# 中國信託

## 2010企業社會責任報告

# 中　國　信　託

## 2010企業社會責任報告

# 目錄


5 報告書概述

7 董事長的話

8 公司概況

10 公司簡介

10 經營績效

13 獲獎紀錄

15 利害關係人之鑑別與溝通

17 公司治理

21 風險管理

22 授信原則

23 法令遵循

23 反貪瀆

23 社團組織

24 客戶關懷

26 積極創新服務流程 保障消費者權益

30 員工照顧

32 人權條款

34 人力架構

34 員工關係

35 訓練與發展

36 健康職場

38 薪酬與福利

40 環境保護

42 持續實施節能減碳政策

44 綠色採購

44 響應「世界地球日萬人植樹」活動

45 主動參與「碳揭露調查計畫」

45 配合響應「1運動」 每月1日不吃紅肉

45 南港企業總部綠建築專案

45 採用環保紙張印製信封袋

46 社會公益

48 慈善關懷

52 志工活動

55 公益彩券

57 藝文關懷

58 2010慈善關懷成果

64 獨立保證意見聲明書

66 全球永續性報告指標GRI對照表

關心・専業・信頼

# 報告書概述

履行企業社會責任(Corporation Social Responsibility, CSR)，一直是中國信託金融控股公司對於社會大眾的一項重要承諾。中國信託自2007年起發行第一本企業社會責任報告書，迄今已持續進行四年，主要目的即在希望透過本報告書呈現公開化及透明化的資訊，以便讓利害關係人及社會大眾了解中國信託在企業社會責任方面的策略和作法。

## 報告書範疇與邊界

本報告書內容主要在陳述中國信託2010年度(2010.01.01～2010.12.31)在經濟、社會及環境各面向的績效及表現。此報告書內容涵蓋中國信託金融控股公司及旗下各子公司，其中環境保護項目有關用水用電等數據及說明，目前揭露範圍為總行大樓。另報告書所呈現之範圍、界限及報告中使用量測的方法均與前一年度相同，且前一年度報告所提供之資訊並未重編，書中所有財務數字均以新臺幣為計算單位。

## 報告書撰寫原則

本年度報告書係依照全球永續性報告指標(Global Reporting Initiative, GRI)最新版本G3.1所列之指導方針及架構撰寫，並包含GRI項目對照表。內容包括客戶關懷、員工照顧、環境保護及社會公益等項目。本報告書將每年定期發行，相關內容放置於中國信託金融控股公司網站/企業社會責任項目，並提供檔案下載瀏覽。

## 報告書認證

BSI英國標準協會依據AA1000保證標準及GRI G3.1版報告指南查證本報告書之重大性、完整性及回應性。BSI查證報告聲明書詳如附錄。

任何有關本報告書之諮詢、意見或建議，請洽詢
中國信託金融控股公司
行政管理部—公關
地址：臺灣臺北市信義區松壽路3號
電話：+886-2-27222002
傳真：+886-2-27239343
網址：www.chinatrustgroup.com.tw

# 董事長的話

回顧2010年的重要財經局勢，從歐洲債務危機爆發、中國大陸經濟力不斷擴張、美元貶值衝擊、兩岸ECFA簽訂、氣候變遷問題日益嚴重到全球糧食價格攀升等等，這些影響經濟與民生產業的重大事件，從不同層面對地球村成員發出呼籲，並提醒企業經營者，除了穩健經營創造公司獲利之外，更應以企業公民的身分，對環境、產業乃至全人類的未來，做出攜手向前、永續共榮的承諾。

## 追求成長 是為了更多回饋

管理大師麥可．波特曾說：「企業社會責任的關鍵在於正面影響力。企業必須找到適合自己公司業務與策略的領域，才能真正為社會帶來正面、有意義的影響。」中國信託多年來在公司治理、環境保護、社會公益、藝術文化活動等各層面深耕經營，積極實踐對這片土地「We are family」的承諾，因為我們深信，落實企業社會責任不僅是樹立典範，更重要的是透過這些行動與付出，持續不斷地應證我們「追求成長是為了更多回饋」的使命。

## 扶助弱勢 傳遞歷久彌新的正面價值

金融業是最貼近民生需求的重要服務業，在中國信託近幾年的發展上，我們積極體察不同客戶的心聲，希望找出金融服務的差異所在，以規劃提供與時俱進的服務。為了更貼近客戶的需求，去年我們透過取消多項手續費、簡化電話語音服務流程等措施，提升服務品質與客戶滿意度。今年初，我們順利標購美商大都會保險金融集團在臺子公司大都會國際人壽100%股權，未來我們將積極跨入保險事業的經營，透過各類型保險產品與服務，與客戶維繫一輩子的良好關係，進而將我們所深信的正面價值傳遞出去。

支持慈善公益事業，是中國信託致力實踐企業社會責任的一項作法。中國信託長期關注臺灣弱勢孩童與家庭，不只給他們魚吃，還教他們如何釣魚，除自1985年起每年舉辦「點燃生命之火」愛心募款活動，亦積極贊助社福團體、扶助弱勢族群，同時在集團內部建立「公益假」制度，大力提倡志工文化，希望在慈善關懷與志工領域不斷發光發熱，帶動臺灣企業支持公益慈善的風氣。

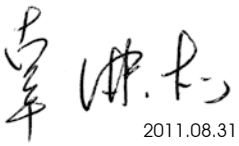
## 齊心協力 打造綠色永續未來

面對全球化發展的趨勢，中國信託是臺灣擁有最多海外分支機構的本國金融機構。在這個時代，當我們提到與企業有關的利害關係人時，必須將「環境」納入與企業最重要的互動關係中。目前世界各國政府或企業已體認到氣候變遷所帶來的環境警訊，這是一個超越產業類別、國家疆界與文化差異的全球性問題，因此我們從管理層面開始，鼓勵同仁隨時做好環保節能、資源回收利用，未來也將規劃進行溫室氣體盤查及認證等作業，希望透過這些具體而微、持續不懈的行動，為我們所愛的土地和環境謀求一個綠色永續的可能性。

今年八月，中國信託榮獲天下雜誌「企業公民獎」殊榮，顯示我們多年來在公司治理、企業承諾、社會參與及環境保護面向所做的努力獲得肯定，這對我們來說，是一項極大的鼓勵和成就。

身為臺灣金融業的領導品牌之一，實踐企業社會責任，是中國信託整體營運不可或缺的一環，僅以這本CSR報告書向社會大眾及所有同仁宣示，這正是中國信託最重要的核心價值，未來我們將積極追求成長與擴張，並承擔回饋社會與分享正面影響力的更多責任！

中國信託金融控股公司董事長



2011.08.31

# 公司概況

# Company Profile

四十多年來，中國信託不斷追求卓越管理與優質服務，朝向「臺灣第一、亞洲領先、全球最佳」的目標前進。

## 公司簡介

**公司名稱：**中國信託金融控股股份有限公司

**成立日期：**2002年5月17日

**總部地址：**臺灣臺北市信義區松壽路3號

**資 本 額：**新臺幣1,072.95億元

**資產總額：**新臺幣1,614.04億元

**員工人數：**10,508人

**產 業 別：**金融保險業

### 使命與願景

**使命：**致力於「守護與創造」(Protect&Build)全體員工、客戶、股東與社區的價值，協助他們財務成功並建立美好未來。.

**願景：**建立史上第一家真正國際性華人金融機構，建構「臺灣第一，亞洲領先，全球最佳」的領導品牌。

**價值觀：**關心、專業、信賴

**品牌承諾：**We are family

中國信託金融控股公司(以下簡稱中信金)成立於2002年5月17日，為100%獨立控股公司，企業總部設於臺灣臺北市，全球員工人數超過10,000人。2010年底總資產規模為新臺幣1.7兆元，淨值為新臺幣1,610.29億元，稅後淨利為新臺幣141.34億元。旗下子公司包括中國信託商業銀行、中國信託綜合證券、中國信託保險經紀人、中國信託創業投資公司、中國信託資產管理公司、中信保全公司及台灣彩券公司等。

中信金轄下業務係以銀行為主體，主要子公司—中國信託商業銀行成立於1966年，2010年底總資產規模為新臺幣1.79兆元，淨值為新臺幣1,288.96億元，高居臺灣所有民營銀行之冠。2010年中國信託於臺灣設立分行共有146處，海外分支機構(辦事處、分行、子行及子行之分行)共66處，分佈於美國、加拿大、日本、印度、印尼、菲律賓、泰國、越南、香港、新加坡及中國大陸等12個國家及地區，是臺灣在全球設立海外分支機構最多的金融機構。

由於中信金在產品開發、業務績效和獲利能力各方面均表現優異，歷年來獲獎紀錄亦傲視同業，展望未來，中信金將以「守護與創造」作為企業使命，期許與客戶攜手共創美好的未來，同時秉持「關心、專業、信賴」的價值觀，為客戶提供更方便的服務管道和更多元的金融服務，以實現中信金的美好願景——躍升為「臺灣第一、亞洲領先、全球最佳」的領導品牌，成為所有客戶心目中最值得信賴的金融服務機構。

## 經營績效

回顧2010年，在歷經金融風暴後，中信金仍秉持穩健經營之原則，持續強化財務結構及建置最適資本配置，積極尋求在中國大陸金融服務市場發展的機會，並研擬跨入人壽保險事業的經營領域，同時透過嚴謹的風險控管流程，持續而穩定地創造股東價值。

2010年，中信金稅後淨利達新臺幣141.34億元，較2009年大幅成長480%，稅後普通股股東權益報酬率達10.53%，稅後預算達成率達134%，在臺灣所有上市金融控股公司中名列前茅。目前中信金主要營運地點為臺灣，對當地合作之採購商在獲利成長上亦有相當之貢獻及助益。

## 海外分支機構分布情形

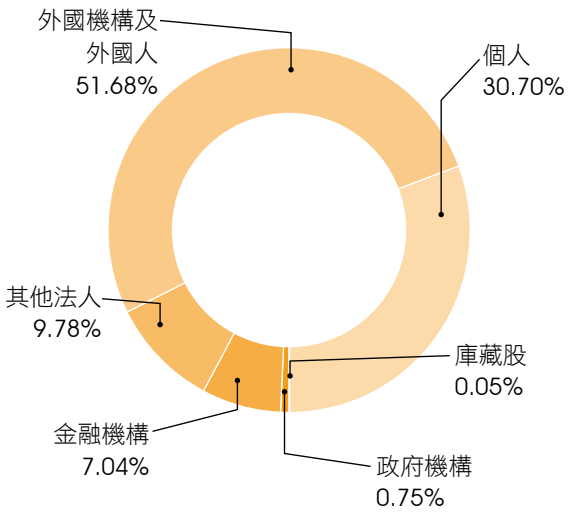
台灣分行家數：146家
海外分支機構：66處
7家分行－紐約、香港、九龍、東京、胡志明市、新加坡、新德里
4家子行(子行分行、支行、貸款處共53個)－中信銀(加拿大)、美國中信銀、中信銀(菲律賓)、中信銀(印尼)
5家辦事處－北京、曼谷、馬尼拉、河內、洛杉磯
基準日：2010/12/31

## 經營能力 & 獲利能力

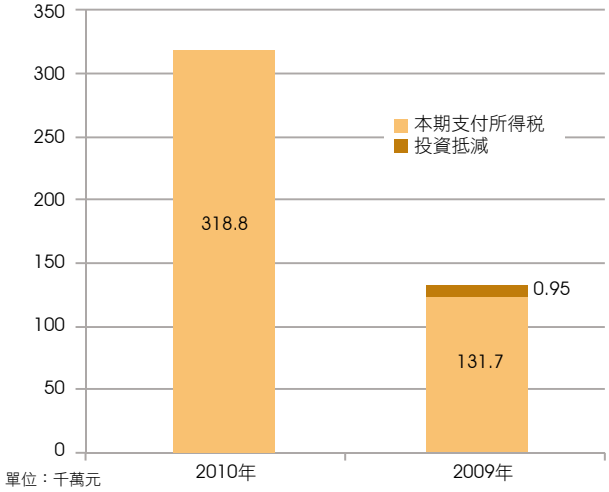
| 年度 | | 2010年 | 2009年 |
|---|---|---|---|
| 經營能力 | 總資產 | 1,814,593,707 | 1,760,715,176 |
| | 總負債 | 1,653,564,959 | 1,610,900,401 |
| | 股東權益 | 161,028,748 | 149,814,775 |
| | 總損益 | 14,133,988 | 2,431,057 |
| | 員工平均收益額 | 312,457 | 161,244 |
| | 員工平均獲利額(稅後) | 300,723 | 143,003 |
| 獲利能力 | 資產報酬率(%) | 0.79 | 0.14 |
| | 普通股股東權益報酬率(%) | 10.53 | 1.21 |
| | 純益率(%) | 96.24 | 88.69 |
| | 每股盈餘(元) | 1.32 | 0.15 |

單位：千元

## 股東結構

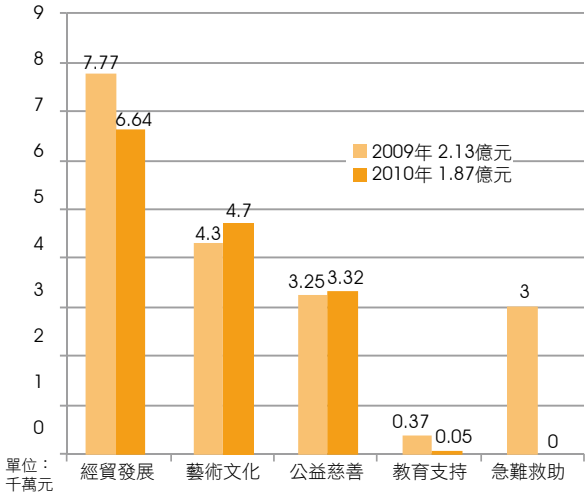



## 納稅金額 & 投資抵減

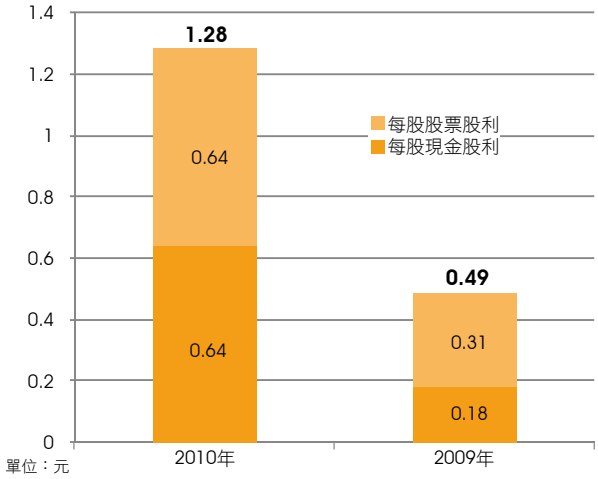


中信金以「守護與創造」作為企業使命，
為客戶提供更方便的服務管道和更多元的金融服務。

## 捐贈金額




## 股利配發



## 獲獎紀錄

### 臺灣得獎紀錄

- 讀者文摘「信賴品牌」銀行類及發卡行類金獎。
- 遠見雜誌財富管理調查「財富管理客戶心中財管形象最佳銀行第一名」。
- 文建會第十屆文馨獎金獎。
- 卓越雜誌「最佳企業形象獎」及「最佳產品創新獎」。
- 第五屆臺灣傑出金融業務菁業獎「最佳風險管理獎」及「國際發展獎」佳作。
- 今周刊第三屆商務人士理想品牌大賞「銀行品牌第一名」及「網路銀行品牌第一名」。
- 中國人才研究會金融人才發展基金會「2010年金融人才發展創新獎團體獎項」。
- 波仕特「2010服務業品質金榜獎」銀行業首獎。

### 海外得獎紀錄

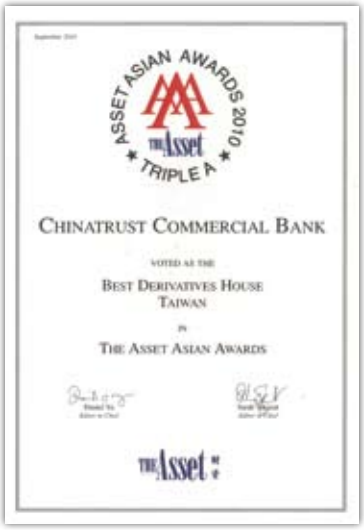
- 金融亞洲(FinanceAsia)雜誌「臺灣最佳銀行」(Best Bank in Taiwan)/「臺灣最佳外匯交易銀行」(Best Foreign Exchange Bank in Taiwan)/「臺灣最佳現金管理銀行」(Best Cash Management Bank in Taiwan)/「臺灣最佳貿易融資銀行」(Best Trade Finance Bank in Taiwan)/「臺灣最佳財富管理銀行」(Best Private Bank in Taiwan)。
- 全球金融(Global Finance)雜誌「臺灣最佳外匯交易銀行」(Best Foreign Exchange Bank in Taiwan)/「臺灣最佳新興市場銀行」(Best Emerging Market Bank in Taiwan)/「臺灣最佳個人金融網路銀行」(Best Consumer Internet Bank in Taiwan)。
- 財資(The Asset)雜誌「臺灣最佳保管銀行」(Best Domestic Custodian Bank in Taiwan)/「臺灣最佳電子商務銀行」(Best E-Commerce Bank in Taiwan)/「臺灣最佳財富管理銀行」(Triple A Investment Award 2010: Best Wealth Management House in Taiwan)/「臺灣最佳衍生性金融商品銀行」(Triple A Investment Award 2010: Best Derivative House in Taiwan)/「臺灣最佳本國銀行」(Best Domestic Bank in Taiwan)/「臺灣最佳債券商」(Best Debt House in Taiwan)/「臺灣銀行及金融界最佳公司治理、企業社會責任及投資人關係鈦金獎」(Titanium Award for Corporate Governance, Social and Environmental Responsibility and Investor Relations in Banking and Finance in Taiwan)。

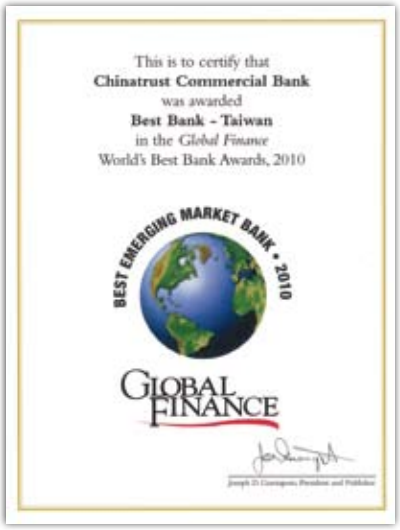
中國信託榮獲第五屆菁業獎「最佳風險管理獎」，由中信金風險長許建基(右)、中信金銀行事業處總執行長迪諾馬(左)代表領獎。

