



We are Family



中國信託

2011企業社會責任報告

中國信託
2011企業社會責任報告



目錄

>> 報告書概述 03

>> 董事長的話 04

>> 企業社會責任核心價值 06

>> 利害關係人議和 10

>> 企業概況 12

公司簡介
經營績效
品牌精神
社團組織
獲獎紀錄

>> 公司治理 18

治理架構
風險管理
危機處理
法令遵循
資訊揭露
稽核制度
防弊反貪瀆

>> 客戶關懷 32

客戶關係維護
客戶意見管理
品質&風險管理
客戶隱私保護
客戶滿意調查
客戶申訴處理
便利創新服務
溫馨理債服務

客戶安整計畫
理財教育推廣

>> 員工照顧 36

雇用情形
平等職場
員工關係
員工溝通
員工培訓
薪酬福利
幸福職場
員工獎勵
退休制度

>> 環境保護 46

節能減碳
綠色採購
授信原則
推行無紙化
客服專線節能措施
碳管理策略規畫
綠建築

>> 社會參與 52

慈善關懷
藝文關懷
體育贊助

>> 附錄 64

第三者查證聲明書
GRI對照表
聯合國全球盟約對照表
社會責任索引 (ISO26000 Index)

報告書概述

履行企業社會責任（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年發行第一本企業社會責任報告書迄今，已持續進行五年，主要目的即在希望透過本報告書呈現公開及透明的資訊，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理念和作為。

報告書範疇與邊界

本報告書陳述中國信託2011年度（2011年1月1日～2011年12月31日）在經濟、社會及環境各面向的績效及表現。內容涵蓋中國信託金融控股公司及旗下各子公司，其中社會公益項目擴及部分海外分子行實施成效，環境保護項目有關用水用電等數據及說明，揭露範圍除包括臺北市信義計畫區總部松壽大樓外，另新增個人金融處及資訊管理部所在之永吉大樓，未來將再擴及至全臺各營業據點，相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎。書中所有財務數字均以新臺幣為計算單位並經過會計師財務簽證認可。

報告書撰寫原則

本報告書於本（2011）年係依照全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI, G3.1版所列之指導方針及架構撰寫，並包含GRI項目對照表。內容包括公司治理、客戶關懷、員工照顧、環境保護及社會參與等項目。本報告書將每年定期持續發行，相關

內容放置於中國信託金控網站/企業社會責任項目，並提供檔案下載瀏覽。

報告書認證

英國標準協會（British Standard Institution, BSI）依據AA1000保證標準及GRI G3.1版綱領查驗本報告書之重大性、包容性及回應性。BSI查驗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：臺北市松壽路3號
電話：+886-2-27222002
傳真：+886-2-27239343
網站：www.chinatrustgroup.com.tw



董事長的話

早在「企業社會責任」這個名詞成為臺灣企業發展重心之前，中國信託就持續透過各種可以運用的資源，積極幫助弱勢團體、回饋臺灣社會。如今，我們思考的，不是要不要做，而是身為企業公民的一份子，是否真的做到善盡社會責任？最後，終於明白，「善盡」不是目標的終點，而是我們應該不斷把標準拉高，追求別人認為不可能達成的任務。

一個真正關心員工的幸福企業，不可能對社會弱勢團體、貧窮偏鄉的需求視而不見，否則這個企業即使在獲利表現上符合成功的定義，這樣的成功也不會持久。正因為中國信託長期堅守對臺灣經濟、社會與環境的責任，我們不只在公司經營績效追求卓越、創新，更在企業社會責任的各層面追求進步、成長，竭盡所能貢獻己力，以承擔更多的責任和挑戰。

2011年中國信託推出「信扶專案」，這個被外界稱為「臺灣版窮人銀行」的計畫，希望幫助更多弱

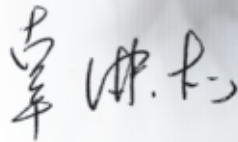
勢家庭透過創業方式脫貧自立，2012年中國信託更與臺灣大學共同成立國內首創校級智庫—兒少暨家庭研究中心，推動兒童青少年及家庭議題研究，希望提供政府機關更專業的建言，這些都是我們關懷弱勢族群、實踐企業社會責任的最佳明證。中國信託一直有個夢想，希望可以徹底解決臺灣社會貧窮問題，雖然這個夢想不容易實現，但正因為如此，才有挑戰，也更顯示我們與眾不同的決心和毅力。

身為臺灣金融業的領導品牌之一，中國信託未來希望藉由自身的專業領域扮演一個資金扶助者的角色，不只幫助高資產客戶理財，也協助經濟弱勢家庭理債。有鑑於氣候變遷的議題日益受到各界重視，金融業在進行專案融資的審核及監督的同時，更應注意申貸企業是否盡到應有的環境及社會責任，未來中國信託將朝這個方向努力，希望扮演好資金的把關者，共同愛護我們的地球。

在當今的世代，企業的角色不只是提供客戶服務、為股東創造獲利，這是中國信託及全體同仁長久以來的深刻體認，除了追求公司業績的優異表現外，我們更將追求美好社會的願景，當成自己的責任與信念。未來中國信託將自我要求，持續落實企業社會責任，信守對客戶和社會的承諾，我們將逐步、踏實地向目標邁進，致力強化公司治理，健全公司結構，用心照顧員工，與客戶一起成長，也積極參與社會公益，並為環境永續發展貢獻心力。

謹以這本報告書分享中國信託履行企業社會責任的理念和做法，希望各界先進繼續給予鞭策和支持，讓我們不斷精進、成長，秉持「追求卓越、永無止境」的精神跨步向前。

中國信託金融控股公司董事長





企業社會責任核心價值 CSR DNA

中國信託多年深耕經營CSR領域，不論是公司治理、客戶關懷、員工照顧、社會參與及環境保護等各面向均投入極大心力，希望能為臺灣經濟、社會、環境發展貢獻一己之力。

企業社會責任，不僅是中國信託營運策略中重要的核心價值，也是我們傳承企業文化及品牌精神不可或缺的DNA。

成立CSR專責部門

企業社會責任，在當今的世代已經有了更多元的意涵，從與利害關係人互動、扶助弱勢族群到回應氣候變遷議題，中國信託體認到需要以更具體的組織管理政策來落實CSR相關工作，因此，在2011年1月於金控行政管理部-公關轄下設立「企業責任科」，負責公司整體CSR相關工作的策略規劃與推展行動，主管層級為金控行政長，重大議題則需呈報至金控經營決策委員會（金控最高經營決策單位），這個組織的成立，充分顯示中國信託推動CSR政策的決心，並希望藉此將CSR理念與行動更深入地推展至公司整體營運之中。

成立CSR工作團隊委員會

有鑒於CSR是中國信託最重要的核心價值之一，2012年初中國信託金控經營決策委員會更決議通過成立跨單位的「CSR工作團隊委員會」，由行政長擔任總召集人，行政管理部為整合單位，並納入人力資源、公司治理、法務、稽核、總務、風險管理及個人金融、法人金融單位，定期針對各單位所屬業務可能接觸或影響之利害關係人進行鑑別討論，同時對於公司治理、員工照顧、客戶關懷、社會參與及環境保護等CSR各面向進行分工，使各項CSR工作在組織內從上而下，更為有效而具體地貫徹執行。

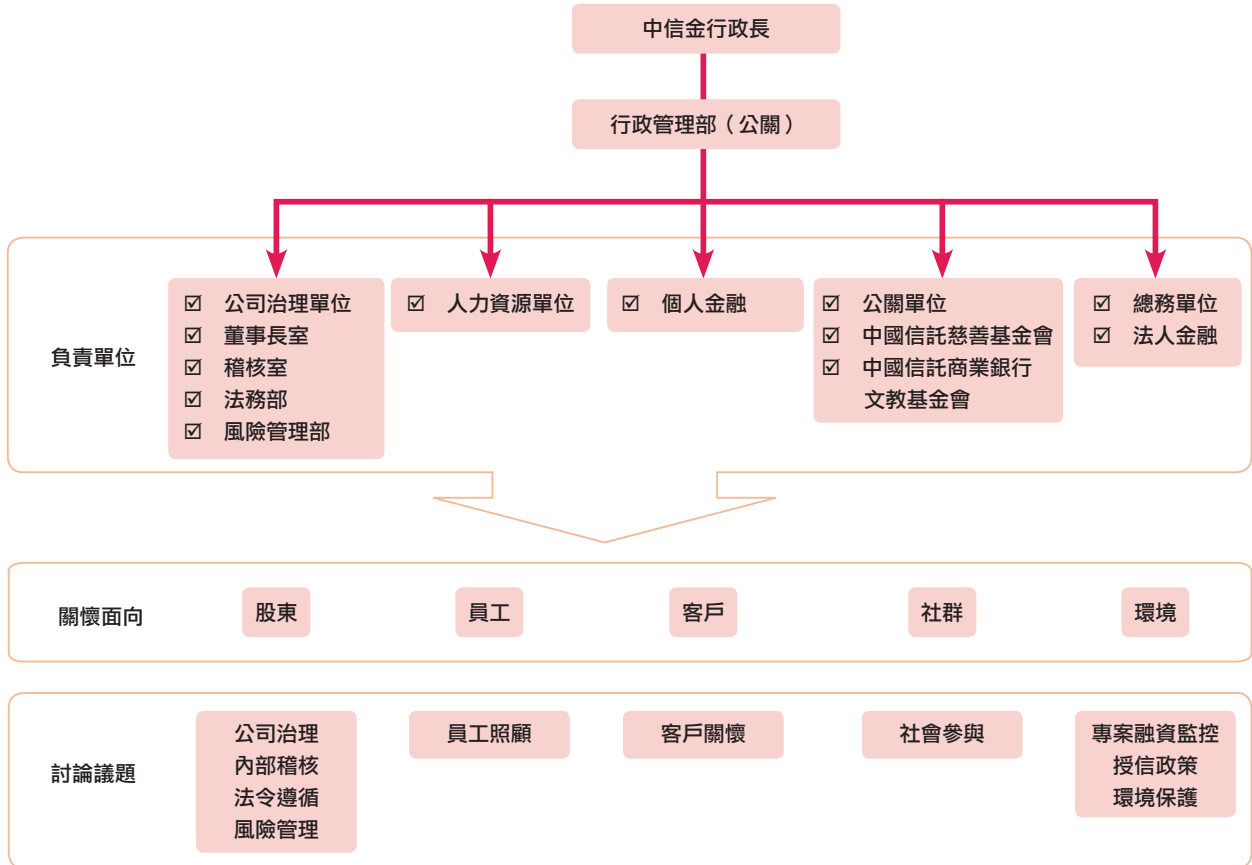
制定CSR實務守則

另為整合CSR相關政策與努力方向，中國信託於2011年12月擬訂「中國信託金融控股公司企業社會責任實務守則」草案，並獲金控經營決策委員會決議通過，該守則已於2012年2月份提報董事會核准通過，金控及轄下各子公司均需遵循這項守則內容，齊心實踐中國信託CSR的核心價值。

中國信託CSR實務守則所強調之理念和精神與《聯合國全球盟約》、《地球憲章》、《OECD多國企業指導綱領》等重要國際準則相符合，同樣針對尊重人權、保障勞工權益、發展永續環境、力行反貪政策等項目進行倡導，本守則與上述重要國際準則基本精神一致且相互呼應。



CSR 工作團隊委員會組織圖



另外，中國信託除了自身積極實踐企業社會責任之外，也將此理念推廣至其他合作廠商，於2012年初研擬制定供應商企業社會責任宣導政策，針對企業道德、員工權益關懷（包含人權保護、禁止強迫勞動行為、禁用童工及鼓勵結社自由）及環境保護（包括溫室氣體盤查、設定減碳目標）等議題進行宣導，期許和往來廠商共同努力，力行實踐社會責任。統計2011年中國信託進行稽核廠商家數共計56家。



中國信託CSR實務守則所強調之理念和精神與《聯合國全球盟約》等重要國際準則相符合，同樣針對尊重人權、保障勞工權益等項目進行倡導。

聯合國全球盟約

- | | |
|------|---|
| 人權部份 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 在企業影響所及的範圍內，支持並尊重國際人權 2. 企業應確保公司內不違反人權 |
| 勞工部份 | <ol style="list-style-type: none"> 3. 保障勞工集會結社之自由，並有效承認集體談判的權力 4. 消弭所有形式之強迫性勞動 5. 有效廢除童工 6. 消弭雇用及職業上的歧視 |
| 環境部份 | <ol style="list-style-type: none"> 7. 支持對環境挑戰採取預防性措施 8. 採取善盡更多的企業環境責任之做法 9. 鼓勵研發及擴散環保化的科技 |
| 反腐敗 | <ol style="list-style-type: none"> 10. 企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂。 |

中國信託金融控股股份有限公司 企業社會責任實務守則

第一章 總則

第1條

中國信託金融控股股份有限公司（以下簡稱本公司）本於「取之於社會，用之於社會」之理念，將企業社會責任視為公司核心價值之一；為善盡企業社會責任，並促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展，爰參酌「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」及相關法令規定，訂定本守則，以資遵循。本守則適用於本公司及其轄下各子公司。

第2條

本公司長期致力於維護所有利害關係人之權益，同時將企業社會責任之實踐納入公司日常營運管理中，以善盡企業社會責任，提升國家經濟貢獻。

第3條

本公司對企業社會責任之實踐，區分為以下各層面：

- 一、對員工的照顧。
- 二、對客戶的關懷。
- 三、對股東的承諾。
- 四、維護社會公益。
- 五、發展永續環境。

第二章 對員工的照顧

第4條

本公司應遵守相關勞動法規，保障員工合法權益，尊重國際公認之基本勞動人權原則，並建立適當之管理方法與程序，以避免發生危害勞工基本權利之情事。

第5條

本公司應提供員工平等平權及免於歧視與騷擾的工作環境。

第6條

本公司應提供員工安全與健康之工作環境，包括提供必要之健康與急救設施，並對員工定期實施安全與健康教育訓練，冀降低對員工安全與健康之危害因子，以預防職業災害。

第7條

本公司宜為員工職涯發展創造良好環境，並建立有效之職涯發展培訓計畫。

第8條

本公司應建立員工各項溝通對話管道，對於公司之經營管理、決策規劃等事項，員工均可獲得資訊及表達意見之機會。

第9條

本公司應提供員工依營運所在地國家之勞動法律資訊，使其了解其享有之權利。

第三章 對客戶的關懷

第10條

本公司秉持「客戶至上、用心服務」的理念，為客戶提供各項便利、貼心的金融服務。

第11條

本公司以客戶整體需求為出發點，對所有銷售與客戶之金融商品皆嚴格篩選與把關，以期提供客戶完善的理財規劃服務。

第12條

本公司應遵守法令、主管機關規定及相關國際準則，於進行產品或服務之行銷與廣告時，均以保障消費者權益為主要考量，並確保產品與服務品質。

第13條

本公司應維護客戶各項基本權益，並提供透明、公平、即時且有效之客戶申訴管道。

第14條

本公司對客戶所提供之個人資料，均負有隱私保護責任，未經客戶同意，絕不將其所登錄之個人資料揭露給第三人使用，或未事前告知而使用於其他用途。

第四章 對股東的承諾

第 15 條

本公司應重視股東知的權利，除確實遵守資訊公開之相關規定外，尚應建立能確保股東對公司重大事項享有充分知悉、參與及決定等權利之公司治理制度，以保障股東權益及公平對待所有股東。

第 16 條

為保障所有股東最大利益，對本公司有控制能力之股東（大股東），宜提醒其注意下列事項：

- 一、大股東對其他股東應負有誠信義務，不得直接或間接使公司為不合營業常規或其他不法利益之經營。
- 二、大股東之代表人參加股東會時，應本於誠信原則及所有股東最大利益，行使投票權，或於擔任董事時，踐行董事之忠實與注意義務。
- 三、對董事之提名，大股東應遵循相關法令及公司章程規定辦理，不得逾越股東會、董事會之職權範圍。
- 四、大股東不得不得當干預公司決策或妨礙經營活動。
- 五、大股東不得以不公平競爭之方式限制或妨礙公司之經營。

第 17 條

本公司應定期公開及揭露公司相關資訊，並告知股東公司發展情況，以達公司各項資訊公開化及透明化之目的。

第 18 條

本公司應秉持誠信經營原則，落實推動公司治理，進而確保股東權益，達成永續經營之目標。

第五章 維護社會公益

第 19 條

本公司應推動各項社會公益活動，積極贊助相關社福機構、公益團體及弱勢族群，範圍包括慈善、藝文、體育、環保及教育等領域。

第 20 條

本公司應發揮企業在地經營的力量，回饋社區發展，提升社區認同感。

第 21 條

本公司應號召企業員工投身志工活動，參與各項公共事務及公益活動，進而促進社區發展，造福社群團體。

第六章 發展永續環境

第 22 條

本公司於執行各項業務活動時，應考量環境保護因素，為環境永續發展貢獻心力。

第 23 條

本公司應推動節能減碳行動，並舉辦內部環境教育宣導，以培養員工「環保、節能、愛地球」的觀念。

第 24 條

本公司應注重內部水資源管理、垃圾處理、資源回收、綠化環境、綠色採購及綠建材使用等措施，期許成為對環境友善之企業。

第 25 條

本公司應關注氣候變遷對營運活動可能產生的風險和機會，並進行溫室氣體盤查及規劃制定相關碳管理措施，以降低公司營運對環境之衝擊。

第 26 條

本公司宜關注環境永續發展議題，並敦促往來供應商及商業夥伴重視地球生態保護，降低對環境衝擊和影響，共同善盡企業社會責任。

第七章 附則

第 27 條

本公司應遵守法令、章程及主管機關相關規定，並注意國內外企業社會責任制度之發展及企業環境之變遷，據以檢討改進本守則，以提升其成效。

本守則經董事會通過後實施，修正時亦同。



利害關係人 議和 Stakeholder Engagement



- 投資者：一般股東、法人股東
- 員工：現職員工、退休員工
- 客戶：現有客戶、潛在客戶
- 社區成員：營運所在地、非營利組織
- 政府機構：財政部、金管會、內政部社會司、環保署等
- 供應商：採購商、協力廠商

利害關係人鑑別

為追求企業永續經營，中國信託期許對所有利害關係人建立透明、有效的溝通管道。2011年中國信託依據AA1000當則性原則的精神，經由召集內部各單位包括董事長室、公司治理單位、公關單位、人力資源單位、總務單位、法務單位、個人金融以及法人金融單位共同討論後，鑑別本公司的利害關係人與重大議題。

本報告書所關注的利害關係人分為六個群組：投資人、員工、客戶、社區成員、政府機關及供應商（如附圖）。

溝通管道與關鍵議題確認

中國信託針對上述六個群組之利害關係人，經CSR工作團隊委員會討論確認後，分別列出其所關切的關鍵性議題（如附表），並將之納入CSR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。這個關鍵議題的排序與篩選，是由中國信託CSR工作團隊委員會從各單位蒐集與利害關係人有關之議題後彙總整理，之後交由各單位予以評分，並提報至處長級會議進行決議，最後由高階經理人確認各項議題的優先順序，並統整完成「重大性議題矩陣圖」。

為確實評估各項CSR議題的優先順序，本公司針對每項議題考量「利害關係人關切度」及「對公司營運衝擊度」面向，並按其重要性由1~10給分，其中1~4表低度重要，5~7表中度重要，8~10表高度重要。

此外，中國信託亦透過各種方式及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，作為擬訂企業社會責任政策與相關計畫的參考。

中國信託於本報告書中歸納數項重大議題進行公開回覆，相關議題包括公司獲利情形、風險控管、公司治理政策、員工薪資福利、訓練發展計劃、產品風險、客戶隱私、債務協商、社區關懷、公益捐獻、節能減碳、綠色採購、溫室氣體盤查等項目，將於後續章節揭露更詳細的CSR相關活動與績效表現。

除了出版本報告書之外，中國信託也利用召開內外部說明會、內外部網站、公告、EDM電子報、

利害關係人	主要責任	溝通方式與管道	關鍵議題
投資人	資訊揭露透明化	1. 每年召開股東大會、每月公告營運績效、每季舉辦法人說明會。 2. 參加海內外投資機構研討會。 3. 透過網站公告相關訊息，並設立自動訂閱功能，內容包括每季財報、每月營收報告、重要公告、公司年報及相關股東服務等。 4. 網站設立投資人訊息專區，提供發言人、代理發言人、機構投資人關係、股務相關資訊聯絡窗口，以及聯絡表單溝通機制等。	營運績效 風險管理 公司治理 法令遵循 董事獨立性及專業度 資訊揭露 股東權益
員工	尊重人權、公平待遇、員工健康促進	1. 每季舉行動員季會，將公司經營政策、營運績效、使命願景等傳達給員工。 2. 對內發行「人與事」電子報，增設「主管小學堂」專欄，由高階經理人與同仁分享企業經營方針、管理哲學、職場環境、人際溝通等理念。 3. 設立員工溝通管道、員工申訴管道。 4. 舉辦員工健康講座。 5. 以不記名問卷方式進行「員工滿意度調查」及「組織氣候調查」。	員工福利 訓練發展 績效考核 勞工安全與衛生 人權平等 溝通管道
客戶	提供便利產品及良好服務，提高客戶滿意度	1. 設置「客戶聲音收集平台」(VOC, Voice of customer)，透過分行、推廣單位、客服中心等廣納客戶意見。 2. 設立24小時免費客服專線、網路電話web call及客服網路信箱。 3. 發行電子報及電子書。 4. 進行客戶滿意度調查。 5. 舉辦理財說明會及健康講座等。	產品風險 服務品質 債務協商 客戶隱私 申訴管道 授信監控機制
社區成員 非營利(NPO)組織 非政府(NGO)組織	尊重地區文化 參與地區公益活動	1. 參加座談會。 2. 舉辦記者會。 3. 贊助藝文表演活動。 4. 舉辦相關公益活動。	社區關懷 公益捐獻 藝文推廣 綠建築
政府機構	遵守法令、繳納稅金，提供法令制定諮詢、配合法令宣導	1. 配合主管機關監理及查核，提供相關資訊。 2. 配合遵循主管機關政策，參與相關會議，適時提供建言及推廣金融知識教育。	節能減碳 溫室氣體盤查
供應商	公平採購	1. 舉行業務說明會及議價會議。 2. 進行現場稽核，宣導勞工安全衛生觀念。	綠色採購

內部刊物、電子看板及滿意度調查等方式進行公司政策的說明與關鍵議題的收集與回應。

中國信託相信，與利害關係人保持良好、暢通且多元的溝通管道，將有助於公司確實掌握外在環境變遷，發掘問題根源所在，即時提出因應對策，以便承擔更多的責任和挑戰，進而創造更高的經濟、社會及環境績效表現，也為整體社會國家的進步與成長奠定根基。

重大性議題矩陣圖





企業概況

Company Profile

中國信託身為臺灣金融業的領導品牌，多年來在經營管理與營運績效上都展現旺盛的企圖心，秉持「守護與創造」的企業使命，以及「關心、專業、信賴」的價值觀，未來中國信託將繼續朝著「臺灣第一、亞洲領先、全球最佳」的目標邁進，成為所有客戶心目中最值得信賴的金融服務機構。

We
are
Family

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：臺灣臺北市松壽路三號
 資本額：新臺幣1,144.77億元
 資產總額：新臺幣20,196.22億元
 員工人數：10,238人
 產業別：金融保險業
 股票代號：2891

中國信託金融控股公司（以下簡稱中國信託）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人以上。2011年底總資產規模為新臺幣2兆元，淨值為新臺幣1,714.51億元，稅後淨利為新臺幣182.97億元。旗下子公司包括中國信託商業銀行、中國信託人壽保險公司、中國信託綜合證券公司、中國信託保險經紀人公司、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等。

中國信託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，2011年底總資產規模為新臺幣1.82兆元，淨值為新臺幣1,332.16億元，高居臺灣所有民營銀行之冠。2011年中國信託於臺灣設立據點共有147處，海外據點（辦事處、分



