

2016 CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

企業社會責任報告書



中國信託金控

REPORT OVERVIEW

報告書概況

2016年中國信託金融控股（股）公司（以下簡稱中信金控或稱本公司）企業社會責任報告書，符合全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative，簡稱GRI）的GRI G4版之核心選項（Core Option），同時納入國際整合性報導委員會（The International Integrated Reporting Council，簡稱IIRC）之整合性報導（Integrated Reporting，簡稱IR）精神，並經第三方驗證機構英國標準協會（British Standards Institution，簡稱BSI）保證，通過AA 1000 AS驗證。



揭露頻率

自2007年起，中國信託金控每年定期出版企業社會責任報告書，至今已連續10年發行，未來仍將持續每年發行報告書並經第三公正方驗證，主動向所有利害關係人說明本公司的永續作為、績效與未來目標。下一本企業社會責任報告書預計於2018年6月30日前發行。每年度之報告書均放置於中信金控網站 / 企業社會責任專區供線上瀏覽及下載。



資料範疇

本報告書揭露的資料涵蓋中信金控與旗下各子公司2016年1月1日至2016年12月31日於經濟、社會及環境等面向的各項作為與績效表現。報告書中所有財務數字以新臺幣為計算單位，並經會計師財務簽證認可。



資料邊界

對中信金控營運具有重大影響之實體，以價值鏈之方式呈現衝擊發生的所在位置，並揭露管理作法。重大考量面對利害關係人（客戶、投資人、社區成員、政府機關、供應商及員工）產生之衝擊範疇，亦納入組織外邊界中。



資料品質

本報告書資料及數據經由各部門同仁蒐集與彙整，先由部門主管進行審查，再提交至企業社會責任諮詢會備查，同時參考外部專家提供改善建議；若與前一版本報告書數據有差異之處，將於相關內文說明。所有數據與資料完備後，由各部門管理階層逐層審閱，並由高階管理階層及董事長參與核定。

CONTENT

目錄



1 董事長的話 04

2 企業永續績效 06

- 經濟面重點績效 06
- 環境面重點績效 08
- 社會面重點績效 10

3 關於中國信託 14

- 中信金控價值鏈 16
- 公司概況 17
- 經營策略與業務拓展方向 17
- 經營績效 18
- 責任金融 23
- 股東權益 25

4 企業永續管理 26

- 企業社會責任實務守則 28
- 供應商企業社會責任宣導政策 28
- 企業社會責任專責部門 28
- 企業社會責任管理組織 28
- 資本鑑別及價值創造績效 31
- 聯合國永續發展目標符合說明 32

5 利害關係人與重大性 34

- 利害關係人議合與重大性分析 36
- 重大性議題矩陣圖 37
- 永續議題關鍵績效指標 38
- 利害關係人溝通管道 39

6 永續治理 40

- 公司治理 42
- 酬金政策 46
- 法令遵循 47
- 風險控管 50
- 資訊揭露 53

7 客戶服務 54

- 數位金融 56
- 隱私與個資保護 58
- 強化法人金融服務 61
- 傾聽客戶聲音 62
- 產品風險 65

8 責任商品 66

- 責任商品與投資 68
- 綠色金融與服務 70
- 微型金融 72

9 環境永續 74

- 節能與減碳 76
- 資源管理 80
- 綠建築 83
- 環境損益評估 84
- 綠色採購 85

10 人力資本發展 86

- 員工多元性與權益 88
- 安全與健康的職場 93
- 優渥的薪酬與福利 96
- 職能管理與職涯發展 99

11 社會投資 102

- 慈善關懷 104
- 反毒教育推廣 107
- 公益興學 108
- 藝文推廣 108
- 文創扶植 109
- 公益彩券 109

12 附錄 110

- 獨立保證意見聲明書 110
- 全球永續性報告指引對照表 112
- 重大考量面之管理方針 117
- 社會責任索引對照表 118
- 聯合國全球盟約對照表 119



LETTER FROM THE CHAIRMAN

董事長的話

我們致力「守護與創造」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。身為臺灣金融業的領導品牌，中信金控有使命努力回饋社會，讓臺灣這個大家庭更美好。

2016年對本公司是充滿挑戰的一年，也因此更需要堅持做對的事情。12月召開的臨時股東會，我們成為臺灣第一家獨立董事席位過半的金控公司。這是一個重要的里程碑，透過新的治理文化與架構，借重獨立董事多元專業的經驗，帶領我們開創新局，邁向企業永續發展。

2016年，中信金控勇奪海內外專業公正機構167項大獎、連續5年獲獎數破百；獲獎對我們是肯定，更是督促我們不斷前進的動力。迄今，本公司已連續3年獲選為摩根士丹利（Morgan Stanley Capital International，簡稱MSCI）全球永續指數（Global Sustainability Indexes）成分股，為臺灣企業入榜前10名唯一的金融業；首度入選競爭激烈的道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Indices，簡稱DJSI）新興市場指數（Emerging Markets Index）成分股與富時永續新興市場指數（FTSE4Good Emerging Index）；在CDP氣候變遷評比上，中信金控獲得Leadership A-肯定，為臺灣金融業最佳成績，顯示我們在永續治理及企業社會責任之表現備受各界肯定。

為了讓企業永續與本公司的營運核心更加緊密結合，我們持續強化「企業社會責任諮詢會」功能，由金控總經理擔任主任委員，各子公司總經理擔任委員並實質參與各項永續工作；2016年，邀請獨立董事蒞會督導，並規劃建立內部獎勵制度，鼓勵同仁提出各種精進的永續創新方案，透過各子公司及各部門的橫向溝通，讓企業永續的推動能更有效率與深化。

從銀行跨業到保險，是本公司尋求多元發展的經營策略，相對地，我們也思索如何能成為一家具責任投資與永續保險的金融業者。我們依循聯合國的責任投資原則（Principles for Responsible Investment，簡稱PRI）與永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance，簡稱PSI），同時考量赤道原則（Equator Principles，簡稱EPs）精神，在投資、借貸、保險等業務中，推出符合環境與社會需求的商品與服務。這一年來，我們持續投資太陽能發電，並且透過投資型保險平臺提供與天然資源及綠能相關的基金、ETF標的，落實永續責任投資。

隨著聯合國正式啟動17項以人為本的全球永續發展目標（Sustainable Development Goals，簡稱SDGs），本公司亦責無旁貸，從消除貧窮、消除飢餓、健康福祉、就業經濟成長等，共16項符合SDGs目標。其中，脫離貧窮是人類邁向永續發展最關鍵的一環，為了致力整體社會脫貧，本公司長期耕耘「點燃生命之火」全民愛心募款運動，31年來幫助臺灣各地需要幫助的孩子得到

溫暖，累計募款金額至2016年底已超過新臺幣17億元善款，幫助約36萬名孩童創造追夢的機會，希望企業的力量能與大眾攜手，創造永續的社會與未來。

邀請客戶共同回饋社會，本公司早在20多年前領先同業率先發行臺灣首張公益團體信用卡，2016年與紙風車文教基金會共同推出紙風車認同卡，持續投入資源，為偏鄉孩童藝術教育及臺灣文化貢獻心力，2016年合計4張公益卡回捐金額近新臺幣3,000萬元。此外，為了擴大公益效應，本公司爭取發行公益彩券，從2007年接手經營以來，落實公益使命，提供政府的回饋金至2016年底為新臺幣227億元，勸募中獎人捐款做愛心的累計金額超過新臺幣43億元。

去年適逢中國信託50週年，為喚起臺灣良善價值，我們舉辦臺灣首創的「Home Run Taiwan 愛就跑！9天8夜不斷電環台馬拉松」活動，號召員工、客戶、社會大眾以日夜接力不斷電的方式，用跑步把愛串聯，期待美好的人、事、物再次被看見，找回屬於臺灣的良善、美好與感動。

展望2017年，我們持續堅持「挑戰自我」與「利他精神」兩大主軸，關注與利害關係人之溝通與回饋，並且將環境、社會與治理（Environmental、Social、Governance，簡稱ESG）融入營運模式，打造具有韌性組織的永續金融業者，逐步朝向負責任投資與永續保險的領導企業。

中國信託金融控股公司 董事長

顏文隆

經濟



稅後淨利

279.33 億元

合併稅後淨利達新臺幣279.33億元，稅後普通股股東權益報酬率達9.98%，於臺灣金控公司中名列前茅。



167 項大獎

2016年刷新紀錄，獲得海内外共167項大獎，創歷史新高，連續5年獲獎數破百，期許成為臺灣金融業模範企業公民。



全臺無障礙ATM總數

5,249 臺

中信銀行依據內政部制定的建築物無障礙設施設計規範，積極設置符合輪椅族群使用高度之無障礙ATM，全臺設置總數為5,249臺。



資產總額 **4.84** 兆元

資產總額達到新臺幣4兆8,392億5,125萬元，較前一年成長新臺幣2,430億2,450萬元。



1ST 臺灣首家獨董過半的金控公司

致力推動外部董事進入董事會，成員均由非經理人擔任，且具業務、法務、財務及會計之專長，透過改選，為臺灣首家獨立董事席位過半的金控公司。

環境



綠能投資近 **5** 億元

重視氣候變遷議題，將綠能結合本業，投資太陽能、廢棄物處理、天然氣及水力發電等綠色產業，近新臺幣5億元。



CDP評比Leadership A-
No.1

長期實踐節能減碳政策，藉由減量計畫的投資與運作，獲得CDP氣候變遷評比Leadership A-，不僅為歷年最佳，也是臺灣金融業最佳成績。



7.1% 人均溫室氣體
減少排放量

由於持續推動各項能源整合計畫，並受益於採用綠建築及高效能設備，電力的利用效率有明顯的改善效果，2016年人均溫室氣體排放量比2015年減少7.1%。



綠色採購金額
2.06 億元

2016年綠色採購總金額達新臺幣2億647萬5,085元，並連續8年獲臺北市政府環境保護局頒發「民間企業綠色採購績優單位」。



節電量
109萬 **7,510** 度

針對大量耗電設備如電梯、照明、空調進行節電管理，總部及新裝修辦公室一律採用LED燈，以節省電力支出，透過各項節電計畫，總用電量逐年降低，2016年總用電量比2015年減少109萬7,510度。

社會



公益信用卡回捐金額

逾 **5** 億元

自1993年起發行臺灣首張公益信用卡「中國信託慈濟蓮花卡」，至2016年底4張公益卡回捐金額逾新臺幣5億元。



公益假相當薪資支出

5,111 萬元

自2004年至2016年，累計發放公益假2萬5,557天，相當於額外支出薪資成本新臺幣5,111萬元。



公益彩券整體業績

1,178 億元

自2007年接手經營公益彩券業務，第一年全年業績新臺幣642億元，至2016年已達新臺幣1,178億元，整體業績較發行第一年成長近兩倍。



社會參與投入金額

6 億 **6,694** 萬元

在慈善、藝文、體育、教育、急難救助、經貿發展投入金額總計逾新臺幣6億6,694萬元。



員工福利費用金額

210 億 **9,709** 萬元

員工平均薪資優於同業平均水準，非擔任主管職務之相關福利如結婚、生育、部門旅遊補助、健康檢查及教育訓練等共計新臺幣210億9,709萬元。

GLORY AND AFFIRMATION

榮耀與肯定

2016 年榮獲海內外 167 項大獎



最佳公司治理及 企業社會責任

摩根士丹利指數 (MSCI) 全球永續指數成分股
道瓊永續指數 (DJSI) 新興市場指數成分股
CDP 氣候變遷評比 Leadership A-
亞洲公司治理雜誌《Corporate Governance Asia》
亞洲銀行家雜誌《The Asian Banker》
亞洲企業商會《Enterprise Asia》
財團法人臺灣永續能源研究基金會《TAISE》
遠見雜誌《Global View Magazine》
英國標準協會《BSI》



臺灣最佳銀行及品牌形象

金融亞洲雜誌《FinanceAsia》
全球金融雜誌 (Global Finance)
世界品牌論壇《World Branding Forum》
《Brand Finance》機構
經濟部工業局《IDB, Ministry of Economic Affairs》
財訊雙周刊《Wealth Magazine》
今周刊《Business Today》
讀者文摘《Reader's digest》



最佳財富管理

歐洲貨幣雜誌《Euromoney》
金融亞洲雜誌《FinanceAsia》
亞洲貨幣雜誌《Asiamoney》
財資雜誌《The Asset》
銀行家 & 專業財富管理雜誌
《The Banker & Professional Wealth Management》
財訊雙周刊《Wealth Magazine》
今周刊《Business Today》

ABOUT CTBC

關於中國信託

中信金控成立於2002年5月17日，秉持We are family的品牌精神，「守護與創造」的企業使命及「關心、專業、信賴」的品牌特質，持續強化公司治理，落實企業社會責任，為客戶、員工、股東及社會創造共同利益，打造「臺灣第一、亞洲領先」的領導品牌，期許成為治理最佳、客戶及股東心目中最值得信賴的金融服務機構。

中信金控旗下子公司包括中國信託商業銀行（股）公司、台灣人壽保險（股）公司、中國信託綜合證券（股）公司、中國信託創業投資（股）公司、中國信託資產管理（股）公司、中國信託證券投資信託（股）公司、中信保全（股）公司、台灣彩券（股）公司等8家子公司。

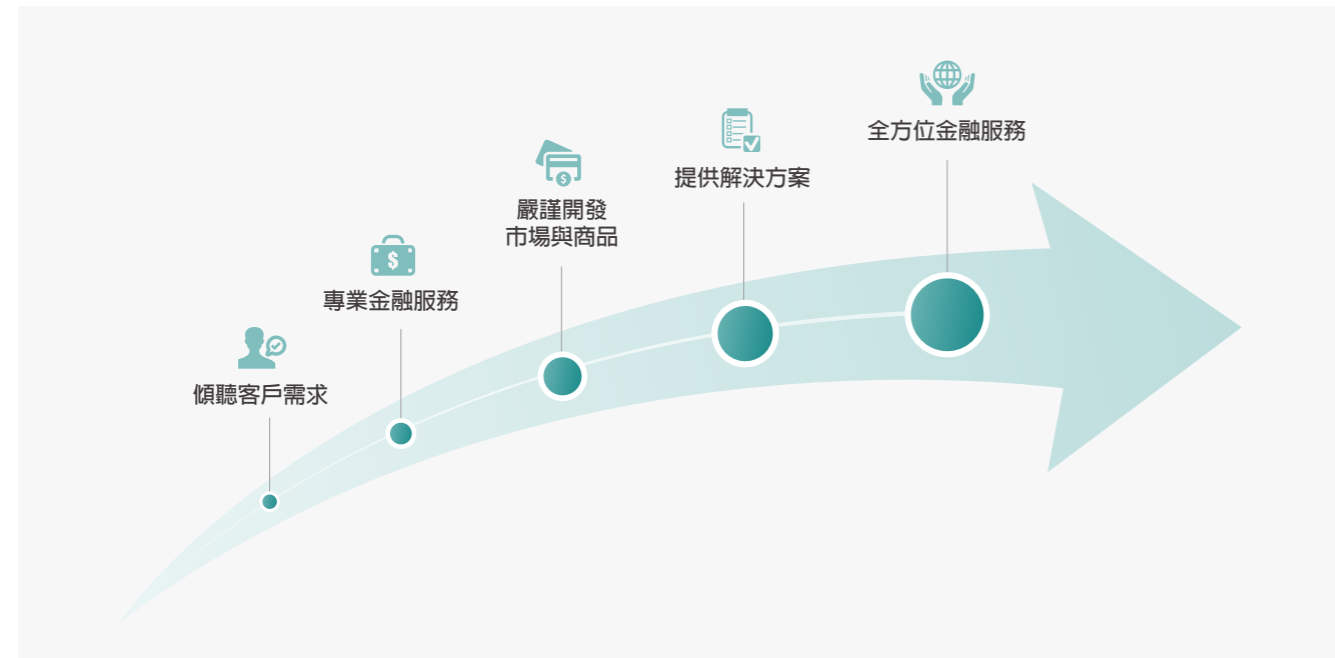
中信金控基本資料

總部地址	臺灣臺北市南港區經貿二路168號
資本額	新臺幣1,949億6,989萬6,000元
資產總額	新臺幣4兆8,392億5,125萬4,000元
員工人數	2萬6,563人
產業別	金融保險業
股票代號	2891

2016年中信金控合併稅後淨利達新臺幣279.33億元，稅後普通股股東權益報酬率達9.98%，在臺灣金控公司中名列前茅。本公司透過「強本、跨業、跨區」的布局策略，持續往海外拓展，目前在海外超過100個據點，員工人數2萬6,563人。

中信金控價值鏈

本公司以服務為導向，始終把客戶放在第一位，用心傾聽客戶的需求，透過我們的金融專業，嚴謹開發市場與金融商品，提供客戶解決方案，逐步成為全方位的金融服務者。



全方位金融服務



公司概況

中國信託金融控股股份有限公司（簡稱「中信金控」）

中國信託金融控股（股）公司成立於2002年5月17日，企業總部設於臺灣臺北市，全球員工人數超過2萬6,000人，跨足銀行、壽險、證券、創投、資產管理、投信、保全、彩券等8大領域。

目前中信金控主要子公司—中信銀行在臺灣共有150家分行，海外108個分支機構，分佈於美國、加拿大、日本、印尼、菲律賓、印度、泰國、越南、馬來西亞、香港、新加坡、中國大陸、緬甸及澳洲等14個國家及地區，為臺灣最國際化的金融機構。

中國信託商業銀行股份有限公司（簡稱「中信銀行」）

中信銀行前身為中華證券投資（股）公司，成立於1966年。營業項目包括存款、放款、保證、外匯、國際金融業務分行（OBU）、信託、信用卡、證券、債券、衍生性金融產品、電子銀行及公益彩券代理業務等。

台灣人壽保險股份有限公司（簡稱「台灣人壽」）

為強化金融服務的廣度，提供客戶更多元的金融服務，中信金控於2015年5月12日經董事會通過與台灣人壽保險（股）公司股份轉換案，並於2015年10月15日完成股份轉換，台灣人壽正式成為中信金控100%持股之子公司。為有效整合資源並擴展壽險業務，中信金控於2016年初完成子公司台灣人壽與中信人壽合併為「台灣人壽」，創造中國信託與台灣人壽雙品牌加持的綜效。

中國信託綜合證券股份有限公司（簡稱「中信證券」）

中信證券前身為寶成證券公司，成立於1989年。目前除總公司外，另設有忠孝、高雄、三重、永康、文心、新竹、桃園、松江、嘉義、雙和、中壢等分公司，為客戶提供上市上櫃證券、興櫃股票以及期貨投資買賣業務。中信證券新設立國際證券業務分公司（OSU），拓展國際業務並增加金融產品之多樣性，使證券經營空間延伸擴大。

中國信託創業投資股份有限公司（簡稱「中信創投」）

中信創投為中信金控旗下主導第一個創業投資公司，成立於2003年，主要投資對象包括資訊通訊產業、生技醫療產業、文化創意產業、替代節能產業與經營績效良好且具成長潛力之產業。透過中信創投專業經營團隊，並配合中信金控及旗下子公司整體金融資源的服務，將可協助企業發展，成為企業家創業的最佳夥伴。

中國信託資產管理股份有限公司（簡稱「中信資產」）

中信資產管理成立於2003年，營業項目包括金融機構債權買賣管理業務以及租賃投資業務，並配合金控政策協助處理及活化集團內之閒置資產。此外，中信資產管理未來亦將配合政府推動都市更新之政策，積極辦理都市更新案件之墊付款項業務，協助墊付老舊建物之屋主及建商於推動都市更新案件時所不足之資金需求。

中國信託證券投資信託股份有限公司（簡稱「中信投信」）

中信投信前身為富鼎投信，2013年正式成為中信金控子公司。主要經營業務包含證券投資信託業務、全權委託投資業務、境外基金總代理業務，以及其他經主管機關核准業務。

中信保全股份有限公司（簡稱「中信保全」）

中信保全成立於1995年，並於2005年成為中信金控子公司，主要業務範圍涵蓋防火防災之安全防護及規劃設計、安全系統之諮詢顧問、駐衛保全及人身之安全維護等，主要服務對象為金融相關產業。

台灣彩券股份有限公司（簡稱「台灣彩券」）

台灣彩券於2006年設立，為中信金控旗下子公司，主要業務為受中信銀行委託辦理公益彩券之發行、銷售、促銷、開兌獎作業及管理事宜，中信銀行並已取得第四屆公益彩券發行權，期間自2014年1月1日起至2023年12月31日止。每年為政府創造約新臺幣250億元的公益盈餘，同時每年更回饋政府新臺幣27億元辦理各項社會福利措施。

經營策略與業務拓展方向

中信金控以金融專業立足，不斷精實自我，在瞬息萬變的金融市場中，結合新科技的發展，不斷推出最符合客戶需求的產品，以及最便捷的服務，並且透過跨區、跨業的布局策略，輔以人才培育、數位金融科技的新應用，拓展海外市場，同時提高產品與服務品質，持續成長茁壯。未來，本公司將配合政府的「新南向政策」在海外布局，持續關注東南亞，並與現有的日本、中國大陸網點連接，建立亞洲跨國金融平臺，藉以服務客戶。

在追求持續成長的同時，始終不忘回饋社會，我們將與本業結合，積極朝向環境永續與社會投入來回饋社會，透過在地化新創產



業扶植、致力發展綠色金融以及透過五大公益主軸，持續擴大回饋面向。我們相信，唯有與我們所處的環境相輔相成的持續成長，才能真正邁向永續企業。

結合永續的社會貢獻

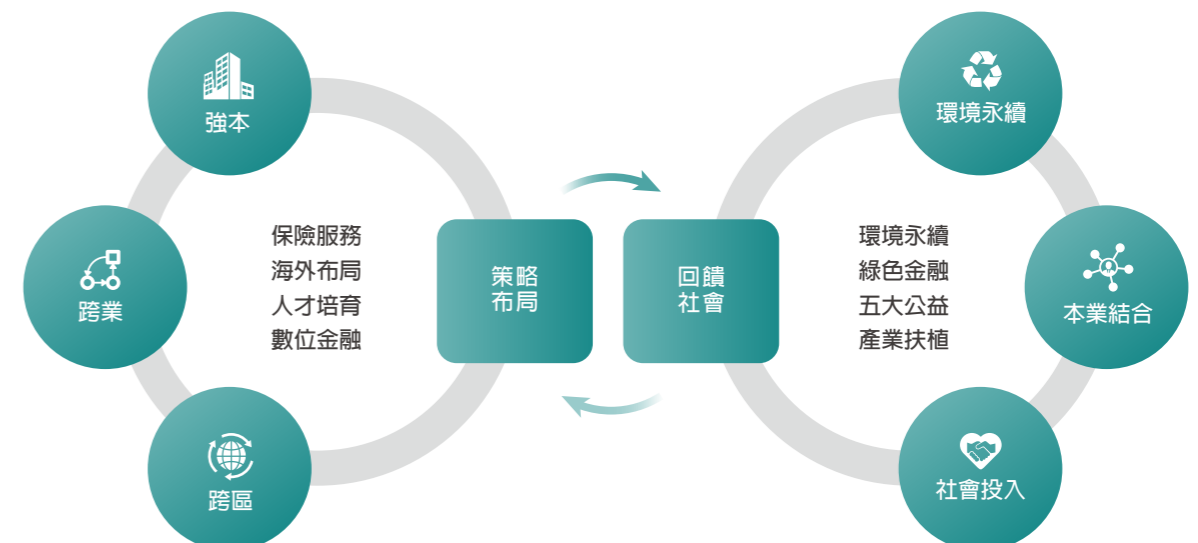
中信金控深信企業在獲利之餘，更重要的是對社會的貢獻與正面影響力，而這也是本公司一直努力的方向，自1985年「點燃生命之火」全民愛心募款運動開始，我們持續深耕與拓展社會貢獻，並以4大重點進行相關實踐，分別為環境永續、綠色金融、五大公益、產業扶植。其中就產業扶植的部份，近來我們更與本業結合，藉由對本土文創產業的扶植，是中信金控對於臺灣土地的責任表現。

身為臺灣第一家投入文創的金控，中信金控在文創產業已有6年以上的經驗，近3年來我們更擴大在音樂、工藝及藝術等領域扶植具潛力的公司，獲得金管會頒發「辦理創意產業投資及贊助績優金融機構」第一名，也是眾多金控中唯一獲獎者，展現出我們在文創產業中的努力耕耘。

經營績效

金融環境的市場競爭相當激烈，加上瞬息萬變的全球經濟，面對經營上的挑戰非常巨大。2016年歷經英國脫歐、美國川普當選總統等多起重大事件對國際金融市場帶來震盪，臺灣受限於全球經濟成長不佳，出口貿易趨緩，景氣雖逐步復甦但來自市場的挑戰並沒有減少，中信金控仍以多年來在財金領域的豐富經驗，持續穩健營運。2016年中信金控併稅後淨利達新臺幣279.33億元，稅後普通股股東權益報酬率達9.98%，在臺灣金融控股公司中名列前茅。

經營策略



精進保險業務

台灣人壽加入中信金控後，從商品、通路、投資、作業與服務面持續精進，未來將推出滿足客戶需求商品，並透過旗下子公司提供多元通路；而投資方面，透過適當的資產配置獲取資本利得以提高公司收益，並透過系統數位化的整合，提升客戶服務滿意度及增進作業流程效率。

布局海外據點

2016年中信金控持續於海外設立據點，除了以銀行為主力設立分行外，更期望藉由證券與壽險的發展在未來建立完整金融平臺，搭配政府「新南向政策」於東南亞增加據點，朝區域性金融機構邁進。

發展數位金融

數位金融應用為傳統金融業面臨的挑戰與契機，客戶的消費模式與生活習慣都隨著科技而轉變，中信金控積極應對未來的浪潮，致力於提升客戶平臺體驗。如中信銀行成立數位金融處負責金控整體數位金融的發展策略與藍圖規劃後，更加入了國際區塊鏈R3組織，希望從基礎研發，在數位金融業務上能有所突破。除此之外，東湖簡易型分行也轉型為數位分行，提供客戶全新的使用體驗，未來也會推出更多新服務，將以顧客為核心的互動思維出發，把生活跟金融串聯起來。

培育專業人才

在海外的拓點及數位金融研發過程中，將需要大量的人力供應以發展未來計劃，而這些未來專業人才將有別於過去傳統金融從業人員，如需要東南亞當地語言能力，或是具有數位規劃能力、程式語言能力等，法遵專業人才也是不可或缺的一塊。未來中信金控將廣納人才，尋求戰將替公司開疆闢土，以成為時代的金融機構為目標。

持續整合壽險，以集團資源高速成長

中信金控於2016年1月1日完成台灣人壽併案後，透過集團的力量全力進行整合，以既有的多元通路協助人壽子公司成長，台灣人壽本身亦開發豐富的產品，讓客戶可達到一站購足所有金融需求的效果。未來本公司將持續強化既有組織規模，提升台灣人壽資產成長，透過金控旗下子公司共同協銷以發揮集團最大綜效。

配合政府政策，邁向區域型金融機構

中信銀行於2016年7月完成中國大陸第一家分行廈門分行的開幕，廈門分行將結合臺灣、香港及海內外共超過350個分支據點，打造全方位跨境金融平臺，提供各地客戶貿易融資、國際保理等完整金融產品及服務。在大陸同時進行合資消金公司之籌措外，也密切尋找東南亞各國中，具有客戶基盤、網點及業務互補性之標的進行策略投資、參股甚至併購，如與泰國LH Financial Group Public Company Limited (LHFG) 簽訂股份認購備忘錄，參股投資LHFG，以配合國際間「一帶一路」及臺灣政府「新南向政策」方向，拓展區域型金融業務。

強化公司治理，蓄積品牌效益

2016年國際大型金融機構遭各地主管機關高額裁罰案件層出不窮，各國對於公司治理及遵法標準日益嚴苛，特別是在洗錢防制部分，更是列為重點強化的目標。中信金控與美國知名BRG顧問公司、法務部調查局洗錢防制處、金融監督管理委員會等機構合作，舉辦洗錢防制相關研討會，協助國內業者了解趨勢。中信金控並於2016年12月之股東臨時會中通過改變董事會結構，讓獨立董事在董事會中獲得過半的名額，以提升董事會之獨立性，更容易發揮制衡力量，促使決策公開化，對公司未來在治理及績效表現上都有更好的影響。中信金控為臺灣首家獨立董事過半的金控業者，順應國際趨勢，且顯現本公司對於公司治理的重視。

經營能力及獲利能力

中信金控2016年之淨收益和稅後淨利分別為新臺幣3,196億7,136萬1,000元及新臺幣279億3,287萬4,000元，每股盈餘為新臺幣1.43元，資產總額達到新臺幣4兆8,392億5,125萬4,000元，較前一年增加新臺幣2,430億2,450萬元。

分析項目	2016	2015	2014	2013	
基本財務資訊	資產總額	4,839,251,254	4,596,226,754	3,654,680,064	2,424,720,079
	股東權益	282,195,419	277,594,246	229,439,398	192,846,329
	淨收益	319,671,361	215,571,927	201,426,687	127,166,619
	稅後淨利	27,932,874	35,402,042	39,443,580	21,510,240
經營能力	總資產週轉率(次)	0.07	0.05	0.07	0.06
	子銀行存放比(%)	70.20	71.08	73.15	73.13
	子銀行逾放比(%)	0.33	0.29	0.23	0.35
	員工平均收益	16,068	8,436	11,843	9,417
獲利能力	員工平均獲利額(稅後)	1,404	1,385	2,319	1,593
	資產報酬率(%)	0.59	0.86	1.30	0.95
	稅後普通股股東權益報酬率(%)	9.98	13.97	18.69	11.93
	純益率(%)	8.74	16.42	19.58	16.92
財務結構(%)	每股盈餘(元)(註1)	1.43	1.95	2.39	1.45
	負債占資產比	94.17	93.96	93.72	92.05
槓桿度	雙重槓桿比	118.43	112.79	105.29	96.51
	營運槓桿度	1	1	1	1
成長率(%)	財務槓桿度	1.55	1.52	1.46	1.68
	資產成長率	5.29	25.76	50.73	14.72
現金流量(%)	獲利成長率	(17.29)	(9.10)	109.54	(12.80)
	現金流量比	註3	44.80	24.57	40.22
	現金流量允當比	242.37	361.92	302.89	335.48
營運規模(%)	現金流量滿足率	註3	1,567.66	註2	1,097.45
	資產市占率	10.07	10.10	8.75	6.29
	淨值市占率	8.40	8.86	7.74	7.36
	銀行子公司存款市占率	5.44	5.56	5.18	5.01
	銀行子公司放款市占率	5.19	5.28	4.88	4.72

註1：2013年至2015年度每股盈餘，係依盈餘或資本公積轉增資配股發放股數追溯調整後表達。

註2：2014年度投資活動淨現金為流入，故現金流量滿足率不予計算。

註3：2016年度營業活動淨現金流量為負數，故現金流量比率及現金流量滿足率不予計算。

註4：總資產週轉率及員工平均收益額上升，主係保險業務淨收益增加，致2016年度淨收益較2015年度增加所致。

註5：員工平均獲利額、資產報酬率、股東權益報酬率、純益率、每股盈餘及獲利成長率下降，主係2015年度出售信義大樓產生財產交易淨利益之一次性因素，致2016年度稅(前)後損益較2015年度下降所致。

註6：2016年度資產成長率下降，主係2015年度併購台灣人壽合併總資產增加所致。

註7：現金流量允當比率下降，主係2016年度營業活動淨現金流出及資本支出增加所致。

關鍵績效指標

	2016	2015	2014
中信金控			
資本適足率 (%)	135.52%	142.37%	156.35%
效率比 (%) 註1	61.49%	55.99%	49.73%
手續費收入占營業收入比率 (%) 註2	36.71%	37.57%	34.16%
銀行子公司 (合併)			
資本適足率 (%)	14.00%	12.98%	13.46%
放款逾放比 (%) 註3	0.63%	0.78%	0.96%
放款備抵呆帳覆蓋率 (%) 註4	219.21%	168.80%	153.66%

註1：效率比=營業費用 / 呆帳提撥前營業收入。
 註2：手續費收入占營業收入比率=手續費淨收入 / 呆帳提撥前營業收入。
 註3：放款逾放比率=逾期放款總額 / 放款總額。
 註4：放款備抵呆帳覆蓋率=放款所提列之備抵呆帳金額 / 逾放金額。

各項業務所佔比例

依地區別

單位：新臺幣佰萬元

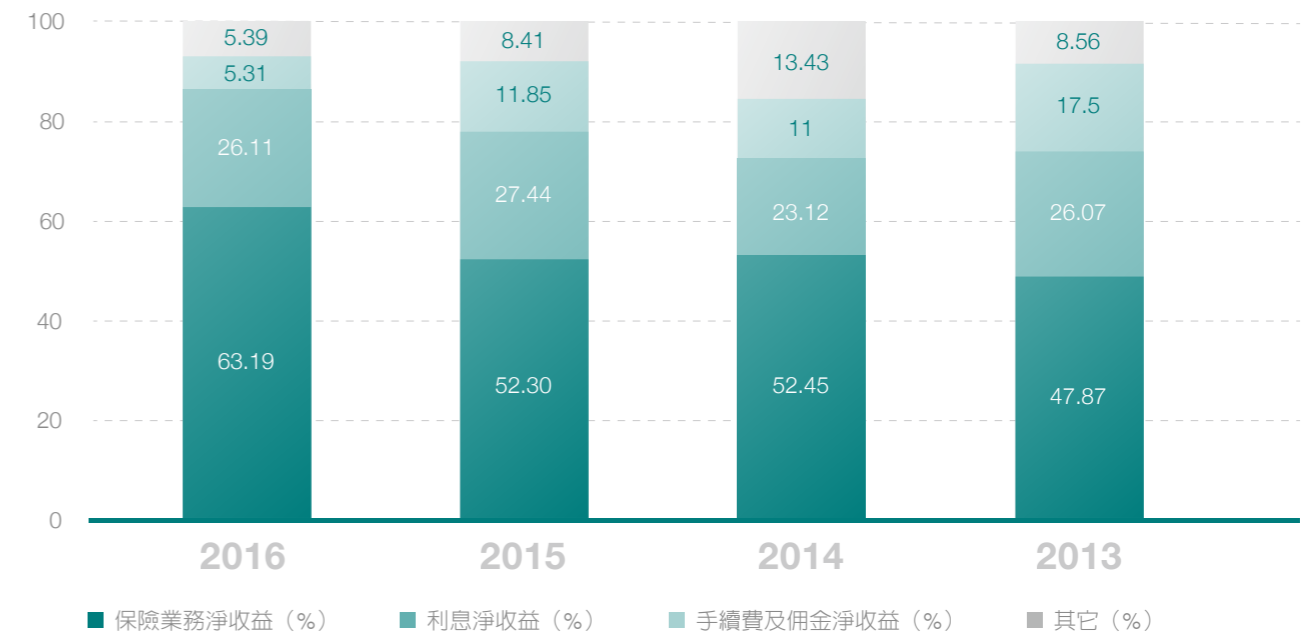
地區	2016	2015	2014
臺灣	288,113	187,880	179,482
亞洲	27,624	24,447	19,103
北美	3,934	3,245	2,841
合計	319,671	215,572	201,427

依產業別

單位：新臺幣仟元

	2016		2015		2014		2013	
	金額	占比	金額	占比	金額	占比	金額	占比
銀行業務	82,158,852	25.7%	87,489,316	40.59%	81,407,051	40.42%	55,562,171	43.69%
保險業務	235,836,116	73.77%	126,695,474	58.77%	118,062,820	58.61%	70,011,232	55.06%
證券業務	947,093	0.3%	1,130,904	0.52%	1,084,476	0.54%	1,006,474	0.79%
其他業務	729,300	0.23%	256,233	0.12%	872,340	0.43%	586,742	0.46%
合計	319,671,361	100%	215,571,927	100%	201,426,687	100%	127,166,619	100%

依收益別

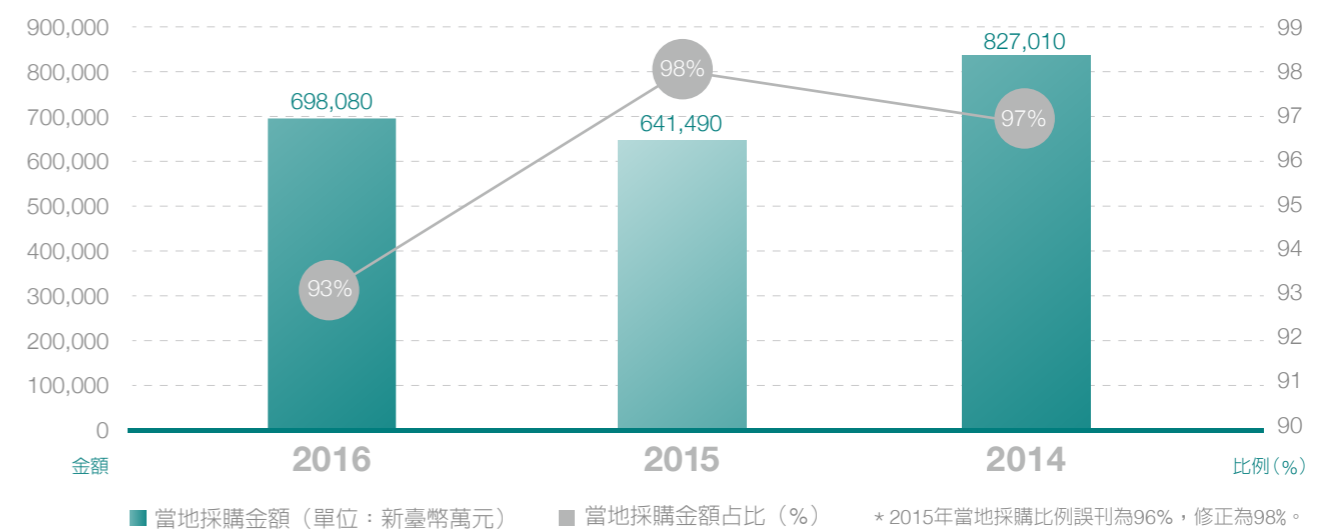


責任金融

當地採購

中信金控長期以來秉持當地採購的政策，我們相信當地採購能夠對於當地經濟發展有所助益。主要營運據點為臺灣地區，各項採購案皆以臺灣本地合作廠商為優先考量。我們的供應商依照類別可分為：「保全 / 保險」、「事務設備」、「資訊」、「廣告媒體」、「印刷」、「贈品 / 旅遊」、「物業保養維護」、「營繕工程」與「其他」共9大類。2016年本公司對本地供應商支出比例為93%，2016年度相較於2015年度總採購金額淨增加新臺幣9億1,191萬6,951元（增加13.87%），其中海外採購金額淨增加新臺幣3億4,601萬8,753元，佔比自2.46%增加至6.78%，故影響國內採購比例，惟國內採購金額仍較2015年度淨增加新臺幣5億6,589萬8,198元，並非調減國內採購比例，是因為國外採購金額增幅大於向國內採購金額增幅所致。更多相關財務資訊，請至中信金控網站查詢。

