

目錄

董事長的話

關於國泰金控

01 永續治理與策略

02 永續金融

03 氣候

04 健康

05 培力

06 永續營運管理

07 附錄

4.2 財務健康

台灣逾九成是中小企業，數以千計的中小型公司，支撐我國八成的就業人口，也是台灣經濟成長重要的後盾，國泰秉持金融服務專業職能，扶助中小企業使其茁壯，更支持樂齡長者、青年及土農工商各階層普羅大眾創造財務自主，進而擁有健康無憂生活。

4.2.1 建構樂齡財務自主與保障網

國泰注意到近年來長者詐騙事件頻傳，且國人對於退休金準備顯有不足，恐影響未來銀髮樂齡生活。因此，國泰積極建構完善的高齡社會金融安全網，希望提升高齡者財務自主權及保障財產安全。

● 專業信託團隊守護長壽世代財務安全

國內信託業務起步之初，國泰世華銀行即成立專業團隊，走入企業、醫院或社區照護機構，推廣以信託保障財務安全的觀念，領先同業朝著「全民信託」目標邁進，2021 年疫情期間亦規劃一系列信託線上教育課程，並鼓勵同仁參與「高齡金融規劃顧問師」培訓，強化團隊服務量能及效率。

信託是財產管理的守門人，在國泰金控永續發展中亦扮演著守護「長壽世代財務安全」的關鍵角色，透過「服務場景化、產品多元化、契約模組化」三大策略，讓信託真正發揮普惠價值。早在疫情之前，國泰即設立信託線上諮詢平台，提供民眾 24 小時預約諮詢信託服務，有如守護財產安全的定心丸。2021 年國內保險金信託業務規模中，國泰世華銀行占了近三成，更為業界唯一 4 度榮獲菁業獎最佳信託金融獎肯定的金融機構。

● 微型安養信託成社會經濟安全網的一環

隨著近年安養照護糾紛、高齡金融詐騙等事件時有所聞，使保險金信託及安養信託服務需求快速成長，社會大眾更加重視專款專用性質的個人信託服務。國泰世華銀行 2021 年推出「微型安養信託服務」，積極實現全民信託的普惠價值，不到千元的簽約金以及未設立信託財產交付金額門檻等條件，有助於消弭民眾對信託進入門檻高、收費貴、是有錢人專利的迷思，加速信託成為社會經濟安全網的一環，讓子女能將用於照護父母的資產或長輩能將辛苦打拼一輩子存下的退休金交付信託，以避免遭不當挪用或詐騙。



國泰世華銀行推出具有可預辦、無交付金額門檻、低額簽約費的「微型安養信託」，讓一般民眾也能享用信託服務，實現全民信託的普惠價值。

● 時間複利魔法 打造安心退休計畫

有鑑於國人對退休準備明顯不足，以及忙碌沒時間針對不同年紀規劃退休金，國泰投信 2019 年推出泰享退系列（202/2039/2049）目標日期組合基金，讓民眾只要輕鬆選擇與本身期望退休年份相近的基金，每月定期定額或單筆方式投資，操作策略則交由專業投資團隊依生命周期配置股債等資產比例。同時也透過專為退休規劃設計且試算項目包含勞保、勞退及國民年金的「[國泰泰享退魔法學院](#)」平台，讓民眾快速計算個人退休準備關鍵數字，清楚瞭解退休後的財務缺口，提早做財務規劃，也提供軟性生活議題知識，讓民眾能充分享受豐富的樂退人生。此外，2021 年疫情期間，推出「泰享退」退休金規劃線上課程，藉由課程內容傳遞實用的退休金準備概念，使民眾掌握最新理財觀念不受限。

4.2.2 實現普惠金融

國泰針對一般國人、弱勢族群、中小企業與社會企業、青年人或長者，不論是從傳統或數位等不同通路，都公平地提供其社經地位領域中，可負擔的金融商品與服務，以實現普惠金融目標。

● 普惠金融保險

國泰長期致力於弱勢族群關懷與普惠金融推動，領先業界開辦微型保險已超過 10 年，於此期間與縣市政府及社福團體共同合作推廣，讓更多真正需要微型保險照顧的民眾可以獲得基本保障。截至 2021 年底，國泰人壽與國泰產險承作之微型保險有效契約共承保 18.2 萬人；微型保險開辦至 2021 年底以來，累計已提供 27.1 萬名民眾基本經濟安全保障，總計承保金額達 904.8 億元，也讓 1,095 個家庭在經歷不幸事故意外時，可獲支持度過難關。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

