



國泰關心人生中的每一個你，以及每一個你所關心的
50年來如此，未來更是如此



國泰金融控股股份有限公司

2011年企業社會責任報告書



國泰金控
Cathay Financial Holdings

「食果子拜樹頭，食米飯拜田頭」，多年來國泰金控秉持感恩的心，在經營理念中強調企業社會責任的奉獻精神，我們常說「需要在哪裡，國泰就在哪裡」。這不只是一句口號，更是國泰人身體力行的工作準則。未來，國泰金控將持續深耕台灣並拓展海外市場，冀望躋身華人地區最佳金融機構的行列。

報告期間和範疇

本報告書為國泰金控第一本企業社會責任報告書，未來將每年度發行一次，報告中如實陳述2011年度(2011年1月1日至12月31日)國泰金控於公司治理、環境保護及社會公益等各面向之績效和表現，且依據合併報表的原則設定組織邊界，內容涵蓋國泰金控暨旗下6家主要子公司(包括國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信及國泰創投)，並以主要營運區域台灣為本次揭露範疇核心，因國泰康利資產管理為2012年正式開業，故本次報告書中無揭露相關營運內容。另外，環境保護面向有關用水用電等數據及說明，目前揭露範圍為國泰人壽總公司大樓與國泰世華銀行總行；社會參與之內容則涵蓋國泰人壽慈善基金會及國泰世華銀行文化慈善基金會之相關作為。

撰寫原則

本報告書係依照全球永續性報告協會(The Global Reporting Initiative, GRI) G3.1版及其金融業補充指標(Financial Services Sector Supplement)所羅列之架構和方針撰寫，並包含G3.1指標對照表與金融業補充指標對照表。報告書內容涵蓋國泰金控對於經濟、環境、員工、客戶及社會的承諾和作為，其中財務績效部分為經會計師簽證後之公開發表資訊，其他統計數字則為國泰金控及兩家基金會自行統計，所有財務數字皆以新臺幣為計算單位，「綠色金融」章節中所採用之計算和估計基礎，則來自於政府公開資訊，並自行計算而得。

報告書認證

為確認本報告書之資訊，委由英國標準協會(BSI)根據AA1000保證標準，確認本報告書中資訊符合AA1000當責性原則標準之重大性、包容性及回應性，並合乎GRI G3.1綱領A+的應用等級之國際原則，其獨立保證意見聲明書亦公開發表於本報告書中附錄。

感謝您閱讀本報告書，

若有任何有關建議及相關諮詢，請洽國泰金融控股股份有限公司公關部

信箱：hpr@cathayholdings.com.tw

網址：www.cathayholdings.com.tw/new/index.htm

地址：10633台北市大安區仁愛路四段296號

電話：+886-2-27087698

傳真：+886-2-27055933

1	關於報告書
4	董事長的話
6	國泰金控與企業社會責任
7	利害關係人鑑別與溝通

10【特輯】綠色金融

12	綠色未來
13	綠色商品與服務
18	綠色管理
20	綠色採購

21 大樹的告白 關於我們

22	公司概況
27	財務績效
27	股東權益

28 永續經營

29	公司治理
30	投資人關係
31	誠信經營
32	風險管理
34	危機應變
34	稽核制度
35	法令遵循

36 客戶至上

37	客戶服務
39	權益把關
41	服務滿意度
41	多元化客戶教育

42 員工為本

43	人力架構
46	薪酬福利
48	教育訓練
51	員工關係
52	職業安全衛生

53 社會參與

55	慈善關懷
61	學術發展
65	藝術人文
68	體育培植
70	環保響應

72 附錄

72	「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」對應表
73	GRI G3.1指標對照表
78	GRI 金融業補充指標對照表
79	獨立保證意見聲明書

1962年8月15日國泰人壽正式成立，並於同年9月10日開幕，9月15日賣出第一份保單，在這片土地上種下了承擔企業責任的種子，半個世紀以來，我們始終秉持著創辦人「取之於社會、用之於社會」的初衷，從來沒有忘記對這個社會的承諾。霖園集團的「大樹」標誌，也正代表著我們與這塊土地的緊密結合，就如同大樹一般生機蓬勃、綠意盎然的庇蔭著這片土地上的每一個人。

當我們在土地上伸展枝芽的同時，也一併面對外在烈日狂風的考驗，「因為根深、所以路更遠」這不是口號，而是我們對社會的承諾之一，埋在土裡的「根」有多深，也正代表著我們願付出的心意有多堅實，因為我們深信唯有站穩腳步，才能面對各種外部的挑戰，而這股穩定的力量才能夠給社會長久的幸福感受。

回顧過往的數十年，我們一起歷經多少動盪不安的情勢，面臨過多少經營環境的挑戰，就是秉持這般堅持與態度，在全體同仁的努力之下，我們仍然能夠交出一張張漂亮的成績單，正是因為我們持續發揮大樹穩健的經營精神，一步一腳印，逐步踏實的在每一個區域裡遍地開花，從公司治理、客戶關懷、員工照護、環境保護及社會公益等多面向實踐企業社會責任。

國泰金控是台灣地區第一家設置審計委員會的金控公司，2011年更率先成立薪資報酬委員會，這些第一、這些領先，都是為了建置有效的公司治理架構、保障股東權益、強化董事會職能、重視利害關係人權益、提升資訊透明度，以金融服務實際作為，善盡企業公民責任。

國泰金控最珍貴的資產就是每位客戶及員工，為了提升客戶服務品質，國泰金控於2012年成立跨公司之服務品質委員會，負責擬定相關策略與目標；此外，國泰金控亦用心對待集團內每位員工，期盼在大樹的關懷中，人人都可散發幸福光芒。

為了與環境永續共生，國泰金控以打造綠色金融為使命，長期推展多項環保作為，2011年為台灣金融業中首家導入「ISO14001環境管理系統」之業者，對內規劃綠色職場、對外推動無紙化線上服務、投資環保相關企業，並領先同業獨家推出「太陽能綠色貸款專案」，在全台社區發起國泰「社區故事樹」種植活動，從教育著手，期望帶動員工、客戶及大眾響應。

「穩健經營」是社會大眾對本集團的評價與期許，這是榮耀也是責任，身為台灣金融業的第一品牌，選擇在創立50年之際，完整呈現我們對實踐企業社會責任的努力，未來國泰金控將以「傳承五十、領航未來」的經營理念，以創造全體股東最大價值為經營目標，並善盡各項企業社會責任，全力以赴，用心出發，期許社會大眾的支持與指教，更期盼再創未來與社會共榮共生的另一個世紀榮景。



在我們國泰人壽經營五十年的歷史當中，有太多「有心」就能夠成功的例子。我也一再勉勵大家，請大家一定要全心投入你的事業，用心做好每一件事。

董事長

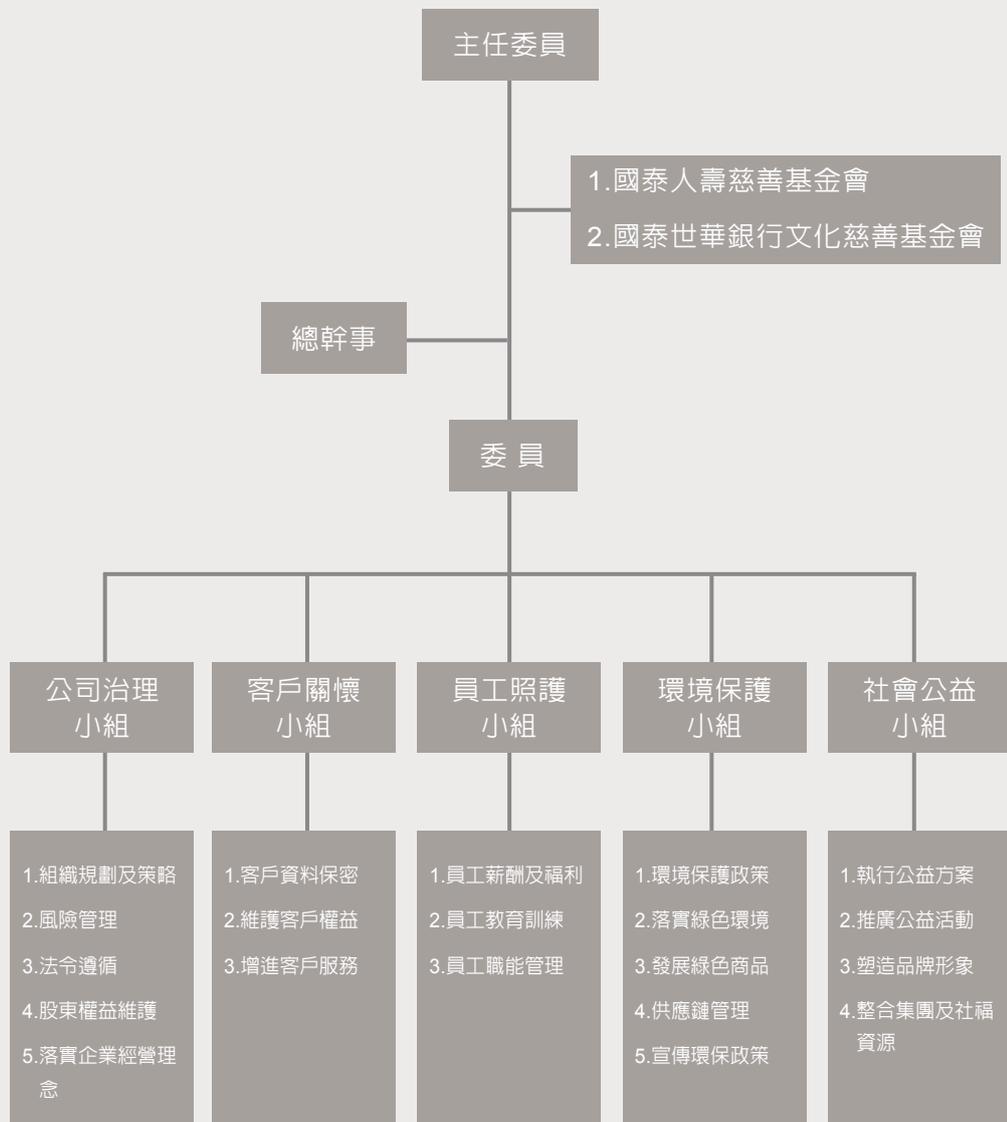
蔡宏圖

國泰金控與企業社會責任

國泰金控多年來以履行企業社會責任(以下簡稱CSR)為使命，2011年為整合集團CSR相關作為，並強化各項執行機制，特別設置「國泰金控企業社會責任委員會」，由國泰金控總經理擔任主任委員，委員為各子公司總經理，為落實執行成效，依據任務性質分別設立五個小組，每季召開會議，負責研議CSR之各項措施以定期檢討成效。

考量CSR為企業永續經營的重要指標，2011年委員會成立後，遂參照「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」，著手制定「國泰金融控股股份有限公司企業社會責任守則」，以管理本公司及各子公司對經濟、環境及社會等各面向之實際作為。此外，我們也隨時注意國內與國際企業社會責任制度之發展及企業環境之變遷，據以檢討改進公司所建置之企業社會責任制度，並持續揭露各階段重點績效，邀請外部利害關係人給予建議，以提升企業社會責任績效。

「國泰金控企業社會責任委員會」架構圖



註：國泰人壽慈善基金會、國泰世華銀行文化慈善基金會屬社會公益重要執案單位，為「國泰金控企業社會責任委員會」組織之一。

國泰金控旗下業務範圍包括人壽、銀行、產險、證券、投信與創投等多元金融服務類型，企業營運活動所對應之利害關係人類型與議題也十分廣泛，為慎重釐清例行營運活動可能牽涉之利害關係人圖像，與鑑別各永續議題之關係人關注度及企業營運衝擊度，本公司採用以下程序進行評估。

1、企業外部經營環境重大議題分析：

本公司採用「國內、外產業標竿企業關注議題評估」及「產業新聞議題趨勢分析」等調查工具，初步從外部環境資訊中，建構本公司營運活動可能牽涉之利害關係人類型與重大議題列表。

2、跨部門小組執行「關係人/重大議題鑑別會議」：

為確保未遺漏重要關係人與重要議題，本公司成立「公司治理」、「客戶關懷」、「員工照護」、「環境保護」與「社會參與」五個小組，涵蓋旗下子公司之五大跨部門工作小組，透過召開關係人及重大議題鑑別會議，依據各部門人員於業務營運過程中與關係人之互動經驗，進行利害關係人類型及其關注議題列表確認，鑑別各議題之被關注度，同時評估其對企業營運之衝擊程度。

3、外部關係人問卷調查：

待完成內部評估程序後，本公司更主動邀請部分外部關係人，協助填寫「國泰金控關係人關注議題調查問卷」，實質蒐集外部關係人之具體意見作為評估之重要依據，進一步提昇企業重大議題關注度之調查完整度。

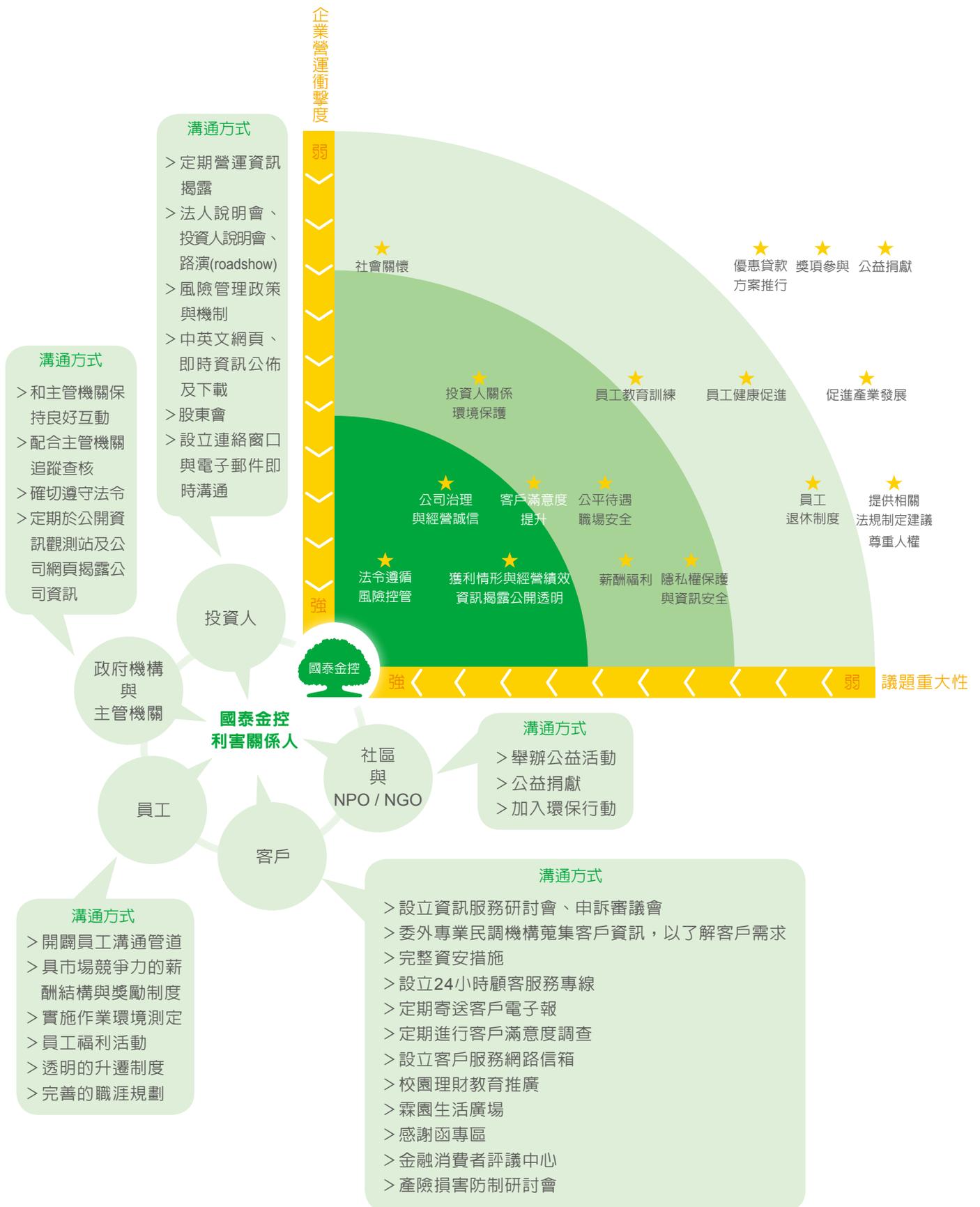
4、高階經營團隊覆核：

完成利害關係人圖像及重大議題評估後，相關評估結果交付「國泰金控企業社會責任委員會」研議，以高階經營團隊全面之產業視野與經營觀點，協助覆核調查結果。

經由上述調查程序，本公司歸納出營運活動相關之主要關係人包括：投資人、政府機構與主管機關、客戶、員工、社區與非營利(NPO)/非政府(NGO)組織等5大群組，共定義出22項重大議題。



國泰金控利害關係人溝通方式列表及重大議題矩陣圖



國泰金控重大議題對應章節列表

關注度	議題	對照章	對照節
極高	法令遵循	永續經營	法令遵循
	風險控管	永續經營	風險管理
	獲利情形與經營績效	大樹的告白 關於我們	財務績效
	資訊揭露公開透明	各章節	各章節
高	公司治理與經營誠信	永續經營	公司治理 誠信經營
	投資人關係	永續經營	投資人關係
	環境保護	【特輯】綠色金融	該章全節
	客戶滿意度提升	客戶至上	該章全節
	公平待遇	員工為本	人力架構 薪酬福利 員工關係
	職場安全	員工為本	職業安全衛生
	薪酬福利	員工為本	薪酬福利
隱私權保護與資訊安全	客戶至上	權益把關	
中	社會關懷	社會參與	該章全節
	員工教育訓練	員工為本	教育訓練
	員工健康促進	員工為本	薪酬福利
	員工退休制度	員工為本	薪酬福利
低	尊重人權	員工為本	員工關係 人力架構
	提供相關法規制定建議	2010年為造福弱勢，國泰人壽慈善基金會建言內政部修正抵觸該制度本旨之處，加以歷經各界專家學者建言下，同年立法院通過「社會救助法」修正案。 此外，國泰金控亦積極參與銀行公會之金控委員會及其各項委員會運作，透過各委員會凝聚力量，提出適當建議。	
	促進產業發展	【特輯】綠色金融	綠色商品與服務
	優惠貸款方案推行	客戶至上	客戶服務 權益把關
	獎項參與	大樹的告白 關於我們	公司概況
	公益捐獻	社會參與	該章全節



特輯-綠色金融

綠色未來

綠色商品與服務

綠色管理

綠色採購

近幾年來氣候變遷現象備受關注，全世界萌發「綠色議題」，「環保、低碳」也逐漸成為世界先進企業綠色創新的主要利器，而身為台灣民營金控集團，國泰金控自覺更應以企業公民的角色，改善內部的管理機制、提升對外的服務及商品，讓國泰與身處的社會一同邁向永續未來。

2011年，國泰金控對外率先開發綠色貸款方案，針對集團內部，亦持續推動多樣化節能減碳作為、致力於打造綠色職場，期能運用金融業核心職能，以實際行動來協助環保產業，並讓員工歡喜於工作，樂於環保作為，共同為愛護地球打拼。

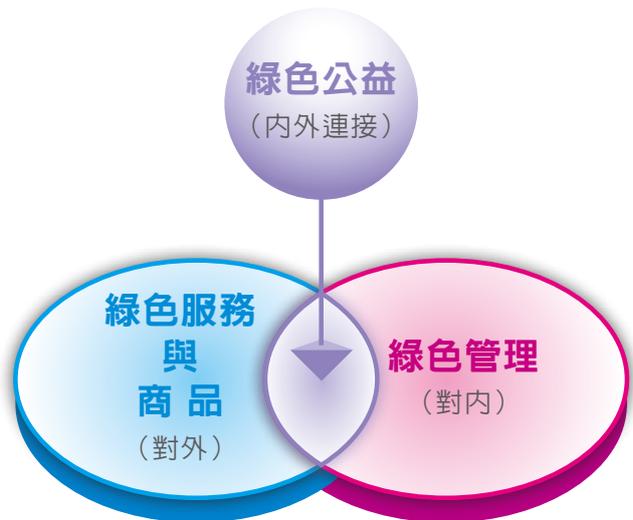


「以前大家總認為，環保和經濟是對抗的議題，但不應該是這樣，我們要做到讓環保和經濟雙贏！」

國泰金控總經理

李長安

成為華人地區最佳環保金融機構，是國泰金控在永續道路上的目標，因此我們推廣綠色金融永續經營的理念，並持續研發綠色產品、投資環保節能相關企業，以金融服務業實際作為，達到與自然環境永續共生的願景，善盡企業公民責任。



