國泰金控
Cathay Financial Holdings

2014年企業社會責任報告書

2014 Corporate Sustainability Report

本公司每年度發行非財務資訊報告書，2015 年 8 月發佈「國泰金控 2014 年企業社會責任報告書」，內容包含 2014 年度 (1/1~12/31) 國泰金控於經濟、環境、社會各面向的績效及表現。

● 報告書範疇及邊界：

本報告書主要以合併財務報表原則為組織邊界，涵蓋國泰金控暨旗下 6 家主要子公司暨 2 家孫公司 (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、國泰投顧及國泰期貨)，並以營運區域台灣為主要核心揭露範疇。

● 報告書績效範疇與基礎：

本報告書財務績效數據已經會計師簽證，並公開於股東會年報，相關統計數字則採用國際會計準則 IFRS，報告中所有財務數字均以新台幣為計算單位。

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旗下 6 家主要子公司暨 2 家孫公司，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。

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 6 家主要子公司暨 2 家孫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。

環境面及社會面驅動商品則涵蓋了國泰整體的市場，大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。

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。

本報告書之邊界及揭露範疇有調整情形，由原國泰金控與及其 6 家主要子公司外，另納入 2 家孫公司於 2014 年度績效範疇之中。

● 報告書撰寫原則依據：

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等策略方針進行撰寫。

● 報告書確信：

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。

另，報告書揭露之財務績效資訊，則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，查核報告及其範圍與結論請詳本報告書附錄。

溫室氣體排放量盤查數據，係委由英國標準協會 (BSI) 依據 ISO14064-1:2006 標準進行查驗，證書請詳見附錄。

公司名稱	國泰金融控股股份有限公司	聯絡電話	**+886-2-27087698**
成立日期	**2001** 年 **12** 月 **31** 日	員工總人數	**41,315** 人
品牌精神	幸福再發現	營運據點總數	約 **800** 處 **(** 含海外地區 **)**
核心價值	誠信、當責、創新	資產總額	新臺幣 **6** 兆 **945** 億 **1,808** 萬元
總部地址	台北市仁愛路四段 **296** 號	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

目錄

03 董事長的話－變動的世代，不變的初衷

05 永續金融之履行

07 永續治理制度轉型

√ 永續治理制度轉型

√ CS 委員會組織及策略願景

07 2014 年重要議題變化

√ 實質性議題分析

09 外部意見採納及重點決策

√ 利害關係人議合與決策調整

√ 利害關係人議合管道與重要交流

11 利害關係人回應 1
提升誠信基礎

13 誠信

√ 公司治理評鑑

√ 董事會多元性、獨立性、專業性、出席率

√ 高階薪酬與績效

√ 防止舞弊事件

√ 預防金融犯罪

√ 健全內控制度

17 透明

√ 公司發展策略揭露

√ 整體經營概況及績效表現

√ 非財務績效揭露

√ 平衡報導

20 當責

√ 提升保險風險管理機制

√ 銀行放貸機制突破

√ 建構責任投資基礎

√ 國際倡議參與

√ 扶植產業、促進國家發展

√ 擴大供應鏈管理

23 利害關係人回應 2
商業模式轉變

25 因應未來人才需求

√ 多元任用與合理薪資

√ 實習生及產學合作計畫

√ 亞洲盃人才之培育

√ 金融專業訓練機制

√ 人才留任

31 因應客戶、環境、社會需求

√ 客戶服務品質暨滿意度

√ 客戶申訴及理賠處理

√ 個資安全管理

√ 數位金融創新

√ 環境議題驅動之商品

√ 社會議題驅動之商品

39 利害關係人回應 3
社會價值轉變

41 社會倡議轉型

√ 弱勢、偏鄉關懷轉型

√ 推動新移民議題轉型

√ 擴展損防職能

√ 扶植社會企業

√ 公益推廣

√ 災害救助機制

46 環境影響加乘

√ ISO 系統導入

√ 溫室氣體盤查與減量

√ 資源管理

√ 綠色倡議

51 附錄

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

55 聯合國全球盟約對照表

55 社會責任指引 (ISO 26000) 對照表

57 上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法

57 會計師確信、查核及溫室氣體盤查驗證書

變動的世代，不變的初衷

全世界環境變動迅速，影響經濟、社會、環境穩定的風險來源日愈增多，也日趨複雜。《2014 年全球風險報告》中提到，全球性風險不僅互聯互通，且會產生系統性影響，要有效管理、並抵禦這些風險帶來的衝擊，將無法再以迫於情勢的角度進行風險控管，而需下足功夫去認識、衡量和預測各種風險相互依存關係的發展演變。在這樣的大環境下，與各類社會活動緊密連結的重要角色—企業公民，逐漸被賦予眾望；企業應該是社會安心的力量來源，不應該是人心動盪不安的製造者。如何建立一個永續經營的優質企業，並為社會帶來安定的力量及幸福感，是值得所有政府單位、企業以及全民深思的問題，這是國泰對於「企業永續」的定義。國泰希望成為形塑台灣正向發展的一份子，與所有人一同努力，面對持續變動中的每個世代。

穩健踏實是國泰一如既往的堅持，從 2011 年成立國泰金控企業社會責任（Corporate Social Responsibility）委員會至今，我們經過不斷的檢視、調整，就如同國泰的企業核心價值「誠信、當責、創新」，一步一腳印地往前行，2012 年首度出版 CSR 報告書及網站專區，2013 年則提升對國內外投資人對環境、社會、治理（Environmental Social Governance）資訊的揭露，2014 年「上市上櫃公司資訊揭露評鑑」已達到 A++ 最高等級，英國碳揭露專案（CDP）揭露分數也超過產業平均，同時，亦積極參與由證交所、櫃買中心等多方單位舉辦之報告書經驗分享會議，促進台灣 ESG 資訊揭露的氛圍。另外在 2014 年多次對外的互動中，國泰更加篤信，要成為永續的金融機構，我們需要用更宏觀、長遠的角度審視相關作為，因此國泰也將企業社會責任委員會精進為「企業永續（Corporate Sustainability）委員會」，調整各小組執掌、加入「責任投資」小組，隨著視野的提升，我們也將掌握更多先機，試行更多共益機制。

為股東爭取利益，是一家企業的基本職責，亞洲市場蓬勃發展期間，國泰在經營面向也有所進展，主要子公司國泰人壽及國泰世華銀行全年獲利皆達成立以來新高，大陸或東南亞布局方面，目前於東協 10 國中已有 8 國設立分支機構、1 國之辦事處已獲當地主管機關核准，此外，亦收購美國康利資產管理公司，進一步達成銀行、保險、資產管理獲利三引擎的目標。從地方性的金融機構，擴展到區域性的組織，我們堅信當以 50 年、100 年甚至 200 年的脈絡來規劃企業發展時，股東、大環境、客戶間的利益不但不相互衝突，更是相輔相成的，也因此 2014 年國泰針對放貸管理、慈善公益的觀念，進行全面檢視以及機制性轉型規劃，讓新機制可以發揮永續作用。

金融業投資、放貸的自律規範、曝險狀況在近幾年廣受各界矚目，2014 年國泰世華銀行為有效控管放貸資金，先是於 8 月修正「國泰世華銀行授信政策」，之後又投入近一年評估，在 2015 年 3 月經董事會正式決議簽署國際環境融資規範—赤道原則（Equator Principles），並於法人說明會正式對外公布，展現國泰進行機制轉變的決心，將環境、社會要素與企業商業策略緊密結合，成為台灣唯一、亞洲第六家簽署該原則的金融機構。簽署只是個開始，未來我們將嚴格執行盡職調查（Due Diligence），針對環境、人權影響較大的大型專案融資與貸款企業制定監控計畫，以實際行動落實金融業的企業社會責任，也期待能與同、異業共同合作，促成更大的社會機制轉型。

台灣是一個十分友善的社會，台灣人民的熱心、友善，以及對公益事務、突發天災的慷慨善捐，一直以來廣受各界所知，也因此民眾對企業相對應的慈善作為也充滿期待。國泰公益策略與時俱進，2014 年大眾對公益事務的財務透明度、解決社會 / 環境問題的商業模式重視度大幅提升，而國泰人壽慈善基金會與國泰世華銀行文化慈善基金會從

成立以來，除了每年財報皆經會計師查證外，亦發布公益年報向外部民眾溝通公益績效。此外，我們也深化慈善的影響力，2012 年國泰產險以損害防阻的核心職能出發，推動不意外學園專案，深入全台 50 所以上的小學檢測校園安全。在行政院宣示 2014 年為台灣社會企業元年之前，2013 年國泰世華銀行已透過業務採購社會企業的產品做為贈送客戶的年節禮品，2014 年國泰則與社會企業合作將公益善舉擴展到柬埔寨。我們也鼓勵青年也成為社會的 Change Maker，與政大法學院、商學院、傳播學院跨院合作，共同扶植台灣形成社會企業生態圈，透過青年力量採訪社企家創業的動人故事，也輔導社企營運資訊透明揭露、出具公益報告書，以先行適法。同時，我們集結了集團的力量，建構「相揪」公益平台，協助社企商品故事行銷及宣傳，鼓勵同仁改變採購行為，實質提升社企產品的銷售量。

國泰相信，每一個人的改變，累積起來就是巨大的力量，混亂的社會環境會讓我們看到新秩序的誕生，讓我們一同持續透過實際行動成為改變社會的一份子，見證這個時代的轉變。

董事長

蔡宏圖

永續
金融的履行

發揮永續競爭力一直是國泰對企業永續的最終目標，從提升意識到突破，從回應到機會掌握，2014年國泰正式將「企業社會責任」的觀念轉化為「企業永續」，提高我們的視野，並納入利害關係人的意見及期許，增設責任投資小組，冀能創造更多共利機制，達到亞太最佳金融機構的願景。

永續治理制度轉型

國泰金控「企業社會責任(CSR)委員會」於2014年精進為「企業永續(CS)委員會」，旗下五大工作小組分別調整其執掌並新增責任投資小組，同時，委員會監管也提升至董事會層級，並請一位獨立董事督導企業永續事務。

2014年重要議題變化

此次調查跳脫以往調查模式，改為呈現2014年利害關係人對各議題的意識變化狀態，以作為回應各利害關係人之依據。

07

外部意見採納及重點決策

為確實將利害關係人意見與公司策略結合，經2014年利害關係人調查後，2015年國泰以「責任投資/放貸」、「社會倡議模式轉型」為重點議題進行轉型。

09

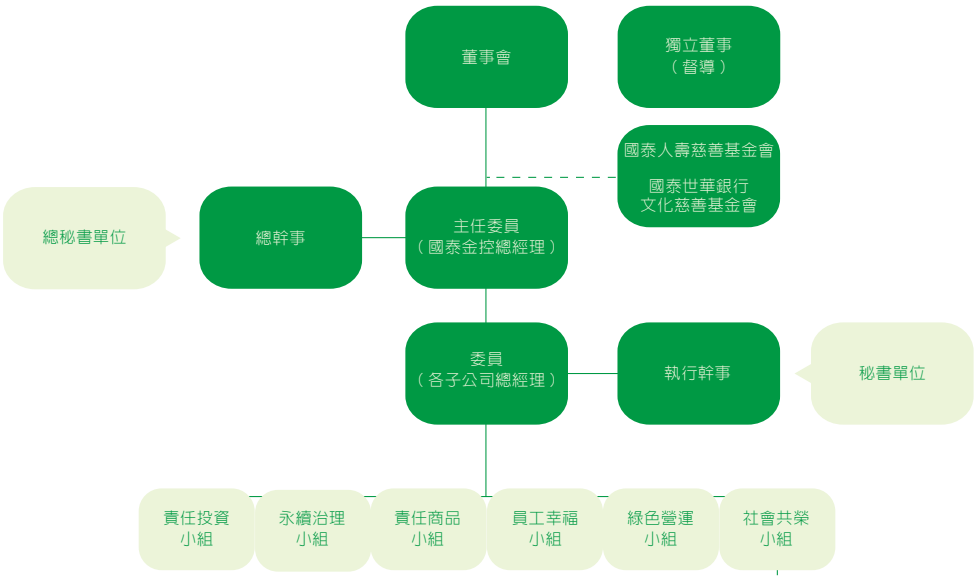
永續治理制度轉型

國泰深知永續的內化過程並非一蹴可幾，不論 Top down 程度如何，要將企業永續內化為每個員工的 DNA 都需要長期不斷的溝通與文化形塑。自成立「國泰企業社會責任委員會」3 年多以來，國泰金控除了持續對外揭露報告書外，也進行許多機制調整，建立跨集團工作小組，設立各組短中長期目標，且於 2013 年設立 CSR 敘獎機制。

此外，為因應國際間 CSR 議題持續發酵、國內氛圍漸長、主管機關逐漸重視，2014 年經國泰金控 CSR 委員會秘書單位統整現行制度狀況，並收集標竿企業作為、擬定精進計畫，2014 年 9 月經董事長核可將委員會更名為「國泰金控企業永續 (CS) 委員會」，期望更進一步提升企業永續議題的視野，為長期永續競爭力打下基礎。組織調整重點如下：

1. 委員會由「企業社會責任 CSR(Corporate Social Responsibility) 委員會」調整為「企業永續 CS (Corporate Sustainability) 委員會」，以提升其視野。
2. 提升委員會隸屬層級至董事會，並請獨立董事督導企業永續事務。
3. 將原本公司治理、客戶關懷、員工照護、環境保護、社會公益五個功能性小組，精進為責任投資、永續治理、責任商品、員工幸福、綠色營運、社會共榮等六大小組，並微調其職權。

● 國泰金控企業永續委員會組織圖



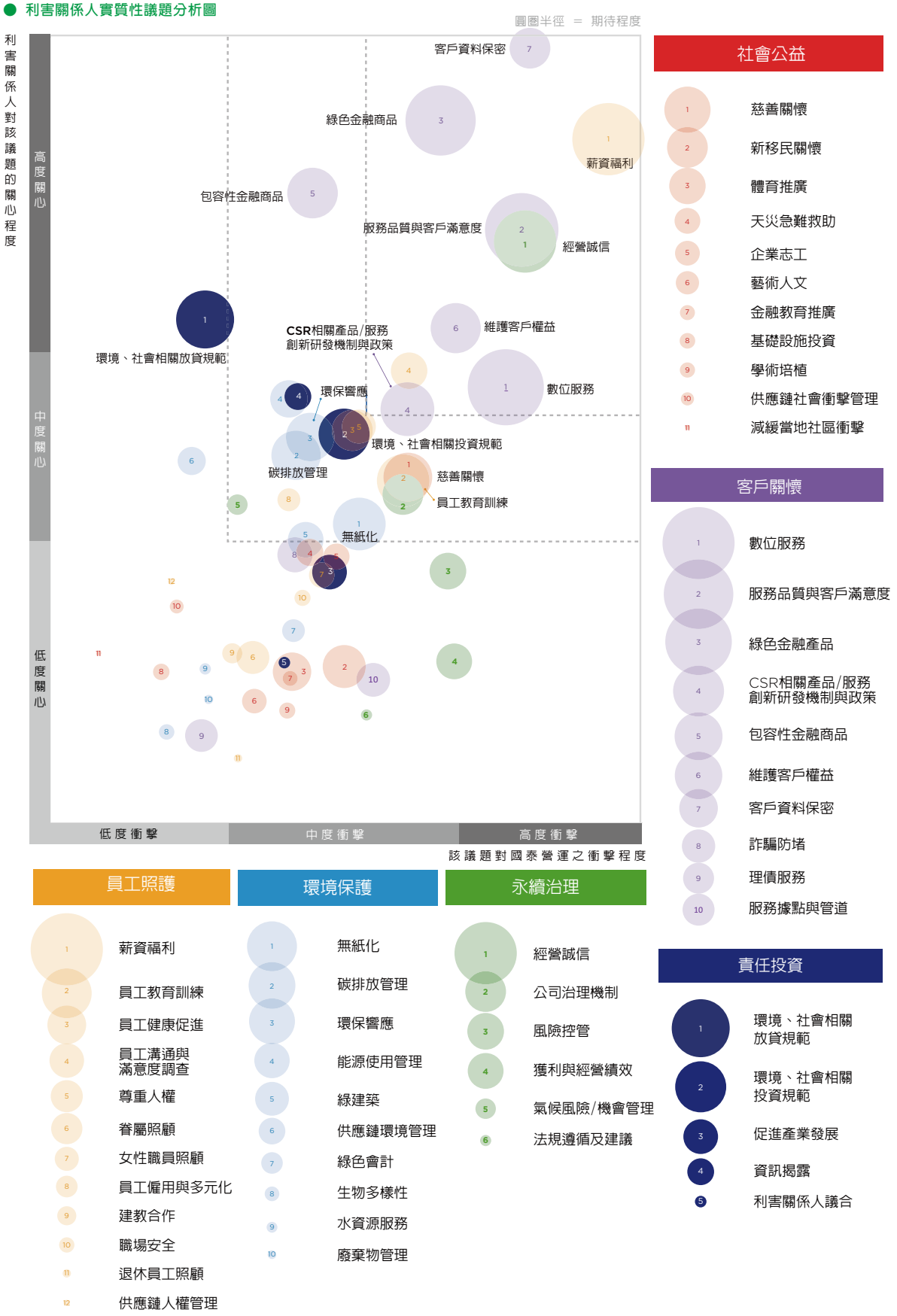
2014 年重要議題變化

外部意見是我們在邁向永續道路時的重要方向依循，2013 年國泰擴大議題多元性，由 23 個議題增加為 54 個議題，並提升利害關係人包容性，由原本 5 類利害關係人，擴增到「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 類利害關係人。

2014 年，國泰希望調查該年度各項議題相較於 2013 年度的

變化，因此沿用 2013 年 54 項議題，發放問卷詢問利害關係人於 2014 年一整年度對各項議題的關心、期待程度，以及該議題對企業衝擊程度的變化狀況，填答對象包含高階主管、員工、客戶、專家學者、政府單位、蔡萬霖獎學金得主、供應商、NGO、社會企業等，背景十分多元，問卷回收份數也較 2013 年提升近 9 倍，分析結果如下圖。

● 利害關係人實質性議題分析圖



國泰以落於中 ~ 高度關心 / 衝擊範圍之議題為重要議題，對應 GRI G4 重大考量面如下表所示，基本上於去年度變動不大，唯一些議題因未於去年度顯著提升，因而落入不會重點揭露的範疇。

● **GRI G4 之重大考量面及考量面邊界對應表**

主要對應之重點議題	GRI G4重大考量面	考量面邊界
薪酬福利、員工雇用與多元化	市場形象	國泰金控及6家主要子公司+2家孫公司
公司治理機制、經營誠信、詐騙防堵	反貪腐	
氣候風險/機會管理；CSR相關產品/服務創新研發機制與政策；環境、社會相關投資/放貸規範；綠色金融商品；包容性金融商品	產品組合	
環境、社會相關放貸規範	稽核	國泰金控及6家主要子公司+2家孫公司+重要投資/授信對象
環境、社會相關投資規範	積極所有權、投資	
服務品質與客戶滿意度、維護客戶權益、數位服務	產品及服務標示、行銷溝通	國泰金控及6家主要子公司+2家孫公司
客戶資料保密	顧客隱私	
薪酬福利、員工健康促進	勞僱關係	
員工溝通與滿意度調查	勞/資關係	
員工教育訓練	訓練與教育	
員工雇用與多元化	員工多元化與平等機會	
綠色金融商品、無紙化	產品和服務	
尊重人權	不歧視、評估	國泰金控及6家主要子公司+2家孫公司+重要授信、投資對象+重要供應商
能源使用管理	能源	
碳排放管理	排放	

* 其中「慈善關懷」、「環保響應」、「綠建築」屬於 2014 年度需揭露之議題，因沒有對應到 GRI G4 重大考量面，未列於此表。

外部意見採納及重點決策

身為一個企業公民，正向循環以及創造共利模式是我們認為突破台灣目前困境的關鍵，過去幾年國泰與外部溝通的過程當中，體認到「與核心職能結合」是邁向企業永續的關鍵，因此不論在環境、還是社會議題的範疇，我們皆有所轉型與調整，並在 2013 年國泰金控企業永續報告書中揭露相關作為及成果。

而在持續收集國內外趨勢、並與多方利害關係人進行討論後，2015 年國泰除了對原本就十分重視的資料保護、薪酬福利、服務滿意度、經營誠信、綠色金融、包容性商品等議題繼續投注心力外，也決議將針對下列兩個議題，再次進行大規模的轉型：責任投資 / 放貸、社會倡議模式轉型，細部內容會於後續章節中一一介紹，國泰以此回應外部的期待，希望扮演台灣產業轉型的催化劑。

