38
國泰創投	0	0	0	0	0
國泰投顧	0	0	1	4	0
國泰期貨	0	0	0	0	0

▼ 員工育嬰留停統計表

公司別	育嬰留停申請人數		育嬰留停應復職人數		育嬰留停已復職人數		復職率	
	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性
國泰金控	3	0	2	0	2	0	100%	-
國泰人壽	215	19	109	15	92	13	84%	87%
國泰世華銀行	165	13	112	16	85	7	76%	44%
國泰產險	25	2	3	1	2	1	67%	100%
國泰綜合證券	6	1	4	1	3	1	75%	100%
國泰投信	3	0	3	0	2	0	67%	-

註 1： 國泰創投、國泰投顧與國泰期貨 2015 年無育嬰留停情事，故未列入。
註 2： 復職率計算公式 =(2015 年已復職人數 /2015 年應復職人數)*100%

▼ 2015 年集團同仁受職業災害統計表

公司	職災受傷人數	職災死亡人數	損失工作日數	失能傷害頻率	失能傷害嚴重率	缺勤率
國泰人壽	13	0	244	1.33	24.95	45.98
國泰世華銀行	50	0	789	2.85	35.11	83.27
國泰產險	1	0	1	0.17	0.17	0.45

註 1： 2015 年職災受傷人數共 64 位。
註 2： 國泰金控、國泰綜合證券、國泰投信、國泰創投、國泰投顧及國泰期貨 2015 年因無相關情事，故未列入。
註 3： 國泰人壽、國泰產險外勤人員因業務性質特殊，故未列入。
註 4： 職災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災數據。
註 5： 損失工作天數計算含六日。

▼ 國泰人員離職率

公司	2015 年在職人數	2015 年累計離職人數	2015 年離職率	2014 年離職率	2015 年離職人數				
					性別		年齡		
					女	男	30 歲（含）以下	31-49 歲	50 歲以上
國泰金控	183	10	5.46%	4.46%	6	4	3	7	0
國泰人壽	30,240	3,383	11.19%	4.98%	2,219	1,164	1,244	1,720	419
國泰世華銀行	8,935	1,607	17.99%	9.51%	826	781	805	748	54
國泰產險	2,052	194	9.45%	7.28%	104	90	68	104	22
國泰綜合證券	600	91	15.17%	15.64%	55	36	21	63	7
國泰投信	264	16	6.06%	7.50%	13	3	2	13	1
國泰創投	16	1	6.25%	22.93%	0	1	0	1	0
國泰投顧	35	3	8.57%	6.90%	1	2	0	2	1
國泰期貨	62	10	16.13%	32.61%	0	10	6	4	0

註 1： 離職率計算公式 =(累計離職人數 / 在職人數)*100%。

德國社會學者 Ulrich Beck 曾指出，現代社會已經從工業社會過渡到「風險社會 (risk society)」，即全球化後人與人密切的互動，各種機制交互運作，讓自然與社會系統發生崩壞的機率大幅上升，故如何進行風險分配，並取得民眾的信任與支持，是一個組織能否永續發展的關鍵。此外，根據《2015 資誠台灣企業領袖調查報告》台灣有六成以上的企業領袖擔心地緣政治 (62%) 和社會不穩定 (60%) 對企業營運將帶來重大風險。再加上金融業以無形之產品與服務為主，因而社會關係資本將是國泰規劃永續作為的重點考量。

強化社會關係資本

為強化社會關係資本，國泰首先辨識出與此高度相關的利害關係人：客戶、社區 &NGO。其中針對客戶，最重要的是藉維護客戶權益與提供完善服務來創造品牌價值；而針對社區 &NGO，則要藉誠信經營與擴大公益聲量來贏得社會信任。秉持著與社會共好的使命感，國泰積極地辨識社會變遷與風險，並推動社會進步，期許自我成為台灣社會正向改變的動力，致力成為利害關係人能信任的企業公民。

策略一

重視客戶權益

國泰相信社會關係首先建立於對客戶權益的重視，並藉由控管客戶服務品質及滿意度、強化售後責任與客訴機制、建置完善個資保護來保障客戶之權益。

策略二

完善客戶服務

國泰透過結盟，使客戶享有完整的兩岸理賠方案；針對新興的風險衝擊，從優認定理賠標準；針對重大公安事件，以提供快速、貼心的服務為目標。

策略三

擴大公益聲量

國泰秉持當責的核心精神，串聯集團資源，發揮核心職能，關注社會下一個世代的發展，推動產學合作與公益串聯。

重視顧客權益

ISO10002

國泰人壽為業界唯一通過 ISO10002 客訴品質管理系統國際認證之保險公司。

客戶服務品質及滿意度管理

國泰金控旗下主要子公司每年皆委託具有公信力之大型市調公司執行滿意度調查，2015 年國泰人壽與國泰世華銀行皆蟬聯《壹週刊》「服務第壹大獎」。國泰人壽亦透過電訪或 E-mail 方式每月或每季檢視服務品質，讓國壽連續四年以最高標準通過 SGS 的服務認證檢定，並成為業界唯一通過 ISO10002 客訴品質管理系統國際認證之保險公司。另一方面，國泰世華銀行則於 2015 年 5 月起擴大客戶滿意度調查範圍與頻率，針對每日來電客服且留有 email 之客戶，寄送問卷進行滿意度調查，並將客戶回饋意見納入優化服務與商品內容之參考。

客戶的信任，除了仰賴常設的客訴機制與滿意度調查，亦取決於當重大突發事件發生時，公司回應客戶需求的方式，而國泰金控早於 2005 年就制定「重大事件處理辦法」並經不斷修正，現已要求各單位每年申報重大事件通報對應窗口與負責主管，並遵循通報程序，又於 2014 年因應公司海外業務的拓展，增訂「國泰金融控股股份有限公司暨子公司海外據點緊急事件因應要點」，加強對海外據點的風險控管。

強化售後責任與客訴機制

國泰人壽、產險皆設有獨立申訴處理專責單位，以即時回覆客戶需求，另外，亦透過電訪關懷落實客訴預防，國泰人壽透過系統自動提出個別客戶保單的重大契約權益，例如保費 (息) 未繳、催繳、停效、失效等訊息，通知業務員拜訪關懷，偵測潛在客訴及早預防。

國泰人壽與國泰世華銀行蟬聯《壹週刊》「服務第壹大獎」

▼ 客戶滿意度調查表

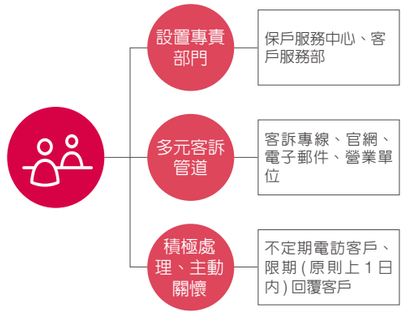
	國泰人壽	國泰世華銀行	國泰產險	國泰投信	國泰綜合證券
滿意度調查項目	• 業務人員 • 電話客服中心服務 • 中心櫃檯理賠服務 • 電話關懷服務	• 電話服務	• 電話服務 • 理賠服務 • 行政服務	• 官網形象滿意度 • 網路交易功能 • 通路銷售人員	• 網路服務 • 電話客服
2015 年整體績效	92.9%	82.6%	95.3%	83.7%	93.7%

2015 年調查新增自動化通路及整體服務評價，因自動化通路的評價偏貶不一造成整體滿意度下降。

2015 年整體滿意度評分下降原因，主要與「基金產品」項目相關。未來，國泰投信將與康利亞太公司及國泰投顧緊密合作，打造全球化資產管理平台，以有效改善該項目。

此外，國泰人壽並透過制訂「小型 (額) 爭議處理原則」，針對常見爭議於前端接觸點充分授權賦能，如 0800 客服、服務中心櫃檯及相關主管，遇有爭議第一時間聯繫客戶並提出解決方案。而國泰世華銀行針對客戶之訴求，原則上將於一個營業日內，向客戶解說及回覆。若當日無法完成，仍將積極追蹤，並於七個營業日內回覆。

▼ 國泰金控暨旗下子公司客訴機制三大核心



增訂弱勢客戶族群不得申購複雜度及風險較大理財商品規範

同時為了善盡善良管理人責任，國泰世華銀行也首創建立弱勢族群保護機制，針對學歷國中 (含) 以下、年齡 70 歲 (含) 以上或持有重大傷病證明的客戶，建置一連串保護措施，採取更嚴謹之審查把關，除規範弱勢族群申購商品限制，且採取額外保護措施，同時銷售過程須全面錄音，向客戶說明交易內容及風險，確認客戶已充分瞭解，以避免過於複雜或重大風險的理財商品造成客戶權益的危害。