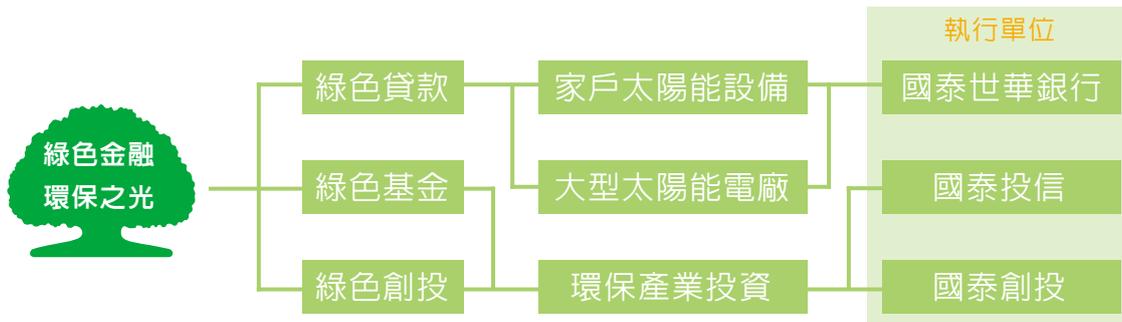
國泰金控綠色金融2011年重點績效

綠色商品與服務	綠色管理	綠色公益
<p>綠色商品</p> <ul style="list-style-type: none"> > 綠色貸款產品 (領先同業推出太陽光電發電設備融資專案) > 發行環保基金 <p>綠色投資</p> <ul style="list-style-type: none"> > 投資國內、外研發環保設備的相關企業，推動永續發展 <p>綠色服務</p> <ul style="list-style-type: none"> > 推動行動辦公室、設計e化作業節省能源消耗 > 落實電子單據，與消費者一同節省資源 > 股票無實體化專案 	<p>綠色職場</p> <ul style="list-style-type: none"> > 制定環境管理政策及相關節能減碳要點 > 申請ISO14001環境管理系統認證 > 電梯節能分層控管、空調設定節能控管等多項行動方案 > 集團刊物採用環保大豆油墨印製 > 落實綠色採購，執行供應鏈管理 <p>綠建築</p> <ul style="list-style-type: none"> > 新建工程或更換電力空調設備採用綠建材與節能設備 > 國泰置地廣場新建工程榮獲銀級候選綠建築證書 	<ul style="list-style-type: none"> > 2011年「一村一林徑社區故事樹」種植計劃 > 贊助環保公益活動
請見本章節13-17頁	請見本章節18-20頁	請見「社會參與」章節

綠色商品

國泰金控2011年領先同業推出太陽能綠色貸款專案、發行規模高達6.6億的環保趨勢基金、此外更以實際行動投資研發節能環保產品的相關企業，投資金額達2.2億元。

綠色商品執行單位對應圖



綠色貸款產品：太陽光電發電設備融資專案
能源議題為台灣邁向永續不可忽視的重點議題，也為低碳經濟的基石，國泰世華銀行為響應政府推動再生能源及「陽光屋頂百萬座」政策，構思如何從自身金融業角色出發、發揮核心職能並結合廣大客戶資源，將「支持環保」變成是一門利人利己的好生意。

台灣西部平原地區因開發較早而人口密集，水電需求甚殷，而台灣西部地區擁有台灣最大的嘉南平原，還有中部的彰化平原，南部的屏東平原等，因地勢平坦日光直射而擁有得天獨厚的日照資源，倘若能有效利用屋頂型構造的太陽光電系統，在夏日創造大量乾淨電能，又可隔絕日光直射、降低室內溫度、減少冷氣使用，並將多餘的電能出售予台灣電力公司，則同時可兼具創能、節能效果，準此，國泰世華銀行率先於台灣金融業獨家提供低利率融資專案，鼓勵民衆將環保理念化為具體行動，解決民衆及企業有意裝設太陽光電設備卻欠缺資金的問題，共創民衆、政府、光電業者、銀行及綠能低碳的五贏格局。



國泰世華銀行提供優惠貸款，協助創建全台最大陽光社區



國泰世華銀行率先響應政策提供太陽光電設備優貸方案

國泰世華銀行太陽光電發電設備融資專案執行表

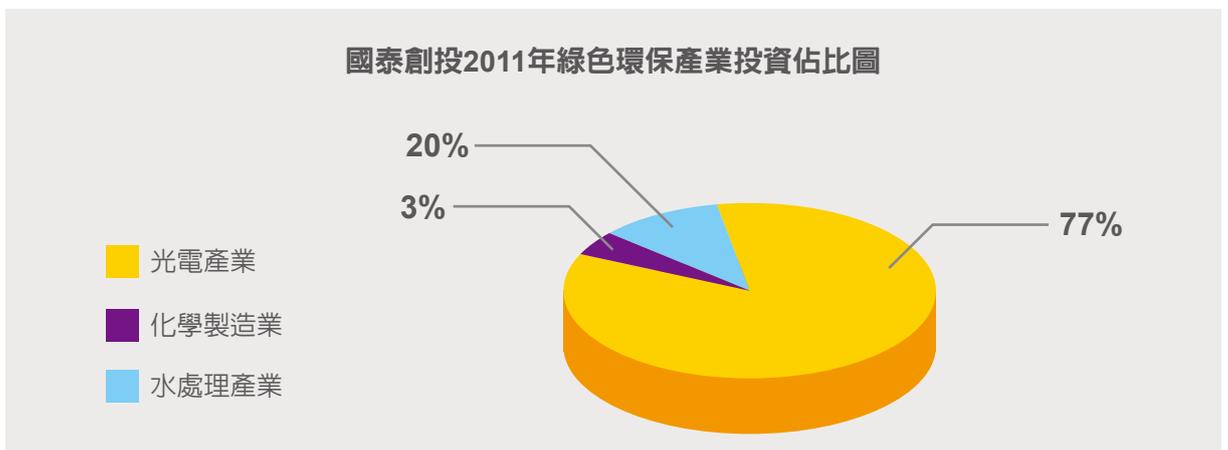
	小太陽專案	大型太陽能電廠系統融資
融資對象	一般家戶	光電業者
執行日期	2011年起~迄今	2010年起~迄今
合作單位	<ul style="list-style-type: none"> > 台南市政府：陽光電城專案。 > 高雄市政府：日光屋頂專案。 	專案執行至今有20多家國內民間太陽光電業者與國泰世華銀行洽談合作，共同將住宅小型太陽能系統、企業大型系統推廣到全國，取代煤礦、石化、核能等重汙染能源系統。
推動成效	台南陽光社區截至2011/12已有17戶民宅設置太陽光電系統，裝置容量已達134瓩，為現階段全台灣最大規模的陽光社區，每年可發16.7萬度電、減少102公噸CO ₂ 排放(註2)，其中由國泰世華銀行提供貸款之家戶數約達20%。	至2011/12止，洽談融資合作的光電業者中，已成功核貸之案場量如下： <ol style="list-style-type: none"> 1、設置廠址達191處。 2、總裝置容量18,130瓩。 3、相對於礦物發電，減少環境CO₂排放量達1.5萬公噸(註1及註2)，等同種植99.8萬棵20年生大樹(註3)。
註1：工業技術研究院——台灣地區平均每一瓩年發電量1,000-1,500度。因案場多位於中南部地區，以一瓩平均年發電量1,350度進行計算。 註2：經濟部能源局——節省1度電相當於減少溫室氣體CO ₂ 0.612公斤的排放。 註3：行政院農業委員會林業試驗所，台灣林業科學第十七卷第三期(2002年)，全民造林運動CO ₂ 吸存潛力之經濟效益評估，林俊成、鄭美如、劉淑芬、李國忠——一棵20年生的樹，一年可吸收11-18公斤的CO ₂ ，取平均值一年約15公斤進行計算。		

發行國泰環保趨勢基金

國泰環保趨勢基金於2008年3月成立，選擇替代能源、水處理與汙染控制、廢棄物處理科技與資源管理，以及農產品相關產業，提供產業研發資金，推廣基金同時加強客戶環境保護意識。目前基金規模已達6.6億。

投資綠色環保產業

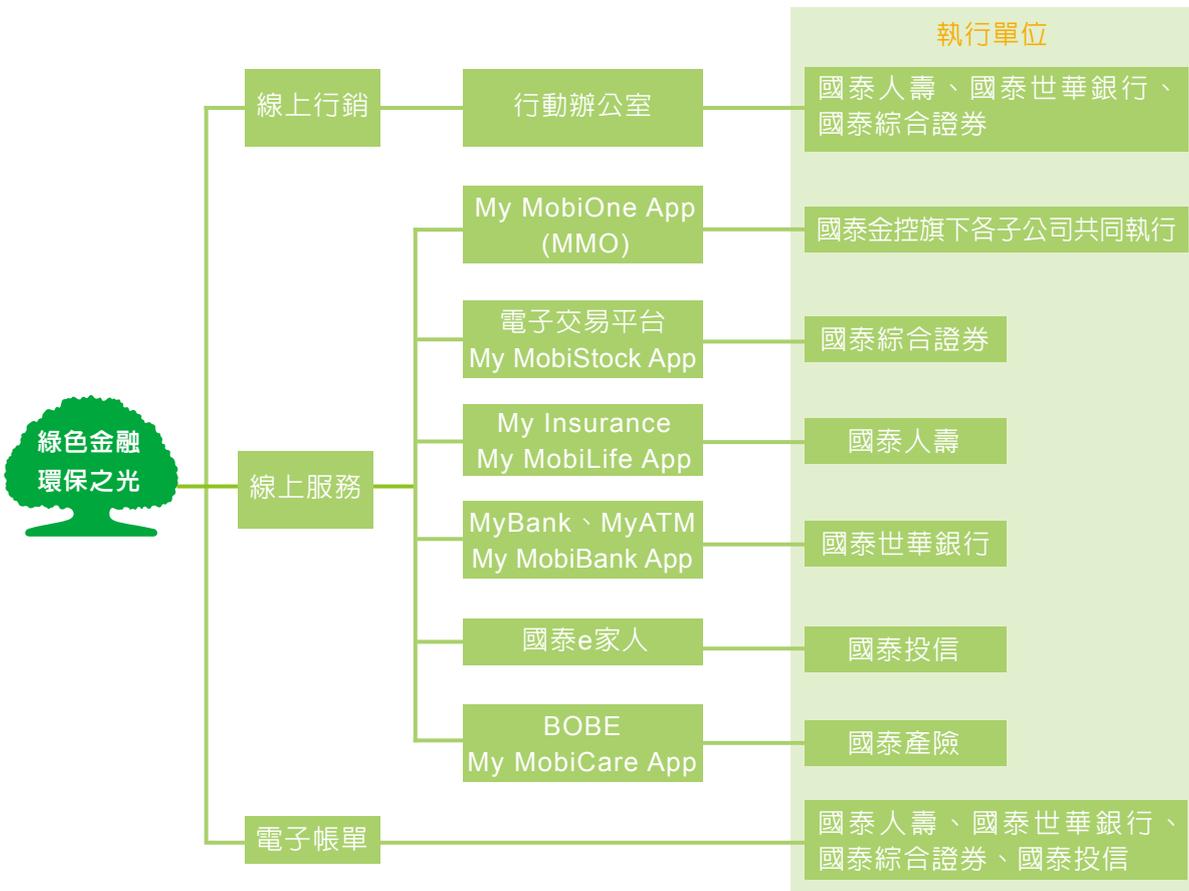
利用銀行資金鼓勵綠色產業的創業投資，也是我們實行企業社會責任之重點方向。檢視2011年國泰創投投資部位中可歸屬為綠色環保產業的部分，截至2011年12月31日止金額約達2.2億元，各產業金額佔比如下圖所示。



綠色服務

國泰金控不僅推出綠色產品，也希望將「無紙化、簡單化、生活化」的概念加以拓展，我們檢視並整合從行銷到售後服務的每個環節，讓愛地球、減少碳排放能夠輕易的融入客戶的日常生活當中。因此，我們大力推動各項電子單據及強化網路服務功能，致力打造行動辦公室，利用線上行銷系統，為我們的客戶及同仁提供即時的產品資訊，同時設置客戶線上服務平台，以網路服務的形式，節省客戶來往實體服務據點所需花費的資源，對於國泰金控的股東，我們也以股票無紙化的方式，讓全體股東都能親身參與這場綠色盛會，落實「綠色金融、環保之光」的目標。

綠色服務執行單位對應圖



推動電子單據

國泰金控旗下人壽、銀行、證券、投信等，皆提供電子對帳單的服務功能以減少紙本對帳單的印製與寄送，其中以業務量最大的銀行與人壽為例，達成效益如下所述：

- 1、國泰人壽推動電子單據包含續期保險費繳費通知、續期保險費收據、投資型商品對帳單等，且透過《今日國泰》客戶季刊(發行量每季約210萬本)，以及與天下雜誌、商業周刊合作，提供免費電子雜誌，藉此提升電子單據使用比率。累計至2011年底止，電子單據申請人數近48萬人，若以每人每年可節省100公克的A4紙計算(約20張A4紙)，一年即可節省約

19,200包A4紙，堆疊起來約可達台北101大樓的1.8倍高，另可減少紙本單據運送所需排放約31公噸的CO₂及可觀的廢棄物處理成本。2012年保戶申辦電子單據目標為75萬人。

註：按環境品質文教基金會依據聯合國「跨政府氣候變遷小組」（IPCC）所建議的方法估算，每運送一件實體帳單約產生 6.32 公克的CO₂。

2、國泰世華銀行則自2009年起整合各項業務單據，建置全方位電子對帳單服務系統，並透過相關媒體及活動抽獎，提升客戶申辦電子對帳單意願，節省紙張消耗。客戶申請電子帳單比例由2010年7%增加至2011年11%，預計2012年將達到15%。



打造行動線上服務，減少紙張消耗

無紙化交易服務平台

我們從人壽、銀行、投信一直到證券及產險，都設置相對應的客戶線上服務系統，讓客戶不再需要臨櫃填寫紙本表單，即可輕鬆透過網路進行交易服務，充分發揮電子化的優勢，有效節省人力、物力與時間。以國泰人壽為例，截至2011年底，以一般臨櫃辦理需填寫2頁申請表格、並以E-mail即時通知取代書面通知為基礎，近三年共節省133萬張A4紙。在綠色消費時代，國泰人壽致力提供永續概念的綠色服務。

My MobiOne(MMO) App

國泰金控瞭解對綠能環境的責任不應當只局限在金融商品的交易，所以，國泰金控整合集團資源，領先同業於2011年8月推出MMO平台，將綠色金融的服務觸角拓展至食、衣、住、行、育、樂等各種生活優惠。MMO



國泰金控MMO整合性金融平台，客戶用iPad或手機即可操作多項服務

平台可以讓客戶查詢信用卡紅利及兌換商品的「點數專區」、守護健康的「健康錦囊」，甚至能透過APP在醫院掛號，並查詢看診進度。MMO「理財專區」更是完整整合客戶個人資產狀況，提供客製化介面，並即時更新保險、銀行存款、貸款、信用卡、證券及基金等資產訊息。

「行動辦公室」App行銷系統

國泰人壽於2011年4月推出創新的科技應用-「行動辦公室」App行銷系統，利用平板電腦的便利性，讓行銷同仁可透過LBS (Location Based Service)定位及導航功能，有效率安排客戶拜訪行程，並可隨時檢視拜訪客戶的資料，運用「保單校正」與「商品建議書」分析保單缺口進行保障規劃。在拜訪客戶時，亦可即時秀出商品DM和條款，讓客戶輕鬆了解相關資訊，無須再像以往列印出許多文件。這項措施除了減少紙張資源消耗外，也讓國泰人壽連三屆獲得「台灣保險卓越獎-電子商務」獎項肯定，亦獲《數位時代》評選為2011數位服務標竿企業第1名。

股票無紙化

國泰金控於2011年完成有價證券全面無實體化專案，減少繁瑣的作業程序、減輕人力作業、降低發行及管理成本，以實際行動落實「節能減碳」政策，減少紙張印刷量與郵寄費用，降低碳排放量，年節省金額約121萬元。



因金控業營運特性，本公司所有、租賃或管理之土地與地理環境又大多以市中心為主，非屬於生物棲息地或保護區，且本公司水源來自台灣自來水公司，未使用地下水源或其他方式水源，汙水排放至汙水下水道流向河川，符合當地主管機關規範，因此本身營運所產生的環境衝擊並不顯著，2011年本公司無任何違反環境法規而遭受金錢或非金錢罰款制裁事項，然為進一步強化環境意識並減低資源消耗，子公司國泰人壽於2011年8月再次領先同業，向國際驗證公司-台灣檢驗科技股份有限公司(SGS)申請ISO14001驗證，於2012年3月14日取得認證。

綠色職場

我們持續推動各項節能減碳政策，將綠色環保的理念與執行面加以整合，透過知識分享平台，將創新做法及理念擴及集團各公司；國泰金控亦將節能減碳行動準則正式列入公司管理規章，並透過宣傳海報張貼，將理念傳遞至員工日常生活作息中。

洗手間設置感應式水龍頭，張貼節約用水提醒標語



洗手間張貼節約用紙 / 隨手關燈提醒標語



節能減碳，大家一起來！

1. 上下三層樓以內不搭電梯，健身又節能。
2. 養成「隨手關燈」、「下班關電腦」習慣。
3. 採光良好之區域勿開燈，加班開燈以工作區為主。
4. 養成節水習慣，開關水龍頭要控制流量。
5. 隨身攜帶手帕，減少擦手紙用量。
6. 減少非必要的列印，影印採雙面影印，減少用紙量。
7. 各單位節能專人負責關閉不必要之電源。

辦公職場張貼宣傳海報及標語，鼓勵同仁節能減碳、愛護地球、珍惜資源

另國泰人壽總公司大樓於1987年啓用迄今，地下室機房設置海龍滅火器迄今仍維持共1,100公斤，無排放或外洩，此為既設的消防設備，設備皆定期進行維護，設備狀態正常且已向行政院環境保護署及內政部消防署申報列管備查；因國際公約未對既存消防設備禁用海龍藥劑，未來倘若藥劑用罄，則優先改設置為非海龍藥劑之環保氣體滅火消防設備。國泰世華銀行總行大樓機房滅火設備為HFC-23滅火系統、N2滅火系統及FM-200滅火系統，該氣體不影響臭氧層。

國泰人壽總公司大樓與國泰世華銀行總行年度水、電總量一覽表

大樓名稱	項目	2010年	2011年	增減百分比
國泰人壽總公司	總用水量(度)	55,772	54,657	-2%
	每人平均用水量(度)	26.41	23.02	-13%
	總用電量(度)	11,833,600 (42,601GJ)	11,810,800 (42,519GJ)	-0.2%
	碳排放量(二氧化碳當量公噸)	7242.16	7228.21	
	每人平均用電量(度)	5,603.03	4,975.06	-11%
國泰世華銀行總行	總用水量(度)	16,597	17,117	3%
	每人平均用水量(度)	37	35	-5%
	總用電量(度)	2,851,783 (10,266GJ)	2,939,781 (10,583GJ)	3%
	碳排放量(二氧化碳當量公噸)	1745.29	1799.15	
	每人平均用電量(度)	5,979	5,632	-6%

註1：國泰人壽總公司大樓包含國泰人壽、國泰金控、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信等公司。

註2：國泰金控直接能源以公務車汽油、大樓緊急發電機柴油為主，2011年度尚未進行計算，將於未來逐步規劃統計；另因金融業產業特性，溫室氣體排放以間接能源消耗－用電為大宗，目前經統計2011年人壽及銀行總部用電產生之溫室氣體排放總量為9027.36二氧化碳當量公噸，預計未來將逐步就其他營運據點之排放量納入盤查統計；其他間接溫室氣體排放則包括如員工通勤，商務旅行等運輸造成之排放，歸屬於自願揭露項目，未來將視內部狀況評估統計可行性。



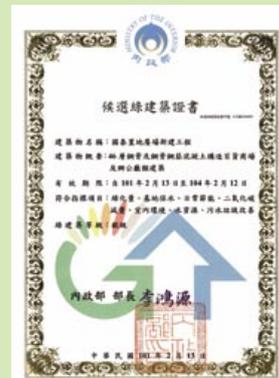
打造環境共生之綠建築

國泰金控將親近土地之理念融入新建建物的規劃中，致力於打造省能源、省資源、低汙染之綠色建築，希望建立「舒適」、「自然調和健康」、「環保」的居住環境。

國泰人壽建構中之國泰置地廣場工程，開發規模為地下五層樓，地上46層樓之商辦大樓，全棟大樓已經取得內政部「銀級候選綠建築證書」，符合綠建築包括綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳(CO₂)減量、室內環境、水資源、汙水垃圾改善等七項指標，預定完工時間為2015年8月。



國泰置地廣場外觀3D圖



國泰置地廣場新建工程榮獲銀級候選綠建築證書

綠色採購

本公司在物品或設備採購上，逐步強化環保節能產品所佔比例，採購金額也由2010年的6,274萬元，成長至2011年的1.37億元，成長超過兩倍，並且連續兩年(2010年、2011年)獲得台北市政府與環保署「綠色採購績優企業」表揚。

