



國泰金控

Cathay Financial Holdings

2021

國泰金控 永續報告書

SUSTAINABILITY  
REPORT

## 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

<b>董事長的話</b>	02	<b>03 氣候</b>	41	<b>07 附錄</b>	98
<b>關於國泰金控</b>	03	3.1 低碳經濟	42	7.1 關於本報告書	99
● 經營概況	03	3.2 環境永續	45	7.2 ESG 績效數據表	100
● 永續獎項肯定	06	3.3 氣候相關財務揭露	48	7.3 PSI / PRI / EPs / PRB 執行情形	108
● 永續績效與突破	07			7.4 GRI 準則索引表	112
<b>01 永續治理與策略</b>	08	<b>04 健康</b>	57	7.5 SASB 永續會計原則	115
1.1 企業永續委員會	09	4.1 健康促進	58	7.6 聯合國全球盟約對照表	120
1.2 永續策略主軸及 SDGs 目標實踐	10	4.2 財務健康	63	7.7 社會責任指引 (ISO 26000) 對照表	120
1.3 永續策略藍圖	11	<b>05 培力</b>	66	7.8 台灣證券交易所上市公司編制與申報 永續報告書作業辦法	120
1.4 重大性分析與利害關係人溝通	17	5.1 職場培力	67	7.9 確信標的及 SDGs 對照結果彙總表	121
1.5 永續價值創造流程	23	5.2 社會培力	74	7.10 外部獨立保證聲明	125
<b>02 永續金融</b>	26	<b>06 永續營運管理</b>	79		
2.1 責任投資與授信整體架構	28	6.1 新冠肺炎因應管理	80		
2.2 責任投資	30	6.2 公司治理	81		
2.3 責任授信	37	6.3 道德與法遵	83		
2.4 責任銀行	39	6.4 風險管理與內部控制	86		
2.5 永續保險	40	6.5 資訊安全	89		
		6.6 服務品質與客戶權益	90		
		6.7 數位金融	94		

## 董事長的話

2022 年國泰金融集團邁入 60 周年，是深具意義的里程碑，走過一甲子，我們深刻體認到，企業要長久經營與發展，必須照顧客戶、員工及股東，重視社會與環境，才能成為兼具「永續表現」與「企業獲利」的優質企業，展現長期競爭力。與上一個十年相比，經營環境變化迅速，面對挑戰，國泰秉持 What if We Could 的精神，相信：「你比你想象的勇敢」，以科技創新、企業永續 ESG 為兩大 DNA，前瞻地擘畫營運願景，穩步前行。

2021 年新冠肺炎疫情嚴峻，國泰金控展現強勁營運韌性，績效創歷史新高，總資產逾新台幣 11 兆元，全年稅後盈餘新台幣 1,408.9 億元，較前一年度倍增；更連續四年入選道瓊永續指數 (DJSI) 世界指數成分股，並連續七年入選新興市場成分股，在永續金融、金融包容性等面向，皆名列全球產業第一。國泰將企業永續 ESG 視為重要使命，於全球供應鏈推動「No ESG, No Business」的同時，金融機構也開始推動「No ESG, No Money」，國泰金控不僅要自己好，還希望用集團的影響力化為動力，去議合企業，讓全台灣產業一起好，一起永續、一起減少碳排。尤其，台灣經常有地震、颱風侵襲，更易受氣候變遷的衝擊，所以更是要有「No ESG, No Taiwan」的觀念。國泰作為臺灣最大的機構投資人，期許

「好，還要更好」，繼續做好永續發展先行者的責任，聚焦氣候、健康、培力三大 ESG 主軸，發揮金融業的影響力。



董事長

蔡雪松

### 氣候



面對全球暖化造成日益惡化的極端氣候威脅，減少碳排就是緩解全球暖化威脅最重要的方法，國泰金控在氣候倡議上，2021 年 6 月宣布接軌全球再生能源百分之百倡議「RE100」，2022 年 4 月正式成為台灣金融業首家 RE100 會員。從落實再生能源規劃、去煤計劃，以及化石燃料投融資等做起，承諾 2030 年全台灣據點百分之百使用再生能源，2050 年全球營運據點達百分之百再生能源使用，落實「淨零碳排」目標。國泰是台灣唯一參與「氣候行動 100+ (Climate Action 100+)」、「CDP 未回覆企業議合倡議 (CDP NDC)」多項國際倡議之金融機構，2022 年更受到國際倡議「投資人議程」(The Investor Agenda) 肯定，名列全球 10 大最佳實踐典範案例，並獲譽為亞洲投資機構領航者。期待在淨零碳排路上，國泰透過跨領域合作，開展創新解決方案，翻轉商業模式，找出新的發展契機。

### 健康



台灣預計 2025 年將邁入超高齡社會，老化速度為全球之最，我們關注民眾的身心健康，著眼於未來人口老化與客戶的保障缺口，以核心職能強健民眾的財務安全。國泰人壽推出升級版「Cathay Walker Plus 健康計劃」，透過申聯健康產業夥伴，建置健康生態圈，並結合外溢保單，鼓勵保戶持續養成長期固定的健康習慣。同時，我們積極推廣信託保障財務安全的觀念，提升高齡者財務自主權及保障財產安全。國泰亦針對中小企業、青年、女性等客群透過數位化提供可負擔的金融商品與服務，實現普惠金融。

### 培力



「人才」一直是企業邁向成功的最大關鍵，從工作模式、如何思考問題、以及持續充滿熱情與企圖心。國泰在數位轉型過程中，重視員工職能發展及工作體驗，以數位科技打造彈性的行動辦公模式，形塑自主學習文化強化員工專業技能，結合人才轉型三力，優化員工軟實力，提升競爭力。國泰以培育推動社會正向改變的下一代為願景，運用多元管道為學童與青年搭建學習參與的平臺。2021 年國泰與國際氣候發展智庫合作，舉辦青年論壇和推動產學合作，多方面打造臺灣的氣候人才庫，賦能青年有能力來面對環境及社會永續議題挑戰。

國泰於 2022 年創立滿六十周年，面對下一個十年，國泰也秉持永續經營的精神與勇氣，擁抱機會、承擔責任、提供更好的金融服務。對國泰而言，是嚴峻的挑戰，也是無限的機會。



# 關於國泰金控

## 經營概況

國泰金控秉持「誠信、當責、創新」核心價值穩健經營，持續深化海外經營、整合集團資源及善用數位科技優化客戶體驗，致力提供客戶全方面、有溫度的金融服務，以「保險 + 銀行 + 資產管理」三引擎作為發展核心策略，朝「亞太地區最佳金融機構」的願景邁進。2021 年經營績效再次締造歷史新高紀錄，全年合併稅後盈餘首次突破千億，達新台幣 1,409 億元，較前一年成長 85%，每股盈餘新台幣 10.34 元，並已連續三年創下歷史新高。

**員工數**  
57,100 人

**客戶數**  
1,488 萬人

**稅後盈餘**  
1,409 億元

總部  
台北

註：員工數包含董事（含外部董事）、經理人、一般員工及約聘僱人員等，不包括監察人、派遣人力、勞務承攬或業務外包之人員，並扣除重複計算之兼職員工。

### 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

## 大中華地區

- 陸家嘴國泰人壽已設置 12 家總、分公司，共 53 個營業據點。
- 國泰世華銀行於大陸地區設有全資子行，設置 7 個營業據點，另於香港設有 1 間分行。
- 國泰產險結合螞蟻金服的技术與大數據分析，大力發展互聯網保險業務，保費收入大幅成長。

- 1 遼寧 陸家嘴國泰人壽
- 2 北京 陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險、國開泰富基金公司
- 3 天津 陸家嘴國泰人壽
- 4 山東 陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險、國泰世華銀行
- 5 河南 陸家嘴國泰人壽
- 6 江蘇 陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險
- 7 四川 陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險
- 8 湖北 大陸國泰產險
- 9 上海 陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險、國泰世華銀行
- 10 浙江 陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險
- 11 福建 陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險
- 12 廈門 陸家嘴國泰人壽
- 13 廣東 陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險
- 14 香港 國泰世華銀行、國泰綜合證券、康利亞太有限公司

## 台灣地區

已設置 667 處營業據點

## 東南亞地區

- 越南國泰人壽已設置 7 家總、分公司，共 146 個營業據點。
  - 國泰世華銀行設置 59 個據點，在東協 10 國的 9 國設有分支機構，為台灣拓展東協市場據點最多之銀行。
- 15 緬甸 國泰世華銀行
  - 16 寮國 國泰世華銀行
  - 17 菲律賓 國泰世華銀行
  - 18 泰國 國泰世華銀行
  - 19 越南 國泰人壽、國泰產險、國泰世華銀行
  - 20 柬埔寨 國泰世華銀行
  - 21 馬來西亞 國泰世華銀行
  - 22 新加坡 國泰世華銀行
  - 23 印尼 國泰世華銀行

## 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

## 近三年財務績效

	2019	2020	2021
合併資產總額 (十億元)	10,065	10,950	11,594
合併股東權益 (十億元)	782	905	914
合併稅後盈餘 (十億元)	63.9	76.0	140.9
合併稅後每股盈餘 (元)	4.76	5.41	10.34
合併股東權益報酬率 (%)	9.74	9.01	15.49
員工平均收益額 (仟元)	10,011	10,984	10,865
員工平均獲利額 (仟元)	1,150	1,324	2,445
合併資產報酬率 (%)	0.86	0.85	1.34
股數 (百萬股)	14,703	14,703	14,703
每股現金股利 (元)	2	2.5	3.5
每股股票股利 (元)	0.0	0.0	0.0
每股帳面價值 (元)	51.6	60.8	61.5
留存的經濟價值 (十億元)	42.3	46.2	104.6

註：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；分配的經濟價值包含營運成本、員工薪資與福利、支付投資人的款項、按國家別支付政府的款項，以及社區投資。

國泰金控暨旗下子公司皆遵循法令規定，進行商品、服務販售。2021年並無任何商品或服務在台灣被禁售之情形。

國泰人壽	營運亮點	獲利表現
人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險	總保費收入、初年度保費收入、初年度等價保費收入市占率穩居業界第一名	新台幣 <b>1,132 億</b>
國泰世華銀行	營運亮點	獲利表現
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	台灣第二大民營銀行、在東協地區擁有廣泛營運據點的台資民營銀行	新台幣 <b>238 億</b>
國泰產險	營運亮點	獲利表現
車險、火險、水險、工程險、其他險	簽單保費收入市占率居業界第二大	新台幣 <b>22 億</b>
國泰證券 (含國泰期貨)	營運亮點	獲利表現
承銷有價證券、自行/受託買賣國內外有價證券、融資融券、證券借貸、股務事項代理、財富管理業務、期貨交易輔助業務	複委託業務持續領先市場	新台幣 <b>22 億</b>
國泰投信	營運亮點	獲利表現
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	為台灣資產規模最大的投信公司	新台幣 <b>14 億</b>
國泰創投	營運亮點	獲利表現
投資未上市櫃具發展潛力之公司，協助被投資公司發展，以創造投資利益	為資本額第二大金控型創投公司	新台幣 <b>4 億</b>

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

**稅務管理**

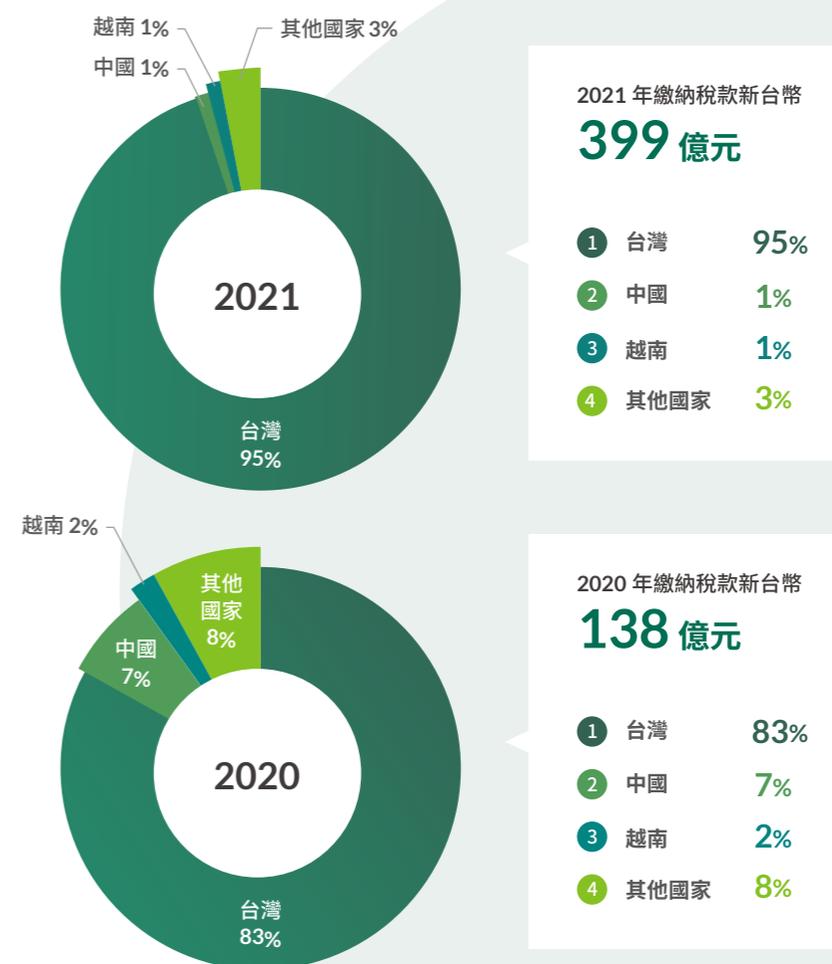
為有效控管稅務風險，國泰金控訂定《稅務治理政策》，以董事會為本公司稅務風險管理機制之最高決策單位，財務處會計部為稅務管理單位，定期彙報風險管理處，由風險管理處每年向董事會報告相關稅務管理之情形，確保稅務管理機制有效運作。

國泰金控之稅務治理以誠信穩健為原則，秉持之稅務政策及行為守則如下：

	<p><b>法令遵循</b></p> <p>承諾遵循各營運地區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。</p>
	<p><b>風險控管</b></p> <p>建立穩固之稅務風險控管架構及組織文化，並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。</p>
	<p><b>經濟實質</b></p> <p>不使用意圖規避稅負之稅務架構，不移轉利潤至低稅率地區或使用租稅天堂進行避稅。關係人交易應遵守常規交易原則，並致力遵循各營運地區稅務法規之移轉訂價規範，於價值創造地區履行納稅義務。</p>
	<p><b>資訊透明</b></p> <p>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。</p>
	<p><b>誠信溝通</b></p> <p>與各營運地區稅務機關建立互信及誠實溝通關係，提供產業實務觀點及專業見解，協助改善稅務環境與制度。</p>
	<p><b>人才培育</b></p> <p>持續透過國內外教育訓練，培育人才，提升稅務專業職能，以誠信穩健的態度管理相關事務，有效控管稅務風險，落實企業永續、維護股東價值及善盡社會責任。</p>

國泰金控承諾遵循各營運地區稅務法規及符合國際租稅準則之規範，確實計算稅賦並依法申報完稅。國泰金控 2021 年全球納稅金額為新台幣 399 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 95%。

■ 2020-2021 年全球納稅金額及依據國家別區分比例圖



## 永續獎項肯定



### DJSI

連續 7 年入選美國道瓊永續指數 (DJSI)「新興市場指數」成分股，連續 4 年入選「世界指數」成分股



### CDP

取得 Climate Change 2021 領導等級 Level A-



### MSCI

入選 MSCI ESG Rating AA Level



### FTSE4GOOD

連續 7 年入選富時社會責任新興市場指數成分股



### Sustainalytics

全球人身保險產業排名第 5 名



### 彭博性別平等指數

首次入選 2021 年彭博性別平等指數評鑑



### 台灣永續指數

連續 5 年入選台灣永續指數成分股



### 公司治理評鑑

榮獲第八屆公司治理評鑑最佳之前 5% 企業



### 《天下雜誌》企業公民獎

榮獲《天下雜誌》「天下企業公民獎」第 3 名



### 財訊金控永續獎

榮獲《2021 財訊金融獎》「金控永續獎優質獎」



### Buying Power

榮獲《經濟部中小企業處》「Buying Power 社會創新產品及服務」之採購獎《首獎》



### 《遠見雜誌》企業社會責任獎

連續三年榮獲「ESG 綜合績效類—金融保險業」首獎，且榮獲「教育推廣組」、「環境友善組」楷模獎之殊榮



### 台灣企業永續獎

榮獲《2021 台灣企業永續獎》之「台灣十大永續典範企業服務業第三名」、「企業永續報告書白金獎」，更一舉奪得《氣候領袖獎》、《創新成長領袖獎》、《資訊安全獎》、《人才發展領袖獎》共 6 項永續績效類獎

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

 **永續金融**

- 國泰為台灣首家將煤炭全價值鏈投資納管之金融業
- 國泰世華銀行 2021 年確立零煤融資目標與時程
- Climate Action 100+ 三家議合企業皆承諾 2050 年淨零碳排或碳中和
- 國泰連續五年舉辦永續金融暨氣候變遷高峰論壇，2021 年報名企業占台股市值 76%、台灣總碳排 51%
- 國泰議合成果榮獲全球十大最佳實踐典範案例

 **氣候**

- 宣示接軌 RE 100，展現氣候領導者決心，2030 年台灣據點達到百分之百使用再生能源
- 參考科學基礎減碳目標倡議 (SBTi) 方法學規劃營運減碳目標
- 國泰世華銀行參與全球最大離岸風電商沃旭能源之風場開發投資，促進低碳經濟與能源轉型

 **健康**

- 國泰人壽擴大推動「Cathay Walker Plus」，總累積步數約 5,665.8 億步，為業界最多人參與的健康計劃
- 國泰人壽為台灣第一家獲准試辦遠距視訊投保的壽險業者，「CVX 泰好保」創下超過 96% 的滿意度
- 發揮損害防阻職能，國泰產險取得新型專利，提升民眾火場防災風險意識
- 國泰證券 APP 推出台股定期定額投資，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

 **培力**

- 入選 2021 年彭博性平指數
- 重視數位培力，培育敏捷種子擴散敏捷文化，推動集團數位轉型
- 倡議青年投入氣候變遷行動，連續 2 年舉辦國泰氣候變遷青年論壇
- 攜手臺北大學出版全臺最完整的永續投資調查報告，提升台灣永續投資能見度

 **永續營運管理**

- 蟬聯「亞洲地區傑出企業公司治理獎」，公司治理持續備受肯定
- 金控總經理薪酬與永續績效連結，強化永續管理
- 全台首家金控業者取得「BSI 營運持續管理系統認證」
- 公平待客評比再創佳績，整體表現為金融業之冠

# 01 永續治理與策略

- 1.1 企業永續 (CS) 委員會
- 1.2 永續策略主軸及 SDGs 目標實踐
- 1.3 永續策略藍圖
- 1.4 重大性分析與利害關係人溝通
- 1.5 永續價值創造流程

面對全球疫情衝擊、極端氣候威脅、全球政經情勢的快速變動，企業的永續經營面臨到莫大的衝擊與考驗。為有效回應環境、社會帶來的挑戰，國泰在營運過程中積極落實 ESG 的推動並強化風險管理，善用企業的核心職能，對社會、環境產生正面美好的價值。

在永續的落實與推動，國泰金控透過企業永續 (CS) 委員會的運作，建立完善管理機制及溝通管道，並以金融核心本業出發，積極思考聯合國永續發展目標 (SDGs) 17 個項目中，國泰可貢獻之處。此外，國泰將 ESG 內化成為企業 DNA，三大營運引擎於營運管理中納入 ESG 因子，確保企業管理實務與策略融入永續思維。為聚焦長期發展方向，2020 年國泰確立永續策略發展三大主軸「氣候、健康、培力」，2021 年秉持永續策略發展三大主軸，進一步建構永續策略藍圖，立基子公司多元的金融核心職能，開展各項關鍵行動方案，確立永續策略的實踐之道，更展現國泰的企業韌性和永續治理能力。



## 發展重點 1

### 永續金融領導者

#### 績效亮點

- **DJSI 在永續金融、金融包容性等面向，皆名列全球產業第一**  
連續 7 年入選美國道瓊永續指數 (DJSI) 「新興市場指數」成分股，連續 4 年入選「世界指數」成分股。



## 發展重點 2

### 永續策略管理

#### 績效亮點

- **建構「氣候、健康、培力」永續三主軸策略藍圖**  
建構永續三主軸「氣候、健康、培力」策略藍圖，凝聚集團共識，聚焦永續策略的實踐之道，並深化利害關係人溝通，將於 2022 年發佈。
- **企業永續 (CS) 委員大會聚焦三大永續發展主軸之溝通**  
國泰金控企業永續 (CS) 委員會永續事務之運作與推動，聚焦溝通永續策略與落實。



## 發展重點 3

### 透明揭露永續管理流程

#### 績效亮點

- **氣候相關財務揭露報告書**  
國泰金控監控氣候變遷衝擊並擬定管理措施，展現應對氣候議題之韌性，預計於 2022 年發佈氣候相關財務揭露報告書。
- **國泰編制首本 ESG 整合報告書**  
編制 ESG 整合報告書，揭露國泰在日常營運和 ESG 管理機制與流程整合。

# 1.1 企業永續 (CS) 委員會

國泰金控「企業永續 (CS) 委員會」隸屬董事會，為推動企業永續的核心單位，由獨立董事督導、金控總經理擔任主任委員，委員會下設置 6 大工作小組，分別由高階主管領軍，每季召開會議，每半年向董事會呈報本會決議之重要事項及執行情形。

## 國泰永續價值宣言

國泰《永續價值宣言》宣誓國泰遵守職場倫理道德，合法合理地執行業務，同時致力於降低環境、社會、公司治理之風險，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。

## 國泰金控「企業永續 (CS) 委員會」



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

國泰金控「企業永續 (CS) 委員會」自 2011 年起年年精進，力求突破，歷年里程碑如下：



## 1.2 永續策略主軸及 SDGs 目標實踐

國泰以「亞太地區最佳金融機構」為願景，在營運三大引擎保險、銀行及資產管理上，將企業永續納入決策考量，善用資金影響力與風險管理核心職能，實踐永續金融。國泰進一步提出三大永續發展主軸「氣候、健康、培力」，並衡量核心業務活動對 SDGs 所造成的風險與機會，聚焦三大主軸於 9 項 SDGs，積極落實於日常營運中以確保國泰發揮最大金融業核心職能下，有效解決社會、環境問題，賦予利害關係人充足的韌性。



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

● 國泰聚焦之聯合國永續發展目標 (SDGs)

國泰透過以下步驟，確立永續策略發展三大主軸，聚焦 9 項 SDGs 目標，全力落實永續。



國泰對 SDGs 貢獻成效



## 1.3 永續策略藍圖

### ● 氣候主軸 - 低碳經濟

#### 目標 1 2050 金融 資產淨零排放

##### 目標說明

透過科學化的脫碳目標設定及推動金融資產轉型，達成淨零排放

##### 影響的利害關係人

- 企業客戶
- 政府

##### 行動方案

- **設定科學減碳目標 (SBT)：**  
以碳排基礎 (Emission-base) 及影響力基礎 (Impact-base) 設定投融资組合減碳路徑。
- **Coal-Exit Action：**
  - ① 退出燃煤發電融資，重點推動減碳轉型融資與再生能源融資，並設定「零煤融資」目標於 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零。
  - ② 撤資未積極轉型之燃煤發電業、煤炭價值鏈。
- **規劃投融资低碳轉型計畫：**  
監管高氣候風險產業、逐年降低投融资碳足跡。

#### 目標 2 氣候議合 行動領導者

##### 目標說明

發揮對話影響力，與金融價值鏈中的利害關係人溝通及互相合作，促進企業展現具體的氣候因應作為、厚實其氣候韌性

##### 影響的利害關係人

- 企業客戶
- 政府
- 公協會

##### 行動方案

- 與被投資對象及授信客戶溝通，促動其揭露碳盤結果、設定更具體的中長期減碳目標或加入 SBT/RE100 等減碳國際組織。
- 持續並擴大參與國際倡議，串連國際投資人共同發揮影響力 (CDP NDC, CA 100+ 及 AUEP 等)。

#### 目標 3 全方位氣候 金融解決方案提供者

##### 目標說明

透過資金或金融產品與服務支持企業、產業創造低碳轉型機會或減緩 / 調適氣候變遷，讓產業轉型更具競爭力，並促進社會有序地邁向綠色經濟時代邁進

##### 影響的利害關係人

- 客戶

##### 行動方案

- **Green Capital：**增加低碳投資。
- **Green Product：**
  - ① 綠色授信、永續連結貸款
  - ② 個人化永續金融服務
  - ③ 研發低碳經濟或永續發展相關基金商品
  - ④ 綠色保險 (再生能源產業保險 / 太陽能 / 離岸風電)
  - ⑤ 承銷綠色債券、提供綠色權證及結構型商品
- **Green Service：**提供企業天災損防服務、低碳投資研究資訊，提升利害關係人氣候意識並倡導零碳觀念。

目標  
2050 零碳營運

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

目標說明	影響的利害關係人	行動方案
<p><b>綠色營運 Green Operation :</b> 實施三化 -- 作業行動化、服務數位化、職場共用化，並將共享、循環之概念引入職場規劃，型塑低碳職場</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工</li> <li>● 客戶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 內外職場改造計畫：透過新型態複合式空間改造，建立彈性、共享辦公空間，並搭配遠距辦公等措施，提高職場空間使用效率。</li> <li>● 營運 / 服務無紙化：透過服務及作業流程數位 / 無紙化，減低碳足跡。( 減碳標籤 / 碳標籤 )</li> </ul>
<p><b>綠色能源 Green Energy :</b> 推動能源轉型，2030 年台灣營運據點 100% 使用再生能源，全球營運據點再生能源使用達 60%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工</li> <li>● 客戶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 營運據點全面使用再生能源：綠電種類與量體最佳配置，探詢購買多元再生能源，規劃各據點綠電採購策略。</li> <li>● 能源數據數位化管理：針對灰電、綠電進行用電管理，最適化能源使用配置。</li> </ul>
<p><b>綠色不動產 Gree Real Estate :</b> 建構低碳建築不動產生態系，驅動產業參與能源轉型</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工</li> <li>● 客戶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>綠色房東專案</b>：引進再生能源滿足企業客戶永續目標，倡議更多客戶轉型且方便的使用在地綠電。</li> <li>● <b>打造低碳建築</b>：透過開發自發自用太陽能、購買綠電或建造綠建築等作為，以創造更低碳的建築型態。</li> </ul>

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

● 健康主軸 - 健康促進



目標 1

拓展健康生態圈，促進民眾維持身心健康

目標說明

提倡身心健康促進及意外預防觀念，鼓勵民眾自我查覺管理，強化保險事前預防、事後補償之價值，並發揮業界影響力增進全人健康促進

影響的利害關係人

- 客戶
- 員工
- 供應商

行動方案

- **Cathay Walker Plus (含外溢商品) 推動：**  
推出多元化健康任務、串聯異業打造健康生態圈，並結合外溢保單提供保障增額或保費折減等回饋。

影響的利害關係人

- 員工

行動方案

- **推動員工健康服務計畫：**  
提供多元化健康促進活動、員工壓力檢測及心理諮商專案、職場安全維護措施，打造身心健康安全的幸福職場。

影響的利害關係人

- 客戶
- 員工

行動方案

- **提升國人醫療險保障額度：**  
全面拜訪保障不足額客戶，為客戶提供充足的保障。

影響的利害關係人

- 青年
- 社區

行動方案

- **交通安全守護計劃：**  
以不意外自行車、不意外騎士、零事故研究所網站提升學子及社會大眾交通安全及損害防阻意識。
- **校園反毒：**  
結合PaGamO線上學習平台，藉由寓教於樂方式推動校園反毒教育，促進學童增加反毒知識，進而防阻學童吸毒而危害身體健康。



目標 2

成為亞健康者復能推手

目標說明

透過與健康、醫療產業合作，協助客戶積極復能，重拾生活品質，期待能減輕整體醫療照護負擔與成本

影響的利害關係人

- 客戶
- 供應商

行動方案

- **亞健康客戶介入照護：**  
透過與健康或醫療產業合作，提供專屬健檢、醫療照護及Cathay Walker Plus健康促進資源。



目標 3

建構友善高齡服務，  
打造長者樂活人生防護網

目標說明

結合金融商品及服務，2030年前建構高齡保戶身體、心理都有解決方案的樂齡防護網，協助長者完善並成就健康尊嚴人生

影響的利害關係人

- 客戶
- 員工
- 供應商

行動方案

- **高齡服務藍圖建構：**  
探索高齡者需求，結合金融核心職能與關懷活動，提供滿足高齡者身體、心理、財務健康的解決方案。

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

● 健康主軸 - 財務健康



目標 1  
客戶財產的  
最佳守護者

目標說明

影響的利害關係人

行動方案

以多元金融商品，協助客戶建構完善財務計畫，建立人生的安全感與幸福感

● 客戶

● 持續開發或篩選優質金融商品，滿足客戶人生各階段的財務規劃需求。

以多樣化金融服務與風險管理工具，促進客戶資產穩定增值，樂享人生

● 客戶

● 提供分析或試算工具，供不同客群掌握自身財務規劃需求。  
● 推廣定期定額與停損停利觀念，培養客戶長期投資習慣，累積退休財源。

促進員工瞭解高齡需求，協助客戶辨識理財與詐騙風險，保障高齡者財產安全

● 客戶 ● 員工

● 提升員工瞭解高齡需求及增進風險意識，協助客戶維繫健康的資產配置計畫。  
● 透過各項高齡金融友善服務舉措，守護高齡者資產安全。



目標 2  
台灣普惠金  
融標竿企業

目標說明

影響的利害關係人

行動方案

提供符合金融相對弱勢族群需求創新商品及方式，協助客戶樂享基本保障與小額累積資產，實現普惠金融

● 政府 ● 客戶

● 持續開辦普惠金融商品，照顧社會、經濟或保險之弱勢族群。  
● 降低投資門檻，讓小額投資者運用金融商品，達成財務目標。

領先的數位服務與工具，延伸金融場域，促進民眾數位金融接受度與使用率

● 政府 ● 客戶

● 持續優化數位平台功能，促進民眾使用金融服務與工具，妥善管理個人財務。  
● 前進金融服務據點相對不足的區域，提供社區偏鄉等地居民金融知識諮詢及數位金融教學。

擴大金融教育工具與管道，建立民眾正確財務與投資觀念，提升生活水平

● 政府 ● 客戶

● 依不同族群，以淺顯易懂內容與工具，建立民眾正確理財觀念。  
● 規劃跨業合作，共同推廣金融知識與商品，提升民眾金融素養。

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

● 培力主軸 - 職場培力



目標 1  
培養同仁具備趨勢發展所需要的知識與技能

目標說明

識別未來人才需求技能，以因應企業數位轉型及未來工作型態的改變

影響的利害關係人

- 員工

行動方案

- 推動技能重塑計劃，提高同仁專業技能的覆蓋率。
- 培養主管具備管理方法與思維，滿足主管因應未來工作型態所需的管理技巧。
- 培養同仁具備數位化技能，提供同仁具備未來工作型態的工具及使用方法。



目標 2  
依照同仁不同階段的發展需求，提供對應的培育資源，持續提升同仁工作能力

目標說明

引進多元化外部資源、提供分享舞台，鼓勵同仁跨界學習及嘗試跨界工作

影響的利害關係人

- 員工

行動方案

- 依照各職類 / 各職級投放合適的學習資源，強化同仁工作技能。
- 持續導入各項數位學習資源，滿足同仁多元的學習需求。
- 佈建不同層級培育計劃，滿足集團營運所需人才。
- 舉辦多元化學習活動，讓同仁有分享學習成果的舞台。



目標 3  
強化不同層級管理人才庫，確保具備足夠人才永續發展

目標說明

強化不同層級管理人才庫，加深人才板凳深度，以確保組織永續發展

影響的利害關係人

- 員工

行動方案

- 規劃集團各層級人才培育計劃與國際金融管理人才培育計劃，提供集團經營所需管理人才。



目標 4  
形塑多元包容的職場環境

目標說明

打造多元共融的職場環境，讓多元人才皆能在國泰發揮潛能，提升組織競爭力

影響的利害關係人

- 員工

行動方案

- 建立多元包容文化認知，持續避免因無意識偏見所帶來的不平等行為。
- 建立女力共學圈，增進女性培力與發展，突破性別差距，強化社群連結。
- 規劃減速不脫隊彈性方案，支持同仁在不同生涯階段之需求，促進工作與生活平衡。

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

● 培力主軸 - 社會培力



目標 1  
青年培力

目標說明

青年 x 翻轉教育

藉由與教育新創團隊合作，提供孩童多元學習資源，拉近城鄉 / 貧富差距，幫助學童翻轉人生

青年 x 永續力

培育青年建立觀點、獨立思考、創新突破的能力，提供資源鼓勵青年行動、創業以解決社會 / 環境議題

青年 x 職場力

培育青年認識自我、思考職涯及養成技能，使青年縮短學用落差，擁有職場軟 / 硬實力

影響的利害關係人

- 青年
- 社區

行動方案

支持偏鄉教師與孩童、與新創團隊合作開發教材或多元學習平台，促進台灣教育翻轉。

透過產學合作或論壇舉辦，帶領青年認識並採取行動來解決新興的永續ESG及氣候變遷議題。

提供實習計劃與產學合作，讓青年能有提前適應職場及探索職涯的機會。



目標 2  
女力發展

目標說明

自主自立

從國泰核心職能出發，結合既有的商品與服務，幫助女性在職涯及生活中持續成長

自我實現

國泰看見女性在社會上的眾多不公平處遇，期能使女性擁有多元公平的機會

影響的利害關係人

- 客戶
- 青年
- 社區

行動方案

- 規劃未來推動女性相關的金融理財課程。

- 規劃未來推動支持女性發展職涯等相關專案。



目標 3  
弱勢扶持

目標說明

肯定自我

消弭社會中的不平等性，使每一個人都可以透過自身力量提升人生品質

社會參與

提供學習、參與、合作等多元資源，協助特定族群獲得資源、信心及技能，以參與社會、展現自我

影響的利害關係人

- 青年
- 社區

- 社區

行動方案

藉由提供資源及實質支持協助青年及兒童完成夢想，並提升自信、實現自我。

以實際志工行動或是資源投注等方式，嘗試扭轉社會對高齡、弱勢族群的刻板印象，並提升其社會參與度。

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

# 1.4 重大性分析與利害關係人溝通

## ● 利害關係人議合

國泰重視各利害關係人的期待，遵循 AA 1000 SES，鑑別 9 大利害關係人，並秉持議合四原則：重大、有效、彈性、尊重，訂定「國泰金控利害關係人議合策略」，設置多元溝通管道及議合結果反饋管道，包含發佈報告書及新聞稿；舉辦股東會、法說會、論壇、公益活動；回應投資人 ESG 問卷及參與國際倡議；進行員工及客戶滿意度調查等方式。



國泰金控與利害關係人的溝通管道、議合頻率、議合反饋機制及 2021 年溝通實績請詳見國泰金控官網。

利害關係人互動情形



## ● 永續議題重大性分析流程

在非財務資訊揭露上，國泰金控採用 GRI 報導準則與 AA 1000 當責性原則標準，以包容性 (inclusivity)、重大性 (materiality)、回應性 (responsiveness) 與衝擊性 (impact) 四大原則，建立 ESG 資訊揭露的管理架構，辨識具重大的 ESG 議題，回應利害關係人的透明度要求，以及內部擘畫永續的策略藍圖。



辨識

### 1. 議題蒐集與辨識

鑑別出利害關係人關注議題，並分析全球永續揭露規範、產業標竿企業、國際趨勢報告、國泰金控永續願景及組織發展目標。

### 2. 鑑別潛在議題

確立國泰相關 23 項永續議題，包括治理面 (6 個)、經濟面 (6 個)、環境面 (5 個) 與社會面 (6 個)。



排序

### 3. 了解議題重要性

- 國泰金控透過問卷，邀請九大類利害關係人針對 23 項永續議題的關注程度進行回饋，共收到 20,985 位利害關係人回饋，包括客戶 (20,281 份)、員工 (565 份)、媒體 (6 份)、政府 (5 份)、公協會 (10 份)、社區 (5 份)、青年 (61 份) 與供應商 (52 份)。
- 為辨識 ESG 議題對公司營運的影響，透過發放重大性議題問卷，由金控總經理、子公司總經理、高階主管與永續委員會成員，共 26 位高階經理人評估永續議題對營運的影響程度。

### 4. 排序議題

綜合考量利害關係人意見，進行重大議題關注程度排序與衝擊程度分析。

### 5. 調整議題排序

高階經理人及永續團隊針對重大議題分析結果討論。

### 6. 繪製矩陣

- 經由辨識與排序結果，經過高階經理人與永續團隊確認，繪製國泰金控重大主題矩陣圖，完成後向企業永續委員會報告。



行動

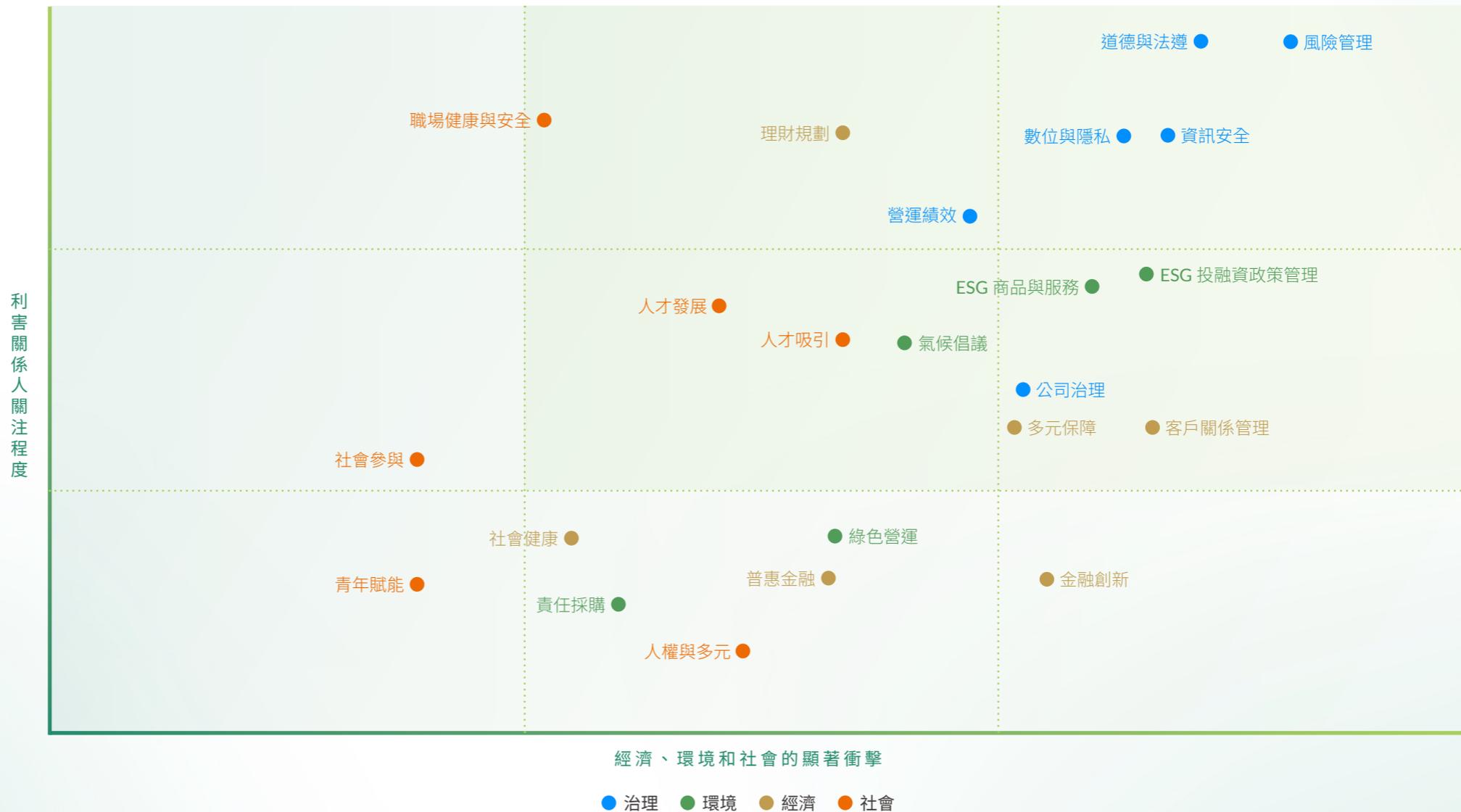
### 7. 設定永續目標

- 針對重大議題，對應 GRI 準則揭露其相關內容，同時訂定重大議題短、長期目標，並揭露於國泰金控永續報告書。本公司 2021 年目標達成情形請詳見國泰金控官網。

● 國泰金控重大議題矩陣圖

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



2021 年重大議題變動說明

1. 考量議題內涵，將「ESG 投資政策管理」涵蓋「融資」，合併成為「ESG 投融資政策管理」。
2. 相較 2020 年重大主題，「ESG 投融資政策管理」、「理財規劃」移入重大議題。

## ● 重大主題邊界及 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（含國泰期貨）、國泰投信、國泰創投，營運區域以台灣為主要核心揭露，並依資訊揭露需求，納入重要投資與授信對象、供應商及客戶等相關內容。

涉入程度 ● 直接衝擊 ○ 因商業關係產生的衝擊

重大議題	關鍵風險與機會	GRI 特定主題	管理方針	價值鏈				
				金控暨 旗下子公司	客戶	供應商	投資人	社區及 社會大眾
營運績效	國泰秉持成為「亞太地區最佳金融機構」的策略願景，發展永續的同時，兼顧經營績效，增進股東價值	GRI 201: 經濟績效	經營概況	●	○		○	
公司治理	完善的公司治理制度為公司營運的重要基石，提升資訊品質及透明度，維護股東權益	自訂重大主題	6.2 公司治理	●				
風險管理	國泰重視傳統風險及新興風險之管理，以董事會為最高監管單位，落實風險管理及內部控制，並強化營運持續管理機制	自訂重大主題	6.4 風險管理與內部控制	●	○			
資訊安全	國泰高度重視客戶資料的安全性，透過政策及集團資安聯防機制，謹慎維護關鍵系統，加強資訊安全抵禦能力	自訂重大主題	6.5 資訊安全	●	○			
道德與法遵	金融業為主管機關高度監理產業，國泰以風險為基礎，落實法令遵循管理，並確保全體員工遵循各項業務法令	GRI 419: 社會經濟法規遵循	6.3 道德與法令遵循	●	○	○		
數據與隱私	運用大數據管理，提供符合客戶需求商品的同時，持續強化客戶隱私權管理	GRI 418: 客戶隱私	6.6 服務品質與客戶權益	●	○			
ESG 投融資政策管理	赤道原則、敏感性產業投資授信、審核機制、議合政策、教育訓練	G4 行業指引金融服務業 - 產品組合	2. 永續金融 3. 氣候	●	○			
客戶關係管理	全台灣每 2 人中就有 1 人是國泰的客戶，秉持公平待客精神，重視客戶體驗流程，提升客戶滿意度	GRI 418: 客戶隱私	6.6 服務品質與客戶權益	●	○			
ESG 商品與服務	國泰作為綠色金融先驅品牌，投資再生能源、提供綠能相關金融商品與服務，活絡再生能源市場，推動低碳經濟	G4 行業指引金融服務業 - 產品組合	2. 永續金融 3. 氣候	●	○			○
理財規劃	智能投資、退休基金、高齡信託、女性理財 / 講座、女性經濟自主倡議、校園理財	GRI 416: 顧客健康與安全	4.1 健康促進	●	○			○
氣候倡議	氣候變遷為全球最大風險之一，國泰設定減碳目標，成立 TCFD 工作小組，積極因應氣候變遷對公司的衝擊，並透過氣候議合行動，擴大影響力	G4 行業指引金融服務業 - 產品組合	2. 永續金融 3. 氣候	●	○			○
多元保障	透過結合保險商品與服務，並運用損害防阻的專業，著重事前預防與保障概念，深化意外與風險的意識	GRI 416: 顧客健康與安全	4.1 健康促進 6.3 道德與法令遵循	●	○			○
人才發展	國泰經由多元教育訓練機制，並推動集團數位思維轉型計畫，精實人才軟、硬實力	GRI 404: 訓練與教育	5.1 職場培力	●				
人才吸引	人才為企業永續發展的重要資產，國泰提供優於法令措施、福利，打造跨界人才發展的創新力職場環境	GRI 401: 勞雇關係	5.1 職場培力	●				
職場健康與安全	員工健康是企業穩健發展的重要資產，國泰設置員工諮商機制，並舉辦課程及活動，陪伴員工健康生活	GRI 403: 職業安全衛生	4.1 健康促進 6.1 集團防疫緊急應變管理	●				