目前國泰利害關係人的意見來源十分多元，我們針對 8 類利害關係人的溝通管道、2014 年度重要回應如下表所示：

利害關係人	溝通管道	重點回應及績效		
投資人	• 每季舉辦法人、投資人說明會 • 每年舉辦股東大會 • 不定期舉辦路演(roadshow) • 設置中英文網站專區 • 設立連絡窗口與電子郵件即時溝通 • 每年發行企業社會責任報告書	**獲利三支柱目標** 收購美國康利資產管理公司，進一步達成銀行、保險、資產管理獲利三支柱的目標	**回應CDP** 2014年CDP揭露分數已超過全球產業平均水準	**資訊揭露評鑑** 上市上櫃公司資訊揭露評鑑於2014年達到A++最高等級
政府與主管機關	• 不定期配合主管機關查核 • 和主管機關保持互動 • 確切遵守法令 • 定期於公開資訊觀測站及網頁公開揭露公司資訊 • 參與政府舉辦之評鑑機制 • 每年發行企業社會責任報告書	**ESG資訊揭露氛圍** 與政府、NGO共同提倡CSR報告書議題，促進ESG資訊揭露氛圍	**提供政府建言** 國泰透過公協會、NGO以及各類倡議活動，提供針對綠色金融、社會相關議題的自身經驗與市場觀察	**公司治理評鑑** 國泰積極參與第一屆公司治理評鑑
員工	• 每年進行員工滿意度調查 • 每年進行績效考評及溝通程序 • 不定期舉辦員工與主管之交流會議 • 設立董事長信箱 • 設立員工內部溝通網站、實體佈告欄	**2.85倍** 基層人員平均每月固定薪資為法定之2.85倍，並列為「台灣高薪100指數」成分股	**TTQS** 國泰持續導入TTQS，為國內第一家連續榮獲金牌認證的金融業者	**AG 2.0** 搭配「AG2.0業務團隊升級計劃」，國泰人壽業務員定著率為業界第一
客戶	• 國泰人壽每年舉辦申訴審議會 • 不定期委外進行滿意度調查 • 24小時客服專線及服務信箱 • 舉辦座談會、研討會 • 舉辦服務心達人活動 • 客戶服務APP	**數位銀行部** 成立數位銀行部，打造專業團隊，提升數位金融服務實力	**網路理賠專區** 設立網路理賠專區，平均每月約2.7萬人次使用	**個資管理** 為台灣唯一取得全資訊應用範圍雙驗證之壽險公司
重要投資、授信對象	• 英國碳揭露問卷 • 低碳投資登入倡議活動 • 赤道原則	**赤道原則** 國泰世華銀行為台灣首家、唯一的簽署金融機構，簽署赤道原則	**CSR報告書** 國泰投信於台股風險評估會議將CSR報告書列為常態評估項目	
供應商	• 合約納入CSR條款 • 主動採購環境及社會友善產品 • 邀請供應商一同參與環境倡議活動 • 成立相揪公益平台	**綠色採購** 國泰金控已經連續五年獲得綠色採購績優表揚	**供應商評鑑** 訂定供應商評鑑，以針對優良供應商給予鼓勵	**相揪公益平台** 針對社會企業，國泰設立「相揪公益平台」，以擴大採購影響力
CSR專家學者	• 不定期交流會議 • 利害關係人問卷 • 各類參賽、座談、討論交流會議 • 每年發行公益事業年報與企業社會責任報告書	**企業永續委員會** 委員會更名並將監管提升至董事會層級，同時加入「責任投資」成為六大工作小組	**綠色金融** 國泰金控旗下重要子公司皆已確立綠色金融切入之定位	**金融包容性** 微型保險獲保險局「微型保險積極推動獎」及「微型保險衝刺獎」雙項肯定
社區與NPO/NGO	• 舉辦公益、藝文、環保活動 • 舉辦記者會 • 公益捐獻 • 參與公、協會 • 不定期舉辦小型交流會議 • 每年發行公益事業年報與企業社會責任報告書 • 成立相揪公益平台	**公益事業年報** 基金會財報皆透過會計師查證，並發布公益事業年報，揭露公益作為	**環境倡議** 完成12棟大樓導入環境、能源管理系統，並舉辦多場環境意識、氣候變遷、資源回收、生態保育活動	**社會倡議模式轉型** 「社會公益影響力問卷」調查，調整公益策略方向

利害關係人回應 1
提升誠信基礎

當企業以存在100年、200年來規劃發展脈絡時，我們就會發現重視企業倫理、保障股東與利害關係人權利間不但不衝突，長期來看還是相輔相成的。國泰相信，誠信、透明、當責是企業永續經營的重要基礎，也是值得所有企業共同努力的價值。

誠信

13

2015年目標

- 維持證交所公司治理評鑑成績於台灣上市櫃公司之前5%名單
- 提升國泰金控及其子公司進行債券投資、授信餘額達100億以上的企業之資訊揭露程度
- 於2016年完成導入赤道原則系統建置
- 於2015年建立國泰人壽責任投資政策

提升董事會效能

2014年國泰金控共聘用13位董事，其中包含3位獨立董事、2位外部董事，報酬遵循「董事績效考評準則」及「董事薪酬給付準則」，由各董事自評、獨董複評、董事長核定，2016年起年董事會成員改選將採候選人提名制。針對董事會成員多元性，國泰於2014年增訂「公司治理實務守則」，加入多元化政策，目前國泰金控、子公司及合資公司約45%已設有女性董事。

透明

當責

17

20

2009

2012

2014

防止金融犯罪

國泰金控2012年訂定「國泰金控誠信經營守則」、設立舉報機制，並藉由「員工獎懲要點」對檢舉人進行獎勵，2014年收受不當利益相關案件共計0件。而法令遵循課程亦加入創新學習模式，使2014年課後平均成績較去年提高10%。此外，國泰人壽首創「理賠詐欺預警模型」，藉由科學方法達到理賠案件賠付前即可預警防範。

非財務績效揭露

國泰每年發布CSR報告書，2014年更與多方單位共同推廣報告書揭露，同時引進會計師確信增加可信度；針對投資人ESG資訊需求，國泰2014年CDP揭露分數已超過產業平均、資訊揭露評鑑也達A++最高等級，亦響應全球氣候變遷投資人聯盟(GIC)發起之倡議活動，共同討論並應用8大低碳產業之分類標準與適用性。

強化風管機制、納入環境/社會風險管理

國泰人壽推動ORSA機制，確保長期資本適足，並與國際接軌，為台灣唯一主動參與更嚴格全球保險業統一監理制度之業者；國泰世華銀行也於2014年修正授信政策、2015年決議簽署赤道原則，成為台灣唯一、亞洲第6家赤道銀行。

擴大供應鏈管理

國泰已於2012年與供應商的合約中增列「企業社會責任」條文，2014年訂定「廠商評分表」，各子公司每年需對供應商進行評鑑。此外，亦運用採購的力量協助社會企業與環保廠商，已經連續五年獲得政府綠色採購績優表揚。

誠信

依據 2012 年資誠 PwC 全球家族企業調查顯示，家族企業具有追求長期績效、保守穩健並且能迅速溝通決策等獨特的經營模式，在面對 2012 年全球景氣不佳的情況下，65% 的受訪家族企業仍表示營運有所成長。以國泰而言，我們希望在保有家族企業所帶來的正面效益同時，也能避免治理機制不明確的疑慮，因此我們引入專業經理人、努力提升治理機制，並於 2014 年新設法令遵循部，以在永續這條道路上運作順暢。

積極參與公司治理評鑑

金管會於 2013 年發布「強化我國公司治理藍圖」，且於 2014 年度推出第一屆公司治理評鑑，評鑑內容包含股東權益之維護、股東平等對待、董事會結構與運作、資訊透明度、利害關係人利益之維護與企業社會責任等五大項，為此，國泰再次組成跨部門團隊，於 10 月份參與自評，2015 年度成為台灣上市公司中排名前 5% 的企業。

提升董事會效能

● 董事會專業性與出席率

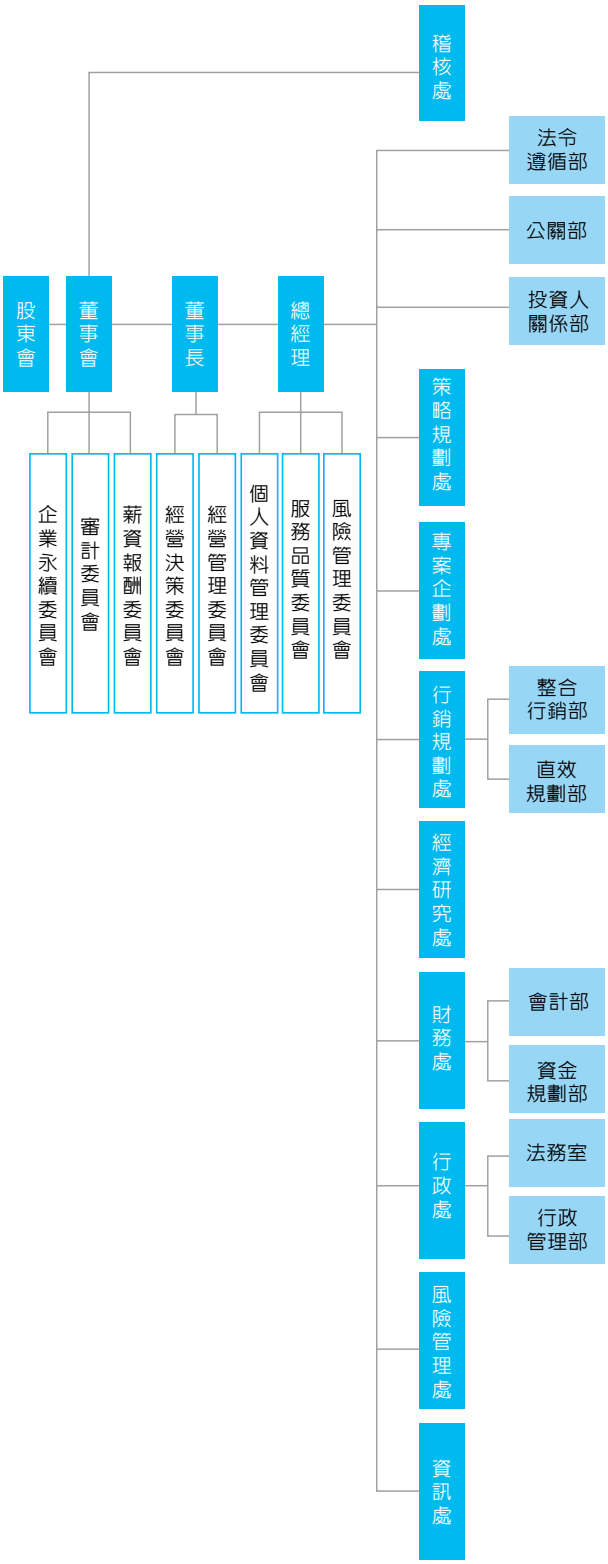
本公司董事會人數與 2013 年一致，由 8 位董事、3 位獨立董事及 2 位外部董事所組成，董事成員均具備在財金、商務及管理等領域之豐富經驗與專業。2014 年董事會共計召開 9 次，平均出席率為 83%，2014 年董事平均進修時數達 17.5 小時。為保障股東權益，避免採用電子投票股東選舉董事之不便，本公司將於 2016 年董事選舉改採候選人提名制。

● 董事會多元性

2015 年國泰金控將企業永續委員會提升至董事會層級，並協請一位獨立董事進行督導，將企業永續議題帶入董事會，增加董事會議題討論之多元性。

此外，為建立良好之公司治理制度，2014 年參酌「金融控股公司治理實務守則」及「上市上櫃公司治理實務守則」訂定本公司公司治理實務守則，且於該守則明訂「董事會成

● 國泰金控組織圖



員多元化之政策」，以強化董事會結構並發揮其效能。

而為落實性別平等，提高女性決策權，2014 年於國泰金控、子公司及合資公司中，設有女性董事者比例達 45%，足以說明本集團對董事會成員組成宜注重性別平等之作為。

● 董事會獨立性

國泰金控除了於 2007 年敦聘 3 位獨立董事外，2013 年又引進 2 位外部董事，將較具中立、客觀性的董事比例提升為 39%，並依循下列 10 項標準，於股東會年報中揭露各董事符合獨立性之情形與就董事會議案利益迴避事項。

● 高階薪酬與績效連結

為健全公司治理制度，並有效督促董事克盡職責、提升公司營運績效與支付董事合理報酬，本公司訂有「董事績效考評準則」及「董事薪酬給付準則」，其中董事績效考評指標已涵蓋董事監督公司業務執行狀況、財務營運狀況、內稽內控、風險管理及法令遵循運作狀況，以及董事出席會議、公司履行企業社會責任情形等項目，每年度個別董事將進行自我評鑑及獨董覆評作業，最後由董事長核定；另本公司董事報酬係參酌董事對公司營運參與程度、貢獻價值及同業通常水準經薪酬委員會審議及董事會核定之。2014 年薪酬委員會共召開 4 次會議，所審議之重要議案包括：2013 年度董事酬勞發放案、核發本公司主管獎金、本公司獨立董事、外部董事及參與業務執行之董事報酬暨經理人薪酬定期檢討調整、修正本公司「經理人績效管理發展準則」及「經理人薪酬給付準則」等。

● 國泰金控第五屆董事會成員多元化狀況

1 具備不同專業經驗	金控業工作經驗者佔 100%、保險業工作經驗者佔 69%、銀行業工作經驗者佔 46%、證券業工作經驗者佔 38%、投信業工作經驗者佔 15%、同時具備前述任兩類金融業工作經驗者佔 100%。
2 具備不同背景	「商務」背景者佔 100%、「法律」/「財務」/「會計」/「數學」/「精算」/「地政」/「工業管理」/「電機工程」背景者各佔 8%。
3 具備不同學歷	最高學歷為「博士」者佔 31%、「碩士」者佔 46%、「學士」者佔 23%。

● 2014 年各董事獨立性揭露事項

條件 / 姓名	符合獨立性情形 註：項目(1)-(10)詳細內容請見右方描述，各董監事於選任前二年及任職期間符合各項條件者，即於空格中打"V"										兼任其他公司獨董之家數
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
蔡宏圖	✓				✓	✓	✓		✓	✓	
蔡政達	✓				✓	✓	✓		✓		
蔡鎮球	✓		✓		✓	✓	✓		✓		
郭　炎	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
仲蹲偉	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
陳祖培	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
黃調貴	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
李長庚			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
熊明河			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
張　錫			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
洪敏弘	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2
黃清苑	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3
郭明鑑	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3

(1) 非為公司或其關係企業之受僱人。
(2) 非公司關係企業之董監事(若為公司之母公司、公司直接及間接持有表決權之股份超過50%之子公司之獨立董事者，不在此限)。
(3) *非本人及其配偶、未成年子女或以他人名義持有公司已發行股份總額1%以上或持股前十名之自然人股東。
(4) *非前三款所列人員之配偶、二親等以內親屬或三親等以內直系血親親屬。
(5) *非直接持有公司已發行股份總額5%以上法人股東之董事、監察人或受僱人，或持股前五名法人股東之董事、監察人或受僱人。
(6) *非與公司有財務或業務往來之特定公司或機構之董事（理事）、監察人（監事）、經理人或持股5%以上股東。
(7) 非為公司或關係企業提供商務、法務、財務、會計等服務或諮詢之專業人士、獨資、合夥、公司或機構之企業主、合夥人、董事（理事）、監察人（監事）、經理人及其配偶。但依股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法第七條履行職權之薪資報酬委員會成員，不在此限。
(8) 未與其他董事間具有配偶或二親等以內之親屬關係。
(9) 未有公司法第30 條各款情事之一。
(10) 未有公司法第27 條規定以政府、法人或其代表人當選。

註：有"*"者之資料基準與股東會年報一致，為2015年4月14 日。

● 2014 年各董事就董事會議案利益迴避情形

董事姓名	議案內容	應利益迴避原因
李長庚	核發本公司部室以上主管年度績效獎金及副總以上主管年度特別獎勵金/留才獎金	議案內容涉及左列董事
張錫、郭明鑑	解除本公司張董事錫、郭獨立董事明鑑等二人競業禁止之限制	議案內容涉及左列董事
李長庚	本公司經理人薪資調整	議案內容涉及左列董事
郭炎	本公司對於中信資源控股集團 「集團企業授信與投資限額」修正案(定期修正)	議案內容涉及左列董事擔任負責人之企業
洪敏弘	本公司對於國際電化集團「集團企業授信與投資限額」訂定案(定期訂定)	議案內容涉及左列董事擔任負責人之企業
黃清苑	本公司對於鴻海集團及台灣玻璃集團「集團企業授信與投資限額」修正案(定期修正)	議案內容涉及左列董事擔任負責人之企業
郭明鑑	本公司對於榮成紙業集團「集團企業授信與投資限額」訂定案(定期訂定)	議案內容涉及左列董事擔任負責人之企業
李長庚	本公司經理人年中特別獎勵金發放	議案內容涉及左列董事
洪敏弘、黃清苑、郭明鑑、郭炎、仲躋偉、李長庚	本公司董事報酬及經理人薪酬定期檢討	議案內容涉及左列董事
蔡宏圖	本公司人事異動	議案內容未涉及左列董事具體、直接之利害關係，依法應無迴避必要，惟左列董事基於公司治理之高標準，自請迴避
洪敏弘、黃清苑	解除本公司洪獨立董事敏弘、黃獨立董事清苑等二人競業禁止之限制	議案內容涉及左列董事

防止舞弊事件

根據安永 2014 年《全球舞弊調查》報告顯示，約有五分之一的企業並未建立反行賄 / 貪腐政策，而曾接受過相關訓練者更低於 50%，尚未設立舉報機制的組織更高達 45%。

● 舉報機制

國泰金控於 2012 年訂定「國泰金控誠信經營守則」，以作為落實誠信經營之基本前提，並設立舉報機制，公司內部若發現有違反誠信經營之情事，即可向董事會、審計委員會或稽核單位進行檢舉，檢舉人身分及檢舉內容將確實保密，內部稽核範圍涵蓋旗下所有台灣重要營運據點。所有舉報案件，由稽核單位深入查證並進行瞭解，凡查證屬實，稽核單位將會辦行政管理部依公司相關懲戒辦法辦理，並即時於公司內部網站揭露違反人員職稱、姓名、違反日期、違反內容及處理情形等資訊。此外，針對公司外部的舉報系統，國泰金控也設有獨立董事信箱，所有信件均由專責部門立案處理。2014 年國泰金控查獲董事、經理人、受僱人或本公司實質控制者收受不正當利益相關案件共計 0 件。

此外，根據「國泰金控員工獎懲要點」，員工若發現偽造、變造或冒領事件，能事先防止，使公司或客戶減免損失者，將予以進行獎勵，透過對於檢舉人之獎勵措施，將可有效發揮檢舉制度之功能。而 2014 年增訂的「公司治理實務守則」，也納入並確保涉及股東及利益相關者決策之資訊，應適當揭露之規範。

● 防範業務挪用行為

金融業務需要經手大筆資金，因此防範業務挪用的行為實屬重要，針對國泰世華銀行行員，除了作業期間都有嚴格控管外，針對銀行理專，也都需要簽署工作需知，以了解相關作業規範；國泰人壽則為確保客戶所繳納的保費能完整即時入帳，除利用保費轉帳機制、嚴格控管人員收費、落實收費訓練、保單資訊主動揭露外，尚有墊繳保單主動關懷，亦即當客戶保單只要進入墊繳狀態，國泰人壽將主動寄發「墊繳送金單」，並由服務人員主動關懷，確保客戶了解新契約狀態，以保障客戶權益；國泰投信也在法令與主管機關要求以外，自我要求更高標準內控自律措施，包括禁止經理人買進上市櫃股票及具股權性質的有價證券，提高經理人自行申報本人與配偶、未成年子女帳戶的頻率，更進行這些帳戶的總歸戶清查，亦加強內稽內控的查核人力。

● 國泰人壽墊繳送金單流程機制

落實法令遵循，預防金融犯罪

誠信為國泰的首要核心價值，2012 年國泰人壽將法令遵循評鑑成績列為單位主管年度考評依據，2014 年將法令遵循課程混入創新學習模式，藉由互動及分享，將業務人員常見的違規實務案例作為分析，讓同仁透過行動化載具進行互動與回饋，課後平均成績較 2013 年提高 10%。國泰金控暨旗下各子公司將客戶投資屬性及商品風險進行區分，針對高年齡層客戶並疑似高風險客戶交易控管，並在各子公司間人員進行法令宣導與教育訓練，2014 年國泰人壽同仁洗錢防制教育完訓率達 98.75%，國泰世華全體同仁完訓率達 100%。

國泰人壽多元法令遵循教育

- 單位早會法遵教育
- 法律小百科
- 申訴案例宣導
- 金融消費者保護法
- 保險業防治洗錢及打擊
- 資助恐怖主義注意事項

- 新人基礎課程FFC(保險法規)
- 新人回流課程PFC(法令遵循)

- 課長/經理主管班
(法遵+內控與稽核)

法令遵循測驗（每年1-2次）

針對防堵金融犯罪部分，國泰世華銀行 2014 年協助調查局查獲疑似洗錢共 10 案，另因分行櫃檯落實主動關懷問題，成功攔阻客戶遭詐騙取款共 8 案，金額為 515.9 萬元。國泰人壽為提升理賠異常分析效率，達到理賠前即預警防犯人員之效，自 2014 年起領先同業首創「理賠詐欺預警模型」，藉由科學方法達到理賠案件賠付前即可預警防範，尋找過去可能未發現之詐欺指標，以創新管理方式降低理賠風險。希冀透過建構此機制能夠充分降低非實質詐欺案件的分析時間，以提早介入調查減少理賠金之追討，提高服務品質，防堵理賠詐欺。

健全內控制度

● 海外分支機構管理辦法

國泰世華銀行為配合海外分支機構之業務發展特性及管理需要，於 2014 年訂定「海外分支機構管理辦法」，內容包含各海外分支機構風險控管、財務會計、人員任用、績效考核等項目進行相關規範，以有效控管海外分行營運風險。

● 掌握重要政策及法律變動，研擬因應措施

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

● 2014 年因應重大政策變動內控修訂情形

	政策變動情形	因應措施
1	金管會於2014年2月19日令規定自2014年1月1日起，金融控股公司投資性不動產後續衡量採公允價值模式者，應就採公允價值模式產生之保留盈餘增加數，提列相同數額之特別盈餘公積。嗣後因投資性不動產公允價值降低或處分投資性不動產時，得就原提列特別盈餘公積之比例予以迴轉，以維持財務結構之健全與穩定。	本公司已配合法令規定，修正投資性不動產之會計政策。
2	2014年6月4日修正「金融控股公司法第43條」，規定金融控股公司之子公司間進行共同行銷，直接交互運用客戶資料之範圍，由原本之基本資料限縮為除姓名及地址外，共同蒐集、處理及利用客戶其他個人基本資料時，應依「個人資料保護法」相關規定辦理。	本公司已透過公會向主管機關提出法規適用之相關問題，後續本公司相關部門將嗣主管機關釐清法規適用原則後，依據2015年1月9日新修正之「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」，配合調整相關內部規範。
3	金管會於2014年8月8日修正「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，以提高金融控股公司及銀行業對法令遵循制度的重視，強化法令遵循主管之專業訓練及其角色功能，並加強我國防制洗錢與打擊資助恐怖主義之機制。	本公司及銀行子公司已配合法令規定，增訂、修正公司內部相關規範，並調整公司組織。
4	美國近年陸續公布「多德-弗蘭克法案(Dodd-Frank Act)」及「外國帳戶稅收遵從法案(Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA)」對在美國設有分支機構之銀行及在美國投資之金融業訂定相關遵循規範。	本公司已就各法規成立專案小組，研議配套因應措施，並陸續依法令規範配合實行之。

透明

資訊不平等是產生不信任的開端，然而如何形塑一個公開、獲得資訊都不會產生焦慮、質疑的社會氛圍，是我們整體應該共同學習的課題。

財務及公司發展策略揭露

穩定獲利是一個企業邁向永續不可或缺的要素，國泰除了每年度都會發行股東會年報外，亦於網站上設立投資人專區，提供法說會、財務報告等訊息供需要的利害關係人下載。

針對經營績效，考量 2014 年美國聯準會貨幣量化寬鬆政策的退場，美國經濟逐步趨緩回穩，以及全球經濟景氣趨勢的回升，國泰金控 2014 年合併稅後獲利 497.84 億元，再創新高，同時，主要子公司國泰人壽及國泰世華銀行全年獲利亦達成立以來最高。

另外，在「亞太地區最佳金融機構」的發展願景下，國泰持續進行中國大陸及亞太地區布局，透過自設及參股併購等策略齊頭並進，逐步串聯海外據點，建構貿易融資與金流管理平台。