中國信託榮獲大陸「中金會」2010年「金融人才發展創新獎團體獎」，由中信金副總經理陳永晉(右)代表領獎。

歷年來中國信託獲得許多國內外專業財經雜誌與機構的肯定，是臺灣地區獲獎最多的金融機構。

- 亞洲貨幣(Asiamoney)雜誌「臺灣最佳本國銀行」(Best Domestic Bank)/臺灣中型企業及大型企業「最佳現金管理銀行」(Best Local Cash Management Bank in Taiwan as voted by Medium-sized and Large-sized Corporates)。
- 歐洲貨幣(Euromoney)雜誌「臺灣最佳財富管理銀行」(Best Private Bank in Taiwan)/「臺灣最佳本國財富管理銀行」(Best Local Private Bank in Taiwan)。
- 銀行家(The Banker)雜誌 & Professional Wealth Management(PWM)雜誌「臺灣最佳財富管理銀行」(Best Private Bank in Taiwan)。
- 亞洲銀行家(The Asian Banker)雜誌「臺灣最佳現金管理銀行」(The Asian Banker Achievement Award for Cash Management in Taiwan)/「亞洲區最佳客服中心專案獎」(Technology Implementation Awards 2010—Best Call Center Project)。
- 亞洲風險(AsiaRisk)雜誌「臺灣最佳衍生性金融商品暨最佳風險管理機構」(House of the Year)。
- 亞洲投資人(AsianInvestor Magazine)雜誌「臺灣最佳保管銀行」(Best Direct Custody, Taiwan)。
- 亞洲企業管理(Corporate Governance Asia)雜誌「2010年亞洲最佳公司治理獎」(6th Corporate Governance Asia Recognition Awards 2010)。
- 亞洲周刊(Yazhou Zhoukan)亞洲銀行300排行榜「2010年10大銀行榮譽獎-臺灣」(The prestigious award ” Top Ten Bank of 2010 in Taiwan” from among the top 300 Asian banks ranked)。
- 英國有價證券出借(GSL)雜誌「2010年有價證券出借獎：年度單一地區出借者高度推薦獎」(The Securities Lending Industry Awards 2010: Highly Commended-Lender of the Year-Single Location Lender)。
- IR Global Ranking「臺灣區傑出投資人關係網站」優等。
- 中信銀越南胡志明市分行榮獲越南中央銀行評選為「最佳表現銀行」。



### 信用評等

| 評等類別 | 評等機構 | 信用評等等級 | | 展望 | 其他項目 | 生效日期 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 長期 | 短期 | | | |
| 國際評等 | 穆迪(Moody's) | - | - | 穩定 | Issuer Rating:A3 | 2010.10.14 |
| | 標準普爾 (Standard & Poor's) | BBB | A - 3 | 穩定 | - | 2010.11.01 |
| | 惠譽(Fitch) | A | F1 | 穩定 | Individual:B/C Support:5 | 2011.03.23 |
| 國內評等 | 中華信評 (Taiwan rating) | twAA - | twA - 1+ | 穩定 | - | 2010.10.15 |
| | 惠譽(Fitch) | AA+(twn) | F1+(twn) | 穩定 | Individual:B/C Support:5 | 2011.03.23 |

## 利害關係人之鑑別與溝通

本公司經由內部會議召集法務、風險管理、人力資源、公共關係及投資關係等部門人員，針對各單位所屬業務可能接觸或影響之利害關係人進行識別並加以分類後，歸納出本公司最主要的利害關係人主要為以下六個群組：投資人、員工、客戶、社區成員、政府機構及供應商等。

其中投資人包括股東、外資；員工包括現職員工、退休員工；客戶包括個法金客戶及各項業務之潛在客戶；社區成員包括社區居民、非政府組織、業界、媒體等；政府機構為主管機關；供應商包括採購商、協力廠商等。

針對上述六個群組之利害關係人，本公司依照過往與其互動的經驗和案例，分別列出其所關心的議題，再經內部會議討論評估後，決定多項本年度重大性議題，繼而將之納入日常工作及年度計畫中，且隨時視實際需要進行修正及調整，同時藉由各種溝通管道與上述利害關係人進行溝通對話，以了解其需求及對本公司的期許，並作為本公司擬訂企業社會責任政策與相關計畫的參考。

上述相關議題可區分為員工照顧、客戶關懷、環境保護及社會公益等四個面向，將分別於後續章節詳細陳述。

## 中國信託與利害關係人溝通管道及所關切重大議題

| 利害關係人 | 主要成員 | 主要責任 | 溝通方式與管道 | 重大議題 |
|---|---|---|---|---|
| 投資人 | 一般股東<br>法人股東 | 資訊揭露透明化 | 1.每年定期召開股東大會<br>2.每月定期公告營運績效<br>3.每季定期舉辦法人說明會<br>4.參加海內外投資機構研討會<br>5.透過網站公告相關訊息 | 獲利情形<br>風險控管<br>公司治理政策 |
| 員工 | 現職員工<br>退休員工 | 尊重人權、公平待遇、員工健康促進 | 1.開闢員工溝通管道<br>2.進行員工意見調查<br>3.對內發行「人與事」電子報<br>4.舉辦員工健康講座<br>5.舉辦勞資會議 | 薪資/獎金/退休金發放<br>福利制度<br>職場環境<br>訓練發展<br>人權平等 |
| 客戶 | 現有客戶<br>潛在客戶 | 提供便利產品及良好服務<br>提高客戶滿意度 | 1.設立24小時免費客服專線<br>2.設立客服網路信箱<br>3.發行電子報<br>4.客戶滿意度調查 | 產品與服務<br>客戶隱私權<br>各項業務手續費<br>債務協商 |
| 社區成員 | 附近社區<br>非營利性組織 | 尊重地區文化<br>參與地區公益活動 | 1.參加座談會<br>2.舉辦記者會<br>3.贊助藝文表演活動<br>4.舉辦相關公益活動 | 社區關懷<br>公益捐獻<br>環保行動 |
| 政府機構 | 財政部<br>金管會<br>銀行局<br>證券期貨發展基金會<br>內政部社會局<br>環保署<br>市政府 | 遵守法令、繳納稅金<br>提供法令制定諮詢、配合法令宣導 | 1.參加銀行同業公會會員大會<br>2.參與主管機關舉辦之公聽會 | 法令遵循情形<br>法規制訂意見<br>資訊揭露公開透明<br>健全及穩定的財務表現 |
| 供應商 | 採購商<br>協力廠商 | 公平採購 | 議價會議 | 採購價格<br>約定條款 |

## 重大性議題矩陣圖

| 利害關係人關切程度 | 低度 | 中度 | 高度 |
|---|---|---|---|
| 高度 | 1.社區關懷<br>2.公益捐獻<br>3.環保行動 | 1.員工福利<br>2.員工訓練發展<br>3.債務協商<br>4.客戶隱私權<br>5.法令遵循情形<br>6.法規制定意見 | 1.獲利情形<br>2.風險控管<br>3.公司治理政策<br>4.產品與服務 |
| 中度 | | | |
| 低度 | | | |

對公司立即或潛在的衝擊程度

身為臺灣金融業的領導品牌，中國信託本著「We are family」的品牌承諾，為客戶守護並創造財富。

## 公司治理

歷經美國次級房貸危機、雙卡風暴、全球性金融海嘯以及國內不同金融品牌進行併購等事件，近年來金融業的服務文化以及品牌價值受到空前的考驗與挑戰，這些區域性或者全球性的金融產業重大事件，不僅對國際經濟情勢以及社會民生帶來極大的衝擊，全球的投資人、消費者以及企業夥伴也將以更為嚴格的道德和專業標準對金融業進行全面的檢視。

中國信託身為臺灣金融業的領導品牌，四十多年來，我們不斷思考如何在不同的時代發揮「We are family」的品牌承諾，為客戶守護並創造財富，透過強化品牌形象、營運管理、人才素質以及服務文化等不同層面，展現金融服務業對社會國家的重要價值。

2010年中國信託除致力推動專業經理人制度，並在公司治理上展開一連串的改革行動，目的就是希望透過提升營運體質、健全組織制度、發展企業文化等方式，成為更具競爭力以及更受消費者信賴的金融服務品牌。

2010年6月中國信託榮獲亞洲公司治理(Corporate Governance Asia)雜誌頒發「臺灣公司治理傑出獎」，與台積電、聯發科等公司並列為臺灣五家獲獎企業之一，2011年5月中國信託再度蟬聯榮獲此獎項，同時獲得金融亞洲雜誌「2011年亞洲最佳企業」七項評選項目--「最佳管理企業」、「最佳公司治理」、「最佳投資人關係」、「最佳企業社會責任」、「最致力於創造股利政策」、「最佳執行長」、「最佳財務長」等，這些榮譽均給予中國信託在公司治理上不斷追求卓越與創新之最大鼓勵和肯定。

### 透明化治理

為提升公司治理效能，並建立長期策略發展及追求企業永續經營，中國信託領先國內金融同業於2009年6月、7月分別成立審計委員會及薪資報酬委員會，讓董事會運作更為公開透明。

2010年11月，中國信託創業界之先，新增「公司治理辦公室」，設置「公司治理主管」專職，直隸於金控董事長室下，管轄並訂定公司治理相關規範。

### 董事會

近年來中國信託在公司治理方面做了許多努力和作為，以期達到董事會之獨立性及專業化，實施情形如下：

1. **董事會獨立性：**本公司於2008年6月聘任2席獨立董事，至2009年6月獨立董事增加至3席。
2. **董事進修情形：**為加強董事的專業知識及經營決策能力，本公司董事均須定期進行個人進修研習活動，2010年參與課程包括由證券暨期貨市場發展基金會及中華公司治理協會主辦之相關專業課程。累計2010年所有董事參訓時數共58小時。

## 董事對利害關係議案迴避執行情形

| 屆次 | 議案內容 | 姓名 | 應利益迴避原因 | 參與表決情形 |
|---|---|---|---|---|
| 2010.01.28<br>第三屆<br>第34次<br>董事會 | 為符合公司治理，擬訂定「中國信託金融控股(股)公司董事薪酬辦法」案。 | 辜濂松<br>羅聯福 | 為本公司董事長及副董事長之自身利益。 | 關係人依法未參與表決，本案經其餘全體出席董事同意通過。 |
| | 謹呈本公司董事長、副董事長、總經理2009年度績效獎金發放原則案。 | 辜濂松<br>羅聯福 | 為本公司董事長及副董事長之自身利益。 | 關係人依法為參與表決，本案經其餘全體出席董事同意通過。 |
| | 謹呈本公司獨立董事2009年度績效獎金發放原則案。 | 黃日燦<br>王鍾渝<br>李文智 | 為本公司獨立董事之自身利益。 | 關係人依法未參與表決，本案經其餘全體出席董事同意通過。 |
| 2010.04.07<br>第三屆<br>第39次<br>董事會 | 謹呈董事長及總經理薪酬報告案。 | 辜濂松<br>吳一揆 | 為本公司董事長及總經理之自身利益。 | 關係人依法未參與表決，本案經王鍾渝董事徵詢出席董事全體無異議就「董事長」薪酬部分予以緩議，並連同「副董事長」薪酬部分請薪酬委員會研究審議後再提報董事會。餘經王鍾渝董事徵詢出席董事全體無異議照案通過。 |
| 2010.04.28<br>第三屆<br>第40次<br>董事會 | 謹呈董事長薪酬報告案。 | 辜濂松 | 為本公司董事長 | 經羅聯福副董事長徵詢出席董事全體無異議照案通過 |
| 2010.07.26<br>第三屆<br>第44次<br>董事會 | 為本公司業務需求，呈報經「信用風險審核委員會」審核通過一般公司及公營事業機構之短期票券投資額度報告書。 | 黃日燦<br>王鍾渝 | 為該公司之董事 | 關係人依法迴避，本案經其餘全體出席董事洽悉。 |
| 2010.08.25<br>第三屆<br>第46次<br>董事會 | 為激勵績優主管及員工，擬配發中信金第3次及第4次買回之庫藏股案。 | 羅聯福<br>麥克迪諾馬<br>(Michael B.DeNoma)<br>吳一揆 | 為本公司副董事長、董事及總經理之自身利益。 | 關係人依法未參與表決，本案經王鍾渝董事徵詢出席董事全體無異議照案通過，並同意薪酬委員會決議內容。 |
| 2010.11.26<br>第三屆<br>第50次<br>董事會 | 謹呈2010年度中信金庫藏股轉讓予經理人事案。 | 羅聯福<br>麥克迪諾馬<br>(Michael B.DeNoma)<br>吳一揆 | 為本公司副董事長、董事及總經理之自身利益。 | 關係人依法未參與表決，本案經王鍾渝董事徵詢出席董事全體無異議照案通過。 |
| 2010.11.26<br>第3屆<br>第50次<br>董事會 | 為充實子公司中國信託創業投資公司之可運用投資資金，以支應其長期業務發展目標與政府基金委外管理之機會，本公司擬全數認購中信創投辦理普通股現金增資新臺幣20億元，每股認購價格新臺幣10元，認購股數為2億股案。 | 吳一揆 | 為該公司董事。 | 關係人依法未參與表決，本案經其餘全體出席董事同意通過。 |

| 屆次 | 議案內容 | 姓名 | 應利益迴避原因 | 參與表決情形 |
|---|---|---|---|---|
| 2010.11.26<br>第3屆<br>第50次<br>董事會 | 為配合業務需要，並因應國際人才流動趨勢與國際化程度延攬外籍人員來台擔任重要職務。其外籍人員之津貼補助，悉依「聘任外籍人員津貼補助辦法」辦理案。 | 麥克迪諾馬(Michael B. DeNoma) | 為本公司董事之自身利益。 | 關係人依法未參與表決，本案經其餘全體出席董事同意通過。 |
| | 謹呈2009年度本公司員工紅利分配案。 | 吳一揆 | 為本公司總經理之自身利益。 | 關係人依法未參與表決，本案經其餘全體出席董事同意通過。 |

## 董事簡歷

| 職稱 | 姓名 | 主要學(經)歷 |
|---|---|---|
| 董事長 | 辜濂松 | 菲律賓迪拉薩大學榮譽博士<br>美國紐約大學企管碩士<br>中華民國國際經濟合作協會理事長<br>中國信託商業銀行董事長 |
| 董事 | 顏文隆 | 東吳大學經濟系<br>合眾建築經理(股)公司董事長 |
| 董事 | 寬和開發(股)公司代表人：薛香川 | 美國威斯康辛大學生化營養學博士<br>台灣彩券(股)公司董事長<br>行政院秘書長 |
| 董事 | 寬和開發(股)公司代表人：簡松棋 | 國立政治大學財政研究所碩士<br>正興聯合會計師事務所會計師<br>財政部金融司副司長<br>財政部保險司司長<br>幸福人壽保險(股)公司總經理 |
| 董事 | 仲成投資(股)公司代表人：蔡彥卿 | 美國加州大學洛杉磯校區會計學博士<br>國立臺灣大學會計學系系主任<br>國立臺灣大學會計學系研究所所長 |
| 董事 | 亞州全球投資(股)公司代表人：暫缺 | 亞州全球投資(股)公司代表人：暫缺 |
| 獨立董事 | 黃日燦 | 美國哈佛大學法學博士<br>眾達國際法律事務所主持律師<br>臺灣大哥大(股)公司獨立董事<br>精誠資訊(股)公司獨立董事<br>大聯大投資控股(股)公司獨立董事<br>裕隆汽車製造(股)公司董事 |
| 獨立董事 | 王鍾渝 | 中原大學榮譽博士<br>中華電信(股)公司獨立董事<br>錩新科技(股)公司董事<br>東隆五金工業股份有限公司副董事長<br>中國鋼鐵(股)公司董事長 |
| 獨立董事 | 李文智 | 臺灣大學商學研究所會計組博士<br>國立高雄應用科技大學商學經營研究所教授<br>高雄市銀行獨立董事 |

身為股票上市公司，中國信託致力達到公司資訊揭露之公開、透明化，亦定期向投資大眾說明公司策略發展及業務經營資訊。

## 董事會職權

本公司董事會依照法令、公司章程及股東會決議行使職權。全體董事成員均具備執行業務所需之領導、決策、風險管理、經營管理及國內外金融產業知識等經營能力，對公司整體營運及事務均可勝任管理與監督的責任。

目前董事會設置董事9席，任期3年，2010年共計召開董事會19次。此外，為建立本公司良好之董事會治理制度，有效提升監督功能及強化管理機制，本公司依金融控股公司治理實務守則、上市上櫃公司治理實務守則及公開發行公司董事會議事辦法之規定亦訂有董事會議事規範，作為相關決策的依循原則。

根據本公司董事會議事規範表示，董事或其他代表之法人對於與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害公司利益之虞或董事認為應自行迴避時，於討論及表決該事項時應予迴避(如P.18附表)。本項規定係依公司法第206條規定辦理。其他有關環境社會風險管理等重大性議題，本公司亦將列入董事會議事章程第八條所提之主管機關規定重大事項，提報董事會討論。

## 其他功能性委員會

### ● 審計委員會

審計委員會由全體獨立董事組成，主要任務旨在協助董事會執行其監督職責。其審議的事項包括：訂定或修訂內部控制制度、內部控制制度有效性之考核、訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易、重大財務業務行為之處理程序、審核涉及董事自身利害關係之事項、審核重大之資產或衍生性商品交易、審核重大之資金貸與、背書或提供保證、審核募集、發行或私募具有股權性質之有價證券、審核簽證會計師之委任、解任或報酬及評估其獨立性與績效、審核財務、會計或內部稽核主管之任免、審核年度財務報告及半年度財務報告、審核其他公司或主管機關規定之重大事項等。2010年共計召開15次會議。

### ● 薪資報酬委員會

由全體獨立董事組成，旨在協助董事會評估與監督公司整體薪酬政策，評估與核定董事(不含獨立董事)、高階經理人及經理人之薪酬水準。2010年共計召開2次會議。

### ● 經營決策委員會與信用風險審核委員會

除了上述兩個委員會，另有經營決策委員會及信用風險審核委員會，針對中國信託經營層面與其他風險審核機制進行管理。

## 維護機構及投資人關係

身為股票上市公司，中國信託除致力維護公司資訊揭露之公開、透明化外，亦定期舉辦法人說明會或

不定期參加外資券商舉辦之國內、外投資人論壇或說明會(Roadshow)等，向投資大眾說明公司之營運概況、財務表現、公司策略發展及業務經營方針等。

此外，中國信託亦於企業網站上設有中、英文投資人關係網頁，提供投資人即時查詢、下載公司財報、年報及各項主要財務資訊等。

### 建立內部控制稽核制度

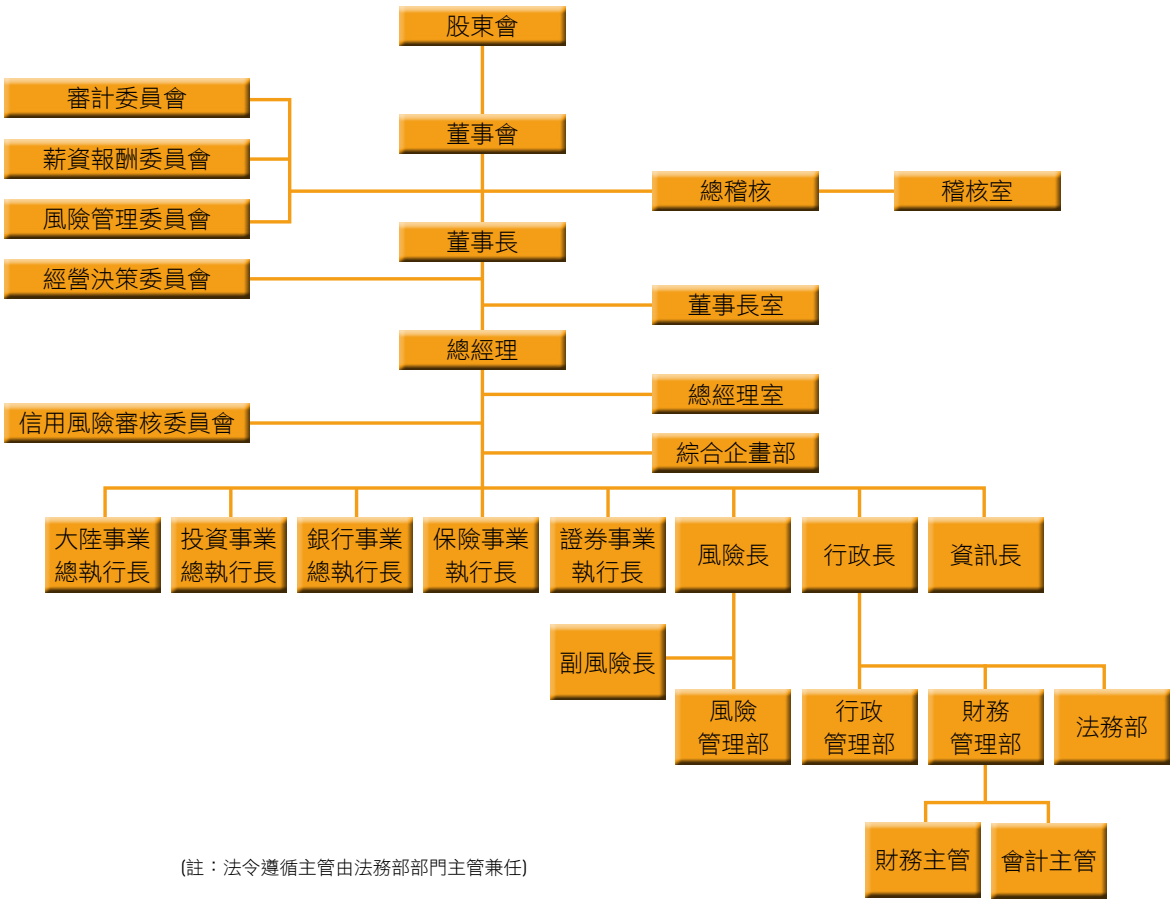
本公司確實遵循「金融控股公司內部控制及稽核制度實施辦法」，除建立完善之內部控制制度，實施風險管理外，並由超然獨立之稽核部門執行查核，定期呈報給審計委員會及董事會。內部稽核單位對金融控股公司，每年至少辦理一次一般業務查核，每半年對金融控股公司及其所有子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理至少一次專案業務查核，並作成內部稽核報告，交付審計委員會查閱，並於查核結束日起二個月內函送主管機關。