### 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

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

● 重大議題之願景目標

重大議題	關鍵績效指標	短期目標 (2022)	長期目標 (2026)
 公司治理	董事會組成、運作及監督功能之強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 依法完成第八屆董事選舉，持續強化董事會組成多元化</li> <li>● 完成第二次董事會外部績效評估，優化董事會運作機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 關注國際公司治理相關趨勢，完善董事會運作等公司治理制度</li> </ul>
	參與外部公司治理評比	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 金控偕同國壽、銀行通過公司治理評量，以提升公司治理評鑑表現</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 積極參與國內外專業機構「公司治理」評鑑指標，深化公司治理文化</li> </ul>
 風險管理	完善集團風險管理制度及控管機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續進行市場風險值系統升級專案，建置集團資料平台，強化商品分析面向與壓力測試情境，以提高風險掌握能力</li> <li>● 進行重大事件風險分析，評估公司資產潛在影響，即時掌握風險樣貌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 整合集團風險控管架構，確保集團策略一致性</li> <li>● 優化風險評估方式，即早分析潛在風險及趨勢變化，訂定相對應之應變計畫</li> </ul>
	健全營運持續管理機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推動集團取得營運持續管理 ISO 22301 驗證，以確保集團營運持續管理機制之完善，並定期演練以確保可行性，進而強化企業營運韌性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 精進執行營運衝擊分析、風險評估，以檢視營運持續計畫之完整性</li> <li>● 定期規劃實地演練情境，以檢測營運持續管理計畫之有效性</li> </ul>
	強化氣候變遷風險管理機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 啟動氣候治理會議，每季召開，以強化集團跨業務別氣候議題的合作與溝通</li> <li>● 參與銀行 / 壽險 / 產險公會氣候相關專案，以作為集團氣候風險管理機制精進參考</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 精進集團氣候治理及相關內規，以強化集團氣候韌性</li> <li>● 擴大與優化氣候情境分析 / 壓力測試，以確切掌握氣候變遷之財務影響</li> </ul>
 資訊安全	舉辦「資訊安全教育訓練」及「電子郵件社交工程演練」	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控暨各子公司教育訓練完成率達 100%，並完成電子郵件社交工程演練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控暨各子公司教育訓練完成率達 100%，並完成電子郵件社交工程演練</li> </ul>
	成立金控資安事件緊急應變小組	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期辦理演練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期辦理演練</li> </ul>
	辦理電腦系統資訊安全評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成評估</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成評估</li> </ul>
	資安監控中心服務機制 (SOC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控暨各子公司透過 SOC 機制監控資安風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控暨各子公司持續透過 SOC 機制監控資安風險</li> </ul>
 道德與法遵	健全以風險為本的集團法遵制度之合規治理與效能管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提升集團第一線法遵執行之合規成效</li> <li>● 完善法遵數位管理系統</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 深耕以「誠信、當責、創新」為核心價值的法令遵循文化，包括如：發展以行為風險為本之法遵治理、發展內控數位管理共享生態等行動。</li> </ul>
	健全以風險為本的集團反洗錢 / 反資恐之合規治理與效能管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 深化集團 AML/CFT 管理之數位科技應用</li> <li>● 逾越集團洗錢 (ML)/ 資恐 (FT) 風險胃納等級之子公司家數：0 家</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 健全以風險為本的集團 AML/CFT 風險管理與精進效能，包括如：強化以數位科技提升 AML/CFT 管理成效、逾越集團洗錢 (ML)/ 資恐 (FT) 風險胃納等級之子公司家數：0 家等行動</li> </ul>
	培育充實集團法遵人才及國際化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 專案培育，深化全方位法遵 (含 AML/CFT) 人才</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 夯實集團法遵 (含 AML/CFT) 智能人才庫</li> </ul>
 數據與隱私	「個資保護教育訓練」完成率	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 100%</li> </ul>
	定期 (兩年一次) 舉辦「個資侵害事件演練」	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 如期舉辦</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 如期舉辦</li> </ul>
	集團專屬 C-Mail 導入建置：達成 E-mail 資料不落地，強化個資管控	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰證券、投信導入建置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 集團依專案規劃循序導入建置</li> </ul>

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

重大議題	關鍵績效指標	短期目標 (2022)	長期目標 (2026)
ESG 投融資 政策管理	低碳投資金額成長	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰人壽設定 2025 年成長 20% 及 2030 年成長 40% 目標</li> <li>● 持續進行低碳投資，協助經濟低碳轉型</li> </ul>	
	煤炭投融資管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰世華銀行 2019 年停止新承作燃煤發電融資，並於 2021 確立「零煤融資」政策，降低高碳排產業貸款</li> <li>● 國泰人壽參與 AIGCC「亞洲電廠議合倡議」，促進業者採取減排機制以符合巴黎協議制定的淨零情境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰世華銀行確立「零煤融資」政策，規劃 2027 年第一季煤炭融資歸零</li> <li>● 國泰人壽將持續透過議合協助燃煤電廠轉型，使議合對象提前淘汰燃煤電廠與執行科學基礎減碳目標</li> </ul>
多元保障	開辦新高齡商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 開辦 10 張滿足高齡需求之保障或理財型商品，同時優化高齡專屬服務及友善措施之項目及內容，塑造高齡服務形象，提供民眾「服務 X 商品」之完善保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研發滿足高齡需求之商品，並結合異業、集團資源提供整合性服務，擴展高齡服務廣度。同時與外部團體合作，結合公益活動、落實高齡照顧</li> </ul>
	開辦新健康促進商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推出 2 張以上健康促進外溢商品，擴大保險事前預防影響範圍，促進民眾健康管理、深植健康促進觀念</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研發外溢商品及增加健康促進機制項目，並結合異業、集團資源延伸健康促進服務廣度與深度，深植民眾健康管理及健康促進觀念，打造健康生態圈</li> </ul>
	形塑企業風險意識	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 每年舉辦至少 1 場大型損害防阻研討會，協助企業客戶提升風險意識並強化風險管控能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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，除延續既有之損害防阻研討會，每年度推廣 8 場次企業損害防阻講習</li> </ul>
	推廣安全風險預防	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 舉辦不意外系列損防宣導，包括不意外騎士、不意外自行車、不意外學園等共 50 場次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 舉辦不意外系列損防宣導共 70 場；持續將「事前預防」觀念拓展至各年齡層，從校園學生安全議題，擴及社會大眾居家防火安全宣導，以邁向「全齡風險，全面識別」願景</li> </ul>
理財規劃	推廣高齡信託商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 針對年滿 55 歲以上民眾，推廣具有可預辦、無門檻、簽約費僅 999 元優惠的「微型安養信託」，提供民眾更便利的服務，協助客戶保障老後財產安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推動各項高齡金融服務舉措 (如：高齡金融規劃顧問專業諮詢，高齡專屬商品、跨業結盟服務等)，協助客戶保障財務安全同時，亦滿足高齡客戶樂活安養需求</li> </ul>
	推廣定期定額投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 降低定期定額投資門檻 (500 元即可投資基金)，並鼓勵長期持有，推出基金定期定額滿三年免手續費優惠。回應高齡社會、低利與退休金不足的社會議題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提升年輕族群、女性與新熟齡族群理財專業知識。透過定期定額建立理財核心部位，實現金融平權</li> </ul>
	智能投資擴展多元商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供保守的投資理財客群安心保障</li> <li>● 延續智能投資的特性：「智能運算」，與國泰人壽攜手合作推出市場首創結合智能選品的投資型保單，提供低門檻且長期保障產品。投保後持續提供保戶再平衡服務快速應對市場波動，兼顧投資與壽險保障雙重效益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 達到普惠金融</li> <li>● 新增 ETF 與美股投資組合商品，符合低投資門檻外創造更多元智能投資商品服務，依據智能投資的大數據分析、24H 監控等特性，協助年輕人理財規劃與決策，並提供年輕族群一個提早接觸投資理財的管道</li> </ul>
客戶關係管理	國泰人壽客戶關係管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● R-NPS 達 20 分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● R-NPS 維持 20 分</li> </ul>
	國泰世華銀行客戶關係管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NPS 分數較前期提升，或 0-6 批評者比例降低</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NPS 分數較前期提升，或 0-6 批評者比例降低</li> </ul>
	國泰產險客戶關係管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NPS 分數較前期提升，或 0-6 批評者比例降低</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NPS 分數較前期提升，或 0-6 批評者比例降低</li> </ul>
	國泰綜合證券客戶關係管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NPS 分數較前期成長，或推薦 0-6 分批評者比例降低</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各項業務節點 NPS 分數 60 分以上</li> </ul>
	國泰投信客戶關係管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保持 NPS 得分排名優於前五名競爭對手平均得分</li> <li>● 增進線上諮詢服務效能及優化網路服務介面</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保持 NPS 得分排名優於前五名競爭對手平均得分</li> <li>● 增進線上諮詢服務效能</li> </ul>

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

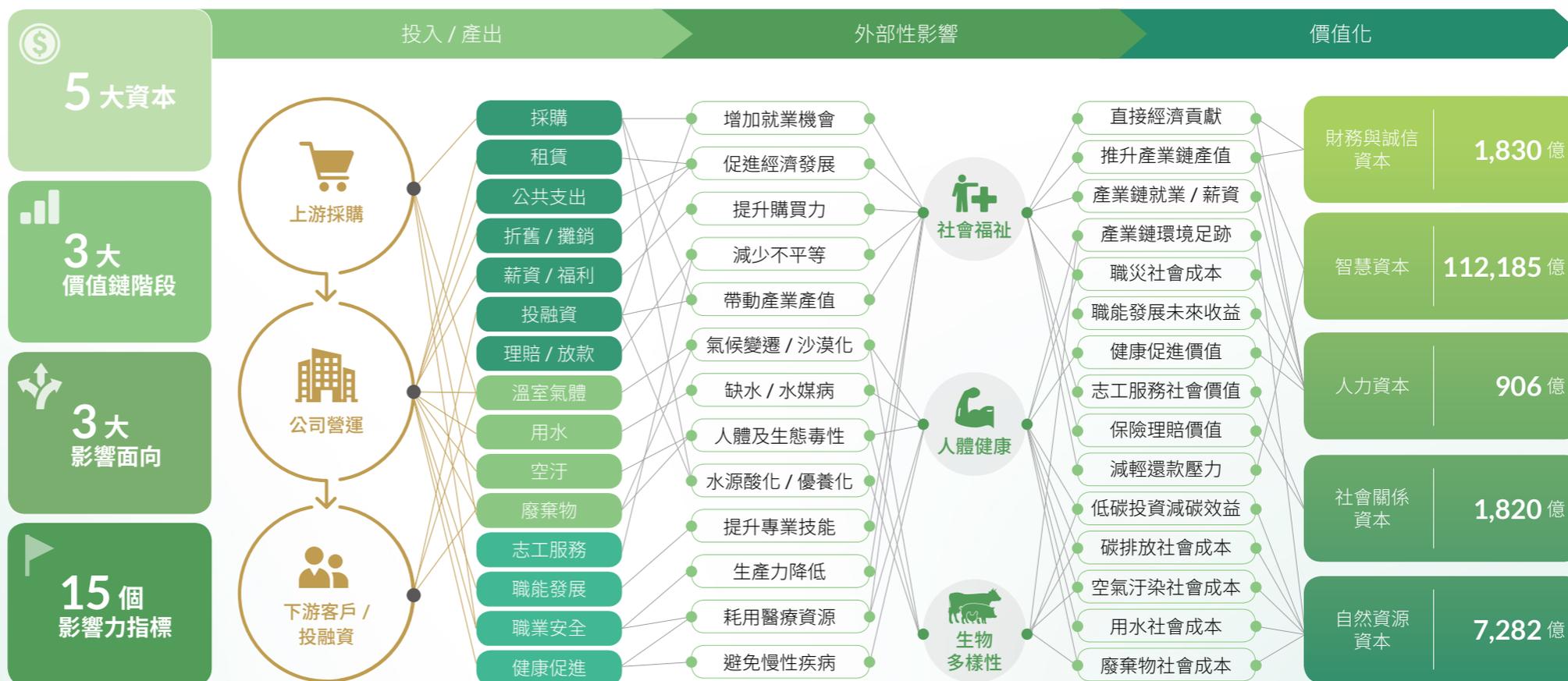
重大議題	關鍵績效指標	短期目標 (2022)	長期目標 (2026)
人才發展	線上學習時數	● 員工線上學習時數達120萬小時	● 員工線上學習時數達125萬小時
	員工敬業度調查	● 平均敬業度達 4 分以上 ● 回覆率達 80% 以上	● 平均敬業度達 4 分以上 ● 回覆率達 80% 以上
	人才吸引	● 留任率達90%以上 ● 入選台灣高薪100指數	
職場健康與安全	員工心理健康調查	● 回覆率達 70% 以上	
	職業安全管理	● 維持 ISO 45001 職業安全衛生管理標準認證	
	母性員工健康關懷	● 依據「母性健康保護計畫」，母性員工保護比率 ≥ 85%	
ESG 商品與服務	核貸之太陽能電廠裝置容量	● 持續發展台灣太陽能開發案，聚焦漁電共生為主的融資案	● 持續發展台灣與東南亞地區太陽能開發案，包含地面型、屋頂型、浮動式及漁電共生太陽能開發案
	核貸之離岸風力電廠裝置容量	● 參與一件台灣離案風電財務顧問，以不同角色與方式積極配合政策，為台灣的環境保護與永續發展努力	● 持續參與台灣與亞洲為主的離案風電融資案，結合財務顧問與融資經驗，為全球環境保護與永續發展努力
	再生能源授信餘額占發電業授信餘額比重	● 至 2025 年比重達 85%	
氣候倡議	國泰已加入 RE100，承諾 100% 使用再生能源	● 2021 年啟動零碳營運轉型計畫，規劃綠電採購、職場轉型及營運碳數據管理	● 目標 2025 年金控、人壽、銀行、產險總部達到 100% 使用再生能源
	國泰已承諾科學減碳目標 (SBT)	● 依據議合策略舉辦一場議合活動	● 以 2020 年為基準年，目標 2025 年範疇一、二累計減碳 12.5%
	參與國際氣候議合倡議及進行個別議合行動	● 依據議合策略進行個別議合 ● 持續參與 CDP Non-Disclosure Campaign，議合至少 40 家企業 ● 持續參與 Climate Action 100+	● 配合 SBT 目標設定及範疇三減碳規劃，將議合策略與作法滾動式調整

# 1.5 永續價值創造流程

國泰金控深知為利害關係人創造長期價值，是打造企業永續經營的根基。在追求業務成長的過程，我們不僅創造就業機會、推動產業鏈產值提升、支持政府擴大建設與福利，更為投資人帶來優質報酬，但也可能衍生環境足跡或耗用自然資源，而帶來社會成本。自 2018 年起，國泰金控攜手東海大學企業永續影響力中心團隊，建構以經濟、環境與社會三重盈餘 (Triple Bottom Line, TBL) 為基礎的五大資本損益 (5C P&L) 評估方法，從外部觀點 (Outside In) 每兩年衡量一次公司價值鏈活動衍生的社會影響力，期望盡可能減少營運過程衍生的負向影響，並最大化正向影響。

此外，國泰金控亦持續強化整體方法學的深度與廣度，使分析結果更具完整性與合理性。我們於 2019 年以生命週期評估 (Life Cycle Assessment, LCA) 思維，將價值鏈活動衍生之環境外部性考量延伸至生物多樣性議題。在下游投資方面，自 2019 年起擴大盤查範疇，從僅針對前十大產業擴增到所有產業投資金額；同時，著手開發適用各投資地區的本土化係數，以反映當地經濟條件及環境特徵。在上游供應鏈方面，於 2021 年起採用主計處最新公告的民國 105 年產業關聯係數，同步追溯更新歷史計算結果，並新增評估因採購創造就業機會及供應鏈員工獲得的薪資報酬。

## ● 從 ESG 到 5 大資本，了解國泰價值鏈活動的外部性影響路徑



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

身為一家金融控股公司，國泰金控希望成為一股帶動社會向善的力量。2021年，國泰金控價值鏈活動共創造約新台幣 11 兆元的淨正向影響<sup>註1</sup>，其中 97% 來自下游客戶及產業投融資，2% 來自國泰自身營運，上游供應鏈則不到 1%；分析結果也彰顯因投融資帶動產業鏈發展而對環境及社會帶來正負面影響的重要性。我們除了透過「責任投資」小組訂定嚴謹的 ESG 風險監管機制，也持續擴大對低碳產業的投資規模，估計 2021 年因低碳投資而避免的碳社會成本約新台幣 177 億元。國泰金控期望以自身的不懈努力驅動更完善的企業永續管理，提早應對大環境挑戰帶來的風險與機會，更有效地做好資源分配，以取得利害關係人信任，實現共享價值。

註 \*1：淨正向影響 (Net Positive Impact) = 正向影響 (Positive Impact) - 負向影響 (Negative Impact)

● 國泰 5 大資本損益 (單位：億元新台幣)



5 大資本	評估指標	影響力評價			利害關係人
		2017	2019	2021	
財務與誠信資本	採購推升供應鏈產值	●●●●●	●●●●●	●●●●●	供應商
財務與誠信資本	資產折舊與攤銷	●●●●●	●●●●●	●●●●●	供應商
財務與誠信資本	租賃費用支出	●●●●●	●●●●●	●●●●●	供應商
人力資本	供應鏈員工薪資收入	●●●●●	●●●●●	●●●●●	供應商
自然資本	採購活動衍生之溫室氣體	●●●●●	●●●●●	●●●●●	社區
自然資本	採購活動衍生之空氣污染	●●●●●	●●●●●	●●●●●	社區
自然資本	採購活動衍生之水汙染	●●●●●	●●●●●	●●●●●	社區
自然資本	採購活動衍生之廢棄物	●●●●●	●●●●●	●●●●●	社區

5 大資本	評估指標	影響力評價			利害關係人
		2017	2019	2021	
財務與誠信資本	稅後淨利	●●●●●	●●●●●	●●●●●	投資人
財務與誠信資本	公共支出	●●●●●	●●●●●	●●●●●	政府
人力資本	員工薪資與福利	●●●●●	●●●●●	●●●●●	員工
人力資本	員工職能發展	●●●●●	●●●●●	●●●●●	員工
人力資本	員工健康檢查	●●●●●	●●●●●	●●●●●	員工
人力資本	員工減重活動	●●●●●	●●●●●	●●●●●	員工
人力資本	員工職業安全	●●●●●	●●●●●	●●●●●	員工
社會關係資本	志工服務社會價值	●●●●●	●●●●●	●●●●●	社區
自然資本	自產或認購之綠電	●●●●●	●●●●●	●●●●●	社區
自然資本	推動無紙化節省用紙	●●●●●	●●●●●	●●●●●	社區
自然資本	公司營運產生之溫室氣體	●●●●●	●●●●●	●●●●●	社區
自然資本	公司營運之水資源使用	●●●●●	●●●●●	●●●●●	社區
自然資本	公司營運產生之空氣污染	●●●●●	●●●●●	●●●●●	社區
自然資本	公司營運產生之廢棄物	●●●●●	●●●●●	●●●●●	社區

價值鏈	5 大資本	評估指標	影響力評價			利害關係人
			2017	2019	2021	
客戶 (2%)	智慧資本	優惠貸款減輕還款壓力	●●●●●	●●●●●	●●●●●	客戶
	社會關係資本	保險理賠經濟價值	●●●●●	●●●●●	●●●●●	客戶
投融資 (95%)	智慧資本	投資推升產業鏈產值	●●●●●	●●●●●	●●●●●	客戶
	自然資本	低碳產業投資避免碳排放	●●●●●	●●●●●	●●●●●	社區
	自然資本	投融資衍生之汙染物排放	●●●●●	●●●●●	●●●●●	社區

正向影響		負向影響	
貨幣價值 (百萬 NTD)	影響力級別	貨幣價值 (百萬 NTD)	影響力級別
>1,000,000	●●●●●●●●	<-1,000,000	●●●●●●●●
100,000~1,000,000	●●●●●●●	-100,000~-1,000,000	●●●●●●●
10,000~100,000	●●●●●●	-10,000~-100,000	●●●●●●
1,000~10,000	●●●●●	-1,000~-10,000	●●●●●
100~1,000	●●●●	-100~-1,000	●●●●
10~100	●●●	-10~-100	●●●
1~10	●●	-1~-10	●●
0~1	●	0~-1	●

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

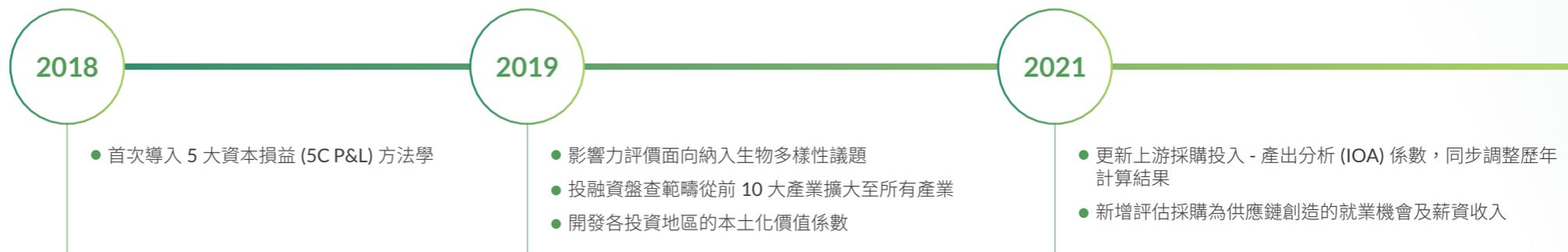
04 健康

05 培力

06 永續營運管理

07 附錄

● 國泰 5C P&L 方法學及更新歷程



影響力指標	計算方法說明	參考來源
直接經濟貢獻	透過附加價值收入法 (Gross Value added, GVA) 檢視營運過程為利害關係人創造的價值流向	VBA (2021)、國泰金控年報
溫室氣體排放社會成本	應用環境損益 (Environmental Profit and Loss, EP&L) 思維評估公司營運過程因耗用能資源及排放汙染物所衍生的外部環境成本，以及為減緩對社會帶來的負向影響投入的行動	US EPA (2016)、US EPA (1996)、LC-Impact. (2016)、UNEP/SETAC (2017)、ILCD (2016)、環保署 (2017)、Eco-indicator 99 資料庫等
空污排放社會成本		
用水社會成本		
廢棄物社會成本		
員工職災衍生的社會成本	考量因工傷造成的生產力損失、職災補償及避免職災的願付價值等因子進行計算	UK HSE (2017)、Jiune-Jye Ho (2005)、勞工安全衛生研究季刊 (2013)
員工職能發展創造的未來收益	同仁參與公司營運活動獲得專業技能與知識提升，進而影響其職涯薪資發展的年均預期價值	Ecomatters (2016)
員工健康促進活動的社會價值	透過定期健康檢查提早發現高血壓、高血脂、高血糖及肥胖族群，並制定各項健康促進計畫	Chieh-Hsien Lee (2009) 及 WHO (2008)
志工服務的社會價值	考量同仁參與志工服務時數與金融及保險從業人員平均時薪計算	主計處 - 薪資與生產力統計年報 (2021)
直接經濟貢獻	透過附加價值收入法(Gross Value added, GVA)檢視營運過程為供應商帶來的價值流向	VBA (2021)、國泰金控年報
採購或投融資推升產業鏈產值	採用投入-產出分析模型(Input-Output Analysis, IOA)評估因採購及投融資活動帶動產業鏈供需效應衍生的經濟效益，並以各產業每單位產值需雇用的勞動力及汙染物排放量，計算其衍生的正/負向社會影響價值	主計處產業關聯表(2020)、OECD投入產出表(2018)、能源平衡表(2020)、綠色國民所得帳(2020)及 EXIOBASE 2 資料庫等
採購或投融資衍生的環境足跡		
採購創造的就業機會及薪資收入		
低碳投資避免碳社會成本	根據低碳投資倡議(Low Carbon Investment Registry)分類規則，評估資金用於再生能源、綠建築、LED、廢棄物回收、低碳交通等產業，相較高能耗設施或技術可避免的碳社會成本	IRENA (2021)、低碳建築聯盟(LCBA)、內政部建築研究所 (2011)、億光電子(2012)、環保署產品碳足跡資訊網等
保險理賠價值	保險理賠金對受益保戶直接創造的經濟價值	內部統計資料
減輕還款壓力	優惠放貸利率相較一般利率為社會企業減少的還款壓力	內部統計資料

註：考量各國經濟條件差異，價值化係數以各地區購買力平價 (Purchasing Power Parity, PPP) 衡量的人均國民總所得 (Gross National Income, GNI) 進行調整，並將時間邊界拉齊至以 2017 年為基準之貨幣價值，方法學參考 OECD (2012)、CE Delft (2018) 及 PwC UK (2015)

# 02 永續金融

## 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

2.1 責任投資與授信整體架構

2.2 責任投資

2.3 責任授信

2.4 責任銀行

2.5 永續保險



國際組織 Climate Watch 資料指出，截至 2022 年 4 月全球已經有 83 個國家意識到氣候變遷的急迫性與重要性，並承諾 2050 年淨零碳排，涵蓋全球超過 74% 的碳排放，顯示淨零是全球不可逆的趨勢。

2021 年第 26 屆聯合國氣候變遷大會（COP26）以「金融」為主題，更顯示金融業在全球零碳轉型中的扮演的關鍵角色，在 COP26 前夕亮相的格拉斯哥淨零機融聯盟（Glasgow Financial Alliance for Net Zero, GFANZ）整合金融產業的淨零倡議組織，集結了資產超過 130 兆美元的超過 450 家金融機構，讓全球看到金融淨零轉型的浪潮。

在全球淨零趨勢下，需要整個社會結構性地轉型，政府及各產業皆需要加速採取行動，金融機構已經承諾採取行動，股東行動主義將更加成長，投資人將展現股東期望零碳轉型的期望，促使改變發生。

### 發展重點 1

#### 強化金融資產減碳管理機制

##### 績效亮點

- 2021 年確立零煤融資目標與時程  
國泰世華銀行預計於 2027 年第一季煤炭相關產業鏈融資額度完全歸零。
- 台灣首家將煤炭全價值鏈納入投資管理的金融業者  
國泰人壽已將煤炭全價值鏈列為敏感性產業，並參與 AIGCC「亞洲電廠議合倡議」，協助燃煤電廠低碳轉型（議合對象已承諾 2040 年年底淘汰燃煤發電資產）

### 發展重點 2

#### 協助客戶進行 ESG 投資

##### 績效亮點

- 國泰證券台股 ESG 研究報告  
補齊台灣企業缺乏國際 ESG 評比報告的缺口，已開發超過 200 份台股分析報告，ESG 評分近 600 家企業

### 發展重點 3

#### 落實股東行動主義

##### 績效亮點

- Climate Action 100+ 三家議合企業皆承諾 2050 年淨零碳排或碳中和  
成功促使議合對象做出重大承諾，三家議合企業年度碳排總計約 5000 萬公噸。
- 國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇  
2021 年報名企業占台股市值 76%、台灣總碳排 51%，論壇同時在線人數超過 1000 人，超過 240 位董監事及公司治理主管參與論壇。
- 支持氣候轉型議案  
國泰人壽積極執行股東會議案投票，支持「符合巴黎協議減碳目標」之氣候議案，期能引導企業採取更具體的氣候行動，2021 年 100% 贊成氣候相關議案。
- 議合成果榮獲全球十大最佳實踐典範案例  
國泰金控是亞洲唯一被「投資人氣候行動計畫」（Investor Climate Action Plans, ICAP）將「企業議合」及「政策倡導」之作為列為全球十大最佳實踐典範案例的資產擁有者。

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

● 歷年 Milestone

- 2014**
  - 成立台灣首個責任投資小組
  - 台灣唯一參與「全球氣候變遷投資人聯盟」(GIC)發起的「低碳投資登入平台」倡議活動

---

- 2015**
  - 台灣首家簽署赤道原則的銀行
  - 台灣首家自行遵循責任投資原則的金融業者

---

- 2016**
  - 亞洲首家自行遵循永續保險原則的保險業者
  - 台灣首批簽署「機構投資人盡職治理守則」的金融業者
  - 加入亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC)，成為創始會員

---

- 2017**
  - 台灣唯一參與「Climate Action 100+」、「CDP Non-Disclosure Campaign」的金融業者
  - 台灣首家引進國際級專業 ESG 資料庫
  - 舉辦第一屆國泰氣候變遷論壇

---

- 2018**
  - 台灣首家建立投資 ESG 風險審核程序
  - 國泰金控程淑芬投資長受邀擔任亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC) 主席
  - 台灣首家宣布自行遵循責任銀行原則的金融業者
  - 台灣首家計算投資組合碳足跡的金融業者
  - 台灣首批獲得勞動基金 ESG 代操的投信業者

---

- 2019**
  - 台灣首家承諾投融資皆積極去煤的金融業者

---

- 2020**
  - 台灣唯一參與 Ceres Valuing Water Finance Task Force 的金融業者
  - 國泰證券推出 ESG 個股研究報告
  - 支持國立台北大學完成台灣最完整的永續投資調查

---

- 2021**
  - 台灣唯一參與亞洲電廠議合倡議的金融業者
  - 台灣唯一參與 CDP 科學減碳目標議合倡議的金融業者
  - Climate Action 100+ 三家議合的台灣產業領袖皆承諾 2050 年淨零碳排或碳中和
  - 確立零煤融資目標與時程

---

- 2022**
  - 正式承諾設定科學減碳目標 (Science-Based Target, SBT)

● 永續金融的領導者

國泰相信追求企業永續將提供社會一股穩定的力量，促進正向循環，並提升企業長期價值。企業的永續發展需要系統性作為，因此我們將營運三大引擎接軌國際永續框架，讓永續融入國泰核心職能，具體實踐永續金融，尤其國泰作為台灣最大金融機構，總資產超過 10 兆新台幣，全台灣每兩人就有一人是國泰的客戶，更是有責任帶領產業邁向永續。國泰 PRI/PRB/PSI 執行情形請詳見附錄 7.3。



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

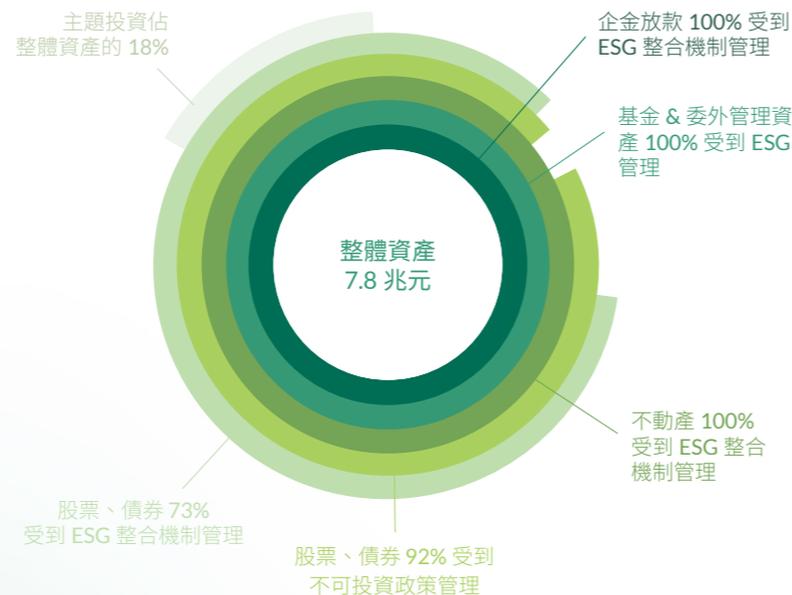
06 永續營運管理

07 附錄

## 2.1 責任投資與授信整體架構

### 2.1.1 責任投資與授信範疇及政策涵蓋完整資產

在國泰責任投資 / 放貸的資產範疇中，僅排除無法進行責任投資 / 放貸操作之資產（如：現金）。此外，國泰考量各資產特性，採用不可投資、ESG 整合、主題投資等不同政策以徹底落實管理程度。



管理政策	資產類別	資產適用比例
責任投資暨放貸政策	有價證券 (含自操、委外)	100%
不動產責任投資與管理政策	不動產	
企業金融授信 ESG 規則	企金授信	

### 2.1.2 國泰責任投資與授信管理架構

國泰認為責任投資與授信應將 ESG 融入既有的投資授信流程當中，才能發揮保護長期利益的效果，因此，在日常作業中，除了排除名單的篩選，更關鍵的是在決策中將 ESG 因子納入綜合考量，並因應風險層級進行管理。在投資授信後，亦主動積極進行 ESG 投 / 貸後管理，促進投融資共同完善 ESG 管理。為推動永續產業，國泰亦進行主題性投資 / 授信及影響力投資，發揮金融影響力。除了自有資產，國泰亦將委外管理資產納入責任投資管理。更多說明請見《國泰金控 ESG 整合報告書》第六章。

#### 國泰責任投資 / 授信流程



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

### 2.1.3 建立領先台灣的責任投資 / 放貸團隊

國泰深刻體認金融業於責任投資 / 授信所能帶動的影響力，早在 2014 年即成立台灣首個責任投資小組，負責監管整體集團責任投資策略、擬定相關政策。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工作小組，持續研究國際最新責任投資相關趨勢、方法學及實務，並與國際標竿同業積極交流，以訂定具體執行方案，精進及完善 ESG 整合流程。國泰人壽更於 2022 年成立專責責任投資統籌規劃單位，以持續完善責任投資工程。

國泰世華銀行 2016 年設立永續金融授管科，負責評估 EPs 相關案件的環境社會風險，2017 年更名為永續金融科，成為銀行內部推動整體企業永續與 ESG 相關風險管理的專責單位。

#### 責任投資 / 放貸團隊

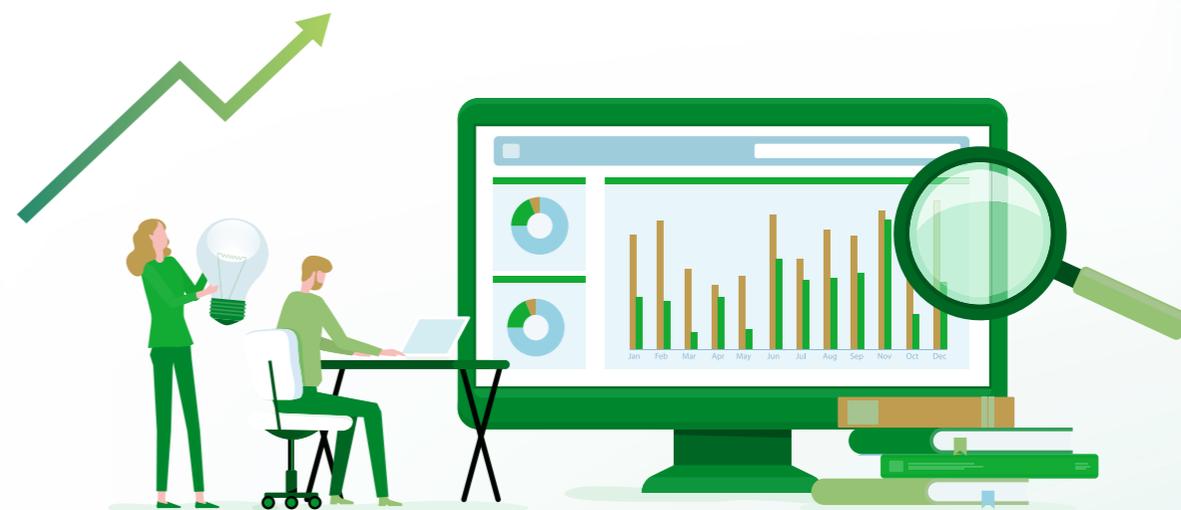


### 2.1.4 提供團隊 ESG 分析管理工具，建置完善 ESG 環境

責任投資 / 授信管理需要足夠的 ESG 資訊及數據支撐，為強化 ESG 管理能力，國泰訂購多項國際級 ESG 資料庫，確保團隊擁有完善 ESG 數據及分析資料，並建立相關工具，提供團隊優質的 ESG 投資 / 授信環境。

### 2.1.5 定期進行 ESG 教育訓練，強化 ESG 風險控管能力

國泰積極與產官學界交流，每半年邀請國外專家進行 ESG 分析教育訓練，讓投資團隊掌握 ESG 最新趨勢及實務，精進投資流程 ESG 風險控管能力。另外，國泰世華銀行提供赤道原則 (EPs) 專案融資管理規則及企業金融授信 ESG 規則之整合訓練教材及課程，依管理目的與實務更新。2021 年國泰金控、人壽、銀行、投信、產險共計 2502 人次參與課程與外部研討會，每人平均受訓時數達 1.13 小時。



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

## 2.2 責任投資

責任投資是為社會帶來正向影響的穩定力量，同時亦是增進資產長期價值的核心能力之一，因此國泰導入聯合國責任投資原則 (PRI) 以建構完善的責任投資體系，PRI 各項原則的對應情形請詳見附錄 7.3。國泰將 ESG 因子納入投資流程中，並透過與被投資公司議合、對話，期以降低投資組合的 ESG 風險，保障利害關係人的權益。更多國泰如何整合 ESG 及投資決策相關資訊，請詳見《國泰金控 ESG 整合報告書》第六章。

### 2.2.1 集團不可投資與放貸政策

國泰篩選具高度風險的產業 (如爭議性武器、色情) 及國家 (如重大違反人權或遭制裁國家)，制定集團層級之不可投資 / 放貸名單，並由責任投資小組每年檢視，子公司依管理需求自行擴增。

### 2.2.2 整合 ESG 因子

#### ● 投資前與投資後之 ESG 整合管理機制

國泰將 ESG 因子納入既有投資流程，以確實控管 ESG 風險，如各子公司皆建立特別關注之產業 / 營運行為名單來加強控管，國泰人壽更是台灣首家壽險業者建立 ESG 風險審核程序，針對具潛在 ESG 風險 (如 ESG 評等較弱、敏感性產業) 之投資標的建立關注名單，新增及既有投資標的皆須檢視是否為關注名單，並進行 ESG 評估審核。此外，投資團隊出具個股研究報告時，亦將 ESG 評估納入研究報告範疇，2021 年共計 1,662 件。國泰投信自建 ESG 研究資訊系統，定期提供 ESG 投資組合分析報告，協助投資團隊將 ESG 整合至投資流程中；國泰世華銀行亦制訂金融交易及投資 ESG 風險審核規則，將 ESG 相關風險納入投資評估流程。

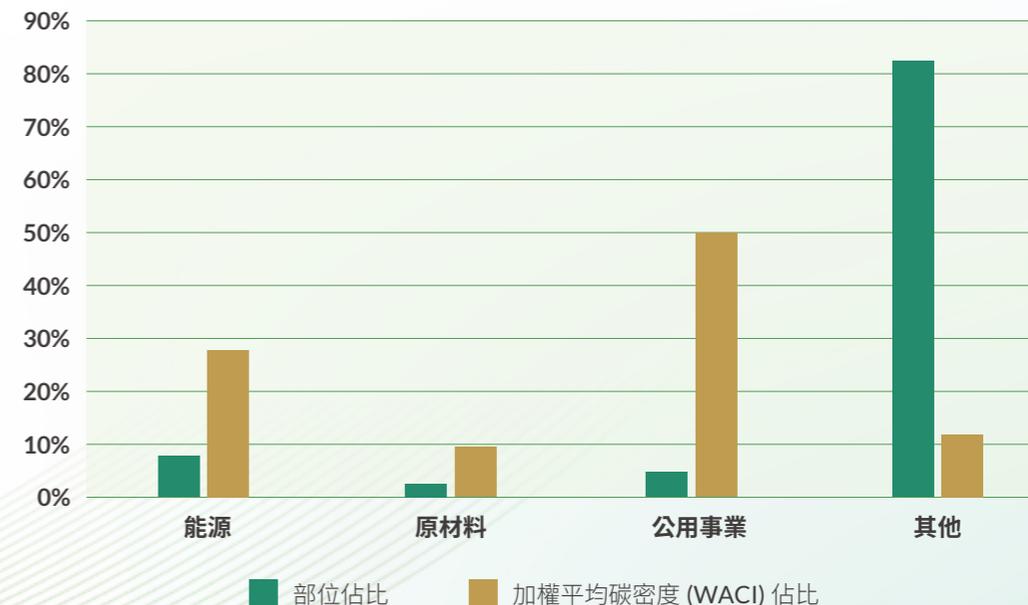
#### ● 加強投資氣候管理 邁向零碳轉型

國泰積極推動金融資產零碳轉型，以達成投資部位之氣候風險管理，國泰依據 TCFD 框架，辦理氣候風險之情境分析量化研究，於 2018 年成為台灣首家計算投資組合碳足跡的金融業者。2020 年起，國泰採用碳會計金融合作夥伴關係 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 之方法學計算碳排放，追蹤並管理投資組合之碳足跡，2021 年國泰投資組合總碳排約 1,127 萬噸二氧化碳當量，較 2020 年降低約 11%。

國泰在 ESG 整合管理機制中強化氣候因子管理，建立氣候敏感性產業強化風險評估與審核，包括與森林、水資源或生物多樣性議題相關的產業；國泰為台灣氣候議合的領導者，致力以議合促使投資對象承諾氣候目標並強化氣候管理，2022 年正式承諾科學減碳目標 (SBT)，遵循巴黎協定，規劃金融資產零碳轉型。

國泰分析自有資產投資組合碳足跡，「能源」、「原材料」及「公共事業」為碳排貢獻度前三高的產業，佔投資組合碳足跡達 85%；國泰投資方面的氣候行動呼應此分析結果，如：國泰人壽將未積極轉型再生能源的發電業列入不可投資名單，亦參加「亞洲電廠議合倡議」，促進發電業者採取減排機制以符合巴黎協議制定的淨零情境。

2021 年碳排貢獻度前三高產業加權平均碳密度 (WACI) 分布狀況



**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**
**2020 年~2021 年投資組合碳足跡**

	自有資產		國泰投信管理資產		
	2021	2020	2021	2020	
<b>總碳排</b> tCO <sub>2</sub> e	股權	1,059,599	1,025,288	311,296	230,101
	債券	10,207,824	11,682,803	961,146	593,907
	股權 + 債券	11,267,423	12,708,091	1,272,443	824,008
<b>加權平均碳密度</b> tCO <sub>2</sub> e/\$ m revenue	股權	149	139	149	158
	債券	268	304	358	369
	股權 + 債券	248	278	241	276

**2021 年產業別與地區別之投資組合碳足跡**

	自有資產		國泰投信管理資產		
	總碳排 tCO <sub>2</sub> e	加權平均碳密度 tCO <sub>2</sub> e/\$ m revenue	總碳排 tCO <sub>2</sub> e	加權平均碳密度 tCO <sub>2</sub> e/\$ m revenue	
<b>產業別</b>	能源	64	142,767	36	64
	原材料	27	98,620	29	27
	公用事業	120	66,544	38	120
<b>地區別</b>	亞太	92	568,015	104	92
	美洲	119	363,811	87	119
	歐洲	16	227,992	15	16

