

2018

企業社會責任報告書

國泰金融控股股份有限公司



第二章 智慧資本

綠色金融

社會共榮

保險商品研發與售後管理流程

董事長的話

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



關於本報告書

面對全球政經變動,國泰金融控股股份有限公司(以下 簡稱:國泰金控)秉持穩健經營的原則,以「保險、銀 行、資產管理」三引擎作為發展核心策略持續成長,實 踐「亞太最佳金融機構」之願景。

國泰金控企業社會責任報告書 2018 國泰永續重大突破

報告期間

國泰金控自2011年起,每年度發行非財務資訊報告 書。2019年6月發布「國泰金控2018年企業社會責任 報告書」,呈現2018年度(1/1~12/31)國泰金控於經濟、 環境(E)、社會(S)、治理(G)的績效表現,使所有關心國 泰的利害關係人,能夠透過本報告書了解國泰於各議題 所做的努力。國泰金控歷年的企業社會責任報告書中英 文版,可以於官網「企業永續」專區下載。上一版本發 行日期為2018年7月。

編制原則

本報告書依循全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI) GRI 準則 (GRI Standards) 核心選項編 制,並以國際整合性報導委員會(International Integrated Reporting Council, IIRC) 所制定之國際整 合性報導(Integrated Reporting)為主要架構,展開五 大資本,並對應聯合國永續發展目標(SDGs)。另參考 GRI金融服務業補充指引、上市公司企業社會責任實務 守則、ISO 26000社會責任指引及聯合國全球盟約、上 市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法、永續 會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)。本報告書財務績效數據業經安永聯合會 計師事務所簽證,並公開於股東會年報。報告書非財務 績效數據,係依據公會申報資訊、監管機構申報資訊, 或經外部管理系統認證單位驗證後之數據揭露。

報告確信

本公司委託資誠聯合會計師事務所(PwC)對本公司依GRI 準則所編製之報告書,按中華民國會計研究發展基金會 所發佈確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核 或核閱之確信案件」(係參考國際確信準則ISAE 3000訂 定)並進行獨立有限確信(limited assurance),確信報告 附於本報告書附錄。

△ 查驗/確信機構

*J * II > C > C > C > C > C > C > C > C > C	
確信準則公報第一號「非屬歷 史性財務資訊查核或核閱之確 信案件」	資誠聯合會計師事務所 (PwC)
財務數據 ————	
會計師查核簽證金融業財務報表規則及一般公認審計準則	安永聯合會計師事務所 (EY)
環境數據 ————	
· ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查	台灣檢驗科技股份有限 公司(SGS Taiwan)
· ISO 14001:2015 環境管理系統	
· ISO 50001:2011 能源管理系統	
· ISO 14046:2014 組織水足跡盤查	
· ISO 20400:2017 永續採購指南	英國標準協會(BSI Taiwan)

፟ 依循標準

永續數據

<u> </u>	國泰金融控	股股份有限公司	
成立日	期 2001	1年12月31日	31
品牌精	神 幸福	再發現	\Diamond
核心價	值 誠信	、當責、創新	\O
總部地	址 台北	市仁愛路四段296號	₩
聯絡部	門 國泰	金控 公關部	8
連絡信	箱 hpr@	@cathayholdings.com.tw	\triangleleft
聯絡電	話 +886	6-2-27087698	&
正職人	員 45,9	061人	
資產總	額新臺	幣9.2兆元	<u>{@}</u>
資本額	新臺	幣1,409.7億元	Š
企業永續		://www.cathayholdings.com/holdings csr/csr.aspx	

目錄

董事長的話	02	第四章 自然資源資本	
國泰企業永續(CS)委員會	04	氣候變遷	60
永續獎項肯定	05	環境績效	62
3-1195-5-5-7-3-7-2		綠色作為	63
永續金融的領導者	06	綠色營運	63
國泰永續策略	12	永續不動產 永續採購	64 65
企業永續議題重大性分析	14	環境倡議	65
國泰永續重大突破	16	第五章 社會關係資本	66
國泰永續願景	18	打造優質客戶服務品質	68
國泰永續價值創造流程	20	守護客戶個資及維護資訊安全	70
		給人幸福·就是幸福	71
等	0.0	四大公益策略推動專案	72
第一章 財務與誠信資本	22	重點公益績效	77
經營績效	24		
精進公司治理	26	附錄	78
強化風險管理與公司內部控制	28		
深化道德與誠信DNA	31		
落實稅務治理	33		

34

36

36







國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



董事長的話

永續國泰 與鄰常在

全台灣超過一半的民眾是國泰金控的客戶,我們深信對社會負有重大的責任,也可以產生正向的影響,因此,我們採用國際永續金融框架-「永續保險原則(PSI)」、「赤道原則(EPs)」及「責任投資原則(PRI)」,做為經營的指引,將環境、社會及治理(ESG)貫徹到企業營運中。此外,國泰世華銀行承諾未來將遵循「責任銀行原則(PRB)」,持續邁向最高標準。

追求價值導向,強化公司治理

2018年國泰金控經營績效再創佳績·合併稅後獲利達新台幣518億元·每股盈餘新台幣3.95元·企業永續執行成效也備受肯定·連續四年入選道瓊永續指數(DJSI)「新興市場指數」成分股·並榮創台灣保險業之首·入選道瓊永續指數(DJSI)「世界指數」成分股。

國泰金控秉持「誠信、當責、創新」的企業核心價值· 2018年持續精進公司治理·具體作為包含建立集團檢舉 (吹哨者)制度、設置公司治理專業人員以及新增功能性 委員會績效評估辦法等。這些積極強化公司治理的作為 ·使公司榮獲台灣證交所「第四屆公司治理評鑑前5%企 業」·以及中華公司治理協會「CG6011公司治理制度 評量」最高等級「特優」認證。

數據驅動為文化,推動數位創新

國泰金控積極推動數位創新,深度佈局數位、數據與技術基礎建設,打造以客戶為中心的絕佳數位體驗,致力成為亞洲數位數據生態圈及金融科技領頭羊。我們於集團內建立數據驅動(Data Driven)文化,著墨於提升客戶體驗、增進營運效能、協助商業決策、開發新型態商品與商業模式、有效管理風險等五大層面,尤其注重持續透過探勘最新技術與演算法促進集團效能。

國泰智能投資(Cathay Robo)整合集團資源於2018年正式上線·以人機協同為理念·提供客戶「科學理財」服務·協助實現人生中各階段的財務目標;國泰智能客服「阿發」同年也於國泰世華銀行及國泰人壽上線·透過導入最新技術更快速解決用戶即時詢問需求·且滿意度與真人客服不相上下。此外·國泰優惠APP透過敏捷開發·提升開發速度並同時滿足客戶體驗的需求·如優化卡友登入流程、紅利商品查找重新分類等·獲得客戶好評與回響·更進一步延續企業、社企與NGO的創新合作模式進行「紅利點數捐贈」活動·讓客戶能捐贈信用卡點數做公益·使數位科技充滿人性溫度。

重視風險管理,務實因應氣候變遷

面對全球新興金融科技、極端氣候、人口結構劇烈改變等新興風險議題,國泰金控已將新興風險納入集團風險管理,每年進行檢視並建立風險因應措施。其中針對氣候變遷,國泰金控除了利用「投資」、「融資」、「保險」結合「環保與低碳」發展綠色金融,也率先採用「氣候相關財務揭露(TCFD)」框架,揭露氣候變遷對公司的財務衝擊、未來因應策略及目標。

國泰金控積極參與國際氣候變遷倡議,同時發揮影響力, 於2018年繼續舉辦「氣候變遷論壇」,邀請國際氣候變 遷領域知名組織CDP及資誠聯合會計師事務所(PwC), 和國泰所投資的台灣企業共同研討氣候變遷因應之道, 以驅策台灣產業和國際標竿企業並肩前行。

發揮核心職能,成為社會大眾創造幸福的重要支柱

國泰金控期待能成為社會大眾創造幸福的重要支柱,我們致力發揮金融保險的核心職能,創造正向的循環。當我們發現「肥胖」是集團同仁共同的健康風險,便展開結合公益的「大腹翁小腹婆減重競賽」,員工每減一公斤,公司即捐出100元設置太陽能板,並將賣電所得回饋給老人服務NGO,2018年更開放員工眷屬及保戶共同參與,積極結合多種利害關係人,又同時促進環境及社會永續。

國泰人壽於2017年及2018年承作學生團體保險,守護全台高中(職)以下學子,並與國教署合作共同推動「永續校園計畫」,從校園時期開始建立學子重要永續觀念。國泰世華銀行柬埔寨子行(Cathay United Bank Cambodia)於2018年起與當地支付業者Ly Hour合作,協助當地藍領階級員工在Ly Hour的線下據點提領薪水,同時以薪轉戶作為類擔保品,降低當地居民申辦信貸的門檻,增加當地居民接觸金融服務的機會,透過金融科技積極落實普惠金融。

展望未來‧國泰金控會在成為「亞太地區最佳金融機構」的願景下‧堅持對美好社會的追求‧致力於企業與社會及環境的共榮發展‧為所有利益關係人開創多贏‧持續成為社會安定與向上提升的力量。

董事長







國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



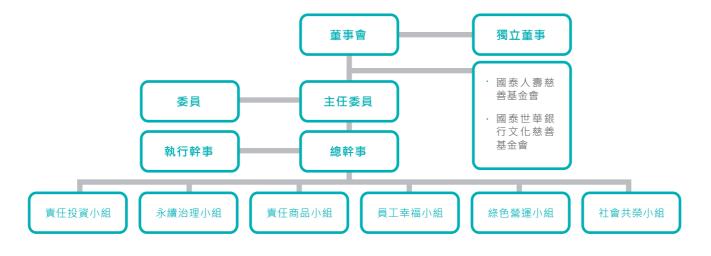
國泰金控企業社會責任報告書 2018 國泰企業永續(CS)委員會

國泰企業永續(CS)委員會

國泰金控「企業永續(CS)委員會」隸屬於董事會,為推動企業永續的核心單位。CS委員會由獨立董事督導、金控總經理擔任主任委員,委員會下設有6大工作小組,分別由高階主管領軍。CS委員會自2011年起每年精進,力求突破,歷年里程碑如下:



國泰金控「企業永續(CS)委員會」組織



國泰永續價值宣言

國泰《永續價值宣言》宣誓國泰如何遵守職場倫理道德‧合法合理執行業務‧同時致力於降低環境社會、公司治理之風險‧以促成經濟、社會與環境三重盈餘‧並邀請價值鏈中的合作夥伴如供應商合資企業等一同遵循‧希望透過此「價值宣言」的推展‧共同邁向企業永續。



永續價值宣言

永續獎項肯定

台灣企業永續獎

獲「金融及保險業組TOP 50」、「企業永續報告書金獎」、「創新成長獎」、「社會共融獎」、「人才發展獎」、「氣候領袖獎」、「性別平等獎」等九項大獎殊榮



維持Level A

獲「CSR年度大調查一金融組」 楷模獎及「環境友善組」、 「幸福企業組」雙首獎

國泰金控 **Cathay Financial Holdings**

董事長的話

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



國泰金控企業社會責任報告書 2018 永續金融的領導者

永續金融的領導者

每兩個台灣人就有一人是國泰的客戶,國泰金控旗下國泰人壽總資產超過新台幣6兆元,占台灣整體壽險業約1/4, 國泰世華銀行2018年12月放貸餘額為民營銀行排名第2.國泰投信則為管理資產規模第一大的投信公司。國泰相信 · 我們的永續作為將協助整體社會的正向循環, 並承諾重視長期價值, 持續接軌國際, 實踐永續金融的精神。

因此自2015年起,國泰陸續簽署、自願遵循國際上廣受認可的永續金融框架,如:永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance · PSI)、赤道原則(Equator Principles · EPs) 與責任投資原則(Principles for Responsible Investment · PRI) · 更於2018年11月聯合國提出「責任銀行原則(Principles for Responsible Banking · PRB)」 時,即聲明將自行遵循,成為臺灣第一家自願遵循聯合國PRB的銀行。

國泰金控三大核心業務國際框架遵循架構

ESG

全面檢視內部營運流程

加入ESG元素



國泰金控

		Cathay Financial Holdings	
	保險 永續保險原則	銀行 赤道原則 責任銀行原則	資產管理 責任投資原則
國際框架接軌	2016年起國泰人壽自行遵循聯合國永續保險業原則(PSI)。 國泰產險則於2017年起自行遵循PSI。	2015年起國泰世華銀行簽署 赤道原則。 2018年率先與國際接軌,承 諾將自願遵循聯合國責任銀 行原則(PRB)。	2015年完成Conning Holdings Corp.併購事宜·旗下Conning Inc. 為聯合國責任投資原則(PRI) 簽署機構。
組織	2016年組成國泰人壽 企業永續(CS)小組	2016年成立永續金融授管科 2017年更名為永續金融科	2014年於國泰金控 企業永續委員會下 設立責任投資小組
揭露	国	国	国 T T T T T T T T T T T T T
	Q PSI 台灣首家 宣告遵循PSI	Q EPs 成為 台灣首家 赤道銀行	首家金融機構設立責任投資小組
亮點績效	亞洲首本經第三方確信之 PSI 遵循報告	☆ 完成 台灣首宗 離岸風電融資專案	台灣唯一參與LCI、CDP未回覆 企業議合倡議、AIGCC的金融業者
			1

保險、銀行業的最高國際標準:PSI、PRB

國泰自願遵循國際框架,將環境(E)、社會(S)、公司治 理(G)議題與各營運項目結合,營運流程ESG整併架構如 下表所列,另,國泰人壽、國泰產險、國泰世華銀行亦 依其產業屬性,由核心職能出發,對應國際框架,落實 永續金融。

國泰金控營運流程ESG 整併架構

營運流程 整合ESG至營運流程



永續保險原則(PSI)

國泰人壽自2016年起成為亞洲首家自行遵循聯合國PSI 之壽險公司,並成立國泰人壽企業永續(CS)小組,將 ESG議題納入公司日常營運、透過定期會議追蹤各功能 小組執行進度,並於每半年將推動成果呈報董事會。

國泰金控企業社會責任報告書 2018 永續獎項肯定

2018年國泰人壽建構CS策略藍圖,以CARE為策略主軸 制訂策略方向及短、中、長期目標,以聚焦推動方向 落實績效管理及展現推動企業永續的長期承諾(請詳見國 泰人壽企業永續報告書)。

國泰產險則於2017年宣布自願遵循PSI,以「建構普世 守護,共創全人幸福」作為貫徹永續的終極願景,持續 發揮保險「損失預防、減輕、分擔」的核心職能。

國泰人壽PSI精進大事記



自願遵循「聯合國責任銀行原則PRB」

資產投資

全面簽署機構投資人盡職治理守則

(人壽、產險、投信、銀行、證券)

國內首檔永續產業私募股權基金

委外單位控管

報告書對應頁數 責任投資作為P.08-11

繼2015年國泰世華成為臺灣首家「赤道原則」銀行後‧國泰世華銀行於2018年12月宣布將自願遵循PRB‧率先成為 臺灣第一家自願遵循之銀行,並於2019年成立工作小組進行規劃,結合企業核心能力逐步完成遵循聯合國PRB相關規 定與目標·該框架包含「一致性(Alignment)」、「影響管理(Impact) 」、「客戶經營(Clients and Customers)」 、「利害關係人(Stakeholders)」、「公司治理和目標設定(Governance and Target Setting)」、「公開揭露及當 責(Transparency and Accountability)」等六大原則,通過承諾新框架,銀行業應將其營運策略,符合聯合國永續發 展目標(SDGs)及巴黎協定等目標。

監控管理

已簽訂有限合夥投資契約

將赤道原則精神延伸

全面檢視放貸案

台灣首家承諾將遵循責任銀行原則

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



責任金流的國際框架: EPs、PRI

國泰針對責任投資與放貸、設立一套由上而下的監管機制、以及由下而上的分析檢閱系統、在維護客戶與股東利益的 基本精神下,致力於降低環境、社會、公司治理(ESG)相關風險,並提升公司投資/放貸長期價值

┌責任投資由上而下 高層監管機制 (♡)



CS委員會之責任投資小組

國泰金控於CS委員會下成立責任投資小組·由國泰金控投資長領軍·成員共計8位·皆為各子公 司投資部門高階主管。該小組負責監管整體集團之責任投資策略、擬定政策,並檢視執行績效。

近幾年完成之集團性責任投資政策

責任投資暨放貸政策

貸、投資業務,並闡述國泰之基本主

張,而旗下子公司亦對應此發展各 自的規章辦法,作為遵循依據。

主要架構源自於責任投資原則(PRI) 赤道原則(EPs)以及機構投資人盡職治 理守則中之要點,規範整體集團的放

該政策包含具高度風險的產業(如爭議 性武器、色情產業等)及國家(如重大違 反人權或遭制裁之國家),並由責任投 資小組定期檢視名單。

不可投資與放貸政策 議合政策

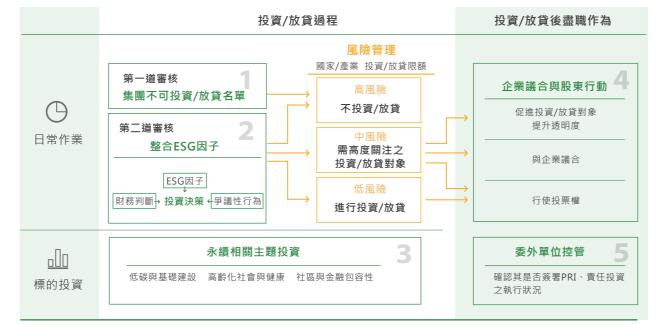
國泰金控堅信,藉由整合ESG因子 促使被投資/放貸企業持續改善,是增 進彼此價值的最佳方式。同時「企業 議合與股東行動」為國泰金控將ESG 因子納入投資/放貸流程後,積極發揮 金流影響力的重要一環。

此外、各子公司亦針對細部管理訂定相關政策暨管理流程、人壽、銀行、產險、投信等子公司直 至2018年年底共計訂定約23項相關政策或規章辦法。

責任投資由下而上 ESG整併流程 (企)







各子公司專責責任投資/放貸工作小組

國泰世華銀行成立永續金融授管科,負責 審核EPs相關案件,2017年更名為永續金融 科,成為銀行內部推動整體企業永續,及 赤道原則與ESG相關風險的專責管理單位。

國泰人壽及國泰投信則由前中後台投資部 門組成責任投資/放貸工作小組,持續研究 國際標竿企業責任投資作為,以訂定具體 執行方案,精進及完善ESG整合流程。其中 國泰人壽截至2018年,小組成員約40名, 其中2名為專責責任投資人員。

強化ESG教育訓練,落實永續金融

赤道原則已製成線上教育訓練課程(含英文版)以便業務同仁隨時學習,另提供 EPs專案融資管理規則及企業放貸ESG要點之整合訓練教材,並同時因應相關管 理規則之更新,不定期配合個、企金單位錄製宣導教材。

責任投資方面,2018年隨著ESG資料 庫導入、責任投資/放貸工作小組的成 立、國泰積極與外部產官學界交流國 際責任投資實務作為,國泰金控、國 泰人壽、國泰世華銀行、國泰投信、 國泰產險共計633人次參與教育訓練課 程與外部研討會,每人次平均受訓時 數達1.2小時。



2018年 責任放貸 ESG整合機制執行重點

國泰世華銀行2017年擴增EPs應用範疇·全面檢視授信案·2018年更進一步建立敏感產業各項生 命週期風險檢核點,與預防/改善措施指引,協助KYC:

擴大EPs精神

理檢視E&S貸後實績

企業放貸ESG要點及拒絕承作對象

訂定敏感性產業之 環境社會與公司治理風險指引

當授信額度達顯著規模且資金用途符 國泰世華銀行的所有企金放貸案件, 合礦業/煉油業/金屬煉製業、水力/燃 都會遵循「企業放貸ESG要點」,使 油、燃煤發電業、林業等特定敏感性 ESG風險管理納入一般企業放貸之授 產業定義之客戶,審查核貸程序需評 信審查評核與期中管理覆審,並明列 估授信案之環境與社會影響與提出貸 有益發展客群與不予承作對象。此 後管理方案,並透過定期E&S覆審管 外,2018年國泰世華銀行又新增拒 絕承作「溫室氣體排放強度較高之燃 煤發電廠(排放強度高於850公克二氧 化碳當量/度電),促使授信對象於經 營上能更重視環保與社會企業責任的

實現。

為深化國泰世華銀行ESG風險管理機 制,2018年4月針對發電業、造紙業、 化學材料業、一般製造業、礦業與金屬 業等行業擬定環境社會與公司治理風險 指引,根據產業的不同生命週期所面對 的諸多ESG風險,提供客戶實務方面的 緩解做法,以最佳實務作為出發點,協 助同仁對客戶展開KYC時對ESG之風險 認知。

2018年 責任投資 ESG整合機制執行重點

整合ESG資訊至投資系統

國泰投信提供投資人員被投資公司的ESG現況資訊,整合多 項外部資訊源·將ESG資訊集中呈現於投資決策輔助系統中 · 讓投資人員除了了解被投資公司基本面外, 能額外了解是 否有重大ESG爭議。透過ESG投資團隊、ESG研究資訊系統 · 及經理人與研究員的投資團隊 · 在進行投資前層層把關 · 經理人也會主動考量將ESG因子納入投資決定。我們相信透 過ESG資訊整合·加上嚴謹由下而上精選個股的研究方法。 能增進及保障客戶的權益。

具體化ESG風險審核流程

國泰人壽為降低投資組合的ESG風險,投資團隊進行投資 時,排除具高度環境、社會、道德風險而對社會有負面影響 之產業(如爭議性武器)及系統性違反國際人權或具重大爭議 國家之投資標的,並透過外部ESG資料庫資訊,針對具潛在 ESG風險之投資標的建立關注名單、採遵循或解釋 (comply-or-explain)及提報討論(Escalation process)的ESG 風險審核程序。藉此流程,投資團隊將ESG風險整合至投資 決策考量之中,做出「繼續觀察及追蹤」或「暫不買進」或 「減碼」之投資決策・並依風險程度、投資決策等因素・經 高階主管(副總或資深副總)進行核定。

ESG整合機制 審核與控管成果

專案融資EPs審核與控管

2018年企金授信提案件中,依EP系統 篩選機制初步過濾後,由EP專責人員 進行EP判斷之提案共492件,確認符 合EP專案融資提案均進行EP審查,通 過授信核准者6件,其中2件客戶因素 未簽約,加上之前年度案件完成文件 徵提者1件,截至年底依EP規範達須 揭露之狀態(Financial Close-簽約可 撥貸),共有5件,包含赤道風險分級A 類1案、B類1案與C類3案。

企業放貸ESG審核與控管

2018年全年企金授信案已結案件數共 8,602件,因客戶涉及ESG要點檢核事 項(如屬於敏感產業、汗染議題、誠信 經營等),上簽公文敘明擬承作/維持 往來理由的案量計391件;現有案戶 覆審總件數5,622件,發現涉及ESG檢 核事項(如: 汙染議題、誠信經營等) ·上簽公文敘明狀態 · 持續貸後管理 計65件。

投資標的ESG風險審核

2018年已全部檢視上市櫃股權投資標 的(Listed Equity),透過ESG審核程序 檢視案件共計129件,預計2019年公 司債及金融債之投資標的(Fixed Income: Non-corporate Bond & Corporate Bond)將全面適用此一檢 視程序,且未來每年定期檢視一次。





國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

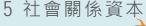
企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本





永續相關主題性投資/放貸

為因應全球面臨的永續議題,國泰金控於2016年盤點國 際趨勢、台灣現狀以及國泰基礎歸結出四大主軸,同時 對應四大主軸積極發揮金流的影響力、投入相關產業, 以對社會產生正面效益。

- 低碳與基礎建設 -





國泰金控於2014年參與GIC之低碳投資登入平台倡議 2017年訂定集團內部低碳產業定義,包括含能源(不包含核 能、化石燃料)、建築、廢棄物回收、交通、產業(高效能)、 金融(如綠色債券)。針對基礎建設,國泰則參考政府相關管 理辦法進行產業判定。

金額統計(億元)

低碳:約1,511億元 基礎建設:約5,915億元 註:國泰人壽投資用之綠建築係採公允價值衡量

- 高齢與健康



2019年,國泰針對高齡與健康產業進行定義,參考國家發 展委員會以及PRI對相關產業的定義,將高齡與健康服務產 業、產品產業、設施供應等納入。

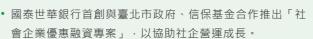
金額統計約3,580億元

- 社區與金融包容性 -









- 國泰世華銀行柬埔寨子行(CUBC)積極促進當地普惠金融 發展,提供柬埔寨微型金融機構(MFI)貸款。
- 國泰世華銀行推出多元中小企業優惠貸款專案。

金額統計約1,792億元

ESG投資商品與服務

國泰致力於發展各式永續金融服務,包括再生能源的放 貸與保險、綠能車與腳踏車之保險、公益信託、長照險 等,更多內容請見智慧資本章節,此處只列出國泰投信 之ESG投資商品與服務。

永續產業私募股權基金

國泰私募股權已完成有限合夥契約簽訂,總承諾出資額 新台幣80.3億元,主要投資台灣永續發展關鍵產業,包 括循環經濟(如汙水處理、廢棄物處理再利用)、再生 能源(如太陽能、地熱、水力、儲能)等,以及政府推 動的5+2創新產業(如物聯網、智慧機械、長照、新農 業)等亮點產業。

勞退基金ESG代操

2018年3月,國泰投信獲得政府勞動基金應用局國內首 筆ESG基金之委外代操,控管資產為60億台幣,使用台 灣永續指數做為投資績效標竿。台灣永續指數為結合E(環境)、S(社會)、G(公司治理)和財務指標的投資 型指數。

對外溝通倡議

參與氣候變遷倡議並舉辦氣候變遷論壇

氣候變遷議題日愈受到重視,不論是世界經濟論壇 (WEF)所出版的「全球風險報告」報告,或是國際金融 穩定委員會(FSB)成立的「氣候相關財務揭露建議書(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures TCFD) 」專案小組,都顯示氣候變遷已是全球各產業不應忽視 的議題。

國泰金控長期關注氣候變遷風險及對企業的影響 自2017年起,國泰金控已連續二年參與CDP「 Non-Disclosure Campaign」倡議活動,是台灣唯一參 加該倡議活動之金融機構,希望鼓勵尚未回應CDP問卷 的台灣企業揭露碳排放數據及管理措施。而2017年底更 是參與由亞洲投資人氣候變遷聯盟(AIGCC)、全球投資人 氣候變遷聯盟(GIC)及PRI共同發起的「Climate Action 100+」倡議活動,與包含國泰金控在內的320家以上的 全球機構投資人,共同推動全球高排碳企業將氣候變遷 風險納入企業管理策略中。

國泰參與CDP「Non-Disclosure Campaign」活動成果 2018年 CDP 問卷項目: 氣候變遷、水、森林 2017年 CDP 問卷項目: 氣候變遷 27





- 為期五年的倡議
- 由國泰人壽、國泰投信進行簽署 為台灣唯一參加之金融業者
- 參與2家公司議合

國泰亦於2018年訂定議合政策,希望藉由資金的影響 力,與被投資的企業一同成長、改善ESG的績效,並將 「氣候變遷」列為國泰的議合主軸之一。2017年國泰金 控舉辦「台灣氣候變遷圓桌論壇」,邀請美國前副總統高 爾(Al Gore)蒞臨,與20多家台灣企業領導人探討氣候變 遷現況及企業因應作為。2018年,國泰金控則攜手國泰 人壽、國泰投信舉辦「氣候變遷論壇」,請到國際氣候 變遷領域知名組織英國碳揭露計畫(CDP)及資誠聯合會 計師事務所(PwC),帶領國泰所投資的台灣企業共同關 注氣候變遷議題,最終共計86人、55家企業參與。國泰 金控持續關注氣候變遷風險,受到國際投資機構相關單 位認同,國泰金控程淑芬投資長於2018年11月受邀擔任 AIGCC主席。