## 風險管理

中國信託風險管理之目標，係在董事會核可範圍內，以有效之管理方法運用資源，創造最大的經濟利益。在歷經全球金融海嘯的衝擊後，我們深深體會到金融機構必須在風險控管上嚴格把關，並建立完善的風險管理基礎。因此，董事會亦致力於監督各項業務之風險曝險集中度、風險管理程序與質化、量化之風險評估等，將客戶的風險及利益列為優先考量，進而創造更豐碩的經營成果，以達成企業永續經營發展的目的。

作業風險管理目標主要是透過適切之作業風險管理策略、政策及程序，管理各項業務所產生之作業風險，以使潛在財務損失降至最低；且藉由強化公司整

### 治理架構




(註：法令遵循主管由法務部部門主管兼任)

「We are family」是我們對客戶服務的初衷，客戶滿意的微笑是我們不斷創新服務流程、提供更多元服務與產品的動力！

體作業風險管理架構，逐步地將作業風險管理系統化、專業化及制度化，並落實於公司治理中，以提昇整體經營體質及股東權益。

在本公司風險管理組織架構內，包含董事會、總稽核、高階管理階層暨各項風險管理會議、風險管理部等，且各子公司轄下設有風險監控單位，主要權責說明如下：

1. **董事會：**風險管理最高指導單位，負責核准風險策略、風險政策、風險管理架構及建立風險管理文化，並對整體風險管理負最終責任。
2. **總稽核：**負責各項稽核業務之規劃與執行，直接向董事會負責。
3. **高階管理階層暨各項風險管理會議：**主要依據董事會核准之方向，督導並確保風險體制運作得宜。其中經營決策委員會負責本公司整體風險等重大事務決策建議與管理，其下設「信用風險會議」、「市場風險會議」、「資金及作業風險會議」與「投資風險會議」等。對於未來氣候變遷可能為企業經營所帶來的潛在風險，如天然災害發生頻率增加導致理賠增加等事項，也將列入重要議題進行研討。

另針對危機事件，中國信託亦設有危機處理小組，負責監控、研判及分析任何可能影響社會大眾對本公司產生信心動搖之突發事件，或因氣候變遷而導致任何天然災害發生之事件，危機處理小組需在第一時間緊急應變，立即採取有效對策，以便將危機於最短時間內消除或使其對本公司之損害降至最低程度。

中國信託自2005年起積極推動落實風險管理機制，主要行動具體說明如下：

- 2005年頒布作業風險管理政策。
- 2007年申請獲准使用標準法(Standard Approach)計提作業風險資本，且陸續完成建置作業風險管理工具，包含作業風險自我評估(Risk & Control self assessment)、關鍵風險指標(Key Risk Indicators)、作業風險損失資料蒐集(Loss Data Collection)，並於政策中增列新產品發展之章節。
- 2009年將作業風險概論課程列入新進人員必修課程，以強化本公司作業風險文化意識及認知。
- 2010年配合全球化政策，加強落實海外分子行風險管理機制，並設置專責人員進行督導。

## 授信原則

授信是金融產業的主要業務之一，對於前來中國信託申請貸款的企業是否盡到應有之社會責任，亦為本公司徵信貸放案件的評估標準之一。在本公司徵信

作業注意事項中，關於申貸對象公司營運狀況第12條中明文列示，如有廢水、廢氣對生態環境污染問題，均列入本公司評估審核是否貸放的標準之一。

此外，本公司法人金融信用風險準則暨施行細則中，亦規範授信人員應遵循「土壤及地下水污染整治法」之注意事項，避免徵提有影響環保或者遭受污染之土地擔保品。

## 法令遵循

中國信託自成立以來，秉持著「正派經營、親切服務」的經營理念，盡力滿足客戶各種金融服務產品的需求，多年來不僅在金融產業樹立典範，也成就深獲社會各界肯定的品牌形象。

中國信託最重視的用人原則，就在於個人道德誠信與專業操守，在《中國信託員工行為準則》中，我們明確規範了員工行為的基本標準，說明所有員工在工作上應遵守的法律規範以及應履行的責任與義務，內容涵蓋從業倫理、法律規範、員工關係、餽贈招待、客戶隱私、智慧財產權、洗錢防制、歧視行為、賄賂行為、利益衝突以及公司資產及名譽保護之政策，以作為所有員工從事業務相關活動時，皆嚴格遵守的基本標準和全體人員共同信守的承諾。

此外，中國信託長期積極關注海內外各項金融政策與法令及產業趨勢，並訂定相關風險控管程序，以順應多元化及快速變遷的全球金融環境。

過去一年本公司內部控制應加強事項如下:

- 本公司子公司中國信託商銀於2008年9月至12月間，陸續於集中市場買入獨立董事黃君另擔任獨立董事及董事之公司股票，違反銀行法第74條之1規定，2010年8月金管會依銀行法第130條第4款規定，核處新臺幣100萬元罰鍰。之後本公司已增強對利害關係人股票交易相關作業管控機制，要求層層檢核以確實控管利害關係人股票交易相關作業，並於2010年8月函報金管會備查。
- 本公司子公司中國信託商銀有將供自用之不動產出租予他人使用面積超過50%情事，違反銀行法第75條第2項規定，依同法第130條第4款規定，核處新臺幣100萬元罰鍰，之後本公司已於2010年12月31日與承租人解約，嗣後將注意辦理。
- 依據公平交易委員會決議，中國信託商銀白金卡紅利點數升等高鐵商務車廂服務內容涉廣告不實，處以罰鍰新臺幣50萬元。因本公司於2010年1月27日得知臺灣高鐵對於白藍橘班次的座位分配數量有限，知悉後基於善盡告知義務，立即進行各項廣宣製作物修改，以最快的速度於2010年1月28日在企業網站、卡友帳單信封、高鐵站體廣告(刊版、掛旗、車廂廣告等)陸續完成加註「2010/5/31前以高鐵公告限量提供」文字說明作為因應措施，該項合作業已於2010年5月31日到期，未來本公司對於各項活動辦法及相關規範內容，將以更嚴謹詳實的精神，加列示於文宣品注意事項中。

## 反貪瀆

中國信託相信，透過金融市場激烈與公平的競爭，將可促進整體產業的發展。因此在本公司的員工行為守則中，我們明確規定全體員工從事各項經營行為與交易活動，應秉持資訊透明、公平、無誤導性的原則，且所有主管員工皆不應收受客戶(含廠商)之餽贈或招待。同時我們也將相關規範安排於所有新進員工的訓練課程中，以求管理與執行的一致性。另為配合內部管理稽核之需要，對於某些職務則採取輪調機制，以防止任何形式的舞弊發生。為了更進一步防止貪瀆，本公司內部亦設有舉報機制，如發現有違操守或有違行為準則嫌疑之情事，中國信託所有員工均可透過員工溝通專線、員工溝通信箱或書面投遞向管理階層或相關單位舉報。

## 社團組織

中國信託多年來除了積極服務廣大客戶，亦積極參與公會活動，董事長辜濂松先生分別擔任臺北市銀行商業同業公會監事、中華民國銀行商業同業公會常務監事、中華民國工商協進會名譽理事長及財團法人聯合信用卡中心榮譽董事長等重要職務。另本公司部分高階主管亦依其負責之業務屬性，於各公會或協會擔任重要職務，為臺灣整體金融業的發展貢獻心力。

# 客戶關懷

## Customer Relations

秉持「We are family」的品牌承諾，中國信託希望把客戶當作是自己的家人般對待，為他們創造更多的財富。

## 積極創新服務流程　保障消費者權益

金融是遍及民生與產業的重要服務業，中國信託不斷追求各種服務流程的創新，朝著便利客戶、消費者以及社區的方向發展，茲將2010年具體的成果說明如下：

### 以客為尊　取消19項服務手續費

中國信託從多年來發卡、服務的經驗中，不斷體察消費者的用卡習慣以及需求，作為提升服務的重要指標，並思考該如何從服務層面與時俱進地貼近市場脈動，以提供讓客戶感到適切而滿意的服務。

過去辦理信用卡掛失，各家銀行幾乎都會向持卡人收取約新臺幣1,000元不等的手續費，辦理信用卡清償證明，發卡銀行也會要求持卡人繳交200元的手續費，其他還有許多要由消費者負擔的各種大小手續費，經常引起卡友的抱怨：「為何我已經辦卡、消費了，但需要發卡銀行服務的時候卻還要自己付費？」

為了更貼近消費者的需求，中國信託特別重新檢視各項手續費收取的合理性，同時設身處地為消費者著想，最後做成了一項重大決定，於2010年5月1日起大幅刪減個人金融業務共計19項手續費。這項服務政策的範圍遍及信用卡、現金卡、貸款等服務費用及違約金等，包括快速發卡手續費、卡片毀損補發手續費、開立信用卡清償證明手續費、國外退貨交易手續費、溢繳款項領回手續費、調閱簽帳單手續費、信用卡掛失手續費等項目，均由原先的50元至1,000元收費調整為取消或調降收費。

過去手續費收入在中國信託的營業收入中一直佔有相當的比例，儘管我們初估調降手續費收入後，一年將因此減少約新臺幣3.2億元的收入，但預計實施一年後將有超過50萬人次的客戶受惠。光是這一點，就讓我們知道這樣的決定是正確的，也再次印證我們的服務理念——只要是對客戶有利的事，就要努力去做！透過這樣的行動，讓客戶真正感受到我們的用心，這也正是中國信託「待客如親、以客為尊」的具體表現。

### 創新業務　著手打造「社區金融平台」

金融服務可以達到怎樣的便利性？這是所有金融業者都要積極思考的問題。過去民眾要申請信用貸款，光索取申請書就得跑銀行一趟，造成很大的

中國信託創臺灣金融服務業先河，結合7-ELEVEN超商ibon服務系統，為客戶提供快捷、便利的金融服務。

### (一) 信用卡費用調整項目

2010/05/01 公佈

<table>
<tr><th>項目<br>(幣別單位：新臺幣)</th><th>調整前</th><th>調整後</th></tr>
<tr><td>快速發卡<br>手續費</td><td>500元/次(鼎極卡不收取， 另本行無卡號凸字信用卡快速發卡手續費為100元)</td><td>取消</td></tr>
<tr><td>卡片毀損補發<br>手續費</td><td>每戶年度毀損補發第一卡免費，第二卡起200元/卡(鼎極卡不收取)</td><td>取消</td></tr>
<tr><td>開立信用卡<br>清償證明手續費</td><td>200元/次</td><td>取消</td></tr>
<tr><td>國外退貨交易<br>手續費</td><td>每筆國外退貨交易金額之2.05%</td><td>取消</td></tr>
<tr><td>溢繳款領回<br>手續費</td><td>100元/筆(匯本行帳戶)，<br>130元/筆(匯他行帳戶(含匯費))<br>(鼎極卡不收取)</td><td>取消<br>(註：如持卡人指定將溢繳款匯入他行本人帳戶， 應支付每筆跨行轉帳匯款費用30元)</td></tr>
<tr><td>調閱簽帳單<br>手續費</td><td>100元/筆(鼎極卡不收取)</td><td>50元/筆<br>(鼎極卡、非持卡人本人之交易不收取)</td></tr>
<tr><td>信用卡掛失<br>手續費</td><td>1,000元/次<br>(鼎極卡不收取，另TAIPEI 101持卡人每半年可享1次TAIPET 101免收掛失費1,000元)</td><td>100元/卡<br>(鼎極卡不收取，另TAIPEI 101持卡人每半年可享1次TAIPET 101免收掛失費100元)</td></tr>
<tr><td>逾期還款<br>違約金</td><td><table><tr><td>當月未繳清金額</td><td>逾期還款違約金</td></tr><tr><td>1000元(含)以下</td><td>無須繳納違約金</td></tr><tr><td>1,001元~10000元</td><td>300元</td></tr><tr><td>10,001元~60,000元</td><td>1,000元</td></tr><tr><td>60,001元~100,000元</td><td>2,000元</td></tr><tr><td>100,001元~200,000元</td><td>3,000元</td></tr><tr><td>200,001元(含)以上</td><td>4,000元</td></tr></table>持卡人違反第一項約定其應計付之違約金以延滯90天(含)以內計算為限。</td><td><table><tr><td>當月未繳清金額</td><td>逾期還款違約金</td></tr><tr><td>1000元(含)以下</td><td>不收取</td></tr><tr><td>1,001元~10000元</td><td>300元</td></tr><tr><td>10,001元~60,000元</td><td>1,000元</td></tr><tr><td>60,001元(含)以上</td><td>2,000元</td></tr></table>持卡人發生前項應計付違約金之情事時，其應計付之違約金以延滯90天(含)以內計算為限；又如發生前項應計付違約金之情事達連續三期以上(含)者，其應付之違約金，則以三期為上限。</td></tr>
</table>

### (二) VISA金融卡費用調整項目

| 項目<br>(幣別單位：新臺幣) | 調整前 | 調整後 |
|---|---|---|
| 毀損補發手續費 | 100元/卡 | 取消 |
| 密碼解鎖手續費 | 50元/卡 | 取消 |
| 國外退貨交易手續費 | 每筆國外退貨交易之2.05% | 取消 |
| 調閱簽帳單手續費 | 100元/筆 | 50元/筆<br>(非持卡人之交易不收取) |

中國信託特別與紙風車劇團合作，自2010年6月起巡迴全國各縣市演出「轉動幸福 守護希望—紙風車的幻想曲」，並邀請客戶闔家觀賞。

不便。為了服務廣大民眾，中國信託於2010年1月開始，與7-ELEVEN攜手合作，透過7-ELEVEN門市的便利性與普遍性，讓民眾不用上銀行，即可就近以ibon便利生活站申辦「個人信貸」，讓貸款服務突破實體銀行服務時間與地域的限制，變得更加快速便利。

這項創新服務的推出，也讓中國信託的貸款業務由原先全國146家分行的觸角，延伸至4,000多家7-ELEVEN的據點，再加上原本於7-ELEVEN鋪設ATM所提供的業務，等於讓存款、提款、轉帳、貸款等金融服務一次到位，這不僅象徵全方位金融服務已步入社區化服務的時代，更落實中國信託「金融服務不只在銀行裡」的嶄新概念，未來中國信託仍將致力開發各項創新服務，為消費者提供更多元和更貼心的金融服務。

## 品牌形象活動—轉動幸福 守護希望

「We are family」是中國信託多年來深植人心的品牌承諾，前幾年金融海嘯、全球景氣衰退時，許多客戶為維持家計成為卡債族，中國信託從這些客戶的親身經歷得到啟發，開始思考要如何像家人般提供客戶協助，也體認到銀行與客戶的關係是一輩子的事，因此期許自己能像家人般守護著客戶，徹底實踐中國信託的企業使命以及價值觀，才能達成「We are

## 服務 就是將溫暖的心意不斷延續

過去許多人認為，和銀行往來，多半是冰冷和現實的金錢數字，但是中國信託卻是透過各種服務的機會，傳遞給客戶一種溫暖在心頭的誠摯情意。

今年四十出頭的陳先生，因為車禍意外傷及脊椎而失業，家裡只剩下太太每個月約一萬塊左右的收入。除了家庭開支，正在唸小學的兩個孩子每個月的學費、營養午餐費等等，很快地就讓陳先生現金卡的債務如同滾雪球一樣越來越大，透過協商之後，與中國信託達成每個月固定金額的償還方式，而陳先生的狀況，經由中國信託理債部門員工的追蹤了解之後，轉介到臺灣兒童暨家庭扶助基金會，由專業的社福機構提供進一步的協助。

中國信託理債中心的員工，還特別為陳先生的兩個孩子每個月的學雜費、生活費，開啟了一個愛心捐款的活動，以每個月四千元的方式，長期資助他們繼續就學，至今已經將近兩年。這段時間以來中國信託員工們也不時會收到來自這兩個孩子的感謝函，上面寫滿了感謝、關懷與他們對未來的夢想。陳先生表示：「中國信託對我們一家的協助，早已超過了一個銀行份內該作的事情，我從來沒想到在全家最困難的時候，對我們伸出援手的，竟然是往來的銀行，我的孩子現在能夠安心讀書，家庭能夠有希望面對未來，都要感謝中國信託！」

family」的品牌承諾。2010年中國信託啟動「新十年計畫」之後，不但在臺灣以及全球巡迴推動這個理念，同時也製作品牌形象廣告，傳達中國信託所堅持的服務理念。

除了推廣「守護與創造」的理念，中國信託家庭日活動也特別與紙風車劇團合作，聯手舉辦「轉動幸福 守護希望—紙風車的幻想曲」，自2010年6月26日起巡迴全國各縣市演出，並邀請客戶闔家觀賞，讓所有大、小朋友一起轉動歡笑、轉動幸福，其中臺南、高雄及臺東的表演場次，更邀請莫拉克風災受災戶的小朋友和家人參與，一起共度美好的仲夏夜晚。

### 提供60歲以上年長客戶客服電話語音流程簡化服務

服務業最高層次的文化精神就是「量身訂做」，在多元化的金融服務不斷開枝散葉，同時延伸出更多的面向後，金融業每日所面臨的客戶需求也將更為頻繁，透過客服中心的電話語音系統，將能更有效率地處理並解決客戶所提出的各種疑問，但是對於年齡較大的長輩們來說，多數人因不黯操作流程，往往在層層語音系統回應之後仍然無法解決問題，也有部分年長人士不習慣數位語音，總是偏好服務人員直接處理相關需求，如此才讓他們感覺較有安全感和信任感。