以上兩表相關說明：

註 1：總碳排係依據「碳會計金融合作夥伴關係」(PCAF) 發展之方法學計算。

註 2：加權平均碳密度 (Weighted Average Carbon Intensity, WACI) 係依據 TCFD 所建議之方法計算。

註 3：自有資產涵蓋範疇為國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險及國泰證券。

註 4：國泰投信資產涵蓋範疇不包括代操資產。

註 5：針對缺乏碳排數據之投資標的，國泰係依據「碳會計金融合作夥伴關係」(PCAF) 發展之方法學進行推估，其中自有資產數據涵蓋率為皆 100%，國泰投信管理資產部分 2021 年涵蓋率為 97%，2020 年為 92%。

註 6：資產別及地區別數據涵蓋資產包括股權及債券。

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

特別關注產業 / 營運行為列表

國泰人壽 敏感性產業

- 爭議性武器
- 色情
- 煤炭相關產業 (燃煤發電業、煤礦業、煤礦鐵路運輸及煤炭輔助服務等產業)
- 賭博產業
- 棕櫚油產業及伐木產業
- 石油與天然氣相關產業 (綜合性石油與天然氣產業、油氣探勘與生產產業及工業氣體等產業)
- 建築材料業
- 鋁業
- 鋼鐵業
- 航空業

國泰世華銀行 不予承作對象

- 爭議性武器
- 採礦
- 石油及天然氣上游開採
- 熱帶雨林伐木
- 違反人權
- 燃煤 / 核能發電
- 菸品業
- 流刺網製造與捕撈
- 色情
- 煤炭相關
- 賭博、博弈

國泰產險 敏感性產業

- 菸草生產
- 色情行業
- 生化武器
- 熱帶雨林伐木業
- 純粹博弈業
- 核擴散
- 彈藥與地雷製造商
- 煤礦開採業

國泰證券 不符合永續發展企業<sup>註</sup>

- 軍火武器業
- 色情行業
- 熱帶雨林伐木業
- 流刺網捕魚業
- 環境毒物工業
- 放射性物質行業
- 菸草製造業
- 非黏合石綿纖維業
- 純粹博弈業

國泰投信 國內排除名單

- 賭博、博弈
- 煙、酒、毒品
- 違反勞動法規
- 色情行業
- 軍火買賣
- 違反人權
- 雇用童工

● 2021 年投資標的 ESG 風險審核成果

2021 年國泰人壽檢視全部上市櫃股權投資標的 (Listed Equity)、公司債及金融債之投資標的 (Fixed Income: Non-corporate Bond & Corporate Bond)，其中具潛在風險提報討論案件共計 288 件。此外，另有 11 檔投資標的考量其基本面及 ESG 表現而被剔除於可投資名單之中。

2021 國泰世華銀行檢視股票、公司債、金融債投資部位，具 ESG 潛在風險，需持續關注的案件共計 37 件。

2.2.3 主題性投資

國泰藉由參與低碳投資登入平台 (LCI) 國際倡議等相關經驗，延伸定義出五種永續主題性投資，追蹤國際永續與產業趨勢，加強投入於永續性投資標的，以發揮核心職能，追求長期報酬，投資永續未來，數據皆經過外部確信，詳細資訊請詳見附錄表 1。



2.2.4 影響力投資

2021 年國泰人壽更進一步進行影響力投資 (impact investing)，期能解決社會融合與教育、環境資源需求、醫療與生活品質等社會環境議題，總投資金額達新台幣 8.8 億元。

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

## 2.2.5 投資後盡職管理

### ● 國際倡議與議合行動

責任投資的重要精神之一，是透過與被投資公司對話，期許企業在追求獲利成長的同時，也追求社會環境永續，因此國泰積極投入投資議合行動，期許成為台灣投資議合行動的領導者。國泰自 2017 年起積極參與多項國際組織及倡議活動，與國際社會共同推動永續轉型，於 2018 年訂定議合政策，並於 2019 年確立議合策略主軸為「氣候變遷」及「ESG 揭露」，與被投資公司進行更深入的議合。

國泰多年來的投入受國際肯定，2021 年「投資人議程」(The Investor Agenda) 發布「投資人氣候行動計畫」(Investor Climate Action Plans, ICAP)，將國泰「企業議合」及「政策倡導」作為列為全球十大最佳實踐典範案例，國泰金控為亞洲唯一被列入的資產擁有者。

2021 年國泰人壽透過電話、會議等一對一個別議合方式與 80 家企業進行個別議合，針對 17 項 ESG 重大性議題累計 160 項次溝通，主要議合對象為「資訊技術」及「原材料」產業之企業、主要溝通議題為「碳排放」及「氣候變化調適」。

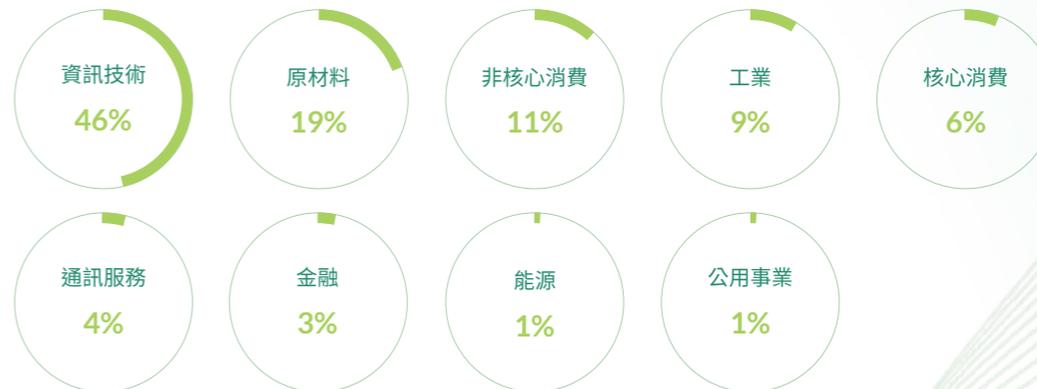
#### 國泰議合與倡議



#### 台灣投資議合行動的領導者

「投資人議程」(The Investor Agenda) 將國泰「企業議合」及「政策倡導」作為列為全球十大最佳實踐典範案例

#### 議合對象產業分布



#### 議合主題分布



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

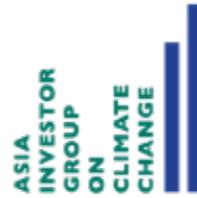
05 培力

06 永續營運管理

07 附錄

● 亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC)

國泰自 2016 年加入 AIGCC，為其創始會員，長年積極貢獻參與國際氣候倡議。國泰在 ESG 的作為受國際認可，國泰金控程淑芬投資長自 2018 年起受邀擔任 AIGCC 主席，協助 AIGCC 提倡亞洲投資人強化對氣候風險 / 機會的認知及行動 2020 年參與 AIGCC 所成立的多個工作小組，以提供建議並研究可行工具及解決方案。



2021 年國泰金控與國泰人壽更參與 AIGCC 發起的「亞洲電廠議合倡議」，議合占全球碳排 23% 的亞洲電廠，促進業者採取減排機制以符合巴黎協議制定的淨零情境，其中國泰人壽議合對象已承諾 2040 年年底淘汰燃煤發電資產。

亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC)



台灣唯一 AIGCC 會員

程淑芬投資長於 2018 年受邀擔任 AIGCC 主席

● Ceres Valuing Water Finance Task Force

近年氣候變遷已間接改變水循環和降水模式，使水資源亦成為當今世界面臨的重大課題之一，台灣近年來也面臨缺水危機，造成極度仰賴水資源的部分產業營運受到影響，有鑑於此，國泰金控與國泰人壽超前部署，於 2020 年參與 Ceres Valuing Water Finance Task Force，成為台灣唯一參加的金融集團，期能透過提前掌握全球水資源前瞻性趨勢、了解各產業水資源風險與機會，使國泰在面臨水資源挑戰時，及早防禦相關風險並提高投資韌性。

Ceres Valuing Water Finance Task Force



台灣唯一參加

Ceres Valuing Water Finance Task Force 的金融機構

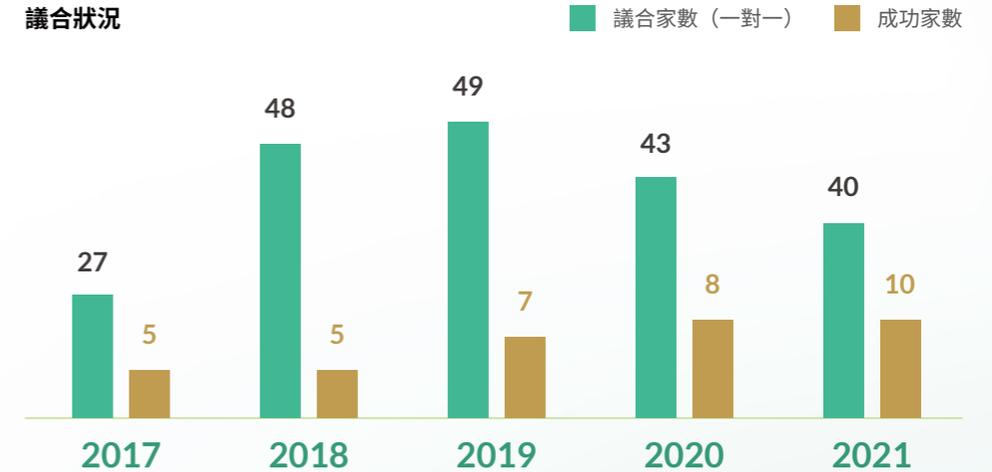
● CDP Non-Disclosure Campaign

CDP「Non-Disclosure Campaign」議合倡議活動透過投資人的力量敦促企業揭露環境資訊，國泰自 2017 年以來，連續五年參加該倡議活動，是台灣唯一參加該倡議的金融機構，國泰透過一對一個別聯繫向企業說明氣候變遷、森林、水資源議題對企業營運的重大影響，鼓勵其揭露相關數據及管理措施，以便投資人評估相關風險。



2021 年共議合 40 家企業，議合成功率為 25% 為歷年新高，且高於全球平均。2017 年以來，國泰已累計成功議合 35 家企業，且企業隔年 CDP 成績進步的比率高達 52%，顯示議合成功能帶來長期正面的影響。

議合狀況



CDP Non-Disclosure Campaign



2021 年議合企業家數 40 家  
議合成功率為 25%

## 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

## ● CDP Science-Based Targets Campaign

科學證據清楚地指出全球企業需要加快氣候行動的速度，國泰金控認為企業藉由科學方法設定轉型目標，有助於刺激氣候創新並提升競爭力，同時確保經濟及時脫碳，因此 2021 年參與 CDP 發起的「CDP Science-Based Targets (SBT) Campaign」倡議，與全球超過 200 家機構投資人共同督促全球超過 1600 家對氣候有重大影響力的企業，承諾 SBT 目標以達成巴黎協定目標，為台灣唯一參與倡議的金融機構，截至 2021 年，該倡議已成功促使全球 79 家年總碳排共約 1.4 億公噸的企業承諾 SBT 目標，國泰金控亦於 2022 年正式承諾科學減碳目標。

## ● Climate Action 100+

Climate Action 100+（簡稱 CA100+）自 2017 年啟動，是有史以來全球最大的投資人氣候倡議活動，旨在敦促企業依巴黎氣候協定採取減碳行動，目前全球已有 700 家投資機構簽署參與 CA100+ 倡議活動，其管理資產規模高達 68 兆美元。國泰金控積極參加 CA100+ 倡議活動，由國泰人壽與國泰投信自 2017 年起成為簽署機構，是台灣唯一參加的金融集團，與該倡議的所有三家台灣標的企業（台塑石化、鴻海、中鋼）進行一對一議合。除了與企業議合外，國泰亦積極投入 CA100+ 推動的各項活動及進展會議，針對其所發布的報告及指引內容回饋修改建議，並協助檢閱相關報告中文版翻譯內容，讓台灣標的企業易於掌握 CA100+ 相關資訊及進展。此外，國泰金控程淑芬投資長自 2018 年起受邀擔任 CA100+ Asia Advisory Group 顧問團成員，每季參與會議，為該倡議活動的策略規劃提供建議。



2021 年，國泰議合的三家企業都已經承諾淨零碳排或碳中和。

### 個別議合案例

台塑石化為 CA100+ 倡議活動所列議合標的公司之一，台塑企業暨台塑石化已於 2021 年 10 月宣布「2050 年朝碳中和目標邁進」，國泰金控感謝並高度肯定台塑石化的減碳企圖心。

國泰自 2018 年起與台塑石化議合，為使公司了解 CA100+ 及投資人為何要求企業減碳，國泰介紹 CA100+ 目標、ESG 議題的重要性及國際責任投資趨勢，並整理多家國際石化業者的氣候變遷因應策略，進而邀請專家學者分享生質能技術，國泰所採取的多種方式均希望能減少公司自行摸索的時間，以利公司推動減碳計畫。

國泰金控除專人頻繁透過電話或 email 與台塑石化溝通以了解公司進展外，每年與其進行多場面對面或線上議合會議，並與多家國際投資機構合作，呼籲公司依據巴黎氣候協定採取減碳行動。國泰管理團隊亦極為重視企業議合，為強化公司的氣候治理機制，國泰金控李長庚總經理多次帶領國泰人壽、國泰投信二家公司總經理及國泰金控程淑芬投資長，親自拜訪台塑企業總管理處多位高階主管及台塑石化董事長與總經理，雙方領導者積極對話、探討減碳可行方案。

在台塑企業總管理處及台塑石化高階主管的帶領下，台塑石化從 2020 年起每年逐步依 TCFD 框架揭露氣候相關資訊，台塑石化管理團隊也主動研究多項減碳技術的可行性，包含：生質能、碳捕捉等技術，並於 2021 年 10 月宣布「2050 年朝碳中和目標邁進」。

## ● 永續金融與氣候變遷高峰論壇

為鼓勵被投資企業關心氣候變遷議題採取行動，國泰連續五年舉辦氣候變遷論壇，2017 年以來邀請國內外產官學專家，如：美國前副總統高爾 Al Gore、資誠聯合會計師事務所 (PwC)、國際組織 CDP 等，也與台灣證交所及 AIGCC 等合作，持續將國際趨勢帶給台灣，也創造一個經驗分享與觀點交流的平台。

秉持這樣的理念，2021 年國泰除邀請台灣產官學各界領袖，更邀請來自美、歐、與大洋洲的重量級投資人、國際專家，在一整天的論壇中，分享制度與市場趨勢，並交流企業落實 ESG 及零碳轉型的思維與實務經驗，幫助台灣企業加速低碳轉型並找到淨零未來中發展的契機，2021 年報名企業占台股市值 76%，佔台灣總碳排 51%，論壇同時在線人數超過 1000 人，超過 240 位董監事及公司治理主管參與，是推動台灣永續發展的重要盛會。

註：[2021 年論壇議程及講者](#)



永續金融與氣候變遷  
高峰論壇精華短片



### 永續金融與氣候變遷高峰論壇

2021 年報名企業占台股市值 76%，  
佔台灣總碳排 51%

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

● 機構投資人盡職治理守則執行情形

國泰金控旗下人壽、投信、產險、銀行、證券皆已簽署機構投資人盡職治理守則。國泰人壽及國泰世華銀行亦為證交所 2021 年度機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單中的唯一保險業及銀行業。

國泰的盡職治理作為亦深受國際肯定，國泰投信榮獲 2021 BENCHMARK《指標》盡職治理大獎。2020 年總計出席 1,669 家股東會、總計表決 9,173 項議案，其中 8,914 案為贊成、116 案反對、113 案棄權<sup>註</sup>。另國泰人壽承諾支持「符合巴黎協議減碳目標」之氣候議案，期能引導企業採取更具體的氣候行動，2021 年 100% 贊成氣候相關議案。

此外，國泰亦透過電話會議、座談會，參與法說會或派員參加股東會等方式，與被投資公司經營階層溝通，2021 年國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險及國泰投信同仁總共拜訪 1,798 家公司，共 5,750 人次參與。詳細投票及盡職治理作為揭露請見國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券及國泰投信盡職治理網站及報告。

註：保險法第 146-1 條，保險業不得行使國內被投資公司董事、監察人選舉之表決權，故相關董監事選任之議案採棄權方式處理。

2.2.6 要求委外單位履行責任投資及盡職治理

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，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。2021 年國泰人壽與國泰產險全權委託之部位，100% 係由已簽署 PRI 或該國盡職治理守則之基金公司負責管理。

2.2.7 責任投資相關商品與服務

● 國泰證券個股 ESG 研究報告

2020 年起國泰證券聯手國泰期貨與國立臺北大學合作，於國泰期貨建立本土第一個專業的 ESG 分析團隊，提供機構法人 ESG 研究服務，運用臺北大學企業永續發展研究團隊獨家研發 SEED 評比方法論，在臺灣建置第一個與國際方法論接軌之 ESG 評等機制，大幅提升臺灣上市櫃公司 ESG 評鑑受評家數涵蓋度。此產學合作除提供責任投資者最新 ESG 研究報告，透過與受評企業溝通也促進督促了臺灣企業對永續經營價值的重視。截至 2021 年 12 月，共舉辦 30 場法人客戶 ESG 研究簡報，並與臺北大學團隊共同完成 200 篇 ESG 個股研究報告。同時並將此 ESG 研究服務擴大影響力，挑選永續評等在 BBB 投資等級以上之個股標的，納入國泰證券「股票快選 App」概念選股專區，提供一般投資人挑選 ESG 好股的管道。藉由此產學合作，不僅有助於促進臺灣企業強化 ESG 揭露及管理，亦希望透過揭露 ESG 評等好的公司，督促企業在環境、社會與公司治理改善更盡責、讓世界更美好。

註：SEED 代表社會 (Social)、經濟 (Economics)、環境 (Environmental)、揭露 (Disclosure)。

國泰證券個股 ESG 研究報告



200 篇以上 ESG 個股研究報告



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

## 2.3 責任授信

國泰世華銀行以《ESG 與氣候風險管理準則》，致力於降低氣候變遷與環境、社會、公司治理之風險，並將責任授信融入核心職能與自身營運，積極回應《巴黎氣候協定》之精神與TCFD，明確定義氣候相關風險（包含：轉型風險及實體風險），並將氣候風險納入授信流程並與 ESG 管理機制整合，強化責任授信相關之風險管理，增進自身因應 ESG 與氣候相關風險之能力。

國泰世華銀行落實責任授信以發揮金融影響力，邀請價值鏈中的夥伴共同促成經濟、社會與環境三重盈餘，推動環境及社會的永續發展，善盡企業社會責任，並對永續發展做出積極貢獻。

### 2.3.1 不予承作

國泰世華銀行遵循集團不可投資與放貸規範，並積極回應國際高碳排產業與監理趨勢，自 2019 年 10 月起停止新承作燃煤發電融資；更進一步，國泰世華銀行於 2021 年確立「零煤融資」目標與時程：預計於 2027 年第一季底煤炭產業鏈相關授信額度歸零。（不予承作對象列表請詳見 [P.32 產業列表](#)）

### 2.3.2 授信提案

#### ● ESG 風險評等機制

國泰世華銀行嚴格控管授信案件衍生之環境與社會衝擊與氣候相關風險，持續精進 ESG 風險管理機制，將氣候變遷、環境衝擊、人權等議題列入考量，並建置內部 ESG 風險評等管理機制。

#### ● 敏感性產業

國泰世華銀行考量碳排放、用水量、耗電量與廢棄物等氣候風險敏感性因子，訂定高氣候風險產業風險管理機制，深入評估環境與氣候相關風險。

### 2.3.3 徵審評估

#### ● 風險評估與緩釋

國泰世華銀行依循「企業金融授信環境社會與永續治理 (ESG) 規則」辨識並辦理企金授信案件之 KYC (Know Your Customer) 與 ESG 風險審查，透過風險分級與將 ESG 因子納入授信評估與管理流程，並按風險程度要求提供事件改善與風險緩解措施。

#### 企業授信



100%

企金授信案件遵循 ESG 整合授信管理機制

#### ● 赤道原則 Equator Principles

國泰世華銀行依「赤道原則專案融資管理規則」，針對相關案件辦理環境與社會風險分類、評估、審查及貸後管理，除依循國際金融公司之環境與社會績效標準進行審核，同時參考第三方顧問報告，將審查結果納入信用風險審核與制定授信條件之參考，進一步強化赤道原則融資案件之環境與社會風險管控，2021 年達 EP 規範須揭露之狀態（Financial Close- 簽約可撥貸）共 2 件，歷年赤道原則案件承作狀況請見 [附錄表 3](#)。

### 2.3.4 貸後管理

#### ● 年度審核與早期預警

國泰世華銀行企金授信戶均須辦理 ESG 風險年度檢視，審慎評估原案核定之 ESG 授信條件、遵循情況及 ESG 評等歷史變化；持續監控客戶 ESG 風險變化與預警資訊並及早因應。

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

### 2.3.5 主題性授信

國泰藉由參與低碳投資登入平台 (LCI) 國際倡議等相關經驗，延伸定義出五種永續主題性授信，追蹤國際永續與產業趨勢，提供永續產業資金，以發揮核心職能，追求長期報酬，支持產業永續發展，數據皆經過外部確信，詳細資訊請詳見附錄表 1。

#### 主題性授信

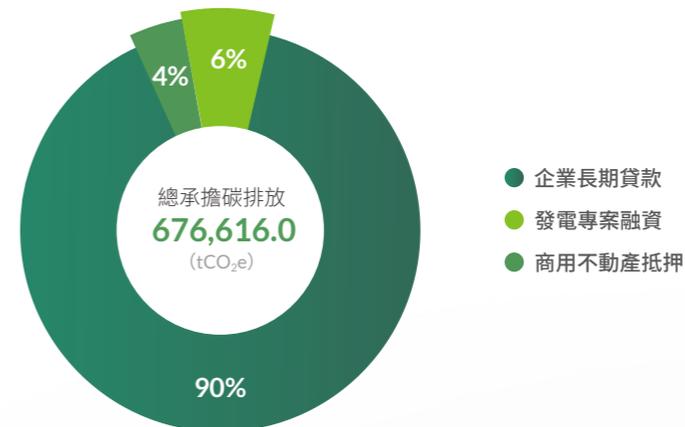


### 2.3.6 授信組合碳排放追蹤與規劃

2021 年國泰參考碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 及科學基礎減碳目標 (SBTi) 之方法學，盤查授信組合碳足跡，並規劃減碳目標。

#### 2020 年銀行授信業務別碳足跡結果

2020 年銀行授信業務別之碳足跡



## 2.4 責任銀行

### • Responsible Banking

國泰世華銀行領先同業接軌國際永續框架，於 2018 年底率先對外宣示自願遵循聯合國「責任銀行原則 (PRB)」，並於 2021 年 2 月成為台灣首家遵循責任銀行原則執行成果通過會計師事務所確信之銀行，以實際行動落實金融業的企業社會責任。國泰世華銀行持續結合銀行核心職能逐步推動 PRB，發揮金融業的影響力，促成企業與社會及環境的共榮發展。

#### 責任銀行原則



台灣首家宣布自行遵循責任銀行原則 (PRB) 之銀行



### • 國泰世華銀行 PRB 重大影響力目標

#### 重大影響力目標 1

##### 再生能源貸款

國泰世華銀行訂定再生能源貸款目標：「再生能源占本行電力供應授信比重將持續成長，至 2025 年比重達 85%。」以實際行動落實推動台灣綠色金融產業發展，支持再生能源發展。截至 2021 年底，再生能源占本行電力供應授信比重為 77.53%，較 2020 年底的 76.08%，成長約 1.45%。

#### 重大影響力目標 2

##### 高碳排產業貸款 - 以「零煤融資」接續「不再新承作燃煤發電融資」

國泰世華銀行自 2019 年 10 月起「停止新承作燃煤發電融資」，積極展現應對國際減碳趨勢與氣候相關風險之決心，並於 2021 年確立「零煤融資」目標，目標為 2027 年第一季底煤炭產業鏈相關授信額度歸零。

#### 零煤政策



##### 2027 年煤炭產業鏈相關授信額度歸零

PRBPRB 更詳細執行情形可見本報告書附錄 7.3，或國泰世華銀行 PRB 進展報告。

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

## 2.5 永續保險

保險意味著國泰對客戶家庭一輩子的承諾，永續經營是國泰責無旁貸的任務，因此，國泰人壽於 2016 年成為亞洲首家自行遵循永續保險原則 (PSI) 的金融機構，並完成 CS 策略藍圖，以 CARE (Commitment, Accountability, Richness, Eco-living) 為策略主軸，國泰產險亦於 2017 年自行遵循，將 PSI 的原則整合至組織內部的制度與營運，致力與國際接軌及引領產業永續發展。

### 永續保險

PSI

### 亞洲首家自行遵循永續保險原則 (PSI) 的金融機構

### 2.5.1 國泰落實永續保險原則

原則一 將 ESG 納入公司決策	治理是 ESG 管理的核心，國泰人壽與國泰產險企業永續小組隸屬國泰金控企業永續委員會，定期與高階主管研議 ESG 議題，並由獨立董事監督，每半年於董事會報告企業永續發展進度。國泰並將 ESG 整合於教育訓練、風險管理、商品設計、核保、理賠及投資等各業務面向，全面落實 ESG 管理。
原則二 提升客戶與企業夥伴對 ESG 重視	作為台灣最大的金融機構之一，國泰希望帶領客戶和企業夥伴提升 ESG 意識，因此透過商品設計、綠色採購、議合與股東行動以及委外單位管理等方式，擴大 ESG 影響力，如：國泰人壽與國泰產險分別為台灣首家取得環保署「減碳標籤」的壽險公司及「碳標籤」的產險公司，提升保戶對氣候議題的重視。
原則三 和政府、保險監管官等共同推廣 ESG	國泰積極與政府單位、監管機關、公協會等合作，推動 ESG 議題，包括 TCFD、反洗錢、反毒、反詐騙、普惠金融等，如：國泰產險邀集產官學界研商，在環保署規範下完成碳足跡「財產保險服務」產品類別規則訂定，推廣產險業服務碳足跡計算。
原則四 定期揭露實行 PSI 進度	國泰金控、國泰人壽及國泰產險皆每年發布永續報告書，並於企業永續網站或官網專區，以揭露相關資訊。

註：PSI 各項原則對應情形請詳見附錄 7.3。

### 2.5.2 保險 ESG 整合管理機制

商品設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>將 ESG 風險納入考量，以回應環境、社會所帶來的挑戰</li> <li>國泰人壽建立外部顧問團隊，了解 ESG 議題趨勢，並建立內部資料蒐集團隊，回饋予商品設計部門</li> <li>國泰產險建立保險商品開發之 ESG 議題檢核流程，新商品皆會依「商品開發 ESG 議題 CHECKLIST」進行檢視</li> <li>利用保險職能 (如：推出外溢保單、提倡健康促進)，幫助各族群擁有基本的保障防護網，並將保險功能從事後補償提前至事前預防</li> </ul>
核保	<ul style="list-style-type: none"> <li>在核保流程中納入各項 ESG 議題考量，如：道德危險、公平性、不當銷售、客戶保護、個資保護、工法安全性、環境永續趨勢等</li> <li>國泰人壽建立模型及系統，協助計算新契約案件風險分數，並自動發出警示，以利核保人員加強審理</li> <li>國泰產險針對敏感性產業，如：伐木業及煤礦產業，於核保流程中訂有風險辨識評估機制</li> <li>國泰產險將被保險人參與 ESG 之程度納入核保考量，實務上部份保險商品會以加、減費之方式運作，以鼓勵環境永續等行為</li> </ul>
理賠	<ul style="list-style-type: none"> <li>妥善管理詐欺風險，以確實發揮保險集體分散風險之功能</li> <li>於重大災害發生時，啟動快速理賠機制，並主動慰問、提供諮詢服務、減免優惠、慰問金等，提供保戶最即時適切的幫助</li> <li>強化數位服務，幫助客戶簡便、即時地掌握理賠進度與進度等資訊</li> </ul>

更多保險 ESG 整合機制請詳見《國泰金控 ESG 整合報告書》第四章。

# 03 氣候

## 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

- 3.1 低碳經濟
- 3.2 環境永續
- 3.3 氣候相關財務揭露



氣候風險在近 5 年世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 發佈的《全球風險報告》中皆被視為最刻不容緩的議題，而為減緩與調適氣候風險，各國訂定淨零碳排目標或將對企業依循聯合國金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 所建議之氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 指引之要求入法。我國政府亦將相關規劃納入「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」及「綠色金融行動方案 2.0」中，以強化企業對氣候管理之資訊透明度及承諾。

身為台灣永續金融領先者，國泰持續深化 TCFD 建議項目，除將氣候風險與既有風險管理框架整合，同時精進情境分析，更擴大發展綠色金融，強化企業韌性，與所有利害關係人攜手因應未來的氣候挑戰，共同達成巴黎協定目標。



### 發展重點 1

**台灣首家加入 RE 100 倡議之金融業者，展現氣候領導者決心**

#### 績效亮點

- 國泰金控 2022 年 4 月正式加入 RE100 倡議，承諾 2050 年其全球營運據點使用 100% 再生能源，為台灣首家金融業者。



### 發展重點 2

**接軌國際趨勢，2022 年 1 月正式承諾設定科學基礎減碳目標 (SBT)**

#### 績效亮點

- 國泰參考科學基礎減碳目標倡議 (SBTi) 之方法學規劃目標，設定範疇一、二之碳排放須逐年遞減 2.5%，於 2030 年累積達 25%。



### 發展重點 3

**2022 年發布「氣候相關財務揭露報告書」**

#### 績效亮點

- 國泰金控監控氣候變遷衝擊並擬定策略方針，出版氣候風險管理報告，展現應對氣候議題之韌性。



### 發展重點 4

**參與全球最大離岸風電商沃旭能源之風場開發案投融資**

#### 績效亮點

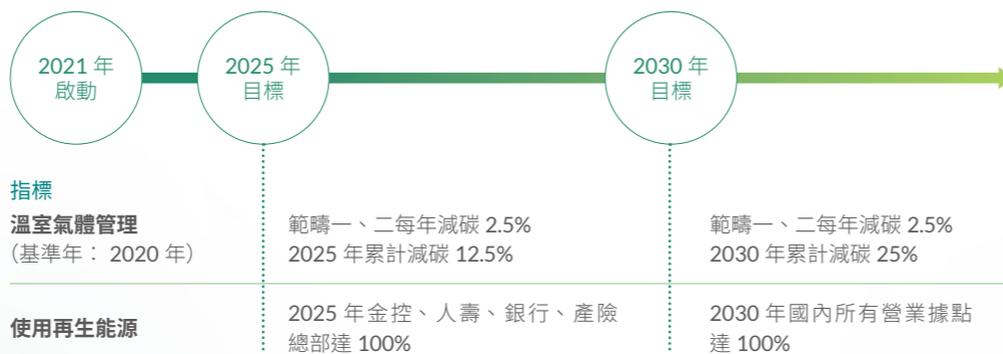
- 國泰世華銀行於 2021 年第四季完成 605 MW 大彰化東南離岸風場之股權專案融資財務結算，同時國泰永續私募基金與 CDPQ 共同投資 50% 之風場股權。

## 3.1 低碳經濟

### 3.1.1 響應國際減碳倡議

國泰於 2018 年開始盤查上市股權及公司債之碳足跡，2019~2020 年參考 TCFD 與 PCAF 方法學計算投資組合之碳足跡，相關金融資產的盤查結果，詳見第 2 章永續金融。此外，國泰也於 2022 年 1 月正式承諾設定科學基礎減碳目標 (Science-Based Target, SBT)，規劃自身營運與相關金融資產的減碳目標。目前已設定營運中長期減碳目標，以 2020 年為基準年，每年至少遞減 2.5%，於 2030 年累計減碳 25%，有關營運轉型計畫說明，詳見 3.2.1 零碳營運轉型。

#### ● 低碳營運與投融資目標



註：2021 年啟動零碳營運轉型計畫，以 2020 年為基準年，設定溫室氣體管理及使用再生能源之中長期目標。



註 1：銀行進展狀況為 2021 年 12 月比重達 77.53%。

註 2：人壽設定 2020 年成長 5% 之目標已達成。

#### ● 低碳投融資金額

截至 2021 年 12 月 31 日

單位：新台幣 億元	2018		2019		2020		2021	
	投資	授信	投資	授信	投資	授信	投資	授信
低碳	1,327	183	1,425	227	1,748	252	2,076	314
再生能源	114	123	111	100	119	114	235	172
建築	777	4	792	78	746	32	768	44
廢棄物回收	46	22	34	19	42	35	50	48
交通	243	33	314	28	547	70	707	40
產業	87	1	66	1	151	2	121	9
綠色債券	59	0	108	0	143	0	196	0

#### ● 再生能源貸款比重

再生能源授信餘額占發電業比重



截至 2021 年 12 月 31 日

## 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

## 3.1.2 綠色金融先行者

國泰不僅在內部營運展開全面檢視與盤點，更秉持「引領綠色金融，共創永續未來」的企業永續願景，積極發揮金融資產的分配使用權，與客戶合作，透過綠色金流，以具體行動緩解氣候變遷風險，引領產業一起推動減碳淨零的目標，成為台灣綠色能源產業鏈的先行者。

### ● 挹注再生能源產業發展

國泰人壽 2014 年即與友達光電合作，投資星河能源公司；2016 年開創以專案運用型式與太陽能業者成立合資公司，並陸續與中美晶合作共同投資泰旭能源、與新日光合作投資新日泰股份有限公司、和開陽能源合作投資開泰能源等，推動太陽能產業聚落，並引領同業跟進。2021 年 10 月「國泰人壽」與「開陽能源」亦共同合作開發興建「雲林麥寮天機太陽能電廠」，打造兼具「運用壽險資金推動再生能源公共建設」及「活化國土」雙重效益，達到政府、企業與在地三贏的指標性案例。累計至 2021 年經金管會事前核准或事後報備之投資金額為 70 億、太陽能投資累積超過 247.8MW 的併網裝置容量。

國泰世華銀行在綠色金融方面，承作台灣首件太陽能融資案、首件赤道原則規範融資案及離岸風電聯貸案外，2019 年亦主辦亞太地區最大的單一離岸風電開發場聯貸案。為展現永續經營的決心，國泰世華銀行於 2019 年 10 月起不再新承作燃煤發電融資，並設定於 2025 年再生能源融資占發電業授信比重成長至 85% 的目標。

國泰世華銀行 2021 年度在國內核貸 325 座太陽能電站，總裝置容量 183.6MW。截至 2021 年底，國泰世華銀行在國內外已核貸超過 2,500 座太陽能發電站，總裝置容量達 758MW，每年可減碳 39.3 萬公噸，減碳量相當於 1,023 座大安森林公園面積。離岸風電方面，國泰世華除了承作全台首件離岸風電聯貸案— 128MW 海洋離岸風電，亦持續參與 640MW 雲林離岸風電案與 605 MW 大彰化東南離岸風電案股權專案融資，積極投入對各種再生能源的融資項目。

### ● 承銷綠色債券

為響應台灣首波綠色債券發行，國泰人壽購買 3,000 萬美金綠色債券，占首波發行金額 17%，而累計至 2021 年底國內外綠色債券投資總金額達新台幣 195 億元。

國泰世華銀行也於 2021 年 10 月參與承銷法國外貿銀行 (Natixis) 在台北和盧森堡交易所雙掛牌綠色國際版債券，發行期 30 年、規模共計美金 1.8 億元，所得款項將用於資助、或再融資法國 BPCE 銀行集團「可持續發展債券計畫」，亦用於台灣的可再生能源領域，包括亞洲最大海上風電項目允能雲林風場的融資需求。

此外，國泰證券積極輔導環保及綠色企業籌資，2021 年輔導台灣太陽能光電指標性企業開陽投控 (6839) 公開發行、興櫃掛牌，辦理安集科技公司 (核心業務：高效能太陽能模組等) 可轉換公司債籌資達新台幣 2.88 億元，並參與中租、台電及台積電承銷綠色債券。

### ● 推動綠色保險

國泰產險以保險本業回應氣候變遷倡議，首創綠色保險商品，讓產業夥伴跟大眾享有適用的保障。

#### 再生能源產業保險

國泰產險自 2010 年起，針對綠色產業建造及營運階段提供合適的保險，2016 年成為國內首家主辦離岸風機保險保障之產險公司。國泰產險持續致力於提高再生能源競爭力及專業度，於 2020 年成立能源基建團隊，期望透過風險辨識以發展潛在再生能源業務。2021 年針對水力、太陽能、風電電廠及設備保險，共新增承保新台幣 316.1 億元。

#### 綠能環保車險

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，累計至 2021 年底，共 28,122 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。

#### 自行車保險

國泰產險 2016 年推出自行車保險，至 2021 年底承保件數達 8,261 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 2021 年底，「公共自行車傷害險」已有高雄、台南、台北、新北、桃園、苗栗、屏東、新竹、金門及嘉義等十縣市投保，為超過 7,757 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。

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

● 推動綠色基金

國泰投信永續高股息 ETF 基金

ESG 是衡量企業長期經營品質的指標，2020 年疫情危機更凸顯企業照顧員工及供應鏈管理的重要性，國泰投信與 MSCI 合作，讓投資人有機會藉國際級 ESG 服務進行永續投資，並運用股息殖利率加權排序選股，幫助投資人穩健獲利，符合投資人需求，IPO 後創下台股多項紀錄，截至 2021 年底規模達 350 億。

國泰全球智能電動車 ETF 基金

據統計，過去五年是地球近代史上最熱的五年！乾旱和洪水頻繁出現在世界各地。因此，實施「節能減碳」已成為全球共識！已有多個國家已承諾到 2050 年實現「碳中和」。其中一項積極的政策就是加快電動汽車（EV）的發展。因此，我們認為智能自動駕駛電動汽車是必然的環保投資趨勢。這就是國泰投信決定推出國泰全球智能電動車 ETF（00893）的原因。00893 是台灣第一檔電動車 ETF，截至 2021 年底規模達 198 億元。

永續私募基金

國泰投信為國內第一家獲准設立子公司發行私募股權基金之投信公司。「國泰永續私募股權基金」100% 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，總承諾出資額新台幣 80 億元，2021 年基金總投入金額為 48 億元。目前投資 4 個太陽能案場、1 個風電案場、2 個循環經濟產業、1 個物聯網產業。

永續私募基金投資影響力



風電

2020 年與沃旭能源簽署協議，與加拿大魁北克退休金管理機構（CDPQ）共同取得 605MW 大彰化東南離岸風場 50% 股權，參與大彰化東南離岸風場之建設，為超過 65 萬台灣家庭用戶提供潔淨能源，預估每年發電量 19.5 億度電。



太陽能

預估未來每年  
發電量 5.73 億度電



廢樹脂、  
廢油漆渣處理

每月最大處理量可達 300 噸，  
每年最大處理量可達 3,600 噸



廢橡膠處理

每年最大處理量  
約可達 15,000 噸



再生油

產生蒸氣約每年 120,000 噸



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

## 3.2 環境永續

國泰金控積極打造綠色職場，善盡企業社會責任，促進環境永續，除了設定集團 2050 年達淨零碳排目標，也宣示接軌全球再生能源百分之百倡議「RE100」，於 2030 年台灣所有營業據點全面使用綠電。為落實目標，國泰金控總經理的績效與減碳成效連結，由管理階層到執行單位，塑造組織文化重視減碳作為。

### 3.2.1 零碳營運轉型

#### ● 集團總動員淨零轉型

國泰從 2012 年進行溫室氣體盤查，經多年累積調查發現，集團營運產生的二氧化碳排放來源，主要是外購電力。國泰於 2017 年設定以基準年為 2016 年，於 2021 年累計減碳達 5% 目標，已於 2019 年達成。2021 年展開「零碳營運轉型」，透過能源與環境管理系統掌握用電情形，計畫性地執行設備汰換，除提升用電效率，積極接軌政府能源轉型目標及國際 RE100 倡議。該轉型策略係參考科學基礎減碳目標倡議（SBTi）之方法學，並將以「職場能源替代」、「營運碳數據管理」兩策略達成零碳排目標。

在「職場能源替代」方面，國泰承諾提高再生能源使用比率，國泰金控、國泰人壽、國泰世華銀行及國泰產險總部，預計在 2025 年前達到 100% 使用再生能源，台灣所有營業據點則於 2030 年達到 100% 使用再生能源。在「營運碳數據管理」方面，國泰世華銀行透過配置智慧電表，導入可視化能源管理系統方案。國泰人壽則逐步汰換老舊設備，藉由設置太陽能板及推動綠建築設計，落實營運減碳。

#### ● 再生能源績效

##### 全台首宗再生能源購電合作案

2019 年國泰金控與頂山樂活發展協會等單位簽訂國內首宗再生能源購電合作案。透過員工減重成果，捐贈 200 萬元於台南後港國小頂山分校建置太陽能屋頂，每年產生 9 萬度電，國泰購回自用，而綠電收益將作為長者活動基金，達到「減重、綠電、公益」之正向循環。

2021 年 12 月台南七股頂山社區「後港國小頂山分校」的太陽能電廠完工，其綠電由國泰購回自用，創造最大的環境效益，而購電費用也將回饋至頂山社區的銀髮族，舉辦社區共餐、活動等，帶動社區永續共榮，為綠能公益模式少見的創舉，為金融業再生能源轉供購電（PPA）合作案設備的首例。





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

**取得再生能源憑證**

國泰金控於 2017 年完成全台首批再生能源憑證 (T-REC) 交易，為支持環境永續，持續透過設置自用發電設備使用綠電及餘電換發憑證，或透過「國家再生能源憑證交易中心」取得憑證，抵減溫室氣體排放量。

**全台最大規模自有大樓建置太陽能發電板**

除了持續汰換重大能耗設備，國泰金控各子公司陸續在大樓屋頂建置太陽能發電面板。國泰人壽 2019 年啟用的台中烏日教育大樓，大樓擁有金融業最大「自發自用」的屋頂太陽能發電板 (183kw)，太陽能板「自發自用」的發電量一年預估可發約 20 萬度電；國泰世華銀行啟用的屏東分行，在分行屋頂架設太陽能板，除了避免直接曝曬，更可以發電，「自發自用」供據點營運使用，創造長期正向效益。2016 年開始，國泰集團在自有建物上評估與設置太陽能板，並結合自有不動產租賃業務，透過出租倉儲物流屋頂，提供能源業者建置太陽能光電系統，協助綠能產業發展，目前累計裝置容量超過 6,970kw。

**3.2.2 友善環境**

**● 商品碳足跡**

國泰金控積極促進集團子公司改善商品及服務的碳足跡，以數位化作業流程，減少碳足跡，並依循環保署訂定的產業類別規範，以產品生命周期 (Life Cycle Assessment, LCA) 盤查產品或服務在生命周期過程中，直接或間接產生的溫室氣體排放量，控管上游商品並進行綠色採購、中游打造低碳產品服務流程，並積極取得政府對商品碳足跡與減碳認證標籤，展現國泰減碳決心。國泰人壽及國泰產險為台灣首家壽險業與產險業者，分別取得 ISO14067 保險碳足跡與減碳標籤的認證，國泰產險更訂定產物保險碳足跡盤查之遵循標準：財產保險服務碳足跡類別規則 (PCR)，做為未來同業可採用的典範。

國泰世華銀行開風氣之先，是 2021 年台灣首家取得「個人無擔保貸款服務」碳足跡標籤及減碳標籤的金融業，並制定其相關碳足跡產品類別規則 (Product Category Rules, 簡稱 PCR)」，透過數位金融來加速電子化服務，從原物料投入、服務、到廢棄處理階段，2019 年每筆服務碳排放為 8.9 公斤，相較於 2018 年的 12.3 公斤，共減少高達 27.7% 的碳排放量，提前達成碳排放量減少 3% 的目標，為金融低碳經濟推進一大步。