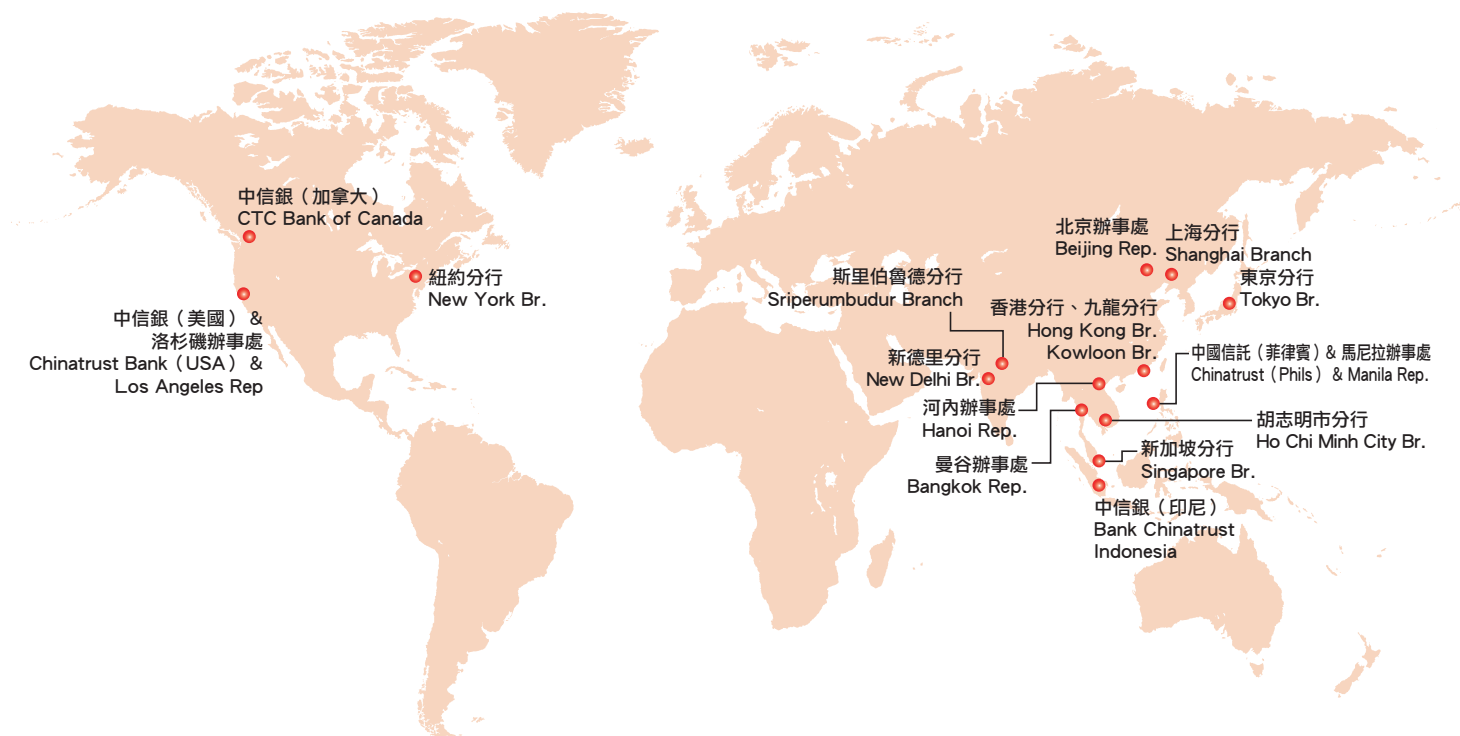
中國信託於2011年11月完成併購美商大都會保險金融集團（MetLife, Inc.）在臺子公司大都會國際人壽保險（股）公司100%股權交割案。



行、子行及子行之分行) 共67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等12個國家及地區，不僅對促進當地經濟發展，增加金融活絡情形有相當貢獻，同時也是臺灣地區海外據點最多的金融機構。

2011年中國信託以公司治理、企業社會責任、財富管理、外匯交易、消費金融、法人金融等多項業務優異表現，獲得海內外專業機構90項大獎，不但是臺灣金融業得獎之最，更創下成立以來的新高紀錄。展望未來，中國信託將秉持「We are family」的品牌承諾，「守護與創造」的企業使命，以及「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，達到「臺灣第一、亞洲領先、全球最佳」的企業願景，成為所有客戶心目中最值得信賴的金融服務機構。

海外分支機構分布情形



國內營業據點: 147家

海外分支機構: 67家

9家分行—紐約、香港、九龍、東京、胡志明、新加坡、新德里、斯里伯魯德、上海

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: 2012/6/30

經營績效

面對競爭激烈的金融環境，中國信託仍持續穩健經營，2011年成功落實「金控多元化跨業發展」的核心策略，提供豐富及多樣化的新金融產品及服務，擴大市場領先地位，並配合臺商全球佈局的腳步，積極發展國際版圖，以滿足客戶多元化之金融需求；另更強化跨業發展下各金融產業領域之風險管理機制，期許創造股東與客戶的最大價值，以達成「We are family」的品牌承諾為最終目標。

2011年中國信託稅後淨利高達新臺幣182.97億元，較2011年大幅成長29.47%，稅後普通股股東權益報酬率達12.76%，稅後預算達成率達101%，在臺灣所有上市金融控股公司中名列前茅。目前中國信託主要營運據點為臺灣，各項採購案均以臺灣本地合作廠商為優先考量（除非限於產品技術及穩定性考量），對其在獲利成長上有相當之貢獻及助益，2011年中國信託對本地供應商支出比例為92%。（欲知更多相關財務資訊，請參閱中國信託金融控股公司年報，網址www.chinatrustgroup.com.tw）

經營能力&獲利能力

單位：新臺幣千元

項目/年份	2008	2009	2010	2011
淨收益	59,819,935	46,481,163	52,550,863	59,739,396
資產總額	1,725,505,485	1,760,715,176	1,814,593,707	2,019,622,075
股東權益	140,266,771	149,814,775	161,028,748	171,451,609
稅後純益	14,706,829	2,431,057	14,133,988	18,289,538
員工平均收益額	1,152,368	161,244	312,457	675,810
員工平均獲利額	1,131,295	143,003	300,723	653,198
每股盈餘	1.51	0.15	1.32	1.61
資產報酬率	9.10	1.50	8.63	10.98
股東權益報酬率	12.43	1.21	10.53	12.76
純益率	98.17	88.69	96.24	96.65

股東結構

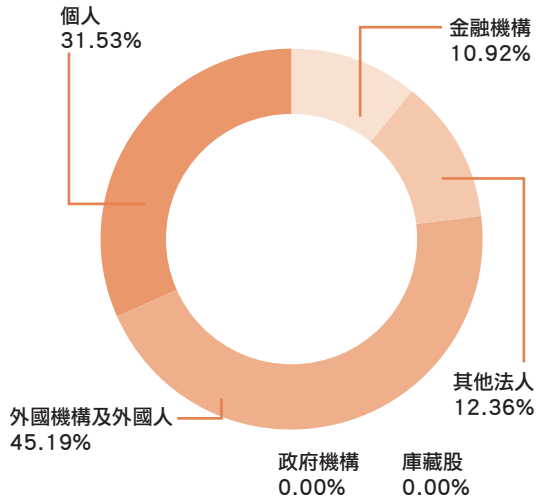
結構數量 /股東	政府機構	金融機構	其他法人	外國機構及 外國人	個人	庫藏股	合計
持有股數	9,592	1,245,760,172	1,410,911,381	5,157,772,496	3,598,254,233	0	11,412,707,87
持股比例	0.00%	10.92%	12.36%	45.19%	31.53%	0.00%	100%

主要股東名單

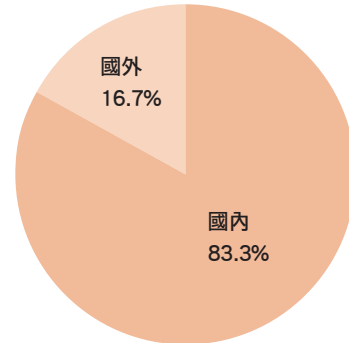
單位：股 基準日：101年4月30日

主要股東名稱	持有股數	持股比例
辜濂松	652,592,231	5.72%
兆銀託管摩根士丹利福爾摩沙(開曼)有限公司專戶	414,530,430	3.63%
宜高投資股份有限公司	365,411,230	3.20%
美商摩根大通銀行在台分行受託保管沙烏地阿拉伯中央銀行投資專戶	207,870,908	1.82%
花旗(台灣)商業銀行受託保管新加坡政府投資專戶	185,583,043	1.63%
渣打託管梵加德新興市場股票指數基金專戶	184,915,102	1.62%
南山人壽保險股份有限公司	176,591,997	1.55%
國泰人壽保險股份有限公司	172,661,865	1.51%
富邦人壽保險股份有限公司	172,376,250	1.51%
中國信託商業銀行受中國信託金融控股(股)員工福利儲蓄信託基金委員會信託財產專戶	170,394,060	1.49%

股東結構比例

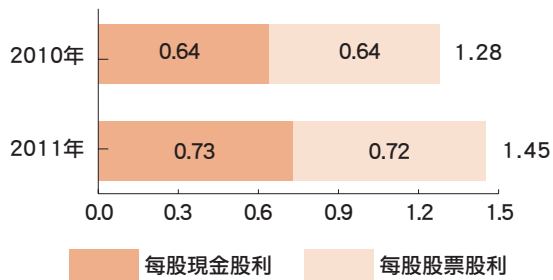


各項業務收益所佔比例-依地區

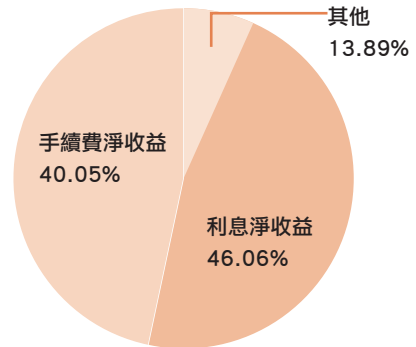


股利配發

2011年

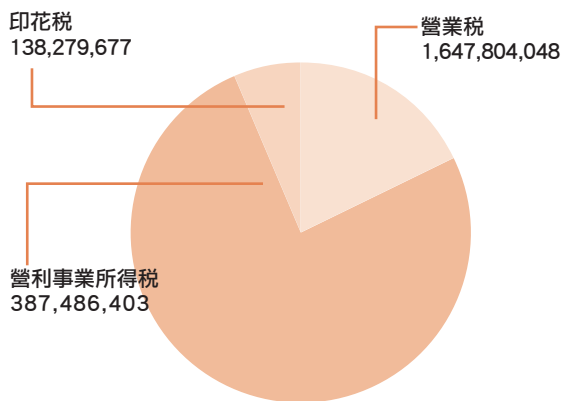


各項業務收益所佔比例-依業務

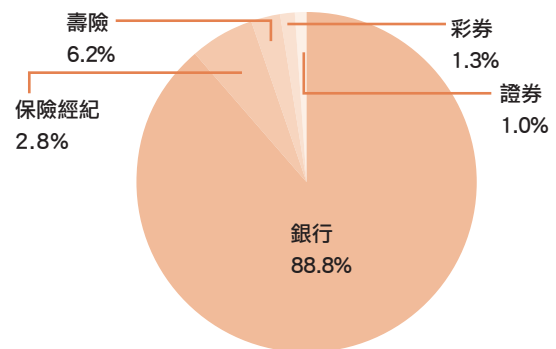


納稅金額

單位：元



各項業務收益所佔比例-依產業



捐贈金額

類別	2010年	2011年
藝術文化	47,000,000	68,246,000
經貿發展	66,418,301	1,800,000
公益慈善	33,184,973	321,101,765
教育支持	527,367	3,170,400
體育贊助	-	8,000,000
急難救助	-	46,682,862
小計	147,130,641	449,001,027

品牌精神

我們的使命：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。

我們的願景：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。

品牌承諾：We are family

品牌價值：關心、專業、信賴

社團組織

中國信託多年來除了積極服務廣大客戶及股東外，亦竭力參與公會活動，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、以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。

本公司參與其他相關社團組織如下：

- 2012年1月加入「企業永續發展協會」，以實際行動支持參與該會舉辦的各項CSR活動，期望藉由

該會所推廣的CSR相關議題如氣候變遷、碳管理、企業節能減碳等進行討論，讓更多CSR相關資訊與知識融入公司日常營運管理。

- 為提升國內消費環境水平，保障消費者權益，中國信託於2011年捐助財團法人中華民國消費者文教基金會，支持該會推動消費者保護相關工作。
- 為促進金融產業提升，加速產業平衡發展，中國信託亦獲邀擔任財團法人財經立法促進院捐助董事，以致力前瞻性立法落實為首要任務。
- 為協助個人資料保護法及相關施行細則順利推行，本公司亦針對實務運作情形向主管機關提供建言，適度參與公共政策之制定及發展。

信用評等

評等機構	信用評等等級			個別評等	支援評等	展望	生效日期
	長期	短期	機構評等				
穆迪	-	-	A3	-	-	穩定	100.12.2
標準普爾	BBB+	A-2	-	-	-	穩定	100.12.6
惠譽(國際)	A	F1	-	A	5	穩定	101.2.22
惠譽(臺灣)	AA+(twn)	F1+(twn)	-	-	-	穩定	101.2.22
中華信用評等	twAA-	twA-1+	-	-	-	穩定	100.12.6

獲獎紀錄

2011年中國信託獲得CSR相關獎項如下：

國內獎項

- 天下雜誌2011年「天下企業公民獎」前十大企業
- 中華公司治理協會第六屆「CG6006公司治理制度評量」認證
- 財團法人臺灣永續能源研究基金會「2011臺灣企業永續報告獎」銅獎
- 臺北市政府環境保護局100年度「民間企業與團體綠色計畫—績優單位表揚」



大陸第一屆環球慈善企業獎



今週刊2011年財富管理銀行綜合評鑑第一名。



2011 頒獎典禮
天下雜誌2011天下企業公民獎。

- 外貿協會「臺灣百大品牌」(唯一入選之金控業者)
- 讀者文摘「信賴品牌」(Trusted Brand)銀行類及發卡行類金獎。
- 今週刊「2011年財富管理銀行綜合評鑑第一名」、「最佳服務獎」、「最佳專業獎」、「最佳商品獎」等四項大獎
- 財訊雙週刊金融類品牌大調查「最愛本國銀行調查:第一名」、「最想往來銀行調查:第二名」
- 壹週刊「第八屆服務第壹大獎」銀行類服務第一名
- 今周刊第四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」

國外獎項

- 亞洲公司治理雜誌 (Corporate Governance Asia)
 - 第一屆Asian Excellence Recognition Awards 2011「最佳企業社會責任獎」及「最佳臺灣投資人關係獎」Best CSR & Best Corporate Investor Relations
 - 「2011年亞洲最佳公司治理獎」(7th Corporate Governance Asia Recognition Awards 2011)
- 金融亞洲雜誌 (FinanceAsia)
 - 「最佳公司治理」(Best corporate governance)
 - 「最佳投資人關係」(Best investor relations)
 - 「最佳企業社會責任」(Best corporate social responsibility)
 - 「最致力於創造股利政策」(Most committed to a strong dividend policy)
- 財資雜誌 (The Asset)
 - 「臺灣金融界最佳財務表現、管理、公司治理、企業社會責任、環境責任、及投資人關係白金獎」
- 世界金融雜誌 (World Finance) Investor Relations Awards「臺灣最佳財務資訊揭露公司」(Best Financial Disclosure Taiwan 2011)
- 亞洲貨幣雜誌 (Asiamoney) Asiamoney Corporate Governance Poll 2011
 - 「亞洲區最佳公司治理企業」(Ranking #2 of Best Companies in Asia Overall for Corporate Governance)
 - 「亞洲區資訊揭露透明企業」(Ranking #2 Best for Disclosure and Transparency in Asia)
 - 「亞洲區經營責任與最佳董事會企業」(Ranking #2 Best for Responsibilities of Management and the Board of Directors in Asia)
 - 「亞洲區最佳股東權益與股東公平待遇企業」(Best for Shareholders' Rights and Equitable Treatment in Asia)
 - 「亞洲區最佳投資人關係企業」(Best for Investor Relations in Asia)



臺灣永續能源發展基金會2011臺灣企業永續報告獎。



中華公司治理協會CG6001公司治理制度評量認證。



亞洲公司治理雜誌「最佳企業社會責任獎」及「最佳投資人關係獎」。



公司治理

Corporate Governance

所有經營卓越、基業長青的企業都具有以下特質：

- 第一、它們都能分辨清楚：它們的事業「是什麼」、「不是什麼」。
- 第二、這些企業都清楚了解，把事業做好，需要哪些核心競爭力，而且嚴厲地、帶著批判的精神，不斷檢視這些能力。

~~管理大師彼得杜拉克~~

歷經國內金融整併風波及全球金融風暴，中國信託自2007年起在公司治理上展開一連串的改革行動，2008年聘任獨立董事，並持續落實專業經理人制度；2009年成立除「審計委員會」、「薪資報酬委員會」外，亦推動獨立董事占全體董事席位三分之一，讓董事會運作更為公開透明；2010年除遴選法律、財經、管理等領域的專業人士擔任外部董事，亦於金控董事長室轄下設置「公司治理主管」專職，管轄並訂定公司治理相關規範，同時協助董事會推動金控及轄下各子公司之公司治理相關事項。

2011年中國信託在公司治理方面實際作為如下：

落實董事會獨立性及專業性

為充分落實經營與監督分立原則，中國信託採取專業經理人不再兼任董事的策略方向，於2011年6月股東會進行全面改選，之後提報股東會通過，董事均由非經理人擔任，並遴選財經、金融、管理等領域的專業人士擔任外部董事，落實董事會專業化之目標。

目前中信金董事會9席董事中，有高達7席為外部及獨立董事，比重近8成，充分落實董事會之獨立性與專業性。

制定及頒佈各項公司治理規範

為持續推動公司治理，中國信託仔細審視現行法令、公司相關規定及辦法，2011年陸續制訂及頒佈各項公司治理規範，要求本公司及轄下各子公司依此遵循，相關規範如下：

- 1) 誠信經營守則。
- 2) 公司治理實務守則。
- 3) 選派子公司董事、監察人作業準則。
- 4) 派任子公司董事及監察人績效考核辦法。

該辦法係明訂各子公司董事及監察人應於每年月底前完成自評，並送母公司對其所派任子公司之參與度、貢獻度及專業進修情形等各方面之表現核定分數，考核結果將作為適任性評估及獎酬擬訂之參考依據。

董事會下新設「風險管理委員會」

歷經全球金融海嘯、經濟景氣衰退及歐美主權債務危機的衝擊後，如何在國際金融監理及消費者



年份	實績
2011年	<ul style="list-style-type: none"> · 全面改選董事會，專業經理人不再兼任董事，確立經理人專責經營、董事會監督經營團隊的分立制度。 · 訂定「誠信經營守則」、「公司治理實務守則」、「選派子公司董事、監察人作業準則」及「派任子公司董事及監察人績效考核辦法」等，供本公司及轄下各子公司遵循。 · 董事會共計9席，外部董事及獨立董事高達7席，獨立性及專業性領先業界。 · 成立「風險管理委員會」。 · 通過中華公司治理評鑑授證。
2010年	<ul style="list-style-type: none"> · 遴選法律、財經、管理等領域專業人士擔任外部董事。 · 於金控董事長室設立「公司治理主管」專職。
2009年	<ul style="list-style-type: none"> · 成立「審計委員會」及「薪資報酬委員會」。 · 獨立董事占全體董事席位三分之一。 · 積極參與國內外法說會，充分揭露業務及財務資訊。
2008年	<ul style="list-style-type: none"> · 聘任獨立董事。 · 持續落實專業經理人制度。

保護要求日趨嚴格下做好風險控管，已成為金融機構另一個重要課題。

中國信託特別參酌巴塞爾監理委員會（Basel Committee on Banking Supervision）及國際金融業者風險管理實務等規範，於2011年6月在董事會下成立「風險管理委員會」，並建立「風險治理核心政策」，作為金控及各子公司架構風險管理組織、權責與執行風險管理程序的最高指導原則，以客戶的利益及風險為優先考量，將本公司營運所面臨之風險，維持在董事會所定義可承受範圍內，冀達永續穩健經營目的。

參與「公司治理制度評量」

為維護股東權益、增強投資人信心，中國信託積極提升對自我之要求，於2011年7月報名參加行政院金管會證券期貨局委託社團法人中華公司治理協會舉辦之第6屆第4梯次金融產業進階版「CG6006 公司治理制度評量」。中華公司治理協會自2005年7月公佈「CG6001 公司治理制度認證」迄2012年第一季，七年來有68家上市公司、78家上櫃公司共計146家公司獲得授證，為目前證交所及櫃買中心篩選「公司治理指數股票型基金」成份股之依據。該評量規定金控公司參加評量，必須攜占母公司資本額5%（含）以上之子公司一併進行，且母公司及參與評量之子公司須同時通過評量才得授證，其評量重點如下：

- 1) 保障股東權益相關守則遵循情形。
- 2) 提升資訊透明度。
- 3) 強化董事會職能相關守則遵循情形。
- 4) 發揮審計委員會監督功能。
- 5) 確保管理階層的紀律。
- 6) 尊重利害關係人權益與社會責任。

7) 金控母公司產業風險指標。

中國信託金控轄下之子公司，僅中國信託商業銀行資本額達母公司5%以上，但本公司仍憑藉高自律性及完善之公司治理機制，同時針對金控母公司及轄下中國信託商業銀行及中國信託綜合證券兩家子公司進行評量，自我提高授證門檻，縱使該評量指標繁複，計有金控90題、銀行80題及證券80題，中國信託首次參加即獲得認證，順利取得進階版認證資格，並於2011年11月榮獲中華公司治理協會頒發證書。

參與「上市上櫃公司資訊揭露評鑑」

近年許多企業隨著規模的擴大，經營權與所有權分離的現象愈趨明顯，進而產生所謂的代理問題，而解決代理問題的不二法門就是資訊充分揭露，消弭資訊不對稱。財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會舉辦第一屆「資訊揭露評鑑」以來（一年辦理一次評鑑），本公司每年均配合辦理，歷年評鑑均獲得A等級。本評鑑指標較現行法規要求更為嚴格，可藉此提供股東更厚實的保障。

由於中國信託近年來落實公司治理成效卓著，2011年《Asiamoney》（亞洲貨幣）雜誌的公司治理評鑑結果，中國信託從441家亞洲企業中脫穎而出，在亞洲地區評鑑項目中一舉拿下6項大獎，成為最大贏家，僅次於印度的Infosys公司，包括榮獲「亞洲最佳公司治理企業」第二名、「亞洲資訊揭露透明企業」第二名、「亞洲最佳經營責任與最佳董事會企業」第二名、「亞洲最佳股東權益及股東公平待遇企業」、「亞洲最佳投資人關係企業」、中信金總經理吳一揆更唯一獲選為「臺灣最佳投資人關係經理人」。

此外，2011年5月《Corporate Governance Asia》（亞洲公司治理）雜誌更以中國信託長期公開且透明的公司治理與紀錄，積極參與有助於提升公司

治理能力的活動，並有顯著且優異的成果，特別頒發「2011年亞洲企業領袖成就獎」。之後中國信託又陸續獲得《FinanceAsia》（金融亞洲）雜誌「2011年亞洲最佳企業最佳公司治理」、《Asiamoney》雜誌「亞洲最佳公司治理企業」第二名、《The Asset》（財資）雜誌「臺灣銀行及金融界最佳財務表現、管理、公司治理、企業社會責任、環境責任及投資人關係白金獎」等，這些榮譽無疑是給予中國信託在公司治理上不斷追求卓越之最大的鼓勵和肯定。

治理架構

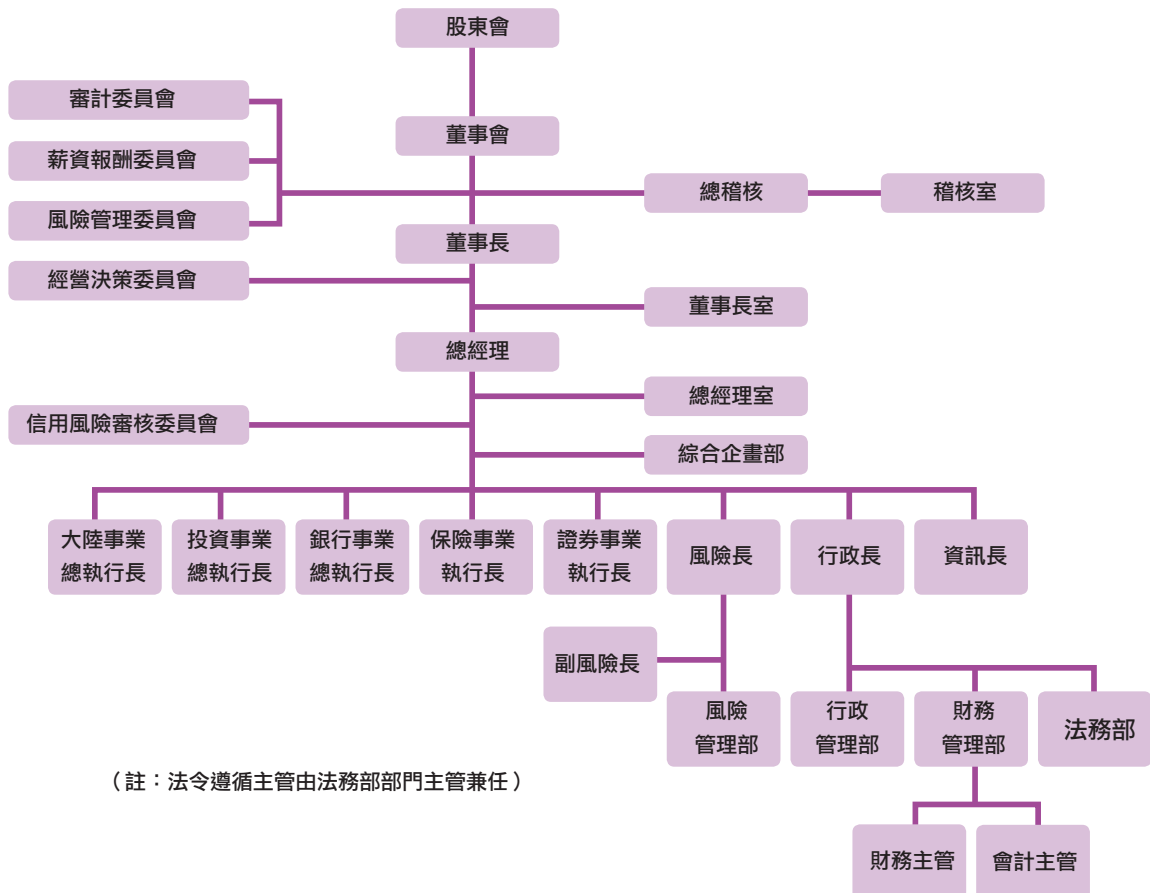
在臺灣競爭激烈的金融環境下，中國信託除積極創造獲利盈餘及持續穩定創造股東價值外，並依循「金融控股公司治理實務守則」之相關規定，致力落實建置公司治理制度一強化董事會職權、設置功能性委員會、維護機構和投資人關係及建立內部控制制度及內部稽核制度。全體董事及員工以正派經營的態度拓展業務、充分揭露業務資訊，以保障股東權益，進而尋求企業之永續經營與發展。