建置完善個資保護

客戶個人資料安全一直是金融業的關鍵議題，在未來的行動金融時代，個資管理的重要性更是不容小覷，為展現國泰高度重視客戶個人資料安全的承諾與堅持，國泰金控設有個人資料管理委員會、個人資料管理查核小組和個人資料緊急應變組，並訂有「個人資料蒐集、處理與利用管理辦法」與「個人資料侵害事件管理辦法」，每年召開一次個資安全會議審視個人資料管理制度利害關係人之回饋意見、風險評估結果與查核小組之報告，並每年進行應變演練。此外，國泰金控旗下各主要子公司亦分別針對個資防護設有不同措施，相關重點如下表：

國泰世華銀行 **2015** 年業界首創增訂弱勢客戶族群不得申購複雜度及風險較大理財商品規範。

國泰人壽	• 為全國率先取得全資訊應用系統範圍雙驗證之壽險公司，於 2015 年持續維持「BS 10012 個人資料管理系統」證書之有效，並於同年通過全資訊應用系統第三次之「ISO 27001:2013 資訊安全系統」三年重新驗證。
國泰世華銀行	• 資訊安全管理系統國際標準 ISO27001:2013。 • 支付卡產業資料安全標準 PCI DSS V3.1。 • 預計於 2016 年取得個人資訊管理標準 BS10012:2009。
國泰產險	• 通過 ISO27001 資訊安全管理系統認證。 • 預計於 2016 年就行動電商網站強化資安相關設計，例如身分驗證機制、新形態攻擊防範。
國泰綜合證券	• 每年委託外部資安公司，針對公司交易及客戶服務網站進行源碼掃描，防制資安漏洞。 • 導入 NDLP(網路閘道資料防止洩漏管理)，防制電子郵件或網站洩漏個資。 • 導入 VES 文件加密系統，加強個資外洩保護。
國泰投信	• 導入 NDLP(網路閘道資料防止洩漏管理)，防制電子郵件或網站洩漏個資。

目標

國泰產險將於 **2016** 年強化網站資訊安全設計；國泰世華銀行預計於 **2016** 年取得個人資訊管理系統國際標準 **BS10012:2009**。

提升產品服務，創造品牌價值

國泰人壽秉持「創新服務、追求卓越」精神，持續針對不同的社會需求，完善產品服務，充實社會關係資本並提升品牌價值，以下為 2015 年國泰藉由服務積極回應不同社會需求之重點績效：

兩岸往來頻繁
- 台灣「首家」取得與大陸保險業簽訂合作契約之許可
- 簽訂「相互委託辦理保險理賠服務契約」

新興風險影響
- 針對 MERS-CoV 疫情，從寬認定理賠給付標準，並提供理賠升級保障
- 首創「理賠預付金」服務

重大災害事件
- 於第一時間成立緊急應變小組
- 提供住院醫療預付金及快速理賠服務，並視情況提供後續優惠服務

全面的兩岸理賠服務

國泰人壽持續開發多元便利的服務管道，2015 年初成為台灣首家取得主管機關許可的壽險業者，擴大兩岸理賠服務範圍，與大陸中國人壽及陸家嘴國泰人壽簽訂「相互委託辦理保險理賠服務契約」。現在，國泰人壽保戶如果在大陸地區發生保險事故，可於中國 36 個城市、中國人壽近 3000 個服務中心取得即時協助，內容涵蓋所有險種的理賠申請代收及關懷，突破以往回到國內才能獲得妥善服務的限制，促使兩岸民眾往來交流將更有保障。

針對新興風險，從優認定理賠標準

世界經濟論壇報告指出，迅速且大規模的傳染病傳播是 2015 年衝擊第二大的風險，國泰人壽為此設置因應機制。2015 年當 MERS 疫情於南韓升溫並逐漸衝擊台灣時，我們發現 1998 年以前的長年期醫療保單，將相關法定傳染病列為除外責任不予理賠，但秉持關懷保戶立場，國泰人壽決定比照 SARS 及 H7N9 期間從寬認定，讓新舊保戶能獲得迅速的理賠給付及完整醫療保障。

此外，MERS 此類傳染病常需入住負壓隔離病房，保戶一旦確診必須入住時，國泰人壽額外比照加護病房住院標準，提供理賠升級保障。在理賠附加服務方面，投保住院醫療險商品的保戶，住院期間均可申請保險業界的首創服務：「理賠預付金」，亦無須等待出院或申請任何文件，即可先行領取理賠金，最高申請可達 7 日，讓保戶在第一時間獲得即時的照護和協助。

針對重大災害事件，提供快速貼心服務

國泰重視培養災害應變能力，並從過往的經驗中建立 SOP。當重大災害突然臨到時，國泰除啓動快速理賠服務並調查保戶情況外，還以各地區志工大隊長為首，統籌區部與該地行政中心資源，迅速動員國泰志工與資源以協助災民。

2015 年 6 月八仙塵爆事件，國泰人壽於第一時間成立緊急應變小組，隨時掌握最新狀況，同時派遣服務人員及志工前往各地醫院儘速確認傷情，以提供住院醫療預付金及快速理賠服務。同時公司亦設有 0800 免付費服務專線，24 小時提供專人協助相關理賠作業諮詢。

此外，國泰人壽進一步提供「續期保費緩繳」、「保單借款利息緩繳」及「房貸本息緩繳」等服務，針對應繳月為 2015 年 7 月份的續期保險費、保單借款利息，提供傷者得以緩繳三個月的措施；而房貸借款人本人受傷或傷者父母為房貸借款人，因本事件致房貸還款困難者，經申請、覈實審理後，其房貸本息得以緩繳一年。

落實品牌精神，給人幸福就是幸福

國泰金控在 2015 年延續「幸福再發現」品牌理想，開始以「給人幸福，就是幸福」作為落實社會公益的理念。國泰的企業核心價值為「誠信、當責、創新」，而我們也認為「企業是因為社會的需要而存在」，故成為一個永續經營的優質企業，並為社會帶來安定與幸福，是國泰一直努力的方向。

國泰金控 2015 年推出「小小鼓手」紀錄片，上線 2 天內吸引超過 200 萬點閱率；並號召逾千名觀眾進場支持視障鼓手呂岳駿的圓夢演唱會。國泰相信，幫助學童圓夢並擴散這股幸福力量，是絕佳的社會投資，因為來自社會的支持與信任是一個企業能穩固發展的重要基礎。為實踐推動社會進步的理念，我們在 2015 年制定「國泰金控公益策略」，從「給人幸福就是幸福」的核心精神出發，串聯集團資源、結合各子公司核心職能，創造集團公益能量極大化。

共創社會企業生態圈

因應日益艱鉅的環境及社會問題，企業的永續策略需要與時俱進。國泰相信扶植社會企業，有助於整體社會與環境的永續，同時能幫助希望改變社會的青年圓夢。擁有豐富多元的資源使我們以宏觀的視野扶植社企，以建立社群行銷平台與串聯產學合作之方式，期待從多個面向協助建立「社企生態圈」。

相揪做好事，串聯熱血力量

2015 年相揪公益平台正式上線營運，以「串聯」的精神結合國泰關係企業神訪資訊的電商平台，希望透過「分享」、「消費」與「參與」作為改變動能，提供社會及非營利組織一個建立社群、招募志工、行銷商品的管道。同時，國泰世華銀行搭配業務需求，採購贈送客戶的中秋禮盒約 200 萬元；國泰證券發動義賣社企商品，在短短兩天內熱銷社企商品達 16 萬元；國壽教育訓練部 MDRT 舉辦「相揪午後市集」，在訓練課程中為社企宣傳、鼓勵同仁支持社企推動改變。

此外，我們亦於營運近一年後針對員工發送問卷，以了解同仁對於該平台的了解程度及滿意度。依據問卷結果，有逾七成員工知道相揪公益平台，逾六成滿意該平台的視覺設計，但僅有二成多的員工有實際使用經驗。所以，2016 年我們將針對員工較感興趣的「社企小旅行」與「食農教育」做推廣，增加熱血好行動 (含社企付費活動及志工活動) 的數量，以提高使用者瀏覽及實際使用網站的頻率及使用效益。