1.2, 0.6, 0.7, ■ 營運管理 ■ 資本相關 ■財務報告相關 ■ 董事會:非選任相關 11.8% 議案類型比例圖 ■ 董事會:選任相關 28% ■ 薪酬 ■ 併購/ 企業重組 ■ 其他

詳細議案數與投票狀況,請見:







國泰產險投票情

註:依保險法第146-1條及第146-5條規定,保險業不得行使對被投資公司董 事、監察人選舉之表決權,故董監事選任相關之議案採棄權方式處理。

機構投資人盡職治理守則

國泰金控旗下人壽、投信、產險、銀行、證券都已簽署 機構投資人盡職治理守則。其中,國泰人壽於2018年揭 露了全台首本盡職治理守則報告,此外亦提供產業及投 資實務經驗、協助政府制定責任投資框架, 並透過參與 座談會,積極促進同業落實責任投資原則、善盡機構投 資人盡職治理之責。

為鼓勵更多的機構投資人,發揮專業與影響力、善盡盡 職治理之責,國泰人壽林士喬副總於2018年受台灣證券 交易所的邀請,參與其舉辦的機構投資人盡職治理守則 座談會,分享了國泰人壽在2018年遵循台灣機構投資者 管理原則的經驗。

2018年總計出席365家股東會、總計表決1,667項議案 其中1,567 案為贊成、100案配合主管機關要求棄權(註)。



2018年國泰人壽受邀擔任證交所「機構投資人盡職治理活動實務分享」議題之主講人

此外,國泰亦透過電話會議、座談會,參與法說會或及 派員參加股東會等方式,與被投資公司經營階層溝通 2018年國泰人壽、國泰產險及國泰投信同仁總共7,215 人次參與,總共拜訪1,217家公司、4,193次。

委外單位控管

為確保全權委託之資產管理公司善盡資產管理人(Asset Manager) 之責,2018年國泰人壽及國泰產險與委外單 位簽訂合約時,皆已納入責任投資考量。國泰人壽與國 泰產險所全權委託之資產管理公司中,約有98%部位受 簽署PRI或地方性盡職治理守則之委外單位管理,較去年 增加3%。





Cathay Financial Holdings

董事長的話

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

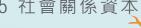
企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本





國泰永續策略

國泰金控以成為「亞洲最佳金融機構」為目標・積極將永續策略與國際接軌・我們與聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)擁有共同的期待,立基子公司多元的金融職能發展,回應環境、社會帶 來的挑戰,成為解決方案的提供者。

國泰評估核心業務活動對SDGs所

造成的風險與機會,聚焦四大主軸

於10項SDGs,於日常工作中積極

國泰聚焦之聯合國永續發展目標(SDGs)

辨識風險、聚焦發展

國泰於2016年訂定「國泰ESG 四

大主軸」:再生能源與基礎建設、

高齡化與健康、女力議題、包容關

懷議題,透過分析國際趨勢、台灣

重點議題,並召開策略精進會議,

包含跨子公司超過15個部門參與

逾20場充分討論·辨識關鍵風險、

長期聚焦方向。

調適環境風險。

女力議題

的重要驅動力。

掌握趨勢商機・確立國泰永續發展

經由以下過程,國泰在SDGs17項目標中,聚焦10項目標,全力落實永續。



國泰金控ESG四 大主軸報告書

接軌國際、對應SDGs

國泰針對各項永續議題制定短 之基石,透過定期檢視強化體質。 共利與長期價值。

制定目標、創造價值

中、長期目標,作為落實永續管理 深化永續DNA,為利害關係人創造

高齡化與健康



台灣將在2026年步入超高齡社會,人口結構 快速變遷為台灣社會帶來巨大衝擊,及時因 應、重視世代差距帶來的需求轉移,成為金 融業的首要責任。



一包容關懷議題







亞洲至今仍有約10億人口被排除在金融體系

將有助降低社會結構差距。

國泰對SDGs積極貢獻

- 微型保險累計承保金額達751億
- 對MFI 放款餘額達美金34.5百萬元
- 公益信託信託財產本金達378.17億元

• 國泰優惠APP點數平台累計捐贈3,523個膳糧食物箱

對應資本:智慧資本、社會關係資本

四大主軸:包容關懷議題

- 高齡與健康投資/放貸金額達3,580億元
- 小額終老保險提供近18萬名保戶基本經濟安全保障
- Cathay Walker參與人數約10萬人
- 幸福安養信託信託財產本金達12.05億元

對應資本:智慧資本 四大主軸:高齡化與健康



- 承保全台300萬名高中(職)以下(含幼稚園)學生團體保險
- 損害防阻研討會、不意外騎士、不意外學園累積舉辦195場 次·共28,471人次參與
- 圓夢計畫累計幫助1,491位孩童築夢
- 與Teach For Taiwan (TFT)合作, 受惠學童總數達2,800位

對應資本:智慧資本、社會關係資本

四大主軸:包容關懷議題

- 女性經濟自主倡議文章觸及人次達20,400人
- 女性主管比例達53.3%
- 提供女性員工優於法令規定的流產假給薪制度,並給予男性員 工優於法令規定的陪產假天數(7天)
- 培育50位女籃球員・WSBL聯賽蟬聯25連霸

對應資本:智慧資本、人力資本、社會關係資本

四大主軸: 女力議題



可負擔能源

- 再生能源融資之累計裝置容量達832MW
- 再生能源工程及設備保險承保金額達265.8億元

對應資本:智慧資本

四大主軸:再生能源與基礎建設

優質工作與經濟成長

- 過去三年薪資平均調幅3.4%
- 身障員工比例達1.12%
- 員工國籍數達14國·致力實現當地雇用比例達85%的目標
- 導入員工協助方案(EAP)

對應資本: 財務與誠信資本、智慧資本、人力資本

四大主軸:再生能源與基礎建設、女力議題、包容關懷議題



- 基礎建設投資/放貸金額達5,915億元
- 中小企業放款餘額達1,781億元
- 扶植6家社會企業成長,放款餘額達2,005萬元,對社企採購 金額達200萬元以上
- 為5家環保及綠色節能企業籌資15.11億元

對應資本:智慧資本、社會關係資本

四大主軸:再生能源與基礎建設、包容關懷議題



- 電動機車貸款放款餘額金額達3億元
- 綠能環保車險累計簽單保費達20,005萬元
- 自行車保險累計承保金額達753萬元
- 國泰人壽民生建國大樓取得LEED黃金級證書及綠建築鑽石級

對應資本: 財務與誠信資本、智慧資本、自然資源資本

四大主軸:再生能源與基礎建設



- 低碳投資/放貸金額達1,511億元
- 台灣**唯一參與「CDP**未回覆企業議合倡議」之金融機構
- 2018年主辦「氣候變遷論壇」‧程淑芬投資長更於2018年出 任AIGCC主席
- 2018年共減少6,826萬張紙·相當減少491噸碳排量

對應資本: 財務與誠信資本、智慧資本、自然資源資本

四大主軸:再生能源與基礎建設

註:短中長期目標請參考 P.18~P.19「國泰永續願景」。





能源產業發展與基礎建設計畫推動,將有效

女力趨勢崛起,女性若獲得與男性相同的經

濟參與程度,2025年全球GDP可望增加

26%,顯見倡議性別平等,將成為社會進步





















實踐。

















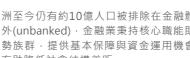
積極與全球夥伴結盟

支持共同發展目標

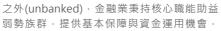
















國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



企業永續議題重大性分析

利害關係人議合

極與利害關係人溝通。

企業邁向永續是所有利害關係人共創價值的過程,國泰 金控重視各利害關係人的期待, 秉持議合四大原則: 重大、有效、彈性、尊重,訂定《國泰金控利害關係人 議合政策》,設定議合目標、建立利害關係人鑑別依據 及方式,並透過多元管道反饋議合結果,包含發布報告 書、新聞稿、網站揭露;舉辦法說會、股東會、論壇、 公益活動;進行員工及客戶意見問卷調查;參與CSR相 關評比、回覆投資人ESG問卷等方式,積

國泰與利害關係人之溝通管道、溝通頻率 、溝通實績等,詳見國泰金控官方網站。



利害關係人 動狀況

企 政府與 主管機關	投資人	
重要投資授信對象	國泰金控8大利害關係人	客戶
企 社區/NPO /NGO	6 0 CSR專家	供應商

企業永續議題重大性分析流程

國泰金控長期深耕永續領域,專注經營可以創造長期價 值的重大議題。我們持續與利害關係人議合,了解利害 關係人關注之議題,並透過內部高階領導人的經驗,檢 視重大議題對本業營運之影響,以期達到股東獲利、客 戶滿意、員工認同之多贏局面。國泰金控於2018年進行 集團CS重大性議題分析,鑑別出國泰金控企業永續重大 議題,並據此訂定短中長期目標,重大性分析流程如下:

1. 議題蒐集與辨識

分析全球性CSR規範與倡議、 產業標竿企業、國際具公信力 機構發布之產業報告及國泰願 景目標

2. 鑑別潛在議題

9個經濟面議題 3個環境面議題 9個社會面議題

3. 了解議題重要性

發放重大性分析問卷,調查 155位利害關係人對永續議題 之關注程度,並由15位高階 經理人判斷永續議題對營運影

5. 調整議題排序

高階經理人與永續團隊針對重 大性分析結果進行討論

4. 議題排序

運用學術方法,綜合考量利害 關係人意見·進行重大主題關 注程度排序與衝擊程度分析

6. 產出矩陣

確認11項重大主題,並產出 國泰金控重大主題矩陣

國泰金控2018年重大主題矩陣

潛在議題 重大主題 ● 法令遵循 ● 人口結構變遷 數位金融 ● ● 風險管理 ● 客戶關係管理 • 金融包容性 ● 損害防阻 • 社會參與 利害關係人 關注程度 ● 綠色金融 • 員工多元/包容性 ● ● 職業健康與安全 氣候變遷 ● 員工學習與發展 • 責任採購 • 人權 ● 綠色營運 經濟、環境和社會的顯著衝擊

GRI對應

本報告書以合併財務報表原則為組織邊界,涵蓋國泰金控暨旗下子公司:國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰 綜合證券、國泰投信、國泰創投、國泰期貨,營運區域以台灣為主要核心揭露,並依各資本揭露需求,納入重要投資 與授信對象、供應商及客戶等相關內容。

國泰金控企業社會責任報告書 2018 企業永續議題重大性分析

	國泰永續議題	對國泰之重要性說明	GRI準則主題	頁數
(XX)	財務與誠信資	資本		
⟨\$	營運績效	國泰秉持成為「亞太地區最佳金融機構之一」的策略願景·發展企業永續的同時·兼顧經營績效·增進股東值價。	・一般揭露 ・經濟績效	24-25
*	公司治理	公司治理對營運、永續皆有關鍵影響·國泰金控2018年首次參與「CG6011公司治理制度評量」·即獲特優等級認證。	・一般揭露(治理)	26-28
*	法令遵循	金融業為主管機關高度監理產業·法令變動頻繁且動輒得咎·國泰以「誠信、當責、創新」為核心價值·堅實法遵管理·確保全體員工均能遵循各項業務相關法令。	・ 反貪腐 ・ 社會經濟法規遵循	32-33
*	風險管理	國泰並重傳統風險與新興風險‧採取內控三道防線機制‧以董事會為最高監管單位‧落實風險管理。	・一般揭露(策略)	28-31
⟨₺	損害防阻	國泰產險發揮損害防阻專業,有效降低意外災害發生之頻率及幅度。	・一般揭露	31
Ö	智慧資本 一			
☆	責任投資與放款	投資人重視提升·國泰率先擴大赤道原則精神至全體企業授信戶·並整合ESG流程。		06-11
	綠色金融	再生能源帶動全球能源轉型新契機·國泰世華為台灣首家赤道銀行·率領產業、攜手客 戶拓展綠色能源發展。	・間接經濟衝撃・當地社區	36-38
	金融包容性	現今全球仍有1/3人口尚無接觸金融服務之管道·世界銀行計畫在2020年弭平此鴻溝·國泰為多元族群提供新型態金融商品/服務·提升普惠金融發展。	・産品組合 ・股權擁有者	39-42
*	人口結構變遷	高齡及少子化趨勢快速攀升‧對全球社會樣態及消費模式產生巨大衝擊‧國泰秉持以人 為本的核心理念‧發揮保險價值‧為客戶建構安全防護網。	* 放准推行有	39-40
★	數位金融	因應數位轉型浪潮·全球金融業蓬勃發展金融科技應用及技術·國泰以數據驅動為核心理念·由金控數位暨數據發展中心領航·持續強化集團數位力。		42-45
	人力資本 一			
*	人才吸引與留任	人力資本為企業永續發展的重要資產·國泰提供集團輪調機制·並打造適合跨界人才發展的新形態職場環境。	・勞雇關係	50-56
	員工學習與發展	提升員工專業能力級主管職能·將使企業的永續競爭力更加穩固。國泰經由多元教育訓練管道·並推動集團數位思維轉型計畫·精實人力資本。	・訓練與教育	52-54
	職業健康與安全	員工健康是企業穩健發展的重要資產·國泰設有員工健康風險管理流程·並舉辦相應的 課程及活動·陪伴員工健康生活。	・職業安全衛生	57
	員工多元/包容性	國泰建立平等多元、開放溝通的職場文化,並創建「東南亞金融領航家計劃」,積極招募、培養多元人才。	・員工多元化與平等機會	48-50
	人權	國泰重視人權維護·參照《世界人權宣言》制定《國泰金控人權政策》·並建立集團檢舉制度·關懷公司內的人權議題。	・人權評估 ・不歧視	49
(自然資源資本	<u> </u>		
	綠色營運	企業落實能源管理能有效調適全球能源危機·國泰設定節水及廢棄物減量目標· 從自身開始打造綠色家園。	・能源 ・排放 ・廢汙水和廢棄物	62-65
	氣候變遷	氣候變遷為全球最大風險·國泰設定5年減碳5~10%目標·並成立TCFD工作小組·積極因應氣候變遷對公司的財務衝擊。	・間接經濟衝撃	60-62
	責任採購	企業採購作為對供應商營運業務有關鍵影響力·國泰為全球首家通過ISO 20400永續採購認證之金融業·透過責任採購攜手供應商邁向永續。	・採購實務	65
\bigcirc	社會關係資本	z ————————————————————————————————————		
⟨\$⟩	客戶關係管理	全台灣每2人中就有1人是國泰的客戶·我們重視客戶聲音·以有溫度的服務及創新智能客服·提供客戶完善的服務體驗。	·一般揭露 (利害關係人溝通)	68-70
⟨\$)	資訊安全	數位轉型興起·引爆資安風暴·國泰以最高標準檢視資安布局·用心為每位客戶 把關。	・客戶隱私	70-71
	社會參與	秉持「給人幸福·就是幸福」的核心理念·推動「國泰四大公益策略」·促進社 會共好。	・當地社區	71-77

為國泰金控2018年重大主題



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本
- 5 社會關係資本



國泰永續重大突破

(X)

財務與誠信 資本

智慧資本



首次參加「CG6011公司治理制度評量」, 榮獲最高「特優等級」認證



設置「公司治理人員」協助董事執行職務,並於2019年調整為「公司治理主管」



超越法規標準,建置集團層級之吹哨者制度



國泰人壽揭露全台首本盡職治理守則報告



國泰金控程淑芬投資長於2018年獲選擔任AIGCC主席



國泰世華銀行訂定特定行業之環境社會與公司治理風險指引;國泰人壽具體化ESG



為台灣唯一參與「CDP未回覆企業議合倡議」的機構投資人,2018年議合48家企業



參與「Climate Action 100+」,議合2家企業



擔任海龍2號及海龍3號離岸風力電廠之財務顧問,成功協助海龍2號獲能源局分配 開發300MW風場



推出台灣首張「公共自行車傷害險」保單・為340萬人次提供保障





人力資本

自然資源

資本



女性主管比例高達53.3%



大腹翁小腹婆員工減重競賽,舉辦四屆減重70,000公斤,並創造20年綠電收益給公



「VMMA越南子公司儲備人才計畫」共遴選12位應屆畢業生加入儲備幹部行列,已 有3人完訓升任當地業務主管



提供員工<mark>優於法令規定</mark>的流產假給薪制度與陪產假天數



全球首間通過ISO 20400永續採購認證之金融業



2018年啟用台北市太陽能裝置容量最大之瑞湖分行



國泰人壽民生建國大樓取得LEED黃金級證書及綠建築鑽石級標章,目前已<mark>累計取得</mark>



2018年持續採購再生能源憑證,集團共購入77張



使業務電子化及行動化·減少大量紙張的印製並促進業務的推展·2018年總共減少



國泰人壽各節點NPS平均提升11.1分,客戶於公司認同及推薦意願明顯成長



國泰智能客服阿發上線,日均使用人數自9至12月使用比例成長100%以上



「國泰善星計畫-志工特別假」**累計志工服務時數達59,811小時**,較2017年成長逾



「不意外騎士」獨創「VR虛擬實境版危險感知評測」,活動遍及41所大專院校、參



長期(2023年內)



董事長的話

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



國泰永續願景

2018年 達標情形 | 短期(2019年內) 中期(2021年內) 長期(2023年內)

◇ 財務與誠信資本

★風險管理

- 完成年度風險地圖更新,應用風險地圖與營運鏈結以強 化傳統及新興風險管理·作為溝通與管理風險之工具 強化新興風險管理,納入風險管理政策並訂定新興風險
- 管理準則,促進公司健全經營
- 積極應對氣候相關風險,對於不動產相關實體風險進行 財務風險量化評估,並定期監控
- 因應金融市場波動加劇,建置新興市場風險預警指標 並精進壓力風險值管理機制

持續精進風險地圖,分析潛在風險及風險趨勢變化,作為董事 會溝涌與管理風險之丁具

應對氣候相關風險,對於轉型風險進行財務風險量化模型之開 發研究・並定期監控

★公司治理

- 進行第七屆董事選舉,持續強化董事會組成多元化
- 委任外部專業獨立機構執行董事會外部績效評估,持續 提升董事會運作效能
- · 參考各評量/評鑑之結果·持續強化公司治理機制與運作
- · 持續強化對董事之支援,提升董事會效能

配合國內外專業機構「公司 治理」評鑑指標,持續精進 公司治理作為,深化公司治

持續關注公司治理國際趨 勢,完善本公司公司治理 制度

★法今遵循

- 完成集團法令遵循風險評估管理機制
- 推動集團法令遵循數位平台專案
- · 強化集團AML/CFT資料分享管理機制
- · 推動集團法遵共享學堂, 多元培育人才
- ・強化集團第一線法遵執行之 合規成效
- AML/CFT管理成效 打造集團法遵智能人才庫

強化以數位科技提升法遵與

- 深耕以「誠信、當責、創新」 為核心價值的法令遵循文化
- 健全以「風險」為本的法令 遵循制度與精進效能
- 夯實集團法遵智能人才庫

★損害防阻 -

- · 完成不意外系列損防宣導活動30場次
- · 完成大專院校不意外騎士活動SROI衡量
- 持續推廣各項不意外系列損防宣導活動,以擴及全齡損防教育 為理想日標
- 針對集團內部或往來企業客戶所面臨之天然災害及重大人為災 害風險、協助強化損害防阻觀念或風險管控措施

2 智慧資本

★責任投資與放款 —

- 確立責任投資議合主題
- 精進股權投票作法
- 確認「高齡與健康」投資/放貸辨識流程
- · 依TCFD 框架,辨識特定資產或特定產業的氣候變遷風險
- 完善議合策略
- 精進內部投資決策ESG整併流程及企業放貸ESG風險管理機制,並強化教育訓練
- 參與「Climate Action 100+」倡議五年計畫

★綠色金融

- 持續由再生能源綠色融資引領台灣市場,包含為超過 1,000座太陽能電廠及台灣首座128MW離岸風力電廠
- 至2019年底,累計核貸之太陽能電廠總裝置容量較 2018年成長10%,達527MW;累計核貸之離岸風力電 廠總裝置容量達768MW
- 為再生能源電廠提供貸款及投資並持續促進綠色融資,預計 2020年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量將達1,000MW (1GW)以上
- 秉持赤道原則及環境、社會和公司治理標準,持續耕耘並擴大支持緣色融資範疇,包含台灣及東南亞之太陽光電、離岸風 電、生質能源、水力發電及地熱

★人口結構變遷 ——

- 樂齡族群:開辦5張滿足高齡需求之保險商品
- 保障提升:推動提升6大面向保障、協助保戶補足保
- 健康促進:開辦1~2張外溢商品,擴大保險事前預防
- 結合異業、集團資源提供整合性服務·滿足「超高齡社會」高 齡保戶需求
- 結合公益活動、落實高齡照顧與外部團體合作,提升高齡保戶 生活品質並促進保戶參與高齡公益活動
- 持續傳遞「幸福要保足」信念,建構正確保障規劃觀念,並深 化民眾提早規劃退休準備之意識・從容面對高齡化衝擊

- · 提供10張以上普惠金融商品、滿足可及性及使用性需求
- 持續推動多元可提升金融包容性之產品,如:微型保險、弱體保單、農作物保險、公益信託等,以擴大金融服務之可及性
- 優化金融保險接觸管道、創造展新客戶體驗
- 運用金融科技,提高商品與服務的可及性及使用性

★數位金融 —

- 數位服務交易人數成長率 國泰優惠APP:50% 國泰人壽網路投保:20% 國泰世華銀行數位服務平台:9% 國泰產險數位服務平台:45%
- 數位服務交易人數成長率 國泰優惠APP: 50% 國泰人壽網路投保:25% 國泰世華銀行數位服務平台:10% 國泰產險數位服務平台:59%
- 精進數位平台服務體驗,以 增加數位服務交易量
 - 以數位模式發展消費金融業 務,提供創新多元商品/服 務,並開拓東南亞市場
- 註:國泰優惠APP之交易人數指有使用點數兌換、送禮等人數。國泰世華銀行數位服務平台包含網路銀行MyBank、行動銀行My MobiBank及數位銀行KOKO。國泰產險數位服務平台包含Bobe網路投保、LINE理賠申請及批改。

「2018年達標情形」中 ★ 為達標程度達100% 為達標程度未達100% 為前一年度未訂定目標之議題



△ 人力資本

★人才吸引與留任 —

招募超過200位數位人才

短期(2019年內)

新增更多優於法規的友善假別

- 集團敬業度調查回覆率保持70%(含)以上,三年平均保 持4分(含)以上(滿分5分制)
- 持續入選高薪100指數

中期(2021年內)

關鍵人才留任率穩定維持90%以上

★員工學習與發展 —

- 開設5堂數位學堂課程
- · 共享學堂課程線上化50%,並推廣至集團
- 開設10堂數位學堂課程 · 人才庫計畫執行率維持100%
- 共享學堂課程線上化70%

★職業健康與安全 —

- EAP員工協助專案集團化
- 取得ISO 45001職業安全衛生管理標準認證
- 員工心理健康調查填答率超過70%

★員工多元/包容性 —

- 針對具原住民身分之員工提供優於法令的歲時祭儀假
- 持續舉辦促進員工多元包容之活動 舉辦2場促進員工多元包容意識之活動

④ 自然資源資本

★綠色營運

- · 取得2棟綠建築認證
- ·擴大ISO能源及環境管理系統涵蓋範圍
- · 人均廢棄物量較前年減少1%
 - 完成集團廢棄物盤查 取得6棟綠建築認證

系統

新建建築評估裝設水回收

提高再生能源使用比例

· 人均節水量達前一年度1%

- · 增加自有建築太陽能設置容量達5500KW
- 完成核心業務碳盤查 落實環境及能源管理數位化
- 以2016年為基礎年,至 2021年累計減碳5%~10%

提高低碳服務及產品的比例

增加綠建築認證取得棟數

★客戶關係管理

(社會關係資本

- 客戶整體滿意度達標:國泰人壽達90%、國泰世華銀行達90%、國泰產險達95%、國泰綜合證券達85%、國泰
- · 各公司公平待客教育訓練完訓率維持100%
- 佈建TNPS調查機制,全面 掌握客戶聲音並及時改善 诱禍線上線下服務整合,完 善全通路的客戶服務體驗

持續於客戶歷程關鍵接觸點

度,長期追蹤客戶體驗優化 成果,贏得客戶口碑,實踐 以客戶為中心之品牌承諾

導入RNPS衡量客戶忠誠

培育人才並建立資安顧問團

隊,提供金控集團內部的資

安檢測與顧問服務(包含滲透

測試、紅隊測試、以及合規

全面導入ISO 27001資訊安全

檢視等)

管理系統

★資訊安全 -

★社會參與 —

· 志工時數66,000小時

- 建立集團資安資訊與威脅情資共享機制
- · 辦理「資訊安全教育訓練」以及「電子郵件社交工程演 練」,完訓率達100%
- · 制訂資安事件通報暨緊急應變管理要點
- 建立金控資安事件緊急應變小組並定期辦理演練
- · 委請顧問公司辦理集團資訊安全評估作業(資安健檢)

· 支持Teach For Taiwan共100位教師培訓費用

系統、網路及對外網站的安 全性監控 規劃並建立金控資訊安全監

建立資安監控儀表板、涵蓋

- 控中心(SOC)機制 導入資安治理成熟度檢測機
- 制,提升整體資安並與國際
- 建立資料分類分級管理制度
- 社會企業採購達300萬元以上 ・ 社會企業採購達270萬元以上 志工時數70,000小時,開發專業志工服務機會

接動.