當地採購金額與比例



稅務政策與稅務資訊

中信金控重視稅務治理，相信依法納稅有助於促進經濟成長以及區域均衡發展，因此特別遵循《OECD多國企業指導綱領》之精神，承諾稅務治理的原則：

- 遵循稅務法規，依法繳納適當之稅款。
- 透過事前租稅評估，避免重覆課稅，降低稅賦成本，創造股東價值。
- 與稅務機關保持開放且適當之關係。
- 稅務資訊透明，遵循財務報導準則與年報揭露之規定。
- 有效管理稅務風險。

2016年中信金控於全球繳納之稅款約為新臺幣88.6億元，其中臺灣繳納之稅款占本公司總稅款約為70%。因主要收入源自臺灣，且所繳納之稅款占比最重，茲將臺灣近3年繳納之稅款類別列示如下。

2016年於各國繳納之稅款比重

國別	比重
臺灣	70.2%
印尼	1.0%
菲律賓	1.4%
加拿大	0.3%
美國	2.2%
日本	17.7%
印度	0.2%
越南	0.6%
香港	3.7%
新加坡	0.7%
中國大陸	2.0%
合計	100%

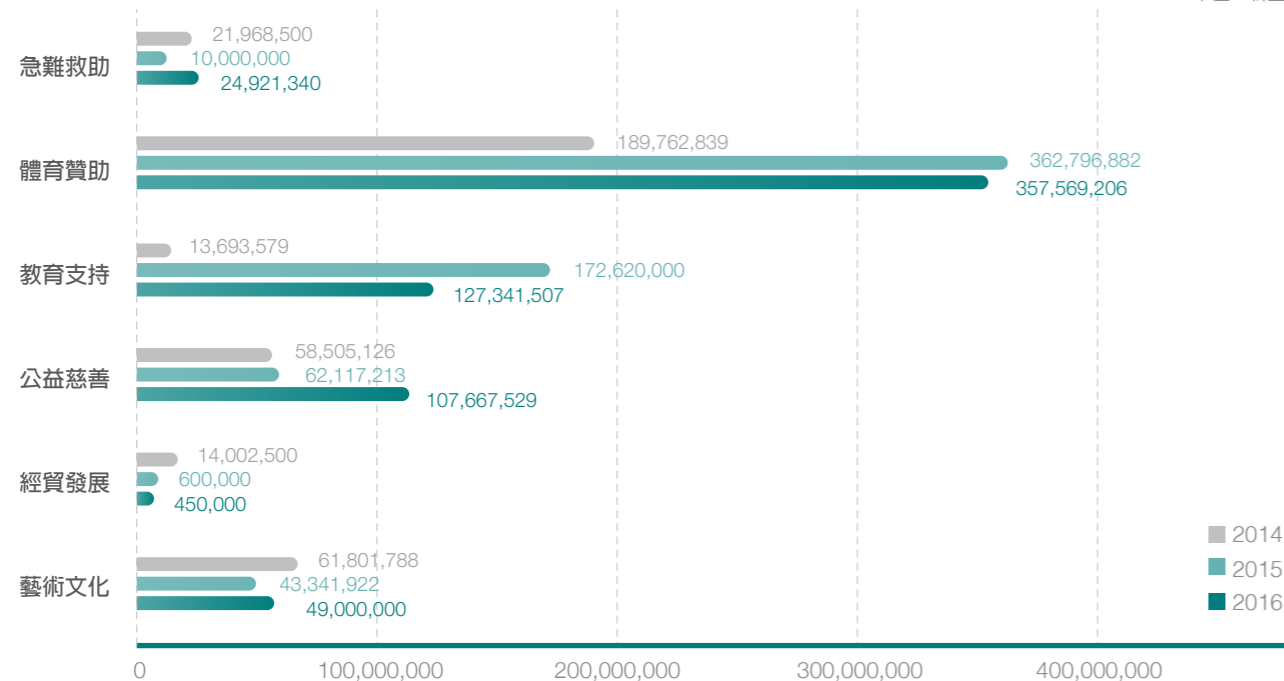
2014-2016年於臺灣繳納之稅款

單位：新臺幣仟元

年度	2016	2015	2014
營利事業所得稅	3,310,022	2,276,380	3,048,640
營業稅	2,725,996	3,193,020	2,897,897
印花稅	181,969	179,977	172,055
投資抵減	4,000	-	25,160

捐贈及贊助金額

單位：新臺幣元



社團組織與外部交流

多年來，中信金控除了致力服務廣大客戶，也積極投身參與企業永續發展、綠色生產力、企業社會責任等公會、協會和基金會活動，期許為能源管理、節能減碳、綠色地球等領域奉獻心力。

國際經貿與公司治理相關社團組織

本公司長期參加國際性組織，亞洲銀行家協會由吳一揆總經理擔任會長，其他包含參與亞太商工總會、中華民國國際經濟合作協會、中美經濟合作策進會、台日商務交流協進會等國際經貿組織並擔任要職，協助政府拓展經貿外交與國際接軌。

此外，亦加入「中華公司治理協會董監聯誼會」，與其他聯誼會會員交流公司治理的實務經驗。同時，為協助個人資料保護法及相關施行細則順利推行，公司也針對實務運作情形向主管機關提供建言，適度參與公共政策制定及發展。

企業永續社團組織

本公司為求掌握企業永續脈動，並積極落實企業永續，不僅參加「財團法人台灣永續能源研究基金會」、「社團法人中華民國企業永續發展協會」等社團所舉辦的相關座談會及研討會，與同業交流分享企業社會責任推動經驗；2016年更入選DJSI新興市場指數成分股，透過評比之各項要求，檢視公司內部企業社會責任推動情形，並且透過積極作為，持續邁向企業永續。

環保相關社團組織

中信金控重視環境永續，2012年加入「社團法人中華民國企業永續發展協會」，以實際行動支持參與該會舉辦的各項企業社會責任活動，帶動臺灣對碳管理與氣候變遷議題的重視，並積極透過各管道與國際新知接軌。

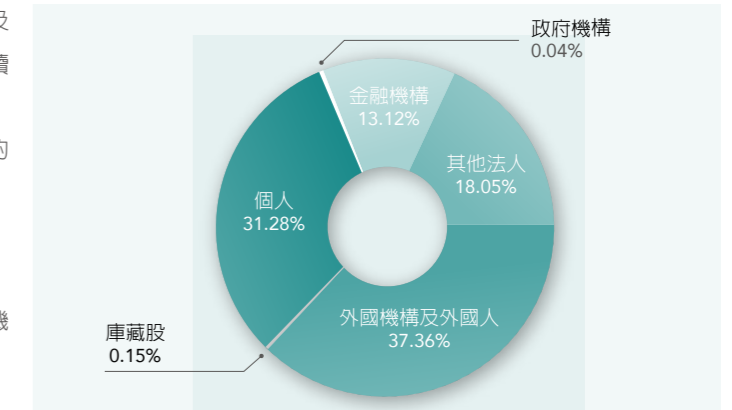
為了配合經濟部能源局節能政策推廣，不定期與「財團法人臺灣綠色生產力基金會」合作，建立企業內部整體能源管理系統，包括組織架構、政策制定、節能規範等。此外，更自2010年起，連續7年主動參與CDP氣候變遷專案，2016年持續受邀加入簽署，並於2016年成為臺灣首家獲得CDP氣候變遷評比Leadership A-的金融機構。

股東權益

中信金控始終追求良好的管理制度，並落實「經營權」及「監督權」分離的政策，因為我們知道，落實資訊對稱，持續為股東創造最佳效益，才是良好的企業治理。

- 努力增加營收、提升獲利能力，減少資訊不對稱對投資人的衝擊。
- 依規定編制公開說明書或年報，揭露營運決策及財務資訊。
- 董事會重要決議或重大資訊及時發布。
- 經營績效、每股盈餘、財務資訊定期公告並依規定向主管機關申報。
- 定期舉辦法人說明會。

股東結構



股利配發

單位：新臺幣元

	2016 (註2)	2015	2014
每股現金	1	0.81	0.81
每股股票	0	0.80	0.81
合計	1	1.61	1.62

註1：上述年度係為盈餘所屬年度。

註2：其中自2016年度盈餘配發0.85元，自資本公積配發0.15元。

結語

展望未來，中信金控將持續拓展企業版圖，積極布局大陸及亞洲市場，透過結合中國大陸、日本、香港、印尼、菲律賓、美國等海外據點，建置綿密的國際網絡，藉以提供全球性的金融服務；集團內持續以協銷作為其經營方針，期望發揮跨業成效，獲取最大效益。

CORPORATE SUSTAINABILITY MANAGEMENT

企業永續管理



2016年中信金控呼應聯合國永續發展目標，並持續參考整合性報導架構進行資本與規劃策略資訊揭露，作為CSR管理的參考方針，同時在企業社會責任諮詢會新增獨立董事督導，將CSR執行成效呈報董事會，強化管理功能，努力與全球永續發展趨勢接軌，以創造利害關係人的最大利益。

中信金控透過組織化的落實及全體員工的參與，從企業社會責任實務守則的政策制訂、到設立企業社會責任專職單位，為求能夠持續邁向永續，更進一步成立企業社會責任諮詢會，每年制定目標，並投入預算與資源，擴大企業社會責任服務成效。我們知道，唯有發展適合自身的企業社會責任策略與文化，並全心貫徹執行，才能將企業價值效益發揮最大。

企業社會責任政策



企業社會責任實務守則

企業社會責任為公司核心價值之一，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。企業社會責任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，針對尊重人權、保障勞工權益、發展永續環境、力行反貪腐政策等項目進行倡導，本守則與上述國際準則基本精神一致且相互呼應。

供應商企業社會責任宣導政策

除了自身積極實踐企業社會責任外，也將此理念推廣至我們的合作廠商，制訂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，並要求單筆交易金額達新臺幣100萬元以上的供應商，皆需簽署該項政策聲明，簽署率達100%，期許與供應商共同努力，力行實踐社會責任。



企業社會責任專責部門

企業社會責任，在當今的世代有了更多元的意涵，從與利害關係人互動、扶助弱勢族群到回應氣候變遷議題，本公司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，在行政管理部轄下設立「社會責任單位」，負責公司整體CSR相關工作的策略規劃與推展行動，專職人力共計7名，最高呈報主管層級為金控總經理，重要議案提報董事會決議。透過高階主管直接參與CSR相關活動，帶動全體同仁齊心參與，共同實踐企業社會責任的核心價值，為企業的永續經營奉獻心力。

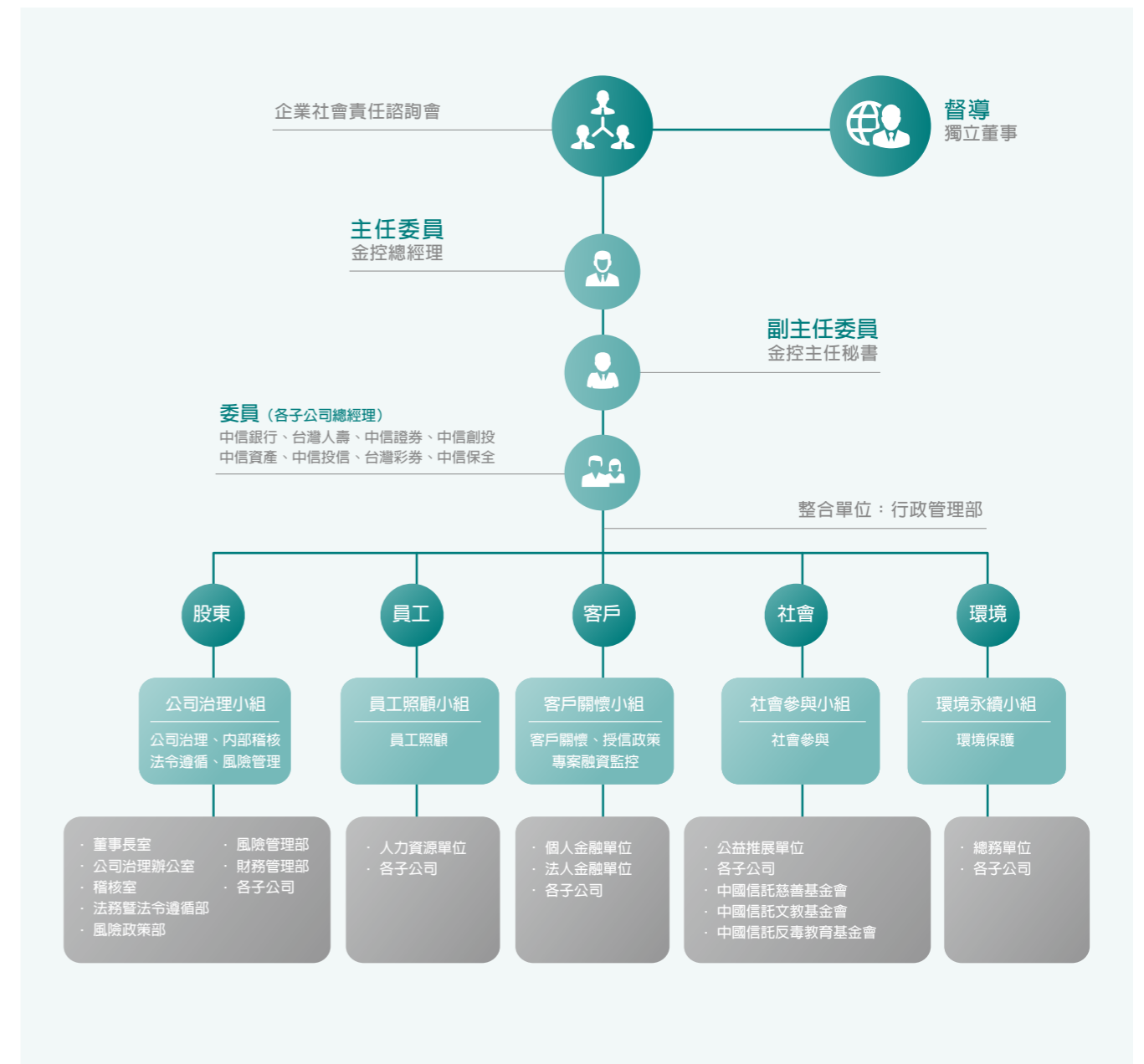
企業社會責任管理組織

2015年，為了強化CSR團隊功能，將原本的企業社會責任工作團隊委員會提高層級為企業社會責任諮詢會（以下簡稱CSR諮詢會），由金控總經理擔任主任委員，金控主任秘書擔任副主任委員，各子公司總經理擔任委員。

2016年新增獨立董事督導，並將CSR執行成效呈報董事會，強化管理功能並針對CSR各面向持續精進，致力創造利害關係人的最大利益，保持良好暢通且多元的溝通管道。2016年，CSR諮詢會共召開兩次會議，除針對定期溝通事項外，更邀請專家學者進行深入探討。為符合國際發展趨勢，2017年5月CSR諮詢會更名為「中國信託金融控股公司企業永續委員會」，簡稱「中信金控企業永續委員會」，展現中信金控邁向永續發展之決心。



企業社會責任諮詢會組織架構








2016	<ul style="list-style-type: none"> 獨立董事督導。 CSR執行成效呈報董事會。 邀請外部專家針對CSR趨勢與制度做法進行全方位探討。
2015	<ul style="list-style-type: none"> 企業社會責任工作團隊委員會強化功能為企業社會責任諮詢會。 企業社會責任諮詢會提高層級，由金控總經理擔任主任委員，金控主任秘書擔任副主任委員，各子公司總經理擔任委員，強化管理功能、精進CSR各面向。 邀請外部專家針對「金融業策略性CSR契機」、「DJSI、CDP國際趨勢」分析，進行CSR工作項目調整參考。
2014	<ul style="list-style-type: none"> 加強內部CSR教育訓練，邀請外部專家就「公司治理」、「企業社會責任國際趨勢」等議題進行專題分享。 針對DJSI、CDP等企業社會責任國際機構填答結果檢討與修正。
2013	<ul style="list-style-type: none"> 納入子公司成員於企業社會責任工作團隊委員會，將CSR理念擴展至子公司。
2012	<ul style="list-style-type: none"> 成立整合企業內部各單位的企業社會責任工作團隊委員會，全方位貫徹執行企業社會責任計畫。 制定企業社會責任政策。 董事會通過金控及各子公司共同遵循與實踐之「中國信託金融控股（股）公司企業社會責任實務守則」。 增訂支持綠能及環保相關產業的授信政策於「中國信託金融控股（股）公司信用風險管理政策」。
2011	<ul style="list-style-type: none"> 設立社會責任單位。 編制專職人員負責企業社會責任的策略規劃及行動。



資本鑑別及價值創造績效

中信金控致力於永續的精進，了解資訊揭露需針對利害關係人關注之議題進行相關規劃並積極展現績效，本報告書參考國際整合性報導委員會（The International Integrated Reporting Council, 簡稱IIRC）所制定之整合性報告（Integrated Reporting, 簡稱IR）報導框架之精神，進行6大資本與策略規劃資訊揭露，相關績效指標對組織之影響與衝擊將作為本公司持續監督及管理之重要參考方針。

中信金控於設定相關營運與經營目標時即積極布局相關資本投入，根據整合性報告書框架，2016年資本投入相關目標以下表呈現：

	定義	保險服務延伸	海外市場拓展	數位金融發展	專業人才培育	回饋社會	環境投資
 財務資本	財務資本係指對於中信金控各項產品服務及相關營運目標所需投資的資金及相關組織調整規劃方式	<ul style="list-style-type: none"> 組織架構整合 手續費及佣金淨收益比例 資產增加 	<ul style="list-style-type: none"> 組織架構整合 手續費及佣金淨收益比例 客戶資產 資產增加 	<ul style="list-style-type: none"> 組織架構整合 手續費及佣金淨收益比例 客戶資產 資產增加 	<ul style="list-style-type: none"> 招募人力費用 人員訓練費用 薪資福利支出 	<ul style="list-style-type: none"> 社會參與投資 	<ul style="list-style-type: none"> 環境保護投資
 人力資本	人力資本係指於各項產品服務及相關營運目標所進行之入資相關投入與規劃	<ul style="list-style-type: none"> 人力招募 人員訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 人力招募 人員訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 人力招募 人員訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 人力招募訓練 人員流動 員工數量增加 		
 製造資本	製造資本係指於各項產品服務及相關營運目標所進行之設備、場所及其他基礎建設相關投入與規劃	<ul style="list-style-type: none"> 服務地區拓展 	<ul style="list-style-type: none"> 服務市場拓展 	<ul style="list-style-type: none"> 服務範疇拓展 數位服務系統開發 		<ul style="list-style-type: none"> 員工志工投入人數 	<ul style="list-style-type: none"> 員工投入
 智慧資本	智慧資本係指於各項產品服務及相關營運目標所進行之資訊系統、產品與服務設計及資訊系統相關應用、投入與規劃	<ul style="list-style-type: none"> 新契約保費收入 保單設計與優化 	<ul style="list-style-type: none"> 設備增加 (ATM) 海外分行增加 	<ul style="list-style-type: none"> 大數據應用 資訊系統設計與擴充 			
 社會資本	社會資本係指於各項產品服務及相關營運目標所進行之主要利害關係人溝通及品牌聲譽與社會參與相關投入與規劃	<ul style="list-style-type: none"> 客戶/產品溝通文宣與網站 客訴處理流程 客戶滿意度 		<ul style="list-style-type: none"> 網銀使用量 APP開發 		<ul style="list-style-type: none"> 基金會運作 社會參與投資 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商管理 授信流程調整
 自然資本	自然資本係指於各項產品服務及相關營運目標所進行之環境資源保護及環境相關風險投入與規劃						<ul style="list-style-type: none"> 綠色採購 授信流程調整 能源及減碳措施 無紙化流程 水資源管理 廢棄物管理

根據前述資本投入，2016年所呈現之量化績效如下表所示；質化績效部分，則分別於本報告書各章節內文中陳述。

智慧資本

	累積專利數	累積CFP證照數
2016	2	33
2015	2	26
2014	2	25

自然資本

	節能效益(度)	環保相關支出(萬元)	綠色採購金額(萬元)
2016	1,097,510	26,720	20,647
2015	1,373,966	27,329	27,152
2014	1,033,292	21,040	26,698

社會資本

	客戶滿意度	社會投資金額(元)	獎項數量(個)
2016	88%	666,949,582	167
2015	88%	651,476,017	147
2014	85%	359,734,332	122

企業永續推動模式



財務資本

	稅後淨利(千元)	淨收益(千元)	資產報酬率(ROA)
2016	27,932,874	319,671,361	0.59
2015	35,402,042	215,571,927	0.86
2014	39,443,580	201,426,687	1.30

製造資本

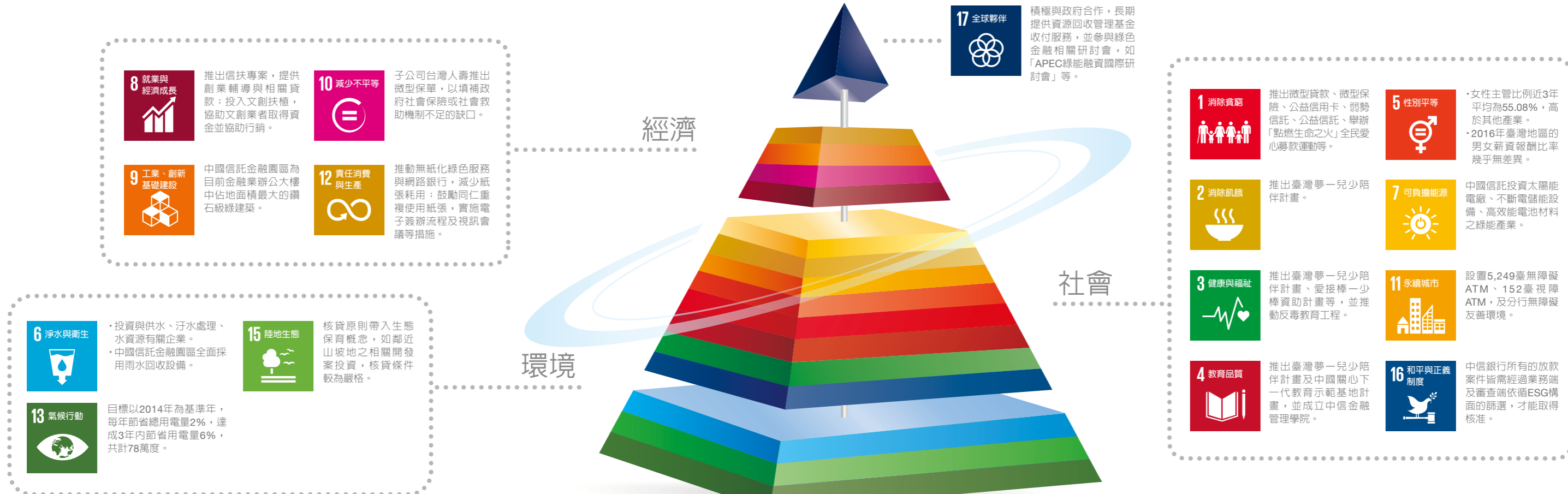
	ATM數量	分行數(含海外分支機構)	APP / 網銀使用人數
2016	5,487	258	316萬
2015	5,502	255	281萬
2014	5,403	247	250萬

人力資本

	員工數	關鍵人才留任率	員工訓練經費(萬元)
2016	26,563	92.2%	6,244
2015	25,555	93.2%	6,181
2014	13,928	94.4%	5,561

註：關鍵人才定義為10職等(含)以上

中信金控呼應聯合國永續發展目標 (SDGs) 符合說明





中信金控採用AA 1000 SES利害關係人議合標準，透過企業社會責任諮詢會鑑別出6大利害關係人族群及12個重大性議題，找出16個重大考量面，作為本報告書撰寫的主要依據。

MATERIALITY ANALYSIS

利害關係人與重大性

為了讓中信金控企業社會責任報告書的揭露，能夠符合利害關係人的需求，同時連結公司的營運核心，我們發展系統化的重大性分析方法，做為年度資訊揭露與企業永續治理的基礎。中信金控參考GRI G4指南的鑑別、評估、確認流程，完成年度的重大性議題分析，作為整本報告揭露的主要依據及短中長期目標的制定。除此之外，其他存在於重大性矩陣的潛在性企業社會責任議題，本公司亦會揭露於企業社會責任報告書內容中。在揭露邊界上，今年我們採用價值鏈取代過去以組織內與組織外的呈現方式，讓利害關係人瞭解不同議題在中信金控價值鏈產生的正向或負向影響，同時也作為公司強化企業永續管理的基礎。

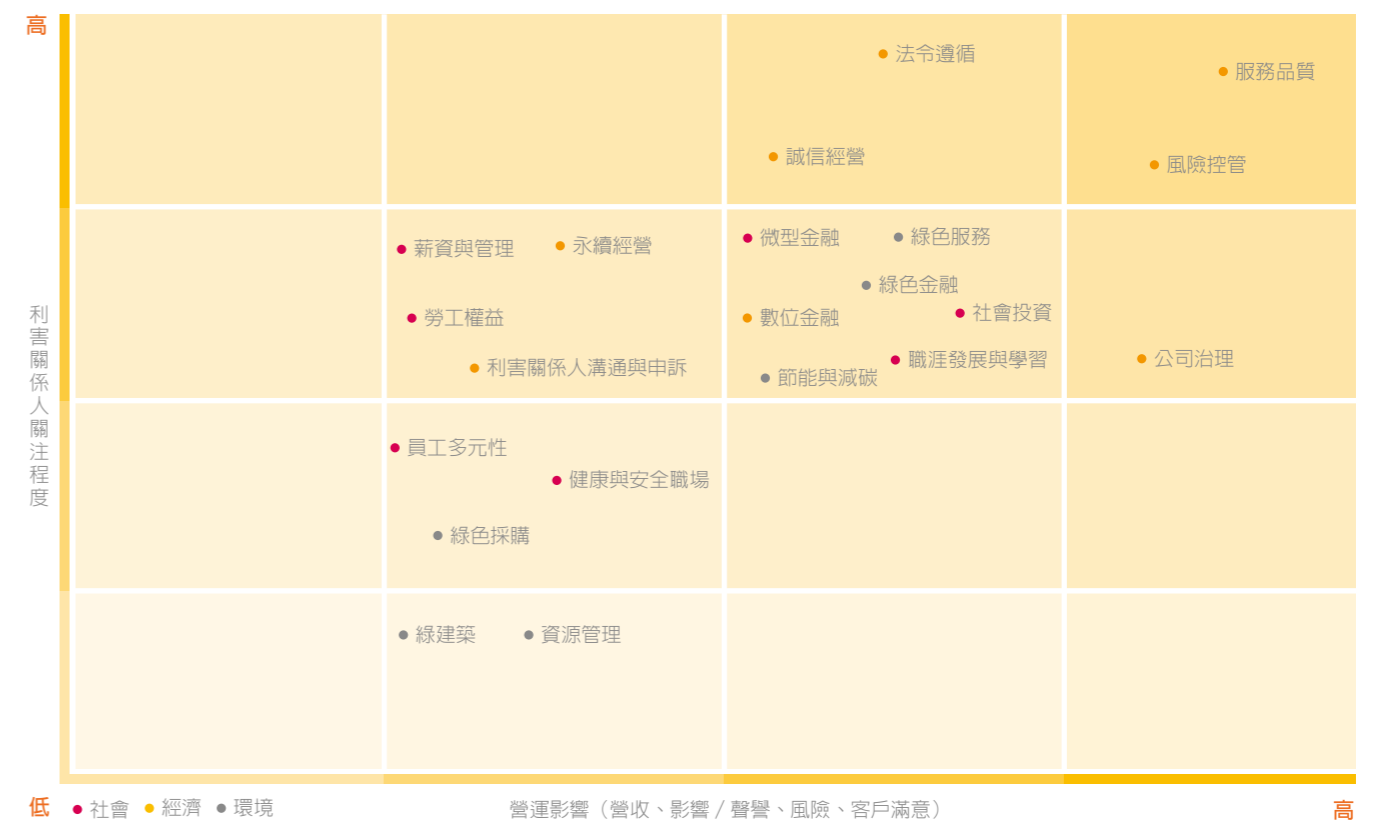
利害關係人議合與重大性分析



關鍵重大性議題影響邊界說明

中信金控關鍵重大性議題	GRI G4與金融服務業補充指引考量面	價值鏈					組織內	組織外
		採購	銷售	行銷	交易	服務		
經濟面	服務品質	產品與服務標示、顧客隱私		•			•	•
	風險控管	稽核		•		•	•	•
	公司治理	反貪腐					•	•
	法令遵循	環境法規遵循、社會法規遵循、產品責任法規遵循	•	•	•	•	•	•
	誠信經營	反貪腐	•	•	•	•	•	•
	數位金融	產品組合		•	•	•	•	•
環境面	綠色金融	經濟績效、產品組合、積極所有權		•	•	•	•	•
	綠色服務	能源、排放、產品與服務、產品組合		•	•	•	•	•
	節能與減碳	能源、排放	•	•	•	•	•	•
社會面	社會投資	間接經濟衝擊、當地社區			•		•	•
	職涯發展與學習	訓練與教育		•	•	•	•	
	微型金融	間接經濟衝擊、產品組合、當地社區、積極所有權		•			•	•

重大性議題矩陣圖



利害關係人



重大性議題關鍵績效指標

重大性議題	2016年目標	現況	2016年說明	2017年目標
服務品質	法人金融客戶作業服務滿意度90%	符合	法人金融客戶作業服務滿意度99%	法人金融客戶作業服務滿意度90%
	個人金融客戶滿意度85%	符合	個人金融客戶滿意度86%	個人金融客戶滿意度88%
	數位通路客戶滿意度91%	未符合	數位通路客戶滿意度90%	數位通路客戶滿意度90%
風險控管	IFRS與Basel國際監理規範因應	符合	IFRS 9減損方法論建置	IFRS 9減損運算系統建置
		符合	Basel法規差異與影響評估	Basel法規修訂參與：運算系統建置
公司治理	獨立董事於董事會席次過半	符合	完成董事改選，7席董事有4席為獨立董事	修正董事會效能評估辦法
	設置提名委員會	符合	完成提名委員會設置	每位董事年度進修時數至少達6小時
	依據法令規定及風險評估結果，完成法定查核20次、加強查核3次	符合	完成法定查核20次、加強查核3次	法定查核20次、加強查核2次
法令遵循	強化集團法遵重大議題、缺失之管控與呈報機制	符合	完成相關內部規範之制修訂	1. 相關子公司陸續設置洗錢防制專責主管及/或專責單位 2. 金控及相關子公司委任外部顧問協助辦理AML合規性檢視與集團制度規劃建置
節能與減碳	節電2%	符合	節電6.61%	節電4%
綠色採購	綠色採購金額2億500萬元	符合	綠色採購金額2億647萬元	綠色採購金額1億5,000萬元
綠色金融	綠色審核之落實（業務人員面向）	符合	訂定「業務人員工作行為準則」，準則中明確規範從事徵授信相關業務活動時，需審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任	綠色審核之落實（審核流程面向）
社會投資	導入LBG模式	符合	完成LBG模式建置	60%重點專案導入LBG模式
	「點燃生命之火」全民愛心募款運動募款金額超過1億元	符合	募款金額142,541,966元	「點燃生命之火」全民愛心募款運動募款金額超過1億元
	信扶專案新增50件	符合	61件	信扶專案累積200件
	中信兄弟棒球進場人數增加10%	符合	增加12%	中信兄弟棒球隊進場人數增加5%
	與36間學校合作推動藝文活動	符合	58間	與75間學校合作推動藝文活動
健康與安全 職場	健康促進活動、哺集乳室及護理人員服務整體滿意度達4.5分以上	符合	健康促進活動整體滿意度：健康促進活動4.8分、哺集乳室4.68分、護理人員服務滿意度4.63分	健康促進活動、哺集乳室及護理人員服務整體滿意度達4.5分以上
	參與健康促進系列活動達800人次	符合	參與健康促進系列活動達1,095人次	參與健康促進系列活動達1,100人次
	健康檢查到檢率68%	符合	健康檢查到檢率85%	健康檢查到檢率79%

重大性議題	2016年目標	現況	2016年說明	2017年目標
職涯發展與學習	推動中高級人才發展計畫	符合	建立中高級人才管理與發展機制	協助高級主管完成個人發展計畫，規劃培訓藍圖
	針對個人金融前線單位及風險單位建置專業學程	符合	完成4個職系之專業訓練藍圖	針對法人金融前線單位及資訊單位建置專業學程
	推動10場趨勢創新講座	符合	推動10場趨勢創新講座	推動6場趨勢創新講座
員工多元性	聘用身心障礙人員比例符合1%之法令規範	符合	身心障礙人員符合法令規範	聘用身心障礙人員比例超過1%之法令規範

利害關係人溝通管道

利害關係人	中國信託責任	溝通方式與通道	關注議題
 客戶	提供便利產品及良好服務與客戶滿意度	<ul style="list-style-type: none"> 客戶聲音收集平臺 (Voice of Customer, 簡稱VOC) 24小時免費客服專線、網路電話及客服網路信箱 每月發行電子報 每季或每年進行客戶滿意度調查 每年定期舉辦理財說明會 	<ul style="list-style-type: none"> 服務品質 數位金融 綠色服務
 投資人	資訊揭露透明化	<ul style="list-style-type: none"> 透過網站公告財務訊息 設立「投資人訊息」專區 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 	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 永續經營 風險控管
 政府機關	遵守法令、繳納稅金、提供法令制定諮詢、配合法令宣導	<ul style="list-style-type: none"> 主管機關監理及查核，提供相關資訊 參與政府相關會議，適時提供建言 	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 法令遵循 風險控管
 社區成員	尊重地區文化、參與地區公益活動	<ul style="list-style-type: none"> 參加座談會 舉辦記者會 贊助藝文、體育、學術及環保活動 舉辦相關公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 社會投資 誠信經營 微型金融
 供應商	公平採購	<ul style="list-style-type: none"> 辦理業務說明會及議價會議 不定期進行勞工安全衛生現場稽核 	<ul style="list-style-type: none"> 風險控管 誠信經營 服務品質
 員工	尊重人權、公平待遇 員工健康促進	<ul style="list-style-type: none"> 每季舉行動員大會 對內發行「人與事」月刊 設立員工溝通及申訴管道 舉辦員工健康講座 不定期進行「員工滿意度調查」及「組織氣候調查」 	<ul style="list-style-type: none"> 薪資與管理 職涯發展與學習 勞工權益



企業要長青，必須強化公司治理效能。著眼於全球金融布局及長期策略發展，中信金控於2016年12月改選董事，為臺灣首家獨立董事過半的金控公司，此變革亦符合國際趨勢，透過獨立董事多元背景及獨立性，發揮專業監督功能，協助企業邁向永續發展。

SUSTAINABLE GOVERNANCE

永續治理

中信金控於公司治理方面，除貫徹經營權與監督權分離的治理理念外，面對瞬息萬變的經濟環境，金融產業的經營日趨複雜，董事會需要有更多來自不同背景、具國際經驗、前瞻性、領導力及溝通能力的優秀人選組成，以其專業、技巧及經驗支持各項決策。為提升公司治理的有效性，亦針對董事會進行績效評估，相關評鑑辦法揭露於企業網站，2016年董事會自評的結果為優等。本公司公司治理的持續努力亦受到外界肯定，於臺灣證券交易所2016年所公布的第二屆公司治理評鑑獲選為排名前5%之公司，亦於2016年入選道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Indices，簡稱DJSI）新興市場指數成分股。

2016年，中信金控成為臺灣首家獨立董事過半的金控公司，樹立臺灣金融業的新典範，透過獨立董事不同專業背景及獨立性，督導經營團隊重大決策方案，協助企業持續邁向永續發展。

中信金控秉持 We are family 的品牌精神，「關心、專業、信賴」的品牌特質，「守護與創造」的企業使命，持續推動公司治理，落實企業社會責任，為客戶、員工、股東、供應商及社會創造共同利益，打造「臺灣第一、亞洲領先」的領導品牌，期許成為治理最佳、客戶及股東心目中最值得信賴的金融服務機構。

公司治理

公司治理是企業永續的根基，我們深刻瞭解公司治理在金融業必須要有更高的標準，中信金控董事會通過政策後，各單位即依職掌建立制度、分層負責，由上而下落實公司治理文化。因此於董事長室轄下設置「公司治理主管」一職，並指定公司治理單位為公司治理及誠信經營的規劃單位，協助董事會推動金控及轄下各子公司建置完善之公司治理架構。

董事會與功能性委員會

身為金融業領導品牌之一，深知社會大眾的深切期許。董事會的每項決策都與利害關係人息息相關，影響層面涵蓋廣泛。董事會向來要求遵循經營權與監督權分離的原則，所有董事均不兼任經理人的職務；更於2016年成為臺灣首家獨立董事過半的金控公司，立下金融業的標竿。以健全的董事會架構，以及多元化的董事背景，督導經營團隊重大決策方案，同時透過獨立董事的獨立性，體現誠信經營。

董事會2016年12月8日改選，共有7席董事，董事年齡分布皆為50歲以上，富有相關經驗；各子公司共有董事30名，其中5人年齡介於30-50歲之間，其餘皆為50歲以上，其專業性與經歷皆為業界首選。董事詳細背景資料請參閱年報P.16-18，或網址：http://ir.ctbcholding.com/c/gov_board.php#c1。

董事會與功能性委員會成員資料

職稱	姓名	性別	主要經(學)歷	目前兼任本公司及其他公司之職務	具配偶或二親等以內關係之其他主管、董事或監察人	審計委員會	薪資報酬委員會	風險管理委員會	提名委員會
董事長	唯福投資(股)公司代表人：顏文隆	男	私立開南大學副董事長 東吳大學經濟系	中國信託商業銀行(股)公司董事 私立開南大學董事長 私立開南高級商工職業學校董事長 唯國建設(股)公司董事 和華投資(股)公司董事 豐祿開發投資(股)公司董事 唯福投資(股)公司董事 合眾建築經理(股)公司常務董事 隆日建設(股)公司董事 松宏投資(股)公司董事 松隆投資(股)公司董事 合眾資產管理(股)公司董事 緯宏投資(股)公司董事 合宏建設(股)公司監察人 財團法人松柏文教基金會董事	無				
董事	仲遠投資(股)公司代表人：董兆勤	男	中國信託人壽保險(股)公司董事 中國信託創業投資(股)公司董事長 中國信託資產管理(股)公司董事長 美國紐約州羅徹斯特大學材料碩士	中國信託商業銀行(股)公司董事長 CTBC Capital Corp. 董事長 CTBC Bank Corp.(USA)董事長 日本東京之星銀行董事 和喬科技(股)公司副董事長 財團法人海峽交流基金會董事	無				
董事	宜詮投資(股)公司代表人：陳國世	男	CTBC Bank Corp.(USA)董事長 中國信託金融控股(股)公司主任秘書 國立政治大學財稅系	中國信託商業銀行(股)公司董事 中國信託證券投資信託(股)公司董事長 中國信託資產管理(股)公司董事長 臺北金融大樓(股)公司董事 海外投資開發(股)公司董事長 和業投資(股)公司董事 中美經濟合作策進會常務監事 財團法人聯合信用卡處理中心董事 財團法人中國信託慈善基金會副董事長 財團法人臺北國際社區文化基金會董事 財團法人中國信託反毒教育基金會董事	無		V	V召集人	