透過綠色採購，同時對於節能減碳作為有顯著效果，如下說明：

- 1、國泰人壽大樓新建工程採用綠建材與節能設備(含大型工程案件)，合計每年可節省747,591度電，若以每度電產生0.612公斤CO₂(可參考P.14註2)、每棵20年生成之大樹每年吸收約15公斤CO₂換算(計算基礎同P.14註3)，減碳量相當於種植3萬棵大樹產生的效益。
- 2、2011年度台北國際大樓職場燈具改裝T5燈管，節能效率提升30%，經汰舊更新燈具計1,343盞，每年估計可節省約54,150度電。
- 3、陸續更新台北國際大樓計49樓層氣冷式空調機，節能效率提升40%，每年可節省約341,767度電。



2011年綠色採購績優企業表揚大會，國泰金控連續兩年獲得該獎肯定



大樹的告白 關於我們

公司概況

財務績效

股東權益

國泰金控成立於2001年12月31日，總部設在台北市大安區仁愛路四段296號，額定資本總額為1,200億元，擁有員工人數約4萬人，分別服務於國泰金控旗下包括國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信及國泰創投在內的各子公司，以優異的專業知識、誠信的服務態度，透過綿密的服務通路，滿足客戶不同生涯階段的理財需求，成為客戶心目中最值得信賴與託付的金融集團。

國泰金控設立之初，以整合行銷資源共享等相互支援模式，首創金控雙引擎獲利的發展模式，透過「保險+銀行」兩大核心事業，成功打造出「一站購足」的金融商品服務平台，在金融市場的經營屢創佳績。但是，我們沒有因此而自滿，反而不斷的提升內部專業能力，調整組織架構以因應外部競爭需求，在面對國際金融市場變化、日漸開放的兩岸政策、國人投資理財需求提高及人口結構改變的趨勢，國泰金控適時調整雙引擎策略，除銀行、保險外，再增加資產管理平台，2011年6月24日本集團再添生力軍，將國泰投信納入金控全資子公司，搭配日益茁壯的「資產管理事業」，為雙引擎的平台注入另一股新動能，全面的架構出立體的金融服務網絡。

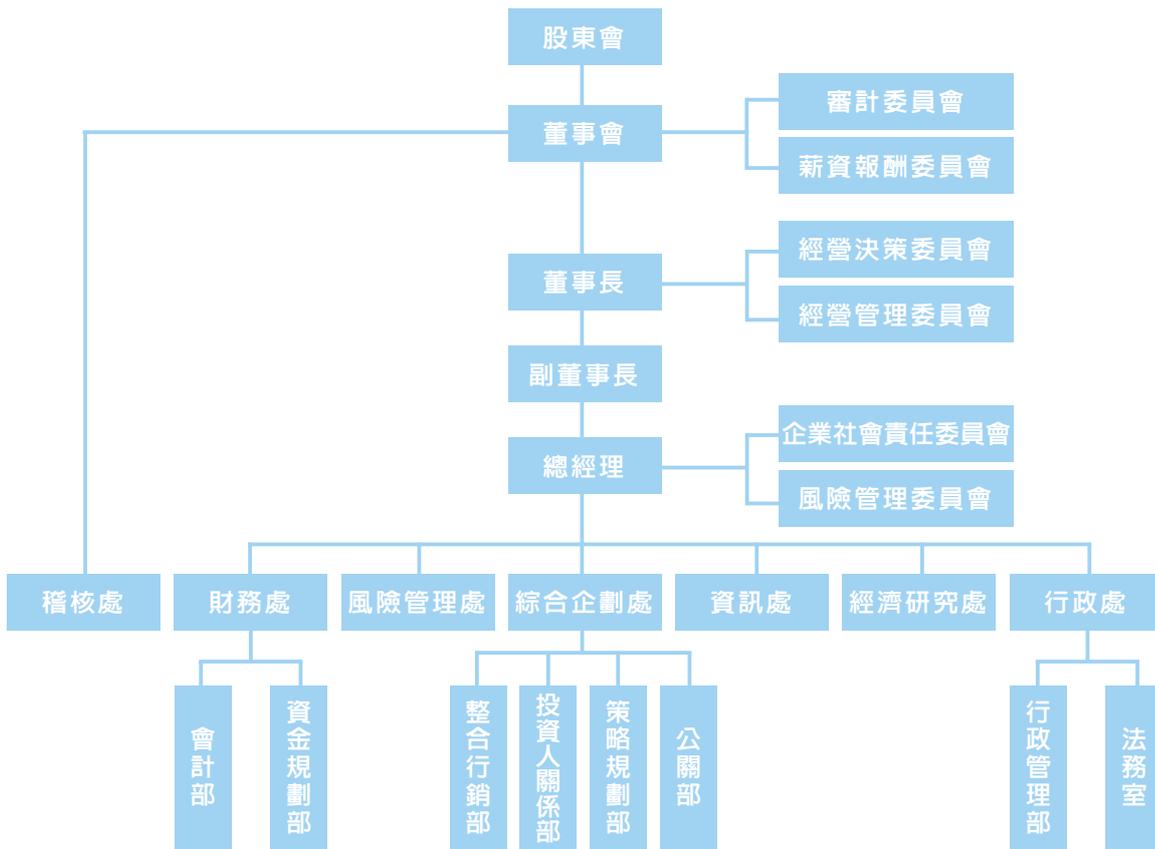
如今國泰金控旗下的國泰人壽為台灣地區壽險業第一品牌，在總資產、總保費收入、服務據點數等指標均穩居市場第一，具有龐大的客戶基礎與豐富的業務團隊管理經驗，而銀行子公司的表現也不遑多讓，國泰世華銀行無論在企金、消金的業務都有亮麗的表現，信用卡流通卡數及消費金額躋身國內前三大信用卡發卡行，國泰產險的各項指標均名列前茅，已成為台灣地區第二大產險公司，國泰綜合證券於短短的幾年內，已經發展為全方位之綜合券商，國泰投信更是全台總管理資產規模最大的投信公司。

2011年國泰金控在華人地區的表現尤其亮眼，國泰世華銀行不但領先於大陸地區開設上海分行，上海分行更成為2011年大陸地區台資銀行營運與獲利第一的雙冠王，而由國泰人壽與國泰產險共同投資設立的大陸國泰產險公司，更順利的開展出第6家分公司，國泰投信與大陸國開證券合資成立基金管理公司，更參股美國Conning資產管理公司並與Conning各出資50%在香港成立國泰康利資產管理有限公司，拓展資產管理市場，當然兩岸政策的開放雖然潛伏著無限商機，但是也代表另一種文化與社會的衝擊，未來在大陸地區的經營，本集團也將秉持著深耕茁壯、永續負責的態度，持續朝著「成為華人地區最佳金融機構」的目標穩步邁進。

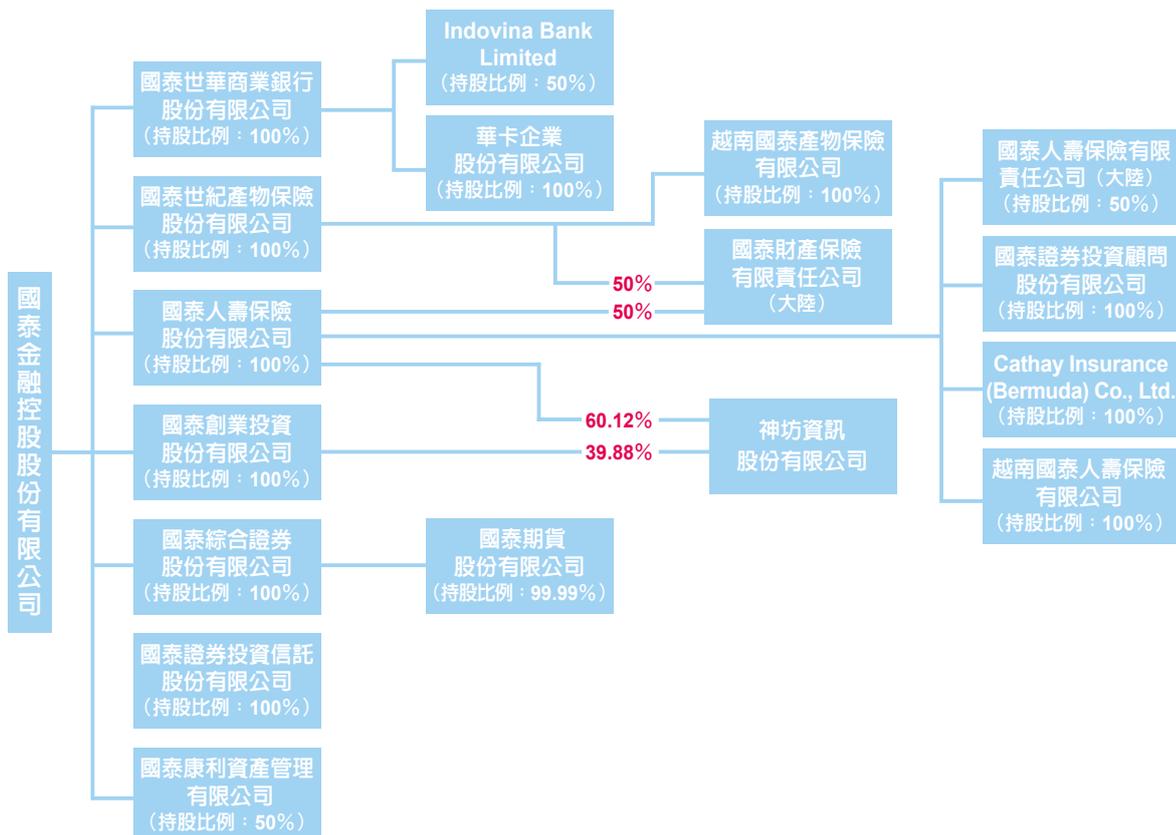


國泰金控透過全台灣790處的營業網點，服務近1,100餘萬客戶

國泰金控組織系統圖



國泰金控與子公司之組織關係圖



董事

姓名	主要學歷	主要經歷
蔡宏圖	美國南美以美大學法律博士	國泰金控董事長、國泰人壽董事長
蔡政達	中國文化大學	國泰人壽董事
蔡鎮球	日本慶應大學碩士	國泰產險董事長
汪國華	淡江大學	國泰金控副董事長、國泰世華銀行董事長
黃調貴(註)	清華大學碩士	國泰人壽副董事長
陳祖培	政治大學	國泰世華銀行副董事長
李長庚	美國賓州大學碩士	國泰金控總經理、國泰世華銀行總經理
熊明河	美國愛荷華大學碩士	國泰人壽總經理
張發得	中興大學	大陸國泰產險董事長
許榮賢(註)	政治大學碩士	國泰產險總經理
孫至德	美國哈佛大學碩士	國泰金控副總經理、國泰康利資產管理董事長

註：萬達投資(股)公司2011年6月30日改派黃調貴董事接替許榮賢董事。

獨立董事

姓名	主要學歷	主要經歷
洪敏弘	美國密西根州立大學電機工程博士	台灣松下電器董事長
黃清苑	日本大學商學研究所博士課程畢業	鴻海精密工業監察人
郭明鑑	M.B.A., Baruch College, City University of New York	黑石集團(香港)有限公司副主席

主要經理人相關資料

職稱	姓名	主要學歷
總經理	李長庚	美國賓州大學碩士
副總經理	蔡宗翰	美國喬治城大學法律博士
總稽核	陳金漢	輔仁大學
財務長	陳晏如	政治大學碩士
處長	孫至德	美國哈佛大學碩士
副總經理	李偉正	台灣大學碩士
處長	莊順裕	美國麻省理工學院碩士
處長	何西霖	清華大學
處長	翁德雁	美國麻省理工學院碩士

榮耀國泰、與您分享－國泰金控暨子公司2011年獲獎紀錄

- 國泰金控蟬連2年獲頒「綠色採購績優企業」大獎。
- 國泰金控與國泰產險連續4年榮登「理想品牌第一名」。國泰人壽連續十三年獲頒「理想品牌第一名」。
- 《今周刊》「兩岸三地一千大企業」調查，國泰金控排名73名。
- 國泰人壽勇奪保險業最大盛事「台灣保險卓越獎」之「保戶服務」、「人才培訓」、「商品創新」、「電子商務」、「風險管理」及「公益關懷」六項大獎。



- 國泰人壽獲經濟部國貿局頒發「台灣百大品牌」獎，保險業唯一獲獎企業。
- 國泰人壽獲「Yahoo!奇摩第二屆情感品牌大獎」保險類第1名。
- 《30雜誌》「消費行為大調查」國泰人壽獲「渴望品牌」、「實際購買」品牌雙料冠軍。
- 《財星（Fortune）》2011全球500大企業，國泰人壽排名全球第258強，為台灣金控同業唯一入列企業。
- 國泰人壽囊括2011年「保險信望愛獎」10項大獎及5項優選。

- 《天下雜誌》公布2010年「1,000大企業調查」結果，金融業由國泰人壽蟬聯營收第1位。
- 國泰人壽獲《數位時代》雜誌「數位服務力大調查」人壽保險產業第1名殊榮。
- 《今周刊》第四屆「商務人士理想品牌評鑑」調查，國泰人壽排名壽險業第2名，國泰世華銀行為商務人士最愛網路銀行品牌第3名。



- 《今周刊》第五屆財富管理銀行評鑑，國泰世華銀行榮獲「卓越成長獎」、「財富御守獎」第3名。
- 《財訊》第二屆「高收入人士最愛奢華品牌年度大調查」，國泰人壽獲保險業第3名、國泰世華銀行獲銀行業第2名。
- 《天下雜誌》「2011標竿企業聲望調查」，國泰金控榮獲金控業排名第4、國泰世華銀行榮獲銀行業第4名。

- 《天下雜誌》「2011金牌服務大賞」調查，國泰世華銀行榮獲金融銀行類第4名、國泰人壽榮獲人壽保險類第3名。
- 《遠見》2011服務業大調查，國泰世華銀行榮獲「金融銀行業」第4名。
- 國泰人壽、國泰世華銀行分別獲得《讀者文摘》「信譽品牌」調查之金融類保險公司、銀行業之金獎肯定。
- 國泰世華銀行上海分行劉俊豪行長榮獲《經理人月刊》「2011年度MVP經理人」殊榮。



最近一次之信用評等結果

信用評等公司		國泰金控	國泰人壽	國泰產險	國泰世華銀行	國泰綜合證券
中華信評	評等日期	2011.08.23	2011.08.23	2011.08.23	2011.12.08	2011.08.23
	評等結果	twAA	twAA+	twAA+	twAA+	twA+
	評等展望	穩定	穩定	穩定	穩定	穩定
Moody's	評等日期	2011.10.04	2011.10.04	2011.10.04	2011.10.04	無
	評等結果	Baa2	Baa1	A2	A2	
	評等展望	穩定	穩定	負面	穩定	
Standard & Poor's	評等日期	2011.08.23	2011.08.23	2011.08.23	2011.08.23	無
	評等結果	BBB+	A-	A-	A-	
	評等展望	穩定	穩定	穩定	穩定	



國泰金控屢獲國內外大獎肯定，我們有信心持續領先，朝華人地區最佳金融機構的目標邁進

財務績效

2011年國泰金控資本及股份狀況如下：

股份種類	股數(百萬股)	金額(百萬元)
普通股	10,357.5	103,575.1

2011年稅後盈餘112.84億元，每股盈餘(EPS)為1.1元，資產報酬率(ROA)及股東權益報酬率(ROE)分別為0.23%及5.13%。

項目 \ 年度	2009	2010	2011
資產總額(百萬元)	4,304,027.1	4,689,189.5	5,005,402.8
股東權益(百萬元)	215,480.8	222,506.9	217,711.6
稅後盈餘(百萬元)	10,821.2	4,282.9	11,284.5
稅後每股盈餘(元)	1.04	0.41	1.10
每股帳面價值(元)	22.28	21.91	21.02
股東權益報酬率	6.00%	1.96%	5.13%
資產報酬率	0.27%	0.10%	0.23%
股數(百萬股)	9,670.8	10,154.4	10,357.5

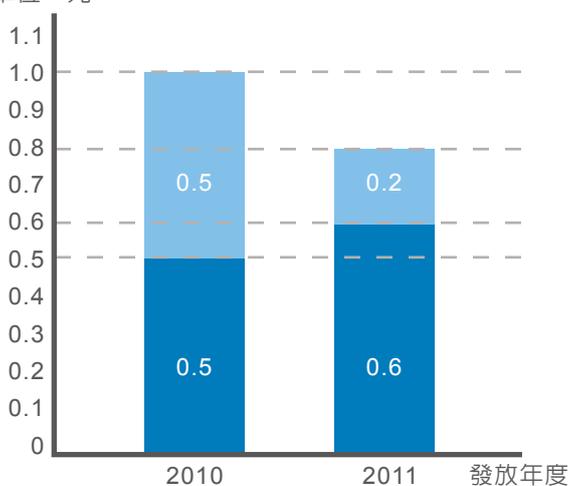
註1：相關資料統計至2011年12月31日止，以上為國泰金控及其子公司合併財務報表之數字。

註2：每股帳面價值下降，主係公司為強化資本結構，分別於2010及2011年辦理盈餘轉增資，增加公司股本，致最近年度每股帳面價值下降。

股東權益

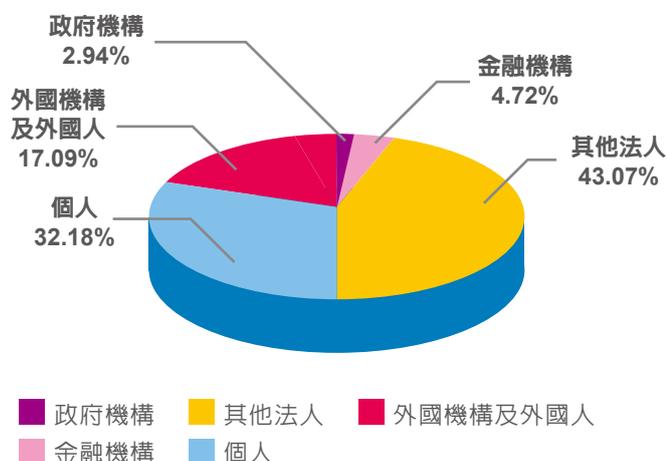
國泰金控2010-2011年股利分派情形

單位：元



■ 每股股票股利
■ 每股現金股利

國泰金控股東結構 (資料統計至2012年4月17日)



■ 政府機構 ■ 其他法人 ■ 外國機構及外國人
■ 金融機構 ■ 個人



永續經營

公司治理
投資人關係
誠信經營
風險管理
危機應變
稽核制度
法令遵循

「永續經營」是企業身為社會一份子的基本義務與責任，任何企業的經營與發展都大量仰賴來自社會與環境所提供的各項資源，企業應該珍惜並有效率地利用這些資源，並進一步將資源再生的利益回饋給社會，而公司治理正是企業永續經營的根基。

國泰金控深知健全監督功能及強化管理機能，是推動實踐公司治理的兩個重要輪軸，因此，本公司早於2007年6月15日即設置獨立董事及審計委員會，成為國內第一家依證券交易法設置審計委員會之金控公司，並在同日就董事及重要職員於任期內執行職務依法應負之賠償責任，投保「董事及重要職員責任保險」，進一步落實有效之公司治理、均衡董事及重要職員權利義務，降低董事、重要職員及公司承擔之風險。

為因應本公司及旗下各子公司所屬各業別有關公司治理實務守則之修正，並強化公司治理，本公司於2010年設置「公司治理專案小組」，統籌規劃分階段因應作業，時時依據內外環境之變遷，及考量本公司及子公司整體之營運活動，自我檢討各項公司治理措施，在2011年，本公司與各子公司針對公司章程及重要管理規範進行相關修訂，包括本公司「董事會議事規範」、「獨立董事職責範疇準則」、「審計委員會組織規程」，每一次的修訂都是為了更完善公司治理所作的努力。

本公司具有「台北市銀行商業同業公會」、「臺灣理財顧問認證協會」及「中華財經策略協會」等多項外部機構的會員資格，藉由與同業間之相互交流，及參與各項外部專業機構的互動機制，取得強化公司治理各個面向的資訊與經驗。

董事會

國泰金控董事會由十三位在財金、商務及管理領域具有豐富經驗與專業之董事所組成。其中設置三位獨立董事分別為前建華金控董事長、現任台灣松下電器董事長洪敏弘先生、鴻海精密工業監察人黃清苑先生，以及前J.P. Morgan台灣區及香港區總裁郭明鑑先生。

審計委員會

國泰金控審計委員會由全體獨立董事組成，旨在協助董事會提高公司治理績效，其主要審議事項包括：訂定公司內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。審計委員會每季召開定期會議，於其職權範圍內，得要求相關部門經理人員、內部稽核人員、會計師、法律顧問或其他人員列席並提供相關必要資訊。本公司審計委員會由洪敏弘獨立董事擔任召集人。

