

國泰金融控股股份有限公司

企業社會責任報告書

2016



國泰金控

Cathay Financial Holdings

國泰金控每年度發行非財務資訊報告書，2017年8月發布「國泰金控2016年企業社會責任報告書」，內容包含2016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

本報告書採用全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI) GRI Standard 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	43,621人
營運據點總數	約800處(含海外地區)
資產總額	新臺幣81,351.4億
資本額	新臺幣1,339.7億
企業永續網站專區	https://www.cathayholdings.com/holdings/web/csr.aspx email: hpr@cathayholdings.com.tw

國泰利害關係人議合互動情況請見官網



國泰金控永續價值宣言



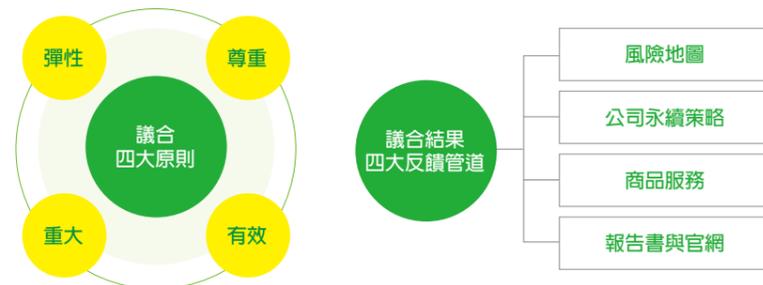
重大議題分析流程

企業永續的重要一步，是鑑別出的利害關係人所關注的議題，同時評估相關議題與公司營運的關連程度，得出利害關係人所關注的永續議題，作為報告書資訊揭露及利害關係人議合的基礎。國泰金控重大議題分析流程，主要分為以下四大步驟：



利害關係人議合

國泰金控透過議合四大原則，擬定利害關係人議合策略，設定議合目標、建立利害關係人鑑別依據、與議合結果的反饋管道。國泰金控的利害關係人議合方式包含：發布報告書、新聞稿；舉辦法說會、公益活動；進行員工及客戶問卷調查；參與CSR相關評比、回覆投資人ESG問卷等。



外部意見採納及策略調整

2016年，國泰金控召開策略精進會議，分析多達7份ESG投資人問卷與，並統整6位各領域專家學者給國泰的建議後，篩選出外部對於六大小組的關鍵期待。經過跨子公司超過15個部門參與，逾20場充分討論後，CS委員會主任委員李長庚總經理親自與六大小組成員開會，設定小組短中長期目標、選定重要議題納入小組短中長期策略、納入新部門成員，並訂出集團四大永續議題：再生能源與基礎建設、高齡化與健康、女力以及包容關懷議題。

國泰金控 2016 年重大議題分析結果



永續價值宣言

國泰將公司各行守則與永續政策彙整成「永續價值宣言」，代表國泰如何遵守職場倫理道德，合法合理執行業務，同時致力於降低環境、社會、公司治理之風險，以促成經濟、社會與環境三重盈餘，並邀請價值鏈中的合作夥伴如供應商、合資企業等一同遵循，希望透過此「價值宣言」的推展，共同邁向企業永續。

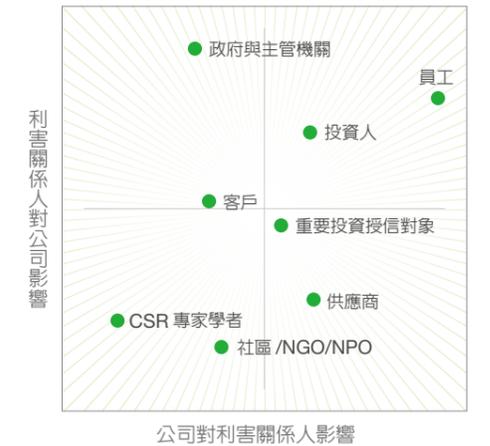
國泰金控企業永續委員會及重大里程碑

國泰金控「企業永續(CS)委員會」隸屬於董事會，為本公司推動企業永續的主要權責單位，2016年由苗豐強獨立董事督導，委員為金控及各子公司總經理，其中主任委員為國泰金控執行董事暨總經理李長庚。

下圖為國泰金控企業永續重大里程碑：

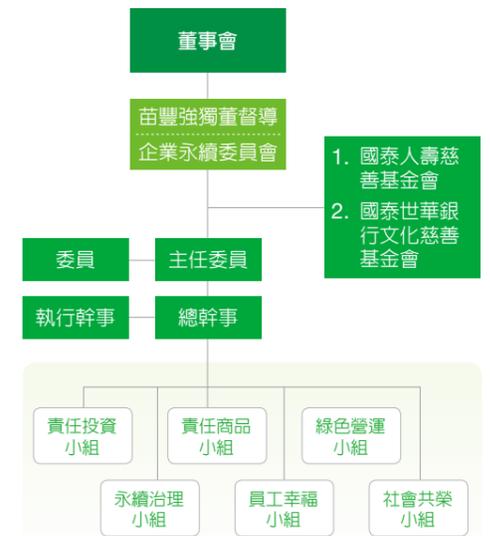


國泰金控 8 大利害關係人影響力調查結果



註：本調查是由企業永續委員會六大工作小組，依利害關係人對國泰ESG活動執行的影響力，以及國泰ESG活動執行對利害關係人可能造成的影響程度，評估而得。

國泰金控「企業永續(CS)委員會」組織架構



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對應之重大議題、GRI 考量面與邊界，以及確信等資訊如下表。本公司委託資誠聯合會計師事務所 (PwC) 對本公司 GRI Standard 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 ISAE3000 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 Standard 或其他重大考量面	考量面邊界	績效範疇與基礎與確信
財務與誠信資本	內稽內控、行為準則	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。 法律遵循指標委由資誠聯合會計師事務所 (PwC) 進行確信。
	風險管理、資訊揭露、資訊安全	除了產品組合、稽核、積極所有權外其他重大考量面		
	法令遵循	法規遵循		
智慧資本	ESG 相關商品研發、永續投資與放貸	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。
	數位金融	產品和服務	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	員工福利與友善職場	新進員工和離職員工、勞僱關係	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。
	人才吸引與培育發展	提升員工職能及過渡協助方案		
	職場安全與健康	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數		
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 + 國泰投顧 + 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，其中盤查範疇邊界以營運控制權為主，除國泰金控暨前述旗下公司，另包含國泰投顧。又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、供應商社會衝擊評估、供應商環境評估		
社會關係資本	商品資訊提供與售後責任、服務品質、品牌形象、社會公益	產品及服務標示、市場形象、當地社會	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。

CONTENTS

目錄

重大議題分析流程	00
利害關係人議和	00
永續價值宣言	01
國泰金控企業永續委員會及重大里程碑	01
GRI 對應及外部確信	02
董事長的話	04
國泰金控永續經營價值創造流程	06

1	創造財務與誠信資本	08
	經營績效	09
	積極議和，引領產業發展	10
	精進公司治理	11
	重視股東權益，積極推動股東電子投票	12
	風險管理與公司內部控制	13
	提升集團法令遵循制度	14
2	智慧資本	15
	永續金融發展策略	16
	實踐綠色金融	20
	促進社會共榮	22
	打造數位新視野	26
3	孕育人力資本	28
	員工結構	29
	取得未來發展所需人才	29
	培育員工面對快速變動之環境	30
	尊重時代趨勢與價值	34
	重視組織多元性，醞釀服務多元市場之量能	37
4	維護自然資源資本	38
	綠色營運策略、目標與行動	39
	環境倡議	41
	永續供應鏈管理與綠色採購	41
5	社會關係資本	42
	重視顧客權益	43
	完善客戶體驗	45
	提升公益影響力，助人圓夢就是快樂	46
	附錄	49

董事長的話

引領前瞻 永續未來

國泰金控企業永續委員會成立至今已邁入第六個年頭，很榮幸我們連續兩年入選道瓊永續指數 (DJSI)，這項肯定印證國泰在企業永續經營獲外界肯定，但也因這項肯定，我們更應該肩負起責任不斷挑戰自我，並承諾在持續提升經營績效的同時，優化風險管理，整合環境、社會、公司治理 (ESG) 的思維，為永續經營更加努力！

提升經營績效，優化風險管理

2016 年國泰總資產突破 NT\$8.1 兆元，感謝廣大客戶對國泰品牌價值的信賴與支持，但除了經濟營運面向的努力外，「永續國泰，與鄰常在」亦是我們的永續核心思維，延續「台灣每兩人有一人是國泰金控客戶」的利基，我們持續擴大海外佈局、進行區域整合，並期許能夠立足台灣、放眼亞洲，成為一個真正受人尊敬的集團企業。

國泰金控於 2016 年完成涵蓋新興市場風險的「集團風險地圖架構」，加入極端氣候、人口老化及健康等風險因子，並強化誠信治理作為，採取國際大型金融機構「以風險為基礎」的做法，完成反洗錢 / 反資恐制度導入。值此同時，

國泰掌握未來趨勢，發展金融科技相關技術，建立新業務模式以回應更多元需求，提供客戶更優質金融服務。

三引擎接軌國際，引領產業最佳實務

緊密整合 ESG 思維，國泰承諾將公司獲利三大成長引擎：「保險」、「銀行」、「資產管理」，對接「永續保險原則 (PSI)」、「赤道原則 (EP)」、「責任投資原則 (PRI)」等國際永續金融架構，展開全面深化工程。

國泰世華銀行 2015 年成為台灣首家 EP 會員金融機構之後，2016 年完成「台灣首宗遵循赤道原則」離岸風力融資授信案，為永續發展做出貢獻，以實際行動落實金融業企業社會責任；國泰人壽 2016 年組成「國泰人壽企業永續 (CS) 小組」，自行遵循 PSI，審閱風險管理、商品研發、核保理賠、資產投資等流程，並依 PSI 四大原則於 2017 年 3 月發布第一篇遵循報告；同時，除了國泰金控旗下 Conning, Inc. 為 PRI 簽署單位外，2016 年國泰人壽、國泰投信分別以資產所有人、資產管理者的身分協助台灣政府推

動「機構投資人盡職治理守則」，成為台灣自願遵循國際框架、參與倡議簽署最為全面的金融機構。

國泰金控深信唯有社會、環境永續，金融業才能不斷茁壯，也因此國泰訂定「國泰永續價值宣言」，藉此將國泰的影響力擴及外部供應商以及合資企業，帶動上下游夥伴一起朝永續價值邁進。

聚焦四大永續主軸，讓夢想與工作一起前進

國泰在落實永續理念的作為，除考量國際趨勢並辨識台灣社會重要議題，同時透過內部機制邀請同仁共同參與，展開一系列「企業永續策略精進會議」，進行內外部體檢、目標調整，同時確立國泰四大永續主軸：再生能源與基礎建設、高齡化與健康、女力以及包容關懷議題，委員會下永續治理、責任投資、責任商品、員工幸福、綠色營運、社會共榮六小組承諾持續投入、驅動創新，並對應聯合國永續發展目標 (SDGs)，讓國泰永續轉型更聚焦。

另一方面，我們也鼓勵同仁「讓夢想與工作一起前進」，我相信每一位國泰同仁的心中都有夢想，一定也正朝向自己夢想前進，有的夢想是為了自己，有的是為了讓自己更有能力之後，再去幫助別人實現夢想，「人因夢想而偉大，因夢想而成就」，有了夢想與目標，加上公司提供的資源，動力將是無限大的。因此 2016 年這項理念轉換成實際作為「國泰達人爭霸賽」，挖掘各種身懷絕技的國泰達人，並在 2017 年舉辦「國泰夢想家」活動，讓同仁更直接透過工作實現夢想，創新參與公司運營，最後形成創新商品、創新服務，達到發展員工亦同步發展企業雙贏目標。

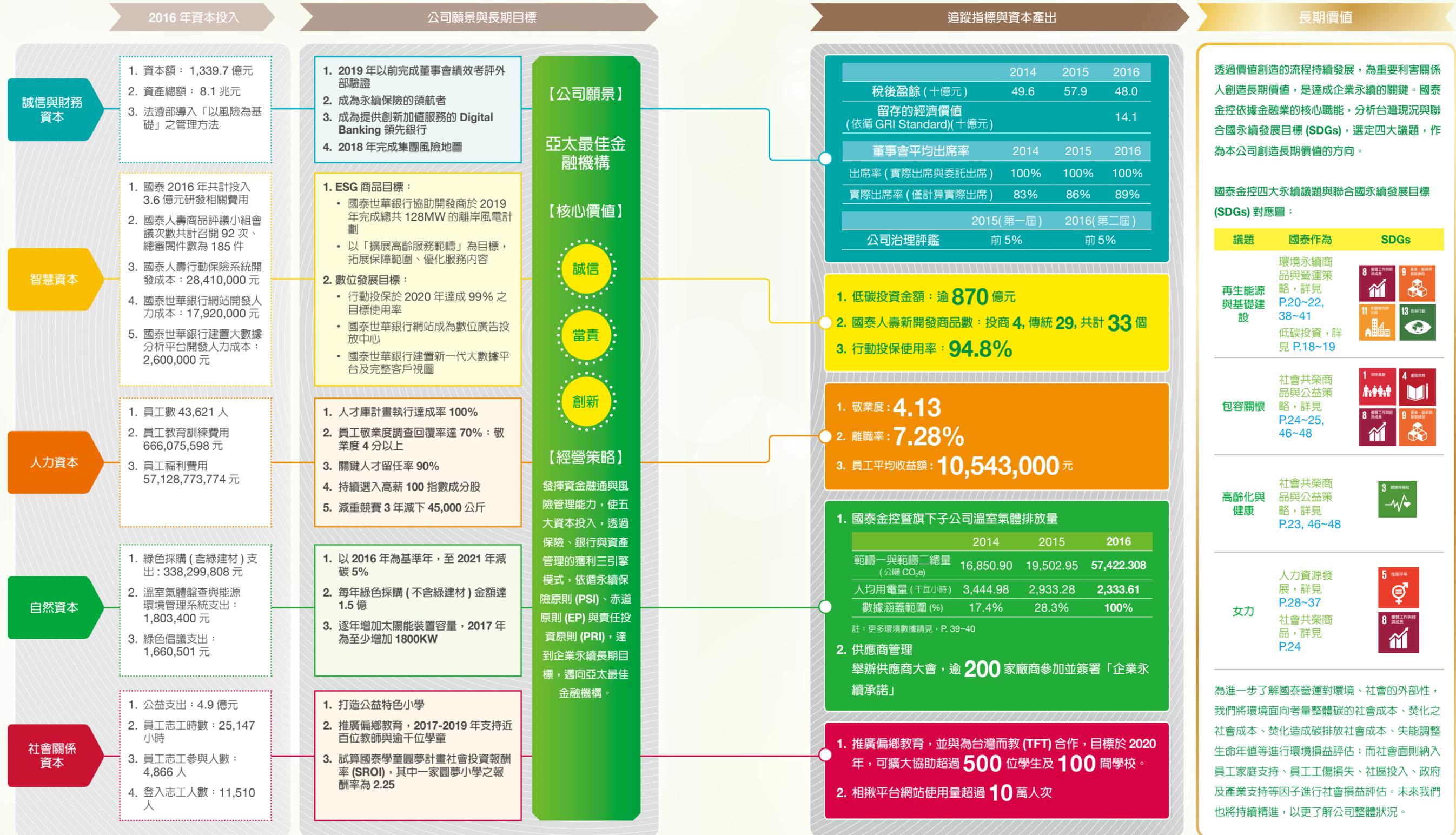
「年年都是自強年」，不論外面的景氣如何變化、政經社會情況如何，我們本身的實力和努力最重要，這不只是對一個企業而言，更是對我們整體社會。期待大家共同努力，彼此同步成長，提高視野與國際接軌，擁抱夢想並透過工作加以實現，創造更嶄新的未來。

董事長

蔡宏圖



國泰金控永續經營價值創造流程





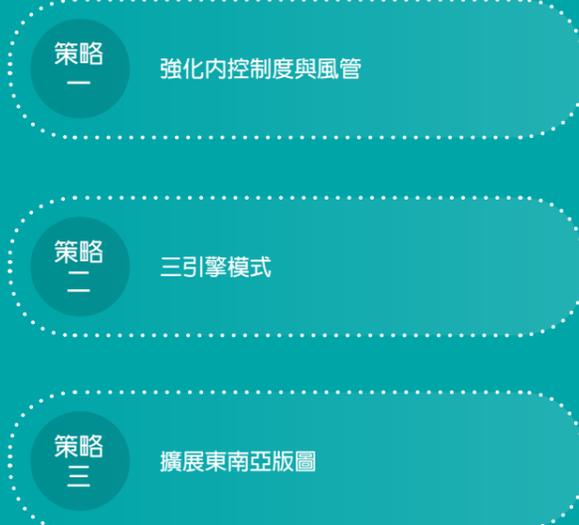
創造財務與誠信資本

世界經濟論壇的《2017 年全球風險報告》顯示，全球正經歷各種錯綜複雜的轉型，既要為低碳發展和前所未有的技術變革做好準備，又要適應新的全球經濟與地緣政治格局。如今企業要達到永續發展，如何透過機制設計與管控，有效監督其組織活動，並健全其組織運作，已成為企業是否能有效控管風險並運用資本創造價值的關鍵。

GOALS

面向	2016 年目標	2016 年達成狀況	2017 年目標
永續治理	強化內控制度與風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 完成涵蓋新興風險的集團風險地圖架構 集團各子公司設置洗錢防制專責單位/人員 	<ul style="list-style-type: none"> 制定稅務治理政策 加強「風險為本」之教育訓練

- ★ 年報稅務資訊揭露增加國家別 ★
- ★ 集團各子公司已設置洗錢防制專責單位/人員 ★
- ★ 於董事會績效評估辦法新增董事會績效評估之外部第三方認證機制 ★
- ★ 積極參與產業公會與專業認證協會，促進公共政策發展 ★
- ★ 2016 年國泰金控以電子投票出席股東會之股東比率為金控業第一名 ★



經營績效

秉持台灣最大金融控股公司持續精進的承諾，國泰金控 2016 年底總資產已突破新台幣 8.1 兆元，顯現廣大客戶對國泰品牌價值的信賴與支持。2016 年合併稅後獲利達新台幣 480 億元，每股盈餘新台幣 3.79 元，主要的獲利來自於國泰人壽及國泰世華銀行。

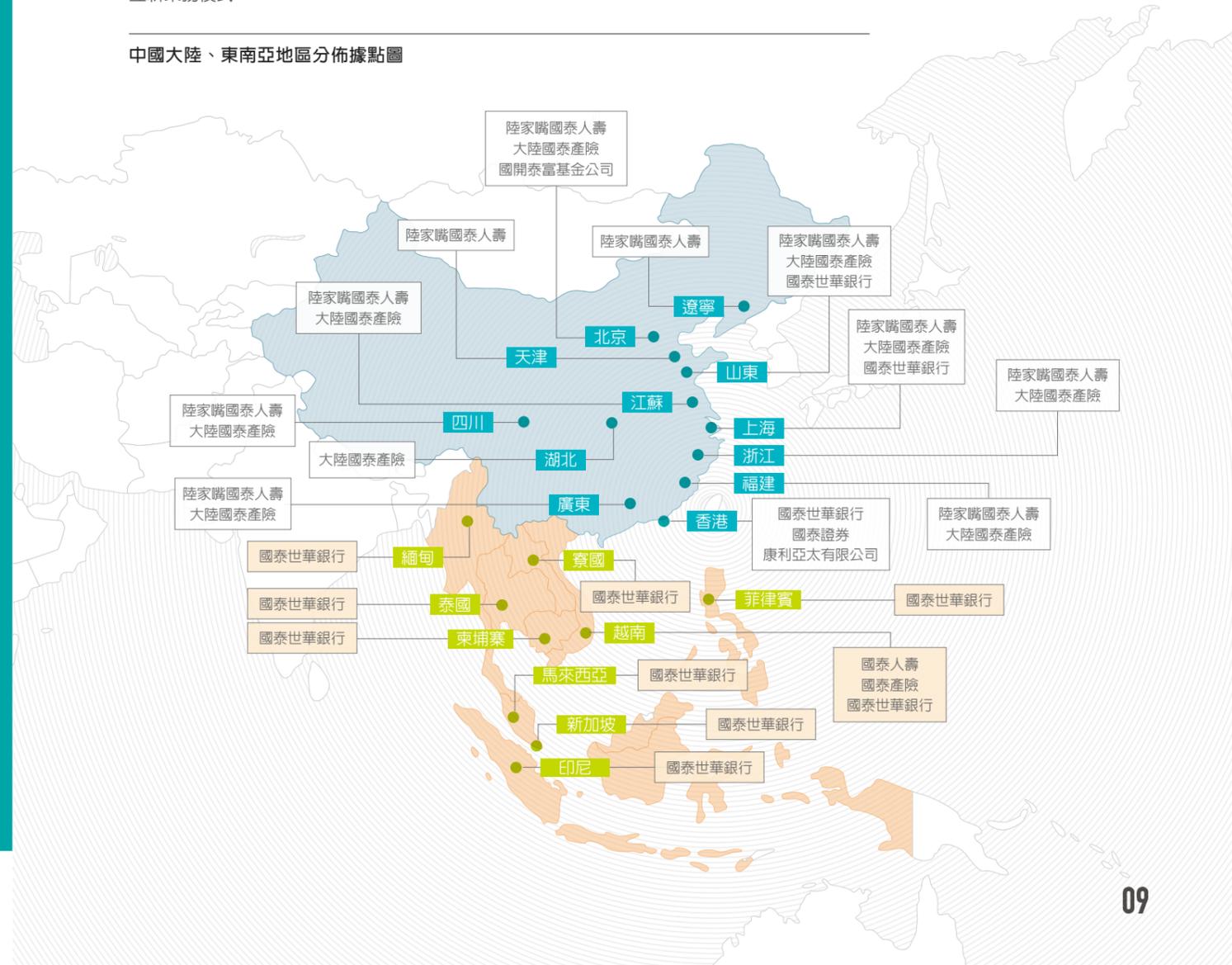
在成為「亞太地區最佳金融機構之一」的策略願景下，國泰金控旗下子公司目前已有 153 處海外據點，亞洲據點占比逾 9 成，在東協 10 個正式會員國中，除汶萊外皆設有分支機構。國泰金控持續拓展大陸及東南亞等海外市場、進行區域整合，以完善海外營運平台，同時掌握未來趨勢，發展金融科技相關技術，建立新業務模式。