為了體貼年長客戶的特殊需求，中國信託於2010年特別在語音服務系統中增加辨識年齡的功能，只要客戶輸入身分證字號之後，系統就能判讀客戶的年齡，凡是超過60歲以上，便會自動進入簡化的語音流程，這項體貼入微的設計，雖是一個小小的改變，但是卻能更有效地幫助這些年長客戶快速找到服務人員進行協助，讓許多年長客戶也感受到中國信託服務文化中的溫暖人情味。

### 客戶滿意度調查

為了解客戶對本公司各項服務、產品及人員滿意度，作為本公司改進的參考，2010年共進行32項客戶滿意度調查，其中包括理財專員滿意度、分行滿意度、網路銀行滿意度、ATM滿意度、客服滿意度、信用卡產品/帳單滿意度、機場停車/貴賓室、道路救援、消費金融產品申辦滿意度及理債服務滿意度等，各項滿意度多數在六成以上，部份高達九成。

此外，本公司亦以客戶整體需求為出發點，除提供多元化的產品選擇與組合外，所有架上產品皆經過嚴格篩選與把關，而每位服務客戶的理專背後更有強大的研究團隊，可提供客戶完善的理財規劃服務。

## 溫厚人情 開啟無限感動

雙卡風暴、金融海嘯接踵而來的那幾年，金融產業受創甚深，但是中國信託卻以積極的行動力，創業界之先，從服務文化開始推動一連串的變革，成為許多客戶一同面對困難或人生低潮的夥伴。這個文化的轉變，在於一種深刻的同理心，啟動了人性中的正面價值與行動力。

家中雙親在山區種茶的劉小姐，是與中國信託協商債務的客戶，原本協商後正常的繳款狀況，卻因為家中茶葉滯銷而再度陷入困境，劉小姐打電話告訴中國信託理債員工時說：「我的爸媽都是老實人，若他們知道我在台北搞成這樣，他們一定會很難過，可否請你們幫幫忙，讓我延幾天，有重新協商的機會好嗎？」

理債處員工了解狀況後，靈機一動，建議劉小姐將家中的茶葉寄來試喝，看是否有機會發起愛心團購。這個團購後來募集到了兩萬多元的訂單，不僅讓劉小姐紓解了暫時性的債務問題，更讓她有了重新開始的希望及動力。劉小姐親自將包裝精美的茶葉送到中國信託時，激動地說：「原先我只是希望可以延後繳款的時間，並沒有抱著太大的希望，但是沒想到中國信託讓我感受到的那種人與人互助的情意和溫暖，竟是這樣出乎意料的深刻！」

服務始終來自於人性，中國信託在金融業的服務文化中種下一顆溫暖的種子，所帶動的不只是許多客戶對未來的希望，更是一種在臺灣社會無限延伸、散發光與熱的正面影響力。

# 員工照顧
# Employee Relations

打造多元、健康、兩性平等的快樂職場，是中國信託對員工的重要承諾。

## 人權條款

中國信託自成立以來，秉持著「正派經營、親切服務」的經營理念，強調員工應恪遵從業倫理及業務規範，以謀求與客戶共贏的尊重與信任關係，進而滿足客戶對各種金融服務產品的需求。

為貫徹經營理念，自2006年起，中國信託整合內部各項規範，針對全體員工頒布「中國信託員工行為準則」，說明員工在工作上應遵守之法律規範和應履行之責任義務，做為所有員工從事業務相關活動時所應遵守的基本標準，和全體人員共同信守的承諾。

「中國信託員工行為準則」明確記載了身為中國信託員工應有之作為，所規範之員工基本行為標準，涵蓋員工關係、客戶關係、作業及法律規範等，主要內容包括:維護員工及客戶隱私權、塑造免於歧視或騷擾的環境、利益衝突之迴避、禁止收受不正當餽贈與招待等13項與員工日常工作息息相關的規範。

### 公平對待客戶

中國信託強調「親切服務」的經營理念，不因客戶的膚色、種族、性別、年齡、宗教或其他因素，而有所歧視或不平等的對待；亦不得因客戶交易金額的大小，而有任何待遇上的怠慢或者差別。

### 創造平等就業環境

中國信託積極建立一個多樣化、免於歧視與騷擾的工作環境，讓員工之間互相信任、尊重，每個人皆為公司的績效與信譽負責。此外，中國信託以員工從事工作的專業能力與資格，作為招募、選拔和聘用員工的標準，並與員工共同努力提昇工作技能和知識。2010年，本公司並未發生任何歧視事件，無雇用童工，亦無強迫、強制員工或涉及侵犯員工利益等情事發生，足見這個理念已經貫徹於公司上下所有單位。

### 設立性騷擾防治措施

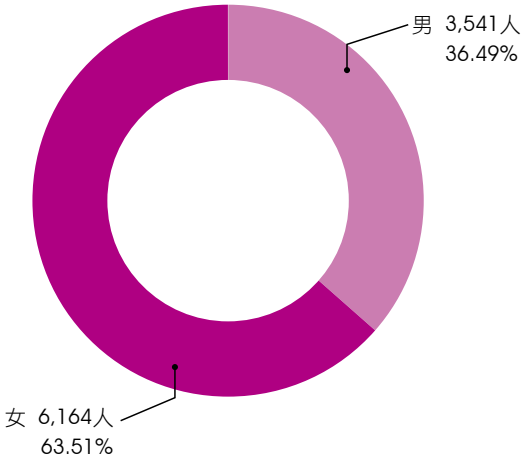
為保障員工安全，防止性騷擾事件發生，建立兩性平等的職場環境，中國信託明文具體規範員工不得有以下行為：

- 因性別差異所產生之侮辱、蔑視、或歧視之態度與行為。
- 與性有關之不適當令人不悅、冒犯性質的語言、身體碰觸或性要求。
- 以性行為或與性有關之行為為交換報償之要約。
- 以威脅或懲罰之手段要求性行為或與性有關行為。
- 強暴或性攻擊。
- 展示具性意含或性誘惑之圖片或文字。

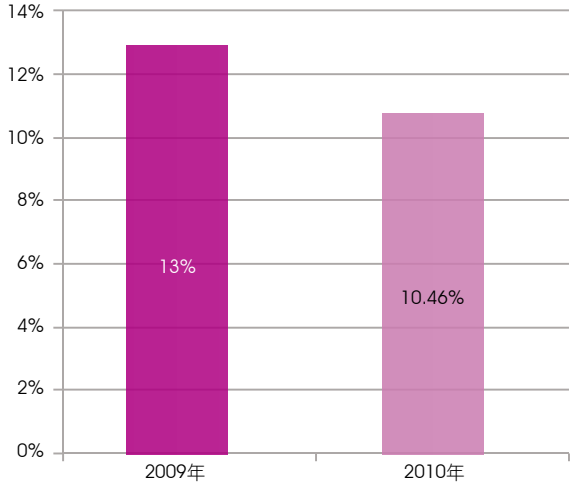
### 打造平等職場

中國信託嚴格禁止任何針對主管、部屬、員工或客戶的種族、性別認同或表達、膚色、信仰、宗教、國籍、年齡、身心障礙、婚姻狀況、性取向、家世、兵役狀況、社會經濟狀況等之騷擾、歧視或恐嚇行為。

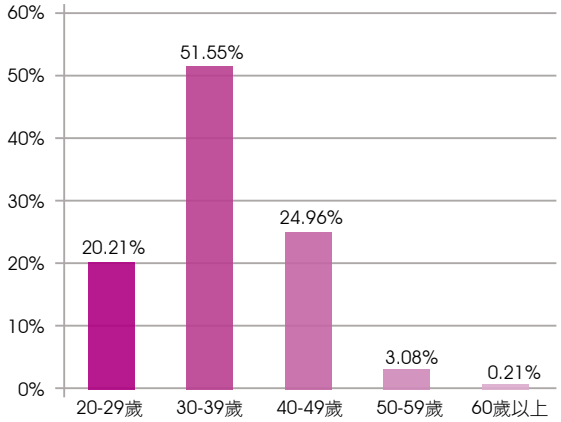
2010年聘用員工人數圖



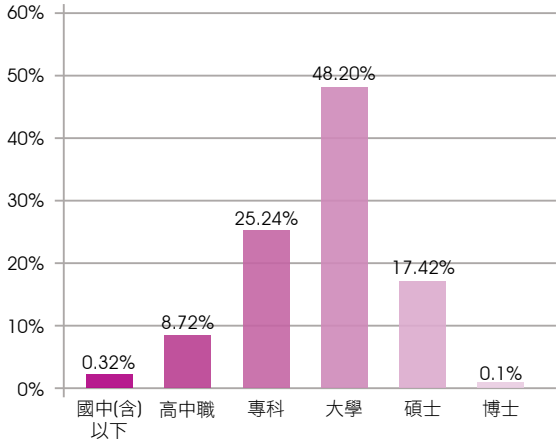

員工離職率



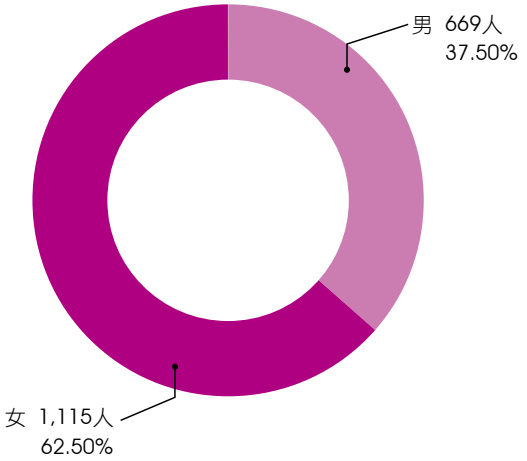

2010年員工結構-年齡別



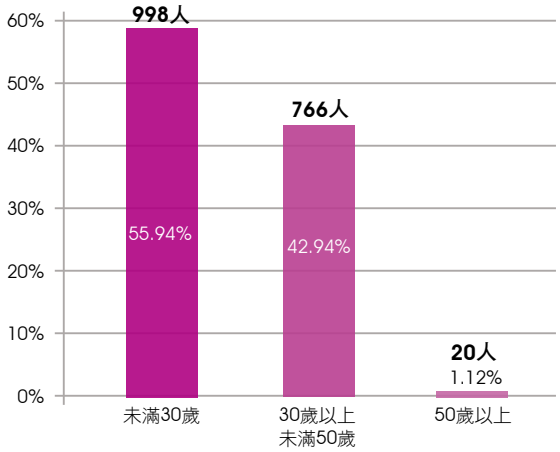

2010年員工結構-教育程度




2010年新進員工人數-依性別區分




2010年新進員工人數-依年齡區分



中國信託每年舉辦各類型親子家庭活動，讓員工的子女也能享受到中信大家庭的關懷和照顧。

為落實兩性平權，中國信託多年來持續拔擢表現優秀的女性員工，目前中信男女員工比例為4:6，分行女性主管人數高達60%以上，全公司女性主管人數佔所有主管人數達40%以上。此外中國信託也積極配合政府所提倡「家庭婦女再就業」等相關政策，在公司各營業單位廚師、部份工時人力、佣金制業務推廣人員等人力招募活動中，均將家庭婦女列入選任考量，未來關懷以及拔擢女性員工仍將是中國信託一貫的政策，我們將在這個核心理念下持續努力，提供所有員工更理想的工作環境。

## 人力架構

中國信託在人員進用政策上，一向秉持「用人唯才」的理念，透過職務分類方式，訂定每個職位的需求條件，這些條件可能包括工作經驗、專長、學歷、證照……等，而求職者之性別、年齡、身心障礙情況、婚姻狀態等資訊，絕對不會作為甄選過程中衡量是否錄取的參考因素。

## 員工關係

### 勞資會議

中國信託為協調勞資關係，促進勞資合作，提高工作效率，依據勞動基準法第83條規定，定期辦理勞資會議。每屆均由全體員工正式投票選出7名勞方代表(其中明訂單一性別代表比例需高於三分之一)，與資方指派的7名代表共同組成並定期召開勞資會議。而參與勞方代表人員均為本公司正式員工，完全享有勞基法保障。

### 守護員工權益

對於勞基法保障勞方的項目，如正常工時外加班、女性夜間工作等規定，中國信託皆有經勞資會議決議通過，並明訂於工作規則後公告全體員工。就員工福利事項，如年度員工健檢機構的評估、員工關懷活動辦理等亦定期於勞資會議彙總報告。

另有關重要工作變動最短通知時間說明如下：

員工如有下列情事之一者，中國信託得預告終止勞動契約：

1. 歇業或轉讓時。
2. 虧損或業務緊縮時。
3. 不可抗力暫停工作在一個月以上時。
4. 業務性質變動，有減少勞工之必要，又無適當工作可供安置時。
5. 員工對所擔任工作確定無法勝任時。

前項預告時間依下列規定辦理：

1. 繼續工作三個月以上未滿一年者，於十日前預告之。
2. 繼續工作一年以上未滿三年者，於二十日前預告之。
3. 繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。

### 塑造良好的工作環境與勞資關係

中國信託為使員工在勞資互信的和諧氣氛下工作，致力於塑造良好的工作環境與勞資關係，一方面經由管理實例，對各主管進行人員管理及相關勞動法令之研習，以積極開放之管理模式，鼓勵員工自主管理，另一方面，落實「We are family」精神，以減少不必要的勞資磨合，尋求企業經營成長與員工權益互惠雙贏的局面。

### 健全的員工溝通管道

中國信託非常重視公司與員工間的溝通與互動，除員工權益事項需經由勞資會議通過外，亦定期舉行員工大會－「動員月會」，及發行員工溝通刊物—「人與事月刊」。以經營高層直接與員工面對面溝通模式，或是邀請相關單位針對預計實行推動政策加以說明，隨時讓員工掌握最即時的公司動向與發展策略。

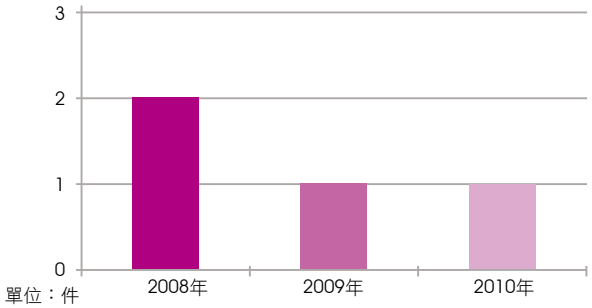
為了讓全體員工的聲音與意見能夠有效地表達溝通，中國信託做了以下措施：

1. **員工意見調查**：每年均定期舉行「員工意見調查」，讓員工在絕對保密的調查環境下，表達對於公司政策的想法。
2. **員工溝通管道**：為加強與員工的雙向溝通機制，以便在第一時間為員工解決困難，中國信託開闢「員工溝通管道(Employee Hot Line)」，讓每位員工均可透過電子信箱或是專線電話，直接向最高管理者表達意見，使員工的各種心聲和意見可以直接且迅速地獲得回應和重視。

中國信託設置之員工溝通管道包括：

- **員工溝通信箱**：由全球人資處處長親自收信。
- **員工溝通專線**：由全球人資處處長親自接聽。
- **書面投遞**：員工可將申訴文件郵寄或傳送至全球人資處處長辦公室，並由處長親自處理。
- **人資服務代表**：如遇有特殊案件發生，人資處亦將指派專人調查，必要時則成立委員會進行專案調查。各事業處設置專責的人資服務代表，對於員工的申訴進行關懷與調查，使得歷年來的勞資爭議數量明顯下降。

**本公司近年來重大勞資爭議呈現下降趨勢**




| 調查項目 | 績效表現 |
|---|---|
| 職場環境 | 超越臺灣績優公司2%<br>超越全球績優公司1% |
| 學習發展 | 超越臺灣績優公司10%<br>超越全球績優公司9% |
| 薪酬福利 | 超越臺灣績優公司14%<br>超越全球績優公司7% |

2010中國信託委請Towers Watson韜睿惠悅管理顧問公司進行員工滿意度調查，共計9,244名員工參與，內容包括工作環境、學習發展及薪酬福利等方面，中國信託相較臺灣(TW)及全球高績效表現(GHP)公司的標準值(Towers Watson database)而言，均有超越1%至14%的表現(如上表)，顯示不論是營運管理、職場文化塑造以及員工福利都足以成為產業會社會的標竿典範。

## 訓練與發展

人才，是中國信託最珍貴的資產，也是公司追求卓越及永續經營的關鍵優勢。中國信託依照公司經營策略發展之需求，整體規劃人力資源發展政策，尊重各類職務的多元發展，使員工能適才適所，發揮長才，並以下列具體做法來提昇公司整體人力資本，創造競爭優勢：

### 學習發展中心

負責推動學習型組織，提供多樣化的教學技巧及

中國信託自成立以來，持續拔擢優秀女性員工，營造人人都能發揮專業與潛力的職場文化。

中國信託於暑假期間舉辦歡樂親子棒球營，讓員工與孩子們享受親子運動的美好時光。

訓練活動，以提昇學習成效。另以輕鬆活潑的學習元素為主軸，建置林口、水蓮及澄湖三地學苑，引領「學習是享受、分享是責任」的學習氛圍，使組織與員工能同步成長。

至2010年底，中國信託內部實體課程共計舉辦400梯次，總訓練人次達14,000人次；線上課程共計舉辦600梯次，總訓練人次達34,000人次。統計員工訓練總時數達282,541小時，平均每人受訓時數為26.89小時，員工訓練總經費達新臺幣5,366萬元，平均每人訓練經費為新臺幣5,106元。

### 完整的新人訓練

為協助新人深入瞭解公司文化，每位新進員工必須在到職三個月內完成「中國信託與我」課程，內容包含公司歷史與文化、組織介紹、品牌意識、金融相關法規等，並加強灌輸性騷擾防治、兩性工作平權、保障隱私權、禁止歧視等各項從業倫理，讓新進員工能更快速瞭解公司文化並融入這個大家庭。

### 啟發自主學習

數位化時代來臨，中國信託領先同業推動「數位學習產業推動與發展計畫」，建立「中國信託金融大學」—— e-learning數位學習平台，突破以往員工在職學習上容易遇到的時間或空間的限制，提供兼具便利性與系統性的數位學習資源，以達到「Any Time & Any Where, Learning Happens」的理想境界。

### 建置職涯發展地圖

中國信託秉持「We are family」的品牌精神，視員工為共同成長的重要夥伴，因此針對不同職位規劃其職涯發展地圖，導入「管理潛能發展中心」(Development & Assessment Center)制度，讓主管與員工共同制訂專屬的員工個人發展計畫，同時搭配專業職能訓練、管理發展訓練、國際課程海外派訓、Soft Skill訓練、金融證照訓練等，提供員工職涯發展及個人成長的機會，創造組織與員工雙贏局面。

### 提供多元化的發展機會

為因應金融自由化之競爭激烈及業務需要，並建構多軌發展機制，中國信託提供員工各式學習方案，如：國際參訪、在職進修、舉辦研討會、人才培訓、工作輪調、專案指派等等，以達成公司及個人追求卓越之表現。

## 健康職場

「We are family」是中國信託對顧客、對社會，更是對員工的承諾。透過整體福利制度的規劃，及完善的職場工作環境與工作氣氛，中國信託希望以照顧家人的用心關懷，讓員工在工作與生活之間獲得良好的平衡。