薪資報酬委員會

國泰金控為創造股東長期價值，訂有「國泰金融控股股份有限公司經理人薪酬給付準則」及「國泰金融控股股份有限公司董事薪酬給付準則」，並定期檢視其機制以達到吸引、激勵與留置優秀人才之目的。同時，為持續健全公司治理制度、強化董事會之專業機能並與國際接軌，本公司自2011年4月29日起正式設置薪資報酬委員會，該會目前由全體獨立董事組成，每年至少召開二次委員會，且於委員會的職權範圍內，得決議委任律師、會計師或其他專家，為必要之查核或提供諮詢，2011年設立迄今，該會已就本公司董事績效考評準則、經理人績效考評準則、董事酬金給付準則及經理人報酬支給準則等制度之訂定及修正提供專業意見並作成多項重要決議，期有效建立本公司董事及經理人薪酬及績效考核制度，進而提升公司營運績效。

投資人關係

國泰金控長期以來秉持著「誠信、主動、公開、透明」原則，重視股東權益與公司治理之精神，致力經營投資人關係，並從管理階層的重視到基層人員的確實執行緊密配合，為使機構投資人及分析師了解公司經營現況，本公司設置有「投資人關係部」，隨時處理投資人相關問題，以確保投資人對公司財務業務資訊享有充分詢問及瞭解之權利，並即時彙整與反饋投資人意見予管理階層，以利集團作策略決策時之參考。

本公司於公司網頁設有「投資人專區」及「公司治理專區」，即時充分地揭露財務與業務的相關資訊，進一步提升資訊透明度，本公司並定期舉辦法人說明會，向外界說明本公司各項重大投資與經營策略，更主動參加由外資券商在海內、外舉辦的投資人說明會，持續有效率地向各分析師與投資人說明公司發展現況，以協助投資人更瞭解公司永續經營的理念；透過建立雙向的溝通管道，創造雙贏的結果，進一步提升對投資人更高品質的服務，近年來本公司於台灣證交所與櫃買中心主辦之「上市櫃公司資訊揭露評鑑系統」之評鑑結果均列為A級，足以說明本公司致力於貫徹資訊公開制度之成效。

這樣努力持續經營投資人關係的態度與原則，讓我們屢獲多項大獎肯定。2009年本公司榮獲IR magazine「台灣最佳年度報告與正式揭露」獎項、國泰金控發言人李偉正副總經理於2009年榮獲湯森路透「亞太區銀行界最佳投資人關係經理人」獎項。2010年國泰金控參加亞洲地區具權威性金融月刊《The Asset財資雜誌》評選，榮獲「2010年最佳投資人關係鈦金獎（Titanium Corporate Award for Investor Relations）」，這些榮耀紀錄也代表外界對本公司經營投資人關係成果的正面評價。



「誠信」是國泰金控經營的基石，五十年來「誠信、勤勉、謹慎」、「迅速、正確、負責」深植於集團的每位同仁、每個步驟及每個角落。國泰金控制定「國泰金控防火牆政策」，明文規定禁止內線交易，2011年無內線交易或收受賄賂等相關情事，另外「國泰金融控股股份有限公司誠信經營守則」及「國泰金融控股股份有限公司採購管理要點」，透過相關規範、檢舉途徑及懲戒辦法，禁止同仁直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，且禁止辦理請購及採購時收受相關利益等不誠信之行為，以求獲得或維持利益。

國泰人壽針對可能發生保費流用機率較高之高風險人員加強稽核和懲處，2011年無發生重大人員流用問題；國泰世華銀行亦針對財富管理部、信託部、財務部，監控其業務以確認無違法之事項；國泰世華銀行按信託業法、信託業應負之義務及相關行為規範及相應之財富管理業務規範等，每年均需定期對從業人員實施反貪汙相關法令宣導，國泰金控亦規劃於2012年度將相關法令納入法遵訓練。

目前為止，國泰金控及其各子公司規模皆未構成反托拉斯及獨佔的比例，然而，身為台灣金控業一員，本公司各項業務皆秉持尊重競爭對手的精神，絕不採用惡意或攻擊方式提升業務。

國泰金控及其子公司履行誠信經營之具體作為：

- 1、國泰人壽保險股份有限公司為確保保戶及相關利害關係人等權益，訂定「國泰人壽保險公司員工投保誠實保證保險辦法」，投保誠實保證之保險金額隨員工之職務及職級調整。
- 2、國泰世華商業銀行股份有限公司訂有公司章程，明定由董事會訂定修正內部控制制度、監督高階管理人員及各執行部門善盡風險管理職責、確保資本管理/配置已適當反映國泰世華銀行暴險情形等，並由監察人審查年度決算報告，調查審核銀行業務財產狀況、帳目簿冊，監察職員執行業務、檢舉查核違法失職等，皆為確保國泰世華銀行誠信經營之作為。國泰世華銀行積極落實誠信與穩健經營於日常營運活動，建立健全之控管機制，以創造永續發展之經營環境。自新巴塞爾資本協定頒布後，即依主管機關三大支柱（資本適足性、監理審查與市場紀律）與相關法令規範，進行全行各項風險管理專案，定期揭露風險管理資訊於官方網站及年報、並呈報董事會及風險管理委員會執行狀況。依據商品之績效與風險指標，篩選可供客戶投資之架上商品，並即時監控各市場與發行機構、國家之信用風險變化情形。各項產品企劃專案皆恪遵主管機關規範及行內相關規定，以落實誠信經營。
- 3、國泰世紀產物保險股份有限公司為確保保戶及相關利害關係人等權益，員工皆投保誠實保證保險。
- 4、國泰綜合證券股份有限公司本著誠信經營原則，由董事會盡善良管理人之注意義務，督促公司防止不誠信行為，並隨時檢討其實施成效及持續改進，確保誠信經營政策之落實，並嚴格要求董事、監察人、經理人、受僱人與實質控制者於執行業務時，不得直接或間接提供、承諾要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。

風險管理宗旨

為達風險與報酬最適化，國泰金控建立完善之風險管理制度，以確保風險暴露程度，於集團可接受之風險水準內，使各項業務之風險能有效管理，提高資本運用效能，達成營運目標並增進股東價值。

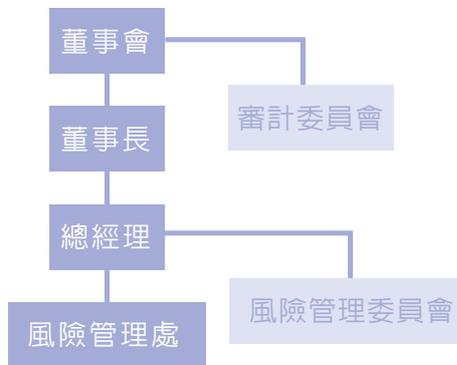
風險管理組織架構

國泰金控董事會負責監督及核定本公司風險管理政策與重要風險管理機制，並檢視金控及子公司重要風險管理資訊。

總經理轄下設立風險管理委員會，由風險管理處處長擔任主任委員並召集會議，由子公司風險管理及稽核主管擔任委員，負責各項風險管理業務之審議、監督與協調。

本公司設有獨立之風險管理處，負責制定金控風險管理制度及集團風險管理運作機制，協助並監督子公司風險管理機制之執行，並定期向風險管理委員會及董事會提報整體集團風險管理執行工作報告。

風險管理架構組織圖



風險管理運作機制

國泰金控風險管理政策及相關規範，明確訂定風險管理之職責與運作機制。相關人員均依循政策及準則規範，落實投資與授信之風險控管。

本公司主要風險來源可歸納為市場風險、信用風險、作業風險、流動性風險與資本適足等類別，風險管理處針對各類風險訂定管理準則。子公司依據本公司風險管理政策，並考量其法令及業務屬性，制定各項風險管理準則，並建立適當之風險管理機制，以有效辨識、衡量、監督及控管風險。



主要風險來源及管理原則

市場風險管理

建立審慎之投資決策流程，定期進行部位風險評估、敏感度分析、壓力測試等，以落實市場風險管理。

信用風險管理

建立嚴謹之授信政策及徵審規定，並訂定集中度控管機制，有效分散信用風險。

作業風險管理

依業務性質建立前、中、後臺各自獨立之作業流程及電腦系統，並透過內部控制、內部稽核、外部查核及法令遵循等機制，有效管理作業風險。

流動性風險管理

依法令規定提列流動準備或易變現資產，並兼顧流動性、安全性及收益性之原則下，有效管理資金部位，以降低流動性風險。金控及各子公司亦建立緊急事件資金應變機制，以因應重大、突發事件可能引發之流動性問題。

資本適足性管理

維持適當或高於法令規定之資本適足水準。

落實風險管理 制定三道防線機制

為落實風險管理之分層負責機制，國泰金控建立風險管理之「三道防線」，並由金控董事會負風險管理之最終責任。第一道防線是業務營運及管理單位，確保於執行業務時，符合風險規章，以有效控管營運風險；第二道防線是風險管理單位，負責風險管理制度之規劃，協助風險評估、建議與監督；第三道防線為稽核單位，負責查核各項規章與機制之遵循及執行狀況，確保風險控制機制之有效性。

執行完善策略 因應新興風險

國泰產險利用TRM巨災風險評估模型為評估工具，針對台灣最可能遭受海嘯侵襲的西南部地區承保件進行適度的集中度控管，以他國海嘯損失經驗預估可能風險，預先做好風險移轉與分散；國泰人壽為因應可能逐年增加的長壽風險，採取積極管理商品組合等措施，平均分配各種商品類型的占率，降低單一風險之暴險值，進而達到資本適足與資本配置最佳化之目標。

舉辦「風險管理研討會」 傳遞企業損害防阻觀念

國泰金控為善盡企業責任並提供客戶更完善的服務，子公司國泰產險特邀請NKSJ風險管理有限公司於2011年5月13日共同舉辦「日本地震應變與新世代企業經營風險管理研討會」，由日本著名的風管專家—NKSJ風險管理有限公司董事兼研究開發部部長山本雅司先生，介紹日本地震預警及緊急應變策略，針對流感病毒、地球暖化、生物多樣性等經營風險，就國際趨勢與日本企業現行具體作法進行解說。

除了透過積極做法協助大型企業客戶降低營運風險，國泰產險也針對中小型店舖客戶提供店舖安全檢點表，針對火災風險及營業責任風險列表由店家自行評估，發現潛在風險並及早預防。



國泰產險舉辦損害防阻研討會，以增進客戶防災應變能力

危機應變

重大事件處理

為規範金控及各子公司重大事件發生時之通報及應變程序，以降低重大事件對本公司及各子公司之影響，本公司制定「重大事件處理辦法」，明確規範重大事件通報及應變程序，以處理各種突發狀況，並通知各子公司參照辦理。

各公司如發生重大事件，除應及時採取應變措施外，發生事件之單位應迅速通報各直屬主管，子公司尚須通報本公司知悉。

發生之事件若情況特殊且需立即通知各單位注意防範者，須聯繫相關單位，防止事件之擴散。

緊急事件通報

為增進本公司與各子公司之風險管理，降低授信戶或投資標的發行公司發生重大或突發信用事件對本公司及各子公司之影響，本公司訂定「信用風險緊急事件通報辦法」，建立適當通報流程。

通報項目

區分為預警事件通報及重大事件通報。

通報流程

授信戶或投資標的發行公司發生預警事件或重大通報事件時，子公司相關部門應立即通報該公司風險管理部門及金控風險管理處。金控風險管理處應統計集團總暴險金額，並於必要時研商因應措施。

稽核制度

國泰金控依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定，設立隸屬董事會之內部稽核單位並建立總稽核制度，綜理稽核業務。稽核處之職掌包括協助建立內控制度、依據稽核計畫辦理查核、追蹤內外部查核意見改善情形、監理子公司稽核運作並對成效考核。

2011年度依法完成金控及6家子公司例行查核，出具13份查核報告，並定期(每季)辦理追蹤改善，另外亦完成對本公司行政處股務單位月、季、年查核作業，出具17份查核報告。

此外，內控及內稽制度分別於2011年4月份進行修訂，並經審計委員會及董事會核定，另本公司「100年度內部控制制度聲明書」已經董事長、總經理、總稽核及總機構法令遵循主管聯名出具，確認本公司於2011年度確實遵循相關法規，建立內控制度、實施風險管理，並由超然獨立之稽核部門執行查核，定期呈報董事會及審計委員會，該聲明書已公開揭露於股東會年報及公司網站。

「compliance」（「法令遵循」或「合規」）的最終目的，即為要求企業建立確實的法令風險管理制度，有效的讓企業避免因為沒有遵循法律、規則和準則可能遭受法律制裁、監管處罰、重大財務損失和聲譽損失的風險。本公司及各主要子公司均依據各業別的規定，於內部建立「法令遵循主管制度」，並指定隸屬於總經理的總公司管理單位—法務室，負責法令遵循主管制度的規劃、管理及執行，同時也指派高階主管一人擔任「總機構法令遵守主管」，綜理全公司的法令遵循事務，至少每半年向董事會及監察人報告，此外，公司內各單位都指派具有一定資格的人員擔任單位的法令遵循主管，負責執行該單位法令遵循事宜，2011年本公司持續加強宣導法令遵循之制度規劃，精進法令遵循系統功能，以提昇法令資訊傳遞及檢核之效率，確保公司各單位確實了解法令遵循制度並有效執行，除定期每半年舉行法令遵循新人在職教育訓練外，並依循各項重要法令變動，機動性地舉辦法令遵循教育，宣導法令變動及因應措施。





客戶至上

客戶服務

權益把關

服務滿意度

多元化客戶教育

國泰金控致力於提供客戶專業且真誠體貼的服務，為提升集團客戶服務品質，並於2012年正式成立跨公司之「服務品質委員會」，由國泰金控以及國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰綜合證券與國泰投信等5家子公司共同組成，以提升客戶滿意度為一致目標。

委員會宗旨

落實以客為尊之理念，塑造集團服務品質文化，統合各子公司服務品質、提升客戶滿意等相關活動，使「客戶服務」有一致方向性並發揮綜效影響。

組織職掌及運作

- 1.集團整體年度服務品質策略與目標之擬定。
- 2.客戶滿意管理政策、經營方向、計劃及目標之審議與執行追蹤檢討。
- 3.定期召開會議，統籌集團提升客戶服務品質推動事宜。

隨著金融產業多元化與全球化的發展，國泰金控結合保險、銀行、證券等各子公司提供全方位金融服務，架構功能完整的金融平台，藉由遍佈全台之營業據點與銷售人員，發展共同行銷(cross-selling)，提供客戶一站購足(one-stop shopping)的金融服務；此外，因金融保險商品為無形商品，各子公司除依規定於官方網站中揭露各商品、服務之定型化契約及對應之注意事項外，對於相關產品皆提供紙本建議或說明書，以供客戶選擇。

關懷社會 提供各式族群金融服務

國泰金控為全民提供金融保險保障服務，旗下國泰人壽為台灣首家推出「微型保險」之保險業者，並於2010年5月成立「微型保險推動團隊-幸福大使」，在各地推廣微型保險，以幫助經濟弱勢民衆，免於意外發生時生活遭受困頓危機；國泰世華銀行提供之信託業務，則針對低收入家庭、育幼院院童、殘障者、心智障礙者等等，提供生活財源保障。

此外，秉持「服務學子，守護校園」理念，國泰人壽至2011年已連續6年承保學生團體保險，服務全國高中職以下各級學校及大專院校超過400萬名學子。

而配合政府健全房市金融措施，國泰世華銀行辦理「青年安心成家之前二年零利率購置住宅貸款」、「100年度住宅補貼」、「青年成家貸」等專案，冀透過優惠利率，協助民衆購置住宅，以實現居住正義。

以客為尊 創新服務項目

國泰金控為提升客戶服務，領先同業提供多項創新服務，其中為滿足客戶在行動化生活的需求，國泰金控建置App服務「My MobiOne平台」，整合客戶個人資產狀況，提供客製化介面，即時更新保險、銀行存款、貸款、信用卡、證券及基金等訊息，服務項目並從金融服務拓展至各式生活服務與優惠，例如利用App在國泰醫院掛號或查詢看診進度。

此外，國泰人壽為體貼客戶，領先業界於2010年率先推出「客戶臨櫃免填表單」、「大陸機場快速通關」、「兩岸機場專車接送」、「兩岸機場貴賓室」及「兩岸醫療」等服務後，2011年再度創新推出「全球機場快速通關」及「全球禮賓服務」，提供VIP保戶個人化的尊榮服務。

偏遠地區 服務不漏接

國泰金控各子公司皆提供客戶最完整的服務管道、最親切的專人及櫃檯服務，同時也提供客戶服務專線、網路諮詢服務及自動化設備服務，對於各營運地點的選擇，則在易達性及建立綿密金融網絡之間取得平衡，提供全台偏遠地區金融服務需求，促進各地區金融活絡。

國泰人壽深入路途偏遠的原住民山區部落與離島地區（如金門、馬祖、澎湖等），而2.7萬名壽險業務人員，亦提供主動到府的專人服務；國泰世華銀行於低人口縣市共設置7家分行，另設置自動化服務設備，總裝機台數為64台。

註：依據內政部2011年全國各縣市人口密度統計資料，低人口縣市係指：人口數/每平方公里<300，包含台東縣、花蓮縣、宜蘭縣、南投縣及嘉義縣。

24小時服務不打烊

國泰金控提供客戶便捷的電話諮詢服務，國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險均設置0800電話客服中心，以提供全年無休的專業服務，客戶若有其他金融諮詢需求，亦可透過客服專線轉接至其他子公司電話客服中心，提供即時且便利的金融諮詢服務。



國泰金控推行感動服務，發揮集團綜效，成為客戶最值得託付的金融機構

重視客戶申訴 首家取得ISO 10002顧客滿意認證

為妥善處理客戶爭議，國泰人壽保戶服務部，負責審理公司重大申訴案件、追蹤執行進度，及年度申訴案件檢討等相關事宜；2010年通過ISO10002（顧客滿意-組織處理投訴），該驗證為申訴處理制定的標準作業程序，為各產業第一家取得ISO 10002國際驗證的公司。

為配合2011年實施的金融消費者保護法，國泰人壽針對同仁進行教育訓練、建置「客戶適合度評估分數控管系統」、修正內部相關招攬、核保作業流程等，以維護客戶權益。



國泰人壽為全台各產業首家取得ISO 10002顧客滿意認證之企業

合理化商品設計政策

國泰金控始終堅持以「契合客戶需求」為商品設計之核心理念，透過創新且獨特的金融商品設計、專業的企劃執行及嚴謹的風險管理，協助客戶規劃完善的金融商品。

面對高齡化及少子化的衝擊，鞏固老年醫療保障刻不容緩，國泰人壽率先推出結合「老年醫療」及「長期看護」的保險商品，以滿足高齡化社會需求；國泰世華銀行則針對普羅大眾最普遍需要的金錢信託服務，推出標準化商品如「保險金信託」及「愛的信託」等，提供實惠的信託服務，打破「信託是有錢人才能做」的觀念。

隱私權保護

國泰金控將保護客戶個人資料視為己任，2011年8月成立「金控新個資聯合專案小組」，由國泰世華銀行及國泰人壽優先導入「個資管理制度顧問服務案」，分四階段（個資管理狀況瞭解、個資管理衝擊分析、個資管理制度建置、個資管理內部稽核）規劃個資保護專案執行內容，積極推動個人資料管理制度，確保客戶個人資料安全，2011年關於客戶抱怨隱私權侵犯和資料外洩等事件未發生。

另外，為保護各子公司的客戶資料，訂定有「國泰金融控股股份有限公司暨子公司保密措施共同聲明」，當中規範資料蒐集、儲存保管、利用及退出方式等，以客戶意願為依據，並提供便捷快速的選擇退出方式，此外，若客戶資料變更，亦可通知本集團任一子公司修正。國泰金控將持續採用頂尖科技及嚴謹規範以落實客戶資料保密，並貼近客戶需求，用心提供創新服務，使每位客戶都能安心託付。

資訊安全

國泰金控為確實保護客戶資料，對內實施嚴謹管理規範，要求員工善盡保密及保管責任，並將個人資料管理查核項目納入例行和非例行之內、外部資訊安全查核，使一般查核、資訊安全查核與個人資料查核相輔相成，達到查核的完整性與全面性，確保同仁遵循相關保護規範。

其中國泰人壽及國泰世華銀行皆設有資訊安全相關組織以監督及協助各公司之作業規範，並已取得ISO 27001資安認證，依循PDCA循環（Plan規劃、Do執行、Check檢核、Act行動），持續改善資訊安全管理制度，妥善保護客戶資料安全，並強化內部營運資訊之機密性、完整性及可用性。

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



國泰人壽及國泰世華銀行ISO 27001資安認證證書

協助客戶認識自我風險承受度

為落實保護客戶之精神，國泰金控旗下各子公司皆提供清楚的商品資訊說明、淺顯易懂的條款文字，於提供理財規劃、商品建議及保險規劃時，協助客戶檢視需求及認識自身之風險承受度，了解各商品之特性與可能風險。

認識客戶 (Know Your Customer, KYC)