中國大陸地區方面，國泰世華銀行深圳分行正式開業，讓國泰世華銀行營運進一步延伸至珠三角地區，在華北、華中及華南均設有據點，將能更有效滿足客戶的需求。保險業務在大陸亦穩定發展，陸家嘴國泰人壽已有 11 家總、分公司及 38 個營業據點；另國泰產險在大陸已設有 26 個網點，2016 年亦完成引進策略投資人螞蟻金服之增資擴股案，期能積極開發大陸產險市場。

東南亞及歐美市場方面，國泰金控於東協市場之網絡佈局漸趨完整，由國泰人壽於菲律賓及印尼進行銀行參股投資以強化集團佈局，於 2016 年完成參股印尼 Bank Mayapada 銀行的第二階段股權收購案，總持股比例達 40%，未來將持續強化與夥伴的合作關係並

國泰金控 2016 年 11 月首度發行甲種特別股進行現金增資，以年息 3.8%，發行 8.333 億股，每股 60 元，總募資金額 499.98 億元，此次募資為強化國泰的海外佈局，其中 350 億元，用於強化國壽的資本結構及因應未來業務發展需求，剩下則是留作國泰世華銀行發展需求，強化銀行的資本強度。

中國大陸、東南亞地區分佈據點圖



國泰金控 2016 年經營績效

本公司為金融控股公司業，業務以投資及對被投資事業之管理為限，目前所營業務主要内容如下表：

公司	2016 年經營表現	主要產品 / 服務
國泰人壽	全年合併稅後獲利新台幣 302 億元，投資績效持續提升，業績表現更穩坐業界龍頭，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 1,350 億元，持續領先同業。	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 175 億元，放款餘額已突破新台幣 1.4 兆元，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	簽單保費收入穩居台灣第二大產險公司。	車險、火險、水險、工程險、其他險。
國泰綜合證券	複委託業務市佔率排名第一，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。
國泰投信	管理資產規模達新台幣 4,710 億元，是台灣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。
國泰創投	配合產業與市場發展趨勢，投資具競爭力之金融科技、生物科技及健康醫療以及其他國內外擁有區域發展優勢之優質公司。	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	2014(註)	2015	2016
資產總額 (十億元)	6,944.8	7,569	8,135
股東權益 (十億元)	439.1	461.1	529.8
稅後盈餘 (十億元)	49.6	57.9	48.0
稅後每股盈 (元)	3.93	4.58	3.79
股東權益報酬率 (%)	12.10	12.86	9.70
員工平均收益額 (千元)	9,145	9,463	10,543
員工平均獲利額 (千元)	1,114	1,241	939
資產報酬率 (%)	0.96	0.99	0.77
股數 (百萬股)	12,563	12,563	13,397
每股現金股利 (元)	2.0	2.0	2.0
每股股票股利 (元)	0.0	0.0	0.0
每股帳面價值 (元)	34.50	36.22	39.10

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。

深耕當地市場，以進一步有效掌握海外市場成長機會。海外資產管理事業則以 Conning Holdings Limited (“Conning”) 作為發展基礎，結合國泰金控在亞洲市場的發展優勢，建構橫跨歐、美、大中華地區的資產管理平台，點燃集團第三成長引擎的業務動力。

積極議合，引領產業發展

為促進企業、社會共榮發展，國泰金控於誠信經營守則及員工行為守則中，明確規範應以合法之方式參與公共事務，並確保所作的捐贈行為如實依法揭露。隨著數位科技的快速發展，金融業者如今不僅面對科技業或電子商務平台的競爭，同時還要因應負利差的投資市場，國泰金控 2016 年持續投入公會與協會事務，期盼能凝聚業界共識，為產業發展貢獻心力。

國泰金控總經理李長庚為現任社團法人臺灣理財顧問認證協會 (Financial Planning Association of Taiwan, FPAT) 理事長，積極推廣 CFP® 認證制度，協助金融機構進行體質改造與專業人才轉型，以因應數位金融帶來的衝擊與影響，目前國泰金控所屬員工取得 AFP、CFP® 認證總人數為台灣金融機構首位，且國泰人壽是臺灣第一家金融機構自行辦理 CFP® 認證課程之授權教育訓練機構。另外，國泰人壽副董事長黃調貴為現任壽險公會理事長，國泰投信董事長張錫為現任投信投顧公會理事長，皆積極促進產業與政府單位合作，研擬相關政策，促進產業發展。

更多關於國泰金控公共參與的訊息請見官網



精進公司治理

積極推動公司治理

為完善公司治理架構，國泰金控於 2010 年設置「公司治理專案小組」負責推展集團公司治理事務，之後為精進相關作為，於 2011 年成立「企業社會責任委員會」(2015 年更名為「企業永續委員會」)，並將原「公司治理小組」整合至委員會旗下六個小組之一「永續治理小組」，以強化本集團永續治理之各項措施，進而促成經濟、社會與環境三重盈餘。

董事會專業性、獨立性與出席率

國泰金控自 2016 年 6 月 8 日第六屆董事選舉起，採行「候選人提名制度」，所有董事候選人之資格皆由「國泰金控全體獨立董事組成之「審計委員會」及「董事會」審查通過後，再送請股東會選任之。現任董事會由 12 位董

事組成，包含 8 位非執行董事、3 位獨立董事及 1 位執行董事 (國泰金控總經理李長庚)，成員均具備財金、商務及管理領域之豐富經驗與專業。董事年齡分布為 51 歲至 75 歲，平均年齡為 65 歲。截至 2016 年 12 月 31 日止，國泰金控第六屆董事會共召開 9 次，董事平均出席率為 89%，平均任期為 8 年 (獨立董事平均任期為 6.5 年)。為強化獨立董事之獨立性，國泰金控將於 2017 年 6 月 16 日股東常會辦理獨立董事補選事宜，於補選 1 席獨立董事後，董事平均任期預計為 7.7 年 (獨立董事平均任期預計為 3.6 年)。

董事會多元性

為強化公司治理並促進董事會組成與結構之健全發展，國泰金控於 2014 年增訂之「公司治理實務守則」第 30 條第 2 項中，納入「董事會成員多元化之政策」，相關內容及其落實情形如下：

國泰金控董事會成員多元化政策之落實情形

多元化核心項目	專業經驗 / 工作領域							背景									
	金控	銀行	保險	證券	投信 / 資產管理	第三方支付	製造業	資訊業	商務	法律	財務	會計	金融	數學	精算	地政	電機工程
蔡宏圖	●	○	●	○	○	○	○	○	●	●	○	○	○	○	○	○	○
蔡政達	●	○	●	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○
蔡鎮球	●	○	●	○	○	○	○	○	●	○	●	○	○	○	○	○	○
郭炎	●	●	○	●	●	○	○	○	●	○	○	○	●	○	○	○	○
仲躋偉	●	●	○	●	○	●	○	○	●	○	●	○	○	○	○	○	○
陳祖培	●	●	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	●	○
黃調貴	●	○	●	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○	●	○	○	○
李長庚	●	●	●	●	○	○	○	○	●	○	●	○	○	○	○	○	○
熊明河	●	○	●	○	○	○	○	○	●	○	●	○	○	○	○	●	○
洪敏弘	●	●	●	●	○	○	○	○	●	○	●	○	○	○	○	○	○
苗豐強	●	●	●	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○
黃清苑	●	●	●	●	○	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○



董事會專業性
為達到公司治理之理想目標，董事會整體宜具備之能力如下：

- 01 > 營運判斷能力
- 02 > 會計及財務分析能力
- 03 > 經營管理能力 (包括對子公司之經營管理)
- 04 > 危機處理能力
- 05 > 產業知識
- 06 > 國際市場觀
- 07 > 領導能力
- 08 > 決策能力
- 09 > 風險管理知識與能力

為健全董事會結構，董事會成員宜多元化，如具備不同專業經驗（如：金控、銀行、保險、證券）或背景（如：商務、法律、財務、會計）或性別或工作領域等，並宜普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。

此外，國泰金控集團亦注重董事會成員組成之性別平等，截至 2016 年 12 月底，國泰金控國內子公司中，設有女性董事或監察人者比例達 60%，較 2015 年度提升 10%。另為強化子公司董事會成員之多元性，「國泰證券」2016 年 6 月 20 日起之第五屆董事會，新聘財團法人現代婦女教育基金會董事長「潘維剛女士」擔任「國泰證券」獨立董事。再者，為增進董事會議題之多元性，國泰金控亦每半年定期將企業永續事務呈報董事會。

董事會績效評估與第三方認證

國泰金控為落實公司治理並提升董事會效能，除訂定「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」訂定「董事會績效評估辦法」，並納入企業永續指標，例如：「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，以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。2016 年度國泰金控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。

為強化董事會績效評估之獨立性與有效性，國泰金控自 2017 年度起至少每三年將委任外部專業獨立機構或專家學者執行一次董事會外部績效評估。評估之衡量指標、評估程序、達成率標準及評估結果，將依國泰金控委任之外部專業獨立機構或專家學者規劃辦理，並會將評估結果呈送董事參考。

國泰金控自 2007 年 6 月 15 日起，就公司及各子公司董監事及重要職員於任期內執行職務依法應負之賠償責任，購買「董事及重要職員責任保險」，且每年定期檢討保單內容，並將自 2017 年起於每年度續保後，就該保險之投

保金額、承保範圍及保險費率等重要內容，提案至最近一次董事會報告，以求降低董監事及公司承擔之風險，並建立完善公司治理機制。

審計委員會與薪資報酬委員會

國泰金控「審計委員會」及「薪資報酬委員會」皆由全體獨立董事組成，2016 年分別召開 9 次及 6 次會議。2016 年起之第四屆「審計委員會」由黃清苑獨立董事擔任召集人，每季定期召開會議，旨在協助董事會提高公司治理績效，其主要審議事項包括：訂定公司内部控制制度及績效評估、審閱公司財務報表之允當表達、監督公司重大財務業務行為之處理程序、確保公司遵循相關法規及簽證會計師之選（解）任等。2016 年起之第三屆「薪資報酬委員會」由洪敏弘獨立董事擔任召集人，每年至少召開二次會議，旨在落實公司治理，並健全國泰金控董事及經理人薪資報酬制度，其主要審議事項包括：「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。

重視股東權益，積極推動股東電子投票

國泰金控網站設有發言人、投資人服務窗口及「連絡我們」信箱，股東可透過電子郵件或電話、傳真表達意見，國泰對於股東之建議、疑義或糾紛及訴訟事宜，均即時依本公司「股務單位受理股東詢問回覆作業細則」審慎處理。又國泰積極敦請法人股東（含大股東、保險、投信及證券等公司）改採電子投票行使表決權，2016 年國泰金控以電子投票出席股東會之股東比率高達 88%，為金控業第一名。



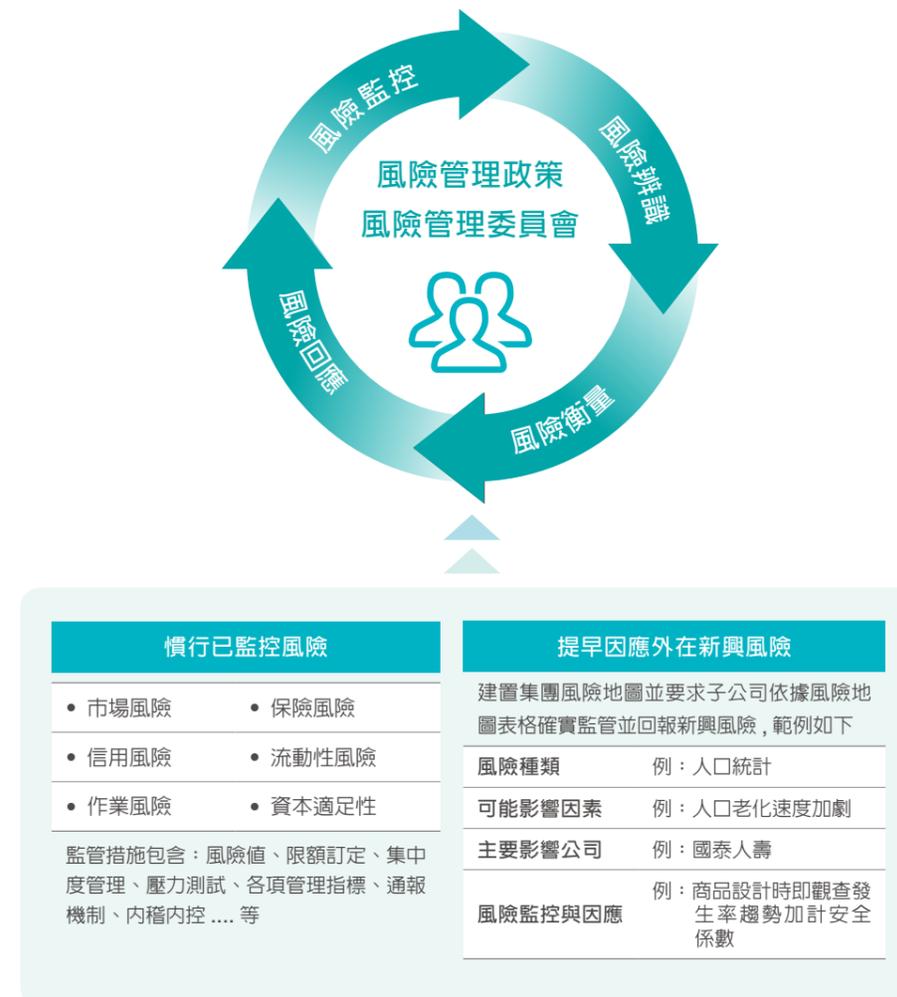
風險管理與公司內部控制

國泰金控風險管理建立在企業風險管理 (Enterprise risk management, 簡稱 ERM) 架構之下，設有相關政策規章與風險管理部、風險管理處、風險管理委員會，確保風險管理機制在整個集團運作順暢。我們採取三道防線機制，透過良好的內控制度落實風險管理，將最前端各子公司業務營運及管理單位視為第一道防線，確保有效控管營運風險；風險管理單位為第二道防線，協助風險制度規劃、評估、建議與監督；稽核單位則為第三道防線，查核

各項規章與機制之遵循及執行狀況，且國泰金控全體員工之績效考評項目皆包含「内部控制執行成效」及「法令遵循執行成效」。此外，國泰金控所有董事皆有參加公司治理或風險管理相關教育訓練課程。

為因應極端氣候、人口老化及健康風險上升等新興風險議題，國泰金控於 2016 年開始建立風險地圖，由子公司根據風險地圖架構，將新興風險依據風險管理流程回報至金控開始風險地圖的建置作業，並每年召開會議精進，同時將進度上報國泰金控企業永續委員會。

國泰金控風險管理示意圖



本公司詳細之風險管理組織及政策架構，請見本公司年報



提升集團法令遵循制度

2015年國泰金控設立「法令遵循部」，以確保公司各項業務遵循相關法令。法令遵循部除定期執行法規要求之法令遵循業務外，亦致力於提升集團法令遵循制度之規劃與執行，並辦理法令遵循教育訓練，此外，至少每半年向董事會及審計委員會報告集團法令遵循情況。

為使集團法遵制度朝向國際標準邁進，2016年法令遵循部導入「以風險為基礎」之管理方法，以期更有效控管各項業務之法遵風險；另外，國泰金控重視提升全體人員法令遵循觀念，開辦多元化之法令遵循教育訓練，內容涵蓋基礎法令遵循知識與進階之座談，並涵蓋最即時的國內外監理趨勢。

又因應「金融科技 (FinTech)」發展趨勢，國泰金控法令遵循部在 2016 年與台大法學院專案共同研究「金融科技」法遵議題，並共同舉辦「金融科技與法制研討會」，內容涵蓋最新國內外金融科技業務趨勢與法令動態，提供金融主管機關、金融業者、律師、法律學者參與，為新型金融科技業務之合規性提供發展基礎。

平衡報導

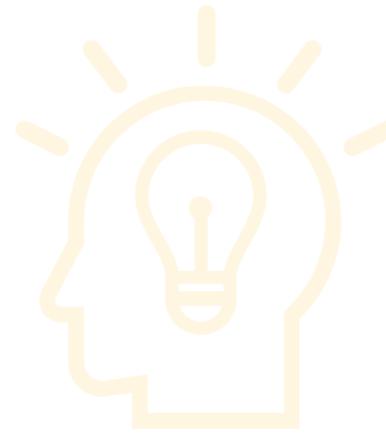
國泰金控各單位若有法令遵循重大缺失，法令遵循部將分析原因、可能影響及提出改善建議後，提報董事會，並由內部稽核部門追蹤改善進度；對於子公司受外部機關裁罰，國泰金控法令遵循部設有通報與後續管理機制，包含要求子公司提出改善計畫，金控法遵部並將依情形提出相關建議，並進行追蹤至子公司改善完成為止。此外，國泰金控持續將子公司違法受處分及主要缺失與改善情形揭露於年報中。

針對 2016 年子公司受外部機關處分之情形，國泰金控法遵部研究並探討近期國內外主管機關裁罰案例趨勢，並於跨集團法遵業務聯繫會議，及金控法遵稽核與風險管理聯繫會議中，達成共識加強集團裁罰案件管理，且子公司平

時亦須強化對業務之督導與參與，並將法遵風險控管納入本集團重要工作項目之一，以達法令遵循與內部控制之強化。

深度落實反洗錢 / 反資恐

隨著近年全球打擊洗錢與資恐之趨勢，國泰集團展現強化反洗錢 / 反資恐業務之決心，採取「以風險為基礎」之方法，持續加強反洗錢 / 反資恐制度，致力使集團符合國際反洗錢 / 反資恐規格。2016 年國泰金控持續優化風險評估方法論，推動子公司設置專責單位、委員會及跨集團業務聯繫會議，同時提升資訊系統；此外，亦持續加強集團人員反洗錢 / 反資恐之意識，包括定期發布反洗錢 / 反資恐之國內外動態、辦理多元化教育訓練與針對重大時事案件進行觀念深化與檢討，以期合乎國際趨勢與標準。



★ 國泰人壽與國泰世華銀行於 2016 年分別設置責任投資團隊與永續金融投管科 ★

★ 國泰人壽與國泰投信皆於 2016 年簽署「機構投資人盡職治理守則」，為台灣簽署最為全面的金融機構 ★

★ 國泰金控 2016 年成為 AIGCC 成員，為台灣唯一受邀加入的金融機構 ★

★ 國泰世華銀行 2016 年完成台灣首件、第一期 8MW 規模的離岸風力發電設施的融資案 ★

★ 國泰產險於 2016 年承接離岸風電工程保險 Fronting 業務，成為國內首家提供離岸風機保險保障之產險公司 ★

★ 國泰人壽 2016 年獨家獲選開辦公教員工及其親屬長期照顧保險方案，將長照保障由個險架構擴展至團險範疇 ★

智慧資本

國泰重視各項環境衝擊與社會每一個角落的需求，藉由以核心職能出發的商品與服務，作為提供保障的橋樑；亦積極提升數位服務效能，使金融隨處可及，成為平衡商業利益、社會、環境關懷的「三贏」國泰。



面向	2016 年目標	2016 年達成狀況	2017 年目標
責任投資	於 2016 年舉辦責任投資教育訓練。	國泰金控於 2016 年 7 月舉辦跨子公司教育訓練，請到該領域的專家、領導者進行分享，活動包含金控暨 5 大子公司，涵蓋風險管理、投資相關等超過 30 個部門。	<ul style="list-style-type: none"> 2017 年由國泰人壽、國泰投信揭露其投票狀況 於 2017 年參與 CDP 「non-discloser engagement campaign」，增加國泰被投資企業回應 CDP 之比例 2017 年國泰產險也將遵循 PSI，進行內部檢視。
綠色金融	2016 年前完成第一期 8MW 規模的離岸風力發電設施的融資案。	國泰世華銀行已完成 8MW 的離岸風力發電設施融資。	國泰產險自行車險加入公共自行車保險項目
社會共榮	國泰產險推出「農作物保險」。	國泰產險於 2016 年正式銷售「芒果農作物保險」。	由經濟安全、健康照護及實物給付等多元面向，打造豐富的高齡保險商品陣容。
數位發展	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	導入行動投保 2.0，重新設計 UI/UX，並導入智能檢核，使顧客及業務員使用意願再提高。	持續開發商品行動化及多管道服務，提供即時、便利的數位體驗。

策略一 創新數位金融，提供最佳客戶體驗

策略二 結合核心職能，創造新型商業模式

策略三 發展責任投資暨放貸規範

永續金融發展策略

「永續國泰，與鄰常在」是國泰企業永續的整體核心思維，身為台灣大型金融業者，國泰金控旗下的國泰人壽總投資資產超過 5 兆台幣，占台灣整體壽險業約 1/4，國泰世華銀行 2016 年 12 月放貸餘額為民營銀行排名第 2，國泰投信則為管理資產規模第一大的投信公司，因此國泰對永續的承諾將對台灣以及台灣的金融業有重大的影響。因此，國泰期許在成為亞太最佳金融機構的路上，將永續理念與公司獲利三大成長引擎互相結合、並與國際金融業永續規範接軌，以將盡職管理落實在不同金融業核心職能中。