董事會

中國信託董事會依照金融相關法令、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，任期三年，每個月至少開會一次，2011年共計召開董事會17次，董事親自出席率達90.26%。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。

根據中國信託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應自行迴避時，於討論及表決該事項時應予迴避（如附表P.22）。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，本公司亦列入董事會議事



董事年齡分布情形

年齡區間	人數
30歲以下	0
31~50歲	1
51歲以上	8
合計	9

*董事成員均為男性，女男比例為0：100。子公司（台灣彩券）董事成員女性占14.20%。

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。

審計委員會

由全體獨立董事組成，主要任務在協助董事會執行其監督職責，2011年共計召開13次會議。審計委員會審議事項包括：

- 1) 訂定或修訂內部控制制度、內部控制制度有效性之考核。
- 2) 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。
- 3) 審核涉及董事自身利害關係、重大之資產或衍生性商品交易、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。
- 4) 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。
- 5) 審核財務、會計或內部稽核主管之任免。
- 6) 審核年度財務報告及半年度財務報告。
- 7) 審核其他公司或主管機關規定之重大事項等。

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，評估與核定董事及高階主管之薪酬水準。2011年共計召開10次會議。

風險管理委員會

本委員會成員由董事會決議委任之，其中至少一人為獨立董事，旨在協助董事會審查各類風險之管理政策、年度風險胃納或限額，與觸及絕對限額之行動方案、新興業務之風險管理機制、涉及政策新增或修訂之新風險基礎管理機制、金控風險整合報告書、金控年報之風險管理定性或定量資訊之揭露、重大風

險損失事件之檢討與因應措施、重大風險議題之預警與因應措施、主管機關、董事會及各項風險政策中另有規範或要求需呈報董事會者。2011年共計召開6次會議。

風險管理

中國信託風險管理組織架構包含董事會、總稽核、風險管理委員會、經營決策委員會、信用風險審核委員會與風險管理部等，主要權責說明如下：

董事會：風險管理最高指導單位，負責核准、審視、監督風險策略及風險政策，建立健全、獨立的風險管理文化，確保管理架構及風險控管功能運作，對整體風險管理負最終責任。

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。

風險管理委員會：建立獨立的風險管理職能，確保公司整體營運活動、發展策略以及風險胃納與董事會之政策方向一致，協助董事會對風險治理之溝通、報告與建議，並建立適當之風險授權體制，監督、確保體制之運作得宜，以期因決策階層對風險文化的支持，透過決策過程及領導者之支持行動以廣泛影響所有員工及組織。

經營決策委員會：負責公司整體風險等重大事務決策建議與管理，下設「信用、市場及資金風險會議」、「作業風險會議」與「投資會議」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貸款企業戶財務受損無法還款、壽險保戶意外傷害理賠增加等事項，也將列入重要議題進行研討。

信用風險審核委員會：負責審視大額信用暴險授信案件、重大不良信用風險案件之處理，及重大預警客戶之重組與重整案件。

風險管理部：負責制定及執行中信金之各項風險政策，並彙整公司整體風險資訊呈報。

風險管理政策

中國信託風險管理之目標，係在追求極大經濟利益的同時，運用有效之管理方法將風險控制在董事會核可之範圍內。本公司主要面對的風險皆訂有風險管理政策為最高指導原則，涵蓋管理目標、組織架構、

董事對利害關係議案迴避執行情形

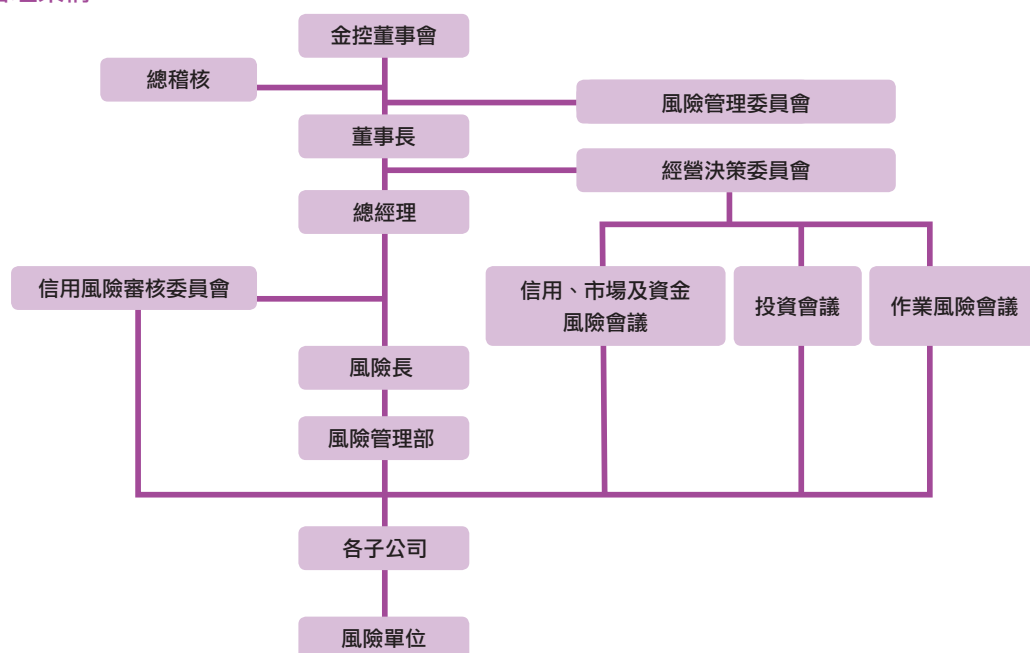
屆次	議案內容	姓名	應利益迴避原因	參與表決情形
2011.1.26 第3屆 第53次 董事會	謹呈本公司董事長、總經理及經理人99年度年終獎金發放原則案。 【經第1屆第12次薪資報酬委員會同意通過在案】	辜濂松	為本公司董事長	關係人依法未參與表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
	謹呈本公司獨立董事99年度年終獎金發放原則案。	黃日燦 王鍾渝 李文智	為本公司獨立董事	關係人依法未參與表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
2011.2.25 第3屆 第54次 董事會	茲擬具中信金控派任中國信託商銀董事之薪酬方案 【經第1屆第13次薪資報酬委員會同意通過在案】	簡松棋 蔡彥卿	為本公司董事	關係人依法未參與表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
2011.4.8 第3屆 第57次 董事會	擬依據「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」規定，呈請董事會提名王鍾渝、李文智、李志宏等三人為本公司2011年股東常會選任獨立董事候選人案。	李文智 王鍾渝	為本公司獨立董事	關係人依法未參與表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
2011.4.25 第3屆 第58次 董事會	本公司2010年度盈餘分配項下提撥董事酬勞計新臺幣116,705,891元，擬依本公司董事薪酬辦法之分配比例辦理案。 【經第1屆第15次薪資報酬委員會同意通過在案】	辜濂松 顏文隆 薛香川 簡松棋 蔡彥卿	為本公司董事長、董事及其他企業董事	關係人依法未參與表決，本案經其餘出席獨立董事全體無異議照案通過。
2011.6.29 第4屆 第2次 董事會	擬委任第2屆「薪資報酬委員會」委員案。	王鍾渝 李文智 李志宏	為本公司獨立董事	關係人依法未參與表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
	擬委任「風險管理委員會」委員案。	蔡彥卿 梁德強 李志宏	為本公司獨立董事及董事	關係人依法未參與表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
	擬改派中國信託保經公司等子公司之董事暨監察人代表案。	薛香川	子公司董事	關係人依法未參與表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
2011.7.21 第4屆 第3次 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案。	蔡彥卿	為本公司董事及公營事業董事	關係人依法未參與表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
	本公司2011年度部分職工(副總級以上主管)健康檢查作業，擬委由『醫療財團法人辜公亮基金會和信治癌中心醫院』等院所共同辦理案。	辜濂松	為本公司董事長	關係人依法未參與表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
2011.8.24 第4屆 第4次 董事會	擬請董事會同意本公司第四屆董事適用2011年7月21日修訂通過之「董事薪酬辦法」案。 【經第2屆第3次薪資報酬委員會同意通過在案】	辜濂松 顏文隆 薛香川 簡松棋 蔡彥卿 梁德強 李志宏	為本公司董事長、獨立董事及董事	關係人依法未參與表決，本案經王鍾渝董事徵詢其餘出席董事全體無異議照案通過。
2011.11.1 第4屆 第8次 董事會	擬具派任新併購之「大都會國際人壽保險股份有限公司」董事及監察人名單案。	簡松棋	為本公司董事及子公司董事長	關係人依法未參與表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。

屆次	議案內容	姓名	應利益迴避原因	參與表決情形
2011.11.25 第4屆 第9次 董事會	本公司子公司「大都會國際人壽保險股份有限公司」擬辦理減少資本彌補截至2011年6月30日為止的累積虧損，計新臺幣3,415,179,690元案。	簡松棋	為本公司董事及子公司董事長	關係人依法未參與表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
	為充實子公司「大都會國際人壽保險股份有限公司」資本，本公司擬全數認購「大都會人壽」辦理之普通股現金增資新臺幣15億元，每股認購價格10元，認購股數為150,000千股案。	簡松棋	為本公司董事及子公司董事長	關係人依法未參與表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。

董事簡歷

職稱	姓名	學歷	現職	主要經歷
董事長	宜高投資(股)公司 代表人：辜濂松	菲律賓迪拉薩大學 榮譽博士 美國紐約大學 企管碩士	中國信託金融控股公司董事 長	中國信託商業銀行董事長 中華民國國際經濟合作協會理事長 中美經濟合作策進會榮譽理事長 中華民國工商協進會榮譽理事長
董事	顏文隆	東吳大學經濟系	中國信託金融控股公司董事 中國信託商業銀行董事 合眾建築經理公司董事長	味全食品(股)公司董事 中國人壽保險(股)公司董事
董事	宜高投資(股)公司 代表人：薛香川	美國威斯康辛大學生 化營養學博士	中國信託金融控股公司董事 中國信託商業銀行董事 台灣彩券公司董事長	行政院秘書長
董事	宜高投資(股)公司 代表人：簡松棋	國立政治大學財政研 究所碩士	中國信託金融控股公司董事 中國信託商業銀行董事	財政部保險司司長 財政部金融司副司長 幸福人壽保險(股)公司董事長
董事	長基投資有限公司 代表人：梁德強	國立政治大學國際貿 易系	中國信託商業銀行董事	中國信託金融控股公司監察人 中國信託商業銀行監察人 印尼和信大松銀行總經理
董事	仲成投資(股)公司 代表人：陳元保	美國喬治華盛頓大學 財務管理學博士	東吳大學會計學系教授	中華經濟研究院顧問
獨立董事	王鍾渝	中原大學化工系 中原大學榮譽博士 哈佛大學高階主管研 究班結業	中國信託金融控股公司獨立 董事 中國信託商業銀行獨立董事 中華民國國際經濟合作協會 理事長 中華電信公司獨立董事	中國鋼鐵(股)公司董事長 高雄捷運(股)公司董事長 東隆五金工業公司董事長
獨立董事	李文智	國立臺灣大學商學研 究所會計組博士	中國信託金融控股公司獨立 董事 中國信託商業銀行獨立董事 國立高雄應用科技大學財經 與商務決策研究所教授	國立高雄應用科技大學管理學院 院長 國立高雄應用科技大學財經與商 務決策研究所所長 國立高雄應用科技大學會計系教 授兼主任
獨立董事	李志宏	美國愛荷華州立大學 財務金融學系碩士 美國路易斯安納州立 大學財務金融博士	國立政治大學財務管理學系 教授 行政院金融重建基金管理會 委員 中央存款保險公司董事	國立政治大學EMBA執行長 德明財經科技大學副校長 國立政治大學財務管理學系主 任 國立中央大學財務金融系教授及 系主任

風險管理架構



權責歸屬及風險管理程序等機制並落實執行，以有效辨識、衡量，及控制本公司及子公司之各項風險，將因業務活動所產生的風險控制在可接受的範圍。

本公司訂定「風險治理核心政策」以作為金控公司及各子公司風險管理之最高指導原則；另金控及各子公司之信用風險、市場風險、資產負債管理、國家風險、保險風險及作業風險等主要風險皆制定風險政策，包括授權機制、限額管理、監控指標及報告流程，以作為日常風險管理之依循；各項風險並定期編制及呈報監控指標，確實執行預警及停損機制。

中國信託自2005年起積極推動落實風險管理机制，歷年來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。
- 2011年成立「風險管理委員會」，建立「風險治理核心政策」，作為各子公司架構風險管理組織、權責與執行風險辨識、衡量、監控管理、資

訊揭露與呈報等風險管理程序之最高指導原則。

危機處理

針對危機事件，中國信託設有危機處理小組，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。

當遇有緊急事故發生時，由危機處理小組執行長向小組召集人報告並決定是否召集小組成員；如遇特殊緊急狀況，副召集人得先行召集小組成員再向小組召集人報告。小組成員於接到召集通知後，依指定時間、地點集合，商討對策並於12小時內儘速完成一切應變準備。

法令遵循

中國信託長期積極關注海內外產業發展趨勢及各項金融政策、法令之變更，於積極開發並拓展業務的同時，亦嚴格遵循相關法令之規定。此外，為落實法令遵循政策，本公司除已適時配合各項國內外法令訂立及更新、檢討各項內部規範外，各單位並須於每半年度辦理自行查核作業，以確保各項業務之辦理均確實遵循相關法令之規定。法令遵循部門亦定期辦理法令遵循之教育訓練，並隨時針對法令之更新或修正為佈達及宣導等作業，使各單位均能即時掌握法令之最新規範。有關於本公司法令遵循事項之執行，本公

司法令遵循主管亦定期向本公司審計委員會及董事會報告，以使董事會及相關高階主管人員能獲悉本公司執行法令遵循事項之狀況，並為適當之決策。過去一年本公司內部控制（資訊揭露部分）應加強事項如下：

- 1) 本公司於2011年11月3日召開法人說明會說明當年度第3季相關財務業務資訊乙案，經查符合臺灣證券交易所股份有限公司「對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序」，惟本公司延遲輸入公開資訊觀測站重大訊息畫面，經臺灣證券交易所依個案處以違約金新臺幣三萬元，之後本公司已完成補充公告辦理。〈2011.11.10臺證上一字第1001805901號函〉
- 2) 本公司子公司中國信託人壽前經董事會決定減資基準日及現金增資基準日乙案，經查符合臺灣證券交易所股份有限公司「對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序」，惟本公司延遲輸入公開資訊觀測站重大訊息畫面，經臺灣證券交易所股份有限公司處以違約金新臺幣五萬元，之後本公司已完成補充公告辦理。〈2011.1.9臺證上一字第1011800097號函〉

資訊揭露

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。2011年共計舉辦4次法人說明會。

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。

稽核制度

為協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度運作之有效性，中國信託遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」建立總稽核制，並設置直隸董事會之內部稽核單位，秉持獨立客觀的立場執行稽核業務，適時提供改進建議，以合理

確保內部控制制度，包含公司內企業社會責任實務守則之建立、推動等，得以持續有效實施，進而促進公司永續經營。

本公司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，每半年至少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一次專案業務查核，主要工作項目如下：

- 建立風險導向稽核，依據金控及各子公司之風險訂定稽核計劃並辦理查核。
- 督導各單位落實自行查核制度之執行。
- 持續追蹤覆查內、外部檢查意見及缺失改善情形。
- 定期向董事會及審計委員會報告稽核業務執行情形。

防弊反貪瀆

中國信託自成立以來，秉持「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。

為了貫徹正派經營理念，中國信託對於內部防弊及反貪瀆的相關措施如下：

- 1) 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，包括從業倫理、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，所有同仁皆需遵守相關規定，共同信守承諾。
- 2) 員工從事各項經營行為與交易活動時，應秉持資訊透明、公平、無誤導性的原則，所有主管同仁不應收受客戶（含廠商）之餽贈或招待。
- 3) 上述相關規範亦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。
- 4) 為健全內部控制之需要，對於某些具有高貪汙風險性之職務採取輪調機制，以防止任何形式的舞弊發生。
- 5) 為更進一步防止貪瀆，中國信託內部設有舉報機制，如發現有虧操守或有違行為準則嫌疑情事，均可透過員工溝通專線、信箱或書面投遞向管理階層舉報。

中國信託金融控股股份有限公司 公司治理實務守則

制定單位：董事長室

核定日期：2011年8月24日

第一章 總則

第 1 條 中國信託金融控股股份有限公司（以下簡稱本公司）為落實本公司及其轄下各子公司之公司治理及健全經營，本於分層授權與專業職掌負責原則，爰參酌「金融控股公司治理實務守則」及相關法令規定，訂定本守則，以資遵循。

前項所稱各子公司，應本於本守則之精神及原則，依其行業特性或營運所在地之相關法令規定，另訂該公司之公司治理實務守則。

第 2 條 本公司應遵循法令及章程規定，並依下列原則建立公司治理制度：

- 一、建置有效之公司治理架構。
- 二、遵循法令並健全內部管理。
- 三、保障股東權益。
- 四、強化董事會及其轄下各委員會職能。
- 五、重視員工及利益相關者之權益。
- 六、提昇資訊透明度。

第二章 建置有效之公司治理架構

第 3 條 本公司宜責成負責單位，加強或建立內部控制、內部稽核、法令遵循主管、風險管理、財務、業務及會計作業、資訊管理，及人力資源管理等制度；董事會對上開制度是否有效執行，應負監督管理之責。

本公司應規劃其與子公司整體經營策略、風險管理政策與指導準則，供各子公司據以擬訂相關業務執行準則，以確實遵循暨強化管理。

第 4 條 本公司與所屬子公司或其他關係企業間之人員、資產及財務之管理權責應予明確化，並確實辦理風險評估及建立適當之防火牆。

第三章 遵循法令並健全內部管理

第 5 條 本公司法令遵循主管制度，應指派法令遵循主管，負責規劃及執行法令遵循事宜。

第 6 條 本公司之內部控制制度及內部稽核制度，應涵蓋本公司之所有營運活動，並配合法令、業務項目及作業流程等變更，定期檢討修訂，俾確保該制度得以持續有效進行。

第 7 條 本公司之內部稽核制度應評估內部控制制度是否有效運作及衡量營運效率，並適時提出改善意見，以落實公司治理。

本公司內部控制制度有效性之考核，應經審計委員會全體委員二分之一以上同意，並提董事會決議；如未經委員會全體委員二分之一以上同意者，得由全體董事三分之二以上同意行之，並應於董事會議事錄載明委員會之決議。

第 8 條 本公司對內部稽核人員，應充分授權獨立作業。

第 9 條 本公司設立之稽核及法令遵循單位，除確保本公司辦妥稽核業務及遵循相關法令外，並應督導各子公

第四章 司執行相關規定。

第 10 條 保障股東權益

本公司應建立能確保股東對公司重大事項享有充分知悉、參與及決定等權利之公司治理制度，以保障股東權利及公平對待所有股東。

第 11 條 本公司應鼓勵股東參與公司治理，並使股東會在合法、有效及安全之前提下召開，對股東建議、疑義

及糾紛事項亦應妥善處理，以確保股東權益。

第12條 本公司應重視股東知的權益，除確實遵守資訊公開之相關法令規定，將公司財務、業務、內部人持股、公司治理情形及發生對股東權益或證券價格有重大影響之事項，於公開資訊觀測站公告並向主管機關申報外，另得利用公司設置之網站提供訊息予股東。

第13條 本公司之股東會、董事會決議違反法令或公司章程，或其董事、經理人執行職務時違反法令或公司章程之規定，致股東權益受損者，本公司對股東依法提起訴訟情事，應客觀妥適處理。

第14條 為保障所有股東最大利益，對本公司有控制能力之股東（大股東），宜提醒其注意下列事項：

一、大股東對其他股東應負有誠信義務，不得直接或間接使公司為不合營業常規或其他不法利益之經營。

二、大股東之代表人參加股東會時，應本於誠信原則及所有股東最大利益，行使投票權，或於擔任董事時，踐行董事之忠實與注意義務。

三、對董事之提名，大股東應遵循相關法令及公司章程規定辦理，不得逾越股東會、董事會之職權範圍。

四、大股東不得干預公司決策或妨礙經營活動。

五、大股東不得以不公平競爭之方式限制或妨礙公司之經營。

第五章 強化董事會及其轄下各委員會職能

第一節 董事會組織及職能

第15條 本公司之董事會結構，應就公司經營發展規模及其主要股東持股情形，衡酌實務運作需要，依法令及公司章程決定適當董事席次。

本公司董事之選任，應考量普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養，其整體配置亦應具備下列能力：

一、營運判斷能力。

二、會計及財務分析能力。

三、經營管理能力（包括對子公司之經營管理）。

四、危機處理能力。

五、產業知識。

六、國際市場觀。

七、領導能力。

八、決策能力。

九、風險管理知識與能力。

十、公司治理經驗。

第16條 為達成公司治理之目標，本公司董事會之主要職責如下：

一、訂定或修正內部控制制度。

二、聘免及監督經理人。

三、審閱公司之管理決策及營運計畫，並監督其執行情形。

四、審閱公司之財務目標，並監督其達成情況。

五、監督公司之營運結果。

六、審定經理人之績效考核標準及酬金標準，及董事之酬金結構與制度。

七、監督公司建立有效之風險管理機制。

八、監督公司遵循相關法規。

九、規劃公司未來發展方向。

十、維護公司形象。

十一、選任常年法律顧問及簽證會計師等專家。

十二、其他依法令或章程規定應提董事會議決之事項或主管機關規定之重大事項。

第二節 董事會組成原則

第 17 條 本公司董事長室應依下列原則提出董事候選人名單，由股東就董事候選人名單中選任之：

一、獨立董事之設置得少於三人，且不得超過全體董事二分之一。

二、獨立董事不得為公司或關係企業之受僱人、董事或監察人。

三、本公司經理人不得同時擔任本公司之董事。

第 18 條 本公司之董事會應就旗下主要子公司之業別，各配置至少一名具有各該子公司專業之董事。

第 19 條 本公司之董事（含獨立董事）應符合「公司法」、「證券交易法」、「金融控股公司發起人負責人應具備資格條件負責人兼職限制及應遵行事項準則」、「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」及主管機關相關法令規定。

第 20 條 本公司董事長及總經理之職責應明確劃分，董事長及總經理不宜由同一人或互為配偶擔任。

第 21 條 本公司應於章程或依股東會決議明訂董事之報酬，對獨立董事得酌訂與一般董事不同之合理報酬。

第三節 獨立董事

第 22 條 獨立董事之專業資格、持股與兼職限制、獨立性之認定、提名方式及其他應遵行事項等，應依第十七條第二款及第十九條規定辦理。

獨立董事應具備專業知識，其持股及兼職應予限制，且於執行業務範圍內應保持獨立性，不得與公司有直接或間接之利害關係。

本公司獨立董事之設置應依第十七條第一款之規定。

第 23 條 本公司應明定獨立董事之職責範疇及賦予行使職權之有關人力與物力。公司或董事會其他成員不得限制或妨礙獨立董事執行職務。

第 24 條 獨立董事對本公司經營管理之重大缺失或違法情事所提改進意見不為管理階層採納，有肇致本公司重大損失之虞者，應立即通報主管機關。

第四節 風險管理政策

第 25 條 本公司訂定之風險管理政策應經董事會通過並適時檢討修訂。

本公司應設置獨立於業務單位之專責風險控管單位，並定期向董事會提出風險控管報告，若發現重大風險事件危及財務或業務狀況者，應立即採取適當措施，並依公司內部規定向董事會報告。

第五節 審計委員會、薪資報酬委員會、風險管理委員會及其他功能性委員會

第 26 條 為強化管理機能，本公司得考量董事會規模及獨立董事人數，設置審計委員會、薪資報酬委員會、風險管理委員會及其他各類功能性委員會，並明訂於章程。

本公司對前項各委員會之組織、職權事項及其他相關事宜，應分別制定組織規程，並經董事會通過後實施。

各類功能性委員會應對董事會負責，並將所提議案由董事會決議；但審計委員會依證券交易法、公司法及其他法律規定行使監察人職權者，不在此限。

第六節 常年法律顧問及簽證會計師

第 27 條 本公司宜委任專業適任之律師，提供公司適當之法律諮詢服務，避免公司及相關人員觸犯法令，促使公司治理作業在相關法律架構及法定程序下運作。

審計委員會或其獨立董事成員得代表公司委任律師、會計師或其他專業人員就行使職權有關之事項為

必要之查核或提供諮詢，其費用應由公司負擔。

第28條 本公司董事會應選擇專業、負責且具獨立性之簽證會計師，或其他專業適任且具獨立性之外部稽核，定期對本公司之財務狀況及內部控制實施查核，並針對會計師於查核過程中適時發現及揭露之異常或缺失事項，與所提具體改善或防弊意見，應確實檢討改進。

