



永續國泰 與鄰常在

廖昶超

國泰金控公司 企業社會責任委員會 總幹事

一、前言

「永續經營」是近年來國內外各大企業的熱門話題之一，同時也是企業對於社會責任的承諾。國泰的發展從台灣「鄰」里鄉鎮開始：在台灣每 2 人就有 1 人是國泰金融集團客戶，超過 1,200 萬的客戶將寶貴資產託付給國泰，能擁有現在的企業規模更是台灣的街坊「鄰」居對我們的肯定。身為台灣民營金控集團，國泰金控自覺應以企業社會責任的理念，在追求獲利的同時，更重視環境、社會與公司治理等構面，並將其納入公司管理與營運考量，以達企業永續經營。

二、永續國泰

我們認知到「大環境的永續」是企業永續的關鍵基礎，而身為受託管理重要金流的金融業，我們希望在為客戶創造資產價值的同時，也能為環境及社會產生附加價值並降低不必要的風險，將永續經營觀念內化至企業各階層。我們期許自己成為亞太最佳金融機構之一，讓台灣在亞洲發光。

因此國泰對內改善管理機制，對外增加資訊透明度，此外也將環境、社會議題與金融產品、服務結合，推出綠色金融商品服務、擴充金融包容性，未來我們也希望能進一步發揮價值鏈的影響力，考量赤道原則(The Equator Principles，簡稱 EPs)、責任投資原則(Principles for Responsible Investment, PRI)的概念，逐步建構能量，帶動台灣永續金融推展。

三、CSR 實踐

2011 年為有效推展集團企業社會責任事務，年底成立「國泰金控企業社會責任委員會」，2012 年發布首本 CSR 報告書及網站專區、啟動集團組織改造「Project New Heights 登峰計劃」，接著 2013 年更加積極回應國內外投資法人對永續議題的資訊需求，發布英文版報告書及網站，並組成跨部門小組改善英國破揭露專案(CDP)問卷回復及資訊揭露評鑑狀況，同時集團內部也完成建置創新平台並訂定 CSR 敘獎機制。從組織改造到體質提升、從績效要求到獎勵機制建立，保留既有優勢加入嶄新思維，就是希望能逐漸往「提升永續競爭力」邁進，因此，2013 年我們也將「企業社會責任報告書」調整為「企業永續報告書」。

(一) 成立 CSR 委員會

2011 年成立企業社會責任委員會後（組織圖如圖 1），國泰金控以公關部為秘書單位，將 CSR 正式納入該部門職掌，負責公司整體企業社會責任策略擬定及推動，主要團隊約 48 人（委員會 5 人、執行幹事 5 人、秘書單位 3 人、各小組各 7 人），另組成金控暨各子公司任務型支援單位，以利執行項目與金融核心職能得以結合。

(二) 運作機制

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

1. Top down 高層參與設定目標定期檢視：

(1) CSR 委員會由跨子公司代表組成，含董事會 2 位成員，並以公司經營決策高層為主，協理級以上主管比例達 68.8%。

(2) 2012 年設定各組 CSR 短中長期目標，定期於委員大會中報告以追蹤執行狀況，會議結論將呈報至董事長，重要事宜則不定期呈至董事會。

2. 建構集團創新平台，開創新商業經營模式：

(1) 2013 年完成創新平台建置，並舉辦多場課程及競賽，集團各公司創新競賽提案與 CSR 有高度相關（達 83-100% 不等）。

(2) 而集團創新大賽前三名，則分別與新型商業模式（包含客戶服務與公益）、客戶、公益三部份相關，未來我們期待能逐步實踐各提案。

3. 踴躍參獎強化揭露，灌注自我改進動能：

(1) 對外持續角逐各項 CSR 獎項，2013 年榮獲《遠見》「環保楷模獎」、進入「天下企業公民獎」前 10 名、獲永續能源基金會「永續創新類首獎」。

(2) 提升環境 (E)、社會 (S)、治理 (G)（簡稱 ESG）透明度，2013 年 CDP 揭露分數則為台灣金融業最高，2014 年資訊揭露評等為 A++ 級。