永續保險原則 (PSI)

國泰金控暨子公司持續將企業永續全面內化，國泰人壽於 2016 年組成「國泰人壽企業永續 (CS) 小組」，跟進國際的永續趨勢、學習相關議題，以更深化的角度來執行保險業的永續發展，並決定自行遵循聯合國的「永續保險原則 (PSI)」，依據其四大原則為主軸，進行各項永續工作的發展及推廣，並於 2017 年 3 月發布第一篇遵循報告。

「永續保險原則 (PSI)」的遵循，意即國泰人壽需將保險業務之關鍵流程整合 ESG 思維，並擴大各利害關係人對 ESG 重視，目前國泰人壽已於風險管理、商品研發、核保理賠、資產投資等公司決策流程納入 ESG 考量與進行日常運作監控和 ESG 議題推廣。

赤道原則 (EPs) 與企業放貸之 ESG 規範

國泰世華銀行繼 2015 年正式簽署赤道原則後，2016 年即訂定一系列規範，包含：赤道原則專案辦法、赤道原則案件流程、赤道原則承諾性條款範本、赤道原則管理系統。並於舉辦營業單位及相關部室同仁教育訓練後製成線上學習課程供同仁隨時學習。2016 年度承作赤道原則專案融資案共計 5 件，其中 A 類共 1 案、B 類 1 案、C 類 3 案。

而為推動永續金融，銀行亦於 2016 年 5 月成立永續金融授管科，負責赤道原則、企業永續與授信管理等相關事務，將此推展更加全面及專業。

國泰金控三大核心業務國際框架遵循結構



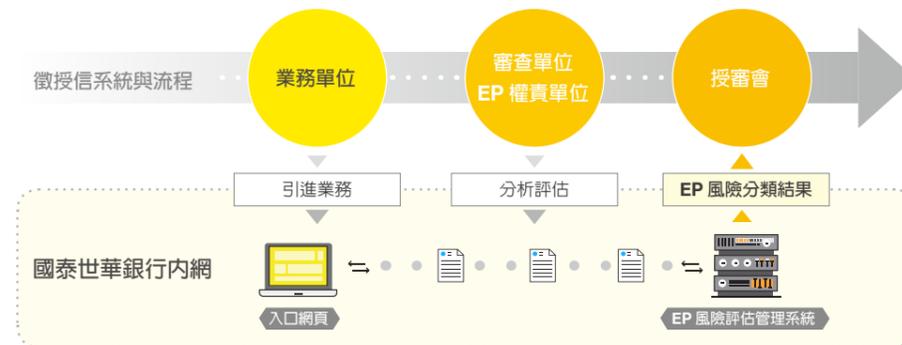
為將「責任授信」適用範圍擴大至全體企業授信戶，國泰世華銀行在 2017 年制訂企業放貸環境社會與永續治理 (ESG) 規範。本規範特色為企業授信戶於申貸時知悉及同意落實環境保護與社會責任條款，銀行於借戶申貸時與貸

後管理皆須檢視其 ESG 紀錄，包含檢視借戶是否有違反環保、誠信、勞工、人權等相關法規之事件，將 ESG 風險管控與永續治理融入授信規範與放貸流程中，達成業務成長與永續發展之雙贏目標。

國泰人壽商品研發、核保、理賠 ESG 整合架構

ESG 關鍵切入點	加入 ESG 新興風險 訂定投資/放貸限額與控管	掌握 ESG 趨勢 納入 ESG 新興風險 結合利害關係人議合	增進效能、促進無紙化 將 ESG 議題納入核保審核流程	發生重大 ESG 相關事件時，重新檢視商品內容 重大 ESG 事件時，啟動重大災變理賠作業流程	集團不可投資/放貸審核 ESG 因子整合 永續相關主題投資 企業議和與股東行動 委外單位控管
	風險管理	商品研發	保單進件與核保	售後管理與理賠機制	資產投資
ESG 議題整合	✓	✓	✓	✓	✓
監控管理	✓	✓	✓	✓	✓
報告書對應頁數	風險地圖 P.13	國泰 ESG 商品/服務統整 P.20~25	行動保險與線上辦卡服務成效 P.26	重大災變理賠作業流程 P.45	責任投資作為 P.18~19

國泰世華銀行赤道原則案件審核流程



依循赤道原則 金融職能 + 再生綠能 催生首宗融資案

為支持綠色再生能源轉型，國泰世華銀行與上緯企業合作成為台灣第一件遵循赤道原則規範辦理之融資案。

上緯企業轉投資之海洋風力發電股份有限公司，於 2016 年取得國內首張獲准於台灣海峽設置離岸式風力發電機之「電業設置發電設備工作許可證」，期間歷經無數次與當地社區、漁民團體、中央政府、地方政府的溝通協商，以及從環境影響評估審查以迄海域施工許可審查等 6 次專家審查會議嚴格把關，歷經艱辛，排除萬難，終於取得海事工程的所有許可。



責任投資原則 (PRI)

國泰金控於 2014 年為台灣首家成立責任投資小組的金融業者，該小組隸屬於國泰金控 CS 委員會，由國泰金控投資長領軍，成員共計 8 位，並完成訂定責任投資暨放貸政策、不可投資與放貸政策。

為深入建構國泰責任投資流程，2016 年 7 月國泰人壽、國泰投信分別以資產所有人、資產管理者的身分協助台灣政府推動「機構投資人盡職治理守則」，成為台灣簽署最為全面的金融機構，此外，國泰人壽亦於 2016 年集合所有投資部門，如專投、證投、固收、財企等，成立內部責任投資團隊。

國泰整體投資暨放貸政策架構



整合全球永續投資聯盟 (GSIA) 調查報告中責任投資之七類作為、以及責任投資原則 (PRI) 之框架，國泰投資、放貸流程確立如下：

國泰投資、放貸 ESG 整合流程圖



各部份作為說明如下：

類型	國泰作為
1 負面 / 排除性篩選	<ul style="list-style-type: none"> 國泰投信之不可投資名單已於 2013 年擴及該公司所有基金投資，而國泰金控亦訂定集團不可投資 / 放貸政策，其中包含具高度風險的產業及國家，並由責任投資小組定期檢視名單。 國泰相信與同樣重視企業社會責任的企業往來，將為彼此帶來長期利益。 國泰投信於 2014 年台股風險評估會議，首次將 CSR 報告書列為常態評估項目。 國泰人壽亦利用國際 ESG 資料庫，檢視投資標的企業於重要 ESG 指標的表現狀況，而在評估投資股票及債券時，亦會考量企業理念、公司發展、公司治理、企業責任及財務等狀況，若企業有爭議性行為或 ESG 風險時，亦會立即進行控管。 為了提升投資部門對責任投資、ESG 資訊使用的了解，國泰金控於 2016 年 7 月舉辦跨子公司教育訓練，請到該領域的專家、領導者進行分享，活動包含金控暨 5 大子公司，涵跨風險管理、投資相關等超過 30 個部門。
2 整合 ESG 因子	<ul style="list-style-type: none"> 針對投資分析資料庫，國泰人壽自 2015 年起開始搜尋更多具有 ESG 資訊之合作對象，未來也將持續精進，以達最佳之 ESG 整合作業。 針對不動產投資，國泰人壽所有投資開發之新建不動產，都以綠建築為標準進行要求，2016 年發包興建之永聯瑞芳物流園區 B7 區新建工程、台中烏日電子商務大樓新建工程皆達綠建築銀級等級。同時，針對海外不動產投資，國泰人壽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。此外，國泰亦將於 2017 年訂定永續不動產管理政策，以做為未來管理依循。
3 永續相關主題投資	<ul style="list-style-type: none"> 針對綠色產業國泰有特別關注，自 2014 年起參與 GIC 發起的低碳投資登入平台倡議，依其定義之 8 大低碳產業進行內部低碳投資之計算，2016/12/31 結算總金額超過 870 億元台幣。 國泰專案投資除太陽能外，亦積極投入民生用汙水處理，於 2016 年初，與國內產險公司及水資源業者合資設立公司，投入民生用汙水處理及水資源開發業務，讓地方縣市具有更完善的公共下水道使用，改善居住環境品質，投資金額 3.28 億元。 國泰投信亦多年發行環保趨勢基金，截至 2016 年底基金規模約新台幣 3.5 億元，2016 全年基金績效優於指標 7%。 而文創部分則依銀行局之標準，2016 年共計投資超過 1 億元。若加上贊助，則金額共計近 3 億元。
4 企業議合與股東行動	<ul style="list-style-type: none"> 國泰人壽、國泰投信於 2016 年分別明確其投票政策，並將於 2017 年揭露投票結果，以發揮積極投資人之作為。國泰人壽長久以來即針對台灣被投資公司之議案投票進行逐案評估程序，並於 2017 年 1 月訂定「國泰人壽保險公司盡職治理守則」，在投票政策方面，本公司出席股東會前，均會進行表決權之評估分析作業，若被投資公司有違反公司治理之議案、或對環境或社會有負面影響之議案，原則不予支持。 多年來，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，皆有近 70~80% 的企業為英國碳揭露專案 (CDP) 問卷發放對象，為促進國泰重要投資 / 放貸對象之資訊透明、以及對氣候變遷的重視，國泰也將於 2017 年參與 CDP 「non-discloser engagement campaign」，串聯多方投資人對被投資企業進行溝通，以提升回應 CDP 之比例。
5 委外單位控管	<ul style="list-style-type: none"> 國泰人壽之股票、債券、私募基金、避險基金所全權委託之海外資產管理公司中，全數總計約有 96% 的部位受簽署 UNPRI 之委外單位管理，其餘委外部位則依循該委外機構其所屬之地方性相關規範，或已有積極之責任投資作為。為更進一步善盡責任投資，國泰人壽也將於後續與委外單位簽訂合約時，納入責任投資考量。



此外，國泰金控亦於 2016 年受邀加入「亞洲投資人氣候變遷團體 (AIGCC)」，成為其工作小組成員企業之一，是台灣唯一受邀的金融機構，每個月皆進行定期電話會議，討論並掌握國際氣候變遷趨勢。2016 年更協助審閱由 AIGCC 或其他氣候變遷倡議組織所撰擬多本報告並提供意見。同時，AIGCC 於新加坡所舉辦的 2016 年 PRI in Person 年會中發表「Investing for the climate in Asia」報告，國泰金控投資長受邀擔任與談人與機構投資人分享國泰金控對氣候相關投資議題的觀點。

實踐綠色金融

世界經濟論壇的《2017年全球風險報告》指出，環境風險為一切風險中最为迫切者。國泰針對「再生能源與基礎建設」議題研發相關商品及服務，運用創新的商業模式突破困境，積極朝「環境、經濟永續發展」願景邁進。

促進臺灣再生能源轉型	支持臺灣交通轉型	串聯客戶力量	支持初創企業
國泰世華銀行 國泰產險	國泰產險	國泰投信	國泰創投 國泰綜合證券
<ul style="list-style-type: none"> 再生能源融資 再生能源設備工程險 	<ul style="list-style-type: none"> 綠能環保車險 自行車險 大眾運輸系統營造工程險 	<ul style="list-style-type: none"> 環保趨勢基金 	<ul style="list-style-type: none"> 支持初創企業 輔導環境相關產業上市櫃

促進臺灣再生能源轉型

再生能源專案融資

過去台灣太陽能電廠發展多年卻仍不普及，主要是因碰到三大問題：

- 資金**：太陽能電廠需大量、長期資金投入
- 場所**：設置 1MW 裝置容量約需 1 公頃面積，合適場所難尋
- 饋線**：台電輸配電網有容量限制，不利大型案場設置

目前，太陽能發電受惠於技術相對成熟、規模經濟效應、以及建置成本下滑，再度成為政府再生能源計畫的主要推動目標，預計於 2025 年太陽能發電裝置容量達到 20GW，並積極開放農廢耕地 (ex. 雲林沿海地層下陷區)，以期未來太陽能電廠發展速度有望提升。

國泰人壽將壽險業資金引入再生能源領域，以 2014 年國泰人壽參與友達光電所主導的星河能源太陽能案為起點，後續更於 2016 年 8 月與 10 月，攜手新日光能源科技公司及中美晶集團之專業，合資設置太陽能發電廠，共同落實政府「支持綠能產業 發展綠色金融」政策，以行動力挺再生能源產業發展。

國泰世華銀行專案融資部將綠色再生能源專案融資列為未來 5 年重要工作方向。國泰世華銀行從 2010 年開始提供太陽能電站的專案融資，是國內提供太陽能電站融資服務的銀行先驅，目前也是國內最大的太陽能電站融資銀行，市占率近三成，截至 2016 年海內外累積核貸總裝機容量達 288MW，於過去 6 年成長 15 倍，每年可產出 3.6 億度綠色電力，供 10 萬戶家庭一年用電量，一年共計減少二氧化碳排放 190,080 公噸，相當於 489 座大安森林公園一年的吸碳量。經濟部特於 2016 年 6 月頒贈「優良太陽光電系統光鐸獎之優良金融服務獎」，表彰國泰世華銀行的優異成效與高水準服務。

國泰現行太陽能板的投資以鼓勵土地多層利用為主，多數案場興建於既有建物上方，如畜舍、溫室、物流倉庫、學校等。此外，亦發揮集團的綜效，將國泰人壽之不動產、國泰世華銀行之融資客戶，與國泰產險之再生能源裝置保障方式互相連結，以提供業者各方位金融服務。

臺灣政府亦將 2025 年離岸風電發電規模達 3GW 定為國家再生能源發展主要目標之一，挾著台灣海峽之狹長特殊性，賦予臺灣極佳的離岸風場開發條件。國泰世華銀行於 2016 年完成國內首宗離岸風力發電聯貸案，已建置之 8MW 離岸風力發電機組，每年可提供

智慧資本

2,102 萬度乾淨綠色電力，減少二氧化碳排放 11,099 公噸，約為 29 座大安森林公園面積的吸碳量。國泰世華銀行更將繼續支持該案第二期後續 120MW 離岸風電專案融資，協助開發商於 2019 年完成總共 128MW 的離岸風電建置計畫。

再生能源工程保險

國泰產險針對綠能產業建造階段風險，提供適合工程保險商品，自 2010 年起承保水力發電電廠及太陽光電發電設備建造階段之工程險。2016 年配合國泰世華銀行離岸風力發電聯貸案，承接離岸風電工程保險業務，成為國內首家提供離岸風機保險保障之產險公司，提供綠能產業發展之基本保障。

支持臺灣交通轉型

大眾運輸系統之營造綜合保險

大眾運輸系統工程於施工過程中造成第三人意外損失的潛藏風險相當高，營造商若有良好的工程保險規劃，事故發生時不僅可以減輕營造商的負擔，對第三人的生命財產也可獲得保障。國泰產險承接大眾運輸系統之營造綜合保險，提供保障予捷運建造階段，因各種天災及意外事故所致損失風險及第三人責任風險。

綠能環保車、自行車保險

國泰產險於 2013 年推出「綠能環保車險」，為國內首張綠能概念商品，至 2016 年底，累積共計 9,971 輛車投保，在配合政府扶持綠能產業的原則下，同時鼓勵支持環保的汽車駕駛人，幫助台灣交通工具轉型。



自行車保險專案獲得由中華民國傑出企業管理人員協會主辦的金炬獎「年度十大績優商品」殊榮。

國泰產險 2016 年針對自行車險，率先業界推出「自行車保險專案」，可彌補自行車族無保險保障的風險缺口，2016 年承保件數達 1,004 件。國泰產險並接受產險公會委託規劃，於 2017 年 6 月推出台灣首張「公共自行車傷害險」保單，鼓勵更多人加入騎乘自行車的行列，更可彌補公共自行車族無保險保障的風險缺口，滿足綠色消費者的多元需求。

串聯客戶力量—環保趨勢基金

國泰投信看好未來 50 年環保相關產業的投資趨勢，旗下「國泰全球環保趨勢基金」精選節能科技、乾淨能源、水資源及環境污染控制等四大環保相關產業為核心投資標的，為投資人提供關心環保議題兼願享受資產成長機會的最佳投資選擇，2016 年全年基金績效優於指標 7%，截至 2016 年底基金規模約新台幣 3.5 億元。

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產業，截至 2016 年底為止，投資部位中可歸屬為綠色環保產業約新台幣 5.8 億元，占總投資金額 18.4%。

國泰綜合證券以核心職能出發，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，2016 年進行及規劃中的環保及綠色節能企業籌資共 4 案，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。

註：綠色環保產業包含水處理、太陽能、風力發電等產業。

聚焦海外市場 推廣綠色金融

國泰世華銀行將結合在東協 9 國 60 個網點，為台資銀行在東協地區擁有最多網點、分佈國家最廣的優勢，攜手綠色能源業者，以國泰世華的金融專業服務，共同走向海外市場，尤其是越南、柬埔寨、菲律賓、印尼等快速成長市場，協助台灣綠色能源產業開拓更多海外新市場。

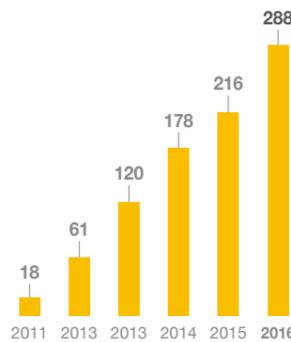


2016 年國泰綜合證券 支援協助案

- 綠能概念股安集科技，已於 6 月輔導上市、並增資新台幣 1.39 億元。
- 協助綠色品牌家俱詩肯柚木發行公司債，籌資新台幣 3 億元。
- 萬年清環境工程籌資 (工業廢水廢器處理工程規劃)，已完成簽約。
- 台灣奈米碳素籌資 (奈米碳管及相關材料)，已完成簽約。



海內外總裝機容量 (單位: MW)

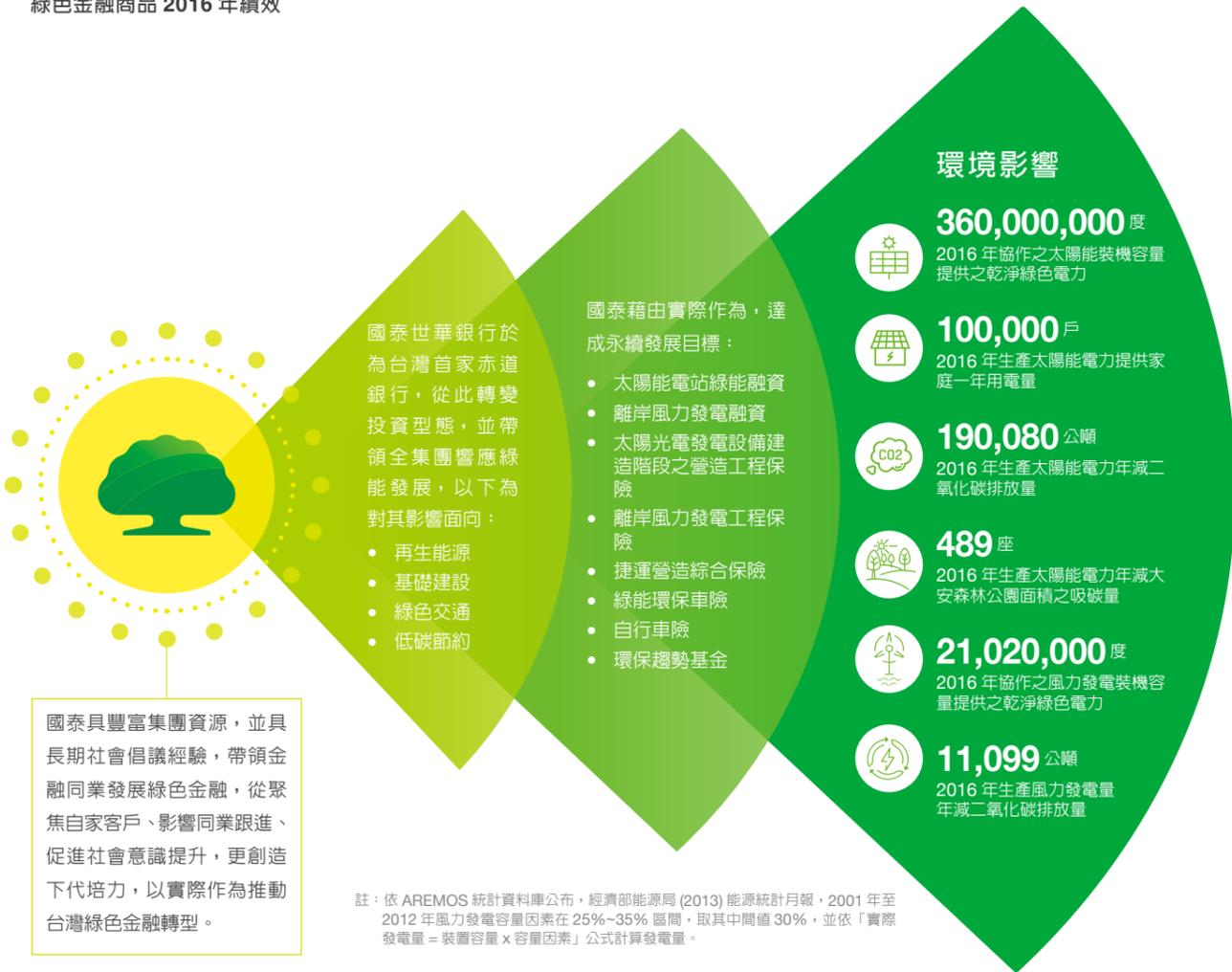


註 1: 工業技術研究院—台灣地區太陽能設備平均每一千瓦裝置容量發電約 1,000-1,500 度，以一千瓦平均發電量 1,250 度計算；依台電公布之 2016 年家庭用電量：每戶家庭每月平均用電量約為 303 度。