本公司應定期（至少一年一次）評估聘任會計師之獨立性；公司連續五年未更換會計師或其受有處分或有損及獨立性之情事者，應考量有無更換會計師之必要，並就結果提報董事會。

第六章 重視員工及利益相關者之權益□

第29條 本公司應與客戶、往來銀行或其他債權人、員工、社區或其他利益相關者，保持暢通之溝通管道，並尊重、維護其應有之合法權益。

當利益相關者之合法權益受到侵害時，本公司應秉誠信原則妥適處理。

本公司對往來銀行及其他債權人，應提供充足之資訊，以便其對公司之經營及財務狀況，作出判斷及進行決策。當其合法權益受到侵害時，本公司應正面回應，並以勇於負責之態度，讓債權人有適當途徑獲得補償。

本公司應督促其所屬子公司依前三項規定辦理。

第30條 本公司宜督促其子公司建置消費者申訴管道，並訂定相關規範，其內容包括消費申訴及爭議之處理機制。

第31條 本公司應鼓勵員工善加利用員工溝通管道，直接與管理階層進行溝通，適度反映其對公司經營及財務狀況或涉及員工利益重大決策之意見。

本公司在從事企業永續經營發展及實現股東利益最大化之同時，應關注消費者權益、社區環保及公益活動等問題，並重視社會責任。

第七章 提昇資訊透明□

第32條 本公司應建立公開資訊之網路申報作業系統，指定專人負責資訊之蒐集及揭露工作，並建立發言人制度，以確保可能影響股東及利益相關者決策之資訊，能夠及時允當揭露。

第33條 為提昇重大訊息公開之正確性及時效性，本公司應選派全盤瞭解各項財務、業務或能協調各部門提供相關資料，並能單獨代表本公司對外發言者，擔任發言人及代理發言人；如遇發言人或代理發言人異動時，應即辦理資訊公開。

為落實發言人制度，本公司應明訂統一發言程序，並要求管理階層與員工保守財務業務機密，不得擅自任意散布訊息。

第34條 本公司宜運用網際網路之便捷性架設網站，建置財務業務相關資訊及公司治理資訊，以利股東及利益相關者等參考，並宜參酌外國投資人之需求提供英文版公司治理相關資訊。

前項網站應有專人負責維護，所列資訊應詳實、正確且及時，以避免有誤導之虞。

第35條 本公司應充分揭露關係人交易資訊，並依相關規定增加揭露子公司達一定金額以上之關係人交易資訊。

前項關係人應依財務會計準則公報第六號規定認定，於判斷交易對象是否為關係人時，除注意其法律形式外，亦須考慮其實質關係。

第八章 附則

第36條 本公司應隨時注意國內外公司治理制度相關規範之發展，據以檢討改進本守則，以提昇公司治理成效。

第37條 本守則未規定事項，悉依公司法、證券交易法及金融控股公司法等相關法令及一般慣例辦理。

第38條 本守則經董事會通過後實施，修正時亦同。

中國信託金融控股股份有限公司

誠信經營守則

制定單位：公司治理辦公室

核定日期：2011年4月25日

第 1 條 訂定目的與適用範圍

中國信託金融控股股份有限公司（以下簡稱本公司）本於廉潔、透明及負責之經營理念，強化誠信經營之企業文化及永續發展之經營環境，爰參酌「上市上櫃公司誠信經營守則」及相關法令規定，訂定本守則，以資遵循。

本守則適用於本公司及其轄下各子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織。

第 2 條 不誠信行為與誠信經營

本公司之董事、監察人、經理人、受僱人或具有實質控制能力者（以下簡稱實質控制者），於從事商業行為之過程中，應秉持公平、誠信與透明之方式進行，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、不法或違背義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益（以下簡稱不誠信行為）。

前項所為之商業行為，應於行為前即考量往來對象之合法性及是否有不誠信行為紀錄，並避免與其交易。

第 3 條 利益

本守則所稱利益，係指任何有價值之事物，包括任何形式或名義之金錢、餽贈、佣金、職位、服務、優待、回扣及其他變相財貨（諸如：禮券、權益/債務證券）等；惟屬正常社交禮俗，且係偶發而無影響特定權利義務之虞者，不在此限。

第 4 條 承諾與執行

本公司宜依本守則責成負責單位，負責誠信經營與防範方案之制定及監督執行，除應於公司內部規章及對外文件中明示外，並定期向董事會報告執行情形。

董事會與管理階層應承諾積極落實本守則，並於內部管理及外部商業活動中確實執行。

第 5 條 防範方案、範圍及措施

前條防範方案之制定，應分析營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，並包含作業程序、行為準則及教育訓練等。

本公司訂定防範方案，應符合第一條第二項適用範圍營運所在地之相關法令。

第一項所稱之防範方案至少應涵蓋本公司及其董事、監察人、經理人、受僱人與實質控制者為下列行為之防範措施：

一、行賄及收賄：

執行業務時，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益，包括回扣、佣金、疏通費或透過其他途徑向客戶、代理商、承包商、供應商、公職人員或其他利害關係人提供或收受不正當利益，惟符合營運所在地法律者，不在此限。

二、提供非法政治獻金：

對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，應符合政治獻金法及公司內部相關作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。

三、不當慈善捐贈或贊助：

對慈善捐贈或贊助，應符合相關法令及內部作業程序，不得為變相行賄。

四、提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益：

不得直接或間接提供或接受任何不合理禮物、款待或其他不正當利益，藉以建立商業關係或影響商業交易行為。

第 6 條 利益迴避

本公司應制定防止利益衝突之規範，並提供適當管道供董事、監察人與經理人主動說明其與公司有無潛在之利益衝突。

本公司董事應秉持高度自律，對董事會所列議案，與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞者，得陳述意見及答詢，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。董事間亦應自律，不得不當相互支援。

本公司董事、監察人及經理人不得藉其在公司擔任之職位，使其自身、配偶、父母、子女或任何他人獲得不正當利益。

第 7 條 會計與內部控制

本公司之會計制度與內部控制制度，應遵循誠信經營原則設計與執行，並隨時檢討，俾確保其持續有效進行。

稽核人員亦應將誠信經營原則之遵循納入前項查核範圍，並作成稽核報告提報董事會。

第 8 條 教育訓練、檢舉與懲戒

本公司應定期對董事、監察人、經理人、受僱人及實質控制者舉辦誠信經營之教育訓練與宣導，其若發現有違本守則嫌疑之情事，均有向其主管或檢舉管道負責單位舉報之責任與義務；本公司亦應提供正當且獨立之檢舉管道，並對檢舉人身分及檢舉內容確實保密，以維護檢舉人之身安全。

本公司應明訂違反誠信經營規定之懲戒與申訴制度，並即時於公司內部網站揭露違反人員之職稱、姓名、違反日期、違反內容及處理情形等資訊。

各級主管如知悉受其直接監督管理人員有違本守則規定而不處理者，視同違反本守則，亦須接受相關處分。

第 9 條 資訊揭露

本公司應於公司網站、年報、公司治理報告及公開說明書揭露本守則執行情形。

第 10 條 誠信經營守則之檢討修正

本公司應隨時注意國內外誠信經營相關規範之發展，並鼓勵董事、監察人、經理人及受僱人提出建議，據以檢討改進本守則，以提昇誠信經營成效。

第 11 條 實施

本守則經董事會通過後實施，並提報股東會，修正時亦同。



客戶關懷

Customer Care

秉持 “We are family” 的品牌承諾，中國信託多年來持續透過各種方式了解客戶的心聲，以作為開發創新業務、提升服務品質的依據，「只要是對客戶有利的事情，就要全力以赴」，對於每一位來到中國信託的客戶，我們都心存感謝，因為他（她）驅策我們不斷追求成長進步，也讓中國信託的品牌精神更臻完善。

「客戶至上，用心服務」，一直是中國信託面對客戶的態度。中國信託致力於提供最好的服務給客戶，尤其重視消費者權益，在中國信託公司治理實務守則中更明白宣誓，本公司在從事企業永續發展及實現股東利益最大化之同時，應關注消費者權益，藉此顯示中國信託的用心經營，也是我們對客戶的重要承諾。

設立客戶關懷委員會機制

為落實「守護與創造」的企業使命，實踐 “We are family” 品牌承諾，中國信託自2010年開始進行一連串落實計劃，2011年9月個人金融總處特別成立「客戶關懷委員會」，由個人金融執行長擔任主任委員，個人金融處轄下各處處長擔任委員。每月定期召開會議，由處級以上高階主管聽取彙整客戶意見，並做出裁決，包括檢視各項服務水準、內部客戶聲音、外部客訴案件，以及各項客戶關懷計劃執行進度及成效等。

客戶關係維護

中國信託於1992年起設置24小時客服專線，是臺灣最早成立客服中心的金融機構。目前於臺北、臺中兩地設有備援系統，客服人員共約450位，服務全臺近700萬客戶，平均每月收到來電量達110萬通，其中57%由專人進行接聽服務。中國信託並依據客戶屬性需求（如銀髮族、新客戶及第一次來電之客戶）提供親切、客製化的服務，所有客服人員皆以「一通電話，滿足所有需求」（one stop service）為服務宗旨，希望每通電話即可一次解決客戶所有問題，2011年平均達成率為95%，相關文件管制及作業品質亦獲得ISO 9001認證。

中國信託透過客戶資料分析，研究客戶背景、消費行為，進而發展整體需求導向的服務（EBS, Event Base Service），除提供基本服務外並深化與客戶的互動關係，包含感動服務、安心提醒、客戶關係維繫等，期許以客戶需求為導向，為客戶權益提供保障。

1) 感動服務：針對預約機場停車客戶的需求，於使用停車服務的前一日，以簡訊發送提醒訊息，提



前告知停車場位置。

- 2) 安心提醒：針對點數到期客戶的需求，發送提醒通知，並提供點數兌換方式，以節省客戶的時間。
- 3) 關係維護：對於帳上有加油或汽車類交易但尚未登錄道路救援車號的客戶，適時主動簡訊提醒登錄，以保障客戶權益。

客戶意見管理

為了主動關心客戶需求、提供客戶更適切而貼心的服務，2011年中國信託設置「客戶聲音收集平台」(VOC, Voice of customer)，透過與客戶接觸端點(包含分行、推廣單位、客服中心等)進行客戶意見收集，經過分析整理後，定期發布電子報回饋給相關單位研擬改善對策，以便進行後續流程改善及產品開發計劃。2011年共計收集了26,797筆客戶的聲音，發行24篇電子報，提出182則可行上線通知，另亦透過第一線服務人員歸納整理，共計反應600多件客戶意見，平均每4件提案，就可形成一項改善議案，且有八成以上意見獲得有效解決，而待改善的意見，也持續追蹤並控管進度。

品質&風險管理

中國信託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，在各個分行除設置理財專員編制，亦有最近一年中國信託接獲客戶反應意見及後續處理情形如下：

客戶意見	處理情形
希望電話叫車時可以指定有提供刷卡服務的車輛。	自2010年10月起只要撥打台灣大車隊55688叫車專線，即可指定派遣可刷卡車輛，以提供客戶更便捷的服務。
希望改善信用卡帳單列印模糊不清的情形，以免造成無法繳款的困擾。	為提供客戶更好的帳單品質，自2011年6月起中國信託信用卡帳單及銀行電子對帳單均改以PDF檔格式寄送客戶。
希望信用卡電子帳單新增加密功能，保護個人隱私。	自2011年11月起客戶收到的電子「信用卡帳單及銀行對帳單」均新增加密功能，客戶須輸入個人相關資料數據才可讀取，以保障個人隱私安全。
希望信用卡電子帳單主旨能以中文顯示，以利辨識。	中國信託信用卡電子帳單寄件者原本以英文Chinatrust Bank E-statement System表示，為顧及客戶閱讀上的便利，自2012年1月起改為中文顯示，以利客戶辨識。

近百位理財規劃團隊，提供客戶完善的理財規劃服務。

此外，中國信託亦透過導入事前的服務準備及人員訓練，隨時以客戶角度關懷及滿足客戶需求為考量，並利用「秘密客」機制，嚴謹檢測、評量服務人員的服務品質，力求提供完善優質的服務。

由於不同的客戶對於理財產品有不同需求、喜好與風險承受能力，因此中國信託在提供產品之前，會先根據這些背景資料，將客戶分類以求提高產品與客戶需求的相關性，並讓客戶能夠更有效管理風險與資產配置。

客戶隱私保護

隨著社會環境越來越重視個人隱私與重要資訊，中國信託也積極思考該如何保護客戶的個人資

階段	風管服務內容
事前	1. 透過KYC(Know Your Customer)風險分類，可評估客戶風險屬性，並依客戶不同風險承受能力及人生階段需求，提供適切的資產配置建議。 2. 每年定期重測客戶風險屬性，即時掌握客戶風險變化，並提醒客戶考慮調整資產配置。
事中	即時交易確認：運用產品風險標籤，當客戶下單交易時，主動比對人對產品之風險屬性上限，嚴謹把關資產。
事後	提供專屬投資理財規劃建議書，透過理財顧問幫助客戶了解其財務缺口，協助定期資產檢視。

料，同時提升改進各種保護個人資料的措施，以不負客戶對我們的信任與託付。中國信託各營業單位對客戶所提供之個人資料，均負有隱私保護責任，未經客戶同意，絕不將其所登錄之個人資料揭露給第三人使用，或未事前告知而使用於其他用途。

客戶滿意調查

中國信託秉持著追求卓越的精神，為了解客戶對本公司各項服務/產品/人員滿意度，以做為本公司改進的參考依據，2011年共進行30項客戶滿意度調查，其中包括理專滿意度、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、消金產品申辦滿意度及理債服務滿意度等，整體滿意度目標為72%，實際值為75%，已達成目標值且領先同業。此外，為關懷客戶健康，中國信託也舉辦守護好心肝—肝病預防健康講座，2011台北場活動出席率&客戶滿意度高達99%，高雄場活動出席率達96%、客戶滿意度高達99%。

客戶申訴處理

本公司向來本著公平交易原則對待客戶，不論進行理財規劃、電話行銷、存放匯業務等，均制訂相關政策及工作規範，例如從事各項業務推廣時不得誤導客戶、或對客戶出具任何形式不當或不實之承諾，致影響客戶或本公司之權利義務等。另在CSR實務守則第13條中亦特別聲明本公司應維護客戶各項基本權益，並提供透明、公平、即時且有效之客戶申訴管道。

中國信託設有客戶申訴處理機制，若客戶對中國信託所推介或銷售的商品，認為有資訊不實或未善盡風險告知的責任，或有其他爭議事項及服務需求時，均可透過完善的溝通管道如：24小時客服專線、電子信箱等進行申訴。

中國信託接獲客戶申訴案件後，先由客服中心建檔立案，並立即指派專人與客戶聯繫，或視客戶申訴案情的需要安排專人拜訪，進而釐清客戶需求並協助後續追蹤，平均七天內結案率達92%，統計客戶妥適率達94%，亦會再致電關懷客戶。

便利創新服務

中國信託自成立以來，不斷追求服務創新，並透過與客戶接觸各種機會和管道，主動關懷客戶的需求，2011年中國信託推出業界首創的整合對帳單服務，成功整合20多家保險公司資料，讓客戶可以快速掌握所有保險資訊。另為加速客戶保險理賠的處理效率，中國信託亦於全臺147家分行設立保險專區，代收往來合作保險公司的理賠申請案件，並協助客戶進行理賠進度追蹤與通知服務。

為了提供客戶更完整的投保服務，2011年中國信託金控旗下銀行與保險經紀人子公司共同推出「全程投保服務」，凡客戶在中信銀各通路透過中信保經投保，即可一次享有「投保、保單查詢及代轉理賠申請」三大服務。這項業務的推出，已為客戶帶來極大的便利，不僅辦理旅遊平安險或是意外險的手續更為簡便，亦可透過網路查詢投保內容，充分掌握個人資訊，此外，如客戶需要申請理賠時，亦可透過全臺任一家中國信託分行申請，省去舟車勞頓奔波辦理的時間，迄2011年底止，「全程投保服務」代轉理賠申請案件共計971件，並有逐月增長的趨勢。

此外為關懷弱勢族群，中國信託除於全臺各分行設置無障礙空間外，2011年7月更在新莊分行啟用新北市第一部「視障語音」ATM，提供鄰近地區的財團法人臺灣盲人重建院使用，希望幫助視障朋友享有更便利的金融服務。

以往視障朋友若有提領現金需求，只能透過親友代為提款的方式，除了金融卡密碼及存款餘額可能曝光，更有發生盜領的可能性。中國信託創新設立的「視障語音」ATM，提供便利安全的操作流程，讓視障客戶可自行操作，完成提款、查詢或密碼變更等交易。另為體貼行動不便者與視障人士，中國信託特別施工拓寬新莊分行自動化服務區大門，由原來的90公分修改為180公分寬，讓弱勢朋友進出更方便，而愛心鈴、導盲磚、耳機及點字操作說明等貼心設施，也幫助視障朋友排除各種障礙，大幅提升金融服務的安全性及便利性。

截至2011年底中國信託於全臺設置ATM共計4,558台，其中在7-11便利商店共設置4,051台，在

偏遠地區如花蓮、臺東、屏東等地共計184台。另全臺共設置無人分行三處，分別位於文化大學、臺南永康及嘉南藥專等。

溫馨理債服務

理債是中國信託客戶關係中相當重要的一環，中國信託在金融海嘯後就進行服務文化的轉型，近年理債事業處不僅發起愛心團購、愛心捐款，亦積極從不同的層面，幫助有債務困擾的客戶能夠走過人生低潮。

在中國信託的理債服務經驗中，發現許多客戶同時有多家銀行的欠款，每個月有數個還款日，往往形成很大的精神壓力，因此積極協助客戶整合他行負債，2011年中國信託債務整合新貸量將近新臺幣43億元。一旦客戶能夠集中管理債務，不僅工作與生活更穩定，且不需一個月面對好幾次還款日所帶來的催繳壓力，也更有動力按期繳還款項，順利完成財務信用復健之路。

鑒於許多理債客戶的家庭長期背負相當大的生計重擔，許多家庭甚至因為經濟壓力造成他們的孩子生活陷入困境，為讓這些理債客戶的孩子們能夠安心生活、順利就學，進而幫助客戶走出債務壓力，迎向光明人生，2009年中國信託即已發起理債客戶貧童認養活動，2011年共計175人次參加捐款，累積資助金額達新臺幣45,800元，這些涓涓細流的愛心，已經讓部份客戶的孩子生活逐漸穩定，同時也有兩位長期資助的理債客戶貧童已經可以自立。

另為協助理債客戶減輕經濟壓力，中國信託也在行內活動與重要節慶時，邀請理債客戶前來設攤販售自製商品，或是透過內部網站公告，呼籲員工發揮愛心，協助認購相關商品，包括手工藝品、餅乾點心、手工水餃及當令蔬果等，統計2011年參與訂購共1,023人次，訂購金額達531,580元，不僅幫助客戶解決燃眉之急，也鼓勵他們勇敢面對債務重新出發。

客戶安墊計畫

在理債服務中，我們所接觸到的大部份客戶都很有還款的誠意，但是難免有一群客戶因為失業、失能或者重大傷病，暫時無法工作並還款。為秉持體諒、主動關懷的精神，我們也暫停對這類客戶的理債

催收，給予客戶休養生息、重新出發的機會，2011年暫停催理客戶累積為2,592戶，透過這樣的協助，中國信託相信將能幫助更多客戶重新站起來，勇敢面對人生，也讓臺灣社會散發更多溫厚的人情味。

理財教育推廣

理財堪稱是現代人最重要的生活技能與議題，為了推廣理財觀念、幫助社會大眾了解全球金融市場變化與趨勢，中國信託多年來舉辦多場金融專題論壇，並透過理財教育的推廣，讓理財觀念能夠深入家庭，成為親子之間日常溝通的重要話題。

中國信託除每年定期於全臺舉辦六場大型理財說明會，2011年更擴大舉辦「小小理財王」以及「百萬理財小學堂」等親子理財活動。「小小理財王」以中高年級小學生為對象，透過分組活動學習扮演基金經理人，模擬全球資本市場的真實情況進行投資獲利，並藉由親子理財互動遊戲，訓練動態布局與危機處理能力，進而增進親子間的默契與互動關係；「百萬理財小學堂」針對中低年級小學生，透過機智問答及趣味競賽，為孩子建立正確的財富觀念，中國信託希望透過這些活動，以寓教於樂的方式，啟發孩子對金錢與理財的概念，讓每個孩子都可以成為理財高手。



為了關懷視障朋友，中國信託啟用了新北市首部視障語音ATM，讓視障朋友可自行操作，不必再請親友協助。



員工照顧

Career Development

人，是企業最重要的資產，
也是企業永續競爭力的關鍵。
在中國信託 “We are family”
的品牌承諾下，
我們相信這個親如家人的關係，
就是從照顧員工與員工家庭開始做起。

中國信託每年投入大量資源招募人才，提振國內就業市場，即使在金融海嘯、景氣低迷時期，也不以裁員度過艱困時期，目的就是希望確實保障員工權益，善盡企業社會責任。

雇用情形

2011年3月，中國信託購併美商大都會保險金融集團在臺子公司大都會國際人壽（現已更名為中國信託人壽保險公司），當時我們更對外宣布，對於購併對象的原有員工全數留任，除依法保障全體員工工作權外，也承諾二年內薪資福利制度不變，充分展現高度的包容和誠意，這同時也代表中國信託一直以來所強調的 “We are family” 的品牌精神，只要是身為中信員工的一份子，我們都願意把他（她）視為一家人，肩負起照顧和培育的責任。

多年來，中國信託秉持「用人唯才」、「適才適所」的理念，延攬來自各種產業或學術背景的人才，每年提供莘莘學子暑期實習機會，同時積極透過建教合作、企業參訪與座談會，分享實務經驗，協助畢業生做好就業準備。此外，中國信託也持續關注金融服務業的人才發展，將人才視為競爭的優勢，建置專責部門負責人才的招募、發展與訓練，使中國信託的人員生產力與員工滿意度均居於臺灣金融同業領先地位。2011年本公司主要營業據點所在地之管理職均以當地員工為優先聘僱對象，其中臺灣地區聘僱率達99.9%，海外地區聘僱率為14.4%。

另外，中國信託更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。2011年本公司並未發生任何歧視事件，無雇用童工，亦無強迫、強制勞工或涉及侵犯員工利益等情事發生。

2011年中國信託在臺現有正職員工9,270人，非正職員工509人，合計共9,779人，海外正職員工443人，非正職員工16人，合計共459人。本行進用身障人士為足額進用，依各地區投保單位統計，在臺灣身心殘障員工聘僱比率為0.64%，符合勞基法規定標準。在員工福利方面，2011年中國信託支出金額共計新臺幣431,433,922元，占營收0.72%，佔稅後純益2.36%。



員工架構—依性別區分

	臺灣		海外(分行)		
	正職	派遣	正職 (含駐外)	約聘	派遣
男	3,314	144	198	1	4
女	5,956	365	245	3	8
Total	9,270	509	443	4	12

註：海外分行派駐管理職人員共64人，佔海外員工比例14.4%。

員工架構—依固定薪/佣金制區分

	臺灣		海外(分行)		
	正職	派遣	正職 (含駐外)	約聘	派遣
固定薪	7,959	509	443	4	12
佣金制	1,311	-	-	-	-
Total	9,270	509	443	4	12

員工架構—依職務與性別區分

	臺灣			海外(分行)		
	主管職	一般職	Total	主管職	一般職	Total
男	545	2,769	3,314	49	149	198
女	736	5,220	5,956	29	216	245
Total	1,281	7,989	9,270	78	365	443

註：本表依正職人數統計，約聘及派遣人員未納入。

員工架構—依職務與年齡區分

	臺灣			海外(分行)		
	主管職	一般職	Total	主管職	一般職	Total
50歲以上	148	475	623	28	18	46
30歲以上 未滿50歲	1,131	6,177	7,308	50	249	299
未滿30歲	2	1,337	1,339	0	98	98
Total	1,281	7,898	9,270	78	365	443

註：本表依正職人數統計，約聘及派遣人員未納入。

員工架構—新進人員

	臺灣	海外	Total
新進率	15.5%	22.3%	15.8%
男	450	52	890
女	771	43	1,596
主管職	120	19	139
一般職	1,101	76	2,347
50歲以上	9	3	38
30歲以上未滿50歲	442	62	1,254
未滿30歲	770	30	1,194
Total	1,221	95	2,486