職稱	姓名	性別	主要經(學)歷	目前兼任本公司及其他公司之職務	具配偶或二親等以內關係之其他主管、董事或監察人	審計委員會	薪資報酬委員會	風險管理委員會	提名委員會
獨立董事	王鍾渝	男	中國鋼鐵(股)公司董事長 東隆五金工業(股)公司董事長 高雄捷運(股)公司董事長 高雄銀行(股)公司常務董事 中華電信(股)公司獨立董事 中華開發資產管理(股)公司董事 臺灣區鋼鐵工業同業公會理事長 國際鋼鐵協會會長 經濟部國營事業委員會執行長 中華民國國際經濟合作協會理事長 中美經濟合作策進會理事長 立法委員 中原大學榮譽博士	中國信託商業銀行(股)公司獨立董事 錫新科技(股)公司董事 旭智顧問(股)公司董事長 普生(股)公司董事 居禮(股)公司董事	無	V	V召集人		V
獨立董事	楊敦和	男	天主教輔仁大學校長 聖約翰科技大學校長 高雄文藻外語大學董事長 中興大學法商學院(今國立臺北大學)法律系副教授 美國加州大學柏克萊校區法學博士	國巨律師事務所律師、資深顧問 臺北律師公會會員 十銓科技(股)公司監察人 景文科技大學董事 彰化建國科技大學董事 嘉義吳鳳科技大學董事 金甌女子高級中學董事 新北市育才雙語實驗小學董事	無	V	V		V
獨立董事	李文智	男	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 高雄市經濟發展委員會委員 高雄銀行(股)公司獨立董事 國立臺灣大學商學研究所會計組博士	中國信託商業銀行(股)公司獨立董事 國立高雄應用科技大學財富與稅務管理研究所教授	無	V召集人	V	V	
獨立董事	張士傑	男	中國信託人壽保險(股)公司獨立董事 金融監督管理委員會專任委員 美國威斯康辛大學麥迪生校區統計研究所博士	台灣人壽保險(股)公司獨立董事 台壽保險(股)公司獨立董事 國立政治大學風險管理與保險學系專任教授 中華郵政公司風險管理委員會諮詢委員 中華民國風險管理學會理事長 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會顧問 金融總會金融建言白皮書顧問	無	V		V召集人	

為健全董事會管理及監督功能，董事會下設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「風險管理委員會」及「提名委員會」4個功能性委員會，其中審計委員會由全體獨立董事組成，薪資報酬委員會由3位獨立董事組成，風險管理委員會由1位董事及2位獨立董事組成，提名委員會由1位董事及2位獨立董事組成。



審計委員會

由獨立董事組成，每季至少召開一次會議，並得視需要隨時召開會議

- 公司財務報表之允當表達。
- 簽證會計師之委任、解任及其獨立性與績效。
- 公司內部控制之有效實施。
- 公司內部法規遵循程序及計劃之妥適性。
- 公司存在或潛在風險之管控。
- 併購事項之審議。



薪資報酬委員會

由獨立董事擔任召集人，人數不得少於三人，其中至少一人為獨立董事，每年至少召開二次會議

- 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。



風險管理委員會

成員由董事會決議委任，人數不得少於三人，其中至少一人為獨立董事，每季至少召開一次會議，並得視需要隨時召開會議

- 本委員會成立宗旨係為協助董事會對風險治理之溝通、報告與建議，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。



提名委員會

成員由董事會推舉至少三名董事組成，其中應有過半數獨立董事參與，每年至少召開會議二次

- 制定董事、監察人所需之專業知識、技術、經驗及性別等多元化背景暨獨立性之標準，據以覓尋、審核及提名本公司及子公司董事、監察人候選人。
- 建構及發展本公司及子公司董事會及各委員會之組織架構，進行董事會之效能評估。
- 訂定並檢討董事進修計畫。
- 訂定本公司之公司治理實務守則。
- 其他經董事會決議指示本委員會應辦理之事項。

2016年董事會及功能性委員會召開情形

	召開次數	董事 / 委員出席率
董事會	26	93.23%
審計委員會	25	91.58%
風險管理委員會	9	91.67%
薪資報酬委員會	12	98.33%
提名委員會	— (註)	— (註)

註：提名委員會於2016年12月23日設立，2016年末召開會議。

• 董事多元化政策

為提升董事會之獨立性及專業化與多元化，中信金控致力推動外部董事進入董事會，董事會成員均由非經理人擔任，並依法令要求董事成員具有業務、法務、財務及會計之專長，且在董事會各有一名董事具有旗下主要子公司業務之經驗；為兼顧公司治理的專業

性，同時制訂有「選派子公司董事、監察人作業準則」，將檢視子公司之行業特性，對派任子公司董事會整體成員之專業能力進行嚴格審查並尋求妥適的配置，進一步強化董事及監察人的監督與功能。

董事組成依據董事選舉辦法，考量產業性質，尋找來自不同背景、具國際經驗、前瞻性、領導力及溝通能力的優秀人選，目前7位董事均具備豐富的學經歷且至少有一名董事具備旗下主要子公司之業務經驗；另為落實兩性平等，子公司台灣彩券有2名女性董事及中信創投1名女性董事，對於女性董事的人數比例，未來將依據多元性的原則，提高女性決策的參與。

董事會組成多元化考量



董事會成員組成應考量多元化，並就本身運作、營運型態及發展需求以擬訂適當之多元化方針，宜包括但不限於以下二大面向之標準：

- 基本條件與價值：性別、年齡、國籍及文化等
- 專業知識技能：專業背景（如法律、會計、產業、財務、行銷或科技）、專業技能及產業經驗等



董事會成員應普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養，其整體應具備之能力如下：

- 營運判斷能力
- 產業知識
- 會計及財務分析能力
- 國際市場觀
- 經營管理能力
- 領導能力
- 危機處理能力
- 決策能力

• 董事績效評估

為落實公司治理並提升董事會功能，建立績效目標以加強董事會運作效率，設有董事會評鑑辦法，每年12月皆會進行董事會評量。2015年已重新修訂「中國信託金融控股(股)公司及其子公司董事會評鑑辦法」，評鑑之對象除董事會整體運作情形外，每位董事也需要針對本身進行自評。評鑑結果共分為五級：優、佳、良好、尚可、有待加強；並會將評鑑結果向董事會進行報告，針對可加強處提出建議。



• 強化董事會職能與效能

為強化董事會管理機制，所有的董事每年均依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規定進行進修，以掌握最新公司治理與風險管理等趨勢。為協助全體董事深入了解各項業務與國內外金融情勢，做出正確判斷，以利公司整體經營發展，本公司為董事安排各項充實專業知能課程，如定期在海內外研習進修及觀察。同時也為全體董事投保董事責任保險，降低董事因執行業務而遭受損害的風險。董事每年的進修狀況請參閱年報P.37，或網址：http://ir.ctbcholding.com/c/gov_practice.php#c2。

• 誠信經營

為落實誠信經營，訂有「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「公司治理實務守則」、「道德行為準則」、「企業社會責任實務守則」等規範，貫徹公司對誠信經營的承諾，同時每半年將公司誠信經營情形提報董事會；另藉由教育訓練與宣導，配合公司治理與內稽內控機制，使所有人員瞭解公司的誠信經營政策、防範方案、作業程序，及違反道德誠信行為所產生之後果。

每一位新任董事或監察人到任時，公司會提供誠信經營教育相關教材，同時定期對全體董事與監察人進行誠信經營教育，每半年彙總不誠信案件向董事會報告，相關單位並針對案件進行檢討，提出改善措施，以確保誠信經營。

• 董事利害關係議案迴避

依公司法及本公司董事會議事規範相關規定，為促使各董事秉持高度之自律，就董事會所列議案，若與董事自身或其代表法人有利害關係者，該董事應於審議該議案時，說明其利害關係之重要內容，且於討論及表決該事項時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

落實公司治理

中信金控為便於管理旗下子公司，除訂有子公司管理辦法外，更將母公司之組織、政策與經營理念，推行至子公司，如「董監事薪酬辦法」、「子公司管理辦法」等。同時透過參加「CG6008進階版公司治理制度評量」，邀請公正第三方社團法人中華公司治理協會實地訪查本公司董事、高階經營團隊，協助本公司審視公司治理執行狀況與成效，以維護股東權益。2013年中信人壽通過「CG6008人壽保險公司治理制度評鑑」，2014年中信金控、中信銀行、中信證券亦同時獲得「CG6008進階版公司治理制度評量」認證。

內部法規檢視與修訂

為追求企業的穩定成長與永續發展，本公司每年都重新檢視過去一年的作法，因應主管機關要求，於新年度提出更嚴謹的內部法規及政策。

2016年董事會通過「提名委員會組織規程」，賦予提名委員會制定董事、監察人所需具備條件與標準的依據，並將董事會的效能評估與董事進修計畫納入委員會的職掌中，同時配合提名委員會的運作，特別修訂「選派子公司董事、監察人作業準則」使董事會的監督與管理機制更臻完善。此外，也修訂「捐贈暨贊助管理政策」、「董事會、董事長暨總經理權責劃分標準」，讓相關作業與實務相配合。

酬金政策

董事薪酬

董事的薪酬基於個人表現、公司經營績效及未來風險之關連合理性，分成固定月薪及變動年終獎金兩大部份，由3位獨立董事組成的薪資報酬委員會，協助董事會評估與監督公司整體薪酬政策，以及評估與核定董事及高階主管之薪酬水準，以維護全體股東權益。對於董事因執行公務出差，則訂定「董事差旅費報支辦法」作為費用報支依據。

經理人酬金政策

經理人的管理才能、策略規劃與執行力是創造公司營運績效的重要力量，為讓經理人的個人目標與公司長短期經營目標及股東利益緊密結合，經理人的薪資政策原則在於固定薪資具市場競爭水準，變動薪資則視公司營運與個人績效作合理分配；整體而言，變動薪資占總薪資之分配比例高於固定薪資，並著重長期激勵性薪資，訂定績效目標時，除財務指標外，另亦包括提升企業社會形象、維持公司良好聲譽等中、長期之聲譽與社會面指標，目的在於鼓勵經理人重視公司長期經營目標，以創造公司、員工與股東三贏局面。

本公司給付經理人之酬金包含長期獎勵，給付形式為股票或股票增值權（Stock Appreciation Rights），非於盈餘當年度全數給付，其實際價值與未來股價相關，即與公司共同承擔未來經營風險。

酬金決定程序

中信金控及轄下子公司訂有「經理人薪酬辦法」，經理人之薪酬結構參酌市場薪資調查資料進行設計，並於每年進行市場競爭力分析，以確認其薪酬水準符合市場定位。依法令規定及配合實務運作所需，董事會依經理人薪酬辦法所訂的薪酬級距內，決定個別經理人之薪酬。薪資報酬委員會亦協助董事會定期評估與監督公司整體薪酬政策，訂定並推行各項薪酬規範與政策，以維護全體股東權益。另依據公司章程，關於公司盈餘之分配，每年呈股東會決議通過後分派之。

董事、總經理及副總經理酬金占稅後純益比例

中信金控及合併報表內所有公司於2016年度支付董事、總經理及副總經理之酬金總額為新臺幣9億2,656萬5,000元（佔2016年度合併稅後純益之3.32%）。雖2016年度較2015年度支付酬金總額新臺幣9億176萬9,000元增加2.75%，惟其中酬金總額增加主要係因董事、總經理及副總經理人員之異動及股票增值權之執行價格上升。相關酬金資訊請參閱年報P.23-28，或網址：http://ir.ctbcholding.com/c/financial_reports.php。

法令遵循

本公司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規定。為落實法令遵循政策，除了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，各單位及各子公司亦須每半年辦理法令遵循自行評核作業，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	<ul style="list-style-type: none">• 2010年公布施行「中國信託金融控股（股）公司法令遵循主管制度政策」，供各子公司依循並據以建置所屬公司之法令遵循制度。2014年修改原政策為「法令遵循制度政策」，並隨同調整法令遵循相關內部規範。• 2016年中信銀行成立「中國信託商業銀行法令遵循委員會」及訂定「中國信託商業銀行法令遵循委員會設置辦法」。2017年為因應「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之修訂，即時修改「法令遵循制度政策」，以強化相關制度。• 總機構法令遵循主管亦每半年向董事會及審計委員會報告，以使董事會及相關高階主管能獲悉法令遵循事項之執行狀況。
 內外法規遵循作業規章	<ul style="list-style-type: none">• 督促各單位於辦理業務時確實遵循外部法令規範，必要時協助各單位訂定各項內部作業規章，亦針對子公司有同等要求。• 若有發生違反法令之缺失情形，為使缺失獲得有效改善，法令遵循單位亦督促各單位對於法令遵循缺失或弊端進行原因分析、可能影響評估並提出改善建議，如相關缺失或弊端係屬重大缺失，並提報董事會，以使董事能即時掌握相關資訊並據以作成決策。
 法令遵循評核制度	<ul style="list-style-type: none">• 每半年度辦理法令遵循自行評估作業，以檢核各單位執行業務是否有違反法令之情形以及是否已改善完成。• 為確保法令遵循制度有效執行，金控及銀行、保險等子公司亦依法令規定實施法令遵循執行情形之評核制度，由法令遵循單位針對所屬公司各單位對於法令遵循事項之執行情形進行考評，以提升法令遵循制度之落實程度，自2017年起其他子公司亦將逐步導入法遵評核制度，以強化集團法遵意識，形成重視法令遵循制度之風氣與文化。• 2016年，中信金控及各子公司透過法令遵循自行評估作業發現之缺失，目前均已透過流程改善及/或加強宣導方式進行改善。
 教育訓練及溝通系統	<ul style="list-style-type: none">• 已建立公司各單位間及公司與子公司間適當之法令傳達、諮詢、協調與溝通系統，由法令遵循單位不定時提供法令更新及修改等相關資訊予各單位法令遵循人員，並定期舉辦教育訓練、講座及研討會，宣導重要法令規定。• 2016年已分別於上半年度及下半年度對於本公司各單位及各子公司法令遵循主管舉辦各3小時之教育訓練。• 定期召開集團法令遵循主管之會議，以宣達集團重要政策和制度，並透過會議進行經驗交流、分享及協調，以發揮集團效益。
 輪調及舉報機制設立	<ul style="list-style-type: none">• 訂有職工輪調辦法，目的為培訓、汰弱、除怠、防弊等之管理，另針對分行人員另訂定輪調機制，將職務異動過程作成紀錄並定期檢視調整，落實代理人制度，按時執行內部查核以達到內控及防弊之目的。

員工行為準則

員工行為準則中明確規範員工行為的基本準則，包括從業倫理、法律規範、員工關係、饋贈招待規範、客戶隱私保護、智慧財產權、洗錢防制、歧視行為禁止、賄賂行為禁止、利益衝突迴避，以及公司資產及名譽保護等員工應遵守事項。此外，透過業務單位及執行單位之落實、法遵單位及風管單位之監控，落實金融商品銷售紀律之遵守，俾確保客戶權益，減少對企業商譽之負面影響。

個資及智慧財產權保護

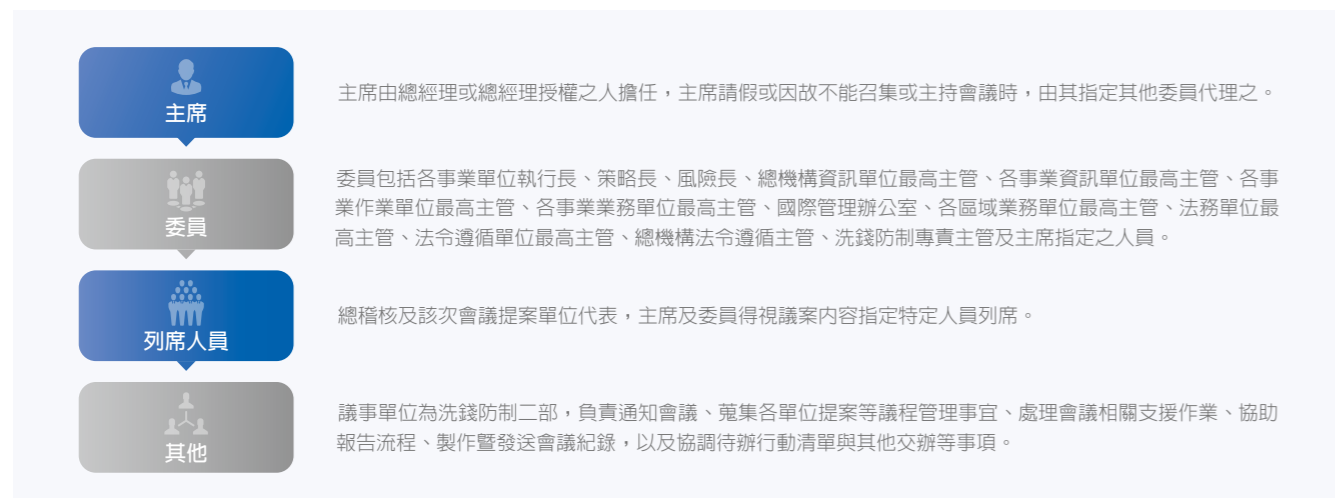
為保護個人資料，制訂「個人資料管理政策」、「個人資料檔案安全維護辦法」以及「客戶資料保密政策」，並聘請專業顧問協助規劃並執行本公司的個人資料保護措施。每年度均確實據以執行相關個人資料安全維護作業，以確保客戶及員工個人資料的合法蒐集及運用。

為尊重智慧財產權使用，除每半年要求各單位檢核各項電腦軟體使用情形外，如涉及使用他人或其他公司文件或軟體時，須確保相關使用物件已獲得合法授權，而無構成侵害他人智慧財產權疑慮。

防制洗錢暨打擊資助恐怖主義政策

本公司訂有「中國信託金融控股（股）公司防制洗錢暨打擊資助恐怖主義政策」以及「中國信託商業銀行（股）公司全球防制洗錢暨打擊資助恐怖主義政策」，並依此政策成立「中國信託商業銀行（股）公司防制洗錢及打擊資助委員會」及訂定「中國信託商業銀行（股）公司防制洗錢及打擊資助委員會設置辦法」，以確保管控與防制洗錢及打擊資助相關風險。

中信銀行防制洗錢及打擊資助委員會



防制洗錢暨打擊資助恐怖主義流程



防範內線交易政策

本公司於2015年修訂「防範內線交易政策」，要求實際知悉發行股票公司有重大影響其股價或支付本息能力之消息的董事、經理人及員工等內部人，在該消息明確後，未公開前或公開後18小時內，不得對該公司之上市或在證券商營業處所買賣之股票或其他具有股權性質之有價證券或公司債進行交易，2016年並增訂「防範內線交易通報程序與暫停交易管理辦法」，以防止公司各項利益衝突行為，避免同仁違反信賴義務及發生道德風險的可能性。

2016年中信金控及各子公司受主管機關裁罰及改善措施

項目	事由	處罰 / 罰鍰	改善措施
一	<ol style="list-style-type: none"> 1. 台灣人壽投資國外上市公司股權，並與被投資公司另2家法人股東簽訂權益價格保證合約，該合約之交易對手核與保險法第146條第8項授權訂定之「保險業從事衍生性金融商品交易管理辦法」第7條規定不符。 2. 台灣人壽辦理專案運用投資，有部分交易條件未提報董事會之情事，不利董事會投資決策之審議，有礙公司健全經營之虞。 3. 台灣人壽辦理投資國外交易所交易債券（Exchange Trade Note，簡稱ETN）有投資標的為不保本且最終到期日超過10年之結構型商品，核與「保險業從事衍生性金融商品交易管理辦法」第11條規定不符。 4. 台灣人壽辦理財務核保作業，有未洽請保戶提供財務告知書、未確實依前函報改善計畫辦理及業務員招攬報告書填報之年收入有短期內差異甚大，未建立檢核機制等情事，核與保險法第148條之3第2項授權訂定之「保險業招攬及核保理賠辦法」第7條第1項第3款第2目、第4款、第8款第6目及第17條規定不符。 5. 台灣人壽辦理電話行銷業務，有以不當話術進行招攬、與其他金融商品作比較及客戶要求提供保險商品說明文件，有未據實告知等情事，違反本會2008年11月6日金管保三字第09702549510號函暨「保險業招攬及核保理賠辦法」第6條第1項第8款第3目、第9目及第17條規定。 6. 台灣人壽對於應付未給付保戶之款項，有未建立定期檢核再行通知之機制，且有保戶於支領其他期款項時，未主動告知保戶尚有未領取之前期款項情事，不利消費者權益之保護，有礙公司健全經營之虞。 7. 台灣人壽投資型保險商品之要保人風險屬性為「保守型」者，有投資商品屬性為「積極型」之情事，與所定內部規範不符，經核違反「投資型保險商品銷售應注意事項」第6點規定及「保險業招攬及核保理賠辦法」第6條第1項第6款第4目、第8款第8目及第17條規定。 8. 台灣人壽辦理中期擔保放款業務，有授信決策過程有欠妥適、徵信作業未落實等缺失情事，核違反「保險業辦理放款其徵信、核貸、覆審等作業規範」第19條第1項第2款第2目及保險法第148條之3第1項授權訂定之「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第5條第1項第12款規定。 9. 台灣人壽保險商品條款有未顯著揭露警語者，核與財政部1995年3月22日臺財保字第841484673號令，有關補充訂定分紅人壽保險單與不分紅人壽保險單資訊揭露相關規範第1點4款規定不符，有礙公司健全經營之虞。 10. 台灣人壽保全作業所訂之控制作業處理程序未詳盡之情事，有未依本會2014年10月6日金管保壽字第10302549351號令規定辦理，違反「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第5條第1項第2款規定。 11. 台灣人壽投資型保險商品之資訊揭露，有法定事項未予揭露之情事，核與「投資型保險資訊揭露應遵循事項」第10點第2款、第11點第2款、第18點第2款及本會2013年10月29日金管保壽字第10202082000號函規定不符。 12. 台灣人壽辦理利率變動型區隔資產帳戶管理有未以合理市價移轉及資產報酬率之計算有未合理分攤直接業務管理費用等情事，違反「人身保險業辦理利率變動型保險商品業務應注意事項」第5點規定，有礙公司健全經營之虞。 13. 台灣人壽辦理內部稽核查核作業，查有內部稽核一般查核報告內容有未揭露法定評估項目者，違反「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第19條第1項規定。 	480萬元	<ol style="list-style-type: none"> 1. 嗣後進行投資時，將不再投資特殊條件或需另簽合約的投資案。 2. 已經董事會審議通過，並修訂應遵循之作業規範及檢核機制。 3. 台灣人壽所投資之ETN，已全數賣出，爾後將於評估文件中，加強適法性評估。 4. 依法令規定逐項檢視有關財務核保設控之完整性，並增加新契約個險財務核保專案查核。 5. 銷售話術會辦法遵單位審查，並列入QC記點懲處，並重審相關話術失記點規則。 6. 調整投資型客戶投資屬性問卷，以內函公告啟用並設定系統設控機制。 7. 建置定期檢核再通知機制並進行全面清查作業。 8. 保單條款全面檢視調整。 9. (1) 檢視投資型商品皆已於商品說明書說明。(2) 已全面檢視基金警語正確性。 10. 系統程式已依規修改完成。 11. 訂立保全風險控管機制並檢核辦理情形及留存相關稽核紀錄。 12. 已成立「放款審核委員會」獨立進行放款案件之審理，並重新檢討訂內部作業規範，另針對所述計畫內容覈實審查。 13. (1) 稽核室已就該項專案查核涵蓋範圍依檢查局意見納入並執行，並已於2015年「金融消費者保護事宜之監督與管理」專案查核內部稽核報告中揭示。(2) 台灣人壽內部稽核報告之撰寫原則均依簡潔、明確具建設性為原則，且以作業別為查核模式，以有效運用稽核人力資源，所述未揭露項目於稽核報告之背景資料中實已有概述，惟為符合認定之標準，稽核單位已於2016年查核項目臚列應揭露項目作為對應確認清單，以確保完整揭露。
二	<p>台灣人壽與原中國信託人壽於2015年12月16日共同申請「臺北市南港區經貿段15地號土地上權案」不動產即時利用期限乙案，經查投資當時違反保險法相關規定。</p>	180萬元	<p>完成檢討不動產投資法令遵循制度之規劃、管理及執行，並於2016年9月提具改善計畫具報金融監督管理委員會。</p>
三	<ol style="list-style-type: none"> 1. 台灣人壽辦理台灣人壽超倍利率變動型保險商品之佣金及獎勵金費用時，有費差損之情事，與保險法第148條之3第1項授權訂定之保險業內部控制及稽核制度實施辦法第5條第1項第1款規定不符。 2. 台灣人壽投資外幣債券之會計分類有欠合理及市場風險監控未涵蓋活絡市場債券，核與保險法第148條之3第1項授權訂定之實施辦法第5條第1項第8款規定不符。 3. 台灣人壽利變型保單報酬率偏離程度之檢視指標及未納入部分費用之缺失，違反保險法第149條第1項。 4. 台灣人壽不分紅保單之銷售文宣有未依規定以醒目字體揭露相關警語，有礙健全經營之虞。 5. 台灣人壽辦理有價證券投資停損控管作業及辦理交易價格合理性檢核作業，核與保險法第148條之3第1項授權訂定之實施辦法第5條第1項第4款及第7條第5款規定不符。 6. 台灣人壽辦理要保人住址或收費地址變更之檢核範圍，核與金管會2014.10.6金管保壽字第10302549351號令示不符，與保險法第148條之3第1項授權訂定之實施辦法第5條第1項第2款規定不符。 7. 台灣人壽有關係人資料未建檔情事，核與保險法第148條之3第1項授權訂定之實施辦法第4條、第5條、第7條及第9條不符。 	300萬元	<ol style="list-style-type: none"> 1. 控制銷售通路，主要費差損通路停售。 2. 完成活絡市場判斷標準並將無活絡市場債券納入停損通知範圍。全部國外投資部位市場風險值納入市場風險值報告中。 3. 於2015年10月起修改投報率計算公式。並在相關會議中針對投報率及宣告利率有偏離情形之商品作評估討論。自2015年8月將保管銀行費用自區隔資產報酬率計算中扣除。 4. 專案DM配合修改。 5. (1) 依損失率級距採不同核准層級。(2) 將國內債券及外匯衍生性商品納入交易價格合理性檢核作業。(3) 針對不受停損停利機制規範之例外標的進行相關投後追蹤。(4) 針對未有公開市場價格之國外債券，依規取得交易對手報價或風管處評價作為檢核標準。 6. 加強檢核功能及範圍，並確保客戶真意。 7. 利關係人資料補檔並要求於董事異動時填載個資及查詢聯徵同意書。

2016年中信金控及各子公司受主管機關裁罰及改善措施

項目	事由	處罰 / 罰鍰	改善措施
四	中信銀行辦理OBU開戶作業及客戶財務資料審核作業違反銀行法第45條之1第1項及有礙健全經營之虞。 1.未妥適建立或未確實執行OBU開戶控管程序。 2.未建立有效查證境外法人設立資料真偽機制。 3.未妥適建立客戶財務資料徵置作業。 4.對客戶財務資料未盡審核之責，未詳加查證客戶資料之真實性，仍同意核給額度。	600萬元	1.已新制及修訂開戶相關表單、檢核表、作業準則。 2.已修訂相關作業準則。 3.員工行為準則原已有相關規範，已再對法金業務單位教育訓練及宣導。 4.關於陳述書中之承諾改善事項，已完成修訂相關辦法。
五	中信銀行擔任百尺竿頭公司公開收購樂陞公司普通股之委任機構，主管機關認有未落實執行所訂之內部控制制度認識客戶政策，目前開認客戶政策未就對公司負有給付款項義務之客戶訂定相關辨識客戶程序；另未就辦理公開收購相關事務之處理訂定內部控制作業程序，顯示公司內部控制未建立或未能有效執行，核有缺失。	300萬元	參照2016年11月修訂之公開收購相關外部規範，進行內部控制制度之強化作業。
六	中信證券任百尺竿頭數位娛樂有限公司公開收購樂陞科技股份有限公司股票之財務顧問，主管機關認有未落實確認客戶身分及其實際受益人程序之情事，違反證券商管理規則第2條第2項之規定，爰依證券交易法第66條第3款規定，對中信證券停止辦理財務規劃及諮詢顧問業務三個月之處分，自2016年10月1日至2016年12月31日止。	-	主管機關已於2016.11.18修訂公開收購之相關規範，配合前開法規之修訂，投銀業務部已提出內部控制制度及內部稽核制度之強化措施，經2016.12.23董事會決議通過後函報證期局。

註：本表以新臺幣壹佰萬元以上之裁罰案件進行重點揭露，完整資訊請參閱中信金控網站：www.ctbcholding.com查詢。

建置利害關係人聯繫平臺及吹哨者管道

本公司重視各方關係人的權益，並於公司網站設置利害關係人專區，透過適當溝通方式，瞭解利害關係人之合理期望及需求，並妥適回應其所關切之重要企業社會責任議題。此外，內部設有舉報機制，若發現員工有虧操守或有違行為準則嫌疑情事，均可透過員工申訴專線、信箱或書面投遞向管理階層舉報。

風險控管

本公司風險管理目標不在於完全消弭風險，而是運用主動之風險管理技術，實現風險與收益的最佳平衡，使公司資源之有效配置，創造資本增值和股東回報的核心競爭力。

風險管理架構

以整合角度統合管理風險，組織架構包含董事會、總稽核、經營諮詢會、信用風險審核委員會與風險管理部等。

風險治理核心政策

「風險治理核心政策」是風險管理組織、權責與執行風險辨識、衡量、監控、報告與資訊揭露等風險管理程序的最高指導原則，各子公司則再依本政策治理指引，依照業務特性、風險屬性及管理需要，另訂各類風險之管理政策及辦法。

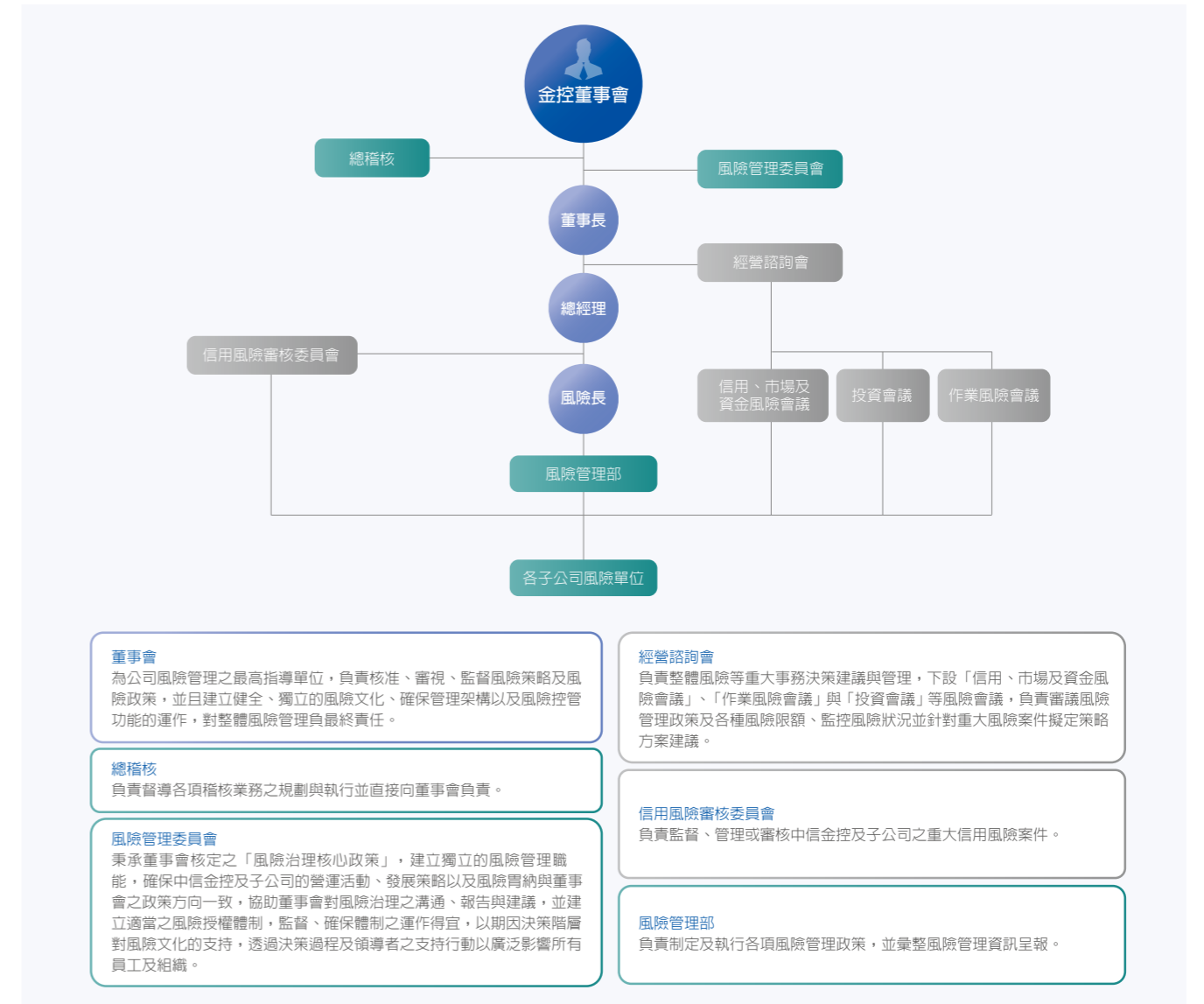
風險以不同的樣貌存在於各種交易方式、產品種類、日常營運之間，本公司依業務特性及風險屬性，將共同面臨之主要風險分類為：信用風險、金融市場風險、流動風險、作業風險及國家風險。各主要風險皆訂有風險管理政策為最高指導原則，內容涵蓋管理目標、組織架構、權責歸屬及風險管理程序等機制，有效辨識、衡量，及控制各項風險，並有效落實風險管控機制。

內部控制制度

為確實管理內部控制及作業程序，要求各內規管理單位檢視內部程序與外部法規是否有不一致情形，以避免作業風險或違法缺失，亦要求各單位配合進行自我查核，針對管理階層監督與控制文化、風險辨識、控制活動與職務分工、資訊與溝通、監督活動與矯正措施等項目進行評估。

本公司持續推動內部控制制度三道防線文化，以確保內控制度之設計及運作有效執行。第一道防線的業務單位及支援單位執行業務時，確保符合風險管理規範、並落實每日風險控管；第二道防線由法令遵循單位及風險管理單位等業務管理單位，規劃風險管理及法令遵循制度，並監控第一道防線落實執行情形；第三道防線為內部稽核單位，負責內部控制制度運作情形進行獨立確認及評估。

風險管理架構



內部稽核制度

為協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度運作的有效性，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」建立總稽核制度，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之執行。內部稽核單位對本公司每年至少辦理一次一般業務查核，每半年至少對本公司、子公司的財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核。

建立風險文化

風險文化的建立，是風險管控得以落實的重要基礎，也是中信金控的共同理念與核心信仰。不僅透過教育訓練，將風險管控的觀念落實於日常風險決策，更將風險管控列入員工的績效考核中。我們同時鼓勵員工主動發現潛在風險，一旦發現風險後，將依風險辨識、評估、衡量、監控等程序，藉由管理工具如風險與控制自評（RCSA）、關鍵風險指標（KRI）等，逐級呈報至最高作業主管，並定期呈報高階管理階層與董事會。風險單位亦彙總各類事件，編製警訊教材，藉內部會議提供各單位引以為戒，避免重覆發生。

為進一步激勵員工將風險文化深植，每年舉辦作業風險管理貢獻獎及卓越風險獎等，鼓勵各單位主動提案，提供獎金或嘉勉之獎勵，參賽期間透過EDM宣傳並規劃不同類型的遊戲供全行參與，進而提昇本公司對風險管理的意識。

舉辦風險獎與教育訓練

舉辦卓越風險獎

- 最佳管理精進獎
- 最佳風險防禦獎

風險管理概論

為傳遞風險文化，風險管理概論相關課程為新進同仁之必修課

風險教育訓練

- 新人凝聚營
- 新人培訓課程
- 新任初級主管學程
- 新任中級主管學程

舉辦作業風險管理貢獻獎

- 完整辨識與分析風險成因與發展，並評估其影響。
- 建置完善適當且符合成本效益的風險管控機制，降低風險衝擊。

內部專業訓練與共識凝聚

共識凝聚

- 法金審查主管會議

經驗傳承

- 法金授信人員訓練、徵信系列課程
- 個金風管網路課程
- 市場風險案例探討

風險教育訓練

		2014	2015	2016	2017目標	主要訓練內容 / 課程
松柏學院主辦課程	新進人員	調訓人數	2,000人	1,901人	1,588人	1,210人 1.新人凝聚營：銀行風險管理 2.新人培訓課程：銀行風險管理概論
		完訓人數	1,763人	1,751人	1,487人	
		涵蓋率	88.15%	92.21%	93.64%	
		總時數	1,328.5小時	1,257.5小時	955小時	
各BU課程 (含提訓 / 派外)	新任主管	調訓人數	26人	38人	161人	142人 1.新任初級主管學程：如何做好風險管理 2.新任中級主管學程：風險管理的發展與挑戰
		完訓人數	25人	35人	154人	
		涵蓋率	96.15%	92.11%	95.65%	
		總時數	37.5小時	52.5小時	231小時	
各BU課程 (含提訓 / 派外)	一般同仁	課程堂數	45堂	65堂	51堂	- 風險通識課程 一日風險長初階班等
		參訓人數	512人	701人	469人	
		總時數	5,438小時	4,641小時	2,578小時	

註：涵蓋率=完訓總人數 / 調訓總人數。

新興風險

風險因子瞬息萬變，隨著整體環境之變遷，導致許多不同於以往的新興風險產生，為了進一步掌握風險，每年透過風險鑑別機制，針對新興風險進行鑑別，同時對可能產生之衝擊進行評估，並且擬訂相關風險減緩措施或是風險因應策略。

新興風險與減緩措施

風險因子	風險描述	對營運的衝擊或影響	減緩措施 / 因應策略
網路安全與資安風險	分散式阻斷服務 (DDoS) 癱瘓公司網路連線，影響各項作業。	遭受該攻擊將導致公司無法維持正常營運，各項連線系統均無法作業，影響客戶服務提供，造成財務及聲譽之重大影響。	1.與ISP廠商合作架構DDoS防禦能力。 2.建立DDoS攻擊之監控及網路過濾。 3.加強社交工程演練及資安教育訓練，提升資安意識降低資安漏洞及入侵風險。
洗錢與恐怖主義風險	洗錢或恐怖主義分子藉由本公司或各子分公司之交易、產品或服務被用來當作洗錢或資助恐怖主義之工具或媒介，藉此獲得不法資金，增加刑事犯罪等不法或不適當交易，將有損公司信譽，或有被裁罰的風險，嚴重則遭國際組織的制裁，降低投資者投資意願進而影響公司營運。	若本公司或各子分公司之交易、產品或服務被用來當作洗錢或資助恐怖主義之工具或媒介，藉此獲得不法資金，增加刑事犯罪等不法或不適當交易，將有損公司信譽，或有被裁罰的風險，嚴重則遭國際組織的制裁，降低投資者投資意願進而影響公司營運。	1.規範：已制定「防制洗錢暨打擊資助恐怖主義政策」，並確認內部規範符合國內外相關法律、法令規定、相關主管機關及 / 或國際性機構之指引或要求。 2.機制：針對涉及防制洗錢及打擊資助恐怖主義之重大法令遵循缺失案件，要求應立即向金控及所屬公司董事會進行呈報，並要求於洗錢防制及打擊資助重大缺失發生時採取即時補救措施並即時回應國內外主管機關之相關要求。 3.組織：成立「中國信託商業銀行(股)公司防制洗錢及打擊資助委員會」，並設立專責的防制洗錢單位，以確保防制洗錢暨打擊資助相關制度之有效遵行。 4.系統：相關子公司已建置防制洗錢系統或採行必要管控措施。 5.教育訓練：視業務需要或依相關法令規定，定期或不定期舉辦或指派人員參加所屬主管機關認定機構之防制洗錢及打擊資助之在職訓練，以提升相關人員對於防制洗錢及打擊資助之意識，並確保相關作業程序及內部控制制度能有效執行。
聲譽風險	危機事件、網路輿情氣候、媒體負面或不正確報導。	導致發生不符合本公司利害關係人所期待的營業作為，以致影響對外形象、社會大眾對公司的信任感或對公司營運產生嚴重影響。	1.每日輿情監測。 2.針對重大議題，適時發布聲明或新聞稿，主動對外澄清。 3.制定「中國信託金融控股公司發言準則」，統一新聞發布窗口，確保本公司及各子分公司對外發言內容具一致性。 4.制定「中國信託金融控股公司危機處理政策」，遇危機事件立即組成危機處理小組，研判與分析情勢，並採取有效對策，於最短時間內消除危機情況或使危機情況對本公司之損害降至最低程度。