大陸地區方面，將持續申設銀行之分、支行，並申請轉制為子銀行，協同已在大陸地區深耕已久的壽險、產險與資產管理事業體，整合集團整體力量耕耘大陸市場。

東南亞市場方面，參股菲律賓銀行 RCBC 與印尼銀行 Mayapada，加上寮國永珍分行及緬甸辦事處成立後，本公司在東南亞地區銀行業務網絡漸趨成形，未來我們仍將持續密切關注其他市場布局機會。

此外，2014 年底國泰亦宣布收購美國康利資產管理公司 (Conning Holdings Corp.)，國泰金控未來將以此為基礎，建構一個跨美、歐、亞完整資產管理平台。

中國大陸、東南亞地區分佈據點圖

國泰金控2014年經營績效

年度	2012	2013	2014
資產總額(百萬元)	5,510,952.9	6,177,272.7	6,945,001.8
股東權益(百萬元)	248,149.2	379,510.2	438,321.0
稅後盈餘(百萬元)	16,171.9	38,020.4	49,784.6
稅後每股盈餘(元)	1.34	3.12	3.94
股東權益報酬率(%)	6.92	10.82	12.17
員工平均收益額(仟元)	8,440	8,814	9,146
員工平均獲利額(仟元)	362	855	1,118
資產報酬率(%)	0.52	0.84	0.96
股數(百萬股)	10,865	11,965	12,563
每股現金股利(元)	0.7	1.5	2.0
每股股票股利(元)	0.7	0.5	0.0
每股帳面價值(元)	22.49	31.37	34.44

國泰金控2014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	合併稅後獲利318.5億元，業績表現穩坐業界龍頭；投資績效亦持續提升，外匯避險成本控制得宜。	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178.5億元，企金及消金業務持續提升，資產品質維持在優異水準。	財富管理、消費金融、企業金融、國際金融、電子金融、信託業務、投資及金融商品銷售業務。
國泰產險	簽單保費收入穩居國內第二大產險公司。	車險、火險、水險、工程險、其他險。
國泰投信	管理資產規模達4,288.5億元，是國內資產規模最大投信公司。	證券投資信託業務、全權委託投資業務、證券投資顧問業務、期貨信託業務。
國泰綜合證券	2014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	以擴張期公司為主，專注於大中華海內外公司。	創投屬創業投資事業，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。

註：關於財務報表更多訊息請見 2014 年國泰金控股東會年報 p83-101
http://www.corpasia.net/taiwan/2882/irwebsite_c/annualreports.php

非財務績效揭露

根據台灣公益責信協會《2014 年公益觀察報告》，台灣目前非營利組織在資訊透明的揭露上仍有加強空間，而民眾對於非營利組織的信任度，也往往來自於組織是否提供透明的資訊。對於純粹公益作為的揭露，國泰已行之有年，國泰人壽慈善基金會及國泰世華銀行文化慈善基金會自成立後，每年財務報告皆透過專業會計師查證，並發布公益事業年報，向外部民眾溝通公益作為，國泰慈善基金會更第四度榮獲衛生福利部頒發「社會福利慈善事業基金會評鑑」優等的殊榮。

至於國泰本身則於 2012 年起首度發布企業社會責任報告書，除了在第一年就納入各主要子公司，朝向報告書揭露範疇與財報範疇一致的目標持續努力外，亦成為第一個採用 GRI 金融業補充指引的業者，2013 年亦率先採用 GRI G4 版本，挑戰報告書需要揭露「實質議題」的精髓，更以風險與機會為主軸，廣受各界認可。

此外，針對投資人對 ESG 資訊的需求，國泰也積極回應，2012 年開始改善英國碳揭露專案 (CDP) 回應內容，於 2013 年達到台灣金融業揭露分數最高，2014 年揭露分數已超過產業平均水準，而自 2013 年起，國泰也開始針對「上市上櫃公司資訊揭露評鑑」進行一系列檢討，終於在 2014 年達到 A++ 最高等級，足以說明本公司致力於貫徹資訊公開制度之成效。

平衡報導：裁罰因應

國泰金控為掌握旗下各子公司之企業風險，2014 年將由內部稽核部門專責記錄受主管機關裁罰之所有案件，以充分落實內稽內控制度。2014 年受主管機關裁罰罰鍰 60 萬以上的案件共 4 件，現階段已完成各項改善措施。

● **2014 年核處罰鍰 60 萬以上案件之改善情形說明**

	缺失說明	改善情形
1	金管會對子公司國泰人壽2013年一般業務檢查報告，所揭缺失事項違反保險法相關規定。相關缺失事項如下： (1) 辦理保單貸款應收利息會計帳務處理有未正確提存應收利息、總分類帳及明細分類帳有未於每月終了結總累計並加以核對，及未確實辦理評估其他應收款減損作業，致財務報告內容表達有重大差異，影響財務報告之正確性。 (2) 投資用素地有未列帳之情形；辦理不動產相關作業，查有分類為自用不動產有出租情形，未按實際使用面積歸入投資用不動產，又辦理不動產相互轉列作業，未具體明訂細部作業規範及檢核程序，致有不動產相互轉列作業未就其適法性、合理性審視並提報董事會通過。 (3) 辦理限額再保險業務，未依規定事先報經主管機關核准。 以上核處罰鍰合計新臺幣210萬元整。	子公司國泰人壽已完成缺失之改善。 (1) 已於2013年年度財務報告中調整並予附註揭露說明，另就相關缺失進行檢討，並修訂內部控制制度。 (2) 已就不動產相互轉列作業修訂相關辦法。 (3) 已檢送再保險合約終止文件至主管機關，並調整年度資本適足率相關報表。
2	子公司國泰世華銀行離職員工將客戶個人資料下載至私人外接儲存裝置，核未妥適建立資訊作業管理之內部控制制度，違反銀行法第45條之1第1項規定，依同法第129條第7款規定，核處罰鍰新臺幣300萬元整。	子公司國泰世華銀行已完成缺失之改善，已實施公用資料夾相關改善措施，新增檔案攜出紀錄主動通知覆核功能，並委請外部顧問就本案改善措施之政策面、作業面、技術面等再行檢視及提出評估。
3	子公司國泰世華銀行辦理金融商品行銷業務，核有未妥適建立內部控制制度或未確實執行之缺失，違反銀行法第45條之1第1項規定，依同法第129條第7款規定，核處罰鍰新台幣400萬元整。	子公司國泰世華銀行已完成缺失之改善，已增修訂「新金融商品產品規劃評估辦法」、「金融交易控管作業要點」、「衍生性金融商品業務客戶權益保障事宜作業要點」、「金融交易額度申請注意事項暨評估要點」等以加強相關風險控管機制。
4	金管會對子公司國泰產險2013年一般業務檢查報告，所揭缺失事項違反保險法相關規定。相關缺失事項如下： (1) 住宅火險業務有同一棟大樓以不同建築等級費率承保之情事。 (2) 有業務員代為要保人填寫要保書並代行簽名者。 (3) 辦理汽車車體損失保險理賠作業，對於被保險人須負擔自負額之賠案，有自負額扣除錯誤致公司賠付較高理賠金額之情事。 (4) 辦理強制汽車責任保險給付作業，有未取得支出憑證及未依規定核算給付金額之情事者。 以上核處罰鍰合計新臺幣192萬元整。	子公司國泰產險已完成缺失之改善。 (1) 已整合特等費率，並依據「保險商品銷售前程序作業準則」報送費率計算說明書備查銷售，同時完成相關系統建置。 (2) 已全面禁止業務人員以代理人方式代行簽名。 (3) 已修訂「汽車險理賠事務處理手冊」，規範相關自負額作業。 (4) 已沖回錯誤賠款且加強理賠人員教育訓練宣導。

當責

近 20 年來，整體社會對企業責任範疇的期待有大幅改變，從對「企業營運本身、以及企業所擁有實體建築物中涉及的環境、人權議題」，擴展到「整個產品、服務生命週期所有相關的環境、社會衝擊」。要落實「當責」，唯有深入了解各式新興議題，並促進整體市場的機制健全，方有實踐的一天。

強化風管機制、納入環境 / 社會風險管理

● 推動 ORSA、參與全球保險業統一監理制度

為評估當前風險管理及清償能力的情形是否適當，以及未來是否仍能繼續維持，國泰人壽由董事會開始，作為風險管理推行的主體，推動「自我風險及清償能力評估機制」(Own Risk and Solvency Assessment，簡稱 ORSA)，指導及監督風險管理架構的建立與機制的執行，並藉由經濟資本模型，以更完善風險樣貌評估與風險胃納衡量，使經營策略、風險管理、資本管理彼此相互聯結，確保長期資本適足。此外，國泰亦與國際接軌，成為台灣唯一主動參與更嚴格全球保險業統一監理制度之業者，包含「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。

風險管理政策及ORSA政策

國泰人壽訂有風險管理政策與ORSA政策，並由董事會通過，明定發展ORSA以評估公司風險管理適當性，以及現在或未來可能的清償能力狀況。另外，除依ORSA政策每年進行評估外，若風險概廓有顯著改變，將額外執行新的ORSA 評估提報風險管理委員會及董事會。

年度經營目標與計畫

以「價值導向」為長期發展策略，調整商品結構以優化整體風險輪廓，並有效降低負債資金成本，資產配置方面則力求於風險可控下提升投資收益率。在此方針與風險胃納可承受前提下，國泰人壽設立短期年度經營目標，進而開展各項經營計畫。

風險胃納

國泰人壽除設有風險胃納第一測度以符合主管機關之監理要求外，為求更加精準衡量風險及資本狀況，依據經濟資本訂定風險胃納第二測度，以求更真實反映風險。

風險概廓

定期評估公司整體風險概廓，包含保險、市場、信用、作業、流動性及資產負債配合風險等，並提報風險管理委員會及董事會，使其全面掌握公司風險樣貌。

資本需求與資本計畫

國泰人壽定期評估公司資本狀況，確保符合法定與內部標準，且綜合考量資產面與負債面之壓力測試結果，評估公司未來清償能力，決定資本需求。另外，針對中長期的經營策略，預測公司未來的財務狀況，以及分析其滿足未來監理資本要求的能力。

風險回應

除依據風險胃納，針對面臨之主要風險訂定風險限額外，並訂定各項風險管理準則，包含風險控管程序及管理單位之職責，據以訂定各項風險之辨識、衡量、回應及監控機制與執行方法。

● 引入赤道原則

金融業投資、放貸的自律規範、曝險狀況於近幾年廣受各界矚目及關注，國泰金控自 2014 年將委員會改制為「企業永續（Corporate Sustainability）委員會」，並新設「責任投資」跨子公司小組，以掌握國際最新趨勢並發揮金融業的關鍵角色，2014 年國泰世華銀行為有效控管放貸資金，先是於 8 月修正「國泰世華銀行授信政策」，之後又經不斷討論、評估、交流、請益，我們決定積極引進銀行業的自願性規範，於 2015 年 3 月經董事會決議，簽署國際環境融資規範—赤道原則 (the Equator Principles)，同時於法人說明會正式對外公布，展現國泰進行機制轉變的決心，以及將此與企業商業策略結合的用意，打破國內多半只採用赤道原則精神的狀況，成為台灣首家、並為唯一的赤道銀行，同時國泰更是全球第 80 家、亞洲區第 6 家簽署該原則的金融機構。

簽署赤道原則並不單純只是一個宣示，這代表著我們學習旅程的開始，未來將不只是抽不抽銀根、借不借貸這麼單純的決策，而是需於大型專案融資的審核過程中，完善風險分級管理、盡職調查 (Due Diligence)、合約簽訂、事後追蹤等機制，國泰願意也承諾作為先行者，把國際最佳實務引進台灣，我們相信這將是轉變台灣機制的重要一步，也期待能與同異業共同合作促成更大的社會機制轉型。

建構責任投資的基礎，促進資訊揭露

台灣目前 CSR 報告書之品質堪稱亞洲區數一數二，但卻只有 8~10% 的上市櫃公司有發布 CSR 報告書，實屬可惜。當我們持續追蹤國泰金控及其子公司進行債券投資、授信餘額達 100 億以上的企業時，發現 2014 年度仍有近 80% 是英國碳揭露專案 (CDP) 問卷的發放對象，且其中多數未回覆或表現不佳的企業皆從未發布過 CSR 報告書，因此，2014 年國泰除了持續贊助 CDP 在台活動外，亦開始協助推動 CSR 報告書。

2014 年 9 月台灣證交所規定食品業、金融業、化學工業及實收資本額 100 億元以上的企業，於 2015 年起需強制編制企業社會責任報告書，預計至 2015 年年底約有 200 間企業會發布報告，其中半數為首次發布企業。國泰自 2014 年 10 月開始，積極參與由證交所、櫃買中心、企業永續發展協會等多方單位舉辦之報告書經驗分享會議，此外也與金融同業、食品業、營建業等不同業者分別進行交流，希望能藉由經驗的分享，加速企業對 CSR 報告書的認知，促進 ESG 資訊揭露的氛圍。

● 參與證交所、櫃買中心主辦之永續報告書撰寫分享會議

此外，國泰金控高階主管也於 2014 年 12 月分享 ESG 績效與責任投資時提出建言，建議主管機關除了資本額 100 億以上的企業須出版報告書外，營收前 100 大與市值前 100 大企業也應該被逐步納入出具報告書的範疇，以作為國內責任投資的基礎以及重要參考。

國泰投信也於 2014 年 9 月的台股風險評估會議首次將 CSR 報告書列為常態評估項目，希望一同促進台灣資本市場，從鼓勵好行為開始帶動責任投資氛圍。

參與國際金融業永續倡議、提升視野

近 5 年台灣企業對 CSR 的參與大幅提升，然而金融業與國際永續議題倡議進行連結的比例仍不高，顯現這個議題對業界、民眾來說還是艱澀難懂，國泰期望能由自身做起，2012 年年底率先簽署 CDP，並持續參與各式國際金融永續倡議，成為把國際議題帶入台灣金融業的橋樑。

2014 年 8 月國泰金控簽署由世界銀行 (World Bank) 發起的「碳有價化聲明書」，與近 40 個國家、300 家企業共同呼籲政府與企業一同合作，強化碳有價化政策，以促進投資規模與氣候挑戰程度相稱，並使投資者能更有效地管理投資風險與機會。同時，國泰也於 9 月簽署由全球氣候變遷投資人聯盟 (Global Investor Coalition on Climate Change，簡稱 GIC) 發起的「2014 年全球投資人氣候變遷聲明」，與全球將近 350 個機構投資人共同倡議，並討論 8 大低碳產業之定義與標的適用性，以呼應 2014 年聯合國氣候高峰會 (UN Climate Summit) 及 2015 年即將到來的聯合國第 21 屆氣候變遷會議 (Conference of the Parties，簡稱 COP)。

國家發展及產業扶植

我們長期關注台灣經濟發展，並透過金融專業為台灣社會貢獻心力。國泰經濟研究處自 2009 年起與台灣大學產學合作，每季針對台灣 GDP 成長趨勢提供預測，提供政府及產業作為決策參考；並自 2010 年 3 月起每月進行國民經濟信心調查，發布景氣樂觀指數，以反映台灣民眾對經濟前景及財經議題的看法，目前已成為高可信度的台灣消費及投資信心參考指標。

此外，國泰也持續投入環保、文創產業以及中小企業授信，本年度資訊與去年度變動較大者一為中小企業貸款的增加，另一為廣義環保相關產業投資的減少。其中，為協助中小企業取得營運週轉資金，國泰世華除了企金事業處，近年亦推動個金分行全台共 165 家，承作中小企業（SME）放款業務，以擴大中小企業整體服務構面，對中小企業貸款投入金額亦逐年成長，截至 2014 年底對中小企業放款餘額為 1,164.5 億元較去年同期成長 8.28%，另，國泰人壽環保產業之投資金額因定義有重新分類及調整情形，故投資金額較去年下降。

● 國泰金控暨旗下各子公司各項專案投資一覽表

子公司	項目	投入金額
國泰世華銀行	中小企業貸款	放款餘額1,164.5億元
	廣義環保相關產業貸款（含太陽能）	放款餘額387.57億元
	文創產業貸款	放款金額218.6億元
國泰人壽	公共及社會福利事業投資	投資金額216億元
	廣義環保相關產業投資	投資金額654.43億元
國泰投信	國泰環保趨勢基金	投資金額2.76億元
國泰創投	綠色環保產業	投資金額2.69億元

註：「廣義環保相關產業」涵蓋發光二極體製造業、發電輸電配電機械製造業、污染防治設備製造業、廢水處理業、海外電力供應業（剔除燃煤產業及火力發電業）、替代性能源汽車業、自行車製造及零件業、節能家電及綠建築等。

同時，國泰也遵循稅務法規履行企業納稅義務，遵循財務報告編製準則相關規定，揭露稅務資訊，並密切關注法規變革，評估相關稅務風險。

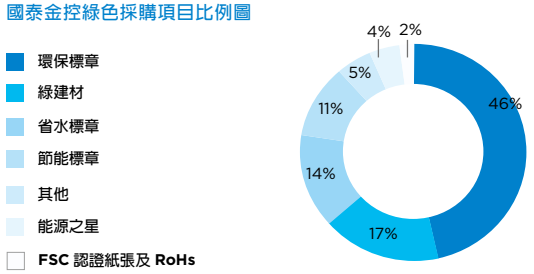
擴大供應鏈管理

2014 年大宗供應商種類與去年度差異不大，支付對象包含保經、保代、建築工程、大樓管理維護、租金、資訊維護廠商等，皆以台灣當地供應商為主。針對人力公司派遣人力契約、對外添置設備、物品、服務之採購契約以及對外贊助 / 捐贈等供應商之合約，國泰已於 2012 年增列「企業社會責任」條文，合約範疇包含派遣人力契約、對外採購之物品、服務、設備以及對外贊助或捐贈契約等，並明訂供應商應履行各項勞動條件、勞工安全衛生、環境保護及勞動人權等法 令規範。此外，各子公司每年需對供應商進行評鑑，針對優良廠商給予鼓勵，淘汰評鑑不及格之供應商。2014 年評鑑供應商結果優良廠商佔 7 成，另 3 成廠商列為待觀察或不及格廠商，藉此評鑑確保產品及服務之品質，有效控管與降低營運成本。

● 綠色採購

國泰金控對綠色採購十分用心，採購金額從 2010 年 6,274 萬元、2011 年 1.37 億元、2012 年 1.5 億元，一直提升至 2013 年的 3.6 億元，達到金融業第一，2014 年因部分汰換設備已購置完成，因此採購金額略幅下降至 2.7 億元，但仍屬金融業第一，2014 年 9 月再度獲頒績優企業，已經連續五年獲得績優表揚，以實際行動支持綠色採購，未來更將訂定綠色採購政策以確立機制。

● 國泰金控綠色採購項目比例圖



● 支持社會企業產品

國泰世華銀行重視社會企業的發展，2014 年除陸續 採購「鄰鄉良食」等社企產品外，另採購「LEHO 台 灣良品」相關產品作為年節採購產品。2014 年採購 金額達 396.4 萬，以實際行動支持台灣社會企業。

● 擴大供應商連結

2014 年 7、8 月國泰邀請廣告供應商、台灣金融線及大陸媒體朋友與霖園志工團一同前往台中大坑九號十號步道、宜蘭龍潭湖登山健行同時從事淨山活動，以傳達環境保護的理念，兩場活動共計 280 人參與。

● 國泰號召供應商及媒體朋友，共同挽起袖子一同「淨山」。

● 保經保代管理

保經保代是國泰重要的供應商之一，國泰人壽為確保合作經銷通路服務水準，對合作通路策略以選擇銀行或證券等金融機構所投資之保經代公司為主，主要考量為其具有公司治理、內稽內控及公信力優點且重視客戶售後服務之品質。針對合作通路之新契約品質制訂「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」，內容規範對其新契約件作定期檢查，若不當招攬件連續兩年不符合標準，則公司有考量續約必要性之管控機制，另本公司與通路端持續進行保戶相關服務流程優化。

利害關係人回應2
商業模式轉變

金融業在永續發展的過程中，商業模式須因客戶、環境、社會需求而變，人力資源重點為吸引及匯集高素質及高度訓練的金融從業人員，並鼓勵同仁在創意友善的職場環境中，創造出新型盈利模式，透過開發新市場、環境友善及符合公共利益的商品，讓金融業持續發揮「穩定」社會發展的力量。

2015年目標

- 透過與台、政等大學產學合作，深耕學生族群並強化品牌年輕形象
- 建立各層級主管人才庫包含高階、中階及基層主管
- 持續推動商品創新並強化附加價值
- 微型保險投保金額達450萬
- 續於國內／外推動綠色金融商品，並持續關注新市場動態，尋找可推行綠色金融服務之地區

因應未來人才需求

25

人才吸引、多元化與留任

國泰與近40所大學院校建立產學合作，並關注市場薪資以爭取優秀人才，2014年為「台灣高薪100指數」成分股之一，國泰人壽「AG2.0業務團隊升級計劃」亦使新人及中低職級人員績效大幅增長，國泰世華銀行也獲亞洲銀行家雜誌「最佳員工敬業度銀行」大獎。針對多元性，國泰女性員工比例達73%，女性主管占全體54%，身障員工比例為1.56%，同時宣導「原住民歲時祭儀假」，創造多元開放職場。

國際化人才與金融人才專業培訓

為組成亞洲盃種子部隊，國泰2014年首度執行「GMA儲備幹部計畫」與「美國康利投資人才交流計畫」，國壽、國泰世華亦拓展儲備幹部計畫內容以提升同仁跨國移動力，並派駐人員海外受訓，參與各類國際研討會。2014年國泰員工進修及訓練費用支出金額達8.56億元，人均受訓時數為307小時，國壽亦連續榮獲TTQS金牌認證，AFP/CFP持證人數達業界之首。

因應客戶、環境、社會需求

31

客戶服務品質及申訴/理賠處理

國泰於2012年設立服務品質委員會，並由各子公司組成服務品質小組，另結合ISO9001驗證、服務心達人活動持續精進客戶服務。國壽也於2014年設立「理賠專區」提供24小時線上服務，亦首創「醫療理賠金抵繳住院費用」及「兩岸理賠」機制，國泰世華則針對重大申訴案舉行「消費金融申訴審議會」，控管申訴案件。

數位金融創新與個資安全管理

除積極推動金融APP服務，2014年國壽行動保險占新契約比例達89%、為業界之首，國泰世華也於2014年成立數位銀行部，專職規劃數位金融市場。針對個資管理，國壽2014年持續取得BS 10012認證認證，同時通過因應新科技風險改版之「ISO 27001: 2013」認證，為全國唯一取得雙驗證之壽險公司；國泰世華則設有「個人資料侵害事故緊急應處理變辦法」，以適時調整優化緊急應變處理程序。