相揪公益平台
- 結合核心職能，搭配業務需求
- 行銷社企商品，深化同仁參與

產學合作
- 串聯產學知識，吸引青年投入
- 促進資訊揭露，增進社會信任

Shojio 相揪

主題活動 24 場

銷售金額逾 160 萬

瀏覽人次逾 4 萬人

正式上線 13 家

目標

增加熱血好行動數量，以提高使用者瀏覽及實際使用網站的頻率及效益。

▼ 2015 年公益重點績效

公益支出	新台幣 3.8 億
登錄志工人數	11,935 人
志工參與人次	5,614 人次
圓夢小學	14 所 (含特別專案)
新住民回娘家	9 組

2015 年，國泰支持 20 家社會企業出版公益報告書。

產學合作，促進社會企業資訊揭露

建立社企生態圈需要夥伴，而年輕學子參與是不可或缺的。因此，國泰與政治大學合作開設「公益服務實習課」，期結合高等教育與社會企業，吸引更多學生關注、投入社企生態圈的建立。我們邀請創業家、創投、會計師與律師等專家分享經驗，並安排學生與多家社企面對面交流，並輔導社企撰寫公益報告書。國泰相信溝通與資訊透明是社會大眾對企業的信任基礎，因此，我們在扶植社企時，將推動資訊揭露作為重點項目，響應台灣公益團體自律聯盟為促進社會大眾對非營利組織的認識及信任，進行「落實財務透明」與「良善治理」之倡議，於 2015 年支持自律聯盟規劃台灣社會企業公益報告書初版架構，並於該年度支持 20 家社企出版公益報告，促進台灣社會企業的資訊揭露與社群建立。

目標

國泰卓越幸福計劃將持續與大學合作「專業師資培育」課程，配合公司策略培養東南亞國際人才。

越南大樹計畫

國泰世華銀行於越南地區發展有成，除積極開拓當地市場、強化營運規模，也大力支持公益活動。2008 年開辦的越南大樹計畫，與當地「丁善理紀念基金會」合作，並透過「勸學會」調查需要補助的學童名單，每年辦理 2 次助學金捐贈，累計已捐贈逾 48 億越盾助學金。2015 年共捐贈 7.2 億越盾，嘉惠 1,200 名學童，使其能順利上學。

協助新住民潛力發展

企業因為社會的需要而存在，因此國泰積極辨識社會變遷而產生的議題。早在 10 年前，國泰就開始關注新住民改變台灣人口結構的趨勢，成為台灣最早關懷新住民議題的企業。隨著時間演進，今日的小學校園中平均每 10 位學生，就有 1 位是新住民二代，所以，我們將重點由「新住民生活適應」轉向「新住民二代教育」並積極培養、招募東南亞國際人才。

卓越幸福計畫：深化多元教育、培育國際人才

推動校園多元文化，老師扮演關鍵的角色。配合近年來國泰積極布局東南亞，國泰金控已於越南完成「壽險、銀行」策略布局，也將公益結合公司發展策略，於 2013 年啓動「卓越幸福計畫」，共開設 6 個越語班，贊助 19 組親師生團隊回越南訪視，並將赴越經驗發展成教案，深化台灣校園多元文化教育。此計畫成效獲教育部青睞，國泰也成為推動教育部「樂學計畫」唯一民間單位。

此外，國泰人壽自 2012 年起舉辦「國泰人壽越南留學生保險體驗營」，規劃包含保險產業介紹、團隊合作、投資理財及 DISC (Dominance、Influence、Steadiness、Compliance) 個人特質測驗分析等課程，積極與在台越南留學生互動。2015 年，為發揮集團綜效，擴大舉行體驗營活動，邀請國泰產險與國泰世華銀行共同參與，展現集團優勢與打亞洲盃的企圖心。體驗營累計參加超過 300 人次，其中有 10% 的學員進入面試流程，並順利招聘多位越籍菁英。

二手義賣做環保散播愛

國泰慈善基金會動員霖園志工團的力量，於北中南在地的社福機構合作舉辦 4 場大型二手物義賣活動，年度義賣所得 474 餘萬元，全數投入貧困新住民及單親家庭子女教育、課輔，協助弱勢學童發展，並為環境保護盡一份力。

偏鄉學童圓夢計畫

延續對學童教育的重視，國泰在公益策略上持續創新，推行具「翻轉教育」元素，以學生為主體、建構自主學習能力為核心的「圓夢計畫」。該計畫自 2013 年起由國泰人壽慈善基金會主辦，跳脫過去單向的捐贈形式，改以「設標、達標、圓夢」之方式，每年提供逾百萬元的圓夢獎金，鼓勵偏鄉學童相信自我、敢於挑戰。

此外，學童完成目標後，還將獲邀參加集結國泰集團資源的「兒童成長營」，營隊內容包含【國泰醫院】的小小醫學營、【國泰人壽】的風險管理闖關遊戲、【國泰世華銀行】的理財課程、【國泰女籃】的小小國手體驗活動、【喜來登飯店】的西餐禮儀課及【雲門舞集】的兒童肢體律動課，藉由各種體驗活動，啓發學童的潛能，培養自信同時開拓視野。圓夢小學之一的明德國小校長分享道：「兒童成長營，不但在老師們的心中點燃熱忱，課程的安排也打開孩子們的世界，是一趟很棒的旅程。」

總計三屆的「國泰圓夢計畫」，直接幫助 31 間小學，超過 500 位偏鄉孩童，並間接影響當地社區、鄰里、周遭學校師生、國泰志工等累積影響逾萬位，並創造出許多感人的圓夢故事。

「國泰圓夢計畫」三屆總計幫助 31 間小學，超過 500 位偏鄉孩童，並間接影響當地社區、鄰里、周遭學校師生、國泰志工等累積影響逾萬位。

力里國小學童成功圓夢，復興瀕危的 300 年部落文化

獲選為台灣世界遺產潛力點的老七佳部落位於屏東縣，300 多年前排灣族人居住在老七佳的石板屋，後因洪水侵襲、颱風破壞而嚴重毀損。透過力里國小學童參與「圓夢計畫」，部落與國泰共同修復該部落「格局最完整」卻「有消失危險」的排灣石板屋。孩童挑戰傳統射箭技藝，積極傳承部落文化，重現強韌的生命力。在石板屋修復落成儀式中，移居新部落的原鄉居民齊聚一堂，以傳統的祖靈祭與排灣舞蹈向祖靈表達敬意、慶祝達到文化傳承的夢想。老七佳協會理事長更激動的表示：「這是歷史性的一刻！對自身排灣文化陌生的孩童，透過國泰學童圓夢計畫能夠重新認識部落，也讓部落重新看見永光！從圓夢宣誓、傳統射箭，達成目標，到修復石板屋，文化上的意義非常深遠，成功點燃部落文化傳承的火花，並展現永續傳承的力量。」

老七佳石板屋計畫

經長年風雨沖刷，石板屋有消失的危險

力里國小孩童勤練傳統射箭，力爭達標

達標後，孩童學習排灣耆老的建築智慧

圓夢！石板屋修復落成

扶持體育圓夢計畫

國泰相信「圓夢精神」可以成為學童改變人生的契機，因此，我們長期挹注資源扶植體育人才，希望能一圓年經選手的體育夢。2015 年是豐收的一年，國泰多年支持的各項體育選手與團隊都展現亮眼的成績。但是我們不因此自滿，國泰持續攜手外部夥伴，一方面為懷抱體育夢的青年選手圓夢，另一方面也希望在運動與競賽的過程中，學童能夠學習團隊合作和互相尊重，培養運動家精神。

桌球

於民國 91 年成立的國泰女桌相對之下年輕，球員卻已包括多位揚名國際的國手，今年度更獲多項佳績，包括世界青少年年終總決賽單打冠軍、泰國青少年公開賽單打冠軍及世界大學運動會團體亞軍等。

棒球

棒球是臺灣的國球，長期以來，國泰致力於推動健全的棒球發展環境，我們認為要培養出頂尖的球員需要從基層開始深耕，因此，國泰與知名職棒選手合作，將對棒球的熱情推廣到更多小球員的心中。