依據客戶基本資料、財務背景、投資目的與經驗、風險偏好等評估客戶之投資屬性，並定期協助客戶更新。

商品適配性

依據客戶投資屬性及商品風險等級，進行商品適配性審查，並針對弱勢客戶（如：70歲以上）及疑似高風險客戶與交易進行控管，落實客戶保護與洗錢防制。

監督機制

針對各式特殊、不尋常交易與行為，透過內部監督機制與查核作業，確保交易合理性及適法性。



國泰金控以客戶需求為導向，滿足客戶不同生涯規劃的理財需求

服務滿意度

國泰金控以客為尊，國泰人壽、國泰世華銀行及國泰產險每年度針對客戶進行滿意度調查，並於調查結束後，分析客戶滿意度，針對客戶意見，改進服務流程，推出符合客戶需求的服務，未來預計將該調查推廣至各子公司執行。

國泰人壽自2007年起，每年均委託外部民調公司執行滿意度調查，藉由公正、客觀的角度檢視各項服務措施，精進服務品質。2011年整體滿意度達88%，針對各種服務通路（業務人員、電話客服中心、服務中心櫃檯、理賠服務、電話關懷服務等）滿意度逐年持續提升。

國泰世華銀行2011年5月委請顧問公司辦理滿意度調查，結果顯示客戶對於「整體服務態度積極主動」、「行員面帶笑容親切有禮貌」、「值得信任穩重可靠的銀行」、「分行所在位置交通方便」、「分行清潔明亮舒服」及「各種硬體設備齊全」等滿意度極高。

國泰產險自2008年起，整體滿意度持續上升，2011年滿意度達90.5%，電話服務、理賠服務及行政服務滿意度亦均維持一定水準。



電話客服人員使用電腦電話整合系統(CTI)進行客戶諮詢服務

多元化客戶教育

為落實保險、理財觀念並善盡企業社會責任宣導之義務，國泰金控規劃多樣化管道，致力於推廣保險及理財教育，提供客戶取得金融保險相關資訊，相關說明如下表：

方式	說明
網站金融知識	針對網路族群提供金融商品常識內容，如「理財知識網頁」、「信用卡介紹」、「保單條款解說專區」等。
客戶通知文件	提醒客戶注意權益，如「房屋貸款契約書範本暨說明」。
今日國泰季刊	定期提供客戶投資理財資訊、經濟趨勢分析、保險理賠案例說明等金融保險最新訊息。
學術研討會 及 專題講座	針對不同族群，舉辦多元形式的研討會，如「兩岸金融保險學術研討會」、「金融保險實務營」、「免費理財講座－大家學理財、尋找投資彩蛋」、「霖園生活廣場」等。



員工為本

人力架構

薪酬福利

教育訓練

員工關係

職業安全衛生

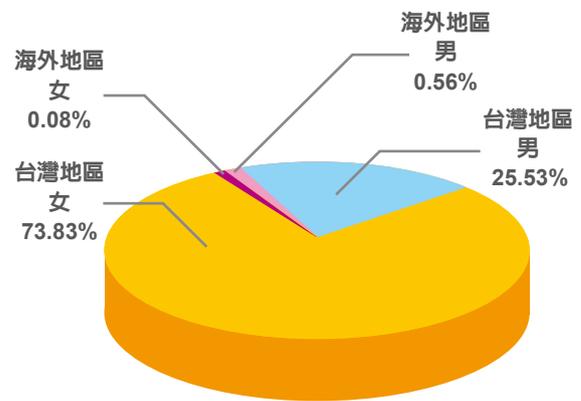
國泰金控秉持「用人唯才」，不分種族、性別、年齡、宗教及政黨，經由透明公開之徵選流程，參考其職位所需之能力、技術、知識及任職意願等各項因素，提供平等工作機會並與之簽訂勞動契約書，另嚴遵「勞動基準法」等規定，無僱用未滿16歲之員工，同時配合政府身心障礙者權益保障法，適額僱用身心障礙者(2011年僱用人數亦達法定標準)，其中國泰世華銀行於2010及2011年皆獲經濟部及行政院勞工委員會頒發「創造就業貢獻獎」。

國泰金控至2011年底止正式職員計有39,872人，其中女性職員為29,468人（佔全體職員73.91%）；被賦予管理權責職員計有1,477人，其中女性主管為331人（佔全體主管22.41%），相關說明如下：

正式職員人數-工作地點

公司	台灣地區		海外地區		合計
	女	男	女	男	
國泰金控	60	45	0	0	105
國泰人壽	24,189	6,814	17	137	31,157
國泰世華銀行	4,160	2,261	11	35	6,467
國泰產險	727	766	4	52	1,549
國泰綜合證券	174	184	0	0	358
國泰投信	123	100	0	0	223
國泰創投	3	10	0	0	13
合計	29,436	10,180	32	224	39,872

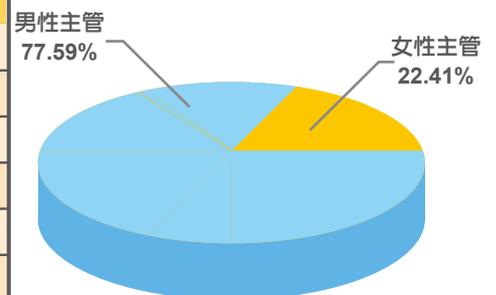
男女職員比例圖



管理階層年齡統計

公司	管理階層							
	女				男			
	30歲以下	31-49歲	50歲以上	小計	30歲以下	31-49歲	50歲以上	小計
國泰金控	0	7	0	7	0	7	4	11
國泰人壽	10	133	93	236	12	532	211	755
國泰世華銀行	0	49	15	64	0	100	63	163
國泰產險	0	8	1	9	0	133	32	165
國泰綜合證券	0	4	1	5	0	19	5	24
國泰投信	0	9	0	9	0	23	4	27
國泰創投	0	1	0	1	0	1	0	1
合計	10	211	110	331	12	815	319	1,146

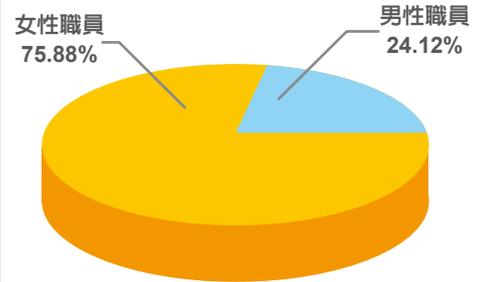
男女主管比例圖



一般職員年齡統計

公司	一般職員							
	女				男			
	30歲以下	31-49歲	50歲以上	小計	30歲以下	31-49歲	50歲以上	小計
國泰金控	21	32	0	53	14	20	0	34
國泰人壽	3,369	13,066	7,535	23,970	2,377	3,000	819	6,196
國泰世華銀行	1,649	2,392	65	4,106	505	1,516	113	2,134
國泰產險	255	447	20	722	180	430	43	653
國泰綜合證券	46	123	0	169	39	114	7	160
國泰投信	32	82	0	114	8	63	2	73
國泰創投	0	2	0	2	1	8	0	9
合計	5,372	16,144	7,620	29,136	3,124	5,151	984	9,259

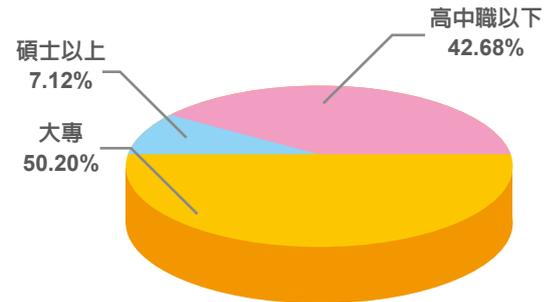
一般職員男女比例圖



教育程度

公司	碩士以上	大專	高中職以下	合計
國泰金控	57	46	2	105
國泰人壽	1,559	12,970	16,628	31,157
國泰世華銀行	860	5,455	152	6,467
國泰產險	189	1,154	206	1,549
國泰綜合證券	69	261	28	358
國泰投信	93	126	4	223
國泰創投	11	2	0	13
合計	2,838	20,014	17,020	39,872

職員教育程度比例圖



離職率

公司	2011年 平均在職人數	2011年 離職率	性別		年齡			地區		合計
			女	男	30歲以下	31-49歲	50歲以上	台灣	海外地區	
國泰金控	89	8.99%	6	2	3	5	0	8	0	8
國泰人壽(註)	4,629	5.53%	172	84	174	80	2	256	0	256
國泰世華銀行	6,315	6.94%	241	197	267	166	5	436	2	438
國泰產險	1,441	12.56%	85	96	75	101	5	179	2	181
國泰綜合證券	338	22.19%	34	41	20	54	1	75	0	75
國泰投信	191	5.76%	6	5	3	8	0	11	0	11
國泰創投	13	15.38%	1	1	0	2	0	2	0	2

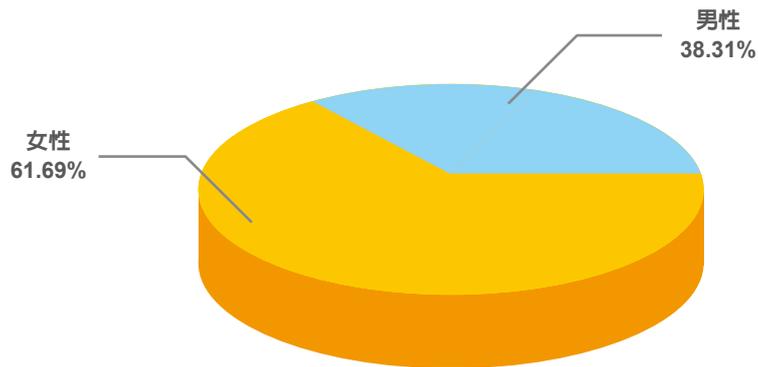
註：因國泰人壽外勤單位工作性質較特殊，故未列入統計範圍。

新進職員

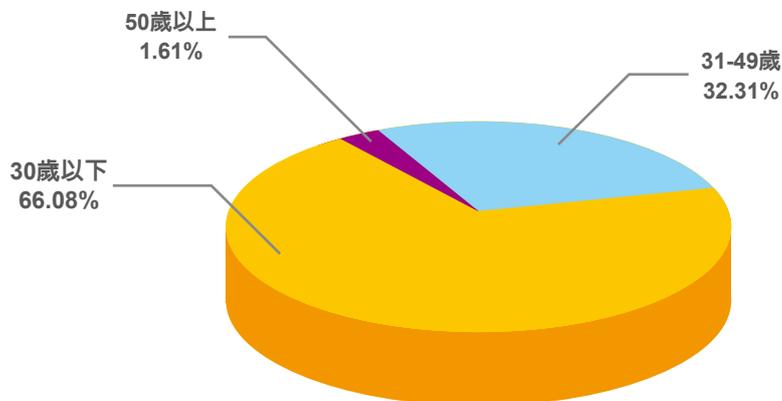
公司	性別		年齡			地區		合計
	女	男	30歲以下	31-49歲	50歲以上	台灣	海外地區	
國泰金控	12	7	12	7	0	19	0	19
國泰人壽(註)	333	147	385	94	1	480	0	480
國泰世華銀行	584	311	663	226	6	889	6	895
國泰產險	218	223	197	222	22	440	1	441
國泰綜合證券	52	55	38	66	3	107	0	107
國泰投信	23	14	14	23	0	37	0	37
國泰創投	0	2	0	2	0	2	0	2
合計	1,222	759	1,309	640	32	1,974	7	1,981

註：因國泰人壽外勤單位工作性質較特殊，故未列入統計範圍。

新進職員-性別比例圖



新進職員-年齡比例圖



國泰金控秉持「加強員工福利」、「待遇與工作合理化」之經營理念，以激勵、留任集團優秀人才同時吸引市場最好的人才加入國泰團隊，特規劃具市場競爭力的獎酬福利制度，同時提供周全的員工福利規劃，用心照顧員工與其眷屬，讓員工樂於在此成就終身事業。

獎酬制度

新進人員薪資均優於法定最低基本工資，並採用職能核薪制，不分性別按其學經歷、工作與能力表現、所任職務及所需專業技能等標準核定薪酬，其中男女薪資比率為1：1。

國泰金控同時參與知名企管顧問公司薪酬調查，確保員工薪酬具備市場競爭力；此外，每年亦依據經營狀況與員工績效發放年終獎金，以激勵專業及適性人才留任，進而與國泰一同成長，共創雙贏！

福利制度

周全的員工福利

提供五大面向福利

「加強員工福利」一直是國泰金控重要的經營理念之一，集團積極善用資源，為全體員工提供整合型福利，周全的福利制度可分為五大面向，含發展型、經濟型、服務型、保障型及康樂型。



鼓勵工作與生活平衡

為促進全體員工身心健康，並鼓勵工作與家庭生活平衡，每年定期舉辦家庭親子日、員工趣味競賽，提供健檢服務、彈性上班措施等，更於2011年「樂活動一夏」專案中，推動多元健康促進活動，包含爬樓梯、運動社團、減重競賽等，並邀請國泰醫院醫師進行健康講座、臺北市大安區健康服務中心推薦教練指導夜間健走，本案參與率達36%，高於衛生署的優等標準(300人以上職場參與率大於20%)。



照護員工

(1) 照護女性員工

考量女性員工及客戶需求，國泰金控設置哺集乳室，提供安靜、整潔、舒適及安全之環境，此外，哺集乳室更於2011年榮獲台北市政府衛生局肯定。另為使員工能放心工作與照顧家庭，國泰金控亦提供留職停薪等制度，2011年國泰人壽、國泰世華銀行與國泰產險育嬰留停復職率皆超過60%。



設置哺集乳室，提供安靜、整潔、舒適及安全之環境

申辦育嬰留停/復職統計表

公司(註1)	育嬰留停人數	復職人數(註2)	復職率
國泰人壽(註3)	61	49	80%
國泰世華銀行	53	33	62%
國泰產險	8	6	75%
國泰投信	3	1	33%

註1：本表因國泰金控、國泰綜合證券、國泰創投於2011年無育嬰留停情事，故未列表。

註2：實際復職人數含提前復職者。

註3：國泰人壽因外動人員業務性質特殊，故未列入統計。

(2) 職場健康促進活動

自2007年起於台北、桃園、台中、台南、高雄等地依法設置保健室，並提供專任醫師及護理人員駐診，辦理員工及其眷屬、客戶及社區居民之緊急救護、傷病處理、血壓量測、定期健康檢查及衛教諮詢等服務，以達到主動、即時服務功能。同時，為推動職場健康促進活動，各地保健室與縣市政府衛生單位或醫院合作辦理遠離代謝症候群、菸害防治、減重班、體適能檢測、防癌篩檢等健康管理活動，因關懷員工健康，於2010年榮獲行政院衛生署國民健康局頒發之「健康職場自主認證健康促進標章」(該標章有效期至2012年)，同時獲得台北市政府衛生局評定為「台北市健康職場」並頒發「健康卓越獎」獎座。

(3) 提供健康諮詢

國泰金控提供「員工心理健康諮詢」及「壓力管理講座」，鼓勵員工如有心理層面諮詢需求，可透過電子郵件、電話向心理師尋求諮詢，進而協助員工適時調整心態、積極面對挑戰，以獲得心理層面之舒緩與釋懷。



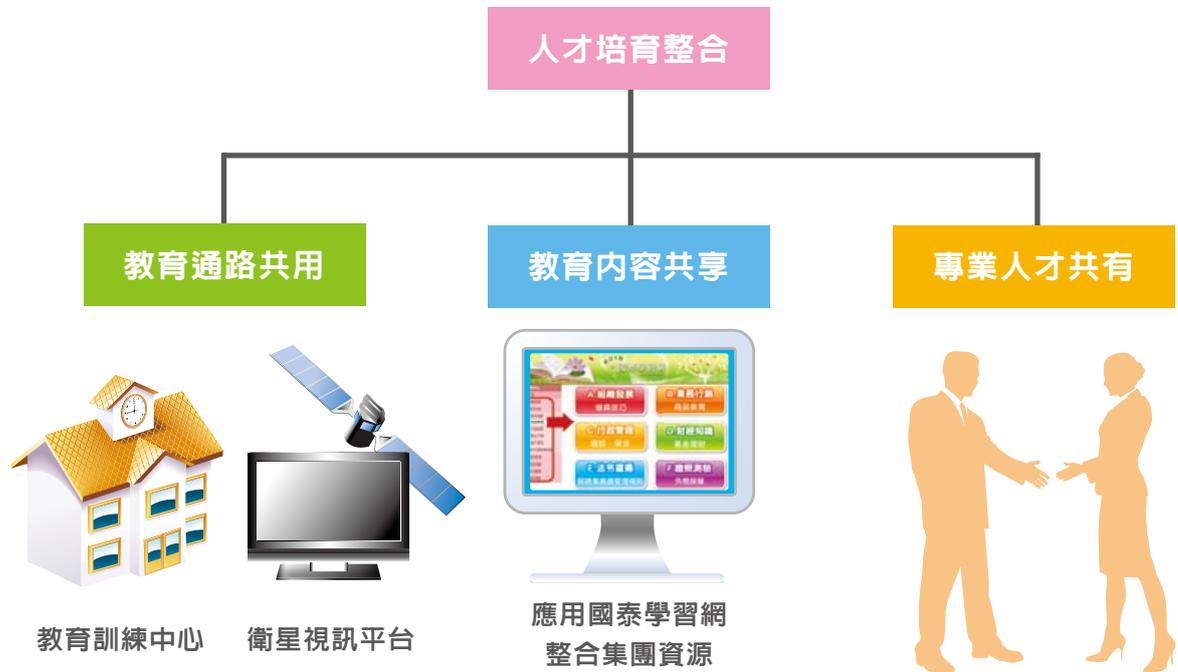
提供專任護理人員及醫師駐診，辦理相關諮詢與服務

擴及照顧眷屬與退休員工

國泰金控為讓員工安心工作，將福利擴及照顧其眷屬，不僅補助眷屬參加歌唱比賽、聚餐旅遊等康樂型福利活動，亦提供子女教育補助、特約托育機構服務、國泰醫院醫療眷屬優惠等，讓員工於健全的福利制度下，能無後顧之憂、安心投入工作。

另外，國泰人壽更將員工福利擴及至退休員工，成立退休人員專屬網頁與南北交誼廳，並舉辦慶生會、退休人員回娘家等系列活動，貼心照顧退休員工。

國泰金控自成立以來，因應環境挑戰、經營策略與員工需求，持續投注人才培訓與關心員工職涯規劃，同時打造組織學習零時差與效率化兼備的網路學習平台(e-learning)，有效整合集團內部訓練資源、發展人力資產，以更完善、專業的商品與服務提升組織競爭力。



培育全方位金融服務人才

培育專業服務人才

為提供客戶一站購足且優質的金融服務與產品，國泰金控致力協助全體員工提升專業技能，除法令規範課程(含商品銷售法令遵循訓練課程、商品簽署人員及主管稽核課程等)及進階專業培訓外，另針對員工各職涯階段所需的核心、管理職能，規劃並提供不同的訓練發展計畫：

各級職員工教育訓練說明

層級	訓練項目(專業/能力/經驗)	執行方式
新進職員	> 核心職能	★ 核心/管理職能培訓 定期舉辦各類能力培訓，並針對新進/輪調/新升任人員舉辦上崗培訓，另為鼓勵員工學習，將每年培訓紀錄列為考核列優條件之一。
	> 基礎專業	
一般職員	> 核心職能	★ 專業培訓/外部研修 為鼓勵員工提升專業能力、汲取新知，舉辦在職訓練(OJT)及職外訓練(Off-JT)，並訂定專業證照獎勵辦法以提供多項專業證照獎勵與補助。
	> 進階專業	
管理階層	> 管理職能	★ 崗位輪調 定期進行崗位調整，配合員工輪調辦法推動輪調，增加員工專業之深度與廣度，並培養全方位職能發展，進而提升崗位勝任力。
	> 市場趨勢	

培育跨領域人才

為培育國泰金控跨領域領導管理人才，並促進集團間溝通瞭解、提升營運綜效，特制定「國泰金控各公司人才交流暨培育實施要點」，鼓勵透過各種管道進行集團人才交流，自2007年至2011年交流人數已達270餘人，有效拓展潛力人才專業能力與跨領域經營能力，同時健全員工職涯發展。



培育國際化人才

因應金融市場國際化與海外拓展策略，除依工作崗位特性規劃長短期外派計畫，並與海外公司進行人才交流，另透過派員研修國際知名商管學位、國際性研討會等，培育中高階主管及優秀潛力人才，強化其國際視野與金融市場專業新知。

培育國際化人才說明表

訓練管道	說明
美國MIT Sloan Fellows Program	★派員研修碩士學位，提升國際視野及創新商管知識 ★全額補助進修費用、支付進修期間薪資
新加坡李光耀學院 短期管理學程研修	★派員短期研修，強化管理新知與國際交流 ★全額補助進修費用
大陸EMBA學位修讀	★派員研修EMBA，提升管理知識及拓展市場人脈
國際性研討會	★派員參加LIMRA&LOMA策略研討會、美國精算學會SOA年會、國際保險監理官協會IAIS年會等
長短期外派計畫 海外公司人才交流	★海外子公司長短期交流或同業交流，分享經驗、了解當地市場脈動