環境、社會議題驅動之商品

2014年國泰金控旗下重要子公司皆已加入綠色金融行列，國壽結合友達及其他壽險公司，共同成立星河能源公司；國泰世華持續投注太陽能設備融貸專案，2014年市佔率仍為台灣第一；國泰產險除了綠能車險外，亦於2014年新增自行車險；國泰投信、國泰證券持續投注心力於環保趨勢基金及綠色企業；國泰綜合證券則協助環保及綠能企業，在資本市場進行初次上市櫃或再籌資。針對弱勢族群，國壽2014年為業界唯一獲保險局「微型保險積極推動獎」及「微型保險衝刺獎」雙項肯定；而國泰世華則提供身障信託、公益信託、無障礙語音ATM、越南快省匯專案等，提升不同族群使用金融服務的便利性。

因應未來人才需求

英國牛津經濟研究院發布「2021 全球人才」調查預測，新興亞太國家將是未來人才需求最殷切的地方；然而，在調查的 46 個國家中，台灣是人才失衡最嚴重的地方。近年台灣青年人才外流是備受社會關切，另一方面，台灣人才素質雖佳，普遍缺乏國際移動力亦是國內外企業人資長所反映的重點。國泰打亞洲盃的願景，優質人力資源是最重要的關鍵，除了透過招聘、留才計畫確保「量」能因應人才缺口，亦透過產學合作、集團培訓計畫確保「質」能提升金融業人才的國際移動需求。

人才吸引因應：多元任用與合理薪資

天下雜誌 2014 年台灣人才大調查結果顯示，薪資太低是台灣人才外流關鍵因素，國泰至 2014 年年底正式員工共計 41,315 人，員工平均薪資優於整體產業平均水準超前 134%（註 1），為「臺灣就業 99 指數」成份股之一，顯示證交所對國泰深耕臺灣、創造就業機會及培育人才努力的肯定。我們更致力促進多元平等的就業環境，薪酬採職能核薪制，不因性別、年齡、種族等因素而有所差異，均按其學經歷、工作與能力表現、所任職務及所需專業技能等標準核定薪酬，新進人員薪資均優於法定最低基本工資，2014 年集團內勤基層人員平均每月固定薪資為法定每月基本工資 2.85 倍（註 2）。而國泰提供員工全方位薪福制度，2014 年集團基層人員 (註 3) 福利費用共計新台幣 367.78 億元，員工平均福利費用超過新台幣 100 萬元。2014 年女性員工佔全體員工 73%，女性主管則佔全體主管 54%。亦超額晉用身障人士，2014 年身障員工比例為 1.56%，並持續與中華視障經穴按摩協會合作僱用 17 位視障按摩師。同時為打造更多元開放的職場環境，國泰加強宣導「原住民歲時祭儀假」，鼓勵所有具原住民身份之員工持戶籍謄本或戶口名簿等證明文件提出申請，也鼓勵在職員工推薦具原住民身分者加入國泰，以善盡企業社會責任。

註 1：「整體產業平均水準」資料來源為行政院主計總處國勢普查處。
註 2：「內勤基層人員」係指未擔負管理其他員工或單位之行政責任之內勤人員；「每月固定薪資」計算項目包含固定月薪、伙食津貼、三節獎金、勞工保險、全民健保、團體保險、退休金及制服補助；2014 年 8 月 29 日政府公告每月基本工資為新台幣 19,273 元。
註 3：「基層人員」係指未擔負管理其他員工或單位之行政責任之一般人員。

● 正式員工雇用狀況

公司	台灣地區		海外地區		合計
	女	男	女	男	
國泰金控	93	69	0	0	162
國泰人壽	23,155	6,597	6	80	29,838
國泰世華銀行	5,283	3,026	18	69	8,396
國泰產險	996	1,000	3	31	2,030
國泰綜合證券	287	255	0	0	542
國泰投信	140	114	0	0	254
國泰期貨	25	23	0	0	48
國泰創投	5	10	0	0	15
國泰投顧	17	13	0	0	30
合計	30,001	11,107	27	180	41,315

註：國泰海外地區女性員工佔海外地區全體員工 13%，男性佔 87%；台灣地區女性員工佔台灣地區全體員工 73%，男性佔 27%。

● 現任員工教育程度統計

公司	碩士以上	大學/專	高中職以下	合計
國泰金控	110	50	2	162
國泰人壽	1,799	13,250	14,789	29,838
國泰世華銀行	1,331	6,681	384	8,396
國泰產險	233	1,551	246	2,030
國泰綜合證券	140	371	31	542
國泰投信	116	134	4	254
國泰期貨	28	20	0	48
國泰創投	12	3	0	15
國泰投顧	14	15	1	30
合計	3,783	22,075	15,457	41,315

註：國泰員工教育程度以大學 / 專最多，佔 53%；其次是高中職（含）以下佔 37%；碩士以上佔 9%。

● 各層級員工薪資比率表

層級	平均月薪比率（男：女）	平均年薪比率（男：女）
高階主管	100:81	100:75
中階主管	100:129	100:98
基層主管	100:86	100:85
其他	100:85	100:87

● 管理階層 / 一般人員年齡統計表

公司	職稱	女			小計	男			小計
		30歲以下	31-49歲	50歲以上		30歲以下	31-49歲	50歲以上	
國泰金控	管理階層	0	15	1	16	0	16	9	25
	一般人員	25	52	0	77	5	35	4	44
國泰人壽	管理階層	108	1,022	1,151	2,281	108	1,013	489	1,610
	一般人員	2,721	10,412	7,747	20,880	1,795	2,554	718	5,067
國泰世華銀行	管理階層	0	236	69	305	0	222	116	338
	一般人員	1,212	3,640	144	4,996	578	2,010	169	2,757
國泰產險	管理階層	0	13	1	14	0	155	44	199
	一般人員	344	599	42	985	174	563	95	832
國泰綜合證券	管理階層	0	6	4	10	0	20	15	35
	一般人員	49	221	7	277	23	186	11	220
國泰投信	管理階層	0	9	1	10	0	22	5	27
	一般人員	16	112	2	130	4	73	10	87
國泰期貨	管理階層	0	0	0	0	0	6	2	8
	一般人員	2	13	0	15	6	19	0	25
國泰創投	管理階層	0	0	0	0	0	2	1	3
	一般人員	0	5	0	5	0	7	0	7
國泰投顧	管理階層	0	3	0	3	0	1	0	1
	一般人員	3	11	0	14	0	12	0	12
合計	管理階層	108	1,304	1,227	2,639	108	1,457	681	2,246
	一般人員	4,372	15,065	7,942	27,379	2,585	5,459	1,007	9,051

註：國泰主管女性佔 **54%**，男性佔 **46%**；一般人員女性佔 **75%**，男性佔 **25%**。

青年人才流失風險回應：實習生及產學合作計畫

近年台灣青年人才因素質高、要求薪資低，逐漸受到鄰近國家中國、香港、新加坡、馬來西亞等就業市場的重視，造成台灣近年人才流失。探究其原因，台灣人才價值被社會低估，即使青年順利進入企業，在低薪環境缺乏足夠誘因條件下無從發揮，造成台灣企業永續經營的風險。國泰除了提供優於同業的起薪水準外，亦透過實習生及產學合作計畫，在青年就學時銜接學習過程，讓青年學子看的見未來工作樣貌，並給予直接進入企業的給薪實習計畫，提高青年學子進入企業的意願。

● 國泰實習生計畫

「國泰實習生計畫」(Cathay Internship Program, CIP) 自 2005 年起實施，提供學子產學合一的暑期實習機會，透過「專案式研究」與「部門實務運作」雙軌制的實習模式，並安排實習生高峰論壇，讓學員分組瞭解管理企劃、數理精算、資訊保險及財務投資等四類組織系統，讓學子提早與職場接軌。此外，亦於 2012 年起將社會責任活動納入實習內容，讓實習生體驗國泰長期投入 CSR 之付出與精神。實習期間表現優異者，國泰在學生畢業後將優先錄用成為員工。

● CIP 回任統計表

年度		2012	2013	2014
報名人數		692	1,090	1,248
錄取人數	金控	6	6	6
	人壽	39	43	50
	銀行	29	27	34
	產險	4	0	-
	合計	78	76	92
錄取率		11.3%	7%	7.4%
已進入集團任職人數		15	7	現行尚未畢業

● 全台產學合作計畫

為加深產學合作品質，並強化經營青年學子的雇主品牌印象，國泰每年舉辦「國泰金融保險實務營」及「兩岸金融學術研討會」，並積極與國內近 40 所大學院校建立產學合作的雙贏關係，如自 2009 年起連續 6 年與政大風管所

共同開辦「國泰壽險經營管理實務講座」；為迎接數位金融時代來臨，提前儲備客群探勘與分析人才，2014 年起與政大商學院合辦「金融行銷實務與巨量資料分析課程」，培育學生巨量數據分析及行銷應用相關技能；2014 年底與臺灣大學財金系共同開課並捐款協助成立「卓越教師獎勵暨聘才基金」，期能達到為公司識才、為金融育才、為台灣留才的使命。

● 年青同仁產能升級，Agent2.0 計畫

國泰人壽為預防企業內三高風險:「高」產能業務員集中在「高」職級、「高」年資的族群。為有效提高青年業務同仁的系統化學習能力及產能，自 2013 年啓動的「AG 2.0 業務團隊升級計劃」，透過四大措施：新人教育、分級教育、增員制度、主管職提升，2014 年更開發出科學化管理工具「Cathay Box」APP，方便業務團隊規劃業務排程、績效檢視、招募選材及部屬輔導等功能，並成立知識管理平台，讓轉型的最佳實務經驗能夠揭露在統一的平台，形塑整體改造的力量，也讓 2014 年新人及中低職級人員的績效為近 4 年來最高。

● 新進員工統計表

公司	性別		年齡			地區		新進人員合計	當年度離職新人(女/男)
	女	男	30歲以下	31-49歲	50歲以上	台灣	海外		
國泰金控	8	6	10	4	0	14	0	14	(0/0)
國泰人壽	2,406	1,312	1,938	1,660	120	3,717	1	3,718	(482/277)
國泰世華銀行	1,177	858	1,126	878	31	2,034	1	2,035	(120/106)
國泰產險	158	161	186	122	11	319	0	319	(12/25)
國泰綜合證券	76	51	46	79	2	127	0	127	(7/8)
國泰投信	23	12	8	23	4	35	0	35	(1/1)
國泰期貨	5	14	6	13	0	19	0	19	(0/2)
國泰創投	1	2	0	3	0	3	0	3	(0/0)
國泰投顧	3	3	3	3	0	6	0	6	(0/0)
合計	3,857	2,419	3,323	2,785	168	6,274	2	6,276	(622/419)

註：「海外」係指台灣總公司外派海外據點之人員。

國際化人才需求回應：充實人才資料庫，組成亞洲盃種子部隊

當各家金控高喊搶攻亞洲盃，除了集團獲利、種子部隊，國泰依照集團、銀行以及人壽不同需求建置不同計畫，培養國際化專才，讓亞洲盃的競爭資源全數到位。

培育亞洲盃種子部隊

國泰金控首創 GMA計畫

為有效發揮集團綜效、培養策略性人才，國泰金控2014年底啓動「GMA儲備幹部計畫」(Group/-Global Management Associate)，提供全方位跨領域金融培訓，以關鍵企劃單位作為重點培訓部門，跨足商品、客戶、通路、行銷等專業領域，以專案導向培訓，讓儲備幹部實際參與跨領域專案，通盤了解公司運營實務，涵蓋壽險與銀行業務前台的實務歷練，此外亦安排海外實習，致力培養具有策略高度及跨領域思維的金融策略家。培訓期共2.5年，月薪高達新台幣6.5萬，年薪破百萬，優於市場水準。同時開放集團內外部人員報名參加，以完備人才庫品質。

國泰、美國康利 投資人才交流計畫

國泰自2012年與美國全球保險資產管理公司領導品牌－康利(Conning Holdings Corporation)在香港合資成立國泰康利資產管理公司(CCAM)，並選派內部優秀投資人才長期派駐美國學習交流國際資產管理業務，並於2014年由國泰人壽正式收購美國康利，建立橫跨美、歐、亞的完整資產管理平台，持續透過長期派駐與經驗交流，充分活絡海外投資人才培育，已累計8名優秀投資人才前往美國，相關費用支出約770萬元。

國泰世華銀行 CMA計畫

國泰世華銀行自2005年起推動儲備幹部（CMA）計畫，每年約招募35位，2014年新增上海3.5年培訓計畫，第一階段為基礎訓練期，除專業知識訓練外，亦規劃輪調實習，增加廣度發展；第二階段為業務力養成期，擔任助理業務人員，了解業務人員基礎作業；第三階段、第四階段為業務實戰期及領導力培養期，透過業務歷練及國際化海外實習，學習領導職能，快速培育成為業務主管，至今已培養31位人員擔任副主管獲基層主管職務，另有5位擔任海外分支機構負責人。

國泰人壽海外人才 儲備計畫

國泰人壽配合海外市場發展，人才培育由原先台灣當地人力支援，轉為在地化人才培育，海外子公司主管透過來台交流業務，安排至相關部門交流業務，2012-2014年來台受訓共計73人。另為維持越南人才穩定性，2012年建置「越南子公司人才儲備計畫」，與越南有交換或留學生往來的大專院校國際學生試務單位合作，遴選儲備幹部，提供系統化培訓，結訓後返回越南擔任管理職位，2012年-2014年累計有32位儲備幹部。

金融人才專業培訓因應：階段性、多管道、全面性金融專業訓練機制

國泰於 2014 年積極推動企業核心價值「誠信、當責、創新」，並依循核心價值及組織發展需求，規劃不同層級培育發展計畫和全面性推廣活動。為培育各類專業人員成為推動公司經營最佳支援夥伴，國泰依各層級人員不同職涯階段培訓及組織發展需求，規劃全方位培訓計畫，提供即時、多管道的教育訓練，以達組織人才發展及員工職涯發展雙贏效益。2014 年國泰員工內外部機構進修及訓練費用支出金額達 8.56 億元，人均受訓時數為 307 小時。

● 國際級、國家級訓練認證

為建構堅實的培訓體系，國泰持續導入「人才發展品質管理系統 (Talent Quality-management System, TTQS)」，國泰人壽更於 2014 年成為國內第一家連續榮獲金牌認證的金融業者。2012 年起，國泰人壽導入國際級金融證照 CFP(Certified Financial Planner, CFP) 培訓課程，為國內首家 CFP 企業培訓機構，培養同仁國際性金融理財專業，截至 2014 年底已培訓 2,396 人，並有 156 人取得國際認證理財規劃顧問 (AFP/CFP) 證照，是業界最多持證人數，佔總保險業持證人數 30%。

● 多元學習管道

除了全台 3 所教育中心、13 所訓練處實體教育訓練單位，集團知識庫「國泰學習網」透過教室、衛星、網路、行動的多元學習管道，成立 6 年來使用人次超過 862 萬人次，其中衛星教育頻道於 2014 年改為隨選多媒體系統 (Multimedia on Demand, MOD) 系統，提供各單位依自行需求搭配標準化教案，線上課程至 2014 年累積閱讀時數則達 29 萬小時。此外，集團業務同仁平板電腦持有率已達 92%，為進一步推動行動學習，建置業界首間 M 化教室，結合平板電腦及教學 APP 於課程互動研討，2014 年更推出台灣業界唯一整合影音視訊、線上課程、線上測驗、集團教育資源的「國泰學習網 APP」，內含高達 2,745 個學習資源。

● 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	男	管理階層	一般人員	女	男	管理階層	一般人員	女	男	管理階層	一般人員
國泰金控	93	69	40	122	1,343	1,090	1,540	893	14	16	39	7
國泰人壽	23,161	6,677	3,891	25,947	9,341,401	2,668,368	1,582,771	10,426,998	403	400	407	402
國泰世華銀行	5,301	3,095	643	7,753	318,402	199,848	57,051	461,199	60	65	89	59
國泰產險	999	1,031	213	1,817	61,197	63,157	11,088	113,266	61	61	52	62
國泰綜合證券	287	255	45	497	7,484	7,515	1,654	13,345	26	29	37	27
國泰投信	113	141	40	214	2,124	2,198	1,828	2,494	19	16	46	12
國泰期貨	15	34	6	43	136	215	96	255	9	6	16	6
國泰創投	5	10	2	13	10	44	24	30	2	4	12	2
國泰投顧	17	13	4	26	175	99	109	165	10	8	27	6

註：含各類自辦訓練、委外訓練及派員訓練，不含國泰人壽每日上午 MOD 教學部份。

● 整合集團知識管理平台

為有效內部知識管理，國泰於 2013 年與 Microsoft 合作導入具社群與雲端空間的知識社群平台「Cathay+」，完整文件分類、搜尋、小組網站、討論、活動、問卷、行事曆等，成為同仁知識管理及資訊分享的最佳管道，目前員工使用已達 93%，累積檔案數達 44 萬筆。

● 內外部專業講師訓用體系

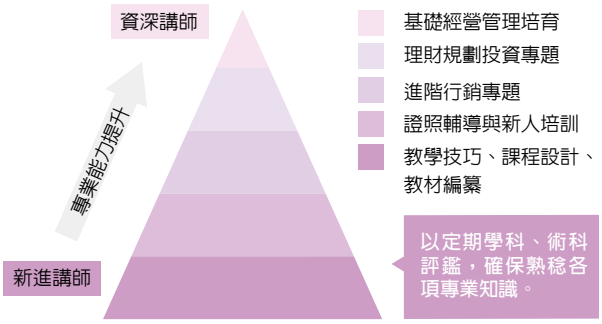
為因應各類培訓需求，國泰建置「專任講師」、「榮譽講師」、「外聘講師」體系，針對專任講師，國泰人壽備有「講師任用及評核辦法」，系統化甄選、培育、考核，任用高素質講師，碩士學歷以上達 52%，平均持有 9 張金融證照，並規劃培育藍圖，提升講師專業教學能力；榮譽講師則是聘用優秀業務人員傳承實務經驗，更於 2013 年起推動「榮譽講師獎勵辦法」，提供實質獎勵回饋；亦從外聘請講師授課，以補足專任講師之缺口。

● 內部講師統計表

公司	2014年	2013年
國泰金控	6	0
國泰人壽	46	56
國泰世華銀行	264	310
國泰產險	0	0
國泰綜合證券	13	12
國泰投信	1	0
國泰期貨	0	（未列入統計）
國泰創投	0	0
國泰投顧	0	（未列入統計）

註：國泰期貨及國泰投顧為今年新列入統計之公司

● 講師培育藍圖



● 多元論調機制

為協助員工發展多元職能，活化組織動能與員工職涯發展，國泰設計「內勤幕僚及外勤業務輪調」、「跨部門輪調」以及「跨公司輪調機制」，鼓勵員工透過輪調提升專業廣度，達成集團整體發展綜效，2013-2014 年集團輪調人數為 91 人。

人才留任回應：集團變革溝通及生活工作平衡

國泰自 2012 年實施登峰計畫改造組織體質，集團轉型變革需要完整的內部溝通，才能讓全體員工隨著公司目標轉型成功。此外，隨著集團獲利成長，提升員工福利也是一大要務，讓員工在工作之餘亦能實踐生活，達成生活工作平衡，以達人才留心留任的目的。

● 集團組職變革，由上而下全面溝通

國泰依「組織體質檢測」結果及「全球標竿企業研究」建置完成 6 大領導力模型，由高階主管領航自 2013 年展開 2 年領導力發展學習旅程，結合 360 度評鑑與課後行為調查、行動計畫等，以身作則引領變革，且於 2014 年起推展至中基階主管，深植上下一致的領導 DNA，建立集團內部共同管理認知及語言，提升管理能力厚實組織變革動能。

國泰也致力落實員工溝通，透過各式管道傾聽員工心聲，2014 年建置「集團內部溝通網」，提供員工即時訊息，並且即時回應員工意見；建立「品管圈」制度，集結業務性質相近的員工，組成品質改善團隊，在圈長領導之下，將遭遇的問題以邏輯性思考找出改善對策，輔以科學化工具獲得改善效果；設置性騷擾防治專線及 5880(我幫幫您) 員工關懷專線，及時給予員工協助及關懷等。2014 年亦舉辦 4 場內部高階主管與同仁互動之登峰講堂，整體平均滿意度達 4.5 分（滿分 5 分）。

● 員工福利滿足生活工作平衡

國泰提供員工全方位福利制度以達生活及工作平衡，為使同仁同時兼顧工作與家庭，國泰於工作場所廣設哺集乳室，並於 2014 年獲台北市政府衛生局頒發「優良哺集乳室認證」及「臺中市親善哺集乳室競賽職場組第一名」。

全體員工不論性別皆享有家庭照顧假、陪產假；另為體貼女性員工，國泰更提供優於勞基法的生理假，全年度未超過 5 日工資照給，未超過 30 日工資折半發給。而同樣優於法令規範，國泰同仁因傷、病或育嬰自請停職亦可選擇是否繼續參加原有的社會保險及公司福利團體保險，可享有在職時的保障。在朝向亞太地區最佳金融機構邁進的路上，有賴海外分支機構同仁的努力，因應全球物價指數波動，國泰持續檢視並調整海外分支機構眷舍補助及國內調派補助。

國泰結合國泰綜合醫院資源，分別從勞工安全、勞工衛生、健康管理、健康促進等面向著手，致力提供員工健全的職場環境，建置 11 處員工專屬保健室，辦理臨場醫師駐診及心理諮商服務，同時辦理員工血糖、新陳代謝症候群及體適能檢測、四癌篩選、健康體重 / 體脂管理等健康促進活動。每年定期辦理各項職場安全衛生講座及訓練、危險性機械查核、每半年實施室內二氧化碳與照度測定、定期辦理自動體外電擊心臟去顫器教育訓練、定期舉辦逃生防災演練與宣導活動，以及定期舉行大樓消毒與清潔作業等，因此，國泰人壽、國泰世華銀行於 2014 年榮獲台北市政府頒發「103 年度台北市績優健康職場 - 健康卓越獎」肯定。

● 性別平權及職場自由

針對性別平權議題，在 2005 年訂定「國泰金控性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」，2009 年訂定「申訴及調查處理細則」。此外更將尊重人權相關議題列入員工在職訓練內容，包括結社自由、關懷弱勢族群、禁止任何形式之歧視、禁止強迫勞動與雇用童工等。

國泰員工滿意度調查係以「整體滿意度、組織認同、組織轉型、員工敬業度」四大構面進行調查，調查結果由國泰人壽去年的 3.9 分提升為 4.1 分 (5 分量表)，提升幅度達 0.2。國泰世華銀行 2014 年更榮獲亞洲銀行家雜誌 (The Asian Banker)「The Best Employee Engagement 最佳員工敬業度銀行」(最佳雇主) 大獎。