註 2: 依能源局公布之 2015 年電力排放係數：每度電約排放 0.528 公斤的 CO2。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。



綠色金融商品 2016 年績效



國泰具豐富集團資源，並具長期社會倡議經驗，帶領金融同業發展綠色金融，從聚焦自家客戶、影響同業跟進、促進社會意識提升，更創造下代培力，以實際作為推動台灣綠色金融轉型。

促進社會共榮

國泰秉持「以人為本」的核心理念，希望藉由發展因應台灣社會高風險的商品及服務，針對高齡長者、女性及所有未能受金融體系包容者，擴大金融服務的可及性，以創新能量帶動國泰與社會共同「發現幸福」。

因應高齡化社會風險	提供女性完善保障	提升金融包容性
<ul style="list-style-type: none"> • 長期照顧保險 • 幸福守護安養信託 	<ul style="list-style-type: none"> • 為女人的日常提供多方守護 • 為母親提供完善保險保障 	<ul style="list-style-type: none"> • 微型保險 • 公益信託 • 職棒防賭信託 • 預收款信託 • 農作物保險 • 打造數位新視野

智慧資本



因應高齡化社會風險

臺灣即將於 2026 年邁入超高齡社會，高齡人口帶來的經濟壓力及醫療照護成為未來社會隱憂。國泰持續提供業界最完整之商品陣容，冀以完備的長照類型商品陣容補足社會福利、社會保險中保障不足的缺口，亦協助民眾及早對老年經濟安全預做準備。

長期照顧保險

國泰人壽自 2015 年推出業界首張無身故給付、純粹聚焦長照保障的「國泰人壽輕鬆守護長期照顧險」後，陸續提供以特定傷病為保障訴求之「國泰人壽 (新) 鍾護特定傷病終身保險」及以較明確的殘廢等級作為理賠認定標準、市場接受度亦非常高的「國泰人壽 (新) 呵護久久殘廢照護終身保險」，提供多元保障滿足一般民眾對長期照顧之需求。

2016 年 6 月國泰人壽推出「飛揚人生」保險，因應高齡化趨勢及投資環境的變幻莫測，首創「身故保本」機制嵌入每月撥回的變額年金保單，解決投資型商品帳戶價值可能因市場波動虧損投資本金的問題。至 2016 年底，開辦 7 個月後熱賣新台幣 60 億元，銷售量明顯優於同業的附保證商品，市佔率達七成。

2016 年獨家獲選辦理行政院「105 年至 108 年全國公教員工及其親屬長期照顧保險方

案」，開辦「國泰人壽守護公教長期照顧健康保險」及「國泰人壽守護公教團體長期照顧健康保險」，將長照保障由個險架構擴展至團險範疇。

截至 2016 年為止，國泰人壽長照險、類長照險及殘廢照護險總計已熱銷超過 30 萬張，平均每 100 張健康險保單中即有 5 張為長照類型商品。

幸福守護安養信託

國泰世華銀行於 2016 年針對高齡者及身心障礙者推出「幸福守護安養信託」專案，並業界首創讓國人可自由選擇將不同類型之財產一次交付信託的模式，不但可確保財產「專款專用」在高齡者及身心障礙者身上，亦可免除其自行管理財產可能面臨的困難，並防止財產被他人不當利用或詐騙，同時也讓高齡者及身心障礙者擁有尊嚴且快樂的安養生活。2016 年度高齡者及身心障礙者共辦理 98 件安養信託，交付信託本金達新台幣 8 億元。



天冷拿藥免出門 專業藥師免費送藥到府

世界衛生組織 (WHO) 指出，人口老化將使慢性病患增加，目前全球慢性病每年造成約一千七百萬早逝，是人類的主要殺手。國泰人壽與 iHealth 政昇處方宅配藥局合作，提供免費慢性病連續處方箋藥品宅配服務，只要通過 Line、傳真、官網等方式傳送慢性病處方箋，即可享有專業藥師親送到府的服務，配送範圍廣及全台。

送藥到府服務延深長期照顧觸角，且一次解決需求者往返醫院排隊領藥耗時費力困擾及不便，以提供超越客戶期待的滿意服務為目標。自 2016 年 9 月推出至 12 月底，已服務全台超過 500 人次，深獲保戶肯定，其中分藥服務和優惠價格更是國泰人壽獨享。



【信託貼心案例分享】

某高齡近 90 歲的屏東老母親，平日由大兒子照顧，但大兒子不時向老母親索取花費，本身是大學教授的二弟和三弟無法時時看顧，也擔心母親存款遭不當挪用，因此請母親將 300 餘萬元養老金交付銀行成立信託，由二弟及三弟擔任信託監察人，約定可憑單據「實支實付」醫療及看護費，共同確保老母親在屏東能樂享晚年不虞匱乏。

長照專區

針對高齡化趨勢，國泰人壽官網設置「樂活退休」高齡專區，協助民眾強化退休後的經濟、醫療及長照保障。此外，國泰人壽亦為公教人員另闢專屬長照服務專區，提供相關商品內容資訊及試算服務，期提供全國公教人員及其親屬最完善的長照保障及服務。

我的下一站 我決定

國泰投信幸福退休試算專區即將面臨退休階段者分析退休後可能面臨的風險，並根據個人投資性向，提供最適當的商品選擇，經由試算功能，可以更精準的掌握退休生活關鍵，退休也能好順心！



提供女性完善保障

據行政院主計總處統計，近 20 年女性勞動力參與率由 1995 年 45% 上升至 2016 年 50%，顯示現代女性角色更趨多元，且女性掌握家庭理財決策權日益提高，如何精打細算建構最完善的防護網，已成為新女性不可或缺的課題。

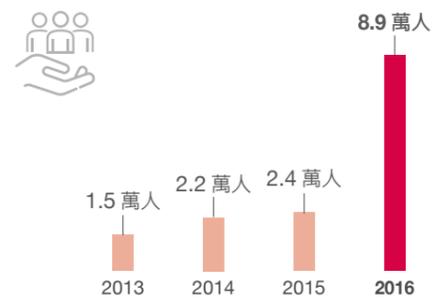
為女人的日常提供多方守護

國泰世華銀行深入了解台灣女性消費需求，推出專為女性設計之「鳳凰鈦金卡」，讓女人們進行最日常的消費行為時，也能享受優惠服務。另國泰產險「寵愛妮」個人傷害保險專案，保障女性處理家務時特別容易發生的燒燙傷意外，在一般傷害險中納入支付燒燙傷皮膚移植手術及顏面傷殘保險金，更貼心的提供「家事代勞保險金」給付，讓女性在辛苦工作之餘，同時感受專屬的尊榮與寵愛。

為母親提供完善保險保障

國泰人壽針對媽媽們在不同階段所面臨之風險，規劃符合各階段保障需求之保險商品，如專為懷孕媽媽及未出生寶寶設計的「守護媽咪養老保險」及「真乖寶貝健康保險附約」可提供孕期及新生兒保障，「新心鑫相連變額萬能壽險」為親子保單，媽媽可將保障於子女 25 歲後進行轉讓，一張保單滿足親子兩代所需保障，「簡單愛變額萬能壽險」可提供最高至 340 倍的保障倍數，協助媽媽們於相同的預算獲得業界最高身故保障，「新守護一生長期照顧終身保險」則為熟齡媽媽提供長期照顧保

國泰人壽微型保險歷年承保人次



障，讓媽媽們在照顧家庭的同時，也能藉由完整的保險規劃，獲得妥善照顧、享有更優質的生活。

提升金融包容性

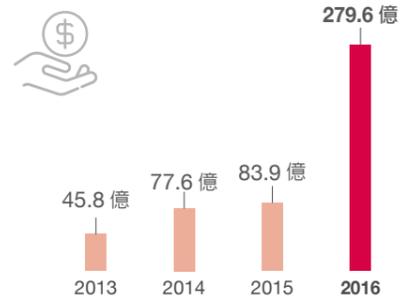
2015 年，亞洲仍有 12 億人口被排除在金融體系之外 (unbanked)，世界銀行設定全球金融包容性目標 (UFA) 為於 2020 年增加 10 億人口之金融可及性。國泰除配合政府政策，亦提供各項新型金融包容性商品，以因應社會人口變遷與機制不足之處。

微型保險

微型保險旨在填補政府社會保險或社會救助機制不足的缺口，配合經濟弱勢者需求設計，低保額、低保費、保障內容簡單，讓弱勢者得以利用保險機制進行風險分散規劃。國泰人壽自開辦微型保險至 2016 年底，市占率近 3 成，為產壽險第一，讓超過一萬個弱勢家庭享有保障及相關服務，2016 年再度榮獲「承保人數排名獎」及「績優獎」兩大獎項及愛心捐助感謝狀，連續三年獲得獎項肯定。

國泰產險亦提供團體微型保險保障，自開辦至 2016 年底，累積逾 36,555 名保戶。2016 年承接桃園市弱勢家戶微型保險計畫案，承保對象包括低、中低收入戶家庭、兒童少年生活扶助家庭及弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助家庭，期望將關懷帶到每一個角落，2016 年更榮獲新契約「承保人數排名獎」及「績優獎」，是唯一獲獎的產險公司。

國泰人壽微型保險歷年總保障金額



公益性質信託機制：公益信託、中華職棒防賭基金信託、預收款信託

國泰世華銀行的信託專業團隊，以創新思維回應社會風險，秉持「為社會帶來幸福」的理念，發揮信託金融安定社會、促進公益的價值。國泰世華銀行至 2016 年底受託公益信託規模達新臺幣 303 億元，為業界第一，協助數名上市櫃企業主及事業有成之賢達成立以慈善、教育、兒童福利等為主要目的之公益信託，期能讓善款金流更透明，確實達到回饋社會之目的。

另外，國泰世華銀行為業界「中華職棒防賭基金信託」唯一受託銀行，八年來以「設立防賭基金」及「鼓勵球員儲蓄退休金」為規劃基礎，建構出我國完整職棒球員防賭信託機制。至 2016 年底，與國泰世華銀行簽訂有效職棒防賭信託球員計近 220 人，信託規模已逾新台

幣 1.36 億元。近年亦成功協助約 30 位球員解決家庭緊急資金需求，成為國內職棒球員最堅實的後盾，讓球員安心打球，球迷放心看球。

國泰世華銀行亦依各行業特性，創新推出業界最齊全的各類預收款信託，範圍涵括食衣住行育樂，充分保障社會大眾權益、滿足企業保障消費者需求。至 2016 年底，服務企業已近 50 家，信託金額達新臺幣 12.8 億元，推估保障約 28 萬名消費者。

芒果農作物保險

因應氣候變遷議題及響應政府保障農民收益及財產安全政策，國泰產險於 2016 年 11 月正式推出「國泰產物芒果農作物保險（政府災防連結型）」承保芒果之颱風、豪雨、寒害災損，讓芒果從開花期至採收期間，多一層保障，減低農民遇天災之損失。

社會公益商品 2016 年績效

國泰人壽及國泰產險推出保險商品，國泰世華銀行推出信託商品，因應台灣社會現存風險及需求，針對以下議題積極回應：

- 高齡化議題
- 女子議題
- 金融包容性議題

國泰以多元公益商品與服務創造企業與社會雙贏：

- 長期照顧保險
- 幸福守護安養信託
- 微型保險
- 公益信託
- 身心障礙者信託
- 中華職棒防賭信託
- 預收款信託
- 農作物保險

國泰重視社會每一個角落的需求，藉推行滿足各族群需求的商品與服務，作為提供保障的橋樑。

國泰人壽及國泰產險推出保險商品，國泰世華銀行推出信託商品，因應台灣社會現存風險及需求，針對以下議題積極回應：

- 高齡化議題
- 女子議題
- 金融包容性議題

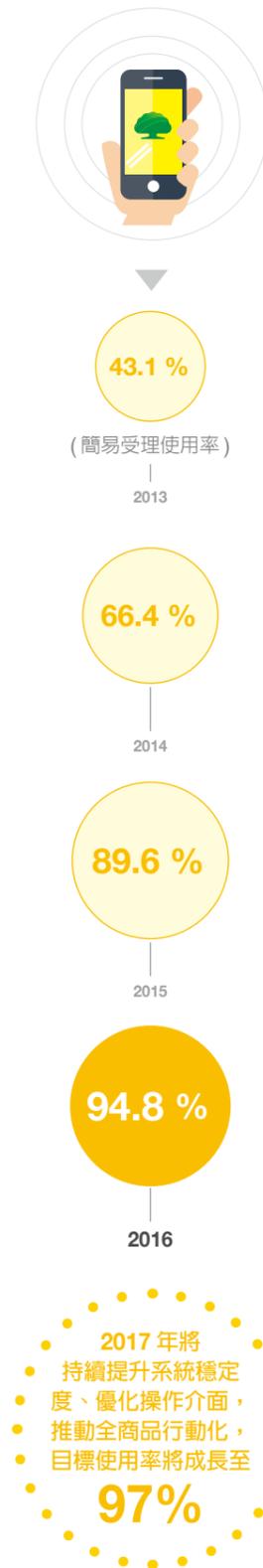
國泰以多元公益商品與服務創造企業與社會雙贏：

- 長期照顧保險
- 幸福守護安養信託
- 微型保險
- 公益信託
- 身心障礙者信託
- 中華職棒防賭信託
- 預收款信託
- 農作物保險

公益影響成效

- 300,000 張
滿足長期照護需求者保險
- 98 件
高齡及身心障礙安養信託
- 10,000 個弱勢家庭
國壽微型保險提供保障
- 25,200,000 元
國泰世華公益信託賑災金額
- 467 人
國泰世華身心障礙宣導廣度
- 220 人
現役中華職棒球員防賭信託
- 280,000 名
消費者受預收款信託保障

行動投保歷年使用率



打造數位新視野

因應數位金融時代來臨，國泰積極建立發展數位化的專責團隊，並強化異業結合、將視野放眼國際。國泰世華銀行 2014 年成立數位銀行事業處，國泰人壽於 2015 年成立客群經營部，國泰金控則於 2016 年成立數位暨數據發展中心，解決與橫向聯繫各子公司包含銀行、壽險、產險、證券等對金融科技的發展與需求，並對外找尋合作對象和投資機會。

為了與國際科技金融生態系接軌，國泰金控於 2016 年 12 月加入矽谷知名創投加速器平台 Plug and Play，並成為「Fintech 主題」核心會員，是台灣首家加入該平台的金融業者，透過加入 Plug and Play 和國際新興創投公司和數位金融有更新互動。



國泰人壽全方位 M 化行動服務平台

國泰人壽將科技與服務緊密結合，積極朝 M 化拓展業務，領先業界推出「全面性行動化保險服務」，只要透過平板電腦，就可從新契約投保，到售後的保全、理賠、保費，更結合自動核保、自動理賠等技術，做到「服務不打烊、溝通零距離」。

在國泰人壽，超過 2.6 萬名業務員持有平板電腦，成為業界最龐大的行動服務團隊。行動投保自 2013 年至 2016 年已受理近 300 萬件保單，2016 年占總受理件數近 95%，原先需填寫 10 頁以上紙本資料，縮減至需填寫 1 頁資料即可，節省了 90% 的紙張，每年減少二氧化碳排放量相當於多種植 4,947 棵十年生樹木。行動理賠亦維持業界使用比例最高，2016 年以 90.3% 的受理占率，協助 62 萬理賠案件在迅速、正確、專業的品質要求下獲得理賠保障。

註 1：依行政院環保署之換算標準，節省一張紙可減少 0.018 公斤碳排放量。行動投保 2016 年共節省 10,611,430 張紙。
註 2：依美國環境保護署換算標準，減少 1 公噸碳排放量相當於多種植 25.9 棵十年生樹木。

國泰世華銀行全方位掌握金融科技脈動

國泰世華銀行積極投入金融科技發展，以達成網路與實體銀行服務的虛實整合，更藉創新數位金融模式，為客戶打造全新金融生活體驗。國泰世華銀行提供全方位數位金融服務，網路銀行 My Bank 及行動銀行 My Mobi Bank 2016 年使用人數達 164 萬；信用卡線上申辦數佔整體申辦數月最高達近 20%，較 2015 年大幅成長 10 倍；信貸智慧化的簡化程序，擺脫傳統上需臨櫃辦理的限制，截至 2016 年底，全行小額信貸產品線上申辦數達整體申辦數的 55%。國泰世華全新銀行概念「KOKO」，將銀行金融服務結合社群與行動，2016 年 KOKO App 整合一卡通交易明

智慧資本



細服務，補強過去在預算管理中的不足，使消費者體驗更為完整，2016 年 8 月 KOKO 以最佳通路整合榮獲《亞洲銀行家》「Best Network Integration Initiative」大獎。

除藉由多元的數位服務，增進客戶使用金融服務之便利性，2017 年更將建置新一代低成本「大數據平台」存放巨量資料，期能透過結合內外部更廣泛資料應用，提供更多維度及長時間的分析，以強化產品及通路需求發展，完整客戶視圖，提升客戶體驗並優化經營效能。因應數位金融趨勢，服務將持續精益求精，要讓客戶無論是在實體通路或數位通路，都能享受美好的服務體驗。

國泰產險投保服務一條龍

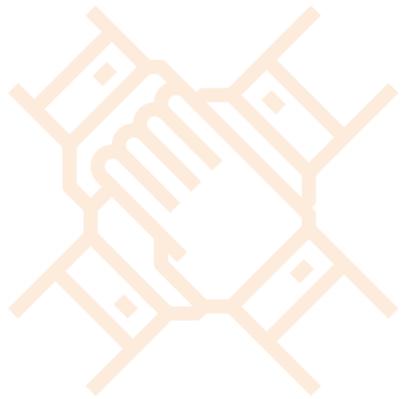
隨著網路交易日漸普及，國泰產險積極推廣各項數位化服務平台，首創「旅綜險投保服務一條龍」的數位服務流程：線上 5 分鐘搞定網路投保、投保後快速取得電子保單、旅遊御守 APP 手機行動服務協助處理海外突發狀況，以 24 小時不打烊的數位化服務，取代傳統紙本及人工作業，既環保也更加有效率。



國泰綜合證券與國泰投信聚焦電子商務行動化

證券下單講究快速、即時，國泰綜合證券有 85% 的客戶使用網路下單。2016 年透過焦點客群訪談，深入了解客戶投資旅程的資訊需求，發表「股票快選」行動應用 App。證券行動服務不再只是提供「交易平台」，而是利用數位科技，發展成為投資客戶汲取證券服務、公司經營數位客群的創新工具，至 2016 年底，已有 75% 的網路下單客戶透過行動 App 進行股票交易。

國泰投信我的隨身基金 App「My MobiFund」，為國內投信業第一家提供客戶行動裝置 App 結合指紋辨識與線上密碼解鎖功能，2016 年推出並持續優化基金損益推播服務，亦增加 KYC 更新及加碼續扣款機制，提供客戶更便利之服務功能。



孕育人力資本

根據 Deloitte 「2016 全球人力資本趨勢」報告，高齡化與少子化的人口變遷與全球化的商業本質，使勞動人口的面貌更加多元化。同時，科技發展帶來的破壞式創新，持續挑戰金融業傳統的商業模式與人才標準；變革同時帶來挑戰與機會，如何創造人才能夠發揮最大潛力的環境，並運用人力資本創造競爭優勢，成為國泰關注的重點。「人力資本」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，國泰啟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。

GOALS

面向	2016 年目標	2016 年達成狀況	2017 年目標
人才培育	擴大金融人才培訓轉型計畫 持續推動 AG2.0 提升業務人員產能	培訓人次達 14 萬人次 中低職級人員月均產能增加 5.4%	完成集團 ESG 課程 建立身心健康評估與改善機制 推廣「母性勞工健康保護計畫」至集團各公司

策略一 取得未來發展所需人才，並培育員工面對快速變動之環境

策略二 重時代趨勢與價值、傾聽員工意見，打造員工幸福之基礎：健康、安全、友善職場

策略三 重視組織多元性，醞釀服務多元市場之量能

★ 成為首支參與 ATCC 的金融業者，且代表國泰金控的團隊獲全國總冠軍

★ 員工平均收益額 10,543,000 元

★ 員工滿意度 4.13；填答率 63%
離職率 7.28%，低於業界平均

★ 2016 有 444 人請育嬰假，復職率為 75.44%

★ 13% 員工 BMI 下降至正常

★ 員工國籍達 13 國
★ 開啓「2016 年 GGC 東協印度市場人才培育計畫」



孕育人力資本

員工結構

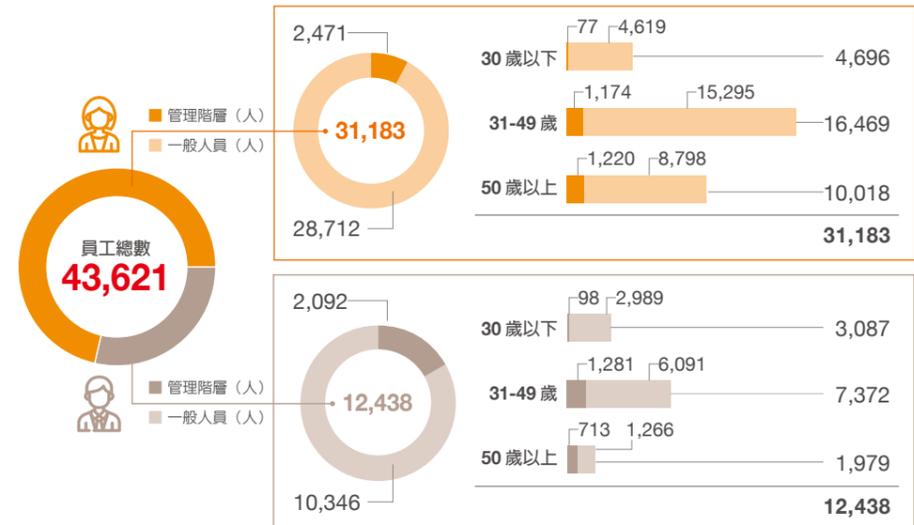
國泰金控 2016 年員工總數為 43,621 人，其中內勤非正職員工共 176 人，占整體員工比率為 0.4%；雇用之身心障礙員工達 459 人，占整體員工比率為 1.05%，高於法令標準。