- · 完成以SROI為衡量指標,管理公益相關專案 協助社企發展,深化與社企合作專案
 - 持續推動偏鄉資源均化計畫
- ★ 志工特別假於2018/10啟動·故成效尚未顯現·2019年除對內加強溝通之外·並對外串連關鍵合作伙伴



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

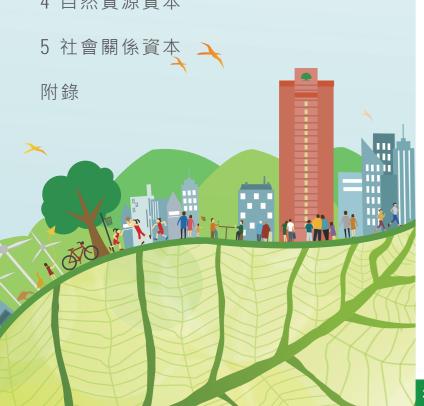
企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



願景

核心價值

亞太最佳金融機構

國泰永續價值創造流程

誠信、當責、創新

經營策略



在獲利三大營運引擎下



資產總額



善用資金融通與

風險管理能力



透過五大資本達到 企業永續目標

成為亞太最佳金融機構



永續經營策略

國泰金控以成為「亞洲最佳金融機構」為目標,積極將國泰ESG四大主軸:再生能源與基礎建 設、高齡化與健康、女力議題、包容關懷議題聚焦10項聯合國永續發展目標(SDGs),集結15位 高階主管、跨子公司超過15個部門參與‧超過20場之策略精進會議及與八大利害關係人議合‧ 確立國泰永續發展長期聚焦方向。



財務與誠信資本



智慧資本



人力資本



自然資源資本



國泰金控企業社會責任報告書 2018 國泰永續價值創造流程

社會關係資本



資本投入

資本產出



資本額

1,409.7億元 9.2 兆元



商品研發投入

約6.45億元



數位資本投入

達37億元

基礎建設金額

新台幣



員工數

45,961人 15,033元



人均受訓成本

3.16億元

ECO

綠色採購



環境數據盤查 能源暨環境管理系統及 子公司資安教育 永續採購管理系統支出

439.32萬元

2017 2018

100%

8

訓練完訓率

公益支出

智能客服「阿發」

於國泰世華銀行

官網滿意度

(滿分5顆星)

4.5億元

稅後盈餘與留存的經濟價值

	2016	2017	2018
稅後盈餘 (十億元)	48	56.7	51.8
留存的經濟價值 (十億元)	14.1	31.5	18.5

註1: 留存的經濟價值=「產生的直接經濟價值」-「分配的經 濟價值」。 產生的直接經濟價值為收入,分配的經濟價值: 營運成本、員工薪資和福利、支付出資人的款項、按國家別 支付政府的款項,及社區投資



2017 2019

	0040	0047	
公司治理評鑑			
實際出席率 (僅計算實際出席)	89%	83%	88%
出席率 (實際出席與委託出席)	100%	100%	100%
	2010	2017	2010

2016

董事會平均出席率

出席率 (實際出席與委託出席)	100%	100%	100%
實際出席率 (僅計算實際出席)	89%	83%	88%
公司治理評鑑			
	2016 第二屆	2017 第三屆	2018 第四屆
排名	前5%	6-20%	前5%



新台幣 1,511億元

5,915億元



投資金額 3,580億元

行動保險 使用率均 超過91% 銀行數位平台

383個

達366萬人

用戶數

(00) (9)

員工敬業度 員工平均收益額

4.14分 8,840,000元 (滿分5分)



8.91

關鍵人才留任率 投資報酬率

9

98%

環境績效

溫室氣體(公噸CO2e) 57,626.13 58,523.28 57,827.79 範疇一+範疇二

用電強度 太陽能裝置容量(千瓦) 39.6 1,979.12 3,513.8

註1:範疇一及範疇二溫室氣體和用電量盤查遵循ISO 14064-1 標準,並取得外部驗證,2016年驗證單位為BSI,2017年、 2018年為SGS。

人均用電量(千瓦小時) 2,333.61 2,251.25 2,142.60

註2:範疇一及範疇二盤查範圍:2016年起為金控及子公司所有營業據點共434個·涵蓋員工數2016年為43,671人·2017年為44,445人·2018年為45,961人。 註3: 更多環境相關數據請見自然資源資本章節

國泰人壽各節點

NPS



平均提升11.1分 達4.7達顆星

此給付罰鍰

2018年皆無發生 社會創新企業之商 資安違反事件或因 品與服務採購達

220萬



國泰學童圓夢計畫 累計完成 1,491位

Taiwan 3年合作讓 93位老師為2,800 位學童創造夢想 孩童的夢想





國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本





資本風險與機會

會,是企業邁向永續發展的關鍵













榮獲「CG6011公司治理制度評量」最高「特優等級」認證

首次參加中華公司治理協會主辦之「CG6011公司治理制度評量」, 榮獲最高「特優等級」認證



設置「公司治理人員」

協助董事執行職務,並於2019年初將其職稱調整為「公司治理主管」,並強化其職掌



新增「功能性委員會績效評估辦法」、並完成相關績效評估作業



建立指引、推動並發展多樣化管理機制、強化集團跨公司間風險控管



建置集團層級之吹哨子 制度

超越法規標準,建立各子公司內、外部人皆可向集團吹哨之檢舉制度,深化集團誠信、透明之企業 文化



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



國泰金控企業社會責任報告書 2018 財務與誠信資本

經營績效

在邁向「亞太地區最佳金融機構之一」的策略願景下‧國泰金控秉持以客戶為中心‧將創新納入核心業務‧利用新興科技‧為客戶提供更優質的金融服務;而在追求創新與成長的同時‧也落實風險控管‧重視永續發展‧兼顧環境與社會利益。2018年經營績效再創佳績‧合併稅後獲利新台幣518億元‧每股盈餘新台幣3.95元‧主要獲利貢獻來自國泰人壽及國泰世華銀行。

國泰金控在台灣已有675處營業網點,未來將持續運用在台灣發展各項金融業務的經驗,積極拓展中國大陸及東南亞佈局,完善海外營運平台。2018年國泰金控已有208處海外據點,國泰世華銀行在東協10國的9國設有分支機構,是台灣在東協市場布局最完整的銀行。

在中國大陸‧國泰世華銀行上海子行已於2018年9月開業‧提供客戶更完善的金融服務。陸家嘴國泰人壽已有51個營業據點;國泰產險已有27個網點‧結合策略投資人螞蟻金服的技術與大數據分析‧積極發展互聯網保險業務‧保費收入大幅成長‧持續開發大陸產險市場商機。

在東南亞市場,國泰人壽及國泰產險看好越南發展潛力,國泰人壽積極拓展,目前已有59個營業據點,產險業務亦穩定發展。未來將持續拓展通路及在地化經營團隊的合作關係,以深耕當地市場,有效提升海外市場成長機會。

資產管理事業部分,透過國泰投信、康利資產管理公司(Conning Holdings Corp.) 及國開泰富等公司串聯亞太及歐美市場的資源,於2018年完成新興暨邊境市場債券資產管理公司—丹麥Global Evolution之策略投資,強化投資操作能力,積極整合集團資源,持續為打造全球資產管理平台而努力,提升第三營運引擎的業務動力。



國泰金控2018年經營績效

➡ 主要產品/服務

三 土安産品/服務	☆ 経営衣規
國泰人壽 —————	
人壽保險、傷害險、健康險、年金險、 投資型保險。	合併稅後獲利新台幣303億元·投資績效穩健·業務績效亮眼·全年初年度保費收入新台幣2,116億元、總保費收入新台幣6,807億元·以及更能真實反映保單價值的初年度等價保費收入達新台幣714億元·都居業界第一
國泰世華銀行 —————	
財富管理、消費金融、企業金融、 國際金融、電子金融、信託業務、 投資及金融商品銷售業務。	合併稅後獲利新台幣213億元·創下獲利新高·放款餘額已突破新台幣1.5兆元·企金 與消金業務上皆有亮眼表現·資產品質亦維持優異水準。
國泰產險	
車險、火險、水險、工程險、其他險。	簽單保費收入穩居 台灣第二大產險公司。
國泰綜合證券 ———————	
承銷有價證券、融資融券、證券借貸、 自行/受託買賣國內外有價證券、 股務事項代理、財富管理業務、 期貨交易輔助業務。	複委託業務 市占率排名第一 ,以投資人需求為核心的數位服務,各項業務皆穩定成長 推展中。
國泰投信 ————————————————————————————————————	
證券投資信託業務、全權委託投資業務、 證券投資顧問業務、期貨信託業務。	管理資產規模達新台幣 6,351億元 ·是 台灣資產規模最大 的投信公司。
國泰創投 ————————————————————————————————————	
創投屬於創業投資事業·投資未上市 櫃具發展潛力之公司·並協助被投 資公司發展·以創造投資收益。	專注於 台灣、東南亞及中國 具有發展潛力及產業優勢之公司·亦關注美國金融科技及 醫療保健等相關發展與投資機會。

國泰金控企業社會責任報告書 2018 財務與誠信資本

☆ 經營表現

折三年財務績效

	2016	2017	2018		2016	2017
資產總額(十億元)	8,135	8,842	9,224	員工平均獲利(仟元)	939	1,117(註1)
股東權益(十億元)	529.8	608.4	529.3	資產報酬率(%)	0.77	0.84
稅後盈餘(十億元)	48.0	56.7	51.8	股數(百萬股)	13,397	13,397
兌後每股盈餘(元)	3.79	4.47	3.95	每股現金股利(元)	2.0	2.5
股東權益報酬率(%)	9.70	9.96	9.11	每股股票股利(元)	0.0	0.0
員工平均收益(仟元)	10,542	11,517(註1)	8,840	每股帳面價值(元)	37.7(註2)	43.7(註2)

註1:原2017年計算員工平均收益額及獲利額係以截至2017.12.31之年底集團員工人數54,993人計算·自2018年起改採平均員工人數計算該比率·追溯調整2017年 比率(2017年平均員工人數為50,745)。

註2:2016及2017年計算時包含特別股權益,自2018年起計算時將特別股扣除,追溯調整2016及2017年比率。

積極議合,引領產業發展

國泰金控於誠信經營守則及員工行為守則中,明確規範應以合法之方式參與公共事務,並確保所作的捐贈行為如實依法揭露。隨著數位金融科技的快速發展,金融業不僅面對科技業或電子商務平台的競爭,同時要因應多元新興風險,如:人口老化、氣候變遷等,期以參與公會與協會事務,盼能凝聚業界共識,為產業發展貢獻心力。

國泰長期參與公會與協會·如中華民國保險學會、國際保險學會(IIS)、銀行商業同業公會等·另國泰金控總經理李長 庚現任社團法人臺灣理財顧問認證協會理事長、國泰人壽董事長黃調貴為現任中華民國人壽保險同業公會理事長、國 泰投信董事長張錫現任投信投顧公會理事長·積極促進產業與政府合作·研擬相關政策·促進產業發展。

此外·為強化公司治理文化·本公司加入中華公司治理協會、中華獨立董事協會·積極與其他會員交流公司治理實務經驗·更主動參與獨立第三方公司治理評量及認證·如中華公司治理協會舉辦的CG6011公司治理制度評量·期以完善本公司公司治理制度。



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



精進公司治理

持續強化公司治理

為完善公司治理架構、國泰金控於2017年設置隸屬於董事會之「公司治理暨提名委員會」負責推展公司治理事務並提升董事會效能;自該委員會設立後、已就董事會運作新增下列機制:「公司應為初任董事安排初任講習」、新增「功能性委員會績效評估」、設置「公司治理主管」及新增「處理董事要求之標準作業程序」。此外、2018年國泰金控偕同子公司「國泰人壽」及「國泰世華銀行」首次參加中華公司治理協會主辦之「CG6011公司治理制度評量」、榮獲最高「特優等級」認證。

董事會專業性、獨立性及出席率

國泰金控企業社會責任報告書 2018 財務與誠信資本

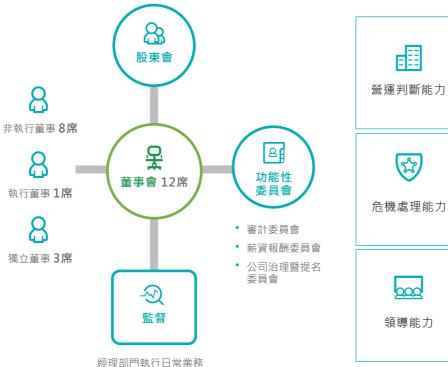
國泰金控採行「候選人提名制度」,所有董事候選人由「公司治理暨提名委員會」提名,並由董事會決議通過後,送請股東會選任之。現任董事會由12位董事組成,成員均具備財金、商務及管理等領域之豐富經驗與專業,董事平均年齡為66歲,2018年度國泰金控第六屆董事會共召開7次,董事出席率88%。

國泰金控於2018年董事會決議通過設置「公司治理人員」,由行政處處長(副總經理級)擔任,以完善公司治理架構,並於2019年1月董事會決議調整為「公司治理主管」,其具備於金融相關機構及公開發行公司從事法務、股務、議事等管理工作及公司治理相關事務單位主管職務達三年以上之專業資格,主要職掌包含「依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜」、「製作董事會及股東會議事錄」、「協助董事就任及持續進修」、「提供董事執行業務所需之資料」、「協助董事遵循法令」、及「其他依法令、公司章程或契約所訂定之事項等」。另為協助董事執行職務並提升董事會效能,國泰金控於2019年3月董事會決議通過訂定「處理董事要求之標準作業程序」,以提供董事充足之支援。

依國泰金控「公司治理實務守則」第30條第3項,董事宜普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。為接軌國內、外公司治理及企業永續等議題,本公司董事積極參與內、外部進修課程,議題涵蓋風險管理、公司治理、企業社會責任、防制洗錢與打擊資恐、資訊安全等,2018年每位董事平均進修時數約12小時,達到法令要求(6小時)2倍。

董事會專業性

為達到公司治理之理想目標、董事會整體宜具備之能力



營運判斷能力	●計及財務 分析能力	經營管理能力 (包括對子公司 之經營管理)
危機處理能力	產業知識	國際市場觀
領導能力	诊 決策能力	風險管理知識 與能力

董事會多元性

依國泰金控「公司治理實務守則」第30條第2項,為強化公司治理並促進董事會組成與結構之健全發展,董事會之組成應考量公司營運架構、業務發展方向、未來發展趨勢等各種需求,並宜評估各種多元化面向,例如:基本組成多元(如:性別、年齡、國籍、種族等)、具備不同專業經驗(如:金控、銀行、保險、證券、產業、科技等)、專業知識與技能(如:商務、財務、會計、法律、行銷、數位科技等)。

國泰金控企業社會責任報告書 2018 財務與誠信資本

國泰金控董事會成員多元化政策之落實情形

多元化 核心項	目	基	本組成					產	業經驗							專業	知識/能	力		
董事 姓名	國籍/ 註冊地	性別	51至 60		71至 76	金控	銀行	保險	證券	資產 管理	支付 金融	資訊業/ 科技業/ 其他	商務	財務/	法律	金融	數學/ 精算	資訊 科技	海外市 場/併購	
蔡宏圖	*	男		•		•		•					•		•	•			•	
陳祖培	٠	男			•	•	•						•			•			•	
蔡政達	*	男		•		•		•					•			•				
蔡鎮球	*	男	•			•		•					•	•		•			•	
仲躋偉	*	男		•		•	•		•		•		•	•		•			•	
郭明鑑	*	男	•			•	•	•	•	•		•	•	•		•			•	
黃調貴	*	男		•		•		•					•			•	•		•	
熊明河	*	男		•		•		•					•	•		•	•		•	
李長庚		男	•			•	•	•	•	•			•	•		•			•	•
黃清苑	*	男		•		•	•	•	•	•		•	•	•		•			•	•
苗豐強	*	男			•	•	•	•	•			•	•	•				•	•	
魏永篤	*	男			•	•	•					•	•	•						

此外,國泰注重董事會成員組成之性別平等,截至2018年底,國泰金控國內子公司中,設有女性董事或監察人之公司比例達89%,較2017年度提升11%。另子公司「國泰證券」設有女性獨董一名。

董事會績效評估與第三方認證

為提升董事會效能,國泰金控除訂定「董事績效考評準則」及「董事薪酬給付準則」外,特別針對董事會及功能性委員會整體運作訂定「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」,並納入企業永續指標,例如:「法令遵循」、「公司治理」、「風險控管」及「企業永續與企業社會責任」等項目,以確保董事會及功能性委員會能於公司治理、公司營運與企業永續實踐等各方面克盡職責,使公司邁向永續經營之路。2018年度國泰金控董事會暨功能性委員會內部績效評估結果為「超越標準」,足以顯示本公司強化董事會暨功能性委員會效能之成果。

為強化董事會績效評估之獨立性與有效性,國泰金控自2017年度起至少每三年將委任外部專業獨立機構或專家學者執行一次董事會外部績效評估,並將評估結果提報董事會討論,及揭露於年報或公司網站,預計於2019年將完成委任外部專業獨立機構執行本公司2018年董事會外部績效評估。

國泰金控自2007年起,就公司及各子公司董監事及重要職員於任期內執行職務依法應負之賠償責任,購買「董事及重要職員責任保險」,且每年定期檢討保單內容,並自2017年起於每年度續保後,就該保險之投保金額、承保範圍及保險費率等重要內容,提案至最近一次董事會報告,以求降低董監事及公司承擔之風險,並建立完善之公司治理機制。



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

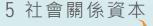
國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本





完善功能性委員會

為提升董事會運作效能,國泰金控董事會下設「審計委 員會」、「薪資報酬委員會」及「公司治理暨提名委員 會」,負責審議重要議案,各功能性委員會之職掌及運 作情形如下:

委員會組成及主要職權

2018年運作情形



審計委員會

- 由全體獨立董事(3名)組成。 | 每季至少召開1次會議
- 訂定或修正內部控制制度 及其有效性之考核、審閱 公司財務報表之允當表達 、監督公司重大財務業務 行為之處理程序、董事自 身利害關係事項審核、確 保公司遵循相關法規及簽 證會計師之選(解)任等。
- 2018年共召開8次會議 委員會成員出席率92%

第 薪資報酬委員會

- 由全體獨立董事(3名)組成。
- 健全董事及經理人績效與薪 資報酬之政策及制度、訂定 董事及經理人之薪資報酬
- 每年至少召開2次會議
- 2018年共召開4次會議 委員會成員出席率92%



公司治理暨提名委員會

- 組成。
- 提名並確認公司董事候選人 資格、審議董事會運作相關 規章及公司治理實務守則、 建構各功能性委員會之組織 架構等。
- 由3名董事(含2名獨立董事) | 本委員會得視需要隨時召開 會議
 - 2018年共召開2次會議 委員會成員出席率100%

重視股東權益

國泰金控網站設有「股東專區」,公告公司股東會、股 利發放及財務等資訊,另設有發言人制度、投資人服務 及「連絡我們」信箱,股東可隨時表達意見。此外,國 泰對於股東之建議、疑義、糾紛及訴訟事宜,均依本公 司「國泰金融控股股份有限公司處理股東建議、疑義、 糾紛及訴訟事項作業細則」審慎處理,並需每月定期或 適時彙整呈報發言人並會辦投資人關係部知悉。

₿		0
公司董事出席 股東常會比例	董事大股東以外 之股東出席比例	股東常會 電子投票比例
75 %	48%	91%
董事長、總經理、功 能性委員會及董事會 成員皆踴躍出席	股東會召集地點與 程序便於股東出席	2018年股東會電子 投票佔已出席股份 比例達91%·逐年 攀升
	股東常會比例 75% 董事長、總經理、功能性委員會及董事會	公司董事出席股東以外之股東出席比例

強化風險管理與公司內部控制

風險管理組織架構

總稽核

• 定期向風險管理委員

會及董事會提報整體

集團風險管理執行工

國泰金控董事會為風險管理組織之最高決策單位,負責 監督、核定風險管理政策及重要風險管理制度。本公司 設置風險管理委員會及獨立風險管理單位, 並採內部控 制三道防線機制,以落實風險管理及內部控制。

監督、核定風險管

理政策與重要風險

審計委員會

由全體獨立董事組

成,負責內部控制

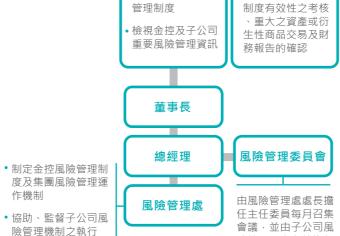
險管理最高主管擔任

委員,邀請稽核主管

列席參與,負責各項

風險管理業務之審議

、監督與協調



風險管理政策、流程及報告

第一道防線

業務營運及管理單位

確保有效控管營運風險

與即時回應風險

三道防線機制

國泰金控風險管理建立於企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM)架構下,訂定風險管理政策,針對 市場、信用、作業、流動性風險與資本適足等面向,明確訂定管理準則及各風險衡量指標,將風險控管落 實於投資、授信等相關業務中。為提升管理效能,建立集團信用、作業風險損失通報機制系統,同時,為 監督 風險管理之執行,本公司及主要子公司定期提報風險管理執行工作報告予風險管理委員會及董事會 以充分揭露集團風險暴險程度,並檢視風險管理制度之遵循情形。

第二道防線

風險、法遵單位

協助風險制度規劃

評估、建議與監督

國泰金控企業社會責任報告書 2018 財務與誠信資本

第三道防線

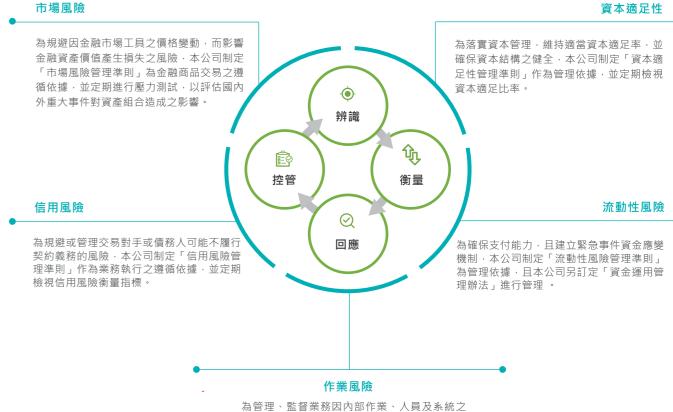
稽核單位

查核各項規章與機制之

遵循及執行狀況

為配合相關規範及法令遵循・並整合及監控各子公司暴險狀況、本公司及各子公司建置或購置風險管理資訊系統、包 含:市場風險值系統、信用評分系統、信用風險緊急通報系統等·並持續優化風險管理模型·例如:國泰金控旗下子 公司國泰世華銀行建構一套完善的「早期預警系統」(Early Warning System, 簡稱EWS)·運用巨量數據資訊結合風險 預警判斷指標,透過系統自動化運行與即時警示功能,讓同仁即時收到預警通知,以迅速擬訂風險減緩措施。自系統 上線,除多筆授信個案得以提前因應處理,不良授信資產比率及違約戶數比率亦呈現下降趨勢,顯見貸後風險管控已 發揮成效。未來將持續增進系統之精準度與完備度,使貸後風險管理更為精進。

主要風險管理制度



不當或失誤產生之作業風險,本公司制定「作 業風險管理準則」作為業務管理之遵循依據 並建置通報機制,強化風險損失之管理。



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



國泰金控企業社會責任報告書 2018 財務與誠信資本

新興風險管理

形塑企業風險文化

運作。

面對全球新興金融科技、極端氣候、人口結構改變等各項新興風險議題,國泰金控將已辨識之新興風險納入集團風險 管理,每年進行新興風險檢視及建立風險因應措施,並將強化與營運計劃之鏈結。為強化風險治理,將於2019年正 式將新興風險納入風險管理政策。



對不同對象進行多元風險管理教育訓練,以確保同仁有效控管風險。

兩項重要新興風險及其因應措施如下:

網路攻擊

衝擊

因資安架構設計不當或系統、網路、隱私管理機制等控管

因應措施

- 檢視資安藍圖,加強資訊架構相關防駭機制,以確保對
- 持續辦理社交工程演練、資安教育訓練
- 辦理同地、異地備援演練及資安事件應變演練,以確保企 業營運持續
- 強化海外機構資訊安全防護機制,辦理海外機構資安健檢

氣候相關風險

衝擊

指全球溫度的上升不僅使得海平面上升、極端天氣事件 變得更為頻繁,同時也造成大氣環流運動更劇烈,以致 過去未有災情的地方,出現異常天氣的紀錄,可能會產 生對公司經濟發展造成衝擊之風險。

因應措施

面對全球金融市場漸趨複雜,涉險程度日益多樣化,本公司透過完整風險管理機制,確保各項業務皆在風險控制範圍

內,以維護資產安全、促進營運效率,增進股東價值。為形塑風險文化,並提升全體人員之風險意識,國泰金控董事 會及經營階層須參加公司治理或風險管理相關課程。此外,本公司每月發佈法風稽月刊,分享法令遵循、風險管理及

稽核之相關議題及實際案例,並進行全集團風險管理通識課程,完訓率達100%,更依據子公司之業務性質差異,針

為提升董事會之風險管理職責・本公司將「風險管理」指標納入董事會暨功能性委員會之績效評估。同時,國泰金控

將「內部控制執行成效」及「法令遵循執行成效」納入經理人及全體員工之績效考評項目·以確保風險管理制度有效

- 關注利害關係人對氣候變遷提出之各項要求,即時展開
- 發展質化或量化工具評估氣候變遷對公司財務或營運之
- 設置災害緊急應變小組,舉辦防災教育訓練與演練,加 強設施安全檢查

不足,導致資訊系統遭入侵可能性上升、個資外洩機率增 加等,可能面臨訴訟、罰款、營運中斷等風險。

- 内、外服務安全

創立「零事故研究所」交通安全宣導網

強化風險預防 形塑安全風險意識

站,並與交通部運輸研究所、國立交 通大學,及中央警察大學產學合作交

推出「VR虛擬實境版危險感知測驗」 ·全台首創結合虛擬實境(Virtual Reality, VR)、行動載具APP與交通安全



損害防阻(Loss Control)為風險管理的重點之一,國泰金控旗下子公司國泰產險以「全民零傷害,幸福不意外」為願

景,訂定「全齡風險全面識別」策略,運用核心職能「損害防阻」,積極推廣風險預防管理知識及提供專業檢測,以

國泰產險於1999年成立損害防阻單位,並於次年通過ISO 9001認證,以專業、效率、用心服務作為品質政策。國泰

產險聘請各領域專業工程師・提供企業客戶損害防阻查勘及風險改善建議之服務・以降低意外發生機率。為提升企業

員工及風險管理人員正確之安全觀念,國泰產險提供企業工業安全講習課程、安全手冊,亦曾與工業技術研究院、台

灣土木技師工會等專業機構簽訂技術提升計劃或舉辦教育訓練課程。此外,針對國內企業提供多樣專案技術服務,並

台灣因特殊地理位置關係,近年因全球暖化所造成的極端災害事件,造成台灣地區災害之巨大損失。面對天然災害

國泰產險提供「企業天災風險評估」,運用巨災模擬軟體,協助客戶辨識潛在之天災風險,並將其結果作為企業後

續風險管理之參考。又透過現場勘查,發掘標的物之潛在弱點,提出相關風險改善建議,例如在有淹水潛勢風險情況

下,建築物開口處應裝設擋水閘門,或是地震發生時設備有傾倒翻覆之虞者,應有相關加固設施。國泰產險期待能運

此外,機車為台灣最普及的交通工具之一,依據警政署統計,因車禍事故導致之受傷人數逐年增加,足見國人交通安

全素養尚有改善空間。國泰產險除了作為汽車保險保障的提供者外,亦致力向客戶及社會大眾推廣駕駛安全理念,期

期降低災害風險發生之頻率及幅度,使企業及客戶在安全基礎上,達到永續正向經營。

每年舉辦兩次大型損害防阻研討會,期以提升損害防阻的技術層次與形塑企業安全文化。

用損害防阻之核心職能,強化企業之風險預防能力,以降低災害風險發生。

以降低交通事故、強化社會安全網。以下為國泰產險致力於交通安全推廣重要歷程:

導,巡迴推廣至全台大專院校,截至 2018年底已完成67場校園巡迴,觸 及人數達8,261人。

與政府機關建立長期合作關係,共同 推廣正確安全意識,包含台南市政府 警察局交通警察大隊、交通部公路總 局高雄區監理所,及交通部公路總局 公路人員訓練所等。

國泰金控企業社會責任報告書 2018 財務與誠信資本

深化道德與誠信DNA

國泰金控秉持「誠信、當責、創新」的企業核心價值・訂定有《誠信經營守則》、《道德行為準則》與《員工行為守 則》,確實要求全體同仁日常工作及執行業務時,遵守從業道德標準,以落實誠信與永續經營,上開守則之機制已建 制並付諸執行。為確保集團同仁確實遵守,集團進行年度員工行為守則教育訓練,完訓率達100%。

為落實道德行為及誠信經營,國泰金控訂定《國泰金控檢 舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法》,設置 檢舉管道,明定處理程序及確保檢舉人及相關人之合法權 益,公司對於檢舉人或參與調查人員應予以保密及保護 使其免於遭受不公平對待或報復。