國泰與陳偉殷合辦棒球訓練營已邁入第四屆，由陳偉殷擔任總教練並有強大團隊相助，包含曾任日本職棒體能教練、擁有專業運動科學經歷、現任波拉斯訓練中心的日籍體能訓練師。系列活動尚包含陳偉殷與國泰世華銀行合作成立公益信託基金，以及走入校園，分享自身逐夢經驗、鼓勵年輕學子勇敢追夢的「夢想講堂」，和到偏鄉學校擔任一日棒球教練的「夢想傳承」。

籃球

籃球是臺灣校園中最受歡迎的運動之一，許多年輕選手也都懷抱前進 NBA 的夢想。國泰 NBA Youth Madness 以圓夢精神出發，與 NBA 長期合作，舉辦 Youth Madness 三對三籃球錦標賽，吸引超過 100 所大專院校的學生參加，與 NBA 球星和啦啦隊共襄盛舉。優勝隊伍可贏得高額獎學金；冠軍隊伍更能獲得美國 NBA 圓夢之旅。

國泰發現許多年輕朋友懷抱成為體育記者的夢想，因此特別規畫「校園體育記者選拔賽」，邀請所有想成為 NBA 體育記者的同學參與，最終優勝者成為「2015 國泰 NBA Youth Madness」冠軍隊伍的隨行記者，一起到美國圓夢。此外，國泰人壽自民國 58 年起成立國泰人壽女子籃球隊，長期投入選手培訓，截至目前已培植 60 餘位國手與教練，代表台灣出征奧運、亞運等國際賽事，為國爭光，2015 年更締造 WSBL 女子超級籃球聯賽、UBA 大學籃球聯賽及 HBL 高中籃球聯賽三冠后的輝煌紀錄。

善用風控職能，精進損害防阻計畫

2015 年，國泰產險持續精進「損害防阻專案」，從 2012 年以損害防阻專業與統計理賠經驗推出「不意外學園」後，2014 年再運用交通事故理賠的經驗成立「零事故研究所」網站，並於 2015 年將損害防阻專案擴至機車族，與新竹安全駕駛教育中心合作推廣「不意外騎士」，針對最容易發生事故的青少年為對象，推廣正確的安全駕駛觀念。

損害防阻專案精進歷程

2012 不意外學園 — 國小學童
- 校園安全實地檢
- 測校安宣導活動
- 校園環境實際改善

2014 零事故研究所 — 成年汽車駕駛人
- 駕駛人適性診斷
- 危險感知測驗

2015 不意外騎士 — 青少年機車騎士
- 機車安全駕駛課程

不意外學園專案重點績效

- 投入超過 **250** 萬元
- 截至 2015 年共接觸 **64** 所學校
- 接觸超過 **12,000** 名學生及民眾

不意外學園

經理賠資料分析後，國泰產險發現校園意外事故最常發生在「國小」。因此，國泰產險於 2012 年開始運用「損害防阻」的核心能力，規劃「不意外學園」活動。截至 2015 年，共檢測了 64 所國小，接觸了超過 12,000 名國小、幼兒園學童，地點橫跨 12 個縣市，投入超過 250 萬元，幫助 24 所學校進行風險改善。

零事故研究所

根據衛生福利部 2012 年統計，運輸事故傷害佔青年人主要死因之首，又根據交通部統計，交通事故有 9 成是人為因素，因此，從 2013 年開始，國泰產險運用在交通事故理賠的經驗，與學界合作，並配合國外已有官方採納的考照測試系統，於 2014 年成立「零事故研究所」網站，開發「駕駛人適性診斷」及「危險感知測驗 - 台灣版」兩種測試，並提供安全駕駛資訊及情報，希望降低台灣交通事故的比例。

不意外騎士

台灣車禍事故中，機車事故約佔 60%，其中死亡者年齡又以青少年 18 至 20 歲為最高。有鑑於此，國泰產險以「安全駕駛」為宗旨，與新竹安全駕駛教育中心合作，結合「危險感知」、「適性診斷」兩種測驗方式，並針對最容易發生事故的青少年為對象，推廣正確的安全駕駛觀念。

損害防阻研討會

隨著時代變遷，企業的保險意識增強，但除了事後的損失填補之外，產險公司更需著重事前的保險諮詢與專業服務。國泰產險始終在事前預防的領域上提供客戶最佳建議，降低損失機率，從 2005 年開始，便舉辦一系列的損防研討會，累積至今將近 30 場次，參加客戶數超過 3,000 人次，為業界規模最大的高品質研討會。而 2015 年，國泰產險也持續舉辦損防研討會，總計共舉辦 3 場，共有 302 人次參與，整體滿意度達 98% 以上，深獲客戶好評。

根據世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 發布《2015 年全球風險報告》，前十大最具影響力的風險中，近 50% 的風險與氣候變遷與生態系統息息相關，氣候的風險影響已間接影響到企業的發展。此外，氣候變遷、水資源短缺、糧食安全及生態系統衰退等議題已成為全球企業或經濟邁向永續發展的主要驅策力。因此，國泰亦將因應前述風險為自身綠色行動的永續驅動力。

維護自然資源資本

2015 年底在巴黎召開的「巴黎氣候峰會」(COP21) 已將氣候變遷、減少災害風險、發展綠色融貸及永續的相關議題納入全球治理架構中，企業紛紛採取各種實際作為與倡議行動，以展現自身決心。國泰身為地球村的一份子，也很樂意為地球的環境保護盡一份心力，我們已擬訂相關策略如下：

策略一

以綠色管理發揮影響力

國泰致力推動溫室氣體減量及環保節能理念，積極發揮金融產業在供應鏈中角色，攜手合作企業與員工共同努力，實踐綠色金融目標。

策略二

積極參與綠色活動倡議

國泰積極響應國內外倡議，每年回覆英國碳揭露專案 (CDP) 問卷，運用國際標準自我要求，同時參與綠色外部網絡，與相關企業或組織共同為地球環境努力。

氣候變遷風險及因應

2015 年 12 月底，巴黎氣候峰會 (COP21) 與會的 195 個國家一致通過減緩全球暖化步調，台灣亦於 2015 年 7 月底通過「溫室氣體減量及管理法」，顯見全球對氣候變遷議題的重視。身為地球村一份子的國泰，也非常正視氣候變遷議題，已藉由風險辨識逐步掌握因應機會，並分別在組織管理、能源暨採購管理、溫室氣體盤查類到國際倡議活動支持進行相關作為，希冀透過實際行動，為地球的環境盡一份心力。

面向	國泰因應的措施
組織面	• 成立國泰金控「企業永續委員會」，直接隸屬董事會，旗下設立「綠色營運小組」，負責金控暨子公司綠色運營管理。 • 委員會另設立「責任商品小組」，負責綠色金融商品及服務的研發與推廣。
營運面	• 各大樓陸續導入 ISO 能源暨環境管理系統。 • 擴大金控暨子公司營運據點之溫室氣體盤查。 • 興建「綠建築」大樓及銀行「太陽能分行」。 • 持續響應政府「綠色採購」政策。
揭露面	• 每年定期於「企業社會責任報告書」、「財務年報」及官網「企業永續專區」揭露 ESG 相關資訊。
倡議面	• 簽署 CDP 旗下專案「Road To Paris」、「水」及「森林」倡議活動。 • 每年度回應英國碳揭露 (CDP) 問卷、道瓊永續指數 (DJSI) 問卷。 • 參與「低碳投資登入平台」。
教育面	• 贊助氣候與環境 NGO 相關活動。 • 培訓環境教育種子教師。

擴大溫室氣體盤查

2013 年國泰金控李長庚總經理簽署「國泰金控暨子公司溫室氣體減量管理宣言」，3 年共完成 46 個重要據點盤查。2015 年底，國泰金控企業永續委員會綠色營運小組決議，2016 年將配合 ISO50001 的導入持續擴大國泰人壽盤查範圍，而國泰世華銀行也規劃於 3 年內完成全台 165 家分行之溫室氣體排放盤查。

2015 年國泰金控範疇一之排放量為 1,174.815 公噸 CO_2e(註 1、註 2)，主要以化糞池、冷媒使用設備、公務車用油為主，範疇二則以大樓用電為主，排放為 18,328.139 公噸 CO_2e(註 3)，其他商務旅行、員工差旅、投資租賃部分則為範疇三之盤查範圍。國泰金控整體碳排放以電力使用占比最高 (約 94%)，另 2015 年溫室氣體排放密度為 1.63 公噸 CO_2e/ 人 (註 4)。