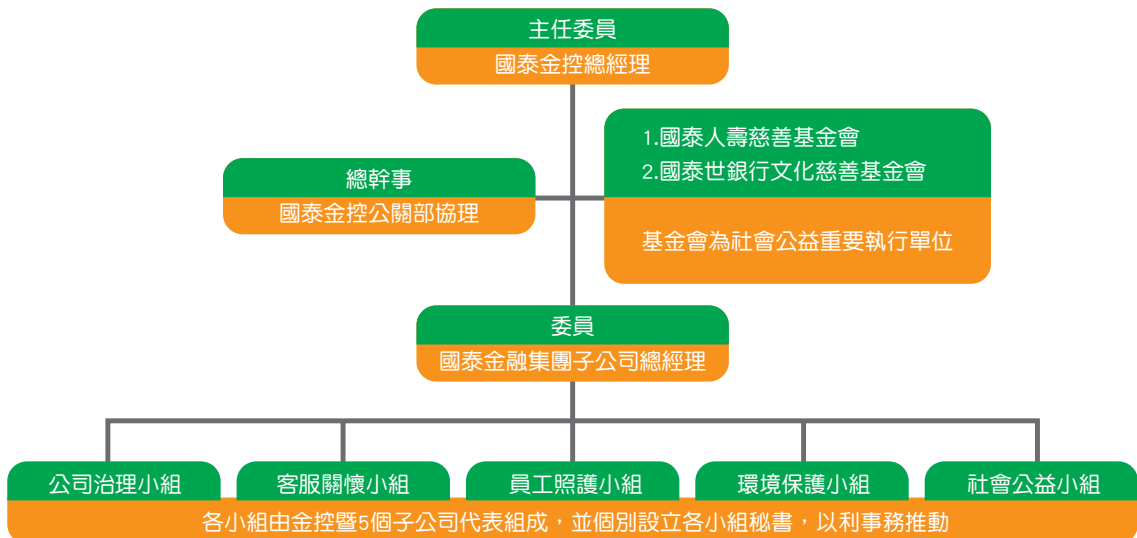


圖 1、國泰金控企業社會責任委員會

(三) 重大性議題鑑別作法

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

以國泰金融集團高層主管判定之「該議題對國泰營運之衝擊程度」、利害關係人對該議題之「關心程度」為第一階段篩選，並以內外部對該議題期待程度為第二階段的篩選，歸納議題優先次序，再經各小組討論、同業狀況檢視等，最終對應出 21 項 GRI G4 重大考量面。此外，為使本公司 CSR 執行能確切回應利害關係人期待，分析出之結果除了對應報告書揭露外，我們也要求各小組需對重點議題進行 CSR 短中長期規劃調整，詳見圖 2。

四、CSR 各面向重要績效

面對種種社會轉變及風險，許多產業都開始進一步轉型並被重新定義，國泰金控也不例外，在因應經營轉變風險所帶來的挑戰方面，國泰致力強化公司治理架構，為了更加提升董事會獨立性，除了原有的 3 位獨立董事外，2013 年國泰金控新聘了兩位在金融產業有豐富資歷的外部董事，使得中立董事的比例由 2012 年的 23% 提升至 39%。而為了瞭解目前公司治理之精進可能性，國泰人壽主動參加了中華公司治理協會舉辦的公司治理評鑑，同時，國泰也致力於落實誠信經營，提高公司資訊揭露程度，並更進一步簽署支持 CDP，期待未來能藉由該平台，從風險掌控逐步邁向責任投資之路。