多元教育通路，整合集團資源

運用創新科技，發展學習平台

因應集團事業版圖擴展與組織成長，為使各地員工獲得同步資訊與自學資源，特結合網路科技建立國泰學習網(CSNM)，透過教室(Classroom)、衛星(Satellite)、網路(Network)等教育通路，建構彈性即時的學習環境，並在2011年底，進一步推動隨行學習(Mobile Learning)，建置行動收視平台，提供更便捷的學習方式並掌握市場脈動。



共享訓練資源，培育內部講師

國泰金控有專屬的訓練資源與場地，其中國泰人壽的三大教育中心與十大訓練處，更是同、異業時常參訪的指標性訓練環境，而透過轄下訓練課程、場地與師資的相互交流，更有效提升訓練效益。

在內部講師培育上，以國泰人壽與國泰世華銀行為主，不分性別，員工須參加講師培訓課程，取得資格後，始為內部講師，並進行組織內部訓練、知識傳遞之工作。

內部講師培育統計

公司	內部講師人數		合計
	女	男	
國泰人壽	25	27	52
國泰世華銀行	62	58	120
合計	87	85	172

職員教育訓練時數統計

公司	平均在職人數	總訓練人次	總訓練時數	人均受訓時數
國泰金控	89	339	1,060	12
國泰人壽	31,171	2,468,332	1,607,861	52
國泰世華銀行	6,315	102,351	281,668	45
國泰產險	1,441	3,830	39,305	27
國泰綜合證券	338	528	6,538	19
國泰投信	191	1,098	6,705	35
國泰創投	13	5	49	4

註：本表揭露範疇含教室課程、網路課程與國內外研修。

鼓勵自主學習與終身學習

為型塑學習型組織，並鼓勵員工自主學習，員工可透過國泰學習網提供集團全體同仁各類線上課程，讓員工在工作之餘可彈性運用時間充實相關知識，另亦提供外語進修與碩士學雜費補助，鼓勵員工進修，除此之外，針對退休員工則安排多元講座，豐富員工退休生活並滿足終身學習需求。



透過多元化新進員工訓練課程，不僅可促進其對集團了解，亦增加其團隊合作能力及向心力

多元訓練管道

訓練資源	說明
國泰學習網CSN	學習網提供財金、行銷、管理、資訊等4大學院課程，並整合集團資源，共享金融趨勢新聞與通識性課程，滿足員工個人學習需求。
外語進修補助	提供外語進修補助，鼓勵員工學習第二語言。
碩士學位進修補助	補助員工碩士學位學雜費，並提供留職停薪機制，讓員工全心攻讀學位。
退休人員講座	針對健康管理、生活體驗、紓壓樂活等主題，舉辦講座或系列活動，豐富退休員工生活。

國泰金控致力於保障全體員工工作權利、促進勞資關係和諧，自公司成立以來，明確規定勞資雙方之權利義務，避免勞資糾紛，亦無強迫或強制性勞動風險的營運活動相關情事，並透過健全及透明化的經營管理制度，於遵守政府機關有關勞動法令之規定前提下訂定「工作規則」，及建立客觀公正之獎懲評議制度，以達公平審慎處理獎懲相關案件。另為照顧員工心裡感受，當員工收到遷調異動通知時亦依相關規範，可於5-7個工作日進行工作交接並確認接交事宜之完成，確保工作順利進行及工作承諾度。

員工為集團之重要資產，我們尊重員工於法律上所賦予的權利，從未阻止或妨礙員工結社之自由且無歧視員工的不公平對待情事。為維護員工工作權益及良好員工關係，建立員工兩性平等及安全之工作環境，國泰金控不僅積極配合法令訂定相關辦法，對性騷擾事件採取預防、糾正、懲處等措施，亦成立「性騷擾申訴」相關機制，受理申訴對象涵蓋全體員工及往來客戶，於2011年僅有國泰人壽發生一件騷擾申訴案件，事件發生後秉持保密、客觀、公正與平等原則處理，敏銳覺察當事人間是否有權力不對等之情事，並於法定2個月內採取適當調查，同時避免受害人遭受二度傷害，妥善將申訴事件處理完畢。

國泰為建立員工、主管與組織間流暢無礙的溝通管道及鼓勵員工踴躍提出建言提升經營績效，提供公司相關革新之方向，分別設有下列雙向溝通機制：

多樣化員工溝通管道

溝通管道	效益
<ul style="list-style-type: none"> > 董事長信箱、座談會 > 員工討論區、滿意度調查 > 內部諮詢、關懷專線 	提供員工、同儕與主管之溝通緩衝橋樑，協助員工解決職場問題，創造和諧職場環境
<ul style="list-style-type: none"> > 建言審查小組 	定期召開建言審查會議，透過此機制評估建言之效益，進而提供相關獎勵
<ul style="list-style-type: none"> > 創意提案獎勵辦法 	鼓勵同仁發揮創意，踴躍提供有建設性之建議

執行員工績效管理發展

為有效改善全體員工工作績效及發展未來所需能力，國泰金控特訂定績效評核相關辦法，每年年初與全體員工訂定明確年度目標，並於年中/終進行績效評核同時進行雙方績效面談與回饋，進而提供員工適當訓練與發展活動。



落實勞工安全衛生制度，提供健康工作環境

國泰金控為落實勞工安全衛生制度推動，提供員工健康安全之工作環境，特訂定安全衛生工作守則、自動檢查計劃、承攬商安全衛生管理辦法、H1N1緊急應變計劃、設置勞工安全衛生業務主管及急救人員、辦理員工定期健康檢查及每半年實施室內二氧化碳與照度測定，同時針對新進員工與在職員工實施安全衛生教育訓練，其中國泰人壽與國泰世華銀行更設置勞工安全衛生部，專責辦理勞工安全衛生管理等事項，亦設有勞工安全衛生委員會，成員共有7人（女性1位，男性6位），其中勞方比例佔三分之一以上，並由「總經理」擔任主任委員，每季召開乙次會議，報告各項安全衛生事務之規劃與辦理情形。

國泰金控未來仍將持續推動各項安全衛生事項，讓員工有舒適且安全之工作環境，致力於降低職業災害之發生，以零職災為公司最大目標。

職災統計

公司(註1)	2011年職災受傷人數(註2)	2011年職災死亡人數	損失工作日數	職災發生頻率	職業發生嚴重率
國泰人壽(註3)	4	0	33	0.41	3.43
國泰世華銀行	2	0	10	0.44	2.2

註1：本表揭露範疇未列入上下班通勤所發生之職災。另，國泰金控、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信及國泰創投於2011年未有因職災受傷之人員，故未列表。

註2：2011年職災受傷人數共6位(女性3位、男性3位)。

註3：國泰人壽外勤單位因業務性質較特殊，故未列入統計範圍。

辦理與實施勞工安全衛生教育訓練

國泰金控重視員工安全衛生教育訓練，除持續透過集團組織架構執行全方位勞工安全衛生教育訓練以防止職業災(傷)害發生外，亦透過精彩簡報、影片播放、實地演練等多元化課程教授方式(含交通安全、防火教學、居家安全、急救等課程)，漸進式及互動式導入居家防災作為，深耕與落實員工職場內、外安全衛生觀念。

另為強化勞工安全衛生管理人員自身專業知能，國泰金控委請學者專家對其施以定期或不定期再教育，期能透過專業知能及危害風險辨識能力之再提升，得以適時提出預防措施，並指導與告知員工或承攬協力廠商，共同預防職業災(傷)害發生。



人才是企業的基石！國泰金控以員工為本，致力打造幸福職場



第36屆國泰全國兒童繪畫
比賽國小中年級組銅牌獎
得主賴傳芳作品

社會參與

慈善關懷

學術發展

藝術人文

體育培植

環保響應

懷抱著「大樹成長、公益深耕」的理念，國泰金控播種栽植的愛心種子，五十年來已在全台各地開枝散葉！我們認為，「付出」是一種企業態度，從付出當中學習，從付出當中珍惜生命，也從付出當中深刻領受企業公民責無旁貸的社會使命。

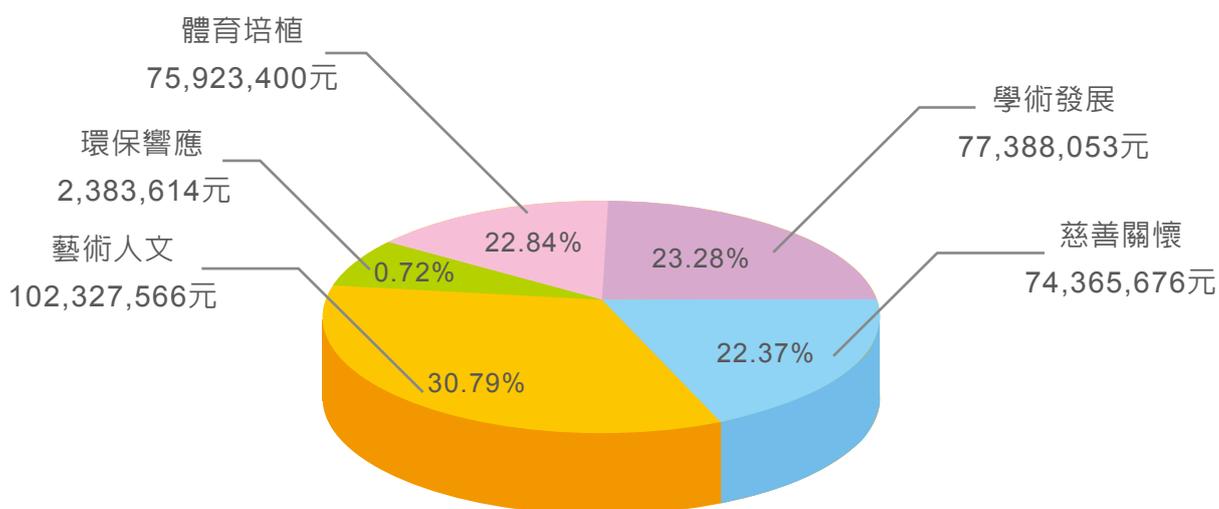
國泰金控是永續經營的穩健企業，更是懂得感恩回饋的社區成員。截至2011年底，本公司員工合計約3.98萬人，全台設有790多個分支機構，擁有充沛志工人力及綿密服務據點，自成立以來即發起多項大型社會參與專案，竭力投入慈善關懷、學術發展、藝術人文、體育培植、環保響應等各項公益活動。

在社會參與的永續思維上，國泰金控致力結合金融保險本業之核心價值。其中，「慈善關懷」彰顯保險精神強調相互扶持之初衷，針對經濟弱勢之年輕學子、新移民家庭、原民孩童及緊急災害戶，提供財務及生活扶助；「學術發展」方面，為培養專業優質之金融生力軍，國泰金控致力投身校園金融人才培育工程，以企業資源搭建產學交流平台，傳播推廣金融保險教育，促成人才養成、產業良性循環。

延續金融業護守客戶資產的承諾，國泰金控亦重視提升民衆心靈財富，長期以來贊助舉辦多項「藝術人文」活動，深耕美學教育，以打造美好人文社會為實踐願景；「體育培植」方面，秉持著金融本業倡導風險預防、健康管理之精神，鼓勵全民一起運動，為社會注入開朗活力；此外，我們盡力求取產業發展與環境平衡，積極倡議「環保響應」，克盡地球公民的承諾與責任。

國泰金控盡心盡力為各項社會參與奉獻己力，透過內部專業效率的執行力，串連旗下各子公司資源，並結合外部機構共同協力，創造最大效應的愛心乘數。累計2011年度，投注各類社會參與的經費總額達3.44億元，而無私奉獻、疼惜愛護土地的心情，無價！

2011年國泰金控各類社會參與投入經費及比重



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

「一顆付出的心，勝過天下財富；
一雙溫暖別人的手，贏過全世界」

飲水思源，國泰金控始終走在最前面。1980年，首開金融界先例成立「國泰世華銀行文化慈善基金會」，接著「國泰人壽慈善基金會」也於同年誕生，30多年來兩家基金會發起多項公益志業，將有限資源優先交給最需要的人。



一日志工讓愛轉動

2008年全球金融海嘯肆虐，原本資源相對貧乏的弱勢族群，生活條件更加惡化，因此國泰金控以此為優先課題，2009年初啟動「一日志工讓愛轉動」訪視關懷活動，近4萬名員工深入全台各地親身訪視，達到傾聽關懷、發掘問題、實質扶助等成效，展現志工服務價值。

2011年，國泰志工聚焦訪視「孤苦獨居老人」、「弱勢新移民家庭及其二代」及「卓越清貧學子」等，全年共訪視9,587個弱勢家庭，扶助內容包括救濟物資、生活輔具、醫療輔助、代繳學雜費等，協助改善案家生活。（2009~2011年底止共訪視54,858個案）

在2011年訪視案中，有一位逆風少女的故事，讓國泰志工鼻酸不已。17歲的小如(化名)身患紅斑性狼瘡，自小父母離異、父入監服刑，祖父替代父職照顧姐妹三人，全家六口僅仰賴祖父敬老津貼及姑姑殘障補助金每月共7,000元過活。

小如不願被極度困境打倒、努力向學，她在轉交國泰志工的感恩信中說道：

「在這不景氣的氛圍中，提供清寒學生獎助學金，協助孩子就學無虞，這一股暖流在我內心深處流竄，倍感溫馨。您的善行我會銘記在心，我也會懂得感恩與回饋，希望不久的將來，也有能力助人。有了您的支持與肯定，並在無經濟壓力下，我定會用功讀書，努力求上進，期待下個學期能交出一張更亮眼的成績單做為感謝的禮物！」

這不只是一封信，更是鼓舞所有國泰志工持續前行的滿滿動力！



新移民關懷專案

近年台灣新移民人口遽增，衍生各種文化融合及生活適應課題。有鑑於此，國泰慈善基金會自2005年起針對新移民家庭提供多項服務方案，2011年度幫助超過10,000個新移民親子家庭。

新移民二代多元領導才能培力營

為了扭轉社會對新移民刻板印象，正視其多元文化優勢，與伊甸基金會合作辦理「新移民二代多元領導才能培力營」。2011年課程內容包含「品格教育」、「多元藝術—文化好好玩」、「多元自然觀察—地球小尖兵」等，讓新移民孩子了解多元文化優勢，提升自信、快樂長大。



國泰慈善基金會與伊甸基金會合作辦理營隊，激發孩童創意思維及團隊合作

新移民關懷戲劇列車、新移民子女說故事團體

與嘉義大學合作「新移民子女說故事團體」及「新移民關懷戲劇列車」活動，前者由志工帶領新移民子女從遊戲中了解繪本故事，後者透過嘉大幼教系「向日葵兒童劇團」將多元文化價值觀寫入戲劇。2011年於台南、嘉義、高雄、雲林及新北市等地演出10場次，帶動新移民二代閱讀習慣，彌補家庭語言、文化刺激之不足。



透過兒童劇表演，讓新移民二代學習欣賞多元文化之美



志工帶領新移民二代孩童培養閱讀習慣

校園課後輔導計畫

2007年起與世界和平會合作辦理「校園課後輔導計畫」，搭配品格教育、語言及才藝學習，消弭學習落差。2011年持續以成長團體方式服務於台北市、新北市、基隆市、苗栗縣及彰化縣等地，並藉由各項才藝課程增加孩子學習成就動機，受益人次共計13,936。



參加校園課後輔導計畫的小朋友們把新年新希望化為美勞作品，開心創作分享

2011年新移民關懷研討會

為匯聚更多啟發性思維，2011年9月首次辦理「新移民關懷研討會」，特別邀請日本文部科學省國際研究部總括研究官齊藤泰雄教授，與台灣總統府國策顧問詹火生教授針對「國際移民現象暨多元文化融合及對策」進行對話；國內學者專家亦針對新移民生活適應課題展開研討，有效促進國際交流，2012年將擴大辦理。



2011年新移民關懷研討會，由錢復董事長(左七)主持，內政部謝立功署長(左六)及國內外學者專家共同參與

大樹計畫－讓幼苗長成大樹

清貧弱勢學童的求學之路，更該有我們悉心守護。國泰世華銀行基金會自2004年起以「大樹計畫－讓幼苗長成大樹」為活動主軸，每年分上、下學期，幫助家境清寒或遭逢變故的學童就學，原則上提供國中每名2,000元、國小每名1,000元助學金。

2011年度合計捐贈1,000萬元，受益對象遍及新北市、桃園縣、苗栗縣、嘉義縣、宜蘭縣、新竹縣、彰化縣、雲林縣、屏東縣等254所國中小學，幫助7,423位學童安心就學。（截至2011年底止，「大樹計畫」累積捐贈8,000餘萬元，受惠學童近5萬人）

台灣這項愛心助學的慈善傳統，也隨著國泰世華銀行在越南經營有成，自2008年起造福當地學童。「越南大樹計畫」2011年總共捐贈872,564元(以2011年12月31日匯率換算)，幫助1,200名孩童更樂觀進取、勇於面對挑戰。

此外，為了幫助弱勢孩童站穩立足點、提升競爭力，國泰世華銀行基金會更規劃徵文比賽、童書募集及親子講座等系列活動，幫助幼苗早日長成大樹。2011年與桃園縣政府共同舉辦國小學生

「閱讀愈有趣·小樹苗作文獎」徵文比賽，共73所學校參與投稿；「讓愛延續－童書募集」活動募集4,435冊童書、捐贈23處偏遠國中小圖書館及育幼院；與張老師基金會合作舉辦14場「大樹養成計畫－不同凡響！激發孩子的光與熱」公益講座，邀請專業講師幫助父母更了解子女，受益親子及聽眾超過2,800人。



國泰世華銀行基金會持續進行童書募集，志工們利用週末協助清潔整理童書



國泰世華銀行基金會大樹計畫助學金每年捐贈1千萬元給弱勢國中、小學童

原鄉關懷—寒冬送暖三部曲

由國泰慈善基金會、國泰世華銀行基金會、國泰文教基金會共同投入的原鄉關懷，透過「耶誕寒冬送暖」、「賀年愛心紅包」、「國泰兒童成長營」串成三部曲，至2011年已屆滿10年。

12月中旬，國泰志工帶著同仁捐助物資，沿著蜿蜒山路到9處偏鄉舉辦「耶誕寒冬送暖」，在魔術表演及歡樂歌聲中，與部落孩子、長輩共度難忘耶誕節，關懷對象逾1,500人。接著，基金會再發起員工樂捐，農曆年前巡迴全台22個偏山鄉鎮，將近5,000個新年紅包親手送給弱勢兒童，足跡遍及台東、花蓮等11縣市。

暑假期間則規劃四天三夜「國泰兒童成長營」，邀請103名經濟弱勢的原民學童，北上體驗學習旅程。營隊結合了戶外體驗、歷史古蹟及認識生物、藝術人文欣賞與探索奇妙宇宙科學等；並教導理財教育、西餐禮儀等多元課程，盼能啟發學童潛能、擴展視野，增進適應力與自信。

此外，自2011學年起，國泰世華銀行基金會亦開始認養屏東縣原住民文教協會「撿琉璃珠」人才培育計畫，針對具有專長且表現優秀之原住民學童提供定額獎學金，讓每一株幼苗都有長成大樹的希望。



國泰慈善基金會廖昶超幹事關懷苗栗縣泰安鄉學童，致贈關懷禮物



國泰寒冬再送暖，除了送上新年小紅包給偏鄉原民孩童，也附上一本理財手冊，培養儲蓄好習慣



國泰兒童成長營激發原住民孩童潛能、拓展學習視野

天然災害、急難救助

國泰慈善基金會多年來秉持著人飢己飢、人溺己溺的精神，每逢天災皆於第一時間啟動救災機制，2011年期間舉凡南瑪都風災、阿里山小火車翻覆意外等，皆動員鄰近災區國泰志工團投入救災、慰問關懷。此外，針對各地生活困難戶的急難救助工作，也是基金會長期雪中送炭的關懷對象。

除了協助國內災害救助，集團也將愛心送往海外。2011年3月11日日本遭逢強震及海嘯衝擊，為協助日本重建工作，國泰金控旗下各子公司暨員工，合計捐出5,000萬元善款，透過中華民國紅十字總會送達日本，專款專用於「日本地震海嘯災後重建」，給予受難者最實際援助。



每遇風災即動員國泰志工團投入救災和慰問關懷

夏日捐血、頌愛到監獄

「夏日捐血活動」在全省19個縣市、73個據點舉行，國泰金控已是國內響應捐血歷史最悠久、捐出熱血最多的企業，2011年共募集熱血12,098袋，累計12年來已募集123,418袋。

除了踴躍捐輸熱血，國泰慈善基金會也看見一群社會角落的邊緣人，5年來與凌華教育基金會「混障綜藝團」巡迴全台各地，舉辦約30場「關懷獄友活動」，鼓勵15,000餘名收容人改過自新、奮發向上；2011年於宜蘭女監、高雄女監、高雄明陽中學、台北看守所、台中女監、彰化少輔院、新竹誠正中學等演出7場。