正式員工人數 / 地區分布 / 教育程度

分布情形						教育程度			
台灣地區			海外地區			總計	碩士以上	大學 / 大專	高中職以下
女性	男性	合計	女性	男性	合計				
31,142	12,267	43,409	41	171	212	43,621	4,434	24,643	14,544

註：非正職員工定義：內勤計時人員與約聘人員。內勤兼職人數 0 人；派遣人數 298 人；計時人數 142 人；約聘人數 34 人。

員工性別、年齡、階層統計圖



非正職員工共 176 人 (0.4%)

身心障礙員工 459 人 (1.05%)



註 1：國泰員工平均年齡為 40.97 歲，計算公式 = (年齡區間 * 人數) / 總人數
註 2：管理階層定義：擔負管理其他員工或單位之行政責任之人員。



取得未來發展所需人才

吸引儲備優秀人才

面對快速變動的外在環境，掌握機會與有效管理風險便成為首要之務。為達上述目標，爭取優秀且認同企業價值的人才，是國泰強化人力資本的第一步。除了深化與既有夥伴的產學合

作，國泰於 2016 年積極爭取跨領域人才，針對全球金融轉型浪潮，透過多方平台與管道挖掘潛力之複合型人才，如參與 2016 ATCC 商業個案大賽，更透過政治大學「科技管理與智慧財產研究所」合作，於今年上半學年培育出 80 位 Fintech 實務專才；此外也參與 Google 數位火星計畫等。



國泰金控攜手臺大黑客松

國泰今年首度與臺大黑客松合作，以程式開發為基礎，透過金融科技 (Fintech)、遊戲產業 (Game)、智慧生活 (Smart Life)、社會設計 (Social Design) 以及區域鏈技術 (Blockchain X Big data) 注入主題元素與社會關注議題。國泰提供金融科技團隊諮詢與講座，並邀請獲獎隊伍成為國泰金控投資之新創團隊！

2016 年 ATCC 冠軍隊伍

國泰金控 2016 年首度參加 ATCC 商業競賽，為首家參與 ATCC 的金融業者，透過年輕同學們創意發想 Fintech 點子。參賽學生在國泰金控專業業師群的指導下，提出具可行性及具競爭力的商業模式雛型，最後代表國泰金控的台大「Junction」團隊榮獲全國總冠軍。



第一屆世界微積分大賽

國泰協辦第一屆世界微積分大賽 (2016 Calculus World Cup(CWC)) 吸引來自世界 45 個國家，英國劍橋、中國清華、美國卡內基及俄國聖彼得堡大學等全球知名大學，超過 2,000 名學生參與線上競技。



國泰實習生計畫 (CIP)

國泰善用實習計畫與建教合作及早辨識人才，並爭取優秀人才回任。CIP 提供優秀學子接軌職場的機會，並以建立認同為核心，加入多項軟性活動，兼顧德智體群美。

CIP 回任人數 (單位：人)

年度	2014	2015	2016
報名人數	1,248	1,185	1,659
錄取人數	92	89	113
累計已進入集團任職人數 (註 1)	50	70	105
累計回任率 (註 2)	20.2%	20.8%	23.4%

註 1：歷年 CIP 累計至當年進入集團任職之人數
 註 2：累計回任率 = (歷年 CIP 累計至當年進入集團任職之人數) / 歷年 CIP 總人數

培育員工面對快速變動之環境

營造自主學習環境，提供多元職涯

國泰經營超過半世紀且位居市場領導地位，為因應金融市場的快速變遷並實現永續經營理念，於 2012 年推動大型組織轉型計畫「登峰計畫」，以國際標竿企業為目標，推動組織轉型計畫。2016 年集團持續以「保險 + 銀行 + 資產管理」三引擎作為集團核心發展策略，以朝向「亞太地區最佳金融機構」的目標邁進。面對動盪的經濟環境，國泰認為投資人才為首要之務。

為確保不同職能之專業人才成為落實公司發展願景與策略執行的最佳夥伴，國泰依各級人員不同之發展需求與階段，規劃完整的培訓計畫。集團員工進修及訓練費用支出金額達新台幣 666,075,598 元 (註)。

註：今年經重新完整檢視，確認只納入可直接歸屬之費用，統計範圍有所改變。

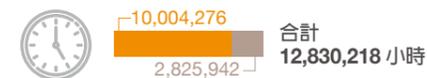
教育訓練時數



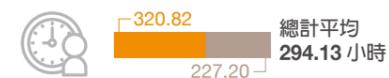
在職人數



總訓練時數



人均受訓時數



註：國泰金控教育訓練時數，為包含各子公司同仁於公司內部實體課程上課時數、參與外部研討會論壇時數、國泰學習網學習時數與 CSN 觀看時數，致力滿足國泰同仁對於不同學習型態與培訓需求。今年因重新調整晨會教育、視訊及線上課程時數計算方式，統計標準改變。

新進人員統計 (單位：人)



註：因業務人員、行銷專員性質特殊，新進人員統計排除上述人員。

AGILE 人才發展計畫

延續「登峰計畫」，國泰啟動「AGILE」人才發展策略，以客戶為中心，從業務職能升級 (AGents)、內化科技思維 (Intelligence)、領導人才儲備 (Leaders) 及累積創新 & 永續能量 (Energy) 等四大面向切入，聚焦專業、跨領域與國際化的三大培訓策略，以適應瞬息競爭，養成敏捷人才，達成「亞太地區最佳金融機構」願景。



業務職能升級 (AGents)

AG2.0 在職訓練 & 分級教育

「Agency2.0 業務團隊升級計畫」系統化分級教育及職域經營，營業單位形成自主學習氛圍，新人第 13 個月定著率業界第一、中低職級人員月均產能增加 5.4%；因應 FinTech 趨勢，以 Cathay Box App 等工具，提升人員服務效能，並取得 27 件 FinTech 等領域專利。

全球首家 CFP® 企業訓練機構

國泰人壽結合外部專家學者與公司內部授課團隊，建構完整六大模組「CFP® 人才培訓計畫」課程，並提供專屬培訓及各地專業交流社群，全面鼓勵業務人員專業升級。推動至今通過測驗近 500 人 (含 CFP® 及 AFP)，是目前全台擁有最多國際認證高級理財規劃顧問 (CFP®) 之金融機構。





內化科技思維 (Intelligence)

金融人才轉型培訓計畫

因金融科技對產業帶來巨大衝擊，金融業人才需求改變幅度劇烈。國泰金控成立「數位暨數據發展中心」，人壽、銀行分別成立 Digital Innovation 小組及數位銀行部，由中高階主管領軍發展策略，專責組織執行方案；並透過多元徵才、專業培育、跨界加值等，開出數位人才規格、設計 FinTech 人才養成計畫。此外亦積極與外部單位形成策略聯盟，掌握最新發展趨勢並連結潛在人才。國泰世華銀行 2016 年持續投注培育數位化金融人才，相關課程之訓練時數將近 10,000 小時。

		培育重點
管理人才	高階經理人	金融產業關鍵趨勢、創新領導力與策略制定、策略執行與效能改善等三面向
	中階、基層經理人	創新決策思維、跨國管理、創新管理與 Y 世代管理四個面向
數位金融人才		使用者經驗、使用者介面、行動網路、顧客體驗、系統架構、社群行銷、數據分析、演算技術進行模組化訓練，以發展破壞式創新、跨產業與資料分析人才
全體行員 數位金融轉型		客戶導向、數據分析、創業家精神 (變革領導) 與敏捷組織力



儲備領導人才 (Leaders)

三大儲備幹部計畫

國泰人壽「CIM 投資金融家」
透過為期一年的財務金融專業培訓、財務投資系統前中後台全方位輪調，優秀者能獲得至海外輪調機會。
國泰世華銀行「CMA 亞洲銀行家」
培育企/個金、金融市場、及數位金融等 8 大金融專業人才。經 30 個月的前中後台輪調，參與各項專案研究與搭配學習管理思維。
國泰金控「GMA 金融策略家」
提供跨公司跨領域全方位金融培訓，透過業務前台實務歷練與市場接軌，海外實習，提升國際視野。

建立人才庫，系統化辨識潛力人才

國泰設有「領導人才發展培育委員會」，由各公司總經理擔任委員，定期召開會議；遴選優秀人才進行培訓、職場歷練及擴大職務能力。

「潛力人才發展計畫」(PTP, Potential Talent Program)，依人才發展連貫性及組織功能特性，佈建潛力人才庫，建置培訓體系，透過完整的遴選、發展機制，鍛鍊決策思維高度與廣度，並輔以定期的檢視與管理，提升學習遷移成效；同時訂定晉升/輪調應具備條件，完備人才職涯發展地圖。

全方位人才養成：輪調機制

要打造留得住人才的环境，除了具競爭力的薪酬福利外，學習與成長的機會同等重要。國泰訂有「集團員工調任辦法」與「各公司人才交流暨培育實施要點」，善用輪調機制，齊備組織內跨領域人才。

國泰金控暨旗下子公司擁有壽險、銀行、產險、證券、投信、創投、期貨、投顧等多元金融業別，提供跨部門、跨公司輪調機會，使頂尖人才能持續接受新挑戰，培育跨領域實力，2016 年國泰內部職缺滿足率達 60.8%，顯示出集團內豐富的機會以及鼓勵人才勇於挑戰、累積跨領域經驗的文化。

累積創新 & 永續能量 (Energy)

內部創新與知識管理

國泰從內到外形塑組織創新文化，對內啟動創新提案平台與知識管理平台。國泰認為，創新來自於交流與分享，2016 年金控啟動「共享學堂」，涵蓋了 7 種不同類型主題、超過 70% 成同仁參與；分享者由高階主管到基層員工皆有，內容囊括工作技能或傳承知識經驗，鼓勵同仁相互學習，提升自主學習的機會。人壽 2013 年成立專為業務同仁設計的「天空樹」社群學習平台成立至今，瀏覽人數超過 100 萬人次、文章總數超過 4,300 篇，討論成果彙整成 39 本電子書，記錄員工透過實作、分享而改變的過程，形成正向力量。針對內動員工，則有 2014 年上線的 Cathay+ 知識管理平台；另建置學習資料庫，至今累積 28,712 筆分享資料，展現國泰活絡的內部知識分享，進而成為創新的養分。

2016 年，國泰秉持 learning from sharing 的精神，歡迎有點子、有理念、有夢想的國泰人，站上 Cathay Talk 舞台，成為國泰演說家。Cathay Talk 學習 TED 的精神與運作模式，讓演講者自由分享各種想法、故事與人生

經驗，並讓聽眾從中獲得學習成長。共吸引 80 名員工報名，經初選選出 27 名入選國泰演說家，並接受專業 TED 演說培訓課程、私人簡報教練指導，共吸引 29,508 人次至學習網觀看 Cathay Talk。

內化永續思維之 CS 教育訓練

為深化組織中企業永續之思維，國泰在 2016 年舉辦主題式 CS 教育訓練，並針對不同需求，提供新人、執行人員及中高階主管相關課程。

此外，自 2015 年起在頂尖業務員 MDRT (Million Dollar Round Table) 每年 2 次的回流課程中，加入企業永續 (CS) 內容，與 MDRT 追求的家庭、健康、教育、事業、服務、財務、精神「全人」理念相輔相成，鼓勵 MDRT 運用自身的熱情與資源回饋社會；同時邀請相揪公益平台上之團體與 MDRT 面對面交流。2017 年預計以 ESG 三大主題推出進階 CS 課程，並舉行社會影響力衡量 SROI 內部分享會。

面對破壞式創新，國泰積極迎向改變。豐富的學習資源、分享文化，都帶領員工勇於改變，跳脫框架持續成長，永續經營。

	新人	一般人員	CS 執行人員	中高階主管
基礎課程	使新人從加入國泰的第一天即具備永續思維	定期運用內部刊物、社群與永續電子報介紹永續新知與案例學習、開放同仁參與 CS 委員大會	推派集團跨公司逾 50 名同仁參與台灣永續能源研究基金會「企業永續菁英培訓班」，從外部績效評比與觀摩標竿企業中，系統性的學習 CS 重要架構與議題	於高階主管會議中安排 CS 專題演講
國際趨勢	--	--	開放同仁於上班時間至外部參與研討會與交流等，2016 涵蓋議題包含糧食、水資源風險、高齡化社會、社會影響力、防災...等	每季 CS 委員大會邀請專家學者分享綠色金融、社會影響力投資等趨勢
責任投資放貸	--	--	邀請國際知名投資人評比機構 RobecoSAM、MSCI 與 Bloomberg 至國泰分享實務經驗，致力向國際最佳實務學習	--
環境	--	--	定期舉辦「環境教育講座」	主題研討會



尊重時代趨勢與價值

重視人權

國泰重視人權，除遵循當地勞動法規與國際框架如聯合國《世界人權宣言》、《聯合國商業與人權指導原則》、「聯合國全球盟約」與「聯合國國際勞動組織」相關規範；亦在《員工行為守則》中，明確進一步訂出同仁行為的重要指導原則，保障員工重要權利如結社自由、在每一位同仁自加入本集團的第一天起，即應了解、認同並承諾遵守本守則。同時，建立人權風險盡職調查流程，定期針對關注對象進行衝擊評估與管理改善。

「人權風險評估及管理表」考量國際人權框架與公司發展策略，經國泰金控 CS 委員會各小組討論，並諮詢員工、外部顧問、學者專家等利害關係人後選定議題。依議題屬性選定健康風險評估、勞資會議等資料來源，並定期檢視各議題風險評級、辨識高風險族群進行管理。

「人權風險管理表」
更多資訊請上



男女年薪比例 (男：女)



註 1：年薪：固定薪 + 伙食津貼 + 各項變動薪

註 2：高階主管男女差異原因：總經理與副總經理薪資明顯差距，同時各子公司總經理目前皆為男性，更凸顯此薪資差異

優於產業的薪酬福利

國泰相信公司的成長與員工的付出緊密相關，2016 年合併稅後獲利達 480 億元，2016 年平均每名非主管職務之員工福利費用為新台幣 1,157,961 元，相較於 2015 年 1,103,517 元，成長約 5%，此外，所有內勤正職人員每年固定一次調薪檢視，過去三年平均調幅約 3.38%，入選高薪 100 指數成分股。

同時，國泰持續打造幸福企業，建立全方位員工福利制度，秉持照顧員工的理念，設置哺乳室、護理室、定期體能檢測、職場按摩室、生日禮、子女教育補助、員工公餘進修補助、生育婚喪禮金補助等；以及旅遊、登山、社團活動...等多項豐富完善的員工福利措施；每年舉辦趣味競賽、歌唱比賽及家庭日等。

主動傾聽、積極溝通

為更加了解同仁對於工作的想法，2016 年國泰進行集團員工敬業度調查，填答率達

非主管職員工福利費用

	2015	2016	差異	成長率
非主管職務之總員工福利支出費用 (元)	44,892,159,662	45,227,638,520	335,478,858	0.75%
非主管職務之員工人數 (人)	40,681	39,058	-1,623	-3.99%
平均每名非主管職務之員工福利支出費用 (元)	1,103,517	1,157,961	54,444	4.93%

註 1：「非擔任主管職務」，係指未擔任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。

註 3：國泰證券投資顧問股份有限公司（以下簡稱國泰投顧）未列入本公司 2016 年度企業社會責任報告書編製範圍。惟因其為本公司 2015 年度企業社會責任報告書編製範圍，上表之 2015 年度數據已將國泰投顧 2015 年度之非主管職務之總員工福利支出費用及非主管職務之員工人數調節扣除俾使「員工平均福利費用」之計算一致並具可比性。

2016 年舉辦第一屆「國泰親子日帶小孩來上班」，開放公司同仁帶著小朋友一起來上班，從早到晚體驗金融業工作和職場環境，精彩活動包括集團簡介快問快答、國泰主播體驗、金控職場巡禮等...緊湊的行程讓從當天來「上班」的大小朋友們直呼「太好玩了！希望天天都跟爸爸媽媽來上班。」



孕育人力資本

63%。調查結果顯示，高達 90% 同仁以身為國泰的一分子為榮，且願意付出額外的努力讓公司更好。本次調查中更加入 CS 元素，發現高達 90% 同仁願意將 CS 落實在日常工作中。未來，國泰也將把此調查結果納入未來目標，持續將同仁的聲音作為前進的動力。此外，為使員工自由表達意見，國泰於 2015 年訂定勞資會議實施要點，定期召開勞資會議。國泰金控暨旗下各公司依法由勞資雙方推舉代表，以報告及提案討論的方式，針對各項勞資重大議題充分進行溝通並達成共識，作成決議後執行，2016 年共召開 16 場。

集團內多元的學習發展機會、優於同業的薪酬制度，配合完善的福利、豐富的溝通管道以及勞資會議機制，提高工作績效，達到不斷強化員工專業能力與提升工作滿意度，國泰擁有高達 4.13 的整體員工敬業度，以及穩定低於業界平均的離職率。

離職統計表

2016 在職人數	16,269
2016 累計離職人數	1,184
2016 離職率	7.28%
2015 離職率	8.21%

註 1：因業務人員、行銷專員性質特殊，2016 年重新定義離職率排除上述人員，並依新定義重新計算 2015 年離職率為 8.21%。

註 2：2016 年非自願離職率為 0.04%。

健康安全管理流程

健康安全的職場是員工幸福的基礎，沒有健康快樂的員工，就沒有公司競爭力。為落實此理念，國泰金控訂有職業安全政策，並藉由集團職業安全小組聯繫會議，定期檢視健康安全策略與相關方案實施進度。國泰的健康檢查報告依性別、年齡層、職級與內外勤進行分析，發現個群體前三名的健康風險與過重有高度相關，並造成潛在心血管等慢性疾病等風險。

為降低前述健康風險，國泰訂有日常健康風險管理流程以確保員工健康及安全，依員工健檢進行分級管理後，由護理師針對高風險族群進

行追蹤。同時，視個案需求與意願轉介駐診醫師，並協調個案主管進行所需工作調整；針對職業安全管理，在員工發生職災後，由審查醫師進行傷情審查，且職安主管相關彙整職災員工需求；通報職安部並由單位致贈關懷，並給予員工所需協助。後續由護理師持續追蹤關懷員工情形，並評估是否合適復工，確認員工復工狀態後結案。每季職安委員會中，定期呈報職業災害統計分析報告。同時，為建立安全之工作環境，國泰訂有下列措施：

1. 安排急救人員接受合格急救訓練，職場內並配有急救用品。
2. 定期進行照明度及二氧化碳濃度等職場作業環境測定。
3. 新進人員健康檢查、安全衛生職前訓練。
4. 在職員工定期舉辦健康檢查及安全衛生教育訓練。

職災統計表

職災受傷人數	66
職災死亡人數	0
失能傷害損失日數	1,811
失能傷害頻率	0.86%
失能傷害嚴重率	23.59%
缺勤率	0.0189%

註 1：失能傷害頻率 = 件數 * (10 的 6 次方) / 總工時 (年)

註 2：失能傷害嚴重率 = 損失天數 * (10 的 6 次方) / 總工時 (年)

註 3：缺勤率 = 指實際缺勤日占同一時期內應上工日的百分比。

註 4：失能傷害損失日數為依 2016 年申報至勞動部職業安全衛生署職業災害統計網路填報系統之失能傷害損失日數。

健康風險減緩計畫

此外，更積極主動舉辦減一系列健康促進方案如減重競賽、Walking321 與 Cathay Run 路跑，以高額獎金與團體競賽機制鼓勵員工參賽，搭配國泰醫院與國泰健康管理中心的營養門診諮詢與有氧課程等；此外，為預防腦心血管疾病，國泰提供【走動式血壓】主動式健康照護護理師至所屬服務大樓各單位主動服務，提升同仁便利性及量血壓意願。以維持同仁定期測量血壓之良好健康習慣。【代謝症候



職業安全衛生更多
資訊請見



Walking 321

2016 年國泰人壽結合行動裝置推出「Walking 321」健走活動，鼓勵員工每天至少健走 30 分鐘、2 公里，配合積分抽獎活動，按里程數回饋保險保障，創新保險商品模式，把健康變得輕鬆又有趣！活動為期 2 個月，累積超過 3,000 人次參加，總運動里程數超過 16 萬公里，相當於繞台灣約 140 圈。消耗卡路里 968 萬大卡，相當於 2 萬包薯條的熱量。



孕育人力資本

群篩檢活動】提升同仁了解自我健康狀態進而改善，2016 年度服務 5,860 人次。

國泰金控 2015 年首辦「大富翁小腹婆」減重競賽；2016 年擴大活動規模，訂立減重 15,000 公斤目標並順利達標，並將競賽結果連結公益捐贈，員工每減 1 公斤，國泰即捐贈 100 元予公益團體，用於建置太陽能板，所得電費再由該團體推動長者健康活動，創造「國泰減重、大地減碳、提升長者健康」的良善循環。未來 3 年，以減下 45,000 公斤為目



寵愛媽咪禮

育嬰留停狀況

育嬰留停申請人數	女性	412
	男性	32
應復職人數	女性	313
	男性	25
已復職人數	女性	238
	男性	17
復職率	女性	76.04%
	男性	68.00%
共計		75.44%