註 1. 汽油、柴油 (固定源)、柴油 (移動源) 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 (6.0.2 版本 2016/02)」，分別為 2.361 $KgCO_2e/L$、2.615 $KgCO_2e/L$ 及 2.651 $KgCO_2e/L$ 計算，全球暖化潛勢採 1995 年 IPCC 第二次評估報告。

註 2. 生質柴油推估之 CO_2 排放係數為 1.683 公噸 CO_2/ 公秉；甲烷排放係數為 0.0000713 公噸 CH4/ 公秉；一氧化二氮排放係數為 0.0000143 公噸 N2O/ 公秉。

註 3. 電力係數採用經濟部能源局公告最新之 103 年度電力排放係數 0.521 公斤 CO_2e/ 度。

註 4. 2015 年溫室氣體排放密集度之計算公式，分母為盤查範圍員工人數。

▼ 國泰金控溫室氣體排放狀況

	2014 年	2015 年
範疇一排放量 (公噸 CO_2e)	1,056.38	1,174.82
範疇二排放量 (公噸 CO_2e)	15,794.52	18,328.14
排放量加總 (公噸 CO_2e)	16,850.90	19,502.95
能耗量加總 (GJ)	115,660.18	132,684.07
人均能耗量 (GJ/ 人)	13.14	11.06 (註 1)

註 1: 盤查範圍員工人數 -2014 年為 8,800 人；2015 年為 11,993 人。

註 2: 因某一據點電費發現統計表單公式連結有誤，導致電力數據統計有落差，已修正並經第三者驗證機構重新查證，更新 103 年證書之總排碳量。

目標

國泰世華銀行 **3** 年內完成全台 **165** 家分行之溫室氣體排放盤查。

國泰能源減量績效顯著，2015 年榮獲經濟部頒發「績效卓越節能企業」殊榮。

LEED

國泰置地廣場 (A3) 於 2015 年獲內政部頒發「黃金級綠建築標章」及「LEED 美國綠建築協會黃金級 (Gold) 綠建築認證」。

2015 年國泰除進行溫室氣體減量外，也於公司內部加強宣導「資源回收利用」及水資源減量，各盤查數值如下所示。

▼ 國泰金控暨旗下子公司近二年用電情況

2014		2015	
總量 (千瓦) 30,315,782	人均 (千瓦) 3444.98	總量 (千瓦) **35,178,796**	人均 (千瓦) **2933.28**

▼ 國泰人壽總公司大樓與國泰世華銀行總公司大樓近二年用水情況

2014		2015	
總量 (噸) 80,171	人均 (噸) 28.3	總量 (噸) **82,443**	人均 (噸) **28.12**

▼ 2015 年國泰活動資源回收統計 (公斤 / 年)

活動場次	廢紙	廢鐵鋁罐	廢寶特瓶	廢電池	廢光碟片
2 場	48	143	25	92	28

▼ 2015 年國壽總公司大樓資源回收數量 (公斤 / 年)

回收項目	2014 年	2015 年
廢電池	42	131
廢紙	47,230	40,810
廢塑膠	877	510
廢鐵類	624	431

▼ 2015 年國泰世華銀行資源回收數量 (公斤 / 年)

回收項目	2014 年	2015 年
廢電池	5	無
廢紙	13,520	13,713
廢塑膠	1,645	287
廢鐵類	106	107

國泰世華銀行高雄明誠分行於 2015 年榮獲「高雄市光電智慧建築認證」。

節能管理與綠能建築

自 2012 年起，國泰響應經濟部「金融業、餐飲業及鞋店業自願性節約能源簽署大會」三年節能 5% 專案，並以 2011 年能源使用量為基準訂定行動方案，三年共計執行 27 項自願性節能措施，共計節省 779,125 度電，三年節效益達 5.1%，並於 2015 年榮獲經濟部頒發「績效卓越節能企業」殊榮。

國泰人壽落實執行大樓能源暨環境管理，2014 年總用電量降幅達 4.73%，並於 2015 年榮獲台北市政府「節能領導獎 - 工商產業甲組第三名」殊榮，另國泰人壽總公司大樓參加 2015 年台北市政府產業發展局「臺北市商業大樓節能標示計畫」，持續榮獲得大樓節能標章，為國泰在綠色營運成果增添更多佳績。

而裝設太陽能板的國泰世華銀行高雄明誠分行，也因於設備發電量、能源轉換率、建築特色及智慧化能源監控等評比中表現傑出，榮獲「高雄市光電智慧建築認證」；此外，國泰人壽 2015 年興建完成的台北市信義區國泰置地廣場，亦因節能設計佳，取得內政部頒發「黃金級綠建築標章」及「LEED 美國綠建築協會黃金級 (Gold) 綠建築認證」。

國泰置地廣場獲得黃金級綠建築認證

綠色採購

為持續響應政府「綠色採購」政策，國泰優先採購環保標章產品以及經環保署認定符合之再生材質、可回收、低汙染的產品。2015 年國泰以高達 2.04 億元的綠色採購量，以金融業第一之姿連續六年獲得環保局「綠色採購績優單位表揚」。

國泰控榮獲綠色採購績優單位表揚

▼ 國泰供應商管理步驟

1	開放新的供應商登錄	開放新的供應商於採購平台自行登錄並填寫基本資料，成為具備「一般供應商」資格。
2	核准交易供應商資格	具備「一般供應商」資格需再填寫進階資料，經各公司採購單位核准成為「交易供應商」，得另須遵守環境保護守則、職安與衛生管理守則、勞工人權守則、道德規範守則等。
3	與交易供應商簽訂合約	供應商需遵守合約內條例之企業社會責任 (簡稱 CSR) 條款。
4	對交易供應商進行評鑑與汰換	金控暨子公司每年評鑑交易供應商，評鑑分數如低於標準將要求提出改進方案，未符合期待將告知停止採購。
5	到交易供應商實地查核	各公司得依業務需要至交易供應商進行實地查核作業，經發現缺失可要求改善與複查。
6	交易供應商之分享交流	透過供應商產品技術說明，優先採購符合再生材質、可回收、低汙染或省能源條件產品。

供應商管理

金融業在供應商管理上，雖然相較於其他產業較無直接關聯，但國泰重視自身於供應鏈中的責任與影響力，更加重視國際環保趨勢，落實綠色供應商管理。

國泰除了把關供應商所提供的產品品質、交期與價格外，同時也關注往來供應商是否有落實環境保護、職業安全與衛生管理、勞工與人權道德規範等，並訂定往來供應商的管理流程。

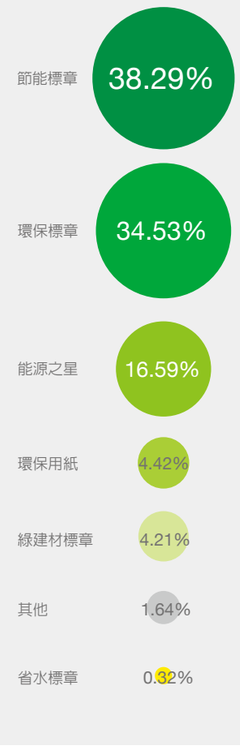
保經保代管理

與保險息息相關的保經代公司為我們的重要供應商，國泰人壽訂有「國泰人壽保險公司業務人員及保險經紀人代理人績效考核及酬金支付準則」以進行品質管控，其規範內容主要針對保經代公司年度新契約招攬及不當招攬件數進行控管與品質維護，2015 年定期檢查件數共 8,755 件，若其不符合標準，公司有續約與否之管控機制。

2.04 億元

2015 年國泰以高達 2.04 億元的綠色採購量，連續六年獲得台北市環保局「綠色採購績優單位表揚」。

2015 年綠色採購比例圖



綠色倡議

國泰定期邀請外部環境教育講師授課，2015 年舉辦了《關渡自然生態公園》及《生態工作假期》等專題演講，讓同仁了解如何透過自己的雙手，幫助社區維護並進行歷史建物保存行動，培養與大自然友善共存共榮的觀念。此外，國泰亦贊助或支持多項環境倡議活動。

簽署「水」及「森林」倡議

2015 年是氣候變遷議題進行重大變革的一年，隨著巴黎氣候峰會的舉行及決議，將使得國際對於氣候變遷更加重視，而 CDP 在推動自然資源的量能亦將日益漸增。有鑑於此，國泰除了簽署氣候變遷倡議外，更於 2015 年簽署英國 CDP「水揭露專案」及「森林足跡揭露專案」，以作為未來進行責任投資、授信風險管理的主要基礎。