花蓮地區志工熱血沸騰，號召地區居民響應捐血救人



國泰慈善基金會與「混障綜藝團」前往宜蘭監獄關懷收容人

公益接力、愛心永續

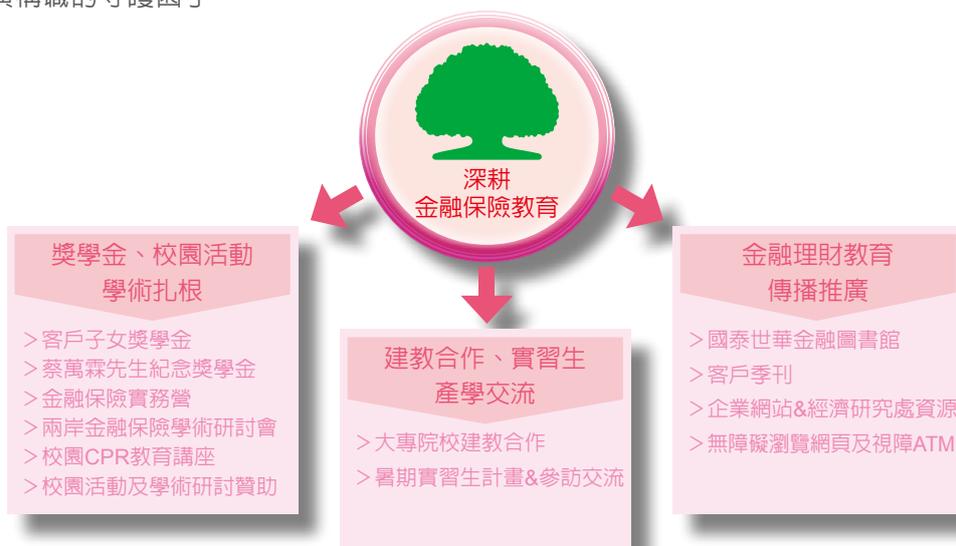
需要在哪裡，國泰就會在哪裡！國泰投信贊助偏遠地區醫院籌建，為社區醫療奉獻心力。國泰慈善基金會募集二手玩具及背包，交由大專生轉送國內外偏區學童；舉辦「公益慈幼關懷日」邀請社福機構弱勢家庭參加；辦理「晚餐啜伊細系列」及「休閒育樂活動」，減少弱勢青少年接觸犯罪環境機會。國泰世華銀行基金會亦贊助「防高血壓電視宣傳短片」，提供「台北市警察局急難市民救助金」、發起「送愛到偏鄉-發票募集」等活動。

展望未來，在永續經營的長遠道路上，國泰金控將持續深化落實大樹公益品牌，全台4萬多名員工共同攜手接力，為更多經濟及身心弱勢、偏遠偏鄉的學童青少年和銀髮年長族群，兌現愛心永續的奉獻承諾。

「教育，是脫貧最佳途徑；
人才，則是台灣特有軟實力！」

每一個孩子，都是這塊土地上的小小幼苗，透過教育悉心灌溉滋養，終能長成涵養社會的重要支柱，轉身即能為需要的人帶來綠蔭庇護。

身為金融業者，國泰金控從核心職能出發，對各項教育挹注不遺餘力，獎勵優異清寒學子、培育金融保險人才、推廣建教合作，並贊助各項學術論壇、金融傳播等活動，為下一代教育扎根克盡己力，扮演稱職的守護園丁。



學術扎根：獎學金、校園活動

獎學金鼓舞學子奮起追夢

認真的孩子最值得喝采！國泰金控針對符合申請資格的高中及大學以上提供「國泰金融集團客戶子女獎學金」、碩士班生提供「蔡萬霖先生紀念獎學金」，35年來已有300多萬年輕學子曾獲大樹加油打氣。

2011年「國泰金融集團客戶子女獎學金」頒發3,300萬元獎學金，共有1萬多名得獎學生，大專組每名3,000元、高中組每名1,500元。此外，符合申請資格者並獲贈精美紀念禮品及獎狀。

「蔡萬霖先生紀念獎學金」每年擇優錄取100個優秀學子或團體，每名額給予10萬元獎學金，獎金總額高達1,000萬元，讓優異學子不因經濟困頓而中斷學業，可以專心學習、無後顧之憂；累計至2011年止，該獎學金共獎助17,654名學生，獎學金總額超過1.3億元。



2011年蔡萬霖先生紀念獎學金頒獎典禮邀請內政部社會司顏靚殷專門委員(二排左三)、國泰慈善基金會錢復董事長(二排左五)等集團主管及多位大專院校教授到場參與

實務營隊培育金融尖兵

每年暑假，國泰金控舉辦的「金融保險實務營」及「兩岸金融保險學術研討會」，已成為兩岸三地金融保險科系學生，最殷切期待的二大盛事！

「金融保險實務營」已連續舉辦14年，免費開放金融保險相關科系同學報名，課程包含產業發展、市場行銷、投資理財等，透過「主題式」和「分班式」互動教學，結合實務與理論，讓學員及早掌握產業脈動，每年皆吸引數百名學子報名，評選後擇優錄取150~180名參加研習。

此外，為積極創造兩岸金融學子交流平台，自2005年起每年暑期舉辦「兩岸金融保險學術研討會」，廣邀北京大學、上海復旦大學、上海財經大學、南京大學、浙江大學、廣東中山大學、福建廈門大學、山東大學等多校財務金融教授與研究生來台，與國內知名學府師生研討互動，會中並邀請主管機關蒞臨指導，透過資產管理、風險管理、經濟情勢、產業趨勢等深入分析，提升兩岸金融學術發展並促進產學合作。

校園活動及學術贊助

國泰人壽長期關注校園安全，連續數年承保全台「學生團體平安保險」，2011年更深入校園舉辦120場「校園關懷公益講座」，各地反應熱烈，吸引超過500所學校報名，參與師生逾6,000位。講座內容以CPR急救教育為主，並致贈安全物品（急救箱、軟式護木、冷凍包等），建立校園緊急醫療救護網；針對教師則開設「保健養生講座」、「生涯規劃理財講座」，探討健康和財經智識。

2011年國泰金控亦贊助多項學術發展活動，包括「兩岸經濟計量理論與方法應用研討會」、「保險英漢辭典（新版）編纂」、「海峽兩岸國際私法學術研討會」、「全國技職保險教育學術研討會」、「兩岸保險與危險管理學術研討會」、「台灣金融工程師學會研討會」、「亞太區企業重建國際研討會」、「兩岸金融研討會暨高峰論壇」等。



金融保險實務營設計多元專業課程，培養金融保險專才



2011年兩岸金融保險學術研討會邀請知名學府互動交流

產學交流：建教合作、實習生計畫

懷抱著人才培育初衷，國泰金控積極與各大專院校攜手作育未來專才，共同擔負金融教育之企業責任。

建教合作開啓學子實務之窗

2009年起，國泰人壽於政治大學開設「壽險經營管理實務講座」，由資歷豐富之部門主管親自授課，課程主題涵蓋市場概況、商品行銷、通路經營、行政管理、財務管理及品牌策略等，除了深入淺出分享實務經驗，更針對重要時事議題研析討論，打造實務與理論並重的學習環境。截至2011年已有100多位學生修習此課程。



國泰人壽與政大商學院建教合作，開設「壽險經營管理實務講座」

除了延續政大課程，2011年國泰人壽更與12所大專院校、13學系進行建教合作，期盼學生透過營業單位實務學習機會，強化自我專業技能，以孕育更多實力堅強的金融生力軍。

實習生計畫打造明日之星

國泰實習生計畫（Cathay Internship Program）自2005年啟動，針對國內外大專院校目標系所學生，提供「專案式研究」及「部門實務運作」實習機會，並貼心規劃專屬輔導員，由資深同仁協助其專案研究，提供職場接軌、學以致用的實習平台，以培植更多明日之星。2011年共錄取68位優秀學生參與專案。

此外，國泰人壽對於各大專院校企業參訪需求，也是竭誠以待，用心安排專業講師進行教育中心導覽、集團簡介、保險行銷實務座談會等。2011年接待醒吾技術學院、致理技術學院、朝陽科技大學、僑光科技大學、彰化師大等相關科系參訪。



2011年實習生計畫結業合影

傳播推廣：金融理財教育

校園學術扎根工程之外，國泰金控亦透過多元管道推廣金融保險知識，無論是建置金融專門圖書館，或透過免費客戶季刊、官方網站傳遞新知，乃至每月定期對外分享經濟研究資源，在在期盼能為提升國人金融素養貢獻心力。

國泰世華金融圖書館1997年5月正式對外開放，館藏書刊以經貿、財政、金融及其他相關學科資料為主，造福許多財經金融相關從業人員、學術界人士及一般民衆。圖書館營運期間，民衆可借閱書刊、參考諮詢及使用館際合作等服務，且不定期舉行專家講座；因科技進步，已提供各種e化電子書及搜尋管道，該圖書館於2012年底閉館，將資源移往其他更需要的地方。

此外，國泰金控每季發行210餘萬冊免費客戶季刊，報導各式金融新知、經濟趨勢、保全理赔等訊息；每月於官網發布總體金融及經濟展望，提供大眾即時無償的研究成果；各子公司官方網頁亦提供豐富資訊，大力推廣全民理財教育。

儘管網路已是生活中搜尋新知的重要管道，但是對身體機能障礙者來說，使用仍困難重重，為了服務更多身心障礙者，國泰慈善基金會遵循行政院研考會無障礙網站標準，建置「國泰人壽慈善基金會無障礙網頁（<http://www.cathay-easy-access.com.tw>）」，獲得「無障礙網站AA等級認證標章」，讓身心障礙者也能享受悠遊網路的樂趣，並取得更多豐富資訊。

而國泰世華銀行為協助視障人士使用無障礙自動化金融服務，也在台北市天母地區的啓明學校內，啓用「無障礙視障人士專用自動提款機」，提供新臺幣提款及餘額查詢服務，未來將持續開發更貼心便利的功能，讓更多視障同胞輕鬆享受優質金融服務。



今日國泰電子報

「金融與藝術，激盪出飽滿火花；
護守資產保障，提升心靈財富」

國泰金控是個藝文咖！我們愛跳舞，和雲門舞集舞遍全台大城小鎮；我們愛畫畫，曾經牽起全台大小畫家彩繪地球；我們也愛沙龍，經常在假日午後舉辦風格講座、在星夜晚風中邀請巨星高歌；我們還打造了全台最富藝術氣息的銀行，成立「國泰世華藝術中心」，共同為社會心靈富有而持續努力。

贊助雲門舞集推動藝術下鄉

雲門舞集讓全世界看見了台灣，國泰金控決定將這個榮耀舞台搬到民衆眼前。1996年起贊助雲門戶外公演，累計已舉辦46場戶外演出，超過200萬人次參與。2011年，選在台北兩廳院藝文廣場、嘉義市立體育場演出「屋漏痕」，吸引近10萬民衆流連忘返。

另外，國泰金控贊助雲門舞集2，深入鄉鎮社區及校園推廣舞蹈藝術，累計演出已達87場，啓蒙了近10萬名鄉親民衆和青年學子的藝術之路。

2011年並贊助雲門於大陸演出13場「流浪者之歌」；捐贈3,000萬元作為雲門舞集淡水藝術文化教育中心籌建之用，盼能早日幫助雲門重建永續經營家園。



2011年台北兩廳院藝文廣場戶外公演

兒童繪畫、新世紀畫展培育藝術大師

繪畫的孩子，人生是彩色的！「國泰全國兒童繪畫比賽」已有36年傳承，以幼稚園及國小學童為參加對象，2011年繪畫主題訂為「健康 快樂 我繪運動」，吸引5萬多件作品報名參賽；並與雲林縣古坑鄉華山國小共同規劃「藝術遊學之旅」，以在地藝術及集體創作為學習重點，邀請100多位獲得「入選」或「佳作」的小畫家免費參加，延續美術學習熱情。

「新世紀潛力畫展」旨在提供高中、大專學生一個發揮創意的美術舞台，舉辦至今已11年，參賽者中不乏從小一路追隨「國泰全國兒童繪畫比賽」成長的同學，有些得獎者如今已當起美術老師，這代代相傳的美學教育，正好為國泰金控長年深耕藝文傳播的用心寫下動人註腳。



2011年國泰全國兒童繪畫比賽及新世紀潛力畫展頒獎典禮

藝術銀行打造「國泰世華藝術中心」

國泰金控不只舉辦鼓勵孩子繪畫，更典藏逾千幅本土名家油畫作品。國泰世華銀行首開國內金融界風氣，將油畫搬進營業大廳，更別出心裁製作藝術信用卡、金融卡、存摺、提袋、名片夾等，堪稱是最具美學氣息的「藝術銀行」。

2000年3月，基於支持本土藝術、推廣藝文風氣的理念，設立「國泰世華藝術中心」，並建置「國泰世華藝廊全球資訊網」，透過畫展及藝文講座，引領民衆體驗多元藝術風貌。

國泰世華藝術中心展覽場地約180坪，參展畫家均屬一時之選，為藝文界著名展出場所。2011年共舉辦7場專題展覽、3場典藏展覽，如「澄境 - 2011蘇憲法油畫個展」、「海峽兩岸東方唯美畫派抽象藝術名家展」、「董小蕙2011個展」、「台灣新世代藝術家聯展」、「畫情·詩意—林政伯油畫 / 瓷畫創作展」、「形空—2011蔡文雄創作個展」等，並舉辦「英倫當代藝術行旅」、「海峽兩岸抽象藝術賞析」等4場講座，受到藝文人士、社區民衆歡迎及迴響。另亦以「經典風景 名家氣象」為題參展「2011 台北國際藝術博覽會」。

此外，國泰世華銀行新莊分行2樓亦附設小型美術館，空間約200坪，不定期展出國內知名畫家作品；戶外則精心設計雕塑公園，結合畫廊、公園與銀行為一身，成為新莊地區藝文重鎮。



國泰世華藝術中心開闢明亮，將優質本土藝術展現給社會大眾

霖園生活廣場、Plaza 7就是愛分享

假日生活充電站何處尋？到「霖園生活廣場」、「Plaza 7國泰廣場」挖寶就對了！國泰金控以延伸生活視野、分享智慧能量為出發，自1990年起舉辦「霖園生活廣場」，採名人講座、親子系列活動、名人對談等模式，包括前中研院院長李遠哲、雲門舞集藝術總監林懷民、洪蘭教授、柴松林教授等皆曾擔任主講人，柴松林教授更盛讚該活動比聯合國教科文組織倡議「學習型社會」還早了6年舉辦，是民衆體驗休閒學習的最佳示範。

2011年「霖園生活廣場」共舉辦12場免費講座，包括「與陽光相遇，在生命轉彎的地方」、「心靈Espresso」、「Touch退休新規劃，Enrich多財新生活」、「無毒生活到底行不行」、「生活美學、舞出真我」等，為聽眾帶來心靈探索、退休理財、養生保健、美學人生等知性成長，全年逾5,000人次參與。

此外，2011年於國泰金融中心一樓戶外廣場舉辦5場「Plaza 7」系列活動，其中2場「永恆的經典~巨星音樂會」，4月邀請李建復、施孝榮、A-Lin、許富凱等歌手現場演唱；9月再由倪安東、梁文音、民雄、潘佩莉等歌手演繹經典歌曲，與3,000多名社區民衆共享音樂陶冶心靈的感動。



霖園生活廣場講座場場精彩，是民眾的心靈充電站

藝文種子尋夢飛揚

2011年國泰金控及子公司亦贊助多項藝文活動，如「第74屆臺陽美展」、「莫內花園特展」、「奇幻不思議日本3D幻視藝術畫展」、「雲門舞集2011年冬季公演」、「2011年世界巨星秀舞王爭霸」、「柏林愛樂大提琴家Knut Weber獨奏會」、「陳瑞斌俄羅斯芭蕾舞鋼琴演奏會」、「木蘭少女不插電校園巡演」、「台北愛樂十年經典民歌音樂劇」、「大彩虹音樂節」、「2011台北藝術博覽會」、「STAY REAL DREAMS 一克拉的夢想展」、「2011台灣燈會」、「北捷心文化運動」及各項民俗節慶活動等。

「儲備健康，幸福才能長久；
支持體育活動，投出人生三分球」

體力即國力，國泰人壽成立女籃、女桌球隊，為體壇培植國手人才，數十年來征戰國際賽事，為國家贏得許多傑出榮譽；國泰金控也重視國人健康管理，舉辦多項球類競賽，希望年輕學子強健體魄、儲備體能，日後才能健康開朗的擁抱大好人生。

國手搖籃：國泰女籃、國泰女桌

2011年，國泰女籃成軍42年，是國內歷史最悠久的女子籃球隊，堪稱女籃好手培育搖籃，代表國家征戰無數賽事。2006年中華女籃隊在多哈亞運擊敗強敵日本贏得銀牌，打出史上最佳成績，而這支奪銀隊伍12位球員中，有8位出身國泰女籃，包括主將錢薇娟、鄭慧芸等人，總教練洪玲瑤亦是國泰女籃總教練。

國泰人壽於2002年4月再出資成立「國泰女桌」，亦是積極為國爭光的種子隊伍。國泰人壽長期資助2支專業運動隊伍，以具體行動支持選手延續運動生命，為國內體壇培育人才，數十年來成功帶動全民運動健身風潮，為社會注入開朗活力。



2011年國泰女籃18連霸慶功宴，蔡宏圖董事長親自出席鼓舞球員

3對3籃球賽—NBA殿堂圓夢

2011年國泰金控擴大舉辦「國泰尋夢計劃」高中3對3籃球賽，吸引近5,000名學子報名參加，冠軍隊伍獲得10萬獎學金；另舉辦「國泰NBA Youth Madness 5對5籃球賽」、「舞戰Cathay Girls舞蹈大賽」系列活動，受到年輕族群熱烈迴響，從中將運動精神發揮淋漓盡致。前述系列活動中，並有多位優秀球員獲頒「美國圓夢之旅」大獎，親自飛往NBA殿堂，參觀籃球名人堂、觀賞NBA球賽、與NBA傳奇球星互動，激發年輕球員日後發光發熱的動能。



「國泰尋夢計劃」高中3對3籃球賽培養文武雙全好青年

林來瘋到國泰

林書豪席捲全球籃壇之前，大樹已與他結緣。2010年在NBA邀請下參加由國泰金控贊助的「2010姚基金台北慈善賽」，回到睽違十多年的台灣，正式與球迷相見歡。

2011年，林書豪再應國泰金控之邀，返台參加「國泰夢想小勇士林書豪籃球訓練營」及「國泰菁英育成—哈佛小子林書豪的NBA之路見面會」，豪小子親自擬定教學內容，傳授純熟籃球技巧，而見面會中林爸爸、林媽媽更大方分享親子互動經驗，讓在座家長受益良多。



林書豪傳授小球員如何將重心放低



2011國泰夢想小勇士林書豪籃球訓練營開訓合照

熱愛運動推廣全民健康

國泰金控長期支持國內多元運動項目，2011年贊助「Taiwan Cup自行車國際公路邀請賽」，呼籲民眾響應運動快活、騎車環保愛地球的健康理念，並透過車友深入探索花東之美，帶動觀光熱潮、提昇台灣國際能見度。

此外，基於提振國內運動風氣的初衷，舉辦「2011年國泰金融集團全國棒球打擊訓練營」，特地邀請日籍教練來台與年輕學子教學互動；辦理6梯次「國泰親子籃球嘉年華」，教導學童基本運動防護觀念及急救常識。

「我要給你一棵樹，我要給你一把泥土；
我要給你一個小小的幸福」



「樹」造新生活！2011年是國際森林年，以綠色大樹為企業識別的國泰人壽及基金會，在3月21日國際林業節、即農民曆上「春分」這一天，與千里步道協會跨界結合發起「一村一林徑：社區故事樹種植計畫」。

這項計畫結合了種樹減碳、生態旅遊以及社區營造，期待透過社區「故事樹」的種植與認養，達到「步道變綠道」和社區綠帶串連的總體目標。

2011年國泰人壽號召400餘位企業志工和社區居民攜手種樹。3月起，在新北市金山兩湖生態園區、嘉義布袋洲南鹽場、宜蘭員山內城社區及台南台江國家公園等地，共舉辦4場大型植樹活動，種下近300棵「社區故事樹」，牽起每一位志工和土地之間的緊密連結，也種下了守護土地的決心。

此外，該項計畫更貼心設計了「種樹體驗小旅行」，分別在高雄美濃、嘉義布袋、花蓮太巴壠、雲林四湖、彰化芳苑、宜蘭員山、彰化溪州川寮、屏東五溝水等社區進行8場，邀請當地達人帶路，透過2天1夜小旅行，實質幫助各地社區再造與發展，並推廣植樹、護樹觀念，讓在地傳統特色永續發展，逐步實現「一村一林徑」，完成台灣環島綠帶串聯的構想。

2011年執行以上環境綠化活動，「一村一林徑：社區故事樹種植計畫」合計種植了20多種、多達600多株樹苗，2012年預計全台將再栽植超過900株樹。

為了串連更多減碳環保力量，國泰金控以此項活動加入中華民國企業永續發展協會發起倡議之「1運動」，響應「1人1棵樹·Yes, I can do」植樹盛事，希望在地球暖化加劇、氣候異常變遷的大環境下，繼續以種樹減碳的具體作為守護家園，克盡地球公民的承諾與責任。