● 員工育嬰留停統計表

公司	育嬰留停人數		育嬰留停復職人數		復職率	
	女	男	女	男	女	男
國泰人壽	85	6	79	2	93%	33%
國泰世華銀行	128	24	90	10	70%	42%
國泰產險	10	3	9	2	90%	67%
國泰綜合證券	10	2	5	1	50%	50%
國泰投信	1	0	1	0	100%	-

註：國泰金控、國泰期貨、國泰創投、國泰投顧因 2014 年無育嬰留停情事，故未列入。

● 家庭照護相關假別人數

公司	家庭照顧假		(陪)產假		生理假
	女	男	女	男	女
國泰金控	0	0	0	3	4
國泰人壽	195	43	560	213	5,751
國泰世華銀行	56	9	376	119	388
國泰產險	2	4	62	41	75
國泰綜合證券	1	2	9	10	25
國泰投信	3	1	7	4	5
國泰期貨	0	1	0	3	0
國泰創投	0	0	0	0	0
國泰投顧	0	0	0	1	0

● 國泰員工職業災害統計表

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
國泰人壽	1	0	29	0.12	3.53
國泰世華銀行	53	0	501	3.12	29.48
國泰產險	4	0	7	1.00	1.75

註 1：2014 年職災受傷人數共 58 位
註 2：國泰金控、國泰綜合證券、國泰投信、國泰期貨、國泰創投及國泰投顧無相關情事，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，故未列入統計。
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

● 國泰員工缺勤率

公司	缺勤率
國泰人壽	6.01
國泰世華銀行	54.25
國泰產險	6.33

註：缺勤率計算公式：總缺勤天數（或損失工作日數）/(平均在職人數 * 上班天數 220 天）＊ 200000

● 國泰人員離職率

公司	2014年平均在職人數	2014年離職率	2013年離職率	2014年離職人數							合計
				性別		年齡			地區		
				女	男	30歲(含)以下	31-49歲	50歲以上	台灣	海外	
國泰金控	157	4.46%	7.52%	5	2	2	5	0	7	0	7
國泰人壽	4,433	5.02%	5.31%	123	98	129	88	4	216	5	221
國泰世華銀行	7,431	6.7%	6.03%	380	322	346	345	11	699	3	702
國泰產險	1,539	7.28%	6.1%	44	68	60	51	1	112	0	112
國泰綜合證券	518	15.64%	18.09%	48	33	16	64	1	81	0	81
國泰投信	240	7.5%	4.31%	11	7	1	15	2	18	0	18
國泰期貨	46	32.61%	26.83%	2	13	3	12	0	15	0	15
國泰創投	13	22.93%	0%	0	3	0	3	0	3	0	3
國泰投顧	29	6.9%	17.5%	1	1	0	2	0	2	0	2

註 1：「海外」係指台灣總公司外派海外據點之人員

註 2：平均在職人數計算公式 =(1 月 31 日在職人數 + ... + 12 月 31 日在職人數)/12 個月，單位：人

註 3：離職率計算公式 =(離職人數累計 / 平均在職人數)*100%

註 4：國泰人壽、國泰產險外勤人員因業務性質特殊，故未列入本表平均在職人數及各項統計。

因應客戶、環境、社會需求

新興國家的金融服務普及度是我們可以提升的方向，以保險業為例，瑞士再保險公司世界保險市場研究報告顯示，2013 年新興市場的保險滲透度 (按 : 即保費收入對 GDP 之比率) 僅為 3.4%，只達全球平均水準的一半，另一方面，台灣本身的保險市場卻已高度飽和，從 2007 年起連續數年保險滲透率在世界排名中名列前茅，至 2014 年底為止，台灣保險滲透度高達 18.74%，然但這非出於對「風險保障」的考量，而是出於對「另一種投資工具」的需求，我們如何設計出更靈活、更符合客戶需求、同時也更回歸到風險保障的產品，是我們需要思考的。

同時，面對這個「黏網」的時代，行動通訊、大數據、雲端、物聯網正在改變所有商業模式，依據全球行動通訊系統協會 (GSMA) 發布的《行動金融服務產業現狀報告》，行動金融繼續改變人們使用金融服務的方式：在 25 個市場，行動機構代理據點的數量是銀行分行的 10 倍，2014 年活躍行動金融用戶的數量也較前一年增長了 41%，帳戶超過 1 億個，如何在法規的規範下，發展新業務，也是所有金融業者關注的重點。

客戶服務品質暨滿意度管理

金融業是以「人」為主的產業，每兩個台灣人中就有一人是國泰的客戶，因此客戶滿意度是我們珍貴的資產。國泰於 2012 年服務品質委員會成立以來，即訂定了集團服務方針，並由各子公司設立「服務品質小組」，另結合 ISO9001 驗證、服務心達人活動，於 2012 年設立的內部溝通網中新增感動服務專區。此外，搭配 AG2.0 業務團隊升級計劃，2013 年及 2014 年統計國泰人壽業務員定著率為業界第一，國泰將秉持職能專業的特性以持續提升國泰對客戶的服務品質。

	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	電話客服	●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
2014年整體績效	90.8% *雖然整體績效較往年低1%，但經委託民調公司調查顯示，國泰人壽客戶服務整體滿意度仍領先主要同業。	89.1%	94.7%	滿意度達97.4%，較2013年83%提升。 *因商品服務創新，且發展通路範圍較廣，故可增加客戶對於公司之認同度，因而使滿意度提升。	89.8% *因客服系統統計滿意度調查方式調整，故整體滿意度微幅下降。

註 1. 證券電話客服：此為國際知名電信公司 Avaya 推出的來電管理系統 (CMS)，計算本年度間，於目標時限內 (20 秒) 回應來電占所有來電之比率，以反映回應效率。

註 2. 銀行電話客服：此為銀行自客服系統有來電之客戶名單中，隨機抽選發送電子問卷，滿意度共分 5 級：非常滿意、滿意、普通、不滿意和非常不滿意，國泰世華銀行係以「非常滿意」及「滿意」作為目標。

公平設計及銷售金融產品和服務政策

國泰金控暨旗下各子公司於新商品上架前，皆訂立商品上架 SOP 流程，並有商品評議小組評估商品之適妥性及合法性，以評估商品的可開發性及市場合理性。以國泰人壽為例，保險商品推出前須經保險商品評議小組評議。2014 年國泰人壽保險商品評議小組共召開 94 次會議，落實保險相關法令遵守及消費者權益保護。

客戶申訴及理賠處理服務

國泰人壽訂有「各級單位處理申訴案件應注意事項」，且自 2010 年至 2014 年持續經由 ISO 10002 國際申訴處理驗證制度檢視自己，另外考量不同諮詢客戶之屬性以及行動化趨勢，因此透過運用電話、網路以及企業 APP 不同客戶之聯繫管道，結合自動話務分派 (Automatic Call Distribution, ACD) 技術，打造聯絡中心 (Contact Center)，有效縮短申訴處理天數 1 日。

● 強化爭議授權

國泰人壽制訂「小型 (額) 爭議處理準則」，針對常見爭議充分授權前端接觸點，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。從客戶的需求出發，2014 年除陸續分析常見爭議以增修處理準則外，並考量彈性及即時服務，在保全、保費類同時新增「其他項目」類別，以期能快速的回應客戶需求。統計 2013 及 2014 年，以小額爭議處理之申訴件數佔 18%，充分落實「重視客戶權益」及「爭議源頭解決」。

● 打造理賠服務一條龍

國泰人壽 2014 年設立客戶「理賠專區」，提供 24 小時線上理賠服務，藉由理賠金試算、即時受理進度查詢等機制以大幅提升理賠效率，平均每月約 2.7 萬人次登入使用理賠專區內之服務；同時國泰亦提出業界首創「醫療理賠金抵繳住院費用」機制，使保戶於辦理出院時，由國泰人壽直接代客戶給付理賠金予醫院，便於保戶享受完善服務；另鑑於兩岸商務、旅遊往來頻繁，為提供兩岸人民更迅速便利的理賠服務，一旦客戶於大陸地區發生保險事故，即可直接由大陸陸家嘴國泰人壽代為接受理賠申請，待大陸地區主管機關開放理賠金墊付業務後，保戶亦可選擇在大陸直接領取保險金，讓身在海外的保戶也能享有優質貼心的理賠服務。

● 國泰人壽 2014 年各項服務及整體效益一覽表

提供之管道	創新作法	整體效益
彈性申訴服務	提供電話、網路、APP 等9類線上諮詢方式	申訴處理天數縮短為1日
理賠專區設立	24小時理賠申請及相關資訊查詢，首創住院理賠金額試算服務	理賠專區網站每月平均約2.7萬人登入使用
理賠金抵繳	業界首創「醫療理賠金抵繳住院醫療費用」	預期約3,000名保戶受惠，出院同時完成理賠申請與醫療費用給付
兩岸理賠機制	開放兩岸理賠服務(由國泰陸家嘴代為接受申請)	服務廣大台商就地申請理賠，減少作業往返時間

國泰世華銀行的客戶則可透過各營業廳的顧客意見表、官網、二十四小時客戶服務專線反應意見，並會在第一時間

確認客戶申訴事項，依據申訴處理程序及規範妥適處理，或協同相關單位一同與客戶協調尋求共識，並追蹤受理單位回覆進度，適時聯繫關懷客戶。此外，每月亦會彙整客訴案件之申訴內容暨處理情形，以供後續檢討及改善，當碰到重大申訴案件，則將舉行「消費金融申訴審議會」，並依結果改善精進，作為作業流程暨商品設計、銷售及客戶服務之參考。以國泰世華銀行申訴窗口所受理之銀行局陳情案量為例，2014 年下半年度共 269 件，相較 2013 年同期 350 件減少 81 件 (約 23%)。

客戶個資安全管理

個資安全原本就為金融業的關鍵議題，而在未來的行動金融時代，個資管理的重要性更是再次升高，國泰人壽制定「個人資料蒐集、處理與利用管理辦法」、「個人資料當事人權利行使管理辦法」、「個人資料檔案安全維護計劃」及相關規章辦法，執行個人資料檔案管理事項，以符合個人資料保護法各項要求。2014 年持續取得「BS 10012 個人資料管理系統」證書，

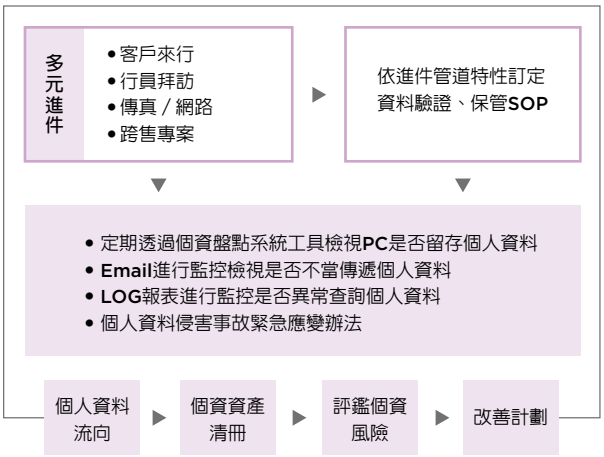
● 國泰人壽客戶個資安全管理規範內容

內部辦法規範內容	個人資料之蒐集、處理及利用之特定目的、必要條件、告知事項、正確性
	特定目的消失或期限屆滿時之刪除、停止處理或利用
	當事人拒絕行銷相關要求與提供當事人權利行使方式

並於同年通過因應新科技風險改版之「ISO 27001: 2013 資訊安全系統」認證，並為全國唯一取得全資訊應用範圍雙驗證之壽險公司。

國泰世華銀行則除透過系統工具監控個人資料之傳遞、查詢及存取外，另有制定「個人資料侵害事故緊急應處理變辦法」，藉由定期與會相關單位進行情境演練，確認緊急應變處理程序之可行性，並檢視評估演練結果，以適時調整優化緊急應變處理程序。

● 國泰世華銀行客戶個資安全管理規範內容



因應時代轉型：數位金融創新

因應數位金融與行動支付時代之來臨，如何利用金融創新科技開展藍海事業版圖，將會是下一波角逐的重點，金管會也於 2014 年下半年開始推動金融 3.0，放寬諸多法規鼓勵業者創新發展。國泰積極推動數位化轉型，除了推行金融 APP 服務外，國泰人壽的行動保險自執行以來，占新契約比例成長快速且一直為業界之首，同時國泰世華銀行也於 2014 年 1 月成立數位銀行部，打造專業團隊，提升進軍數位金融服務市場的實力。

● 國泰人壽：打造業界第一行動品牌

國泰人壽將科技與服務緊密結合，打造最完整的行動平

最完整的行動服務

台，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」，讓客戶不用出門就可享受最即時便捷的服務。

● 國泰世華：完整線上櫃台服務

國泰世華銀行自 2013 年強化線上自助服務，陸續提供多項線上申辦功能，並領先台灣同業首家推出既有客戶信用貸款線上申請服務；2014 年起更新增房屋貸款申請、信用卡額度調整、信用卡預借現金等項目，讓既有客戶可透過網路線上填寫產品申請資料及上傳相關文件，大幅降低客戶申辦業務所需耗費的等待時間與往返成本，讓客戶享有 24 小時不打烊申辦管道及後續專人服務。目前小額信貸透過線上申辦月平均件數，占整體申辦件數約 34%，由客戶申辦到撥款最快可於一日內收到所需資金，大幅提昇作業效率與客戶滿意度。

另外，My MobiBank 也於 2014 年第一季導入網銀服務，客戶可透過此進行轉帳交易、基金下單，此外亦於 11 月推出行動分行取號服務，客戶可透過手機 APP 抽取號碼牌，有效掌握等候時間，便利、有效、人性化的功能設計，使行動銀行的使用戶較年初成長約 45%，下載數也較年初成長超過 54%。2015 年將擴大個人化推播服務範圍，不再僅限銀行新臺幣服務，還包含外匯、證期、保險等業務之相關服務。

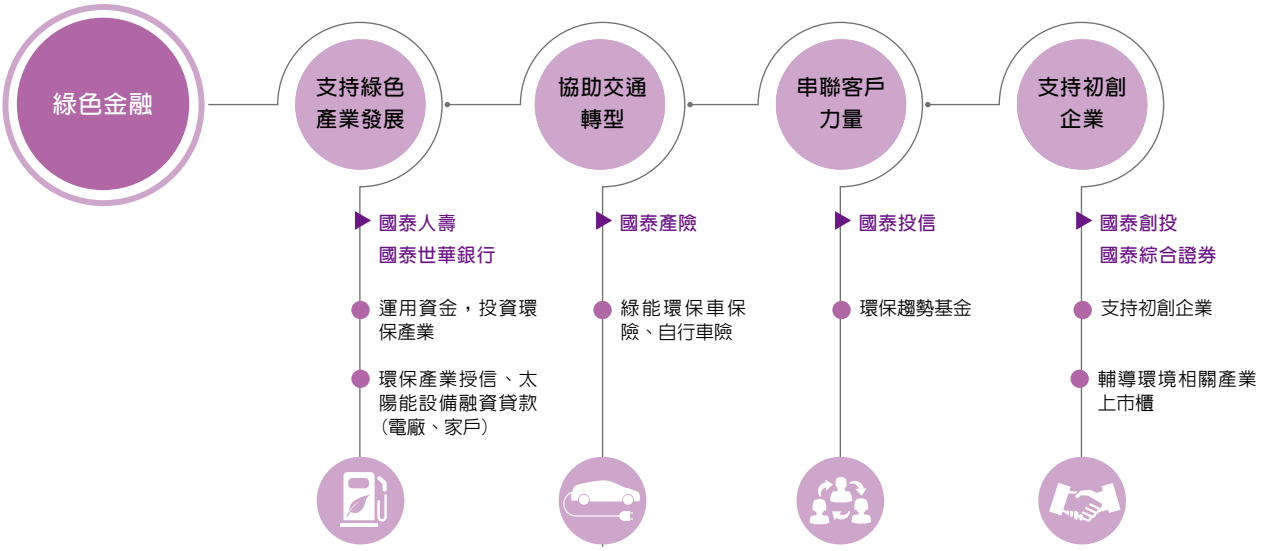
● 國泰產險：御守 APP 系列

2012 年國泰產險推出智慧型手機應用程式 (APP)-「國泰行車御守 My MobiCare」，在 2013 年推出 2.0 版本，結合定位、拍照、錄音、即時聯絡、理賠查詢等功能協助客戶記錄事故現場，保障事後理賠或和解時之權益，並且整合後端客戶服務支援流程。截至 2014 年底，已有近 8 萬人下載使用，下載量為目前產險業相關 APP 的第一名。

2014 年國泰產險再度推出「國泰旅遊御守 My Trip Asst」APP，讓客戶在發生意外時，可利用內建的旅遊不便狀況步驟處理，即使語言不通，也可依據步驟裡的中、英文對照，協助保戶取得理賠所需的證明文件，回國申請理賠時，便可依照 APP 中的記錄事項，整理手邊的理賠證明文件正本，保障事後的權益。此外，更內建各國撥號功能，撥打電話無須查詢國碼，以及旅遊通訊錄、行李清單等實用工具，提供民眾免費下載使用。

● 國泰綜合證券：行動商務

近年來國泰綜合證券積極發展行動商務逐漸見到成效，依 2014 年 12 月 31 日的資料顯示，我們有八成自然人客戶使用電子平台交易，其中使用行動平台交易的人數占 63%，而使用行動平台交易的成交金額也占了 50%，雙雙創下成立以來新高。



環境議題驅動之商品

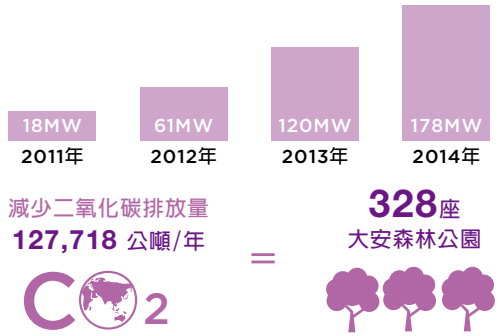
2013 年國泰立下「國泰金控旗下重要子公司逐步加入綠色金融行列」的目標，希望發揮金融多元且複雜的角色，由不同面向協助、促進台灣環境及能源議題的推動。

● 星河能源

國泰人壽結合友達集團及其他壽險公司，共同成立星河能源公司，憑藉友達過往在太陽能電廠經營的優良績效及穩健的營運能力，除自行架設太陽能電站外，也對外併購其他電廠，已達資源整合、規模經濟之效用，並期許星河能源成為國內太陽能發電站的平台，截至 2014 年為止，星河能源目前 100% 持有森勁電力（原友達集團旗下太陽能電廠公司），森勁電力目前已有 4 座太陽能電站（3 座已運轉，1 座興建中），分布於友達中科廠區及后里廠區屋頂。

● 太陽能融資貸款

針對太陽能是否能轉變台灣電力結構，目前在台灣社會中還是多有爭議。國泰認為，台灣的日照潛力絕對優於歐洲國家，加上屋頂形太陽能板能有效阻隔陽光直射、降低室內溫度，適於台灣夏季為用電高峰期之型態，紓解夏季用電尖峰需求，並助於異業（如農、畜牧、養殖、工廠等）結合，讓土地垂直利用，提高土地生產力，因此多年來持續推動太陽能融資貸款專案，且於 2012 年起逐漸將專案拓展至海外，2013 年始將融資經驗拓展至美國與中國大成功經驗複製至日本，成為第一家融資予日本太陽能電廠的台資銀行。



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 CO_2 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 CO_2 之吸收量為 389 公噸計算。

陸，2014 年則將截至 2014 年，國泰世華銀行國內授信核貸的總裝機容量達 139.9 百萬瓦，市占率超過 30%，累計核貸 876 座海內外太陽能發電站，設施每年可減少二氧化碳排放量 127,718 公噸，約當 328 座大安森林公園的吸碳量。

● 綠能環保車保險、自行車保險

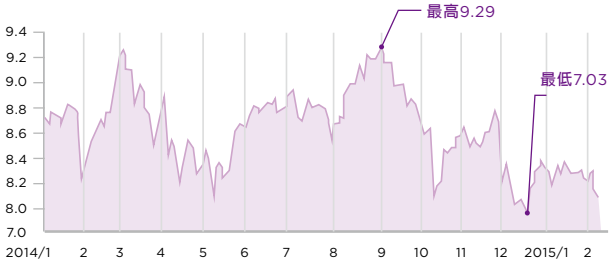
除了增建綠能設施，交通工具的轉型也為重要議題，國泰產險於 2013 年推出「綠能環保車保險」，只要是符合規定的油電混合車、電動車、電動機車，除了政策性汽機車強制險依照法定保費計算，其他任意車險總保費平均皆約便宜 10% 左右，以鼓勵支持環保的汽車駕駛人，截至 2014 年為止，已有 2,055 輛車投保。

同時，台灣為自行車生產重地，近年來自行車運動盛行，以自行車做為交通工具的民眾逐年增加，為此，國泰產險於 2014 年特別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，也是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，甚至連自行車族的人身安全亦可同時獲得保障。

● 環保趨勢基金

為提供社會大眾及投資人多項投資選擇，國泰投信推出環保趨勢基金已逾 7 年，目前約有八成資金投資布局於水資源、潔淨能源、太陽能、資源回收、電力節能設備、新能源汽車及電池相關產業。2014 年基金淨值下跌約 3%，主因為全球環保相關類股去年表現較不突出，且下半年油價暴跌，衝擊新能源產業的投資信心。唯全球環保意識日益提升，美國與新興市場持續增加潔淨能源、太陽能等相關投資，基金持股於 2015 年以來亦有不錯的表現，預期環保趨勢基金長期走勢將持續上升。

● 國泰投信環保趨勢基金淨值走勢圖

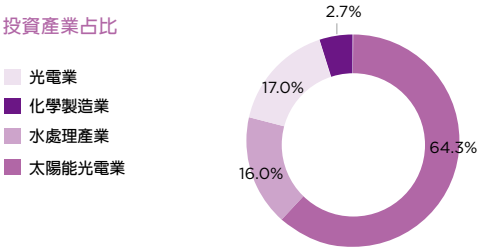


http://www.moneydj.com/funddj/ya/yp010000.djhtm?a=ACCY21

● 綠色創業投資

國泰創投針對未上市上櫃公司持續挹注資金於綠色環保企業，截至 2014 年底為止，投資部位中可歸屬為綠色環保產業已提升約 2.69 億，而其他類別之環保產業分布如下所示。