秉持企業核心價值

訂定誠信經營守則、道德 行為準則、員工行為守則



年度員工行為守則 教育訓練 完訓率100%

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



國泰金控企業社會責任報告書 2018 財務與誠信資本

法令遵循

因應近年全球監管趨勢及金融環境的快速變化,本公司 致力深耕以「誠信、當責、創新」為核心價值之集團法 令遵循文化,為確保全體員工均能遵循各項業務之相關 法令,本公司訂定「法令遵循制度實施準則」,由總機 構法令遵循主管負責本公司法令遵循制度之管理、執行 及集團法令遵循之規劃、督導事項,每半年向董事會及 審計委員會報告集團法令遵循執行情況;並設置集團法 令遵循業務聯繫會議,2018年已召開3次集團法令遵循 會議;每半年度辦理法令遵循自行評估及自行查核作 業,以確保各業務單位皆遵循法規且有效落實,本公司 及各子公司2018年均無重大或顯著違規情形。

國泰金控及五大子公司多元法令遵循訓練課程

集團反洗錢/反資 恐深度培訓課程	集團董(監)事及 高階主管反洗錢/ 反資恐課程	集團法令遵循 列車系列課程
15場	1場	6場
法令遵循課程	新進人員法令遵循 基礎教育訓練	單位法令 遵循座談會
線上 95 場 線下 61 場	55場	21場

為形塑集團法令遵循文化,提升全體人員法令遵循意識 與認知,本公司依不同對象,如:集團董(監)事、高階 主管、全集團員工、新進人員、單位法遵主管等,積極 開辦多元化之法令遵循教育訓練,主題涵蓋基礎知識 進階專題與最即時的國內、外金融監理趨勢。

此外,本公司積極參與亞洲反貪腐反賄賂高峰會,研析 本國配合簽定聯合國反貪腐公約首次國家報告之相關議 題,強化對國內、外反貪腐反賄賂最新發展與趨勢之瞭 解,亦精進集團對於國際間相關重要議題之認識。

集團層級之檢舉(吹哨子)制度

為落實誠信、透明的企業文化,本公司在既有之多元檢 舉機制基礎上,於2018年按集團層次進行梳理並正式制 度化,訂定集團層級之「國泰金融集團檢舉制度」,由 本公司獨立董事監督指導,法令遵循部規劃辦理,每半 年向董事會及審計委員會報告執行情形。本制度已明定 檢舉案件之受理及調查單位、處理流程、檢舉管道(包 括內、外部管道及專線電話),亦明定對檢舉人之保護 措施,包含確保檢舉人身分保密及保護檢舉人不因舉報 而遭不當對待。本制度自2018年10月正式執行至同年 12月底為止,集團共受理內部人檢舉0件,外部人檢舉 0件,正式啟動調查0件,無涉及不法舞弊行為之情形。

深化集團反洗錢/反資恐管理機制

因應全球反洗錢/反資恐之國際趨勢及國內、外監理要 求,本公司訂定「防制洗錢及打擊資助恐怖主義管理準 則」,由總機構法令遵循主管任最高洗錢防制官,設置 集團反洗錢/反資恐業務聯繫會議,2018年已召開5次 集團反洗錢/反資恐會議。本公司及轄下子公司均採取 「以風險為基礎」之方法持續深化反洗錢/反資恐制 度,相關標準作業程序已納入自行查核及內部稽核項 目,並針對高風險情形,加強確認客戶身分及持續性監 控措施。

為有效落實風險管理,本公司深化集團資訊分享機制 訂定「國泰金控集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享指 引」,以強化跨公司間風險控管;制定「國泰金融集團 洗錢與資恐風險胃納管理準則」,明定對內部員工涉及 洗錢或資恐行為之零容忍政策,以及集團與子公司層次 之矩陣式風險胃納、關鍵風險指標與處理程序,強化事 前預警管理機制;並配合我國首次國家風險評估報告, 調整風險方法論,導入子公司年度機構風險報告;成立 多個集團性專案小組,檢視控管成效並調修方法論及風 險標準,以健全集團反洗錢/反資恐治理。

落實全球金融法規遵循

隨著全球反避稅發展之趨勢,經濟合作暨發展組織(OECD)頒布金融帳戶資訊自動交換共同申報準則(CRS)制定多國 執行金融帳戶資訊交換之標準·配合財政部2017年11月發佈之「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」·本 公司已於2018年完成共同申報準則(CRS)之導入,包括訂定自我證明表單、作業流程及資訊系統調整及法令遵循計畫 等,2020年底將陸續完成既有帳戶之盡職審查,並預計於同年6月首次申報。

2018年子公司重要裁罰案件

國泰人壽

共計遭金管會裁處7項糾正、罰鍰新台幣70萬元整

主要缺失包括不動產投資業務、洗錢防制作業(如姓名及名稱檢核、客戶身分確認(KYC)、資訊系統運作設計、新產品新業 務風險評估、疑似洗錢及資恐交易申報作業等)、理賠案件申請作業等,並皆已完成改善

國泰世華銀行 共計遭金管會裁處2項糾正

主要缺失包括結構型商品業務(未充分揭露商品風險、認識客戶(KYC)作業等)、信用卡申辦業務等,並皆已完成改善。

國泰產險

共計遭金管會裁處2項糾正、罰鍰新台幣60萬元整

主要缺失包括業務員辦理汽車保險業務辦理加保作業、洗錢防制作業(客戶風險評級、盡職調查作業)等,並皆已完成改善

落實稅務治理

因應稅務治理國際趨勢,有效控管稅務風險並落實企業永續發展,提升股東價值,國泰金控訂定《稅務治理政策》, 以董事會為本公司稅務風險管理機制之最高決策單位,並由稅務管理單位定期彙報風險管理處,由風險管理處每年定 期向董事會報告相關稅務管理之情形,以確保稅務管理機制之有效運作,確實落實稅務治理。

國泰金控之稅務治理以誠信穩健為原則,秉持之稅務政策如下:



遵循當地稅務法規及符 合國際租稅準則之規範 下,正確計算稅賦並依 法於期限內申報完稅, 善盡納稅義務。



同時考量本公司整體稅 負最適化,及全球化經 營下在各國之聲譽、風 險控管及永續價值之影 響,審慎評估稅務風險 及因應措施。



定期於公開管道揭露稅 務資訊予利害關係人知 悉,確保資訊透明化。



與稅賦稽徵機關建立互 信及誠實溝通關係,提 供產業實務觀點及見 解,協助改善稅務環境 與制度。



國泰金控企業社會責任報告書 2018 財務與誠信資本

持續诱過國內外教育訓 練,培育人才,提升稅 務專業職能。

000

國泰金控2018年全球納稅金額為新台幣221億元,稅種類別主要包含營利事業所得稅、未分配盈餘加徵稅、營業 稅、房地稅等。因台灣為主要營運地區,在台灣納稅金額占全球納稅款為94%。近兩年繳納情況列示如下



註:2017年繳稅數據調整加入當年度繳納之營所稅暫繳數據以及扣繳稅款,2018年亦比照辦理



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本





保險商品研發與售後管 36 理流程

綠色金融 36

39 社會共榮 國泰數位金融生活圈

資本風險與機會

世界銀行(WBG)訂定全球金融包容性目標(Universal Financial Access by 2020, UFA2020)·期待在2020年 前,讓全球多10億人口能享有金融服務。數位時代來襲,顧客也因使用數位化金融服務而改變行為。洞見風











智慧資本











首張公共自行車傷害險

推出台灣首張「公共自行車傷害險」保單、為340萬人次提供保障

萬人參與Cathay Walker

推出健康促進外溢保單及「Cathay Walker平台」,參與人數達10萬人

回收2,360筆女性經濟自主大調查問卷,提升商品設計與社會需求之鏈結



國泰智能投資平台正式上線

智能投資平台降低人性在投資市場上面臨的弱點,用更科學的方式理財

主動出擊的即時決策系統

即時決策系統化被動為主動,實現創新商業模式



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本

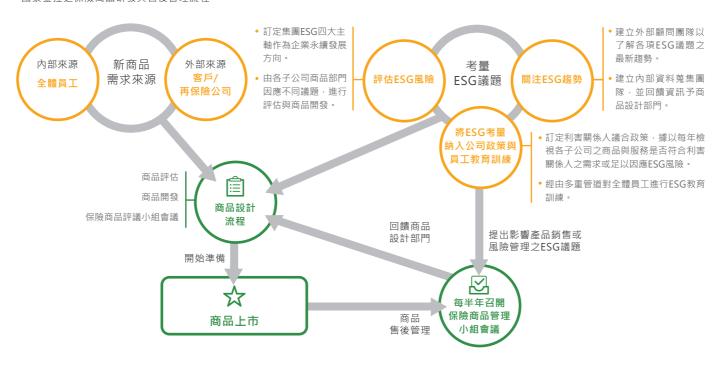


國泰金控企業社會責任報告書 2018 智慧資本 國泰金控企業社會責任報告書 2018 智慧資本

保險商品研發與售後管理流程

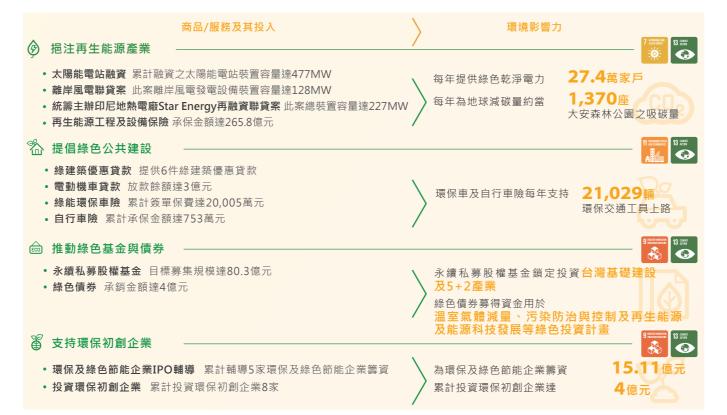
國泰金控十分重視保險商品的開發與設計,於研發初期將ESG風險納入考量,期能夠回應環境、社會所帶來的挑戰 2018年共計投入6.45億元研發費用。國泰人壽與國泰產險持續關注ESG趨勢、進而評估ESG風險並將ESG議題納入 公司政策與員工教育訓練,以落實ESG精神,並於商品售後每半年召開保險商品銷售後管理小組會議持續檢視風險 以促進商品與服務確實符合利害關係人需求及充分控管ESG風險。

國泰金控之保險商品研發與售後管理流程



綠色金融

國泰金控為台灣首家提供太陽能電站融資服務之金融業,作為綠色金融先驅品牌,在回應氣候變遷議題上不遺餘力 運用金融核心職能,掌握環境保護脈動,攜手客戶拓展綠色能源發展,打造永續家園





挹注再生能源產業

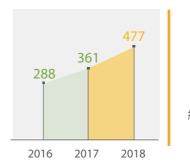


太陽能電站融資

國泰世華銀行秉持「綠色金融引領,共創永續未來」 的精神,自2011年起整合行內資源、設立研究團隊 建立專屬電廠評估模式,作為融資評估準則,至今已 成為國內最大的太陽能電站融資銀行之一,更於2018 年榮獲「菁業獎-最佳綠色專案融資獎」及「優良太陽 光電系統光鐸獎-優良金融服務獎」肯定。

截至2018年底,國泰世華銀行在國內外已核貸約 1,900座太陽能發電站,總裝置容量達477MW,每年 可減碳29.7萬公噸,減碳量約當於763座大安森林公園

太陽能電站融資貸款 海內外總裝置容量(MW)



核貸太陽能發電站

總裝置容量達128mw 預計年發4.3億度電

約1,900座 總裝置容量達477MW

國泰世華銀行於2016年完成台灣第一個適用赤道原則 以及專案融資精神之大型屋頂型太陽能電廠,繼而在 2017年完成台灣第一個以有限追索權專案融資且遵循 赤道原則之大型地面型太陽能電廠案,並於2018年5 月完成簽約。

註1:台灣電力公司-2018年台灣地區太陽能設備平均每一千瓦裝置容量發電約 1,123度;依台電公布之2018年家庭用電量:每戶家庭每月平均用電量約為 292度。

註2:依能源局公佈之2017年電力排放係數:每度電約排放0.554公斤的CO2。 依經濟部能源局2011年之換算標準,1座大安森林公園1年CO2之吸收量為389 公噸計算。

離岸風電融資

為有效發揮金融業於企業社會責任的影響力,國泰世華 銀行於2016年完成「海洋風電離岸風力發電案」,此 為台灣首件離岸風電聯貸案,亦為台灣第一座離岸風電 場專案融資案,寫下國內發展再生能源之重要里程碑, 更是台灣首件遵循赤道原則之離岸風力融資專案。

「海洋風電離岸風力發電案」分為兩階段,國泰世華銀 行為第一階段之聯貸案主辦行、額度管理銀行、帳戶管 理銀行與擔保品管理銀行,並於2016年完成2座示範風 機,裝置容量為8MW之融資籌組,第二階段22座風機另 於2018年完成籌組,國泰世華銀行擔任聯貸案之議約銀 行、擔保品管理銀行及保證額度管理行等重要角色。此 離岸風場總裝置容量達128MW,預計年發4.3億度電 每年可減碳23.6萬公噸,相當於607座大安森林公園之 吸碳量。此案更榮獲國際專案融資專業媒體(Project Finance International, PFI)「2018亞太區年度再生能源 」獎項



核貸離岸風場

離岸風場減碳量

23.6萬公噸

約607座大安森林公園吸碳量

此外,國泰世華銀行以專業的專案融資經歷,於2018 年擔任海龍2號及海龍3號離岸風力電廠之財務顧問,成 功協助海龍2號獲能源局分配開發300MW風場,而後海 龍2號及海龍3號也分別贏得232MW及512MW競價容 量分配。

於2018年底,全球離岸風電大廠沃旭能源亦宣布委任 國泰世華銀行擔任聯貸主辦銀行,與其他兩家國內外銀 行一同籌辦5年期、新台幣250億元循環信用額度 (Revolving Credit Facility, RCF) •

註:根據目前已商轉2架離岸示範機組之運轉資料,106年5~12月間平均容量 因數分別為23%、28%、11%、34%、14%、66%、62%及68%,取其平均 38%計算容量因子,並依「實際發電量=裝置容量x容量因子」公式計算發電量(https://www.moeaboe.gov.tw/ECW/populace/news/News.aspx?kind=1& menu id=41&news id=14943)

再生能源工程及設備保險

國泰產險針對綠能產業提供適合工程保險商品,自2010年 起承保水力發電電廠及太陽光電發電設備建造階段之工程 險。因天災與技術挑戰,離岸風電裝置建置風險高,國泰 產險發揮風險評估及損害防阻專業,2016年配合國泰世華 銀行離岸風力發電聯貸案,承接離岸風電工程保險業務 成為國內首家提供離岸風機保險保障之產險公司。2018年 針對水力、太陽能、離岸風電電廠及設備保險,共承保新 台幣265.8億元。



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本



3 人力資本

4 自然資源資本



提倡綠色公共建設



綠建築優惠貸款

國泰世華銀行為鼓勵都更建物申請綠建築標章或興建綠 建築,至2018年底已核貸6件綠建築案件,藉由金流支 持,鼓勵建商率先考量以綠建築形式規劃建案,共同為 綠色環境盡一份心力。

支持電動汽、機車產業發展

隨著綠色意識興起,更多汽、機車駕駛人在購買新車時 · 會選用對環境負擔較小的電動車 · 國泰產險於2013年 推出「綠能環保車險」,為國內首張綠能概念商品,至 2018年底,共19,863輛環保汽車投保,在配合政府扶 持綠能產業的原則下,同時鼓勵支持環保的汽車駕駛人 ,幫助台灣交通工具轉型。此外,國泰世華銀行2018 年與國內電動機車市占率最高的Gogoro及電動車零組 件大廠艾姆勒電車往來並持續深化,未來將評估推動電 動機車貸款,為台灣開創更高的綠色源動力。

自行車保險

國泰產險2016年推出自行車保險,至2018年底承保件 數達1,166件。此外,國泰產險於2018年6月推出台灣 首張「公共自行車傷害險」及「公共自行車第三人責任 險」保單,鼓勵更多人加入騎乘自行車的行列,累計至 2018年底,「公共自行車傷害險」已有高雄、台南、台 北、新北及桃園五市投保、為340萬人次提供保障、彌 補公共自行車族無保險保障的風險缺口,滿足綠色消費 者的多元需求。

綠能環保車險累計簽單保費(萬元)

17,518

2016 2017 2018





9,162

推動綠色基金與債券

20,005



綠色債券承銷

隨著綠色金融意識的提升,帶動新經濟型態發展,台電 於2017年首次發行綠色債券,金額達新台幣83億元 是櫃買中心推動綠色債券以來,國內最大發行金額。本 次募得的資金將用於「溫室氣體減量」、「污染防治與 控制」及「再生能源及能源科技發展」等3大類綠色投 資計畫。台電此次發行之綠色債券合計新台幣83億元 國泰綜合證券承銷10年期新台幣5億元的債券。2018年 台電續發的兩檔綠色債券,總金額為新台幣53億元,國 泰綜合證券也持續擔任綠債承銷商,承銷總金額合計新 台幣4億元。

支持環保初創企業 👸 😘

輔導環保及綠色節能企業籌資

國泰綜合證券積極輔導環保及綠色節能企業籌資 2018年協助太陽能光電企業安集科技籌資新台幣2,400 萬元外,也與開陽集團正式簽訂輔導上市櫃契約,展開 IPO計畫,開陽集團位處國內太陽能光電指標性企業 目前在國內的太陽能電廠總裝置量約271MW,市占率 13%,為全台太陽能工程總包公司(Engineering、 Procurement、Construction, EPC)領導廠商,掌握關鍵 零組件並擁有豐富的饋線設置電網並聯經驗,未來深具 潛力,國泰綜合證券後續將會協助整合開陽集團旗下開 陽能源及晁暘科技的EPC業務規劃上市,預計2019年登 錄興櫃,正式邁向資本市場之路。



國泰綜合證券與開陽集團完成輔導簽約儀式,左為國泰綜合證券莊順裕董 事長, 右為開陽集團藝宗融董事長

投資環保初創企業

國泰創投持續挹注資金於未上市上櫃的綠色環保企業 截至2018年底止,國泰創投投資部位中可歸屬為綠色 環保產業者近新台幣4億元,其中2018年投資綠色環保 產業占國泰創投總投資金額如下列所示。



太陽能產業 7.76%



水處理產業 1.22%

1.97% (汙泥處理)

化學製造業

社會共榮

國泰金控秉持「以人為本」的核心理念,持續關注台灣民眾的需求,並以金融核心職能,為社會潛在風險及問題提供 解決方案,建構最堅實的保障安全網絡,落實普惠金融

商品/服務及其投入

- 小額終老保險 讓民眾以較少的預算規劃保險保障
- 亞洲首張癌友專屬保單 陪伴罹癌保戶對抗癌症
- 外溢保險與健康促進活動 積極提升民眾健康體況
- 高齢者及身心障礙者安養信託 信託財產本金達12.05億元

⑤ 因應高齡化與促進健康

- 女性經濟自主大調查 回收2,360份有效問卷
- 女性理財講座 參與人數達415人

2 包容多元族群

- 微型保險 累計承保金額達751億元
- 學生團體保險 總承保金額約3兆元
- MFI貸款 放款餘額達美金34.5百萬元
- 職棒防賭信託 信託財產本金達1.35億元
- 公益信託 信託財產本金達378.17億元
- 芒果農作物保險 累計總保障金額達2,937萬元

◎ 支持產業共好

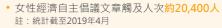
- 中小企業融資專案 放款餘額達2.99億元
- 社會企業優惠融資專案 放款餘額達2,005萬元

社會影響力



- 障,對整體社會新增約516億元的人身風險保障
- ·癌後照顧保險廣受社會肯定,更<mark>引領同業跟進</mark>
- Cathay Walker活動參與人數達10萬人
- 累計辦理282件高齡者及身心障礙者安養信託





• 女性理財講座滿意度達99.03%



· 微型保險累計提供514個家庭及時理賠援助

- 學生團體保險守護全台約300萬名學子
- PRASAC MFI貸款受惠人數達390,460人次
- 職棒防賭信託受惠球員達218人
- 公益信託累計捐贈金額達12.32億元
- 芒果險累計承保件數達500件



中小企業融資專案貸款予81家中小企業

- 社企優惠融資專案累計貸款予6家社會企業





因應高齡化與促進健康



鑑於台灣人口快速老化對社會及民眾帶來龐大的壓力,國泰金控持續開辦多元商品及服務,以解決民眾屆高齡時可能面臨的 痛點,並協助民眾免受老年經濟及健康風險的威脅。

小額終老保險

國泰人壽2017年率先推出低投保門檻及低保費負擔的小 額終老保險,讓社會上因為年齡較高而不易獲得保障的民 眾,也能輕鬆享有基本保險保障,至2018年底已提供近 18萬名保戶基本經濟安全保障,對整體社會而言,新增 約新台幣516億元的人身風險保障,為業界保障提供總數 最高的公司,對社會穩定創造一定程度的助益。

在年齡分布上,55歲以上客群約占總銷售件數近45% 顯示小額終老保險能切合高齡族群需求,也與商品設計 初衷「減少社會面臨高齡化壓力可能面臨之衝擊」的目 標一致。



18萬名保戶



癌後照護保險

台灣初罹癌人口逐年增加,罹癌後才想要強化保障卻無法 投保的情況越來越多,為了讓更多罹癌民眾能獲得保障 國泰人壽於2018年推出亞洲首張癌友專屬保單「康愛無 憂住院醫療終身健康保險」,以曾罹患台灣前12名盛行 的原發性癌症者為對象,保障覆蓋率約8成,開辦未滿一 年已協助818位癌友獲得癌後醫療保障,另與癌症希望基 金會合作推出一系列宣導及講座活動,提供關懷與支持 陪伴罹癌保戶一起對抗癌症、展開新生活。

國泰人壽為癌友解決罹癌後無法投保商業醫療險的痛點 提供最即時的支持與陪伴,除廣受社會肯定外,更引領同 業跟進,同時亦榮獲「2018年台灣企業永續獎-社會共 融獎」肯定。



新台幣516億元



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本



外溢保險與健康促進活動

有鑑於國人醫療支出逐年增加,國泰人壽領先業界提倡 將保險功能從事後補償,延伸至事前預防的健康管理 2018年更針對一般民眾及公司團體分別推出健康促進 外溢保單,以陪伴國人養成健康習慣的理念,透過保險 商品協助保戶養成規律的運動習慣。

國泰人壽特別開發「Cathay Walker平台」,透過週 月達標的獎勵回饋,引導保戶在兩年內養成每日健走 7,500步的習慣,該平台亦同時對一般民眾推廣,訴求 提升自身健康狀態、全民參與健康促進活動,平台推出 至2018年底,參與人數已達10萬人,總步數累積約343 億步,約可來回月球27.9趟。



參與人數 達10萬人

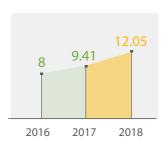


總步數累積 約343億步 可來回月球27.9趟

幸福守護安養信託

國泰世華銀行領先同業建置「信託專業團隊」,運用信 託實踐安養與傳承,促進社會安全與公益,2018年榮獲 「 菁業獎-最佳信託金融」優等。國泰世華銀行長期以 信託專業,守護高齡者及身心障礙者的財產,「幸福守 護安養信託」專案讓國人可自由選擇將不同類型之財產 交付信託,確保多元財產「專款專用」,累計至2018年 底共辦理282件高齡者及身心障礙者安養信託,信託財 產本金達新台幣12.05億元。

國泰世華銀行安養信託(高齢者及 身心障礙者)信託財產本金(億元)







麥肯錫報告指出,若女性獲得與男性相同的經濟參與 程度,2025年全球GDP可望增加26%,在全球性別意 識覺醒的同時,女性已經成為最有力量的族群之一。

女性經濟自主的推手

國泰為台灣首家將「女力」納入永續主軸之金融業,從職 場、服務到社會,由「關懷」及「培力」兩大面向,致力倡 議性別平等,打造「性別友善生態圈」。

國泰金控2018年與台灣首家以性別與女性意識為核心

的媒體社群「女人迷」合作,推出「女性經濟自主大調 查」,回收2,360筆有效問卷,其中94%為女性,經由主 動出擊,從經濟自主的三大面向:「經濟自主意識」、 「經濟現況及消費習慣」、「自我理財規劃的理解與期 待」,了解女性族群的經濟現況與實際需求,提升商品 設計與服務規劃,建立強而有力的社會連結,期待提升 女性經濟自主發展,也榮獲「2018年台灣企業永續獎一 性別平等獎」肯定。此外,國泰投信於2018年與Smart 智富月刊合作舉辦4場女性理財講座,獲得參與者高達 99.03%的滿意度支持。未來國泰將持續挹注資源,並與 關鍵夥伴合作,期待弭平職場與金融產品中潛在的性別 不平等。







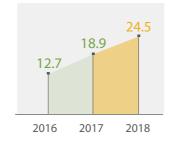
微型保險

為使經濟弱勢的民眾享有基本保障,國泰人壽於2009年 首推微型保險,保障內容涵蓋傷害死殘、傷害醫療及壽 險,國泰產險亦提供微型團體保險。國泰人壽及國泰產 險分別為國內承保微型保險市占第一名及第四名,自商 品開辦起累計至2018年底,國泰人壽及國泰產險微型保 險總計理賠514個弱勢家庭,提供即時的經濟支援。

微型保險累計承保金額(億元)

微型保險累計承保人數(萬人)





學生團體保險

國泰人壽期許能善用保險的核心職能、發揮企業影響力 帶給台灣社會安定的力量及幸福感,於2017及2018年 承作學生團體保險,總承保金額約新台幣3兆元,守護 全台約300萬名高中(職)以下學子,與此同時,國泰人 壽思考如何給學生更有溫度的服務,故與國教署合作共 同推動「永續校園計畫」,希望擴大學團服務,將「事 後理賠服務」升級到「事前意外防阻」,從校園時期開 始建立學子重要永續觀念,建立共好的循環,同時幫助 下一代學習,進而貫徹「保險」的精神:利己、利他、更 利社會。

透過全台近6,000名國泰永續校園大使,協助校方推動 「反毒教育、環境保護、校園安全及理財保險知識」等 四大議題,自2017年推動永續校園計畫以來,共觸及18 個縣市、約1.15萬人次參與,校園滿意度更超過99%。



總保額

新台幣3兆元



守護全台高中(職)以下學子

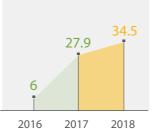
約300萬名

微型金融機構貸款

因柬埔寨民眾對金融機構普遍信任感低,限制了金融機 構消金業務的觸及率,當地民眾高度仰賴散布鄉鎮的微 型金融機構(MFI)提供貸款,根據柬埔寨中央銀行 (NBC)2018年上半年之半年報,柬埔寨MFI 2018年上 半年之貸款總額達美金48.5億元,較2017年同期成長 34.2% •

為了藉由支持普惠金融、體現對於企業永續的承諾及決 心,國泰世華銀行對柬埔寨最大的微型金融機構 PRASAC Microfinance Institution Limited (PRASAC)提供 融資作為支持,另外,國泰世華銀行2018年與其他國 內銀行統籌主辦PRASAC美金1億元的聯貸案,作為 PRASAC持續發展既有微型及中小企業放款業務之後盾。 累計至2018年底,國泰世華銀行(含子行)共放貸予MFI 產業餘額達美金34.5百萬元。