面對未來氣候變遷、資源分配的風險，我們除了對自身營運進行更加嚴格的管控、並成立台灣第一間太陽能分行外，也期待能運用金流的影響力，協助台灣低碳轉型，

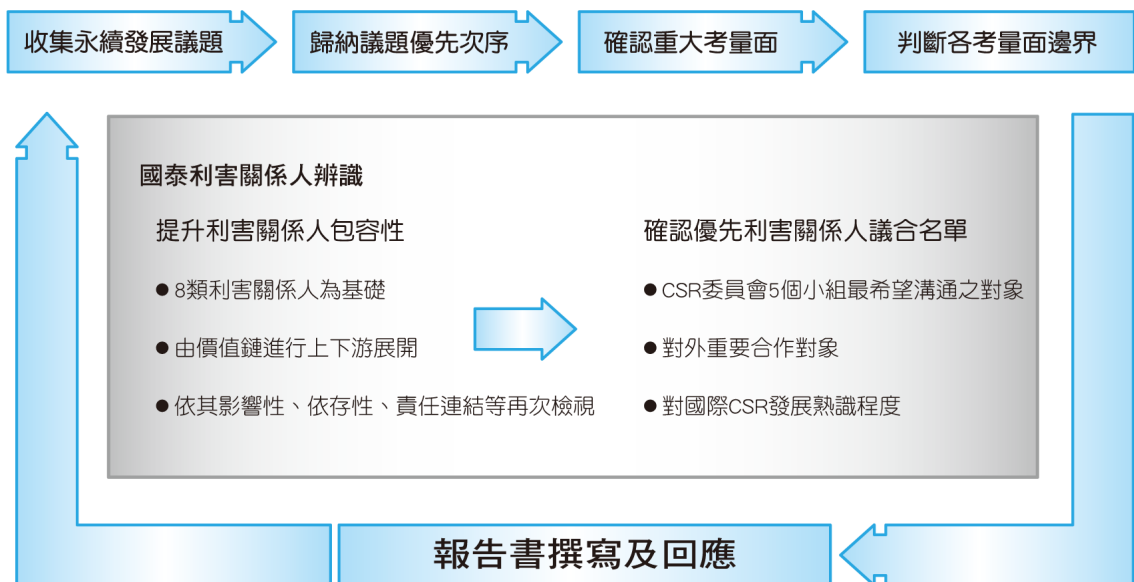


圖 2、國泰金控重大性議題鑑別流程



2013 年國泰世華銀行為廣義環保相關產業提供逾 300 億貸款，其中太陽能融貸業務更為業界市占第一，而國泰人壽於環保相關產業的投資金額更超過了 1,100 億。同時，當客戶服務已經從「馬路」提昇至「網路」時，國泰也積極開發的數位系統，有效利用數位科技提昇集團下各子公司的即時金融服務，並大規模導入行動保險，2013 年底行動保險占新契約比例領先同業，已達 76.9%，在大幅節省紙張耗費的同時，更提升了作業效率。

未來人口結構調整、社會貧富不均的現象勢必不斷加劇，為了維持社會上各族群的經濟自主權利，國泰積極提升金融產品 / 服務包容性：國泰人壽於 1998 年即已推出長期看護險、2009 年開始針對弱勢家庭推出微型保險，目前這兩項產品的市占率皆為業界第一，而微型保險每年讓一萬個以上的弱勢家庭獲得即時保障。國泰世華銀行也發行多種信託商品，包含公益信託、身障信託、職棒防賭信託等，以業界最低信託門檻，建立信託監察人機制，保障更多弱勢受益人的權益。另外，國泰產險也根據意外發生的統計數據，鎖定國小校園推出「不意外學園」專案，以實地檢測的方式完成 40 餘所校園安全檢測，致力於運用金融業的核心職能，達到社會共榮的目標。

國泰金控公司 CSR 各面向重要績效如後頁詳述。

五、結語

每一個集團對於「經營」這兩個字都會有屬於自己的經驗與看法，成功的經營模式甚至會成為其他企業競相模仿及研究的目標，國泰集團成立超過 50 年，我們最成功的並不是這些經營的模式，而是透過經營工具的執行及與客戶互動與反饋當中，找到了企業存續的核心價值 - 「誠信、當責、創新」，同時更深刻體認企業的永續發展必須要與人群、與環境、與社會共處。

我們將持續自我期許朝「亞太地區最佳金融機構」的目標邁進，希望未來不僅能與台灣為鄰，更能與亞洲為鄰，並落實環境、社會與公司治理等永續精神至海外營運據點，達到真正的永續經營、與鄰常在。

國泰金融控股（股）公司 小檔案

成立日期	2001 年 12 月 31 日
品牌精神	幸福再發現
核心價值	誠信、當責、創新
主要子公司	國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信、國泰創投
總部地址	台北市仁愛路四段 296 號
員工總人數	40,439 人
營運據點總數	約 800 處（含海外地區）
資產總額	新臺幣 60 兆 7,678 億 5,708 萬 8,000 元
資本額	新臺幣 1 兆 1,964 億 4,960 萬 0000 元
企業社會責任專區： https://www.cathayholdings.com/holdings/web/CSR/ email：hpr@cathayholdings.com.tw Tel：+886-2-27087698	