森林大辯論賽

森林面積占台灣國土近 60%，是台灣重要資產。國泰秉持維護台灣生態的理想，於 2015 年贊助環境品質文教基金會、中華林學會舉辦「台灣森林大辯論賽」，並以全國大專院校學生為對象，就台灣、世界所關心的森林議題進行思考，共同為台灣獨有的森林生態系統維護盡一份心力。

響應舊手機捐贈，攜手搶救雨林資源

據研究，目前全世界砍伐雨林所損失的 CO_2 吸收量，比全球交通工具所排放的 CO_2 量還大，且雨林的消失速度還在不斷的增加，最大的原因在於盜伐。國泰於 2015 年與台灣青年氣候聯盟 (TWYCC) 合作，串聯多所大學進行手機回收，再轉交由「Rainforest Connection」組織，將舊手機與太陽能發電裝置改造為檢測伐木聲波的感測器，讓森林巡守員於第一時間找到盜伐者，讓生物遠離森林系統的破壞。響應學校超出原訂計畫近一倍，共計 24 所大學、1 個單位響應，活動總共蒐集 304 隻手機，預計可以監控 912 平方公里的雨林。

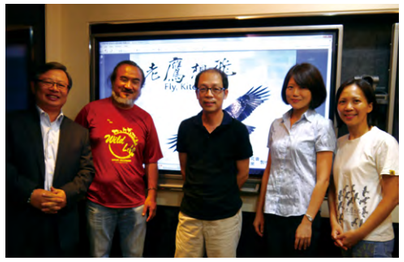
國泰串聯多所大學，藉由手機回收計畫關懷森林資源

氣候行動培訓營

為促進台灣青年與全球環境議題接軌，國泰金控 2015 年贊助台灣青年氣候聯盟舉辦「Taiwan Power Shift」氣候行動培訓營，透過各項活動影響參與者，更希望參與者自主發起後續的行動，影響社區與校園。2015 年於台北、高雄兩地舉辦兩場，來自四個國家共 140 人參與，並邀請超過 10 個環境團體進行研討，讓學員能夠創造更具影響力的後續行動。

國泰綜合證券贊助老鷹想飛公益電影

國泰長期支持關懷台灣本土之紀錄片，秉持一貫的人文關懷視野，從《台灣黑狗兄》、《看見台灣》等影片後，再度於 2015 年舉行 2,000 人次的電影欣賞活動，邀請員工與客戶觀賞生態紀錄片《老鷹想飛》，探索台灣猛禽黑鳶 (老鷹) 瀕臨絕種的原因；2016 年並與該片製片團隊及台灣猛禽協會贊助合作，於全台老鷹主要棲息地之鄉鎮小學啓動 30 場「行動電影院」計畫，喚起人地共生的環保意識，極具教育意義。



國泰綜合證券贊助老鷹想飛公益電影

Appendix

GRI (Global Reporting Initiative) G4.0 對照表 54

聯合國全球盟約對照表、台灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」 58

社會責任指引 (ISO 26000) 對照表 59

永續會計原則 (SASB)、聯合國永續發展目標 (SDGs) 60

GRI（Global Reporting Initiative）G4.0 對照表

一般標準揭露

指標	說明	對應單元	頁次
	策略與分析		
G4-1	提供組織最高決策者的聲明	董事長的話	4-5
	組織概況		
G4-3	說明組織名稱	報告書資訊	0
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	報告書資訊	1
G4-5	說明組織總部所在位置	報告書資訊	0
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名稱	創造財務與誠信資本	0
G4-7	所有權的性質與法律形式	創造財務與誠信資本	14
G4-8	說明組織所提供服務的市場	創造財務與誠信資本	13
G4-9	說明組織規模	報告書資訊	0
G4-10	員工組成	孕育人力資本	31-32
G4-11	受集體協商協訂保障的總員工數比例	孕育人力資本	31
G4-12	描述組織的供應鏈	維護自然資源資本	51
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	報告書資訊 / 維護自然資源資本	13~14/51
	對外部倡議的承諾		
G4-14	說明組織是否具有因應相關的預警方針	創造財務與誠信資本	12
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	創造財務與誠信資本 / 提升智慧資本	15/28~29
G4-16	列出組織參與的公協會和國家 / 國際性倡議組織	創造財務與誠信資本 / 提升智慧資本	15/28~29
	鑑別重大考量面		
G4-17	列出組織合併財務報表	創造財務誠信資本	13~14
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	資訊揭露與利害關係人議合	0
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	資訊揭露與利害關係人議合	0
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	資訊揭露與利害關係人議合	0
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	資訊揭露與利害關係人議合	0
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	資訊揭露與利害關係人議合	0
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	資訊揭露與利害關係人議合	0
	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	資訊揭露與利害關係人議合 / 經營環境與價值創造模型	0/8~9
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	資訊揭露與利害關係人議合 / 經營環境與價值創造模型	0/8~9
G4-26	說明與利害關係人議合的方式	資訊揭露與利害關係人議合 / 經營環境與價值創造模型	0/8~9
G4-27	說明關鍵議題與關注事項，及組織如何回應	資訊揭露與利害關係人議合 / 經營環境與價值創造模型	0/8~9

指標	說明	對應單元	頁次
	報告書基本資料		
G4-28	提供資訊的報告期間	報告書資訊	0
G4-29	上一次的報告日期	報告書資訊	0
G4-30	報告週期	報告書資訊	0
G4-31	提供回答報告的相關問題聯絡人	報告書資訊	0
G4-32	說明組織所選擇的依循選項	報告書資訊	0
G4-33	說明組織為報告書尋求外部確信的政策及做法	報告書資訊	0
	治理		
G4-33	說明組織的治理結構	創造財務與誠信資本	12~19
	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	國泰金控企業永續委員會進程	6~7

特定標準揭露

重要考量面		指標	說明	對應單元	頁次
經濟績效指標	經濟績效	DMA	特定管理方針揭露（金融業補充）	創造財務與誠信資本	12~19
		EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效	13~14
		EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務及風險機會	金融與美好社會	24~25
	市場形象	DMA	管理方針揭露	孕育人力資本	30~32
		EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資比例	人員雇用與薪酬	30~32
		EC6	在重要營運據點雇用當地居民為高階管理階層比例	人員雇用與薪酬	30~32
	間接經濟衝擊	DMA	特定管理方針揭露	經營環境與價值創造模型	8~9
		EC8	顯著間接的經濟衝擊，包含衝擊程度	經營環境與價值創造模型	8~9
環境績效指標	產品和服務	DMA	管理方針揭露	提升智慧資本	20~27
		EN27	降低產品和服務對環境衝擊程度	金融與美好社會	24~25
	整體情況	DMA	一般管理方針揭露	提升智慧資本	20~27
		EN31	按類別說明總環保支出及投資	金融與美好社會	24~25
	能源	DMA	特定管理方針揭露	維護自然資源資本	48~52
		EN3	組織內部能源消耗量	擴大溫室氣體盤查	49~50
		EN5	能源密集度	擴大溫室氣體盤查	49~50
		EN6	減少能源消耗	擴大溫室氣體盤查	49~50
		EN7	降低產品和服務的能源需求	金融與美好社會	24~25

重要考量面		指標	說明	對應單元	頁次
環境績效指標	排放	DMA	特定管理方針揭露	擴大溫室氣體盤查	49~50
		EN15	其他間接溫室氣體排放量 (範疇一)	擴大溫室氣體盤查	49
		EN16	其他間接溫室氣體排放量 (範疇二)	擴大溫室氣體盤查	48
		EN17	直接溫室氣體排放 (範疇三)	擴大溫室氣體盤查	49
		EN18	溫室氣體排放強度	擴大溫室氣體盤查	49~50
		EN19	減少溫室氣體的排放量	擴大溫室氣體盤查	49~50
社會績效指標	勞 / 僱關係	DMA	一般管理方針揭露	孕育人力資本	30~38
		LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	人員僱用與薪酬	31
		LA2	按重要營運據點劃分，提供給全職員工的比例	人員僱用與薪酬	31~32
	訓練與教育	DMA	一般管理方針揭露	孕育人力資本	30~38
		LA9	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	人員僱用與薪酬	31~32
		LA10	強化員工持續受僱能力及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	策略人才養成	34~36
		LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	策略人才養成	35
	員工多元化與平等機會	DMA	一般管理方針揭露	孕育人力資本	30~38
		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別員工組成	孕育人力資本	30~31
	投資	DMA	特定管理方針揭露	孕育人力資本	30~38
		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	人員僱用與薪酬	31~32
		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	策略人才養成	35
	不歧視	DMA	一般管理方針揭露	孕育人力資本	30~38
		HR3	歧視事件總數，以及組織採取的改善行動	職場自由與性別平權	37
	評估	DMA	一般管理方針揭露	孕育人力資本	30~32
		HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點之總數和百分比	孕育人力資本	30~32
	反貪腐	DMA	一般管理方針揭露	創造財務與誠信資本	12~19
		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	經營績效 / 防止舞弊、強化業務控管及法令遵循	13/17
		SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	健全永續治理機制	16~19
		SO5	已確認的貪腐事件及所採取的行動	健全永續治理機制	16~19
	產品及服務標示	DMA	特定管理方針揭露	提升智慧資本	20~27
		PR3	依組織資訊與標示程度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百分比	提升智慧資本	20~27
		PR5	客戶滿意度調查結果	重視顧客權益	40