為了貫徹對員工的承諾，中國信託積極推動四項「健康金字塔理念」：創造健康工作環境、建構員工健康資產、塑造快樂中信人、經營愛心銀行等。相關具體措施如下：

### 創造健康工作環境

中國信託藉由完善的硬體設備與優質的軟體措施，提供員工安心、放心與開心的健康職場環境。

- **無菸工作環境政策：**完善的禁菸措施，營造相互尊重且舒適的清新職場。
- **嚴密門禁保全措施：**充分保障員工工作與日常安全。
- **注重勞工衛生安全：**除在建築上採用環保建材，並定期每月消毒清潔環境，降低工作環境中的有害因子，確保工作場所舒適度，另包括二氧化碳

排放、燈光照明等，亦會定期進行檢測，使其符合環保標準，以提供員工安全便利的工作環境。2010年本公司職災死亡人數為零。

- **每週實施至少一日的「Early Home Day」。**
- **企業內部防疫措施：**為減低H1N1新型流感病毒之感染機率，維護員工身體健康，2009年中國信託特別組成防疫小組，並訂定相關防禦措施，供全體員工配合遵守。

## 二、建構員工健康資產

每一位員工都是中國信託大家庭中不可或缺的重要成員，因此員工的身體健康也是公司用心守護的重要項目，基於這個理念，中國信託積極推廣各式員工健康促進服務，讓員工在忙碌的工作中，仍能保持身心平衡，營造健康人生。

- **元氣舒活館：**讓員工在工作空檔中，能有享受按摩放鬆筋骨的空間，2010年本公司元氣舒活館參與人數為12,473人，累計捐款金額為新臺幣156,433元。
- **體能健身設備：**讓員工在下班後，有運動健身的場地，儲備應付未來挑戰的能量。
- **免費健康檢查：**每年提供全體員工免費健康檢查，並持續追蹤。
- **便利餐飲服務：**設置免費員工餐廳，並提供有機蔬菜、放山雞等供員工選購。
- **溫馨哺(集)乳室：**本公司於總行、永吉大樓均設有集乳室，提供女性員工使用。統計2010年使用人數共約74人。

## 三、塑造快樂中信人

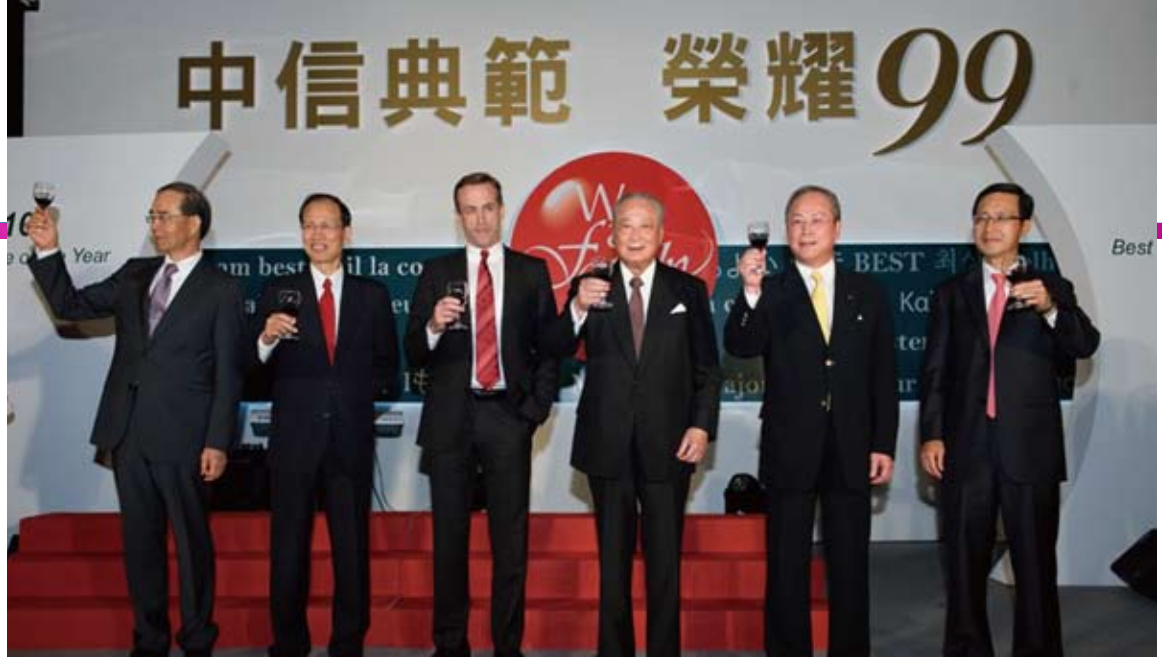
除了健康的身體，中國信託更努力用心地照料員工的心靈健康，藉由公司各項照顧措施，協助員工紓發工作壓力，另為充分發揮「We are family」的精神，中國信託亦致力將愛與關懷擴及員工的家屬，讓員工安心工作，享受快樂生活。

### 與中信一同走過的日子

中國信託有不少員工進入公司之後就一待十幾年甚至更久，從單身、結婚到生子，隨著不同人生歷程，一同走過。在花東分行的廖彩菊，自1995年12月4日進入中國信託，轉眼已經是15年的時間，5,475個日子裡有風有雨、有淚有笑，但是她很堅定地說：「當初進入這個大家庭的熱情，至今仍一分未減。」

廖彩菊說：「感謝當年再壽副總的慧眼識英雌，讓我的一生得以從此改變，業務工作對我而言雖然陌生，但我一點都不會害怕，就因為我有一股比別人還要堅強及積極的心。身為信用卡業務的日子裡，我學會了謙卑，學會了忍耐，更學會了感恩。記得剛進中國信託的時候，晚上沒人可以照顧小孩，所以便帶著女兒一起去推廣信用卡，那段歲月一直是我心深處的重要人生回憶，一句叔叔您要不要辦中國信託信用卡？您喜歡VISA卡還是MasterCard？中國信託卡很好用喔！可以道路救援您有看電視廣告嗎？在山上車子壞掉的那個廣告啊？就這樣做起了不用錢的生意來，每當想到這份工作給予我們穩定的生活和對未來的無限期盼，母女倆總在深深的夜裡甜甜地進入夢鄉。

時光飛逝，如今孩子長大了，我也從一個業務代表轉任成小主管，但我永遠不會忘記，中國信託開啟了這扇門，讓我在人生最低潮的時候有了新的希望。」




中國信託設立典範員工獎，除了肯定員工的優異表現，更藉此傳承中信人的工作精神與價值。

- **員工紓壓增能計畫(EEP)**：與專業機構華人心理治療基金會合作辦理系列性的紓壓活動，減輕員工工作壓力。
- **親子互動方案**：辦理親子家庭活動，讓員工在工作之餘增進與家人互動的機會。
- **兩性關係活動**：規劃員工單身聯誼活動，拓展人際關係。
- **免費休憩環境**：於陽明山、北投規劃休閒設施(小型高球場、游泳池、烤肉區)，讓員工享有一個放鬆身心的園地。
- **多元社團活動支持**：中國信託設有各類型社團活動，(如英語社、攝影社、登山社、花藝社等)，提供員工培養閒暇興趣及獲得進步成長的環境。2010年本公司共計有24個社團，辦理活動233個場次，參與活動達6,032人次。

### 經營愛心銀行

為了推動企業志工文化，並搭配中國信託慈善基金會活動之推動，中國信託領先業界，於公司人事制度內增設「公益假」制度，希望員工能夠在中國信託這個大家庭裡，學習關懷弱勢團體，把愛傳出去，從中體會「施比受更有福」的真諦。

- **業界首創「公益假」**：中國信託積極鼓勵員工參與由中國信託慈善基金會舉辦的各項志工活動，每服務滿六小時，即可折抵一日休假，每人每年最高上限十天，亦為業界最高。

## 薪酬與福利

### 薪酬制度

完善的薪資結構與福利制度是留住優秀人才的重要因素，中國信託規劃符合市場高度競爭力的整體薪酬與福利制度，新進人員薪資均優於法定最低基本工資，以期吸引優秀的專業人才與公司一起成長。

- **薪資政策**：中國信託秉持創造公司、員工與股東三贏局面的原則，制訂公司之薪資政策如下：
  1. 依照職務功能，設計具公平且具激勵性的薪酬制度。
  2. 提供員工認股計畫，以激勵並留任優秀人才。
  3. 每年參與市場薪酬調查以確保員工整體薪酬具有全球競爭力。
- **薪酬制度**：中國信託依據每位員工過往工作經驗、具備能力及應徵職位價值等客觀因素予以核薪，公司男女起薪比率為1：1，顯見中國信託從薪資制度上支持兩性平等職場的基本立場。為鼓勵員工重視公司經營目標，中國信託亦依據各事業單位獲利程度及策略目標，並考量每位員工個人績效決定獎金發放金額，以激勵員工優秀的工作表現。

一般而言，中國信託員工年薪為14個月，包括12個月的月薪、1個月的年終獎金以及1個月的全勤獎金，另外再視當年度經營績效、員工個人考績等條件，發放績效獎金。

### 福利制度

中國信託自2003年7月1日起正式實施「彈性福利制度」，並將全公司之福利項目區分為「核心福利」及「彈性福利」兩大類，以兼顧主動關懷及多元化福利選擇之目的。

1. **核心福利**：照顧員工基本需求的滿足，包含結婚、喪葬、婚喪佈置用品、生育、眷屬住院醫療

等補助，另提供員工勞健團保、生日紅利點數、子女教育補助、生日禮金、三節獎金及部門旅遊補助等。

2. **彈性福利**：創業界之先，採用「點數制」的方式，架設福利網站平台，開放員工自主性的選擇所需之福利項目(如單身者與已婚者需求即不同)，提供員工更多元的福利與優惠。

### 員工獎勵

中國信託致力於創造讓員工能「樂在工作」的工作環境，藉此實踐企業經營「We are family」的精神，從工作環境的營造，生涯的整體發展，到食衣住行育樂及健康，所有的努力，再再顯示出中國信託將員工視為公司的重要資產，也是成長的重要夥伴。

目前中國信託實行之員工獎勵方案包含：

1. **典範員工獎**：中國信託每年舉辦典範員工的選拔，彰顯「中信人DNA」的四項核心價值：身心平衡(Balance)、追求卓越(Excellence)、組織承諾(Say→Stay→Strive)以及團隊合作(Teamwork)。透過這項選拔活動，除了肯定員工的優異表現，更藉此傳承中信人的工作精神與價值。歷屆的典範員工，成為在各單位內的文化大使，並成為全體員工學習、效法及體察的對象。

中國信託每年舉辦盛大的典範員工表揚活動，
不儘激勵員工士氣並傳遞品牌核心價值。

2. **黃金假期實施**：為感謝員工對於公司長期的貢獻與服務，凡在職員工年資滿五年及十年時，均發給一次「連續五個工作天」之有薪假期(黃金假期)，希望員工可藉由較長休假舒暢沈澱身心。
3. **鑽石旅遊獎勵**：為提供員工增進人生視野的會，對於服務滿15年、20年、25年及30年員工，分別給予價值3萬元、3.5萬元、4萬元、5萬元之旅遊年票(鑽石旅遊)，並委由專屬旅行社規劃相關行程。
4. **社團公益**：定期舉辦由員工參與之動員月會，並於會議中公開表揚參與社團及志工活動表現優異之員工，以鼓勵他們在工作之餘為社會盡一份心力。

### 退休制度

所有中國信託臺灣地區之正式員工皆可享有以下之員工退休制度。

1. **勞基法退休制度**：每月由公司按勞工工資總額，提撥退休準備金，由中央信託局開立之「公司退休基金專戶」存儲。
2. **勞工退休金條例**：每月由公司按個人提繳公司提撥6%的金額，繳至勞保局設立之個人退休金專戶；有自願提繳退休金者，另依自願提繳率自員工每月薪資中代為扣繳至勞保局之個人退休金專戶。

### 進用身障人士

中國信託為了體現企業社會責任，積極進用身心障礙者，除特別與勞工局合作外，並在人才招募網站上提供部分工作機會給身心障礙人士應徵。職務內容從講求需要精準無誤差的建檔行政工作，到需要與其他員工互動的文件派送工作。中國信託不僅提供身障人士更多的職涯發揮空間，也期盼借重身障人士之個人特性，規劃人力資源配置。統計至2010年12月底止，中國信託進用身心障礙者比例已佔全公司總人數1.1%，符合「身心障礙者保護法」法令之要求。

# 環境保護
# Environmental Protection

除了推動各項內部節能減碳行動，以植樹落實「綠色永續」的使命，更是中信人回饋地球村的具體表現。

近年來全球各地氣候異常的情形日益嚴重，暖化危機持續對全球各國發出警訊，中國信託身為臺灣最大的民營金融企業，亦深切體認到這個問題的重要性，2010年除了在內部管理持續推動各項節能減碳政策外，亦透過參與各項外部活動具體回饋社會，希望可以為地球及生存的土地盡一份心力，善盡地球村之企業公民責任。

## 持續實施節能減碳政策

2010年中國信託持續推動環境保護議題不遺餘力，從內部管理水資源、垃圾廢棄物、節約電源以及辦公室管理等做起，同時呼籲員工以實際行動隨時隨地作環保，為環境永續貢獻力量，相關具體節約措施包括：

1. 主動推行下班離峰時段及例假日時段關閉部份電梯。
2. 縮短全國146家分行廣告招牌開啟時間。
3. 調整大樓外牆投射燈及樹坑燈等照明燈具時間。
4. 調高大樓各樓層空調溫度1℃至2℃。
5. 調整大樓停車場送排風時間。
6. 裝設感應式水龍頭、調整各樓層廁所尿便斗與馬桶水量。
7. 各樓層影印機設置資源回收架。
8. 回收紙張再利用。

希望的小樹不僅種在泥土裡，也種在你我的心裡。

2009年至2010年，中國信託總行大樓共計減少用電74,400度，瓦斯用量減少80度，人均用水量減少10.25度(如P.43附表)，具體的成績顯示內部節能策略奏效，帶動員工的環保節能意識。統計2010年中國信託總行大樓碳排放總量為6939.68噸，較2009年之碳排放量6981.7噸降低0.6%。另總行大樓及【新舞臺】所使用之滅火器共計636支，全部均為ABC乾粉滅火器(磷酸二氫銨70%以上)，沒有海龍滅火器。冷氣主機共有五台，其中60%冷媒種類為R143，沒有造成臭氧層破壞。

為響應節能減碳行動，中信許多員工動員全家一起參與「2010世界地球日萬人植樹」活動，共同種下希望的樹苗。

此外，2010年本公司完全沒有任何違反環境法規而遭受大筆金錢罰鍰和非金錢制裁處罰，且本公司所擁有、租賃或管理的土地面積和地理位置均非屬於保護區之生物多樣性豐富的棲息地和保護區，對於生態保護不會產生任何影響。另本公司水源100%來自臺灣自來水公司，無地下水或其他方式之水源供應。

## 2009年至2010年總行大樓水電瓦斯用量比較表

### 總行用電量及碳排放量

| | 2009 | 2010 | 增(減) |
|---|---|---|---|
| 總用電量(度) | 10,700,800 | 10,626,400 | -74,400 |
| 碳排放量(二氧化碳當量公噸) | 6,548.88 | 6,503.35 | -45.53 |

### 總行用瓦斯量及碳排放量

| | 2009 | 2010 | 增(減) |
|---|---|---|---|
| 總用量(度) | 40,492 | 40,412 | -80 |
| 碳排放量(二氧化碳當量公噸) | 84.62 | 84.46 | -0.16 |

### 總行用汽油量及碳排放量

| | 2009 | 2010 | 增(減) |
|---|---|---|---|
| 總用量(公升) | 154,068 | 155,693 | 1,625 |
| 碳排放量(二氧化碳當量公噸) | 348.19 | 351.86 | 3.67 |

### 總行碳排放量統計

| | 2009 | 2010 | 增(減) |
|---|---|---|---|
| 直接能源(二氧化碳當量公噸) | 348.19 | 351.86 | 3.67 |
| 間接能源(二氧化碳當量公噸) | 6,633.5 | 6,587.81 | -45.69 |
| 合計 | 6,981.69 | 6,939.67 | -42.02 |

### 總行人均用水量(度)

| 2009 | 2010 | 增(減) |
|---|---|---|
| 51.65 | 41.40 | -10.25 |

### 2009~2010年總行資源回收統計

單位：公斤

| 年份 | 紙類 | 寶特瓶 | 鐵罐 | 鋁罐 |
|---|---|---|---|---|
| 2010年 | 52,770 | 1,261 | 848 | 49 |
| 2009年 | 51,135 | 1,165 | 632 | 89 |
| 增(減) | 1,635 | 96 | 213 | -40 |

每一棵小樹都代表中信員工對這片土地深切的關懷和祝福，期盼它們日益成長茁壯，綠樹成蔭，遍及山野。

## 綠色採購

為了讓環保節能更進一步落實，中國信託在設備採購上，也特別注意選購符合節能標章之空調設備、事務機器等產品，例如選購具有省電功能之辦公事務機器、影印機、電腦、筆電等等，在持續15分鐘未使用時，自動進入省電狀態，以節省能源；採用省電燈泡替代傳統燈泡，以節約用電，並藉此降低發電時所排放之二氧化碳，達到空氣淨化的目的；採用具有自動斷電功能的賀仲飲水機，以達節能省電的目的。

由於中國信託在綠色採購方面持續精進努力，2010年5月榮獲行政院環保署頒發熱心推動綠色消費，實施綠色採購績效卓著之「榮譽狀」；2010年12月參與台北市政府「民間企業與團體綠色採購」計畫，因績效卓越，獲得台北市政府頒發「綠色採購標竿單位」獎狀，以茲表揚。

## 響應「世界地球日萬人植樹」活動

為響應節能減碳行動，中國信託於2010年4月亦配合參與由喜馬拉雅自然文明保護協會舉辦之

TAIPEI

臺北市政府感謝狀

茲謝中國信託商業銀行(股)公司推動蔬食抗暖化活動，並致力節能減碳宣導，有助本市綠色環保城市之建構，特頒此狀，以資嘉勉，並致謝忱。

市長 郝龍斌

中華民國99年11月26日

榮譽狀

中國信託商業銀行股份有限公司

熱心推動綠色消費，實施綠色採購，績效卓著，足為表率。

行政院環境保護署

署長 沈世宏

中華民國 99 年 [illegible] 月 18 日

臺北市政府獎狀

中國信託金融控股有限公司參與臺北市政府 99 年度推動「民間企業與團體綠色採購」計畫，並積極推動響應綠色採購活動，績效卓越堪為標竿單位，特頒獎狀以資表揚。

市長 郝龍斌

中華民國 99 年 12 月 16 日

「2010世界地球日萬人植樹」活動，同時號召內部員工共襄盛舉，在新竹市香山區青青草原共同種下希望的樹苗。這項活動統計共有570位員工參加捐款，共認養了1,130棵小樹，預計三年後即可復育成一片蓊鬱樹林，每年將可替地球減少50多公噸的二氧化碳($CO_2$)排放量，讓地球不再持續發燒！

中國信託辜濂松董事長亦率領各高階主管響應這項活動，除本人認捐10棵樹苗之外，並親自錄製個人環保理念進行公司內部宣傳，以啟發員工共同植樹愛地球的心意。

## 主動參與「碳揭露調查計畫」

2010年8月中國信託首度配合參與由國際主流法人投資機構發起的「碳揭露調查計畫」(Carbon Disclosure Project, CDP)，除針對氣候變遷議題對公司營運可能造成的機會與影響進行評估外，並透過更科學化、精確的評測，檢視企業內部實施節能減碳的成效，同時研擬未來因應氣候變遷的目標方向及策略規劃等。