**● 建置可視化能源管理系統電**

國泰世華銀行於 2020 年建置分行能源管理系統，透過雲端系統進而了解分析各分行用電資訊，這套系統不只是雲端電表，還能改進能源使用行為，並且控制能源使用成本；國泰能源管理系統電表先做「數據收集分析」，其次做「數據分析改善」，再來進行「行為及自動控制」，最後產生「最佳化計價」，建構能源管理基礎強化氣候韌性。



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

● 水管理

國泰在主要辦公大樓採用自動感應的節水裝置，水龍頭或馬桶等用水設備均使用水標章產品，且搭配 EDM 發送讓同仁清楚認知縮短用水時間，共同響應用水及廢水減量。目前已設定不超過人均用水 14 度之中長期目標。

● 廢棄物管理

國泰宣導避免使用一次性的免洗食器，全面停止供應杯水，提倡同仁自備環保杯，購買飲料及外食時，自備環保餐盒及提袋。更與華碩文教基金會合作，將汰換之電腦整理後產出再生電腦，贈予有需求的社福團體或偏鄉學校。目前已設定以 2017 年為基礎年，於 2024 年前減少 20% 之中長期目標。

3.2.3 永續採購

國泰金控嚴格管控向供應商採購流程涉及之永續議題，其供應商包括服務、設備及工程協力商超過 1,000 家，其提供的服務或商品有助集團營運更順暢，但為降低供應商提供服務過程對永續環境的影響，全球首家金融機構導入 ISO 20400 之企業，國泰依循《永續採購指南》妥善管理供應鏈。2021 年重新簽署永續採購宣言，落實永續採購並強化供應鏈管理。

● 集團採購制度與流程

① 推動目的

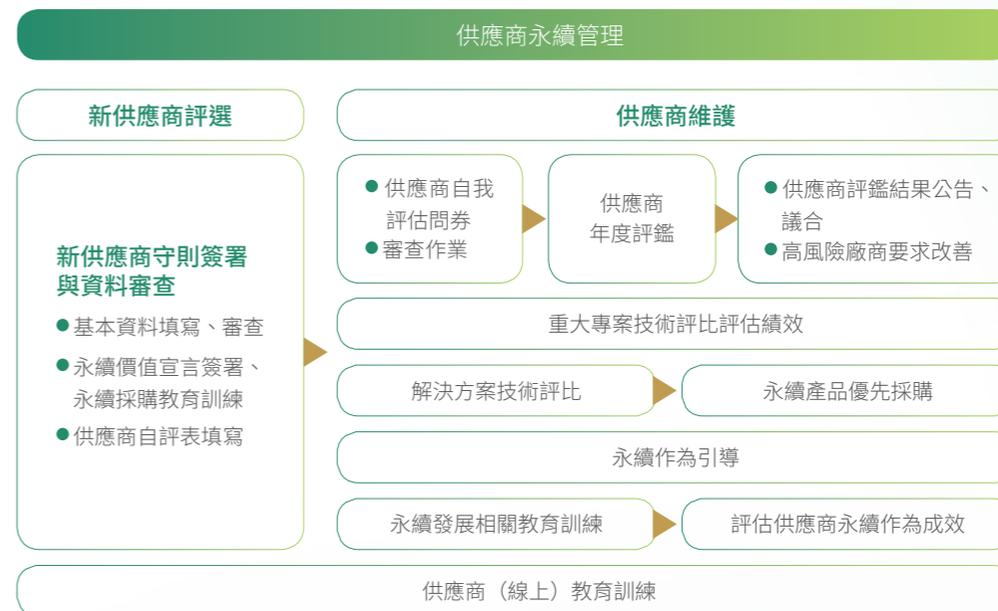
國泰的採購管理辦法秉持綠色採購精神，將具環保、綠能、省水標章的產品納入優先採購。2018 年起導入 ISO 20400 永續採購指南，有助企業避免因供應鏈管理不當帶來的商業風險，在財務、環境與商譽等方面更有保障。同時也能具體發揮企業影響力，透過永續採購相關要求及供應商教育訓練，不間斷地溝通永續觀念，期待供應商一起投入對環境、社會、經濟永續的關懷，提升供應商對於永續的重視。

② 困難與因應

以往，企業採購大多以節省成本為優先考量，但只在乎成本的同時也忽略了有問題的供應商可能使公司陷入環境、人權等商業風險。導入 ISO 20400 永續採購指南後，本公司從誠信治理、健康職場、勞動人權、永續環境、公平營運交易、消費者關注和社會公益等利害關係人關心的七大核心面向檢視供應商，不但降低了採購風險，整體效益其實更是遠遠大於原先所節省的成本。

③ 執行成果

供應鏈管理作法



2021 年採購績效



## 3.3 氣候相關財務揭露

### 3.3.1 國泰氣候變遷行動概述

為掌握氣候變遷對於自身營運及金融資產之風險與機會，國泰成立氣候相關財務揭露 (TCFD) 工作小組，提前辨識與評估氣候相關風險，董事會監督氣候相關風險管理情況。呼應國際減碳趨勢，國泰運用金融核心職能掌握潛在商機，發展低碳投融资，促進產業低碳轉型，有關綠色金融之發展，詳見 [3.1.2 綠色金融先行者](#)。

### 3.3.2 國泰 TCFD 核心要素與揭露建議框架

核心要素	執行摘要	對應章節或相關資訊
 治理 <p>氣候相關風險與機會的治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>董事會監管</b>：國泰金控董事會為集團氣候議題最高治理單位，負責監督及決策，並由「風險管理委員會」及「企業永續委員會」定期向董事會呈報氣候風險與機會之工作進展。</li> <li>● <b>管理層作為</b>：由總經理、風控長領導的「企業永續委員會」及「風險管理委員會」監管氣候議題，並由秘書單位或工作小組協助各子公司推動氣候相關工作。</li> </ul>	1 永續治理與策略 3.3.3 氣候治理 6 永續營運管理
 策略 <p>氣候相關風險與機會對於業務、策略和財務規劃的實際和潛在衝擊</p>	<p><b>a. 短、中、長期的風險影響 b. 重大風險與機會 c. 情境分析</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨識氣候相關風險短中長期對於自身營運、投融资、保險商品之潛在財務影響，並召集相關單位以質化方式共同鑑別重大氣候風險與機會，研擬因應措施。</li> <li>● 針對自身營運、投融资、保險商品進行實體或轉型風險之情境分析，透過氣候資料分析及數據應用，量化財務衝擊結果，並研擬管理作為，強化組織氣候韌性。</li> </ul>	2 永續金融 3.1 低碳經濟 3.3.4 氣候策略 附錄永續金融數據表 1、8
 風險管理 <p>鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程</p>	<p><b>a. 鑑別和評估流程 b. 管理流程 c. 整合風險管理制度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立完善的氣候管理程序，包括：辨識、衡量、回應及控管等步驟，並持續監控。</li> <li>● 將 ESG 風險與氣候相關風險從新興風險中獨立，訂定 ESG 風險管理準則，整合至企業風險管理架構 (ERMF)，在日常營運中將氣候風險納入考量，強化風險管理能力。</li> </ul>	2 永續金融 3.3.5 氣候風險管理 6.4 風險管理與內部控制 附錄永續金融數據表 2~7
 指標與目標 <p>評估和管理與氣候相關風險與機會的指標和目標</p>	<p><b>a. 氣候相關指標 b. 範疇一、二、三揭露 c. 氣候相關目標</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 依循策略與風險管理，設定溫室氣體管理、使用再生能源、低碳投融资相關指標目標，每年定期對外揭露，詳見對應章節或相關資訊。</li> <li>● 2012 年起導入 ISO14064-1 溫室氣體管理盤查系統，並取得英國標準協會 (BSI) 外部驗證機構認證，掌握自身營運之減碳實質成效。目前設定 2030 年累計減碳 25% 及國內所有營業據點達 100% 使用再生能源之目標。</li> </ul>	2 永續金融 3.1.1 響應國際減碳倡議 3.2.1 零碳營運轉型 3.3.6 氣候指標與目標 附錄永續金融數據表 1、6 附錄環境指標數據表 9~11

#### 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

### 3.3.3 氣候治理

國泰透過董事會來監督及決策氣候相關議題，並設立專責單位推動氣候變遷相關因應作為，強化不同業務別與集團內部交流，提升氣候管理。

#### 氣候治理架構



#### 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

### 3.3.4 氣候策略

2021年金控風險管理處統籌相關單位鑑別氣候相關風險與機會，辨識出六項重大氣候風險與五項重大機會項目。國泰為永續治理、聚焦永續策略的實踐方向，延續永續三主軸「氣候」、「健康」、「培力」，2022年凝聚集團共識，建構永續策略藍圖，進而深化主軸溝通，確立永續發展方向。其他氣候相關內容，詳見國泰金控《氣候相關財務揭露報告書》。

#### 氣候風險加劇金融業既有風險



#### 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

		傳統風險型態	市場風險		信用風險			作業風險	聲譽風險	保險風險		
		營運/資產/商品服務	不動產	公司債/股票	企業貸款	房屋貸款	主權債	不動產	公司營運	公司營運	產險商品	壽險商品
氣候相關風險	實體風險	立即性	●	●	●	●	●	●	●		●	
		長期性	●	●	●	●	●	●	●		●	●
	轉型風險	政策法規		●	●				●		●	
		聲譽		●	●	●			●		●	
		市場	●	●	●	●				●	●	
	技術		●	●								

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

● 重大氣候風險

氣候風險	潛在財務影響	影響期間	對應既有風險
 溫室氣體減量 轉型風險	能源價格或溫室氣體排放成本增加，導致營運據點之日常成本增加	短中	作業風險
 高碳排投融資產部位風險增加 轉型風險	各國政府對高碳排產業徵收碳稅或碳費，使特定企業財務支出結構改變，造成投融資收益降低或授信風險增加	短中(長)	市場風險、信用風險
 消費者偏好轉變 轉型風險	消費者對調適氣候變遷表現較佳者之需求增加；表現不佳之企業則有額外顧慮，導致新顧客招攬困難與舊顧客流失	中長	聲譽風險、信用風險
 颱風險理賠增加 實體風險	氣候變遷導致天災發生更為頻繁且嚴重，對產險相關承保組合有額外損失可能	短中	保險風險
 市場訊息不確定 轉型風險	因全球或地區性減碳與能源政策不確定，造成公司未來的營運與服務轉型不及，進而導致公司財務體質惡化	短期	聲譽風險、信用風險
 極端氣候導致營運中斷 實體風險	極端溫度將導致營運設備之損壞，導致營收減少或需額外增加維修成本	中長	作業風險

時間範疇定義：3年(含)以內屬於短期，3年以上至10年(含)屬於中期，10年以上屬於長期。

● 重大氣候機會

氣候機會	潛在財務影響	影響期間
 數位金融趨勢	透過數位科技提升營運效能，降低成本	短中(長)
 永續經營	提升公司各項永續或 ESG 評等，回應利害關係人期待，進而創造共利並提升公司長期永續價值	中長
 低碳經濟轉型投融資	在全球朝向低碳經濟轉型的過程中，主動積極尋找未來具潛力的投融資對象，增加收益	短中(長)
 氣候韌性	培養因應氣候變遷的調適能力，提前辨識與管理氣候變遷風險，降低實體風險與轉型風險對營運造成的財務影響	中長
 發展綠色商品/服務及氣候調適解決方案	投入研發與創新發展，增加供給各項綠色商品、服務及氣候調適解決方案，滿足客戶需求，提高公司營收	短中(長)

時間範疇定義：3年(含)以內屬於短期，3年以上至10年(含)屬於中期，10年以上屬於長期。

● 氣候相關風險情境分析

國泰於 2018 年成立 TCFD 工作小組，辨識氣候相關風險對於金融核心業務之短中長期影響，並參考聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (IPCC)、國際能源署 (IEA) 等發布之氣候情境，辦理情境分析、財務衝擊量化、擬定因應措施。

項目	氣候相關風險	風險描述	地域	氣候情境選擇
 投融資	A. 天災影響房貸擔保品	實體風險 - 立即性	台灣	RCP 8.5
	B. 政策法規趨嚴影響企金授信部位 - 以基本金屬與製造業為例	轉型風險 - 政策法規 轉型風險 - 市場偏好轉變	全球	SDS、STEPS
	C. 全球政經及天災影響股債投資部位	實體風險 - 立即性、長期性 轉型風險 - 政策法規	全球	實體 - RCP8.5 轉型 - 對應 2° C 情境
 自身營運	D. 氣候變遷下颱風洪水影響自有不動產	實體風險 - 立即性	台灣	RCP2.6、4.5、6.0、8.5
 保險商品	E. 氣候變遷下颱風影響颱風保險理賠	實體風險 - 立即性	台灣	RCP 2.6、4.5、6.0、8.5
	F. 升溫影響人身保險理賠	實體風險 - 長期性	台灣	RCP 2.6、4.5、6.0、8.5

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

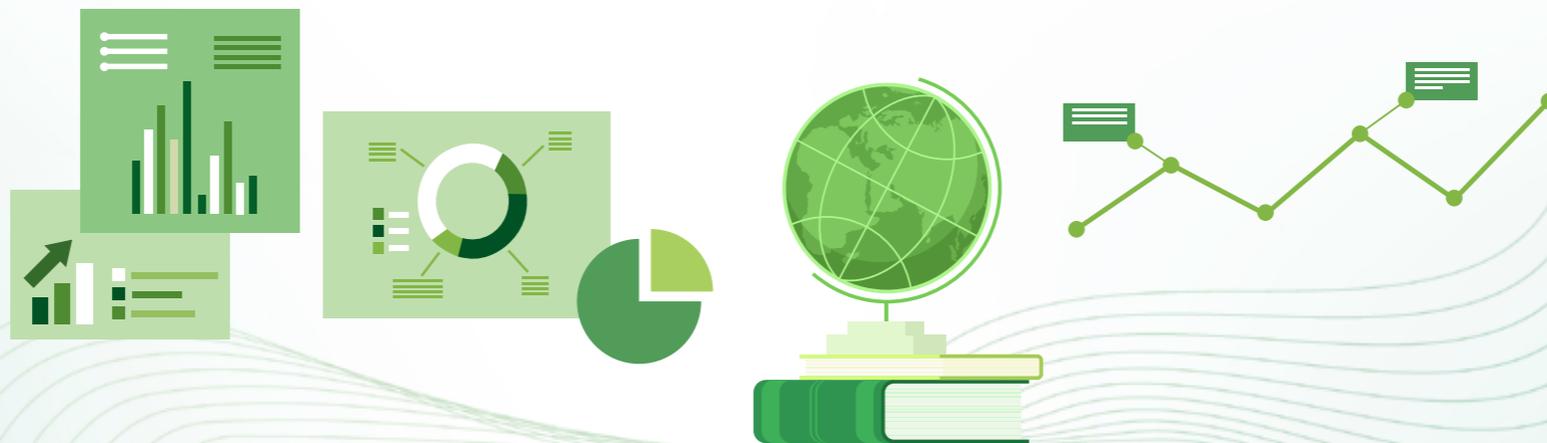
03 氣候

04 健康

05 培力

06 永續營運管理

07 附錄





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

A. 天災影響房貸擔保品之實體風險分析

背景說明

擔保品遭受天然災害時，將使資產價值下跌，導致授信戶違約機率上升。銀行採用國家災害防救科技中心（NCDR）淹水、坡地等風險地圖，將台灣各鄉鎮地區進行風險分級，分析高氣候風險案件的違約損失，以適時調整房貸策略規劃。

分析流程與結果



風險因應對策

國泰世華銀行定期監控高氣候風險地區之不動產擔保品風險概況，持續精進氣候風險相關管理框架，並按情境分析結果針對房貸擔保品鑑價相關規則進行檢視並提出因應計畫。

B. 政策法規趨嚴影響企金授信部位 - 以基本金屬與製造業為例之轉型風險分析

背景說明

各國政府因應巴黎協定而設立國家減碳目標，並提出政策促進產業低碳轉型，台灣政府亦訂下 2030 年國家減碳目標（國家自定預期貢獻，iNDC）。若企業轉型不及，將額外須付出合規成本以致影響利潤，進而影響其信用評等。考量高碳排產業、資料可取得性與授信曝險，銀行以「基本金屬與製造業」授信戶模擬轉型風險情境分析，並採用 SDS、STEPS 兩種碳價情境進行評估，計算因轉型風險所衍生之信用風險預期損失金額。

分析流程與結果



風險因應對策

國泰世華銀行訂有高碳排產業授信管理規範，貸前嚴格檢核客戶 ESG 風險，貸後持續追蹤風險變化。

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

**C. 全球政經及天災影響股債投資部位之實體與轉型風險分析**

背景說明

全球低碳轉型與極端氣候事件將對於企業將造成衝擊，導致其發行之有價證券價值下跌，間皆造成持有投資人之資產淨值損失。國泰導入 MSCI 開發之模型，採用對應 2° C (NDC、AIM-CGE) 及 RCP8.5 情境，全面評估股債投資標的因氣候變遷對其價值影響，以氣候風險值 (Climate VaR, CVaR) 進行衡量，納入未來投資決策參考。

分析流程與結果



結果說明

因 MSCI 實體風險評估方式改變，致實體風險 CVaR 數值較去年揭露變動幅度較大，然若運用最新模型及資料回溯計算，2021 年投資組合實體風險與整合風險均較 2020 年降低。

風險因應對策

1. ESG 風險審核流程納入氣候風險影響評估：

- 訂定敏感性產業投資管理原則：將煤炭相關產業（燃煤發電業、煤礦業、煤礦鐵路運輸及煤炭輔助服務等產業）、石油與天然氣相關產業（綜合性石油與天然氣產業、油氣探勘與生產產業及工業氣體等產業）、建築材料業、鋁業、鋼鐵業、航空業等高氣候風險產業或對環境有高度衝擊的棕櫚油產業及伐木產業納入，並依該產業受氣候變遷風險影響嚴重程度、營運涉入程度、營業項目比重、面對氣候變遷的準備程度，區分不可投資及關注名單。
- 其他產業則關注重大環境議題：參考國際 ESG 研究資料，依產業經營特性決定重大氣候變遷因子，包括碳排放、產品碳足跡、氣候變化調適、水資源壓力、生物多樣性與土地利用等，另考量其他 ESG 因子，辦視及衡量公司的曝露程度，審慎考量投資標的之重大 ESG 因子，且不定期及定期檢視既有投資部位 ESG 表現。

2. 以氣候變遷為主軸，向被投資企業議合，詳見第二章永續金融；並全面修訂委外合約，增加投資時須考量氣候變遷因子，並請委外單位每年說明其氣候變遷作為。

註 1: 氣候風險值 CVaR，指投資組合至 2080 年所累計承受的氣候風險成本折現，可參閱 MSCI 網站 (<https://www.msci.com/our-solutions/esg-investing/climate-solutions/scenario-analysis>)

註 2: 該情境減碳量係參考 NDC 目標；2° C 情境之碳價係採用 AIM-CGE。

註 3: 運用最新模型及資料庫數據回溯計算，2020 年本公司股債投資部位之轉型、實體及整合 CVaR 分別為 -1.67%、-8.75% 及 -10.00%，2021 年投資組合實體風險降低。

註 4: MSCI 於 2021 年針對實體風險評估方式進行更新以 2020 年集團股債投資部位計算實體風險 CVaR 值自去年揭露之 -1.47% 上升至 -8.75% 變動幅度較大。

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

**D. 氣候變遷下颱風洪水影響自有不動產之實體風險分析**

背景說明

台灣經常受颱風侵襲，因此天災次數、強度及降雨隨著全球氣候惡化而增加，將使得自有不動產修繕金額增加。為了解氣候影響衝擊，國泰採用 IPCC AR5 所提出的 RCP2.6、RCP4.5、RCP6.0，以及最嚴峻的 RCP8.5 進行情境模擬，並搭配天災模型颱風模組，分析自有不動產之颱風曝險部位在近未來（-2035）、世紀中（2046-2065）、世紀末（2080-2100）不同時期可能的颱風損失程度，作為擬定持續營運計畫及資產配置策略重要依據。

分析流程與結果



風險因應對策

- 選擇營運據點及投資標的前，參考氣候相關風險因子，例如：淹水、土石流及地震等，對於資產之安全性及潛在衝擊，並定期檢視與加強安全檢修。
- 維持與調校 BCM 策略，包括天災情境、備援與復原計畫 BCP、定期演練，以增強適應氣候變遷之韌性。

**E. 氣候變遷下颱風影響颱風保險理賠之實體風險分析**

背景說明

國泰產險為台灣前二大產險公司，因氣候變遷加劇導致所承保資產遭遇更嚴重的損害，將使公司的理賠支出增加。國泰透過 RCP2.6、RCP4.5、RCP6.0 及最嚴峻的 RCP8.5 情境，結合天災模型颱風模組，分析承保的颱風曝險部位在近未來（-2035）、世紀中（2046-2065）、世紀末（2080-2100）不同時期可能的損失程度，進而適時調整清償能力與風險配置。

分析流程與結果



風險因應對策

國泰產險定期檢視氣候變遷各種情境對於颱風災害損失之預期變化，作為未來承接業務及再保險安排之長期規劃參考；同時藉由壓力測試納入氣候變遷因子，檢視其情境下發生之颱風巨災對於清償能力之影響，以確保風險尚屬可承擔之範圍。

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

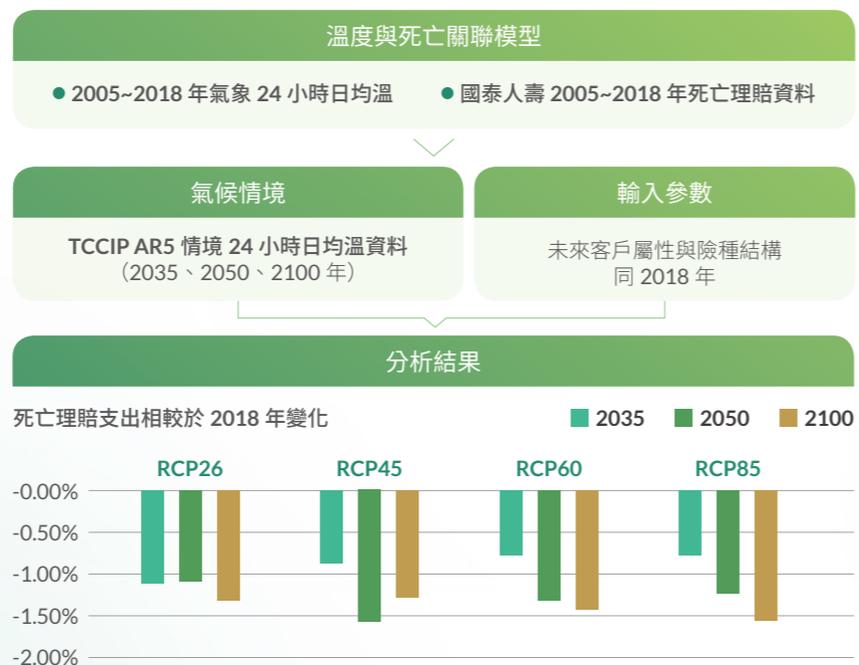
07 附錄

F. 升溫影響人身保險理賠之實體風險分析

背景說明

氣候變遷造成全球持續升溫，近年來更在世界各地造成熱浪侵襲，而全球暖化加上都市熱島效應，使台灣大都市出現極端高溫的次數及連續高溫事件也更加頻繁，甚至可能成為未來新常態。國泰人壽運用 2005~2018 年歷史氣象與壽險理賠資料及「台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台」情境模擬資料建立內部模型，分析升溫對於全病因死亡率與就醫率的影響，了解台灣各縣市民眾對於不同溫度適應能力。

分析流程與結果



風險因應對策

台灣民眾對高溫的適應能力相對低溫佳，在不考慮人口結構改變假設下，升溫將使國壽整體死亡率微幅下降 0.7~1.5%，對於保險理賠之影響非屬重大風險。根據國內外研究，氣候變遷將導致極端天氣強度增加，甚至加速傳染疾病擴散，然而受限於相關研究與資料取得性，目前僅得就升溫單一因素之直接影響進行分析，後續將持續精進，以確切掌握保險商品的氣候風險。

3.3.5 氣候風險管理

● 氣候風險管理架構

國泰於 2020 年訂定 ESG 風險管理政策與準則，並與企業風險管理框架 (ERMF) 整合，精進 ESG 與氣候相關風險管理機制。



● 氣候風險管理基礎及作為

國泰將氣候相關風險管理與既有風險管理框架整合，並採內部控制三道防線架構，各道防線依其職責，透過氣候相關風險辨識及衡量，分析風險關聯性，評估對公司營運及業務之影響，研擬控管措施及因應策略。國泰持續強化投融資、保險商品之氣候相關風險管理，並發展營運持續管理 (Business Continuity Management, BCM)，取得 ISO 22301 營運持續管理標準認證，強化面對天然災害等重大緊急事件時之緊急應變處理能力，相關說明詳見第 2 章永續金融及第 6 章永續營運管理。



3.3.6 氣候指標與目標

國泰響應碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 及科學基礎減碳目標 (Science-Based Target, SBT) 等國際倡議，盤查與規劃相關指標與目標，詳見第 2 章永續金融與 3.1.1 響應國際減碳倡議。

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

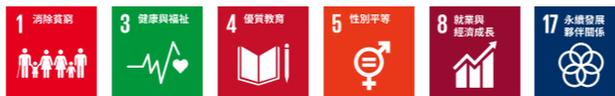
06 永續營運管理

07 附錄

# 04 健康

## 4.1 健康促進

## 4.2 財務健康



台灣人口高齡化趨勢來得既急又快，依國家發展委員會統計，預計 2025 年將邁入超高齡社會，至 2070 年 65 歲以上之高齡人口比重將超過 40%，發展速度甚至超越英美等先進國家，2070 年人口數將降至 1,582 萬人，約為 2021 年的 6 到 7 成，社會面臨勞動力驟降、國家財政難以支應退休金需求，以及全民健保醫療負荷加重之困境。

慈善救援組織樂施會 (Oxfam) 2022 年 1 月公布的《不平等的殺戮 (Inequality Kills)》報告指出，Covid-19 疫情使全球 1.6 億人陷入極端貧窮窮況，日均支配的生活費不到 5.5 美元 (約新台幣 153 元左右)，但世界前 10 大富豪掌握的財富卻翻了一倍，疫情加劇世界的貧富差距，貧窮人口持續受到「經濟暴力」的不平等對待。

國泰關心國人的身心健康及財務穩健，協助社會大眾為邁入超高齡社會預做準備，期能以核心職能協助企業客戶檢視自家公司體質，更希望促進民眾的個人生理、心理及財務健康，提升台灣整體社會福祉。

### 發展重點 1

#### 結合保險商品與服務，著重事前預防與保障概念

##### 績效亮點

- **擴大推動 Cathay Walker Plus，為業界最多人參與的健康計劃**  
Cathay Walker 與 Cathay Walker Plus 為業界最多人參與的健康計劃，用戶走路總步數累計達 5,665.8 億步，約可來回月球 453 趟
- **遠距投保平台因應疫情快速研發上線，即時守護國人健康保障**  
國泰人壽為台灣第一家獲准試辦遠距視訊投保的壽險業者，「CVX 泰好保」創下超過 96% 的滿意度

### 發展重點 2

#### 深化對身體、心理健康的重視，強化意外與風險的意識

##### 績效亮點

- **發揮損害防阻職能，透過新型專利發明提升火場防災**  
國泰產險首創「零事故煙流實驗室」及「零事故電氣模擬開關箱」，並取得新型專利，提升民眾火場防災風險意識
- **減重競賽提升員工健康意識，同時促成「長者健康、大地減碳」**  
「大腹翁小腹婆減重競賽」連續舉辦七年，健康減重結合「綠能公益」，為台灣首件再生能源購電合作案

### 發展重點 3

#### 協助青年、樂齡與女性投入金融行動，創造財務自主

##### 績效亮點

- **首創推出 APP 台股定期定額投資，鼓勵小資族提早接觸**  
國泰證券台股定期定額的扣款申購服務至 2021 年底止，已有 17.8 萬人使用，定期定額扣款金額達新台幣 149.3 億元

### 發展重點 4

#### 協助中小企業、社會企業與弱勢族群實踐金融包容性

##### 績效亮點

- **首創金融服務站深入鄉里，補足金融服務缺口的最佳據點**  
國泰世華銀行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%

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

## 4.1 健康促進

依內政部及衛福部最新統計指出，2020年台灣人平均壽命81.32歲，創歷史新高，但截至2019年之不健康餘命也增加至約8.5年，健康長壽成為社會關注的議題，為因應高齡化趨勢發展需求，國泰戮力投入各項提升國人身心健康的專案計畫，以降低家庭醫療及照顧等費用、減緩社會醫療成本負擔為目標。

### 4.1.1 提升社會大眾身心健康

#### ● 優化 Cathay Walker 健康計劃 串聯健康產業夥伴 創造 6.3 倍社會價值

依據日本健康長壽研究所自2000年持續進行之「中之条研究」研究成果，及衛福部國民健康署2017年發表之失智症預防主題報導內容，「走路」類型之規律運動對於失智預防具顯著功效。

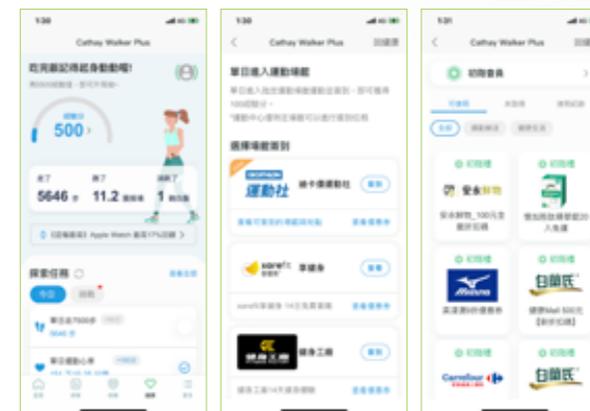
同時，國泰人壽攜手高齡醫學權威研究調查，日均步數與握力變化息息相關，而握力又是影響老化失能的關鍵因素，日均7,000步者僅4%會發生握力衰退狀況，顯示養成每日健走習慣，有助減緩老化失能。

考量固定走路運動可能對健康的正面影響，國泰人壽於2018年率先業界推出全民皆可參與的Cathay Walker計劃，幫助社會大眾養成健康習慣，並搭配健康促進外溢保單，將保險功能從「事後補償」超前部署為「事前預防」，重新定義保險的價值。國泰人壽更導入社會投資報酬率（Social Return on Investment，簡稱SROI），評估Cathay Walker計畫對用戶產生的影響力，取得國際社會價值協會認證該計畫對用戶產生的影響力為國泰人壽每投入1元，就能創造6.3元的社會價值，展現Cathay Walker促進全民健康的真正意涵。

為優化Cathay Walker計劃推動成效，國泰人壽於2021年推出升級版「Cathay Walker Plus 健康計劃」，透過串聯健康產業夥伴，建置健康生態圈，透過業界首創的會員制度及遊戲化機制，從多元的健康管理面向（例如：每日健走、心率量測及睡眠品質等），協助會員健康管理、提升健康體況，並結合外溢保單提供保障增額或保費折減等回饋，鼓勵保戶持續養成長期固定的健康習慣。

至2021年底，Cathay Walker 與 Cathay Walker Plus 已累積40萬會員人數，為業界最多人參與的健康計劃，用戶走路總步數累計達5,665.8萬步，約可來回月球453趟。

除積極發展健康生態圈外，國泰人壽持續運用「物聯網IoT技術」，洞察個人健康資訊與串聯異業相關健康數據，設計符合客戶需求之保險商品、健康任務及客製化照護服務，提供客戶新型態保險服務體驗，因此榮獲2021年國際數據資訊（IDC）「亞太區未來企業大獎（Future Enterprise Awards）—產業生態創新獎」肯定。



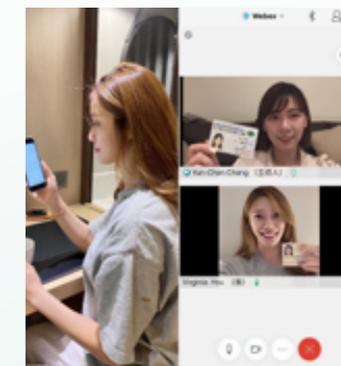
國泰人壽「CWP 健康計劃」讓用戶能在APP看到一目了然的健康數據，包括運動心率、睡眠活動等多元數據，有效幫助會員養成長期固定的健康習慣。

#### ● 及時因應疫情警戒 首推遠距投保，防疫期間保障不缺

於2020年初疫情發展初期，立即開辦醫療補強專屬商品「心安逸」、「逸定安心」，提供多樣保障滿足民眾疫情保障規劃需求，同時考量疫情就醫實務狀況、放寬理賠標準，若民眾因COVID-19入住負壓隔離病房者，融通放寬比照加護病房辦理理賠給付，提供罹病客戶更周全的保險支援。

防疫醫療保障商品自開辦後至2021年底總計承保18.4萬件，為社會創造約每日1.8億之住院醫療保障，協助社會大眾平穩渡過疫情，促進經濟及社會穩定發展。

於2021年5月台灣疫情進入三級警戒，國泰人壽立即回應市場變化，快速研擬推出「CVX 泰好保」（Cathay Vision Experience）平台，提供遠距保險服務，打破傳統親簽親晤的招攬限制，為第一家獲金管會核准試辦新型遠距投保平台的壽險公司，有別於其他保險公司只提供遠距投保服務，「CVX 泰好保」同時提供包括查詢、變更保單資料及理賠等服務，保單紓困亦可透過此平台完成，從2021年6月推出至2021年底，受理件數達6.6萬件，除成為台灣唯一獲得《亞洲企業商會》2021年「國際創新獎—服務與解決方案類別」肯定的壽險公司外，並取得InnoMark國際創新認證，凸顯「CVX 泰好保」的創新性與獨特性，備受國際肯定。



客戶與國泰人壽業務員運用Webex視訊，打破傳統親簽親晤的招攬限制，於疫情期間提供即時服務，讓健康保障不因疫情被打斷。

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

● 編織職場健康安全防護網

國泰人壽、國泰世華銀行導入 ISO45001 職業安全衛生管理系統，其他子公司亦依循 PDCA 精神進行職安衛相關管理，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》等作業辦法，集團內各公司亦依法規要求設立職業安全委員會，定期接受職教育訓練，以確保其執行工作之能力，職安議題並匯報至金控每月行政管理聯繫會議，即時檢視相關策略與方案實施進度。針對國泰承攬商，訂有「承攬商安全衛生管理要點」，告知進入職場承攬商進行共同預防職業災害告知書填寫及確實遵守相關法令，以確保職場安全。

國泰健康安全職場措施總覽

 心理健康	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 每年以心理健康評估問卷辨識員工心理壓力，依問卷結果規劃紓壓活動。</li> <li>● 實行員工協助方案 (EAP)，透過多元且不限時段之專業諮詢服務，提供員工健全支持系統，員工可諮詢議題包含婚姻、家庭、親子關係及理財等。</li> <li>● 每季調查異常工作負荷促發疾病高風險者，高風險個案將安排醫師面談，或與人資部、單位主管進行選配工調整。</li> <li>● 舉辦紓壓課程及講座。</li> <li>● 紓壓空間與服務 (如紓壓室、按摩服務等)。</li> </ul>
 身體健康與 人因工程	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期舉辦免費員工健康檢查。</li> <li>● 定期以「骨骼肌肉傷病問卷」調查同仁身體狀況，進行分級管理。</li> <li>● 進行硬體改善措施：包含輔具提供與汰換座椅。</li> <li>● 提供多種類型的運動社團。</li> <li>● 舉辦員工路跑、健走、登山及減重競賽等活動。</li> <li>● 開發「Cathay Walker」APP，搭配團體競賽與獎勵，鼓勵員工健走。</li> </ul>
 彈性工時	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推行新形態行動辦公，員工可依照個人需求進行遠距辦公，且可彈性選擇 08:30 或 09:00 上班。</li> <li>● 特定部門 (如核保、理賠、財務投資) 另可配合業務特性 (如按件審核理賠、盤前資訊彙整)，另有不同的時段可供彈性選擇。</li> <li>● 業務員除一周基本 6.5 小時教育及業務宣導時間外，其他時間均可自行安排，並透過 CathayBox 做相關業務績效追蹤及管理。</li> </ul>
 職場安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 安排員工接受合格急救訓練，職場內並配有急救用品。</li> <li>● 員工安全衛生教育訓練。</li> <li>● 一年一次進行疏散演練。</li> <li>● 定期實施室內照度、空氣品質測定；未達標準者立即改善，並將結果呈委員會報告。</li> <li>● 依循「承攬商安全衛生管理要點」，承攬商進入職場進行共同預防職業災害告知書填寫並確實遵守相關職安衛法令。</li> </ul>

此外，為降低職業災害之發生和保障員工安全與健康，事故發生時將依照職安法規啟動通報和事故調查機制，以降低類似事故的再發機會。各公司皆有權責部門定期呈報職業災害統計分析報告，事故發生時若員工因職災接受手術或造成永久性失能，將由醫護人員追蹤關懷，並評估是否適合從事現有工作，本公司職災及缺勤統計詳見附錄表 22。國泰重視員工健康和職場安全，致力提供安全的工作環境，在嚴格落實及有效管理下，2021 年國泰員工無嚴重的職業傷害事件發生。

為確保員工身心健康，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，針對高風險個案進行關懷，推行員工協助方案 (EAP) 並舉辦健康促進活動。國泰金控暨各子公司力挺健康職場，提倡運動風氣，對外贊助體育活動、對內舉辦多項員工運動，國泰投信 2021 年榮獲教育部體育署頒發「運動企業認證」，國泰證券獲頒「運動年曆企業積分聯賽季軍」，希望打造員工身心靈平衡的健康職場。

事故調查流程



員工協助方案成為員工心理健康守護者

國泰金控每年進行同仁心理健康壓力辨識，2021 年度填答率為 81.5%，顯示集團員工心理健康狀況無重大風險因子。為進一步協助員工取得職場與家庭生活的平衡，國泰金控推出員工協助方案 (Employee Assistance Program, EAP)，所有同仁可 24 小時隨時預約服務，在員工遭遇困擾或感覺壓力時，由諮商心理師、臨床心理師、社會工作師、執業律師、理財顧問等專業諮詢顧問提供一對一的專業服務，以促進集團員工心理健康、提升工作品質。2021 年諮詢總人次為 371 次，諮詢議題主要包含生涯工作、身心壓力、家庭等心理議題及法律相關諮詢。根據廠商針對使用諮詢服務員工進行滿意度調查顯示，超過 9 成以上員工表示非常滿意使用 EAP 服務。

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

**疫情中守護員工健康 線上進行「大腹翁小腹婆減重競賽」**

因應 2021 年國內新冠疫情急速升溫，國泰金控啟動大規模居家辦公，為了保障員工健康，自 2015 年起，連續舉辦七年的「大腹翁小腹婆減重競賽」以「鼓勵參加及傳達健康理念」為核心概念，結合線上直播運動課程，透過國泰 Cathay Walker Plus 控管自身健康數據，引導員工疫情宅家時期，持續保持良好的飲食及運動習慣。2021 年度累計參與人數逾 7.2 萬人，減重總數達 129,410 公斤（2021 年減重 10,658 公斤），以 BMI 前後測指標檢視減重成效顯示完賽員工中的健康體位人數增加 9.5%。此外，健康減重同時更結合「綠能公益」，員工每減一公斤，公司即捐出 100 元建太陽能板，並將太陽能板產生的賣電所得，回饋給公益團體。2021 年於台南七股頂山社區建置太陽能屋頂電廠，後續綠電收益將用於當地長者共餐經費來源，是台灣首件再生能源購電合作案，更達到「國泰減重、大地減碳、長者健康」的共好目標。

**4.1.2 提供多元保障及服務 協助民眾享受樂齡生活**

國發會預估 2025 年將邁入超高齡社會，平均每 5 人便有 1 位 65 歲以上的長者，於高齡、少子趨勢影響下，人口紅利逐漸下降、扶養比持續提高，國泰人壽提供多元創新商品及服務，透過商業保險協助民眾為銀髮生活預先準備，確保高齡經濟安全與滿足未來醫療照顧需求、補強社會保險保障缺口，為民眾提供多方面的保障防護、讓民眾享受無憂樂齡生活。

**● 提升國人健康意識 提供業界最多元的外溢、實物給付型保險**

國泰人壽優化保險保障，將保險事後補償的功能進化為事前預防，以擴展保險影響力，於 2021 年增加開辦 7 張新外溢商品，至當年度總計共 19 張，透過保費折減或保額增加之誘因，鼓勵保戶主動落實健康管理、提升自身健康，除提供多元保障（如：長照、住院、手術、失智、重大傷病及投資型商品等）滿足民眾保障需求，並領先業界將癌症篩檢、疫苗接種及戒菸治療列入健康促進機制中，豐富健促機制多樣性。

在發展外溢保險協助保戶事前預防的同時，有鑑於社會上高齡照顧需求及罹癌病例日增，國泰人壽與外部優質異業結盟，創新推出實際服務或保險金給付二選一

的實物給付型商品，以實際服務確實分擔保戶的長照壓力，確保面臨長照需求時可獲得合適的服務，或在保戶不幸罹癌後可藉由選擇基因檢測服務增進後續治療功效。

2021 年總計開辦 10 張實物給付新商品，提供癌症、長照、重大傷病、特定傷病及失智等多元保障，滿足民眾保險規劃需求，與國內長照及精準醫療產業攜手共創藍海市場，達成保戶、公司與社會三贏之成果。

此外，國泰人壽洞察不同族群可能因面臨不同的人生風險，因此有差異化的保障需求，如針對年輕族群提供 HEN 單系列、高齡族群的樂系列及對健康已出現狀況之民眾提供三高及癌後醫療之弱體保單，同時觀察至 2021 年上半年長照滲透率僅約 4%，為協助國人及早規畫、分散長照風險，有別於市場中 15 足歲才能投保長照險的架構，國泰人壽首創業界第一張出生即可投保的「漾心守護」長照險，首創出生即可投保，保險年齡滿 15 歲起自動啟動長照保障，且保障範圍更廣，促進保戶及早準備充足的長照保障。

**● 建置中高齡專屬資源整合平台 - 「大人的花漾人生」**

國泰人壽架構完整的高齡照顧網絡，首創中高齡專屬資源整合平台「[大人的花漾人生](#)」，一站式提供高齡照顧等相關資源或服務，導入職能治療師專業認證的失智預防遊戲、檢測問卷及「AD-8 極早期失智症量表」，與民眾溝通失智預防觀念，協助民眾及早發現、及早預防，甚或減緩病況發展進程，在對抗失智症的過程中貼心陪伴病患及家屬。



「大人的花漾人生」為了被照顧長者或照顧者，建置專區以圖像化方式介紹失智或提升獲取所需資訊的便利性，平台對外提供多達 10 項高齡專屬服務，可歸納為三大面向：



至 2021 年底，「大人的花漾人生」網站總瀏覽量約 94 萬人次，平均每日約 2,300 人次上線獲取所需資訊，其中有 69.3 萬人次曾點選參與失智預防遊戲，促進民眾對失智保持積極防範意識。

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

### 4.1.3 陪伴孩童健康安全成長

國泰發揮創新精神，並結合金融專業職能，深入校園推廣永續運動，促進台灣下一代的健全成長。

#### ● 數位平台、電競與志工三路並進 讓孩子識讀、反毒、拒毒

國泰人壽自民國 106 學年度起承接學生團體保險，守護 300 萬名學童人身安全，也與國教署攜手發起「永續校園計畫」，並從 2019 年聚焦反毒教育，與擁有百萬中小學生使用的 PaGamO 平台合作，培訓全台近 6,000 名國泰同仁化身反毒志工，從 PaGamO 反毒線上任務、志工入校舉辦班級小型電競賽、全國反毒電競大賽三路並進，陪孩子「玩中學反毒」。