01 永續治理與策略

02 永續金融

03 氣候

04 健康

05 培力

06 永續營運管理

07 附錄

此外，2021 年新冠疫情影響眾多民眾的生計，國泰人壽感同身受，推出「經濟弱勢紓困保險單借款專案」，保戶可藉此緩解經濟壓力，以支應即時資金需求，且透過線上或國泰人壽首創的「CVX 泰好保」零接觸管道即可完成，以具體行動協助保戶共度疫情期間資金壓力難關。

國泰在普惠金融保險上的用心耕耘與創新服務，獲得主管機關認可，於金管會 2021 年度保險競賽中，國泰人壽獲得微型保險競賽「保險公司組第一名」、「業務績優獎」以及小額終老「友善高齡獎」，更勇奪本屆新增項目「紓困績優獎」，也展現國泰在弱勢照顧及高齡長照議題面向，積極響應政策推動；國泰產險亦榮獲「業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」，藉保險核心職能發揮影響力。

● 職棒防賭基金信託

國泰世華銀行於 2009 年首創「職棒球員防賭基金信託」及「職棒聯盟球員簽約金信託」，透過設立防賭基金並為球員規劃儲蓄退休金，提升台灣職棒環境，累計至 2021 年止，參與的現役球員已達 220 名，信託資產規模則超過新台幣 1.55 億，且整體信託規模仍持續成長中。

在信託期間，若球員有臨時提領資金的需求，需經工會同意，銀行才會進行撥款，充分藉由信託機制展現職棒球員防賭的自律決心；待球員退役後，信託資產將全數返還供其生活使用，達成確保球員退役生活品質的目的。

國泰世華銀行在發揮金融本業職能、守護職棒環境的同時，也與職棒球員工會成為公益合作夥伴，偕同職棒球星們為回饋地方鄉里共盡心力，開啟「職棒工會回饋列車」，至 2021 年底，已舉辦超過 50 場、走過逾 100 間機關學校、超過 8,000 人次參與。



● 農作物保險

國泰產險以核心職能協助台灣各族群面對氣候變遷議題，2016 年推出首張芒果農作物保險（政府災助連結型）保單，承保芒果之颱風、豪雨、寒害、高溫（焚風）、霪雨損失，之後陸續推出芒果農作物保險（區域收穫型），以及番石榴農作物保險（颱風風速及降雨量參數型），承保不同農作物產品。

農作物因栽種季節、開花季節，及受災狀況等不同，需設計符合作物特性之保險，並根據氣候、收穫變化，調整保單內容，例如，2017 年，「芒果農作物保險（區域收穫型）」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，使農民得到更符合實際種植情況的彈性理賠條件。

此外，國泰產險為了精準提供理賠服務，農業保險導入數位自動化服務、推出理賠即時通，並調升賠付比例，幫助農民減少颱風、豪雨所帶來的損失。2021 年「番石榴農作物保險」已適用理賠即時通工具，在符合天災豪雨標準時，國泰產險第一時間便啟動保險理賠機制，主動發送關懷簡訊通知，在最短時間內完成保險給付，使農民儘速完成復育及恢復以往產量。截至 2021 年底止，番石榴保險已理賠 178 件，理賠金額約新台幣 35.3 萬元。

國泰產險也積極參與農民座談會，協助農民建立保險觀念、風險意識及蒐集市場需求，透過定期檢視保單商品，調整商品內容，提供農民更完善保障，且遇天災後，能善用保險補償機制，迅速復耕。

● 社會責任債券

國泰世華銀行於 2021 年 3 月參與承銷 Woori Card 社會責任債券，資金用途為對於長期受到新冠疫情影響之中小型會員商家提供財務支持，發行規模共計美金 2 億元；於 2021 年 6 月，國泰世華銀行亦參與承銷韓國最大的信用卡公司 Shinhan Card 的社會責任債券，該檔債券的社會效益投資計畫，全數用於社會基本服務需求之投資項目，包含提供公衛醫療機構、低收入弱勢族群之放款，以及補貼環境友善之基礎交通建設融資支出，總發行規模達美金 3 億元。