## 配合響應「1運動」 每月1日不吃紅肉

2010年11月起，中國信託配合響應企業永續發展協會發起「1運動」，呼籲全行員工每月1日不吃紅肉，此外，總行、永吉大樓員工及主管餐廳，也在當日不提供紅肉，希望藉此推廣「健康蔬食、少吃紅肉」的觀念，以達到健康、減碳之目標。由於中國信託致力推動蔬食抗暖化運動，於2010年11月榮獲台北市政府頒發感謝狀，以茲嘉勉。

## 南港企業總部綠建築專案

為應業務需要，中國信託於南港經貿園區規畫建造新企業總部大樓，該大樓已於2009年1月動工，預計於2014年進駐啟用。這棟嶄新的企業總部共計佔地超過9,000坪、總樓地板面積約8萬餘坪，主要結構分為三棟主建物，包括一棟樓高30層的總行大樓、一棟20層的商務大樓以及一棟14層的商務旅館。

這個新建企業總部專案，從開發規劃初期便以綠色建築為目標，期間中國信託除不斷檢討修正建築物的各項設計，並延請日本東急為本案節能減碳效益作整體評估，以求達到對環境絕對的友善和保護。

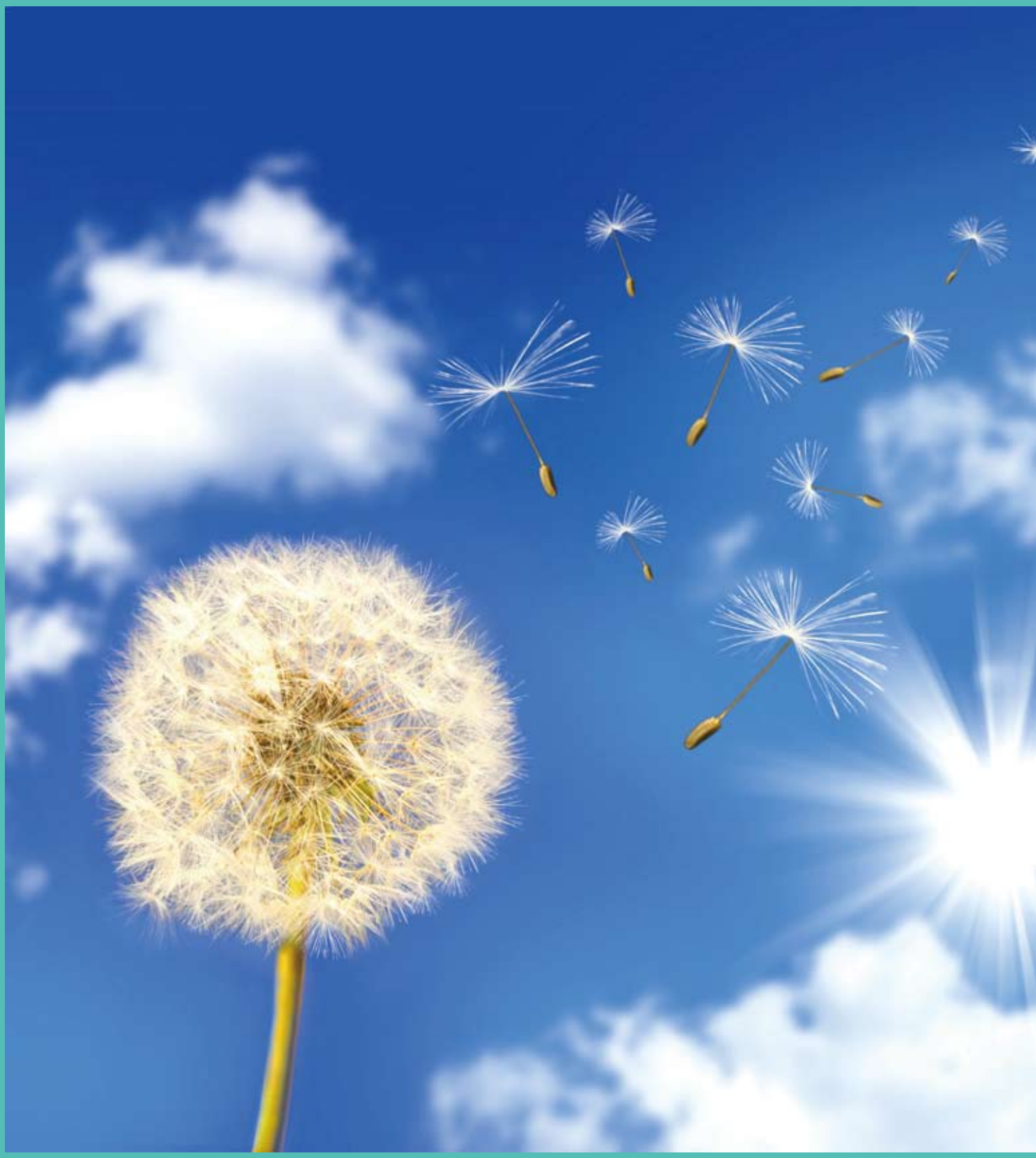
中國信託南港企業總部榮獲黃金級綠建築候選證書，為國內辦公大樓的首例。

本工程設計方案經臺灣建築中心審核通過，符合國內綠建築評估指標中綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、室內環境設計、水資源及污水垃圾改善等八項指標，於2010年7月獲得黃金級綠建築候選證書(建物名稱分別為中國信託商業銀行總行大樓新建工程C6+C8及C7+C9)，為國內辦公大樓的首例。

未來正式完工落成後，本公司將再針對此項工程進行實地勘查驗收，如均符合指標無誤，即可獲得正式綠建築認證標章。

## 採用環保紙張印製信封袋

為落實環保政策，本公司多年前即採用再生紙製裝鈔袋，2010年9月起更採用環保紙張印製信封袋，未來將評估以再生紙印製名片，以收環保之效。



# 社會公益

## Social Contribution

中國信託自1985年起持續主辦「點燃生命之火」愛心募款活動，迄今已幫助超過21萬名弱勢兒童，為他們的人生開啟無限的希望。

支持社會公益事業是企業回饋社會最直接也是最具體的方式，中國信託過去長期關注臺灣弱勢家庭與孩童，不只給他們魚吃，還教他們如何釣魚，除自1985年起每年舉辦點燃生命之火愛心募款運動，亦積極贊助社福團體、扶助弱勢族群，同時也在集團內部透過制度建立與鼓勵，大力提倡志工文化，希望在慈善關懷與志工領域不斷散發光與熱，帶動臺灣企業支持公益慈善的風氣。

## 慈善關懷

「Love for kids」，把愛傳給需要的孩子們，一直是中國信託推動各項慈善關懷行動的主要理念和中心思想。

透過「兒童魔法科學營」活動，愛心志工帶領孩子親手做實驗，幫助他們培養實事求是、永不放棄的精神。

基於對弱勢兒童的保護與關懷，中國信託致力為「經濟弱勢」及「身心弱勢」兒童提供適當的扶助與救援，並透過全年度志工活動，積極鼓勵員工參與志工服務，同時希望藉此建立企業志工文化，以持續傳達「Love for kids」的慈善目標。

### 「點燃生命之火」愛心募款運動

「點燃生命之火」愛心募款活動是由現任中國信託金融控股公司董事長暨中國信託慈善基金會榮譽董事長辜濂松先生於1985年所發起，不僅是國內企業最早發起為弱勢兒童募款，也是歷史最悠久的慈善募款活動。

這26年來「點燃生命之火」累積募款金額已超過新臺幣9.7億元，幫助超過21萬名國內的弱勢兒童，累積受贈單位達35個公益團體，包括：臺灣兒童暨家庭扶助基金會、兒童福利聯盟文教基金會、心路社會福利基金會、羅慧夫顱顏基金會、伊甸社會福利基金會、第一社會福利基金會、彰化縣愛鄰社會福利協會、中華育幼機構兒童關懷協會、博幼社會福利基金會、紙風車文教基金會等。

### 三地門鄉弱勢兒童夏令營

2010年7月，中國信託慈善基金會特別前往莫拉克風災地區的屏東縣三地門鄉三地國小舉辦「中國信託紅利點數圓夢計畫—恐龍考古夏令營」活動，由中信銀37位新進儲備幹部(Management Associate，簡稱MA)擔任愛心志工，陪伴弱勢孩童一起了解恐龍

及各類生物的演變過程，並以模擬考古真實情境，讓孩童體驗挖掘恐龍化石的樂趣，希望帶給偏遠地區弱勢兒童一個兼具感性與知性的夏令營活動。

根據家扶基金會近年統計資料顯示，有68.7%的家扶小朋友過去一年內並未參加營隊活動，因此配合暑假假期，中國信託特別舉辦「捐助家扶兒童上夏令營專案」，邀請卡友透過網路或語音方式捐贈紅利點數，共同幫助300位家扶基金會的兒童歡度暑假。

另為撫慰及豐富災區小朋友的心靈，中國信託慈善基金會也在企業內部發起「書出關心．愛不止息～莫拉克災區彩虹圖書館募書活動」，將所募得的書籍委由家扶基金會分送到三座災區國小的「彩虹圖書館」，讓孩子享受閱讀的樂趣。

此外，中國信託亦與家扶基金會合作，自2010年5月中旬起陸續在屏東縣林邊鄉、三地門鄉和泰武鄉、高雄縣那瑪夏鄉及台東縣金峰鄉、卑南鄉等受災地區，舉辦六場「莫拉克颱風受災居民債務展延宣導說明會」及「理財教育課程」，提供災民正確的理財觀念，協助他們重建家園。

莫拉克風災之後，中國信託投入大量企業資源，協助災民重建家園。

**莫拉克風災捐助金額及執行情形**

| 單位 | 捐贈金額 | 救助方案 | 執行情形 | 受助人次 |
|---|---|---|---|---|
| 內政部 | 10,000,000 | 賑災專戶 | 災區救援及災後重建工作 | 2,524 |
| 內政部 | 10,000,000 | 兒童局「受災兒童托育安置補助計畫」 | 補助屏東縣佳冬鄉、萬丹鄉、林邊鄉三鄉鎮學齡前幼童 | 352 |
| 中華民國紅十字會總會 | 10,000,000 | 莫拉克颱風緊急救助金 | 認養高雄縣小林村五里埔生活重建中心 | 400 |
| 高雄縣政府教育處 | 49,000,000 | 學校災後重建支持系統實施計畫—災區學童安置就學 | 幫助16所國中與國小受災學童 | 1,195 |
| 家扶基金會 | 30,000,000 | 八八災變兒童暨家庭生活重建計畫 | 認養屏東縣泰武、三地、霧台、新興、武潭等九所災區國小的359名災童，並提供受災兒童獎助學金及心理輔導 | 2,000 |
| 兒童福利聯盟文教基金會 | 28,246,150 | 八八水災喪親及受災兒童家庭重建計畫 | 長期認養15位失依或喪親的3到10歲左右受災幼童，扶助他們至18歲的所有助學與生活費用 | 445 |
| **總計 137,246,150** | | | | |

註：莫拉克風災義同八八水災

「Love for kids」，
把愛傳給需要的孩子們，
一直是中國信託推動各項
慈善關懷行動的主要理念和中心思想。
我們相信今日幫助一個孩子，
就是為社會在未來收割一個希望。

同時，結合債務展延宣導說明會及理財教育活動，中國信託理財志工更以他們的專業與熱忱，透過「現金流遊戲」深入淺出且活潑的互動教學方式，導入「理債」、「計畫儲蓄」等重要理財概念，幫助正在接受職業訓練的原住民災民，建立正確的理財觀念，學習以儲蓄累積資產，減少現實生活中失敗的機會，為未來重建生活預作準備。

截至2010年6月止，中國信託提供災民債務展延、協議還款等方案已受理1,032件，總金額高達3億2,400多萬元，同時針對民眾使用信用卡、臨櫃或ATM捐款協助莫拉克風災賑災，一律免收手續費，共計15,905件，近新臺幣140萬元，另外也免收災民信用卡、金融卡、存摺、印鑑等遺失補發的各項服務費用。

中信金銀行事業處總執行長麥克・迪諾馬與南投陳綢阿嬤相見歡，
兩人一見如故、熱情擁抱。

## 南投陳綢阿嬤少年家園心理諮商室

兒童與青少年是國家未來的希望，中國信託慈善基金會著眼於國家社會的永續發展，多年來積極投注資源，希望能為臺灣的孩子們提供一個支持體系更為健全的成長環境。

南投埔里高齡81歲的陳綢阿嬤，多年來擔任法院觀護人，幫助遊走社會邊緣的孩子。2010年4月，一位曾經受到陳綢阿嬤幫助的中國信託員工，因感念陳綢阿嬤多年來的辛勞，特別寫信給當時擔任銀行總經理的麥克・迪諾馬，希望公司可以伸出援手，支持陳綢阿嬤的理念。在得知陳綢阿嬤的多年善行之後，迪諾馬總經理立即代表中國信託慈善基金會前往南投捐贈新臺幣300萬元，協助「陳綢少年家園」設置專屬於孩子的心理諮商室，讓他們可以安心接受專業的心理諮商輔導，尋找情緒出口，並找回未來人生的方向與希望，這項計畫預計每年可提供900人次的心理諮商服務，將為更多徬徨於人生十字路口的青少年，打造一個心靈的避風港。

除了此次協助陳綢阿嬤的少年家園外，其實早自2008年開始，中國信託慈善基金會即秉持「Love for Kids」的精神開始推動「育幼院心理諮商室～小樹苗之家籌建計畫」，於全臺8家育幼機構設置心理諮商室，並聘請專業的心理諮商師到育幼院為這些孩子提供心理輔導，希望滿足失家兒幼小心靈的需要，讓他們在愛心灌溉下茁壯長大。「小樹苗之家計畫」今年

為改善城鄉文化差距，
中國信託特別贊助
彰化愛鄰協會購買行動故事車，
讓偏鄉地區的孩子也能有機會透過閱讀，
提升人生的視野與夢想。

邁入第三年，截至2010年底，全臺共有17位領有專業證照的心理諮商師進行個案的諮商輔導，總諮商時數為2,072小時，共有63名個案接受輔導，受輔導人次為2,072人次，更有三成的孩子在接受心理諮商輔導後，行為適應能力明顯進步。

### 讓故事車偏鄉走透透

如果說教育，是脫離貧困的唯一途徑，那麼閱讀無疑就是這條道路的起點！

為了改善城鄉文化的差距問題，中國信託特別贊助彰化愛鄰協會以及家扶基金會購買「行動故事車」，希望把許多好看、好聽的故事帶給偏鄉地區的孩子們，並以品格、生命教育融合多元閱讀活動來服務這群弱勢家庭兒童。

鑑於在臺灣西海岸沿線及東部偏遠山區資源匱乏，對許多經濟能力不如都會區的漁村或鄉鎮的家庭而言，購書似乎是一項奢侈的花費，為了提供弱勢家庭學童更多接觸閱讀、享受書香的機會，中國信託特別捐助「行動故事車」，並以巡迴社區以及至校園推廣的方式，幫助孩子們培養良好的閱讀習慣，進而提升閱讀技巧。截至2010年底，中國信託贊助全臺共計26輛行動故事車，讓更多偏鄉地區的孩子能有機會透過閱讀，提升人生的視野與夢想。

看著這些孩子們專注地閱讀故事的神情，以及他們對故事車巡迴檔期的興奮期待，我們深信透過這樣的方式，不僅拉近了城鄉之間懸殊的教育資源落差，也點燃了許多孩子對人生與夢想的希望之火。

### 心路基金會 偏鄉巡迴療育服務

中國信託的「點燃生命之火」募款活動多年來持續讓許多重要的醫療資源，得以深入交通不便的鄉鎮角落。在臺灣的中南部或東部偏鄉地區，許多發展遲

每一張陶醉在故事書裡的小臉，都代表了一個令人期待的未來。

中國信託贊助心路基金會，幫助遲緩兒接受早期療育的專業服務。

青少年時期正是建立人生價值觀的重要階段，中國信託特別舉辦「青少年自立生活體驗營」，幫助孩子們培養獨立自主、積極負責的人生態度。

緩高危險群及發展障礙兒童，往往因為交通不便無法享受便利的醫療服務，因此中國信託贊助心路基金會的早療專業團隊，含物理治療師、職能治療師、語言治療師、早療老師及社工人員共5至6人，與桃園偏遠地區之衛生所及幼托園所合作，提供「巡迴療育服務」，使偏遠地區之發展遲緩幼兒能就近得到專業療育，並彌補了偏遠地區療育資源的不足。

除了協助提供醫療資源深入偏鄉，2010年中國信託慈善基金會點燃生命之火亦贊助了由心路基金會主辦的夏令生活營，5天1夜的活動包括彼拉提斯運動、水療課程、地板滾球賽等多元的體能活動及團體競賽遊戲，以及烤肉、放天燈、化妝晚會、宿營、葉拓T恤等農場生活體驗，讓12位腦性麻痺的孩子，能夠擺脫肢體的限制、或世人訝異的眼光，擁有人生中第一次的夏令營美好回憶。

透過互動學習，「中信理財小學堂」幫助孩子們建立正確的財務管理與規劃觀念。

## 志工活動

志工服務是近年來許多企業回饋社會、落實社會責任的主要方式，中國信託在投入企業社會責任的多元層面中，其中之一就是積極號召員工加入志工。多年來企業員工投入偏鄉社區服務或是弱勢兒童的課輔、美語教學、理財教育等各種多元化的志工活動，以實際的行動展現服務的熱忱，其中2010年度最重要的志工活動包括中信理財小學堂以及向陽種子體驗教育等等。

### 中信理財小學堂

有別於一般金融機構專門針對金字塔頂端家庭的子女提供理財服務，中國信託慈善基金會在過去志工服務過程中，特別深刻體認到「經濟弱勢家庭更需要正確理財知識」的迫切需求，因此在2010年7月10日、11日特別舉辦「2010第一屆中信理財小學堂—聰明小管家生活體驗營」，由中國信託21位理財志工為35位苗栗家扶中心扶助的小朋友舉辦生活理財體驗營，透過生動有趣的體驗活動，協助這些小朋友及早了解正確的金錢觀與理財的重要性，成為聰明的小理財家。

中國信託慈善基金會於2005年招募第一批中國信託理財志工以來，在實際服務過程中，有感於經濟弱勢家庭對理財知識的缺乏，往往是造成經濟困境不斷代代循環的主要原因，因此慈善基金會結合銀行人員金融理財專長並設計理財課程，積極投入經濟弱勢家庭理財教育，截至2010年底，已舉辦110場理財

課程，累計服務時數900小時，服務人次達1,653人次，對象包括經濟弱勢家庭親子、大專生及即將離院之育幼院院童。

這次參加「中信理財小學堂—聰明小管家生活體驗營」的小朋友是國小四年級到六年級的學生，正是需要積極建立理財價值觀的重要階段，透過企業資源的協助及愛心志工的陪伴與觀念引導，幫助經濟弱勢兒童勇敢踏出第一步，未來他們在追求夢想的路上，就擁有更多機會脫離貧窮的循環，邁向更開闊的人生。

### 向陽種子體驗教育

中國信託慈善基金會為了鼓勵正值人格發展關鍵時期的國中生院童勇於挑戰自我，2010年於台北縣淡水鎮舉辦「向陽種子體驗教育」活動，挑戰雙人獨木舟划行淡水河活動。這項活動由中國信託愛心志工及參加「向陽種子培訓計畫」的12位兒童之家院童共乘雙人獨木舟，從捷運淡水站旁碼頭出發，沿著淡水河划行至捷運竹圍站，完成全程7公里的獨木舟體驗活動，不僅讓兒童之家院童透過這次與眾不同的活動，培養克服恐懼與積極挑戰自我的精神，沿途還經過紅樹林水筆仔水道，親身觀察溼地生態之美，建立生態保育的正確觀念。