註：復職率計算公式=(已復職人數/應復職人數)*100%

Cathay Run

國泰金控在 2015-2016 年連續兩年辦理集團路跑 Cathay Run，累計近 4,000 名同仁攜家帶眷共享幸福時光。Cathay Run 與一般路跑不同之處在於接力賽講求團隊合作，有在中南部工作的同仁前一天至出差，為了比賽直接從機場提著行李趕至台北，充分展現為了團隊拚命的精神。許多同仁表示過程中培養默契，對日常工作、合作往來帶來正面的影響。



標持續推動健康職場。國泰也針對女性員工推行「母性健康保護計畫」，設計工作風險評估機制，並從懷孕至產後針對不同階段的需求，規劃寵愛媽咪禮、寶貝呵護禮、媽媽教室與親子互動教室，主動關懷追蹤，引起員工廣大好評。

目標

大富翁小腹婆減重競賽
3 年減下 45,000 公斤

4,5000 kg



親子互動教室

家庭照護相關假與生理假

家庭照護假	女性	613
	男性	146
產假(陪產)假	女性	1,024
	男性	516
生理假	女性	6,973

重視組織多元性，醞釀服務多元市場之量能

根據哈佛商業評論《How Diversity Can Drive Innovation》，較多元的公司領導階層業績與創新能力皆優於同業，不僅掌握新市場的可能性高出 70%。若員工與客戶屬於同樣族裔，了解客戶的可能性高出 152%。截至 2016 年為止，國泰已於東協 10 國中的 9 國設有營運據點，員工國籍數達 13 國；為服務更多元市場，國泰員工也展現背景、性別、國籍、文化之多元性，如新住民、原住民等背景之業務員；公司亦有相關辦法及作為鼓勵如女性、身障、原住民、海外員工等並保障公平機會與友善職場，2016 年國泰女性主管比例達 54%；性騷擾案件數為 0 件，顯示公平友善職場的推動成效。同時，國泰推動「以當地人才經營當地市場」的策略，未來也將持續推動海外市場當地雇用，致力實現當地雇用比例達 85%。



東協印度市場人才培育計畫

結合集團資源及打亞洲盃之策略及據點佈局，落實人才國際化，國際人才在地化，國泰持續透過強化中後台企業職能及深化人才庫資源，協助海外業務的運作及發展，以提升海外獲利佔比。國泰金控與全球品牌管理協會 (GBMA) 合作「2016 年 GGC 東協印度市場人才培育計畫」鼓勵東南亞優秀人才加入國泰金融集團海外事業行列。

此外，國泰人壽舉辦之「越南留學生保險體驗營」招聘多位越籍學生在台灣及越南等地任職；而國泰世華銀行於 2005 年啟動的「CMA 亞洲銀行家計畫」亦開始招募中國大陸、柬埔寨及越南等地區之畢業生。

國泰達人

在台灣每 2 人就有 1 人是國泰客戶，為服務擁有多元面貌的客戶。國泰遍佈全台的業務員亦擁有相當多元的背景，提供客戶最貼心到位的服務。國泰 AG2.0「不 e 樣」業務菁英養成計劃在 2016 年推出「讓夢想與工作一起前進」的增員理念，透過內部調查後，發現國壽業務員，不乏身懷絕技且揚名國際的達人好手！透過舉辦「國泰達人爭霸賽」，成功挖掘出一群精準詮釋「錢多、自由、有意義」的業務員；其中，包含前 SBL 籃球國手、舞者、樂團鼓手、救生員等，且不乏身懷絕技且揚名國際的達人！



女性主管三年人數變化

	女性主管人數	女性主管比例
2014	2,592	54.86%
2015	2,488	53.89%
2016	2,471	54.15%

「前 SBL 球員」黃立凱達人

曾為 SBL 金門酒廠球員的立凱踏入壽險業後，第一年專業證照的考取讓不愛念書的立凱吃足苦頭，也曾經因為自己長太高被客戶誤認為詐騙集團，秉持著練球吃苦的精神，立凱成功拿下相關金融證照而且也突破客戶心防，50% 的客戶來自球友的他，把所有的商品內容架構內化，透過運動、聊天、時事等帶入到保險銷售裡，過程當然會有球友排斥，但深諳籃球與保險的立凱以實例向球友說明，球員受傷致收入中斷的風險轉嫁很重要，他現在已然成為球友諮詢的對象，將自己的專長籃球和保險工作完美結合。



維護自然資源資本

根據台電官網資料，台灣 2016 年「供電警戒」橘燈天數共 80 天，相較 2013 年的 1 天，顯見台灣供電逐年吃緊，同時氣候變遷、PM2.5 超標等環境問題持續發酵，如今地球公民唯有做出改變才能生存於以後的世界，企業的發展需同步考量社會 (people)、環境 (planet)、經濟 (profit) 的三重盈餘。國泰金控從政策面開始，配合管理目標與行動持續推動綠色營運計畫，並擴大綠色倡議規模，希望結合員工、客戶的力量給環境多一點保障，為追求環境永續發展共同努力。



面向	2016 年目標	2016 年達成狀況	2017 年目標
溫室氣體	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。	完成金控暨子、孫公司共九家公司全部 434 個據點「溫室氣體盤查作業」。	相較於 2016 年至少減碳 1%。
再生能源			至少增加 1800KW 太陽能裝置容量。
綠色採購 (不含綠建材)			採購金額至少達 1.5 億。

策略一 精進環境與能源管理，降低氣候及環境風險

策略二 發揮影響力，打造永續供應鏈

策略三 結合核心職能，由自身做起響應綠色金融

★ 完成金控暨子、孫公司共九家公司全部 434 個據點溫室氣體盤查 ★

★ 舉辦保戶及公司內部節電競賽，總計節電約 100 萬度 ★

★ 舉辦供應商大會，超過 200 家廠商參與，並進行供應商問卷調查，邀請供應商簽署企業永續承諾 ★



綠色營運策略、目標與行動

政策	<ul style="list-style-type: none"> 《國泰金控環境政策》 《國泰金控節能減碳作業要點》
管理架構	企業永續委員會下設立「綠色營運小組」推動集團綠色營運業務，並每半年於企業永續委員大會，向各公司總經理及獨立董事報告執行狀況
長期目標	<p>設定三大環境管理目標</p> <ol style="list-style-type: none"> 節能減碳目標：以 2016 年為基準年，至 2021 年減碳 5% 綠色採購目標：每年綠色採購 (不含綠建材) 金額達 1.5 億 再生能源目標：逐年增加太陽能裝置容量，2017 年至少增加 1800KW
行動	<ul style="list-style-type: none"> 國泰人壽總公司大樓與國泰世華銀行總公司大樓持續取得能源與環境管理系統 ISO14001 與 ISO50001 認證 推動永續不動產經營，取得綠建築認證 舉辦員工與保戶節電競賽 優先採購具環保或節能標章之物品及設備 舉辦供應商大會，表揚綠色產品供應商，邀請供應商簽署企業永續承諾

環境數據盤查與資源管理

2012 年國泰人壽率先通過 ISO14001 環境管理系統認證，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」，國泰人壽更建置 ISO50001 能源管理系統，至 2016 年國泰金控旗下兩大重要子公司國泰人壽總部及國泰世華銀行總行皆已完成 ISO50001 能源管理系統及 ISO14001 環境管理系統認證，同時國泰金控完成全集團 434 個據點的「溫室氣體盤查作業」並取得外部驗證，另訂定五年減碳 5% 的長期目標，將透過更換節能設備、強化節電管理措施等行動來達成。

為降低溫室氣體排放以避免更進一步的暖化，同時維持社會經濟發展的能源需求，增加乾淨能源的生產與使用是我們的重要行動之一。國泰人壽自 2016 年開始針對旗下所經營的物流園區進行太陽能安裝評估，第一步預計 2017 年在大園物流園區設置 1800KW 太陽能屋頂。國泰世華銀行則早在 2013 年設立台灣第一家太陽能分行，並逐漸擴增，目前兩家太陽能分行每年約可生產 3960 度綠電，減碳逾 3 萬公斤，國泰預計於 2017 年再將瑞湖分行打造成第三家太陽能分行。



國泰金控暨旗下一子公司溫室氣體排放量及能源使用量

	2015 年	2016 年
範疇一排放量 (公噸 CO ₂ e)	1,174.82	3,613.23
範疇二排放量 (公噸 CO ₂ e)	18,328.14	53,809.08
範疇一與範疇二排放量加總 (公噸 CO ₂ e)	19,502.95	57,422.31
能耗量加總 (GJ)	132,684.07	378,600.69
人均能耗量 (GJ/人)	11.06	8.67
用電總量 (千瓦小時)	35,178,796	101,911,131
人均用電量 (千瓦小時)	2933.28	2333.61
範疇三排放量 (台灣高鐵及航空差旅) (公噸 CO ₂ e)	-	2,157.0

註 1: 範疇一之排放係數引用自行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表 (6.0.3 版本 106 年 1 月)。固定排放源：柴油：2.61 KgCO₂/L；液化石油氣：1.752 KgCO₂/L；天然氣：1.88 KgCO₂/M³。移動燃燒排放源：柴油：2.61 KgCO₂/L；車用汽油：2.26 KgCO₂/L。

註 2: 本公司 2016 年度所使用柴油已無添加生質柴油，故於排放計算上並未使用生質柴油相關係數。

註 3: 電力排放係數採用能源局公告最新之 2015 年電力排放係數：0.528 公斤 CO₂e/度。

註 4: 盤查所採用之 GWP 值，採用 2007 年 IPCC 第四次評估報告之溫室化潛勢。倘 2007 年 IPCC 第四次評估報告並未參考數值，則引用 2013 年 IPCC 第五次評估報告之溫室化潛勢值。

註 5: 範疇一級範疇二盤查範圍員工人數 2015 年為 11,993 人，2016 年為 43,671 人。

註 6: 範疇三排放量：係指國泰金控暨旗下一子公司員工搭乘高鐵及航空 (排除國泰航空，因為無法取得原始數據)，依循 GHG protocol 2015 (V2.6) 計算，所產生之商務差旅碳排放。



台灣第一：國泰世華銀行 - 太陽能分行

1. 明誠分行 (2013 年)：每月約發電 2,000 度，每年約可減少碳排量 1.8 萬公斤，為台灣第一家太陽能分行。
2. 台南分行 (2014 年)：每月約發電 1,960 度，每年約可減少碳排量 1.5 萬公斤。
3. 瑞湖分行 (2017 年)：預計安裝 31.2KW。



國泰置地廣場

該大樓設有雨水回收系統，採用低輻射雙層玻璃、LED 照明燈具及省水標章衛生器具，取得台灣綠建築黃金級標章及美國 LEED 金級認證，完工不到 1 年，出租率就衝破 50%，吸引包括微軟、美商甲骨文、法國興業銀行等大型跨國租戶。



國泰金控暨旗下子公司 2016 年環境相關數據總攬

	國泰金控總公司	0.0047	註 1: 國泰金控暨旗下子公司的 2016 年用水總量及廢棄物總量數據，係由重要據點的實際盤查數據所得之人均量推估而得。 註 2: 國泰金控將於 2017 年進行集團全面用水量盤查。 註 3: 國泰金控總公司資源回收數量包含紙類、塑膠、鐵鋁罐、玻璃、廚餘、電池、光碟、手機。
	國泰金控暨旗下子公司	1.343	
	國泰金控總公司	11.69	
	國泰金控暨旗下子公司	2884.43	
	國泰金控總公司	4.03	

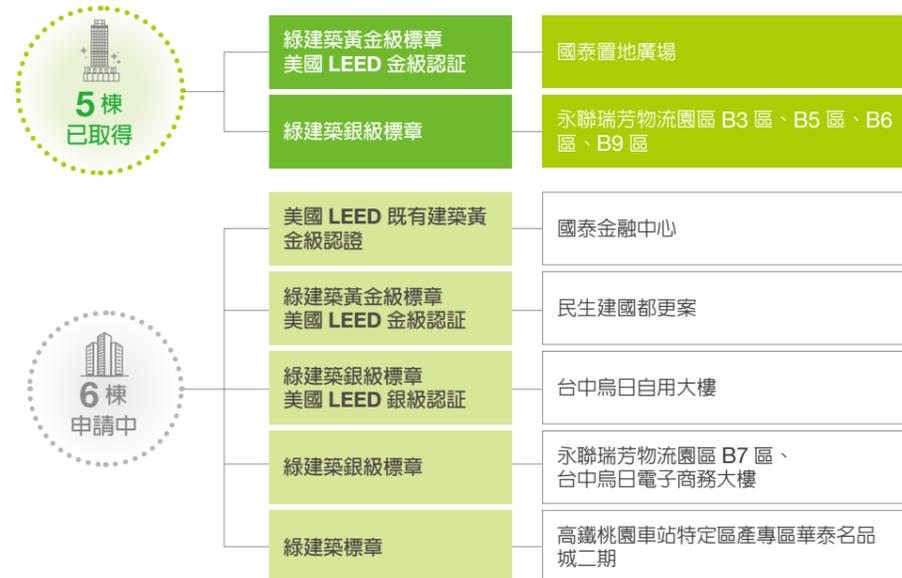
永續商用不動產經營

國泰金控旗下國泰人壽為全台灣最大之保險公司，除保險本業營運優異外，績效良好的不動產投資及營運管理業務亦扮演重要角色。國泰認為商用不動產投資、開發與管理，除收益外，亦需兼顧與環境共生及與社會共榮發展的企業社會責任。

國泰人壽 2015 年興建完成的台北市信義區國泰置地廣場，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」；後位於台北市信義區的國泰金融中心獲得所有承租戶配合，率先全本土金融業，針對營運管理，申請「美國 LEED 既有建築黃金級認證」，預計於 2017 年獲得證書。未來每一棟國泰金融集團所開發與管理之不動產，將持續以減少環境和住戶的負面影響為目標，積極取得綠建築認證。

國泰 2016 年永續不動產開發之成果



環境倡議

促進資訊揭露

企業永續仰賴所有利害關係人共同創造，而資訊揭露則是促成各利害關係人共同合作的基礎，國泰金控於 2012 年簽署 CDP「碳揭露專案」，除持續回覆 CDP，依據 CDP 的回饋改善本公司的碳管理，亦每年贊助 CDP 說明會或成果發表會，提升對氣候風險與機會的認知及回應。另外，國泰 2015 年另簽署 CDP「水揭露專案」及「森林足跡揭露專案」作為未來進行責任投資、授信風險管理的主要基礎，更是台灣金融同業中，唯一簽署 Road to Paris 者，與全球企業聯合向巴黎氣候峰會 UNFCCC COP21 發聲，促成「將全球升溫控制在 2 度 C」的目標。

舉辦員工與保戶節電競賽

國泰人壽將節約能源的觀念轉化為實際行動，集結眾人之力，透過節約用電降低溫室氣體的排放，2016 年號召全體員工與保戶參與節電競賽，落實冷氣溫度控制 26 度、隨手關燈、拔插頭等習慣，總計節電 107 萬度，若以家庭平均單日用電量計算，節的電可以供應超過 10 萬個家庭一天的用電；若以碳排放計算，約等於 680 噸的碳排放量，是 2268 萬棵樹一天所能吸收的量。



保戶節電活動，節電最多的保戶獲得電動機車

永續供應鏈管理與綠色採購

國泰重視自身於供應鏈中的責任與影響力，積極落實供應商管理，訂有供應商管理流程、採購管理要點與供應商評分機制。國泰優先採購環保節能標章產品，並建置「綠色廠商資料庫」，於採購平台上，將擁有環保節能標章之供應商，標誌綠色採購標章以利篩選。國泰金控 2016 年綠色採購，包含國泰不動產開發之綠色建材，總金額突破 3 億，另為加強國泰對綠色採購的重視，我們依據歷年綠色採購數據，扣除波動性大的綠建材，訂定每年綠色採購目標至少為 1.5 億。

為發揮環境與社會影響力，國泰金控攜手旗下子公司於 2016 年 12 月召開供應商大會，共超過 200 家供應商熱情響應，大會中除表揚 26 家 2016 年度綠色產品供應商代表，邀請供應商簽署「企業永續承諾」外，還進行供應商問卷調查，了解供應商落實 ESG 的情形，並詢問供應商感興趣的企業永續議題，作為國泰精進供應鏈管理的參考依據。



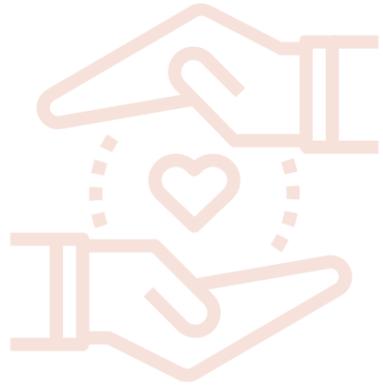
國泰金控李長庚總經理 (前排左八) 與 26 家綠色供應商代表合影

國泰供應商企業永續承諾

「致力於綠色供應鏈管理、落實減廢及污染預防、力行能源績效改善、遵守各項勞動條件、勞工安全衛生、環境保護與勞動人權等相關法令規範」

國泰供應商管理資訊





社會關係資本

國泰主張從「五心級服務」出發，藉由維護客戶權益與提供完善的客戶體驗，創造「給人幸福，就是幸福」的品牌信念。而在社會公益上，我們將辨識各項議題的重要性，並申聯集團核心資源，解決各項問題，營造台灣社會「幸福圓夢」的感染力。

GOALS

面向	2016 年目標	2016 年達成狀況	2017 年目標
社會共榮	國泰卓越幸福計畫將持續與大學合作「專業師資培育」課程。	2016 年協助 22 位國中小教師、11 位師資培育生前往越南、印尼，進行跨國多元文化體驗。	新住民國際研討會創新加入世界咖啡館模式辦理，擴大邀請國內外各領域專家與現場來賓進行分組座談。
	國泰「相揪公益平台」將提升熱血好行動數量，以加強使用者瀏覽及實際使用網站的頻率及效益。	<ul style="list-style-type: none"> 2016 年舉辦 10 場熱血好行動，較前年成長 16%。 2016 年網站總瀏覽量達 75,007 人次，較前年成長 16%。 	強化「相揪公益平台」中集團資源與社會議題之鏈結，以提升網站使用頻率及內容多元。
	國泰學童圓夢計畫持續協助偏鄉孩童，並持續幫助小學圓夢。	2016 年「國泰學童圓夢計畫」支持超過 14 間學校、近 300 位偏鄉孩童圓夢獎金。	增加圓夢計畫協助之偏鄉學校，並與策略夥伴合作，持續擴大受助學童人數。
客戶關係	<ul style="list-style-type: none"> 提升客戶滿意度 降低客訴件數 	<ul style="list-style-type: none"> 國泰人壽客戶滿意度較 2015 年顯著成長 1.5%。 國泰人壽客訴件數相較 2015 年 513 件大幅降低，件數成長率為 -16.57%。 	通過已取得之國際認證複評，並將強化客訴預警追蹤，主動通知客戶以保障其權益。

策略一 強化公益策略與聯合國永續發展原則 (SDG) 鏈結，將公益專案以創新視野多元關懷面貌呈現

策略二 重視客戶權益並完善服務品質，打造最暖心的客戶體驗

★ 國泰金控 2016 年投資贊助文化創意產業達 300 家，金額共 305,651,877 元 ★

★ 國泰新住民二代培力系列計畫 2016 年受益學生人數達 500 人，參與教師及實務工作者共 240 人 ★

★ 國泰人壽響應弘道老人福利基金會，推廣走動式照顧服務，捐贈手持平板予照護員進行管理及遠端醫療監控，2016 年平板觸及率達 88,680 次 ★

★ 國泰人壽已連續六年以最高標準通過 ISO 10002 認證，成為業界唯一取得 ISO 9001 及 ISO 10002 國際雙認證的保險公司 ★



重視顧客權益

客戶滿意度管理與申訴機制

國泰金控非常重視客戶聲音，除每季定期召集旗下各子公司召開金控服務品質委員會外，國泰金控旗下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，並設立申訴處理之專責單位、訂定內部執行辦法，以監督客戶服務品質。2016 年國泰人壽九度蟬聯《天下雜誌》台灣最佳聲望標竿企業保險業第一名，且與國泰世華銀行皆榮獲台灣雜誌閱讀率第一《壹週刊》「服務第壹大獎」。

國泰人壽每月或每季透過電訪或 E-mail 方式檢視服務品質，2010 年 5 月首度導入並通過 ISO 10002 認證，並由 SGS 每年組成專案團隊透過實地訪查及資料驗證，通過後的隔年



至今國泰人壽已連續六年以最高標準通過，成為業界唯一取得 ISO 9001 及 ISO 10002 國際雙認證的保險公司。為更即時掌握保戶意見及服務體驗，2016 年起國泰人壽首度於保戶滿意度調查中導入淨推薦指數 (NPS)，未來也將持續檢視該項指標，作為精進客戶服務體驗之參考依據。

自 2017 年起，國泰金控進行客戶服務體驗總體檢，並提出服務流程優化行動方案，未來因應行動金融的發展趨勢，亦將結合智能科技應用，提昇客戶整體服務體驗，期望能持續與客戶進行良好互動，藉由客戶口碑厚植品牌形象。

保經保代管理

保經、保代公司一直以來是我們的重要供應商，國泰人壽為確保合作經銷通路服務水準，訂定「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」，內容規範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，2016 年定期檢查件數共 64,874 件，若其不符標準，公司有考量續約必要性之管控機制。