資訊揭露

中信金控向來追求透明誠信的公司治理，不僅針對公開資訊的揭露訂訂執行準則，同時於公司網站上提供相關財務資訊以及董事會重要決議等重大資訊，並且針對海內外投資人，透過法人說明會積極溝通公司之營運概況。每年並定期發行企業社會責任報告書，向利害關係人報告我們於企業社會責任上的做法與績效。針對不同的利害關係人，我們更設有利害關係人專區，提供不同的利害關係人一個順暢的溝通平臺。

制定資訊公開執行準則

- 致力維護公司資訊揭露之公開、透明化，有鑑於資訊揭露的重要性，依規定辦理重大資訊之揭露及公開資訊之網路申報作業。

定期財報與法人說明會

- 每季定期舉辦法人說明會並積極參與國內、外投資人論壇及巡迴說明會 (Roadshow)，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。
- 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，並即時發布董事會重要決議或重大資訊。

揭露企業社會責任報告書

- 每年編製企業社會責任報告書，就永續相關績效向大眾進行報告。
- 企業網站設有企業社會責任專區，完整揭露企業社會責任相關資訊。

設置利害關係人溝通窗口

- 企業網站設置利害關係人溝通專區：揭露如發言人、代理發言人、審計委員會召集人、機構投資人關係、股務、客戶服務等溝通管道，另對內設有員工溝通管道，員工可以郵電或書面方式反映意見。

結語

2016年本公司邁入第50年，我們持續努力，以永續發展為目標，持續落實與精進公司治理，維護利害關係人的權益。未來將持續在穩健的基礎上追求成長，掌握新市場、新事業上的發展契機，以拓展亞洲版圖，延伸國際觸角，布建完整國際平臺以提供更佳的金融服務，致力打造令員工、股東、客戶、乃至於全球華人同感驕傲的金融品牌。



CUSTOMER SERVICE 客戶服務

以客戶為導向是中信金控的堅持，如長期以來，中信銀行持續透過「關心、專業、信賴」的品牌特質服務客戶。透過「創新生活支付」、「數位體驗分行」與「社區金融中心」三大服務，滿足客戶日常生活金融需求。智、省、能全新數位金融體驗，讓客戶感受安心、貼心且零距離的金融服務。

金融科技 (FinTech) 的時代已經來臨，透過創新的科技，人們的行為模式跨越了時間與空間的限制。中信金控為了更貼近客戶，使客戶能時刻感受到用心、即時、迅速、安全的服務，透過創新的科技應用，從客戶的角度思考，全力發展安全、便利的金融環境，與客戶一同迎接數位金融新時代。

如中信銀行以客戶為中心建構數位金融藍圖，透過「創新生活支付」、「數位體驗分行」與「社區金融中心」三大面向，不僅推出行動支付、網路投保、線上申貸、線上下單等創新方案，更推出金融業界首創條碼連結信用卡支付功能之「中信卡優惠APP—直接付」，增加生活便利性；擴大行動支付、網路繳費雙平臺服務，推出結合學費繳納、家庭繳費功能及豐富生活資訊提供的「i 繳費」APP，透過手機、網路與超商，隨時隨地滿足客戶日常生活中的金融需求。

同時，本公司了解數位金融可能帶來的問題，為了保障客戶的隱私與權益，我們持續強化資訊安全管控，不僅成立「企業資訊安全委員會」，更透過每年持續辦理教育訓練，提升同仁專業素養與對新威脅的認知外，並因應國際資訊安全威脅趨勢，即時調校網路惡意活動規則，全面保障客戶的資料安全。

在積極發展創新業務的同時，中信金控秉持著金融業以「服務導向」的本質，致力於回饋社會，如為了滿足微型創業者的夢想，提供微型商戶或個人賣家一個完善的網路金流服務，透過中信銀行第三方支付「易付Yapee」提供之信用卡收款、連接銀行帳戶、ATM轉帳及電子帳戶餘額收付款等全方位服務及平臺的「價金保管」機制，降低買家對於網路交易的疑慮，協助微型業者完成金流服務，扶持臺灣的微型創業。

中信銀行秉持We are family的品牌精神，持續投入公益團體信用卡，2016年新推出紙風車認同卡，截至2016年底，累計4張公益卡流通卡數逾31萬張，年度回饋金額近新臺幣3,000萬元，期望能結合卡友力量，持續為社會公益略盡棉薄之力。



數位金融

隨著法令逐步開放，中信銀行積極拓展金融數位服務，整合行動裝置APP、收支管理平臺、24小時不打烊ATM等服務，以「創新生活支付」、「數位體驗分行」、「社區金融中心」三大面向，建構以客戶為中心的數位金融藍圖，透過手機、網路、超商，隨時隨地滿足客戶日常生活中的金融需求。

隨著數位金融環境的不斷成熟，中信銀行積極發展更便捷的金融環境，線上交易的數量不斷上升，2016年自行通路交易量中自動化通路交易佔比已達95%。未來，本公司將秉持著不斷創造領先的精神，持續發展數位金融，為客戶帶來更便利、更安全的金融環境。



創新生活支付

為了讓客戶能更方便快速的滿足金融需求，中信銀行不斷突破框架，研發許多創新生活支付方式，透過不同方式，無論是投資理財或保險理賠，皆可免去親簽、郵寄申請書及親臨往返之不便。



數位體驗分行

2016年中信銀行東湖數位分行結合大數據與金融創新服務，統合「智慧生物辨識」、「動態理財諮詢」、「省時數位服務」等「智、動、省」三大服務，推出臉孔迎賓互動牆、VIP人臉辨識理專迎賓、指靜脈ATM無卡提款、視訊櫃檯（VTM）、視訊理財諮詢等五大創新功能，打造全新數位金融體驗。

社區金融中心

中信銀行於臺灣廣布分行之外，更結合全臺近5,000家7-ELEVEN全天候24小時不打烊的ATM服務據點，設置據點遍及全臺各鄉鎮縣市，包括南投清境、阿里山、花蓮、臺東、墾丁、連江縣等偏遠郊區，居各銀行龍頭地位。

此外，中信銀行ATM提供之服務項目超過80項，為各銀行ATM之冠，客戶於大街小巷能隨時隨地完成存、提、轉、貸等金融服務，還可利用中信銀行ATM進行多項繳費（如電信費、保險費及慈善捐款），就像是社區的金融中心。

無障礙金融服務—將心比心

中信銀行各分行依據內政部營建署制定的建築物無障礙設施設計規範，積極設置無障礙環境空間及符合輪椅族群使用高度的無障礙ATM。因為我們有一股打造更美好世界的熱情，故我們的關心，與其說是「家人間的親情」，不如說是一種對周遭的人主動的關懷。

此外，因應高齡化社會趨勢，中信銀行自2015年起陸續於54家分行設置全功能櫃檯，提供客戶坐式服務，建立客戶友善環境，後續將視分行空間動線及客戶需求度，擴大推展分行數。



無障礙ATM與視障ATM佔比狀況

	2015	2016	2017目標
無障礙ATM總數(臺)	3,931	5,249	5,489
全行ATM總數(臺)	5,502	5,487	5,627
佔比(%)	71.4	95.7	97.5
視障ATM總數(臺)	7	152	172

全功能櫃檯設置比例

	2015	2016	2017目標
全功能櫃檯分行數	54	63	67
總分行數	148	149	150
佔比(%)	36	42	44

中信銀行創新服務



隱私與個資保護

隨著數位金融服務不斷推陳出新，資訊安全的重要性也不斷提高，然而資安威脅與攻擊手法也隨之翻新，如網路勒索、行動安全威脅、惡意廣告等。為強化資訊安全管理，清晰傳達資訊安全防護方針，建立可信賴之資訊系統並確保資訊資產安全，中信金控特制定「資訊安全政策」與「個人資料管理制度」，供各子公司參酌並據以建置管理制度。

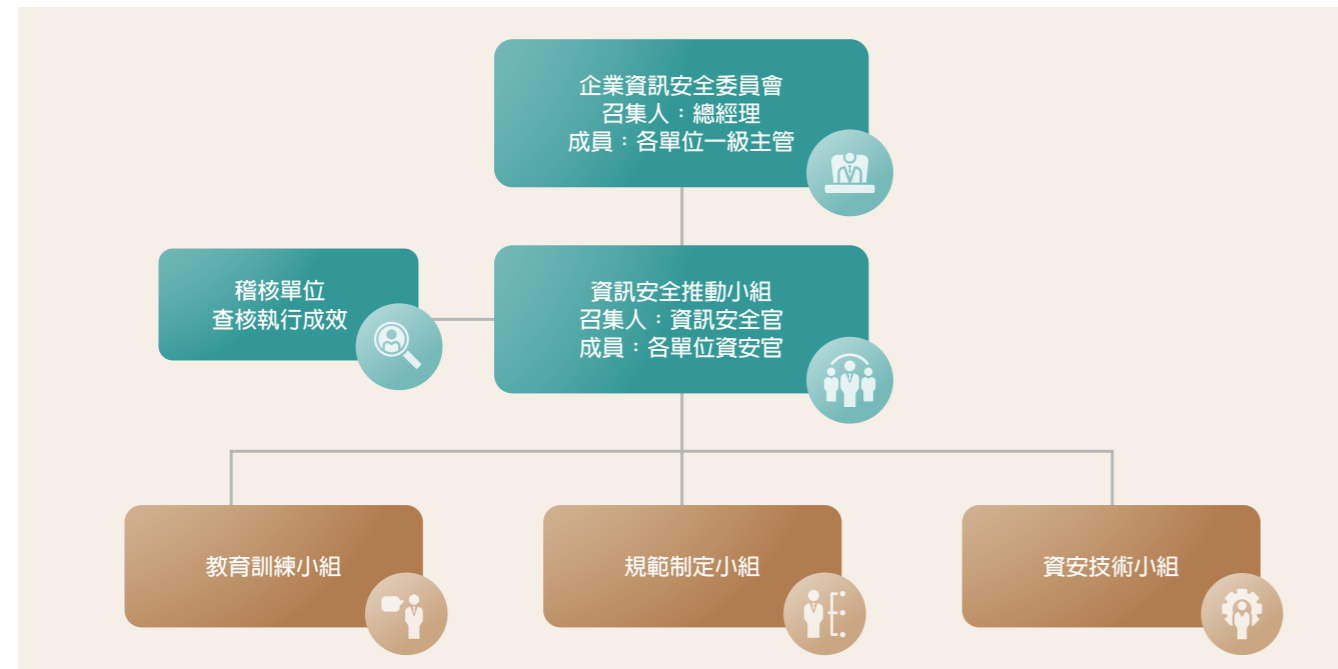
中信銀行更特別設立「企業資訊安全委員會」，為資訊安全管理之最高機構。企業資訊安全委員會由總經理擔任召集人；另由資訊安全長擔任資訊安全推動小組召集人。企業資安委員會每季召開乙次，討論行內外資安議題及因應方案。如有特殊資訊安全之重要議題將進而呈報至董事會。

中信金控為做好資訊安全控管，更成立資訊安全監控中心（Security Operation Center，簡稱SOC），主動及時發現資安問題並採取因應措施，其為補足傳統用特徵碼（Signature）方式偵測的資安設備，透過日誌交叉分析，快速找出可疑行為及來源並迅速處理，讓整體維運及危機事件處理更有效率，也利用此機制協助管理階層了解資安風險趨勢分析與改善投資決策，有效地控制風險，降低資安事件的發生。

針對個資侵害或資安相關事件的發生，中信銀行訂有「個人資料檔案安全維護辦法」及「個人資料保護與資訊安全管理辦法」供同仁於事故發生時有所遵循。同仁如發現或經通報疑似資安（含個資）事件，會於第一時間通知相關單位並研判事件嚴重等級，必要時於60分鐘內由事件應變指揮官成立緊急應變中心進行因應，並通知高階主管及記錄事故因應經過；應變中心指揮官由事故權責單位



中信銀行企業資訊安全委員會組織圖



部級主管以上擔任，並由企業資訊安全委員會工作小組成員擔任事故管理、溝通協調、調查評估及公關媒體等任務編組成員。事故權責單位會於事故應變中心解除後一週提交詳細事件報告，並進行根因分析以降低未來事故重複發生之機率。

同仁與客戶資安及個資教育

除每年對在職同仁辦理資安及個資教育訓練外，新進同仁亦須完成資安及個資教育訓練活動及評估作業，2016年完訓率達99.65%，因業務特性與人員差勤規劃（如：臨時外派、育嬰假、產假等）未能如期完訓的同仁，則安排多次補訓機會；並透過每月的高階主管資安宣導電子報提升同仁資訊安全及個資檔案維護資安認知，形塑全行資安文化。

資訊安全的防護亦需客戶之正面參與，因此特別於官方網站及客戶通知信件中提供網路安全指引，教導客戶於網路環境進行交易時，應掌握帳戶及網路安全秘訣。另有鑑於冒名行銷案件頻傳，中信銀行特別提供相關金融教育措施，若發現疑似冒名行銷或詐騙情形，客戶可撥打本公司貸款防詐騙檢舉專線0800-024-365按8，並由專人協助確認。

中信金控各子公司資安及個資教育訓練完訓率

	2016	2015
中信銀行	99.65%	99.10%
台灣人壽	(資安) 99.80% (個資) 100%	(資安) 99.40% (個資) 99.90%
中信證券	100%	100%
中信投信	100%	100%
台灣彩券	100%	100%

確實完整的資訊安全與個人資料管理制度

中信金控非常重視客戶資訊安全及個人資料保護，自2015年起進行電腦系統資訊安全評估，2016年針對第一類系統與第二類系統，進行資訊安全評估作業，評估結果未有發現顯著問題，控管情況良好。

為讓客戶資料能受到完善的保護，中信金控於資訊系統僅顯示業務所需最小資料量，以減少資料曝險的機會。並減少降低隨身碟USB管道資料外洩的風險，各單位除了在個人電腦安裝資料外洩防禦（Data Leak Prevention，簡稱DLP）軟體外，另已建立USB使用集中控管機制，以利資料複製行為之管控與審查。且為更及時主動監控資訊安全防護作業執行狀況，本公司參照國內外資訊安全風險指標以及公司營運狀況，建置資訊安全管理指標儀表板（Security Operation Center Dashboard）監控包括電腦病毒防護、駭客入侵防護、資料外洩風險及法規遵循等4大構面22項指標，透過系統自動化方式及時蒐集作業資料，產製儀表板顯示資料，並每日針對未達標項目寄發警告通知予單位主管，進一步提高各項風險監控即時性，與及時因應能力。

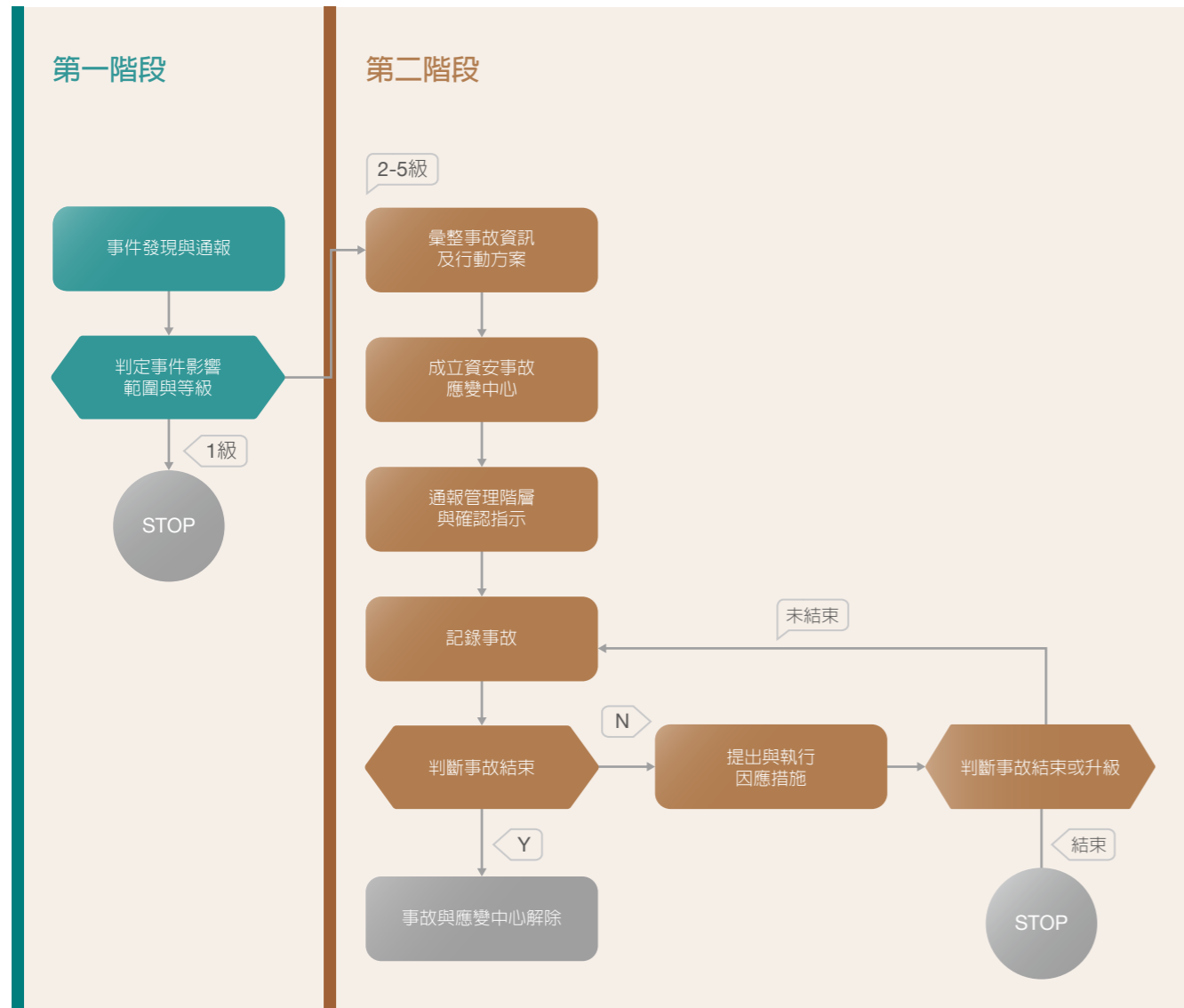
資訊安全管理成果與目標

中信銀行針對主要關鍵服務，諸如網路銀行服務、代收代付服務、網際網路服務及電子郵件服務等共計9大服務進行驗證，通過ISO 27001 ISMS資訊安全管理制度國際標準驗證。另考量個人資料作業關聯性及業務重要性，以分行臨櫃開戶業務、信用卡申請業務及法人開戶業務為範圍，以無缺失發現通過BS 10012：2009 PIMS 個人資料管理制度驗證。台灣人壽與台壽保產險雙雙於2017年5月通過ISO 27001 ISMS資訊安全管理制度驗證，並規劃於2017年完成導入BS 10012：2009 PIMS 個人資料管理制度。

顯示中信金控不論是在個人資料管理制度或資訊安全管理已與國際標準接軌。同時也將相關規範納入內部查核之依據，確保所有管控機制有效落實，經統計，近年來均無發生資安違規事件。



資安事故控管流程圖



資訊安全評估作業

年度	2015	2016	2017
評估系統	第一類系統-直接提供客戶自動化服務或對營運有重大影響之系統 (如電子銀行、分行櫃、ATM自動化服務等系統)	<ul style="list-style-type: none"> 第一類系統-直接提供客戶自動化服務或對營運有重大影響之系統 (如電子銀行、分行櫃、ATM自動化服務等系統) 第二類系統-人工介入以直接或間接提供客戶服務之系統 (如作業中心、客戶服務等系統) 	<ul style="list-style-type: none"> 第一類系統-直接提供客戶自動化服務或對營運有重大影響之系統 (如電子銀行、分行櫃、ATM自動化服務等系統) 第三類系統-未接觸客戶資訊或服務且對營運無影響之系統 (如人資、財會、總務等系統)
評估項目	資訊架構檢視、網路活動檢視、設備檢測、網站安全檢測、安全性設定檢視及合規檢視等	資訊架構檢視、網路活動檢視、設備檢測、網站安全檢測、安全性設定檢視及合規檢視等	資訊架構檢視、網路活動檢視、設備檢測、Internet伺服器檢測、客戶端應用程式檢測、安全性設定檢視及合規檢視等

強化法人金融服務

中信銀行法人金融服務團隊提供客戶多元化的專業金融服務，包含放款、交易融資、現金管理、信託與代理及國際貿易融資，以及境外私人銀行服務高階資產客戶之投資理財規劃等業務。並依據客戶籌資與財務規劃需求，提供客製化的融資理財服務，包含各式聯貸與結構融資及財務顧問等業務。針對客戶避險策略或理財需求，提供各項外匯及衍生性金融商品與結構型產品之設計、商品提供及自營交易。

法人金融服務團隊的精進

法人金融服務團隊除了設置企業客戶服務專線，提供客戶免付費、便捷、不打烊的各項資訊查詢及申訴管道外，臺灣、香港分別在2011年及2014年成立客戶專屬服務團隊，以一站購足的概念建立單一窗口的服務模式，大幅降低客戶在交易及問題處理的時間，成功提升企業客戶的滿意度。



持續扶植中小企業

中信銀行近年來持續耕耘中小企業客戶，並致力成為最了解臺灣中小企業的銀行，為此量身打造「中小企業金融服務平臺」，結合「科技化創新」、「零距離服務」及「全球化布局」三大主軸，提供中小企業客戶安全又有效率的金融服務！透過三大策略方向，全面提升中小企業客戶「申貸」→「核貸」→「撥款」效率，如以傳真取代正本進行匯款、開狀交易的加密式傳真交易銀行服務 (Code Fax)、以E-mail或手機簡訊即時提供客戶匯出入款與貿易融資等各式交易之即時通知 (MMAS)、以及可依客戶授權程度進行線上即時查詢與交易的跨國網路銀行平臺 (eTrust)。展望2017年，我們將持續精進3大策略主軸，將We are family的精神貫徹於中小企業客戶的服務中。



傾聽客戶聲音

中國信託從消費者需求出發，以外部合作或內部研發，透過大數據分析、客戶行為預測、市場調查等方式，發掘市場潛在需求，不斷推出多元創新產品或服務，以滿足客戶的相關需求。

新產品開發

中信金控重視客戶的需求，也重視多元族群的需求，為客戶提供更方便的服務管道和更多元的金融服務一直是我們的訴求，因此我們常與利害關係人於產品開發上進行溝通與合作，期待透過更多元思考，開創最符合客戶需求的商品。

因應利害關係人需求開發之產品

利害關係人	案例
外部專家	<ul style="list-style-type: none"> 推出高達22項「微型保險」，協助照顧經濟弱勢族群：針對經濟弱勢或特定身分者，提供微型保險，希望藉由小額保費支出，保障弱勢或特定身分者，不致因意外發生死亡或殘廢等事故，而使其家庭或個人頓時陷入生活困境 與施羅德投信合作臺灣首檔「目標到期基金」，以「目標投資法」為策略，確定投資期間，讓以往擔心市場波動又不曾找買進賣出時點的投資人有機會參與投資，輕鬆對抗低利率與市場波動 中信銀行與外部投資銀行合作，首創零售銀行連結利率固定期限交換交易（CMS）的短期不保本連動債（SN），讓投資人在緩步升息下，既享有固定高配息，且最終保本出場 ATM指靜脈無卡提款、手機無卡提款 視訊櫃臺（VTM） 零錢機 結合臺灣最大社群APP LINE 合作推出「LINE Pay」行動錢包服務，只要綁定中信銀行信用卡用手機條碼付款，就能在LINE Pay線上400多家商店、線下全臺近萬家便利商店及大型百貨商場使用手機付款，讓中信銀行卡友在衣食住行都能便利消費 第三方支付平臺-易付Yapee，以提供安全、便利的服務，讓C2C網路交易安全升級，也協助微型商戶成功創業，完成金流服務的最後一哩路
非政府組織（NGO）/ 非營利組織（NPO）	<ul style="list-style-type: none"> 高雄榮總醫療繳費APP 結合外部慈善機構推出聯名卡產品，截至2016年底，流通卡數逾31萬張卡，累積年度回饋近新臺幣3,000萬元，結合卡友力量，推動社會公益 開辦微型保險以增進經濟弱勢者或特定身分者之基本保險保障，善盡保險業社會責任，如首創糖尿病弱體保單
主管機關或當地政府	<ul style="list-style-type: none"> 基金跨行質借（特定金錢信託受益權跨行質借） 以房養老逆向房貸 高勝率基金 ATM資安強化、ATM 晶片金融卡安全機制
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 購屋雷達站（智慧估價、房價指數、宜居指數） 可貸額度試算 線上申請貸款展延與寬限期，低於2期以內寬限期線上立即核准 預約分行服務 PAD填單預處理 以客戶需求、貼心服務出發，「行動理專」結合科技與理財，打造更安全、更有效率、更即時且隨時隨地的全方位理財諮詢服務。首推「行動書櫃」功能，可即時查詢所有產品、市場訊息及相關行銷活動，無論在分行內或理專外出拜訪客戶時，透過PAD就可即時針對客戶的產品需求，提供各式各樣不同的理財規劃產品介紹及便利的數位服務 服務強化：中信銀行Line官方帳號服務（個人化通知服務、智能客服、理財資訊、信用卡帳務查詢、紅利點數查詢） 智能理財：透過市調了解客戶理財痛點及決定產品命名 收支管理：透過市調了解客戶收支管理需求，進而推出適切服務 錢寶寶：透過市調了解客戶在不同人生階段之理財規劃、考量與痛點，決定主要溝通客群及訴求 ATM百元鈔提供 e-ACH線上授權、行動e製單
提高社會福祉	擴大各分行提供身 / 視障ATM機臺

開啓多通路數位服務新紀元

中信銀行致力打造多通路服務模式，讓客戶可隨時透過不同通路取得服務及協助，除持續精進電話及語音服務深度外，更透過「Facebook粉絲團」、「LINE 官方帳號」以及「線上文字客服（Live Chat）」，提供客戶更多元、更加完善與便利的數位金融服務。

多通路數位服務管道

通路	Facebook粉絲團	LINE官方帳號	線上文字客服
服務內容	「中信卡優惠」Facebook粉絲專頁上可直接詢問更多面向的業務問題，並即時取得專業回覆	讓客戶可隨時享有「帳務及紅利點數查詢」、「活動登錄」、「繳款提醒」及「可立即線上與服務人員對談詢答」等多項服務	於各社群通路、官網及APP，提供客戶可直接透過文字形式來跟服務人員互動，充分滿足偏好數位溝通及自助查詢的客群，得以享受更加完善便利的數位服務
成效	-	-	每月累積線上詢問服務量已達2.8萬件有效服務人次達1.7萬人次

簡單流暢的服務體驗設計

中信銀行客服中心倡導「簡單流暢」的服務體驗設計，使多元又複雜的金流支付產品及活動流程都能以更簡單的方式，傳遞給客戶，讓客戶在資訊爆炸的時代，卻能夠更快速得到專業解答。此溝通模式有別於他行，是金融服務業的一大創新。為因應數位化、自助化的趨勢，我們也盤點並分析新舊業務的問題類型，製作成簡單、易懂的e化教材及文宣，除了供一線客服人員運用e化學習平臺自學及複習外，更透過影片或簡單示意圖，讓客戶快速理解操作流程，提升溝通效率。截至2016年12月底為止，客服中心已累積製作與發佈了121份e化教材與文宣，客服中心370名員工使用此平臺學習比例達100%；而受訓後測驗合格率为83.1%，平均分數更高達90.1分。以上數字都再再顯示出該制度所發揮的明顯功效。

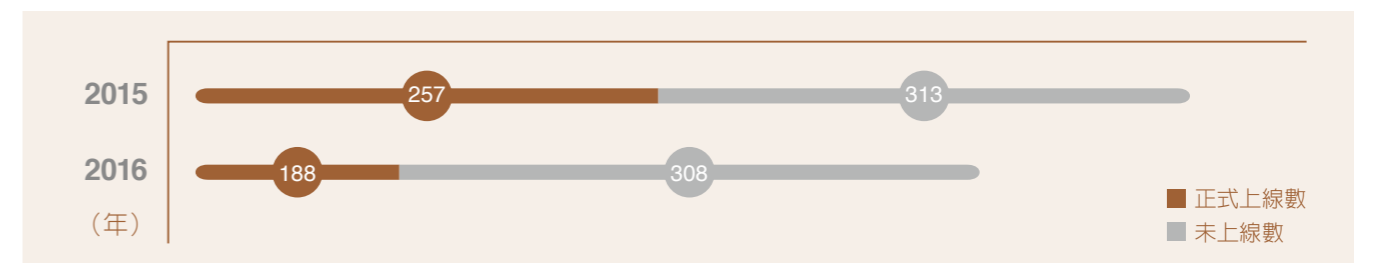
建立透明化申訴處理流程

客戶的意見是本公司進步的關鍵，如中信銀行自2007年首先設立客戶聲音收集平臺（Voice Of Customer，簡稱VOC），2011年成立「客戶關懷委員會」，每月定期檢視各項服務水準、內部客戶聲音、外部客訴案件及各項客戶關懷計劃。此機制並曾獲得台灣企業永續獎的創意溝通獎。

為了讓客戶關心議題能更有效地被解決，並逐步強化VOC議題事前溝通機制，2016年經VOC共提出496件內外部流程建議案，並正式上線188件、報導43則客戶關心議題，更將其中14則提高至處長級會議中討論。本公司持續關懷客戶心聲，讓客戶的建議成為產品或流程改善的重點項目。



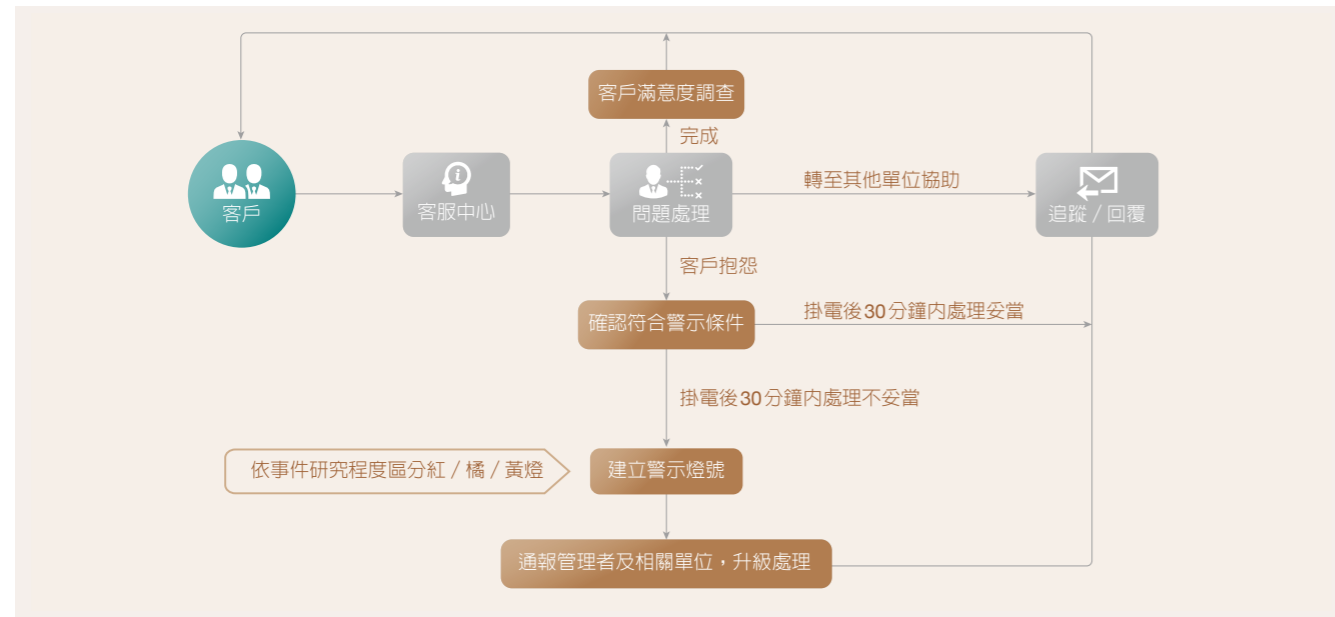
流程建議案數



此外，本公司更運用大數據分析，了解客戶身份背景、消費樣態、行為偏好等，發展出一套有系統的「情境式服務關懷」（Event-Based Service，簡稱EBS），依據客戶情境，建立優良雙向溝通互動管道。客服中心運用與客戶接觸的寶貴經驗，輔以大數據分析結構化與非結構化資料，期許以客戶需求為導向，提供最適客戶的產品及服務，為客戶權益提供保障。

針對客戶對於產品或服務有爭議時，除透過24小時客服專線、電子信箱等管道溝通外，亦可由「客戶申訴處理專線」（0800-057-034）、「企業客戶服務專線」（0800-017-888）進線反應。為使客服中心能充分掌握申訴問題之「關鍵時刻」，2012年啓用「抱怨燈號警示機制」，讓客服人員能在最短時間內更精準判斷客戶問題，更有效率提出最適合的解決方案。2016年信用卡客訴7天結案率達94%，持續高於自訂預設目標。

抱怨燈號警示機制



客訴預警機制與相關結案率

	2015	2016	目標值
VOC內外部流程建議案	570件	496件	-
信用卡客訴7天結案率	99%	94%	90%
燈號通報總件數	584	586	-

此外於不同業務，中信銀行也貼心設置客訴案件「處級專責人員」，統籌追蹤管理各事業處相關業務申訴案件處理及聯繫協調工作，提高客訴處理層級。2016年燈號通報總件數為586件，絕大部分問題均能在時效內獲得有效率的解決與安撫；且由於客訴預警機制持續發揮成效，當近期（兩個月）內發現客訴案件有集中某種類型或異常情況時，即會透過此機制通知相關部門客訴窗口及主管，並提醒提前因應及改善，以降低後續客訴發生機會。

然而因各項新業務上線推出，業務複雜度與處理流程稍有增加，故2016年度客訴案件數為332件，與去年相較略增39件。我們將秉持著提供最好的服務的精神，持續精進客戶服務，協助客戶解決問題。

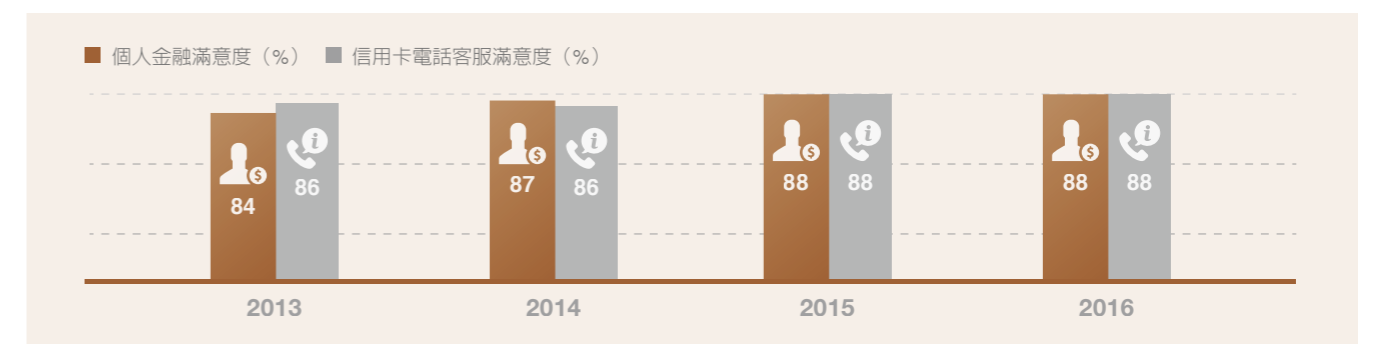
客戶滿意度

為了解客戶對各項產品及服務滿意度，以做為改進的參考依據，2016年中信銀行個人金融維持近32項客戶滿意度調查，包含各項人員、自動化通路、申辦流程、不同資產客群、企業戶、撥薪客戶等。2016年度總回收份數約22萬筆，平均滿意度為88%，持續提升並超越2016年的平均目標值87%。

因應網路普及帶來的數位浪潮，客戶在網銀及行動的交易比例逐年提升，中信銀行於2016年推出多項線上申請、查詢及開戶功能，同時提出智能客服發展新型態金融服務，網銀滿意度由83%提升至91%；中信銀行ATM滿意度高達91%；而使用人數眾多的「電話服務」與「文字客服」滿意度也均在85%以上，表現相當突出。前述客戶於各項滿意度調查反映的聲音，皆提供給各相關單位作為改善的依據，並每月於客戶關懷委員會檢討改善。此外，因應行動裝置使用率逐年成長，2015年起，將滿意度填答平臺由電腦擴充至行動裝置，透過多元化的平臺，讓客戶更方便回饋意見，中信也能蒐集更多寶貴的聲音。

鑑於滿意度年年成長，部份服務滿意度已高達95%以上，為了做到「以客戶為核心的全方位個人金融銀行」，領先業界導入NPS (Net Promoter Score, 淨推薦分數) 指標。NPS由貝恩策略顧問公司 (Bain & Company) 提出，目前廣泛被世界各大企業使用，如蘋果、Johnson & Johnson、美國運通等。相較於滿意程度，「推薦」在心理層面上代表了個人的信用及保證，更能精準衡量客戶體驗感受，持續精進客戶服務。

個人金融及信用卡電話客服滿意度



產品風險

中信銀行為了保障客戶的權益，嚴格進行產品風險的管控，不僅成立個人金融的內控中心，統合管理客戶投資商品之風險管控，同時也提供完整且即時的產品風險，主動告知客戶，並且透過理財專員的說明，讓客戶進一步了解投資可能的風險，我們始終將客戶的權益保障視為我們最優先的要務。