國泰自 2019 年起攜手幫你優旗下 PaGamO 數位學習平台，打造全台最盛大的反毒電競賽事，不僅引爆熱烈討論，也成功將反毒知識推向全台各地校園。

2021 年，國泰將反毒教育向下紮根至幼兒園，編製「反毒小英雄操」，將「陌生人的糖果不要拿」、「勇敢說不」等反毒觀念融入在歌詞與舞蹈中，同時推出「反毒小英雄集點卡」，運用多元的反毒素材，創造親子共學反毒知識的契機。為因應新冠肺炎疫情，特別推出「遠距反毒系列活動」，將各項反毒學習素材搭配互動性的視訊宣導，讓反毒學習不被疫情所中斷。

「校園遊戲化反毒宣導計畫」推動至 2021 年底已有超過 111 萬人次的學子受益，也於 2021 年獲得海內外多項大獎肯定，包含「2021《遠見》CSR 獎傑出方案—教育推廣組楷模獎」、「保險業亞洲獎—年度企業社會責任獎」、臺灣永續能源研究基金會的「TSAA 臺灣永續行動獎」首屆金獎、連 4 年的「資誠永續影響力獎」，顯示國泰在反毒教育的努力，以及為社會帶來安定力量的決心。

#### ● 全齡風險預防教育有效降低事故發生率

國泰產險為邁向「全齡風險、全面識別」願景，推廣風險預防教育，推行不意外騎士及不意外自行車專案，運用 VR 虛擬實境及 AR 實境擴增等數位科技，結合室外專業騎乘展演，打造耳目一新的交通安全互動教育。

不意外騎士專案在「產、官、學」合作下，產出臺南市中西區及東區校園交通風險地圖，此次拓展合作範圍包含成功大學、臺南大學、臺南一中、臺南女中及臺南護專共五所學校，擴大校園交通風險地圖影響力。同時，透過 Web AR 技術，吸引更多的學生及民眾一同參與，瞭解生活周遭的交通易肇事熱點，使用流量達 2,550 人次。

2021 年疫情嚴峻下，國泰產險仍舉辦 51 場校園交通安全講習課程，觸及人數共 3,600 人次，更連續受邀到教育部大專院校交通安全種子師資培訓營，為全國大專院校種子教官進行交通安全講習課程，擴延專案影響力與效益，從 2015 年到 2021 年累計舉辦 201 場活動，觸及約 19,865 位學生。

國泰產險並透過國泰人壽學域服務快速展開至 8 個縣市（台北市、新北市、台中市、南投縣、彰化縣、雲林縣、高雄市及屏東縣），2020 至 2021 年共計 109 所學校、3,426 位師生參與。活動整體滿意度高達 95.74 分，並有超過 8 成以上的學校希望每學年至少舉辦 1 次；彰化培英國小更將不意外自行車列入學校教師研習課程，培養在地交通安全教育種子。



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

### 4.1.4 提供風險預防管理降低損失

企業營運與一般人日常生活難保不遇意外災害，若能事先預防且加以管理，可降低風險、減少損失，國泰產險創新研發取得防災教具及服務專利，讓防災新觀念普及到社會一般大眾，並協助企業體質健檢，強化營運效能。

#### ● 倡議火場防災新觀念

為推廣全民防災，國泰產險 2021 年首創推出「零事故煙流實驗室」及「零事故電氣模擬開關箱」，並取得 2 項新型專利。透過兩套生活化的防災教具，提升民眾火場防災風險意識。

國泰產險長期以來致力於倡導「事前預防觀念」，未來仍將於專利的研發及取得上持續努力，以提供保戶更好的保險服務體驗。



國泰產險 2021 年首創並取得「零事故煙流實驗室」新型專利，提升民眾火場防災風險意識



國泰產險 2021 年首創推出「零事故電氣模擬開關箱」，透過生活化防災教具，提升民眾風險意識

#### ● 損防服務與研討會協助企業因應潛在風險

國泰產險運用核心職能「損害防阻」，提供企業客戶風險預防管理知識及專業檢測，以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。

透過事前防災規劃，國泰產險以現場查勘輔以符合台灣天災特性之模型，產出因地制宜的損害防阻評估方案，近 10 年間共執行 317 件天災模擬與評估，2020 年起，為首家應用天災模型模擬氣候變遷危害情境災損之產險公司，協助企業永續發展。

為持續完善企業損防服務，2020 年國泰產險強化人員避難逃生模擬技術，引入火災煙控模擬 (FDS) 輔助既有動態避難分析 (SIMULEX)，確保模擬結果符合人員安全需求，為目前國內產險業服務企業家數最多。2021 年共服務 7 家企業 (包含 2020 年尚未結案及 2021 年新件部分)，客戶皆反饋此項服務有助於提升員工職場或大眾運輸之避難風險改善的效益。

除了提供專業服務，國泰產險每年定期舉辦損害防阻研討會，積極推動企業客戶風險預防觀念。2021 年因受到 COVID-19 疫情影響，因此暫停舉辦損害防阻研討會。國內與全球疫情若漸獲得控制，2022 年將以恢復舉辦二場次損防研討會為目標，預計以企業風險管理結合天災風險與相關保險理賠實務分享，及整合整體時事趨勢及客戶關注議題為主來規劃。



國泰產險定期舉辦損害防阻研討會，積極推動企業客戶風險預防觀念

## 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、青年及士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。

## 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

## 4.2.3 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，為需錢恐急的客戶體貼設想，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，客戶多表示很开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。

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

# 05 培力

## 5.1 職場培力

## 5.2 社會培力



面對數位時代快速變遷，國泰金控以金融科技服務為重要商業策略，激發員工「What if We Could」精神，重新思考工作方式，員工由下而上地開放思維，不受傳統框架侷限，激發「如果可以」的動力，以「學習力」、「敏捷力」及「對話力」，改變現狀、進而挑戰自我，鼓勵同仁職能再加值。

世界經濟論壇（World Economic Forum）創辦人暨執行董事長克勞斯·施瓦布（Klaus Schwab）指出，不平等造成的社會和經濟後果影響深遠，企業和政府必須同心協力來回應，為提升社經流動創造新的途徑，盡可能確保每個人都能在相同的起跑線上，邁向成功之路。國泰期能協助建立包容平等的社會，確保人人皆擁有均等的發展機會，因此結盟多元策略夥伴推動永續行動，支持青年、弱勢、婦女等族群掌握知識及技能，使其在面對快速變遷的社會環境時，仍有能力可以自信自立、成就自我。



### 發展重點 1

## 建構多元包容的職場環境

### 績效亮點

- **入選 2021 年彭博性平指數**
  - 評鑑薪資平等及性別評價方面接近滿分
- **打造新型態工作模式 協作緊密的行動辦公**
  - 以數位轉型為核心並建立新型態溝通文化，打造彈性且成長不受限的新工作型態，提升員工體驗，留置優秀人才



### 發展重點 2

## 重視員工培育和數位賦能

### 績效亮點

- **引進多元學習方案 鼓勵員工跨界學習**
  - 國泰與「Hahow 好學校」合作推出「Hahow for Business」，2021 年度學習時數高達 176,342 小時，人均學習時數為 10.3 小時
- **培育敏捷種子 推動集團數位轉型**
  - 敏捷 DNA 創新實驗計畫組成 61 個實戰團隊，進行 27 個場次的敏捷訓練課程，擴散集團敏捷文化，提升團隊凝聚力與動力



### 發展重點 3

## 賦能青年解決社會環境議題

### 績效亮點

- **攜手臺北大學提升台灣永續投資能見度**
  - 出版全臺最完整的永續投資調查報告，推廣社會責任投資理念
- **倡議青年投入氣候變遷行動**
  - 連續 2 年舉辦氣候變遷青年論壇，打造氣候人才庫



### 發展重點 4

## 提供平等、優質的學習資源

### 績效亮點

- **守護偏鄉學童的受教權**
  - 透過客戶、員工募集 877 萬元支持偏鄉學童學習
- **支持教育工作者推動教育改革**
  - 投入 Teach For Taiwan 計畫近 3 屆累計培育 143 位教師

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

## 5.1 職場培力

企業組織的表現實為所有員工個體職能的堆疊，國泰透過豐富且充足的培育管道為員工賦能，同時提供多元兼容的職場，在平等的基礎上培育各項新興技能，確保國泰的核心職能與數位浪潮並進，並透過雙向的回饋機制，確保職場管理兼顧員工及管理層的期望。

註：本章節所揭露的數據涵蓋範圍為國泰金控台灣員工與外派至海外營業據點之員工，海外當地僱用之員工因不適用臺灣薪酬、福利、培訓之人力資源相關制度，故排除計算於統計邊界。

### 5.1.1 員工組成及多元包容

國泰重視並珍惜員工的獨特價值，同時堅信尊重個體員工的差異是企業競爭力的基礎。國泰參考聯合國《世界人權公約》以及相關最佳實務倡議，訂定《國泰金控人權政策》，確保不因個人性別、性傾向、種族、社經地位、年齡、婚姻、家庭、語言、信仰、黨派、國籍、容貌、身心障礙或其他因素而有任何差別待遇之歧視行為。此外，國泰也重視各項性別友善機制，透過各項優於法規的措施及管理機制，創造性別友善職場。

#### ● 員工組成及多元性

國泰金控暨旗下子公司 2021 年正職員工共計 46,626 人，非正職員工 293 人，佔整體員工比例 0.6%。國泰於營業據點所在地，以當地員工為優先聘僱對象，訂定當地雇用比例達 85% 之目標，集團營運地點多設於臺灣，聘僱率約 99%。國泰確實遵循主管機關勞動相關法令規範，從未雇用童工，如雇用外籍人士，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》等相關規定辦理。本公司員工人數、地區分布、以及性別及年齡統計請詳見附錄表 12 及 15。國泰金控、國泰證券、國泰投信與國泰期貨自願性揭露非二元性別員工人數，2021 年共計 19 位非二元性別員工。

國泰重視多元文化及職場包容，2021 年共有 279 位具原住民身分的員工，而持有原住民身分的員工國泰設有「原住民歲時祭儀假」，可在所屬族群的祭儀期間擇一日休假參與。國泰有 450 位身心障礙員工，佔全體員工 1%，國泰的辦公場域設有無障礙措施，為全體同仁提供平等一致的職場體驗。此外，國泰員工的國籍數達 16 國，透過電子報、專題演講等多元方式推動職場包容及尊重文化多元性，多元包容相關數據請詳見附錄表 24。

#### ● 性別友善機制及措施

《國泰金控人權政策》，明訂不因個人性別、性傾向、婚姻、家庭狀況而對雇用、薪酬福利、考評與升遷機會有任何差別待遇、態度及行為，且提供有效、允當的申訴機制，能有效避免危害及回應員工權益，為員工營造一個平等任用及消弭歧視的職場，更於 2021 年入選彭博性別平等指數，國泰在包容性企業文化以及性騷擾政策均有傑出表現，在薪資平等及性別評價方面更接近滿分。國泰女性主管統計及男女薪酬比例請詳見附錄表 16 及 17；性別友善措施之執行情形請詳見附錄表 21。

#### 國泰優於法令的性別友善措施



生理假/病假  
全年 5 日全薪

(註：台灣法令規定為半薪)



流產假  
受雇未滿六個月者，工資照給

(註：台灣法令規定為半薪)



陪產假  
7 天

(註：自 111 年 1 月起，陪產假由法定之 5 天增加為 7 天)

針對違反性別平等以及性騷擾之事件，國泰已制定《國泰金融控股股份有限公司工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》，並專設電子郵件信箱與性騷擾申訴調查委員會，專門受理調查性騷擾相關案件。如性騷擾案件成立，加害人將提報「人評會」進行相關懲處，而被害人則給予心理諮詢等相關必要關懷，而對其他同仁則加強性騷擾相關教育訓練，以強化整體性騷擾相關認知，杜絕性騷擾事件。2021 年國泰受理之性騷擾或違反性別平等案件共計 3 件，均已依相關規定妥善處理並結案。

此外，國泰金控 2019 年起連續三年舉辦女力活動，透過知性的靜態講座課程結合動感的健康運動課程，為女性打造自信發聲舞台。2021 年我們與高雄市政府、策略夥伴合作舉辦「2021 高雄女力女麗 Women's Day」，邀請優秀女性職業運動員以及各領域之代表性人物共同參與，尋找更美好的自我。



「2021 高雄女力女麗 Women's Day」活動吸引超過數百位女性共襄盛舉。

#### 性別友善職場



國泰 2021 年入選  
彭博性別平等指數

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

### 5.1.2 人才培育及轉型發展

面對激烈的全球化競爭，企業於招募優秀人才，同時深耕既有人才庫，並須強化集團員工職能，方為企業營運韌性的基石。國泰從思維開始，透過轉型三力激勵員工轉換思考模式，重新檢視日常工作，並透過多元的在職培育機制，使員工提升專業能力及軟實力。

#### ● 新人體驗增進及培育計畫

國泰重視員工的體驗及感受，我們推出「Buddy 制度」，為新進同仁提供一位專屬的夥伴，協助新同事快速融入工作環境並消弭入職的徬徨感，打造更創新、有溫度的職場。2021 年新進員工統計詳見附錄表 13。

國泰更跳脫金融業既有印象，與「為台灣而教 (Teach For Taiwan)」合作推出業界首創「跨界」人才培育，展開多元攬才。國泰近年以「What if We Could」精神鼓勵員工能去思考更多的可能，同時 TFT 的人才具備溝通協調能力、學習力及領導力，正是國泰想招募的人才，因此我們擴大跨域合作的深度，並讓雙方的人才相互流通，打破產業與人才的框架。

#### 國泰與 Teach For Taiwan (TFT) 合作型態

**非國泰員工** 同時錄取國泰職缺及 TFT，可優先完成 TFT 二年計畫，再到國泰報到。

**國泰員工** 可優先面試 TFT，錄取則可依公司規定申請留職停薪，完成 TFT 計畫再復工。

**TFT 校友** 應徵國泰的職缺，則可獲得優先面試權。

#### TFT 合作 - 國泰同仁經驗分享

在國泰從事教育訓練與在國小從事教學，讓我體會到其實「教」這件事情，都是去符合對方需求，給予教學或分享。而這個過程絕對不會是一味地給予，而是要找到方法，讓對方真的能夠吸收。在 TFT 的經驗，讓我學習到從使用者需求出發、換位思考和同理心，未來在回歸國泰工作崗位時，相信可以有更深化的發酵與運用。

---《國泰世華 教育發展部同仁》

#### 國泰 X TFT 跨界人才培育計畫



#### 業界首創

與「為台灣而教 (Teach For Taiwan)」合作，多元攬才

#### ● 員工在職培育機制

國泰重視員工的內化價值，除了為不同員工角色制定完整的通識知識庫、專業職能課程外，更因應科技未來而量身訂作的數位素養課程，同時，也針對不同職涯階段的同仁，規劃一系列的學習藍圖、培育發展指南、個人發展計畫等，使全體同仁不分層級、年資，皆能透過不中斷的學習持續成長精進。國泰員工教育訓練相關統計詳見附錄表 19。

#### 形塑自主學習文化

在人才培育發展上，國泰聚焦形塑自主學習文化，掌握員工需求的專業技能和職能養成，推出一系列自主學習推廣活動並搭配行銷活動宣傳，期望自主學習能成為公司同仁的學習常態，打造共學環境，驅動職場學習力。

#### 形塑自主學習文化三大主題

自主學習	學習方案 / 方式	量化指標
引進多元學習方案	運用外部平台培育資源，補足工作相關培訓需求	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 集團自主學習總人數：<b>17,097</b>人</li> <li>● 集團自主學習人均學習時數：<b>10.3</b>小時</li> <li>● 共享學堂推出財金投資、職場技能、專業知識、數位學習課程，課程滿意度：<b>9.2</b>分 (滿分10分)</li> </ul>
推廣自主學習活動	推廣自主學習活動，促動同仁自主學習習慣之養成。	
推動學習分享舞台	推動共享學堂，搭建學習舞台鼓勵同仁分享。	

※自主學習總人數不含外勤人員

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

**首創「學習吃到飽、有薪學習假」鼓勵員工跨界學習**

國泰與新創業者「Hahow 好學校」合作推出「Hahow for Business」線上學習平台。透過數位平台提供員工多元的線上課程，可隨時開啟自由多角學習，強化員工專業能力，2021 年度國泰集團員工學習時數高達 176,342 小時，人均學習時數為 10.3 小時。國泰更推出「學習假」，只要完成且通過 6 堂課程，每位員工都可以申請一日學習假，使員工得以更彈性地在工作、生活與學習間取得平衡，2021 年集團累計共 7,886 人取得一日學習假資格。國泰搭建好學習平台與備足學習資源，持續讓員工學習成長。

**員工教育訓練總體效益評估**



說明 藉由人力資本投資報酬率，評量訓練成效

指標 ● 整體人力資本投資報酬率

2018	2019	2020	2021
8.91	9.18	11.39	11.06

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)。



說明 透過營運相關績效，檢視學員學習成果對組織的貢獻

指標 ● 顧客滿意度達標程度 (詳情請詳見本報告書 P.91 客戶滿意度表現)

2018	2019	2020	2021
100%	100%	100%	100%

● 關鍵人才留任率

2018	2019	2020	2021
98%	98%	99%	98%

註：關鍵人才：2021 年末為內勤科主管以上 (含)，且 2020 年績效 4 以上 (含) 之人員

**● 員工教育訓練總體評估**

國泰定期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，追蹤檢視員工培訓的效益，以進一步優化教育訓練內容，確保員工有充裕專業職能，因應快速變遷市場。



說明 以 360 度評量，檢視學員是否應用所學於工作中

指標 ● 內部職缺滿足率

2018	2019	2020	2021
70%	60%	80%	82%

● CFP® 認證取得數

2018	2019	2020	2021
404	516	555	690



說明 以測驗方式，檢視學員對於課程的吸收情況

指標 ● 員工行為守則、資訊安全、法令遵循、風險管理教育訓練測驗通過率

2018	2019	2020	2021
100%	100%	100%	100%



說明 以問卷方式，檢視學員對課程的評價

指標 ● 員工教育訓練整體滿意度 (滿分 5 分制)

2018	2019	2020	2021
4.18	4.18	4.15	4.10

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

• 人才轉型計劃

為確保全體員工除金融核心職能之外亦能有更全面的發展，國泰針對人才轉型的需求特質與技能，推出學習專案為工作夥伴加值，強化員工軟實力，在面對快速變化的時代能隨時調適，提升競爭力。

轉型三力



轉型三力	人才轉型重點	2021年度人才轉型學習專案
<b>學習力</b>	<p><b>洞察變化</b> 主動察覺不足進而持續學習</p> <p><b>跨界學習</b> 不受業務限制，為完成目標學習新職能</p>	<p><b>創新數位學習型態</b></p> <p>透過直播、電子報等式打造彈性課程型態。執行情形請詳見<a href="#">5.1.3數位培力及員工體驗</a>。</p>
<b>敏捷力</b>	<p><b>小步快跑</b> 避免目標過大，制定短區間目標快速完成任務</p> <p><b>實驗修正</b> 透過短期目標驗證，快速修正目標方向</p>	<p><b>推廣敏捷訓練課程</b></p> <p>透過內部敏捷專家團隊，建立敏捷開發課程，訓練敏捷思維。執行情形請詳見<a href="#">5.1.3數位培力及員工體驗</a>。</p>
<b>對話力</b>	<p><b>積極溝通</b> 無須「等待」被溝通，主動聯繫以完成任務</p> <p><b>協同合作</b> 討論時客觀思考，不懼權威，共同落實最佳方案</p>	<p><b>增心話活動與課程</b></p> <p>由高階主管親自參與往下推動各層級對話，強化落實IDP制度。執行情形請詳見「<a href="#">國泰增心話</a>」。</p>

國泰增心話

國泰跳脫傳統溝通框架，建立正向的回饋文化，國泰人壽與國泰產險舉辦了「增心話」系列活動，以「開啟主動對話，創造雙向交流氛圍」為核心概念，持續透過對話力拉近主管與員工距離並塑造主動對話氛圍，由上而下塑造樂於分享、勇於回饋的文化。

國泰人壽



**7場**  
經理級面談



**50名**  
經理級主管參與

增心話活動：國泰人壽劉上旗總經理親自與主管同仁面談，推動雙向溝通的文化。

國泰產險



**1場**  
總經理級面談



**30名**  
員工同仁參與

來聊天 Bar x 有話職說：國泰產險陳萬祥總經理親自與產險同仁面談，拉近彼此距離彼此交流互動。

## AG2.0 業務員轉型計劃

隨著數位科技發展，自動化已逐漸取代人力，為因應未來人力需求及工作型態轉變，國泰持續提升業務同仁專業能力，以國泰金控旗下子公司為例，國泰人壽透過轉型計畫為同仁進行職能再加工，以提升敏捷力、產值、以及員工定著率。

### 國泰人壽 Agency2.0 業務員轉型計畫

- **計畫目標** 強化業務同仁職能及數位能力，以提升客戶滿意度及專業行銷能力

- **培訓機制**



數位化管理工具「Cathay Box」App 導入



業務員分級教育



職域經營培訓



主管職能培訓



增員及新人培訓優化

- **對象** 全體外勤同仁

- **營運效益**



提升業務員表現，增加公司績效



提升新人定著率，降低招募成本

- **計畫成效**

投資回報 L5 ROI	2018	2019	2020	2021
	48.2%	56.3%	49.33%	45.19%

成果評估 L4 新契約等價保費 (單位：仟元)	2018	2019	2020	2021
	71,371,774	96,312,927	62,181,535	50,996,539

行為評估 L3 新人定著率	2018	2019	2020	2021
	64.6%	67.8%	69.0%	66.9%

學習評估 L2 通過訓練人次	2018	2019	2020	2021
	26,867	28,108	28,147	27,140

反應評估 L1 滿意度	2018	2019	2020	2021
	90.62%	98.64%	95.59%	94.76%

## 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

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

### 5.1.3 數位培力及員工體驗

國泰金控以數位、數據及技術推動集團轉型，商業模式從「產品導向」轉為「顧客導向」，並以「可提供金融服務的科技公司」為目標進行策略規劃。我們秉持「What if We Could」的精神，鼓勵員工跳脫既有框架的限制，以「國泰即服務 (Cathay as a Service, CaaS)」為願景，透過創新服務滿足市場新需求。除了提供充足的資源及支援以外，企業思維模式也進行轉型，我們透過建立容錯文化，鼓勵創新及變革，進而優化各項業務流程，建立最貼近市場需求的商業模式。

#### ● 以數位轉型為核心，打造不受限的創新工作型態

面對疫情帶來的改變，混合辦公模式已成為工作新形態，國泰以數位轉型為核心，透過資訊科技的升級、作業流程數位化、以及管理制度的轉型與組織文化的重塑，建構行動辦公，打造更具彈性且協作更緊密的新形態職場。員工體驗方面，每月發送行動辦公意見調查，定期追蹤員工意見與滿意度，並搭建多元溝通管道與員工對話，落實內部交流與透明資訊分享。此外，透過「國泰工具吧」持續優化數位工具，提升行動辦公作業效率並兼顧資訊安全。國泰的行動辦公使同仁成長不受限，彈性的工作型態留置優秀人才，吸引新世代人才。

#### ● 培育敏捷種子擴散敏捷文化，帶動集團數位轉型

國泰透過敏捷 DNA 創新實驗計畫，以 Knowing、Doing、Being 三階段培育員工內化敏捷思維構成身上 DNA，進而成為敏捷種子，使用新穎跨公司跨組織的團隊運作方式，改變傳統工作模式，提升團隊凝聚力與動力，並能快速因應市場變化迭代調整，擴散敏捷文化。2021 年共組成了 61 個敏捷實戰團隊，進行 27 個場次的敏捷訓練課程，舉辦 31 場跨公司、跨單位的互動型共識共創工作坊，成功培育出 14 位 Scrum Master，敏捷培訓觸及集團 1184 名員工。



#### ● 全集團導入 RPA 自動化工具，培養員工數位 DNA

國泰將 RPA 定調為數位轉型的一環，透過 RPA 讓日常作業自動化，大幅提升作業效率外，更大的價值是培養員工擁抱數位的心態，加速企業數位轉型。國泰金控於 2018 年正式導入 RPA，進而於 2021 年推展至全集團，各公司皆有設置專案團隊 (Robotic Management Office, RMO) 負責推廣 RPA 應用與開發維運自動化流程。此外，透過學習營和線上課程帶動 RPA 學習與運用，數位賦能予員工。截至 2021，全集團近 900 名員工具備 RPA 技能，占國泰總員工數約 1.5%，累計開發超過 500 支 RPA。

### 5.1.4 友善照護健康幸福職場

#### ● 員工溝通與敬業度調查

為保障員工權益、提升職場透明度，國泰設立多元的溝通管道，包含集團內部溝通平台、員工討論區、業務資訊分享報、國泰金融月刊、金控里民大會、董事長信箱以及舉報信箱等，以促進勞資溝通。此外，國泰金控暨各子公司根據《勞資會議實施要點》辦理勞資會議，2021 年共舉辦 27 場勞資會議，勞資雙方共同舉薦代表，充分溝通勞資重要議題，並確實執行。2021 年勞動裁罰案件共計 8 件，總裁罰金額為 31 萬元，其中 5 件案件正在進行抗辯訴願，其餘均依法改善作業流程妥善處理並結案。

#### 員工敬業度調查

國泰金控每年辦理員工敬業度調查，並就調查結果進行數據分析，根據質化回饋、抽樣訪談、主題問卷等措施剖析員工期望，用以塑造理想的工作環境。國泰敬業度調查五大面向包含企業永續 (CS)、組織承諾、員工幸福、領導管理及工作認同，此調查邊界涵蓋國泰金控暨所有子公司，2021 年填答率超過七成，整體員工滿意度達 4.12，集團員工對企業永續構面和組織承諾構面之滿意度最高；另針對各組群的分析結果顯示，男性、50 歲以上，以及經理級 (含) 以上普遍對公司具有較高之敬業度。為提升敬業度，國泰會舉辦各項持續精進的措施，包含建立對話及回饋文化、優化內部系統等；2018-2021 年國泰員工平均敬業度為 4.15，符合敬業度之設定目標。歷年員工敬業度調查請詳見附錄表 23。

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

員工敬業度調查結果

2021 年度敬業度調查		整體滿意度
性別	男	4.19
	女	4.09
職級	經理級（不含）以下	4.11
	經理級（含）以上	4.38
年齡	未滿 30 歲	4.12
	30-39	4.04
	40-49	4.1
	50-59	4.19
	60 以上	4.28



● 績效評核機制及長期職涯發展

國泰提供給員工一個完善的舞台，使全體員工能發揮專業職能，落實集團策略目標，發揮金融業的影響力，並進一步推動社會發展。為此，國泰遵循《員工績效管理發展要點》，在每年一次的考核機制中，使員工與主管溝通工作目標及職涯發展規劃，以作為薪資獎金核發及職位調整的基礎，國泰正職員工 100% 接受績效考核。同時，國泰設定《員工績效改善輔導計畫》，協助主管擬定計劃，輔導績效欠佳的同仁。如員工對於績效結果有疑義，則可提出申訴，由行政管理部召集「績效評核申訴討論會」，組織申訴者及其部級或處級覆核主管與會進行審議。2021 年金控共計 1 件申訴案件，均依規定完成審議並結案。此外，國泰推出「360 度能力回饋機制」，透過多元的回饋角度幫助員工了解自身能力狀況，擬定未來職涯上發展的能力項目和學習目標，進而與 IDP 個人發展計畫結合，協助員工補足能力缺口，提升工作績效。

為推動員工長期職涯發展，國泰所有內勤正職人員每年固定一次檢視薪資，近三年平均調幅約 3%，2021 年本公司非擔任主管職務之全時員工薪資資訊請詳見附錄表 18。為鼓勵資深員工的長期貢獻，訂定《資深員工獎勵要點》，於不同年資門檻核發久任獎金。此外，為凝聚企業向心力，國泰金控亦於近三次（2016、2018、2019）現金增資時，保留 10% 股數，依集團員工職等、績效、年資等考量因子，配置可認購股數，邀請員工共享耕耘成果。

為提供員工多元發展機會及強化人才競爭力，訂定《各公司人才交流暨培育實施要點》，在國泰金控暨旗下子公司不同金融專業中，提供員工跨部門及跨公司的輪調、轉職機會，希望透過創造新挑戰，為員工賦能。因退休或終止勞雇關係而結束職涯之員工，國泰均依法給予退休金與退職金以協助其獲得生活之保障。2021 年國泰內部職缺填補率為 82%，離職相關統計請詳見附錄表 14。

● 幸福大亨

國泰金控從五大面向以「幸福大亨」概念提供正職員工福利，並彙整重要福利，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。

員工福利表格

學習發展	員工學習網、雲端圖書館、學習 APP、進 / 研修補助、專業資格證照補助、輪調制度、數位課程
親子家庭	婚喪生育津貼、托育兒合作服務、員工專屬親子活動、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
健康休閒	旅遊補助、國泰福利網、機場接送優惠、職場按摩、健康促進活動、定期健檢、健康補助專案、員工防疫險
社交活動	社團補助、電影欣賞、歌唱比賽、趣味競賽
理財置產	基金申購優惠、保費折減、跨行提款 / 轉帳優惠、薪轉戶存款利率優惠、國泰建設購屋優惠

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

## 5.2 社會培力

在台灣，每兩人即有一人是國泰金控的客戶，因此我們積極運用核心職能推動永續行動，以協助建立包容平等的社會為願景，積極影響不同族群的利害關係人，使其透過自身的力量提升人生品質，確保人人不論其經濟、年齡、性別、身心狀況、族群或宗教皆擁有均等的發展機會。其中，孩童與青年是永續發展、社會進步的重要動能，國泰以培育推動社會正向改變的下一代為己任，運用多元管道為學童與青年搭建學習參與的平臺，培養其面對未來的知識、態度、與技能，支援其付諸行動解決社會與環境問題，希望藉此為世界帶來創新改變。

### 5.2.1 青年培力

國泰期透過培養青年建立觀點、獨立思考、創新突破的能力，藉由提供實作資源、串聯合作夥伴等方式，帶領學生為複雜的社會及環境議題提出解決方案。此外，為使青年縮短學用落差，並培養職場軟 / 硬實力，國泰與全臺各大專院校合作提供多項產學合作計畫及實習計畫，提升青年未來職場競爭力。

#### ● 國泰產學合作計畫

透過產學合作計畫，讓學術研究成果能於產業界實際運用，並將產業界思維與實作經驗引導至學術單位，透過雙向合作與溝通，激盪出創新的作為。國泰針對不同業務需求，提供全臺大專院校各種實習機會、產學合作案，促進產業創新發展。

#### 聯合臺灣大學進行經濟氣候預測

為能更即時地掌握國內景氣狀態，國泰金控與臺灣大學連續 13 年合作進行「台灣月 GDP 與經濟氣候預測」研究，首創 GDP 之建構及預測方法，將經濟氣候依不同的月 GDP 成長率區分為「炙」（景氣過熱）、「晴」（景氣擴張）、「朗」（景氣穩定）、「陰」（景氣低迷）、「雨」（景氣衰退），並每季舉辦發表會公佈研究成果。本研究具有提早研判台灣景氣趨勢之功能，可作為政府與民眾重要決策參考資訊，有助於國泰在經濟與金融市場領域建立專業形象，同時實踐企業的社會責任。



台灣月 GDP 與  
經濟氣候預測

### 攜手臺北大學提升臺灣永續投資能見度

為提升臺灣永續投資的能見度，蒐研相關數據供產業及政府參考，國泰金控自 2020 年起委託臺北大學企業永續發展研究中心，依全球永續投資聯盟（Global Sustainable Investment Alliance, 簡稱 GSIA）方法，調查臺灣近百家政府基金、保險公司與投信投顧等機構投資人之永續責任投資狀況。

根據《2021 臺灣永續投資調查》之最新調查結果，全臺永續投資資產總額約新臺幣 17.6 兆元，較 2020 年調查統計之投資資產總額新臺幣 13.9 兆元年成長幅度為 26%。對比《2020 全球永續投資報告》所公布之全球永續投資金額，臺灣永續投資金額規模約佔全球 1.8%，預期在國內政策與國外風潮的推波助瀾之下，臺灣永續投資的規模將持續壯大發展。

此份報告為臺灣近年來最完整的永續投資調查，國泰金控承諾支持《臺灣永續投資調查》，讓臺灣的努力成果在國際間發聲，持續推廣並深植社會責任投資（Socially Responsible Investment, SRI）之理念。



2021 臺灣永續  
投資調查



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

● 國泰潛力人才培育實習計畫

國泰以積極培育優秀校園人才與金融科技產業接軌為目標，舉辦多樣化的實習生計畫，提供貼近工作實務的專案訓練及豐富的實習活動，幫助學員提早探索職涯方向。國泰潛力人才培育兩大計畫說明如下：

	國泰暑期實習計畫 (CIP)	國泰敏捷實習計畫 (CAP)																																								
<b>計畫特色</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自 2005 年起實施，為臺最早的金融業暑期實習計畫</li> <li>共 9 類多元領域實習職缺，學生提前具備企業實戰能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自 2018 年起實施，專為培養數位科技領域人才</li> <li>適用於學期間的實習計畫，讓學生當專案負責人</li> </ul>																																								
<b>培訓機制</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「專案研究」與「部門實務運作」雙軌制</li> <li>結合企業社會責任及社交能力培養活動</li> <li>專屬 Mentor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>數位感：融合四大數位專案，提升專案落地的機會</li> <li>團隊感：專屬 Mentor 指導，強化專案執行率</li> <li>敏捷性：協助團隊敏捷專案進行</li> <li>學習性：豐富數位線上學習資源</li> </ul>																																								
<b>計畫成效</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>報名人數</td> <td>1,724</td> <td>3,040</td> <td>2,224</td> </tr> <tr> <td>錄取人數</td> <td>117</td> <td>132</td> <td>134</td> </tr> <tr> <td>累計至當年進入集團任職人數</td> <td>185</td> <td>206</td> <td>244</td> </tr> <tr> <td>累計回任率 (註)</td> <td>21%</td> <td>20%</td> <td>21%</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：累計回任率 = (歷年 CIP 累計至當年進入集團任職之人數) / (歷年累計 CIP 總人數)。</p>	年度	2019	2020	2021	報名人數	1,724	3,040	2,224	錄取人數	117	132	134	累計至當年進入集團任職人數	185	206	244	累計回任率 (註)	21%	20%	21%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>報名人數</td> <td>346</td> <td>376</td> <td>254</td> </tr> <tr> <td>錄取人數</td> <td>16</td> <td>46</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>累計至當年進入集團任職人數</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>累計回任率 (註)</td> <td>12.12%</td> <td>12.66%</td> <td>18.75%</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：累計回任率 = (歷年 CAP 累計至當年進入集團任職之人數) / (累積至前一年 CAP 總人數)。</p>	年度	2019	2020	2021	報名人數	346	376	254	錄取人數	16	46	33	累計至當年進入集團任職人數	4	10	21	累計回任率 (註)	12.12%	12.66%	18.75%
年度	2019	2020	2021																																							
報名人數	1,724	3,040	2,224																																							
錄取人數	117	132	134																																							
累計至當年進入集團任職人數	185	206	244																																							
累計回任率 (註)	21%	20%	21%																																							
年度	2019	2020	2021																																							
報名人數	346	376	254																																							
錄取人數	16	46	33																																							
累計至當年進入集團任職人數	4	10	21																																							
累計回任率 (註)	12.12%	12.66%	18.75%																																							

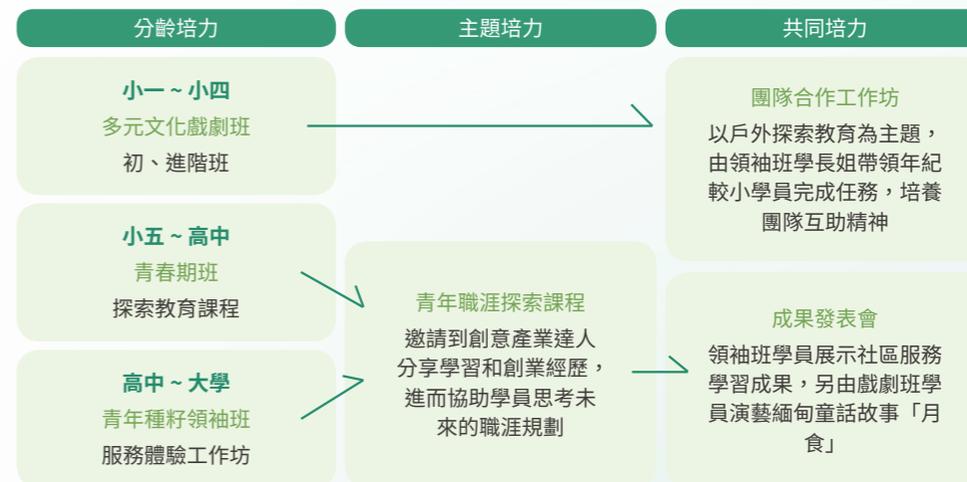
● 國泰卓越獎助計畫

為使所有青年獲得平等和優質的教育，國泰自 1980 年起開始辦理獎學金活動，並隨著社會需求調整獎助型態，於 2016 年轉型為「國泰卓越獎助計畫」，鼓勵青年面對快速變遷的社會環境議題，提出具有創造力和前瞻性的解決方案，2021 年共遴選出 91 組得獎者，總計頒發 747 萬元，在環境永續、銀髮關懷、社區營造等議題上，陪伴青年走過創造改變的第一哩路，此外更首度推出「卓越紀實獎」，鼓勵得主紀錄利他故事，提供加碼獎金，期待影響力持續擴大，帶動更多正向循環，共有 9 個團隊入選。



● 新二代多元智慧培力計畫

臺灣新住民及新二代人口已經突破百萬人，國泰以培育多元人才為願景，自 2010 年開始與伊甸基金會合作推動「新二代多元智慧培力課程」，藉由為國小生至大學生打造的長期帶狀課程，培養新二代建立多元化觀點、學習跨文化溝通，2021 年共陪伴 624 人次的學員成長。為掌握本計畫的社會價值與影響力，2020 年國泰與學術單位合作計算社會投資報酬率 (Social Return on Investment, SROI)，發現本計畫每投入 1 塊錢，即可產生約 2.36 元的社會價值，替台灣社會帶來深遠而正向的影響。



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

● 氣候變遷青年培力計畫

國泰金控長期關注氣候變遷議題，分別於 2019 年、2020 年與天下雜誌合作進行「大專生企業社會責任認同度」、「大學生 CSR 與氣候議題態度」調查，發現在氣候變遷議題上，超過 95% 大學生認為重要，超過 55% 願意採取相關行動，為「培力青年」替氣候變遷找出路，國泰金控開始與教育部、臺灣大學、臺灣青年氣候聯盟等單位合作，從舉辦青年論壇、推動產學合作到提供實作資源，多方面打造臺灣的氣候人才庫。



國泰氣候青年培力計畫 打造氣候人才庫

類別	行動方案	說明
 行動倡議	氣候變遷青年論壇	2021 年國泰金控與國際氣候發展智庫、台大生物多樣性研究中心共同籌辦的「2021 台灣氣候行動博覽會」，同步推出「2021 國泰氣候變遷青年論壇」，設計「議題認識」、「行動指南」、「激發靈感」等環節，賦能青年掌握氣候行動技能，吸引超過百位大專院校青年參與。
 實作資源	卓越獎助計畫	國泰支持青年實際行動投入議題，串連國泰卓越獎助計畫，提供第一筆「創意實踐基金」。2021 年該計畫共收到 27 件環境永續行動相關提案，經甄選共錄取 7 組氣候環境相關的行動方案。
 產學合作	氣候變遷與永續發展國際碩士及博士學位學程	國泰與臺大「氣候變遷與永續發展國際碩士及博士學位學程 (IPCS)」簽訂 MOU 合作實習計畫，以跨院系及企業合作方式，共同培育具備跨領域解決能力的人才，為台灣氣候變遷發展注入深厚的學術基礎。

5.2.2 學童培力

國泰意識到臺灣孩童受家庭經濟及城鄉教育不均等因素影響其未來發展，所以十分關注不同成長階段孩童所需資源，期能打造平等、優質、永續的學習環境，國泰相信只有拉近因貧富及城鄉造成的距離，才能提供學生翻轉的機會，創造改變。



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

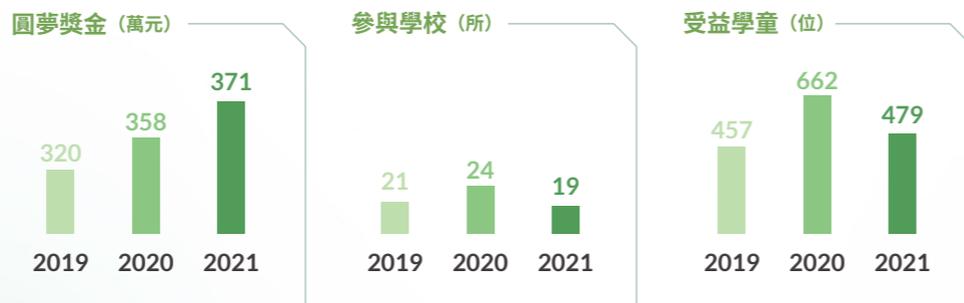
06 永續營運管理

07 附錄

● 國泰學童圓夢計畫

教育的目的在於培養下一代面對未來的素養，國泰每年藉由「圓夢計畫」向全臺小學募集圓夢提案，並由專家學者進行評選，支持孩童在逐夢的過程中建立「獨立思辨」、「容受挫折」及「團隊合作」的能力，解決偏鄉孩童缺乏學習資源、文化刺激不足的問題。

「圓夢計畫」鼓勵學童發展連結在地社區的圓夢提案，歷年的主題包羅萬象，包含守護家鄉、歷史傳統、創意美學、社會正義、體能極限等，在激發兒童創造力、影響力的同時，也間接耕耘地方、創造永續價值，2021 年第 8 屆圓夢計畫錄取 19 校，有 479 位學生響應，共發出 371 萬元的圓夢金。



● 大樹計畫

全臺約 9.7 萬偏鄉學童缺乏學習資源，國泰世華銀行基金會自 2004 年起發起《大樹計畫》，秉持著「讓幼苗長成大樹」的信念，連續 18 年提供助學金予家境清寒或遭遇重大變故而無法繳交學費的孩童，至今已補助超過新臺幣 1.8 億元，扶助超過 12 萬名弱勢學生安心學習（2021 年補助新台幣 900 萬元、扶助 6,784 名學生）。

國泰世華銀行基金會以孩童的需求為核心，持續為改善學習環境、提供就學資源而努力，

2021 年啟動《大樹計畫 2.0》，除捐贈弱勢孩童助學金外，更納入體育贊助、藝文培養及社區認同營造等特色專案，為孩子創造發揮潛能的場域，幫助其建立學習的動機與自信，許多單親、隔代教養或新二代子女等弱勢學童因此而受益。



為擴大影響力，國泰亦攜手客戶、員工共同出資守護孩子的受教權，2021 年募款總額約新臺幣 877 萬元，較 2020 年成長 41.4%，定期定額總捐款約新臺幣 228 萬，為 2020 年的 2 倍，在多元利害關係人的支持下讓教育資源沒有到不了的偏鄉。

大樹計畫獎學金



獎助學金

提供助學金補助學童學費、雜費、代收代辦費及課業輔導費免於失學。



特色教育補助

鼓勵學生發展潛能與才藝，支持發展特色教育。

發揮核心職能 耕耘金融教育

國泰世華銀行發揮銀行金融本業職能，規劃金融教育、信託講座等課程，為社會大眾建立正確的金融消費觀念，授課對象包含高齡長者、大專院校學生、偏鄉學童等，其中「大樹計畫 2.0」更創立「線上金融教育」，以遠距教學的方式，在疫情期間培養偏鄉學童的金錢觀與價值觀，2021 年大樹計畫 2.0 金融教育課程受益學童數共 18 人。