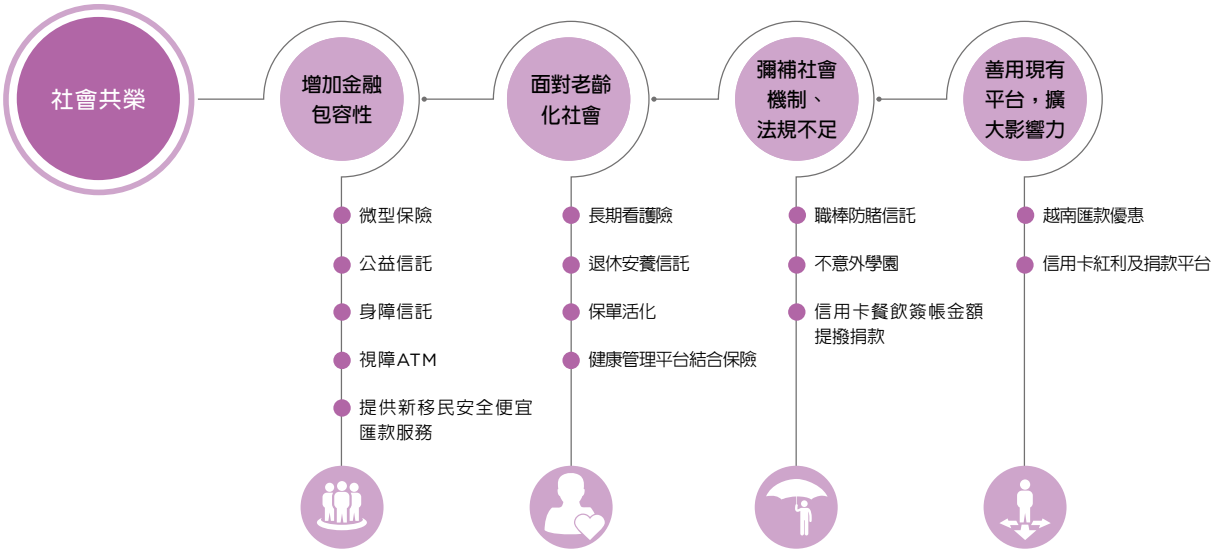
● 投資產業占比



● 輔導環境相關產業上市櫃

國泰綜合證券運用自身核心職能，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，期許協助發行公司適時上市（櫃）及取得營運資金，讓其事業目標得以順利達成，為維護生態環境、推動節能減碳盡一己棉薄之力，進而帶動社會響應及正向風氣。以下為 2014 年支援協助案：

- 已輔導旭然（4556；工業級廢水處理）登錄興櫃
- 協辦國統（8936；廢水處理管線設備）進行可轉換公司債籌資 6 億元
- 輔導節能 IC 設計公司 F- 新捷初次上市櫃



社會議題驅動之商品

世界銀行《2014 年全球金融發展報告：金融包容性》中表示，有 50 多個國家已將提高整體金融包容性列為目標，並指出，工作重點應放在低收入人群、女性、年輕人、農村居民及其他弱勢群體上。呼應管理學大師麥克波特所說企業應該與客戶、政府合作創造對社會有利的人本共享價值，國泰除了以創新方式提供各項新金融包容性商品，也因應社會人口變遷及機制不足之處，期望以領先同業之姿推動社會性金融商品。

● 弱勢家庭防護網 -- 微型保險

保險的本質為保障家庭，更是安定社會的力量，2009 年國泰人壽推出業界首張微型保單，自行吸收部分事務處理費用以壓低保費，為弱勢家庭建構保護傘，針對無力付出保費的家庭，編列慈善捐助的預算捐助案家，透過同仁拜訪及訪視，主動走入村里探詢需要。我們積極與世界展望會、伊甸基金會等社福機構合作，並組成幸福天使到各地宣傳，讓更多弱勢家庭瞭解相關訊息，進而投保並獲得保障。2014 年微型保險市占率 20%，為壽險同業第一，更是業界唯一獲保險局「微型保險積極推動獎」及「微型保險衝刺獎」雙項肯定。

● 國泰人壽榮獲微型保險積極推動獎及微型保險衝刺獎肯定。

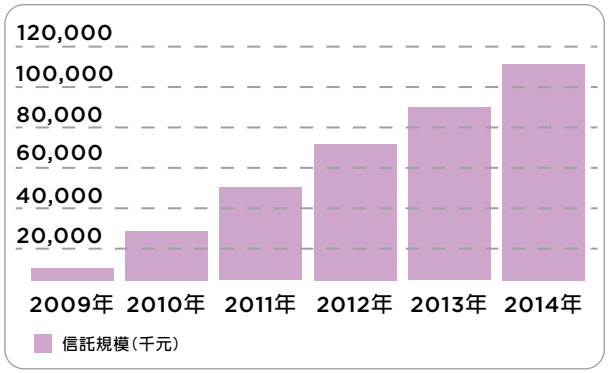
● 確保資產的使用 -- 信託機制：身障信託、公益信託、職棒防賭信託

國泰世華銀行深耕「身心障礙者照顧信託」多年，即是為了由銀行、身障子女家長信賴的親友或社福團體，多方共同監督將來留下的資產使用狀況，以保障身障者未來生活。2014 年，國泰陸續受臺北市立啓明學校、啓智學校、文山特殊學校、心路基金會、嘉義市政府社會處等政府機關或社福團體邀請舉辦信託講座，並為 12 個家庭成立身心照顧信託。

當公民意識抬頭，公益經費支出透明度備受社會要求，國泰世華銀行協助企業或個人規劃設立「公益信託」，並每年於官網公告各公益信託年度信託事務處理報告與資產報表等相關資訊，讓善款金流更透明，確切達到回饋社會之目的，2014 年本行受託之公益信託，依其公益目的如慈善、教育、文化等，總捐出金額約達 6,400 萬元。

國內職棒歷經多次假球案，為重拾國人對職棒的信心，國泰世華銀行自 2009 年開始與職業棒球員工會及職棒聯盟和各球團合作，成為業界「中華職棒防賭基金信託」唯一受託銀行，並以「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，截至 2014 年，防賭信託基金資產規模已突破 1 億元，期間協助近 30 位球員解決家庭緊急資金需求，是國內職棒球員最堅實的後盾。

● 歷年職棒防賭信託資產規模



● 越南匯款優惠提供新移民安全便宜匯款服務

根據內政部移民署統計，2014 年底新住民配偶人數達近 50 萬人，其中越南籍更佔近 19%。為提供越南籍新住民更快速、安全的匯款服務，國泰世華銀行自 2013 年起與越南工商銀行合作越南匯款專案，並因應越南當地居民持有存款帳戶普及率偏低的國情，推出可由台灣匯款到當地無開設存款帳戶服務。更於 2014 年推行「越南快省匯專案」，提供新住民朋友全額到款匯費優惠，亦促使該項服務量較去年同期成長 150%。

● 提供身障人員之便民優質 ATM 服務

國泰世華銀行截至於 2014 年底全台共設置 1,951 台 ATM，並與臺北捷運金融服務案合作期間，持續優化身障人士友善之金融服務。目前臺北捷運全線均設置符合美國 ADA 標準之「身障功能自動提款機」，另臺北捷運沿線車站 9 處無人銀行、臺北市立啓明學校、台鐵基隆站共設置 11 台「無障礙語音自動提款機」，提供身障及視障民眾便利且安全的金融交易環境。

● 因應老齡化社會 -- 長看險、保單活化、健康管理平台結合保險服務

國泰人壽結合學界持續研究民眾需求，於 2013 年推出第三代長期看護險，配合保戶生命週期發展，首創壽險搭配退休年齡調整為年金及長期看護險，提供雙重保障。並舉辦全台巡迴講座，邀請專家分享經驗，民眾參與滿意度達 96%，並於官網設立「國泰 FUN 心照護專區」，提供民眾衛教及正確長期照護觀念與知識。

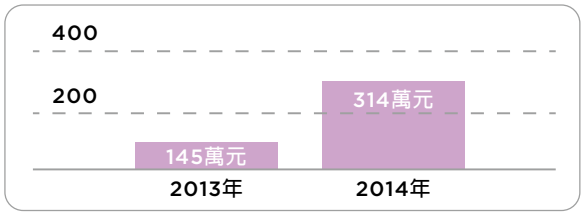
此外，依行政院國發會推估，未來 10 年台灣 65 歲以上老年人口占總人口比例將成長至 20%。身處高齡化社會，確保老年所需的生活、醫療費用來源，將比身故後留給遺族的經濟來源還要迫切許多。因此，國泰人壽於 2014 年 9 月份創業界之首，開放民眾將舊有終身壽險保單轉換為醫療險、長看險或年金險，共計 23 項商品可辦理保單活化轉換，以支付未來可能發生的醫療費、看護費或生存金支出，提升未來的醫療、照護品質。若保戶反悔，只要於轉換後 3 年內未請領年金或理賠給付，即可申請恢復原保單。

同時，根據衛福部統計，國人平均餘命與健康平均餘命的差距已從 2006 年的 8 年提高到 2012 年的 8.7 年，顯見台灣民眾的「不健康」存活期間拉長了。因此，國泰人壽 2014 年推出「國泰人壽躍健康終身保險」結合健康管理平台，運用物聯網與雲端科技，以穿戴裝置紀錄運動數據，並聯結社群平台揪團運動、健康消費活動及回饋機制，鼓勵保戶促進健康改善體況。

● 信用卡餐飲簽帳金額捐贈營養午餐，刷卡紅利捐款平台

為了讓信用卡用戶刷卡消費也能同時發揮愛心，國泰世華提撥銀行年度新增餐飲簽帳金額 0.3% 捐贈偏鄉學童營養早餐，2014 年從前一年度 145 萬元成長至 314 萬元，截至 2014 年底已贊助 533 位學童。此外，紅利捐款平台集合各社福公益團體，提供客戶每消費 20 元就能累積 1 點紅利，搭配指定卡別，刷卡消費紅利點數 2 倍回饋，每 2000 點紅利能換算捐款金額 120 元，2014 年共捐出 730 筆，捐款總額為 31.2 萬元。刷卡捐款平台共累計 8.7 億元，藉由金流平台挹注身心障礙照護、兒少扶助、婦女救援等社福機構。

● 信用卡簽帳捐贈偏鄉營養午餐金額



利害關係人回應3

社會價值轉變

台灣人民的熱心與友善，以及對公益事務、突發天災的慷慨善捐，一直廣受各界所知，然而如何提升公益事務的透明度、增加慈善本身的影響力，並真正形成翻轉的力量，隨著時代的發展而日愈受到重視。身為台灣的大型企業，國泰也不斷關注這些議題的動向，我們期待能給社會擁有更多正向力量，而機制轉變是我們努力的重點，希望在改變浪潮中，與大家一同創造更美好的未來。

2015年目標

- 將國泰產險「不意外學園」專案推展至海外地區
- 提供資源增加台灣社會企業資訊揭露程度
- 持續運用企業採購力量給予社會企業實際扶植
- 國泰金控暨旗下各子公司(含總公司)每年節電2%

41

社會倡議轉型

國泰的社會倡議蛻變

國泰轉變弱勢扶助策略，2014年舉辦第一屆「KITURU」圓夢計畫，讓公益不單是捐助，而著重孩子們的需求與夢想。同時，為支持社會企業，國泰除了與個別社企合作，亦於2014年籌備「相揪公益平台」，讓更多人看到社企的故事與商品。

擴展損防職能

國泰產險自2012年開始，透過損防專業分析國中小學校園意外成因，推動「不意外學園」，2014年則延伸運用交通事故理賠的豐富經驗，針對國人意外死亡最高成因--運輸事故，與學界合作規劃「駕駛人適性診斷」及「危險感知測驗-台灣版」。

46

環境影響加乘

擴大導入能源暨環境管理系統

國泰人壽已於2012年通過ISO 14001，並於2013年獲選為「能源管理系統示範輔導企業」，2014年國泰人壽舉辦「能源暨環境管理系統推廣計畫」宣示會議，將導入的管理系統的大樓擴展到全台10棟大樓，落實能源及環境標準化管理。

溫室氣體盤查與減量

2013年國泰完成第一階段盤查並獲得ISO 14064-1認證，2014年GHG盤查進度超前，完成重要據點之72.6%。另外，2012年至2014年為國泰三年節能5%已達標，2014年較2013年減少522,800度電，而銀行總部用電量較2013年減少393,759度電，合計節省能源費用2,623,559元。

社會倡議轉型

台灣是一個十分友善的社會，根據台灣公益責信協會 2014 年公益觀察報告中推估，台灣目前年度民間企業及個人捐款合計超過新台幣 500 億元，且社會公益的財源穩定、未明顯受到經濟波動影響。就國泰而言，國泰金控旗下的兩大基金會匯集了母企業以及員工的愛心捐款，而贊助的活動亦是歷史長久，然而隨著世界趨勢的發展，捐贈效益日受重視，如何在軟性的協助、剛性的評估間取得平衡、發揮社會影響力，是我們在近幾年來思考的重點。

國泰的慈善作為在漫長的歷程中有著不同的調整，近幾年來已從單純捐贈轉變為公益組織鏈結，並成立霖園志工團，透過在台綿密的據點服務地區民眾，2014 年我們再次進行反思，針對合作之公益團體、企業志工及一般大眾發送「社會公益影響力問卷」調查，藉由 7,000 餘份問卷檢視現行的公益作為，另又從 2014 年利害關係人調查問卷中，發現在原本的社會倡議範疇之外，「社會企業」被提出的機率大幅提升，彙整組織內外部利害關係人意見，我們調整慈善策略轉向擴大效應、扶植社會企業。

此外，國泰對於公益活動的透明度也十分重視，國泰人壽慈善基金會及國泰世華銀行文化慈善基金會自成立後，每年財務報告皆透過專業會計師查證，並發布公益事業年報，向外部民眾溝通公益作為，國泰慈善基金會更第四度榮獲衛生福利部頒發「社會福利慈善事業基金會評鑑」優等殊榮。

● 2014 年集團社會重點績效

年度	2012年	2013年	2014年
公益支出	3.44億元	2.9億元	3.3億元
志工人數	5,169	10,357	11,469
志工參與率	62%	105%	73%
志工訪視關懷人次	896	1,600	1,667

國泰重要蛻變一：正視孩子們的需求與夢想

在台灣，童工問題已因勞動基準法實施及義務教育的延長，而不再常見，同時金融產業也因屬於專業性質高之產業，長久以來少有聘用童工的狀況，但台灣仍有許多特殊困難境遇的兒童，沒有享受社會資源的權利，飽受各類歧視之苦，其中尤以原住民、新住民兒童的情形較嚴重。2014 年國泰人壽慈善基金錢復董事長與諾貝爾和平獎得主凱拉許˙沙提雅交流時表示：「做公益不是施捨，而是正視弱勢孩子們的需求與夢想。」

● 教育偏鄉兒童、關懷在地的圓夢計畫

隨著集團慈善策略轉型，偏鄉兒童的關懷專案方式也跟著轉變，國泰慈善基金會除了延續辦理第 12 屆的兒童成長營，邀請偏鄉學童北上學習，以及第 13 年偏鄉寒冬送暖捐贈禦寒物資、年前再送暖的愛心紅包發送之外，我們更思考著，如何教育偏鄉孩子們關懷在地、回饋當地？

因此，2014 年第一屆「KITURU」圓夢計畫油然而生，「KITURU」是排灣語中「練習」的意思，我們希望鼓勵

孩子立下自我訓練目標，當目標達成後，由國泰慈善基金會提供孩子們自己設定的獎勵，讓這些國泰曾在寒冬送暖活動關懷過的偏鄉小學，用自己的力量完成屬於自己的夢想。

包含苗栗士林國小足球隊、梅園國小柔道隊、台東海端國小陶笛隊、利嘉國小六年甲班古蹟巡禮團隊、椰油國小攝影隊、花蓮古風國小射箭隊、屏東育英國小蛇板隊及台南吉貝耍國小跑步到 101 團隊，各校立下不同的圓夢目標，用為期一年的練習時間，並在目標達成後在台北聚首，把自己的圓夢故事告訴大眾，讓全校師生透過這個計畫學習主動追求目標的精神。

這個計畫經由員工的大力響應，2014 年員工愛心募款金額突破新高，達到 16,941,384 元，較前一年度成長超過 97.1%，顯見集團公益成果於內部溝通及行動的效果。

椰油國小：海底相機記錄家鄉蘭嶼之美

台東縣蘭嶼鄉椰油國小位於蘭嶼島西側，依偎在椰油部落旁，這所藍海圍繞的迷你小學，是傳統的雅美族學校，島上的孩子從小就與海洋共生。

椰油國小除了將雅美族的海洋文化融入校園課程，也長期推動淨灘活動。愛海洋的椰油國小孩子們為了記錄下家鄉海底之美，立下接力跳繩 3 萬下的目標，達成目標後由國泰慈善基金會贊助海底相機給孩子們，記錄下蘭嶼特有的海底生物與景觀，延續部落文化。

● 蘭嶼椰油國小孩子們用跳港行動宣示達成目標的決心！

● 台灣「新」國力

內政部資料顯示，隨著跨國婚姻增加，2000 年起新移民每年為台灣帶來 2 萬名以上新生兒，目前台灣東南亞地區新移民配偶已突破 50 萬人，加上其子女人數更超過百萬人，且因少子化的趨勢，預估 2030 年 25 歲青年將有 13.5% 是新移民，成為台灣新一代國力結構的重要支柱！國泰自 2005 年洞察到新移民增長趨勢，成為投入資源最早的企業之一，關懷「新移民女性」的文化適應、語言及親職教育，2009 年將策略重點擴大至「新移民家庭及二代」，尤其近幾年強調新移民子女對原生文化的認同，讓他們在建立自我信心的同時，發揮原生優勢，打破新移民在台標籤化的問題，自 2014 年底，國泰已累積投注超過 4,000 萬元，服務 16 萬人次新移民。

此外，國泰也致力於提供新移民議題一個公開且匯聚社會能量的平台，2011 起與內政部移民署及國內外學術機構合作舉辦「新移民國際研討會」，曾邀請日、韓、美、香港、瑞士、波蘭、緬甸及台灣長期投入新移民議題的政府官員及專家學者交流各界理論與實務，共同為在台新移民議題提出建言，2014 年移民署主動邀請合辦，成為台灣新移民議題最具代表性的高峰會議之一。

2014 年，國泰首度與政治大學傳播學院合作新移民紀錄片計畫，用影像訪談及實地拍攝的方式，透過年輕學子的鏡頭和觀點，訴說新住民的真實故事，並藉此增加年輕學子與社福機構、新住民族群接觸的機會，修課學生表示，透過訪談實際看到新住民在台灣面臨到的困難，也看到他們在台奮鬥的故事，感觸良多，能學以致用拍攝紀錄片，也是落實關懷的一種方式。

● 國泰慈善基金會與政大傳播學院合作的影像紀錄課程，透過青年學子的鏡頭與訪談，紀錄下台灣新移民的故事。

國泰重要蛻變二：擴展損防職能

金融業的本質就是風險控管，國泰產險針對學齡孩童、青壯年、企業主規劃全人損害防阻教育，透過教育各年齡層民眾事前損害防護的觀念及實際建議，以降低民眾遭受損害的風險。

2012 年起跑的「不意外學園」是藉由承辦「高級中等以下學校及幼稚園公共意外責任保險」的經驗，統計分析全年度約 600 件理賠申請資料後發現，校園意外事故以「國小」發生件數最多，約佔總數 50%。因此，國泰產險開始前進國小校園，應用企業損害防阻及理賠統計經驗，為校園學童安全防護盡一份心力，截至 2014 年，國泰產險總計至 52 所小學實地安全檢測，平均每間國小遊樂設施有 14 項改善建議，其中以安全防護不足問題最為普遍，為多數國內國小共同的問題，未來也計畫將台灣校園損害防阻成功經驗拓展到國外，讓更多國小學童受惠。

2014 年，我們再次運用在交通事故理賠的豐富經驗，提高關懷對象的年齡層，針對國人意外死亡最高成因 -- 運輸事故，與學界合作 4 月成立「零事故研究所」網站。有鑑於一般社會大眾大多無法了解自身的駕駛習性盲點，為此，國泰產險與交通大學合作，開發符合國情的「駕駛人適性診斷」，另外，又因為台灣目前的駕訓考照制度與實際道路狀況尚未結合，導致高達 9 成以上的肇事原因與「人」的因素有關，也與警察大學結合台灣在地化的道路場景，開發「危險感知測驗 - 台灣版」，希望運用這兩種測試，協助評估駕駛人行車的危險辨識能力，進而降低交通事故發生的機率。

針對企業損防，依聯合國開發計畫組織統計，2011 年全球因天災損失高達 2,650 億美元，且台灣被世界銀行列為全世界曝險土地面積比例與可能受災人口比例最高的國家之一，為有效串聯企業主、學界及產業界的資源，國泰產險 2005 年開始辦理針對企業損防辦理損害防阻研討會，協助企業主永續經營。截至 2014 年為止，已舉辦 27 場研討會，累積 1,452 企業參與家數，平均滿意度達 98%，為業界規模最大。

此外，國泰產險新進人員必修的「社會學分」，也是鼓勵新人擔任志工參與這些專案，運用自身專業參與相關事務，我們希望藉由降低大眾、企業主的風險，達到多贏的局面。

● 國泰產險「零事故研究所」網站

http://carrisk.cathay-ins.com.tw/

國泰重要蛻變三：扶植社會企業

社會企業有別於傳統企業利潤極大化的訴求，這樣的組織需要同時注重商業模式的運作，以及企業所帶來的社會及環境效益，台灣於近幾年開始有越來越多的團體關注這個議題，並隨著政府宣示 2014 年為社企元年後開始發酵。然而，台灣中正大學官有垣教授及香港理工大學陳錦棠教授的研究卻指出，目前台灣仍有約 50% 的社會企業尚未開始獲利，聯合報願景工程調查也顯示民眾僅 19% 聽過社會企業，表示台灣的社會企業氛圍尚需多方扶助與培養。

對國泰而言，早期我們就有將社企概念融入於慈善倡議，8 年前開始贊助混障綜藝團，讓這群由身體不自由的朋友組成的表演團隊能將他們精湛的演出、動人的生命故事帶到高專院校以及監獄當中，並同時獲得收入，2013 年時國泰世華銀行也開始與鄰鄉良食採購年節禮品，盡一己之力減少農民在銷售過程中可能遭受的剝削，2014 年年底則由國泰金控與以立國際服務 (ELIV) 合作，將國泰的公益範疇推廣到柬埔寨，讓台灣的年輕人有機會有另類的旅行，用自己的汗水，看到其他國家面臨的真實議題，不再只當個旁觀的觀光客。