重要考量面		指標	說明	對應單元	頁次
社會績效指標	行銷溝通	DMA	一般管理方針揭露	強化社會關係資本	40~42
		PR6	禁止或有爭議產品的銷售	強化售後責任與客訴機制	40~41
		PR7	按結果分類劃分，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	強化社會關係資本	40~42
	顧客隱私	DMA	一般管理方針揭露	強化社會關係資本	40~42
		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	客戶服務品質及滿意度管理	40
	產品組合	FS1 / DMA	應用於事業體的具體環境 / 社會因素的政策	金融與美好社會	24~27
		FS2 / DMA	事業部面對環境 / 社會風險的評估及篩選程序	金融與美好社會	24~27
		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	責任投資與放貸	28~29
		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	供應商管理	51
		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	責任投資與放貸	28~29
		FS6	各項業務所占的百分比 (按特定地區 / 規模 / 行業區分)	經營績效	13~14
		FS7	為社會帶來實質價值所設計的產品和服務	金融與美好社會	26~27
		FS8	為環境帶來實質價值所設計的產品與服務	金融與美好社會	24~25
	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	經營績效	13
	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	金融與美好社會	24~26
		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	責任投資與放貸	28~29
		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	金融與美好社會	24~26
	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	金融與美好社會	26~27
		FS14	改善弱勢族群享有金融服務的倡議行為	金融與美好社會	26~27
	產品及服務標示	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務政策	風險控管與商品研發	21
		FS16	依受益者種類區分，協助人們提高金融知識的倡議行為	提升智慧資本	20~27

聯合國全球盟約對照表、台灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」

分類	主要議題	對應單元	頁次
人權	聯合國全球盟約對照表		
	企業應支持並尊重國際公認的人權	孕育人力資本	31-32
	保證不與踐踏人權者同流合汙	孕育人力資本	31-32
	在企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	工作與生活平衡	37-38
	上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法		
	非擔任主管職務之員工人數、年度員工福利費用與前一年度之差異	人員僱用與薪酬	31
勞工標準	聯合國全球盟約對照表		
	消除一切形式的強迫和強制勞動	孕育人力資本	31-38
	確實廢除童工	工作與生活平衡	37
	消除就業和職業方面的歧視	工作生活平衡	37
環境	聯合國全球盟約對照表		
	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	維護自然資源資本	48~52
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	維護自然資源資本	48~52
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	維護自然資源資本	48~52
	上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法		
	企業金融商品或服務之環境面具體政策	金融與美好社會	24~25
反腐敗	聯合國全球盟約對照表		
	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	防止舞弊、強化業務控管及法令遵循	17
社會	上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法		
	企業金融商品或服務之社會面具體政策	金融與美好社會	26~27
供應商	上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法		
	鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險對環境面要求的作業流程，以達到績效指標	供應商管理	51
	鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險對社會面要求的作業流程，以達到績效指標	保經保代管理	51

社會責任指引（ISO 26000）對照表

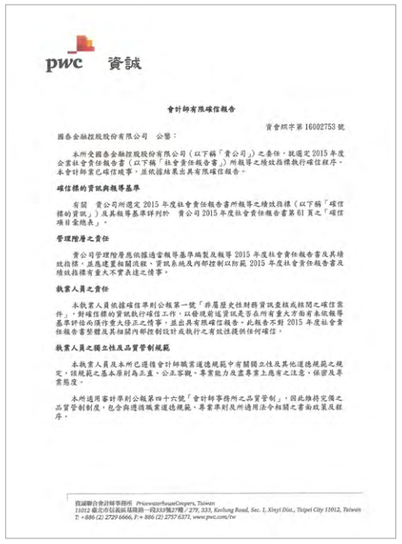
分類	主要議題	對應單元	頁次
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	國泰金控企業永續委員會進程	6-7
人權	符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險	孕育人力資本	30~38
	處理人權的風險處境	孕育人力資本	30~38
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	資訊透明與公開	15~17
	解決委屈	孕育人力資本	30~38
	不可歧視弱勢族群	孕育人力資本	30~38
	保障公民與政治權	孕育人力資本	30~38
	保障經濟、社會與文化權	孕育人力資本	30~38
	保障基本工作權利	孕育人力資本	30~38
勞動實務	促進就業及聘僱關係	孕育人力資本	30~38
	工作條件與社會保護	孕育人力資本	30~38
	保持社會對話	孕育人力資本	30~38
	維護工作的健康與安全	孕育人力資本	30~38
	人力發展與訓練	潛力人才扶植	33~36
環境	污染預防	維護自然資源資本	48~52
	永續資源利用	維護自然資源資本	48~52
	氣候變遷減緩與適應	維護自然資源資本	48~52
	環境保護、生物多樣性與自然棲地修復	維護自然資源資本	48~52
公平運作實務	反貪腐	防止舞弊、強化業控管及法令遵循	17
	負責任的政治參與	健全永續治理制度	16~19
	公平競爭	創造財務與誠信資本	12~19
	促進產業價值鏈的社會責任	供應商管理	51
	尊重智慧財產權	強化社會關係資本	39~42
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	風險控管與商品研發	21
	保護消費者的健康與安全	強化社會關係資本	39~42
	支持可持續消費	強化社會關係資本	39~42
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	重視顧客權益	40~42
	消費者資料保護與隱私	重視顧客權益	40~42
	保障享用服務權	重視顧客權益	40~42
	教育及提高意識	強化社會關係資本	43~47
社區參與及發展	社區參與	強化社會關係資本	43~47
	投資社區	強化社會關係資本	43~47
	創造就業	潛力人才扶植	33~34
	發展科技	行動金融體驗	22~23
	幫助增加財富與收入	提升智慧資本	21~27
	推廣教育及文化	強化社會關係資本	43~47
	推廣健康	強化社會關係資本	43~47
	盡責任投資	責任投資與放貸	28~29

永續會計原則 (SASB)、聯合國永續發展目標 (SDGs)

分類	主要議題	對應單元	頁次
環境	永續會計原則 (SASB)		
	溫室氣體排放	擴大溫室氣體盤查	49
	能源管理	維護自然資源資本	50
	廢棄物管理	維護自然資源資本	50
	生物多樣性衝擊	永續綠色活動倡議	52
	水資源循環及管理	擴大溫室氣體盤查	50
	燃料管理	維護自然資源資本	50
	聯合國永續發展目標 (SDGs)		
	終止飢餓、確保食品安全、營養及永續農業	維護自然資源資本	48~52
	確保永續管理水資源及公共衛生	維護自然資源資本	48~52
	確保能源之可獲取、穩定、永續及現代化	維護自然資源資本	48~52
	採取緊急措施因應氣候變遷及其影響	維護自然資源資本	48~52
社會資本	永續會計原則 (SASB)		
	人權與社區關係	孕育人力資源資本、強化社會關係資本	30~38/43~47
	客戶福利	強化社會關係資本	39~42
	個資安全管理	重視客戶權益	40~41
	公平揭露及商標管理	強化社會關係資本	39~47
	公平行銷及廣告	強化社會關係資本	43~44
	顧客關係可取得性	重視顧客權益	40~41
	聯合國永續發展目標 (SDGs)		
	確保健康生活及促進不分年齡之福祉	工作與生活平衡	36~38
	確保包容與公平之教育與終生學習	策略人才養成	35
	達到性別平權、婦女及女童賦權	工作與生活平衡	37
	建立具包容性、安全、活力及永續的城市和人群聚落	強化社會關係資本	43~47
	確保永續消費及生產模式	提升智慧資本	21~29
人力資本	永續會計原則 (SASB)		
	公平勞動實務	孕育人力資本	30~38
	員工健康、安全及福利	工作與生活平衡	36~38
	多元性與包容性	孕育人力資本	30~38
	補貼及福利	工作與生活平衡	36~38
	雇用、發展及留任	人員雇用與薪酬	31~32
	聯合國永續發展目標 (SDGs)		
	提升永續及包容性的經濟成長、保障就業及人人有適當工作	孕育人力資本	30~38
領導與治理	永續會計原則 (SASB)		
	系統性風險管理	提升風險管理、加強資訊安全	19
	事故與安全管理	提升風險管理、加強資訊安全	19
	商業道德及交易管理	創造財務與誠信資本	15~19
	競爭行為	創造財務與誠信資本	14
	法規及政策影響	健全永續治理機制	16~17
	供應鏈管理	供應商管理	51
	原物料來源	維護自然資源資本	48~52
商業模式與創新	永續會計原則 (SASB)		
	產品與服務生命週期	提升智慧資本	21~27
	資產及營運對於環境社會衝擊	金融與美好社會	24~25
	產品包裝	提升智慧資本	21~27
	產品品質與安全	提升智慧資本	21~27