國泰世華銀行(含子行) 提供MFI之放款餘額(美金百萬元)

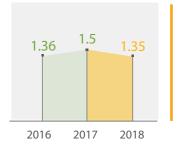




職棒防賭基金信託

國泰世華銀行自2009年起與職業棒球員工會及職棒聯 盟和各球團合作,承辦職棒球員信託,為最早、委託 球員人數最多的銀行。至2018年底,與國泰世華銀行 簽訂有效職棒防賭信託之現役球員共218人,信託財產 本金已達新台幣1.35億元,讓球員放心打球、球迷安 心看球。

國泰世華銀行職棒防賭基金信託 信託財產本金(億元)

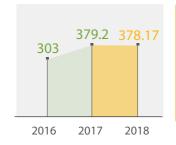




公益信託

國泰世華銀行至2018年底受託公益信託信託財產本金達 新台幣378.17億元,為業界第一,協助數名上市櫃企業 主及事業有成之社會賢達人士成立以慈善、教育、兒 童福利等為主要目的之公益信託,期能讓善款金流更 透明,確實達到回饋社會之目的,且由公益信託累積 捐贈金額達新台幣12.32億元。

國泰世華銀行公益信託 信託財產本金(億元)





芒果農作物保險

國泰產險因應氣候變遷議題及響應政府保障農民收益 及財產安全政策,於2016年推出芒果農作物保險,為 業界唯一一家銷售芒果保險之保險公司,除了「政府 災害連結型芒果保險」承保芒果之颱風、豪雨、寒害 損失,2017年更加入「區域收成型芒果保險」,以區 域收穫量做判斷,當實際收穫量低於保證收穫量時 即可理賠,使農民投保更具彈性,並透過主動參與農 會之商品說明會進行推廣,以維護農民財產安全,自 開辦累計至2018年底總保障金額達新台幣2,937萬元



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本



支持產業共好 支持產業共好

中小企業貸款

國泰世華銀行作為台灣中小企業發展最堅實的夥伴·推出多元中小企業優惠貸款專案·並與中小企業信用保證基金長期緊密合作·陸續開辦「批發零售業優惠貸款」、「社會企業優惠融資專案」、「中小企業供應商週轉金」等融資專案·累計至2018年底·已專案貸款予81家中小企業·放款餘額達新台幣2.99億元·而對中小企業放款餘額則達新台幣1,781億元·也由於長期的積極推動·國泰世華銀行於2017年、2018年連續榮獲信保基金「送保融資成長獎」肯定。

國泰世華銀行提供之中小企業 放款餘額(億元)

1,519







社會企業優惠融資專案

台灣中小企業成長茁壯。

為協助社會企業發展,國泰世華銀行首創與台北市政

府、中小信保基金合作模式的「社會企業優惠融資」

專案,針對符合資格之企業提供直接保證及低利率優

惠貸款,希望串聯政府、團體、企業的力量,共同為

社會企業提供優惠融資平台,自2017年4月推出至

2018年底,已貸款予6家社會企業,放款餘額達新台

幣2,005萬元。國泰世華銀行一路秉持著對台灣中小企

業的關懷與同理的信念,搭配完善機制,扶持及伴隨



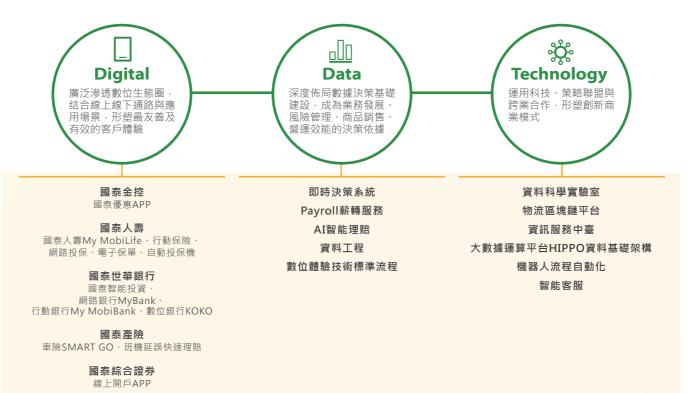


社會企業優惠融資 放款餘額達 2,005萬

國泰數位金融生活圈

2016 2017 2018

面對金融科技及數位轉型浪潮,國泰金控2016年成立數位暨數據發展中心(Digital, Data & Technology, DDT·下稱數數發中心),以數據驅動 (data driven as culture)為核心理念,並以數位、數據與技術為三大支柱,積極建構大數據基礎建設,並導入新技術對接金融職能業務,透過與集團內各子公司,包括人壽、銀行、證券、產險等專案合作,以提升效率創造最大綜效。國泰也相當重視專業人才與職場,創造適合跨界新型態的環境且積極培養數位人才,同時運用集團資源、集結策略夥伴拓展海外市場。



Digital數位

國泰優惠APP

國泰優惠APP秉持以消費者為核心的理念,透過敏捷開發,整合線下與行動應用布局,2018年全新改版,針對重點功能增進客戶體驗,如優化卡友登入流程、紅利商品查找重新分類等,讓消費者能更方便掌握手中紅利點數與兌換商品,相較前一年,2018年會員數成長57.4%。

國泰優惠APP 2018年推出第二波「紅利點數捐贈」活動,延續企業、社企與NGO的創新合作模式,邀請客戶捐贈信用卡點數做公益,參與本次活動捐贈用戶中,有80%(約2.3萬人)為近半年在國泰優惠APP上未進行國泰世華銀行紅利點數兌換之會員,讓紅利兌換多了溫度,也讓公益捐贈發揮最大的社會價值。

國泰智能投資平台

國泰智能投資平台(Cathay Robo)於2018年正式上線·整合集團旗下銀行、投信、美國康利資產管理公司的資源·更引進香港Fintech新創公司Quantifeed的理財投資平台技術·結合創新科技、大數據分析與精密演算法模型·有效打造出能幫助投資人穩健達成長期投資目標的智能投資平台·降低人性在投資市場上面臨的弱點·用更科學的方式理財。

國泰智能投資平台根據客戶設定的長期目標及投資風險屬性,以貝萊克-立德曼模型、效率前緣、蒙地卡羅模擬趨勢等模型運用,為投資人計算出適合的投資組合,當市場發生震盪或投資組合偏離預期軌道時,系統將自動寄發再平衡調整通知,協助客戶回平台上進行調整。透過科學的理財方式,大幅減少心理因素造成的人性錯誤判斷,也降低初次投資、對市場不熟悉或沒時間研究投資標的投資者進入「科學理財」的門檻。



國泰人壽創新保險科技與數位化服務

國泰人壽於2012年率先同業推出「行動保險」專利服務流程,整合投保、保費、保全與理賠等各項服務, 運用行動化科技即時受理,透過智能化技術,大幅縮短核保80%、理賠50%之作業時間,讓客戶立即享有保障、滿足各式服務需求。



註:統計至2018/12/31止

國泰人壽積極建構「數位全通路經營計畫」·不僅成立金融保險專利小組·至2018年已取得79項保險科技專利·也將大數據應用於線上服務平台以及線下銷售管理工具·讓業務員能依據即時的大數據資料精準洞察客戶的需求·提供全方位的服務;同時也推出「數位三寶」一「LINE行動樹寶」官方帳號、「好險幫推」保險推薦網·以及「我的保險好麻吉」保險顧問推薦平台一提升客戶體驗。

國泰人壽2017年榮獲「亞洲保險業科技獎(Asia Insurance Technology Awards, AITA)」評審團最大獎「最佳保險業科技獎Best Insurer: Technology Award」,更於2018年獲頒「最佳數位暨全通路科技Best Digital & Omnichannel Technologies」獎項,成為唯一連續2年獲獎的台灣保險公司。



保險科技專利

取得 79項



亞洲保險業科技獎

唯一連續2年獲獎 台灣保險公司

國泰金控企業社會責任報告書 2018 智慧資本 國泰金控企業社會責任報告書 2018 智慧資本



董事長的話

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本



國泰世華銀行提供最貼近生活的數位金融服務

國泰世華銀行主張「全通路到全顧客」(From Omni-Channel to Omni-Customer)服務,透過前 中後台的線上線下整合,實體分行與數位通路交付服 務,並鎖定年輕客戶需求,提供消費者更適切、貼心 的服務體驗,2018年榮獲IDC數位轉型獎(DX Awards)「全方位體驗創新領導者」與「數位轉型綜 合領導者」獎項殊榮,堪稱IDC最高榮耀。

至2018年底止,國泰世華銀行已有366萬名數位用戶(包含網路銀行MyBank、行動銀行My MobiBank及數 位銀行KOKO用戶),占全行總客戶數41%,年度用戶 增長數較前1年增加44%。國泰世華為年輕人量身打造 的金融服務KOKO數位銀行鎖定年輕族群數位黏著度 高的特性,積極發展年輕人金融,透過國泰大數據分 析發現,KOKO有70%的客戶介於20~35歲。KOKO 於2018年10月推出符合年輕族群需求的「Free's貸 」,訴求「可分次動撥」、「動撥才計息」;也藉由 與逢甲大學合作營造校園無現金環境,及與國泰人壽 合作iMoney小額儲蓄險、突破年齡與金融服務使用的 藩籬, 為年輕族群的金融生活增添便利性。

國泰世華秉持對企業需求的了解,結合新興數位科技, 推出「Quick Cash」方案,採購商於本行全球企業網 路銀行(Global MyB2B)申請預約付款後,其供應商可 於網路銀行點選融資,申請當天便能取得款項,此服 務有效為企業挹注營運活水,讓供應商的營運資金取 得既穩定又快速,創新模式深獲客戶好評。未來國泰 世華銀行將持續發揮「堅持創新、數位改變」的精神 , 帶給客戶最佳的金融服務體驗。



年度數位用戶增長數

較前一年增加44%



KOKO有70%客戶

介於20-35歲

國泰證券全台首創線上開戶服務

2017年國泰證券與銀行進行整合,以「線上開戶APP」 讓客戶在線上,就能開通證券交易帳戶和交割銀行帳戶, 落實全線上免臨櫃開戶服務,為全台唯一全線上開戶 APP。「線上開戶APP」自2017年8月正式推出至 2018年底,成功為國泰證券敦南分公司引流6.8萬名客 戶,超越所有實體分公司開戶總數,成效於業界居冠。

Data數據

化被動為主動,在對的時間點提供即時服務

國泰金控數數發中心與國泰世華銀行攜手將「即時決 策系統(Real Time Decision Management, RTDM)」運用 於信用卡即時、臨時調額功能,化被動為主動,實現 創新商業模式。系統一旦偵測刷卡交易失敗,將自動 評估顧客信用狀況,主動詢問顧客立即調整額度之意 願,取得同意後隨即生效,實際導入系統後,簡化並 優化使用者操作流程,大幅提升客戶黏著度。國泰世 華銀行的線上線下虛實整合實力,於2018年獲得《亞 洲銀行家》(The Asian Banker)「2018亞洲銀行家台 灣獎項計畫-最佳全渠道整合獎 (The Best Frictionless Omni Channel Integration)」肯定。

掌握客戶需求,提升服務效率

國泰為了能更全面洞察客戶的需求,以360度視野掌控 顧客與國泰往來的每個接觸點,建置資訊視覺化的客戶 視圖系統,讓第一線同仁、客服人員更有效率的掌握客 戶即時狀況並解決問題,提升轉介效益。自上線後,客 服人員、分行行員快速且深入了解客戶、快速解決客戶 問題,提升客戶體驗及滿意度。

Payroll薪轉服務

柬埔寨的手機滲透率為153%,銀行帳戶持有率卻僅占 總人口的21.76%。國泰世華銀行柬埔寨子行(Cathay United Bank Cambodia,下稱CUBC)與當地支付業者Ly Hour合作,為習慣現金交易的當地居民建立新形態薪 資支付渠道。CUBC將薪轉戶資訊與工廠薪資資料對接 協助工廠員工在Ly Hour的線下據點提領薪水,藉此提 升民眾便利性,也降低發薪計算錯誤之風險。

Payroll薪轉服務自2018年1月上線至12月底,從原有據 點擴充約4,000個線下據點,觸及族群由原先的城市人 口(約占柬埔寨20%人口),擴及鄉村居民。CUBC於 2018年10月進一步推出Payroll Loan信貸服務,以薪轉 戶之薪資作為類擔保品,降低當地居民申辦信貸的門檻 。未來CUBC將持續與多元異業合作,建立日常生活場 景與數位金融平台的串接,增加當地居民接觸金融服務



Pavroll薪轉服務增加當地居民接觸金融服務的機會,此為發薪日盛況。

AI智能理賠系統

國泰產險積極運用大數據和資訊科技,不僅創先使用區 塊鏈技術,提供旅遊綜合險班機延誤快速理賠服務;與 Line合作推出車險的「自助服務平台」; 2018年更推 出AI智能理賠系統,成為業界首家公開運用AI提供理賠 的產險公司。

國泰產險透過監督式學習(Supervised Learning)訓練 ·讓AI閱讀大量的理賠數據,判斷每個理賠案件的最佳 決策,並使核賠時間由原先3日以上,縮短為最快可當 天理賠,大幅提升理賠處理效率。此外,AI智能理賠實 際提高公司的風險管控,藉由學習全公司的理賠數據、 汲取所有理賠人員的經驗值·AI智能理賠能更精準地發 掘理賠詐欺案件,並即時警示理賠人員異常點。國泰產 險藉此人機協同的創新商業模式,讓理賠人員節省下來 的工作時間,可運用於發展新型態的專業工作或專注客 戶服務,大幅提升客戶滿意度。



AI智能理賠系統

業界首家

公開運用AI提供理賠

核賠時間

由原先3日以上

縮短為最快可當天理賠

Technology 科技

資料科學實驗室

國泰金控數發中心於2017年建立資料科學實驗室(Data Science Lab),專門研究最新技術,確保國泰的研發 動能。資料科學實驗室主要目的為保有國泰內部對資料 科學的技術能力,由實驗室的成員研發新技術,並由資 料科學團隊協助技術落地,並與商業分析及行銷團隊形 成專案團隊實踐,創造新商業模式。



國泰金控數數發中心資料科學實驗室,負責創新技術研究,驅動國泰金 融新服務。

物流區塊鏈平台

國泰金控數數發中心於2018年底成立區塊鏈小組,除 研究、評估、推動、社群參與之外,並開發「物流區 塊鏈平台」。透過區塊鏈「分散式帳本」及「資料不 可逆」的特性,配合安全控管機制和智能合約,達到 自動化、資訊安全、互信新模式、交易即清算等優勢。 讓金流、物流、資訊流同步更新。

「物流區塊鏈平台」分為三階段進行驗證。第一階段建 立區塊鏈架構與底層技術,整合賣家與物流業者,運用 區塊鏈即時清算帳務並資料同步互通,大幅降低物流業 的作業成本、人為失誤、對沖帳爭議以及物流延誤時 間,並達成無紙化作業流程。第二階段與第三階段進行 產險、銀行資源整合,透過「物流區塊鏈平台」上資訊 即時與不可逆性,掌握投保及融資資訊,提供快速投保 與融資評估的一站式服務。區塊鏈小組將持續研發、合 作、評估與創新區塊鏈應用場景及企業合作機會,並積 極與國、內外區塊鏈相關組織互動,為區塊鏈可能帶來 的改變和契機做好準備。

資訊服務中台

國泰金控數數發中心於2018年完成資訊服務中台(下稱 中台)建置,運用中台的關鍵設計一「微服務架構」及「 事件匯流(Event Sourcing)架構」,為國泰世華銀行打 造嶄新資訊架構,以因應通路快速變化的需求。



「事件匯流架構」以事件驅動,讓服務化被動為主動 前述「即時決策系統(RTDM)」即為應用之一。「微服 務架構」之應用如將帳務系統中的查詢功能劃分成多個 小型服務各自執行運作,轉變為獨立的「帳務查詢微服 務」,提供給第一線的通路平台使用,打破資訊系統前 後台間的隔閡,讓資料分析結果可立即應用,提供客戶 最快速、完善的金融服務。

國泰金控企業社會責任報告書 2018 <mark>人力資本</mark>



董事長的話

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本





HUMAN CAPITAL

D

亞洲最佳企業雇主

國泰金控獲頒HR Asia Magazine「2018亞洲最佳企業雇主獎」



優於法令規定的員工福利

國泰提供女性員工優於法令規定的流產假給薪制度,並給予男性員工優於法令規定的陪產假天數(7日)



4.14

國泰員工敬業度調查分數高達4.14分(5分制),填答率達85%



70,000 ☆ F

大腹翁小腹婆員工減重競賽·舉辦四屆達成70,000公斤·參加人次(含員工、眷屬、保戶)約41,000。 活動結合公益·共捐贈500萬建置太陽能板·並創造20年的綠電收益給公益團體







制等,瞭解員工需求並精進員工教育訓練與薪資福利相關措施

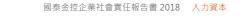




會計師事務所《2018未來勞動力調查報告》指出企業前十大「處於風險」的人資功能中,六個與員工體

留才上的風險。勞動力的轉變正在發生,國泰金控持續透過員工敬業度調查、心理健康問卷與投資報酬率(ROI)機





國泰金控 Cathay Financial Holdings

董事長的話

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本



4 自然資源資本



員工組成與多元化

員工組成

2018年國泰金控正式員工共計45,961人·而非正職員工共230人·占整體員工比率為0.5%。國泰在營業據點所在地·以當地員工為優先聘僱對象·目前營運地點多設於臺灣地區·當地聘僱率達99%。國泰確實遵守政府勞動相關法令規定·故從未僱用童工·如有僱用外籍人士·則依勞動法令《就業服務法》及《雇主聘僱外國人許可及管理辦法》等規定辦理。

正職員工人數/地區分布表

	管理階層	一般人員	合計
台灣地區			
女性	2,650	29,678	32,328
男性	2,261	11,151	13,412
合計	4,911	40,829	45,740
海外地區 ———			
女性	7	31	38
男性	63	120	183
合計	70	151	221
總計	4,981	40,980	45,961

- 註1:此表僅含正職人員。
- 註2:非正職人數共230人,包含兼職人員、工讀生、計時人員、約聘人員。

員工性別/年齡統計表

	管理階層	一般人員	合計
女性 ———			
30歳以下	102	5,168	5,270
31-49歳	1,280	14,997	16,277
50歲以上	1,275	9,544	10,819
合計	2,657	29,709	32,366
男性 ———			
30歲以下	143	3,621	3,764
31-49歳	1,357	6,215	7,572
50歲以上	824	1,435	2,259
合計	2,324	11,271	13,595
總計	4,981	40,980	45,961

註1:國泰員工平均年齡為41歲·計算公式=(年齡區間*人數)/總人數。 註2:管理階層定義:擔負管理其他員工或單位之行政責任之人員。

多元職場

國泰相信一個平等多元、開放溝通的職場文化能有助於員工安心工作,進而提升企業的人力資本。我們恪守全球營運據點所在地之法規及國際人權相關規範,並實踐公司的人權政策,不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或其他因素而有差別待遇或歧視。

目前國泰共有223位具台灣原住民身分之員工,針對此類員工國泰設有「原住民歲時祭儀假」,可在其所屬族群之祭儀期間自行選一天放假。而針對身心障礙員工,對內,辦公大樓設有無障礙設施,輔助其融入及適應工作環境;對外,國泰世華銀行更與慈善基金會及學校合作,於2018年舉辦22場身障者招募說明會和團體面試會,並超額晉用身障者,善盡社會責任。此外,國泰鼓勵員工參與服務新住民、原住民及身心障礙者的公益活動,日常生活中以電子報向員工進行促進多元化之倡議,以建立平等之友善職場。

結合打亞洲盃之策略,國泰積極落實在地人才國際化,國際人才在地化,以充實人才庫資源,協助海外業務的運作及發展。國泰金控有GMA金融策略家儲備幹部計畫(Global/Group Management Associate),提供海外單位輪調機會。最大的兩個子公司,國泰人壽有「VMMA越南子公司儲備人才計畫」與「越籍數理精算儲備幹部」專案,國泰世華銀行有「東南亞金融領航家計劃」,以招募並培養東南亞人才。截至2018年國泰員工國籍數達14國,未來也將持續推動海外市場當地雇用,致力實現當地雇用比例達85%的目標。同時,國泰金控規劃自2019年起藉「共享學堂」課程,邀請不同國籍員工分享家鄉文化,以促進職場包容多元的文化。

國泰身障員工統計

	2016	2017	2018
國泰身障員工統計(%)	1.05%	1.00%	1.12%



國泰贊助混障綜藝團巡演並出動企業志工協助

人權保障與申訴/舉報機制

國泰金控為落實人權保障,參照國際框架如聯合國《世界人權宣言》、《聯合國商業與人權指導原則》、「聯合國全球盟約」與「聯合國國際勞動組織」等相關規範、制定《國泰金控人權政策》、並將保障內容公開於官網、各營運據點亦皆遵循在地人權保障相關法令規範。同時、國泰員工亦須遵守《員工行為守則》、不得有任何歧視或其他人權侵犯之行為。而為確保所有員工了解並遵守上述政策、公司定期進行《員工行為守則》及法令遵循教育訓練、2018年員工行為守則教育訓練涵蓋率100%、完訓率100%。

國泰金控企業社會責任報告書 2018 人力資本

針對涉及犯罪、舞弊或違反法令之情形,國泰金控建有「集團檢舉制度」,由本公司獨立董事督導,並由金控總機構法令遵循主管規劃執行,且至少每半年向董事會及審計委員會報告本制度之執行事項。此外,針對性騷擾及違反性別平等事件,國泰設有《性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點》與《性騷擾防制申訴及調查處理細則》,並設置電子郵件信箱與性騷擾申訴調查委員會,受理調查性騷擾案件。若性騷擾案件成立,加害者將提送「人評會」進行相關懲處,被害人則給予相關心裡諮商關懷,同時對其他員工加強性騷擾相關教育訓練,以杜絕性騷擾事件發生。最後,針對其它非屬上述議題者,同仁亦可向人資單位反應檢舉。2018年國泰金控及子公司受理之集團檢舉制度案件為0件,性騷擾或違反性別平等案件為1件,勞資爭議案件為3件。

國泰設有人權風險盡職調查流程,定期針對關注對象進行衝擊評估與管理改善。《人權風險評估及管理表》考量國際人權框架與公司發展策略,經詢問國泰金控CS委員會、員工、外部顧問、學者專家等利害關係人後選定議題,後定期檢視各議題風險評級、辨識高風險族群進行管理。

評估方法	2018年 高風險族群(%)	
多元包容性與平等機會 每年追蹤歧視案件數	0%	政策
過長工時 (上) 針對單月延長工時>45小時 員工·判定為高風險者	0.17%	政策 • 員工行為守則及工作規則明訂工作時間與延長工時規範機制 • 持續宣導並施行每日/每月加班工時限制 • 變形工時 • 針對加班頻率較高部門進行改善措施 • 進行員工心理健康問卷·依問卷結果辦理紓壓計畫
健康安全職場 依骨骼肌肉傷病問卷或員工 健康檢查結果,篩選出高危 險個案人數	2.1%	改策 ・制定安全衛生守則
結社自由	0%	政策 • 員工行為守則明訂集團同仁擁有結社自由權益 機制 • 鼓勵員工加入社團·並給予社團補助
勞資協商 勞資爭議涉及率	<0.01%	び策 ・制定勞資會議實施要點 ・ 定期召開勞資會議 ・ 建立暢通溝通管道 ・ 定期實施匿名員工意見調査・取得員工直接建議



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本



4 自然資源資本



性別平等

國泰將「女力」作為永續四大主軸之一,致力提供公平機會與舞台,讓女性員工可以發揮最大潛力。2018年,在獨董、各公司總經理及多位副總參與之跨公司企業永續委員大會上,我們邀請「女人迷 (womany)共同創辦人-張瑋軒」進行「女力」專題演講,並讓多位高管響應2014年聯合國發起的#HeForShe倡議,提倡「性別平等不止關乎女性,更是一個人權問題」。同時,國泰決定自2018年起提供女性員工優於法令規定的流產假給薪制度,並給予男性員工優於法令規定的陪產假天數。

國泰女性主管統計表

	2016	2017	2018
女性主管(%)	54.1%	53.4%	53.3%
基層女性主管(%)	57.9%	57%	56.5%
高階主管女性(%)	24.1%	25%	26.9%
營業部門女性主管(%)	60.6%	57%	58.8%

註:根據DJSI定義,此處高階主管指協理層級(含)以上主管。

男女年薪比較表(男:女)

	2016	2017	2018
高階主管	100:51	100:90	100:78
中階主管	100:114	100:109	100:109
基層主管	100:114	100:110	100:110
一般人員	100:106	100:94	100:93

國泰性別平等作為



國泰金控魏永篤獨立董事及李長庚總經理響應HeForShe倡議



男性員工陪產假

優於法令規定增為7日

女性員工流產假 給薪優於法令規定

受雇未滿六個月者工資全給

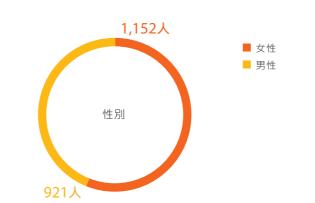
註1:台灣法令規定陪產假為五日。

註2:台灣法令規定受雇未滿六個月者減半發給。

人才吸引

為實現亞太最佳金融機構之願景‧國泰持續前進各大學院校與職業說明會接觸新世代人才‧提供職缺說明與職涯指引‧以充實人力資本。因應數位金融與國際化競爭‧2018年規劃9大熱門職系的職缺‧包括GMA金融策略家、CMA亞洲銀行家、CIM投資金融家以及數位行銷、大數據資料工程師等‧總職缺高達近7,000個。

新進人員統計表





新進人員合計: 2,073 人 新進人員(%): 11.93%

- 註1:因保險業務人員、行銷專員性質特殊,上表統計排除上述人員。
- 註2:若考量註1之人員·則新進人員總計為7,408人·新進人員比例為16.12%。
- 註3:此表僅統計正職員工,非正職人員因資料蒐集困難,故未統計於此表。

國泰「IT' STIME」,數位徵才

數位人才是迎戰Bank4.0的關鍵資本·所以國泰金控持續與大專院校及資策會合作進行徵才·並於2017年起聯合旗下主要公司國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券·針對資訊人才推出大型徵才計畫·不但提供優渥的薪酬和在職培訓條件,更體貼面試者等待結果的心情,讓面試者當日便可收到是否錄取的回覆。

國泰「IT' STIME」特色



國泰實習生計畫(CIP)

國泰金控自2005年開始攜手旗下子公司推出國泰實習生計畫(CIP)·除提供實習生高達1,200~1,500元的日薪,還有專人帶領到各部門實際演練,與高管的面對面交流活動和分組提案競賽等活動,讓尚未畢業的學子,有機會深入了解國泰金控及子公司各部門的企業文化,並獲得跨領域的金融實務經驗。CIP也讓國泰有機會提早辨識並招募潛力人才,計畫開辦以來,已有約750位學生參與,並有約150位正式進入國泰工作。

CIP人數統計表

	2016	2017	2018
報名人數	1,659	1,587	1,827
錄取人數	113	120	121
累計至當年進入集團 任職人數(註1)	106	127	153
累計回任率(註2)	20.5%	20%	20.2%

- 註1:歷年CIP累計至當年進入集團任職之人數。
- 註2:累計回任率=(歷年CIP累計至當年進入集團任職之人數)/歷年CIP總人數。



國泰人壽「VMMA越南子公司儲備人才計畫」與 「越籍數理精算儲備幹部」專案

國泰金控企業社會責任報告書 2018 人力資本

因應國泰金控發展東南亞之策略布局,國泰人壽針對壽險、產險及銀行子公司已完成進駐的越南,特別規劃「VMMA越南子公司儲備人才計畫」與「越籍數理精算儲備幹部」專案,和大專院校進行產學合作,以尋找優秀越籍人才,協助越南子公司業務經營,同時提升公司的國際形象。