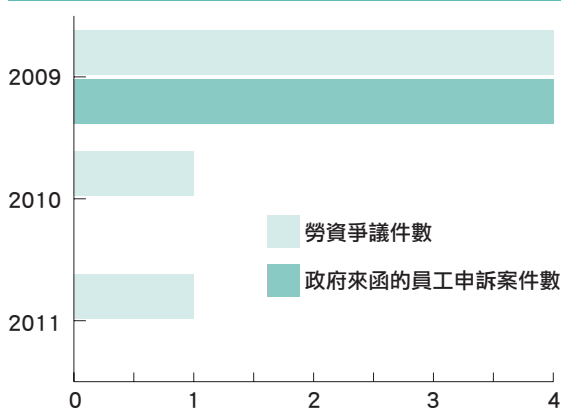
註：1. 新進率公式：新進人數/期初期末平均人數
2. 本表依正職人數統計，約聘及派遣人員未納入。

離職人數—依性別及年齡區分

	臺灣地區	海外地區
2011年底人數(固定薪)	7,959	443
2011離職率	13.1%	19.0%
女	389	48
男	643	33
50歲以上	23	3
30歲以上未滿50歲	649	47
未滿30歲	360	31
Total	1,032	81

註：1. 新進率公式：新進人數/期初期末平均人數
2. 本表依正職人數統計，約聘及派遣人員未納入。

勞資爭議件數



育嬰留停情形

年度	2010		2011		
	申請 人數	復職 人數	申請 人數	復職 人數	滿一年 復職率
男生	12	5	15	6	50%
女生	99	34	119	76	76.77%
合計	111	39	134	82	73.87%

註：迄刊印日前，2011年申請復職員工未滿一年。

公殤假人數與天數

	公殤假人數	公殤假天數	病假天數	公殤率	缺勤率	損失天數比例
男	19	639	1,387	0.20	166.98	6.58
女	47	900.5	3,764	0.48	384.45	9.28
合計	66	1539.5	5,151	0.68	551.43	15.86

註：總工作時數19,412,640（總工作人員工數×每日工作時數×一年實際工作天數）；總工作天數2,426,580（總工作人員工數×一年實際工作天數）；公傷件數以一人一件為計算基礎。

平等職場

中國信託員工性別女男比例為16:9，除了分行女性主管的佔比逾60%外，目前全公司女性主管人數佔所有主管人數近50%，顯示本公司充份提供兩性公平競爭及發展的機會。

為落實兩性平權，提供員工理想的工作環境，中國信託明文規定禁止任何性別騷擾、歧視或恐嚇等行為，同時積極配合政府提倡家庭婦女再就業等相關政策，舉凡各分行營業單位廚師、部份工時人力、佣金制業務推廣人員等等，均將家庭婦女列入選任考量。

為了提供女性員工安心工作環境，並促進工作與家庭生活平衡，中國信託亦設有育嬰假、托育補助等機制，以確保員工權益，並進一步促進員工家庭與工作的平衡。2011年各單位申請育嬰假人數達134人，申請托育補助人數達1,004人，補助金額為新臺幣1,240萬元。2011年申請育嬰留停復職滿一年比例為73.87%。

另外，對於員工因公受傷，公司亦依相關規定及實際情形核給公殤假，並且協助員工申請勞保補助，累計2011年申請公殤假人數共66人，公殤假天數共1,539.5天，公殤率為0.68%。

員工關係

中國信託為協調勞資關係，促進勞資合作，提高工作效率，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，2011年共計召開5次勞資會議，參與勞方代表人員均為公司正式員工，完全享有勞基法保障。2011年勞資爭議的件數共4件，已全數結案並妥善獲得解決。

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，中國信託皆經勞資會議決議通過，並明訂於工作規則後，公告全體同仁。另外針對員工福利事項，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。

有關重要工作變動最短通知時間說明如下：

如增設分行或擴點進行人力調派，至少提前一週告知異動情形，如需歇業、轉讓、虧損、業務緊縮或員工對所擔任工作確定無法勝任時，至少須於10~30日前預告終止勞動合約。

前項預告時間依下列規定辦理：

- 一、繼續工作三個月以上未滿一年者於10日前預告。
- 二、繼續工作一年以上未滿三年者於20日前預告。
- 三、繼續工作三年以上者，於30日前預告。

員工溝通

發掘員工需求：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—「動員季會」及發行員工溝通刊物—「人與事月刊」。此外，更透過全球人力資源管理處定期舉辦「員工滿意度調查」及「組織氣候調查」，以不記名問卷方式進行，主動發掘員工需求。

- 1) 員工滿意度調查：每兩年度舉辦一次，以瞭解員工對公司管理品質、工作環境、薪資/福利、員工發展等各項管理制度、硬體環境之整體滿意度與其他需求。
- 2) 組織氣候調查：組織氣候是由主管領導風格、管理行為及同仁互動模式所構成。透過組織氣候調查可協助主管及員工瞭解單位內的整體工作氣氛，並適時做出改善建議及行動。

加強互動溝通機制：有效的雙向溝通才能凝聚員工對組織的向心力及認同感。為能持續關切員工感受，並於第一時間內幫助他們解決困難，預防問題發生，

中國信託特別開闢「員工溝通管道（Employee Hot Line）」，使每位員工的意見都可以直接且迅速地獲得正視。所有申訴文件及信函皆以密件方式處理，以保障申訴人權益。

員工溝通管道如下：

- 1) 書面投遞：員工可將意見以書面方式郵寄傳送至全球人力資源管理處，或直接寄給全球人力資源管理處處長收。
- 2) 親自傳達：員工可親至全球人力資源管理處或各事業總處駐點人資單位，向人資處任何一位主管傳達意見。
- 3) 電子郵件：員工專屬之申訴信箱網址：ctcchr@ms65.hinet.net
- 4) 內部網站：總務處網站設有意見反映事項專區，員工可進入該區自由發表意見，網址：<http://ga.chinatrust.com.tw/>

統計2011年透過電話、電子郵件、書面投遞與內部網站等方式收到員工意見反映169件，內容包括薪資福利、績效考核、內部溝通、勞工安全、餐飲品質及軟硬體設施等項目。針對每位員工提出的意見，中國信託均由專責單位執行回覆並已全數結案。

員工培訓

人才是中國信託最珍貴的資本，也是追求卓越及永續經營的關鍵優勢。對於人才的重視，中國信託屢次獲得國內外專業機構的肯定，2011年更通過行政院勞委會職訓局「TTQS訓練品質評核」，顯示我們對於學習品質的重視與要求。

中國信託依照經營策略發展之需求，整體規劃人力資源發展政策，以提昇公司整體人力資本，創造競爭優勢：

引進蓋洛普資源，依員工的「優勢」培育輔導

過去一般金融業的在職訓練多偏重產品內容、服務流程、銷售技巧等業務相關內容，對於員工的訓練投資多半著重在彌補員工專業及能力上的不足，但中國信託相信，除了基本金融專業上的培訓與輔導之外，唯有看見每個員工的優點，提供符合個人特質發展的機會與資源，才能在主動愉悅的氛圍中，創造一個員工適性發展的工作環境。



各種運動型社團與健康促進活動，都能在中國信託這個大家庭蓬勃發展。

中國信託自2011年起引進美國蓋洛普（Gallup）優勢檢測工具（Strengths finder assessment），並針對公司內部具有潛力的主管同仁進行評測，讓主管及同仁們透過評測了解自身人格優勢特質外，也協助其與工作貢獻及未來職涯發展做相應連結。

中國信託在這項方案上投入新臺幣600萬元經費，是國內第一家引進此類型檢測工具的金控公司，同時我們針對經營階層規劃了一系列的「優勢指導」課程，協助管理團隊清楚辨識人才特徵，且能秉持共同的管理觀點進行人才遴選及審視，以便在人才發展的推動歷程中，更了解團隊成員的發展需求，進而提升其工作意願及訓練成效。

2011年中國信託共計針對1,500名以上之主管同仁進行優勢評測，並針對經營層團隊開辦6個梯次的優勢指導課程。透過這些課程，我們發現工作團隊在自我職涯探索、團隊凝聚及人員管理與發展上都有顯著的成長，且更有信心達成團隊的工作目標。

另外，中國信託亦採用360度職能評鑑工具，幫助員工透過自評、上評（主管）、同儕（跨部門單位）、下評（部屬）等不同面向的合作人員共同評鑑，以產生較為客觀且公正的回饋意見，讓他們可以更清楚地了解自身的優勢和弱點，並針對待改進部分，擬定短、中、長期的發展計畫，以迎接未來擔當重大責任的挑戰。

因應國際化，推展英語訓練

因應企業營運及市場佈局的國際化需求，中國信託積極推動「主管英語能力提升學程」及「實用商業英語」系列課程，包括英語會議溝通、商務接待

等，積極營造英語學習氣氛。

制定員工個人發展計畫

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策略夥伴，因此定期執行職能評鑑，並且讓主管與員工共同制訂專屬的員工個人發展計畫，同時搭配相關的專業職能訓練、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。

鑒於一流的專業人員是金融業提升競爭力的重要關鍵，為增加員工專業素養，塑造與時俱進的服務文化，中國信託對人才發展的投資十分重視，2011年內部共舉辦1,949梯次訓練課程，其中實體課程共計舉辦1,063梯次，總訓練人次達15,171人次；線上課程共計舉辦886梯次，總訓練人次達49,010人次。統計員工訓練總時數達316,704小時，平均每人受訓時數為33小時，員工訓練總經費達新臺幣5,107萬

員工訓練時數及經費統計				
	實體課程		線上課程	
	舉辦梯次	訓練人次	舉辦梯次	訓練人次
	1,063	15,171	886	49,010
訓練總時數	316,704			
平均受訓時數	33			
訓練總經費	51,074,256			
平均訓練經費	5,735			
新人訓練	1,110人次 13,561小時			

總訓練時數(小時)			
	主管職	一般職	總計
女性	29,643	135,949	165,592
男性	16,445	134,667	151,112
總計	46,088	270,616	316,704

員工平均訓練時數(小時)			
	主管職	一般職	總計
女性	40	26	27
男性	29	47	44
總計	35	33	33

報酬比率		
年薪試算	女性	男性
經理級(含)以上	105%	100%
經辦級	101%	100%

元，平均每人訓練經費為新臺幣5,735元。(其中新人訓練人次計1,110人次，訓練時數達13,561小時)

薪酬福利

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) 提供員工認股計劃，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經驗、具備能力及應徵職位價值等客觀因素予以核薪，並從薪資制度上支持兩性平等職場的基本立場，基本起薪優於勞基法之基本工資，且不因男女別而有差異。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。除到職未滿三個月之同仁外，全體員工均接受年度績效考核。

在福利制度方面，中國信託自2003年7月1日起正式實施「彈性福利制度」，並將公司福利項目區分為「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。

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。

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)，提供同仁更多元的福利與優惠。



重視員工專業能力與在職訓練，是中國信託永續經營的關鍵優勢。

幸福職場

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，包括創造健康工作環境、建構員工健康資產、塑造快樂中信人、經營愛心銀行等，除了透過企業內部軟硬體設施，提供員工更健康的工作環境，亦重視各種健康活動的推廣與社團，希望讓每位中信員工在努力工作之餘，也能享有促進健康、強化體能的休閒時光。

創造健康工作環境

中國信託透過完善的硬體設備與優質的軟體措施，提供同仁安心、放心與開心的健康職場環境。例如：無菸工作環境政策、嚴密門禁保全措施與注重勞工衛生安全等。

為避免員工在工作場所因意外事故發生職業災害事件，中國信託於2011年制定「勞工安全衛生工作守則」，明確規範工作安全、衛生等各項標準，並

對各種急救措施、緊急設備使用需知、事故通報原則等有詳細而清楚的條文，幫助員工提高工作場所安全，避免因意外事件發生所造成的傷害與損失。

建構員工健康資產

積極推廣各式員工健康促進服務，包括於總行大樓及永吉大樓設置體能健身設備、哺集乳室，每年提供員工免費健康檢查、每天免費供應午餐、每週提供飲料點心兌換券等，同時每週供應於陽明山栽種的「健康蔬菜」運送至員工餐廳，供員工就近選購。

統計2011年元氣舒活館參與人數為1.1萬人次，累計捐款金額為新臺幣285萬元，哺集乳室使用人數共計131人。

除了照顧員工身心健康之外，中國信託對於員工的家人也提供相關健康諮詢及教育訓練，2011年特別針對肝病防治進行宣導，除於動員季會中推廣相關健康資訊外，另於北區及南區舉辦巡迴健康講座，共計舉辦2個場次。

塑造快樂中信人

有快樂的員工，才能創造高成長的營運績效，中國信託多年來致力舉辦各種休閒活動，幫助員工取得身心平衡，樂在工作也樂在生活。例如辦理親子家庭活動、兩性關係活動、提供免費休憩環境（於陽明山員工訓練中心設有小型高球場、游泳池、烤肉區）等。辜濂松董事長、羅聯福總執行長、吳一揆總經理等高階主管，也在每月發行的「人與事」電子報中，與員工分享企業經營方針、管理哲學、職場環境、人際溝通等理念，讓員工更能了解及認同公司文化，融入這個大家庭。

此外，中國信託亦十分支持員工參與各類型社團活動，2011年共計經營24個社團，包括英語社、登山社、攝影社、韻律社、花藝社等，辦理活動1,148個場次，參與活動達32,068人次，其中大型戶外活動包括泳渡日月潭、梅花湖鐵人三項競賽、單車環繞羅馬公路等，透過公司的支持及團隊的力量，讓員工可以有更多機會親近擁抱大自然，嘗試不同的戶外體驗，許多員工更因此體悟健康樂活，進而成功挑戰自我，實現人生夢想。

推動志工文化

為了推動企業志工文化，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，每人每年最多可申請十日有薪公益假，亦為業界最高。志工服務在中國信託已經成為重要的企業文化，2011年共計發放公益假1,422天，相當於額外支出薪資成本新臺幣284萬元，統計自2004年中國信託慈善基金會成立迄今，累計共發放公益假20,366天，相當於額外支出薪資成本新臺幣4,073萬元。

除了以公益假實際鼓勵員工參與志工活動外，中國信託金控公司及銀行、人壽、彩券子公司的高階主管也以身作則，帶領員工一起參與志工活動，回饋社會，此外，包括金控、銀行的獨立董事和外部董事也受到感召，積極參與各項志工活動。以2011年而言，共舉辦6場大型志工活動，其中董事就參與了12人次，包括身兼台灣彩券董事長的中信金董事薛香川，和身兼中國信託人壽董事長的中信金董事簡松棋皆參加3次大型活動，而獨立董事李文智、陳元保、梁德強則分別參加2次與偏鄉小朋友同樂的體驗

活動。

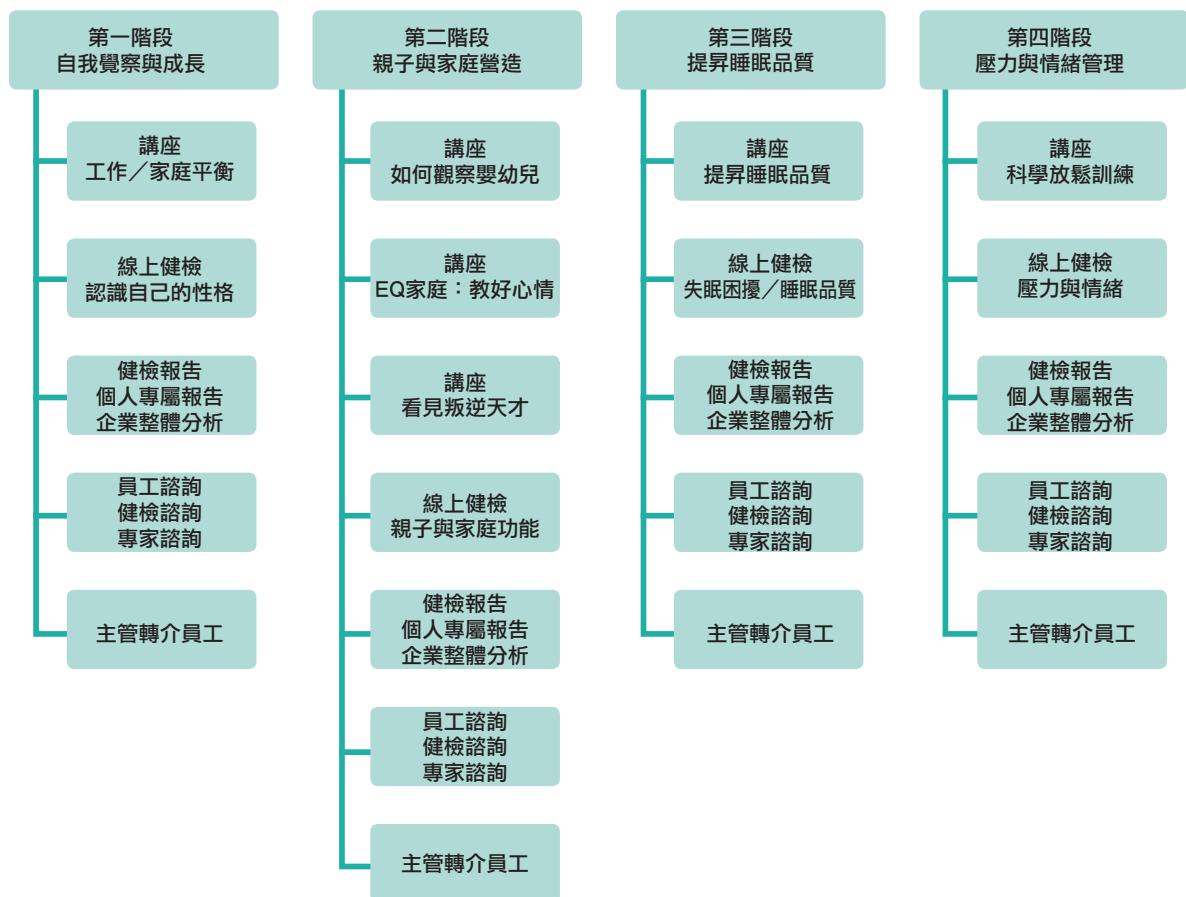
EEP員工增能方案

隨著時代的改變，中國信託意識到除了提供員工優質的工作環境與照顧員工身體健康之外，心理的健康也是非常需要被重視的一環。基於這樣的理念，中國信託自2011年起與財團法人華人心理治療研究發展基金會合作，共同推動EEP員工增能方案（Employee Enhancement Programs），希望透過具有心理學術背景的专业人士，提供專業指導，讓員工在生活中遇到困擾時，可以得到更多專業的諮詢和協助。

EEP員工增能方案係以關心自己、愛護家人、樂在工作概念出發，內容包括「自我覺察與成長」、「親子與家庭營造」、「提升睡眠品質」、「壓力與情緒管理」等四大主題，2011年中國信託於北、中各分行舉辦巡迴講座活動，邀請員工及家人共同參與，希望幫助他們在工作與生活之間獲得平衡。

此外，中國信託亦設置專屬平台，讓每位員工均可透過網路登入，進行線上影片瀏覽以及線上心理

EEP方案架構



檢測，參與員工可獲得個人報告並預約專家進行諮詢，另有相關主題文章亦可線上閱讀。

值得一提的是，考量大多數員工面對心理諮商時，可能擔心自己的隱私被公司得知，甚至被標上負面記號，為消除員工的顧慮，中國信託大家長一辜濂松董事長也透過內部outlook向全體員工佈達我們推動這項方案的決心及強調對員工隱私權保障的承諾，這些都是中國信託用心照顧員工精神與心靈層面的具體例證。

統計2011年新推出的EEP員工增能方案，共有1,976人次參與線上心理檢測、主題講座與心理諮商。為使這項方案更貼近員工的需求，我們在2011年底針對過去一年曾參與的員工進行問卷調查，其中超過80%的員工表示滿意和支持，也希望公司能持續辦理，顯示中國信託對員工的關心，已得到正面的回饋和鼓勵。

另在方案執行的過程中，我們發現心理諮商已漸漸被員工接受，大部份的人不再帶著負面的想法看待諮商這項議題，反而更正向地認為心理諮商能夠幫助他們解決生活中的困擾。

過去一年來，中國信託接獲員工對於EEP方案實施的回饋意見如下：

- 「感謝公司一年提供8次免費的諮商服務，這真的是一項很好的福利。」
- 「當與孩子溝通出現問題時，透過「華心」提供的諮商服務，都能找到解決方法，進而改善與孩子之間的緊張關係。」
- 「透過EEP，深刻感受到公司對員工的照顧與關心，這不僅是中國信託的優良企業文化，也是培養優秀員工的重要基石。」

員工獎勵

典範員工選拔

中國信託自2005年起每年舉辦「典範員工」選拔活動，迄今共選出252位「典範員工」，藉以彰顯「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）及團隊合作（Teamwork）。透過典範員工選拔，表現優秀的員工可以獲得公開表



每年典範員工的選拔與表揚，激勵中信每位員工不斷追求卓越與突破。

揚，員工及其家人更可獲邀參加盛大的頒獎典禮和晚宴，由董事長及高階主管親自款待，共同分享得獎榮耀，之後更提供旅遊行程讓員工與家人同樂。

「典範員工」是每位中國信託員工心中嚮往的最高榮譽，透過貴賓級的頒獎典禮及晚宴款待，不僅對員工產生極大的激勵作用，也讓員工及家屬對公司更有向心力及歸屬感。

黃金假期實施

為感謝員工對於公司長期的貢獻與服務，凡在職員工滿5年及10年時，給予一次連續五天的有薪「黃金假期」，希望員工藉由較長休假放鬆心情。

鑽石旅遊獎勵

為提供員工增進人生視野的機會，對於服務滿15年、20年、25年或30年的員工，則分別給予價值3萬元至5萬元不等的「鑽石旅遊」年票一張，由專屬旅行社為員工及家人規劃旅遊行程。

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

- 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。
- 勞工退休金條例：每月由公司按個人提繳公司提撥6%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，另依自願提繳率自同仁每月薪資中代為扣繳至勞保局之個人退休金專戶。

幸福企業 友善家庭

育嬰留停 我與孩子的人生長假

在競爭激烈、步調緊湊的金融職場，員工申請育嬰留停可行嗎？
中國信託推翻了這個疑慮，打造一個友善員工家庭的幸福企業典範。

人資部門的黃予欣回憶起去年育嬰留停的生活時，她說：「這段時間實在是太太好了！我覺得經過這段時間，不僅孩子的情緒比較穩定、不會任性發脾氣，更重要的是，我們每天相處在一起，互動、親密感都增加許多，看著孩子一天天的成長，我想我一輩子都會記得孩子頭一次說話的時候，心中那種滿滿的感動！」

予欣在生了第一個孩子、做完月子後，就重返工作崗位。然而，在兒子一歲多的時候，她發現與孩子相處的時間實在太少，開始思考起育嬰留停的可能性。當時，她的確因為「回得來嗎？」這樣的擔憂而猶豫不決。幸運地，她發現中國信託的大家庭精神，不斷讓她感受到一股正面、鼓勵的力量。在和主管討論後，便向公司請了一年育嬰留停，當個24小時與孩子相處的全職媽媽！現在的她，回憶起當時的決定，不僅毫無遺憾，更充滿感謝。她說：「我很感謝公司對育嬰留停支持的態度，讓我參與了孩子重要的成長階段。」

另一位任職風控部門的艾如珊，第一個孩子是請南部的長輩帶，一直到二、三歲以後才回到北部就讀幼稚園。然而她卻感受到與孩子之間，存在著一種無形的距離，於是在第二個孩子出生後，她下定決心要找回親子間的親密關係。所以，她向部門主管請了半年的育嬰留停。這半年來，她細心安排各種不同的活動和課程，和兩個孩子從早到晚膩在一塊兒。漸漸地，大女兒和她的關係越來越親密，兩個姊妹之間也建立起友愛而親密的互動。

如珊笑著說，現在兩個孩子還經常想念那段「媽媽天天在家」的日子；對她而言，這段時光



中國信託對育嬰留停的開放支持，不僅讓員工可以參與孩子重要的成長階段，也讓他們沒有後顧之憂，與公司共創雙贏局面。

的回憶更是無價。「我非常感謝公司主管與同事開放而支持的態度，

讓我與孩子擁有一段人生難忘的長假，我也很欣慰因為我的緣故，鼓舞了許多正在考慮是否申請育嬰留停的同仁，讓他們更願意跨出這一步，去創造更美好的親子關係。」

2011年中國信託共有134位同仁提出育嬰留停的申請，其中留職停薪結束後回到工作崗位的比例達73.87%，特別值得一提的是，男女員工皆有提出申請，足見一個真正關懷員工、照顧員工家庭的企業，的確能夠創造快樂的員工家庭與企業成長的雙贏局面！

民國百年大事

中國信託百人泳渡日月潭

「泳渡日月潭是多年來的心願，礙於時間、交通等因素一直不敢嘗試，但沒想到今年真的可以排除萬難橫渡日月潭！感謝公司對這個活動的支持，讓我可以有機會挑戰自我，達成人生的夢想！」（個金業務支援部 謝志典）

「看看來自不同單位、與我有相同夢想、一起並肩完成泳渡日月潭的同仁，身為中信人的感動與驕傲，不禁油然而生。」（債權經營處 李台彰）

近幾年臺灣樂活風盛行，單車環島、玉山攻頂、泳渡日月潭等活動成為許多人挑戰自我的夢想目標，2011年9月4日凌晨四點，在中國信託登山社的精心規劃下，3台遊覽車從總行大樓門口出發，濛濛的晨光中，一行人前往南投日月潭，他們要去參加一年一度的泳渡日月潭活動！