4.2.3 提倡青年理財與小額信貸

● 定期定額投資

2019 年，國泰證券 APP 首創推出台股定期定額投資，讓小額投資人每個月最低 1,000 元就可參與台股，1 萬元以下申購手續費只 1 元，降低理財門檻，以少量資金，長期參與台股市值前五十大大標竿企業獲利成長，小資族有紀律投資存股，增加收入，國泰則能提供普惠金融服務，善盡企業社會責任。

國泰證券有一半客戶在 35 歲以下，顯示青年世代對小額投資的需求，由於年輕人慣用數位工具，國泰證券導入智能客服阿發優化服務，投資人僅需幾個對話，就能在 APP 上完成台股定期定額的申購作業，至 2021 年底止，已有 17.8 萬人使用國泰證券台股定期定額的扣款申購服務，其定期定額扣款金額達新台幣 149.3 億元，與 2019 年相比成長 14 倍。

國泰證券也在經營定期定額業務時發現，有 60% 的客戶都在利用定期定額的方式，固定持續買進 ETF，目前國泰證券提供定期定額的 ETF 標的多達 83 檔，ETF 就是指數型基金，被動追蹤相關指數，買進一籃子股票，對於投資人來說，定期定額買 ETF 解決了投資的兩大難題，就是「選股」跟「擇時」，一籃子股票解決了選股的難題，定期定額規律投資，解決了選擇買進時機的難題，因此國泰證券推出這項普惠金融的服務，解決投資人的痛點，廣受投資人青睞。

● 小額信貸

傳統銀行借貸手續麻煩費時，緩不濟急，往往讓人望之卻步，尤其年輕族群、創業青年人脈及不動產等擔保品資源不足，借錢周轉不容易，國泰世華銀行洞察客戶需求，2019 年針對行動用戶推出「彈力貸」循環型信用商品，為需錢緊急的客戶體貼設想，不必拉下顏面求人或歷經冗長程序，而且彈性借還，讓客戶資金運用更靈活。

申請「彈力貸」的用戶只要在國泰世華網銀 APP 上申請操作，最快 5 分鐘就能開通貸款，貸款戶未動用款項不計息，動用後以日計息，隨時可透過網銀一鍵還款，還款後可貸額度立即回彈，用戶可多次循環使用，有如口袋裡隨時取用的備用金。

國泰世華銀行全台擁有近 5,000 台 ATM，針對小額信貸、保單質借、預借現金等貸款項目，更首創無需面對面的「電話 VIP 專屬諮詢」，客戶利用 ATM 附掛電話即可享專人說明、快速便利、隱私度高的資金專屬服務，免去國人不願直接開口向人借錢的心理負擔。

國泰世華銀行也因利用數位工具，設計貼心金融商品，轉型有成，再獲國際認可，榮獲 2021 年《財資雜誌》（The Asset）「台灣年度最佳數位銀行」、「最佳行動銀行體驗」、「最佳數位支付體驗」、「最佳公共服務系統應用」、「最佳 ATM 專案」及「最佳風險管理專案」等六獎項。

● 金融服務站

因應科技時代來臨，國泰世華銀行秉持「What if We Could」開創無限可能的品牌精神，成立「國泰世華金融服務站」，設置初衷是希望讓還沒有接觸到數位金融的民眾也能體驗其便利性，讓金融主動走入客戶的生活場域，落實普惠金融目標。

國泰世華 2020 年攜手全聯福利中心推出「國泰世華金融服務站」，打破傳統銀行時間與空間的限制，將服務時間最晚延長至晚上 9 點，創下銀行先例於營業據點以外之場所，提供開戶申請收件、數位服務推廣與諮詢、信用卡申辦及優惠諮詢、自動化設備諮詢與教學等四大業務。

金融服務站自試辦起深入住宅區、工業區及商業區，觀察不同社區對金融需求的差異，於正式開辦後更積極進駐分行密度較低的區域，補足金融服務缺口。面對國泰世華金融服務站的設置，客戶多表示很開心下班時間能在居住社區附近享有便捷的金融服務，也希望能在更多區域看到國泰世華金融服務站。民眾對服務站的態度，也從只是經過順便詢問，轉變為主動前來諮詢如何開戶及了解 ATM 各項功能等。截至 2021 年底，金融服務站總服務人數已突破 4 萬名，自發性推薦親友前來諮詢的比例也自 2020 年開辦初期的 6% 上升至 34%。



國泰世華銀行金融服務站總服務人數已突破 4 萬名，成為補足金融服務缺口的最佳據點。