「VMMA越南子公司儲備人才計畫」從台灣招募越南籍畢業生,分別於台灣及越南完成實務培訓,後由越南當地聘用為業務主管。目前該培訓計畫共遴選12位應屆畢業生加入儲備幹部行列,至2018年底已有3人完訓升任越南當地業務主管。

為協助越南子公司培育數理精算人才·2018年開始「 越籍數理精算儲備幹部」專案·並與逢甲大學合作·招 募越南當地學生來台就讀逢甲大學精算研究所·並於學 期間至國泰人壽數理精算部門實習。同年亦與德明財經 大學簽署合作意向書·為銀保系預定成立之越南專班學 生提供課程建議及實習機會·期能培育更多越南保險 專才。

國泰世華銀行「東南亞金融領航家計劃」

為因應東南亞據點人才佈局與培育海外基層幹部人才· 國泰世華銀行積極拓展海外人才來源·並積極培育優秀 且熟悉當地市場之東南亞金融專家·推出「東南亞金融 領航家計劃」·成為台灣第一家配合政府新南向計畫、 結合產官學資源·自行培育金融專業人才的金融業者。

計劃招募東南亞學生至台灣留學,並針對學生最關心的生活、語言、實習、升學、就業五大面向,思考其痛點並提出解決方案,如提供學雜費及生活補助、先修語言課程、企業實習與返回海外家鄉的就業機會。計畫參與者將成為國泰的海外人才種子,進而穩定公司未來東南亞人力資源。此計畫2018年榮獲在台灣被譽為「金融界奧斯卡」的菁業獎「最佳人才發展獎」肯定。



國泰世華銀行榮獲蓍業獎「最佳人才發展獎」



國泰金控

董事長的話

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本



人才培育

國泰金控作為台灣資產規模最大的金控公司,自2012年起開始推動展現組織變革決心的「登峰計畫」,以「厚植人 才、提高職能、立足台灣、放眼海外」之思維,提升各級人員專業素質及強化主管職能,來滿足海外據點擴展及業務 發展人力需求,落實「保險+銀行+資產管理」三引擎的核心發展策略,朝「亞太地區最佳金融機構」目標邁進。

在這組織成長的過程中,國泰除持續投入大量資源舉辦教育訓練,另透過柯氏學習評估模式(Kirkpatrick Model,簡 稱柯氏)與人力資本投資報酬率 (Human Capital ROI)指標,檢視訓練的學習成效,希望藉由有效的培育機制,結 合員工發展與公司目標,以因應金融市場的快速變遷。

國泰教育訓練總體評估表

20 次 4 人 月 则 (A) (A) (B) (T) [L] (X						
評估方式 / 評估標的	採用的教育訓練類型	2018年成果				
反應層次 ————						
滿意度問卷 / 員工對訓練本身的滿意度	讓員工掌握新知與趨勢的講座類教育訓練: 1.數位講堂 2.共享學堂	1.數位講堂:課程滿意度4.21(滿分5分制) 2.共享學堂:課程滿意度4.33(滿分5分制)				
測驗 / 員工習得技能、知識、 態度的程度	讓員工習得必備職能的通識課程: 1.員工行為守則教育訓練 2.風險管理通識課程 3.資訊安全課程	1.員工行為守則教育訓練: <mark>測驗通過率100%</mark> 2.風險管理通識課程: <mark>測驗通過率100%</mark> 3.資訊安全課程: 測驗通過率100 %				
行為層次 —————						
實作、多面向評核、績效考核/ 員工在工作行為上的改變	轉變員工思維及作業模式的轉型計畫: 1.國泰人壽AG 2.0計畫 2.國泰世華銀行行員轉理專計畫	1.國泰人壽AG2.0計畫:新契約等價保費收入 (FYPE)總計約714億元。 2.國泰世華銀行行員轉理專計畫:2018年行員轉 理專共72位。				
結果層次 ——————						
1.員工人均收益額 2.人力資本投資報酬率(Human	1.國泰使用員工人均收益額及人力資本投資報酬 率·持續評估全集團整體人力資本投資1元所能 創造的效益。	1.員工平均收益額: 8,840,000元 2.人力資本投資報酬率: 8.91				
Capital ROI)指標/員工對公司的實質貢獻·如:減少營運成本、提升產能	2.國泰就重大教育訓練專案·例如人才庫計畫、 AG 2.0計畫等會進行個別的人力資本投資報酬率 計算·以更準確的評估教育訓練成效。	註:人力資本投資報酬率 = 收益-(營運支出-(薪資成本 +福利成本))÷(薪資成本+福利成本)。				

註:本表僅呈現國泰教育訓練課程中部份具代表性者

國泰學習網

為提供集團同仁即時且便利的學習資源,國泰金控設立專 屬於員工的線上教育網站「國泰學習網」。透過該網站 金控及各子公司員工能藉各種影音教材進行教育訓練,並 於課程結束後進行能力測驗。目前,國泰學習網的課程內 容涵蓋員工行為守則、風險管理、資訊安全,以及因應 Fin-Tech時代來臨,而增設的集團數位時代轉型課程等。

國泰人壽超級學習網CSN與國泰世華CAN頻道

為因應市場環境多變與業務單位分級教育模式,國泰人 壽運用其開發影音教材的優勢,推出「CSN2.0 (Cathay Super Net)教育平台」,讓全台國泰人壽據點皆能享有 HD高畫質教育課程內容,並採用隨選功能設計,依照 各種教育訓練學習主題的需求,可隨時提供業務單位之 彈性運用學習。國泰世華透過建構利於學習的環境,促 進同仁創新發展的職能。CAN頻道 (Cathay Academy Network)在此核心思想下孕育而生,透過每週定期發送 「適時」、「適量」且「適性」的數位影音教材給分行 同仁,打造國泰世華成為學習型組織。

促使同仁教學相長的共享學堂

國泰相信創新來自交流與分享,故國泰金控自2016年起開 辦「共享學堂」,讓員工自己擔任講師,分享工作技能或 傳承知識經驗,形成多元主題的專題課程,分享者由高階 主管到基層員工皆有,鼓勵同仁相互學習,提升自主學習 的機會。

數位金融人才培育

為迎接Fin-Tech時代的轉變,國泰金控開辦「數位學堂」 培訓課程,以增進集團員工的數位能力。「國泰數位學堂 」與台灣大學資工系合作,希望用深入淺出的方式,帶領 同仁認識資訊工程於各產業的應用與最新發展。自2017年 起截至2018年底已舉辦15堂課程,主題橫跨區塊鏈、人工 智慧、資訊安全、大數據及密碼貨幣等。

企業永續(CS)人才培育

為強化同仁對於企業永續的認識,並拓展各項ESG議題於工作中的應用,國泰針對不同需求,提供對應之永續課程,進而 將企業永續(CS)內化為國泰員工的DNA。

國泰企業永續(CS)人才培育機制

通識課程

初階 新人CS通識課

由國泰企業永續委員會總幹事,對新進員工講授企業永續

進階 企業永續菁英培訓班

推派同仁參加台灣永續能源研究基金會「企業永續菁英培 訓班」,系統性的學習永續架構與議題,至2018年已有 75位員工完訓且具備志工評審員資格。

專題課程

初階 企業永續委員大會專題演講

每季邀請專家學者,於企業永續委員大會分享永續趨勢及

進階 ESG曉學堂

邀請標竿企業、顧問與學者深入教授企業永續實務,課程 形式多元,包含工作坊與實地訪查等,截至2018年底已 舉辦7場。

進階 永續主題研討會

開放全體同仁,依興趣及需求,參加外部永續主題研討會。

人才庫計畫:培育領袖人才

為實現國泰金控「成為亞太地區最佳金融機構」之願景目標,我們對應公司亞洲布局的策略,定義出重要人 才能力標準,並依此培育集團未來領袖人才。透過完善的培訓機制,加速未來領袖人才的發展,厚實集團人 力資本。



國泰人才庫計

	多.
計劃	

國泰金控金融策略家GMA儲備計畫

目標

培育跨產業、跨地域策略高 度之管理人才。

集團輪調:台灣金融業首創橫跨金控、保險及銀行三公司的多

特色

專業輔導:由高階主管、GMA學長姐、輪調單位同仁及人資

共同組成

海外實習:海外實習1個月,掌握公司亞太布局樣貌。

2018新增GMA人數:6人 歷年GMA錄取人數:33人

成果

國泰世華銀行亞洲銀行家CMA儲備計畫

培育全方位之「亞洲銀行家 」種子。

客製培訓:專屬培訓課,由高階主管依照個人職涯規劃、個人 特質擬定,並進行一對一指導。

多元領域:提供9大領域跨足前中後台之多元領域輪調。 快速升遷:通過培訓者較一般同仁快2.5倍晉升。

優渥新資:提供百萬薪資

2018新增CMA人數: 26人 歷年CMA錄取人數:415人

國泰人壽投資金融家 CIM儲備計畫

培育高投資敏感度全方位的 操盤手

全面性輪調:由專屬導師指導,進行財務投資部門前中後台完整

專業課程:提供二十門以上專業知識課程,打造深厚基礎。 海外研修: CIM儲備幹部最終評核前3名者會獲得海外研修機會 2018新增CIM人數: 10人 歷年CIM錄取人數:45人



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本



國泰教育訓練時數表

國泰金控企業社會責任報告書 2018 人力資本

	2016	2017	2018
在職人數			
合計	43,621	44,445	45,961
總訓練時數			
女	10,004,276	4,786,631	5,331,416
男	2,825,942	1,584,024	1,878,344
管理階層	1,558,509	669,791	697,398
一般人員	11,053,340	5,700,864	6,512,362
合計	12,830,218	6,370,655	7,209,760
人均受訓時數			
女	321	152	165
男	227	123	138
管理階層	342	141	140
一般人員	283	144	159
合計	294	143	157
人均受訓成本			
合計	15,270	14,394	15,033

- 註1:國泰金控教育訓練時數,包含各子公司同仁於公司內部實體課程上課時 數、參與外部研討會論壇時數、國泰學習網學習時數與CSN觀看時數, 致力滿足國泰同仁對於不同學習型態與培訓需求。
- 註2:2017年國泰人壽調整早會、分級教育及CSN進行方式,另部份課程停止 進行,導致訓練時數下降。

人才留任與幸福職場

國泰金控視員工為重要家人,提供員工完善的照護,盡 力打造幸福職場。自2014年以來國泰金控每年入選「台 灣高薪100指數」成份股,並於2018年榮獲「亞洲最佳 企業雇主獎」。該獎作為亞洲人力資源管理領域的權威 獎項,參賽企業需針對工作環境、員工管理、員工敬業 度及工作滿意度等多方面進行評審,並邀請員工針對公 司進行評分,以員工整體的感受作為主要判斷。2018年 該獎首度邀請台灣企業參與評選, 而國泰長期在人才培 育及員工照顧深獲肯定,也為幸福企業做出最好詮釋。



國泰金控榮獲2018亞洲最佳企業雇主獎

完善的績效評估與改善機制

國泰金控訂有《員工績效管理發展要點》及《員工績效改 善輔導計畫》,提供員工公平合理的績效考核與精進制度 。透過每年兩次的考核機制,員工與主管可以適時溝通績 效目標,以達成員工對於工作目標、個人職涯發展與績效 考核之共識,使員工績效目標與公司策略連結,且對績效 表現不佳者,主管還可提報專案輔導。而員工全年之績效 總結,將作為員工之薪資職位調整和獎金核發之依據。國 泰所有內勤正職人員每年固定一次調薪檢視,過去三年平 均調幅約3.4%。若員工對年度績效評核結果有疑義,可提 出申訴,並由行政管理部召開「績效評核申訴討論會」, 邀集申訴者與其覆核主管(部或處長)列席進行審議。

長期績效誘因

國泰金控重視員工之長期績效、為激勵對公司具長期貢獻 之員工,訂有《資深員工獎勵要點》,對資深員工核發久 任獎金,另於辦理現金增資時,保留部分股數,依員工職 位、近三年績效、服務年資等項目,核配員工可認購之股 數,供員工認購,以激勵員工,使員工共享經營成果。國 泰金控於2016年進行現金增資,發行甲種特別股並保留 10%提供員工進行認股,另於2018年進行現金增資時,發 行乙種特別股,同樣保留10%提供員工進行認股。

促進人才流動的輪調機制

國泰金控暨旗下子公司涵蓋壽險、銀行、產險、證券、投 信、創投、期貨、投顧等多元金融業別,提供員工豐富的 跨部門、跨公司輪調機會。依循國泰金控《集團員工調任 辦法》與《各公司人才交流暨培育實施要點》,國泰金控 鼓勵員工進行輪調,使組織內的人才能持續接受新挑戰, 獲得跨領域實力與多元競爭力。

2018年離職統計表

	自願離職人數 (不含退休)	自願離職人數 (含退休)	非自願 離職人數	離職總人數
性別 _				
女	829	877	6	883
男	602	669	8	677
年齢 _				
30歲以下	675	675	5	680
31-49歳	710	729	7	736
50歲以上	46	142	2	144
總計	1,431	1,546	14	1,560
離職率	8.24%	8.90%	0.08%	8.98%

註1:因保險業務人員、行銷專員性質特殊,上表統計離職率排除上述人員。

註2:若考量註1之人員,則2018年離職人數為5,769人,離職率為12.55%。

註3:2016與2017總離職率分別為7.28%與8.33%,2017年自願離職率(不含退休)為7.67%。

註4:非正職人員因資料蒐集困難,故無納入此表。

五星級員工福利「幸福大亨」

國泰金控以「幸福大亨」概念打造全方位員工福利,提供 五大面向福利,分別為「學習發展」、「親子家庭」、「 健康休閒」、「社交活動」、「理財置產」,並彙整重要 福利之說明與申請方式,於員工網站設置專區,使員工能 以最便捷之方式理解並享用。



學習發展

- 員工進/研修補助

員工學習網

- 員工專業資格證照補助
- 輪調制度

- 托育兒合作服務
- 婚喪生育津貼
- 員工專屬親子活動,例如親子日、小小廚神
- 好孕俱樂部(母性健康保護計畫、寵愛媽咪 禮、帥氣老爸禮、哺乳室)
- 子女教育補助



親子家庭

健康休閒

- 員工旅遊補助
- 國泰福利網、機場接送優惠、霖園集團飯 店住宿優惠
- 職場按摩、健康促進活動(如:健走、路跑)
- 定期健檢、健康補助專案、國泰健管健檢



• 社團補助

• 電影欣賞 • 密室逃脫

優惠專案

- 歌唱比賽
- 趣味競賽



理財置產

社交活動

• 基金申購優惠

- 保費折減
- 跨行提款及轉帳優惠 薪轉戶存款利率優惠
- 國泰建設購屋優惠

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

	2017	2018	差異
非擔任主管職務之全時 員工加權平均人數(人)	18,769	19,710	941
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」(仟元)	1,226	1,229	3

註: 非擔任主管職務全時員工為非屬台財證三字第920001301號函定義之經 理人,且工作時數達到公司規定之正常上班時數之員工。

好孕俱樂部

國泰觀察,職場對於婚育的友善與否,大幅影響員工生育 決策與復職的重要考量因素。「國泰好孕俱樂部」以「有 溫度、更紮實的關懷」為核心理念,打造尊嚴勞動及安全 之職場環境,除了一般婚育津貼補助,另行提供員工更加 完善的支持,幫助員工實現工作與生活的平衡。

國泰加碼的員工婚育支持措施

•寶貝呵護禮 •托嬰安親學校優惠 •子女教育補助費及獎助金 •親子活動:籃球營、桌球營、小小廚神、親子教室與親子日



- 孕期工作風險評估機制
- 問卷關懷與專業護理人員諮詢
 - 爸爸手冊 • 帥氣老爸禮
 - - 生育津貼
 - 新手爸媽教室

育嬰留停統計表

寵愛媽咪禮

• 新手爸媽教室

生育津貼

	女性	男性	總人數
2018年 育嬰留停申請人數	424	43	467
2018年 預計育嬰留停復職人數(A)	445	35	480
2018年 實際育嬰留停復職人數(B)	279	25	304
2017年 實際育嬰留停復職人數(C)	339	28	367
2017年實際育嬰留停復職 後十二個月仍在職人數(D)	271	22	293
復職率=B/A	63%	71%	63%
留任率=D/C	80%	79%	80%

註: 復職率計算公式=(已復職人數/應復職人數)*100%

家庭照護相關假別統計表

	女性	男性
家庭照護假(人次)	1,424	295
產(陪產)假(人次)	1,085	497
主理假(天數)	27,885	_

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本



4 自然資源資本



員工溝通

為保障員工權益,並促進勞資溝通,國泰金控設有多元的員工溝通及檢舉管道,其中包含員工討論區、集團內部溝通網、董事長信箱、舉報信箱、業務資訊分享報、國泰金融月刊及金控里民大會等。國泰金控及子公司亦依《勞資會議實施要點》舉辦勞資會議,由勞資雙方推舉代表,以報告及提案討論的方式,針對各項勞資重大議題充分溝通,並依循會議共識執行。2018年一共開了25場勞資會議。

此外,國泰金控自2014年開辦「登峰講堂」,主要形式為邀請金控或子公司高階主管就公司經營策略、產業最新趨勢及個人生涯經驗等多項主題,做專題演講,並和同仁進行問答,藉此讓同仁更加了解國泰的發展策略,同時幫助同仁獲得有助於個人職涯發展的資訊。



登峰講堂有效促進員工溝通



高階長官於登峰講堂分享工作經驗

員工敬業度調查

國泰金控以近三年平均滿意度達4分(5分制)做為施測目標,每年定期進行員工敬業度調查,並針對調查結果擬定行動方案,以創造更好的工作環境。2016~2018年平均敬業度為4.14,達成設定之目標。滿意度調查面向含括企業永續(CS)、組織承諾、員工幸福、領導管理、工作認同及整體滿意。2018年整體施測涵蓋金控及旗下所有子公司(涵蓋率100%),集團整體填答率達85%,整體員工滿意度達4.14,其中企業永續(CS)、組織承諾、員工幸福、工作認同及領導管理等五個面向分數均較去年提升,顯示公司的員工福利、企業永續及相關措施皆獲員工支持。且依性別分析各構面,滿意度無明顯差異。

2018年國泰金控及子公司員工滿意度調查結果

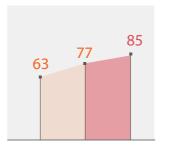
		男	艾	
€	企業永續	4.32	4.3	_
\bigcirc	員工幸福	4.23	4.21	易步
	組織承諾	4.33	4.31	_
ලු	領導管理	4.19	4.16	
⊕	工作認同	4.24	4.2	
<u></u>	整體滿意	4.18	4.12	

填答率(%)

敬業度



2016 2017 2018



2016 2017 2018

職業安全與健康

為確保員工身體健康·國泰設有員工健康風險管理流程·定期分析員工健康檢查結果·將員工健康風險做分級管理·繪製員工健康風險地圖·並主動舉辦一系列健康促進計畫·培養員工的健康意識·並打造運動風氣·內容包含減重競賽、登山健走及健康管理講座等。

員工健康風險地圖



為照顧員工心理健康·國泰有「心理健康計畫」·藉心理健康問卷衡量同仁壓力指數·2018年集團填答率為43%·並依分析結果舉辦一系列紓壓課程·內容包含精油按摩、

不凋花課及講座等。此外·2017年起‧國泰開始導入員工協助方案(EAP)‧透過多元且不限時段的專業諮詢服務‧提供員工建全支持系統‧以適時有效紓解同仁身心壓力‧員工可諮詢議題包含婚姻、家庭、親子關係及理財等‧導入範圍涵蓋國泰人壽及國泰世華銀行‧於2019年預計將擴大範圍至國泰金控。

為確保職場安全,國泰訂有《安全衛生工作守則》、《職業安全衛生管理計畫》與《職業安全衛生管理要點》,並藉由集團職業安全小組聯繫會議,定期檢視相關策略與方案實施進度,且各公司每季於職安委員會中,皆由權責部門定期呈報職業災害統計分析報告。若員工發生職災,由醫師進行傷情審查,並由職安主管彙整職災員工需求,通報政部並由單位致贈關懷與員工所需協助。若員工因職災請假,將由護理師持續追蹤關懷員工情形,評估是否合適復工,確認員工復工狀態後結案。此外,為建立安全之工作環境,集團訂有下列措施,國泰人壽另於2019年3月取得ISO45001職業安全衛生管理標準及TOSHMS台灣職業安全衛生管理系統雙認證。



安排急救人員接受合格 急救訓練,職場內並配 有急救用品。



定期進行照明度及二氧 化碳濃度等職場作業環 境測定。



新進人員健康檢查、安 全衛生職前訓練。



在職員工定期舉辦健康檢查及安全衛生教育訓練。

職災受傷人數: 74人 職災死亡人數: 0人 失能傷害頻率: 2.00 失能傷害嚴重率: 27.28 缺勤日: 33,332天 缺勤率: 0.72%

註1:失能傷害頻率=件數*(10的6次方)/總工時(年)。

- 註2:失能傷害嚴重率=損失天數*(10的6次方)/總工時(年)。 註3:2018年缺勤日=病假+公傷假;應上工日數=工作天數(
- 未扣除特休)=年底在職員工人數*人事行政局公告工作 天數。
- 註4:因保險業務人員性質特殊·上表統計排除保險業務人員。若考量業務人員·則職災受傷人數為96人、職災死亡人數為0人、失能傷害頻率為1.05、失能傷害嚴重率為23.53、缺勤日為192,881天·及缺勤率為1.69%。



國泰大腹翁小腹婆減重競賽

透過健康風險分析,國泰發現「肥胖」是同仁共同的健康風險,便展開「大腹翁小腹婆減重競賽」,提供獎金、營養及運動課程,輔助同仁健康減重。同時結合公益,員工每減一公斤,國泰便捐出100元設太陽能板,而太陽能板產生的賣電所得,將回饋給公益團體。活動至2018年所累積的「剷油成效」,讓位於屏東的太陽能板裝置完成,共99.6瓩,平均每年發電量約11.5萬度,創造長達20年的綠電收益給老人服務團體。





<u>a</u>.



國泰金控 **Cathay Financial Holdings**

董事長的話

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本





領導,以資產負債表為基礎,檢視業務項下與氣候相關風險及機會,因應氣候及環境的潛在影響。











全球首間金融業通過永續採購查核

國泰為全球首間通過ISO 20400永續採購符合性查核之金融業



台北市最大太陽能分行

國泰世華銀行於2018年啟用瑞湖太陽能分行,為台北市最大太陽能裝置容量的分行



國泰人壽忠孝概念店以環保主軸使用環保設備,國泰世華以KOKO LAB提供數位服務,為國泰100% 使用綠電的營業據點



綠建築LEED黃金級認證,累計 ▮️ → 棟綠建築

國泰人壽民生建國大樓取得LEED黃金級證書及綠建築鑽石級標章,目前已累計13棟自有大樓取得綠 建築標章

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



氣候變遷

低碳投資與放貸

國泰金控積極參與低碳投資與放貸業務,所定義涵蓋的層面如能源(不包含核能、化石燃料)、建築、廢棄物回收、交 通、產業(高效能)、金融(如綠色債券)等六大領域。



能源

如太陽能、風能 生質能等



建築

如建築物

建築節能或產品

廢棄物及汙染控制 與碳封存



運輸

如客貨運系統轉換 及效率提升、 大眾運輸等



工業

如能源效率、非能源 綠色固定收益債券及 量、清潔生產等



多重管道金融措施

產生的溫室氣體減 碳市場相關金融工具

其中各領域增加金額最多的前三項所述如下(較前一年度同期比較):



綠色債券投資 增加102.8%



再生能源投資與放貸

增加17.4%



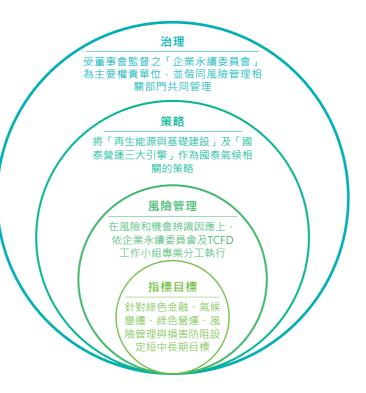
廢棄物回收投資與放貸

增加12.6%

氣候相關財務揭露 (Recommendation of Task force on Climate-related Financial Disclosure. TCFD)

國泰金控將環境責任視為企業重要任務,並與核心業務 及本身營運結合,自2012年成為第一批CDP簽署人,且 持續回覆CDP碳揭露問卷,2017年國際金融穩定委員會 因應氣候變遷發布氣候變遷相關財務揭露建議書,國泰 金控亦簽署CDP旗下倡議活動「承諾遵循氣候變遷財務 相關揭露」,並於2018年成立工作小組管理氣候變遷對 公司的財務衝擊及未來的因應策略,同年取得CDP「管 理等級」認可。2019年將持續因應碳管理,以自然資源 資本及金融業務進行追蹤並深度管理。

國泰對應TCFD框架



國泰TCFD架構

國泰金控透過由李長庚總經理兼董事擔任主委之企業永續(CS) 委員會,支持公司落實氣候變遷之有效管理,並將氣候風險與 機會的治理應用在公司營運和資產管理,定期向董事會報告績 效成果。國泰金控CS委員會由魏永篤獨立董事督導,每季開會 · 每半年向董事會呈報運作情況。

另外,2018年國泰金控在總經理指示下成立氣候相關財務揭露 工作小組,由風控長(Chief Risk Officer)統籌領導,以資產負 倩表為基礎·全面檢視資產端及負債端業務項下與氣候相關之 風險及機會,該小組每月向風控長報告監管情況。

國泰金控依據企業永續委員會工作小組的分工,參考氣候風險 與機會矩陣,以及利害關係人重大議題調查結果,分別針對綠 色金融(太陽能/風力發電)、數位金融(無紙化/行動化服務)、綠 色營運(溫室氣體減量/太陽能裝置容量)、責任投資與放款(「 Climate Action 100+」倡議活動)、風險管理及損害防阻,設 定短中長期目標,以利氣候風險與機會的策略管理,並根據 TCFD在金融業不同角色的揭露建議設立附加指標。



國泰金控召開「策略精進會議」,將國泰永續策略聚焦於四大 主軸,其中「再生能源與基礎建設」對應到聯合國永續發展目 標第十三項「氣候行動」與台灣正面臨的能源轉型議題。

國泰根據業務類型及營運狀況辨識出最顯著的短、中、長期實 體、轉型風險及機會,並以國家自訂預期貢獻(iNDC)的情境分 析作為氣候策略精進的依據。

再生能源使用的主力。

遷而生的機會

將執行情況回報與監管。

(多) 實體風險

因應氣候產生的熱帶氣旋、極端旱澇等情形,國泰金控旗 下各子公司訂定營運持續計畫政策,將天災納入評估項目 · 降低損失。另外,針對若無法避免風險的資產則以保險 機制轉嫁風險