多年來中國信託登山社持續舉辦泳渡日月潭活動，在公司的支持下，參加人數不斷增加，民國百年更創下破百紀錄，共計有123位員工加眷屬同行，大夥兒共同完成這項有益身心且挑戰體能的戶外活動，每個人的心中也留下美好而難忘的回憶。

活動當天，來自各方不同的團體和個人把日月潭點綴得熱鬧非凡，與其他企業相比，中國信託並不是人數最多的團體，但集合地點舞台上飄著一顆斗大的「We are family」紅球卻格外搶眼。尤其是當舞台上主持人報出：「這個團隊是中國信託」時，大夥不約而同的歡呼鼓舞，剎那間，每個人心中都有一種莫名的感動和驕傲。

其實這項活動從開始規劃、報名到出發，每個環節的細心安排與熱烈迴響，都展現出中信人對公司的向心力與凝聚力，有員工為了提升體能、以免耽誤團隊行程，早早幾個月前就去游泳池密集訓練；也有員工藉這個機會，攜家帶眷同行，發揮We are family的精神；登山社更將參加的人員分成十個小隊，以小隊為單

位下水，讓泳技熟練的老鳥照顧菜鳥，確保每位員工都不會落單，大家雖然來自不同部門，也不一定互相認識，但是下水後都彷彿是一家人，彼此互相打氣加油，朝著「我們要一起游完全程」的目標前進。

締造中信人的健康文化

雖然這個活動只有短短的一天就結束，但是許多員工回到公司之後仍然充滿興奮的心情，任職法金部門的國誠表示，因為公司舉辦團體泳渡日月潭，讓他與家人孩子有了一個難忘的親子回憶，同時能與中信大家庭裡的成員徜徉藍天碧水，一起完成夢想的回憶，更是無價！未來中國信託也希望有更多員工能夠加入這個行列，締造屬於中信人的健康文化。



泳渡日月潭是中國信託員工心目中，最難忘的熱血回憶。



環境保護

Sustainable environment

有鑑於地球暖化問題日益嚴重，氣候變遷議題已受到全球企業高度關注，2011年中國信託推出「Green policy Green future」專案，在環境保護方面採取各項行動方案，希望為地球貢獻一份心力，也宣誓成為對環境友善的綠色金融機構。

有鑑於地球暖化問題日益嚴重，氣候變遷議題已受到全球企業高度關注，中國信託2011年推出「Green policy, Green future」專案，從內而外、多管齊下落實環境保護工作，除了一般節能宣導、省水節電作為之外，包括擴大辦理e-learning、全面實施綠色採購、宣達授信原則等，對外辦理法金、個金業務無紙化，推廣客戶使用電子化帳單，到持續進行公司內部溫室氣體盤查、響應碳揭露計畫，以及興建中的南港企業總部大樓，除了將關建一座生態植物公園，並宣示成為國內辦公大樓鑽石級綠建築標章的首例。

節能減碳

2011年中國信託持續推動環境保護，具體作為包括從內部管理水資源、垃圾廢棄物、節約水電等等，同時呼籲全體同仁以實際行動隨時隨地作環保，並為環境永續貢獻力量。

水資源管理

- 1) 針對自來水品質管理方面，本公司每年清洗大樓水塔一次，另每三個月進行一次水質檢測，PH值及氯含量皆在標準值內。
- 2) 針對飲用水安全維護方面，目前總行大樓各樓層合計共有42台飲水機，本公司每周均派員清洗濾心，每二個月則進行更換濾心作業，以確保飲用水品質。
- 3) 另為節省用水，本公司於總行大樓各樓層洗手間水龍頭均加裝省水裝置，並透過內部宣導，提醒同仁節約用水不浪費。
- 4) 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。各辦公大樓及營業據點用水僅供員工及部分消費者使用，對水源並未有顯著之影響，使用後污水均由下水道排放至河川及海洋。

垃圾管理

- 1) 減量 (Reduce) 措施

實施垃圾分類

本公司辦公室垃圾分為一般垃圾類、資源回收類及廚餘類等，其中以資源回收類（包括廢電池、紙類、塑膠類、五金類、瓶罐類等）最多，由員工在各樓層茶水間進行基本分類後，再由大樓物業管理公司

We
fare
Family

於B5F垃圾分類間集中儲放，最後各別通知各回收商進行清運，至於一般垃圾類則由合格廢棄物清理公司運至焚化廠處理。

2) 垃圾減量宣導

除實施垃圾分類外，本公司亦透過源頭減量宣導政策，鼓勵員工自備環保袋及環保杯、多使用電子文件等，以減少產生不必要的垃圾，統計2011年總行大樓垃圾總量為152,404公斤。

3) 循環再造 (Recycle) 行動

為響應環保運動，中國信託已多年採用再生紙製裝鈔袋，代替傳統牛皮紙袋，供客戶使用，另自2010年起以再生紙印製名片及環保紙印製信封，充分落實環保行動。此外本公司各樓層影印機並設置資源回收架，鼓勵同仁多利用回收紙張，統計2011年紙張回收量約55,125公斤。

節約能源管理

- 1) 主動推行下班離峰時段及例假日時段關閉部份電梯。(高低樓層電梯，假日僅各開放兩部運行)
- 2) 縮短全臺147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。

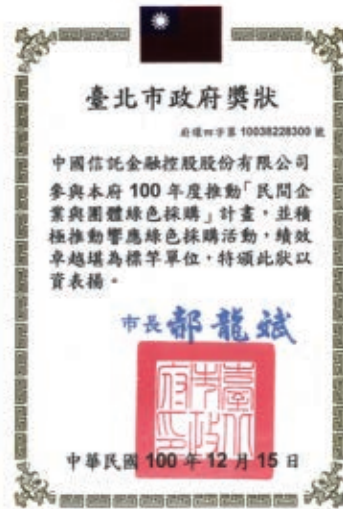
區域	調整前	調整後
庭園燈	18:00~23:00	18:30~22:00
一樓大廳	18:00~22:00	18:30~22:00
各樓層茶水間及東西側電梯廳	07:00~22:00	07:30~21:00

- 4) 大樓室內照明開關時間調整如下，一般辦公樓層每日保全夜間巡樓時間提前於21:00進行，將無人加班區域電燈關閉。
- 5) 調高大樓各樓層空調溫度1°C至2°C。
- 6) 調整大樓停車場送排風時間。(大樓停車場排風運轉時間分別為08:00~09:00, 13:00~13:30, 18:00~19:00)
- 7) 裝設感應式水龍頭、調整各樓層廁所尿便斗與馬桶水量。(大樓廁所共裝設感應式水龍頭計80顆，佔全數量之50%)
- 8) 響應1運動，每月一日不吃紅肉，提倡蔬食抗暖化。
- 9) 鼓勵同仁出外洽公時以共乘方式搭乘公務車。且需視業務情形進行商務旅行，並鼓勵員工多加使用視訊設備，減少因搭乘交通工具而產生之碳排放量。
- 10) 更換儲冰式空調主機(施工後，每日製冰量為4,200噸)

	施工前	施工後
製冰時間	23:00~07:00	23:00~07:00
融冰時間	11:00~19:00	10:00~22:00

- 11) 更換空調散熱水塔(冷卻水溫度關係主機散熱效能，水溫度越高，主機效能越差)

	施工前	施工後
散熱效能	冷卻水溫度35度	冷卻水溫度32度



12) 增設各樓層預冷空調箱：各樓層引進新鮮空氣，事先預冷，以降低環境溫度，改善空氣品質。

2011年中國信託透過內部outlook、書面及標語張貼等方式，全面推行節能減碳政策，另總行及永吉大樓分別汰換冰水主機、調整儲冰時間、採用空調控時開關、調整公共照明及空調用電時間、採用T5燈具，大幅減少電量耗用，節能成效卓著。統計2011年總行大樓碳排放總量為6,871.26公噸，較2010年碳排放量6,939.69公噸減少68.43公噸。2011年永吉大樓碳排放總量為5,398.49公噸，較2010年碳排放量5,483.46公噸減少84.97公噸。

統計2011年總行及永吉大樓碳排放總量為12,269.75公噸，較2010年之碳排放量12,423.15公噸減少153.40公噸，減碳率達1.23%。(詳見附表)

2011年本公司資源回收數量統計，其中紙類共計55,125公斤，較2010年增加回收2,355公斤，成

2010~2011年總行資源回收統計 單位:公斤

年份	紙類	寶特瓶	鐵鋁罐
2010年	52,770	1,261	897
2011年	55,125	1,330	498
增(減)	+2,355	+69	-399

2010~2011年總行及永吉大樓碳排放統計

項目	大樓名稱	用電量			汽油			天然氣		
		度數	CO2當量公噸	熱值(焦耳)	公升	CO2當量公噸	熱值(焦耳)	度數	CO2當量公噸	熱值(焦耳)
2010	總行大樓	10,626,400	6,503.36	38,255.04	155,693	351.87	5,217.33	40,412	84.46	1,576,472.12
	永吉大樓	8,959,907	5,483.46	32,255.67	0	0	0	0	0	0
	合計	19,586,307	11,986.82	70,510.71	155,693	351.87	5,217.33	40,412	84.46	1,576,472.12
2011	總行大樓	10,468,800	6,406.91	37,687.68	181,612	410.44	6,085.89	25,792	53.91	1,006,145.92
	永吉大樓	8,821,066	5,398.49	31,755.84	0	0	0	0	0	0
	合計	19,289,866	11,805.40	69,443.52	181,612	410.44	6,085.89	25,792	53.91	1,006,145.92
增(減)	總行大樓	-157,600	-96.45	-567.36	25,919	58.58	868.56	-14,620	-30.56	-570,326
	永吉大樓	-138,841	-84.97	-499.83	0	0	0	0	0	0
	合計	-296,441	-181.42	-1,067	25,919	58.58	869	-14,620	-30.56	-570,326
增(減)比例(%)	總行大樓		-1.48			16.65			-36.18	
	永吉大樓		-1.55			0			0	
	合計		-1.51			16.65			-36.18	

註：1. 電力排放係數根據2011臺灣電力公司公佈標準 <http://www.taipower.com.tw/TaipowerWeb//upload/files/1/d99051202.pdf>
2. 汽油及天然氣排放係數根據2011年度經濟部能源局公佈之燃料燃燒及電力使用之二氧化碳排放係數

2010~2011總行及永吉大樓碳排放及熱值總量統計

項目	總行大樓		永吉大樓		合計	
	CO2當量公噸	熱值(焦耳)	CO2當量公噸	熱值(焦耳)	CO2當量公噸	熱值(焦耳)
2010	6,939.69	1,619,944.49	5,483.46	32,255.67	12,423.15	1,652,200.16
2011	6,871.26	1,049,919.49	5,398.49	31,755.84	12,269.75	1,081,675.33
增(減)	-68.43	-570,025.00	-84.97	-499.83	-153.40	-570,524.83
增(減)比例(%)	-0.99	-35.19	-1.55	-1.55	-1.23	-34.53

長率為4.46%。寶特瓶共計1,330公斤，較2010年增加回收69公斤，成長率為5.47%。

另總行大樓(包括新舞臺)所使用之滅火器共636支，其中100%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4台，冷媒種類為R22。

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。

綠色採購

2010~2011總行及永吉大樓用水量統計

項目	總行大樓		永吉大樓		合計
	總用水量	人均用水量	總用水量	人均用水量	
2010	62,097	38.81	26,531	24.12	88,628
2011	53,305	33.31	22,816	20.74	76,121
增(減)	-8,792	-5.5	-3,715	-3.38	-12,507
增(減)比例(%)		-14.16		-14.00	-14.11

為了讓環保節能的目標能從企業基本營運做起，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：

- 1) 採用具有節能標章之電器產品（如電冰箱、飲水機、電腦主機、燈具等）。
- 2) 採用環保紙張印製信封袋。
- 3) 採用回收再利用之環保碳粉匣。
- 4) 全面採用具環保標章及省水標章之衛生設備節約用水。
- 5) 室內照明部分更換日光燈管為更省電之LED燈管。

此外，為了促進員工健康、提供健康職場環境，中國信託在企業內部裝潢方面，特別注意選購符合環保標章之建材，並在招標工程之標單設計時，規範提案廠商選用綠色建材與安全工程材料，例如：

- 1) 裝修工程大量採用具綠建材標章之裝修建材，包括使用低甲醛、耐燃建材、低汙染礦纖天花板、石膏板、國浦矽酸鈣板、水性水泥漆等綠建材，以符合環保要求。
- 2) 裝修工程黏著劑改採用無毒無污染之環保健康黏膠。

統計2011年綠色採購金額為新臺幣7,740.3萬元，較2010年4,806.4萬元增加2,933.9萬元，年成長率為61.04%。由於中國信託貫徹實施綠色採購計

畫，自2009年至2011年已連續三年榮獲臺北市政府頒發「民間企業與團體綠色計畫一績優單位表揚」，肯定相關環境保護政策的制定與落實。

授信原則

授信是金融業的主要業務之一，對於貸款企業是否盡到應有之環境保護責任，為本公司貸放案件的評估標準之一。

中國信託於2007年2月針對授信業務訂定「法人金融信用風險準則暨施行細則」，其中特別載明需注意申貸企業本身是否產生廢水、廢氣等對生態環境汙染問題，2011年再次加強宣達這項政策，希望從中國信託所借貸出去的資金能被適當的運用，如申貸企業新建廠房時要做好水土保持或避免環境汙染等要求，以防止相關汙染事件發生，善盡環境保護責任。

在專案融資方面，中國信託亦要求貸款企業需提供環境影響分析報告及取得相關環評核准程序，並於合約承諾事項要求借款企業應確實按時履行於專案環境影響說明書所為之承諾事項，以及主管機關規定之環境保護措施及計畫。至於一般企業貸款交易，則於合約承諾事項載明借款人須承諾符合環保、污染防治及廢棄物處理等相關法令規定。

統計2011年中國信託承作有關太陽能光電產業

2010年及2011年資源回收數量統計表

項目	紙類含紙板、紙絲		寶特瓶		鐵罐		鋁罐	
	2010年	2011年	2010年	2011年	2010年	2011年	2010年	2011年
一月	5,080	6,445	60	85	50	72	0	0
二月	2,715	5,710	65	100	40	0	9	0
三月	2,585	5,340	90	105	55	6	5	0
四月	4,790	4,065	120	80	55	70	0	0
五月	3,325	4,705	40	125	45	0	0	0
六月	4,395	4,810	180	130	110	130	11	0
七月	5,270	3,920	115	180	50	0	4	0
八月	5,865	4,350	130	145	30	45	5	0
九月	5,060	3,830	110	110	54	40	0	0
十月	4,505	4,580	110	100	209	50	10	5
十一月	3,850	3,530	156	70	60	0	0	0
十二月	5,330	3,840	85	100	90	80	5	0
合計	52,770kg	55,125kg	1,261kg	1,330kg	848kg	493kg	49kg	5kg
月平均	4,398kg	4,594kg	105kg	111kg	71kg	41kg	4kg	0.4kg

業務項目	A4紙/張	紙/噸	樹/棵	CO2/公斤
信用卡電子帳單	1,372,674	6.24	124.79	1,497.46
銀行電子帳單	972,470	4.42	88.41	1,060.88
法金訊息即時通(Multiple Message Advice System, MMAS)電子郵件取代傳真	4,456,944	20.26	405.18	4,862.12
員工持股信託電子結算清單	80,000	0.36	7.27	87.27
加密式傳真Code Fax	38,075	0.17	3.46	41.54
合計(節省的單位數)	6,920,163	31.46	629.11	7,549.27

之聯貸案共計4件，聯貸金額達168億元。

推行無紙化

中國信託在每個營運的環節，都積極找尋實際、可行的節能方法，在軟硬體方面，2011年的實際作為包括：

- 1) ATM(自動櫃員機)綠能措施：中國信託自1999年起將ATM明細表全面改採感熱紙，以減少碳粉或色帶使用，且所使用感熱紙均通過SGS檢驗不含雙酚A。
- 2) 在ATM操作流程畫面上，中國信託提供客戶可選擇「不列印交易明細表」，經內部統計已有五成以上的客戶選擇使用此項服務，大量縮減紙張耗用量。
- 3) 中國信託自2009年起推行業務無紙化行動，2011年底包括信用卡電子帳單及銀行存放款對帳單等，目前已有近15%客戶、高達100萬人次加入，

此外如法金處訊息即時通(Multiple Message Advice System, MMAS)、員工持股信託電子節算清單及現金管理加密式傳真Code fax等相關業務亦以電子EDM形式傳送，目前已達全面無紙化。

- 4) 為推廣客戶善用e化服務，中國信託推出「你e化，我種樹，邀您e起種下100棵樹，再賺購物金」活動，鼓勵客戶申請網路銀行、行動銀行、電子帳單、信用卡費自扣及公用事業費代扣繳等業務，已有14萬戶客戶響應這項活動。每累積滿5,000筆客戶，中國信託將在「花蓮門諾醫院—壽豐老人照顧社區」種下一棵樹，用實際行動化成對地球的無限關愛。

統計2011年包括個人金融、法人金融等相關業務在內(電子帳單+傳真+結算清單)所實施的無紙化運動，估計一年可節省31噸紙張，等於少砍629棵樹木，減少超過7,500公斤的二氧化碳排放量。

客服專線節能措施

中國信託免付費客服專線透過語音自助式的作業流程規劃及功能設計，將客戶所需各項申請表格或作業說明以電子檔格式傳輸，2011年使用此項服務的客戶來電量佔總來電客戶數比例為7%。

- 1) 語音自助式作業服務設計：客戶註銷信用卡可透過語音直接確認註銷，以降低郵件紙張浪費，並減少郵差運送時的能源耗費。
- 2) 客戶資料無紙化流程設計：客戶所需的各項申請表單、作業說明等傳真文件，由實體傳真改為以E-mail郵件寄送。
- 3) 客服中心排班管理：假日及大夜輪班調整，由臺北、臺中服務中心值機，2010年實施改為單邊或



中國信託推動電子帳單，與客戶和臺灣社會齊心協力減少紙張浪費

集中值機，減少電源的耗用。

「碳管理」策略規畫

據統計資料顯示，地上建築物消耗全球40%以上的能源，因此從建築節能著手，將是減緩全球暖化最有力的措施之一。為此，中國信託從本身辦公大樓著手，於2011年5月委託由「中華民國社團法人企業永續發展協會」組成的「臺灣節能巡邏隊」，進行松壽路總行辦公大樓的節能診斷，藉由外部專家的會診，提供更多創新的改善計畫，包括採用LED燈具、使用時控開關及更換冰水主機等，以降低能源使用成本。

2010及2011年，中國信託連續兩年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)，針對氣候變遷對公司營運所帶來的風險和機會進行評估，並透過科學化的精確評測，檢視企業內部實施節能減碳的成效，同時研擬未來目標方向及策略規畫等。

另為加強環境保護面向之策略規畫行動，中國信託特別委託社團法人企業永續發展協會於2011年10月、12月共舉辦兩場「金融業碳管理趨勢與實務」教育訓練，透過內部宣導，提升主管及同仁對相關議題的了解和認知，期許將此概念融入公司經營政策中，以達企業永續發展之目的。

綠建築

興建中的中國信託南港企業總部預計於2014年



中國信託力行環境保護政策，獲得臺北市政府頒發榮譽狀。

完工暨營運啟用，中國信託除將此大樓設計為綠建築外，亦在大樓週邊規劃認養約3,600坪的P1公園綠地，規劃建立如櫻花林、松杉林、溼地沼澤、草坪、小溪及棧道等多樣地貌，希望透過各種不同種類的植栽，寓教於樂地展現臺灣林相的縮影。

本總部大樓預估每年可創造固碳量(植物吸收二氧化碳的能量)92公噸以上的綠色效益。

此外，中國信託南港新企業總部大樓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、CO2減量、廢棄物減量、水資源及污水垃圾改善等八項指標，已獲得黃金級綠建築候選證書，未來我們將以取得鑽石級綠建築標章為目標，宣示成為國內辦公大樓的首例。

三年達成5%減碳目標

2011年中國信託以「Green policy Green future」專案實施的各項行動方案，已獲得內外部機構一致的支持和肯定，目前我們已設定以2010年為基準年，分別從電力、汽油、天然氣等層面訂定減碳目標，範圍包括中國信託松壽及永吉大樓，預計三年內達到總碳排放量5%的減碳目標。

項目	用電量	汽油	天然氣	碳排放量 (CO2當量公噸)
2010碳排放量 (CO2當量公噸)	11,986.82	351.87	84.46	12,423.15
2011碳排放量 (CO2當量公噸)	11,805.40	410.44	53.91	12,269.75
碳增加(減少)排放量	-181.42	+58.58	-30.56	-153.40
增加(減少)比例(%)	-1.51	16.65	-36.18	-1.23
三年內減碳目標(%)	-3	10.00	-40.00	-3



社會參與

Community Services

每個孩子，都代表一個未來的希望；
家庭，更是社會安定發展最重要的基石。
扶助經濟弱勢家庭及關懷弱勢兒童，
是中國信託深耕多年的公益領域，
二十多年來，從舉辦「點燃生命之火」
到推動「信扶專案」，
從投入志工服務到成立兒少智庫，
中國信託始終秉持一份堅定不移的信念，
未來我們更希望持續傳達這樣的信念，
透過各種扶助方案，
徹底解決臺灣社會的貧窮問題，
進而發光發熱，綻放出更大的光芒！

慈善關懷

「點燃生命之火」號召網友加入愛心行列

「點燃生命之火」全民愛心募款運動，滿27歲了！這是臺灣最早、也是歷史最悠久的企業公益募款活動，超過四分之一個世紀以來，持續在臺灣散播一股愛的暖流，雖然近幾年經歷金融海嘯、景氣低迷與物價上漲等環境變化，但是募款的金額與人次，每年仍然不斷創新高破記錄，顯見臺灣社會蘊藏無限的溫情，足以照亮社會上許多需要被關懷的角落！

27年來，「點燃生命之火」募款活動不斷擴大愛心漣漪，2011年不僅邀請知名部落客、藝人下鄉造訪八所偏遠小學，開啟孩子們的夢想視野外，更創新結合facebook等社群網路平台，號召網友加入「熱血小工人」（每一位網友加入分享勸募活動頁面，中國信託就捐款100元）的行列共襄盛舉，讓本屆網路捐款的比重從上屆的18%增加為21%。總計全部勸募金額超過新臺幣1.3億元，參與捐款活動人次更創下歷史新高，總計超過7萬人次參與。而募款所得亦全數捐贈給台灣兒童暨家庭扶助基金會、兒童福利聯盟文教基金會等10家社福機構及公益團體，預估將有27,484位貧困弱勢的孩童因此受惠。

「信扶專案」幫助弱勢家庭脫貧自立

中國信託在多年從事各項社會參與活動後，已深切體認到「貧窮」是臺灣社會問題的根源。我們更發現窮人之所以貧窮，並不是他們不肯努力工作，而是他們根本找不到工作，尤其是很多窮人也都很積極努力奮發上進，但是他們沒有錢、沒有資本、沒有機會、沒有環境，在甚麼都沒有的情況下，很難找到生存的出路，因此要如何擺脫貧窮的束縛，幫助更多弱勢族群脫離貧窮，將是我們持續關注的重要議題。

為積極協助更多經濟弱勢家庭脫離貧窮，中國信託參考諾貝爾和平獎得主尤努斯（Muhammad Yunus）「鄉村銀行」（Grameen Bank）微型貸款的精神，於2011年7月推出臺灣第一個由民間發起的創新脫貧模式—「信扶專案」，結合創業顧問、社工關懷、信用保證、專業培訓與資金服務等五大支持系統與資源，協助弱勢家庭創業，希望創造「自我雇用機會」，解決弱勢家庭失業與貧窮的困境，這項專案規



劃四年內將投入新臺幣1億元，提供家扶基金會扶助的弱勢家庭小額低利貸款，預計協助逾200戶弱勢家庭脫貧自立，改善逾1,000人的生活現況，讓他們重返正常生活軌道。

中國信託「信扶專案」的運作方式，主要是由中國信託慈善基金會作為有效資源的整合平臺，透過長期合作脫貧計畫的家扶基金會，進行個案的需求與篩選。此外，中國信託慈善基金會也特別結合中小企業信保基金提供100%保證服務，提高銀行貸款的機會，免除弱勢家庭向地下經濟借貸所帶來的風險。再者，中小企業協會也加入規劃弱勢家庭創業相關課程與輔導，提供全面支持創業之技能與資源。

至於金流部分，中國信託負責提供受助家庭創業貸款的金流服務，依其創業計畫所需資金貸放，無需提供保證人或擔保品，每年申請貸款總額度上限為新臺幣50萬元，並以申請一次為限。「信扶專案」最長還款期限為七年（含寬限期一年，寬限期只繳付利息不攤還本金），目前年利率為1.88%（每三個月機動調整一次）。若以借款30萬元、年利率1.88%計算，在第一年寬限期內，每月只需支付470元的利息，即使第二年起本息攤還，每月也僅需還款4,000多元，能有效減輕弱勢家庭創業的還款負擔與壓力。

在專業志工培訓方面，「信扶專案」特別與馴錢師財商研究中心合作培訓，以協助志工發揮各自所長、熟悉整體方案與貸款規定，給予創業個案更全面的支持與協助。同時全臺各地接受「信扶專案」扶助創業的店舖，也都會掛上「信扶小舖」的招牌，希望社會大眾多多支持，伸出援手助他們一臂之力，邁向成功之路。