國泰金控 2015 年企業社會責任報告書確信項目彙總表

編號	項目	標的資訊	頁碼	報導基準
1	董事會績效指標	本公司訂有「董事績效考評準則」及「董事會整體績效」，定期評估董事及董事會的表現。衡量指標中包含：「企業永續與企業社會責任」	18	本公司訂有「董事績效考評準則」及「董事會整體績效」，定期評估董事及董事會的表現。衡量指標中包含：「企業永續與企業社會責任」
2	保險商品評議小組會議	2015 年商品評議小組共計召開 51 次評議會議，總審閱件數為 226 件	21	2015 年國泰人壽保險商品評議小組召開會議次數及審閱件數總和
3	保經保代管理	國泰人壽訂有「國泰人壽保險公司業務人員及保險經紀人代理人績效考核及酬金支付準則」以進行品質管控，其規範內容主要針對保經代公司年度新契約招攬及不當招攬件數進行控管與品質維護，2015 年定期檢查件數共 8,755 件，若其不符合標準，公司有續約與否之管控機制	51	訂有「國泰人壽保險公司業務人員及保險經紀人代理人績效考核及酬金支付準則」及 2015 年國泰人壽保經保代管理定期檢查件數總和
4	客戶滿意度	2015 年電話服務整體績效： 國泰世華銀行 - 82.6% 國泰綜合證券 - 93.7%	40	2015 年依國泰世華銀行統計電話客服整體績效之結果與依國泰綜合證券統計電話客服整體績效之結果
5	企業損防辦理損害防阻研討會	2015 年國泰產險舉辦 3 場損防研討會，參加人次為 302 人	47	2015 年國泰產險針對企業損防辦理損害防阻研討會次數及累積參與人數總和
6	平均非主管職務之員工福利費用	2015 年平均每名非主管職務之員工福利支出費用 (元) 為 1,103,583	31	國泰 2015 年非主管職務之員工福利費用，除以 2015 年非主管職務之員工人數
7	員工平均薪資	基層員工 (含內外勤) 平均薪資優於同業平均水準約 109%	31	104 年國泰非主管職務之員工福利費用除以行政院主計總處國勢普查處同年台灣金融及保險業員工每人每月平均薪資之百分比
8	新進員工人數及離職人數	按性別，新進員工人數及離職人數	32 38	新進員工和離職員工的總數；截至年度結束日之新進及離職之正職員工依結束日於人資系統內之性別及地區進行統計
9	溫室氣體排放	2015 年溫室氣體排放密度為 1.63 公噸 CO_2e/人	49	由外部第三方查驗單位依 ISO 14064-1 盤查及經 ISO 14064-3 進行查證的營運據點當年度所排放之範疇一及範疇二溫室氣體總和，除以查證的營運據點員工數
10	赤道原則	截至 2015 年 12 月 31 日，共有 4 件符合赤道原則融資授信案件，其中「專案融資類」3 件，「過渡性融資類」1 件	29	2015 年國泰世華銀行赤道原則審核案件件數總和
11	太陽能融資貸款	國內電站為 1023 座、總裝機容量達 173.5 百萬瓦 (MW)	25	1. 太陽能發電站：截至 2015 年度結束日，取得能源局出具備案函中所載明之案場數總和 2. 國內授信核貸的總裝機容量：截至 2015 年度結束日，國內總行及分行授信核貸之專案，由能源局出具備案函中所載明之裝機容量總和
12	綠能環保車保險	「綠能環保車保險」至 2015 年底已有 5,126 輛車投保。	25	截至 2015 年符合保險發展中心每年提供新車型號與規格之車輛，與國泰產險正式完成投保件數
13	綠色採購	2015 年度集團綠色採購金額 2.04 億元	51	各綠色採購項目，2015 年間集團採購支出金額總和
14	志工參與	志工參與人次為 5,614 人次	43	2015 年志工參與人次數
15	身心照顧信託	至 12 月底受託管理之身心障礙者安養信託受益人數達 46 位	27	截至 2015 年底，與國泰產險正式成立身心照顧信託之件數總和



pwc 資誠

會計師有限確信報告

資會綜字第 16002753 號

國泰金融控股股份有限公司 公鑒：

本所受國泰金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就選定 2015 年度企業社會責任報告書（以下稱「社會責任報告書」）所載等之績效指標執行確信程序，本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與報導基準

有關 貴公司所選定 2015 年度社會責任報告書所載等之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其報導基準詳列於 貴公司 2015 年度社會責任報告書第 61 頁之「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

貴公司管理階層係依據適當報導基準編製及報導 2015 年度社會責任報告書及其績效指標，並應建置相關流程、資訊系統及內部控制以相關 2015 年度社會責任報告書及績效指標重大不實表達之證據。

執業人員之責任

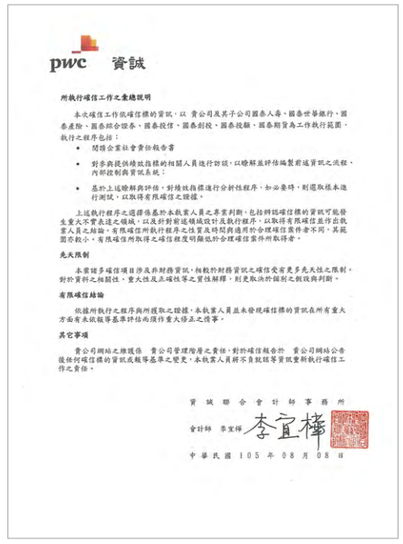
本執業人員依據確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現被認定訊是否在所有重大方面有未依報導基準評估而須作重大修正之證據，並出具有限確信報告。此報告不對 2015 年度社會責任報告書整體及其相關內部控制認定或執行之有效性提供任何確信。

執業人員之獨立性及品質管制規範

本執業人員及本所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為誠實、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意，保密及專業態度。

本所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
11012 臺北市信義區基隆路一段333號27樓 / 27F, 333, Keelung Road, Sec. 1, Xinyi Dist., Taipei City 11012, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2757 6371, www.pwc.com/tw



pwc 資誠

所執行確信工作之重總說明

本次確信工作係確信標的資訊，以 貴公司及其子公司國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信、國泰創投、國泰投顧、國泰期貸為工作執行範圍。執行之程序包括：

- 閱讀企業社會責任報告書
- 對參與提供績效指標的相關人員進行訪談，以瞭解並評估編製資訊之流程、內部控制與資訊系統；
- 基於上述瞭解與評估，對績效指標進行分析性程序，如必要時，則還取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

上述執行程序之選擇係基於本執業人員之專業判斷，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之機械，以及針對前述機械設計及執行程序，以取得有限確信並評估執業人員之結論。有限確信所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。有限確信所取得之確信程度明顯低於合理確信案件所取得者。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制，對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本執業人員並未發現確信標的資訊在所有重大方面未依報導基準評估而須作重大修正之證事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或報導基準之變更，本執業人員將不負責該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 李宜樺 李宜樺

中華民國 105 年 08 月 08 日

國泰金控
Cathay Financial Holdings

PRINTED WITH SOY INK™
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。