國泰金控CS委員會下依職權分工管理氣候風險及機會,並定期

責任投資小組:負責集團投資相關的風險管理,並與被投資對象議合

責任商品小組:負責推動綠色金融相關商品與服務,管理因應氣候變

綠色營運小組:負責管理公司自身營運所造成的環境影響及掌握氣候

變遷產生的新機會,也是國泰推動範疇一與範疇二溫室氣體減量及

永續治理小組:負責風險地圖作業,進行風險相關管理

事型風險

因應法規風險,國泰金控透過增加再生能源使用量及使用 低碳排產品。另外國泰對金融客戶議合及建立完善審查機 制降低氣候變遷帶來的轉型風險。

| 機會

國泰金控掌握向低碳經濟轉型的機會,開發低碳相關產品 及掌握服務,例如國泰成立專案融資團隊研究風力授信等 再牛能源發展服務。

(多) 實體風險

隨著氣溫升高,台灣位於亞洲颱風路徑上,此項急性實體 風險對國泰金控本身自用建築及投資用不動產資產產生營 收下降及成本上升,國泰以天災模型參考台灣氣象站的歷 史資料進行情境分析評估以掌握風險。

曹型風險

因為巴黎協定的共識,台灣訂出自主減碳機制(iNDC)並 擬定相關法律,國泰金控暨旗下子公司藉由ISO 50001能 源管理系統定期掌握能源的使用,落實盤點與監管。

因應氣候變遷轉往低碳經濟發展,國泰擬定《不動產責任 投資及放貸政策》及掌握再生能源、綠能融貸業務以及低 碳經濟所創造的市場。

金融產業角色

國泰金控 **Cathay Financial Holdings**

董事長的話

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



TCFD-附加指標

◎ 策略 🖹 風險管理 ◈ 指標與目標

國泰世華銀行 銀行

建構完整放貸控管機制:赤道原則+企業 放貸環境社會與永續治理(ESG)辦法,詳 見P.8-9

ESG整合機制,詳見P.9

- ·國泰世華為國內最大太陽能電站融資銀 行,詳見P.37
- 利用EP進行專案融資案件審核 ·對應重大主題:
- 綠色金融、責任投資與放款

國泰產險 保險

PSI原則:將ESG議題納入保險公司決策 中,擴大各利害關係人對ESG議題認知,

保險商品研發與售後管理流程,詳見P.36

- ·整合集團資源,國泰產險響應支持離岸 風機工程保險,詳見P.37
- 提倡綠色公共建設,詳見P.38
- ・對應重大主題
- 綠色金融、責任投資與放款

國泰人壽 資產所有者

責任金流的國際框架,詳見P.8-9

- 集團不可投與放貸政策及責任投資政策 詳見P9
- · ESG整併流程·詳見P.9
- 委外單位控管,詳見P.11
- ·永續相關主題投資,詳見P.10
- · 對應重大主題:
- 責任投資與放款、氣候變遷

國泰投信 資產管理者

永續相關主題投資,詳見P.10

- ESG整併流程,詳見P.9
- CA100+議合活動,詳見P.10
- 永續產業私募股權基金,詳見P.10
- · 對應重大主題:
- 責任投資與放款、綠色金融

註: 重大主題之資訊請見本報告書P.18-19。

環境績效

國泰金控為達減碳目標,並響應國家政策推動再 生能源落實綠色營運,國泰金控設定相關環境目 標,第一目標為溫室氣體減量,以2016年為基 礎年,至2021年減量5~10%,第二項目標為至 2019年自有建築的太陽能裝置容量裝設5.500千 瓦,並於2018年設立人均節水及一般廢棄物減 量之目標,皆為減量1%。

國泰用電量逐年下降落實減碳目標,然因為能源 局公告之排碳係數調整進而影響溫室氣體排放量



綠色作為

本集團為非製造業,營運過程中的能耗主要為電力及生活廢棄物,因此以日常生活著手。國泰舉辦營業據點間的節電競 賽,活動期間相較同期合計共減少95萬度電。另外國泰考量員工需求,以訂購「鐵便當」取代訂購午餐外食的餐盒 減少一次性垃圾,2018年集團合計訂購3萬1千多個鐵便當,減少大量一次性廢棄物。

國泰金控結合核心職能,使業務電子化及行動化,減少大量紙張的印製並促進業務的推展,2018年總共減少6,826萬 張,總減少491噸碳排量。

電子化流程的紙張減少數

國泰人壽	國泰世華銀行	國泰產險	國泰綜合證券
₹		<u>_a</u>	
保險服務流程電子化/行動化	線上信用卡申請	多樣險種保單電子化	線上開戶
約減少 6,206 萬紙張 減碳量 447 噸CO2	約減少 72 萬紙張 減碳量 5噸 CO ₂	減少 370 萬紙張 減碳量 26 噸CO2	減少 178 萬紙張 減碳量 13噸 CO2

綠色營運

國泰金控為落實自然資源資本的管理,自2017年起成立環 境及能源管理委員會,訂定《國泰金控集團環境及能源政 策》由總經理指導並定期召開能源與環境管理會議監管政 策執行狀況,且國泰金控及所有子公司皆導入「ISO 14001環境管理系統」、「ISO 50001能源管理系統」、 更將管理目標與溫室氣體減量目標結合。

此外,國泰響應政府推動使用再生能源,於2017年完成 首批再生能源憑證(T-REC)的交易,2018年持續採購再 生能源憑證,集團共購入77張,結合環境友善設備,使 國泰人壽忠孝概念店及國泰世華提供數位服務KOKO Lab成為國泰100%使用綠電典範,為客戶創造新型態的 綠色體驗。

國泰亦致力於節約用水及減少廢棄物,透過每年訂定環境 行動方案落實環境績效,主要辦公大樓採用兩段式馬桶及 自動感應的節水裝置,並於新建大樓(民生建國大樓)設置 雨水回收系統,並逐步以節能燈具汰換老舊設備,更新老 舊電梯及空調主機提高使用效率,因此國泰用電量逐年 下降,並於2018年,國泰世華銀行榮獲中華民國企業環保 獎銅級獎章之認同。

電力使用

涵蓋區域:國泰金控及子(孫)公司 _

	2016	2017	2018
電力耗用(度)	101,911,134	100,057,000	98,476,090
電力耗用強度(度/人)	2,333.61	2,251.25	2,142.60
能耗量加總 ^註 (GJ)	379,542	368,332	361,636.90
人均能耗量(GJ/人)	8.67	8.29	7.87
購買再生能源(度)	0	69,000	77,000

註:採用環保署溫室氣體排放係數管理表進行計算





國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本



溫室氣體排放 (公噸CO2e)

	2016	2017	2018
國泰金控及子(孫)公	公司營運據點共	434個	
類別一	3,613.23	3,091.92	3,272.04
類別二	54,012.90	55,431.36	54,555.75
類別一+二	57,626.13	58,523.28	57,827.79
類別一+二 排放強度(公噸CO2e	/人) 1.32	1.31	1.26
類別三 (商務差旅) ^{註4}	2,157	2,588.8	1,178.1
類別四 (營運廢棄物) ^{註5}	249.90	140.17	529.51
原物料採購、產品			
類別四 (採購商品排放)			465.63
類別五 (產品使用階段)	總計 52.643 ^{註7}	總計 53.799 ^{註7}	985.1
類別五 (產品生命終期排放)			13.49

註1:2018年溫室氣體盤查採用ISO 14064-1:2018新版本標準·2017年以前採用ISO 14064-1:2006。2018年委由SGS外部驗證機構進行查驗·另因新版之名詞定義與舊版略有不同·類別1為範疇1·類別2為範疇2·類別3~5為範疇3 (檢附證書於本報告書末)。

註2:類別二為電力排放、因能源局進行歷年電力排放係數調整、本次計算使用更新後係數、分別為0.554(2018、2017)、0.530(2016)kg CO2e/度。 註3:盤查據點涵蓋員工數量為43,671人(2016)、44,445人(2017)、45,961人 (2018)。

注4:商務差旅排放量:2016、2017年為自行推算,2018年為全集團搭乘航空 及高鐵碳足跡,並通過第三方單位查證。航空排放依循國際民航組織ICAO資料 及台灣高鐵(34 gCOze/每人-每公里)計算。

註5:營運廢棄物2018年為國泰金控及子公司之生活廢棄物、資源回收量及廚餘量依循ISO 14064-1:2018標準計算之碳排放量。

註6:其碳排放量為信用卡業務原物料採購、產品使用階段及產品終期排放之數據。

註7:2017年及2016年為參考環保署產品碳足跡計算服務平台之係數計算, 2018年採用ISO 14064-1:2018盤查標準及環保署碳足跡產品類別規則識別卡計 算。

生活廢棄物與資源回收量(公噸)

	2016	2017	2018
所有盤查據點 ^{註1}			
實際盤查生活廢棄物量	412.39	428.65 ^{註2}	376.89
廢棄物強度(公斤/人)	78.84	63.97	39.87
資源回收量	95.946	110.664	324.36
國泰金控及子(孫)公司	所有員工		
推估生活廢棄物總量	2,884.43	2,843.03	1,832.44

註1:2016年起為國泰金控總公司大樓及國泰世華銀行總公司大樓及銀行位於 瑞湖、同德、中台中、篤行據點。2018年起新增銀行所有營業據點。 註2:2017年實際盤查的據點與2016年相同,但所涵蓋的員工人數增加,故總 量上升但人均量減少,使推估總量減少。2018盤查據點增加,人均數量減少。

直接用水量

	2016	2017	2018
涵蓋區域:國泰金控	及子(孫)公司所	有營業據點	
直接用水量(度)	1,343,000	643,859	619,271
直接用水量強度 (度/人)	30.75	14.49	13.47

註1:本公司2016年直接用水量盤查·皆僅盤查國泰金控及主要子公司國泰 人壽與國泰世華銀行總公司大樓·2017年用水量盤查範疇係國泰金控及子(孫)公司所有年報及官網所揭露之營業據點與金控其它4處辦公據點。另 2016年底進行設備更新·2017年後總公司用水量明顯下降。

註2:2018年水盤查採用ISO 14046水盤查標準,並委由SGS查驗(檢附證書於本報告書末)

永續不動產

國泰金控主要子公司國泰人壽於2017年通過《不動產責任投資與管理政策》、強調不動產投資應符合永續發展議題、在兼顧資產之永續性及資產價值下、進行能源效率的提升並兼顧環境責任、相關部門更將重點大樓申請取得LEED美國綠建築標章、2018年民生建國大樓取得國家鑽石級標章以及美國LEED黃金級認證、在建築綠化量、水資源、節能、CO2減量、廢棄物減量及室內環境等指標皆達標準。同時在建築評估階段更將太陽能板及水資源回收系統納入考量。

截至2018年已有13棟取得綠建築標章,其中2棟取得英國EPC認證,3棟取得美國綠建築LEED認證,分別為國泰置地A3廣場、國泰金融中心(國泰世華總行)以及民生建國大樓。

國泰綠建築



國泰置地廣場 綠建築黃金級標章/



國泰金融中心 美國LEED既有 建築黃金級認證



美國LEED金級認證

民生建國大樓 綠建築鑽石級標章/ 美國LEED金級認證



台中**烏日倉儲** 綠建築銀級標章



永聯瑞芳物流園區 B9區、B3區、B6區、 B5區、B7區及楊梅園區 綠建築銀級標章



華泰名品城 綠建築銅級標章

註:13棟綠建築,包含11棟位於台灣及2棟位於英國的綠建築。

國泰太陽能屋頂種電計畫

國泰人壽不動產種電計畫已完成兩處太陽能屋頂設置·分別位於桃園及台中烏日·兩棟建築合計裝置容量約為3.5MW·預計平均年發電量可達353萬度電·每年平均可減少1,956噸碳排放量·相當於5.03座大安森林公園的減碳效益。



烏日物流園區太陽能屋頂

永續採購

國泰金控為深植永續觀念於採購實務,影響上游供應商之作為,自2018年起國泰金控暨子公司導入《ISO 20400:2017永續採購指南》,成為全球金融業首家查核通過之企業。我們透過辨識採購過程中的風險,以永續採購七大核心制定《國泰金控永續採購政策》,建置完善的「永續採購流程」,透過線上採購平台、供應商永續自評管理、供應商夥伴100%簽署國泰永續價值宣言、完成永續教育訓練及年度供應商大會等作為,有系統性地攜手供應商夥伴,深化企業永續工程,強化供應商合乎法規、保障人權並創造在地就業機會。

另外·國泰已連續9年(2010~2018)獲得台北市政府「 綠色採購績優企業」·2018年綠色採購金額達3.16億 元·以優先採購具備環保標章的產品為目標·以實際行 動落實環境友善理念。



ISO 20400 授證典禮

ISO 20400

ISO 20400: 2017 永續採購指南

全球金融業首家 查核通過之企業



綠色採購績優企業

綠色採購金額達 **3.16**億元

環境倡議

國泰結合社會大眾,將影響力擴及國泰所在的台灣各個 角落,以倡議行動及實際作為落實環境社會責任。

422全台大淨灘

在4月22日國泰聚集國泰同仁、家屬、客戶及協力廠商逾7千人進行全台包括離島22場次淨灘·共清除11噸的垃圾·並獲環保署「認養里程獎」及「淨灘動員獎」表揚。





校園節水教育

國泰以「節水三重奏」培養559位種子教師·進入校園舉辦35場次的節水活動·累計超過3600位師生參與·教導孩童水資源的重要性·並協助21所國小設置水撲滿·更獲經濟部水利署「節水公益獎」。





WWF世界關燈日

響應節能減碳·國泰參與世界自然基金 會與歐萊德舉辦之「世界關燈日」·透 過社群媒體操作影響更多人·呼籲更多 減碳作為·根據台電統計當天全台共減 少10萬度電。





國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本







給人幸福·就是幸福 71

四大公益策略推動專案 72

重點公益績效



國泰人壽各節點NPS平均提升11.1分,客戶於公司認同及推薦意願明顯成長



國泰智能客服阿發上線,日均使用人數自9至12月使用比例成長100%以上



承保全台約300萬名學生團體保險、推動永續校園計劃,建立學子環保與反毒觀念



低門檻紅利點數捐贈, 匯集客戶逾2,008萬點, 提供將近3,000個弱勢家庭溫飽的食糧

資本風險與機會















國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



打造優質客戶服務品質

國泰金控企業社會責任報告書 2018 社會關係資本

服務之所以感心,取決於「心意」,國泰金控擁有約1,400萬名客戶,秉持「以客戶為中心」的經營模式,透過四大 面向:客戶滿意、客戶權益、客戶體驗、客戶關懷,將暖心服務帶給每位客戶。迎接數位化時代,國泰也採用最貼近 人心的智能客服,藉由多元管道,積極融入客戶的生活圈,提供更貼心的服務體驗。



客戶滿意

客戶滿意度

國泰金控設有服務品質委員會,秉持維護客戶權益及公 平待客原則,制定集團服務方針,定期與各子公司共同 檢視服務策略與專案,並由各子公司設立之「服務品質 小組」規劃、推動與追蹤各項精進服務品質行動方案 致力傾聽客戶心聲,促進集團持續改善客戶滿意並創造 客戶價值。

國泰金控旗下各子公司每年委託市場上具有公信力之大 型市調公司執行滿意度調查,調查項目涵蓋業務人員 電話客服、理賠服務、櫃檯服務及網路服務等,作為服 務品質精進之參考。

國泰致力打造專業客服中心,國泰人壽為全台唯一通過 EN 15838、ISO 10001及ISO 10002三項驗證並獲得 史蒂夫金獎之專業客服中心,並於2018年榮獲美國國 際客戶管理學院(International Customer Management Institute, ICMI)全球客服中心獎-全球最佳大型客服中心 (ICMI Global Contact Center Awards - Best Large Contact Center)的殊榮,成為該獎項創辦以來唯一獲該 獎之亞洲企業。

國泰金控旗下各公司歷年滿意度達成狀況

	2016	2017	2018	2018目標	達成
國泰人壽					
	94.4%	91.7%	94.0%	93%	•
國泰世華銀行					
	87.2%	90.3%	90.9%	89%	*
國泰產險					
	96.7%	96.5%	96.3%	95%	*
國泰綜合證券					
	92.6%	85.1%	91.3%	85%	*
國泰投信					
	84.9%	86.2%	87.1%	80%	*

保經保代管理

國泰人壽為確保合作經銷通路服務水準,訂有《國泰人 壽保險公司業務人員及保險經紀人代理人績效考核及酬 金支付準則》,內容規範針對保經代公司年度新契約招 攬及不當招攬件數進行控管與品質維護,2018年定期檢 查件數共68,045件,若其不符標準,公司設有考量續約 必要性之管控機制。

客戶權益

公平待客

國泰金控重視所有客戶的意見,針對客訴設有多元完善的申訴管道與專責處理單位,並訂定案件執行辦法,以「積極 處理、主動關懷」為最高準則,第一時間聯繫客戶並提出解決方案。國泰金控從公平待客原則出發,訂定具體策略與 作法、從源頭解決問題、定期提供相關人員公平待客教育訓練、更期待藉由跨部門協作、解決客戶申訴的同時、將公 平待客精神落實於組織文化,以全方位保障客戶權益。

國泰金控旗下各公司公平待客運作機制

② 客訴管道與專責單位	国 組織/規章辦法	ি 教育訓練完成狀況	☆ 未來規劃
國泰人壽 客戶關係促進部專責處理申 訴·並藉電訪關懷精進內控 品質。 國泰世華銀行	2018年訂定《公平待客推動委員會組織規程》·並成立「公平待客推動委員會」·轄下共27個部室參與·每半年召開一次委員大會·針對有不符公平待客原則之議題進行根因改善·並將成果呈報至董事會。	培訓 8 5,312 人 0 3 hr/人	·持續深化公平待客理念。 ·改造企業服務文化·使公平 待客原則成為國泰人壽的 DNA。
客戶可透過官網留言或撥打 24小時客戶服務專線。	每半年呈報董事會公平待客政策之監督管理情形及檢討事項 ,由董事會與高階管理層共同領導推動公平待客原則。	培訓 8 9,482 人 3 hr/人	著重公平待客實踐的有效性表現,如從發現缺失到自我改善等機制運作情形。
國泰產險 保戶服務中心專責處理消費爭 議·並訂有「國泰產險消費爭 議處理程序」。 國泰綜合證券	每半年召開一次「公平待客執行高管會議」·由總經理主持 ·從公司核心改善作業流程· 每季提出優化措施改善項目 ·提升客戶體驗·並提報董 事會。	培訓 8 2,030 人 0 3 hr/人	建立以「公平待客原則」與 客戶體驗導向」為核心之企 文化。
客戶服務中心專責處理申訴, 並訂有「金融消費爭議處理程 序」。 國泰投信	訂有《公平待客原則》·每年 檢視九大原則執行概況·並向 董事會呈報執行情形。	培訓 8 650 人 3 hr/人	積極落實執行公平待客原則》 評核機制。
图	訂有《公平待客原則》,並每 年定期向董事會呈報具體推行 狀況。	培訓 8 291 人 3 hr/人	輔以金融消費者保護、個資保護等規範 · 積極維護客戶村益。

客戶體驗

客戶忠誠度

國泰自2016年起於滿意度調查中導入淨推薦指數 (NPS),檢視客戶服務歷程,盤點與建置重要客戶接 觸點,經質量分析與跨部門溝通協作,並透過定期的 指標監控以及優化追蹤機制,持續精進客戶服務體驗。

國泰人壽於2018年完成「國泰人壽NPS客戶體驗管 理系統」建置,以「客戶按讚,國泰即時收看」為目 標,重視每個與客戶接觸的當下,並透過每月「客戶 體驗改善小組」會議,進行跨部室合作,共同優化服 務品質。各節點在2018年NPS平均提升11.1分,顯 示出對國泰人壽服務從滿意到推薦的客群明顯成長。 未來「客戶體驗改善小組」將以「優化體驗」及「正 評擴散」為積極目標,使正評推薦驅動業務拓展,發 揮NPS積極效益。

國泰世華銀行亦透過完善組織,檢視服務歷程中客戶 體驗相關問題,以提供更貼近客戶需求的產品或服務。

國泰世華銀行客戶體驗運作機制





數位平台NPS客戶意見蒐集機制

訪談或易用性測試,協助平 | 台體驗設計更貼近用戶需求 建立客戶忠誠度提升的循環 與期待。

透過各NPS佈局,搭配客戶 | 掌握NPS與體驗優化、推薦 行銷、績效目標的關聯性

體驗溝通協調會

生活場景中使用產品的視角 出發,探討優化顧客體驗 方式。

每月召開會議,以客戶在 | 透過團隊合作,將顧客使用 旅程更無縫串聯,減少斷點 及痛點,提升顧客滿意度及 忠誠度。

客戶體驗及服務設計團隊

合顧客需求。

邀集客戶、產品專家及客戶 | 將服務設計概念融入各產 體驗專家,從使用歷程、情 □ 品及各服務,確保產品的 境及體驗,讓服務設計更符 高效率及良好體驗滿足顧客 需求。

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本



智能客服

我是阿發 | 有問 國泰金控智能客服Chatbot「阿發」

00

於2018年9月在國泰人壽、國泰世華銀行官網正 式上線,採用新一代NLU(自然語言理解)技術進行 語意分析,更準確判斷客戶意圖、對應情境與解決方案,並透 過Chatflow(交談流程引擎)提供最彈性的交談功能,在開發端 將對話流程透過模組化的設計,模擬真人聊天方式,可隨時中 斷話題、切換話題,並依客服中心的實務經驗快速調校,使對 話流程更為順暢、合理且人性化,藉此提升客戶體驗。

除了最新技術的導入外,「阿發」致力於為客戶提供一站 式(One-stop)服務的智能客服。除了可讓客戶在查詢信 用卡帳單、保單狀況後,能直接完成繳費、申請保險及申 貸等服務外,更可在遇到無法回覆的困難問題時無縫交由 真人客服進行文字接續回應,創造全新「人機協同」作業 模式。與「阿發」互動的服務過程中,不需跳轉網頁或離 開使用介面,以流暢無斷點的作業流程解決客戶痛點。此 外,呼應現代人使用多元裝置(行動、桌面等)的習性,「 阿發」也可在包括國泰世華銀行及國泰人壽官網、App、 Line官方帳號等通路找到,提供客戶最便利輕鬆的線上客 服體驗。

累計至同年底,於國泰世華銀行官網「阿發」的日均使用 人數自9至12月使用比例成長100%以上,12月單日使用 人次更突破性成長1.6倍,客戶也踴躍給「阿發」4.7顆星 的評價(滿分5顆星),未來將持續結合新科技及大數據分 析,拓展「阿發」服務的覆蓋面與便利性,打造更智能化 的客服系統,展現國泰持續以客戶為中心,與時俱進持續 提供客戶更貼心的專業服務。

客戶關懷

無障礙友善金融服務

為推動金融友善服務,國泰人壽與國泰世華銀行均設有 無障礙網頁,並取得國家通訊傳播委員會標章認證。國 泰世華銀行2011年於臺北市天母地區的啟明學校內啟用 「無障礙視障人士專用自動提款機」,並領先同業設置 於大眾運輸車站,截至2018年底共計設置122台視障 ATM,讓更多的視障同胞能享受自動化金融服務。

友善保戶關懷服務

國泰人壽於2018年2月花蓮大地震後,針對花蓮鄉親,提 供由專業的技師到府免費進行房屋結構的安全鑑定,不限 保戶,共協助186個家戶保障房屋安全;亦與花蓮慈濟 醫院合作,針對國壽保戶啟動醫療金抵繳服務,由國泰 人壽即時受理保戶理賠申請,把保戶醫療理賠金直接抵 繳住院費用,讓民眾災後多一份安心。

重大災變理賠

流程

國泰人壽重大災變理賠流程詳見國泰金控官 方網站。

守護客戶個資及維護資訊安全

「數據詐欺及竊取」與「網路攻擊」為世界經濟論壇2019年 公布之《全球風險報告》所列全球前五大風險,隨著數位浪 潮來襲,資安與個資保護已成為全球密切關注的重點議題。

資訊安全組織與機制

國泰金控設有資訊安全委員會,掌理集團資訊安全政策之 擬議及管理制度之推展,並於2018年完成資安藍圖規畫。 制定有8個安全領域及84項資安控制項目。

國泰金控暨子公司於2018年委由外部顧問執行資安業務 健檢作業,涵蓋主管機關規範以及資訊安全管理作業之 檢視,評估結果併同資訊安全整體執行情形於2019年第 一季董事會呈報。

國泰金控、國泰人壽及國泰世華銀行皆設有獨立之資安 專責單位及主管,負責規劃、監控及執行資訊安全管理 作業,並設有跨公司之金控資訊安全聯繫會以及金控資 安事件緊急應變小組,全力投入資安控管及提升品質。

國泰金控暨6家子公司皆有訂定「資訊安全政策」,透過 每年定期檢視,確保資訊資產的機密性、完整性、可用性 及適法性。

國泰人壽、國泰世華銀行及國泰產險亦透過「ISO 27001:2013資訊安全驗證」及「BS 10012:2017新版個 人資訊管理系統」國際標準認證,完善資安治理架構與資 安管理體系,並強化資安事件的預警、通報與應變流程 國泰致力提供安全無虞的金融服務,降低客戶個資外洩所 面臨的風險。

資訊安全教育訓練與宣導

國泰金控重視資安及個資之保護,為提升同仁對資訊安 全之認知,定期舉行教育訓練及各式宣導活動,以提升 人員資安及網路安全意識,保護資訊資產免受任何因素 之干擾、破壞、入侵、或任何不利之行為與企圖,確實 落實資安及個資控管。國泰金控暨旗下各子公司每年皆 對全體員工實施「資訊安全教育訓練」達3小時,各子公 司2018年完訓率皆達100%。



受訓時數 3 小時



完訓率 100%

國泰金控於2018年舉辦「國泰金融暨地產集團高階主管 聯誼會」,邀請專家就企業因應資訊安全的機會與挑戰 分享,對象為國泰金融暨地產集團副總級以上主管,國 泰金控董事長亦列席其中。

客戶個資維護及侵害事件管理

國泰金控暨子公司於發現網路威脅等危及資安等事件時 將啟動「資安事件應變機制」,各公司之緊急資安事件 應變最高層級皆為總經理,資訊安全事件通報暨緊急應 變流程圖詳見國泰金控官方網站。國泰金控暨各子公司 2016年至2018年皆無發生資訊安全事件,或違反資安 涉及客戶個資之情事或因違反資安給付罰鍰。

國泰金控暨子公司對個人資料之蒐集、處理或利用,皆 依個人資料保護法及相關法令之規定辦理,不逾越特定 目的之必要範圍,並於蒐集個資前,告知蒐集目的、分 享對象,及要求第三方共同遵守公司政策。另各公司就 個人資料事故發生訂有通報及處理作業辦法,並將於處 理時效內通知受影響者,以有效執行緊急事件應變及處

理,將對當事人所造成之損害降到最低。 員工若發現個資侵害情事或接獲通報,可 於內網查詢該辦法及通報流程進行緊急處 理,客戶亦可以24小時客服電話或信件通 知公司進行緊急處理。



供應商資訊安全查核

國泰人壽針對與本公司有對接進行資料傳輸作業之廠商 除依「國泰人壽保險公司作業委託他人處理作業準則」 所要求之受託機構查核作業外,針對受託廠商之實體環 境、網路架構、電腦系統、存取控制、端點安全、資料 處理安全進行實地查核,2018年共查核7家供應商,查 核涵蓋率為100%。國泰世華銀行每半年對所有與銀行 資料對接之委外廠商進行資訊安全實地查核作業,2018 年共查核4家供應商,查核涵蓋率為100%。

給人幸福,就是幸福

當國泰金控將根在台灣這塊土地扎得更深的同時,更展望 未來,盡心協助客戶積累有形的財富,亦善盡企業公民之 責,期待能為社會帶來心靈財富上的富足,並且豐厚每個 人的生命。國泰勇於承擔百年樹人之責,為台灣這塊土地 播下幸福種子,讓每一顆種子得以發芽,在過程中持續以 關懷灌溉,使其成長茁壯,為社會帶來正面影響力。