成立個金內控中心

中信銀行設有財富管理部門，用以協助客戶進行各式投資理財服務，為求保障客戶權益，2011年成立遵法暨風險專責單位，除因應主管機關針對金融消費者保護共通性議題及法規制定等相關規範外，並從客戶及銀行內部風險管理層面進行監控，善盡保護客戶之責。

為提供符合客戶需求的商品及便利的申購服務流程，並兼顧保障客戶權益、降低風險，2016年更於銀行個金事業總處下成立個金內控中心，由總處統合管理客戶投資商品的風險控管事宜，並監控銷售人員交易流程的合規性，期能降低客戶辦理理財商品的風險及爭議，肩負保護客戶與銷售人員之責。

控管產品風險

在財富管理擴展債券及結構型商品業務的同時，為求控制業務風險及兼顧客戶投資權益，在信用風險管控上亦不遺餘力，除參酌外部信評資料、發行（保證）機構財報資訊、境外結構型商品資訊觀測站外，同步力求內部風險控管機制之精進。2016年度共計對該產品線之發行（保證）機構發出125次提醒通知，輔以透過網銀、對帳單及客戶掛號通知函，搭配理財專員的說明，讓客戶能更即時了解投資風險。

理財教育推廣

為提供社會大眾更多元充足的金融知識，建立正確理財觀念，中信銀行2016年期間共舉辦百餘場金融議題論壇及說明會，並透過報章雜誌及數位媒體推廣溝通，持續以活、留、存建構人生財富金三角為出發點，針對差異化客戶需求，包括各世代、各種需求的民衆，規劃系列性理財報導主題及活動，以強化金融理財教育的推廣。

其中，從學齡兒童開始建立理財基底，舉辦「點亮大未來兒童理財營」，以繪本搭配實務演練傳遞理財觀念；接著針對大學與社會新鮮人，培養年輕世代在創新、海外留遊學的國際觀，以及創業等領域上，都能有自主獨立思考的想法與投資理財的價值觀，建立以「翻轉世界領航家」為主軸的一系列活動、營隊與研討會，並在2016年展開與臺大管理學院合作的「臺大希望種子產學培育計畫」，挑選優秀學子進行銀行實務授課，培養未來企業人才。

針對社會大眾關注高齡化社會來臨的議題，則發布了全臺6都以及新竹的樂活享退指數與舉辦「樂活享退高峰論壇」，邀請產、官、學等專家分享低利時代，進行退休理財準備的關鍵思維；「家庭傳承講座」提供財富管理客戶從個人暨家庭財富傳承應具備的規劃觀念；「市場趨勢展望說明會」不僅由專家解讀財經趨勢，並以iPad互動及問答方式，深入淺出勾勒全球財經趨勢及投資契機。

結語

中信金控感謝所有客戶的支持與鼓勵，在未來，我們仍將持續努力，秉持著We are family的品牌精神，透過了解客戶的心聲，結合科技與技術，提供最貼近客戶的安全金融環境，並透過服務，深入客戶的生活，期待與客戶共同扶持、共同成長，落實「守護與創造」的企業使命，期許與客戶攜手共創美好的未來，成為客戶心目中最值得信賴的金融服務機構。

RESPONSIBLE PRODUCTS

責任商品

5億UP

主動依循赤道原則 (EPs)、責任投資原則 (PRI) 與永續保險原則 (PSI) 精神，進行ESG商品開發的基礎建設，結合核心業務擴大CSR的效益。此外，自1993年起發行臺灣首張公益信用卡，累計至2016年，回饋金額超過新臺幣5億元。

中信金控在投資或融資決策中，皆將潛在的環境影響納入考量，同時把環境條件相關的潛在回報、風險和成本都融入金融的日常業務，並於金融經營中注重生態保護及污染治理，透過對節能產業的投資與貸款，促進社會的永續發展。本公司亦依循赤道原則 (Equator Principles, 簡稱EPs)、聯合國永續投資原則 (Principles for Responsible Investment, 簡稱PRI)、聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, 簡稱PSI) 精神，以及支持政府五加二產業政策，特別針對綠能科技與循環經濟，攜手所有子公司共同推動責任商品與投資，致力成為永續投資與保險的金控公司。

據此，2012年12月，中信金控董事會通過「中國信託金融控股公司信用風險管理政策」，宣達支持綠能及環保相關產業之授信政策。中信銀行並預計於2017年第三季增訂並公告綠色審核流程，第四季啟動導入赤道原則專案，預計2018年底前完成簽署赤道原則。而有鑑於氣候變遷議題近年受到各界高度關注及重視，中信銀行亦希望能將綠能與本業結合，提供相關綠能基金產品販售服務；此外，子公司台灣人壽為履行企業社會責任，促進環境永續發展，在拓展放款業務方面，審酌企業借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營和社會責任，並透過太陽能、廢棄物處理、天然氣發電等綠色產業的投資，支持節能環保產業。



- 1 消除貧窮
- 6 淨水與衛生
- 7 可負擔能源
- 10 減少不平等
- 11 永續城市
- 12 責任消費與生產
- 15 陸地生態
- 16 和平與正義
- 17 全球夥伴

責任商品與投資

2015年，中信銀行為實踐企業社會責任並充實本行企業文化之內涵及永續經營的理念，針對關注環境、社會及公司治理（ESG）等構面，「法金核心信用風險管理政策」訂定相關條文，徵審人員對於授信案件申請及期中管理時，應善盡注意義務以防範影響營運而衍生的信用風險。另針對業務人員對於企業社會責任之落實，中信銀行訂有工作行為準則，明確規範從事徵授信相關業務活動時，需審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任，當辦理專案融資審核時，要求借款人確保其有關環境保護、污染防治、廢棄物處理等各相關事項，均符合相關法令規定，並應依相關法令規定取得各主管機關之核准，包括但不限於環評等，並於專案融資合約中要求借款人維持相關承諾。近兩年，本行共承做4件專案融資案件，皆依上列所述辦理；子公司台灣人壽為履行企業社會責任，促進環境永續發展，在拓展放款業務方面，規範於放款審核過程，審酌企業借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營和社會責任。

責任投資 / 借貸相關政策

子公司	政策 / 聲明	內容
中信銀行	法金核心信用風險管理政策	支持綠能及環保相關的授信業務策略及產品，對營運產生高耗能、高耗資源及高污染、勞工權益糾紛及公司治理問題，致違法行為而發布重大訊息說明的企業，應善盡注意義務以防範影響營運而衍生的信用風險。
台灣人壽	放款徵信、核貸、覆審作業規範	於放款審核過程，宜審酌企業借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營和社會責任。
中信證券	內部控制制度	被投資公司之關注項目應包含但不限於相關新聞、財務表現、產業概況、經營策略、環境保護作為、社會責任與勞工權益及公司治理等議題。
中信創投	投資業務與風險政策	明確訂定投資單位應對被投資企業有完整之投資分析以及投資後追蹤項目。同時要求應注意被投資企業是否善盡環境保護、企業誠信經營、社會責任、與勞工權益及公司治理等。
中信投信	機構投資人盡職治理守則	制定並揭露盡職治理政策、制定並揭露利益衝突管理政策、持續關注被投資公司、適當與被投資公司對話及互動、建立明確投票政策與揭露投票情形、定期向客戶或受益人揭露履行盡職治理之情形等6項原則。

中信金控子公司台灣人壽自2014年起與由友達光電與金融同業共同發起設立星河能源，主要投資屋頂型之太陽能發電廠，過去3年建置超過46MW的發電規模，除了為股東實現穩定的投資收益外，更成為國內綠能產業與金融產業成功結合的一個標竿範例。除太陽能電廠外，台灣人壽2015年也投資較燃煤發電更環保的天然氣發電廠星能電力，多重管道為臺灣的電力與環保盡一份心力。

在政府提出更為積極的綠能產業政策下，台灣人壽本著投資臺灣、支持綠能的投資政策，並延續星河能源的成功運作模式與管理經驗，再次攜手友達光電與金融同業共同籌設第二家太陽能電廠，獲得保險局的支持與許可，新公司將於2017年6月設立，初始設立為新臺幣10億元，規劃至2019年將增至30億。台灣人壽依30% 持股比例預計投資新臺幣9億元。新公司有別於星河能源的策略，將著重投資地面大型電廠為主，劃在設立第一年將建設60MW的規模、3年內預計建置200MW以上，將成為國內綠能發電的重要來源。

台灣人壽歷年綠色投資案例

單位：新臺幣億元

年份	綠色產業	類別	金額	成效
2016	星河能源公司	太陽能發電	1.125	每年可發電量2,713萬度，一年可減14,324公噸CO ₂ 的排放量，相當於54.77座大安森林公園（註）一年的吸收量。
2016	星能電力公司	天然氣發電	1.71	每年可發電量15.1億度，一年發電可比燃燒煤要少60.4萬公噸的CO ₂ 排放量，相當於2,309.49座大安森林公園（註）一年的吸收量。
2015	日友環保科技公司	廢棄物回收	0.92	將每年醫療、事業廢棄物滅菌處理，作為再生產品的原料。
2014	星河能源公司	太陽能發電	1.11	每年可發電量3,130萬度，一年可減16,526公噸CO ₂ 的排放量，相當於63.18座大安森林公園（註）一年的吸收量。

註：大安森林公園面積為25.894公頃，以2015年國家溫室氣體排放清冊森林部門每年每公頃吸收量10.1噸計算。
（資料來源：<http://greenevent.epa.gov.tw/act/calculate1>）

ESG商品與服務

單位：新臺幣億元

種類	公司別	內容	2016年資產 / 金額
投資	中信銀行	投資廢棄物處理、水力發電、太陽能等綠色相關產業	投資金額：2.7
	台灣人壽	投資太陽能產業	投資金額：1.125
	中信創投	投資綠能產業	投資金額：約1.14
放款	中信銀行	綠能科技、循環經濟與綠建築的綠色貸款	放款餘額：約1,429
	含中信銀行（海外）、台灣人壽及台壽保資融	ESG貸款，如風力發電、電動車及油電混合車等	核貸金額：約265
保險	台灣人壽與台壽保產險	ESG相關險種	保費金額：1.77
商品	中信銀行	架上提供天然資源及綠能相關基金 / 債券 / 投資型保險相關產品，並於2017年發行綠色債券	資產規模：76.9 債券規模：10
	中信投信	樂齡收益平衡基金	基金規模：16.15
專業服務	中信銀行	針對政府推動之資源回收基金 / 土壤及地下水污染整治費 / 環保集點之信託與現金管理服務	代收金額：73.43

環保專業服務

「環保綠色集點」制度之帳務專案受託人	整合環保署與相關部會及民間資源，獎勵採購綠色產品及其他環保行動者，引領民衆力行綠色生活，中信銀行擔任保管信託財產，並依環保署指示分配補助款項予特約機構。
資源回收管理基金收付	中信銀行獨家提供環保署資源回收費收取及補助金發放服務，服務期間近10年。
土壤及地下水污染整治費代收	針對環保署土壤及地下水污染整治費擬採多元通路代收需求，中信銀行量身規劃多元通路代收計畫並得標，預計於2017年度上線。

資源回收管理基金收付

種類	2016	2015	2014
代收筆數（筆）	56,827	51,861	46,318
代收金額（億元）	73.43	70.63	71.09

此外，中信金控長期協助外部組織推動產業綠化，如中信銀行自2013年起，即參與「陽光屋頂百萬座計劃推動辦公室」及「低碳永續家園」組織，討論貸款方案。2015年則參與「綠色貿易專案辦公室」舉辦的國際研討會，針對綠色金融進行專題演講；並與「亞洲生產力組織綠色卓越中心」綠色生產力深耕隊出訪印尼，協助推動改善綠色產業政策，提升亞洲綠色生產力。2016年與台灣經濟研究院攜手合作新北市政府綠色產業推動計劃，與台灣經濟研究院合辦綠能產業盤點說明會提供金融諮詢服務，並積極參與綠色金融相關研討會，包含「APEC綠能融資國際研討會」及「支持綠能產業、發展綠色金融研討會」等，期望透過與海內外同業及相關產業之交流以進一步落實企業社會責任。

綠色金融與服務



無紙化的綠色服務

對中信金控的營運來說，「無紙化」是綠色服務中的重要一環，也是本公司將資源管理從內部延伸到外部的重要概念。如中信銀行2007年領先同業首度開放ATM客戶「不列印明細表」的服務；子公司台灣人壽於2015年推出網路投保，提供24小時不打烊服務；中信證券於2016年12月底電子交易比例由2015年的59.9%提升至63.8%，都是為了減少買賣委託書紙張使用需求。

中信銀行在2016年持續舉辦自動化通路（網路銀行 / 行動銀行 / 網路ATM）交易行銷活動，鼓勵客戶使用網路銀行、行動銀行、網路ATM進行跨行轉帳、繳費、換匯、黃金存摺申購或基金申購交易。截至2016年，網路換匯交易人數占全行占比已近7成、基金及跨行轉帳將近6成，可有效減少紙張及相關能源的耗損。

中信銀行網銀交易人數佔全行佔比

交易項目	成長率 (%)	2016	2015	2014
換匯	6	69	65	67
基金	0	58	58	55
跨轉	9	59	54	42

此外，中信銀行信用卡電子帳單、銀行存放款對帳單等都已採無紙化作業，法人金融訊息即時通（Multiple Message Advice System，簡稱MMAS）、員工持股信託電子結算清單等相關業務，亦以電子形式傳送。2016年底信用卡電子帳單累積總戶數逾118萬戶，一年約可節省3,898萬紙張耗用量，即可減少356噸二氧化碳排放所造成的環境污染。

	2016	2015	2014
信用卡電子帳單戶數 (戶)	118萬	101萬	77萬
節省紙張 (張)	3,898萬	3,340萬	2,535萬
減少碳排放量 (噸)	356	305	231

註1：平均每月電子帳單出帳比率92%。

註2：1張A4紙產生7g CO₂，1份帳單約3張A4紙；1份紙本帳單投遞產生6.35g CO₂。

中信銀行發展分流平臺，提供條碼支付與電子發票功能，讓整體交易過程無紙化。分流平臺整合多種條碼支付，讓商店低成本支援數種條碼錢包，增加商店合作意願。而電子發票功能讓店員將電子發票存入信用卡，不僅縮短支付流程，更因減少紙張的印製而達成友善環境；另中信銀行也投入第三方支付，整合虛擬與實體的商店服務，開拓臺灣電子商務市場也有助降低交易過程的二氧化碳排放。

此外，中信銀行針對理財人員透過打造「行動理專」，將理財服務與科技做結合，提供更簡單、更即時、更專業、更安全及不受時間空間限制的全方位理財服務模式。理專可隨時隨地透過APP，查詢完整財務規劃所需的資訊，讓理專能走出銀行，不用抱著厚厚一疊的資料，透過平板就可即時針對客戶的產品組合進行檢視並給予客製化的理財建議。

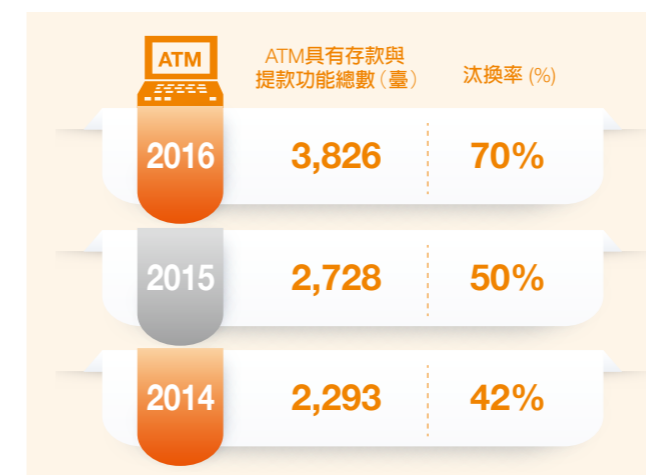
新興支付打造綠色消費模式

本公司致力推動數位化的金融環境，透過ATM、手機、網路等新興支付方式，隨時隨地滿足客戶日常生活中的金融需求，打造綠色消費模式，也能隨手節能減碳愛地球。

新興支付綠色消費



ATM服務與汰換率



註：汰換率=存 / 提款數量 / 總ATM數量。

信用卡無紙化減碳量



註：一張申請書約1.5張A4紙，一張A4紙產生7gCO₂。

微型金融

「關心、專業、信賴」是中信金控的品牌特質，期盼這樣的品牌文化特質能夠真正落實至我們的營運核心，發揮主動關懷與相互扶持的精神。中信金控提供各種微型金融的商品與服務，我們透過貸款、保險、信用卡、信託與友善服務等5大項目，讓本身的營運核心能夠為社會的需求，善盡綿薄之力。

整體社會的脫貧，才能真正創造一個永續的社會與未來，如同聯合國永續發展目標（SDGs）所訂定的17個目標，脫離貧窮是人類邁向永續發展最關鍵的一環。本公司為更積極協助臺灣經濟弱勢家庭與孩子，有機會脫離社會扶助，推出「信扶專案」，幫助經濟弱勢家庭，透過創業歷程學習自我成長，並尋找適合的創業方式兼顧家庭。同時，針對經濟弱勢或特定身分者，子公司台灣人壽提供微型保險，希望藉由小額保費支出，保障弱勢或特定身分者，不致因意外發生死亡或殘廢等事故，而使其家庭或個人頓時陷入生活困境中。

微型金融商品

微型貸款	<ul style="list-style-type: none"> 本公司透過中信慈善基金會推出「信扶專案」，自2011年開始，提供創業輔導與相關貸款，協助經濟弱勢家庭改善狀況，脫離社會扶助。 中信銀行菲律賓子行自2012年起與微型金融機構建立往來關係，透過放款給微型金融機構的方式，間接提供金融資源給金字塔底層的微型企業及個人，協助學童學費、家庭日常消費支出、災後緊急修復及醫療等資金需求，目前往來微型金融機構合計達4間，合計授信往來額度逾菲律賓披索13億元。 中信銀行印度分行於2016年與4家微型貸款金融機構建立往來關係，提供融資計印度幣9億5,000萬元，故銀行透過放款給微型貸款金融機構的方式，可間接提供金融資源給個人，協助他們創立事業（Income generating activity），以改善自身的生活水準。 中信銀行越南分行自2015年起與微型金融機構建立往來關係，間接提供資金給無銀行帳戶者進行機車融資及耐用消費品和現金貸款，協助越南政府減少貧困、進而促進國家繁榮。目前往來微型金融機構共3間，合計授信往來額度為美金3,300萬元。
微型保險	響應政府主管機關政策，子公司台灣人壽開辦微型保險，增進經濟弱勢者或特定身分者之基本保險保障。
公益信用卡	<ul style="list-style-type: none"> 結合外部慈善機構推出聯名卡，消費者每刷一筆金額，中信銀行回饋一定比例金額捐給公益團體，造福弱勢團體。 針對大專院校推出聯名卡，持卡人每刷一筆金額，中信銀行回饋一定比例金額給學校校務基金，作為人才培育、校外實習與學校發展。
弱勢信託	為保障身心障礙者的財產安全，避免財產遭不當挪用或詐騙，提供信託財產專款專用服務，代為支付身心障礙者照護費用、醫療費用等，避免受益人失智失能後的財產管理問題。
公益信託	協助客戶規劃成立公益信託，使委託人得以透過信託制度運作，參與公益活動及慈善捐贈，並回饋社會及協助弱勢族群，以有限資源發揮無限的大愛精神。
愛心善款信託	針對社會發生天災人禍事件受難家庭（或個人）所獲之慈善捐款，提供信託管理保障，專款專用於協助受贈人進行長期理財規劃，確保捐款人或單位之善心能確實用於照顧受贈人生活所需。

微型金融商品歷年績效

年度	2016	2015	2014	
貸款	信扶專案核貸數量（件）	61	56	6
	信扶專案核貸累積數量（件）	166	105	49
	信扶專案核貸金額（元）	14,571,000	18,752,000	1,244,000
	信扶專案核貸累積金額（元）	45,976,000	31,405,000	12,653,000
保險	微型保單種類（張）	5	5	3
	微型保單承保件數（張）	306	3,922	310
	微型保單保費（元）	2,626,879	853,977	83,853
信用卡	公益信用卡回饋金（元） （慈濟蓮花、學學、家扶公益、紙風車）	27,000,000	25,000,000	25,000,000
	學校聯名卡回饋金（元）	300,000	300,000	300,000
信託	弱勢信託總財產（元）	1.62億	1.46億	1.16億
	公益信託總財產（元）	139.91億	139.63億	139.1億

註：2015年微型保單多為個人保單保費較低，2016年微型保單多為大型團體投保，雖件數少但總保費高。

中信銀行公益信用卡說明

公益信用卡	刷卡消費回饋金	用途
慈濟蓮花卡	2.75%-5%刷卡金	協助慈濟基金會在全球所做的緊急救助及濟貧扶弱的援助。
家扶公益認同卡	5%刷卡金	捐給家扶基金會的「兒童關懷基金」，幫助更多弱勢兒童。
學學認同卡	3%-5%刷卡金（國內） 8%-1%刷卡金（國外）	用於推動弱勢美感教育，協助偏鄉弱勢家庭的孩子，培養五感的聯覺能力。
紙風車認同卡	5%刷卡金	轉捐紙風車文教基金會，為兒童藝術扎根並為文化及教育建設盡一份心力。
大專院校聯名卡	2%-4%（東吳大學御璽卡）	作為校務基金，拓展校務或幫助弱勢家庭學生。

微型金融服務

公益服務	透過自建的第三方支付平臺—易付Yapee，協助慈善機構等非營利組織導入網路金流服務，讓消費者透過網路即可訂購慈善年曆或愛心義賣商品。
友善服務—身體不便	<ul style="list-style-type: none"> 設置無障礙ATM：為友善服務身障及視障人士，中信銀行積極設置無障礙ATM及無障礙環境空間以保障身心障礙者之金融自主權利，目前提供符合輪椅者使用無障礙ATM與視障ATM服務機臺。 無障礙網路銀行：提供視障客戶於網銀查詢匯利率，視障客戶毋須親臨分行即可查詢最新的匯率及利率資訊。
友善服務—偏遠地區	<ul style="list-style-type: none"> 中信銀行ATM提供之服務項目超過80項，為各銀行ATM之冠。除了銀行服務外，客戶還可利用ATM進行多項繳費（如電信費、保險費及慈善捐款），2015年10月起推出跨行存款功能。多樣化的服務也讓更多偏遠地區的客戶不用舟車勞頓至分行，只要至臨近ATM即可完成。 提供線上申請/交易的服務，讓偏遠地區的客戶不用出門，也能線上申請/交易服務。
友善服務—高齡者	提供行動不便者（含老弱婦孺）之友善服務：符合法規要求之無障礙櫃檯/設施、高齡專用老花眼鏡、取/叫號升級為大型螢幕等。
友善服務—外籍移工	中信銀行推出「U Remit」ATM外幣匯款新服務，協助外籍移工將在臺薪資所得匯出至家鄉國家，避免因仰賴地下匯兌，造成交易安全與匯款人權益的影響。

年度	2016	2015	2014
符合輪椅者使用無障礙ATM（臺）	5,249	3,931	3,820
視障者使用之無障礙ATM（臺）	152	7	5

結語

中信金控創辦人辜濂松先生曾說：「企業存在的價值，不在於成為最會賺錢的企業，更重要的是對社會的貢獻與正面影響力。」未來，中信金控將持續負起責任商品與投資的重任，為全球經濟與永續發展盡一份心力，並重經濟、環境與社會三面向，同時依循赤道原則、聯合國永續投資原則及聯合國永續保險原則，融入金融業務，以協助更多的社會大眾，為社會帶來正向發展的力量。



身為地球企業公民，中信金控秉持「節能減碳、環保永續」信念，實踐「Green Policy, Green Future」的承諾，更積極從金融本業出發，推出綠能相關商品與服務，透過授信政策鼓勵環保相關產業，誓言成為對環境友善的綠色金融機構，並以市場地位發揮對永續經濟模式的影響力。

SUSTAINABLE ENVIRONMENT

環境永續

為預防在營運作業活動與服務過程可能產生的各種環境衝擊，中信金控成立「環境永續小組」，並持續落實「Green Policy, Green Future」的重要承諾。藉由環境風險的鑑別、分析、評估、監測、應對等流程，全面掌握並監控各生命週期階段的环境衝擊，以降低服務對環境造成的負面影響，同時積極落實污染預防、節能減碳及環境保護。中信金控體認到企業營運過程面臨許多環境議題，需要改變以往的經濟合作方式，並廣泛地與利害關係人共同合作。因此，中信金控的環保績效不僅限於自己本身，更號召上下游價值鏈合作夥伴和客戶議合，期許與全球共同攜手、努力為保護環境貢獻最大心力。

氣候變化帶來法規、市場和物理上的風險，企業也必須制訂一套整合性管理制度，以應對極端氣候的變化和天然災害。為此，中信金控發展並提供有助於減緩氣候變遷的服務，同時持續推廣「節能減碳、環保永續」的核心理念，期望從自身的「節能減碳」、「資源管理」、「綠建築」為出發點，進而擴展至「綠色服務」、「綠色採購」等層面，一起守護地球，誓言成為對環境友善的綠色金融機構。中信銀行於2015年頒布「環境與能源政策」：



遵守法規自我要求
擴大採購節能標章的產品



定期辦理教育訓練
宣導環境保護與能源管理



整合各項相關資源
落實環境與能源管理方案



持續環境能源改善
定期審查以達成永續目標

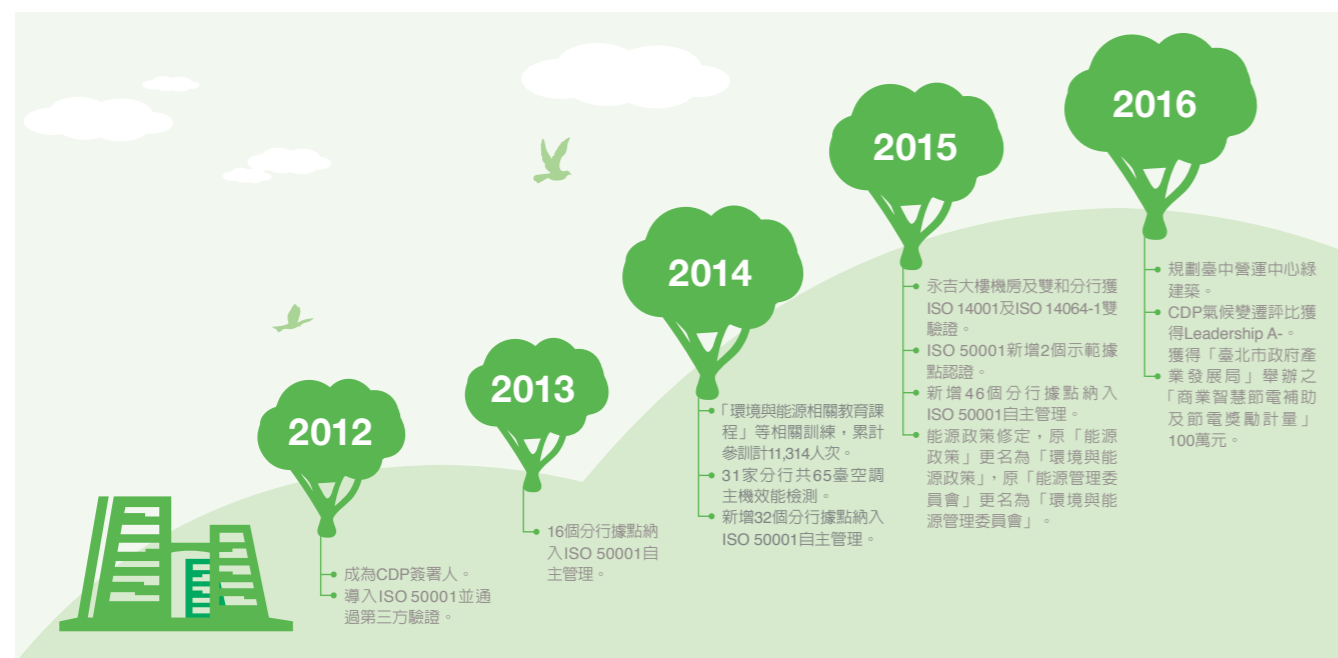


期擴大企業影響力
串聯周邊企業形成綠能圈



節能與減碳

中信金控於2012年受邀加入成為CDP氣候變遷專案之簽署人，成為臺灣第一批支持該非營利組織並付諸實際行動的金融機構後，每年持續導入節能與減碳管理系統驗證。2015年，永吉大樓機房及雙和分行兩個示範據點獲得ISO 14001環境管理系統及ISO 14064-1溫室氣體盤查雙驗證。為落實環境永續經營，2016年更進一步以中國信託金融園區為參考藍圖規劃臺中營運中心綠建築，更於該年度的CDP評比中，以Leadership A-的佳績成為國內唯一獲得領導層級肯定的金融機構，亦名列於全球金融業中的前20%。當然，中信金控對減緩氣候變遷的決心絕不滿足於此，2017年首度擴大ISO 14064-1、ISO 14001與ISO 50001的自主管理範圍至中信銀行全臺所有分行據點，此舉將成為中信金控氣候變遷管理的重要里程碑。



為了讓全公司從上到下都能體認到氣候變遷對公司未來營運與人類福祉所產生的危害，中信金控每年針對員工貫徹節能教育訓練，喚起全體員工對節能的環保意識，透過每年定期舉辦的節能教育通識線上課程，以及每季環境與能源管理電子報，進行「節能減碳」內部政策宣導，使中信金控對於氣候變遷減緩管理，能夠徹底落實至營運的每個環節與各種工作環境之中；不僅如此，依照既定之ISO 50001能源管理程序規範，由行政管理部針對重大能源承包商進行相關認知訓練，使其瞭解中信金控對能源使用的要求，以跨越價值鏈的方式實施氣候減緩措施。

2016年節能教育課程

課程名稱	課程時數	課程目的	授課對象	參與人數
ISO 50001 種子人員暨內部稽核訓練	7	針對ISO 50001能源管理系統、電力、照明、空調原理等設備講授能源管理、節能技術及設備維護之方法。	中信銀行全臺分行報名參加	150
2016環境與節能教育通識訓練	2	為增進同仁對能源管理重要性的認知建立節能減碳觀念，以及新增環境管理與碳排放管理，並依ISO 50001及ISO 14001管理作業規範，每年安排能源管理相關課程訓練，以落實節能減碳作業、響應政府推動「節能減碳新生活運動」。	中信銀行全體員工	10,326
臺北市工商業能源管理人員節能減碳技術訓練班	14	了解節能相關規定、節能技術及設備維護等方法。	能源管理員	1

中信金控的能源使用以電力為最大宗，燃料部分，包括公務車的汽油、廚房炊煮之天然氣，以及少量用於緊急發電機定期測試之柴油。2015年起，總部從信義大樓逐漸遷移至中國信託金融園區，因此信義大樓2015年僅剩部分電力使用；2012至2014年，用電量部分因歷年實施節電計畫之效，連續3年不論在總用電量與強度的表現上，都呈現逐年降低的趨勢，2015年由於中國信託金融園區啟用，加上員工人數與業務量皆增加，用電量比過去3年平均高出30.5%，然受益於綠建築與高效能設備之採用，2015年人均用電量僅比過去3年平均上升22.5%，而每平方米的用電強度則下降4.6%，代表中信金控在電力的利用效率上，有明顯的改善成果。

為加速能源管理行動計畫的推行，2016年中信金控持續推動各項能源的整合計畫。我們的新目標以2014年為基準年，每年節省總用電量2%，達成3年內節省用電量6%，共計78萬度的目標，預計可減少溫室氣體排放量超過40萬噸，在用電的撙節成效上，除2015年因中國信託金融園區的啟用，使該年度之總用電量高於前一年度以外，其餘每年的總用電量皆低於前一年度。

能源耗用量與強度

能源種類	耗用單位	耗用區域	2016	2015	2014	2013	2012
汽油	公升	中國信託金融園區	265,348	269,374	-	-	-
		信義大樓	-	-	238,806	212,468	174,778
		永吉大樓	-	-	-	-	-
		其他行舍	-	-	-	-	-
		合計	265,348	269,374	238,806	212,468	174,778
天然氣	立方米	中國信託金融園區	33,569	26,196	-	-	-
		信義大樓	-	-	20,253	34,745	27,057
		永吉大樓	-	-	-	-	-
		其他行舍	-	-	-	-	-
		合計	33,569	26,196	20,253	34,745	27,057
電力	度	中國信託金融園區	36,734,400	30,483,200	-	-	-
		信義大樓	-	4,813,600	8,653,200	10,990,800	10,644,000
		永吉大樓	15,329,739	15,860,147	17,094,008	16,868,312	18,209,112
		其他行舍	28,616,310	35,434,612	35,808,589	39,812,884	40,924,665
		合計	80,680,449	86,591,559	61,555,797	67,671,996	69,777,777
電力耗用強度	度/每人	中國信託金融園區	9,395	8,297	-	-	-
		信義大樓	-	-	2,956	7,274	7,044
		永吉大樓	14,300	16,184	12,081	8,624	9,309
		其他行舍	4,978	6,021	6,118	6,327	6,503
		合計	7,519	8,216	6,038	6,934	7,149
電力耗用強度	度/每平方米	中國信託金融園區	367.7	305.1	-	-	-
		信義大樓	-	75.7	136.0	172.7	167.3
		永吉大樓	519.6	537.6	579.4	571.8	617.2
		其他行舍	160.6	198.9	201.0	223.5	229.7
		合計	262.3	233.3	226.9	249.5	257.2

註1：其他行舍包含區域中心及全臺150家分行營運據點。

註2：2015年起，總部從信義大樓遷移至中國信託金融園區，因此信義大樓2015年僅剩電力使用。

註3：2015年起，公務車及天然氣僅由中國信託金融園區管理，其他大樓及行舍均無汽油及天然氣使用量。

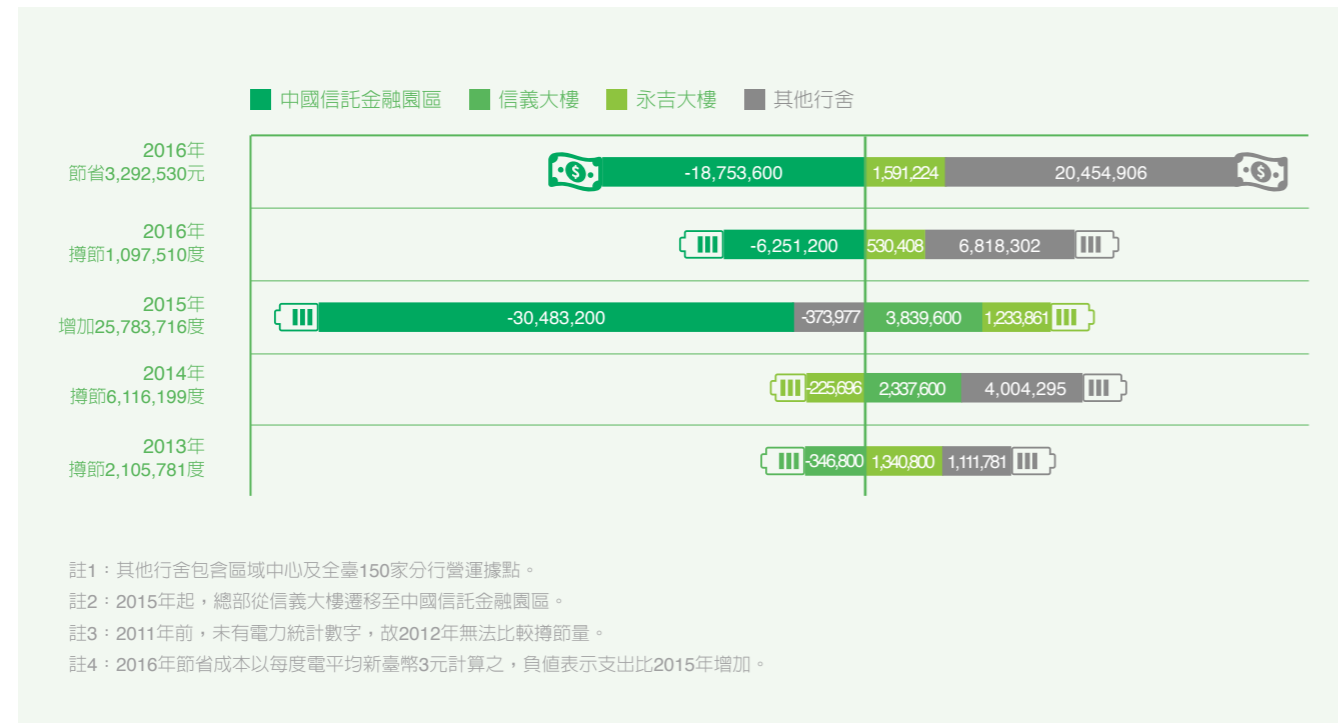
註4：永吉大樓及其他行舍因無廚房進行炊煮，天然氣使用量為零。

註5：因無自有貨車，且2015年度緊急發電機僅進行測試，故柴油使用量不列入統計。

註6：林口學發中心設置於商辦大樓中，由大樓管委會依據使用坪數分攤費用，無法取得每度之費用資料，故以同類型之澄湖大樓每度之費用進行推算。

電力節量與節省成本

單位：度 / 新臺幣元



中信金控2016年範疇一與二之溫室氣體總排放量為45,812.25公噸二氧化碳當量，其中範疇二的比例高達95.4%，與2015年的47,107.29公噸二氧化碳當量相較，總排放量降低了2.8%。由於電力使用為主要的溫室氣體排放源，加上中國信託金融園區之員工人數與業務量於2015年開始大幅增加，使2015年溫室氣體總排放量比過去3年平均增加31.3%；但有鑑於用電效率有效提升，2015年人均排放量僅比過去3年平均上升23.2%，而2016年的人均排放量則又比2015年下降了16.6%，在在顯示中信金控長久以來在能源使用效率投入上的努力。

電力是能源耗用與溫室氣體的主要排放源，中信金控除各項節能改善方案以節約電力或提升用電效率為最大考量外，更響應政府之綠電認購政策，於2016年認購10萬度綠電，與國際趨勢同步促進再生能源之發展與低碳經濟之轉型。施行的節能方案首先針對大量耗電設備如電梯、照明、空調進行節電管理，同時規範中信銀行全臺150家分行廣告招牌依夏令、冬令調整啟閉時間，並利用定時開關控制；總部及新裝修辦公室一律採用LED燈，並規劃電子式安定器以節省電力支出，電梯電力中斷採用緊急電源自動切換運轉功能。定期清洗及維護空調設備，以提升空調系統效能。調整大樓各樓層空調溫度至26°C，夜間6點半關閉空調主機，由大樓控管加班空調用電申請；中國信託金融園區更裝設總面積共達699平方公尺之太陽能板，2016年產生23萬7,274度電力支應公共用電，等同減少排放161.346公噸二氧化碳當量。此外，中信銀行也積極響應外部組織節能活動，如參與臺北市政府產業發展局舉辦的「商業智慧節電補助及節電獎勵計畫」，2015年1月共計26個據點參與，全案節能率15.8%，2016年中國信託金融園區、永吉大樓和其他行舍所推動的節能計畫，較基準年（2014年）節電共計302萬度電力，相當於減少1,595公噸溫室氣體排放。