	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	<ul style="list-style-type: none"> 業務人員 電話客服中心服務 中心櫃檯理財服務 電話關懷服務 	<ul style="list-style-type: none"> 電話客服 	<ul style="list-style-type: none"> 電話服務 理賠服務 行政服務 	<ul style="list-style-type: none"> 官網形象滿意度 網路交易功能 通路銷售人員 	<ul style="list-style-type: none"> 網路服務 電話客服
2016 年滿意度表現	94.4%	82.5%	96.7%	84.85%	92.6%
2016 年客訴件數	1677 件	1243 件	252 件	98 件	2 件
申訴管道與專責單位	保戶服務部專責處理申訴，並藉電訪關懷精進內控品質。	客戶有任何疑問或消費爭議時，可透過官方網站留言或撥打 24 小時客戶服務專線。	保戶服務中心專責處理消費爭議，並訂定「國泰產險消費爭議處理程序」，以保障消費者權益。	客戶服務部專責處理客戶檢舉申訴案件，以保護金融消費者為前提。	客戶服務部專責處理申訴，並訂定「金融消費爭議處理程序」，以提升消費爭議處理之效率與品質。

建置完善資訊安全及個人資料保護體系

國內金融環境邁向數位化時代，網路交易量日益攀升，個人資料保護亦顯其重要性，前五大資訊洩漏行業別中，以金融業威脅最高。為展現高度重視客戶個人資料安全的承諾與堅持，國泰金控將個資保護內化，設立個人資料管理委員會、個人資料管理查核小組及個人資料緊急應變小組，並訂定「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」，每年召開一次個人資料管理審查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 2 年進行一次應變演練。

針對國泰金控旗下各主要子公司訂定之「資訊安全政策」，每年定期檢視以確保資訊資產的機密性、完整性、可用性及適法性，提升同仁對資訊安全之認知，保護資訊資產免受任何因素之干擾、破壞、入侵、或任何不利之行為與企圖。

資訊安全及個人資料保護教育訓練

國泰內部持續以下列多管道進行資訊安全及個資保護教育訓練與宣導，使同仁融會貫通公司資訊安全政策、個資保護法要求與公司個資管理規範，以落實資安及個資保護觀念於日常作業及組織核心價值中。



資安及個資認知課程及各部室內部會議教育訓練	「國泰學習網」E化與 M 化教育訓練與測驗
社交工程演練	「MOD 視訊教育平台」宣導
資安技術課程	資安及個資電子報

國泰金控旗下各主要子公司針對各資防護設有不同措施，相關重點如下表：

國泰人壽	<ul style="list-style-type: none"> 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電子商務管理單位，並於 2016 年通過認證複審。 2014 年 2 月取得 BS10012 個人資料管理系統認證證書，驗證範圍包括人壽保險作業流程、保戶服務及全部資訊單位，更於 2016 年底擴大範圍，將放款作業流程納入驗證範圍，並已取得認證。
國泰世華銀行	<ul style="list-style-type: none"> ISO27001：2013 資訊安全驗證通過複審，驗證範圍為資訊總管理處所有單位。 2016 年取得 BS10012 個人資料管理系統認證，認證範圍包含 <ol style="list-style-type: none"> 信用卡進件作業，徵審作業，製、發卡作業。 電話銀行服務。 支付卡產業資料安全標準 PCI DSS V3.1。
國泰產險	<ul style="list-style-type: none"> ISO27001：2013 國際資訊安全認證通過複審，未來每年也將進行複檢維持認證的有效性，以持續強化資訊安全管理與技術專業能力，驗證範圍包括全資訊單位。 2016 年就行動電商網站強化資安相關設計，如身分驗證機制、新型態攻擊防範。
國泰綜合證券	<ul style="list-style-type: none"> 訂定「個人資料風險評鑑管理辦法」每年定期檢視並更新各單位個人資料檔案清冊、企業資訊流概覽圖 (Business Information Framework) 及衝擊分析 (PIA) 報告。全面盤點個人資料進行風險鑑別，並進行風險改善處理計劃。
國泰投信	<ul style="list-style-type: none"> 導入 NDLP(網路開道資料防止洩漏管理)，防制電子郵件或網站洩漏個資。 定期委請外部專業廠商進行網站弱點掃描及社交工程演練，避免有心人士透過系統漏洞取得客戶個資。 不定期向員工宣導客戶資料使用之道德規範，落實遵守含有個人資料之安全方式處理。 建立定期之全面性洗錢及資恐風險評估作業，完善定期風險分級審查準則。



完善客戶體驗

五心服務，深得您心

國泰金控旗下各子公司提供客戶 360 度全方位的金融服務，除了服務的深度與廣度，希望更進一步灌注服務的「溫度」給每位客戶，落實在每一項服務環節上，同時秉持溫馨、誠心、耐心、關心、將心比心的「五心級服務」精神，實踐「給人幸福，就是幸福」的理念。國泰人壽自 2008 年起於全臺 177 個服務據點推動「五心級服務」，2016 年順利通過 SGS 國際服務驗證 (Qualicert) 換證複審，使客戶服務接軌國際服務水準再次證明「服務沒有最好，只有更好」，實現「以客戶為中心」的集團經營理念。

精進理賠服務，高效、確實完成理賠

理賠服務首重案件處理時效與溝通品質。國泰人壽積極推廣線上理賠服務，官網「理賠專區」提供理賠金試算、理賠申請等多元服務，保戶亦可藉由「行動理賠」即時提出申請，並隨時追蹤案件進度，2016 年行動理賠使用率達 90.3%，為業界最高。

國泰人壽在平均每日理賠案件達 1 萬件、且全國平均每 2.6 件理賠案就有一件是國泰保單的大量理賠服務需求下，啟動「理賠服務精實專案」，導入溫馨有感理賠教育與客訴回應技巧訓練。重大災害發生時啟動快速理賠機制，第一時間成立緊急應變小組，隨時掌握最新狀況，並主動派員聯繫及慰問保戶家屬。2016 年以 43.6% 的支持度蟬聯現代保險健康理財雜誌壽險公司評鑑報告「理賠服務最好」冠軍。

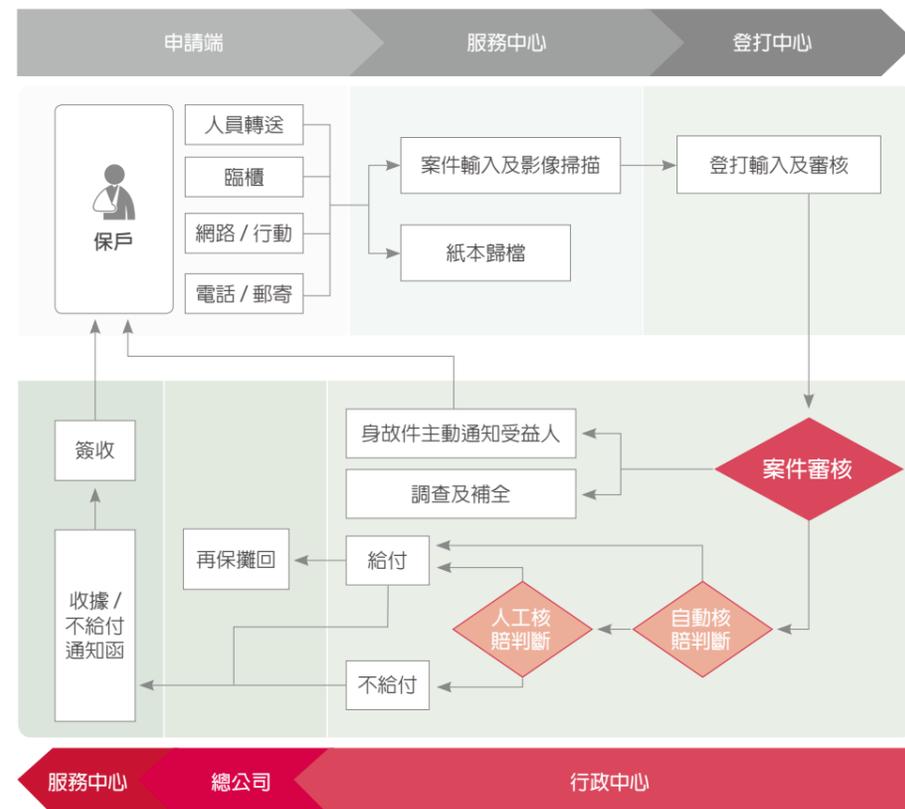
2016 年優秀服務大使——張佩茹客服專員

客戶因長期洗腎，加上癌細胞復發後移轉，已無法正常生活及工作，想申請豁免保費，減少負擔的同時仍擁有基本保障。因為罹患癌症，常常在講話及飲水上都有困難，因此我都會等他說完，再次確認需求。案件受理前後我不斷與服務科同仁詢問應準備文件，也主動了解受理進度並即時回覆客戶。客戶說每次臨櫃都能聽見我對他的鼓勵和加油，客戶教會我的事，永遠比我付出的還要多。

客戶感謝留言版

保戶何小姐 2016 年底至高雄三民服務中心臨櫃辦理保單業務，由客服人員李美冠接待，了解因經濟因素須辦理繳別變更後，積極協助處理，更向何小姐介紹更具便利性的電子單據及行動投保等服務。何小姐充分感受到客服專業細心的答覆，臨走時主動稱讚客服人員態度極佳，亦進線國泰人壽 0800 專線表示對兩位客服人員的謝意。

理賠作業流程圖

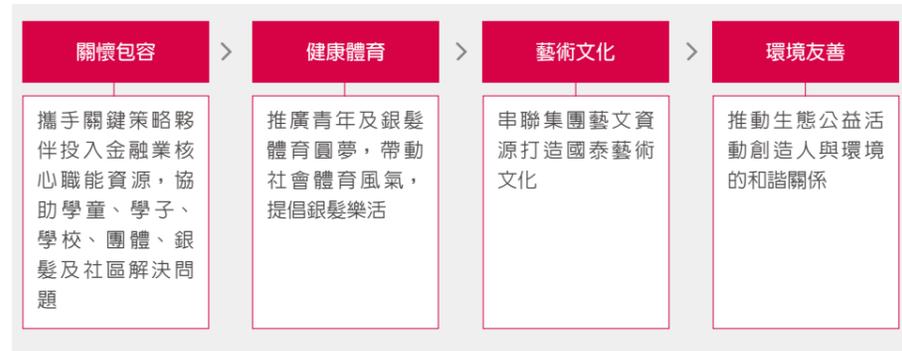


提升公益影響力，助人圓夢就是快樂

國泰金控秉持為社會帶來安定與幸福力量，並擴大公益影響量能。長期以來希望帶給台灣社會「幸福、圓夢」的氛圍。在公益推動層面，國泰以「創新視野，多元關懷」的方式朝向集團資源串聯、各公司核心職能整合的目標邁進。

為有效衡量公益投入效益並深化影響力，國泰金控於2016年檢視公益活動之重點對象，並參考倫敦標竿管理集團(London Benchmark Group, LBG)之社區投資評估機制，將投入及產出利用量化數據方式衡量，

國泰四大公益主軸



此外，國泰亦鼓勵同仁多參與，自2009年啓動「一日志工」、2011年成立「霖園志工團」，國泰藉由設立志工社群網絡、每年舉辦志工表揚大會，鼓勵長期參與的同仁，直至2016年年底，霖園志工登入人數已達11,510人，尤其在「志工訪視關懷」、「天然災害賑災」及「其他社會公益推動」等活動中不遺餘力，持續綻放公益花朵，讓國泰的公益種子散播至全台灣的每一個角落。

攜手策略夥伴教育培力學子，縮短學習落差，創造平等教育機會

隨著M型化社會的發展，教育資源運用於城鄉間產生兩極化差異，越來越多的學子無法有效透過學習機會取得自信及翻身的機會。此

藉此檢視專案不足之處。因此，國泰於2016年首度將「圓夢小學」做為SROI的示範案例進行社會影響力評估的第一步，未來也逐步嘗試將影響力評估方式導入各類公益專案，視為未來資源調整與專案精進的基礎。

國泰接軌各項公益議題，並攜手各領域的策略夥伴透過核心職能解決多元族群議題，我們調整公益主軸的優先順序，除了將「關懷包容」層面列為首要協助主軸，受助對象擴及至學子、學校、弱勢族群、銀髮族群及社區，以強化社會影響力外，亦同步將健康體育、藝術文化及環境友善等議題納入公益主軸，進行全方位推動。

外，台灣也面臨少子化、高齡化、族群結構日趨多元的狀況。近年來國泰積極推動「新住民及二代關懷活動」、「國泰學童圓夢計畫」、「大樹計畫」，並於2015年推出「小小鼓手」紀實短片，吸引近500萬人次點閱率，幫助弱勢學童圓夢，掀起社會大眾廣大迴響。因此，秉持著「給人幸福，就是幸福」、「助人圓夢，就是快樂」的品牌理想，國泰利用教育培力方式關心下一代的未來，讓幼苗成長茁壯為大樹，為台灣儲備未來的主人翁。

社會關係資本



推升青年、銀髮健康意識及運動風氣

國泰堅信每個族群皆有不同的夢想。為了讓夢想實現，國泰近年來除提倡「學童圓夢」外，也積極推動青年與銀髮健康，除讓每一個族群透過不同的方式將夢想化為可能外，也推升台灣運動風氣。另對於中高齡族群而言，將透過運動達到健康促進的觀念，享受老而有用的樂活人生。



打造國泰藝術文化生活角落

申聯金融集團藝文資源，提升大眾參與始終是國泰的初衷。從舞蹈、音樂至兒童繪畫比賽皆有國泰的身影，期待利用藝文活動的舉辦，凝聚社會共識，推升台灣文化的底蘊及素養。

專案類別	專案名稱	專案內容及執行成效	商業及社會影響力
	大樹成長、文化深耕	<ul style="list-style-type: none"> 為臺灣播種藝文的種子，每年贊助雲門舞集到全台各地，免費舉行大型戶外公演，推廣全民藝文。 為協助星兒們圓藝術夢，國泰世華銀行基金會邀請新北市自閉症服務協進會星兒們舉辦「2016 星兒界外藝術畫展」，讓「公益」結合「藝術」，呈現多元面貌。 國泰金控長期支持文化創意產業等投資；而國泰產險也承攬藝術品保險，保障擔保品因意外所導致之損失。 	<p>雲門舞集截至 2016 年，雲門戶外公演已前進 21 個城鎮、演出 58 場，觀眾人數逾 200 萬人次。</p> <p>2016 年協助 26 位星兒共計 88 幅作品進行參展</p> <p>2016 年投資贊助文化創意產業達 300 家，金額共 305,651,877 元</p> <p>2016 年承保藝術品保險共 344 件，保費 9,626,579 元</p>
	雲門舞集在台灣開枝散葉		
	星兒界外藝術畫展		
	投資贊助文化創意產業		
承保藝術品保險			

2016 年公益重點績效

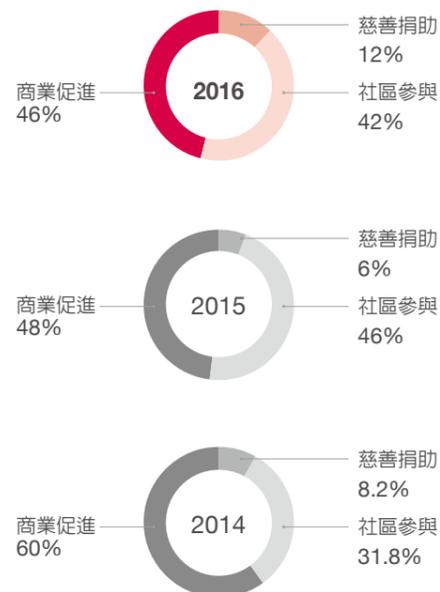


陳偉殷與弘道不老棒球隊長輩朋友們開啓台灣銀髮棒球風氣！

2014~2016 年公益投入類型及金額

年份	現金捐助	時間貢獻	實物捐贈	管理費用	總計
2016	326,586,721 元	12,070,560 元	3,747,467 元	1,090,819 元	343,495,567 元
2015	199,000,000 元	14,964,040 元	621,988 元	2,635,740 元	217,221,768 元
2014	130,000,000 元	21,301,640 元	0 元	未計算	151,301,640 元

2014~2016 年公益活動投入比例說明



國泰世華銀行大樹計畫一起手心向下扶助幼苗



國泰人壽慈善基金會與伊甸基金會合辦義賣會，持續為新住民二代傳愛

APPENDIX

GRI 通用準則	50
GRI 特定主題準則	51
聯合國全球盟約對照表	51
社會責任指引 (ISO26000) 對照表	52
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」	53
人力資本數據揭露	54

GRI 通用準則

指標	指標說明	報告書對應章節	頁碼
GRI 101、 GRI 102-45~102-56	基礎 (報導原則及宣告)、報導實務	報告書撰寫原則及因應之國際框架	00
		GRI 對應及外部確信	02
		附錄 -GRI 內容索引	50-53
GRI 102-1~102-13	組織概況 (含公司經營概況、人力資源、公共參與等)	公司簡介	00
		經營績效	09-10
		孕育人力資本、員工結構	28-29
		附錄 - 人力資本數據揭露	54-58
		永續供應鏈管理與綠色採購	41
		積極議合，引領產業發展	10
GRI 102-14~102-15	策略	董事長的話	04-05
		重大議題分析流程、結果	00-01
GRI 102-16~102-17	倫理與誠信	永續價值宣言	01
		提升集團法令遵循制度	14
		重視人權	34
GRI 102-18~102-39	治理 (含治理結構、風管、薪酬政策等)	國泰金控企業永續委員會及企業永續重大里程碑	01
		精進公司治理	11-12
		風險管理與公司內部控制	13
		優於產業的薪酬福利	34
		利害關係人議合	00-01
GRI 102-40~102-44	利害關係人溝通	主動傾聽、積極溝通	34-35
		永續供應鏈管理與綠色採購	41
		重視顧客權益	43-44
GRI 103-1~103-3	管理方針	重大議題分析流程、結果	00-01
		國泰金控永續經營價值創造流程	06-07
		平衡報導	14
		客戶滿意度管理與申訴機制	43



GRI 特定主題準則

重大議題對應	GRI Standard 指標對應	報告書對應章節	頁碼
風險管理	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	風險管理與公司內部控制	13
		維護自然資源資本	38-41
公司治理與營運績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效 (近三年營運績效表格)	10
		國泰金控永續經營價值創造流程	06-07
人才吸引與培育發展	404-2 提升員工職能及過度協助方案	取得未來發展所需人才	29-30
		培育員工面對快速變動之環境	30
		AGILE 人才發展計畫	31-33
員工福利與友善職場	401-1 新進員工和離職員工	附錄 - 人力資本數據揭露	54-58
職場安全與健康	403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	附錄 - 人力資本數據揭露	54-58
GHG 排放、能源使用與減量	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放 305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	綠色營運策略、目標與行動	39
		附錄 - BSI 證書	60

聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	報告書對應章節	頁碼
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	重視人權	34
	保證不與踐踏人權者同流合汙 在企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權		
勞工標準	消除一切形式的強迫和強制勞動	重視人權	34
	確實廢除童工	重視人權	34
	消除就業和職業方面的歧視	重視人權	34
	企業應支持採用預防性方法應付環境挑戰	重視組織多元性，醞釀服務多元市場之量能	37
環境	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	38-41
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	永續金融發展策略	16-19
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	環境倡議	41
反腐敗	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄絡	實踐綠色金融	20-22
		永續價值宣言	01
		積極議合，引領產業發展	10

社會責任指引 (ISO26000) 對照表

分類	主要議題	報告書對應章節	頁碼
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及企業永續重大里程碑	01
		精進公司治理	11-12
人權	符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險	重視人權	34
		風險管理與公司內部控制	13
	處理人權的風險處境	重視人權	34
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	永續價值宣言	01
		積極議合，引領產業發展	10
	解決委屈	主動傾聽、積極溝通	34-35
	不可歧視弱勢族群	重視人權	34
		重視組織多元性，醞釀服務多元市場之量能	37
	保障公民與政治權	重視人權	34
	保障經濟、社會與文化權	重視人權	34
保障基本工作權利	重視人權	34	
	重視組織多元性，醞釀服務多元市場之量能	37	
勞動實務	促進就業及聘僱關係	取得未來發展所需人才	29-30
		尊重時代趨勢與價值	34-36
		尊重時代趨勢與價值	34-36
	工作條件與社會保護	重視組織多元性，醞釀服務多元市場之量能	37
	保持社會對話	主動傾聽、積極溝通	34-35
	維護工作的健康與安全	健康安全管理制度	35
		健康風險減緩計畫	35-36
	人力發展與訓練	培育員工面對快速變動之環境	30
		AGILE 人才發展計畫	31-33
	環境	污染預防	維護自然資源資本
永續資源利用		維護自然資源資本	38-41
氣候變遷減緩與適應		維護自然資源資本	38-41
環境保護、生物多樣性與自然棲地修復		維護自然資源資本	38-41
公平運作實務	反貪腐	風險管理與公司內部控制	13
		提升集團法令遵循制度	14
	負責任的政治參與	積極議合，引領產業發展	10
	公平競爭	提升集團法令遵循制度	14
	促進產業價值鏈的社會責任	永續價值宣言	01
		永續供應鏈管理與綠色採購	41
		尊重智慧財產權	提升集團法令遵循制度



分類	主要議題	報告書對應章節	頁碼
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	重視顧客權益	43-44
		保護消費者的健康與安全	重視顧客權益
	支持可持續消費	實踐綠色金融	20-22
		促進社會共榮	22-25
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	重視顧客權益	43-44
	消費者資料保護與隱私	重視顧客權益	43-44
	保障享用服務權	重視顧客權益	43-44
		完善客戶體驗	45
	教育及提高意識	提升公益影響力，助人圓夢就是快樂	46-48
	社區參與	提升公益影響力，助人圓夢就是快樂	46-48
社區參與及發展	投資社區	提升公益影響力，助人圓夢就是快樂	46-48
	創造就業	取得未來發展所需人才	29-30
	發展科技	實踐綠色金融	20-22
	幫助增加財富與收入	永續供應鏈管理與綠色採購	41
	推廣教育及文化	攜手策略夥伴教育培力學子，縮短學習落差，創造平等教育機會	46-47
	推廣健康	推升青年、銀髮健康意識及運動風氣	47
	盡責任投資	永續金融發展策略	16-19