這趟獨木舟體驗活動，除了訓練院童在面對未知的大自然環境，學習克服恐懼外，划行雙人獨木舟需要志工與院童兩人相互協調、彼此鼓勵，再加上潮水的力量，才能沿著河岸上溯航行，可以說是寓教於樂，讓孩子從戶外團隊活動體驗中，學習到無價的人生態度與價值觀。

除了「體驗教育」之外，2010年對「向陽種子培訓計畫」來說也是開花結果的一年，這次參加獨木舟體驗的兒童之家院童小冠(化名)，國小五年級時就參加課輔活動，在中國信託愛心志工長期陪伴與鼓勵下，不但成績突飛猛進，也增強學習自信心，升上國中後，小冠向社工老師爭取參加中國信託慈善基金會的「向陽種子培訓計畫」，由基金會提供補習費用，讓小冠可以與一般家庭孩子站在相同的學習立足點上，今年小冠以優異成績考取慈濟技術學院護理系五專日間部，他期許自己能像中國信託愛心志工一樣，未來能夠積極回饋社會，運用專業幫助需要幫助的人，而對中國信託慈善基金會來說，小冠也無疑是印證了「教育脫貧」與「愛的循環」的最佳示範。

### 自立生活方案

現代社會有許多專家學者憂心未來的孩子都將是「草莓族」，原因正是來自孩子成長過程物質生活過度豐裕，卻缺少面對挫折挑戰與服務他人的鍛鍊機會。在中信銀全球法人金融執行長陳佳文的號召下，2010年中國信託法金事業體系共有37位主管和員工擔任「一日志工」，帶領三十幾位青少年參與「自立生活方案」活動。特別值得一提的是，這群參加活動的青少年由於家庭經濟環境受限，必須

中國信託舉辦「向陽種子體驗活動」，帶領孩子肯定自我，學習用一顆積極樂觀的心，面對未來的挑戰。

輕碰一下指尖，就能感受到靜電的傳遞，「兒童魔法科學營」帶領孩子們進入奇妙的科學世界。(右為中國信託慈善基金會陳國世副董事長)

提早面對社會環境中的各種嚴峻挑戰，透過基金會愛心志工的陪伴及企業資源投入，不僅可以建立他們的自信心，更有機會幫助這些青少年脫離貧窮。

一連兩天的體驗營活動，安排這些孩子們親身體驗餐廳禮儀與服務課程，也邀請榮獲多項國際廚藝大賽獎項的林宸緯師傅，提供省錢魔法料理的製作概念，教導孩子們如何以省錢的料理方式來享用健康飲食，同時挑戰參加活動的青少年利用現有食材、器具以及林師傅所傳授的料理概念，烹飪出獨一無二的創意料理。林宸緯師傅也向所有參與活動的青少年們分享自己求學及求職的成功歷程，勉勵大家不可放棄自我，把握每一個當下，積極面對人生的挑戰。

目前就讀大一的小鈞(化名)表示，透過平時學校老師所傳授的課程及這次體驗營活動，他了解每項行業都有辛苦的一面，而在與志工哥哥姐姐互動與討論後，也充分體認要更快規劃好自立生活的方式，讓自己能夠盡快獨當一面。另一位就讀餐飲科的敏敏(化名)則開心分享親手煮出創意料理的心得，敏敏說上過課後她才明白，要找一份穩定工作為自己的經濟開源之外，更需要學習如何利用資源妥善節流，而活動所安排搭配的理財課程，則是讓她進一步了解任何金錢的使用都需要有妥善計畫才能完成目的，也對未來的自立生活充滿信心。

## 兒童魔法科學營

青少年與兒童都代表了未來發展的無限可能，為了鼓勵正值人格發展關鍵時期的孩子們體驗生命內在價值，中國信託慈善基金會於2010年9月11日在國立臺灣科學教育館舉辦「2010中信總處志工活動—兒童魔法科學營」，邀請家扶中心的受助孩子們參加，透過精心設計之魔術學習、科學實驗DIY及

中國信託的企業志工文化行之有年，不分管理階層或業務單位，每位員工皆熱情參與投入，並從中體會「施比受更有福」的真諦。

中國信託海外分子行亦透過各種慈善公益活動，回饋當地弱勢團體。

參與志工服務的熱情，已是中國信託海內外中信員工共同的標誌。

科學闖關等三項體驗活動，培養孩子實事求是、永不放棄的精神。

中國信託慈善基金會副董事長陳國世於致詞時勉勵家扶中心的小朋友，藉由這次豐富有趣的活動，體會科學教育中「實事求是」的精神，並且在過程中與同伴互相支持鼓勵，發揮團隊精神。中信金行政長高人傑則巧扮魔術師，以神奇的魔術表演為活動揭開序幕，也希望家扶小朋友透過魔術學習、科學實驗DIY及科學闖關等三項體驗關卡，不僅吸取有趣的科學常識，更從中肯定自己並發現自我價值。這個活動特別結合中國信託紅利點數「捐助家扶兒童上夏令營專案」，在2010年6月至8月底的活動期間內，中國信託卡友共捐出超過1,000萬點紅利點數，換算成現金逾新臺幣100萬元，總計在全臺舉辦10場體驗營，共有375位家扶兒童受惠，希望透過營隊活動指引孩子們走向正確的人生方向。

### 志工人數逾1,600人

2010年中國信託除了在臺灣舉辦多項志工活動外，同時這股「志工熱」也在海外的分子行不斷擴散，例如越南胡志明市分行以及印尼子行等都舉辦了主動關懷弱勢兒童、探訪醫院病童等志工服務的活動，不論是結合金融理財專業或者單純提供課輔、關懷或是其他協助，志工服務的熱情，已然是中國信託企業文化的一大特色。

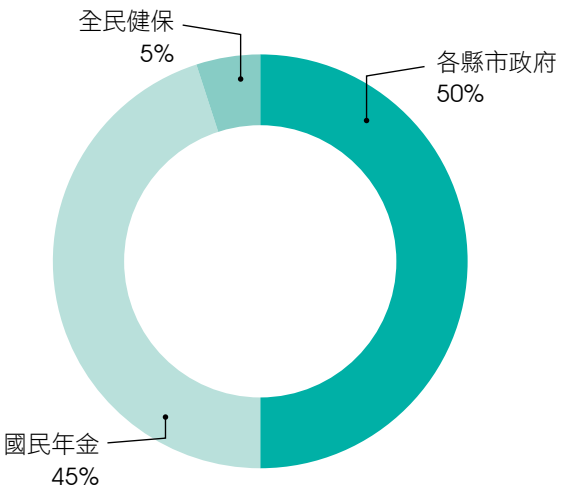
截至2010年底，中國信託共計招募志工人數超過1,600人，舉辦約800場活動，服務範圍涵蓋臺灣、大陸及海外分子行等地，服務內容包括貧童課業輔導、理財教育、美語課程等，總計志工服務時數達113,498小時，服務的弱勢兒童超過26,000人次。

## 公益彩券

公益彩券對當今社會而言，不僅是市井小民可以花少少的錢買一個希望，更重要的意義在於彩券回饋金可以充實國庫，協助政府提升社會福利同時造福身心障礙及弱勢團體。

中國信託於2007年1月1日以20.868億元回饋金取得公益彩券發行權，同時委由金控子公司台灣彩券公司經營公益彩券業務。除了改善通路之外，台灣彩券公司也積極凝聚經銷商的向心力，成功地將公司和經銷商整合為一家人，強化經營效率。透過上述種種努力，台灣彩券公司自2007年起營業績效逐年成

**公益盈餘分配比例**



自2007年接手公益彩券發行業務，台灣彩券公司透過勸募善款，已為全臺身障人士募得100台復康巴士，幫助他們解決行的問題。

| 中獎人善款運用項目 | 比例 | 補助金額 | 實際做法 |
|---|---|---|---|
| 弱勢兒童教育補助 | 33% | 4.22億元 | 弱勢兒童課後輔導、獎學金補助及心理諮商 |
| 扶幼敬老弱勢溫馨送餐補助 | 8% | 1.06億元 | 偏遠地區經濟弱勢學童早、午餐補助及偏遠地區老人送餐服務。 |
| 弱勢醫療照護促進 | 14% | 3.93億元 | 早療服務、購置復康巴士、交通車及身障兒童醫療補助。 |
| 硬體設備捐贈 | 24% | 3.58億元 | 屏東單親母子家園設施設備整建計畫及惠明學校升降設備改善計畫。 |
| 急難救助與其他 | 21% | 2.6億元 | 莫拉克風災災後重建。 |

執行單位：中國信託慈善基金會

長，由此可看出中國信託和台灣彩券公司卓越的經營管理績效。

### 公益彩券盈餘與回饋金：取之社會　用之公益

彩券可以如何回饋社會？大多數的社會大眾並不瞭解其運作的規畫與細節，從整個公益彩券銷售的機制來說，消費者每投注100元，就有26.75元貢獻至提撥給政府的公益盈餘。從2007年1月迄2010年12月，公益彩券已經為政府創造了超過772.13億元的公益盈餘，其中50%分配給各縣市政府，作為辦理社會福利及慈善活動的預算，45%用於國民年金，

截至2010年底，台灣彩券公司勸募善款高達新臺幣15億元，
在中國信託慈善基金會的統籌規劃下，受惠人數高達90.3萬人次。

5%則是補貼全民健保的費用。

除了公益彩券的公益盈餘之外，中國信託每年並提供將近21億元(20.868億元)作為回饋金，過去四年來，已累積超過83.47億元，直接挹注政府執行各項社會福利措施。

### 15億善款　匯聚愛心與希望的里程碑

台灣彩券公司自2007年接手公益彩券業務以來，截至2010年底，累計勸募中獎人善款已逾新臺幣15億元，在中國信託慈善基金會的統籌規劃下，已將這些愛心捐款做出最有效的運用，共計捐助140個社福單位及公益團體，執行超過350個公益慈善方案，受惠人數高達90.3萬人次。分析中獎人捐贈善款的用途，共可分為弱勢兒童教育補助、扶幼敬老弱勢溫馨送餐補助、弱勢醫療照護促進、硬體設備捐贈及急難救助與其他等五大類別。

### 完成勸募100輛復康巴士

此外，台灣彩券公司亦透過勸募中獎人的善款，2010年已捐贈或租賃26輛復康巴士服務於桃園、台中、嘉義、台南、高雄、台東等縣市，總服務人次近12萬人次，但有鑑於各縣市復康巴士的數量仍明顯不足，台灣彩券公司更積極向中獎人進行勸募，並

由中國信託長期贊助營運的【新舞臺】，是許多國際級藝術表演團體的最佳選擇，也是大台北地區居民欣賞藝文活動的好所在。

於2010年12月完成採購100輛復康巴士的目標，為年長者與身心障礙人士解決行的問題。未來台灣彩券公司仍將持續呼籲社會各界支持公益彩券，發揮「買彩券，做公益，積功德」的精神，共同為臺灣各個角落送上溫暖與關懷，讓更多弱勢朋友重新擁有希望的力量。

## 藝文關懷

### 1. 長期贊助【新舞臺】營運

為了提升國內文化藝術的欣賞水準，提高國人的生活品質，中國信託除獨資興建【新舞臺】表演場地外，並每年贊助各項相關營運費用，截至2010年底，【新舞臺】共計演出2,877場，觀賞人次超過173萬人次，為許多熱愛藝術文化的民眾，在心底留下美好回憶與悸動。

特別值得一提的是，2010年【新舞臺】自製節目一李寶春演出劇碼《弄臣》，不僅在臺灣受到熱烈迴響，隨後也應邀至上海世博演出，展現臺灣的戲劇實力。未來【新舞臺】不僅將繼續推動表演藝術風氣，同時也將為往後許多優秀的表演藝術者和熱愛表演藝術的觀眾，繼續開啟共鳴交流的空間。

### 2. 贊助藝文活動

除了支持專業表演藝術場地【新舞臺】，中國信託對於各項藝文表演的贊助也是不遺餘力，2010年主要贊助的藝術表演與展覽包括：迪士尼小熊維尼音樂劇、百老匯音樂劇《變身怪醫》、《燃燒的靈魂－梵谷畫展》、古希臘人體之美－大英博物館珍藏展等，節目內容包羅萬象，性質也遍及適合親子、家庭、個人欣賞，大大提升了臺灣民眾對藝術文化的鑑賞力與視野。未來中國信託希望繼續秉持這份對藝文活動長期默默耕耘的使命，繼續讓更多國際級的演出能有機會來到臺灣，豐富這片土地上的文化精神生活，進而帶動國人多元化的藝術欣賞視野。

2010年中國信託贊助古希臘人體之美－大英博物館珍藏展，幫助國人開啟更寬廣的藝術欣賞視野。

## 2010慈善關懷成果

基於對弱勢兒童的關懷，中國信託慈善基金會每年均依年度預算，接受社會福利組織申請相關計畫經費補助，扶助對象以經濟弱勢及身心弱勢兒童及其家庭為主，執行方案則以長期性(一年以上、三年以下)的教育助學及療育等原創性計畫為原則，另外亦針對天然災害如地震、颱風所造成之破壞進行急難救助計畫，希望藉由這些經費上的補助，幫助弱勢兒童大幅改善生活及獲得適當的醫療救助。

2010年中國信託慈善基金會共計進行107個計畫方案，贊助經費為新臺幣679,148,235元，詳細執行成果如下：

### 經濟弱勢兒童扶助

| 贊助單位 | 企劃名稱 | 補助金額 | 服務人次 |
|---|---|---|---|
| 臺北兒童福利中心、嘉義市私立修緣育幼院、內政部北區兒童之家、高雄縣私立慈德育幼院、私立新竹仁愛兒童之家、高雄市私立紅十字會育幼中心、內政部中區兒童之家、佛教私立禪光育幼院、彰化縣私立慈生仁愛院 | 育幼院心理諮商室籌建及諮商服務導入—五年計畫—研究費 | 5,879,770 | 5,977 |
| 嘉義縣政府教育處 | 教育儲蓄戶 | 3,000,000 | 2,027 |
| 財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會-嘉義家扶中心 | 嘉義地區-單親弱勢家庭幸福健康方案 | 3,000,000 | 2,740 |
| 財團法人天主教會嘉義教區附設嘉義縣私立聖心教養院 | 聖心教養院安仁家園兒童及青少年社區家庭住宿服務計畫 | 2,500,000 | 4,976 |
| 財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會 | 關懷偏遠地區兒童學習成長-行動閱讀推廣方案 | 1,200,000 | 2,000 |
| 新竹縣政府社會處 | 新竹縣弱勢家庭幼兒啟蒙暨學齡兒童課後照顧及課業輔導關懷計畫 | 4,000,000 | 65 |
| 新竹縣政府教育處 | 偏遠地區弱勢兒童學習刺激方案 | 4,000,000 | 1,000 |
| 新竹縣政府教育處 | 新竹縣政府推動學校教育儲蓄戶實施計畫 | | 74 |
| 臺南新和基督長老教會 | 台南新和教會新建工程 | 10,000,000 | 7,300 |
| 新竹中正基督長老教會 | 新竹中正教會新建工程 | 10,000,000 | 7,300 |
| 內政部兒童局 | 莫拉克颱風受災兒童托育安置補助計畫 | 10,000,000 | 359 |
| 臺中市政府教育處 | 「捐出你的愛・打造孩子們的未來」計畫 | 50,000,000 | 1,500 |
| 嘉義市政府社會處 | 弱勢家庭子女托育及安置費補助計畫 | 309,000 | 105 |
| | 提升弱勢家庭生活能量物資補給計畫 | 400,000 | 400 |
| | 弱勢家庭兒童及少年課業輔導服務計畫 | 128,800 | 2,700 |
| | 關懷少年團體輔導工作坊計畫 | 97,200 | 192 |

2010年耶誕佳節，
中國信託特別舉辦「希望與夢想之旅愛心公益日」活動，
為許多偏鄉的弱勢孩童祈福許願。
(由右至左為中國信託個金總處長黃思國、
台灣彩券公司董事長薛香川、
中國信託慈善基金會董事長辜仲諒、
內政部兒童局長張秀鴛、
中國信託慈善基金會副董事長陳國世、執行長高人傑 )

| 贊助單位 | 企劃名稱 | 補助金額 | 服務人次 |
|---|---|---|---|
| 新竹市政府 | 兒少保護方案 | 3,670,000 | 1,677 |
| | 受虐兒童、少年經濟扶助方案 | 700,000 | 500 |
| | 少年自立生活扶助方案 | 1,200,000 | 399 |
| | 弱勢家庭餐食服務方案 | 1,530,000 | 19,125 |
| 屏東縣社會處社福科 | 愛幼計畫 | 1,300,000 | 600 |
| 屏東縣水噹噹關懷協會 | 單親母子家園設施設備整建計畫 | 2,500,000 | 20 |
| 屏東縣社會處社工科 | 屏東縣屏南區婦幼緊急救護中心及兒少關懷中心充實設施設備計畫 | 1,230,000 | 185 |
| 社團法人屏東縣慈善團體聯合協會 | 經濟弱勢家庭暨兒童物資扶助愛心巡迴車購置方案 | 970,000 | 700 |
| 屏東縣教育處 | 兒童課後照護計畫 | 5,000,000 | 3,307 |
| 財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會 | 幼兒啟蒙方案 | 16,400,000 | 3,312 |
| | 青年自立釣竿方案 | 18,000,000 | 3,312 |
| | 心手相連家庭發展帳戶方案 | 17,000,000 | 4,416 |
| | 偏遠地區助學方案 | 21,644,116 | 56,000 |
| 財團法人博幼社會福利基金會 | 埔里地區弱勢家庭學童課輔計畫 | 10,000,000 | 990 |
| 社團法人中華育幼機構兒童關懷協會 | CCSA失家兒階段性轉銜計畫 | 5,100,000 | 1,350 |
| 社團法人彰化縣愛鄰社會福利協會 | 引爆彰化偏鄉的在地力量-搶救閱讀力 | 1,451,000 | 6,740 |
| 紙風車劇團 | 319鄉村兒童藝術教育工程 | 2,625,000 | 5,000 |