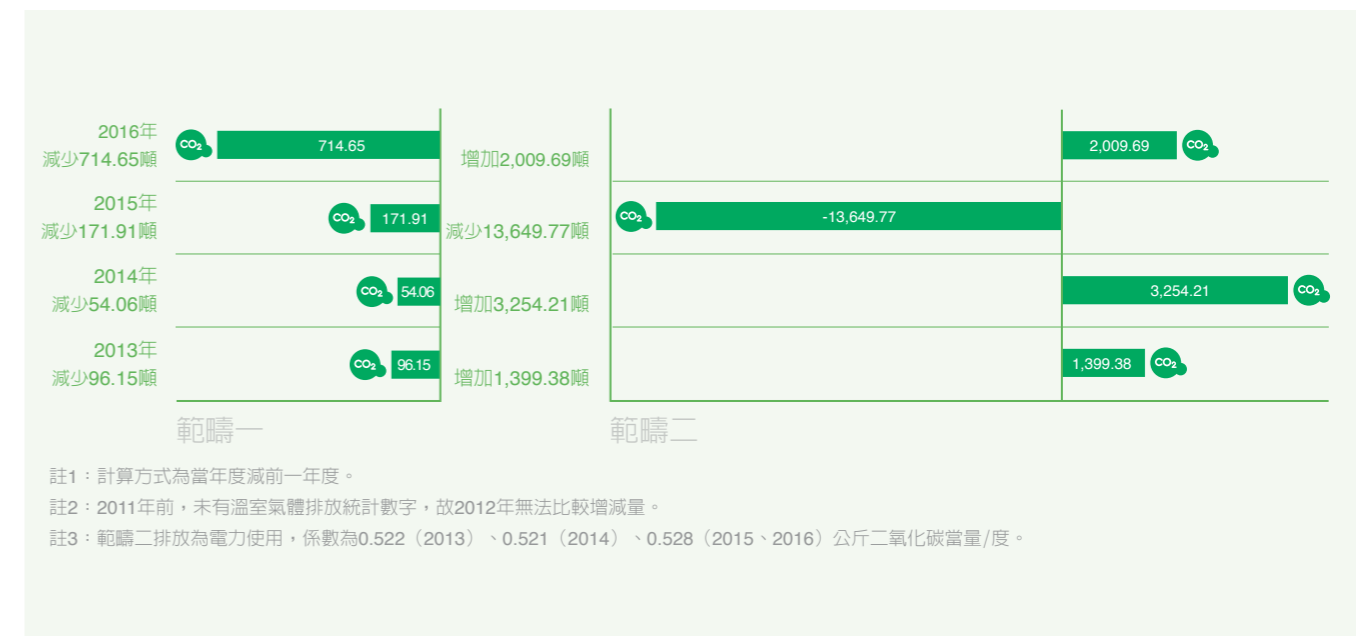
溫室氣體排放量與強度

範疇別	排放量單位	2016	2015	2014	2013	2012
一	公噸二氧化碳當量	2,101.60	1,386.95	1,215.04	1,160.98	947.74
二	公噸二氧化碳當量	43,710.65	45,720.34	32,070.57	35,324.78	34,700.89
一+二	公噸二氧化碳當量	45,812.25	47,107.29	33,285.61	36,485.76	35,648.63
一+二	公噸二氧化碳當量 / 每人	3.73	4.47	3.26	3.74	3.88
三	公噸二氧化碳當量	1,605	1,447	2,478	1,789	2,406
	公噸二氧化碳當量 / 每趟	0.35	0.32	0.35	0.43	0.42

註1：範疇二排放為電力使用，係數為0.522（2013）、0.521（2014）、0.528（2015、2016）公斤二氧化碳當量 / 度。
 註2：範疇三為搭乘飛機之商務差旅，計算方法乃依據ICAO網站所公布之計算器統計。

溫室氣體增減排量

單位：公噸二氧化碳當量



歷年溫室氣體減量計畫與成效

推行區域		2016	2015	2014
	中國信託金融園區	<ul style="list-style-type: none"> 樓層核區筒燈迴路減量 地下室停車場燈管減量 進排風機時控設定調整 融水運用系統時程調整 主機與附屬設備功率調整 空調啟閉時間調整 	<ul style="list-style-type: none"> 地下室停車場燈管減量及T5燈管更新LED燈 設置燈具遙控器及中午關燈1小時 	-
	永吉大樓	調整機房空調機運轉方式，降低空調耗能	資訊機房關燈節能，改採用紅外線監視器	夜間空調關閉時間調整
	其他行舍	3家分行空調提前關閉1~1.5小時	<ul style="list-style-type: none"> 4臺分行空調主機汰換 3家分行燈具及燈管汰換 	3臺分行空調主機汰換
	節電量(度)	3,021,201	1,197,497	767,418
	溫室氣體減量(噸)	1,595.19	632.28	399.82

註1：電力排放係數為0.521（2014）、0.528（2015、2016）公斤二氧化碳當量/度。
 註2：節電量、溫室氣體減量基準年：2015年起為2014年、2013年前為2011年。

資源管理

2016年中信金控持續推動資源管理，期許為環境永續貢獻心力，首次參加行政院環境保護署主辦之「中華民國企業環保獎」，即獲銅級獎的肯定。此外，亦主動參加「台灣企業永續論壇」水資源小組，與各產業相關部門代表定期開會討論水資源企業應關注之未來動向、進行模範產業觀摩。營運用水之水源100%來自自來水公司，無取用地下水，也無取用其他自然水體或其他組織之水源；各辦公大樓及營業據點用水僅供員工及顧客使用，因此對水源並沒有顯著的負面影響。使用過之生活污水均由下水道排放，透過市政府下水道進行處理。

在中國信託金融園區，不論是建築物內用水設施、園區四周的噴水池或灑水設備，皆全面採用雨水回收設備、循環再利用系統及省水設備。因應極端氣候可能帶來之缺水危機，特別於園區地下樓層規劃儲水量達2,625噸的雨水回收池；面對大雨來時，又可作為滯洪集水之功能，此雨水系統依雨水、污水分流原則，不與污水系統共同排放，廚房雜排水並設有油脂截留器；另配合市政府垃圾不落地清運系統，於地下一層設置專用垃圾集中場、廚餘集中設施並定期委外清運處理與冷藏等垃圾前置處理設施；此外，並具體執行資源垃圾分類回收系統，以達污水垃圾改善之目的，為節省用水及確保水質安全，均加裝及選購省水裝置，並採用光電開關調整水量，定期清洗大樓水塔並進行水質檢測。歷年來用水量皆呈現逐年遞增之趨勢，主要原因乃來自於公司人數與營運量的增加。統計2016年中國信託金融園區、永吉大樓與其他行舍之總用水量約為88萬立方米，使人均用水量比2015年減少了12.6%，2017年的節水目標以2016年基準，減少總用量2%。

中信金控之垃圾全部來自於辦公室作業產生，區分為一般垃圾類、資源回收類及廚餘類。中國信託金融園區與永吉大樓之一般垃圾類於2016年的總產生量為985公噸；其他行舍於2015年以前實施自主管理，2016年開始逐步統計廢棄物產生量，2017年的廢棄物減量目標以2016年基準，減少產生量2%。

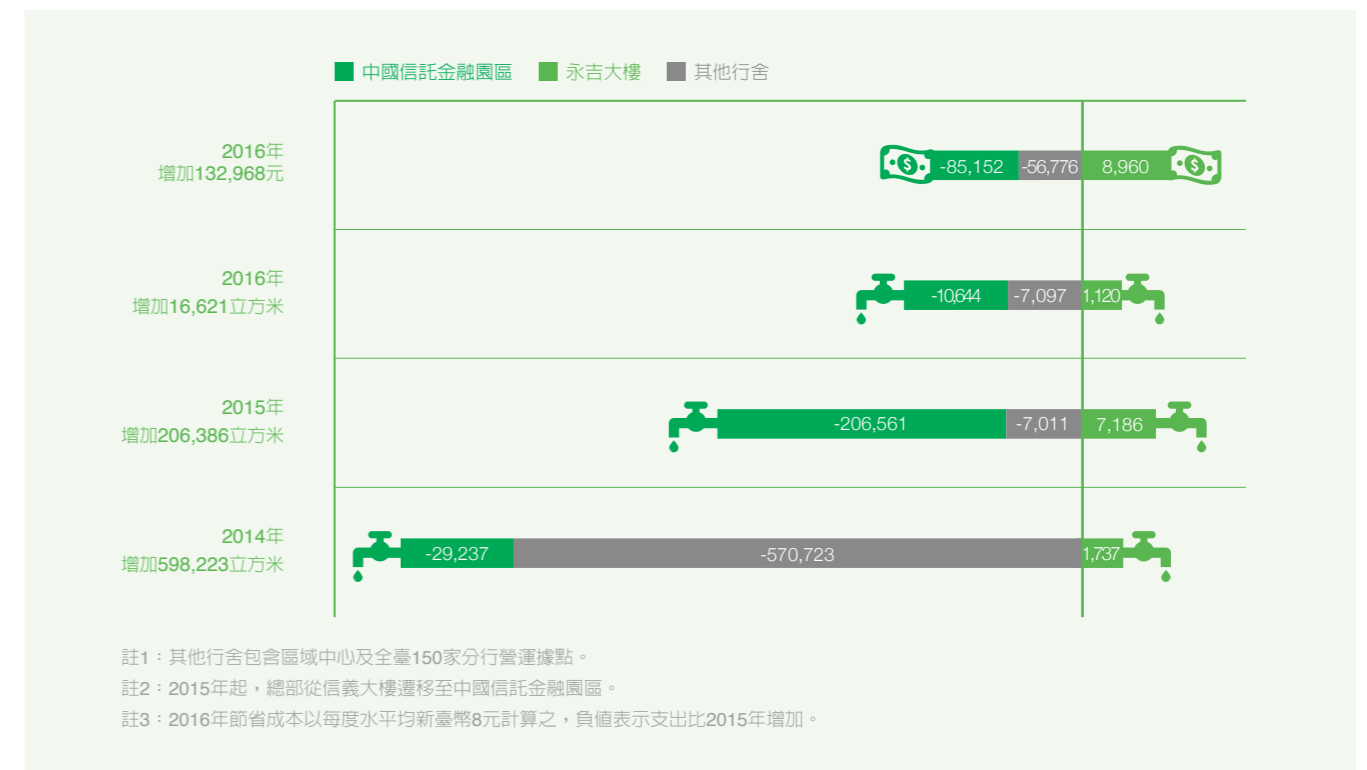
水資源耗用量與強度

項目	耗用單位	耗用區域	2016	2015	2014	2013	2012
水	立方米	中國信託金融園區	246,442	235,798	29,237	-	-
		信義大樓	-	-	-	61,777	54,777
		永吉大樓	50,345	51,465	58,651	60,388	61,407
		其他行舍	584,831	577,734	570,723	-	-
		合計	881,618	864,997	658,611	122,165	116,184
水耗用強度	立方米/每人	中國信託金融園區	63	64.2	-	-	-
		信義大樓	-	-	-	40.9	36.3
		永吉大樓	47.0	52.5	41.4	30.9	31.4
		其他行舍	101.7	98.2	97.5	-	-
		合計	71.7	82.1	64.6	35.2	33.5

註1：其他行舍包含區域中心及全臺150家分行營運據點。
 註2：2015年起，總部從信義大樓遷移至中國信託金融園區。
 註3：2012年至2013年揭露範圍為信義大樓及永吉大樓，用水量增加主要因為員工人數增加。
 註4：2015年揭露範圍為中國信託金融園區及永吉大樓，用水量較2014年減少，因總部搬遷至中國信託金融園區，管理集中且C棟尚未進駐。
 註5：2016年因C棟5-14F台灣人壽全面進駐，用水量較2015年增加。

水資源管理的節約成效與節省成本

單位：立方米 / 新臺幣元



中信金控辦公室座位不放置垃圾桶，在各樓層茶水間置放分類桶，由員工進行基本分類減少垃圾量，再由大樓物業管理公司於垃圾分類間集中儲放，資源回收類會各別通知專門的回收商進行清運，一般垃圾類則由合格廢棄物清理公司運至焚化廠處理，2016年廢棄物處理支出金額約為新臺幣448萬元，針對廢棄物減量，本公司鼓勵同仁重複使用紙張、自備餐具，實施電子簽辦流程及視訊會議等措施，並採用再生紙及環保紙、衛生紙採用國際上通用FSC或PEFC之永續森林認證紙品，以響應循環再造的理念。

資源回收分為紙類、保特瓶、鐵鋁罐與電腦設備，2016年的回收率約為25%，回收項目以紙類為最多，約達298公噸；其次為近24公噸的保特瓶與近10公噸的鐵鋁罐；電腦設備於2016年共計超過4,600臺進行回收處理。另外在管理作業上，2016年起以廚餘破碎再生機將可再利用之廚餘經過48小時以上長時間過濾、發酵、乾燥處理，製成有機肥，進一步利用於園區景觀植栽維護之用。

廢棄物產生量

單位：公斤



資源回收量

回收物類別	產生區域	2016	2015	2014	2013	2012
紙類 (公斤)	中國信託金融園區	178,509	119,111	-	-	-
	信義大樓	-	-	20,429	87,442	42,730
	永吉大樓	5,557	8,715	26,527	32,623	27,987
	其他行舍	113,622	自主管理	自主管理	自主管理	自主管理
	合計	297,688	127,826	46,956	120,065	70,717
保特瓶 (公斤)	中國信託金融園區	11,757	8,090	-	-	-
	信義大樓	-	-	1,056	1,223	1,190
	永吉大樓	335	394	1,155	2,170	1,317
	其他行舍	11,906	自主管理	自主管理	自主管理	自主管理
合計	23,998	8,484	2,211	3,393	2,507	
鐵鋁罐 (公斤)	中國信託金融園區	6,024	4,248	-	-	-
	信義大樓	-	-	749	860	470
	永吉大樓	59	292	916	2,401	508
	其他行舍	3,433	自主管理	自主管理	自主管理	自主管理
合計	9,516	4,540	1,665	3,261	978	
電腦設備 (臺)	中國信託金融園區	1,870	1,018	-	-	-
	信義大樓	-	-	2,364	2,202	2,589
	永吉大樓	1,247	250	750	391	749
	其他行舍	1,534	1,407	2,314	1,757	2,724
合計	4,651	2,675	5,428	4,350	6,062	
資源回收率 (%)		25.2%	22.6%	33.2%	30.6%	24.9%

註1：其他行舍包含區域中心及全臺150家分行營運據點。

註2：2015年起，總部從信義大樓遷移至中國信託金融園區。

註3：資源回收率以重量計算，電腦設備因統計量為臺數，暫不列入。比率計算為 = (紙類+保特瓶+鐵鋁罐) * 100 / (廢棄物 + 紙類+保特瓶+鐵鋁罐)。

綠建築

中國信託金融園區共占地9,284坪，經臺灣建築中心審核符合國內綠建築評估8項指標，為目前金融業辦公大樓中佔地面積最大的鑽石級綠建築。以中國信託金融園區為標竿，2015年子公司台灣人壽位於臺中市惠國段之土地開發案，規劃採行銀級綠建築設計，打造成台灣人壽臺中營運中心，預計2017年完工，2018年取得EEWH銀級綠建築標章。

中信金控響應氣候變遷的綠建築設計，金融園區的平均建蔽率約51%，遠低於法定平均建蔽率65%，空地比高達49%，其中一樓公共空間加上認養綠地總計6,800坪，為目前臺北市擁有最大公共開放空間的民間開發案。此外，中信金控將緊鄰園區的公有停車場打造為3,641坪的「三重世貿公園」生態園區，依據四季的時序和熱帶、亞熱帶等分布植栽，呈現臺灣林相的縮影，並與臺灣大學合作種植131種蕨類植物，建置全臺第一座蕨類植物鄰里公園，成為都市公園中具多元性代表之一，也提供鄰里綠色療癒空間；自園區啟用後，陸續舉辦耶誕點燈活動及開放全臺第一座戶外滑冰場，充分結合文化藝術及公園綠地，為臺灣都市建築寫下新的里程碑。



環境損益評估

自然資源與生態系統支撐整個地球生命與人類文明；然而，根據「成長的極限」(The Limits to Growth)一書提到，因為人類過度開發已經造成生態系統服務失衡，資源也大量耗竭中。對於生態系統所提供的服務，人類認為這是免費的，且並無太多價值可言。但是藉由自然資本的提供，中信金控得以為客戶創造優質的服務與商品，讓我們深切瞭解自然資本是具有價值的。有鑑於此，我們依

自然資本之環境損益評估

種類	量測			計價	
	單位	衝擊來源	總量測值 (2016年)	量化價值化	貨幣化計價 (單位：美元)
溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量	範疇一	630.44	美國環保署碳社會成本	-27,723
		範疇二	42,599.27		-1,874,526
		範疇三	1,605		-70,626
		減碳量	1,595.19		+70,012
廢棄物	公噸	一般事業廢棄物	980.45	焚化過程之重金屬與碳社會成本	-36,091
水資源使用	立方米	總取水量	881,618	衝擊路徑之DALY外部成本	-153

註1：DALY (Disability-Adjusted Life Year) 由世界衛生組織 (WHO) 與世界銀行 (World Bank) 共同發展，用以評估全球疾病負擔的量化數值，以評估污染對人體健康的影響，DALY定義為：「發病到死亡總共損失的健康生命年」，結合「過早死亡之損失年 (YLLs)」與「以行動不良之生命年 (YLD)」。
 註2：考量國內一般廢棄物主要採焚化處理，因此計算基礎以參考歐盟研究EXIOPOL報告之(2009)焚化過程之社會成本(重金屬)與焚化造成之碳排放的社會成本。
 註3：水資源外部成本主要考量人體健康危害，故採用「水資源使用導致之營養不良造成的人體健康損害之DALY值」(Pfister et al. 2009)與「水資源使用導致之水傳染疾病造成的人體健康損害之DALY值」(Motoshita et al., 2010)，上述兩者之DALY已轉換為臺灣本土係數。
 註4：溫室氣體外部成本考量整體碳排放的社會成本，其他自然資本項目計價考量範圍較為侷限，廢棄物僅考量焚化，水資源僅考量人體健康。
 註5：所有貨幣價值皆考慮通膨因素，並計算為2016年美金 (USD) 價值，-/+代表損失/收益。

循自然資本評估議定 (Natural Capital Protocol, 簡稱NCP) 與Keeler et. al. (2012) 提出之價值化架構，針對溫室氣體、水資源使用、廢棄物等三種自然資本衝擊類別，發展環境損益方法 (Environmental Profit and Loss, 簡稱EP&L)，分析中信金控在提供服務過程所造成的外部性成本，並且嘗試整合至環境管理的決策工具。

綠色採購

因應供應鏈的綠趨勢，中信金控選擇具有優良環保概念的供應商，幫助我們減少自己的環境足跡。為了讓此環保節能減碳的理念能更進一步落實在每日的營運流程，也特別選購符合環保標章、能源標章、省水標章、綠建材標章與其它政府單位或公協會認可之環境保護產品、技術，及歐、美、日、韓之環保標章產品、其公協會認可之綠色商品、能源之星、FSC永續林業標章等產品。在中國信託金融園區建置與行舍裝潢方面，也特別注意選購符合環保標章之建材，不造成環境負擔，符合環保要求。2016年綠色採購總金額超過新臺幣2億元，並連續8年榮獲臺北市政府環境保護局所舉辦「民間企業綠色採購-績優表揚」；2016年更獲得行政院環境保護署所舉辦「民間企業綠色採購-績優表揚」。

綠色採購項目與金額

單位：新臺幣元

採購項目	2016	2015	2014	2013	2012	可降低的環境衝擊
第一類	174,276,384	173,634,835	169,097,335	187,644,717	64,129,090	<ul style="list-style-type: none"> 使用再生材料可減少非再生性自然資源的耗用。 具可回收與再利用的特性，可減少廢棄物的產生量。 採購環保認證標章產品可降低生產與使用過程中，對環境產生的負面影響。 環保及節能標章的產品，可降低石化燃料的使用，減少溫室氣體之排放。
第三類	32,198,701	97,885,240	97,885,240	208,214,448	37,340,007	
合計	206,475,085	271,520,075	266,982,575	395,859,165	101,469,097	

註1：第一類為具備國內外環保標章之產品。

註2：第三類為具備國內節能標章、省水標章、綠建材標章與碳足跡標籤產品，及具備國外FSC、PEFC或其公協會認可之綠色商品。

歷年綠色採購成果

單位：新臺幣元



結語

氣候變遷儼然已成為全球永續發展最艱難的挑戰，對於企業經濟成長與溫室氣體排放脫勾之發展趨勢，已成為全球投資人心目中的新寵兒而備受矚目，一股全新的低碳模式逐漸聚焦於國際競爭的市場中。在溫室氣體濃度不斷升高的威脅下，近年極端氣候災害與自然資源流失，已讓中信金控深刻體認到全球暖化對永續營運所帶來的衝擊，我們不僅在節能減碳、資源管理、綠建築與綠色採購上展現傑出的績效，更在國際重量級評比的CDP氣候變遷評比中，取得國內金融業榜首的A-佳績。中信金控自始至終都將守護環境的永續思維，納入所有營運過程中的每一個環節，我們透過教育宣導、管理系統推行、環保方案實施、價值鏈議合等具體行動，從內部一步一腳印的能源節約與提升資源效率做起，再逐漸拓展至上下游商業夥伴的聯手合作，期許能凝聚出更強大的力量，為未來的自然環境貢獻最大的心力。



創新人才是企業的資產，中信金控提供中信e學院課程，讓員工可運用網路或行動學習APP自主學習，為臺灣第一家採用行動學習APP的金融業，多元豐沛及新趨勢的學習資源，讓員工隨時隨地充電，不僅能強化核心職能，更賦予員工創造力和熱情，同時更豐富心靈，創造組織與員工雙贏。

HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT

人力資本發展

中信金控視人才為最重要的資產，同時也是企業永續競爭力的關鍵，秉持We are family品牌精神，以「家」為出發點，視每一位員工都親如家人，不僅用心照顧員工跟員工的家庭，更致力「守護與創造」每位員工的價值。在這樣的企業經營理念下，透過「信心、用心、貼心、愛心、開心」為員工打造五心級的家，建構安全、平等及健康的職場環境、優渥薪酬制度的基礎，營造友善工作氛圍，提供員工得以安心打拼與自我實現的優質環境。為了強化人才發展，規劃多元培育計畫，同時也藉由建立獎勵文化，讓同仁的工作成就加值。

中信金控深信，員工的幸福來自工作努力相對的報酬與激勵，感受到公司的照顧與尊重，在職場與生活間取得平衡，同時也讓員工的才華和能力有所發揮，中信金控將以此為人力資本發展的重要基礎，落實員工照顧，做一個真正關心員工的幸福企業。



員工多元性與權益

中信金控建構完善人力資本機制，包含人力招募留才，完整薪酬獎勵及安全平等的工作環境，近兩年員工人數與新進率皆穩定成長。2016年中信金控在臺現有正職員工1萬2,959人，非正職員工673人，合計共1萬3,632人，主要營業據點所在地之管理職均以當地員工為優先聘雇對象，其中臺灣當地聘雇率達99.9%，海外當地聘雇率為89.4%，以下資料範疇主要為金控及子公司，包含銀行（含海外分行及辦事處）、證券、創投、資產、人壽、投信、彩券等子公司（海外子行、原台灣人壽及原中台人壽承攬制業務員未列入統計；台灣人壽於2016年併入中信金控，故2014年與2015年數據未包含台灣人壽）。

員工架構—依性別區分

2016 / 12 / 31	臺灣		海外據點		
	正職	派遣	正職 (含駐外)	約聘	派遣
按性別比計算員工數					
男	4,750	234	436	4	23
女	8,209	439	547	5	19
總計	12,959	673	983	9	42

正職員工架構—依性別、年齡、主管職與非主管職區分

2016 / 12 / 31在職		臺灣正職員工			海外據點正職 (含駐外) 員工		
性別	年齡區間	主管職	非主管職	總計	主管職	非主管職	總計
男	50歲以上	251	442	693	43	28	71
	30歲以上未滿50歲	465	2,765	3,230	61	243	304
	未滿30歲	1	826	827	0	61	61
	男性總數	717	4,033	4,750	104	332	436
女	50歲以上	174	404	578	19	24	43
	30歲以上未滿50歲	696	5,363	6,059	41	324	365
	未滿30歲	5	1,567	1,572	0	139	139
	女性總數	875	7,334	8,209	60	487	547
總計		1,592	11,367	12,959	164	819	983

註：非主管職係指未擔負管理其他員工或單位之行政責任者。

新進人員統計

性別	年齡區間	臺灣正職員工				海外據點正職 (含駐外) 員工			
		主管職	非主管職	總計	新進率	主管職	非主管職	總計	新進率
男	50歲以上	3	13	16	0.2%	6	2	8	0.9%
	30歲以上未滿50歲	12	327	339	3.1%	10	64	74	8.2%
	未滿30歲	0	386	386	3.6%	0	27	27	3.0%
	男性總數	15	726	741	6.9%	16	93	109	12.1%
女	50歲以上	1	3	4	0.1%	3	2	5	0.6%
	30歲以上未滿50歲	12	419	431	4.0%	4	61	65	7.1%
	未滿30歲	1	593	594	5.4%	0	55	55	6.1%
	女性總數	14	1,015	1,029	9.5%	7	118	125	13.8%
總計		29	1,741	1,770	16.40%	23	211	234	25.9%

註：新進率=新進人數÷期初期末平均人數。

離職人員統計

2016年底在職人數		臺灣正職員工			海外據點正職 (含駐外) 員工		
2016年底在職人數		11,061			983		
2016離職率		12.8%			8.8%		
性別	年齡區間	主管職	非主管職	總計	主管職	非主管職	總計
男	50歲以上	10	41	51	2	6	8
	30歲以上未滿50歲	18	337	355	8	52	60
	未滿30歲	0	199	199	0	19	19
	男性總數	28	577	605	10	77	87
女	50歲以上	8	30	38	0	2	2
	30歲以上未滿50歲	15	474	489	5	40	45
	未滿30歲	0	295	295	0	25	25
	女性總數	23	799	822	5	67	72
總計		51	1,376	1,427	15	144	159

註：離職率=離職人數÷期初期末平均人數。

離職率統計

年度	2016	2015	2014	2013
整體離職率 (%)	12.8%	15.0%	17.8%	10.2%
自願離職率 (%)	12.5%	14.6%	17.3%	9.9%

人才招聘與海外布局

2016年中信金控為擴大招募人才，吸引菁英學子加入，由高階主管前進校園與年輕人互動交流，更因應Bank 3.0 金融創新與海外布局拓展，鎖定熟悉數位科技、網路社群、數位行銷、大數據、風險管理等專業的新世代加入；此外，因應海外營運版圖擴大，持續招募通曉英、日語及東南亞語系以及具國際視野的菁英學子。

每年校園徵才，為延攬職場新秀，高階主管及新進的儲備幹部，會到校園與學子對談，分享自身職涯經驗及建議，並對金融業未來就業趨勢提出相關分析，提供青年學子們參考，以切身經驗，吸引更多有抱負夢想的新世代加入金融產業。



人權與性別平等

中信金控致力於員工的照顧，落實在人權與性別平等上，2016年並未發生任何歧視事件、雇用童工、強迫、強制員工或涉及侵犯員工利益等情事發生，而員工行為準則業已納入支持國際相關人權條文。自2016年起，新進同仁訓練納入人權相關議題，藉此提升同仁對人權議題的關注。

人權相關規範內容

文件名稱	內容規範
員工行為準則	<p>人權執行方針：</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供安全與健康的工作環境。 杜絕不法歧視以確保工作機會均等，並遵從《工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》，防治工作場所性騷擾之發生。 禁止強迫勞動。 協助員工維持身心健康及工作生活平衡。 持續與員工維持暢通的溝通管道，推動勞資關係和諧。 定期檢視及評估相關制度及作為。
性騷擾防治作業辦法	<ul style="list-style-type: none"> 防治性騷擾行為之發生，建立友善的工作環境，消除工作環境內源自於性或性別的敵意因素，以保護員工不受性騷擾之威脅。 每年定期舉辦或鼓勵人員參與性騷擾防治相關教育訓練，參加者給予公差登記及經費補助。 於知悉有性騷擾之情形時，採取立即且有效之糾正及補救措施，並注意下列事項： <ul style="list-style-type: none"> 一、保護被害人之權益及隱私。 二、對所屬場域空間安全之維護或改善。 三、其他防治及改善措施。
企業社會責任實務守則	<ul style="list-style-type: none"> 遵循國際人權公約，如性別平等、工作權及禁止歧視等權利。 遵循國際公認之勞動人權，如結社自由、集體協商權、關懷弱勢族群、禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、消除僱傭與就業歧視等，並確認其人力資源運用政策無性別、種族、社經階級、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，以落實就業、雇用條件、薪酬、福利、訓練、考評與升遷機會之平等及公允。 對於危害勞工權益之情事，本公司應提供有效及適當之申訴機制，確保申訴過程之平等、透明。申訴管道應簡明、便捷與暢通，且對員工之申訴應予以妥適之回應。 提供員工資訊，使其了解營運所在地國家之勞動法律及其所享有之權利。 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，並致力於降低對員工安全與健康之危害因子，以預防職業上災害，並對員工定期實施安全與健康教育訓練。 為員工之職涯發展創造良好環境，並建立有效之職涯能力發展培訓計畫。同時應將企業經營績效或成果，適當反映在員工薪酬政策中，以確保人力資源之招募、留任及鼓勵，達成永續經營之目標。 建立員工定期溝通對話之管道，讓員工對於公司之經營管理活動及決策，有獲得資訊及表達意見之權利。 尊重員工代表針對工作條件行使協商之權利，並提供員工必要之資訊與硬體設施，以促進雇主與員工及員工代表間之協商與合作。 以合理方式通知對員工可能造成重大影響之營運變動。

中信金控為維護人權，發展一套以風險發生頻率與嚴重度的評估架構，定期針對營運過程進行風險評估與調查，瞭解員工暴露的風險程度。根據各別人權議題的風險評估結果，擬定年度的改善措施，邁向零人權風險的職場。

人權評量及管理措施

人權議題	對象	風險等級	整體風險比例	減緩措施
職場包容性	原住民或身心障礙員工	中	2%	<ul style="list-style-type: none"> 規劃特殊人員任用程序，並確實管控特殊人員進用比例。
工時	所有員工	中		<ul style="list-style-type: none"> 建立工時管理工具，透過管理報表提醒員工。 建立內部查核機制，將出勤及加班管理納入每月自行查核。 透過教育訓練及實體講座，協助各級主管建立正確的勞動管理觀念。
勞資爭議	所有員工	低		<ul style="list-style-type: none"> 確實遵守勞基法及各項法規規定，並定期辦理勞資會議，妥善與勞工溝通。 本公司針對勞資爭議案件均公正處理、釐清真相，並妥善與勞工溝通解決，如涉有主管不當管理行為，亦將援用員工獎懲辦法啟動內部懲處機制。
性騷擾	所有員工	中		<ul style="list-style-type: none"> 工作場所海報等形式公開揭示。亦成立性騷擾申訴處理委員會以公正處理相關案件。
歧視	所有員工	低		<ul style="list-style-type: none"> 確實遵循不得歧視就業之法令規定
健康/安全	所有員工	低		<ul style="list-style-type: none"> 造成員工主要工傷之跌倒區域，進行改善。 針對員工健檢三大異常項目，提供飲食、生活、運動與健康促進講座等活動。

重視職場多元化，尊重個體差異，提供一個專業化、有尊嚴的工作場所，並且明文規定禁止任何騷擾、恐嚇或歧視的行為，是中信金控致力的方向；目前中信金控員工性別女男比例為16：9，除了子公司中信銀行分行女性主管的女男占比逾56%外，目前全公司女性主管人數占所有主管人數55%，每年獲得典範員工之女性比例亦將近70%，顯示本公司充分提供兩性公平競爭及發展的機會。

女性比例與主管比例

	2016	2015	2014
整體員工女性比例 (%)	63.3	64.3	63.2
整體主管女性比例 (%)	55.0	54.8	55.5
高階主管女性比例 (%)	18.5	16.3	15.9
中階主管女性比例 (%)	43.2	43.4	46.3
初階主管女性比例 (%)	58.3	59.2	58.7

註1：整體員工女性比例=整體女性員工人數/整體員工人數。

註2：整體主管：負監督管理職責之全體主管。

註3：整體主管女性比例=整體女性主管人數/整體主管人數。

註4：高階主管：處長級(含)以上之主管；中階主管：部長級(含)以上之主管，不含高階主管；初階主管：部長級以下負監督管理職責之主管。

註5：高階主管女性比例=高階主管女性人數/高階主管人數。

註6：中階主管女性比例=中階主管女性人數/中階主管人數。

註7：初階主管女性比例=初階主管女性人數/初階主管人數。

中信金控一向支持身心障礙人士與原住民的就業權利，持續透過各種管道提供相關工作機會與招募，針對身心障礙者進行內部職位調整與工作內容評估，以適切進用並優於法規要求。中信金控之保全人員委由子公司中信保全擔負相關任務，中信保全已進行「性騷擾防治法暨相關法規、案例分析」訓練課程，人員受訓涵蓋率為91%，並要求執行業務時，禁止任何恐嚇、騷擾或歧視的行為。

此外，中信金控也關懷社會之重大議題，如針對八仙塵爆意外事件，中信金控秉持善盡社會責任的核心價值，提供集團內適當的職缺(招募專區：<http://hrbank.ctbcbank.com/p2.html>)，依照傷者之復原情形及身體可負荷程度進行職務再設計，協助傷者適應職場，同時給予必要職業訓練，輔導順利任職，因此，中信金控也是最先提供工作機會給八仙塵爆傷者的企業。

為了提供員工安心工作環境，中信金控亦提供女性照護及相關家庭支持機制，如生理假、育嬰假、陪產假、家庭照顧假、托育補助等制度，以確保員工權益。2016年各單位申請育嬰留職停薪人數達163人次，復職率為61.8%；申請托育補助人數達996人，補助金額為新臺幣1,486萬1,652元，且為鼓勵生育，提供員工每胎補助最高新臺幣4,000元之生育津貼，鼓勵員工為國家多貢獻一份心力；中信金控員工2016年的粗出生率為40‰，相較於臺灣2016年的粗出生率僅為8.86‰，顯示中信金控的員工，在公司的相關福利與照護措施下，盡心工作之餘，同時肩負起照顧家庭的責任。

身障聘用統計

	2016	2015	2014
身心障礙人數 (位)	83	66	51

育嬰留職停薪統計

	男	女	總計
2016年育嬰留職停薪應復職人數 (A)	12	140	152
2016年育嬰留職停薪實際復職人數 (B)	4	90	94
2016年復職率 (B/A) (%)	33.3%	64.3%	61.8%
2015年育嬰留職停薪實際復職人數 (C)	13	100	113
2015年育嬰留職停薪復職且於2016年在職滿一年之人數 (D)	8	71	79
2016年留任率 (D/C) (%)	61.5%	71.0%	69.9%

順暢的勞資溝通管道

和諧安全的職場環境，是培養樂活員工很重要的一環。本公司定期辦理勞資會議，每屆均由全體員工正式投票選出勞方代表（其中明訂單一性別員工人數逾總員工人數二分之一以上時，該單一性別代表比例需高於三分之一），與資方指派的代表共同組成。對於勞動條件相關項目，皆經勞資會議決議通過，並明訂於工作規則，公告全體員工；而員工福利事項，亦定期於勞資會議彙總報告。2016年子公司中信銀行共計召開4次勞資會議，與會勞方代表100%為非擔任主管職員工，勞資爭議的件數共計11件，已全數結案並妥善獲得解決。

勞資爭議數量與類別

	2016	2015	2014
勞資爭議數量 (件)	11	4	9
爭議類別	僱傭關係、工資、工時		

在職務異動之最短通知時間部份，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，則視員工年資於10至30日前預告終止勞動契約。

10日前預告	20日前預告	30日前預告
3個月以上未滿1年者	1年以上未滿3年者	3年以上者

中信金控亦定期舉行「動員大會」及發行員工溝通刊物「人與事」月刊，加強與員工宣導及溝通之管道。此外，更不定期舉辦「員工滿意度調查」及「組織氣候調查」，主動發掘員工需求。為能加強員工雙向溝通的效率，2016年參加Aon Hewitt顧問公司舉辦最佳雇主員工意見調查活動，員工對公司整體的敬業度與認同度為62%，高於臺灣平均60%。

本公司特別架設專責單位「人資申訴中心」執行申訴調查及處理。此外，同仁亦可透過行政管理部（總務）網站及員工專線發表意見。2016年透過公司內部管道發表意見的件數共計152件，內容包括薪資福利、績效考核、內部溝通、職業安全衛生、餐飲品質及軟硬體設施等項目。針對每位員工提出的意見，本公司均由專責單位執行回覆，取得員工理解並進行改善措施，皆已全數結案。

員工意見處理統計

	2016	2015	2014
內部網站蒐集員工意見數量 (件)	152	144	198
主要反應議題	1. 餐飲品質 2. 內部溝通 3. 薪資績效 4. 職場建議	1. 餐飲品質 2. 內部溝通 3. 薪資績效	1. 餐飲品質 2. 內部溝通 3. 薪資績效
改善措施	<ul style="list-style-type: none"> 餐飲品質改善：落實食安控管，進行每日便當檢體留存、每日便當意見回覆、每月便當廠商月會、每月便當廠商作業環境抽檢、每月便當廠商作業環境消毒記錄單留存，確保同仁食物安全品質。 內部溝通改善：與提議同仁進行溝通並依個案處理回覆。 針對薪資績效改善項目：依同仁疑義進行個案溝通與處理。 		

員工溝通管道 (Employee Hot Line)

所有申訴管道皆以密件方式處理，保障申訴人權益。

- 書面方式郵寄傳送至人力資源單位或人力資源最高主管
- 親自向人力資源單位任何一位主管傳達意見
- 專屬申訴信箱：0885@ctbcholding.com
- 員工專線：(02) 3327-8804
- 內部網站溝通平臺：行政管理部意見反映區

安全與健康的職場

中信金控設有職業安全衛生委員會，設置主任委員1人（資方代表）、職業安全衛生人員3人、護理人員2人、勞工代表7人，合計共13人，其中勞工代表佔委員會人數三分之一以上；並按法令規定每季召開一次，提出安全衛生政策之建議、監督安全衛生管理計畫、審查安全衛生教育訓練計畫、追蹤室內空氣品質與照度的監測結果、職業病推動進度等。2016年相關訓練有「防火管理人」、「職業安全業務主管」、「急救人員」等課程，新訓回訓作業共317人/次，複訓與新訓完成率，皆為100%達成率。中信金控也要求承攬商簽署安全衛生承諾書外，並在工作進行安全衛生督導及檢查，以善盡管理之責。

	2016	2015	2014
職業安全衛生管理之新訓回訓作業 (人次)	317	518	476
複訓達成率 (%)	100	91	100
新訓達成率 (%)	100	100	100

員工若於工作時受傷，公司亦依相關規定及實際情形核給公傷假，並協助員工申請勞保補助，在最短的時間內提供員工所需協助，將傷害降到最低。累計2016年申請公傷假人數共13人，公傷假天數共264.5天，無因公死亡事件發生，相關指標也呈現下降的趨勢。另公傷原因多為上下樓梯時不慎而導致受傷，公司於各處易跌倒之區域皆有貼上止滑條或提醒告示牌等措施，以減少員工於工作場所受傷之意外。