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	報告書對應章節	頁碼
環境	企業金融商品或服務之環境面具體政策	永續金融發展策略	16-19
		實踐綠色金融	20-22
社會	企業金融商品或服務之社會面具體政策	永續金融發展策略	16-19
		促進社會共榮	22-25
人權	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	優於產業的薪酬福利	34
		永續價值宣言	01
供應商	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	永續金融發展策略	16-19
		永續供應鏈管理與綠色採購	41
		永續價值宣言	01
	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	永續金融發展策略	16-19
		保經保代管理	43
	提升公益影響力，助人圓夢就是快樂	46-48	

人力資本數據揭露

員工結構

(表：正式員工人數 / 地區分布 / 教育程度)

公司	分布情形						教育程度			
	台灣地區			海外地區			合計	碩士以上	大學 / 專	高中職以下
	女性	男性	合計	女性	男性	合計				
國泰金控	113	94	207	-	-	-	207	142	49	16
國泰人壽	23,516	7,107	30,623	5	72	77	30,700	2,022	14,543	14,135
國泰世華	6,005	3,559	9,564	33	76	109	9,673	1,692	7,853	128
國泰產險	1,008	1,019	2,027	3	19	22	2,049	237	1,586	226
國泰證券	326	303	629	-	4	4	633	171	431	31
國泰期貨	23	52	75	-	-	-	75	25	48	2
國泰投信	145	121	266	-	-	-	266	129	131	6
國泰創投	6	12	18	-	-	-	18	16	2	0
合計	31,142	12,267	43,409	41	171	212	43,621	4,434	24,643	14,544

註：非正職員工定義：內勤計時人員與約聘人員。內勤兼職人數 0 人；派遣人數 298 人；計時人數 142 人；約聘人數 34 人。

(表：員工性別、年齡、階層統計圖)

公司	職稱	女性				男性				合計
		30歲以下	31-49	50歲以上	合計	30歲以下	31-49	50歲以上	合計	
國泰金控	管理階層	0	16	3	19	0	17	9	26	45
	一般人員	37	55	2	94	25	38	5	68	162
國泰人壽	管理階層	77	913	1,101	2,091	97	898	490	1,485	3,576
	一般人員	2,749	10,174	8,507	21,430	1,895	2,946	853	5,694	27,124
國泰世華	管理階層	0	217	109	318	0	197	140	337	663
	一般人員	1,459	4,058	195	5,712	882	2,172	244	3,298	9,010
國泰產險	管理階層	0	11	0	11	1	113	45	159	170
	一般人員	313	615	72	1,000	141	612	126	879	1,879
國泰證券	管理階層	0	6	5	11	0	27	15	42	53
	一般人員	39	258	18	315	29	216	20	265	580
國泰期貨	管理階層	0	0	0	0	0	9	2	11	11
	一般人員	7	15	1	23	11	27	3	41	64
國泰投信	管理階層	0	10	2	12	0	16	11	27	39
	一般人員	14	116	3	133	5	74	15	94	227
國泰創投	管理階層	0	1	0	1	0	4	1	5	6
	一般人員	1	4	0	5	1	6	0	7	12

附錄

公司	職稱	女性				男性				合計
		30歲以下	31-49	50歲以上	合計	30歲以下	31-49	50歲以上	合計	
合計	管理階層	77	1,174	1,220	2,471	98	1,281	713	2,092	4,563
	一般人員	4,619	15,295	8,798	28,712	2,989	6,091	1,266	10,346	39,058
	合計	4,696	16,469	10,018	31,183	3,087	7,372	1,979	12,438	43,621

註：1. 國泰員工平均年齡為 40.97 歲，計算公式 = (年齡區間 * 人數) / 總人數。

2. 管理階層定義：擔負管理其他員工或單位之行政責任之人員。

取得未來發展所需人才

(表：新進人員統計)

公司	2016 年新進人員					合計
	性別		年齡			
	女性	男性	30歲以下	31-49歲	50歲以上	
國泰金控	25	38	34	27	2	63
國泰人壽	255	145	291	107	2	400
國泰世華	762	547	800	493	16	1,309
國泰產險	59	72	93	38	-	131
國泰證券	73	51	22	94	8	124
國泰投信	11	7	7	10	1	18
國泰創投	2	4	2	4	-	6
國泰期貨	14	21	15	19	1	35
合計	1,201	885	1,264	792	30	2,086

註：1. 考量業務屬性，本表比較不含國泰人壽新進外勤人員、國泰世華新進行銷專員、國泰產險新進外勤人員共 5,028 人。

2. 新進員工比例為新進人數 / 年底在職人數 = 2086 / 16269 = 12.82%。

(表：CIP 回任人數)

年度	2014	2015	2016
報名人數	1,248	1,185	1,659
錄取人數	92	89	113
累計至當年進入集團任職人數 (註 1)	50	70	105
累計回任率 (註 2)	20.2%	20.8%	23.4%

註：1. 歷年 CIP 累計至當年進入集團任職之人數。

2. 累計回任率 = (歷年 CIP 累計至當年進入集團任職之人數) / 歷年 CIP 總人數。

培育員工面對快速變動之環境

(表：教育訓練時數)

公司	在職人數			總訓練時數			人均受訓時數		
	女	男	合計	女	男	合計	女	男	合計
國泰金控	113	94	207	634	906	1,540	5.61	9.64	7.44
國泰人壽	23,521	7,179	30,700	9,749,058	2,648,449	12,397,507	414.48	368.92	403.83
國泰世華	6,038	3,635	9,673	199,152	119,687	318,839	32.98	32.93	32.96
國泰產險	1,011	1,038	2,049	43,088	44,238	87,326	42.62	42.62	42.62
國泰證券	326	307	633	8,908	9,824	18,732	27.33	32.00	29.59
國泰期貨	23	52	75	180	345	525	7.83	6.63	7.00
國泰投信	145	121	266	3,034	2,135	5,169	20.92	17.64	19.43
國泰創投	6	12	18	222	358	580	37.00	29.83	32.22
合計	31,183	12,438	43,621	10,004,276	2,825,942	12,830,218	320.82	227.20	294.13

註：國泰金控教育訓練時數，為包含各子公司同仁於公司內部實體課程上課時數、參與外部研討會論壇時數、國泰學習網學習時數與 CSN 觀看時數，致力滿足國泰同仁對於不同學習型態與培訓需求。今年因重新調整農會教育、視訊及線上課程時數計算方式，統計標準改變。

尊重時代趨勢與價值

(表：非主管職員工福利費用)

項目	2015	2016	差異	成長率
非主管職務之總員工福利支出費用 (元)	44,892,159,662	45,227,638,520	335,478,858	0.75%
非主管職務之員工人數 (人)	40,681	39,058	-1,623	-3.99%
平均每名非主管職務之員工福利支出費用 (元)	1,103,517	1,157,961	54,444	4.93%

註：1. 「非擔任主管職務」，係指未擔任管理其他員工或單位之行政責任之一般人員。
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。
3. 國泰證券投資顧問股份有限公司(以下簡稱國泰投顧)未列入本公司2016年度企業社會責任報告書編製範圍。惟因其為本公司2015年度企業社會責任報告書編製範圍，上表之2015年度數據已將國泰投顧2015年度之非主管職務之總員工福利支出費用及非主管職務之員工人數調節扣除俾使「員工平均福利費用」之計算一致並具可比性。

(表：男女年薪比例(男:女))

	年薪比(男:女)
高階主管	100:51
中階暨基層主管	100:114
一般人員	100:106

註：1. 年薪：固定薪+伙食津貼+各項變動薪。
2. 高階主管男女差異原因：總經理與副總裁主管薪資明顯差距，同時各子公司總經理目前皆為男性，更凸顯此薪資差異。

附錄

(表：離職統計表)

公司	2016 在職人數	2016 累計離職人數	2016 離職率	2015 離職率
國泰金控	207	12	5.80%	5.46%
國泰人壽	4,940	243	4.92%	5.39%
國泰世華	8,523	706	8.28%	10.33%
國泰產險	1,607	101	6.29%	8.68%
國泰證券	633	83	13.11%	15.17%
國泰期貨	75	21	28.00%	14.52%
國泰投信	266	17	6.39%	6.06%
國泰創投	18	1	5.56%	6.25%
合計	16,269	1,184	7.28%	8.21%

註：1. 考量業務屬性，業務人員、行銷專員性質特殊，本表比較不含國泰人壽離職外勤人員、國泰世華離職行銷專員、國泰產險離職外勤人員共 4,010 人。在職人員亦排除此類人員計算，內勤在職人員共 16269 人。
2. 依 2016 年重新定義離職率排除上述人員，並依新定義重新計算 2015 年離職率為 8.21%。
3. 2016 年非自願離職率為 0.04%。

(職災統計表)

公司	內外勤正職人員職災統計						
	職災受傷人數(人)	職災受傷人數(人)	職災死亡人數(人)	缺勤日(日)	失能傷害頻率	失能傷害嚴重率	缺勤率
國泰金控	0	0	0	0	0.00	0.00	0.00
國泰人壽	內勤	5	0	277	0.09	4.71	51.29
	外勤	10	0	703	0.17	11.96	25.18
國泰世華	49	0	828	2.99	50.45	80.71	
國泰產險	內勤	2	0	3	0.27	0.41	1.34
	外勤	0	0	0	0.00	0.00	0.00
國泰證券	0	0	0	0	0.00	0.00	0.00
國泰投信	0	0	0	0	0.00	0.00	0.00
國泰創投	0	0	0	0	0.00	0.00	0.00
國泰期貨	0	0	0	0	0.00	0.00	0.00
合計	66	0	1811	0.86	23.59	0.0189%	

註：1. 失能傷害頻率 = 件數 * (10 的 6 次方) / 總工時 (年)；失能傷害嚴重率 = 缺勤日 * (10 的 6 次方) / 總工時 (年)；缺勤率 = 指實際缺勤日占同一時期內應上工日的百分比。
2. 缺勤日為依 2016 年申報至勞動部職業安全衛生署職業災害統計網路填報系統之失能傷害損失日數。
3. 故統計記錄和通報的制度系統為勞工局職業災害統計網路填報系統。
4. 「日數」是指「日曆天」。
5. 「缺勤日」計算從系統登記日起算。
6. 職災計算範圍限於員工。
7. 金融服務業較無直接引發之職業病 (ODR)。



(表：育嬰留停狀況)

公司		育嬰留職停薪人數						
		2016 年新申請	2016 年仍在留停中	2016 年應復職	2016 年應復職且已復職	2016 年復職總人數	2016 年實際復職率	
國泰金控	女性	8	5	4	4	4	100.00%	
	男性	0	0	0	0	0	-	
國泰人壽	女性	內勤	88	49	60	55	70	91.67%
		外勤	154	172	90	60	61	66.67%
	男性	內勤	2	2	3	1	1	33.33%
		外勤	21	18	8	6	6	75.00%
國泰世華	女性	119	122	128	94	95	73.44%	
	男性	6	2	10	8	7	80.00%	
國泰產險	女性	內勤	30	22	21	20	20	95.24%
		外勤	2	1	1	1	1	100.00%
	男性	內勤	2	2	3	1	1	33.33%
		外勤	1	0	1	1	1	100.00%
國泰證券	女性	8	5	8	3	4	37.50%	
	男性	0	0	0	0	0	-	
國泰投信	女性	2	2	0	0	0	-	
	男性	0	0	0	0	0	-	
國泰創投	女性	0	0	0	0	0	-	
	男性	0	0	0	0	0	-	
國泰期貨	女性	1	0	1	1	1	100.00%	
	男性	0	0	0	0	0	-	
合計		444	402	338	255	272	75.44%	

(表：家庭照護相關假與生理假)

	家庭照護假		產(陪產)假		生理假
	女性	男性	女性	男性	女性
合計	613	146	1024	516	6973

重視組織多元性，醞釀服務多元市場之量能

(表：女性主管三年人數變化)

	年度	2014	2015	2016
	合計	女性主管人數	2592	2488
女性主管比例		54.86%	53.89%	54.15%

國泰金控 2016 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	損失工作日數	「職災統計表」中失能傷害損失日數 1,811 日。	35	國泰金控集團 2016 年申報至勞動部職業安全衛生署職業災害統計網路填報系統之失能傷害損失日數。
2	董事會績效指標	國泰金控訂有「董事會績效評估辦法」且其納入企業社會責任指標。	12	詳報告書內文。
3	內部控制執行成效	國泰金控全體員工之績效考評項目皆包含「內部控制執行成效」。	13	詳報告書內文。
4	保險商品評議小組會議	2016 年國泰人壽商品評議小組會議次數共計召開 92 次，總審閱件數為 185 件。	06	2016 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。
5	行動投保使用率	行動投保使用率：94.8%。	07	2016 年國泰人壽使用線上申請件數總數除以全年總申請案件總數。
6	保經保代管理	國泰人壽訂定「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」，內容規範針對保經保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，2016 年定期檢查件數共 64,874 件。	43	2016 年依「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」完成保經保代管理定期檢查件數總和。
7	高齡者及身心障礙者安養信託	2016 年度辦理高齡及身心障礙安養信託共 98 件。	23	2016 年度，國泰世華銀行正式受理與成立之高齡者及身心障礙照顧信託辦理件數總和。
8	綠色環保產業投資	國泰創投針對未上市上櫃公司持續挹注資金於綠色環保產業，截至 2016 年底為止，投資部位中可歸屬為綠色環保產業約新台幣 5.8 億元。	21	截至 2016 年底，國泰創投依國際財務報導準則衡量投資綠色環保產業之金額。
9	赤道原則執行情形	2016 年度承作赤道原則專案融資案共計 5 件。	16	2016 年國泰世華銀行依循赤道原則承作案件件數總和。
10	平均非主管職務之員工福利費用	2016 年平均每名非主管職務之員工福利費用為新台幣 1,157,961 元。	34	國泰金控集團 2016 年非主管職務之員工福利費用，除以 2016 年 12 月 31 日在職非主管職務之員工人數。
11	培訓活動支出	集團員工進修及訓練費用支出金額達新台幣 666,075,598 元。	30	國泰金控集團 2016 年員工進修及訓練費用支出總和。進修及訓練費用包含直接可歸屬的費用(如課程費用、講師費及文具等)及分攤的費用(如訓練場地租金、教育單位成本、內部講師的成本等)。
12	新進員工人數及離職人數	新進員工：第 30 頁「新進人員統計」中按性別及年齡層，新進員工人數。 離職員工：第 35 頁「離職統計表」中 2016 累計離職人數。	30 35	國泰金控集團新進員工和離職員工的總數：截至 2016 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年齡進行統計。 註：新進及離職員工人數統計範圍不包含國泰人壽外勤人員、國泰世華銀行行銷專員、國泰產險外勤人員。
13	人均受訓時數	「教育訓練時數」表格中人均受訓時數合計 294.13 小時。	30	國泰金控集團 2016 年員工參加內外部機構培訓活動總訓練時數除以 2016 年年底在職人數。教育訓練時數包含以下訓練管道的培訓，如線上訓練、實體課程、及展間分享。
14	公益支出	2016 年度公益支出：4.90 億元。	48	國泰金控集團 2016 年公益現金捐贈與公益推廣活動支出總額。
15	範疇三溫室氣體排放量	2016 年度國泰金控暨旗下子公司員工搭乘高鐵及航空(台灣高鐵及航空差旅，航空差旅計算因為國泰航空資料不齊全，故予以排除)所產生的溫室氣體排放量為 2,157 公噸。	39	GHG protocol 範疇三界定下，2016 年因商務差旅(台灣高鐵及航空差旅)所產生之溫室氣體排放。商務差旅因為國泰航空資料不齊全，故予以排除。排放係數採用台灣高鐵公布之碳足跡與 GHG protocol 2015 (V2.6) 公布之係數。

bsi. Opinion Statement



Greenhouse Gas Emissions Verification Opinion Statement

This is to verify that: Cathay Financial Holdings and its subsidiaries
No. 296, Sec. 4, Ren'ai Rd.
Da'an Dist.
Taipei City 10633
Taiwan

國泰金融控股股份有限公司暨子公司
臺灣
台北市
大安區
仁愛路四段 296 號

Holds Statement No: GHGEV 1231

Verification opinion statement

As a result of carrying out verification procedures in accordance with ISO 14064-3:2006, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The Greenhouse Gas Emissions with the Cathay Financial Holdings and its subsidiaries for the period from 01/01/2016 to 31/12/2016 is 57,422,308 tonnes of CO₂ equivalent, including scope 1 emissions 3,613,230 tonnes of CO₂ equivalent and scope 2 emissions 53,809,078 tonnes of CO₂ equivalent.
- No material misstatements for the year 2016 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO/CNS 14064-1:2006.
- The emission factor for electricity for the year 2016 is not published by Taiwan government so far, the emission factor used for electricity is 0.528 kilograms of Carbon Dioxide equivalent per kWh instead which may potentially result in different Greenhouse Gas Emission estimates.

For and on behalf of BSI:

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2017-05-11

Latest Issue: 2017-05-11

Page: 1 of 2



...making excellence a habit.

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.

Statement No: GHGEV 1231

Location	Verification Information
Cathay Financial Holdings and its subsidiaries No. 296, Sec. 4, Ren'ai Rd., Da'an Dist. Taipei City 10633, Taiwan 國泰金融控股股份有限公司暨子公司 臺灣台北市大安區仁愛路四段 296 號	The Greenhouse Gas Emissions with the Cathay Financial Holdings and its subsidiaries for the period from 01/01/2016 to 31/12/2016 is 57,422,308 tonnes of CO ₂ equivalent, including scope 1 emissions 3,613,230 tonnes of CO ₂ equivalent and scope 2 emissions 53,809,078 tonnes of CO ₂ equivalent.
Cathay Life Insurance Co., Ltd. No. 296, Sec. 4, Ren'ai Rd., Da'an Dist. Taipei City 10633, Taiwan 國泰人壽保險股份有限公司 臺灣台北市大安區仁愛路四段 296 號	
Cathay United Bank Co., Ltd. No. 7, Songren Rd., Xinyi Dist. Taipei City 110, Taiwan 國泰世華商業銀行股份有限公司 臺灣台北市信義區松仁路 7 號	
Cathay Century Insurance Co., Ltd. IF, No. 296, Sec. 4, Ren'ai Rd., Da'an Dist. Taipei City 10633, Taiwan 國泰世紀產物保險股份有限公司 臺灣台北市大安區仁愛路四段 296 號 1 樓	
Cathay Venture Inc. 7F, No. 68, Sec. 5, Zhongxiao E. Rd., Xinyi Dist. Taipei 11065, Taiwan 國泰創業投資股份有限公司 臺灣台北市信義區忠孝東路五段 68 號 7 樓	
Cathay Futures Co., Ltd. 19F, No. 333 & 10F, No. 335, Sec. 2, Dunhua S. Rd. Da'an Dist., Taipei City 106, Taiwan 國泰期貨股份有限公司 臺灣台北市大安區敦化南路二段 333 號 19 樓、335 號 10 樓	
Cathay Securities Investment Trust Co., Ltd. 6F, No. 39, Sec. 2, Dunhua S. Rd., Da'an Dist. Taipei City 106, Taiwan 國泰證券投資信託股份有限公司 臺灣台北市大安區敦化南路二段 39 號 6 樓	
Cathay Securities Investment Consulting Co., Ltd. 6F, No. 108, Sec. 5, Xinyi Rd., Xinyi Dist. Taipei City 11047, Taiwan 國泰證券投資信託股份有限公司 臺灣台北市信義區信義路 5 段 108 號 6 樓	
Cathay Securities Corporation 20F, No. 333, Sec. 2, Dunhua S. Road. Taipei City, Taiwan 國泰綜合證券股份有限公司 臺灣台北市敦化南路二段 333 號 20 樓	

Originally Issue: 2017-05-11

Latest Issue: 2017-05-11

Page: 2 of 2

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.



會計師有限確信報告

資會綜字第 17002886 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 2016 年度企業社會責任報告書(以下稱「社會責任報告書」)所報導之績效指標執行確信程序。本執業人員業已確信完畢,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 2016 年度社會責任報告書所報導之績效指標(以下稱「確信標的資訊」)及其報導基準詳列於 貴公司 2016 年度社會責任報告書第 59 頁之「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

貴公司管理階層應依據適當報導基準編製及報導 2016 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防範 2016 年度社會責任報告書及績效指標有重大不實表達之情事。

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,以發現前述資訊是否存在所有重大方面未依報導基準評估而須作重大修正之情事,並出具有限確信報告。此報告不對 2016 年度社會責任報告書整體及其相關內部控制設計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正直、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,包含與進職職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。



所執行確信工作之彙總說明

本次確信工作依確信標的資訊,以 貴公司及其子公司國泰人壽保險股份有限公司、國泰世華商業銀行股份有限公司、國泰世紀產物保險股份有限公司、國泰綜合證券股份有限公司、國泰證券投資信託股份有限公司、國泰期貨股份有限公司及國泰創業投資股份有限公司為工作執行範圍,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,以瞭解並評估編製前述資訊之流程、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,則選取樣本進行測試,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,包括對確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域,以及針對前述領域設計及執行程序,以取得有限確信並作出執業人員之結論。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情事。

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 貴公司網站公告任何確信標的資訊或報導基準之變更,本執業人員將不負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

中華民國 106 年 8 月 10 日



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。