「轉動幸福　守護希望」紙風車幻想曲，為孩子開啟無限的想像力。

| 贊助單位 | 企劃名稱 | 補助金額 | 服務人次 |
|---|---|---|---|
| 臺灣兒童暨家庭扶助基金會高雄市分事務所 | 母親節親子聯歡活動 | 199,000 | 180 |
| | 協助婦女訓練就業計畫 | 81,000 | 50 |
| | 弱勢兒童夏令營 | 280,000 | 80 |
| | 獎助學金頒贈活動典禮 | 40,000 | 800 |
| 財團法人忠義社會福利事業基金會 | 高中職院生就學規劃輔導 | 700,000 | 7 |
| | 國高中院生生涯探索方案 | 300,000 | 33 |
| 財團法人秀和慈善事業基金會 | 蘇勝裕案家 | 200,000 | 1 |
| 中華民國兒童癌症基金會 | 癌症兒童經濟弱勢補助方案 | 2,000,000 | 240 |
| 財團法人創世社會福利基金會 | 助建創世植物人安養院 斗六分院 | 8,200,000 | 924 |
| 苗栗縣政府 | 補助偏遠地區幼童就學專用車輛 | 913,257 | 4,800 |
| 臺灣兒童暨家庭扶助基金會(含大同育幼院) | 青年自立釣竿方案 | 24,100,000 | 10,470 |
| 宇宙光 | 向陽兒童愛提昇計畫 | 3,000,000 | 16,000 |
| 好消息 | 贊助家庭關懷節目製播 | 3,000,000 | * |
| 天主教曉明社會福利基金會 | 弱勢兒童生活營及特殊境遇及弱勢家庭親子喘息服務 | 1,000,000 | 280 |
| 惠明盲童育幼院 | 盲童上學交通車購置(2部)及水療池修建計畫 | 15,000,000 | 25,520 |
| 世界展望會 | 偏鄉弱勢學子助學計畫 | 2,000,000 | 800 |
| 中國大陸甘肅省 | 土石流救災 | 4,890,000 | 1,435 |
| 財團法人法鼓山慈善基金會 | 學童品格教育推廣計畫及百年樹人獎助學金等 | 2,000,000 | 692 |
| 財團法人嘉義縣文化基金會 | BOOK思議、喜閱世界-行動圖書館 | 2,500,000 | 1,117 |

| 贊助單位 | 企劃名稱 | 補助金額 | 服務人次 |
|---|---|---|---|
| 財團法人毛毛蟲兒童哲學基金會 | 閱讀在我心-心靈陪伴計畫 | 2,500,000 | 2,000 |
| 高雄市蒲公英故事閱讀推廣協會 | 2011閱讀家園-Shabu Shabu熱起來 | 2,500,000 | 7,600 |
| 屏東縣政府教育處 | 屏東縣99年度樂活閱讀教育推廣計畫 | 2,500,000 | 11,479 |
| 伊甸基金會 | 失能家庭-象圈工程計畫 | 2,000,000 | 120 |
| 天主教救星教養院 | 成人家園興建計畫、輔具資源中心服務計畫及小蝸牛慢慢爬～小蝸牛行動療育教室計畫 | 20,000,000 | 1,070 |
| 財團法人高雄縣私立基督教山地育幼院(六龜育幼院) | 大會堂音響設施及樂器增購計畫、探索教育戶外體驗營地設施計畫及避雷針及電源保護系統裝設計畫 | 18,758,349 | 360 |
| 華山社會福利基金會 | 華山愛心天使站愛心到宅車 | 13,000,000 | 1,115 |
| 臺東縣政府 | 「愛心-安心就學」清寒學生獎學金、弱勢低成就學童補救教學及兒童課後照顧服務及弱勢學生多元智能及科學素養提升方案 | 7,000,000 | 10,180 |
| 慈濟基金會 | 國內慈善濟貧專案 | 5,000,000 | 1,000 |
| 阿尼色弗兒童之家 | 興建南投家園計畫 | 3,500,000 | 80 |
| 高雄市生命線協會 | 「珍愛生命百分百」推廣自殺防治工作暨自殺防治服務網建置 | 3,000,000 | 20,220 |
| 天主教善牧社會福利基金會 | 守護部落 燦爛天陽 花東外展服務計畫 | 1,000,000 | 698 |
| 財團法人基督教芥菜種會 | 芥菜種會少年之家—園區整體修繕計畫及芥菜種會主牧安養中心—吃飯皇帝大～「幸福廚房」改善計畫 | 1,000,000 | 90 |
| 勵馨社會福利事業基金會 | 勵馨基金會屏東兒少關懷中途之家籌建計畫 | 1,000,000 | 51 |
| 臺東縣私立牧心智能發展中心 | 身心障礙者籌措學費實施計畫 | 500,000 | 76 |
| 陽光基金會 | 100年度陽光獎助學金暨頒獎典禮方案計畫 | 500,000 | 245 |
| 合計 | | 368,996,492 | 266,161 |

* 收視人數達100萬人次

中國信託贊助心路基金會，
幫助身心障礙兒童接受早療服務。

## 身心弱勢兒童扶助

| 贊助單位 | 企劃名稱 | 補助金額 | 服務人次 |
|---|---|---|---|
| 財團法人天主教會嘉義教區<br>附設嘉義縣私立聖心教養院 | 築夢未來～嘉義縣海線身心障礙幼兒及家庭支持方案計畫 | 2,500,000 | 2,190 |
| 社團法人嘉義縣扶緣服務協會 | 有愛就會看見希望～<br>身心障礙者服務方案計畫 | 1,000,000 | 1,803 |
| 新竹縣政府社會處 | 新竹縣提昇復康巴士服務能量營運計畫 | 4,000,000 | 500 |
| 新竹縣政府社會處 | 新竹縣發展遲緩兒童早期療育到宅服務 | | 70 |
| 新竹縣政府教育處 | 弱勢兒童多元發展方案 | | 341 |
| 臺中市政府社會處 | 小型復康巴士・溫馨上路計畫 | 50,000,000 | 29,000 |
| 社團法人中華民國兒童慈善協會 | 聽障兒童音樂律動班 | 1,100,000 | 3,960 |
| 嘉義市政府社會處 | 身心障礙者復康巴士服務能量提升計畫 | 1,635,000 | 3,000 |
| | 發展遲緩兒童療育服務 | 430,000 | 492 |
| | 早期療育補助方案 | 900,000 | 1,500 |
| 財團法人羅慧夫顱顏基金會 | 顱顏幼童幼教補助方案 | 5,600,000 | 2,408 |
| 財團法人心路社會福利基金會 | 發展遲緩高危險群及發展障礙兒童巡迴療育及語言認知療育服務計畫 | 7,100,000 | 兒童5,260<br>家長1,240 |
| 財團法人伊甸社會福利基金會 | 發現遺失的慢飛天使—<br>全臺兒童篩檢系列活動 | 6,600,000 | 兒童7,360<br>家長12,680 |
| 財團法人第一社會福利基金會 | 早療99不中斷—扶助計畫 | 3,100,000 | 9,432 |
| 臺中縣私立信望愛智能發展中心 | 信望愛夢想家多功能教室服務計畫 | 5,000,000 | 1,000 |
| 苗栗縣政府 | 提升弱勢族群交通服務—<br>溫馨巴士服務能量 | 5,086,743 | 6,300 |

| 贊助單位 | 企劃名稱 | 補助金額 | 服務人次 |
|---|---|---|---|
| 臺灣兒童暨家庭扶助基金會 | 大同育幼院早療計畫 | 1,000,000 | 470 |
| 瑪莉亞社會福利基金會 | 早期療育與家庭增能計畫 | 2,000,000 | 5,000 |
| 伊甸基金會 | 慢飛天使經濟補助計畫 | 2,000,000 | 603 |
| 心路基金會 | 弱勢兒童早期療育服務 | 2,000,000 | 2,400 |
| 陽光基金會 | 陽光獎助學金 | 3,000,000 | 921 |
| 仁愛啟智中心 | 弱勢家庭心智障礙者助學金補助計畫<br>社區適應暨戶外教學實施計畫 | 2,000,000 | 1,360 |
| 仁愛社會福利基金會 | 早療服務方案 | 2,000,000 | 3,700 |
| 喜憨兒基金會 | 喜憨兒工作訓練計畫 | 2,000,000 | 4,800 |
| 長期照護專業協會 | 攜手陪伴-照顧者支持團體計畫 | 3,000,000 | 2,400 |
| 安寧照顧基金會 | 偏遠地區安寧療護在地推廣 | 800,000 | 2,000 |
| | 個案關懷補助計畫 | 1,600,000 | |
| | 悲傷輔導教育與工作坊 | 600,000 | |
| 癌症希望協會 | 「Hope For Life」—<br>癌症家庭康復服務計畫 | 3,000,000 | 4,000 |
| 兒童癌症基金會 | 癌症兒童醫療補助 | 3,000,000 | 700 |
| 周大觀基金會 | 抗癌圓夢助學金 | 2,000,000 | 100 |
| 罕見疾病基金會 | 罕見疾病獎助學金計畫 | 2,000,000 | 245 |
| 財團法人良顯堂社會福利基金會 | 放心講心事—<br>建構陳綢少年家園諮商輔導軟硬體計畫 | 3,000,000 | 1,000 |
| 全臺各縣市 | 有愛無礙●全台復康巴士 | 17,000,000 | 28,800 |
| 全臺各縣市 | 有愛無礙●全台復康巴士 | 89,600,000 | 151,793 |
| 社團法人雲林縣身心照護協會 | 身心障礙者復康巴士服務計畫 | 1,600,000 | 6,000 |
| 臺東縣肢體障礙協會 | 「購置小型復康巴士」 | 1,500,000 | 1,000 |
| 脊髓損傷潛能發展中心 | 「脊髓損傷者社區居住實驗計畫」 | 1,000,000 | 60 |
| 全臺各縣市 | 有愛無礙●全台復康巴士 | 70,400,000 | 146,000 |
| 合計 | | 310,151,743 | 451,888 |

# 獨立保證意見聲明書

## 2010年度中國信託金融控股股份有限公司企業社會責任報告書

英國標準協會與中國信託金融控股公司(簡稱中國信託)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對中國信託2009年企業社會責任報告書進行評估和查證外，與中國信託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中國信託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中國信託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，將交由中國信託一併回覆。

### 查證範圍

中國信託與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1.整份報告內容及2010年中國信託金融控股公司總部及轄下7家子公司等相關營運系統與活動。

2.依照AA1000保證標準(2008)的第1應用類型評估中國信託遵循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

我們總結中國信託企業社會責任報告書內容，對於中國信託的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關中國信託2010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。我們認為就中國信託所提供的足夠證據，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中國信託政策進行審查，以確認本報告中聲明書的合適性

—與中國信託管理者討論有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10位與永續性管理、報告編製及資訊提供有關的員工

—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，及

—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「全球永續性報告第三代綱領(GRI G3.1)」的詳細審查結果如下:

### 包容性

2010年報告反映出中國信託已對利害關係人做了承諾。中國信託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，這份報告涵蓋了中國信託的包容性議題。然而，未來的報告應考慮加強以下的項目:

—循序整合現有CSR策略到公司既有部門程序，使中國信託的CSR活動成為日常管理的一部份

### 重大性

中國信託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中國信託的重大性議題。然而，未來的報告應考慮加強以下的項目:

—以負責任的投資新理念結合中國信託核心策略以成為最佳的CSR實踐

### 回應性

中國信託執行來自利害關係人的期待與看法之回應。中國信託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中國信託的回應性議題。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

中國信託提供有關符合GRI G3.1報告指南的自我宣告，與相當於B+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，此自我宣告涵蓋了中國信託的社會性與永續性議題。在中國信託2010年的報告，依據GRI G3.1報告指南B分級的要求的指標已被適當地揭露。

—藉由鑑別所有相關的指標並在報告中揭露，以升級A+的保證等級

—鼓勵尋求進一步揭露GRI的金融服務行業補充指引

### 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，為中國信託負責人所有。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
20 August, 2011

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

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.

## 全球永續性報告指標(Global Reporting Initiative, GRI)對照表

| GRI3.1指標 | | 揭露情形 | 頁數 |
|---|---|---|---|
| 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 | ○ | 6 |
| 1.2 | 組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述 | ○ | 22 |
| 2 | 組織概述 | | |
| 2.1 | 企業的名稱 | ○ | 10 |
| 2.2 | 主要品牌、產品和服務 | ○ | 10 |
| 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 | ○ | 10-11 |
| 2.4 | 企業總部所在位置 | ○ | 10 |
| 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) | ○ | 10 |
| 2.6 | 所有權性質與法律形式 | ○ | 10 |
| 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) | ○ | 11 |
| 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)。 | ○ | 12 |
| 2.9 | 報告期間公司規模、組織結構、所有權遇重大變更時 | ○ | 無 |
| 2.10 | 報告期間內所獲得之獎項榮譽 | ○ | 13-14 |
| 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) | ○ | 5 |
| 3.2 | 最近一次報告的日期。 | ○ | 5 |
| 3.3 | 報告週期(每年或每兩年) | ○ | 5 |
| 3.4 | 針對報告書及其內容有問題時的聯絡人 | ○ | 5 |
| 3.5 | 定義報告內容的流程，包括：實質性決定、報告內容的優先順序、確認預期使用報告的利害關係人 | ○ | 5 |
| 3.6 | 報告書的範圍 | ○ | 5 |
| 3.7 | 說明報告書特殊限制的範圍或界限 | ○ | 5 |
| 3.8 | 對合資企業、分支機構、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 | ○ | 無 |
| 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 | ○ | 5 |
| 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(如合併/收購,基礎年/期間改變,商業本質,量測方法) | ○ | 5 |
| 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) | ○ | 5 |
| 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 | ○ | 5 |
| 3.13 | 為整個報告提供外部保證的相關政策和現行作法 | ○ | 5 |
| 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有責任的委員(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) | △ | 20-21 |
| 4.2 | 指出最高治理單位的主席是否亦為公司執行長 | ○ | 20 |
| 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或非執行成員的人數 | ○ | 19 |
| 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 | ○ | 15 |
| 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 | ○ | 22 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.6 | 最高治理單位確實能避免利益衝突之程序 | ○ | 19 |
| 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 | ○ | 20 |
| 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 | ○ | 10,17,34 |
| 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 | ○ | 22-23 |
| 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 | ○ | 20 |
| 4.11 | 說明機構有無及是否提出預警的方法或原則 | ○ | 23 |
| 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 | ○ | 44-46 |
| 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 | ○ | 25 |
| 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 | ○ | 15-16 |
| 4.15 | 識別和選擇所要接觸之利害關係人的準則 | ○ | 15 |
| 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 | ○ | 15-16 |
| 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 | ○ | 15-16 |
| **經濟績效指標** | | | |
| 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) | ○ | 12 |
| EC2 | 氣候變遷導致公司活動涉及財務及風險與機會 | ○ | 44-45 |
| EC3 | 公司界定福利計畫義務的範圍 | ○ | 40-41 |
| EC4 | 接受政府之重要財政補助 | ○ | 12 |
| EC5 | 企業的新進人員薪資範圍與當地最低薪資依性別比較 | △ | 40 |
| EC6 | 對於重要營運據點當地供應商之政策、執行與支出比例 | ◎ | ◎ |
| 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 | ◎ | ◎ |
| 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 | ◎ | ◎ |
| EC9 | 了解與描述重大的間接經濟影響，包括影響的範圍 | ◎ | ◎ |
| **環境績效指標** | | | |
| EN1 | 使用的原料之重量或體積 | 不適用 | NA |
| EN2 | 使用再生原料作為生產原料之比例 | 不適用 | NA |
| EN3 | 由主要能源劃分之直接能源消費量 | ○ | 45 |
| EN4 | 由主要能源劃分之間接能源消費量 | ○ | 45 |
| EN5 | 由環境保護及效率的改善所節省的能源 | ○ | 45 |
| 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 | ○ | 45 |
| 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 | ○ | 44 |
| EN8 | 各來源別的總出水量 | ○ | 44 |
| EN9 | 用水對水源之顯著影響 | ◎ | ◎ |
| EN10 | 水回收及再利用的總量及百分比 | ◎ | ◎ |
| 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 | ○ | 44 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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 | ○ | 44 |
| EN13 | 保護與恢復的棲息地 | ○ | 無相關情事 |
| EN14 | 訂定策略、目前的行動與未來的計畫以管理生物多樣性的衝擊 | ○ | 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 | 不適用 | NA |
| EN16 | 直接及間接排放之溫室氣體總量 | ○ | 45 |
| EN17 | 其他相關間接之溫室氣體排放量 | ◎ | ◎ |
| EN18 | 減少溫室效應氣體排放的行動與其成效 | ○ | 44-45 |
| EN19 | 造成破壞臭氧層之物質排放量 | ○ | 45-46 |
| 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 | 不適用 | NA |
| EN21 | 污水排放的污染程度及流向終點 | 不適用 | NA |
| EN22 | 廢棄物的總量，按種類及處理方式描述 | ○ | 44 |
| EN23 | 重大洩漏的次數與數量 | 不適用 | NA |
| 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 | 不適用 | NA |
| 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 | 不適用 | NA |
| 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 | ◎ | ◎ |
| EN27 | 售出的產品及包裝材被要求回收的比例 | ○ | 無相關情事 |
| 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 | ○ | 無相關情事 |
| EN29 | 商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊 | ○ | 無相關情事 |
| EN30 | 按種類揭露環境保護的總費用與投資 | ◎ | ◎ |
| **社會績效指標：勞工** | | | |
| 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 | ◎ | ◎ |
| 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 | △ | 22 |
| LA3 | 在營運主要據點對全職、正式員工提供之福利 | ○ | 38-41 |
| LA4 | 受勞資雙方團體協約保障之員工比例 | ○ | 36 |
| LA5 | 針對不論是否在團體協約內容之營運變更的最少公告期限 | ○ | 36 |
| 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畫 | ◎ | ◎ |
| 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 | △ | 38 |
| LA8 | 對員工、家屬、及社區等針對重大疾病的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計畫的執行 | ◎ | ◎ |
| LA9 | 健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中 | ◎ | ◎ |
| 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 | △ | 37 |
| LA11 | 員工職能管理和終生學習計畫以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫 | ○ | 37 |
| LA12 | 依性別員工接受定期的績效及生涯發展審查的比例 | △ | 37 |
| 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 | △ | 35 |
| 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 | △ | 40 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| LA15 | 按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率 | ◎ | ◎ |
| **社會績效指標：人權** | | | |
| 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 | ◎ | ◎ |
| 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 | ◎ | ◎ |
| HR3 | 考量人權因素的員工總訓練時數。員工接受與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 | ◎ | ◎ |
| HR4 | 歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動 | ○ | 34 |
| 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 | ◎ | ◎ |
| 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 | ◎ | ◎ |
| 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 | △ | 34 |
| 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 | ◎ | ◎ |
| HR9 | 侵犯當地人權事件之總數量和已採取之行動 | ○ | 無相關情事 |
| 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 | ◎ | ◎ |
| 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 | ◎ | ◎ |
| **社會績效指標：社區** | | | |
| 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 | ◎ | ◎ |
| SO2 | 對貪污風險已分析之企業單位數量和比例 | ◎ | ◎ |
| SO3 | 員工受過公司之反貪污政策和程序之訓練之比例 | ○ | 24 |
| SO4 | 對貪污事件的反制行動 | ○ | 24-25 |
| SO5 | 公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說 | ◎ | ◎ |
| 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 | ○ | 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 | ○ | 無相關情事 |
| 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 | ○ | 24 |
| 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 | ○ | 無相關情事 |
| 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 | ◎ | ◎ |
| **社會績效指標：產品責任** | | | |
| 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 | ◎ | ◎ |
| 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 | ◎ | ◎ |
| 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 | ○ | 28-30 |
| 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 | ○ | 24 |
| PR5 | 針對顧客的滿意作調查的行動，包括衡量客戶滿意度調查的結果 | ○ | 31 |
| 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 | ○ | 31 |
| 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 | ○ | 24 |
| PR8 | 客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數 | ◎ | ◎ |
| 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 | ○ | 24 |

○ 已揭露　△部分揭露　◎未揭露　NA不適用

# 中　國　信　託
# 2010企業社會責任報告


發行單位 | 中國信託金融控股股份有限公司
發　行　人 | 辜濂松
編　　輯 | 中國信託 編輯委員會
美術編輯 | 白果設計工程有限公司
發　行　處 | 臺灣臺北市信義區松壽路3號
電　　話 | 886-2-27222002
網　　址 | www.chinatrustgroup.com.tw
印　　刷 | 嘉欣印刷事業股份有限公司
出版日期 | 2011年10月

中國信託
Chinatrust