志工服務-需求在哪,國泰黃背心就在哪

國泰志工網絡遍布全台,深入鄰里社區,針對弱勢族群 提供扶助及照護,因為國泰相信讓社會變得更好,從來 不是仰賴一個人,而是每個人都能在各自崗位上發揮價 值。2018年起,國泰金控暨旗下各子公司推動「國泰善 星計畫-志工特別假」,每年提供員工一日有薪的志工特 別假,鼓勵員工就近服務在地需求,累計志工服務時數 達59,811小時,較2017年成長逾14%。為肯定並感謝 暖心付出的國泰志工,每年舉辦「國泰模範志工表揚 大會」。



志工參與時數

59,811小時



志工參與 14,146人次



損害防阻

引導兒童/青年/成人學習校園安全概念/安全駕駛/損防觀念

商業影響力 損害防阻研討會、不意外騎士、不意外學園累積舉辦 195場次·共28,471人次參與

> 不意外騎士活動間接提升業務量成長,已協助5間企 業客戶執行車險損防服務

社會影響力 損害防阻研討會企業客戶平均滿意度達97.5% 不意外騎士:執行社會投資報酬SROI評估,預計 2019年9月完成

公益信託

成立以公共利益為目的的信託・如慈善 文化、學術等・善盡積極財產管理者

商業影響力 公益信託財產本金達新台幣 378.17 億元

職棒防賭信託財產本金已逾 新台幣1.35億元

社會影響力 職棒防賭信託現役球員共 218人

金融教育

透過金融教育提升兒童與新住民 二代的理財素養·幫助青少年建 立金錢觀與風險意識,提升應對 未來人生風險的金融知能

商業影響力 舉辦11場金融教育 投入16位國泰專業 志工

社會影響力 約404位學童、新住 民及新二代參與

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



四大公益策略推動專案

在金融本業的基礎上,整合集團資源,以系統化的方 式,順應時代持續調整延伸策略,並與關鍵合作伙伴 共構,找到社會的需求,以永續角度出發,訂立四大公 益策略方向:「關懷包容」、「健康體育」、「藝術文 化 」 及「環境友善」,展開不同專案的推動。













台灣社會與經濟發展,近年受到國際經濟局勢動盪與特殊政治情勢影響而面臨不小的挑戰,同時也面臨人口外移危機 除積極進行產業轉型外,更需要透過對話,產生更多的創新動能。國泰金控長期關注社會需求,秉持「幸福再發現」 的精神,期許能搭建起「共好網絡」的溝通橋樑,為不同利害關係人創造更多的可能性。

新住民二代培力「夯·人才培力課程」

自2005年起國泰金控扎根新住民及二代教育,期培育下 一個世代的「新」國力,國泰新住民及二代卓越幸福計 畫並完成社會投資報酬率(SROI)計算,為台灣首家保險 業獲國際社會價值協會(Social Value International)認證 (SROI=3.03),2018年新住民及二代培力相關課程累積 開設132堂,約16,000人次受益。

隨著新住民二代成長,聚焦高中以上青年,結合集團核 心職能-理財保險專業打造「夯.人才培力課程」,並規 劃三大主軸:東南亞人才發展、風險理財、職涯領袖課 程,培育青年具備東南亞國際觀、預防風險能力及自我 專業提升等技能,設計9堂系列課程、約300人次參與 學員針對課程整體的滿意度達93%。



現金流課程讓學員快速了解理財對於人生規劃的重要性



91%學員

增進東南亞市場

及海外創業認知

東南亞人才發展

95%學員

風險理財

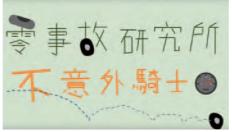
職涯領袖

認為課程有助未來財 覺得獲益匪淺並提升 務及旅行保障規劃 對國泰品牌好感度

86%學員

不意外騎十進校園,要做車禍事故終結者

國泰產險「不意外騎士」不僅連結聯合國永續發展目標 (SDGs),獨創的「VR虛擬實境版危險感知評測」與APP 版,獲得經濟部智慧財產局發明專利認證,並導入社會投 資報酬(SROI)評估,辨識活動的社會影響力,有效導正學 生們的交通安全觀念;更引起包括科技廠、紡織廠等職安 單位的關注,主動詢問評測內容並進一步詢問至機構舉 辦的可能性。目前已舉辦67場活動、遍及41所大專院校 、參與人數近8,261人,網站瀏覽率約92萬人次,影響力 已從校園擴散至企業民間。



❷ 保你平安之「不意外騎士」



保你平安之「不 意外騎士」

針對使用機車的大專學生,以大學生最在意的「戀愛」為 主題發想,而推出「告白Cam貨櫃車」活動,並拍攝影片 提醒年輕騎士騎車慢行的重要性。另外,亦於提供安全 駕駛觀念的零事故研究所網站,推出「情路三行詩」的趣 味打卡網頁。





不意外騎士-告 白Cam貨櫃車

小點數大愛心,國泰優惠APP點數捐贈

在2018年國泰優惠APP與安得 烈食物銀行合作推動第二波點 數捐專案,邀請客戶將小點數 如:白米、麵粉等),累積 2,008萬點,匯成3,523個食物 箱,讓將近3,000個家庭獲得一 個月基本食糧,更成功帶動紅 利兌換功能次數,創造商業與 社會共融的善循環。



謝謝每一位信用卡卡友的愛

國泰世華銀行提供刷卡捐款服務,累計至2018年底止 與43家公益慈善團體合作,累計信用卡捐款金額新台幣

打造社會創新企業生態圈,推動創新

社會創新企業擁有面對社會議題的敏感度, 而國泰與社 會創新企業運用雙方核心能力,更能開發出創新的合作 模式,在經濟部中小企業處第二屆「Buying Power」獲 採購獎《首獎》、2項《特別獎》的殊榮。

國泰人壽與《城市浪人協會》共同舉辦「百工日記」, 提供青年「企業實習」、「自我探索」和「叩問旅者」 的職涯體驗計畫,降低求職迷惘。舉辦2年來,已有525 位青年參與活動,近9成參與者表示嘗試接觸新領域, 對特定職業改觀,更協助青年了解金融保險業。

國泰世華銀行結合金融專業所長,創業界之先打造「社 會企業優惠融資」專案,與台北市政府共同推動社企發 展,累積至2018年共6間社會企業通過貸款申請。

相揪公益平台,吸引網購族因了解社會企業的理念而訂 購產品或服務,2018年國泰對社會企業採購金額約220 萬,更獲得經濟部中小企業處舉辦Buying Power首獎之

為開拓台灣社會創新軟實力,支持《台灣公益團體自律 聯盟》參與2018年社創之星競賽,由4間社會創新企業 代表台灣與國際交流。



經濟部中小企業處第二屆 「Buying Power」獲 首獎 特別獎



社會企業優惠融資

推動教育資源均化,鼓勵學童圓夢, 成為偏鄉教師的強力伙伴

國泰推動學童圓夢計劃,並與「為台灣而教教育基金會 (Teach For Taiwan, TFT)」合作,一起推動偏鄉教育資 源分配,激發學童、教師、偏鄉的內在動能,扎根台灣 競爭力。

「國泰學童圓夢計畫」邁入第5年,累積幫助60所偏鄉 小學,鼓勵約1,491位孩童透過努力勇敢築夢,以解決 偏鄉孩童學習和文化刺激不足等社會難題。2018年的 16所圓夢學校,主題包含因應世界趨勢發展的「科技教 育」與「環保綠能」、體育精神為主軸的「體能賽 事」、看見家鄉需要的「社區深耕」,以及非常獨特少 見的「特殊教育」。

圓夢小學-深山中特別的天使 嘉義阿里山國中小 鄒特別隊

圓夢計畫首度入選的資源班團隊,其孩童不但經歷長期學 習挫折,更因位處偏鄉,跟都市豐厚的支持系統相比,有 強烈落差,但他們努力突破自我,勇敢走向社會,與人接 觸,以鄒族歌曲傳唱,在火車站前展現傳統技藝,從學習 者轉為教導者。

訪談利害關係人發現「偏鄉教師」扮演關鍵角色,為使 偏鄉教育資源更為完整,與TFT合作,支持93位老師前 進雲林、台南、屏東、花蓮、南投,為41個學校注入創 新教學方法,受惠學童總數約2,800位,更透過串接學 童圓夢計畫、大樹計畫、金融保險理財、運動安全課 程,以及地方志工的人力協助,讓 TFT 的孩子、老師、 學校去實踐更多夢想。另外,TFT也與國泰首創人才交 流計畫,順利引薦TFT校友進入國泰職域服務。

TFT老師回饋-國泰產險鐵人隊與TFT雲林秀潭國小分 享正確運動知識

許多孩子都是第一次認識鐵人隊、第一次知道完成鐵人三 項有多麼不易。更開心的是,鐵人隊的哥哥姊姊們給了好 多鼓勵,也提到環島畢業旅行可邀請鐵人隊陪騎一段路, 讓孩子們更加期待!



國泰學童圓夢計畫

支持60所偏鄉小學 1,491位孩童



支持93位老師

受惠學童約2,800位







永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景



國泰企業永續(CS)委員會

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



公益策略二 健康體育

健康為一國之本與核心競爭力,以「健康促進」作為關注焦點,長期推動體育運動風氣,提升國人健康意識。透過 NBA、MLB國際運動球星號召、贊助球類競賽、培養體壇新星等,帶動體育精神與運動氛圍;並透過承保學生團體 保險、將反毒意識融入全台學子心中、致力降低國人健康風險

反毒教育,守護未來主人翁的身心健康

國泰人壽除串連卓越獎助學金得主「撼動H.D.A.」團隊進入國 中、高中宣導之外,於106學年度承保全台約300萬高中(職)以 下(含幼稚園)學子之學生團體保險,更攜手教育部國民及學前 教育署推動「永續校園計畫」聚焦反毒教育、環境保護、校園 安全、理財保險知識等四大永續主軸全方面服務莘莘學子。在 反毒教育方面,邀請蘋果劇團於全台15個縣市,辦理24場反毒 舞台劇,以生動活潑方式傳遞毒品可能提供之情境和該如何拒 絕毒品等資訊,建立學子拒絕毒品的觀念。國泰人壽及國泰人 壽慈善基金會積極推動反毒,國泰人壽慈善基金會更獲行政院 頒發「107年反毒有功人士團體」。



由資誠永續發展服務公司與坎城國際創意節台灣官 方代表主辦的「第二屆CSR影響力獎」·此專案榮



國泰針對基層球員提供成長的養份,讓每個擁有體育夢想的體育選手都能紮穩馬步,更舉辦多樣球星互動活動,向 大眾傳遞健康運動的精神。此外,國泰世華銀行提供「職棒球員信託」,讓球員能夠安心打球。

國泰深耕,點亮台灣體壇之光

希望之光WISH體育計畫

讓偏鄉學童有朝一日憑藉自己的本事站上國際 舞台,用體育打開翻轉人生的一扇窗。 贊助31組擁有夢想的體育好手站上舞台;補助

發掘新星

經驗傳承

項目橫跨棒球、曲棍球、足球、舉重等;對象 原住民、新二代、低收及身心障礙

全台大專院校學生的三對三籃球賽,共舉辦6 場預賽·更邀請NBA球星來台傳遞籃球知識、



國泰青年節-高中3對3籃球賽

舉辦6區初賽及1場總決賽,報名人數約 3,800位

為台灣 打造體壇明日之星

在花蓮東華大學開訓 · 60位 來自全省各地、經由選拔出的9 到12歲學員參加

國泰真殷雄-陳偉殷棒球訓練營

在台中東海大學舉辦為期2天的訓練營·將陳偉殷在MLB經驗 傳承給更多懷抱棒球夢想的年輕球員,扎根本土的基層棒球運 動,總計10所大學、60名乙組選手參加

邀請旅韓MVP投手王維中、MLB小熊新星曾仁和·於「棒球 教室」與弱勢團體、基層棒球隊互動

與「職棒球員發展協會」共同推動,舉辦8場活動,安排現役 明星球員與學校及社區棒球營隊、基層棒球隊互動

國泰女籃

培力50位球員,於 WSBL聯賽,已經蟬聯 25連霸



國泰女桌

培養 國家級選手

培力37位球員,社會組球員勇奪2018年全國總統盃團體女子組

國泰產險鐵人隊

培力18位隊員參與國內外賽事,對內共舉辦12場員工5,000公

公益策略三 藝術文化

秉持「大樹成長、文化深根」的理念,以生活化的方式將藝術融入日常。為扎根美學,針對學童舉辦兒童繪畫比賽、新 世紀潛力畫展;提供大眾參與藝術的管道,如雲門舞集大型戶外公演、國泰世華藝術中心等,積極支持本土藝術,以 推廣、提昇台灣藝文風氣。



兒童繪畫比賽

85,213件 作品參賽



雲門舞集至2018年 累計演出

338場



雲門舞集前進 城鎮校園觀眾人數

近220萬人次



承保藝術品 綜合保險總保費

逾477.5萬元 件數約327件



國泰世華銀行 印製藝術存摺

約51萬本

愛 在 藝 起 公 益 畫 展

《大樹計畫》慈善畫家,讓公「藝」更有感

新世紀潛力畫展

216件

作品參賽

國泰世華藝術中心,以藝術分享的概念出發,長期舉辦藝術展覽及講座開放民眾參加。 今年為了讓公「益」與「藝」術有更多連結・舉辦《大樹計畫-慈善畫家》活動・共 有37位素人畫家無償捐出141幅畫作,作為《大樹計畫》捐款人的回饋贈品,也鼓勵 大家開啟藝術收藏的第一道門。此舉擴大了《大樹計畫》助學金挹注力度,107下半 年較上半年增加新台幣100萬元補助,全年共補助新台幣1,097萬元助學金,補助新竹 縣、苗栗縣、彰化縣、雲林縣、嘉義縣、台東縣及宜蘭縣,共7,626名學童受惠



大樹計畫-慈善畫家

37位素人畫家 141幅畫作



大樹計畫助學金

補助新台幣1,097萬元 受惠學童7,626位









國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

- 1 財務與誠信資本
- 2 智慧資本
- 3 人力資本
- 4 自然資源資本



雲門舞集系列活動

自1996年起·舉辦「國泰藝術節—雲門戶外公演」·在全台各地遍灑藝文種子·23年來·在21個城鎮共計演出60場 累積觀賞人數逾兩百萬人次·戶外公演更被外媒譽為「地表最大型的戶外舞蹈活動」。

為培育台灣在地年輕編舞家及舞者、扎根藝術教育‧國泰與雲門自2001年起共同舉辦「國泰藝術節—雲門2校園社區巡演」‧深入全台各地鄉鎮社區及校園巡迴演出‧接棒推廣舞蹈藝術‧累計至2018年為止‧已在各地社區及高中以上校園演出180場‧為年輕學子啟蒙舞蹈藝術的細胞。



戶外大型公演 演出林懷民作品「關於島嶼」·歐美舞評說:「《關於島嶼》是林懷民給 他摯愛的台灣的情書」。



雲門2校園社區巡演

\bigcirc

公益策略四 環境友善

人類的生存與自然環境有著密不可分的關係,面對地球環境急遽惡化及氣候變遷的衝擊,環境風險在世界經濟論壇中 更被列為最迫切的風險。身為地球公民的一員,國泰以「永續台灣、清淨家園」為願景,開發創新公益作法,從員工 開始,將影響力擴展至客戶及大眾,期提升環境保護意識。

員工鐵便當x環境減塑x公益回饋

面對廢棄物減量的議題·集團員工自發性訂購鐵便當·試行4個月後·發現成效極佳。故公司結合「社會共榮」與「員工照顧」·鼓勵員工訂購「有感心」鐵盒便當。選擇由心智障礙團體經營的「甜心生活公坊」作為鐵便當供應廠商·協助心智障礙者培養專長及維持基本生活的能力。當員工每訂購一個鐵盒便當·國泰就會提撥10元向宜蘭友善耕種的小農購買稻米·將健康的稻米提供給「甜心生活公坊」後製成國泰員工所吃的便當·統計至2018年底·共訂購了25,048個便當·提撥165,010元買好米·創造三方共好的互動循環。

甜心生活公坊 陳理事長

在國泰開始訂購鐵盒便當前,每日訂單不一,時而不足百件,時而七、八百件亦無人力可因應,而國泰的鐵盒 便當計畫加入為甜心生活公坊帶來穩 定的訂量。







身心障礙團體便當 **25,048** 個



友善小農購買稻米 **165,010**元

DO O

種下小樹苗,扎根學生環境保護意識

與在地社區及非營利組織合作·響應雲林、南投、嘉義、 台南、宜蘭等5場綠樹種植活動·號召國泰志工、保戶及 社區居民參與·種下13,100株小樹苗·國泰志工心中環保 愛地球的幼苗·也同時成長茁壯。

此外,國泰人壽致力於提高學生對氣候變遷及環境保護意識,國泰志工與荒野保護協會合作,搭配與台科大合作開發之APP遊戲,共舉辦14場講座活動,共615位師生參與。



國泰金控企業社會責任報告書 2018 社會關係資本

國泰種樹護地球,志工們細心呵護種下小樹苗

2016-2018年公益活動投入比例

重點公益績效



2016-2018年公益投入類型及金額(單位:元)

2018年		经	計 497,211,515	2018年		
現金捐助	時間貢獻	實物捐贈	管理費用	商業促進	社區參與	慈善捐助
424,256,888	44,462,961	12,360,090	16,131,576	48 %	44 %	8 %
2017年		4/6	計 394,203,768	2017年		
現金捐助 357,293,091	時間貢獻	實物捐贈	管理費用	商業促進	社區參與	慈善捐助
	26,130,573	1,203,300	9,576,804	54 %	45 %	1 _%
2016年	'	經	計 343,495,567	2016年	'	'
現金捐助	時間貢獻	實物捐贈	管理費用	商業促進	社區參與	慈善捐助
326,586,721	12,070,560	3,747,467	1,090,819	46 %	42 %	12 %







國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本



國泰金控企業社會責任報告書 2018 附錄

GRI準則內容索引

一般揭露

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼
	102-1組織的名稱	關於本報告書	00
	102-2活動、品牌、產品與服務	經營績效	24
	102-3總部位置	關於本報告書	00
	102-4營運據點	GRI對應 / 經營績效	15/24
	102-5所有權與法律形式	關於本報告書	00
	102-6提供服務的市場	經營績效	24
	102-7組織規模	關於本報告書 / 經營績效	00/24
	102-8員工與其他工作者的資訊	員工組成與多元化	48
	102-9供應鏈	永續採購	65
	102-10組織與其供應鏈的重大改變	N/A·組織與其供應鏈未有重大改變	-
	102-11預警原則或方針	強化風險管理與公司內部控制	28
	102-12外部倡議	永續金融的領導者	06
	102-13公協會的會員資格	積極議合·引領產業發展	25
	102-14決策者的聲明	董事長的話	02
	102-15關鍵衝擊風險及機會	強化風險管理與公司內部控制	28
	102-16價值、原則、標準及行為規範	關於本報告書/國泰永續策略/精進公司治理	00/12/26
	102-17倫理相關之建議與關切事項的機制	集團層級之檢舉(吹哨子)制度	32
	102-18治理結構	國泰企業永續(CS)委員會 / 精進公司治理	04/26
	102-22最高治理單位與其委員會的組成	董事會多元性	27
RI 102 :	102-24最高治理單位的提名與遴選	董事會專業性、獨立性及出席率	26
般揭露	102-28最高治理單位的績效評估	董事會績效評估與第三方認證	27
016	102-30風險管理流程的有效性	強化風險管理與公司內部控制	28
	102-33溝通關鍵重大事件	企業永續議題重大性分析	14
	102-40利害關係人團體	利害關係人議合	14
	102-41團體協約	N/A·未有進行團體協約	-
	102-42鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合	14
	102-43與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合	14
	102-44提出之關鍵主題與關注事項	企業永續議題重大性分析	14
	102-45合併財務報表中所包含的實體	GRI對應	15
	102-46界定報告書內容與主題邊界	GRI對應	15
	102-47重大主題表列	企業永續議題重大性分析	14
	102-48資訊重編	N/A·未有資訊重編	-
	102-49報導改變	N/A·未有重大改變	-
	102-50報導期間	關於本報告書	00
	102-51上一次報告書的日期	關於本報告書	00
	102-52報導週期	關於本報告書	00
	102-53可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	00
	102-54依循GRI準則報導的宣告	關於本報告書	00
	102-55 GRI內容索引	附錄	78
	102-56外部保證/確信	關於本報告書	00

重大主題

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼
		經濟績效	
	103-1解釋重大主題及其邊界	經營績效 / 氣候變遷相關財務揭露	24/60
GRI 103: - 管理方針	103-2管理方針及其要素	國泰永續願景 / 經營績效 / 氣候變遷相關財務揭露	18/24/60
2016	103-3管理方針的評估	經營績效 / 氣候變遷相關財務揭露	24/60
GRI 201 :	201-1組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效	24
經濟績效 1016	201-2氣候變遷所產生的財務影響及其它風 險與機會	氣候變遷相關財務揭露	60
		反貪腐	
GRI 103 : _	103-1解釋重大主題及其邊界	法令遵循	32
管理方針	103-2管理方針及其要素	國泰永續願景 / 法令遵循	18/32
2016	103-3管理方針的評估	法令遵循	32
GRI 205: 夏貪腐 2016	205-1已進行貪腐風險評估的營運據點	法令遵循	33
		間接經濟衝擊	
	103-1解釋重大主題及其邊界	永續金融的領導者 / 智慧資本	06/3
GRI 103: ⁼ 管理方針	103-2管理方針及其要素	永續金融的領導者 / 國泰永續願景 / 智慧資本	06/18/3
016	103-3管理方針的評估	永續金融的領導者 / 國泰永續願景	06/18
GRI 203:間接 經濟衝擊2016	203-1基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	永續相關主題性投資/放貸	0(
		勞雇關係	
CDI 102 ·	103-1解釋重大主題及其邊界	GRI對應 / 人才吸引 / 人才留任與幸福職場	15/50/54
GRI 103: - 管理方針	103-2管理方針及其要素	國泰永續願景 / 人才吸引 / 人才留任與幸福職場	18/50/54
016	103-3管理方針的評估	人才留任與幸福職場	54
GRI 401 : -	401-1新進員工和離職員工	員工組成與多元化 / 人才留任與幸福職場	48/54
所401 . 跨雇關係 2016 _	401-2提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工)的福利	人才留任與幸福職場	54
	401-3育嬰假	人才留任與幸福職場	54
		客戶隱私	
GRI 103 :	103-1解釋重大主題及其邊界	守護客戶個資及維護資訊安全	70
管理方針	103-2管理方針及其要素	國泰永續願景 / 守護客戶個資及維護資訊安全	18/70
016	103-3管理方針的評估	守護客戶個資及維護資訊安全	70
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的 投訴	守護客戶個資及維護資訊安全	70



國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

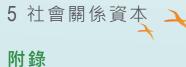
國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本



國泰金控企業社會責任報告書 2018 附錄

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼
		社會經濟法規遵循	
GRI 103 : _	103-1解釋重大主題及其邊界	落實全球金融法規遵循	33
管理方針	103-2管理方針及其要素	國泰永續願景 / 落實全球金融法規遵循	18/33
2016 -	103-3管理方針的評估	落實全球金融法規遵循	33
GRI 419: 社會經濟法 規遵循2016	419-1違反社會與經濟領域之法律和規定	落實全球金融法規遵循	33

ı			全面組合 化二甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基		
	GRI 103 : _	103-1解釋重大主題及其邊界	綠色金融 / 社會共榮	36/39	
	管理方針	103-2管理方針及其要素	國泰永續願景 / 綠色金融 / 社會共榮	18/36/39	
	2016	103-3管理方針的評估	綠色金融 / 社會共榮	36/39	
	G4行業指 引金融服 -	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	社會共榮	39	
	務業	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	永續相關主題性投資/放貸/ 綠色金融	10/36	
			股權擁有者		
	GRI 103 : -	103-1解釋重大主題及其邊界	永續相關主題性投資/放貸	10	
	管理方針	103-2管理方針及其要素	永續相關主題性投資/放貸/國泰永續願景	10/18	
	2016	103-3管理方針的評估	永續相關主題性投資/放貸	10	
	G4行業指引	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	永續相關主題性投資/放貸	10	

聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	對應章節	頁碼
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	員工組成與多元化	48
八惟	保證不與踐踏人權者同流合汙	員工組成與多元化	48
	在企業界應支持結社自由及確實承認集體談 判權	員工組成與多元化	48
勞工標準	消除一切形式的強迫和強制勞動	員工組成與多元化	48
	確實廢除童工	員工組成與多元化	48
	消除就業和職業方面的歧視	員工組成與多元化	48
	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	自然資源資本	58
環境	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	自然資源資本	58
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	綠色金融	36
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	強化風險管理與公司內部控制、深化道德與誠信DNA	28/31

社會責任指引(ISO 26000)對照表

 分類	對應章節	頁碼
組織治理	財務與誠信資本	22
人權	人力資本	46
勞動實務	人力資本	46
環境	自然資源資本	58
公平運作實務	財務與誠信資本	22
消費者議題	社會關係資本	66
社區參與及發展	社會關係資本	66

國泰金控企業社會責任報告書 2018 附錄

台灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」

分類	主要議題	對應章節	頁碼
環境	各經營業務為創造環境效益所設計之產品與服務	綠色金融	36
社會	各經營業務為創造社會效益所設計之產品與服務	社會共榮	39
員工	企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主 管職務之全時員工薪資平均數及中位數,及前三 者與前一年度之差異	人才留任與幸福職場	54

永續會計原則(SASB)

分類	對應章節	頁碼
環境	自然資源資本	58
社會資本	人力資本、社會關係資本	46/58
人力資本	人力資本	46
領導與治理	財務與誠信資本、自然資源資本	22/58
商業模式與創新	智慧資本	34

國泰金控企業社會責任報告書 2018 附錄



董事長的話

國泰企業永續(CS)委員會

永續獎項肯定

永續金融的領導者

國泰永續策略

企業永續議題重大性分析

國泰永續重大突破

國泰永續願景

國泰永續價值創造流程

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本





會計師有限確信報告



會計師有限確信報告 ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查



會計師有限確信報告



Cathay Financial Holding Co., Ltd./
Cathay Life Insurance Co., Ltd./
Cathay Life Insurance Co., Ltd./
Cathay Century Insurance Co., Ltd./
Cathay Securities Investment Trust Co., Ltd./
Cathay United Bank Co., Ltd./
Cathay Venture Inc./
Cathay Venture Inc./
Cathay Venture Inc./
Cathay Securities Corporation
No. 286, Soc. 4, Renal Rd., Daha Dist.,
Tapic City 196, Tairan, R.O.C.
Notate executed and certificate in Tapic City 196, Tairan, R.O.C.
Notate executed and certificate in Tapic City 196, Tairan, R.O.C.
This certificate is valid from 12. Junuary 2018 until 22 Junuary 2018 and semainare valid subject to solidificative surveillance audits.
Re confliction and due be been 220 Encomber 2021 Issue 1. Certificia is numbered TVH RE00044.0
This is a multi-site certification.
Additional site details are instead on the subsequent page.
Authorized by
Authorized to Tapic Company of the Comp

ISO 14001:2015 環境管理系統



ISO 14046:2014 組織水足跡盤查



ISO 50001:2011 能源管理系統



ISO 20400:2017 永續採購指南