中信金控每年皆會針對職業安全衛生教育進行訓練，以提高員工安全衛生意識，2016年度全體員工上課率達90%以上，員工參與人數為9,730人，涵蓋率為94%。

失能傷害相關統計

年度	2016			2015			2014			2013		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
失能傷害人次數	1	12	13	2	10	12	0	6	6	4	10	14
失能傷害總損失日數	149	115.5	264.5	14.5	193.5	208.0	0.0	248.5	248.5	78.5	430.0	508.5
失能傷害頻率 (FR)	0.04	0.46	0.49	0.089	0.446	0.535	0.000	0.281	0.281	0.197	0.493	0.690
失能傷害嚴重率 (SR)	5.66	4.39	10.05	0.647	8.632	9.279	0.000	11.656	11.656	3.870	21.201	25.072
失能傷害缺勤率	9.06	7.02	16.08	1.035	13.811	14.846	0.000	18.649	18.649	6.193	33.922	40.115

註1：失能傷害人次數：勞工在工作場所因職業傷害發生後暫時不能恢復工作之件數。

註2：失能傷害總損失日數：勞工在工作場所因職業傷害發生後暫時不能恢復工作之所有日數。

註3：總工作時數（總工作員工數×每日工作時數×一年實際工作天數）；總工作天數（總工作員工數×一年實際工作天數）。

2016年總工作時數26,324,000小時；總工作天數3,290,500天

2015年總工作時數22,417,408小時；總工作天數2,802,176天

2014年總工作時數21,320,376小時；總工作天數2,665,047天

2013年總工作時數20,281,664小時；總工作天數2,535,208天

註4：失能傷害頻率（Disabling Frequency Rate, 簡稱FR）= 失能傷害人次數 × 1,000,000 / 總工作時數。

註5：失能傷害嚴重率（Disabling Severity Rate, 簡稱SR）= 失能傷害總損失日數 × 1,000,000 / 總工作時數。

註6：失能傷害缺勤率 = 失能傷害總損失日數 ÷ 總工作天數 × 200,000。

缺勤相關統計

年度	2016			2015			2014			2013		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
缺勤天數	3,725.0	11,727.5	15,452.5	2,178.0	7,529.5	9,707.5	2,123.5	7,201.5	9,325	1,624	7,378.5	9,002.5
缺勤率	0.11%	0.36%	0.47%	0.08%	0.27%	0.35%	0.08%	0.27%	0.35%	0.08%	0.27%	0.35%

註1：總工作天數（總工作員工數×一年實際工作天數）；2016年總工作天數3,290,500天；2015年總工作天數2,802,176天；2014年總工作天數2,665,047天；2013年總工作天數2,535,208天。

註2：缺勤天數=公傷假天數+生理假+病假。

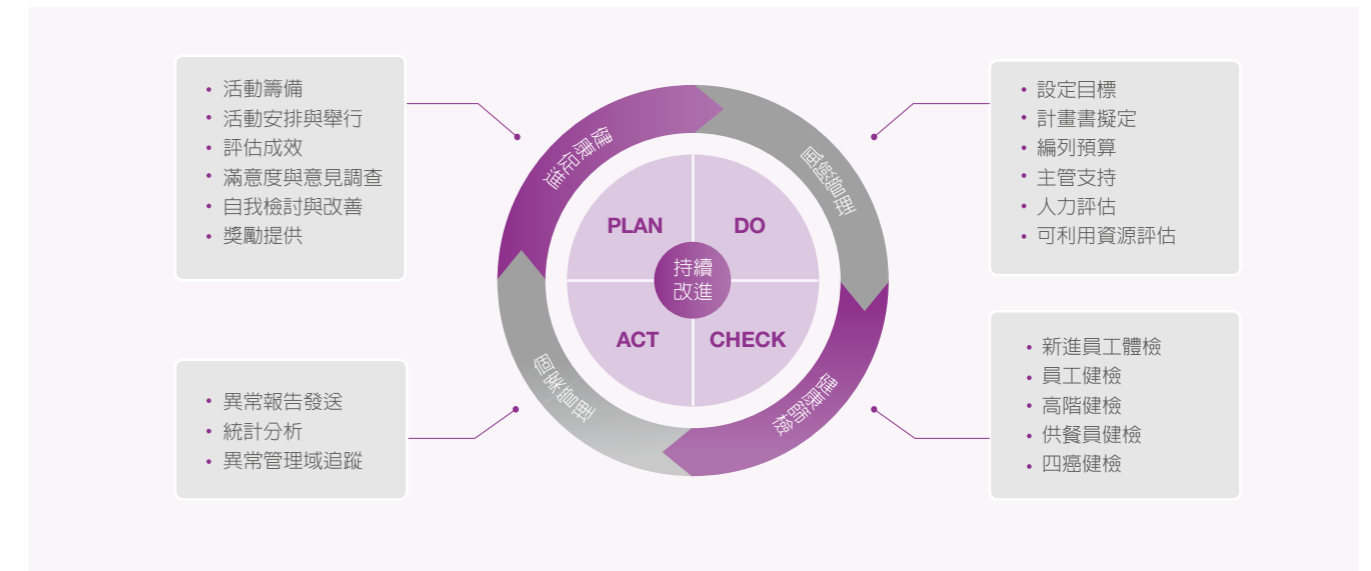
註3：缺勤率（%）= 缺勤天數 ÷ 總工作天數 × 100%。

職業安全衛生教育訓練

年度	2016	2015	2014
員工參與職業安全衛生教育（人次）	9,730	9,152	8,647
員工參與職業安全衛生教育涵蓋率（%）	94	91	88.17
滿意度	4.8	4.5	4.5

註：滿意度滿分為5分。

在健康促進上，中信金控有專屬健康照護人員，每年依照員工需求、意見回饋與活動成效，規劃年度活動行程表，充分結合公司、政府與廠商資源，舉辦各項健康相關活動，期望透過健康檢查、癌症篩檢、醫師臨廠服務、健康講座、體適能等活動，能夠促進員工身心健康，此外，對於異常、有潛在風險及有需要的同仁，提供關懷與追蹤服務，使其回復正常、疾病得到控制與改善。在這過程（PDCA）中，也會透過滿意度調查、參與率、資料分析和活動檢討，不斷調整與修正活動，讓活動更臻完善。



為守護員工的健康，中信金控每年提供員工健康檢查與舉辦健康體適能活動，使員工了解自身的健康狀況，以及早預防並予以治療；健檢實施後員工可依結果諮詢醫生相關建議，公司內部也會由護理師分析全體員工異常報告，以專欄方式提醒員工需注意的健康狀況；根據健康檢查數據，分析了解員工健康風險分布及發生的機率。

過去三年來員工前三大異常狀況，如：膽固醇、低密度膽固醇、體脂肪率、身體質量指數普遍過高，中信金控從改善員工健康狀況的角度考量，提供員工正確的飲食、適當的運動、調整生活型態著手，並鼓勵員工參加講座、減重班及安排醫師個別諮詢活動，持續追蹤健檢結果，以降低員工健康的異常比率。

員工健康檢查

	2016	2015	2014
健康檢查到檢率（%）	85%	85%	80%
前三大主要異常的項目	體脂肪率 總膽固醇 身體質量指數 (BMI)	體脂肪率 低密度脂蛋白膽固醇 總膽固醇	身體質量指數 (BMI) 總膽固醇 低密度脂蛋白膽固醇

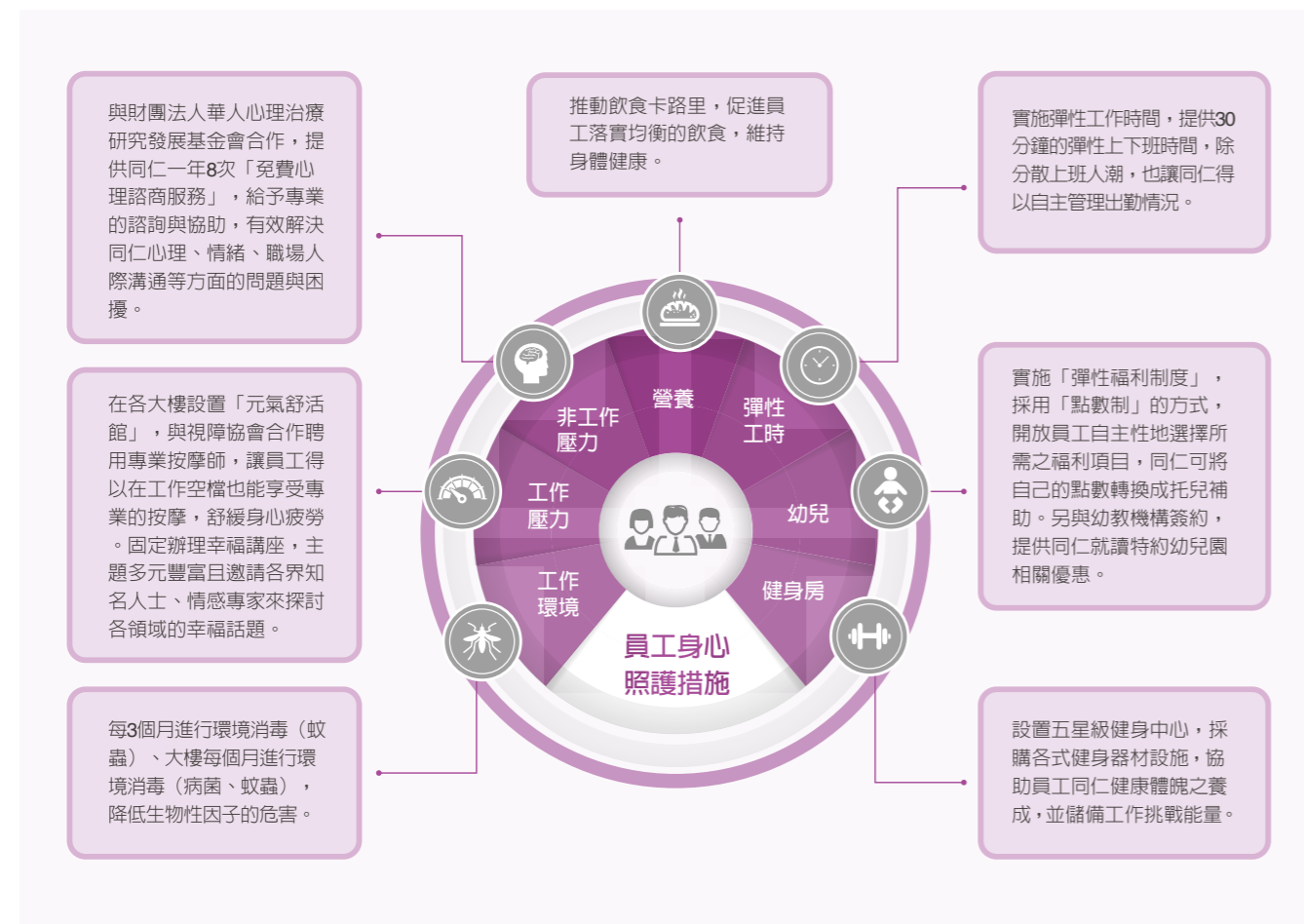
2016年舉辦「醫師臨廠服務」、「職場健康講座」及「健康促進活動」等46場活動，共有1,095人次參與健康促進活動。本公司每個月提供2至3次醫師臨廠健康服務，由醫師進行人因工程肌肉骨骼傷害預防並現場指導，降低員工暴露在因人因工程危害的風險；員工諮詢之健檢報告異常項目，多為代謝症候群與三高（血壓、血脂及血糖）問題，醫師會給予個別衛教，健康照護人員也會舉辦減重班與減重相關講座，以減緩同仁處於高健康風險之狀況。本公司辦理健康風險預防活動時，皆會進行員工滿意度調查，以了解是否符合同仁之需求，在2016年舉辦的相關活動中，在整體滿意度滿分為5分的基礎下皆達到4.5分以上。

南港總部大樓並獲得「優良哺乳室認證」及「健康職場認證」等政府績優認證；為促進同仁健康並提升工作效率，本公司也鼓勵員工建立規律運動習慣，並獲得「運動企業認證標章」，落實健康促進措施，建立優質的工作環境。

健康促進活動統計

	2016	2015	2014
醫師臨廠服務(場)	32	15	9
員工接受臨廠諮詢的人次	393	120	63
醫師臨廠服務滿意度	4.88	4.92	4.82
職場健康講座(場)	4	5	6
職場健康講座參加人次	283	209	179
職場健康講座滿意度	4.69	4.56	4.65
健康促進活動(場)	10	10	3
健康促進活動參加人次	419	619	157
健康促進活動滿意度	4.82	4.82	4.82

註：滿意度滿分為5分。

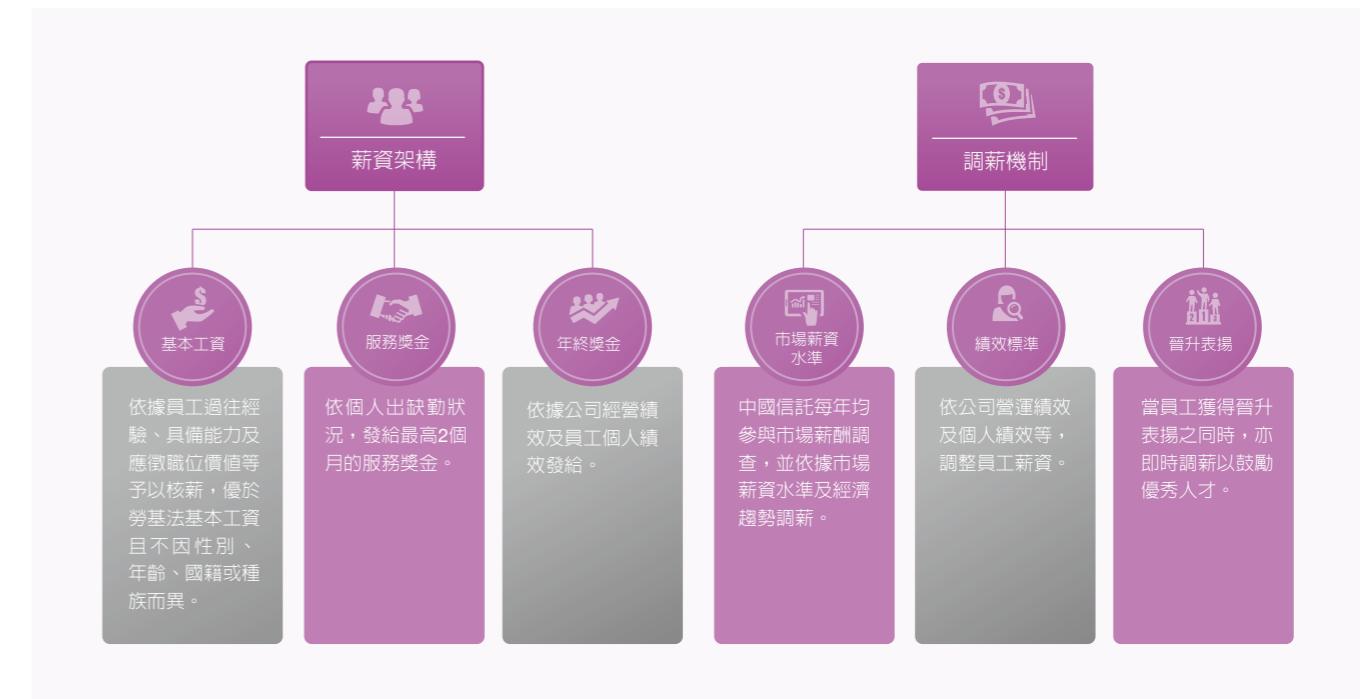


優渥的薪酬與福利

中信金控在人力資本發展的規劃上，為吸引並留住優秀的人才，提供具有競爭力的薪資、「股票增值權」、「現金增資員工認股」、「員工持股信託」等多元的利潤分享機制，以吸引優秀的金融專業人才與公司一起邁向未來。

薪資架構與調薪機制

薪資制度依照職務及績效整體規劃，公平且具激勵性，薪資架構及調薪機制如下：



薪資架構

透過完善的績效管理制度連結公司整體策略目標與同仁個人工作之成果，並按照同仁績效表現，提供各項職涯發展機會，針對績優、具發展潛力之人才，給予獎金及培訓，並藉由公開透明的晉升機制，拔擢優秀人才，提供其更高之職責與相對更優渥之薪資報酬，以帶動組織整體正向發展。

一般而言，中信金控員工年薪為14個月，包括12個月的月薪及2個月的服務獎金，並依據公司經營績效及員工個人績效發給年終獎金。2016年中信金控臺灣地區的男女薪資報酬比率，不論主管職或一般職，女性和男性員工的全年薪資報酬比率幾乎無差異，年度平均調薪幅度則為2.8%，其中個人最高達16.4%（含晉升調薪）。

調薪幅度

	2016	2015	2014
調薪幅度(%)	2.8%	3.5%	2.3%

男女薪資及薪酬比率

		2016	2015	2014
主管職	薪資	101%	100%	100%
	酬金	96%	98%	94%
非主管職	薪資	101%	100%	100%
	酬金	93%	79%	89%

註1：非主管職係指未擔負管理其他員工或單位之行政責任者。

註2：薪資比率=男性薪資/女性薪資。

註3：酬金比率=男性酬金/女性酬金。

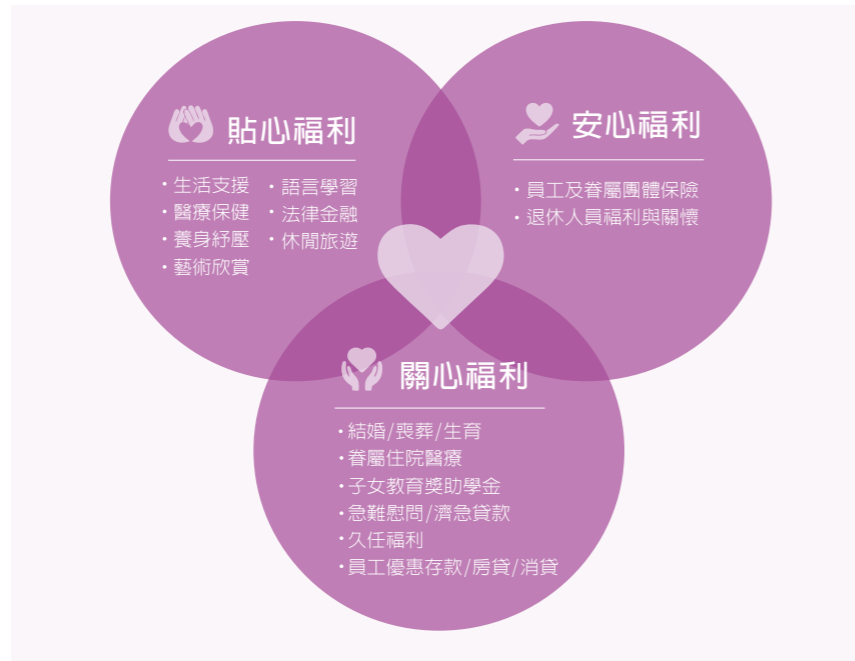
利潤共享機制

為鼓勵員工與公司一同致力於創新營運績效並達成永續經營之目標，公司制訂「員工股票增值權」計畫等長期獎勵，分享公司獲利給員工，並設立遞延機制，予以獎勵並達到留才之目的。不僅如此，為了滿足員工更長遠的生活規劃，本公司也推出「員工持股信託計畫」，以提升人員向心力及工作動機，共享經營成果。本公司也是第一家推出員工持股信託的金融業，鼓勵員工定期定額參與持股信託，輕鬆投資，與公司共同累積財富，創造雙贏局面。目前實際參與員工人數已超過9,000人，福利儲蓄信託及員工持股信託累積金額已達53億資產。

多元的福利制度

為了讓員工享有穩定幸福的生活，中信金控設有職工福利委員會，提供各項福利措施，對同仁主動關懷，並提供同仁多元福利選擇。自2003年7月1日起，中信金控首創業界之先，提供正職員工「彈性福利制度」，採用「點數制」的方式，每年給發點數予員工，開放員工自主性地選擇所需之福利項目與消費需求，以符合個人食、衣、住、行、育、樂的實際需要。非擔任主管職務之員工人數共計1萬4,018人，較前一年度上升2.25%。非擔任主管職務之員工福利費用金額共計新臺幣210億9,709萬元，員工平均福利費用為新臺幣150萬元5,000元，較前一年度減少0.53%。

註：員工平均福利費用計算不包括海外子行與台灣人壽承攬人員。



中信金控規劃的「核心福利」制度，除了依法令規定為員工投保勞健保外，並提供員工結婚、喪葬、生育、醫療、子女教育等各項補助，並有生日禮金、三節獎金、急難救慰問金。此外，中信金控也為員工提供團體綜合保險，對於員工的房貸，中國信託也有特殊優惠的制度，根據不同的職級，可貸款限額有不同的額度。本公司提供員工低於1%的優惠房貸利率，優於金融同業。

員工社團活動

本公司每月舉辦「幸福講座」，以豐富而多樣化的主題，與員工分享如何尋找屬於自己生命中的幸福。此外，中信金控多年來致力舉辦各種休閒活動，支持員工參與各類型社團活動，2016年共有28個社團，包括高球社、英語演講社、愛樂社、花藝社、韻律社、飛輪社等，辦理活動1,150個場次，參與活動達1萬9,530人次，全年度社團補助為新臺幣971萬9,000元。其中大型戶外活動包括中信金控盃高球邀請賽、金融盃籃球賽、金融盃羽球賽、金融盃桌球賽等，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及培養健康的身心，讓員工更有挑戰自我，實現人生夢想的勇氣。

	2016	2015	2014
社團數量 (個)	28	28	26
活動辦理 (場次)	1,150	1,078	929
活動參與人數 (人次)	19,530	19,212	13,669
社團補助費用 (元)	971萬	768萬	650萬

員工獎勵及表揚制度

中信金控透過多元的獎勵制度，讓優良員工有機會被大家看見，也讓資深員工對自己的工作崗位更加堅定。2005年起，中信金控每年舉辦「典範員工」選拔活動，獲選員工可以獲得公開表揚，此外，對公司長年付出的資深員工，則設有「資深職工表彰辦法」，服務滿5年以上者給予證章並表揚，同時針對服務滿5年及10年的員工，給予1次連續5天的有薪「黃金假期」，服務滿15年、20年、25年及30年同仁，分別給予價值新臺幣3萬元、3萬5,000元、4萬元、5萬元之「鑽石旅遊」補助。



員工滿意度調查

建立多元暢通的溝通管道，用心傾聽同仁建議，是中信金控落實照顧員工的信念，我們相信傾聽同仁的聲音就是疼惜同仁與建立互信的基礎。中信金控於2016年即規劃針對金控及其轄下各子公司，於2017年起每兩年執行一次員工意見調查，並依照調查結果擬定後續改善或溝通計畫。2017年度將以高績效組織文化及員工敬業度為主軸進行調查，期許透過員工意見調查結果，掌握不同世代員工的心聲和想法，了解組織向心力與外部標竿的差距，並依此採取對應之政策及管理制修訂，期待透過定期的追蹤調查循環，提供員工更好的職場生活，促使員工積極敬業，進而創造組織長期績效。

員工退休與終身學習

中信金控依據勞基法，每月按員工工資總額，提撥退休準備金至臺灣銀行「公司退休基金專戶」存儲。另依照勞工退休金條例，每月公司按個人薪資提撥6%至員工勞工局個人退休金專戶；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工局個人退休金專戶。

為表達對退休員工的感恩與貢獻，在員工退休時，服務單位會舉辦溫馨的退休歡送餐會，並為員工精心製作退休紀念品。每年中信金控還會舉辦退休員工聯誼活動、學習課程，持續關心退休員工近況，提供退休員工終身學習的機會。

職能管理與職涯發展

對於中信金控而言，人才是最珍貴的資本，也是追求卓越及永續經營的關鍵優勢。為滿足各階層員工的發展需要，中信金控建構專業職與管理職雙軌發展機制，並針對不同職位規劃其職涯發展地圖，提供專業訓練課程、管理發展訓練、國際課程、海外派訓、軟性課程訓練 (Soft Skill)、金融證照訓練等，並提供海外參訪、工作輪調、專案指派等機會，協助員工長期職涯成長。2016年更將中信學習平臺升級，提供更豐富的訓練資源及提升平臺效能，並於10月正式上線「行動學習APP」，讓員工透過手機即可進行線上學習、課程報名、瀏覽及上課報到，為臺灣第一間採用行動學習APP於員工教育訓練的金融業，讓學習得以隨時隨地不受限，不再因為忙碌而中斷，著實提升公司學習氛圍。

2016年共舉辦實體課程1,968梯次，總訓練人次達3萬2,945人次；線上課程674梯次，總訓練人次達8萬9,127人次；員工訓練總時數達44萬8,598小時，員工訓練總經費為新臺幣6,244萬元，每位員工平均訓練時數為33小時。

教育訓練統計

	2016年	2015年	2014年
實體課程舉辦梯次	1,968	1,862	1,523
實體總訓練人次	32,945	20,073	17,406
線上課程舉辦梯次	674	743	1,009
線上課程總訓練人次	89,127	83,292	80,040
員工訓練總時數	448,598	412,706	439,264
平均每人受訓時數	33	32	34
員工訓練總經費(萬元)	6,244	6,181	5,561
平均每人訓練費用(元)	4,554	4,761	4,283
新人訓練人次	3,619	1,232	1,247
新人訓練時數	64,012	52,010	54,281

註：OJT (On-the-job Training) 課程僅計入費用，無梯次、人次及時數資訊。

性別	總訓練時數		平均訓練時數	
	主管職	非主管職	主管職	非主管職
女性	40,302	229,166	50	31
男性	27,372	151,760	41	32
合計	67,673	380,925	46	31

註：非主管職係指未擔負管理其他員工或單位之行政責任者。



員工發展專案

	商業效益	商業效益的定量衝擊	專案涵蓋人員比例
教育訓練	針對不同職位規劃其職涯發展訓練地圖 (Training Roadmap)，讓主管與員工共同量身訂做專屬的員工個人發展計畫 (Individual Development Plan)。	<ul style="list-style-type: none"> 2016年共辦理2,642梯次訓練課程。 實體課程共舉辦1,968梯次，總訓練人次達3萬2,945人。 線上課程共計舉辦674梯次，總訓練人次達8萬9,127人。 	全體同仁
自主學習	<ul style="list-style-type: none"> 中信 e 學院 線上學習網站，e-learning 數位學習平臺的互動式數位教學、e-book 線上圖書館等。 開設系列性自我發展學習課程，共 23 堂教室課程，12 堂線上課程，開放全行同仁報名。 與天下雜誌合作，導入天下創新學院課程共計 500 堂以上，鼓勵同仁自主學習。 與 LIVE ABC 合作，提供同仁漸進式的互動學習平臺，增進自我的英文能力。 	<ul style="list-style-type: none"> 員工訓練總經費達新臺幣 6,244 萬 5,548 元，平均每人訓練費用為新臺幣 4,554 元，平均每人受訓時數為 33 小時。 	全體同仁

在人力密集度高的金融服務業，中信金控希望藉由教育訓練，提升員工能力，促使員工與公司經營目標、策略一起成長；近年引用人力資本投資報酬率 (Human Capital ROI) 指標，估算人力資本投資一元所能創造的收益，作為評估企業中長期績效表現之重要指標之一。

年度	2016	2015	2014	2013
人力資本投資報酬率 (Human Capital ROI)	2.69	2.62	2.61	2.59

註：人力資本投資報酬率 (Human Capital ROI) = (收益 - (營運支出 - (薪資成本+福利成本))) / (薪資成本+福利成本)。

結語

中信金控深信人才是最重要的資產，未來我們將會持續投入資源，對內強化人才培訓，增加員工的職能，使員工適才適所，發揮最大潛力與績效；對外則強化薪資競爭力，並擴大招募及優化留才制度，吸引優秀人才與中信金控攜手成長。而在員工關懷方面，以「關心、安心、貼心」持續關懷員工，提供幸福平等的工作環境，創造企業感動文化，讓員工將這份幸福感散播至工作與生活中，取得更好的平衡，進而擴散至整個社會，讓企業、員工與社會一起邁向更美好的未來。

SOCIAL INVESTMENT

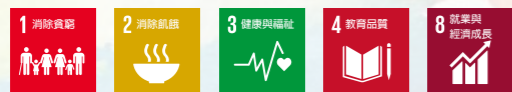
社會投資

31年前開啓了企業公益募款的先河，發起「點燃生命之火」全民愛心募款運動，多年來，透過多面向的投入與關懷，從慈善、體育、反毒、教育、藝文五大公益，推動許多臺灣首開先例的社會公益方案，並整合集團資源、深耕志工文化，善盡企業社會責任，成為臺灣愛心企業的標竿。

2016年聯合國正式啟動17個全球永續發展目標（Sustainable Development Goals，簡稱SDGs），作為未來15年的永續發展課題。身為臺灣最國際化的金融機構，中信金控也責無旁貸，希望善盡企業社會責任，呼應聯合國的永續發展目標（SDGs），創造更多的共享價值，讓愛傳遞到需要幫助的家庭，包括消除各地一切形式的貧窮（SDG 1）；消除飢餓、達成糧食安全、改善營養及促進永續農業（SDG 2）；確保健康及促進各年齡層的福祉（SDG 3）；確保有教無類、公平且高品質的教育及提倡終身學習（SDG 4）；促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作（SDG 8），共同解決人類面臨永續發展的問題。

中信金控創辦人辜濂松先生曾說：「唯有努力維護身處的環境、關懷周遭的人們，讓社會整體變得更盡善盡美，特別是照顧員工，企業才能達到真正的基業長青。」本公司矢志成為讓員工感到幸福的企業，也更進一步以此使命為核心向外擴散連漪，透過不斷的創新發展與付出努力，為員工及其家人、甚至是社會大眾創造整體的幸福感動。

本公司對於社會公益的關懷展現在員工的投入，志工服務已經成為最重要的企業文化之一，平均每10位同仁中就有1位愛心志工，並領先業界首創「公益假」，每服務滿6小時，即可折抵1日休假，每人每年最多可申請10日有新公益假，亦為業界最高，自2004年中國信託慈善基金會成立至2016年底，累積志工服務時數13萬7,365小時，累計發放公益假2萬5,557天，相當於額外支出薪資成本新臺幣5,111萬元。



點燃生命之火
善盡企業社會責任
湖築夢基地

五大公益共享價值之管理模式

LBG 模式

本公司對社會公益投入不遺餘力，以集團資源提供專業服務，從2016年起採用 LBG (London Benchmarking Group) 模式，評估各項公益活動對於社會帶來的效益，投入 (Inputs)、產出 (Outputs) 以及影響 (Impacts) 三大構面，將投入至社會公益帶來的影響予以量化，衡量我們在社會公益投入所產生的價值與影響。根據 LBG 模式評估得到的影響，協助我們進行合理的資源配置，使資源能發揮最大的效益，讓財務和非財務資訊能有效的結合，同時滿足多重利害關係人的期待，創造共享價值。

慈善活動

舉辦高爾夫愛心慈善賽。

社區投資

點燃生命之火全民愛心募款運動、臺灣夢計畫、愛接棒計畫、愛心志工服務、中國關心下一代示範基地計畫、冠名贊助中信盃黑豹旗全國高中棒球大賽、冠名贊助中信盃海峽兩岸棒球交流賽、舉辦新舞臺藝術節、扶植獨立音樂、舉辦大師傳承講座。

商業倡議

公益聯名卡回捐、信扶專案、冠名贊助中信兄弟職業棒球隊、贊助中職日職對抗賽、贊助高爾夫選手及舉辦賽事、舉辦新舞臺藝術節、興學中信金融管理學院

投入資源類型金額及比例

	現金捐贈	志工人力	管理成本
金額(萬元)	61,376	200	5,073
比例(%)	92.1%	0.3%	7.6%

活動類型

	慈善活動	社區投資	商業倡議
金額(萬元)	4,120	14,949	47,580
比例(%)	6.2%	22.4%	71.4%

五大公益	理念	商業效益 (2016年)	社會效益 (2016年)
慈善	為孩子搭一頂幸福的帳篷	<ul style="list-style-type: none"> 點火募款活動知名度: 63% 提高品牌曝光度與知名度 臺灣夢獲得公私部門補助: 1,000萬 點火捐款及參與人次: 6.4萬 信扶專案貸款金額: 3,000萬 志工時數: 6,212小時 	<ul style="list-style-type: none"> 點火募款幫助人次: 逾3萬人 點火募款金額: 逾1.4億元 信扶專案提供就業機會: 162個 臺灣夢提供就業機會: 34個 信扶專案貸款: 61位 扶植少棒隊: 25隊 臺灣夢志工時數: 18,657小時
體育	棒球 - 向下扎根、向上結果 高球 - 堅持信仰、成就夢想	<ul style="list-style-type: none"> 提高品牌曝光度與知名度 高球愛心慈善賽募款: 1,356萬 發行中信兄弟聯名卡 	<ul style="list-style-type: none"> 中信兄弟例行賽票房成長: 32% 總冠軍賽票房成長: 50% 扶植女子高球選手: 9位 中信盃黑豹旗參賽隊伍: 190隊
反毒	教育知毒 攜手反毒	<ul style="list-style-type: none"> 提高品牌曝光度與知名度 提高學生對中國信託品牌認知 	<ul style="list-style-type: none"> 參加反毒特展人次: 約4萬人 國內第一支藥癮者紀錄片觸及人次: 約3萬人 網路名人反毒宣導影片觸及人次: 約31萬人 反毒校園宣導人次: 約2萬人
教育	公益為先 助弱扶優	<ul style="list-style-type: none"> 培育國際金融家 提高品牌曝光度與知名度 	<ul style="list-style-type: none"> 公益生人數: 59位
藝文	育教於藝 文化創藝	<ul style="list-style-type: none"> 票房收入: 1,946萬元 觀眾滿意度: 90% 中信客戶參加人數: 12,017位 提高品牌曝光度與知名度 政府與企業贊助: 500萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 大師傳承講座參與人次: 1,096人 提供獨立樂團演出機會: 30場 舉辦藝文活動: 92場 參加藝術節人次: 逾2.4萬

慈善關懷

點燃生命之火

「點燃生命之火」全民愛心募款運動是本公司投入公益領域的起點，開啓臺灣企業公益募款的先河，也是臺灣企業歷史最悠久的慈善公益活動。長期耕耘公益慈善，初衷是愛孩子，31年前（1985年），中信金控創辦人辜濂松看到偏鄉弱勢孩童挨餓受凍，於是發起「點燃生命之火」全民愛心募款運動，募款所得全數捐給社福機構協助改善弱勢孩童生活。我們相信，只要提供對的協助與機會，窮鄉僻壤出身的孩子，一樣能扭轉未來，連續31年來不間斷，是社會大眾幫助弱勢孩童的最佳愛心平臺，2016年第31屆「點燃生命之火」全民愛心募款運動共募得新臺幣1.42億元，累計募得超過新臺幣17億元善款，幫助逾36萬名孩童有脫貧追夢的機會，並連續10屆募得捐款金額超過新臺幣1億元，希望能將愛與善的種子深埋孩童心中，擴大愛的循環。



臺灣夢—兒少社區陪伴扎根計畫

因為關心孩子，發現偏鄉隔代教養嚴重，高達三成六的孩子下課後沒直接回家，成了「偏鄉遊童」。為了讓這群偏鄉孩子能有安全且能孕育夢想的環境，2015年11月，中信慈善基金會開始推廣「臺灣夢—兒少社區陪伴扎根計畫」，選定臺灣偏鄉及離島社區據點，結合中央、地方、企業與民間志工和公部門力量，為孩子打造有愛有溫暖的第二個家園，這也是全臺第一個全面性產官學和社區合作的兒少社區陪伴計畫。經過8個月的試辦，2016年7月4日，第一個築夢基地—「彰化縣埤頭鄉大湖社區」正式揭牌

啓動。目前全臺灣選定18個社區執行「臺灣夢計畫」，2016年已經完成14個社區的掛牌，總計有327位國小弱勢學童接受長期照顧，322位社區志工與居民投入計畫。另外，2016年7月起本公司的理財、美語及品格繪本愛心志工服務團隊開始前往各社區築夢基地服務，同時紙風車劇團也到基地演出，遠見·天下文化教育基金會與國立公共資訊圖書館更為18個社區募集3,000本書籍。此計畫也獲得衛生福利部的高度肯定，被譽為成功典範，2017年更獲得亞洲企業社會責任獎「社會公益發展獎」的殊榮。

長期投入，一直是本公司對於社會公益的堅持，因為我們深刻瞭解唯有不斷且持續的投入，才能為社區帶來實質的影響與改變，而不再僅是金錢與物質上的援助。因此，「臺灣夢計畫」曾針對243位社區民眾、志工及262位孩子進行調查，發現孩子對於自己越來越有信心。在這個計畫進入社區前，31.7%的社區孩子感到沮喪憂鬱，計畫實施後，孩子憂鬱情緒的比例已下降至21.2%，顯示社區的志工或多元化課程提供孩子們正面的能量。此外，此項計畫前進社區之後，有86.8%的孩子覺得自己的未來有希望，有近9成孩子認為社區築夢基地的陪伴，可以讓他們實現夢想，顯見透過左鄰右舍搭起照顧孩子的保護傘，「臺灣夢計畫」已在社區築夢基地的能量逐漸發酵，提供孩子們更多實質的幫助。

信扶專案與信扶小舖

除了照顧孩童，為協助貧困孩子的父母創業脫貧，本公司結合創業輔導、貸款、社福專業及經營規劃等跨領域的專業，效法諾貝爾和平獎得主尤努斯 (Muhammad Yunus) 博士「鄉村銀行」微型貸款理念，於2011年推出臺灣首創協助經濟弱勢家庭自立脫貧方案—「信扶專案」，幫助弱勢家庭的父母維持基本生活，並推出「信扶小舖」品牌，協助推廣「信扶專案」扶助對象的商品。創新臺灣公益扶助模式的「信扶專案」，六年來已輔導1,269個創業個案、166個家庭成功開業，總申貸金額超過新臺幣7,479萬8,000元，其中有129個為持續創業，讓弱勢孩子和父母更有勇氣去追逐自己的夢想人生。「信扶專案」不但獲得尤努斯博士及當時經濟部中小企業處長賴杉柱的高度肯定，也贏得「遠見雜誌企業社會責任獎」及「臺灣企業永續獎社會共融獎」殊榮。

愛接棒—偏鄉少棒資助計畫

中信慈善基金會長期關注偏鄉地區學童教育問題，發現偏鄉弱勢孩童具有運動天分，卻往往因為缺乏長期穩定資源挹注而喪失圓

夢的機會。2014年起啟動「愛接棒－偏鄉少棒資助計畫」，資助偏鄉小學少棒隊。2016年資助球隊新增14隊，三年來總共達到25支少棒隊，完成一縣市至少扶植一所學校球隊的目標，包括離島地區的連江縣、金門縣、澎湖縣都有少棒隊納入「愛接棒計畫」的版圖。「愛接棒計畫」每年為孩子規劃移地訓練，並舉辦中信盃少棒賽，為小球員搭建切磋競技的舞臺，從2016第三屆「中信盃少棒賽」的比賽結果，看到基金會過去的努力在小球員身上有了回報。冠軍南投縣新街國小是基金會第一個資助的學校，也是促成基金會展開「愛接棒計畫」的關鍵學校，小球員經過三年的輔導，不管在球技、課業及禮貌上都有明顯的進步，第三年一舉拿下中信盃少棒賽冠軍。