大樹計畫助學金累計捐助成果(2004-2021年)



9,438 校次



122,783 人



181,028,000 元



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

● 社區培力基地計畫

研究指出 36.4% 的偏鄉學童放學後會在外遊蕩，除了大幅提高遭遇不良經驗的風險之外，亦產生學習落後的狀況。為幫助學童獲得學習協助與生活陪伴，國泰人壽慈善基金會自 2011 年起支持數個課後照顧班，近三年來累計幫助 1,269 人次的學童縮短學習落差（2021 年平均每學期幫助 100 位學童），此外更結合國泰志工團開設金融保險理財教育課程，分享正確金融知識，2021 年以「儲蓄的好處」為主題在花蓮秀林鄉「讓愛飛揚」課後照顧班開設課程，2021 年社區培力基地計畫金融教育課程受益學童數共 19 人。

新北市三峽區

「小草書屋」課後照顧班

- 109 年下學期 陪伴 37 位學童
- 110 年上學期 陪伴 30 位學童

雲林縣口湖鄉

「蚵寮村」課後照顧班

- 109 年下學期 陪伴 41 位學童
- 110 年上學期 陪伴 39 位學童

花蓮縣秀林鄉

「讓愛飛揚」課後照顧班

- 109 年下學期 陪伴 24 位學童
- 110 年上學期 陪伴 29 位學童



社區培力基地計畫



**近 3 年支持 1,269 位孩童**  
在社區培力基地計畫受益



看更多：  
國泰志工的故事

● TFT / DFC 教師培訓計畫

教師是影響孩子未來發展與成長的關鍵角色，為了提供偏鄉學童優質的教育資源，國泰支持 Teach For Taiwan 及 Design For Change 約上百位教育工作者，期待具有影響力的教師帶起教室內的改變，拉近因貧富及城鄉所造成的學習差異，使偏鄉學童能夠適性發展、翻轉階級



Teach For Taiwan 教師培訓支持計畫

以培育改善教育不平等的教師為目標，招募具備教育使命與領導潛力的青年，投入有師資需求的偏鄉進行教學工作，近 3 屆（2019/06-2023/06）來在國泰的支持下累計培育 143 位教師、合作 87 間學校、使 4,290 位學生受惠。

TFT 教師培訓支持計畫



**近 3 屆累計培育 143 位教師**  
前往偏鄉改善教育不平等

Design For Change 全臺教師增能計畫

為提供偏鄉地區的教師們創新的教學資源、打造「以人為本」的教學環境，國泰與 DFC 合作舉辦教學工作坊，傳授 DFC 四步驟教學方法，提升教師教學及引導技巧，2021 年共舉辦 5 場工作坊、培訓 150 位教師。

DFC 全臺教師增能計畫



**培育 150 位教師**  
提升教育品質

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

# 06 永續營運管理

- 6.1 新冠肺炎因應管理
- 6.2 公司治理
- 6.3 道德與法令遵循
- 6.4 風險管理與內部控制
- 6.5 資訊安全
- 6.6 服務品質與客戶權益
- 6.7 數位金融



面對金融環境快速變化，法令變動頻繁，且因應新興議題所帶來的風險影響逐漸提升，完善的公司治理制度為企業重要基石，有效監管企業面臨的風險並掌握機會。

國泰金控秉持「誠信、當責、創新」核心價值，確實要求全體同仁在日常工作及執行業務時，遵守從業道德標準、法令規範。此外，國泰「以客戶為中心」做為經營理念，在提供更友善、更貼近客戶的產品和服務的同時，亦秉持公平待客的精神，維護客戶權益。

## 發展重點 1

### 持續強化永續治理，深化永續 DNA

#### 績效亮點

- 金控總經理薪酬與永續績效連結，強化永續管理  
金控總經理變動薪酬與財務指標、風險控管、內部控制及法令遵循、及企業永續經營指標等績效表現連結

## 發展重點 2

### 持續強化內部控制管理，提升企業風險應變能力

#### 績效亮點

- 全台首家金控業取得「BSI 營運持續管理系統認證」  
本公司取得 BSI 英國標準協會「ISO 22301 營運持續管理系統」國際標準驗證，成為首家通過認證之金控

## 發展重點 3

### 「以客戶為中心」為經營理念，積極落實公平待客

#### 績效亮點

- 公平待客評比再創佳績，整體表現為金融業之冠  
第三屆公平待客評比，國泰人壽與國泰世華銀行連續三年獲優等、國泰產險也兩度蟬聯優等，整體表現為金融業之冠

## 發展重點 4

### 透過數位、數據、技術，打造數位驅動文化

#### 績效亮點

- 以數位及數據驅動創新商業模式，擴大金融服務場景  
「Cathy as a Service (CaaS) 生態圈服務平台」將國泰金控底下所有服務整合到一個網站，以創新商業模式回應新時代下的客戶需要

## 6.1 新冠肺炎因應管理

因應新冠肺炎疫情，國泰金控於第一時間籌組「防疫緊急應變小組」，由總經理李長庚召集各子公司相關單位主管，共同研議全集團因應措施以及資源調度，並成立完整管理框架，包含通報機制、職場管理作為、集會活動、員工福利、分流機制，以及人員移動進行嚴格管控，並依疫情分級一至五不同等級採取應變，建立長期防疫之完善準備。為加強員工照護，國泰為金控及旗下 8 家子公司 5 萬員工及眷屬加保「防疫險」，為近 19 萬人提供保障。此外，在客戶服務與社會支持面，國泰攜手員工客戶，透過「點點送愛」公益活動，協助弱勢家庭減緩疫情衝擊。

### 6.1.1 集團防疫緊急應變管理

 通報機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 內 / 外部回報機制：各公司即時公告宣導注意事項，並設置疫情通報窗口（含海外機構），建立「人員確診」處置 SOP，每週回報並追蹤其防疫作為</li> </ul>
 職場管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公共區域出入進行體溫測量，並於職場內要求人員確實配戴口罩</li> <li>● 定期進行防疫物資盤點，並配給第一線人員及內部各單位防疫物資</li> <li>● 設立外部訪客專用會議室；設置快遞及送餐專區</li> <li>● 提供服務同仁護目鏡、專業等級防護面罩、口罩等防護用品並強化職場消毒，確保職場安全與安心服務</li> </ul>
 集會活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 依疫情等級取消實體教育訓練，改採線上方式辦理，如有必要需報准後實施</li> <li>● 依疫情等級取消社團 / 部室活動 / 家庭日等福利活動</li> </ul>

 員工福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工之特休假及婚假可遞延一年為原則</li> <li>● 員工和直系親屬加保防疫險，提供確診員工「法定傳染病關懷保險金」、「法定傳染病加護病房關懷保險金」及「法定傳染病身故保險金」；另提供「疫苗不良事件住院關懷保險金」以利集團同仁及眷屬若不幸確診、或施打疫苗引起不良反應時，治療無後顧之憂</li> <li>● 國泰人壽為降低疫情對業務同仁收入面的衝擊，實施「薪津保障辦法」、「6~8 月業務員免考核」等保障措施，提供外勤人員薪資上的關懷與保障</li> </ul>
 分流機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 彈性班別：設計 2-4 個班別，依疫情分級進行彈性上下班</li> <li>● 異地辦公、居家辦公：盤點所需設備並進行規劃，依疫情分級實施</li> </ul>
 人員移動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供防疫隔離假</li> <li>● 出國 / 出差管制：員工休假時需勾選【出國 / 非出國】選項，如需出國，需通報各單位副總（含）以上層級。返台後，同仁在法定自主健康管理期間，以居家辦公為原則，若須至職場洽公，須取得篩檢陰性證明後方得進入</li> <li>● 外派人員返台管制：以不影響營運為原則，由各公司與當地主管討論後，分批返台。返台同仁在法定自主健康管理期間，以居家辦公為原則，若須至職場洽公，須取得篩檢陰性證明後方得進入</li> </ul>

### 6.1.2 擴大影響力，攜手員工客戶「點點送愛」

嚴峻的疫情，連帶影響社福團體的募款，使得弱勢家庭的處境更加艱困。國泰慈善基金會整合集團資源，發揮「為人稱傘」的理念，向同仁發起「集食送愛」活動，採購安得烈慈善協會 700 箱食物箱，送至新北市社會局、花蓮縣、台東縣社會處，支援因疫情重創家庭經濟的家庭。此外，更透過國泰優惠愛心公益平台，召集國泰客戶利用手中現有的小樹點，認購安得烈愛心套餐，一周共募集社會大眾進 1,500 份的愛心套餐，由安得烈慈善協會轉送至全台受疫情衝擊的弱勢家庭，降低疫情對社會的損害。

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

## 6.2 公司治理

國泰金控致力於建立誠信、透明的企業文化並完善公司治理制度，積極借鑒外部專業機構建議，在快速變遷的經營環境下實踐國際公司治理最佳實務，並持續深化公司治理效能，2021 年蟬聯「亞洲地區傑出企業公司治理獎」，蔡宏圖董事長二度榮獲「亞洲企業領袖獎」，顯見國泰金控之公司治理深受國際肯定。

### 6.2.1 董事會架構及運作

國泰金控董事會為最高決策單位，監督公司整體營運管理，2021 年本公司董事會共召開 8 次，董事會實際出席率 91%，董事平均任期為 11 年（其中 4 位獨立董事平均任期為 3.75 年）。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」三個功能性委員會，負責審議重要議案。為有效執行獨立監督及制衡之機制，確保董事會各項決議與作為，各項議案均提經董事會報告及討論。若涉及董事自身或其代表之法人有利害關係者應予迴避，符合利害關係人之最大利益。

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，並將承保相關內容每年提案至董事會報告，以降低董監事及公司承擔之風險。



### ● 董事會專業性與獨立性

本公司採用「候選人提名制度」，所有董事候選人係由「公司治理暨提名委員會」進行提名及資格審查，並由董事會決議通過後，送請股東會選任之。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，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、企業永續、防制洗錢與打擊資恐、資訊安全等，2021 年每位董事平均進修時數約 11 小時。

### 董事會整體宜具備之能力如下



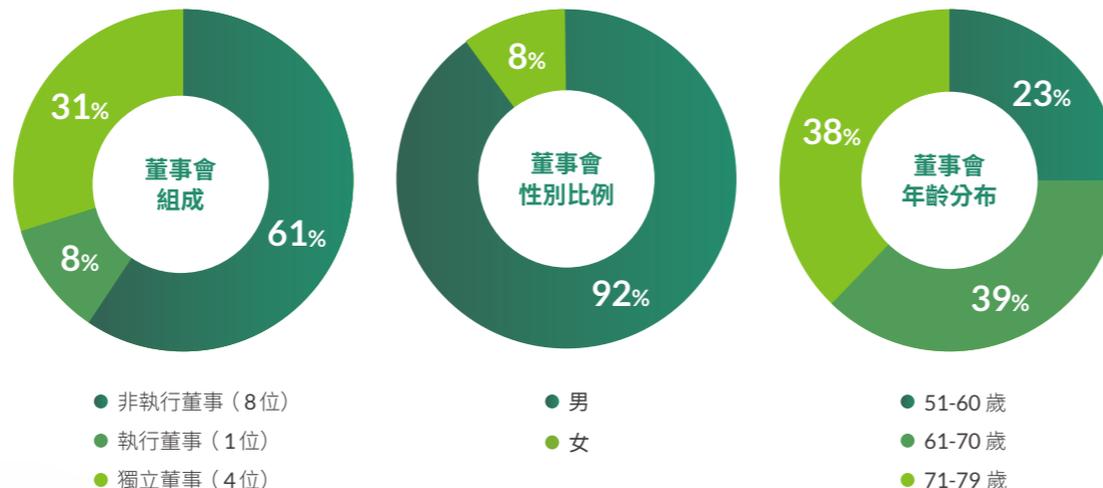
目錄

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

● 董事會多元性

國泰金控董事會成員組成具備多元背景，包括不同產業、學歷、專業知識及能力，其中包含 1 名女性獨立董事，以提升董事會之多元性。本公司董事會成員多元化政策之落實情形請詳見 [國泰金控 110 年度年報 頁 28](#)。



● 董事會績效評估

為提升董事會運作效能，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。2021 年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」。



董事會暨  
功能性委員會  
績效評估結果

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 3 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。國泰金控已分別於 2019 年及 2022 年委請「社團法人臺灣誠正經營暨防弊鑑識學會」完成本公司 2018 年及 2021 年董事會外部績效評估，並依學會之優化建議，研議並執行精進措施。

註：本公司 2021 年股東會年報因 2022 年截稿時程，揭露內容為 2018 年董事會外部績效評估結果。

● 董事及經理人薪酬結構

董事薪酬

本公司依「董事薪酬給付準則」制定董事薪資政策，各董事薪酬由薪資報酬委員會參酌各董事對公司營運參與程度、貢獻價值及同業薪酬水準個案審議之。為提升營運風險管控，於董事績效考評中監督本公司內稽內控、風險管理及法令遵循運作之指標，若年度考評不合格者，不予支領董事酬勞。此外，為確認董事薪酬合理性，每三年皆定期評估「董事薪酬給付準則」與個別董事報酬，並提報薪資報酬委員會及董事會核定。

經理人薪酬

為創造股東長期價值，本公司訂定「經理人薪酬給付準則」，經理人薪酬係參酌職位職責、績效、能力、與外部薪酬標竿市場核定之，以金控總經理為例，其變動薪酬與財務指標、經營指標、風險控管、內部控制及法令遵循、及企業永續經營指標等績效表現連結。此外，為提升公司長期績效表現，總經理變動薪酬包含三年期長期獎勵，非於盈餘當年度全數給付。

為確認經理人薪酬合理性，本公司每年進行薪酬競爭力分析、評估個別經理人報酬，且每三年定期檢視「經理人薪酬給付準則」，並提報薪資報酬委員會及董事會核定之。

6.2.2 股東溝通及權益

本公司重視與股東溝通（股東結構詳見 [110 年度年報 頁 120](#)），於公司網頁設有「投資人訊息專區」、「公司治理專區」及「企業永續專區」，以及時提供公司財務、業務及公司治理相關之中、英資訊。此外，本公司設置有「投資人關係部」，定期召開法人說明會，並隨時處理投資人相關問題，以確保投資人對公司財務業務資訊享有充分詢問及瞭解之權利。2021 年自行舉辦中英文法人說明會各 4 場，並設置溝通管道，包含 [發言人制度](#)、[投資人服務](#) 及 [「聯絡我們」信箱](#)，讓股東可隨時表達意見。

為落實股東行動主義，讓股東更加便利地參與股東會投票，本公司積極響應金管會所推動電子投票及董監事候選人提名制度，歷年來國泰金控股東會電子投票佔已出席股份比例均過半。

## 6.3 道德與法令遵循

### 6.3.1 誠信經營

本公司重視公司誠信經營之企業文化，訂定《誠信經營政策暨守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》及《員工行為守則》，要求同仁執行業務應遵守內部相關規範及禁止不誠信行為，且須以合法方式參與公共事務，確保相關作為如實依法揭露。

國泰長期參與公會與協會，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、台北市銀行商業同業公會理事等；國泰人壽董事長黃調貴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。



本公司捐贈情形

為確保同仁確實遵守，集團進行年度員工行為守則教育訓練，2021年完訓率達100%。國泰金控訂定「國泰金控檢舉不道德或不誠信行為案件之處理辦法」及「集團檢舉制度」，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。2021年無涉及內線交易、反競爭行為、壟斷或操作市場，及不道德或不誠信行為之情形。



### 6.3.2 法令遵循

本公司長期關注國內外金融及法令環境變更，持續強化法令遵循管理及深化集團法令遵循文化，嚴格確保各項業務均符合法令要求。本集團法遵及反洗錢/反資恐是採集團整體管理為主軸，並以分層分區為執行，經董事會選派總機構法令遵循主管兼最高洗錢防制主管，綜理集團整體業務；2021年分別向董事會與審計委員會報告2次業務執行狀況；各子公司及其旗下公司（含海外），亦按此管理架構，依其業法、管理需求及規模大小配置。



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

● 法遵風險系統化循環管理

本公司以法令遵循為內部控制之重點之一，每年辦理單位法令遵循評鑑，每半年辦理法令遵循自行評估及自行查核作業，檢核法令遵循執行成效，並將其列占經理人績效評估比重。



為強化集團內部控制管理，每半年召開集團法遵會議，依各業務風險特性，督導重要子公司執行法遵風險管理，積極推動集團法遵國際化，持續研究國際監理趨勢，並分階段推動集團法遵數位管理平台及新科技運用。2021年與金管會合作開放政府結構化法令資料上線，推動法遵數位管理基礎建設之底層資料庫；更以法遵 AI 之法令資料應用提案，與金管會合作參與總統盃黑客松競賽，名列前十強，榮獲總統府函狀獎勵，金管會亦來函敘獎。

為掌握最新法令動態並即時傳遞溝通，本公司建置「法令異動管理系統」，按風險程度做不同管理，積極採取適當相應措施，迅速確實回應主管機關要求。2021年因應疫情影響，集團遠端考察海外執行 21 次，藉由遠端檢視程序，掌握法令遵循執行狀況，透過雙向互動強化海內外單位的法遵治理。

為建立誠信、透明的企業文化，訂立「檢舉制度」，並對檢舉人採取相關保護措施。2021年，本集團檢舉信箱共受理檢舉 2 件，皆已完成調查報告並結案，1 件海外分支機構案件，經查證屬實，並已懲處違法人員，1 件國內子公司案件，查無違法事證。

此外，為有效落實對子公司之監理，訂定重要外部法遵事件通報及管理要點，包含陳報重大違反法令及金融主管機關調降評等案件之適用範圍等風險預警指標，建立通報作業流程，俾利董事會及高階管理層得以迅速掌握集團法令遵循風險之警訊、評估及因應改善措施。另設有同業裁罰與集團裁罰之反面檢討機制，訂立集團層次與子公司層次之檢討標準，落實即時掌握監理動態與自我合規檢視。2021年子公司重大裁罰案及改善措施如下，完整內容請詳見國泰金控 110 年度年報頁 104-108。

國泰證券	國泰產險	國泰人壽
<p><b>事由</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 144萬元罰鍰及警告 主要缺失包括資訊安全作業等</li> </ul>	<p><b>事由</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 240萬元罰鍰及5項糾正 主要缺失包括核保作業、投資分析及決策、建檔檢核控管作業標準、實質關係人交易控管、資訊控管等作業</li> </ul>	<p><b>事由</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 120萬元罰鍰及8項糾正 主要缺失包括招攬核保作業、保全作業、行動投保檢測機制（個資相關）、海外放款品質、徵信作業、可疑交易作業、利關人作業、遠端連線作業等缺失</li> </ul>
<p><b>改善措施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 已完成改善，強化相關控管機制等</li> </ul>	<p><b>改善措施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 已完成部分改善，包括修訂內部規範、補強投資分析報告、優化系統檢核標準及校調防火牆與監控預警作業系統等；維運機制及人員編制部分預計於 2023/04/30前完成</li> </ul>	<p><b>改善措施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 已完成改善，強化並優化相關系統檢核管理機制、修訂相關內部規範、加強員工使用電腦設備控管機制及加強教育宣導等</li> </ul>

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

● 深化集團反洗錢 / 反資恐 (AML/CFT) 管理機制

本公司訂有「防制洗錢及打擊資助恐怖主義管理準則」、集團層次風險方法論、風險因子與重要內控管理機制，並設有風險預警機制及其監控指標。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監控措施。2021 年每半年召開一次集團 AML/CFT 會議，同時配合國家 APG 反洗錢評鑑報告，與金融監理及實務執行情形穩健發展，本集團亦將持續與時俱進，推動風險評估方法細緻化研究，持續提升集團 AML/CFT 管理成效。另本集團自 2016 年起即透過外部技術與內部研發，多元強化技術與大數據之應用，且由本公司主導，積極推動集團管理強化專案，研究以新技術提升集團 AML/CFT 效能、整合作業流程、提升交易監控效能等，例如：流程自動化 (RPA)、AI 人工智慧及大數據應用分析、視覺化界面等。

集團「AML 科技發展小組」穩健執行，以新科技及數據分析為基礎之技術，綜合過往業務執行之經驗與科技迭代之趨勢，試解決現有取得風險性資料痛點，以達集團資源運用最大化。此外，本集團於 2021 年以新科技強化金融犯罪的防範，於反洗錢交易管控上獲主管關獎勵逾兩百件，並有效阻止詐騙金額共達 1.6 億元。於監理機關之合作與溝通上，2021 年推動並建立業界首創之公私合作工作坊 (Public Private Workshop)，結合公私各界多次促成反洗錢法令修正與實務作法精進。

● 強化集團反洗錢 / 反資恐 (AML/CFT) 資料分享管理機制

為強化集團管理綜效，參酌國際反洗錢組織 FATF 建議與銀行公會實務參考做法，訂有集團資訊分享相關規範及分享平台，設有多種分享類型，達到技術知識與風險預警之共享、共學、共用，分享類型包含集團名單、可疑交易類型化分享、可疑客戶 / 交易資訊分享，以及跨子公司間風險性資料交換等，以期佈署集團共同防禦網。本公司為強化集團 AML/CFT 整體控制成效，並重視子公司間跨業合作風險管理，於 2021 年持續定期辦理並落實執行。



● 推廣多元法令遵循教育課程，積極培育科技法遵 / 反洗錢人才

2021 年本集團依不同對象積極安排多元化之法令遵循教育訓練，以案例 / 實作經驗分享、小組座談等方式加強人才培育，並因應疫情影響，開設遠端線上課程，亦結合線下互動等方式，提供符合金融監理趨勢發展之課程，主題涵蓋法遵基礎認識、Covid-19 疫情影響及因應、AML/CFT 國際重要趨勢、金融科技與競爭法、層次化剖析利害關係人法令 / 案例及理專 / 業務員行為風險管理等。

本集團亦持續推進「法遵 / AML 科技小組」之穩健發展，透過集團數位科技發展與各項法遵實務結合，培育集團法遵 / AML 專業能力與軟、硬實力，以實際專案應用養成結合科技與法遵或 AML/CFT 的跨領域人才，並促進整體風險管理及業務執行成效。

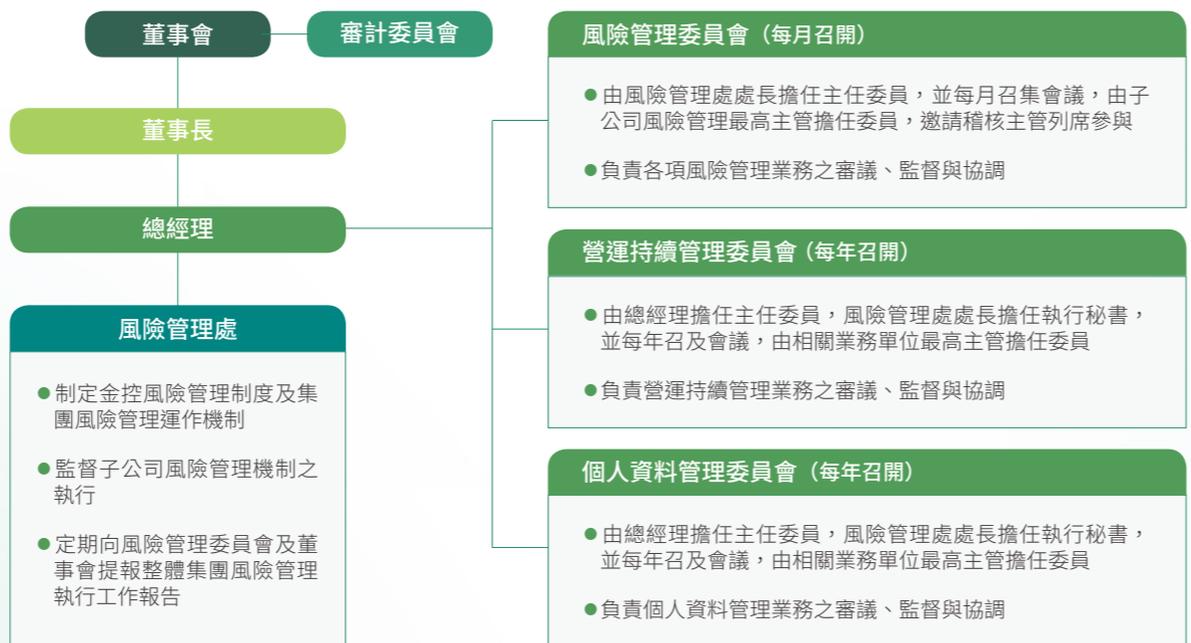


## 6.4 風險管理與內部控制

近年金融業面臨多變的環境，涉及風險層面更加複雜、多元，使得未來監管範圍與金融環境市場都具備前所未有的不確定性，國泰持續強化集團風險管理運作，管理範疇包含市場、信用、作業、流動性、資本適足、ESG（含氣候）、聲譽及新興等風險，以本公司「風險管理政策」運作核心，對各項風險進行風險辨識、評估、因應與報告，透過三道防線深化風險文化。

### 6.4.1 風險管理組織架構

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，風控長為風險管理單位最高主管，每月召開風險管理委員會。



### 6.4.2 風險管理政策及報告流程

國泰金控訂定風險管理政策，並針對主要風險進行管控，分別訂定管理準則。2021年本公司訂定營運持續管理委員會組織辦法，並修訂營運持續管理準則。

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報告至風險管理委員會及董事會，管理集團風險曝險程度。

### 6.4.3 風險管理措施及通報機制

針對主要風險類別各設有風險衡量指標，均陳報董事會核定，並定期評估與監控。此外，依經營環境之變化，進行壓力測試，確保資本妥適性。

為增進風險管理效能，本公司設有集團「作業風險事件通報辦法」、「信用風險緊急事件通報辦法」及「重大事件處理辦法」，並建置對應之通報系統。如遇風險事件發生，各單位或子公司應立即通報本公司風險管理處設案管理，每月檢視風險事件進展及改善方案落實情形，並將進度通報本公司風險管理處。

### 6.4.4 新興風險管理

面對全球金融經營環境漸趨複雜，且科技發展、極端氣候、人口結構等各議題所帶來之影響逐漸提升，國泰每年編製集團風險地圖，參酌外部專家意見及國內外機構發布之風險相關研究報告，例如：世界經濟論壇全球風險報告書（World Economic Forum Global Risk Report）、顧問公司趨勢報告及保險公司報告，作為新興風險辨識依據。透過風險地圖鑑別集團應關注的新興風險議題，進一步研擬因應措施，並提報風險管理委員會與董事會，說明風險承受情形及現行風險管理制度。2021年已鑑別之新興風險包含金融科技、資訊安全、傳染病蔓延、政經等多項目，亦評估該風險對於公司營運之衝擊，並建立對應的因應措施。

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

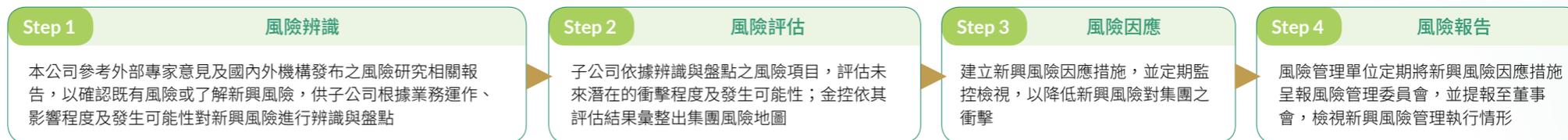
04 健康

05 培力

06 永續營運管理

07 附錄

新興風險鑑別流程



前兩大新興風險之營運衝擊評估及其因應措施

風險項目 / 敘述	營運衝擊	因應措施
<p><b>社會</b></p> <p><b>新型傳染病蔓延風險</b> 傳染病指在特定地區及特定時間內，發生之病例數超過預期值或出現集體聚集之情形。根據2022年世界經濟論壇全球風險報告，傳染病列為未來10年影響全球最大的風險之一，若未來3~5年立百病毒(Nipah Virus)或其他新型態之傳染病再度大範圍蔓延時，將面臨員工隔離或進入社區隔離的可能，影響觀光及娛樂消費等經濟活動，若更嚴重將導致封城或產業製造停工，衝擊全球金融業市場及營運風險提升。 另就保險業務而言，傳染病除造成民眾就醫與死亡風險增加的直接影響，為了防治傳染病蔓延，接種疫苗亦可能造成民眾傷亡之間接影響。</p>	<p>雖各國加緊研發及產製疫苗，但供應量不足與接種副作用，導致企業仍未完全走出病毒威脅，若未來新型態之傳染病蔓延時，對本公司衝擊如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>營運或服務中斷，尋求數位轉型</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 短期為控制疫情，減少人與人接觸，國泰員工無法正常進出職場辦公、2.6萬名保險業務員與客戶面對面招攬與服務的挑戰增加、遍佈全台超過600處營業據點也面臨營運或服務中斷之風險，衝擊客戶服務與公司營利。</li> <li>- 中長期影響本公司的經營策略，國泰擁有全台最多的保戶數，進入後疫情階段，因應客戶的需求及環境變化，勢必得提升新穎、便捷的數位金融服務模式。</li> </ul> </li> <li>● <b>投融資績效不易維持</b> 市場恐慌情緒蔓延，投資與消費信心下降，可能衍生本公司金融資產價格大跌；同時可能造成企業信用品質惡化，提高違約風險，使授信部位之不良資產提高，影響本公司獲利。</li> <li>● <b>保險理賠金額支出增加</b> 若傳染病未受控制，造成民眾大量就醫或死亡，可能導致已銷售之保險商品產生額外的理賠支出，影響本公司死差損益。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 透過「防疫緊急應變小組」，第一時間啟動「營運持續管理及因應重大事件處理流程及措施」如下：           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 完善營運持續管理(BCM)計畫，考量複合式情境、壓力測試結果、大範圍影響事件，並落實演練。</li> <li>- 就營運據點部份，建置原工作場域的異地備援地點，包含人員、設備及資料備援，及落實異地（或居家）辦公機制。並藉由外部遠端視訊軟體及集團內部通訊工具與應用系統，使各項業務維持運作。</li> <li>- 就業務員招攬上，國泰人壽推出遠距保險新體驗，打造國泰CVX平台，結合「國泰上上簽」電子簽名技術，客戶可從需求、投保、後續保單變更及理賠等，端到端體驗一條龍服務。</li> </ul> </li> <li>● 定期追蹤市場變化，適度調節投融資部位，以穩定收益為主軸。</li> <li>● 尋求再保險以移轉傳染病相關保險理賠風險，並定期檢視商品損失率狀況，適時調整費率及核保政策。</li> </ul>
<p><b>地緣政治</b></p> <p><b>政經風險</b> 指公司投資資產所在之國家或地區，可能發生政治變動所產生的經濟風險，如地緣政治局勢、大國之間的競合情勢等產生變動，導致國際政治發展難以預測。 參考經濟學人所列舉之2022年全球十大風險，有多項與國際政經局勢相關，包含1.中美關係惡化導致全球經濟脫鉤；2.台海衝突迫使美方介入；3.歐洲與中國關係明顯惡化；4.跨國網路戰癱瘓主要經濟體之基礎設施等，顯示政經風險影響力日益上升。 另就影響層面而言，以年初烏俄軍事衝突為例，國際政局動盪不僅重挫金融市場，且隨戰事影響層面漸廣，亦恐進一步衝擊經濟發展與企業獲利。</p>	<p>國泰身為台灣最大金融機構，在保險市場擁有台灣最高的市占率，投融資曝險更是遍布全球，若國際政經局勢不穩，對本公司潛在影響如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>投融資績效轉弱，侵蝕本公司獲利</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 短期影響：國際政經風險升溫，恐慌情緒蔓延，若該區域涉及關鍵物資而促發通膨攀升，不僅導致金融資產價格大跌，隨衝突不斷升級，投資與消費信心下降，經濟衰退機率上升，或削弱企業償債與再融資能力，使違約風險攀升，迫使本公司增提減值準備，影響本公司獲利。</li> <li>- 中長期影響：各國政治角力可能改變過往以低價為首之全球化生產模式，企業需額外考量政經風險因素，推升營運成本，壓縮獲利能力與股價成長空間；且隨供應鏈進行重組，亦導致產業版圖迅速位移，提高投融資標的篩選難度，衝擊相關業務報酬。</li> </ul> </li> <li>● <b>客戶投保意願降低，影響保費收入</b> 若因政經因素導致長期高通膨，而民眾薪資所得未能跟進，恐造成消費者可運用的資金緊縮，導致客戶投保意願降低，進一步影響國泰保費收入。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 密切關注世界政經局勢變化，針對總體面風險事件和個體面異常事件（負面新聞標的），適時進行風險評估與部位檢視，提高對地緣政治風險較高的國家或地區進行監控。</li> <li>● 訂定國家風險等級限額，並定期檢視各國債信評等、其他相關經濟指標及營運風險狀況，以評估國家風險等級適當性。</li> <li>● 持續監控本公司投融資所在國的信用狀況，同時加強曝險的報表管理，避免資產過度集中，留意授信跟投資品質。</li> <li>● 參加外部政治領域研討會或論壇，藉由增加跨領域交流機會，提高政治環境判斷能力。</li> <li>● 持續監控新契約保費收入狀況，並持續開發具有抗通膨的特性保險商品，包括增額壽險、投資型保單、利變年金等，以兼顧本公司獲利與民眾保險保障需求。</li> </ul>

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

• 人權風險管理

為落實人權保障，除了營運據點確實遵循當地人權保障相關各項法令規範之外，亦參考各項國際框架的最佳實務，包含聯合國《世界人權宣言》、《聯合國商業與人權指導原則》，制定《國泰金控人權政策》以及人權風險評估流程，定期針對應關注的利害關係人定期進行衝擊評估、制訂緩解措施及補償機制進行管理。風險議題制訂則納入 CS 委員會、外部顧問、員工等相關關係人，同時參考國際人權倡議、外部趨勢、以及集團發展策略，根據各議題風險分類評級，辨識高風險族群進行管理，詳細人權風險議題及管理措施請詳見《國泰金控 ESG 整合報告書》P.13。

6.4.5 營運持續管理

為強化企業風險應變能力及經營韌性，金控暨子公司已訂定「營運持續管理準則」，並設置營運持續管理委員會，藉由每年定期會議召開，審議營運持續管理制度之執行情形，同時依不同風險情境訂定營運持續計畫（Business Continuity Plan, BCP），以確保當公司面臨重大災難，如傳染疫情、天災、資訊服務中斷或其他事件導致「營運中斷」時，能儘速恢復提供服務，並將損失控制於最小程度，以維護客戶權益及維持企業營運。此外，亦定期規劃情境演練，以檢測 BCP 之有效性及完整性，以確保本公司面對重大緊急事件之緊急應變能力。

2021 年本公司與子公司國泰人壽為全台首家金控、保險業取得 ISO 22301 營運持續管理標準認證，與國際標準接軌。同時亦規畫集團其他子公司，如銀行、產險、證券及投信等，以取得國際認證為目標，持續完善集團營運持續管理機制。



國泰金控取得金控業首個「BSI 營運持續管理系統認證」，由 BSI 東北亞區蒲樹盛總經理（右）親自頒發證書，國泰金控風控長黃景祿（左）代表授證。

6.4.6 深化企業風險文化

為落實風險管理及內部控制，本公司採內部控制三道防線機制，並持續強化其機制成效。2021 年本公司稽核單位持續檢視三道防線強化方案之執行成果，偕同本公司三道防線履責單位督促各子公司，將第一道防線（自行查核）、第二道防線（風險管理 / 法令遵循 / 資訊安全）、第三道防線（稽核管理）依據目標進行優化調整。此外，本公司第二、三道防線之單位持續強化內部之風險控管，除了每月發佈法風稽月刊，分享法令遵循、風險管理、資訊安全及稽核之相關議題及實際案例，各單位每半年需進行一次法令遵循及內部控制之自評自查作業，以辨識各單位面臨之潛在風險，並確認各項業務皆遵循相關制度。



為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，並要求集團全體同仁進行風險管理通識課程，2021 年完訓率達 100%，更依據子公司之業務性質差異，針對不同對象進行多元風險之教育訓練或課程，以確保同仁有效控管風險。

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運作。

## 6.5 資訊安全

### 6.5.1 資訊安全機制

國泰配合金管會推動之「金融資安行動方案」，持續強化資安防護能力，達成安全、便利、營運不中斷的金融服務。國泰金控與主要子公司皆設有資安人員，且依法規要求設立資安長或是成立獨立資安專責單位，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，並每年於董事會提報前一年度資安執行情形。而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之推展。

2021年國泰金融集團最新資安重點則是韌性（Resilience）。國泰金控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，全力投入資安管控及提升品質。此外，為即時掌握資安風險並能提早進行因應，國泰金控於2020年建立7X24資安監控中心（Security Operation Center）服務機制，以監控集團資安狀態，掌握資安風險。國泰也藉由外部專業資安顧問及應變團隊，以其業界豐富之資安事件應變經驗，提供適切且專業的建議與緊急應變支援。

國泰金控暨各子公司皆有訂定「資訊安全政策」，核決層級為董事會，透過每年定期檢視，確保資訊資產的機密性、完整性、可用性與適法性。國泰金控主要子公司國泰人壽、國泰世華銀行及國泰產險皆通過「ISO 27001:2013 資訊安全管理系統」國際標準認證，至2021年底止，全集團資訊系統導入ISO 27001:2013之涵蓋率達97.2%，國泰金控亦於2021年起推動國泰證券、國泰期貨、國泰投信、國泰投顧導入ISO 27001:2013框架，預計2022年完成驗證，藉此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，提供客戶安全無虞的金融服務。

### 6.5.2 從業務角度思考資安如何設計

國泰在應用面策略則採取「設計預設資安（Security by Design）」原則，在數位轉型的過程中，從業務角度思考資安如何設計在新的轉型專案中，秉持「事前預防」勝於治療的理念，在所有服務或商業模式設計之初，就將安全考慮進去。

因應數位轉型，不只軟體或程式得在一開始就安全開發，更重要的是，企業導入許多新興科技發展創新的服務模式或商業模式，皆應基於安全來設計。國泰在每個專案開始，資安人員就加入討論服務模式與商業模式的創新，站在業務端立場進行安全設計，也會讓企劃人員理解資安人員關心的議題，進一步培養人員的資安意識與文化。

### 6.5.3 資訊安全教育訓練

國泰金控重視資訊安全，定期舉行教育訓練及多元的宣導管道，提升員工資訊安全意識，確實落實資安管控。國泰金控暨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，各公司2021年完訓率皆達100%，另資訊安全專責單位人員每年至少接受15小時以上專業資訊安全訓練。

此外，國泰金控暨子公司設置「集團資訊與威脅情資共享機制」，包含每月不定期國泰金控彙整並產出資安新聞報，提供國泰金控及各子公司資安單位使用，提升同仁資安意識並強化資安事件發生時的敏感度。

### 6.5.4 資訊安全侵害管理

國泰金控暨子公司於發現網路攻擊及惡意程式入侵等資安事件時，將啟動「資安事件通報暨緊急應變機制」，各公司之緊急資安事件應變最高層級皆為總經理，依循「國泰金控暨子公司重大資訊安全事件通報暨緊急應變管理要點」辦理，並統一由國泰金控彙整各公司重大資安事件呈報資安委員會。

為強化資安防護能力，國泰人壽<sup>註</sup>及國泰世華銀行每年請廠商執行白帽駭客滲透測試，2021年起，國泰產險及國泰證券亦參與測試，以各式駭客手法分析可能遭遇駭客攻擊的漏洞與情境，包含連線狀態管理、存取權限測試、權限提升與跳脫等，針對檢測結果中的高風險項目均會進行改善，透過強化措施持續提升資安防護品質。此外，2021年國泰金控暨各子公司皆由外部專業廠商執行電腦系統資訊安全評估，包含資訊架構檢視、網路活動檢測、弱點掃描與滲透測試、安全設定檢視、合規檢視等，據此追蹤系統安全狀況並實行改善措施，並針對其中重大風險及高風險項目改善完成率均達100%，以確保資安無虞。

註：國泰人壽因新系統上線，延至2022年2月執行。

## 6.6 服務品質與客戶權益

### 6.6.1 落實公平待客，維護客戶權益

國泰長期秉持「以客戶為中心」做為經營理念，提供更友善、更貼近客戶的產品和服務，把服務融入到每位消費者的生活。國泰重視客戶意見，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。

2021年第三屆金融業公平待客評比，國泰金控旗下的國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險均獲得優等的最高肯定，其中國泰人壽與國泰世華銀行連續三年獲獎、國泰產險也兩度蟬聯，整體表現為金融業之冠，展現國泰在公平待客服務深得客戶青睞。

#### 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

公司	客訴管道與專責單位	組織 / 運作	2021 年重點作為
國泰人壽	客戶關係促進部專責處理申訴，訂定《國泰人壽保險公司消費爭議處理程序》及《國泰人壽保險公司各級單位處理申訴案件應注意事項》，以保護消費者權益，並增設客訴直撥專線 (02) 2162-6205 優化申訴案件處理效能。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 組織管理：依照《公平待客推動委員會組織規程》設立「公平待客推動委員會」，設置主任委員及副主任委員各一人，分別由總經理及經管客戶關係促進部之資深副總經理擔任之。</li> <li>● 董事會參與：董監事為落實公司治理，提升董事會執行效能，已依上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點規定進修外，全體董監事及負責人另已完成公司內部年度教育訓練課程。</li> <li>● 為有效強化董事會職能，落實公司治理，由上而下展現推動公平待客為企業文化之決心與形塑國泰人壽 DNA 外，在「政策制定」、「督導執行」及「實際參與」三面強化落實執行公平待客各項作為及制度建立。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 獨立董事積極參與公平待客大會及公平待客講座教育訓練，並親自指導。</li> <li>● 總經理領軍建立公平待客專區，以視覺化管理工具即時掌握銷售前中後 9 項關鍵指標達成情形，結合內控督導業務巡檢，強化銷售前中後落實公平待客原則。</li> <li>● 訂定營業單位公平待客日，進行定期教育宣導，深化業務同仁公平待客觀念，並於公平待客日置入手語教學，以強化同仁對身心障礙者之重視與同理。</li> <li>● 運用智能工具協助客戶瞭解需求、解決問題及獲取資訊，推動文件親民化方便客戶理解，提供多元服務管道便利客戶與公司接觸，精進服務品質、提升客戶服務體驗。</li> </ul>
國泰世華銀行	金融服務部專責處理申訴案件，並設置 24 小時客戶服務專線 (02) 2383-1000，或以市話撥打 0800-818-001，亦提供官網留言接收客戶申訴。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 由上而下落實公平待客：董事會形塑誠信經營、重視金融消費者保護的文化；每半年呈報董事會公平待客原則執行情形。</li> <li>● 高階主管召集「消費審議委員會」，有效處理客戶爭議案件。</li> <li>● 董事及高階主管領導「服務品質小組」：金控層次落實以客為尊，引進數位科技，提升客戶服務品質。</li> <li>● 持續教育訓練提升員工遵法意識，精進落實公平待客原則。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 除積極處理客訴案件外，主動站在消費者權益思考，就客訴或消費爭議案件，以系統化管理客戶反饋意見，進行消費者服務流程優化調整，維持客戶良好體驗。</li> <li>● 應用智能客服阿發，提升客戶服務之處理效率；推廣金融服務站，落實普惠金融，提供更便捷的金融服務。</li> <li>● 持續發展數位金融，陸續上線視訊驗身機制、網路銀行 APP 安全措施等，讓客戶享有安心且有品質的金融服務。</li> <li>● 在董事會領導下，推動公平待客活動，如舉辦線上問答，全行藉此機會思考如何深化落實公平待客原則與金融友善服務，結合法規及實務經驗，共同提升對金融消費者服務品質。</li> </ul>
國泰投信	客戶服務部為申訴受理專責單位。客戶可透過客服電話 (02) 7713-3000、電子信箱、傳真或親臨公司等方式，真實具名向國泰投信陳述事由。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 落實年度教育訓練時數規範。</li> <li>● 每年定期向董事會呈報執行狀況。</li> </ul>	於 2022 年第一季董事會報告「公平待客原則」執行情形，並配合具體執行情況及因應法規，調整「公平待客原則」內容，充分落實金融消費者保護責任。