在「信扶專案」實施屆滿半年後，透過整體的問卷調查，我們發現參與專案的創業者對於「專案成員」的專業滿意程度高達92.6%，對於提出問題的解決情形滿意度也高達90%，在個人獲益的創業實質協助與現行問題的解決滿意度皆達91%。而在「信扶專案」的參與者包含家扶社工、創業顧問及中信創業志工的回饋上，對於「信扶專案」的制度設計、團隊專業、與個人學習上都接近100%的滿意度，充分表示認同與肯定。

另在回饋的意見中，我們也看見了許多的影響



來自花蓮的敏璇媽媽（上）和台南的振輝爸爸（下），都是信扶專案資助創業的對象，他們自製家傳的美味手藝，嚐過的人都讚不絕口。

力，參加「信扶專案」的弱勢家庭家長透過創業的學習過程，從無到有的克服困境，不僅重建了自我的價值與尊嚴，也重新開啟親子對話的橋樑，家庭的氣氛不再低迷，全家人有共同的目標可以前進。例如：高雄的筱蓮媽媽和大女兒的關係不再緊張，新北市亮宏爸爸的臉上第一次露出自信的笑容，這些生命力的改變，就像是重生一樣的驚喜，都是「信扶專案」獨特可貴之處。

截至2011年底，「信扶專案」已提供45個家庭創業輔導資源，其中有16人通過審查取得貸款，貸款總金額約新臺幣500萬元，平均每個個案貸款金額約新臺幣30萬元，創業別多為小吃攤、美髮店、手工製品店等，2012年「信扶專案」將再擴大邀請更

多經濟弱勢家庭參與，設定的目標值是希望能幫助50個家庭順利創業。

中國信託一直有個夢想，就是希望可以徹底解決貧窮問題，雖然很多人認為這是不可能的事情，但就是因為不可能，才有挑戰，並顯示中國信託的決心。如果中國信託是一隻母雞，「信扶專案」就是小雞，由母雞帶著小雞，就可跨出實現夢想的第一步，未來我們期待能夠生出更多小雞，也會永久地照顧這些小雞長大，而且不單只生一隻，還要不斷繁衍擴增，永遠生生不息。我們相信，中國信託「信扶專案」將是幫助部分弱勢家庭脫離貧窮的一小步，未來我們更希望藉此拋磚引玉，號召更多企業和善心人士



中國信託於2011年1月特別邀請關心臺灣美學教育的畫家吳炫三，親臨北區兒童之家及基隆家扶中心瑞芳服務處，替孩子們帶來豐富的美學課程，也開啟他們的藝術眼界。

信扶專案 給你幸福

筱蓮媽媽的夢想美髮店

因為「信扶專案」，筱蓮媽媽在異鄉創業的夢想得以實現，讓有一身完美理髮技術的她重燃鬥志，也為自己的人生找到新的亮點。

家住高雄、來自阿美族的筱蓮媽媽是第一批獲得中國信託「信扶專案」扶助的對象。

筱蓮媽媽過去曾是獨當一面、帶領美髮團隊的出色設計師，也是優秀的美髮工會講師，直到婚姻破碎受到嚴重打擊，才獨自帶著三個孩子離開臺東的故鄉，搬到人生地不熟的高雄重新出發。她在菜市場租下一個小攤位，打出「100元剪出漂亮髮型」的口號，希望在人來人往的菜市場裡，站穩自己的腳步。

無奈的是，一切沒有想像中順利。在得不到客人青睞、還得忍受其他攤位的嘲笑，筱蓮媽媽曾經一天只賺100元，第一個上門的生意竟然還是隔壁攤特別施捨給她的「同情票」。

不過，在中國信託及家扶基金會的協助下，筱蓮媽媽得以突破重重困境，在2011年7月取得中國信託「信扶專案」貸款，一圓開店創業的夢想。開幕典禮當天，筱蓮媽媽語帶哽



咽的說：「感謝中國信託的扶助，讓我可以實現自己的夢想，從前被澆熄的鬥志又再度點燃了起來！我一定會更加努力面對未來的挑戰。」因為「信扶專案」的相挺，筱蓮媽媽終於有機會重新站起來，現在迎接在她眼前的，將是另一個嶄新的美麗新人生...。



有了中國信託「信扶專案」的協助，筱蓮媽媽成功圓了創業的夢想。

共同加入，一起為臺灣社會注入更多生命力。

志工活動

號召企業同仁加入志工行列，已是中國信託最重要的企業文化之一。透過企業志工的力量，中國信託將關懷的觸角不斷延伸到社會的各個角落，回顧2011年中國信託慈善基金會的各項志工活動，看見許多孩子參與活動、打開人生視野，一張張純真的笑臉，讓我們益發堅信這樣的付出與行動，不僅將愛傳達給許多需要關懷的孩子與家庭，也將為社會國家與下一代，開啟更多正面的可能性。

透過美學素養豐富孩子心靈視野

為幫助弱勢兒童擴大視野，深入參與藝文活動，中國信託特別邀請享譽畫壇多年、關心臺灣美術教育的畫家吳炫三，於2011年1月愛心志工課輔結業式中，親自教導內政部北區兒童之家及基隆家扶中心瑞芳服務處共70位小朋友，讓他們有機會體驗豐富的美學課程，一窺大師創作的奧妙，同時也帶給孩子們一個充滿感動的驚喜。

過去中國信託多次贊助重要藝文展演，並招待偏鄉弱勢兒童參觀展覽，這回更進一步拉近孩子與藝術的距離，讓孩子們親炙大師風采，進入充滿想像力與熱情的美學天地。偉大的藝術作品與創作者，對弱勢兒童而言，或許是一個遙不可及的夢想，但是透過這個活動，這群孩子們對藝術有了更深刻的認識，他們的人生也因此有了更多擁抱夢想的機會。

快樂學美語 志工總動員

英語能力是最重要的基礎競爭力之一，對經濟弱勢家庭來說，往往無法提供給孩子語言學習資源，而孩子在資源不足的環境下，學習障礙無法有效解決，長久下來也容易造成害怕接觸英文的惡性循環。中國信託慈善基金會自2006年研擬出一套英語課輔的教學計畫，目前已號召近1,300位同仁主動加入愛心志工行列，藉著假日課業輔導或英語教學等方式，協助經濟弱勢兒童提升自我競爭力。

2011年4月中國信託慈善基金會特別舉辦「國際英語村一日遊學體驗營」，以極具創意的方式，讓68位來自內政部北區兒童之家及瑞芳家扶中心的小朋友們，共同體驗全英語環境的學習樂趣！這個英語



中國信託慈善基金會副董事長陳國世（中）代表捐贈新臺幣1,500萬元予內政部，在全臺設置12處少年自立生活宿舍，由內政部兒童局局長張秀鸞（左）與新北市社會局局長李麗圳（右）代表受贈。

體驗營以機場、免稅商店、超市、餐廳等不同的情境教室，將美語教學應用於日常生活中，加上生動活潑的主題，並透過與外籍講師互動演練單字、句型等方式，幫助孩子活學活用英語，並體驗異鄉生活。內政部北區兒童之家就讀國小五年級的Angel開心地說：「今天我就像真的出國玩一樣，以後我還要再來！」

目前中國信託慈善基金會已成功培訓40位美語志工，積極投入內政部北區兒童之家及瑞芳家扶中心小朋友的課輔工作，並依照年級、程度進行分組教學，以多元化的體驗方式讓英語自然而然融入小朋友日常生活中，希望未來透過每一位英語愛心志工的熱情付出，激發孩子們努力向前的學習動力，讓英語能力的種子，在孩子的未來人生中，綻放出希望的花朵。

幫助青少年自立 跨出獨立的第一步

青少年時期是決定人生未來道路的重要階段，對於在育幼院長大的孩子來說，由於法令規定年滿16歲就必須離院獨立生活，因此他們比一般被家庭父母呵護的孩子，要更早面對獨立生活的種種挑戰。根據社團法人中華育幼機構兒童關懷協會調查，約19%離開育幼院的青少年在國中或高中畢業後，會直接進入就業市場工作，而高達30%離院青少年表示，自立生活的收入來源最令人擔心，此外要進入職場工作，對自己缺乏自信心也是一個相當普遍的問題。



中國信託於2011年聖誕節舉辦希望與夢想之旅愛心志工日，並以夢想學校為主題，帶領偏鄉孩子體驗夢想職業。

中國信託長期關懷弱勢兒童與青少年，發現這些人生較為坎坷的孩子，成長過程中不僅缺乏資源，也比一般孩子要更早面對在社會上生存立足的挑戰，因此2011年特別捐出新臺幣1,500萬元給內政部，在全國縣市成立12處自立生活宿舍，預計可提供77個床位，一年可服務28,105人次，讓無家可歸的青少年能有暫時棲身避風之處，並且持續提供關懷輔導、自立訓練等服務，幫助他們迎向美麗新人生。

自立生活體驗營

面對自立生活所帶來的挑戰，中國信託於2011年8月舉辦「青少年自立生活體驗營」，希望透過實際體驗課程，幫助孩子建立自立生活必備技巧、觀念與自信心。

在中國信託愛心志工的陪伴下，育幼院青少年與志工分別嘗試了城市冒險及省錢作戰體驗的甘苦，當天臺灣首席彩妝造型大師Roger（鄭健國）也特別獲邀參與「創意造型」活動，教導孩子們學習對外求職面試的適當造型，知名日式料理餐廳DOZO行政主廚林宸緯師傅傳授「省錢料理」，提供他們未來在外生活的實作參考，此外，這些名人也分享自己追求夢想的成功歷程，鼓勵孩子們把握每一個當下，積極面對人生的挑戰。

中國信託長期關懷兒童與青少年，深知及早給與他們輔導協助，就能夠將這些孩子的人生導入正向的改變，長期的努力不僅是提供關懷與協助，更希望能夠發揮拋磚引玉的效果，讓更多企業與社會大眾重視這群弱勢孩子的實質需要。

只要我長大 夢想職業體驗活動

許多偉大的事業，都是來自一個夢想的種子。中國信託慈善基金會每年持續舉辦「希望與夢想之旅愛心志工日」活動已邁入第七年，2011年聖誕節，特別以「夢想學校」為主題，帶領偏鄉小朋友體驗「夢想職業」，這個活動除了由中國信託慈善基金會董事長辜仲諒扮演夢想學校校長之外，副董事長陳國世、執行長高人傑、台灣彩券董事長薛香川、中國信託人壽董事長簡松祺及中國信託金融控股公司董事李文智、陳元保等人，分別扮演五大夢想職業學院院長及副院長，帶領擔任圓夢大使的130位中國信託愛心志工，陪伴130位偏鄉弱勢孩子，共同完成夢想職業學習的挑戰。

每個孩子都是一個希望，弱勢兒童更需要擁有精采而豐富的生活經驗，點亮他們未來的希望，這正是中國信託慈善基金會每年舉辦「希望與夢想之旅愛心志工日」的宗旨，期盼未來這個有意義的活動能有更多人參與，以熱情付出感染整個社會。

那天，我們去打小白球

偏鄉兒童高爾夫一日體驗

有鑑於偏鄉孩子生活休閒設施與課外活動不足，中國信託慈善基金會特別邀請來自宜蘭縣偏鄉國小的40位小朋友，與中國信託商業銀行贊助的女子職業高爾夫選手葉欣寧、女子業餘選手游曜瑜、莊欣耘一起體驗高爾夫的樂趣，希望透過有趣的競賽過程與豐富的高球知識，讓偏鄉小朋友體認不同的運動及生活文化。



中國信託舉辦「偏鄉國小高爾夫球一日體驗活動」，由慈善基金會董事長辜仲諒（右二）與女子職業高球選手葉欣寧（左一）親自示範教導宜蘭縣偏鄉國小的孩子們，共同體驗高爾夫之樂。



中國信託愛心公益網，提供線上便利的捐款管道，幫助客戶傳遞愛心。

這個活動分成高爾夫知識與趣味競賽，孩子們在愛心志工與教練的陪伴下，不僅了解高爾夫球的特性和比賽規則，也有機會親自下场練習揮桿，中國信託商業銀行總經理陳佳文特別勉勵孩子們培養遵守規則、和自己比賽的運動家精神，讓參加活動的孩子不僅充分了解運動的內涵，也擁有難忘的體驗回憶。

愛心公益網 愛心零時差

中國信託長期推動社會慈善公益，除了與許多社會公益團體合作、號召社會大眾加入愛心捐款的行列，也不斷思考該如何從捐款通路的多樣性，讓捐款人能夠得到更大的便利。

目前中國信託擁有全臺最多的ATM（自動櫃員機），堪稱最完整、強大的自動化通路，並提供多元、便利、安全的捐款管道，幫助客戶傳遞愛心。中國信託所提供的愛心捐款管道包括：透過全臺147家分行臨櫃進行轉帳或財富點數捐款；或透過網路及電話語音進行紅利點數捐款；或是於中國信託「愛心公益網」下載信用卡捐款單進行捐款。此外，遍及全臺7-ELEVEN ATM（自動櫃員機）內建的「愛心捐款」專區，更可選擇以現金轉帳、中信卡紅利點數或財富點數進行捐款。

根據資料統計，2010年透過中國信託各通路捐款做公益的金額高達4,000多萬元。捐款對象包括「慈濟基金會」、「家扶基金會」、「肝病防治學術基金會」、「和信貧困基金會」、「兒童福利聯盟」、「兒童慈善協會」、「世界和平會」、「花

蓮門諾醫院」、「伊甸基金會」、「陽光基金會」等10個公益團體。

另為搶救農產品及關懷在地好物，中國信託亦透過與新北市農會網路商城進行業務合作，成立中信卡友愛心專區，幫助農友增加銷售管道，讓質優的農作能有更多機會被消費者看見。

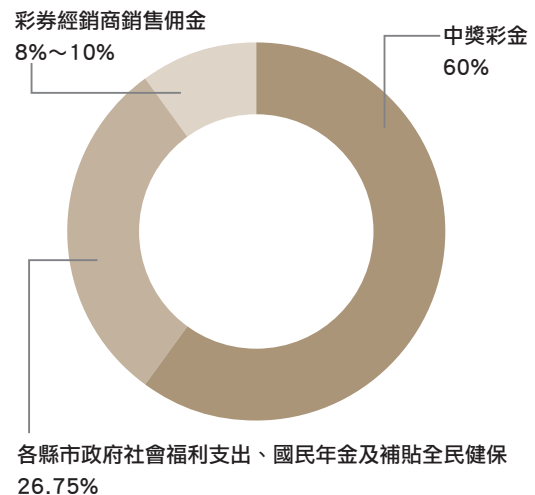
台灣彩券 推動公益事業

彩券是許多人心中的夢想和希望，雖然每次開獎只有少數人中獎，但是透過公益彩券的發行，許多人的夢想得以實現，也讓更多需要幫助的人受惠。

中國信託自2007年接手經營公益彩券業務以來，秉持「買彩券，做公益，積功德」的公益理念，光是彩券經銷就創造超過25,000個就業機會，五年來持續勸募中獎人捐出部分中獎金額行善，2011年底累積捐款金額將近新臺幣20億元，回饋金比例高居全球之冠，共計捐助117個單位，執行246個公益方案，幫助弱勢族群超過147萬人次（如P.58附表）。2011年中國信託與台灣彩券公司更捐出100輛全新福斯T5 Kombi改裝高頂復康巴士給各縣市政府營運，不僅幫助所有弱勢及身心障礙人士在就學、就醫、就養與其他日常活動更加便利，也幫助臺灣無障礙空間更向前邁進一大步。

社會福利的提升，有賴於政府的努力及民間的支持，政府多年來積極推動健全公益彩券產業計畫，對於挹注社會福利財源以及促進弱勢族群就業機會都

公益彩券銷售收入分配





中國信託接手公益彩券業務後，持續秉持「買彩券、做公益、積功德」的理念，對於幫助社會福利財源，以及協助弱勢族群等都有顯著的貢獻。

有顯著的貢獻與成效。公益彩券在中國信託及台灣彩券公司的努力經營下，匯集眾多中獎人的愛心，成為一股堅定的公益力量，這不僅是中獎人愛心的最高展現，同時也是政府發行公益彩券最重要的意義。

急難救助 送愛到日本

2011年3月31日，日本發生規模9.0強震引發海嘯，造成日本東北等地區重大傷亡，中國信託得到消息之後，馬上率先捐出新臺幣1,000萬元，並號召員工與社會大眾自由捐款，透過中華民國紅十字總會以及外交部海外賑災專戶，將款項與物資送往災區，協助相關的救災與重建工作。

這項秉持「We are family」的品牌承諾與「人飢己飢，人溺己溺」的精神，快速回應日本311災情的捐款活動，迅速募集超過新臺幣4,600萬元的捐款，其後外交部為感謝國內各界踴躍參與日本賑災，特別舉行「日本賑災感謝茶會」，總統馬英九也特別頒發

台彩中獎人善款運用情形

項目	比例	主要內容	捐款金額
1 弱勢兒童教育補助	26%	經濟弱勢兒童學雜費補助、課後輔導、特殊教育及心理諮商。	4.44億元
2 扶幼敬老弱勢溫馨送餐補助	6%	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。	1.08億元
3 弱勢醫療照護	27%	早療服務、購置復康巴士、交通車及身心障礙兒童醫療補助。	4.54億元
4 硬體設備捐贈	21%	協助屏東單親母子家園設施設備整建計劃及惠明學校升降設備改善計劃等。	3.65億元
5 急難救助與其他	20%	急難救助。	3.52億元
總計受惠人次：			1,477,688人次



日本311海嘯災情慘重，中國信託發揮愛心捐贈超過新臺幣四千六百萬元，協助日本人民重建家園。

中國信託捐助日本「311強震」款項受贈單位

受贈單位	金額(新臺幣)	備註
中華民國紅十字會總會「日本賑災募款專戶」	10,000,000元	
東京都消防廳	35,682,862元	折合日幣1億元
日本赤十字社	1,000,000元	
合計	46,682,862元	

感謝狀，感謝國內直接或間接投入日本震災救援工作的企業與非營利組織（NPO），其中，中國信託慈善基金會是唯一受邀的企業型基金會，可見中國信託對國內外賑災的積極作為，已深獲國內外機構一致肯定好評。

獲獎榮耀 肯定多年辛勤耕耘

多年來中國信託慈善基金會參與、發起許多公益活動與捐款，對中國信託而言這是實踐企業社會責任最直接的表達與行動，而對於響應各類愛心捐款的社會善心人士，基金會更是看重這樣的託付，對各個

公益專案都抱持戰戰兢兢的心情，積極規劃，務求讓每一滴愛心都能發揮最大的效益。

內政部評鑑優等 財務評鑑滿分

經過多年來的投入，中國信託慈善基金會獲得許多來自政府與社會大眾的肯定，在「2011年度全國性財團法人社會福利慈善事業基金會評鑑」中，於205家受評社福機構及公益慈善單位中脫穎而出，拿下總分98分的高分，獲得評鑑「優等」殊榮，在「財務狀況」評鑑項目更獲得評審給予滿分肯定，顯示中國信託慈善基金會在財務透明度及充分運用捐款人、捐贈單位每一分善款上備受肯定。這項評鑑每三年舉辦一次，這也是中國信託慈善基金會繼三年前首度參與評鑑即獲得「優等」之後，再度榮獲此項殊榮。

學校教育儲蓄戶計畫 獲教育部頒發銀質獎牌

教育是國家的根本，除了長期關懷弱勢兒童，致力於縮短城鄉差距，中國信託慈善基金會更連續三年支持教育部「學校教育儲蓄戶」計畫，累計投入新臺幣6,220萬元捐款，幫助12縣市、1,733所地處偏遠或社經資源缺乏地區的高中職及國中、小學生順利完成學業。2011年中國信託慈善基金會榮獲教育部長吳清基頒贈「銀質獎牌」，是全臺唯一連續三年獲得教育部頒獎肯定的公益慈善團體。

海外分行 發送溫暖愛心

落實企業社會責任是中國信託的重要核心價值，隨著企業的國際化發展與佈局，這樣的觀念也在海外分行形成不斷擴散、傳承的企業優良文化。

讓每個孩子擁有相同起跑點

心路基金會 遲緩兒早療篩檢計畫

對於位處偏遠山區的孩子來說，雖然擁有無可取代的純淨山野，但是各項資源的短缺，卻是不爭的事實。

多年來，中國信託積極與心路基金會合作，提供偏鄉遲緩兒各項早期療育服務，希望幫助他們跨越發展障礙，擁有更美好的未來。

走進復興鄉遺世獨立的山間部落，心路基金會的工作人員與遲緩兒早療計畫的老師們，已經在各個幼稚園裡展開一天的訪視與復健課程。

在這個美麗的偏鄉山區，許多孩子卻潛藏著大腦發展遲緩的問題，礙於父母缺少相關資訊、又多為隔代教養家庭，孩子在成長過程中往往錯失2~4歲治療的黃金期，導致學習成效受限、在社會競爭中趨於弱勢，長期下來更造成偏鄉社區貧窮家庭不斷惡性循環的嚴重問題。

這群生長在山地部落或是居住在偏鄉地區的孩子，雖然童年時期能夠徜徉在純樸自然的山野間，但是就學之後仍要面對各種升學、就業的競爭，若能及早發現問題並給予適當治療，就能彌補先天上的不足和落差，與一般正常孩子站在相同的起跑點上。

一生的童年只有一次，發展遲緩的孩子所擁



中國信託長期贊助心路基金會，幫助發展遲緩的孩童把握治療的黃金期。

有的黃金復健期也只有2~4歲這段時光，因此中國信託慈善基金會多年來積極贊助心路基金會進行遲緩兒早療篩檢，希望讓每個孩子不因城鄉差距而限制他們發揮潛力、開創美好人生的機會，透過心路早療計畫，這些發展遲緩的孩子們，將能經由早期篩檢、療癒復健以及特殊教育的協助，一步步跨越發展障礙，進而擁有更光明燦爛的未來。



菲律賓子行關懷弱勢兒童閱讀力發展，透過行動圖書車與資助學校圖書館，讓更多當地孩童享受閱讀的美好。

菲律賓子行 Better Readers, Brighter Future

為幫助菲律賓當地弱勢兒童提升閱讀能力，中國信託菲律賓子行與該國National Book Store Foundation, Inc. (NBSFI) 合作，共同發起「Better Readers, Brighter Future」活動，希望透過設立行動圖書車的方式，深入偏遠地區，改善菲國學童的閱讀問題。

根據調查顯示，超過60%的菲律賓國小學童不懂得如何閱讀書籍，且大多數公立小學都沒有自己的圖書館，學習資源相當匱乏。為此，中國信託菲子行決定展開這項關懷行動，除了購買書籍、贊助活動經費外，也號召員工積極參與，包括擔任志工說故事、

繪本導讀以及邀請作者和孩子們互動交流等。

這項活動於2011年9月起進行，共計購買1,000本兒童精選讀物，並分別送至菲國教育部認可的六所公立小學，包括Victoria Homes, Tunasan, Lakeview, Gregoria de Jesus, Bagbaguin等，行動圖書車在每所學校都將停留二周的時間，讓孩子可以自由閱讀相關書籍，總計將有1,200個學童因此受惠。看到他們臉上開懷的笑容以及閱讀故事時專注的神情，我們相信知識的幼苗已在他們心中萌芽成長。

噹噹噹！滿載書香氣息的行動圖書車即將啟航，乘著夢想和希望的翅膀前進，孩子們將飛向浩瀚無垠的知識大海，他們的未來也將更為燦爛光明。

越南胡志明市分行及印尼子行 關懷當地弱勢兒童

2011年耶誕節前夕，中國信託越南胡志明市分行主管特別率領30多名員工，前往胡志明市近郊的孤兒院（Go Vap Orphanage）慰問院童，除了提供生活必需品外，更親自陪伴250位貧困及失去親人的弱勢兒



越南胡志明市分行延續母企業「We are family」的品牌精神，積極投入社會參與，於2011年聖誕節前夕拜訪當地孤兒院，陪伴孩子們歡度佳節。

童提前歡度耶誕佳節。

同一時間，中國信託印尼子行也在當地萬丹省（Bantam）丹格朗市行政區的一所佛寺舉辦關懷行動，並號召員工前往慰問當地華裔居民，共計拜訪150戶貧困家庭，同時發送點心食品給50名孩童，與他們共同慶祝新年的到來。

中國信託越南胡志明市分行及印尼子行延續母企業「We are family」的品牌精神，積極投入社會參與，善盡企業社會責任，自2009年起每年都持續舉辦各項慈善活動，關心需要幫助的弱勢族群，迄今共計有超過500個孩童受惠，相信透過中國信託持續的付出和關懷，這些弱勢家庭與孩童將擁有一個充滿希望的未來……。

藝文關懷

一個國家藝術欣賞的水準，代表了國民的生活水平，中國信託多年來致力推廣藝術文化，不僅興建藝術表演場地「新舞臺」，同時積極贊助藝文表演活動，2011年更開始投資臺灣文創產業。透過這些偉大藝術的展覽與演出，不僅能陶冶國民的心靈生活、啟發下一代對美學的感受力與思考力，更能提升社會文化與道德的水準，這正是中國信託回饋社會最重要的使命之一。