除了響應植樹計畫綠化環境之外，2011年3月26日晚間8點30分至9點30分，國泰金控位於台北市仁愛路的總部大樓，亦熱烈響應「荒野保護協會」發起之「EARTH HOUR地球一小時」關燈活動，藉由自發性參與節能倡議，號召附近社區民衆一起減碳愛地球，落實集團綠色企業之環保實踐，共同打造綠色家園！



國泰慈善基金會與千里步道協會共同舉辦「社區故事樹種植計畫」，號召社會大眾一起投入種樹護家園的行列

「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」對應表

	對應章節
第一章 總則	公司概況
第二章 落實推動公司治理	國泰金控與企業社會責任
	利害關係人鑑別與溝通
第三章 發展永續環境	特輯-綠色金融
第四章 維護社會公益	客戶至上
	員工為本
	社會參與
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	關於報告書
第六章 附則 (上市上櫃公司應隨時注意國內外CSR趨勢，以提升履行企業社會責任成效。)	國泰金控與企業社會責任

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

績效指標	G3.1績效指標定義說明	對應單元	揭露程度	頁次	補充說明
1	策略與分析				
1.1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	董事長的話	◎	4	
1.2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	董事長的話/ 特輯-綠色金融/公司概況	◎	4/11/22	
2	組織概述				
2.1	企業的名稱	董事長的話	◎	4	
2.2	主要品牌、產品和服務	公司概況	◎	22	
2.3	企業的營運結構，包括各主要部門、營運公司、子公司和合資企業的說明	公司概況	◎	22,23	
2.4	企業總部所在位置	公司概況	◎	22	
2.5	公司營運所在國家數及國家名。(包括主要營運的所在國或與永續經營有關的所在國須包含在內)	公司概況	◎	22	
2.6	所有權性質與法律形式	股東權益	◎	27	
2.7	提供服務的市場。(包括地理位置圖，服務的部門和客戶/受益人的類型)	公司概況	◎	22,23	
2.8	報告公司之規模(包括1.員工人數、2.營運活動、3.銷售淨額-私人公司、營業淨額-公營公司、4.總資本額細分為負債和權益-私人公司、5.提供產品或服務之品質)	公司概況/財務績效/人力架構	◎	22/27/43-45	
2.9	報告期間公司規模、組織結構、所有權遇重大變更時	公司概況	◎	22	
2.10	報告期間內所獲得之獎項榮譽	公司概況	◎	25,26	
3	報告參數				
3.1	所提供資訊的期間。(即會計年度或日曆年度)	關於報告書	◎	1	
3.2	最近一次報告的日期。(若有的話)	關於報告書	◎	1	
3.3	報告週期(每年或每兩年)	關於報告書	◎	1	
3.4	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	關於報告書	◎	1	
3.5	定義報告內容的流程	利害關係人鑑別與溝通	◎	7-9	
3.6	報告書的範圍	關於報告書	◎	1	
3.7	說明報告書特殊限制的範圍或界限	關於報告書	◎	1	
3.8	對合資企業、擁有部份股權的子公司、租賃設施、外包業務、以及其他個體可能嚴重影響跨越報告期間/或跨越公司可比較性的報告基礎	關於報告書	◎	1	
3.9	提供報告的資料測量技術與計算基礎，包括假設與用在編輯指標的基本估計技術和其他資訊	關於報告書	◎	1	
3.10	如果企業重編加入以前的報告所提供的資訊，則應說明重編入影響以及重編的原因	關於報告書	◎	1	
3.11	與以前報告有明顯不同之處(包括範圍、界限、報告中使用量測的方法等)	補充說明	◎	73	本報告書為國泰金控首次發行
3.12	內容索引，其作用是按章節和指標確定報告內容在報告中的明確頁次和網頁連結	目錄/ GRI指標對照表	◎	2/73	
3.13	為整個報告提供外部保證的相關政策和現行作法	保證聲明書	◎	79	
4	公司治理				
4.1	企業公司治理結構包括在最高治理單位對制定策略及公司監督等特定工作負責的委員(依性別分，以年齡及少數族群等分類，報告最高治理階層之成員比例)	補充說明	◎	73	董事成員均為男性且平均年齡為61歲
4.2	最高治理單位的主席是否亦為公司執行長	補充說明	◎	73	無兼任情事
4.3	對僅有單一董事會結構的公司說明最高治理單位獨立和/或非執行成員的人數	公司概況/公司治理	◎	24/29	
4.4	股東與員工向最高治理單位提供建議或經營方向的機制	投資人關係/員工關係	◎	30/51	

績效指標	G3.1績效指標定義說明	對應單元	揭露程度	頁次	補充說明
4.5	企業最高治理單位與公司資深主管及執行者成員之間的互補連結關係	公司治理	◎	29	
4.6	最高治理單位確實能避免利益衝突之程序	誠信經營	◎	31	
4.7	確認最高治理單位的組成與所需具備的專業之流程及其承諾，包括對性別和其他多樣性指標之任何考量	公司治理	◎	29	
4.8	內部產生的使命、價值觀，行為準則的陳述和與經濟、環境和社會績效相關的原則及其實施情況	特輯-綠色金融/客戶至上/員工為本/社會參與	◎	11/37/43/54	
4.9	最高治理單位對組織如何鑑別、確認及管理經濟、環境和社會績效的流程：包括相關的風險與機會及遵守國際議定標準、行為準則及原則	風險管理	◎	32-33	
4.10	最高治理單位評估本身在經濟、環境與社會績效的績效表現之流程	公司治理	◎	29	
4.11	有無及是否提出預警的方法或原則	風險管理	◎	32-33	
4.12	經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	薪酬福利/環保響應	◎	47/70	
4.13	公司參與商業協會，和(或)全國及國際性擁護機構的會員資格	公司治理	◎	29	
4.14	列出公司利害關係人名單，如：公眾、民間社團、顧客、股東和出資者、當地社區	利害關係人鑑別與溝通	◎	8	
4.15	識別和選擇所要接觸之利害關係人的準則	利害關係人鑑別與溝通	◎	7	
4.16	利害關係人參與的方式，包括按類型及按與利害關係人之接觸頻率	利害關係人鑑別與溝通	◎	8	
4.17	透過與利害關係人的接觸所獲得之最近關鍵議題和關心事項及企業如何回應這些議題和關心事項，包括透過報告的呈現等	利害關係人鑑別與溝通	◎	8-9	
經濟績效管理方針及指標					
DMA	管理方針揭露	公司概況	◎	22	
EC1	直接產生和分配的經濟價值(包括銷售額、營運成本、員工獎酬、捐助、社區投資、保留盈餘、股利和稅捐支出等)	財務績效/社會參與	◎	27/54	
EC2	氣候變遷導致公司活動涉及財務及風險與機會	綠色商品與服務	◎	13-17	
EC3	公司界定福利計劃義務的範圍	薪酬福利	◎	46-47	
EC4	接受政府之重要財政補助	補充說明	◎	74	★金控-2011年虧損扣抵計5.87億元 ★人壽、產險-2011年人才培訓費用計0.16億元
EC5	企業的新進人員薪資範圍與當地最低薪資依性別比較	薪酬福利	◎	46	
EC6	對於重要營運據點當地供應商之政策、執行與支出比例	綠色採購	△	20	
EC7	重要營運據點當地員工雇用程序與當地資深管理階層雇用數量與比例	人力架構	△	43	
EC8	透過商業，類似之接觸有利大眾之基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	社會參與全章節	◎	54-71	
EC9	了解與描述重大的間接經濟影響，包括影響的範圍	慈善關懷/學術發展	◎	56-58,60/ 61-64	

績效指標	G3.1績效指標定義說明	對應單元	揭露程度	頁次	補充說明
環境績效管理方針及指標					
DMA	管理方針揭露	特輯-綠色金融	◎	11	
EN1	使用的原料之重量或體積	補充說明	◎	75	非製造業，不適用
EN2	使用再生原料作為生產原料之比例	補充說明	◎	75	非製造業，不適用
EN3	由主要能源劃分之直接能源消費量	綠色管理	△	19	
EN4	由主要來源劃分之間接能源消費量	綠色管理	◎	19	
EN5	由環境保護及效率的改善所節省的能源	綠色管理	◎	19	
EN6	企業的自主行動，包括能源使用效率的提升、運用再生能源製作的產品及服務以及由於這些行動降低的能源耗用	綠色商品與服務	◎	13-17	
EN7	為達成間接能源消耗的減量和達成減量成果的自主行動	綠色管理	◎	18-19	
EN8	各來源別的總出水量	綠色管理	◎	18	
EN9	因取水而有重大影響之水源	綠色管理	◎	18	
EN10	水回收及再利用的總量及百分比	N.A.	N.A.	N.A.	
EN11	在非保護區之生物多樣性豐富的棲息地和保護區、或在其鄰近地區，所擁有、租賃或管理的土地面積和地理位置	綠色管理	◎	18	
EN12	描述活動、產品及服務對保護區多樣性生物和保護區外高度生物多樣性的影響與衝擊	綠色管理	◎	18	
EN13	保護與恢復的棲息地	補充說明	◎	75	無相關情事
EN14	組織對生物多樣性影響之策略、現在的行動及未來計畫	補充說明	◎	75	無相關情事
EN15	企業營運的活動區域影響棲息地中有IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物清單中依絕種風險程度別列出數量	補充說明	◎	75	無相關情事
EN16	直接及間接排放之溫室氣體總量	綠色管理	△	19	
EN17	其他相關間接之溫室氣體排放量	綠色管理	◎	19	
EN18	降低溫室氣體排放的行動與其成效	綠色金融全章節	△	12-20	
EN19	造成破壞臭氧層之物質排放量	綠色管理	◎	18	
EN20	按種類和重量計算氮氧化物（NOx）、硫化物（SOx）、及其它重要氣體排放	補充說明	◎	75	非製造業，不適用
EN21	汙水排放的汙染程度及流向終點	綠色管理	◎	18	
EN22	廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	綠色管理	◎	19	
EN23	重大洩漏的次數與數量	補充說明	◎	75	無相關情事
EN24	視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴賽爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比	補充說明	◎	75	非製造業，不適用
EN25	企業排放的廢水及廢棄物對生物多樣性的明顯影響，包括種類、保育狀況、保育價值等	補充說明	◎	75	非製造業，不適用
EN26	企業從事降低其產品及服務對環境的衝擊之行動及擴大降低衝擊	綠色金融全章節	◎	12-20	
EN27	售出的產品及包裝材被要求回收的比例	補充說明	◎	75	本公司為金融業，金融商品非實體商品，故不適用
EN28	重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方法的處罰	綠色管理	◎	18	
EN29	商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊	補充說明	◎	75	無相關情事
EN30	按種類揭露環境保護的總費用與投資	綠色商品與服務/綠色採購	◎	14/20	

績效指標	G3.1績效指標定義說明	對應單元	揭露程度	頁次	補充說明
社會績效管理方針及指標-勞工實踐與合理工作					
DMA	管理方針揭露	員工為本	◎	43	
LA1	按地區 / 國別、雇用類型、以及雇用合約依性別進行總勞動力的細分	人力架構	◎	43-45	
LA2	按年齡、性別和區域區分計算新進員工人數、比例與員工離職人數和離職率	人力架構	◎	44-45	
LA3	在營運主要據點對全職、正式員工提供之福利	薪酬福利	◎	46-47	
LA4	受勞資雙方共同協議保護之員工比例	員工關係	◎	51	
LA5	針對不論是否在共同協議內容之營運變更的最少公告期限	員工關係	◎	51	
LA6	描述由勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例，藉以監督和指導職業健康安全計劃	職業安全衛生	◎	52	
LA7	區域與性別之工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率以及與工作有關的死亡人數	職業安全衛生	◎	52	
LA8	對員工、家屬、及社區等針對重大疾病的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計劃的執行	薪酬福利	◎	47	
LA9	健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中	職業安全衛生	◎	52	
LA10	按雇員類別與性別計算的單一雇員每年接受的訓練時數	教育訓練	△	50	2011年未按性別計算相關數字，預計於明年度統計後揭露
LA11	員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	教育訓練	◎	48-50	
LA12	依性別員工接受定期的績效及生涯發展審查的比例	薪酬福利	◎	46	
LA13	公司高階管理和員工的組成類別，包括性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標	人力架構	◎	43-45	
LA14	依員工類別與重要營運據點的女性與男性之基本薪資和報酬比率	薪酬福利	△	46	2011年未按性別計算相關數字，預計於明年度統計後揭露
LA15	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	薪酬福利	△	47	2011年未按性別計算相關數字，預計於明年度統計後揭露
社會績效管理方針及指標-人權					
DMA	管理方針揭露	員工關係	◎	51	
HR1	有多少公司重大投資協議與合約，載有關注人權之條款或經過人權篩選之件數和佔總重大投資件數之比例	補充說明	◎	76	2011年投資案皆為合資新設公司或少數股權投資，無牽涉人權相關議題
HR2	重要供應商/承包商與其他商業夥伴的選擇，有多少比例經過人權過濾且已採取行動	補充說明	△	76	2011年未對供應商進行人權過濾，未來將考量執行相關作為
HR3	考量人權因素的員工總訓練時數。員工接受許營運相關人權考量的政策和程序訓練的總時數及有多少比例的員工受過訓練	N.A.	N.A.	N.A.	
HR4	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	員工關係	◎	51	
HR5	可能危害或違反員工結社自由和共同協議的作業及重要供應商和採取了什麼樣的行動	員工關係	△	51	
HR6	企業營運活動及重要供應商對童工可能造成之危險已經確認，且衡量消除童工的貢獻	人力架構	△	43	2011年未對重要供應商進行相關稽核，已列為下一年度重點工作項目

績效指標	G3.1績效指標定義說明	對應單元	揭露程度	頁次	補充說明
HR7	辨認有強迫或強制性勞動風險的營運活動和重要供應商，且能量測消除所有形式強迫勞動的貢獻	員工關係	△	51	2011年末對重要供應商進行相關稽核，已列為下一年度重點工作項目
HR8	公司有多少比例的安全人員對營運中相關人權有關的政策和人權考量有關的程序接受訓練	N.A.	N.A.	N.A.	
HR9	侵犯原住民人權事件之總數量和已採取之行動	補充說明	◎	77	2011年0件
HR10	受到人權的審查和(或)影響評估的營運活動的總數和比例	員工關係	◎	51	
HR11	經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	員工關係	◎	51	
社會績效管理方針及指標-社會					
DMA	管理方針揭露	社會參與	◎	54	
SO1	實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例	社會參與	◎	54	
SO2	對貪汙風險已分析之企業單位數量和比例	誠信經營	△	31	2011年末統計相關數據
SO3	員工受過公司之反貪汙政策和程序之訓練之比例	誠信經營	△	31	2011年末統計相關數據
SO4	對貪汙事件的反制行動	誠信經營	◎	31	
SO5	公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說	利害關係人鑑別與溝通	◎	9	
SO6	對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財務與實物	補充說明	◎	77	無相關情事
SO7	針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動訓練之總數和其成果	誠信經營	◎	31	
SO8	不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量	補充說明	◎	77	2011年末發生
SO9	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響的營運活動	補充說明	◎	77	國泰金控在避免對環境造成衝擊的前提下，提供全台金融服務
SO10	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施	客戶服務	◎	38	
社會績效管理方針及指標-產品					
DMA	管理方針揭露	客戶至上	◎	37	
PR1	在產品週期的各階段，影響健康和安全的產品及服務都經過評估改善，有多少比例的重要產品和服務經過這些程序	補充說明	◎	77	本公司為金融業，金融商品非實體商品，故不適用
PR2	按結果種類，闡述商品與服務在壽限內違反法律規範及傷害健康及安全的事件數量	N.A.	N.A.	N.A.	
PR3	依程序必要的產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務之比例	客戶服務/權益把關	◎	37/40	
PR4	按結果種類闡述商品與服務違反規定及自願性規範事件數量的資訊	N.A.	N.A.	N.A.	
PR5	針對顧客的滿意度調查的行動，包括衡量客戶滿意度調查的結果	服務滿意度	◎	41	
PR6	有關市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動，所做遵從法律、標準及自律性的規劃	教育訓練	◎	48	
PR7	按結果種類闡述商品與服務違反法律規範及自律的市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	N.A.	N.A.	N.A.	
PR8	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	補充說明	◎	77	2011年0件
PR9	提供與使用產品與服務中，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值	補充說明	◎	77	2011年國泰金控旗下子公司遭主管機關(金管會)罰緩及糾正案共計4件，金額合計為392萬元，並皆已完成缺失改善。

註：◎ 完全揭露、△ 部分揭露、N.A. 未揭露、表格反灰為GRI G3.1核心指標

GRI 金融業補充指標對照表

績效指標	GRI金融業補充指標定義說明	對應單元	揭露程度	頁次	補充說明
FS1	為回應特定環境與社會要素而應用至業務面上的政策	綠色商品與服務/客戶服務/權益把關	◎	13/37/39	
FS2	評估與審核各業務面對環境與社會風險的程序或方式	誠信經營/客戶服務/權益把關	◎	31/37/39	
FS3	監測客戶執行環境或社會行動的流程	補充說明	△	78	國泰世華銀行對於授信案擔保品位於山坡地保育區內建用地、易淹水、土石流之地區等過度開發易對環境造成不利影響者，亦有限制承作之相關規定
FS4	提升員工將環境與社會風險管理運用至業務能力之流程	綠色管理/教育訓練	△	18/48-50	
FS5	與客戶/接受投資者/商業夥伴針對環境與社會議題互動狀況	利害關係人鑑別與溝通	◎	8	
FS6	針對各特定區域、企業大小與部門所推出的證券投資組合	綠色商品與服務	△	13	
FS7	有益社會的各項商品或服務之有價價值	客戶服務/權益把關	◎	37-38/39-40	
FS8	有益環境的各項商品或服務之有價價值	綠色商品與服務	◎	13-17	
FS9	稽核環境與社會相關政策、風險評估等執行狀況之比例或頻率	公司治理/風險管理	△	29/32-33	
FS10	針對環境或社會議題下，與持股公司互動討論的狀況	國泰金控與企業社會責任	◎	6	
FS11	受到(正面/負面)環境或社會審查流程管控的資產狀況	補充說明	△	78	考量環境影響並因應保險法，國泰人壽於不動產投資時需購置有收益性之不動產，並確認為非海砂屋或輻射屋等嫌惡設施
FS12	針對資產管理，引用股東投票制度進行環境或社會影響評估	補充說明	◎	78	目前尚未引用該制度進行相關評估
FS13	金融業應標註在低人口或落後地區的營運據點數量	客戶服務	◎	38	
FS14	金融業應說明任何增進弱勢族群使用權的倡議行為	學術發展	◎	64	
FS15	金融業應揭露平等且合理的服務或商品設計政策	權益把關	◎	39	
FS16	金融業應協助人們提升辨識/認識金融商品或服務的能力	權益把關/服務滿意度	◎	40/41	

註：◎ 完全揭露、△ 部分揭露、N.A. 未揭露

獨立保證意見聲明書

國泰金融控股股份有限公司2011年企業社會責任報告書

英國標準協會與國泰金融控股股份有限公司(簡稱國泰金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對國泰金控 2011 年企業社會責任報告書進行評估和查證外，與國泰金控並無任何財務上關係。

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

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

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

查證範圍

國泰金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 整份報告內容及 2011 年國泰金融控股股份有限公司及轄下 6 家子公司(包括國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信及國泰創投)於台灣地區相關營運系統與活動。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估國泰金控遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結國泰金控企業社會責任報告書內容，對於國泰金控的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關國泰金控2011年的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤的呈現。

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

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作

- 對來自外部團體議題相關於國泰金控政策進行審查，並進行高階管理階層訪談，以確認本報告中聲明書的合適性
- 與國泰金控管理者討論利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 30 位與永續性管理、報告編製及資訊提供有關的主管及員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告及其相關 AA1000 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

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

包容性

2011年報告反映出國泰金控已對利害關係人做了承諾。國泰金控已啟動利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告涵蓋了國泰金控的包容性議題。然而，未來的報告應考慮加強以下的項目

- 現有 CSR 實踐面向可與公司既有經營管理持續結合，以融入公司日常管理活動

重大性

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

- 持續地納入碳相關議題及管理績效，作為對於全球重視氣候變遷之回應

回應性

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

- 持續地發展及更新利害關係人參與之相關回應策略，如供應鏈的 CSR 管理
- 為能提升提供利害關係人報告書中 CSR 績效資訊之可靠度，鼓勵尋求 AA1000 保證標準(2008)的第二類型查證

GRI報告指南

國泰金控提供有關符合GRI G3.1報告指南的自我宣告，與相當於A+分級的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告中參照GRI的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了國泰金控的社會性與永續性議題。在國泰金控2011年的報告，依據GRI G3.1報告指南A分級的要求的指標已被適當地揭露。

- 建立機制以系統化蒐集 CSR 資訊作為報告書績效指標之基礎

保證等級

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

責任

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

能力與獨立性

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

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
18 July, 2012



Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



國泰金控

Cathay Financial Holdings