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

國泰產險

電話客服中心專責受理客戶諮詢與消費爭議處理，訂定《國泰產險消費爭議處理程序》，以保障消費者權益。

客戶可透過客服專線 0800-212-880，真實具名向國泰產險陳述事由。

- 每半年法遵自評作業納入公平待客原則，確保各項原則落實。
- 每季召開「公平待客促進小組會議」，與會成員包含獨立董事、總經理、各單位副總級主管，討論政策執行狀況與申訴率改善方案，後提報董事會。
- 為快速反應與解決客戶痛點，每月召開「客戶體驗管理會議」，由電話客服中心經管副總主持，邀請相關部門協理、經理參與，確認客戶體驗改善作法與期程。

- 透過每季公平待客促進小組會議，於第一季完成各原則推動計劃及 KPI 擬定，後於每季會議追蹤，並提報董事會檢視及督導。110 年小組會議新增友善服務專篇，盤點現有身心障礙人士、高齡者關懷作法並追蹤優化措施，落實友善服務推動。
- 持續依循「尋、優、追、確」四大步驟，每季針對發生率較高之申訴樣態逐案探究、分類，解析根因問題進行改善，並於公平待客促進小組會議報告，追蹤根因改善推動進度，每半年度向董事會呈報。
- 為深植公平待客服務文化，於內部舉辦「iCARE 服務大賞」，從客戶視角出發，凝聚公司同仁共同發想，110 年聚焦身心障礙族群的友善服務及商品設計發想，本次活動總計徵得 82 篇提案。

國泰綜合證券

依照《客戶申訴處理細則》及《金融消費爭議處理程序》，國泰證券專責單位為數位營運中心，負責受理客戶檢舉申訴案件之對外統一窗口與申訴案件結案彙整統一窗口。

客戶可透過客服專線 (02) 7732-6888 或於公司官網線上提問。

- 組織管理：依照《公平待客推動委員會權責及組織辦法》設置「公平待客推動委員會」，由本公司總經理擔任總召集人，並設置副召集人一名，由本公司處級主管擔任之。
- 組織運作：依前述要點及《公平待客原則及策略》相關規範，公平待客推動委員會定期蒐集相關專案及落實成果，召開季度及年度會議，並擬具公平待客原則政策及策略之執行報告向董事會提報。

- 2021 年設置「公平待客推動委員會」取代原有「公平待客暨服務品質小組」，並訂定《公平待客推動委員會權責及組織辦法》，提升決策層級。
- 定期檢視本公司《公平待客原則政策及策略》規劃目標及執行成效，朝向最會傾聽客戶心聲的數位券商邁進。

### 6.6.2 提升客戶滿意，創造服務價值

國泰金控秉持「誠信、當責、創新」的核心價值，藉由多元的管道及完備的服務，積極融入客戶的生活圈，並透過紮實的教育訓練，將服務理念深植於全體員工心中，深耕客戶關係與權益保障，不斷地提升服務品質。

國泰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方案，致力傾聽客戶心聲，為客戶提供優質的服務品質。

國泰各子公司依業務屬性，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。

	2019 滿意度 (%)	2020 滿意度 (%)	2021 滿意度 (%)	2021 滿意度目標 (%)	滿意度表現說明
國泰人壽	94.3	97.7	98.5	90	保戶服務整體滿意度達標並較前一年度提升 0.8%，透過 2020、2021 年跨年度調查比對後，更清楚掌握各服務環節的客戶體驗痛點與年度差異，收束根因並找出對應行動方案，持續追蹤、並落實優化各項客戶服務體驗。
國泰世華銀行	91.5	92.5	92.6	90	客服中心滿意度達標並較前一年度提升 0.1%，維持顧客高滿意度。重點聚焦與客戶各個接觸歷程，將客戶最重視且會影響滿意度的問題優先改善。
國泰產險	96.8	97.3	97.8	90	整體保戶服務滿意度較前一年度提升 0.5%，已連續 3 年成長並維持高表現，後續將透過建置 0800 智能服務系統及管控理賠進度等工具，提升客戶服務體驗。
國泰綜合證券	98.3	86.0	89.8	90	持續與外部顧問公司合作，採用質化訪談與量化調查，相輔相成持續優化，滿足客戶的最佳數位體驗，達成客戶最佳滿意度的表現。
國泰投信	89.1	89.25	90.94	88	持續與客戶建立良好互動關係，瞭解客戶潛在需求與服務滿意度。

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

### 6.6.3 優化服務體驗，滿足客戶需求

#### • 以 NPS 檢視服務節點，有效提升服務體驗

國泰自 2016 年起導入淨推薦值 (NPS)，檢視客戶服務歷程，於重要接觸點即時掌握客戶反饋，經質量分析與跨部門溝通協作，持續精進客戶服務體驗。

	NPS 架構佈建	2021 重點突破
國泰人壽	依線上及線下的客戶體驗旅程設立共 15 個服務節點，並藉由自動化監控儀表板及客戶回應管理後台，定期檢視 NPS 變化及擬定優化客戶體驗策略，於每季服務品質會議追蹤跨部室合作成效，提升服務品質。	增加數位體驗與業務員的熟識度是提升 NPS 的重點，兩者相輔相成，將是公司全通路體驗無斷點的重點；而 rNPS 自 2020 年 16.6 成長到 2021 年的 21.1，顯示整體服務表現獲得客戶的支持與推薦。2021 年底委託外部專業顧問，持續更新客戶體驗地圖，藉此優化節點佈建，解析 NPS 體驗關鍵要素，以再提升整體 NPS 分數。
國泰世華銀行	客服中心針對每日來電客戶進行 tNPS 調查，並對問卷回饋、來電原因及往來產品進行相關性分析，探索客戶體驗缺口，每月呈報相關單位，積極建構更貼近客戶需求的服務策略。此外，設有「數位平台 NPS 客戶意見蒐集機制」，透過 NPS 佈局，搭配客戶訪談或易用性測試，協助平台體驗設計更貼近用戶需求與期待。	客服中心 tNPS 2021 年度為 62.4，相較 2020 年度 61.4，提升 1.0，整體服務獲得客戶支持與推薦。網銀 APP 在 2021 年度的 rNPS 為 40，較 2020 年提升 2 分；批評者的佔比也由 2020 年的 15.5%，下降至 2021 年的 14.7%，此結果顯示數位平台的服務優化受到客戶的肯定與推薦。與國內競品相比，國泰客戶對網銀 App 的推薦程度也持續位居榜首。
國泰產險	佈建線上、線下共 27 個節點，除每日透過 NPS 意見管理後台及視覺化報表即時掌握客戶聲音外，更透過每季定期會議與跨部門溝通合作，嘗試還原各節點客戶體驗原貌，找出核心問題及可能的方案，持續優化客戶服務體驗。	2021 年數位通路新增 2 項節點，分數維持穩定；實體通路於個人險理賠結案及營業櫃台分數維持穩定、客服進線分數上升 6 分，tNPS 分數穩定；另 rNPS 得分有所提升，充分體現客戶對國泰產險整體服務的支持與推薦。
國泰綜合證券	藉由盤點客戶服務歷程，建置 6 個 NPS 服務節點施測，客戶完成服務體驗後隔日即發送 NPS 問卷，針對客戶於 NPS 問卷上反應之建議，由客服人員主動外撥，實際了解每位客戶在每個服務節點的使用狀況，並透過跨部門溝通合作，持續優化客戶服務體驗。	2021 年 tNPS 新增 2 服務節點（股票匯出與證券銷戶），線上（8 個節點）與線下（4 個節點）並進，完成建置 T+1 智能語音交割款通知，透過與客戶持續互動回饋，各項節點滿意度持續穩健上升。
國泰投信	透過滿意度結合 NPS 調查活動，蒐集客戶對公司品牌、產品及服務各面向建議或意見，並由調查結果進行有效反饋，提供客戶不斷精進的服務體驗。	2021 年 NPS 滿意度調查 62 分，較 2020 年成長 16% 以上，顯示客戶對國泰投信在產品與服務上的努力，有高度認同與肯定。

#### • 智能客服阿發再升級，創造人機合作穩健服務

國泰金控數位數據暨科技發展中心協同各子公司，結合業務流程、真人客服與用戶真實對話經驗，以「智能雙腦」打造新一代智能客服「阿發」—除了透過「FAQ 大腦」回答用戶常見的疑難雜症，也藉由「NLU 大腦」處理較為複雜、語意不清的問題。2020 年「阿發」的應用場景從國泰世華銀行、國泰人壽拓展至國泰產險、國泰證券與國泰投信，也讓國泰金控成為全台首家提供集團全場景智能客服的金融機構。

新一代「阿發」於國泰產險、國泰證券與國泰投信通路上線後，佔總客服比例持續攀升，其中證券高達 9 成，產險、投信皆達到 5 成，用戶滿意度高達 4.8 顆星（滿分 5 顆星）；此外，「阿發」在國泰世華銀行與國泰人壽數位通路的單月平均進線人次也已突破 100 萬人次，進線量佔總客服比例超過 6 成以上。未來國泰會規劃更多元的應用面向，讓全集團用戶都能享受更個人化的主動式服務，也讓「阿發」從智能客服逐步邁向全方位智能助理。

#### • 智能客服中心讓客戶體驗再升級 台灣唯一獲國際肯定

國泰人壽致力打造全新「智能客服中心」，於 2020 年即推出「智能語音服務」，2021 年更推出「智能工作台」，加速客戶問題解決時間。當保戶於電話線上時，「智能工作台」主動顯示客戶個人資訊和其過去與公司互動軌跡，讓客服人員預先掌握客戶樣態，快速擬定解決方案；更透過大數據資料分析，預測客戶來電問題，主動帶出回應內容，提升整體客戶服務效率，提供更流暢的客戶體驗。此外，我們也重視新客戶經營，於「智能客服中心」導入「外撥機器人」服務，當客戶進行投保時，針對新投保客戶主動外撥，關心服務狀況，並提供後續解決問題的管道，讓客戶輕鬆管理自己的保單。

國泰人壽連續 5 年榮獲由 The Stevie Awards 主辦的「美國史蒂夫銷售及客戶服務大獎 (The Stevie Awards For Sales & Customer Service)」，過去除獲得「最佳客服中心」、「客戶服務部門」與「創新客戶服務獎」、「最佳科技應用」等殊榮，此次更獲得「傑出客戶服務培訓」國際認可，成為近兩年臺灣唯一獲獎金融業。

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

### 6.6.4 個資保護

#### ● 健全的個資管理體系

為貫徹個人資料管理，落實隱私權保護，國泰金控設有「個人資料管理委員會」，由總經理擔任主任委員，並由風險管理處擔任個資管理單位，依委員會之決議，負責規劃、監督執行及檢討改善集團之個資管理事項。面對變化迅速的新科技與新攻擊，積極為客戶權益嚴格把關，國泰金控集團旗下主要保險、銀行及產險等業務，均已通過「BSI10012:2017 個人資料管理系統」國際標準認證，除了透過國際認證機構同步遵循國際隱私權保護趨勢，與國際接軌外，並藉由每年第三方查核驗證，及 P-D-C-A 運作模式，持續完善個人資料管理事項，以確保個人資料保護之有效性。

國泰金控暨各子公司官方網站中亦透過《隱私權政策》聲明尊重並說明如何蒐集、應用及保護客戶所提供之個人資料。當客戶同意後才會將特定的個人資料提供給與公司合作供應產品及服務的第三方進行相關服務，另為保護使用者個人資料、維護網路隱私，將配合法令變動與因應最新技術，隨時更新隱私權保護政策，以落實客戶權益；如對於隱私權保護政策或個人資料運用相關事項有任何疑問時，可透過各子公司官方網站提供之消費者聯絡資訊聯繫各服務窗口。

#### ● 堅實的個資管理機制

國泰金控暨各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，於蒐集個資前，告知蒐集目的、分享對象，不逾越特定目的之必要範圍，明訂客戶對個人資料之查詢、請求閱覽、製給複製本、更正、補充、停止蒐集、處理、利用或刪除之權利，及要求第三方共同遵守公司個資保護相關政策。另為因應歐盟《一般資料保護規則 (GDPR)》，國泰金控亦將整體個資管理機制與國際標準接軌、透過管控防護持續優化與落實，及緊急應變程序與演練之施行等層層防護，為客戶資料安全與權益負起把關之責。而在個人資料保存期限方面，除法令另有規定或契約另有約定者外，將於個人資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，刪除、停止處理或利用所保有之個人資料，並留存軌跡資料或相關證據至少五年。

另為降低員工於個人電腦存放重要個資進而造成資訊外洩風險，除國泰世華已建置公務個資存放系統 (PIPAS) 外，2020 年國泰人壽建置私有雲端「個人檔案存放機敏專區」，限制存取人員與期限，以提升資料外洩防護量能。

並且就違反個人資料保護的紀律處分方面，除了個人資料保護法已規定罰則處分外，國泰金控並於「個人資料處理作業安全管理辦法」中明文規定，本公司員工如違反個資保護規定，致影響公司及客戶權益者，將移送人事管理單位議處。再者，為使「個資管理機制」與時俱進，各主要子公司除每年維持個資認證之有效性外，2020 年國泰人壽亦導入 (PCI DSS) 將信用卡號強制加密處理與相關存取強化機制，並於 2021 年取得國際信用卡組織認證，以確保保戶交易安全性。

#### ● 完善的個資教育訓練

為使公司同仁明瞭個人資料相關法令之要求、所屬人員之責任範圍與個人資料保護相關之機制、程序及措施，國泰金控暨各子公司每年定期舉辦全體員工個人資料保護認知宣導及教育訓練，2021 年全集團之個資教育訓練完訓率皆達 100%。

註：上述完訓率係扣除因業務特性與人員差勤規劃（臨時外派、育嬰假、產假等）同仁計算。

#### ● 持續強化之個資事件應變處理

國泰金控暨各子公司目前皆已建置「個資侵害事件之緊急應變處理程序」與定期演練機制，並設置跨部門「緊急應變小組」與通報及處理作業辦法，透過定期模擬演練，除提升同仁之應變防護能力，避免個資侵害事件發生時造成公司之衝擊，並盡可能降低對當事人之損害外，另同步驗證內部作業程序之有效性，以識別個資保護措施不足之處，持續精進相關保護措施。

國泰金控暨各子公司高度重視客戶個人資料保護，2021 年度來自金融監督管理委員會公告之裁罰案件共計 1 件，屬顧客藉由管道申訴案件；2021 年度資訊外洩案件共 11 件，資訊外洩案件與個資相關的占比為 100%，因上述事件而受影響的顧客數為 6,520 位。經釐清後，大都為業務員疏忽告知第三人及 1 件因系統印製通知單時造成錯位（通知單內容僅姓名、地址），造成客戶收到他人通知書之情事，但未涉及重大資訊洩露及侵犯客戶隱私等事件，且已取得客戶諒解並將持續加強服務人員教育訓練及宣導。集團將持續強化及監控客戶個人資料之使用，並精進相關保護措施，以減少個資外洩事件情事之發生。

2021 年國泰業務與個資相關客訴統計表

個資相關案件	主管機關公告	自行調查
國泰金控	0	0
國泰人壽	1	9
國泰世華銀行	0	0
國泰產險	0	2
國泰證券	0	0
國泰投信	0	0
總計	1	11

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

## 6.7 數位金融

國泰金控為數位金融創新的先行者，並從客戶需求出發，透過數位、數據、技術，推動集團轉型，由倡導數據驅動文化來重塑數位開發流程，以「Cathay as a Service (CaaS) 國泰即服務」概念為核心，打造「CaaS 生態圈服務平台」，作為異業合作夥伴與國泰接觸的主要入口，提供合作企業 API 一站式數位服務與體驗，不但協助企業創造新商機，也在疫情過後的新常態生活中，享有安全便利的業務洽商往來。

### • 國泰金控技術年會

國泰金控繼 2020 年舉辦台灣首場由金融業主辦的技術年會後，2021 年，更攜手全球三大雲端服務供應商亞馬遜雲端服務 AWS、Google Cloud 與微軟，擴大舉辦「2021 國泰金控技術年會」，揭露在疫後新常態下，國泰善用過去所積累的創新能量，以及對數據與新興技術的掌握，敏捷回應快速變化的用戶需求、技術革新與市場競爭。



國泰金控透過連年舉辦技術年會，匯聚市場中豐沛的轉型能量，攜手同、異業，帶動台灣科技金融發展。

### 6.7.1 Digital 數位

#### • Cathay Open Finance 一站式數位服務 開創簡單金融體驗新風潮

國泰金控目標打造一步到位的金融生活體驗「Cathay Open Finance」，透過應用程式介面 (API)，串聯銀行、人壽、產險與證券的服務，以跨界力打破商品與流程等藩籬，讓消費者不用東奔西跑、不用反覆存取不同 APP，就可以輕鬆享受便捷金融帶來的絕佳體驗。

為實現此目標，國泰世華銀行站在客戶體驗角度設想，將過往散落在不同子公司或平台的金融服務跨界整合，以國泰世華網路銀行 APP 為中心，透過銀行最高強度的身分驗證，以 SSO (Single Sign-On) 及 OpenID 機制，讓消費者可以一組密碼暢行集團各子公司服務，打造無斷點的一站式體驗。

國泰金控也整合旗下國泰世華銀行、國泰證券的數位金融服務，為業界首創讓客戶在網路銀行 APP 中即可同時完成台股及複委託開戶，同時升級投資頁面，讓客戶可以一目瞭然掌握銀行存款、基金證券投資與報酬率等資產資訊，協助客戶創造個人被動收入的同時，提供實際有感的數位體驗。

#### • 身分驗證再強化 領先同業採直接人臉辨識 另推出視訊客服解決客戶痛點

國泰金控旗下國泰世華銀行，積極優化全行客戶線上線下體驗，繼國泰世華網銀 App 2020 年推出 FIDO 生物特徵 (人臉、指紋) 登入後，為強化交易安全與便利，2021 年領先業界於網銀 App 導入採「直接辨識」技術的人臉驗證機制，客戶不限手機廠牌與型號，只要有前鏡頭就能使用人臉辨識功能，其服務涵蓋線上線下共 11 項，包含啟動與使用非約定轉帳、調整 ATM 提款限額、重設網銀密碼、查詢 KOKO 信用卡資訊、人臉註冊、手機無卡提款、申請數位外幣帳戶、行員登入、ATM 提款、集保 e 手掌握連結國泰世華帳戶等。透過「刷臉認證本人交易」防止密碼外洩遭盜用的風險，解決客戶忘記網銀密碼須到分行或 ATM 重設，以及未帶卡片無法提領現金等痛點，提供更順暢便利的金融體驗。

此外，國泰世華銀行也領先同業，透過網銀 App、KOKO App 為客戶提供 7 項視訊服務，包括：申請重設網銀密碼、人臉辨識註冊、修改手機號碼、KOKO 網銀密碼升級、開啟約定帳號服務 / 設定約定帳號、數位存款帳戶升級 1-1 類，與數位存款 1-1 類開戶等，免臨櫃即能快速於手機上完成申辦，打造突破空間限制的線上分行體驗。另為提升視訊身分認證準確與資訊安全，也於後台結合生物辨識技術與多項驗證機制，讓客戶享有便利體驗同時，更為資訊安全層層把關。

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

● CaaS 生態圈服務 (Cathy as a Service) 串連疫後新世界

國泰金控以數據驅動、數位化平台等推動數位轉型，2020 年即提出「Cathy as a Service (CaaS) 國泰即服務」概念，以數位、數據、技術為驅動，與異業合作夥伴推出許多創新商業模式，在不同場景中嵌入國泰的金融服務，重新定義跟消費者、合作夥伴的關係，2021 年更進一步打造「CaaS 生態圈服務平台」，回應新時代下企業端客戶需要。

CaaS 生態圈服務平台彙集國泰金控旗下多元金融服務，並將原本線下洽商流程與聯繫往來，轉變為線上透明化流程與單一整合入口，讓所有指標性、中小或新創企業等所有合作夥伴，皆能有相同機會接觸到國泰金控最完整的金融服務與資源。CaaS 生態圈服務平台建立跨各子公司的應用程式介面 (API) 管理機制與技術，並採最新技術整合業務需求，同時也能符合不同子公司的法規要求與資安標準。

CaaS 生態圈服務平台是異業合作與商業洽談的入口網站，可在不同生態圈場景中，解決異業合作與商業洽談過程零散且複雜的痛點，還與不同產業的業者一起「實驗」，成為共創實驗室，相互激盪，期望藉此更加擴大生態圈場景，讓企業客戶可享有更安全便利的數位金融合作體驗，一同創造新商業價值與商機。



CaaS 平台範圍涵蓋消費購物、出行保障、健康促進、居家生活、金融服務五大場景，在疫情下提供集團整合性數位金融服務，攜手打異業合作團體戰，一同創造最大商業效益與價值。

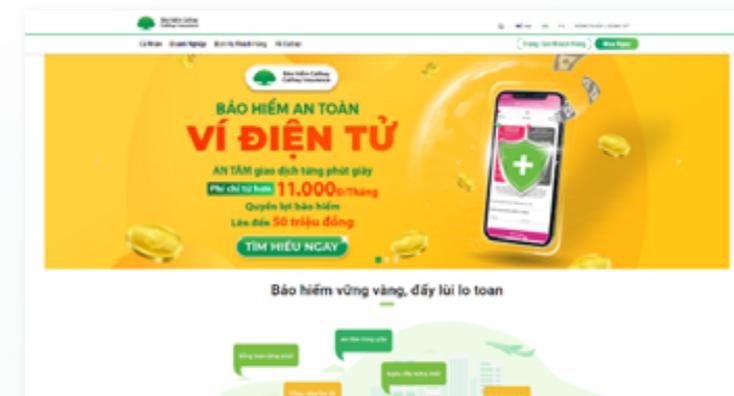
● CVX 泰好保 一次涵蓋投保、保全、理賠、保費四大功能

2021 年 5 月，疫情無預警地大規模爆發，國泰人壽領先同業、成為首家通過申請遠距投保試辦的保險公司。不同於過去面對面投保耗時又耗人力，國泰人壽所開發的「CVX 泰好保」遠距投保平台，讓用戶只需透過手機開啟 Webex 視訊，再結合國泰人壽 App 內建的「國泰上上簽」進行電子簽名即可完成投保。有別於其他保險公司只提供遠距投保，「CVX 泰好保」還納入了保全、理賠、保費等功能，讓用戶一站式完成各項保險服務。該服務背後集結了 26 個部門，共同解決產品規劃、IT 設計、客戶服務、法規等諸多問題。根據統計，「CVX 泰好保」啟動僅僅三個月，遠距投保件數就已突破 6 萬件，在整體壽險視視件中約佔 6 成，遙遙領先市場。

● 東南亞發展再創佳績 國泰越南產險子公司以數位服務開創金融服務新形態

國泰為更有效攻越南東南亞金融科技發展，透過東南亞發展團隊與越南當地團隊遠距協助，以提升客戶體驗與便利性為目標，國泰越南產險致力將產險服務全面數位化。對內，打造以智能業務、行動辦公思維出發，具有汽機車險、旅遊險、傷害險行動投保、案件進度查詢、快到通知續保等即時掌握的數位工具「Smart Agent Go」App (簡稱 SAG)，不僅更有效解決凡事皆須人工處理的痛點，更提升越南國泰產險業務同仁業務銷售效率；目前使用 SAG 使用率已達 98%，幫客戶投保可隨時隨地入單更僅需 3 分鐘，廣受業務同仁喜愛。

對外，推出以客戶體驗為優先、電腦與手機皆可使用的全新數位官網，打破過往官網僅能查詢保險商品資訊的限制，以「圖示化說明」的親民介面，以及「情境式案例」，提供詳細的保險商品資訊，同時也著重順暢的理賠申請流程，以提供客戶絕佳的服務體驗；推出半年後，網站造訪人數已破 6 萬人，網站會員人數更已累積破 7 千人。



國泰越南產險新官網以「圖示化說明」的親民介面，以及「情境式案例」，提供詳細的保險商品資訊，著重順暢的理賠申請流程，以提供客戶絕佳的服務體驗。

## 6.7.2 Data 數據

### • 「自由配」個人保險數位平台 滿足數位原生代自主選擇需求

國泰人壽秉持以用戶體驗為中心理念，於 2021 年領先業界推出個人保險數位平台「自由配」，滿足數位原生世代重視自主性、透明度的特性，將包含多種保障項目的「套裝型保險商品」拆解為以單一保障的「元件型保險商品」，讓用戶能根據當下需求與預算，彈性自選保障、輕鬆自組保單。「自由配」提供多元的一年期保障型商品，給付條件單純、保費公開透明，不論是毫無頭緒的保險新手，或是想強化特定保障缺口的保險熟客，都能自主地在「自由配」數位平台上瀏覽與選擇保障項目，並可搭配專業客服顧問，快速獲得合身與合意的保障。



國泰人壽推出個人保險數位服務「自由配」，打造保障好懂、保費透明、組合簡單的保險服務，提供用戶符合自身需求的全新數位投保體驗。

### • groupins+ 數位團險平台 靠微服務中台架構打造客製化電商投保體驗

國泰人壽 2021 年發表數位團險平台「groupins+ 國泰團險數位家」，運用中台微服務架構、領域驅動設計 (Domain Driven Design) 定義團隊的共通語言，打造電商購物般的團險服務體驗。groupins+ 不僅提供企業用戶團險套裝組合，亦可針對不同產業場景，調整保額內容、自行搭配合適投保方案，並立即取得線上報價，解決以往企業團險投保，需要透過保險人員調整保障內容、等待數日才能取得保單報價等痛點，提升企業客戶的服務體驗，同時展現集團的數位轉型成果。



以「微服務中臺架構」為基礎，國泰人壽打造數位團險平台 groupins+，透過客製化電商團險服務，有效解決企業客戶痛點。

### • Open Data Cloud 多元資料單一平台 匯聚海量數據 應用於商業場景

在國泰全集團發展「國泰生態圈共享藍圖」之際，為讓全集團可共享各管道所獲取的資料、資訊與數據，團隊精心打造「共享數據庫」，透過「Open Data Cloud」，解決各子公司在資料收集、取得與運用上的痛點，同時滿足內外部資料取得與共享的需求。「Open Data Cloud」提供 7 大維度（包含人口統計、地理資訊、建物資訊、法人公開資訊、總經指標、自然人公開資訊、財金指數）的原始公開資料庫，如公司營業登記資料、交通事故資料等外，更加入 10 大構面（民生消費與生活機能、產業與法人資訊、土地與房產建物、醫療、安全與社會福利、人口結構、總經與財金、能源環境及永續生態、政府政策與法律，自然人公開資訊、數位足跡與輿情）的加值變數庫，如區域消費特性、生活便利度、商業活絡度等具有商業場景的加值資料，讓數據庫資料更完整。「Open Data Cloud」統籌資料彙整處理並提供各子公司共同使用，且因為匯入的各公開資料格式一致，大大提升各子公司使用便利性，且透過平台，也能提供集團「數據內容」的服務，協助各子公司經營決策的參考依據，讓商業價值最大化。



「Open Data Cloud」提供更廣泛、更豐富、更多元的資料供各子公司於經營、決策、行銷等層面運用，降低取得同質性資料時的成本與時間。

## 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

## 6.7.3 Technology 科技

### ● 環球貿易共享區塊鏈 攜手同業強化風控

國泰金控數數發中心積極推動區塊鏈技術開發研究及落地應用，透過業界罕見的快速自行探勘與建鏈能力，協助集團與子公司開發創新商業模式與服務。

繼 2020 年發表首個區塊鏈計畫「電動車車聯網區塊鏈金融平台」後，2021 年國泰金控、國泰世華銀行攜手金融同業推出「環球貿易共享區塊鏈」，該案已獲得金管會銀行局核准試辦，創下金融業首例。這套技術可應用於防範企業跨銀行重複融資，並強化風險控管；而國內兩大航運商陽明海運、長榮海運也已加入，介接貨運提單資訊到平台上，供銀行強化授信照會，確認資訊正確度。

國泰金控具備金融業界，罕見的「自建鏈」能力，2021 年底數數發中心的區塊鏈小組將自行研發的區塊鏈部署工具 (Blockchain Deployment Kit) 開源到 GitHub，是國內第一家金融業將區塊鏈技術開源，提供社群使用的案例，希望能藉此協助同、異業夥伴快速部署區塊鏈，加快聯盟鏈推展速度。

### ● 國泰金融創新實驗室 攜手全球新創推動 10 大金融創新概念性驗證

為了掌握創新技術的趨勢發展，國泰金控 2019 年發起「國泰金融創新實驗室」(Cathay Financial Innovation Lab) 計畫，透過跨國大規模海選，跟技術成熟、具發展潛力的新創公司合作，並藉由數數發中心的接軌，與人壽、銀行、產險等子公司協同合作，一起投入金融服務概念性驗證 (Proof of Concept, PoC)，導入先進科技技術，增進營運效能，同時優化國泰客戶數位使用體驗。

2021 年將 PoC 的目標聚焦在 AI 身分驗證、健康生態、投資管理三大領域，向國泰遞件申請的新創數量有 823 家，是前期的兩倍，最後選出橫跨歐美亞台的 15 家新創，共同推動 10 項金融科技的 PoC，2021 年首次有台灣新創團隊入選，展現台灣豐沛的創新能量。

### AI 身分驗證合作案例 AuthMe

與台灣 AI 身分驗證公司 AuthMe 合作，讓疫情之下，數位身分認證更快速準確，透過 eKYC 證件驗證，以及生物辨識等技術，即使在遠距情況下，讓客戶快速核對證件與身分，藉助人臉、活體辨識技術幫忙，才能在發展無接觸服務時，同時把關風險。

### C 醫療科技合作案例 NuraLogix

與加拿大新創 NuraLogix 合作發展「智能人臉測量健康數據」，透過遠程光體積描記圖法 (RemotePhotoplethysmography, rPPG) 技術，從手機鏡頭拍攝到用戶人臉影像，並以 AI 演算，即時產出心律、呼吸、心理壓力及心血管疾病風險等健康指數，協助客戶提升健康意識。

## 6.7.4 People 人才

### ● 國泰人擁抱創新 DNA

國泰金控在 2012 年 50 周年慶，便開始在核心價值中加入創新的元素，2019 年提出「What if We Could」的轉型精神，2022 年國泰金控 60 周年，正值集團加速數位轉型，全集團的數位數據相關人才已超過 1,100 人，橫跨人壽、銀行、產險子公司，為集團數位轉型動能帶來正向影響，感染其他員工一起擁抱創新，並刻印於 DNA 之內，各子公司持續以「戰情室」做為數位轉型指揮中心，輪調人才制度也活化組織運作，讓敏捷、多元、快速決策成為常態，創新帶給客戶嶄新且優質體驗，更因此提升內部營運效率。

### ● 台中 CDC 搶進東南亞發展數位創新 助攻國泰打進亞洲盃

為了以數位化金融實力深耕海外市場，國泰金控在台中烏日成立「國泰資訊開發中心」(Cathay Development Center, CDC)，負責集團橫跨銀行、壽險與產險於東南亞地區的數位發展及創新業務，且將作為海外市場的資訊樞紐與技術輸出總部，為各地市場打造數位化產品與中台開發系統等。CDC 招攬台灣北漂、南漂的數位數據專業人才，活絡中部技術研發動能，更能以數位數據技術力響應集團打亞洲盃，加以完善亞洲市場布局。

國泰金控在越南、菲律賓、馬來西亞等東南亞國家，各子公司都設立分行及服務據點，早期服務台商，以企業金融為主，近來也朝消費金融發展，但許多業務難跟當地金融機構比拚，「數位化金融」將會是國泰在東南亞市場轉型的突破點。

例如，國泰人壽在越南有大約五千名業務員，未來將打造網路投保平台，甚至跟當地的業者合作，以生態圈的方式搶攻當地市場，由於這些轉型，都可能涉及核心系統的升級，或是新的資訊架構規劃，未來由金控總部擬定策略方向後，交由台中的 CDC 做資訊系統開發，成為東南亞市場重要的後盾。

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

# 07 附錄

- 7.1 關於本報告書
- 7.2 ESG 績效數據表
- 7.3 PRI/PRB/PSI 執行情形
- 7.4 GRI 準則索引表
- 7.5 SASB 永續會計原則
- 7.6 聯合國全球盟約對照表
- 7.7 社會責任指引 (ISO 26000) 對照表
- 7.8 台灣證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法
- 7.9 確信標的及 SDGs 對照結果彙總表
- 7.10 外部獨立保證聲明

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

## 7.1 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，含國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券、國泰投信、國泰創投）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。

### ● 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。2022 年 7 月發布「國泰金控 2021 年永續報告書」，呈現 2021 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，透過本報告書了解國泰於各議題所做的努力。國泰金控歷年的永續報告書中英文版，可以於官網「企業永續」專區下載。上一版本發行日期為 2021 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、上市上櫃公司永續發展實務守則、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永續報告書作業辦法、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）發佈之 SASB 準則。本報告書資訊重編之處，將在相關章節說明。本報告書財務績效數據業經勤業眾信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。

### ● 報告查證與確信

本公司委託 BSI 英國標準協會台灣分公司對報告書依據 GRI 準則 - 核心選項與 AA1000AS v3 第二查證類型高度保證等級進行查證，其獨立查證保證意見聲明書發表於本報告書附錄。

本公司委託資誠聯合會計師事務所（PwC）針對本公司根據 GRI 準則所編製報告書所選定之永續績效及其 SDGs 對照結果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 ISAE3000 訂定）進行獨立有限確信（limited assurance），有限確信報告附於本報告書附錄。

	依循標準	查驗 / 確信機構
∞ 永續數據	AA1000AS v3 第二查證類型高度保證等級	英國標準協會（BSI Taiwan）
	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
💰 財務數據	會計師查核簽證財務報表規則及一般公認審計準則	勤業眾信聯合會計師事務所
🌍 環境數據	ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查 ISO 20400:2017 永續採購	英國標準協會（BSI Taiwan）
	ISO 14001:2015 環境管理系統 ISO 50001:2018 能源管理系統	

● 公司名稱	國泰金融控股股份有限公司	● 連絡信箱	cscathay@cathayholdings.com.tw
● 成立日期	2001 年 12 月 31 日	● 聯絡電話	+886-2-27087698
● 品牌精神	幸福再發現	● 正職人員	46,626 人
● 核心價值	誠信、當責、創新	● 資產總額	新臺幣 11.59 兆元
● 總部地址	台北市大安區仁愛路四段 296 號	● 資本額	新臺幣 1,470.3 億元
● 聯絡部門	國泰金控 企業永續辦公室		
● 永續報告書負責部門	企業永續辦公室		
● 企業永續網站	<a href="https://www.cathayholdings.com/holdings/csr">https://www.cathayholdings.com/holdings/csr</a>		

MSCI Climate VaR, CVaR 資料使用聲明：對於本報告中使用的 MSCI Climate VaR, CVaR 數據，包括但不限於 MSCI ESG Research LLC 及其關聯公司（下稱“各方單位”）從他們認為可靠的來源獲取資訊（下稱“相關資訊”），但各方單位均不保證或擔保此處任何數據的獨創性、準確性和 / 或完整性，並明確否認所有明示或暗示的保證，包括適用性和針對特定目的的適用性。該相關資訊只能用於內部使用，不得以任何形式複製或重新揭露，並且不得用作任何金融工具、產品或指數的基礎或組成。此外，任何相關資訊本身都不能用於購買或出售有價證券決策依據。各方單位均不對與本文中任何數據有關的任何錯誤或遺漏承擔任何責任，也不對任何直接、間接、特殊、懲罰性、結果性或任何其他損害（包括利益損失）承擔任何責任，即使使用方已告知這種損害的可能性。

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

## 7.2 ESG 績效數據表

### ● 永續金融數據

表 1 各產業永續投資 / 放貸金額

截至 2021 年 12 月 31 日

單位：新台幣億元	2018		2019		2020		2021	
	投資	授信	投資	授信	投資	授信	投資	授信
<b>低碳</b>	<b>1,327</b>	<b>183</b>	<b>1,425</b>	<b>227</b>	<b>1,748</b>	<b>252</b>	<b>2,076</b>	<b>314</b>
● 再生能源	114	123	111	100	119	114	235	172
● 建築	777	4	792	78	746	32	767	44
● 廢棄物回收	46	22	34	19	42	35	50	48
● 交通	243	33	314	28	547	70	707	40
● 產業	87	1	66	1	151	2	121	9
● 綠色債券	59	0	108	0	143	0	196	0
<b>基礎建設</b>	<b>5,510</b>	<b>405</b>	<b>6,031</b>	<b>555</b>	<b>6,623</b>	<b>669</b>	<b>7,377</b>	<b>711</b>
● 交通設施	309	62	402	48	523	53	605	67
● 公用事業設施	4,625	289	4,933	403	5,264	434	5,863	447
● 社會住宅、老人住宅	0	33	0	83	0	152	0	149
● 環境整治 / 保護設施	46	22	34	19	34	31	48	48
● 基礎建設營造及軟體	530	0	662	1	802	0	861	0
<b>高齡與健康</b>	<b>3,447</b>	<b>133</b>	<b>4,047</b>	<b>109</b>	<b>4,014</b>	<b>326</b>	<b>4,119</b>	<b>352</b>
● 健康服務	701	30	625	18	1,153	26	1,123	30
● 生活支援服務	0	1	0	2	0	2	0	2
● 財務金融管理	1,323	2	1,634	1	1,135	1	1,234	1
● 運動服務業	1	20	1	18	8	18	0	29
● 製藥、健康產品製造	994	5	1,155	11	1,194	27	1,292	37
● 醫療 / 復健器材與設備	289	35	283	14	326	34	267	19
● 藥品及醫療用品銷售	63	21	295	21	97	27	86	33
● 運動用品	75	19	55	23	101	39	117	52
● 設施供應	0	0	0	0	0	153	0	149
<b>社區與金融包容性</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>52</b>	<b>40</b>	<b>78</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>45</b>
● 微型金融	-	-	44	0	45	0	34	11
● 教育	-	-	8	40	33	39	3	33
<b>水資源</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>9</b>	<b>78</b>	<b>9</b>

註：2021 年社區與金融包容性主題性授信共 65 件。

表 2 企金授信 ESG 審查執行情形

截至 2021 年 12 月 31 日

單位：件數	2018	2019	2020	2021
經授信審議委員會拒絕或批示意見	-	-	35	8
因 ESG 事件而拒絕核貸	-	-	4	0

註：2020 年企金授信 ESG 審查程序調整精進，因此無 2020 年前數據。

表 3 赤道原則案件

截至 2021 年 12 月 31 日

單位：件數	2018	2019	2020	2021
達 EP 規範須揭露之狀態 (Financial Close- 簽約可撥貸)	6	2	2	2
A 類案件	1	1	0	1
B 類案件	2	0	0	0
C 類案件	3	1	2	1

表 4 國泰人壽投資 ESG 審查執行情形

截至 2021 年 12 月 31 日

單位：件數	2018	2019	2020	2021
具潛在風險提報討論案件	129	246	240	288

註：2019 年起國泰人壽每年檢視全部上市櫃股權投資標的 (Listed Equity)、公司債及金融債之投資標的 (Fixed Income: Non-corporate Bond & Corporate Bond)

表 5 委外部位責任投資及盡職治理之管理情形

截至 2021 年 12 月 31 日

單位：%	2018	2019	2020	2021
受簽署 PRI 或地方性盡職治理守則之委外單位所控管的投資部位	98	99	99	100

註：包含國泰人壽、國泰產險。

表 6 投資組合碳足跡

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021
投資組合碳密度 (tCO <sub>2</sub> e/\$m revenues)	337	311	278	248
涵蓋投資組合範疇 (以部位看) (%)	78.7	77.4	100	100

註 1：2018 年、2019 年數據僅包含國泰人壽。

註 2：係依據 TCFD 所建議之方法計算。

註 3：2020 年後針對缺乏碳排數據之投資標的，國泰係依據「碳會計金融合作夥伴關係」(PCAF) 發展之方法學進行推估，因此碳排數據涵蓋範疇皆為 100%。

**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**
**表 7 企業議會**

截至 2021 年 12 月 31 日

單位：家	2018	2019	2020	2021
個別議會	49	51	79	80

註：2018年~2019年僅計算CDP Non-Disclosure Campaign與Climate Action 100+個別議會家數

**表 8 ESG 商品與服務**

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021
太陽能電站海內外累計融資之裝機容量 (MW)	477	517	574	758
離岸風電累計融資之裝機容量 (MW)	128	768	768	1,373
再生能源工程及設備保險 (水力、太陽能、風電) 承保金額 (億元)	265.8	913.2	1,172	1,488
綠能環保車險累計簽單保費 <sup>註</sup> (萬元)	27,498	30,097	33,754	462,067
綠能環保車險累計承保件數 <sup>註</sup> (件)	14,178	16,147	18,957	28,122
自行車保險累計簽單保費 (萬元)	561	867	1,269	2,000
自行車保險累計簽單保費 (件)	2,410	3,672	6,128	8,261
公共自行車傷害險累計承保金額 (萬元)	95	504	1,292	1,937
公共自行車傷害險累計承保人次 (萬人次)	340	1,853	4,760	7,757
綠色環保企業累計投資金額 (億元)	4	3.52	4.49	4.66

註：原數據係統計自105年度累積至各年度，本次調整統計基礎，自102年商品銷售起日計算，故調整歷年數據。

**● 環境指標數據**
**表 9 溫室氣體排放<sup>註</sup>**

截至 2021 年 12 月 31 日

單位：tCO <sub>2</sub> e	2018	2019	2020	2021	
類別一排放	3272.04	3,438.27	3,816.05	國內	3,712.39
				海外	393.02
類別二排放 (市場基礎排放)	52,487.76	51,331.48	56,427.61	國內	52,817.70
				海外	3,051.15
類別二排放 (地理基礎排放)	52,487.76	51,414.62	56,429.13	國內	53,038.08
				海外	3,051.15
類別一 + 二排放 (市場基礎排放)	55,759.80	54,769.75	60,243.66	國內	56,530.09
				海外	3,444.16
類別一 + 二排放 (地理基礎排放)	55,759.80	54,852.89	60,245.18	國內	56,750.47
				海外	3,444.16
類別三 (運輸排放)	-	38.77	27.03	28.48	

單位：tCO <sub>2</sub> e	2018	2019	2020	2021
類別三 (商務差旅)	1,178.1	1,029.7	175.2	76.34
類別四 (營運廢棄物 + 採購商品排放)	995.14	3,114.83	2,017.9	1,825.51
類別五 (產品使用階段 + 產品生命終期排放)	998.59	1,555.74	1,643	1,364.19

註1：2017年溫室氣體盤查採用ISO 14064-1：2006；2018年起採ISO 14064-1：2018 新版標準，2020年委由BSI 外部驗證機構進行查驗。

註2：溫室氣體排放係採「營運控制權法」進行數據盤查，盤查範疇皆為100%，範疇二則以市場基礎 (market based) 為計算基準。

 註3：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)、0.533(2019)、0.509(2020) 及 0.502(2021) Kg CO<sub>2</sub>e/度。溫室氣體盤查係根據GWP AR5及環保署溫室氣體排放係數管理表6.0.4版參考資料。

註4：盤查據點涵蓋員工數量為45,961(2018)、46,990(2019)、47,267(2020)及46,427(2021)。

 註5：商務差旅排放量為員工搭乘高鐵及航空，依循國際民航組織ICAO 台灣高鐵 (34g CO<sub>2</sub>e/每人-每公里) 計算。另商務差旅取決於公司業務需求，且並非主要排放項目，故不列入管理指標。