發展臺灣文創產業

除了贊助藝文活動之外，中國信託也積極參與文創投資，希望帶動整體文創產業發展，善盡企業社會責任。2011年中國信託金控旗下子公司中國信託創業投資公司（簡稱「中信創投」）特別參加行政院文建會「加強投資文化創意產業委託投資管理計畫」，結合申請管理政府基金及搭配自行投資資金，計畫共投入新臺幣5億元資金，針對展演設施、工藝、創意生活與設計等文創產業進行佈局投資，尤其在兩岸簽訂ECFA之後，臺灣優異的文創人才，更有機會在華人世界裡佔有一席之地，因此中國信託也積極配合政府政策，希望共同協助將臺灣文創產業推向世界舞臺。

中國信託投資文創產業的首部曲，即是以新臺幣1,000萬元投資改編自暢銷作家九把刀小說的國片「殺手歐陽盆栽」，於2011年7月底正式上映，這也



中國信託投注超過千萬資金挹注國片發展，開金融業贊助文創產業之先例。

是國內金融機構投資國片的第一個案例，開創國內同業風氣之先。該片擁有顛覆傳統思維的製作團隊，也是臺灣第一部以動作喜劇作為主題的電影，透過中國信託創投扮演專業平臺的角色，將資源有效整合，希望讓國內民眾對國片的熱情繼續延續下去，也為臺灣文創產業注入嶄新活力。

音樂饗宴 陶冶心靈空間

中國信託多年來持續贊助各項藝文表演、展覽及地方活動，為滿足客戶各層面不同的需求，2011年贊助活動包括都會上班族群《佛朗明哥舞劇—卡門》、《法蘭茲·哈拉瑞超級魔術》、葉卡捷琳堡俄羅斯國家歌劇院全本《茶花女》、《新天堂樂園一女高音海莉獨唱會》、親子族群《迪士尼音樂劇—米奇的搖滾冒險》以及兼具環保概念的「宜蘭綠色博覽會」，希望帶給客戶更多采多姿的休閒娛樂選擇。

此外，中國信託也持續贊助中華民國兒童慈善協會歲末音樂會，邀請2009年及2011年榮獲美國茱莉亞音樂學院Mitzi Foundation獎學金的音樂家來臺演出，希望透過音樂會的力量，幫助更多偏遠地區的孩童籌募療育課程費用。

那一夜 我們在操場上看戲

贊助紙風車劇團下鄉 基隆和平國小演出

紙風車劇團與中國信託慈善基金會攜手合作，來到偏遠鄉鎮，帶來了一場場精彩的演出，讓大人小孩都有了美好的藝術饗宴。

時間是禮拜天，晚上六點半，通往基隆和平國小、略帶點坡度的巷道裡，有許多小朋友興奮地朝著學校操場的方向走去，這是他們最期待的一個禮拜天，因為紙風車劇團319藝術下鄉專案，在中國信託慈善基金會的贊助下，首次來到基隆和平國小演出。

節目還沒開演，操場上的板凳已經坐滿了人，年齡層從阿公阿嬤到還在牙牙學語的幼兒都有，閃亮的燈光照映著他們興奮期待的神情，操場上的燈光暗去後，紙風車最受歡迎的劇碼輪番上陣，各種新奇有趣的氣球道具，隨著穿戴戲服的演員在觀眾席與舞臺間和小朋友們互動，最後一齣由吳念真導演口述配音的「八歲那年，一個人搭火車旅行」，帶領所有人走進那個懷舊、甜美的時光隧道……孩子們興奮的笑聲、叫聲，呼應著劇團的賣力演出，點亮了和平島的寧靜夜空！

和平國小的校長告訴我們，這裡學生家庭的經濟狀況，未必都能夠讓孩子接近藝術或者表

演活動，為了讓紙風車劇團可以到此順利演出，學校特地把操場上的太陽能電板拆掉，以便多放幾張椅子，同時也把操場周圍的路燈電線剪斷，以免妨礙黑光劇的效果，一切的努力，都只是為了這個晚上，讓孩子們能夠完全投入欣賞演出。

一張張望著舞臺、專注看著表演的小臉，純真的笑容讓人感動，在皎潔的月光下，我們彷彿看到表演藝術與童稚心靈交會的火花，也更加確信藝術本應從表演殿堂走進鄉鎮、深入社區，相信透過這樣的啟發，我們在孩子心中種下的藝術種子，未來必有開花結果的一天。

2011贊助紙風車劇團演出場次

日期	地點
2011.09.24	嘉義忠和國小
2011.09.25	台南三慈國小
2011.10.01	高雄南安國小
2011.10.02	彰化路上國小
2011.10.23	基隆和平國小
2011.10.29	雲林文正國小
2011.10.30	宜蘭梗枋國小



體育贊助

中國信託長期以來對於贊助各項體育活動、增加臺灣在世界的能見度不遺餘力，其實早在1956年，中國信託辜濂松董事長就代表臺灣參加在英國舉行的第一屆世界業餘艾森豪盃錦標賽（World Amateur Golf Team Championship），堪稱國內推廣高爾夫運動的先驅。自1978年起，中國信託更獨資舉辦「中信盃國際高爾夫隊際錦標賽」，這項活動共持續舉辦20年，為臺灣高爾夫運動奠定良好基礎。

近年臺灣運動員在世界體壇大放異彩，讓臺灣球迷同感驕傲，為讓具有潛力的優秀選手獲得更好的發展，中國信託自2011年起每年投入新臺幣600萬元，與臺北市立體育學院合作進行「高爾夫選手培育計畫」，長期贊助培訓林子麒、葉欣寧兩位國內女子職業高爾夫選手，同時也提供獎助學金協助臺北市立體育學院扶植女子業餘高爾夫選手，透過企業的贊助，中國信託希望幫助這些青年選手充分發揮潛能，



2011年中國信託贊助多位高球好手如林子麒（上）、葉欣寧（下），希望幫助他們站上國際舞臺，為國爭光。

進而在國際舞臺上，表現更加出色亮眼，為臺灣發光發熱。

大直分行 做社區的好厝邊

每天早上，中國信託在各地的分行準時拉開鐵門，以微笑服務每位客戶，而每位中國信託的員工，不僅在專業崗位上提供往來客戶最好的金融服務，更希望成為附近社區民眾的好鄰居。

為關懷社區鄉里，中國信託大直分行選擇主動出擊，2011年認養大直成功里植福宮的公廁清潔工作，林雍善經理就讀小學三年級的孩子還曾經在作文「我最崇拜的人」一文中，描述爸爸和公司同事如何齊心協力，利用假日全員出動，讓原本疏於清掃的髒亂公廁，變得乾淨清潔，當然，雍善也因為這樣默默付出的公益精神，榮登兒子上峻心目中「最崇拜的人」。

從以金融專業服務客戶，到真正走入社區，融入居民的生活，這個活動一開始只是很單純的想法，雍善表示：「中國信託願意在社區鄰居『最不方便』的事上主動多想一點、多做一點，表達我們對社區的關懷與熱情。希望



中國信託大直分行發起認養公廁的活動，造福鄉里。

讓附近居民經常前去拜拜的植福宮公廁，不再臭味四溢。」透過大直分行員工們的支持，讓這個認養活動成為長久、持續的公益行動，每當大家捲起袖子、拿著工具來清掃公廁，許多原本默默旁觀的里民後來也深受感動，主動加入這個清掃的行列，中國信託拋磚引玉的關懷行動，無形中帶動了大直分行與當地社區的正面互動，也為「We are family」做出最動人的詮釋。

獨立保證意見聲明書

2011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2011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2011年中國信託金融控股公司總部及轄下8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2011年的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。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關利害關係人參與的方式
- 訪談與永續性管理、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
- 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年報告持續反映中國信託對利害關係人之承諾。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：

— 鼓勵持續掌握金融服務業永續發展動態，並結合公司核心策略，以展現企業社會責任績效

重大性

本年度中國信託已於公司層級建立程序，依據對公司永續發展的影響程度與建立的準則，對各部門所鑑別出來的相關事項，建立執行的優先順序，過程相當完備。因此，重大永續議題已完整分析並揭露永續經營相關資訊，使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。然而，未來的報告應考慮加強以下的項目：

— 持續依市場與公司發展現況鑑別可能新增之議題，並加強既有議題的深廣度

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
 — 為了彰顯提供給利害關係人之資訊可靠度，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核心績效指標已被報告、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。

— 持續改善對於重要供應商和其他商業夥伴之人權管理

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
 19 August, 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.

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

	GRI3.1 指標	揭露情形	章節	頁碼
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	○	公司治理	18~19
2 組織概述				
2.1	企業的名稱	○	企業概況	12
2.2	主要品牌、產品和服務	○	企業概況	15
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	○	企業概況	12~13
2.4	企業總部所在位置	○	企業概況	12
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)	○	企業概況	13
2.6	所有權性質與法律形式	○	企業概況	12
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)	○	企業概況	13
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)。	○	企業概況	12~15
2.9	報告期間公司規模、組織結構、所有權遇重大變更時	○	補充說明	72
2.10	報告期間內所獲得之獎項榮譽	○	企業概況	16~17
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)	○	報告書概述	3
3.2	最近一次報告的日期	○	補充說明	72
3.3	報告週期(每年或每兩年)	○	報告書概述	3
3.4	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	○	報告書概述	3
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	○	利害關係人議和	10~11
3.6	報告書的範圍	○	報告書概況	3
3.7	說明報告書特殊限制的範圍或界限	○	報告書概況	3
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	○	企業概況	12
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	○	報告書概況	3
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)	○	補充說明	72
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)	○	報告書概況	3

○已揭露 △部分揭露 ◎未揭露 NA不適用

GRI3.1 指標	揭露情形	章節	頁碼
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	○	GRI 對照表	66
3.13 為整個報告提供外部保證的相關政策和現行作法	○	BSI 查證聲明書	64
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)"	○	公司治理	21
4.2 指出最高治理單位的主席是否亦為公司執行長	○	否	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和/或非執行成員的人數	○	公司治理	21,23
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	○	利害關係人議和	11,24,39
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	20
4.6 最高治理單位確實能避免利益衝突之程序	○	公司治理	22
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	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	○	企業社會責任核心價值， 公司治理	8,26~31
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	○	企業社會責任核心價值， 公司治理	7,21
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	○	企業社會責任核心價值， 公司治理	7,18~21
4.11 說明機構有無及是否提出預警的方法或原則	○	公司治理	24
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	○	企業社會責任核心價值， 公司治理	7,51
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	○	企業概況	15
4.14 列出公司利害關係人名單，如：公眾、民間社團、顧客、股東和投資者、當地社區	○	利害關係人議和	10
4.15 識別和選擇所要接觸之利害關係人的準則	○	企業社會責任核心價值	8~9
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	○	利害關係人議和	11
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	○	利害關係人議和	10~11
經濟績效指標 經濟面管理方式揭露			
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)	○	企業概況	14~15
EC2 氣候變遷導致公司活動涉及財務及風險與機會	○	董事長的話，環境保護	4,51
EC3 公司界定福利計劃義務的範圍	○	員工照顧	40~43

GRI3.1 指標		揭露情形	章節	頁碼
EC4	接受政府之重要財政補助	○	補充說明	72
EC5	企業的新進人員薪資範圍與當地最低薪資依性別比較	○	員工照顧	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	○	企業概況，補充說明	14, 72
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	○	員工照顧	37
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	○	環境保護	51
EC9	了解與描述重大的間接經濟影響，包括影響的範圍	○	補充說明	72
環境績效指標 環境面管理方式揭露				
EN1	使用的原料之重量或體積	NA	補充說明	72
EN2	使用再生原料作為生產原料之比例	NA	補充說明	72
EN3	由主要能源劃分之直接能源消費量	○	環境保護	48
EN4	由主要來源劃分之間接能源消費量	○	環境保護	48
EN5	由環境保護及效率的改善所節省的能源	○	環境保護	48
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	○	環境保護	48
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	○	環境保護	48
EN8	各來源別的總出水量	○	環境保護	46
EN9	因取水而有重大影響之水源	○	補充說明	72
EN10	水回收及再利用的總量及百分比	○	補充說明	72
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	○	補充說明	72
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	○	補充說明	72
EN13	保護與恢復的棲息地	○	無	
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	
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	○	無	
EN16	直接及間接排放之溫室氣體總量	○	環境保護	48
EN17	其他相關間接之溫室氣體排放量	○	補充說明	72
EN18	降低溫室氣體排放的行動與其成效	○	環境保護	47
EN19	造成破壞臭氧層之物質排放量	○	環境保護	48
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	NA	補充說明	72
EN21	污水排放的污染程度及流向終點	△	環境保護	46

GRI3.1指標	揭露情形	章節	頁碼
EN22 廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	○	環境保護	47
EN23 重大洩漏的次數與數量	○	無	
EN24 視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴塞爾協定附錄之一、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	72
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	NA	補充說明	72
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	○	環境保護	50
EN27 售出的產品及包裝材被要求回收的比例	NA	補充說明	72
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	
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	72
EN30 按種類揭露環境保護的總費用與投資	○	環境保護	49
社會績效指標：勞工 勞工面管理方式揭露			
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 ¹	○	員工照顧	37
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	○	員工照顧	37
LA3 在營運主要據點對全職、正式員工提供之福利	○	員工照顧	40
LA4 受勞資雙方共同協議保護之員工比例	○	員工照顧	38
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	○	員工照顧	38
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	○	補充說明	72
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	△	員工照顧	38
LA8 對員工、家屬、及社區等針對重大疾病的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計劃的執行	○	員工照顧	41~43
LA9 健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中	○	補充說明	72
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	○	員工照顧	40
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	○	員工照顧	39,43
LA12 依性別員工接受定期的績效及生涯發展審查的比例	○	員工照顧	40
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	○	員工照顧	37
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	○	員工照顧	40
LA15 按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	○	員工照顧	37
社會績效指標：人權 人權面管理方式揭露			

GRI3.1 指標	揭露情形	章節	頁碼
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	73
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	73
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	○	補充說明	73
HR4 歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	○	無	
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	○	企業社會責任核心價值， 員工照顧	7,41
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	○	企業社會責任核心價值，	7
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	○	企業社會責任核心價值， 員工照顧	7,36
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	○	補充說明	73
HR9 侵犯當地人權事件之總數量和已採取之行動	○	無	
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	○	補充說明	73
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	○	無	
社會績效指標：社區 社區面管理方式揭露			
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	○	補充說明	73
SO2 對貪污風險已分析之企業單位數量和比例	○	補充說明	73
SO3 員工受過公司之反貪污政策和程序之訓練之比例	○	補充說明	73
SO4 對貪污事件的反制行動	○	公司治理	25
SO5 公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說	○	企業概況	16
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	
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	
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	○	無	
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	73
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	○	補充說明	73
社會績效指標：產品責任 產品責任面管理方式揭露			
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	NA	補充說明	73
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	NA	補充說明	73

GRI3.1指標	揭露情形	章節	頁碼
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	NA	補充說明	73
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	○	無	
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	○	客戶關懷	34
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	○	補充說明	73
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	○	無	
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	73
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	○	無	

金融業補充指標

GRI3.1 指標	揭露情形	章節	頁碼
產品與服務衝擊面 - 財務金融業特定管理方針揭露			
FS1 適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	○	企業社會責任核心價值	8~9
FS2 事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	○	環境保護	49
FS3 在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程	○	環境保護	49
FS4 改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序	○	企業社會責任核心價值	6~9
FS5 在環境及社會風險及機遇方面，與客戶／業務夥伴的相互影響	○	社會參與	52~53
FS6 各項業務所佔的百分比(按特定地區、規模及行業劃分)	○	企業概況	15
FS7 為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	○	社會參與	53
FS8 為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	○	環境保護	50
FS9 評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序之稽核涵蓋面與頻率	○	公司治理	24
FS10 組織在環境或社會事宜上與其投資組合中的公司相互影響	○	企業社會責任核心價值	7
FS11 須經環境或社會篩選的資產的百分比	○	補充說明	73
FS12 按百分比及數目及應用於持有股份在此事宜上的投票政策	○	補充說明	73
社會面 - 社區、產品服務標示 財務金融業特定管理方針揭露			
FS13 依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點	○	客戶關懷，社會參與	35,52
FS14 改善弱勢社群享用金融服務的舉措	○	客戶關懷	35
FS15 公平設計及銷售金融產品和服務的政策	○	企業社會責任核心價值，客戶關懷	8,34
FS16 提高金融知識的舉措	○	客戶關懷	35

補充說明GRI (Global Reporting Initiative) 對照表

GRI3.1 指標		說明
2.9	報告期間公司規模、組織結構、所有權遇重大變更時	2011年11月完成大都會人壽100%股權交割案，承諾保障併購對象全體員工工作權。
3.2	最近一次報告的日期。	上一年度報告日期為2011年08月
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）	本公司於2011年11月併購大都會人壽，惟對本報告書內容並無重編之影響
EC4	接受政府之重要財政補助	投資抵減新臺幣45,435,686元
EC6	對於重要營運據點當地供應商之政策、執行與支出比例	對供應商臺幣外幣支出金額比例約為92:8
EC9	了解與描述重大的間接經濟影響，包括影響的範圍	本公司已在全球12個國家及地區設有分支機構，對促進當地經濟發展，增加金融活絡情形有相當貢獻
環境績效指標		
EN1	使用的原料之重量或體積	本公司為金融服務業，非製造業，故不適用本項指標
EN2	使用再生原料作為生產原料之比例	本公司為金融服務業，非製造業，故不適用本項指標
EN9	因取水而有重大影響之水源	本公司用水均由自來水廠提供，且僅供員工或部分消費者使用，對水源並未有顯著之影響
EN10	水回收及再利用的總量及百分比	無水回收及再利用情形
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	本公司所在地均為都會區，並未擁有非保護區之生物多樣性的棲息地及相關保護區之土地面積及地理位置
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	對相關地區無任何影響及衝擊
EN17	其他相關間接之溫室氣體排放量	有關員工通勤及商務旅行以及廢棄物之運輸所產生之溫室氣體排放並未予以量化
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	本公司非製造業，無空氣污染物氣體排放
EN24	視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴塞爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比	本公司為金融業，無產生巴塞爾協定所列之廢棄物
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	因行業特性，本公司排放之廢水、廢棄物，不會對生物多樣性造成明顯影響
EN27	售出的產品及包裝材被要求回收的比例	本公司為金融業，因行業特性，無產品及包裝材被要求回收之行為
EN29	商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊	本公司為金融業，並未產生因商品原料或人員輸送所造成的重大環境衝擊
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	本公司未設立勞工健康安全委員會，但於2011年制定「勞工安全衛生工作守則」，明確規範工作安全、衛生等各項標準，以避免意外傷害情事發生
LA9	健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中	本公司並未成立工會

GRI3.1 指標		說明
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	一件，2011年本公司併購美商大都會保險金融集團在子公司大都會國際人壽(現已更名為中國信託人壽保險公司)，合約載有關注人權條款，承諾保障兩年工作權，佔總重大投資件數100%
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	目前尚未採取行動，已規劃研擬相關機制，未來在供應商及往來商業夥伴選擇上將要求簽署相關條例及宣導文件
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	本公司新進人員均須參加新人訓練，課程包括本公司CSR政策，受訓員工比例約為1/10，總受訓時數為66小時
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	相關課程規劃中，將於下一年度報告書中提出說明
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	本公司所有營運活動均依法申辦，已評估並符合在地人權法令相關規範
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	社會參與比例100%
SO2	對貪污風險已分析之企業單位數量和比例	以銀行端來看，對貪污風險已分析之單位數量共計2個，比例1/10
SO3	員工受過公司之反貪污政策和程序之訓練之比例	本公司員工行為守則明確規定反貪污政策，新人亦須接受相關課程訓練，受訓比例100%
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	因所在據點均以辦公室為主，故對當地無重大影響的營運活動
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	因無重大或實際影響，故相對無預防及減緩措施
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	因金融業行業特性，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	因金融業行業特性，不適用
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	針對提供客戶各項理財及保險等服務，本公司均負有100%告知義務
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	2011年已制訂項目包括：提供傳播廣宣需求執行情序書、分行文宣陳列公告之申請及變更程序書；2012制訂項目包括臺灣區個金事業處廣告業務招攬及營業促銷活動法令遵循管理辦法
PR8	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	客戶至外部機關申訴關於隱私權侵犯和資料外洩案件總數8件
FS11	須經環境或社會篩選的資產的百分比	目前尚未執行關於環境社會之資產篩選，未來將再做規劃
FS12	按百分比及數目及應用於持有股份在此事宜上的投票政策	目前尚無相關情事，未來將再做規劃

聯合國全球盟約對照表

分類	10項原則	企業社會責任報告相關章節	頁碼
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權；	員工照顧	36,38
	保證不與踐踏人權者同流合污。	員工照顧	36,38
勞工標準	企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權；	員工照顧	41
	消除一切形式的強迫和強制勞動；	員工照顧	36
	切實廢除童工；	員工照顧	36
	消除就業和職業方面的歧視。	員工照顧	36
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰；	環境保護	51
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法；	環境保護	46~47
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術。	環境保護	49~50
反腐败	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂。	公司治理	25

76

社會責任索引 (ISO26000 Index)

	主要議題	企業社會責任報告相關章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	企業社會責任核心價值	6
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	公司治理	25
	人權的風險處境	員工照顧	36
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	公司治理	30~31
	解決委屈	員工照顧	36
	歧視與弱勢族群	員工照顧	36
	公民與政治權	企業概況	15
	經濟、社會與文化權	社會參與	61
勞動實務	工作的基本權利	員工照顧	38
	聘僱與聘僱關係	員工照顧	36
	工作條件與社會保護	員工照顧	36,38
	社會對話	-	-
	工作的健康與安全	員工照顧	41
環境	人力發展與訓練	員工照顧	39
	污染預防	環境保護	49
	永續資源利用	環境保護	47
	氣候變遷減緩與適應	環境保護	51
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	環境保護	48
公平運作實務	反貪腐	公司治理	25
	負責任的政治參與	-	-
	公平競爭	公司治理	30-31
	促進價值鍊的社會責任	公司治理	6
	尊重智慧財產權	公司治理	30~31
	公平的行銷、資訊與契約的實務	客戶關懷	34
	保護消費者的健康與安全	客戶關懷	33
消費者議題	永續消費	客戶關懷	29
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	客戶關懷	29,34
	消費者資料保護與隱私	客戶關懷	33
	提供必要的服務	客戶關懷	32
	教育與認知	客戶關懷	35
	社區參與	社會參與	52~63
社區參與與發展	教育與文化	社會參與	61
	增加就業與技術發展	企業概況	13
	科技發展	-	-
	創造財富與收入	社會參與	14
	健康	社會參與	41
	社會投資	社會參與	52~63

中國信託
2011 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 | 白果室內裝修設計有限公司

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 | 天藍彩色印刷股份有限公司

出版日期 | 2012年09月

We are Family

- 1 公司治理** | 中國信託以公司治理、企業社會責任及各項業務優異表現，2011年榮獲國內外90項大獎，締造臺灣金融業得獎紀錄。辜濂松董事長因長年推動經貿外交有成，獲頒亞太商工總會「傑出貢獻獎」。
- 2 客戶關懷** | 「正派經營，待客如親」是中國信託的服務理念，從臺灣第一張信用卡、首推網路銀行、延長分行營業時間到ATM普及化，不斷創新求變，提供客戶更貼心、便利、多元的金融服務。
- 3 公益彩券** | 台灣彩券公司秉持「買彩券，做公益，積功德」理念，結合中獎人愛心善款，捐贈各縣市政府100輛高頂復康巴士，讓身心障礙和弱勢人士行動更加便利。
- 4 慈善公益** | 「信扶專案」的願景是幫助貧困家庭重新面對人生，筱蓮媽媽為第一批接受「信扶專案」資助創業的個案，中國信託慈善基金會董事長辜仲諒是她重啟美髮事業的第一位客戶。
- 5 典範員工** | 中國信託2005年起每年舉辦「典範員工」選拔活動，傳承「關心、專業、信賴」的價值觀，這也是全體同仁嚮往的最高榮譽。辜濂松董事長於頒獎晚宴親自款待和感謝典範員工及其家人。
- 6 體育贊助** | 我們希望幫助更多臺灣之光站上國際舞臺！中國信託長期贊助培育林子麒、葉欣寧、謝瑀玲、郭艾榛等新生代高球女將。
- 7 員工照顧** | We are family是我們對客戶、對社會，更是对員工的承諾。中國信託透過整體福利制度的規劃及完善的職場環境，以照顧家人的用心關懷，讓員工在工作與生活之間獲得身心平衡。
- 8 急難救援** | 日本311關東大地震發生後，中國信託率先捐款逾新臺幣4,600萬元協助災區救援，中國信託慈善基金會副董事長陳國世接受日本東京都知事頒贈感謝狀。
- 9 企業志工** | 中國信託首開金控業之先，實施「有薪公益假」制度，鼓勵同仁投入志工活動，已有1,400多位愛心志工，平均每8位同仁就有一名志工，他們奉獻不求回報，只希望給孩子依靠的肩膀。
- 10 永續環境** | 興建中的中國信託南港新企業總部大樓，以三棟建築物圍繞有如「山」形，象徵爸爸、媽媽帶著小孩，互相扶持依靠的家庭觀，並宣示成為國內辦公大樓第一個鑽石級綠建築。



中國信託
Chinatrust