看見真實的世界

當我們到柬埔寨村落協助建房子、並進行家庭訪問時，我的舌頭像是打結一樣，一個問題都問不出來，因為我太震驚了，還在整理我的思緒，眼前老夫妻的生活，竟然跟我是在同一個時空下，我無法想像永遠不知道下一餐在哪、一個月只有 7 美金收入的生活，每一次的回答，都讓我久久才能恢復思考，看著他們平順的回答，我卻有點難過，難過他們對生活無奈屈服。晚上心得分享時，領隊告訴我們為什麼要進行家庭訪問，他說不是要讓我們看到別人而感受到自己很幸福，目的是要讓我們看見這真實的世界，那時我驚訝看著領隊好久好久，那一瞬間，我找到來柬埔寨的原因。

國泰世華銀行 李 OO
（國泰同仁與 ELIV 一同前往柬埔寨建房屋的心得摘錄）

● 在辛苦建屋之後，**ELIV** 海外志工團共同在親手建好的房子前合影。

● 擴大效益，創立相揪公益平台

國泰相信，每個人的採購累積起來就是巨大的力量，並希望透過直接購買讓社企能逐漸自給自足，為了使更多人看到社企的故事與商品，國泰慈善基金會在 2014 年開始籌備「相揪公益平台」，並計劃運用這個網站，協助社企商品行銷及宣傳設計。

在平台上線初期，我們首先結合集團核心業務需求，利用內部宣傳管道，建議業務同仁採購客戶拜訪的伴手禮時，能進一步考慮社企產品，並結合節慶推出適當產品，這個機制讓同仁訪客戶時有更多公益性質的話題，也讓需要幫助的社企產品銷量得以提高。

體育基層培育到職業運動

國民健康署所公布 2014 年台灣運動地圖顯示，台灣 76% 的 15 歲以上國人運動量不足，為有效提升全民運動意識，國泰透過基層、高中大學以及職業運動三個面向推廣體育活動，在基層國中小學，透過引進籃球明星林書豪以及職棒明星陳偉殷所辦理的的訓練營，有效吸引學童參與體育活動。在高中大學階段，我們與 NBA 為長年合作夥伴，舉辦國泰 NBA Youth Madness 3 對 3 籃球賽，並透過培植校園體育記者隨行採訪，帶動青年間體育傳播。在職業運動上，國泰自 1996 年成立國泰女籃後，因投注許多資源及心力，在 WSBL 賽事連年表現亮眼，此外，2002 年進一步成立國泰女桌，以完備國家女子體育代表隊的實力。

● 旅外職棒好手陳偉殷與國泰一同回饋台灣基層棒球運動，舉辦棒球訓練營，由陳偉殷親身指導小球員投球技巧。

藝文推廣

雲門舞集讓全世界看見了台灣，國泰則將這個榮耀傳播給全台民眾。截至 2014 年為止，已連續贊助 19 年，讓雲門舞集巡迴各地鄉鎮，甚至到離島金門，上萬民眾在居家附近就能免費欣賞國際級舞蹈饗宴，目前共累計走過全國 21 縣市，戶外公演超過 50 場，觀賞人數逾 200 萬人次。

針對美學教育紮根，國泰針對學童舉辦的兒童繪畫比賽已到 39 屆，每年皆收到 5 萬多份的報名作品，而國泰新世紀潛力畫展已舉辦 14 年，是針對青少年所設立的創作舞台，活動期間特別設立虛擬畫廊，便利民眾上網欣賞所有參賽作品。同時國泰世華銀行亦於全台各地設立專業級藝術中心則積極推動本土藝術，讓美學與民眾生活結合。

● 國泰兒童繪畫比賽特別舉辦藝術遊學之旅，邀請 **70** 位潛力小畫家開拓視野。

學術培植

為勵勉台灣優秀學子認真向學並回饋社會，「2014 年蔡萬霖先生紀念獎學金甄選活動」拔擢 106 位菁英學子及團體，每名獎學金新台幣 100,000 元，共捐支新台幣 11,403,558 元。此外，為鼓勵學子勇敢追夢並帶給青年人為自己奮鬥的動力，獎學金得主聯誼會特於北、中、南辦理 7 場座談會，邀請各領域專家與青年學子近距離對談。

國泰慈善基金會於 2013 年起認輔大專社團，培植 4 個大專社團，導入企業經營模式，透過系統性經營，協助社團有效益的規劃各項服務課程並永續經營，並讓他們在沒有募款的壓力下創造更好的活動品質。2014 年擴大關懷範圍，以實際行動支持大專院校社團，共協助 38 個社團之活動經費及 95 個營隊保險費用，2014 年共有 814 位學生志工參與服務，關懷逾 2,500 人。

災害救助機制

2014 年發生的天災人禍引發民眾許多感觸，也因此國泰金控 2014 年利害關係人調查當中，「急難救助」這項議題雖未到達重要的揭露範疇，卻仍有顯著提升。

國泰的災害救助機制分作兩部分，一為針對保戶所設立的「天然災害保戶服務辦法」，於重大災害發生時，第一時間提供受災保戶相關災害服務諮詢及減免優惠等多項服務措施，數量為同業最高。更於 2014 年將慰問金致送納入「國泰人壽保險公司重大災損理賠通報暨應變作業辦法」中，落實實質關懷，維護客戶權益。

此外，針對一般大眾，霖園志工團訂有「賑災快速服務準則」，每當災害發生，即第一時間啓動志工通報機制，由全台企業志工深入災區並回報評估，協助當地居民災後重建工作。

2014 年發生澎湖空難及高雄氣爆事件，國泰皆動員志工捐輸愛心，並針對高雄氣爆，成立「高雄加油國泰有愛關懷專區」網站，整合集團的關懷與救援資訊，展開災後心靈關懷活動，辦理 3 場魔法公益列車巡演、1 場頌愛活動，邀請明華園於 2015 年年初在高雄地區公演平安大戲，集團志工亦貢獻愛心，捐款金額高達新台幣 20,942,481 元。

穿了 9 天的國泰志工背心

7 月 23 日中颱「麥德姆」來勢洶洶，當晚 LINE 傳來緊急訊息，通知啓動重大事故應變機制，我立刻從睡夢中驚醒，火速至公司確認罹難、受傷保戶名單及緊急應變措施，凌晨一點餘，丁經理及服務科團隊合作努力之下，已掌握多數名單及評估派員前往澎湖馬公事故現場支援。

澎湖空難告一段落時，高雄又發生重大氣爆，死傷慘重，事故隔天，仍主動前往高雄市政府應變中心於第一時間設置的緊急應變中心志工服務台，並於高南展同仁駐點提供協助，難忘著行政院江院長視察時緊握著我的手說：「到處都可以看到國泰」，內心一股感動及顯現公司長期關懷社會及志工投入努力之成果。

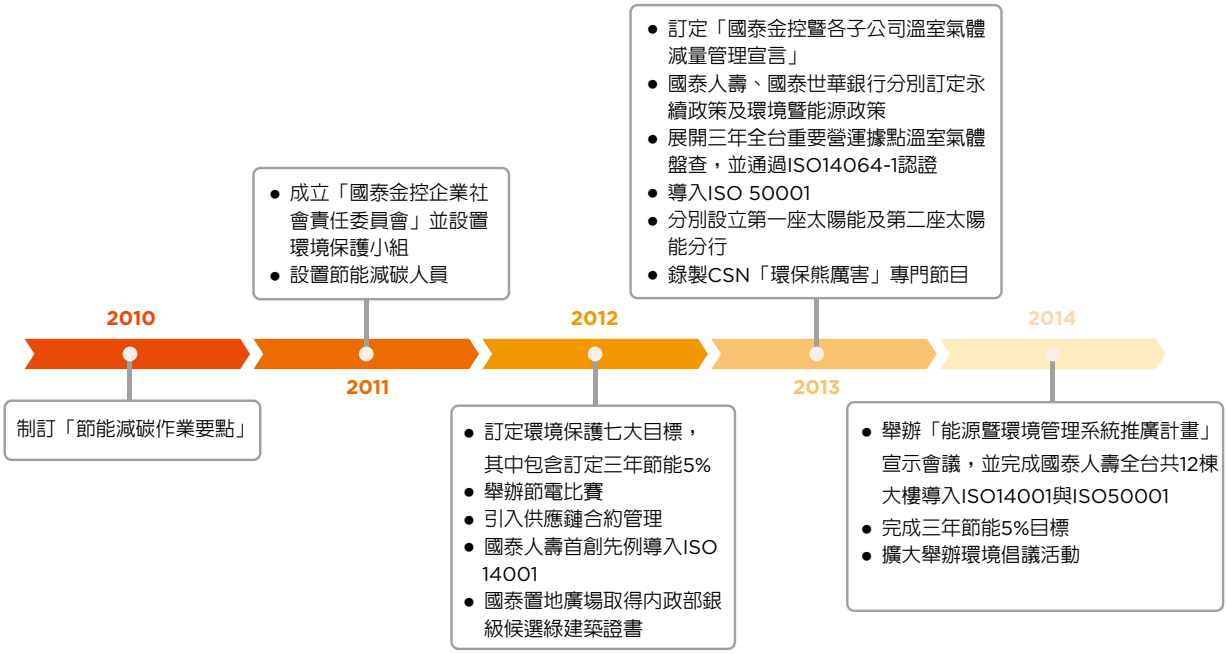
國泰人壽 陳 OO
（國泰同仁投入澎湖空難、高雄氣爆服務心得摘錄）

● 霖園志工團在台灣發生重大災害時，第一時間穿上志工背心，前往災區前線配合救災指揮提供協助。

	天然災害保戶服務辦法項目
1	免費保單換發服務
2	續期保費緩繳優惠
3	保險單借款利息緩繳優惠
4	受災戶房屋貸款本金緩繳優惠
5	快速理賠服務
6	理賠醫療預付金服務
7	道路救援服務(符合資格保戶)
8	24小時電話客戶服務
9	到府關懷服務
10	國泰志工賑災服務

環境影響加乘

台灣的水電價長久以來相較於其他國家而言屬於偏低狀況，依據 2013 年國際能源總署 (IEA) 資料，台灣的住宅用電於 34 個國家中為第三低，而依環保署一項全球 29 個主要國家水價調查中也發現，台灣水價約為各國單位平均水價的五分之一，這使國內的節能、節水、節省資源相關作為誘因甚少，國泰希望能在這樣的大環境下盡一己之力，從 2010 年訂定「節能減碳作業要點」、訂下管理目標、逐步引進各式環管系統，同時推動綠色金融產品與服務，一步一步擴大控管範疇，2014 年國泰經過嚴格的審核程序，終於榮獲環保署舉辦之「中華民國企業環保獎」，成為該獎項舉辦 23 屆以來第一個獲獎的金融業者。



擴大導入能源暨環境管理系統

國泰人壽已於 2012 年領先同業通過 ISO 14001 環境管理系統驗證，並於 2013 年經能源局獲選為「能源管理系統示範輔導企業」，以總公司大樓及台中育仁大樓作為示範據點，建置 ISO 50001 能源管理系統。2014 年 9 月，國泰人壽舉辦「能源暨環境管理系統推廣計畫」宣示會議，除原先 2 棟大樓外，更將能源暨環境管理系統擴散至位於台北市、新北市、桃園市、新竹市、台中市、彰化市、台南市、高雄市等地的另外 10 棟大樓，落實能源管理及環境標準化管理。

● 國泰金控榮獲環保署舉辦之中華民國企業環保獎，是舉辦 **23** 屆以來第一個獲獎的金融業者。

溫室氣體盤查與減量

2013 年國泰完成第一階段盤查並獲得 ISO 14064-1 認證，2014 年 GHG 盤查進度超前，完成 7 家公司共 24 個營運據點 (占全體重要據點的 72.6%) 的盤查，未來將持續擴大範疇、導入能源管理系統。其中，國泰綜合證券更為國內首家，完成總公司暨全台分公司溫室氣體盤查作業之證券業者。

國泰金控範疇一的排放主要以公務車用油、大樓緊急發電柴油為主，2014 年總計排放量為 1,056.38 公噸 CO_2e(註

擴大據點進行溫室氣體盤查

1、註 2、註 3)；範疇二之排放則以用電為主，總計共 47,698,966 度電，相當於 24,898.86 公噸 CO2；其他間接溫室氣體排放包括商旅、通勤等。總體營運碳排放量中以電力使用占比為最高 (約 95.93%)，另 2014 年溫室氣體排放密度為 0.064 噸 CO2e/ 新台幣百萬元，國泰將持續致力於能源效率之使用，以達成降低溫室氣體減量之目標。

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 (6.0.1 版本 2013/11)」，分別為 2.361KgCO_2e/L、2.615KgCO_2e/L 及 2.651 KgCO_2e/L 計算。

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 N_2O/ 公秉。

註 3: 2014 年度緊急發電機使用超級柴油 12.3 公升，超級柴油中因 2014 年度溫室氣體盤查範圍擴大，故緊急發電機使用中高級柴油的總使用量為 1,941.2 公升，較 2013 年度使用量偏高且占超級柴油的比例明顯增加，而超級柴油中石化柴油占比 98%(12.054 公升)，生質柴油占比 2%(0.246 公升)，因生質燃料之 CO_2 排放屬於碳循環的一部分，其溫室氣體排放量為 0.0004 公噸 CO_2e，不納入總溫室氣體排放量，溫室氣體排放量僅納入生質柴油之 CH_4 與 N_2O 之排放量總計 0.000001 公噸 CO_2e。

註 4: 2014 年溫室氣體排放密集度之計算公式，分母為國泰金控集團合併淨收益。

● 英國標準協會 (BSI) 頒發國泰 ISO 14064-1 證書

	2013年 (已查驗)	2014年 (已查驗)
範疇一排放量(公噸CO_2e)	883.91	1,056.38
範疇二排放量(公噸CO_2e)	11,942.01	24,898.86
排放量加總(公噸CO_2e)	12,825.92	25,955.24
能耗量加總(GJ)	88,518.51	178,239.64
人均能耗量(GJ/人)	17.87	24.80

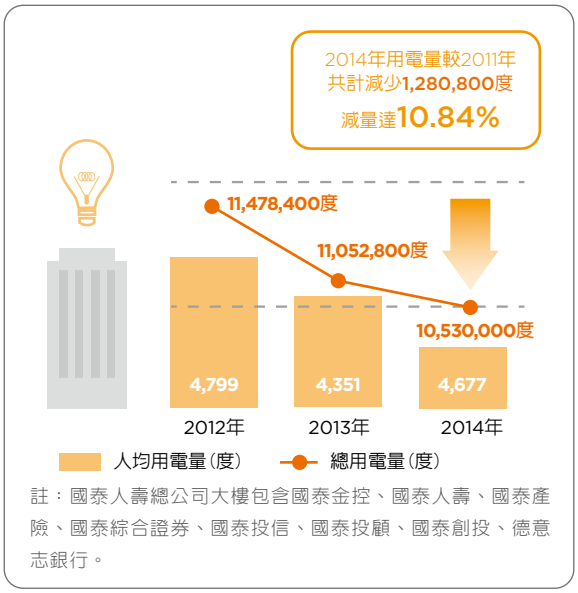
註 1: 盤查範圍員工人數 -2013 年為 4,954 人；2014 年為 7,187 人。

註 2: 2014 年人均能耗量增加，乃因本年度盤查範圍增加 (7 處新增至 24 處)，但實際實施節能之範圍後續計畫導入，故後續將持續進行節能措施。

● 達成三年節能 5% 計畫

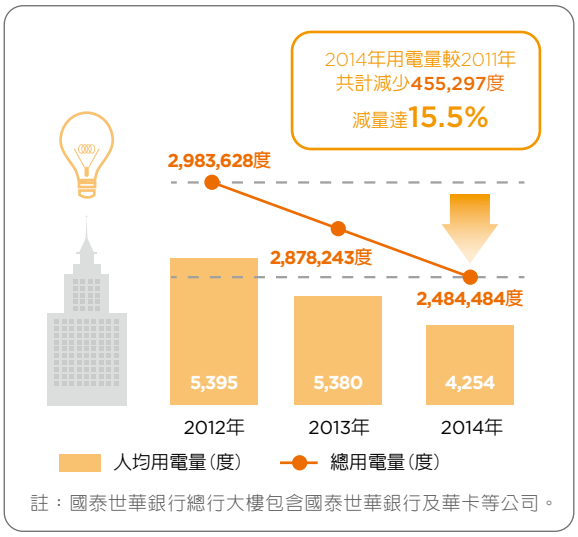
2012 年至 2014 年為國泰三年節能 5% 的專案預設期間，為讓更多據點加入減量行列，故擴大設定範圍，其範疇包涵國泰人壽 11 處、國泰世華銀行 10 處、國泰綜合證券 11 處、國泰投信 1 處、國泰產險 2 處以及國泰創投 1 處，國泰以辦公大樓用電量較大之空調設備與照明進行節能規劃，並定期檢視以持續汰換高耗能設備，2014 年度將自願性節能措施共計 27 項執行完畢，並實際節省 779,125 度電，較當初預估之節電多節省了 1,886 度電，三年節電之效益已達 5.1%。而在節電狀況中，以國泰人壽總部大樓為例，2014 年較 2013 年減少 522,800 度電，而銀行總部用電量較 2013 年減少 393,759 度電，合計可節省能源費用 2,623,559 元。

● 國泰人壽總公司大樓近三年用電狀況



註：國泰人壽總公司大樓包含國泰金控、國泰人壽、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信、國泰投顧、國泰創投、德意志銀行。

● 國泰世華銀行總行近三年用電狀況



註：國泰世華銀行總行大樓包含國泰世華銀行及華卡等公司。

於三年節能 5% 範疇中的國泰世華天母分行，因具有合宜建築物單位面積耗能量 (EUI)，持續採行節能減碳措施，且各項數據較 2013 年改善，獲頒「臺北市商業大樓節能標示」。除了三年節能 5% 的大樓外，國泰也擴大能源管理範圍，響應台灣愛普生 (Epson) 成立的「台灣節能巡邏隊聯盟」，2014 年全台國泰世華銀行已有 13 家分行接受節能診斷。

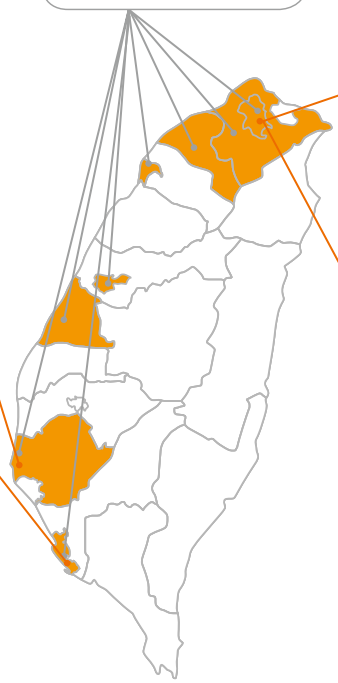
台南分行裝設太陽能板

截至 2015 年 1 月 6 日，累積發電量約 27,336KW。

明誠分行裝設太陽能板

截至 2015 年 1 月 7 日，累積發電量約 47,035KW。

12 棟大樓導入 ISO14001 與 ISO50001 系統



商業大樓節能標章

2014 年國泰世華銀行天母分行榮獲「台北市商業大樓節能標章」，累計兩棟大樓、一間分行取得該標示。

國泰置地廣場

於 2012 年取得「銀級候選綠建築證書」後，因節能設計佳，固於 2014 年申請「黃金級候選綠建築證書」及「LEED 候選綠建築標章」。

資源使用與減量

以辦公室型態的營運模式而言，資源節省成果主要源自同仁環保氛圍的形塑，國泰員工眾多，要達成共識需要不斷的宣導與溝通，2013 年國泰經由透過內部 CSN 之「環保熊厲害」專門節目，以生活化、故事性的方式置入環保知識，另外也透過單位之節能專責人員與同仁分享環保節能議題，例如介紹環保標章、節能標章設立的目的與意義等。

● 全面落實無紙化管理

國泰金控暨旗下各子公司，皆致力於推動無紙化管理，其中以用紙量最大之國泰人壽為例，2014 年中以行動保險部分為國泰省下 1,327 萬張紙，少砍 1,327 棵樹，並持續推動電子單據，兩年節約碳排放量共 4,344 噸，約 11.2 座大安森林公園吸收的碳排放量。有鑑於此，國泰金控暨旗下各子公司亦希望能夠藉由活動推廣，如電子帳單服務等，來降低用紙量。

● 國泰金控旗下各子公司推行無紙化績效

年度	國泰人壽	國泰世華銀行	國泰產險	國泰投信	國泰綜合證券
績效指標	行動投保占新契約比例	電子對帳單占實體對帳單比例	線上投保件數及較前一年成長率	電子下單件數及較前一年成長率	電子下單率
2013年	76.9%	18.66%	10,617件、成長64.5%	70.7萬件、成長12%	74.67%
2014年	86.6%	21.16%	28,885件、成長172%	81.3萬件、成長15%	79.29%

● 資源循環與再造

2014 年國泰為落實環保活動的推廣，除了原本的宣導活動外，亦於各項對內對外活動中落實「資源回收、再利用、減量使用」的觀念，包括員工登山健行活動、各分區之員工趣味競賽活動等，回收成果如下表。

另外，2014 年國泰人壽、國泰世華銀行總部大樓資源回收情形如下表所示。

● 2014 年活動資源回收統計（公斤 / 年）

活動場次	廢紙	廢鐵鋁罐	廢寶特瓶	廢玻璃瓶	廢電池	廢光碟片	廢鋁箔包
10場	696	83	237	4	141	58	137

● 2014 年國壽總公司大樓資源回收數量（公斤 / 年）

回收項目	廢電池	廢紙	廢塑膠	廢鐵類
2013年	1,347	48,360	807	559
2014年	42	47,230	877	624

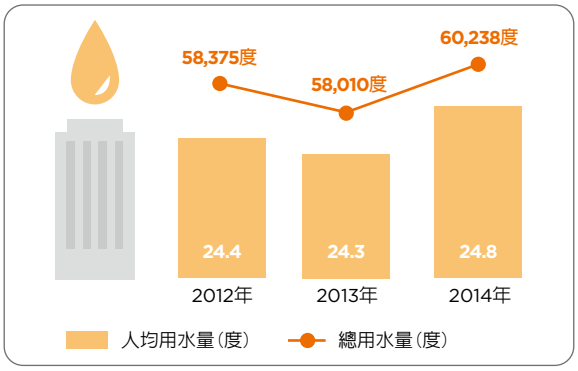
● 2014 年國泰世華銀行總行資源回收數量（公斤 / 年）

回收項目	廢電池	廢紙	廢塑膠	廢鐵類
2014年	5	13,520	1,645	106

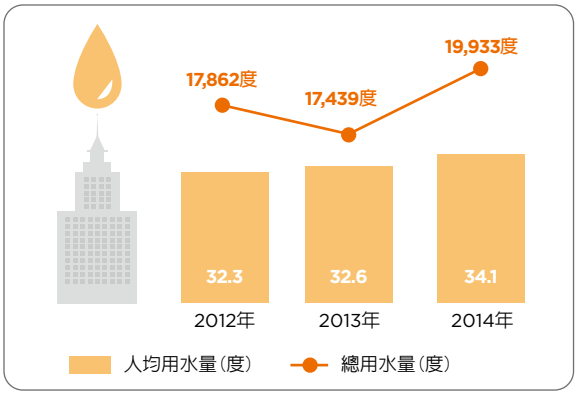
● 水資源使用

2014 年國泰人壽總公司大樓用水量為 60,238 度，較 2013 年增加 2,228 度，平均每人用水量為 24.8 度；國泰世華總行大樓 2014 年用水量為 19,933 度，較 2013 年增加 2,494 度，平均每人用水量為 34.1 度。有鑑於此情形，國泰金控於 2014 年採購 14% 之省水標章進行有效水資源管理宣導。