其他多元慈善關懷

2016年2月南臺灣發生規模6.4的強烈地震，7月強颶尼伯特重創臺東地區，中信金控以實際行動展現關懷，分別捐出新臺幣2,000萬元、新臺幣1,000萬元，協助受災地區學校與醫療機構災後復原重建，並提供受災民眾重建和照護措施，期盼受災地區儘速重建，居民早日恢復正常生活。

此外，子公司台灣人壽配合政府積極照顧弱勢族群的政策，提供多元的慈善關懷，包括針對經濟弱勢族群設計微型保單，讓他們也能在基礎保障下安心打拚人生；捐贈中華民國彩券販賣人員職業工會全國聯合會，以行動協助弱勢團體投保微型保險；連續兩年與肝病防治學術基金會合作於全臺偏鄉進行肝癌篩檢服務；2011年起更與捐血中心合作前進各大專院校合作舉辦捐血活動，2016年共舉辦20場、募集4,377袋血。

海外扶持方面，中信慈善基金會2013年起跨海推動「中國關心下一代教育示範基地」，截至2016年底，已經完成26所教育示範基地掛牌，推動範圍涵蓋大陸17個省與自治區，在掛牌的26所教育示範基地中，少數民族學校佔了16所，共有2萬8,695名弱勢學童因而獲得更豐沛學習資源。此外，2016年6月日本九州熊本縣發生規模7.3強烈地震，造成嚴重死傷及10多萬人流離失所，中信金控發揮人溺己溺人道精神、捐款新臺幣1,000萬元，協助賑災相關工作，盼受災居民度過艱難時刻，重建家園。

為了推動大愛回饋社會，本公司首開先例於1993年與慈濟基金會發行全臺第一張兼具消費與行善功能的「中國信託慈濟蓮花卡」，為信用卡注入具慈善捐贈的革命性功能，協助慈濟基金會推動慈善、醫療、人文及教育等各項志業，並幫助許多弱勢家庭及團體。之後，也陸續發行家扶公益認同卡、紙風車認同卡、學學認同卡，截至2016年底，累計四張公益卡回捐金額逾新臺幣5億元，多年來，提供行善的管道、發揮行善助人回饋社會的力量，深獲得社會大眾的共鳴。

體育支持

1956年，中信金控創辦人辜振甫先生代表臺灣參加英國第一屆艾森豪盃錦標賽，之後為了推動民間貿易外交，連續舉辦20屆「中國信託盃國際高爾夫隊際錦標賽」，開啓高爾夫公益贊助；而「棒球是臺灣的國球，永遠需要企業相挺」，故自2014年起，冠名贊助中信兄弟職棒隊，支持臺灣職棒產業的永續發展，期望讓國球成為全民運動。2016年中信金控持續支持棒球及高爾夫運動，除了培育年輕優秀選手、提供表現舞臺、提升薪資水準、健全競技環境，更結合體育與公益，期待中信金控成為推動體育公益領導品牌。2016年除榮獲體育署「運動企業認證」，更拿下「體育推手獎」之「贊助類－金質獎」及「贊助類－長期贊助獎」兩座獎項，這也是連續6年獲得「體育推手獎」的肯定。

力挺職棒 國球新價值

對中信金控來說，棒球不只是棒球，而是為夢想全力以赴的重要過程。中信兄弟職棒隊積極培育球員、延攬外籍教練指導，強固



球隊實力；同時致力打造球場成為球迷樂園，提升軟硬體設施，帶領球迷享受每一場比賽，2016年全年例行賽主場賽事近43萬人次進場，成長率12%居4支職棒隊伍之冠，成功帶動全民棒球熱潮，這是中信兄弟球員和球迷們共同為夢想努力的成果。肩負公益使命的職棒球員們，成為本公司推動棒運「向下扎根、向上結果」最有力的後盾，透過參與各級棒球推廣計畫，發揮影響力，啟動「善的循環」，讓中信兄弟成為職棒公益領頭羊。

推廣棒運 扎根、結果

被譽為「臺版甲子園」的中信盃黑豹旗全國高中棒球大賽，是高中生們最熱血的棒球舞臺，不分級別、性別的單淘汰賽制，讓一般社團球員有機會和科班選手甚至國手對決，為自己熱愛的棒球拚搏激戰。2016年共190支隊伍參加中信盃黑豹旗賽事，不僅隊伍數創新高，更寫下全臺22縣市均有代表隊出征的里程碑。除了力挺賽事，更舉辦一系列活動提升青棒選手實力，包括「中信盃黑豹旗巡迴列車」、「中信兄弟私人教練課」及「兄弟x黑豹混合賽」，透過活動讓中信兄弟球員傳承實戰經驗，攜手為國球扎根。

支持高爾夫選手及賽事

本公司自2011年起推動「高爾夫選手培育計畫」，長期贊助培育具潛力之高球新秀，包括盧曉晴、葉欣寧、林子麒、徐薇凌、謝瑀玲、程思嘉、郭艾榛、馮珊珊、石昱婷等選手，2016年本公司贊助的高球女將共贏得11座冠軍，為國爭光。另外，中信金控也積極舉辦高爾夫賽事，「2016中國信託女子公開賽」延續CLPGA、TLPGA兩岸雙重認證，並納入世界排名積分，吸引108位世界好手參賽，為臺灣的高球選手打造世界舞臺，最後由盧曉晴封后，首度將冠軍獎盃留在臺灣，讓更多人透過高爾夫運動認識臺灣。

攜手職業選手揮桿獻愛

每年「中國信託女子公開賽」都會結合公益活動，邀請選手與客戶揮桿獻愛，而這樣的傳愛關懷也感染了選手，高球名將盧曉晴自2014年加入中信金控大家庭之後，先於2015年舉辦「Teresa歡呼慈善邀請賽」，2016年與本公司首度合辦「2016中信盧曉晴愛心慈善賽」，與多位高球及職棒選手協助勸募善款，最後共募得1,356萬元的款項，全數捐給第31屆「點燃生命之火」，這也是全臺首次由企業與職業高爾夫選手共同掛名舉辦的愛心慈善賽。2017年第二次舉辦的「2017中信盧曉晴愛心慈善賽」則募得逾1,600萬元的善款，全數捐給中國信託反毒教育基金會，推動反毒教育。

反毒教育推廣

中信金控投入公益活動之同時，發現毒品濫用的嚴重性，於是在2015年成立中國信託反毒教育基金會，希望能幫助青少年遠離毒害，這也是全臺首家由企業捐助之專職反毒教育機構，並於2017年獲得衛生福利部評選為「反毒有功團體」。2016年基金會推出全新高科技互動的反毒教育特展「識毒—你所不知道的毒品真相」，以深入淺出及互動式體驗的方式，讓社會大眾瞭解毒品的危害，巡迴展覽至2016年底已走遍8個縣市，觸及約4萬人次。同時基金會也深入校園，以3D電影及生動活潑的表演方式，帶領孩子認識毒品、降低觸毒風險，2016年共舉辦46場校園宣導活動、約2萬名學生參與。另外，基金會也邀請專家學者參考美國康乃爾大學LST（生活技能訓練）的課程架構，編撰國內第一套體驗式反毒教材，希望以互動與遊戲的教學方式，讓反毒教育從小扎根。

此外，更透過全臺第一支藥癮者紀錄片—「薛西佛斯.exe」，赤裸紀錄藥癮者的生命歷程，2016年9月起在展覽及網路平臺播出，觸及約3萬人次，希望透過真實的故事讓觀賞者深刻體會毒品所帶來的危害；同時，也針對國中小學生推出的「蔡阿嘎現代版白雪公主」反毒宣導影片，以幽默的劇情及口吻教導學生拒絕毒品，觸及逾31萬人次，皆引發廣大回響。



公益興學

透過教育脫貧，一直是本公司長期關注偏鄉教育問題的初衷。2015年，台灣彩券捐資成立中信金融管理學院，以「公益為先、助弱扶優」的辦學理念，秉持辜仲諒創辦人「Love for Youth」的教育公益理念，打造企業公益興學新典範。為支持有潛力的弱勢青年，中信金融管理學院每年保留3成公益生名額，並由中信慈善基金會提供「希望助學金」，以「學業好、照護好、就業好」三好目標，協助弱勢青年就學生活，並培育未來就業能力，近兩年已錄取59位弱勢學生協助其就學。

中信金融管理學院以成為「亞洲最務實商學院」為目標，培育未來國際金融家，目前已是AACSB（國際商管學院促進協會）會員，包括金融管理研究所、財金、財法、企管等科系都以國際標準與國際名校接軌。學校開辦特有的中信傳習課程（CEO講座），並與日本早稻田大學、美國華頓商學院跨校合作名師授課、提供優秀生海外研習，落實學用零落差，吸引優秀學生來報考。成立第三年創下全國高教大學唯一註冊率100%的卓越表現，同時連續兩年以「具備績優生保障就業、與產業人才培育全面性結合之特色」，獲得Cheers雜誌舉辦的「大學辦學績效最佳TOP20」之殊榮。



藝文推廣

本公司於1996年成立中國信託商業銀行文教基金會，早年透過「新舞臺」創造無數感動，寫下企業與藝文結合的最佳典範，曾11度獲得文化部「文馨獎」肯定。中信文教基金會以「打造人人可以親近藝文的分享平臺」為願景，2015年起轉型，每年舉辦「新舞臺藝術節」，讓「新舞臺走出新舞臺」，結合在地藝文創意，繼續發揚「新舞臺」品牌精神，創造更多藝文感動的場域，並進一步落實「育教於藝·文化創藝」理念，透過多元扶植、教育分享的作法，讓更多人能夠「游於藝」，不只分享藝文潛移默化，更能綻放文化創意。

此外，基金會持續推動「LOVE & ARTS」藝文公益，期盼以企業的公益力量，結合民間及公部門資源，扎根偏鄉藝術教育，用多元藝術內涵開啓偏鄉學子視野，豐富孩子們的「藝術存摺」；更透過演出、講座及工作坊，在全臺各個角落搭建一間又一間的「文化分行」，打造中信金控成為「文化銀行」代名詞，讓藝術走進更多人的生活。

新舞臺藝術節－藝文·夢想無限

新舞臺藝術節是文教基金會最具指標性的年度藝術活動，緊扣「多元扶植·教育分享」初衷，為臺灣各個角落注入創新活力，帶動國內外藝術交流，激盪出更多元的藝文火花，透過藝術與不同城市交流對話，和表演團體攜手拓展藝文版圖，把優質節目帶到全臺各地，讓越來越多民眾親近藝文，創造藝術的無限可能。

2015年新舞臺藝術節於高雄登場，吸引上萬人次參與；2016年新舞臺藝術節呼應中國信託50週年，以「家在藝起·跨界極限」為主軸，於臺南、新北及臺北三地開演，節目涵蓋新馬戲、音樂及戲劇，希望藝文推廣從「家」出發，邀請觀眾大手牽小手，感受藝術的美好，吸引逾兩萬人參與，兩年累計近四萬人共襄盛舉。另外，連兩屆「LOVE & ARTS」公益場，已邀請近3,000名偏鄉學子走進劇場，為偏鄉孩子累積藝文能量，翻轉視野。

大師傳承－藝術·零距離

「大師傳承講座」每年邀請國內外重量級藝術家傾囊分享，與民眾零距離互動。2015年和文學大師白先勇合作青春版「牡丹亭」系列活動獲得熱烈迴響；2016年又與現代舞大師瑪莎·葛蘭姆傳人許芳宜舉辦「身體要快樂」講座暨偏鄉校園工作坊，許芳宜老師前進偏鄉學校，親自引導學生綻放自己的肢體，鼓勵學生不要設限，勇敢追夢。「身體要快樂」系列活動共吸引上千人次參與。

扶植獨立音樂－尋找下一個蘇打綠

音樂是臺灣重要軟實力，基金會延伸扶植觸角，贊助貢寮海洋音樂祭、鐵玫瑰熱音賞、政大金旋獎等指標音樂賽事，設立「中國信託人氣獎」，並創新贊助模式，提供演出場次作為獎勵，為獨立樂團整合資源，在校園、職棒球場及企業活動搭建跨界舞臺，長期扶植的「臺灣爽」樂團還獲得唱片公司青睞，於2016年發行第一張專輯，並首度舉辦千人演唱會。文教基金會希望透過不同於以往的

演出機會，讓得獎樂團不只是搖滾音樂祭的「一日之星」，而能「跨」向更多元的「新舞臺」，讓更多人「聽見」原創音樂。

其他藝文贊助與教育

持續推展藝文，始終是中國信託公益工程的重點項目。「新舞臺藝術學院」邀請國際大師舉辦講座、藝術通識課程、表演工作坊等，分享創作理念，亦贊助指標性校園創作比賽，希望為莘莘學子打開「看見世界藝術之窗」，激發校園創新力。未來也將在社區舉辦多元、跨界的藝文活動，讓藝術以各種形式走進更多人的生活，發揮深遠的文化影響力，並彰顯普民同樂的公益價值，實踐中信金控成為「文化銀行」的目標。

文創扶植

本公司為最早投入文創的金控公司，為響應政府推廣文化創意產業政策，2010年起透過中信金控旗下中信創投加強協助臺灣文化創業產業發展，至今已有6年以上的經驗，以投資、融資、贊助等多種管道，希望能走出「文創+金融」特色發展之路。由於長期扶持文創產業，善盡社會責任，也獲金管會頒發「辦理創意產業投資及贊助績優金融機構」雙料第一名。此外，文化部「加強投資文化創意產業」方案第一期在2011年推出，中信創投開業界之先，為各家金控中唯一入選的金控，且因第一期中信創投績效突出，第二期帶動其他金控公司創投入列，擴大金控業對文創業的點火力道，為目前文化部「加強投資文化創意產業」之基金管理人中，不論投資件數及投資金額均為第一名。

中信創投自2010年起加強協助臺灣文化創業產業發展，多年來投資「殺手歐陽盆栽」、「痞子英雄首部曲」、「志氣」、「KANO」、「奇人密碼—古羅布之謎」等強檔影片，2016年並與文化部共同投資「我們的那時此刻」紀錄片，知名導演楊力州以51部耳熟能詳具代表性的國片，交織出50年來臺灣民眾生活的動人樣貌，恰巧呼應中國信託設立50週年，與臺灣共同成長之點滴。此外，更力挺「臺灣之光」李安導演，獨家贊助「比利·林恩的中場戰事」（Billy Lynn's Long Halftime Walk）電影，並投資臺灣唯一未來3D版影廳的放映設備，成功爭取全球首映在臺灣，並包場舉辦特映會邀請導演與百位新銳影視工作者與李安對談，支持電影產業往下一個世代發展。

中信創投除協助文創業者取得資金，促成文創產品服務商品化、國際化及制度化，以促進文化及經濟發展，展現臺灣文化創意價值觀外，本公司也持續加強對文創業者創業投資、商業貸款、消費金融、信託管理等各面向的合作與服務，期望能將資金廣泛帶入文創產業，並輔以金控資源協助行銷。此外，更進一步協助具有潛力的文創業者進入資本市場成為掛牌公司，如誠品生活股份有限公司、華研國際音樂股份有限公司、霹靂國際多媒體股份有限公司、必應創造股份有限公司等深具發展潛力文創產業，為MIT文創產業注入更多活水。

公益彩券

「買彩券，做公益，積功德。」對於中信金控而言，公益彩券是一門「共好」的慈善志業，無論是政府機關、彩券經銷商、弱勢團體都能因此而受惠，一般大眾也能夠透過彩券行善，並懷抱中獎的期望。本公司自2007年接手經營公益彩券業務，第一年全年業績新臺幣642億元，到2016年已達新臺幣1,178億元，整體業績較發行第一年成長近兩倍。

公益彩券發行期間，每年回饋政府固定的金額，協助政府做公益。在公益彩券的銷售收入中，60%用於支應中獎彩金，40%的銷售收入則用於公益，除了政府的回饋金之外，也作為補助各縣市政府的社會福利支出、國民年金及全民健保等用途。

此外，每年鼓勵中獎人捐出部分獎金行善，大大拓展了彩券的公益影響力，累積2016年底中獎人捐贈總金額逾43億元，這些捐贈回饋社會的善款，在中信慈善基金會的統籌規劃下，投入弱勢族群教育補助、扶幼敬老弱勢溫馨餐食補助、弱勢醫療照護、社福單位院所修建或硬體設備添購及急難救助救災等類別，共計捐助超過200個社福單位及公益團體，執行近750個公益慈善方案，幫助弱勢族群高達490萬人次。

結語

展望2017年，中信金控除了持續在社會公益的五大面向扎根，持續落實推動更深度的社會關懷，讓有更多需要幫忙的人能夠受惠外，我們也一直在思考，如何將有限的資源擴大對社會的影響力，讓弱勢的族群能夠在行為面上，有實質的改變。因此，我們導入LBG的社會公益評估模式，作為社會公益校準的工具，檢視各種方案執行的成效，期盼展現最大的社會影響力，為這片土地創造更多的幸福而努力，為社會帶來正面力量。同時，我們也不斷關注文創產業，為臺灣文創界發掘明日之星，希望帶來更多創意價值與文化，並希望社會共好，擴大公益彩券的影響力，扶助更多的弱勢族群。

獨立保證意見聲明書

中國信託金融控股股份有限公司 2016 年企業社會責任報告書

英國標準協會與中國信託金融控股股份有限公司(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 2016 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的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的，僅作為對下列有關中國信託企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，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，對於關於其他目的之使用，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基於中國信託提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，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. 本查證作業範圍與 2016 中國信託企業社會責任報告書揭露之報告範圍一致。
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，不包括對於報告書揭露的資訊/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。基於保證範圍限制事項，中國信託所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大的不實陳述。我們相信有關中國信託 2016 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效指標展現了中國信託對識別利害關係人的努力。

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，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與他們的自我聲明符合全球永續性報告 G4 版指南核心選項係屬公允的。

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：

- 對來自外部團體的議題相關於政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關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 25 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 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 G4 版指南的詳細審查結果如下：

包容性

2016 年度報告書反映出中國信託已尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統正被發展以產生必要的資訊。報告書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，這份報告書涵蓋了中國信託的包容性議題。

重大性

中國信託公布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。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了中國信託的重大性議題。

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，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了中國信託的回應性議題。然而，未來的報告書可以進一步強化以下的項目：

- 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)的第二應用類型查證。

全球永續性報告指南

中國信託提供有關依據全球永續性報告 G4 版指南(GRI G4)的自我宣告，其相當於核心選項(每個鑑別出之重大考量面至少揭露一個績效指標)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 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責任與永續性議題。

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。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA 1000AS、ISO 14001、OHSAS 18001、ISO 14064 及 ISO 9001 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
15 April, 2017



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.

GRI G4指標		章節 / 說明	頁碼
策略與分析			
G4-1	最高決策者對永續性議題與策略的聲明	董事長的話	4-5
G4-2	組織的關鍵衝擊、風險及機會	永續治理 董事長的話	50-53 4-5
組織概況			
G4-3	組織名稱	關於中國信託	15
G4-4	主要品牌、產品與服務	關於中國信託	16-17
G4-5	組織總部所在位置	關於中國信託	15
G4-6	營運所在的國家數量及國家名	關於中國信託	18
G4-7	所有權的性質與法律形式	關於中國信託	15
G4-8	所提供服務的市場	關於中國信託	18
G4-9	組織規模	關於中國信託	15
G4-10	員工總數	關於中國信託 人力資本發展	15 88
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	人力資本發展	88
G4-12	組織的供應鏈	關於中國信託	16
G4-13	組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	關於中國信託	17
G4-14	組織是否具有因應之預警方針或原則	永續治理	47 50-53
G4-15	經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、則或其他倡議	關於中國信託 環境永續	25 76
G4-16	參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	關於中國信託	25
鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	a. 組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體 b. 是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	關於中國信託	16-18
G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	報告書概況	1
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	利害關係人與重大性	34-37
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	利害關係人與重大性	36
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	利害關係人與重大性	36
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	報告書概況	1
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	新增台灣壽相關CSR績效	-
利害關係人議合			
G4-24	進行議合的利害關係人群體	利害關係人與重大性	37
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	利害關係人與重大性	34-36
G4-26	與利害關係人議合的方式	利害關係人與重大性	36-39
G4-27	經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應	利害關係人與重大性	38

GRI G4指標		章節 / 說明	頁碼
報告書基本資料			
G4-28	所提供資訊的報告期間	報告書概況	1
G4-29	上一次報告的日期	報告書概況	1
G4-30	報告週期	報告書概況	1
G4-31	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	附錄	119
G4-32	a. 選擇的「依循」選項 b. 針對所擇選項的GRI內容索引 c. 引述外部保證 / 確信報告	報告書概況 附錄	1 110-119
G4-33	a. 尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法 b. 若未在永續報告書附帶保證 / 確信報告，則需說明已提供的任何外部保證 / 確信的根據及範圍 c. 組織與保證 / 確信雙方之間的關係 d. 最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序	報告書概況	1
治理			
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會	永續治理	42-43
G4-35	說明最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	企業永續管理	28-29
G4-36	組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	企業永續管理	28-29
G4-37	利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程	企業永續管理	28-29
G4-38	最高治理機構及其委員會的組成	永續治理	42-44
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	永續治理	42
G4-40	最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則	永續治理	42-45
G4-41	最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程	永續治理	46
G4-42	最高治理機構與高階管理階層，在發展、核准與更新該組織之宗旨、價值或願景、策略、政策以及與經濟、環境、社會衝擊相關之目標上的角色	企業永續管理	28-29
G4-43	為發展與提升最高治理機構在經濟、環境和社會議題上的整體知識所採取的措施	永續治理	46
G4-44	a. 說明最高治理機構在經濟、環境和社會議題表現的評量流程。說明此評量流程是否獨立進行且頻率為何。說明此流程是否為自我評估 b. 說明因應最高治理機構於經濟、環境和社會議題之績效評量而採取之措施，至少應包括成員和組織行為的改變	企業永續管理	28-29
G4-45	a. 說明最高治理機構於鑑別與管理經濟、環境與社會產生之衝擊、風險和機會所扮演的角色。包括最高治理機構在實施盡職調查上的角色 b. 說明與利害關係人之諮詢是否用於支持最高治理機構對經濟、環境和社會的衝擊、風險和機會之辨識與管理	企業永續管理 永續治理	28 50-53
G4-46	最高治理機構在檢視組織針對經濟、環境和社會議題風險管理流程之有效性上的角色	企業永續管理	28-29
G4-47	最高治理機構檢視經濟、環境和社會衝擊、風險與機會之頻率	企業永續管理	28-29
G4-48	最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面	企業永續管理	28-29
G4-49	報告向最高治理單位溝通關鍵問題的流程	利害關係人與重大性	34-36
G4-50	報告向最高治理單位所溝通關鍵問題之性質與總數，及用來處理和解決的機制	利害關係人與重大性	34-36
G4-51	a. 說明最高治理機構和高階管理階層的新酬政策 b. 最高治理機構和高階管理階層在經濟、環境和社會目標的績效標準如何與新酬政策連結	永續治理	46-47
G4-52	說明新酬決定的流程	永續治理	46-47
G4-53	尋求及考慮利害關係人關於新酬之意見，包含新酬政策及建議之投票結果	永續治理	46-47

GRI G4指標		章節 / 說明	頁碼
倫理與誠信			
G4-56	論述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理	永續治理	46
G4-57	說明對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制，如服務專線或諮詢專線	永續治理	46、53
G4-58	說明對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題之內外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線	永續治理	46、53
經濟績效指標			
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於中國信託	18-21
G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	環境永續	76
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	人力資本發展	95-96
G4-EC4	來自政府之重大財政補助	關於中國信託	24
G4-EC5	在各主要營運處，不同性別的新進人員標準工資與當地最低工資之比例	人力資本發展	96-97
G4-EC6	在重要營運據點，僱用當地居民為高階管理階層的比例	人力資本發展	88
G4-EC7	基礎設備的投資與支援服務的發展及衝擊	客戶服務	56-57
G4-EC8	重大的間接經濟衝擊與影響程度	關於中國信託 社會投資	23 102-109
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	關於中國信託	23
環境績效指標			
G4-EN1	原料使用之重量或體積	本公司為金融服務業，非製造業，故不適用本項指標	-
G4-EN2	使用回收物質之比例	本公司為金融服務業，非製造業，故不適用本項指標	-
G4-EN3	組織內部之能源消耗量	環境永續	77
G4-EN5	能源密集度	環境永續	77
G4-EN6	減少能源的消耗	環境永續	78
G4-EN7	降低產品和服務（於使用階段）的能源需求	責任商品	70-71
G4-EN8	依來源劃分的總取水量	環境永續	80-81
G4-EN9	因取水而受顯著影響的水源	環境永續	80
G4-EN10	水資源回收及再利用的百分比及總量	環境永續	80
G4-EN11	擁有位於或鄰近於生態保育區或高生物多樣性地區之土地位置與面積	環境永續	83
G4-EN12	說明活動、產品和服務對於生態保育區內外的生物多樣性之重大衝擊	未有營運據點座落於相關地區	-
G4-EN13	受保護或保留之棲息地	未有營運據點座落於相關地區	-
G4-EN14	依IUCN公布之滅絕風險程度，受營運而影響的保育與瀕絕物種之數量	受本公司營運的活動區域影響之棲息地中，未有IUCN紅色名單物種與國家保育類生物	-
G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	環境永續	79
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	環境永續	79
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量（範疇三）	環境永續	79
G4-EN18	溫室氣體排放強度	環境永續	79

GRI G4指標		章節 / 說明	頁碼
G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	環境永續	79
G4-EN20	臭氧層破壞物質（ODS）的排放	本公司非製造業，無破壞臭氧層之物質排放	-
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物及其它重大氣體之排放	本公司非製造業，無破壞臭氧層之物質排放	-
G4-EN22	依水質及排放目的地所劃分的總排水量	環境永續	80
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	環境永續	82
G4-EN24	重大洩漏的總次數與總洩漏量	無	-
G4-EN25	依照《巴塞爾公約》定義之有害廢棄物輸出入量、處理量與跨國運輸的比例	本公司為金融服務業，無產生巴塞爾協定所列之廢棄物	-
G4-EN26	排水及逕流對水體、棲地環境與生物多樣性之重大衝擊	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	-
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	責任商品	70-71
G4-EN28	按類別說明回收已售出之產品及產品之包裝材料的百分比	本公司為金融服務業，因行業特性，無產品及包裝材被要求回收之行為	-
G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	無	-
G4-EN30	為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊	本公司為金融服務業，並未產生因商品原料或人員輸送所造成的重大環境衝擊	-
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	環境永續	85
G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	無	-
社會績效指標：勞動條件與尊嚴勞動			
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	人力資本發展	88-89
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	人力資本發展	96
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	人力資本發展	92
G4-LA4	各類作業變更之最短通知期	人力資本發展	92
G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	人力資本發展	93
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	人力資本發展	93-94
G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	本公司為金融服務業，因行業特性，並未有與職業有關之疾病高發生率與高風險之作業人員	-
G4-LA8	與工會對於健康與安全議題之正式協議	本公司並未成立工會	-
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	人力資本發展	99-100
G4-LA10	加強員工的持續受聘能力以及協助員工管理職業退休生涯的職能管理及終生學習計畫	人力資本發展	99-101
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展檢視的員工比例	人力資本發展	96-97
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	人力資本發展	88
G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬比率	人力資本發展	97
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	人力資本發展	92

GRI G4指標		章節 / 說明	頁碼
社會績效指標：人權			
G4-HR2	在運作相關之人權考量面上，員工接受人權政策及程序教育訓練之總時數和受訓員工比例	人力資本發展	90-91
G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	人力資本發展	90
G4-HR4	已發現營運活動及重要供應商可能危害或違反員工結社自由和集體談判協議作業及採取的行動	人力資本發展	90
G4-HR5	已發現營運活動及重要供應商對童工可能造成之危險，以及有助消除童工之措施	人力資本發展	90
G4-HR6	已發現具有嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	人力資本發展	90
G4-HR7	保全人員在營運相關的人權政策方面接受訓練的百分比	人力資本發展	91
G4-HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數，以及組織所採取的行動	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	-
G4-HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點的總數和百分比	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	-
G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	人力資本發展	92
社會績效指標：社會			
G4-SO1	實施當地社區議合、影響評估和發展方案的營運活動之比例	社會投資	102-109
G4-SO2	對當地社區具有重大實際或潛在的負面影響之營運活動（環評）	本公司營運據點均以辦公室為主，故對當地無重大影響的營運活動	-
G4-SO3	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	永續治理	46-53
G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	永續治理	46-48 50
G4-SO5	回應貪瀆事件採取之行動	永續治理	49-50
G4-SO6	依國別與受領者，其政治獻金與實物捐贈的金額	無	-
G4-SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	未涉及相關案件	-
G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	永續治理	49-50
G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	無	-
社會績效指標：產品責任			
G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之比例	因金融行業特性，不適用	-
G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	因金融行業特性，不適用	-
G4-PR3	標示產品和服務訊息的資訊類型，及依此要求提供資訊的主要產品和服務之比例	本公司針對提供客戶各項理財及保險等金融服務，均負有100%告知義務	-
G4-PR4	依結果類型劃分，不符合產品規範、自願性準則和產品標示之案件總案件數	永續治理 客戶服務	49-50 65
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	客戶服務	64
G4-PR6	販售有爭議或禁止上市之產品	永續治理	49-50
G4-PR7	依結果類型劃分，不符合行銷溝通相關法律、標準及自願性準則之總案件數	永續治理	49-50
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	客戶服務	58
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	永續治理	49-50

GRI G4 財務金融服務產業補充指標

GRI G4指標		章節	頁碼
FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	企業永續管理	28
FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	責任商品	68
FS3	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	責任商品	68
FS4	各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	責任商品	68
FS5	與客戶 / 被投資之機構 / 商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	責任商品	68-73
FS6	根據特定區域、公司規模（微型、中小型和大型）以及行業類別，統計各產品組合佔各經營業務的百分比	關於中國信託	22-23
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	責任商品	72-73
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	責任商品	68-71
FS9	評估環境與社會政策和風險評估流程的執行狀況之稽核範圍與頻率	永續治理	50-53
FS10	報告編撰組織投資組合中與其在環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和佔投資組合的百分比	責任商品	68
FS11	與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比	責任商品	68、72
FS12	報告編撰組織因持有有一定股份數額並具有表決權或建議權利的股權投資，可利用投票制度以影響環境或社會相關議題之投票政策	責任商品	68
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	責任商品 客戶服務	72-73 57
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	責任商品 客戶服務	72-73 57
FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	客戶服務	65
FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	客戶服務	65

重大考量面之管理方針

	中國信託重大考量面	管理方針	
		章節	頁碼
GRI G4 指引	經濟績效	關於中國信託	20-23
	間接經濟衝擊	責任商品 社會投資	72-73 102-109
	能源	環境永續	77
	排放	環境永續	79
	當地社區	社會投資	102-109
	反貪腐	永續治理	46-48、50
	產品與服務	責任商品	70-71
GRI G4金融服務業補充指引	產品與服務標示	客戶服務	54-65
	顧客隱私	客戶服務	58-60
	環境法規遵循	環境永續	74
	社會法規遵循	永續治理	47
	產品責任法規遵循	永續治理	47
	稽核*	永續治理	50-51
	產品組合*	客戶服務 責任商品	55-57 66-73
	股權擁有權*	責任商品	68-69
	當地社區*	責任商品	72-73

*GRI G4金融服務業行業揭露

社會責任索引對照表 (ISO 26000 Index)

主要議題		章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	企業永續管理	28
		利害關係人與重大性	34-39
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	人力資本發展	86-101
	人權的風險處境	人力資本發展	86-101
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	永續治理	46-48
	解決委屈	人力資本發展	86-101
	歧視與弱勢族群	人力資本發展	90-91
	公民與政治權	人力資本發展	86-101
	經濟、社會與文化權	人力資本發展	86-101
	工作的基本權利	人力資本發展	86-101
勞動實務	聘僱與聘雇關係	人力資本發展	86-101
	工作條件與社會保護	人力資本發展	86-101
	社會對話	人力資本發展 利害關係人與重大性	88-89 34-39
	工作的健康與安全	人力資本發展	93-96
	人力發展與訓練	人力資本發展	99-100
環境永續	污染預防	環境永續	76-85
	永續資源利用	環境永續	80-84
	氣候變遷減緩與適應	環境永續	74-80
	環境永續保護，生物多樣性與自然棲息地修復	環境永續	83-84
公平運作實務	反貪腐	永續治理	46-48、50
	負責任的政治參與	永續治理	48-50
	公平競爭	永續治理	48-50
	促進價值鏈的社會責任	關於中國信託	14-25
	尊重智慧財產權	客戶服務	58-60
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	客戶服務	65
	保護消費者的健康與安全	客戶服務	62
	永續消費	關於中國信託 客戶服務	23 55-65
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	客戶服務	63-64
	消費者資料保護與隱私	客戶服務	58-60
	提供必要的服務	客戶服務	56-65
	教育與認知	客戶服務	65

主要議題		章節	頁碼
社區參與及發展	社區參與	社會投資	102-109
	教育與文化	社會投資	102-109
	增加就業與技術發展	人力資本發展	90-91
	科技發展	客戶服務	56
	創造財富與收入	關於中國信託	20-23
	健康	人力資本發展	93-96
	社會投資	社會投資	102-109

聯合國全球盟約對照表 (The UN Global Compact)

分類	10項原則	章節	頁碼
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	人力資本發展	86-101
	保證不與踐踏人權者同流合污	人力資本發展	86-101
勞工標準	企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權	人力資本發展	86-101
	消除一切形式的強迫和強制勞動	人力資本發展	86-101
	切實廢除童工	人力資本發展	86-101
	消除就業和職業方面的歧視	人力資本發展	86-101
環境永續	企業界應支持採用預防性方法應付環境永續挑戰	環境永續	76
	採取主動行動促進在環境永續方面更負責任的做法	環境永續	74-85
	鼓勵開發和推廣環境永續友好型技術	環境永續	76-85
反腐敗	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	永續治理	46-48、50

中國信託金控2016年企業社會責任報告書

發行單位 中國信託金融控股股份有限公司
 發行人 顏文隆
 編輯 中信金控企業永續委員會
 發行處 臺灣臺北市南港區經貿二路168號
 電話 +886-2-3327-7777
 網址 www.ctbcbanking.com
 出版日期 2017年6月

聯繫資訊

聯繫窗口 中信金控企業永續委員會
 地址 11568臺北市南港區經貿二路168號22樓
 電話 +886-2-3327-7777 分機 6720
 信箱 public@ctbcbank.com

本報告書採用FSC™環保認證紙張及改善地球生態環境的環保大豆油墨印製



01. 體育推廣

「2016 中國信託女子公開賽」融合高球運動與慈善精神，舉辦職業配對賽邀請客戶與新生代女將揮桿競技奉獻愛心，募得千萬善款全數投入「臺灣夢－兒少社區陪伴扎根計畫」。

02. 力挺文創

中信金控獨家贊助李安導演《比利·林恩的中場戰事》，開拓電影互動新形式。亞洲首映會由中信銀行董事長董兆勤（右一）、中信創投總經理許博善（左一）與臺灣之光李安導演、男主角喬歐文（Joe Alwyn）及李淳共同現身。

03. 敦親睦鄰

中國信託金融園區「耶誕 FUN 派對」特別打造如美國洛克斐勒中心滑冰場，讓臺灣民眾感受雪花紛飛的歡樂，滑冰場開放近3個月，總計吸引3萬6千多位民眾及客戶享受冰上的體驗時光。

04. 金禧五十

中信金控董事長顏文隆（左四）帶領多位高階主管，於總行營業部齊舉香檳，與中信銀行全臺 150 家分行同慶中國信託 50 歲生日快樂，並將喜悅分享長期支持的客戶及感謝全體同仁的辛勤努力。

05. 業務創新

中信銀行結合大數據與金融創新服務的東湖簡易型分行數位分行，統合「智慧生物辨識」、「動態理財諮詢」、「省時數位服務」等「智、動、省」三大服務，結合虛實服務，打造全新數位金融體驗。

06. 揚名國際

中信金控躋身國際知名品牌之列，2016 年以臺灣金控業首次入榜之姿，榮獲經濟部工業局、財團法人台灣經濟研究院及全球權威品牌價值調查機構 Interbrand 合辦之「2016 年台灣國際品牌價值調查（2016 Best Taiwan Global Brands）」的肯定，並由中信金控總經理吳一揆領取獎項。

07. 公益認同

為回饋社會，中信銀行攜手紙風車文教基金會發行「紙風車認同卡」，持續投入資源，為偏鄉孩童藝術教育及臺灣文化認同理念貢獻心力。

08. 緬懷先創

中信金控緬懷創辦人辜濂松一生卓越貢獻，於中國信託南港總部一樓大廳矗立辜濂松創辦人紀念銅像，並於2016年12月6日舉辦揭幕儀式，同時宣布12月6日為中信金控週年紀念日。

09. 社區陪伴

自2015年起，中信慈善基金會推動「臺灣夢－兒少社區陪伴扎根計畫」，結合有能量的社區發展協會，連結在地資源，在全臺各地設置社區築夢基地，提供弱勢孩子更好的生活照顧。

10. 關懷偏鄉

中信慈善基金會「愛接棒計畫」2016 年擴大贊助版圖，首納入金馬澎湖離島小學，參賽隊伍也創下歷年新高，總計贊助全臺各地共 25 所偏鄉小學棒球隊，「愛接棒計畫」將持續陪伴孩子們透過棒球，擊出人生紅不讓。

11. 國際認證

中信銀行董事長董兆勤榮獲《The Asian Banker》「最佳 CEO」殊榮，為十年來臺灣金融業唯一得主，所領導之中信銀行亦獲「最佳管理銀行」(Best Managed Bank)殊榮，共計囊括個人及團體9項大獎，成為亞太區獲獎最多金融機構。

12. 號召愛心

第 31 屆「點燃生命之火」全民愛心募款運動總計募得新臺幣 1.42 億元。31 年來善款累計募得超過新臺幣 17 億元，幫助逾 36 萬名孩童有脫貧追夢的機會，並將愛與善的種子深埋孩童心中，擴大愛的循環。

13. 穩健擴張

中信銀行進駐東協經濟共同體，2016 年 3 月緬甸仰光代表人辦事處正式成立，提供在地臺商跨境金融需求，使中國信託在亞太地區版圖更加完整，有效連接東南亞市場發展跨國金融服務。

14. Home Run Taiwan

中信 50 週年慶舉辦「Home Run Taiwan 愛就跑！9 天 8 夜不斷電環台馬拉松」，1,000 公里的不畏風雨、200 小時的持續感動，凝聚對臺灣的愛，與臺灣民眾共同攜手寫下新紀錄。

15. 綠色金融

中信銀行為落實對綠色產業的重視與支持，於 2017 年 5 月 9 日取得主管機關綠色債券資格認可，發行程序完備後，完成臺灣債券市場首檔綠色債券定價，並於 5 月 19 日正式掛牌交易，象徵臺灣債券市場向前邁出重要一步。