國泰金控公司 CSR 各面向重要績效

類別	重要績效
資訊透明度	<ul style="list-style-type: none"> 2013 年報告書採 GRI G4 指引，並由「企業社會責任報告書」更名為「永續報告書」，以更系統性的方式描述永續風險及因應。 2013 年資訊揭露評鑑由 A- 等級提升為 A 等級，2014 年更一舉達到 A++ 等級。 2013 年 CDP 揭露分數為台灣金融業之冠。
參賽評比	<ul style="list-style-type: none"> 遠見 CSR：以太陽能融資案首獲遠見環境保護組楷模獎。 天下企業公民獎：於 2013 年首度進入天下企業公民獎前 10 名。 創新首獎：獲永續能源基金會企業永續發展績效永續創新類 - 首獎。
經營治理	<ul style="list-style-type: none"> 2013 年獲利達金融海嘯以來新高，每股現金股利為去年度 3 倍。 2013 年改聘 2 位外部董事，中立董事比例提高為 38.5%。 2013 年外資持股比例提升近 8%。 國壽行動保險占新契約比例較前年大幅提升 3 倍以上，達 76.9%。 國壽獲選「金安獎」績優機構，並為國內首家通過 BS 10012(個資保護管理系統)。
社會面向	<ul style="list-style-type: none"> 集團員工進修及訓練費用支出達 2.9 億元，獲專業證照人次達 10 萬人次。 導入「TTQS 台灣訓練品質系統」，人壽、銀行、證券分別榮獲金牌、銀牌、銅牌。 2013 年國泰員工福利支出金額高達 114.5 億，占營收 3%。 2013 年國泰金融及公益集團公益相關支出金額高達 29.6 億。 2013 年霖園志工達 10,827 人，參與活動率提升至 105%。 2013 年底，微型保險超過 30 個社福團體成為國泰的加保機構，每年讓超過 1 萬個弱勢家庭獲得保障，涵蓋範圍為業界第一。 貼近社會需求，長看險 2013 年底市占達 52.5%，為業界第一。
環境面向	<p>綠色服務與商品目標</p> <p>A. 太陽能融資拓至海外，並設立 2 家太陽能分行及開發綠色產品</p> <ul style="list-style-type: none"> 針對環保及太陽能產業放款達 315.7 億，占銀行整體金融放款 6.05%。 太陽能設備融資拓至海外，較 2011 年成長約 5.6 倍，市占率全台第一。 已完成 2 間分行太陽能板裝設，預估每月產電 3,690 度。 產險推出國內首張「綠能環保車保險」。 投信環保趨勢基金基金規模達 5.3 億。 創投綠色環保產業投資金額達 1.76 億。 <p>綠色管理目標</p> <p>B.3 年 (2012~ 2014 年) 後希能減 60% 紙類消耗量</p> <ul style="list-style-type: none"> 國泰世華銀行電子對帳單比例提升至 18.7%。 國壽行動保險共為國泰省下 476 萬張紙。 <p>C.3 年 (2012~2014 年) 節能 5%</p> <ul style="list-style-type: none"> 完成 21 項專案，平均節能率 4.55%，目標完成達 91%。 <p>D.2015 年完成全台重要據點 GHG 盤查</p> <ul style="list-style-type: none"> 2013 年 6 月取得 ISO 14064-1 驗證，並已完成 20.6% 重要據點溫室氣體盤查。 <p>E. 評估導入 ISO 50001</p> <ul style="list-style-type: none"> 國壽為國內壽險業導入 ISO 50001 能管系統之首，並與國泰世華銀行同時獲選 能源局 2013 年能源管理系統輔導示範企業。 <p>綠色倡議目標</p> <p>F. 持續參與氣候變遷、節能、資源回收、生態保護等倡議活動。</p> <ul style="list-style-type: none"> 氣候變遷倡議活動：加入企業永續論壇 (TCSF)「能源與氣候變遷工作小組」、贊助汙得學社「冰塊解密行動」與環保署「氣候保衛戰」。 節能倡議活動：「節能巡邏隊」、「地球關燈一小時」、能源局「夏日輕衫 - 全民酷涼運動」、員工節能減碳講座、節能家電刷卡回饋活動。 資源回收倡議活動：人壽「作環保、送愛心」、金控「國泰親子綠化 DIY 嘉年華」。 生態保護倡議活動：基金會種樹活動、「屏東向陽綠色新農業，種電種菜種健康」。 <p>G. 更加積極回應 CDP 倡議</p> <ul style="list-style-type: none"> 以「回應國際投資人」、「投資人議合企業」、「支持新興投資概念」三大角度，多面向積極回應 CDP 及氣候變遷議題，除提升揭露分數外，也於 2012 年成為台灣首波簽署 CDP 之金融業者，並支持 CDP 在台活動，贊助說明會及發表會。