● 國泰人壽總公司大樓近三年用水狀況



● 國泰世華銀行總行近三年用水狀況



● 員工環境意識課程

國泰為徹底落實環境教育，於內部增設環境教育講師，對同仁定期宣導環境保護及節能減碳觀念，更不定期邀請外部專家學者至企業演講。2014 年 9 月及 10 月，國泰與臺北市政府環保局合辦員工環境教育訓練，透過講座方式增進同仁環境倫理觀念及責任，以培養環境公民與環境學習社群，使同仁有機會認識與學習永續發展相關議題。

● 國泰同仁參與臺北市企業環境教育訓練。

綠色倡議

● 氣候變遷倡議

2014 年國泰贊助恩吉歐社會企業於 7 月份舉辦的「再生能源願景工作坊」活動，並出動志工協助會議進行，會中邀請多方學者、專家、NGO，共同分享德國的再生能源發展經驗、台灣的現狀與困境。此外，我們亦響應贊助行政院環保署舉辦氣候保衛戰活動，促使民眾了解氣候變遷對於環境造成的影響及衝擊。

● 國泰金控贊助恩吉歐之「再生能源願景工作坊」。

● 資源回收倡議

國泰金控連續兩年舉辦「親子綠化環保 DIY 嘉年華」，邀請民眾共同加入資源回收的行列，國泰人壽也於 2014 年參與臺北市環保局舉辦之「臺北市資源回收靚點子活動」，並成為 2014 年企業代表單位，並於活動中進行有機農作物的愛心義賣，讓大家在兼顧愛心的同時，也可重視環保的概念。

● 國泰金控舉辦親子綠化環保 DIY 嘉年華活動。

● 國泰人壽獲得台北市資源回收靚點子活動之企業代表單位。

● 生態保育倡議

國泰自 2011 年國際森林年起持續舉辦種樹活動，每年皆有超過 10 個場次，並已在全台陸續種下近 3 萬多株樹苗，此外，國泰金控也於 2014 年 10 月舉辦關渡濕地保育活動，協助將溼地中之雜草進行清理，讓同仁充分了解濕地保育與環境教育所創造的全新價值。

● 國泰金控舉辦關渡濕地保育活動。

APPENDIX

- GRI(Global Reporting Initiative)
  G4.0 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 社會責任指引(ISO 26000)對照表
- 上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法
- 會計師確信、查核報告及溫室氣體盤查驗證書

GRI(Global Reporting Initiative)G4.0 對照表

一般標準揭露

指標		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	不變的世代，不變的初衷	3-4
組織概況			
G4-3	說明組織名稱	報告書資訊	1
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	1
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	透明	18
G4-7	所有權的性質與法律形式	透明	18
G4-8	說明組織所提供服務的市場	透明	18
G4-9	說明組織規模	報告書績效範疇與基礎	1
G4-10	員工組成	因應未來人才需求	25
G4-11	受集體協商協訂保障的總員工數比例	因應未來人才需求	25
G4-12	描述組織的供應鏈	當責	22
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/當責	1/20-21
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	外部意見採納及決策重點	9-10
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	當責	20-21
G4-16	列出組織參與的公協會和國家/國際性倡議組織	當責	20-21
鑑別重大考量面			
G4-17	列出組織合併財務報表	透明	18
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	2014年重要議題變化	7-9
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	2014年重要議題變化	7-9
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	2014年重要議題變化	7-9
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	2014年重要議題變化	7-9
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	2014年重要議題變化	7
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	2014年重要議題變化	7-9
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	2014年重要議題變化	9
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	2014年重要議題變化	7
G4-26	說明與利害關係人議合的方式	外部意見採納及重點決策	9-10
G4-27	說明關建議題與關注事項，以及組織如何回應	外部意見採納及重點決策	9-10

報告書基本資料			
G4-28	所提供資訊的報告期間	報告書資訊	1
G4-29	上一次報告的日期	報告書資訊	1
G4-30	報告週期	報告書資訊	1
G4-31	提供可回答報告的相關問題聯絡人	報告書資訊	1
G4-32	說明組織所選擇的依循選項	報告書資訊	1
G4-33	說明組織為報告尋求外部確信的政策與現行做法	報告書資訊	1
治理			
G4-34	說明組織的治理結構	提升誠信基礎	13
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	提升誠信經營基礎	13

特定標準揭露

重大考量面		DMA與指標	對應單元	頁次
經濟績效	DMA	特定管理方針揭露（金融業補充）	透明/社會議題驅動之商品性	18/37-38
	EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	透明	17
	EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及風險機會	環境議題驅動之商品	35-36
市場形象	DMA	管理方針揭露	因應未來人才需求	25
	EC5	在重要營運據點，不同性別的的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	因應未來人才需求	25
	EC6	在重要營運據點雇用當地居民為高階管理階層的比例	因應未來人才需求	25
間接經濟衝擊	DMA	特定管理方針揭露	2014年重要議題變化	7
	EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊程度	2014年重要議題變化	7
反貪腐	DMA	一般管理方針揭露	提升誠信經營基礎	15
	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	防止舞弊事件	15
	SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	提升誠信經營基礎	15-16
	SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	提升誠信經營基礎	15-16
產品組合	FS1/DMA	應用於事業體的具體環境/社會因素的政策	環境議題驅動之商品/社會倡議轉型	35-36/41
	FS2/DMA	事業部面對環境/社會風險的評估及篩選程序	環境議題驅動之商品/社會倡議轉型	35-36/41
	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	提升誠信基礎	16
	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	擴大供應鏈管理	22
	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	擴大供應鏈管理	22
	FS6	各項業務所佔的百分比（按特定地區/規模/行業區分）	透明	17-18
	FS7	為社會帶來實質價值所設計的產品和服務（各項業務依照用途條列明細）	社會議題驅動之商品	37-38
	FS8	為環境帶來實質價值所設計的產品和服務（各項業務依照用途條列明細）	環境議題驅動之商品	35-36

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	透明	17
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	擴大供應鏈管理	22
	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	社會議題驅動之商品	37-38
	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	社會議題驅動之商品	37-38
投資	DMA	特定管理方針揭露	因應未來人才需求	25
	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	因應未來人才需求	25-26
	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	因應未來人才需求	28-29
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	社會議題驅動之商品	37-38
	FS14	改善弱勢族群享有金融服務的倡議行為	社會議題驅動之商品	37-38
產品及服務標示	DMA	特定管理方針揭露	因應客戶、環境、社會需求	31-33
	PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類， 以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	因應客戶、環境、社會需求	32-34
	PR5	客戶滿意度調查的結果	因應客戶、環境、社會需求	32
	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	社會議題驅動之商品	37-38
	FS16	依受益者種類區分，協助人們提高金融知識的倡議行為	社會議題驅動之商品	37-38
行銷溝通	DMA	一般管理方針揭露	因應客戶、環境、社會需求	31-32
	PR6	禁止或有爭議產品的銷售	因應客戶、環境、社會需求	31-32
	PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	因應客戶、環境、社會需求	31-32
顧客隱私	DMA	一般管理方針揭露	因應客戶、環境、社會需求	32-33
	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	因應客戶、環境、社會需求	32-33
不歧視	DMA	一般管理方針揭露	因應未來人才需求	30
	HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	因應未來人才需求	30
評估	DMA	一般管理方針揭露	因應未來人才需求	25-27
	HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點之總數和百分比	因應未來人才需求	25-27
勞/僱關係	DMA	一般管理方針揭露	因應未來人才需求	25
	LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	因應未來人才需求	27
	LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	因應未來人才需求	29
	LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	因應未來人才需求	30
勞/資關係	DMA	一般管理方針揭露	因應未來人才需求	29
	LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	因應未來人才需求	29
訓練與教育	DMA	一般管理方針揭露	因應未來人才需求	26-29
	LA9	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	因應未來人才需求	27
	LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	因應未來人才需求	27-29
	LA11	按性別和員工類別劃分，接受訂其績效及職涯發展檢視的員工比例	因應未來人才需求	28-29

員工多元化與平等機會	DMA	一般管理方針揭露	因應未來人才需求	30
	LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	因應未來人才需求	26
產品和服務	DMA	管理方針揭露	環境議題驅動之商品	35-36
	EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	環境議題驅動之商品	35-36
整體情況	DMA	一般管理方針揭露	擴大供應鏈管理	22
	EN31	按類別說明總環保支出及投資	擴大供應鏈管理	22
能源	DMA	特定管理方針揭露	環境影響加乘	46-47
	EN3	組織內部的能源消耗量	環境影響加乘	47
	EN5	能源密集度	環境影響加乘	47
	EN6	減少能源的消耗	環境影響加乘	46-47
	EN7	降低產品和服務的能源需求	環境議題驅動之商品	35-36
排放	DMA	特定管理方針揭露	環境影響加乘	47
	EN15	其他間接溫室氣體排放量（範疇一）	環境影響加乘	47
	EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	環境影響加乘	47
	EN17	直接溫室氣體排放（範疇三）	環境影響加乘	47
	EN18	溫室氣體排放強度	環境影響加乘	47
	EN19	減少溫室氣體的排放量	環境影響加乘	47

聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	對應單元	頁次
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	因應未來人才需求	30
	保證不與踐踏人權者同流合汙	因應未來人才需求	30
	在企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	因應未來人才需求	29
勞工標準	消除一切形式的強迫和強制勞動	因應未來人才需求	30
	確實廢除童工	因應未來人才需求	30
	消除就業和職業方面的歧視	因應未來人才需求	30
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	環境影響加乘	46-47
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	環境影響加乘	46-47
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	環境議題驅動之商品	35-36
反腐敗	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	誠信	15-16

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	提升誠信基礎	13
人權	符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險	因應未來人才需求	25

人權	處理人權的風險處境	因應未來人才需求	29
	避免有同謀關係–直接、利益及沉默等同謀關係	誠信	14-15
	解決委屈	因應未來人才需求	29-30
	不可歧視弱勢族群	因應未來人才需求	30
	保障公民與政治權	因應未來人才需求	30
	保障經濟、社會與文化權	因應未來人才需求	29-30
	保障基本工作權利	因應未來人才需求	25-26
勞動實務	促進就業及聘僱關係	因應未來人才需求	25-26
	工作條件與社會保護	因應未來人才需求	25-26
	保持社會對話	因應未來人才需求	28-30
	維護工作的健康與安全	因應未來人才需求	30
	人力發展與訓練	因應未來人才需求	28-29
環境	污染預防	環境影響加乘	46
	永續資源利用	環境影響加乘	48-49
	氣候變遷減緩與適應	環境影響加乘	49-50
	環境保護、生物多樣性與自然棲地修復	綠色倡議	49-50
公平運作實務	反貪腐	提升誠信基礎	15
	負責任的政治參與	提升誠信基礎	15
	公平競爭	提升誠信基礎	15
	促進產業價值鏈的社會責任	擴大供應鏈管理	22
	尊重智慧財產權	因應客戶、環境、社會需求	32
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	因應客戶、環境、社會需求	31-32
	保護消費者的健康與安全	因應客戶、環境、社會需求	31-32
	支持可持續消費	環境影響加乘/社會倡議轉型	46/41-44
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	因應客戶、環境、社會需求	31-33
	消費者資料保護與隱私	因應客戶、環境、社會需求	31-33
	保障享用服務權	因應客戶、環境、社會需求	31-33
	教育及提高意識	社會倡議轉型	41-44
社區參與與發展	社區參與	社會倡議轉型	41-42
	投資社區	社會倡議轉型	41-42
	創造就業	因應未來人才需求	25-27
	發展科技	因應客戶、環境、社會需求	33-35
	幫助增加財富與收入	擴大供應鏈管理	22
	推廣教育及文化	社會倡議轉型	41-44
	推廣健康	社會倡議轉型	41-44
	盡責任投資	當責	20-21

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
環境	企業金融商品或服務之環境面具體政策	環境議題驅動之商品	35
社會	企業金融商品或服務之社會面具體政策	社會議題驅動之商品	37
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	因應未來人才需求	25
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	擴大供應鏈管理	22
	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	社會議題驅動之商品	37-38

外部確信—資誠

● 會計師有限確信報告

pwc 資誠

pwc 資誠

資誠聯合會計師事務所

會計師 李宜樺

2015年8月13日

● 確信標的資訊彙總表

確信標的	標的資訊	報導基準	章節
2014年重要議題變化	2014年國泰金控界定報告內容和考量面邊界之流程。	詳P.7~P.9	2014年重要議題變化
國泰人壽保險商品評議小組	2014年國泰人壽保險商品評議小組共召開94次會議。	年度間國泰人壽保險商品評議小組召開會議次數。【P.32】	因應客戶、環境、社會需求
基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	國泰金控2014年集團內勤基層人員平每月固定薪資為法定每月基本工資之2.85倍。	詳P.25	因應未來人才需求
按年齡組別、性別及地區別劃分新進員工及離職員工的總數	• 新進員工統計表(不含當年度離職新人) 。 • 國泰人員離職率(不含外勤) 。	新進員工和離職員工的總數：結束日之新進及離職之正職員工依104年度結束日於人資系統內之年齡、性別及地區進行統計。【P.27】【P.31】	因應未來人才需求
董事會績效指標	本公司訂有「董事績效考評準則」及「董事薪酬給付準則」；其中董事績效考評指標涵蓋董事監督公司履行企業社會責任情形。	詳P.14	誠信
溫室氣體排放強度	2014年溫室氣體排放密度為0.064噸CO2e/新台幣百萬元。	依ISO 14064-1盤查及經ISO 14064-3進行查證的27個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2014年合併財務報告之淨收益(百萬元)。【P. 47】	環境影響加乘
身心照顧信託	2014年，國泰為12個身心障礙者家庭成立身障照顧信託。	於年度間，與國泰產險正式成立身心照顧信託之件數。【P. 37】	因應客戶、環境、社會需求
不意外學園	截至2014年，國泰產險總計至52所小學實地安全檢測，平均每間國小遊樂設施有14項改善建議。	• 截至2014年年度結束日，國泰產險依據中華民國國家標準CNS12642「公共兒童遊樂場設備」，以及美國材料試驗協會ASTM F1487-11「Standard Consumer Safety Performance Specification for Playground Equipment for Public Use」完成遊樂場設備檢測之小學間數。 • 依上述標準進行檢測後，出具檢測報告數中所包含的檢測結果(改善建議)，除以上述小學間數。【P. 43】	社會倡議轉型
客戶滿意度	• 2014年，國泰世華銀行電話客服整體績效為89.1%。 • 2014年，國泰綜合證券電話客服整體績效為89.8% 。	詳P.32	因應客戶、環境、社會需求
太陽能融資貸款	截至2014年，國內授信核貸的總裝機容量達139.9百萬瓦，累計核貸876座海內外太陽能發電站。	• 國內授信核貸的總裝機容量：截至年度結束日，國內總行及分行授信核貸之專案，由能源局或外國政府單位發出得標文件中所載明之裝機容量總和。 • 太陽能發電站：截至年度結束日，取得能源局或外國政府單位出具備案函及設備登記函之案場數總和。【P. 36】	因應客戶、環境、社會需求
綠能環保車保險	截至2014年已有2,055輛車投保綠能環保車保險。	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。【P. 36】	因應客戶、環境、社會需求
綠色採購	2014年度集團綠色採購金額2.7億。	P. 22所列項目，2014年間之採購支出金額。	當責

財務資訊查核－安永

查證報告書－ BSI

● 會計師查核報告

安永聯合會計師事務所

會計師查核報告

國泰金融控股股份有限公司公鑒：

國泰金融控股股份有限公司民國一〇三年十二月三十一日之合併資產負債表，暨民國一〇三年一月一日至十二月三十一日之合併綜合損益表、合併權益變動表及合併現金流量表業經本會計師查核竣事，並於民國一〇四年三月十九日出具修正式無保留意見之查核報告，後附簡明財務報表係由管理階層依上開財務報表彙總編製。

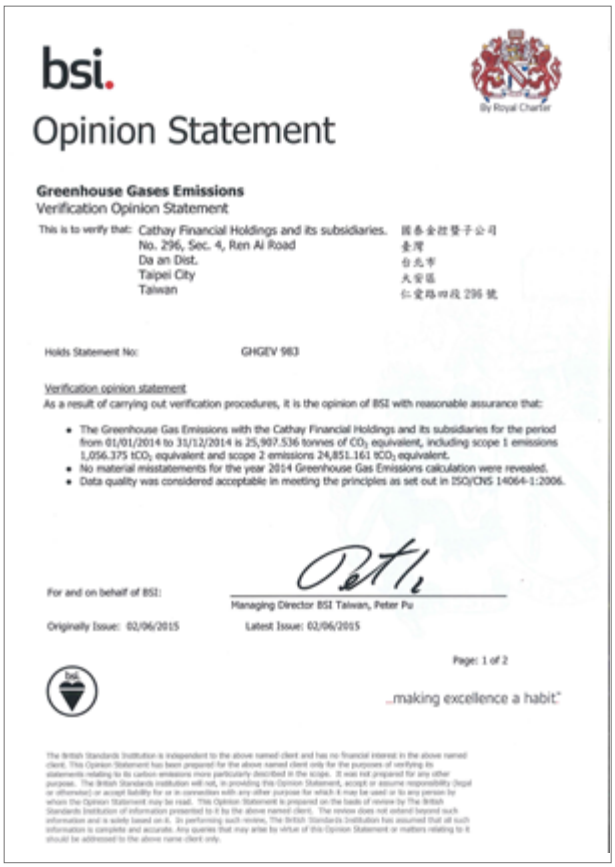
依本會計師之意見，後附簡明財務報表依上開已查核之財務報表彙總編製，並在所有重大方面與其一致。

為更瞭解國泰金融控股股份有限公司之合併財務狀況、合併經營成果與合併現金流量，應將後附簡明財務報表與已查核之財務報表一併參閱。

安永聯合會計師事務所
主管機關核准辦理公開發行公司財務報告
查核簽證文號：金管證六字第 0970038990 號
(90)台財證(六)第 100690 號

會計師：

中華民國一〇四年七月二十日



bsi.

Opinion Statement

By Royal Charter

Greenhouse Gases Emissions
Verification Opinion Statement

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

國泰金控暨子公司
臺灣
台北市
大安區
仁愛路四段 296 號

Holds Statement No: GHGEV 983

Verification opinion statement
As a result of carrying out verification procedures, 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 01/01/2014 to 31/12/2014 is 25,907.536 tonnes of CO_2 equivalent, including scope 1 emissions 1,056.375 tCO_2 equivalent and scope 2 emissions 24,851.161 tCO_2 equivalent.
- No material misstatements for the year 2014 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO/CNS 14064-1:2006.

For and on behalf of BSI:

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 02/06/2015 Latest Issue: 02/06/2015

Page: 1 of 2

..making excellence a habit.™

● 簡明合併資產負債表、簡明合併綜合損益表

國泰金融控股股份有限公司
簡明合併資產負債表
(依民國一〇三年十二月三十一日已查核之合併資產負債表彙總編製)
民國一〇三年十二月三十一日

單位：新台幣百萬元

會計項目	金額	2014 年度企業永續報告索引
現金及約當現金	$435,006.6	
存放央行及拆借金融同業	151,289.0	
透過損益按公允價值衡量之金融資產	223,007.2	
備供出售金融資產－淨額	1,405,300.2	
避險之衍生金融資產	665.4	
附買回票券及債券投資	56,515.2	
應收款項－淨額	134,368.4	
當期所得稅資產	7,374.2	
貼現及放款－淨額	1,812,773.6	
再保險合約資產－淨額	6,377.0	
持有至到期日金融資產－淨額	81,658.5	
採權益法之投資－淨額	4,546.7	
其他金融資產－淨額	2,131,815.3	
投資性不動產－淨額	338,337.0	
不動產及設備－淨額	92,877.6	
無形資產－淨額	9,283.0	
遞延所得稅資產－淨額	16,245.5	
其他資產－淨額	37,561.4	
資產總計	$6,945,001.8	第 18 頁
央行及金融同業存款	$58,816.4	
央行及同業融資	1,585.9	
附買回票券及債券負債	62,021.9	
應付商業本票－淨額	26,790.0	
應付款項	50,417.2	
當期所得稅負債	237.6	
存款及匯款	1,702,302.1	
應付債券	107,614.0	
負債準備	3,801,526.9	
其他金融負債	543,280.0	
遞延所得稅負債	27,171.8	
其他負債	16,630.8	
負債總計	6,506,680.8	
股本	125,632.1	
資本公積	88,782.3	
保留盈餘	163,197.4	
其他權益	55,069.3	
歸屬於母公司業主之權益	432,681.1	
非控制權益	5,639.9	
權益總計	$438,321.0	第 18 頁

國泰金融控股股份有限公司
簡明合併綜合損益表
(依民國一〇三年一月一日至十二月三十一日已查核之合併綜合損益表彙總編製)
民國一〇三年一月一日至十二月三十一日

單位：金額除另予註明者外，均以新台幣百萬元為單位

會計項目	金額	2014 年度企業永續報告索引
利息收入	$141,353.9	
利息費用	(16,271.1)	
利息淨收益	125,082.8	
利息以外淨收益	282,292.7	
淨收益	407,375.5	
業務費用及保證責任準備提存	(2,982.4)	
保險負債準備淨變動	(290,800.0)	
營業費用	(57,350.4)	
繼續營業單位稅前淨利	56,242.7	
所得稅費用	(6,458.1)	
繼續營業單位本期淨利	49,784.6	
本期稅後淨利	49,784.6	第 18 頁
本期其他綜合損益(稅後淨額)	26,185.7	
本期綜合損益總額	$75,970.3	
淨利歸屬於母公司業主	$49,522.4	
淨利歸屬於非控制權益	$262.2	
綜合損益總額歸屬於母公司業主	$75,312.4	
綜合損益總額歸屬於非控制權益	$657.9	
基本每股盈餘(元)	$3.94	第 18 頁