 註6：2021年類別四的營運廢棄物及採購商品排放分別為212.99及1,612.53，類別五的產品使用階段+產品生命終期排放分別為1,221.6及142.59公噸CO<sub>2</sub>e。

註7：國泰於2020依據業務需求重新檢視與調整報告範疇，並為了管理類別一及類別二之排放，國泰設定減碳之目標以2020年為基準年。

**表 10 綠色營運**

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021	
能源使用量 (GJ)	361,637	355,463	407,020	387,965.10	
電力耗用 (度)	98,476,090	96,462,714	110,862,737	國內	105,713,107
				海外	4,875,229
人均用電 (度/人)	2,142.60	2,052.83	2,345.46	2,271.65	
再生能源使用量 (度)	77,000	156,000	272,000	686,000	
累計太陽能板設置量 <sup>註</sup> (kw)	3,412.88	5,621.78	6,780	6,970	
直接用水量 (度)	619,271	627,950	711,445	596,154	
人均用水量 (度)	13.47	13.36	15.05	12.84	
廢棄物總量 (公噸)	3752.55	2,914.54	2,558.75	2,103.45	
資源回收量 <sup>註</sup> (公噸)	1,777.79	1,327.33	1,022.74	857.16	
一般生活廢棄物 <sup>註</sup> (公噸)	1,974.76	1,587.21	1,536.01	1,246.29	
人均廢棄物 <sup>註</sup> (公斤/人)	42.97	33.78	32.50	26.84	

註：太陽能設置容量包含躉售及自發自用，人壽包含自有不動產租賃供能源業者建置使用。

註：更正2018年資源回收量、一般生活廢棄物、人均廢棄物數據。廢棄物總量為資源回收量與一般生活廢棄物加總。

**表 11 永續採購**

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021
綠色採購金額 (億元)	3.17	5.2	3.03	3.02
在地採購比例 (%)	-	95.89%	99.20%	95.7%

## ● 人力指標數據

表 12 正職員工人數 / 地區分布情形

截至 2021 年 12 月 31 日

台灣地區	2018			2019			2020			2021								
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性				男性				合計
										30 歲以下	31-49 歲	50-54 歲	55 歲以上	30 歲以下	31-49 歲	50-54 歲	55 歲以上	
管理階層	2,650	2,261	4,911	2,656	2,231	4,887	2,724	2,277	5,001	121	1,281	502	752	120	1,352	359	370	4,857
一般人員	29,678	11,151	13,412	30,358	11,745	42,103	30,203	12,063	42,266	4,727	14,593	3,621	6,657	3,517	6,755	865	835	41,570
合計	32,328	13,412	45,740	33,014	13,976	46,990	32,927	14,340	47,267	4,848	15,874	4,123	7,409	3,637	8,107	1,224	1,205	46,427
海外地區	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性				男性				合計
										30 歲以下	31-49 歲	50-54 歲	55 歲以上	30 歲以下	31-49 歲	50-54 歲	55 歲以上	
	管理階層	7	63	70	10	34	44	7	45	52	0	2	1	2	0	13	16	10
一般人員	31	120	151	65	124	189	26	133	159	2	25	1	1	2	101	16	7	155
合計	38	183	221	75	158	233	33	178	211	2	27	2	3	2	114	32	17	199

註1：此表僅含正職人員。  
 註2：兼職人員包含工讀生、計時人員、約聘人員共293人，依性別分類女性194人、男性99人，依地區分類台灣地區272人、海外地區21人。  
 註3：2021年無聘任臨時人員。

表 13 新進人員性別 / 年齡分布

截至 2021 年 12 月 31 日

新進人員人數 (占比)		女性			男性			平均招募成本 (元)
		30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	
台灣地區	管理階層	0 (0%)	7 (0.02%)	6 (0.01%)	0 (0%)	21 (0.05%)	0 (0%)	7,756
	一般人員	1,415 (3.03%)	1,310 (2.81%)	194 (0.42%)	1,196 (2.57%)	761 (1.63%)	51 (0.11%)	
海外地區	管理階層	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	
	一般人員	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (0.002%)	
合計		4,962 (10.57%)						

註1：因保險業務人員、行銷專員與國泰僅具承攬關係，上表統計排除上述人員，總員工數46,626。  
 註2：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。

### 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

**表 14 離職人員性別 / 年齡分布**

截至 2021 年 12 月 31 日

			女性			男性			合計	離職率
			30 歲以下	31~49 歲	50 歲以上	30 歲以下	31~49 歲	50 歲以上		
台灣地區 (占比)	自願離職人數 (不含退休)	管理階層	4 (0.01%)	12 (0.03%)	5 (0.01%)	3 (0.01%)	33 (0.07%)	6 (0.01%)	63	12.44%
		一般人員	1,183 (2.54%)	1,617 (3.47%)	733 (1.57%)	1,143 (2.45%)	967 (2.07%)	93 (0.20%)	5,736	
	自願離職人數 (僅計退休)	管理階層	0 (0%)	0 (0%)	23 (0.05%)	0 (0%)	0 (0%)	20 (0.04%)	43	1.80%
		一般人員	0 (0%)	34 (0.19%)	626 (3.54%)	0 (0%)	9 (0.05%)	127 (0.72%)	796	
	非自願離職人數	管理階層	0 (0%)	0 (0%)	1 (0.002%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1	0.08%
		一般人員	5 (0.01%)	11 (0.02%)	5 (0.01%)	3 (0.01%)	5 (0.01%)	7 (0.02%)	36	
海外地區 (占比)	自願離職人數 (不含退休)	管理階層	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (0.002%)	0 (0%)	1	0.01%
		一般人員	0 (0%)	1 (0.002%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (0.004%)	0 (0%)	3	
	自願離職人數 (僅計退休)	管理階層	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0	0%
		一般人員	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0	
	非自願離職人數	管理階層	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0	0%
		一般人員	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0	
離職總人數	管理階層	4 (0.01%)	12 (0.06%)	29 (0.05%)	3 (0.01%)	34 (0.15%)	26 (0.08%)	108	14.32%	
	一般人員	1,188 (1.95%)	1,663 (2.61%)	1,364 (0.45%)	1,146 (1.48%)	983 (1.87%)	227 (0.61%)	6,571		
	合計		4,260		2,419		6,679			

註1：因保險業務人員、行銷專員與國泰僅具承攬關係，上表統計離職率排除上述人員，總員工數46,626。

註2：2019年、2020年總離職率分別為9.51%與8.44%，2020年自願離職率（不含退休）為7.2%。

註3：非正職人員因資料蒐集困難，故無納入此表。

**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**
**表 15 員工性別及年齡統計**

截至 2021 年 12 月 31 日

	階層	女性	男性	30 歲以下	31~49 歲	50 歲以上
台灣地區	管理階層	2,656	2,201	241	2,633	1,983
	一般員工	29,598	11,972	8,244	21,348	11,978
	合計	32,254	14,173	8,485	23,981	13,961
海外地區	管理階層	5	39	0	15	29
	一般員工	29	126	4	126	25
	合計	34	165	4	141	54

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。

**表 16 女性主管統計**

截至 2021 年 12 月 31 日

	階層	2018	2019	2020	2021
女性員工	內勤	-	60.68%	61.78%	61.92%
	外勤	-	76.15%	77.74%	76.79%
女性主管	內勤	53.3%	36.67%	41.39%	42.75%
	外勤	53.3%	59.85%	59.18%	59.14%
基層女性主管	內勤	56.5%	46.42%	48.17%	49.89%
	外勤	56.5%	59.85%	59.18%	59.14%
高階主管女性 <sup>註</sup>		26.9%	27.52%	28.49%	29.28%
營業部門女性主管		58.8%	58.72%	58.34%	58.26%
STEM 女性占比		-	-	37.36%	39.90%

註：根據DJSI定義，此處高階主管指協理級（含）以上主管，而外勤無相關職位。

**表 17 男女薪酬比較（男：女）**

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021
高階主管	100:78	100:91	100:93	100:91
中階主管	100:109	100:106	100:106	100:101
基層主管	100:110	100:112	100:112	100:106
一般人員	100:93	100:96	100:96	100:91

**表 18 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊**

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021	YOY
非擔任主管職務之全時員工加權平均人數（人）	19,710	19,924	20,226	20,311	0.42%
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」（仟元）	1,229	1,350	1,350	1,320	-2.27%
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」（仟元）	-	1,045	1,074	1,088	1.30%

註：表格中數字係參酌證券交易所編訂發布「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊申報作業說明」及「相關FAQ」之有關規定辦理。

**表 19 員工教育訓練**

截至 2021 年 12 月 31 日

	對象	2018	2019	2020	2021
總訓練時數（小時）	男性職員	1,878,344	1,991,416	2,112,356	2,347,247
	女性職員	5,331,416	5,748,622	6,123,546	6,653,060
	管理階層	697,398	799,383	831,393	934,605
	一般職員	6,512,362	6,940,655	7,404,509	8,065,702
	法定訓練	-	-	621,172	840,438
	非法定訓練	-	-	7,614,730	8,159,869
總時數 <sup>註2</sup>		7,209,760	7,740,038	8,235,902	9,000,307
人均訓練時數（小時）	男性職員	138	141	145	164
	女性職員	165	174	186	206
	管理階層	140	162	165	191
	一般職員	159	164	175	193
	法定訓練	-	-	13	18
	非法定訓練	-	-	160	175
	總人均時數 <sup>註2</sup>	157	164	173	193
在職人數（人）		45,961	47,223	47,478	46,626
人均受訓成本（元）		15,033	15,559	14,904	11,856
職安教育訓練（小時）		-	-	76,683	50,067
線上教育訓練總時數（小時）		-	1,056,465	4,726,167	5,599,062
人均線上教育訓練時數（小時）		-	22	100	120

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、外部機構培訓、外部研討會論壇時數、國泰學習網線上學習時數、CSN觀看時數、其他線上學習平台與業務單位晨間分享等。

註2：訓練時數統計分類包含男/女、管理職/非管理職、以及法定/非法定教育訓練三種類別，總時數/總人均時數為三種類別各自加總計算。

**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**
**表 20 育嬰留停統計**

截至 2021 年 12 月 31 日

	女性	男性	總計
2021 年育嬰留停申請人數	483	62	545
2021 年預計育嬰留停復職人數 (A)	273	42	315
2021 年實際育嬰留停復職人數 (B)	200	25	225
復職率 (B/A) <sup>註1</sup>	73.2%	59.5%	71.4%
2020 年實際育嬰留停復職人數 (C)	287	23	310
2020 年實際育嬰留停復職後十二個月仍在職人數 (D)	237	15	252
留任率 (D/C)	82.6%	65.2%	81.3%

 註1：復職率計算公式= (已復職人數/應復職人數) \*100%  
 註2：上表包含與國泰具有承攬關係與勞動契約的外勤人員

**表 21 家庭生育照護假統計**

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018		2019		2020		2021	
	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性
家庭照護假 (人次)	1,424	295	2,877	573	2,764	670	1,481	421
產假 / 陪產假 (人次 / 天數)	1,085	497	47,648	2,776	32,019	2,873	37,030	2,289
生理假 (天數)	27,885	-	35,926	-	39,231	-	25,685	-

**表 22 職業災害及缺勤統計**

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021
職災受傷人數 (人數)	74	85	72	73
職災死亡人數 (人數)	0	1	0	0
失能傷害頻率	2.00	2.24	1.56	0.72
失能傷害嚴重率	27.8	32.14	31.04	8.77
缺勤日 (日數)	33,332	29,081	27,163	128,979
缺勤率 (內勤) (%)	0.72%	0.63%	0.58%	0.88%

 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：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4：2021 年間承攬商事故共計 1 件，目前已依程序處理結案。  
 註5：2021 年含外勤之缺勤率為 1.11%。

**表 23 員工敬業度調查結果**

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021
敬業度	4.14	4.14	4.19	4.12
填答率	85%	78%	71%	78%

**表 24 多元包容職場**

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021
身障員工人數 (人數 / 比例)	515 (1.12%)	466 (1.06%)	474 (1.07%)	450 (1.04%)
原住民員工人數 (人數)	223	315	301	279
員工國籍數 (國家數)	14	15	18	16

**表 24-1 員工國籍統計**

截至 2021 年 12 月 31 日

	管理階層	一般人員	合計
中國大陸	16 (0.33%)	276 (0.66%)	292 (0.63%)
日本	0 (0.00%)	1 (0.002%)	1 (0.002%)
泰國	0 (0.00%)	2 (0.005%)	2 (0.004%)
馬來西亞	0 (0.00%)	25 (0.06%)	25 (0.05%)
菲律賓	0 (0.00%)	24 (0.06%)	24 (0.05%)
印尼	1 (0.02%)	5 (0.01%)	6 (0.01%)
越南	0 (0.00%)	58 (0.14%)	58 (0.12%)
新加坡	2 (0.04%)	81 (0.19%)	83 (0.18%)
寮國	0 (0.00%)	16 (0.04%)	16 (0.03%)
緬甸	0 (0.00%)	18 (0.04%)	18 (0.04%)
加拿大	0 (0.00%)	3 (0.01%)	3 (0.01%)
法國	0 (0.00%)	1 (0.002%)	1 (0.002%)
美國	1 (0.02%)	5 (0.01%)	6 (0.01%)
英國	0 (0.00%)	2 (0.005%)	2 (0.004%)
荷蘭	0 (0.00%)	1 (0.002%)	1 (0.002%)
其他	2 (0.04%)	17 (0.04%)	19 (0.04%)

 註1：此表所揭露的數據涵蓋範圍為國泰金控台灣員工與外派至海外營業據點之員工  
 註2：管理階層占比，計算公式=(外國籍管理階層 / 管理階層總人數)\*100%  
 註3：此表之「其他」為員工已歸化成台灣國籍，難以判斷原國籍

**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**
**● 社會指標數據**
**表 25 Cathay Walker 推動成效**

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021
累計參與人數 (萬人)	10	22	28	40
累計步數 (億步)	343	1,754	3,912.5	5,665.8

**表 26 理財規劃執行成效**

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021
國泰證券 APP 台股定期定額投資扣款金額 (億元)	-	1.55	53.34	149.3
安養信託 (高齡者及身心障礙者) 信託財產本金 (億元)	12.05	12.65	16.87	24.93
安養信託 (高齡者及身心障礙者) 有效受益人數 (人數)	346	319	316	317
職棒防賭基金信託財產本金 (億元)	1.35	1.32	1.54	1.59
有效職棒防賭基金信託之現役球員 (人)	244	234	270	253

**表 27 金融創新推動成效**

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021
行動投保使用率 (%)	98.89	99.15	99.3	99.1
行動理賠使用率 (%)	95.34	95.82	94.8	93.2
行動保費使用率 (%)	93.80	97.18	75.9	70.4
行動保全使用率 (%)	91.30	91.20	89.9	80.9
電子保單使用率 (%)	40.10	58.20	96.1	93.8
電子單據件數 (件)	207.9	226.38	247.2	263.1
保險科技累計取得專利數 (項)	82	94	110	128
國泰世華銀行數位用戶數 (萬名)	366	422	508 <sup>註</sup>	577

註：2020 年數據誤植，特此修正。

**表 28 普惠金融推動成效**

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021	
小額終老保險累計承保件數 (件)	178,521	200,791	219,420	240,814	
微型保險累計承保金額 (億元)	751.0	895.0	972.0	904.9	
微型保險累計承保人數 (萬人)	24.5	27.9	29.7	18.2	
微型保險累計理賠件數 (件)	514	683	867	1,095	
學生團體保險累計承保金額 (兆元)	3	3	3	3	
學生團體保險累計承保人數 (萬人)	300	300	300	300	
公益信託財產本金 (億元)	378.17	376.3	375.24	378.02	
公益信託捐贈金額 (億元)	3.85	3.93	3.1	1.95	
農作物保險累計承保金額 (萬元)	2,867	4,104	5,586	7,371	
視障友善 ATM 設置數量 (台)	123	122	124	71 <sup>註</sup>	
普惠金融貸款	微型金融機構累計放款餘額 (美金百萬元)	34.5	58.6	83.4	38.88
	中小企業放貸總餘額 (億元)	1,781	2,094	2,284	2,702
	小型企業放貸總餘額 (億元)	804	865	982	1,032
	小型企業放貸總件數 (件)	3,870	4,008	5,869	9,117
	社會企業優惠融資專案累計放款餘額 (萬元)	2,005	2,132	2,125	2,532
	社會企業優惠融資專案累計放款企業家數 (家)	6	8	9	11
	小額信貸總額 (億元)	714.3	876.0	1,011.3	1,182.6
35 歲 (含) 以下青年客戶小額信貸總額 (申請當下半年齡) (億元)	171.3	204.1	223.1	266.1	

註：2021 年配合捷運汰換新型 19 吋螢幕機台，視障功能台數較 2020 年減少待廠商開發完成，預計 2022 年第二季會將視障功能補上。

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

表 29 公益投入狀況

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021
現金捐助 (A) (元)	424,256,888	377,777,449	352,233,556	534,166,986
時間貢獻 (B) (元)	44,462,961	51,971,599	54,237,991	33,613,963
實物捐贈 (C) (元)	12,360,090	7,027,080	6,115,918	10,173,972
管理費用 (D) (元)	16,131,576	16,134,077	18,781,670	20,025,535
公益總支出 (A+B+C+D) (億元)	4.9	4.5	4.31	5.98
商業促進占比 (%)	48	54	49	35.6
社區參與占比 (%)	44	45	48	33.9
慈善捐助占比 (%)	8	1	3	30.5

註：時間貢獻為2021年志工投入時數57,497小時x每人每月時薪新台幣584.62元（根據行政院主計處公告資訊中「金融及保險」產業之資訊  
[https://earnings.dgbas.gov.tw/query\\_payroll.aspx](https://earnings.dgbas.gov.tw/query_payroll.aspx)）

表 30 志工時數及人次

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021
志工時數 (小時)	59,811	96,284	101,305	57,497
志工人次 (人次)	14,146	16,992	20,471	10,689

表 31 個資安全執行成效

截至 2021 年 12 月 31 日

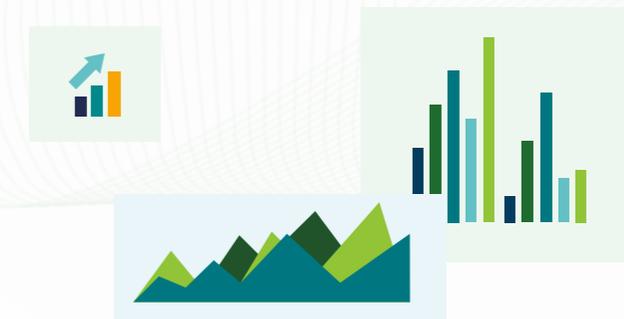
	2018	2019	2020	2021
個資教育訓練完成率 (%)	100	100	100	100

表 32 資訊安全執行成效

截至 2021 年 12 月 31 日

	2018	2019	2020	2021
資訊安全教育訓練完成率 (%)	100	100	100	100
資安違反事件數 <sup>註</sup> (件)	0	0	0	0

註：「資安違反事件數」係包含國泰金控、國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰綜合證券及國泰投信者。



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

## 7.3 PRI / PRB / PSI 執行情形

### ● 聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI) 執行情形

#### 原則 1：將 ESG 納入投資決策

- 建立集團責任投資與放貸政策、不可投資與放貸政策
- 建立 ESG 風險審核流程，訂定敏感性產業投資管理原則
- 國泰投信將 ESG 外部資料庫整合至投資決策輔助系統
- 定期針對投資團隊舉辦教育訓練
- 定義主題性投資，加強投資永續性投資標的
- 國泰人壽進行影響力投資，並追蹤影響力成果
- 持續監測投資組合碳排放，並計算氣候風險，以妥善管理
- 國泰投信推出 ESG 投資相關商品，如：智能電動車 ETF、永續私募基金等

#### 原則 2：將 ESG 議題整合至所有權政策與實務

- 建立集團議合政策，並確立議合策略主軸
- 國泰人壽、投信、產險、銀行、證券全面簽署盡職治理守則，訂定投票政策，並每年揭露投票情形
- 透過對話、議合及行使表決權的方式與被投資公司的互動，展現公司積極所有權人之盡職管理作為

#### 原則 3：促使被公司投資的公司適當揭露 ESG

- 參與 CDP Non-Disclosure Campaign，鼓勵被投資公司回應 CDP 問卷，揭露碳排放數據及氣候變遷管理作為
- 參與 CDP Science-Based Targets Campaign，鼓勵全球大型企業，承諾 SBT 目標以達成巴黎協定目標
- 參與 Climate Action 100+ 倡議，鼓勵對象承諾氣候目標、強化氣候風險揭露及管理
- 參與 AIGCC 亞洲電廠議合倡議，議合亞洲發電業採取減排機制以符合巴黎協議制定的淨零情境。
- 舉辦永續金融暨氣候變遷高峰論壇，促使企業重視 ESG 揭露、管理，並積極因應氣候變遷。
- 透過國泰議合策略篩選關注企業，進行議合，促使企業改善 ESG 揭露、強化氣候變遷管理。

#### 原則 4：促進投資業界接受及執行 PRI 原則

- 積極參與各項外部活動，分享國泰責任投資作為，期許同業能共同執行責任投資
- 積極和政府分享責任投資趨勢，期許政府單位了解責任投資重要性並加強推動
- 要求委外單位遵循不可投資與放貸政策並進行 ESG 管理，並確認是否簽署 PRI 及地方性盡職治理守則
- 支持學術機構進行台灣永續投資調查，了解台灣永續投資現狀，鼓勵產業與政府持續推動
- 國泰證券提供個股 ESG 研究報告，補充台灣企業 ESG 分析缺口，協助投資人執行責任投資

#### 原則 5：建立合作機制、強化 PRI 執行之效能

- 參與亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC)，提高國際投資人對於氣候變遷與低碳投資風險與機會的學習認識，並合作強化投資人議合效能。
- 參與 Ceres Valuing Water Finance Task Force，與國際金融機構合作，推動全球投資人及企業水資源管理，因應全球水資源挑戰。
- 參與 Climate Action 100+、CDP Non-Disclosure Campaign 等國際倡議，與國際投資人合作，以提升議合成效。

#### 原則 6：出具報告以說明執行 PRI 活動與進度

- 國泰金控每年發行永續報告書，揭露責任投資進展
- 國泰金控發行 ESG 整合報告書，揭露投資 ESG 管理機制
- 國泰人壽每年發行責任投資暨盡職治理報告
- 國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券及國泰投信每年發行履行盡職治理報告

## 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

## ● 聯合國責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking, PRB) 執行情形

### 原則 1：一致性

銀行應確保業務策略與聯合國永續發展目標 (SDGs)、《巴黎氣候協定》以及國家和地區相關框架所述的個人需求和社會目標保持一致，並為之做出貢獻。

- 在一致性方面，重要 SDGs 辨識與執行規劃，摘要說明如下：

本行透過辨識產品服務對社會及個人之影響程度，辦理重要性評估，聚焦本行核心職能與 SDGs 目標。同時，本行透過遵循赤道原則與責任銀行原則、關注巴黎氣候協定、支持政府「綠色金融行動方案」及「本國銀行氣候風險財務揭露指引」等倡議及監理趨勢，確保經營策略與永續框架目標保持一致。本行更進一步將國泰永續三主軸：氣候、健康、培力納入考量，並結合業務特性、資產組合、願景策略等因素，制定重大影響力行動計畫。

### 原則 2：衝擊與目標設定

銀行應不斷提升正面影響，同時減少因業務活動、產品和服務對人類和環境造成的負面影響，並管理相關風險。為此，銀行應針對影響最大的環境、社會和經濟領域設定目標，並且公開揭露目標。

- 在衝擊與目標設定方面，分兩個階段進行分析與設定，摘要說明如下：

一、國泰世華銀行提供多元商品和服務，滿足法人及個人的金融服務需求，同時關注國際趨勢及政府的綠色金融行動方案及 PRB 指引，以本行核心業務與原則一闡述之重要國際倡議與協定，就現有的商品與服務，對焦出對 SDGs、巴黎氣候協定有較重大影響者有六項，依業務面及影響力，分類如下：

- ① 正面影響方面
  - Ⓐ 再生能源貸款
  - Ⓑ 社會企業貸款
  - Ⓒ 微型貸款
  - Ⓓ 高齡族群之商品推動
  - Ⓔ 數位金融

- ② 負面影響方面
  - Ⓐ 高碳排產業貸款

二、針對上述六個領域，再依照 PRB 要求篩選出影響力特別重大之兩個領域並設定目標，說明如下：

#### ① 再生能源貸款 (正面影響)

- Ⓐ 目標設定：「再生能源授信餘額占發電業授信餘額比重」至 2025 年比重達 85%。
- Ⓑ 追蹤管理：每季定期追蹤。
- Ⓒ 進展狀況：2021 年 12 月比重 77.53%，較 2020 年 12 月比重 76.08% 成長，增加 1.45%。

#### ② 高碳排產業貸款 (負面影響)

- Ⓐ 目標設定：停止新承作燃煤發電融資，自 2021 年 4 月起不再新增煤炭相關授信額度 (零煤融資)。
- Ⓑ 追蹤管理：每季定期追蹤。
- Ⓒ 進展狀況：自 2019 年 10 月起「不再新承作燃煤發電融資」；「零煤融資」循環動用額度 2022 年底緩衝期到期歸零不續展，中長期額度逐步到期且不得新增貸。

### 原則 3：與客戶合作

銀行應本著負責任的原則與客戶 / 顧客合作，鼓勵永續實踐，促進經濟活動發展，為當代和後代創造共同繁榮。

- 在與客戶合作方面，以公平待客政策準則為基礎，促進與客戶 / 顧客合作，鼓勵永續實踐，促進經濟活動發展，發揮對環境社會的正面影響，摘要說明如下：

- 一、再生能源融資：本行為台灣綠色金融先行者，承做台灣首件太陽能融資案、首件赤道原則案件、首件離岸風電聯貸案等，2021 年再生能源授信部位達新台幣 180 億元。本行亦致力推動再生能源相關服務，與客戶攜手提出對環境友善的解決方案。
- 二、個人金融：本行在個金及數位領域，致力於提供更貼切客戶需求的金融服務，如：推動信用卡「紅利點數捐贈」、金融商品 (如 CUBE 信用卡) 線上線下數位整合、金融服務站、微型安養信託等服務，貼切客戶及社會發展需求。

### 原則 4：利害關係人

銀行應主動、定期且負責任地與利害相關方進行接觸、協商、互動、合作和 / 或建立夥伴關係，從而實現社會目標。

- 在利害關係人方面，除進行辨識主要利害關係人，並強化磋商、互動和合作，發揮對環境與社會的正面影響，摘要說明如下：

透過舉辦會議、論壇、公益活動、參加評比、參與制度研討、專案推動、法說會、回應投資人問卷及參與國際倡議、發布報告書與新聞稿、進行員工與客戶滿意度調查等多元方式，共同促進對環境與社會的正面影響。

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

**原則 5：治理與文化**

銀行應通過有效的公司治理和負責任的銀行文化來履行其對原則的承諾。

- 在落實 PRB 之現行治理架構與管理，已建立由上而下的負責任銀行治理制度與文化，摘要說明如下：

在 PRB 執行推動上，董事會為上位督導，銀行 CS 小組為權責組織，每季召開 CS 會議檢視執行進度，並由 CS 小組秘書單位每年至少向董事會呈報永續決議之重要事項及執行工作報告一次，就 2021 年度，共報告二次。

**原則 6：公開揭露及當責**

銀行應定期評估原則的履行情況，公開揭露我們的正面和負面影響以及我們對社會目標的貢獻，並對相關影響負責。

- 本行領先業界遵循國際永續標竿框架，為台灣首家宣示自願遵循聯合國責任銀行原則之銀行，公開揭露及當責相關說明如下：

- 一、本行之 PRB 執行進展報告自 2021 年起將每年定期於本行企業永續官網與國泰金控永續報告書中公開揭露給社會大眾與投資人。
- 二、本行之 PRB 執行進展報告，已委任會計師事務所進行確信。
- 三、為展現對企業永續與 PRB 之當責精神，本行每年於國泰金控永續報告書揭露赤道原則與企業授信 ESG 審核控管狀況，2021 年本行訂定「ESG 與氣候風險管理準則」並持續精進 ESG、EP 等相關規範，監督、追蹤氣候相關風險與持續精進管理機制。

**聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形**

**原則 1：將 ESG 納入公司決策**

**企業策略**

- 國泰人壽與國泰產險企業永續小組隸屬國泰金控企業永續委員會，由獨立董事監督
- 日常營運決策納入 ESG 議題，定期與高階主管研議 ESG 議題，國泰人壽每半年於董事會報告企業永續發展進度
- 將 ESG 納入員工教育訓練，並開設特定議題如：法遵、資訊安全、反洗錢 / 反資恐等課程，建立法遵文化
- 建立多元平等職場、提供多元內部溝通管道，以及創造多元學習環境幫助員工職涯發展

**風險管理與核保**

- 為提前因應 IFRS 17 之變動，國泰人壽於投資、商品和費用等層面進行策略調整，以順利接軌、降低衝擊
- 成立跨部門、跨子公司的 TCFD 小組，以治理、策略、風險管理、指標與目標的框架，積極因應氣候相關風險與機會
- 透過內外研究、合作，發展財務風險、新興風險、氣候風險等量化模型，妥善管理多元風險。
- 在核保流程中納入各項 ESG 議題考量，如：道德風險、公平性、不當銷售、個資保護等
- 國泰人壽建立模型及系統，協助計算新契約案件風險分數，並自動發出警示，以利核保人員加強審理
- 國泰產險針對敏感性產業，如：伐木業及煤礦產業，於核保流程中訂有風險辨識評估機制
- 將被保險人參與 ESG 之程度納入核保考量，以鼓勵環境永續、健康促進等行為
- 國泰產險建立保險商品開發之 ESG 議題檢核流程，新商品皆會依「商品開發 ESG 議題 Checklist」進行檢視

**商品與服務**

- 因應永續議題推出多樣商品，如：環境永續商品、普惠金融商品、數位創新商品等
- 利用保險職能（如：推出外溢保單、提倡健康促進）幫助各族群都能擁有基本的保障防護網，並進一步將保險功能從事後補償提前至事前預防
- 以客戶為中心，成立公平待客團隊，藉數位及創新力量，提供客戶更簡便、安全又快速的服務體驗

**理賠管理**

- 妥善管理詐欺風險，以確實發揮保險集體分散風險之功能
- 於重大災害發生時，啟動快速理賠機制，並主動慰問、提供諮詢服務、減免優惠、慰問金等，提供保戶最即時適切的幫助
- 為提升理賠服務品質，國泰人壽領先業界並持續推動行動保險，並提供多元化理賠服務，簡化客戶理賠申請手續
- 強化數位服務，幫助客戶簡便、即時地掌握理賠進度與進度等資訊

**銷售推廣**

- 為使客戶充分了解所購買之商品及權益，國泰人壽貫徹資訊公開、實施全面電訪，並藉各式素材提升其保險意識
- 核保、理賠人員進行教育訓練，以維護客戶權益
- 藉由人員教育訓練、舉辦活動等方式，於銷售推廣產品時，亦宣導低碳環保、防詐騙、損害防阻等觀念

**投資管理**

- 導入聯合國責任投資原則，將 ESG 整合於既有投資流程，強化 ESG 風險與機會管理
- 落實盡職治理，關注被投資企業並透過對話、議合、投票等，促進被投資企業強化 ESG 管理



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

原則 2：提升客戶與企業夥伴對 ESG 重視

- 強化無紙化服務，推動電子保單；國泰人壽及國泰產險計算保險服務碳足跡，分別成為台灣首家取得環保署「減碳標籤」的壽險公司及「碳標籤」的產險公司，協助消費者辨識商品選擇
- 國泰人壽 Cathay Walker 健康促進計畫，結合 APP 及獎勵機制，鼓勵民眾培養健康運動習慣
- 國泰人壽推出外溢保單，利用保費折減等機制及活動，鼓勵保戶變得更健康
- 向供應商表達綠色採購需求，透過建立合作關係展現綠色供應鏈影響力
- 國泰人壽提倡垃圾減量活動，2021 年舉行 3 場保戶淨灘活動
- 國泰產險以極端氣候與複合災害相關的議題，規劃損害防阻研討會，並透過「TRM 颱風洪水風險評估模型」提供企業客戶颱風洪水風險管理解決方案
- 國泰產險提供人員避難逃生模擬技術，有助客戶建立避難演練計劃，降低災變發生時的人員傷亡與經濟損失
- 與被投資企業議合，鼓勵其改善 ESG 揭露與管理
- 舉辦永續論壇，提升台灣企業與政府 ESG 意識，並建立永續金融、氣候變遷、循環經濟等議題趨勢及經驗的分享平台
- 要求委外資產管理單位進行責任投資管理，並納入合約
- 國泰產險重視合作之保險、再保險、保險經紀人等企業永續承諾及作為，如瞭解其是否簽署永續保險原則
- 鼓勵保經代強化無紙化服務，國泰產險提供其企業風險講習、損害防阻等教育訓練以及數位教材

原則 3：和政府、保險監理官等共同推廣 ESG

- 國泰人壽與教育部教育署聯手推動校園反毒計畫，與產官學合作遊戲化反毒宣導，提升反毒教育成效
- 響應政府政策，積極投資永續產業
- 國泰產險 2020 年與台南市政府交通局、交通大學合作，藉由產官學資源，共同繪製台南市永康區校園交通風險地圖、標示出事故好發熱點
- 國泰產險與縣市政府合作推動公共自行車保險，提供公共自行車騎士的安全保障，同時有助台灣低碳交通轉型
- 國泰金控與教育部合作舉辦氣候變遷青年論壇，提升青年氣候變遷意識，也提供青年投入氣候行動的管道及資源
- 國泰人壽參與保險公會推動永續金融及 TCFD 之事務，分享實務經驗並幫助推動產業永續實務
- 國泰人壽為台灣首家簽署證交所機構投資人盡職治理守則之金融機構，帶頭支持機構法人落實盡職治理
- 國泰人壽與警政署及刑事局合作推動反詐騙系列活動
- 國泰產險響應農委會政策，先後研發一系列農作物保險商品，藉由保險提高農民之保障，強化農民災後復耕能力
- 為解決美食外送員投保的困境，國泰產險與保險局、國發會共商法規調適，作為產險業代表研發「碎片化外送員保單」
- 配合環保署推動台灣的產品「碳足跡」標示政策，國泰產險依環保署規範領先產險業界完成「財產保險服務」產品類別規則訂定，降低同業推動碳足跡產品之難度
- 積極響應國際組織及 ESG 相關倡議，包含：國際保險監理官協會 (IAIS)、AIGCC、Ceres Valuing Water Finance Task Force、CDP Non-Disclosure Campaign、Climate Action 100+、TCFD 等
- 與學術界合作建置財務風險與新興風險量化模型，完善風險機制

原則 4：定期揭露實行 PSI 進度

- 國泰人壽每年發行永續報告書，並揭露 PSI 進展
- 國泰人壽以 CARE 永續策略為架構，設置國泰人壽企業永續網站，與利害關係人溝通
- 國泰產險每年發行「PSI 遵循揭露報告」，內容包含 PSI 四大原則遵循成果
- 國泰產險於官網設置企業永續專區，每年更新企業永續相關資訊
- 國泰金控每年發行永續報告書

## 7.4 GRI 準則索引表

### ● 一般揭露

#### GRI 102：一般揭露 2016

#### 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

揭露項目	對應章節	頁碼
102-1 組織的名稱	關於本報告書	99
102-2 活動、品牌、產品與服務	經營概況	3
102-3 總部位置	經營概況	3
102-4 營運據點	經營概況	3
102-5 所有權與法律形式	關於本報告書	99
102-6 提供服務的市場	經營概況	3
102-7 組織規模	經營概況	3
102-8 員工與其他工作者的資訊	職場培力 - 員工組成與多元包容 / 附錄 - 人力指標數據	67/102
102-9 供應鏈	環境永續 - 永續採購	47
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	風險管理與內部控制	86
102-12 外部倡議	永續金融	26
102-13 公協會的會員資格	道德與法令遵循	83
102-14 決策者的聲明	董事長的話	2
102-15 關鍵衝擊風險及機會	風險管理與內部控制	86
102-16 價值、原則、標準及行為規範	關於本報告書 / 永續治理與策略 / 公司治理	99/8/81
102-17 倫理相關之建議與關切事項的機制	永續營運管理 - 道德與法令遵循	83
102-18 治理結構	永續治理與策略 / 公司治理	8/81
102-22 最高治理單位與其委員會的組成	公司治理 - 董事會多元性	82
102-24 最高治理單位的提名與遴選	公司治理 - 董事會專業性、獨立性	81

揭露項目	對應章節	頁碼
102-28 最高治理單位的績效評估	公司治理 - 董事會運作及績效評估	82
102-30 風險管理流程的有效性	風險管理與內部控制	86
102-33 溝通關鍵重大事件	重大性分析與利害關係人溝通	17
102-40 利害關係人團體	重大性分析與利害關係人溝通	17
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	重大性分析與利害關係人溝通	17
102-43 與利害關係人溝通的方針	重大性分析與利害關係人溝通	17
102-44 提出之關鍵主題與關注事項	重大性分析與利害關係人溝通	17
102-45 合併財務報表中所包含的實體	110股東會年報財務概況	-
102-46 界定報告書內容與主題邊界	重大性分析與利害關係人溝通	17
102-47 重大主題表列	重大性分析與利害關係人溝通	17
102-48 資訊重編	7.1關於報告書	99
102-49 報導改變	重大性分析與利害關係人溝通	17
102-50 報導期間	關於本報告書	99
102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	99
102-52 報導週期	關於本報告書	99
102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	99
102-54 依循GRI準則報導的宣告	關於本報告書	99
102-55 GRI內容索引	附錄	112
102-56 外部保證/確信	關於本報告書	99

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

● 重大主題

經濟績效

GRI 103：管理方針 2016

揭露項目	對應章節	頁碼
103-1 解釋重大主題與其邊界	1.3 重大性分析與利害關係人溝通	17
103-2 管理方針與其組成部分	經營概況 1.3 重大性分析與利害關係人溝通 3. 氣候	3/17/41
103-3 管理方針的評估	經營概況 3. 氣候	3/41

GRI 201：經濟績效 2016

揭露項目	對應章節	頁碼
201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	經營概況	3
201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3. 氣候	41

客戶隱私

GRI 103：管理方針 2016

揭露項目	對應章節	頁碼
103-1 解釋重大主題與其邊界	1.3 重大性分析與利害關係人溝通	17
103-2 管理方針與其組成部分	1.3 重大性分析與利害關係人溝通 6.6 服務品質與客戶權益	17/90
103-3 管理方針的評估	6.6 服務品質與客戶權益	90

GRI 418：客戶隱私 2016

揭露項目	對應章節	頁碼
418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	6.6 服務品質與客戶權益	90

社會經濟法規遵循

GRI 103：管理方針 2016

揭露項目	對應章節	頁碼
103-1 解釋重大主題與其邊界	1.3 重大性分析與利害關係人溝通	17
103-2 管理方針與其組成部分	1.3 重大性分析與利害關係人溝通 6.3 道德與法令遵循	17/83
103-3 管理方針的評估	6.3 道德與法令遵循	83

GRI 419：社會經濟法規遵循 2016

揭露項目	對應章節	頁碼
419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	5.1 職場培力 6.3 道德與法令遵循	67/83

產品組合

GRI 103：管理方針 2016

揭露項目	對應章節	頁碼
103-1 解釋重大主題與其邊界	1.3 重大性分析與利害關係人溝通	17
103-2 管理方針與其組成部分	1.3 重大性分析與利害關係人溝通 2. 永續金融 3. 氣候	17/26/41
103-3 管理方針的評估	2. 永續金融 3. 氣候	26/41

G4 行業指引金融服務業

揭露項目	對應章節	頁碼
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	2. 永續金融 3. 氣候	26/41

職業安全衛生

GRI 103：管理方針 2016

揭露項目	對應章節	頁碼
103-1 解釋重大主題與其邊界	1.3 重大性分析與利害關係人溝通	17
103-2 管理方針與其組成部分	1.3 重大性分析與利害關係人溝通 4.1 健康促進	17/58
103-3 管理方針的評估	4.1 健康促進	58

GRI 403：職業安全衛生 2018

揭露項目	對應章節	頁碼
403-1 職業安全衛生管理系統	4.1 健康促進	58
403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查		
403-3 職業健康服務		
403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通		
403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練		
403-6 工作者健康促進		
403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊		
403-9 職業傷害		

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

**勞雇關係**

**GRI 103：管理方針 2016**

揭露項目	對應章節	頁碼
103-1 解釋重大主題與其邊界	1.3 重大性分析與利害關係人溝通	17
103-2 管理方針與其組成部分	1.3 重大性分析與利害關係人溝通 5.1 職場培力	17/67
103-3 管理方針的評估	5.1 職場培力	67

**GRI 401：勞雇關係 2016**

揭露項目	對應章節	頁碼
401-1 新進員工和離職員工		
401-2 提供給全職員工（不含臨時或兼職員工）的福利	5.1 職場培力	67
401-3 育嬰假		

**訓練與教育**

**GRI 103：管理方針 2016**

揭露項目	對應章節	頁碼
103-1 解釋重大主題與其邊界	1.3 重大性分析與利害關係人溝通	17
103-2 管理方針與其組成部分	1.3 重大性分析與利害關係人溝通 5.1 職場培力	17/67
103-3 管理方針的評估	5.1 職場培力	67

**GRI 404：訓練與教育 2016**

揭露項目	對應章節	頁碼
404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數		
404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.1 職場培力	67
404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比		

**顧客健康與安全**

**GRI 103：管理方針 2016**

揭露項目	對應章節	頁碼
103-1 解釋重大主題與其邊界	1.3 重大性分析與利害關係人溝通	17
103-2 管理方針與其組成部分	1.3 重大性分析與利害關係人溝通 4.1 健康促進	17/58
103-3 管理方針的評估	4.1 健康促進	58

**GRI 416：顧客健康與安全 2016**

揭露項目	對應章節	頁碼
416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	4.1 健康促進 6.3 道德與法令遵循	58/83

● **自訂重大主題**

**公司治理**

**GRI 103：管理方針 2016**

揭露項目	對應章節	頁碼
103-1 解釋重大主題與其邊界	1.3 重大性分析與利害關係人溝通	17
103-2 管理方針與其組成部分	1.3 重大性分析與利害關係人溝通 6.2 公司治理	17/81
103-3 管理方針的評估	6.2 公司治理	81

**風險管理**

**GRI 103：管理方針 2016**

揭露項目	對應章節	頁碼
103-1 解釋重大主題與其邊界	1.3 重大性分析與利害關係人溝通	17
103-2 管理方針與其組成部分	1.3 重大性分析與利害關係人溝通 6.4 風險管理與內部控制	17/86
103-3 管理方針的評估	6.4 風險管理與內部控制	86

**資訊安全**

**GRI 103：管理方針 2016**

揭露項目	對應章節	頁碼
103-1 解釋重大主題與其邊界	1.3 重大性分析與利害關係人溝通	17
103-2 管理方針與其組成部分	1.3 重大性分析與利害關係人溝通 6.5 資訊安全	17/89
103-3 管理方針的評估	6.5 資訊安全	89

## 7.5 SASB 永續會計原則

### ● SASB 保險業

#### 為客戶提供透明的資訊和公允的建議

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-270a.1 向新 / 舊客戶行銷和溝通保險產品相關訊息而產生法律訴訟所造成的金錢損失總額	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 110 年度股東會年報 (十一) 最近二年度及截至年報刊印日止，金融控股公司及其子公司違法受處分及主要缺失與改善情形 <a href="https://reurl.cc/xgqppzb">https://reurl.cc/xgqppzb</a></li> <li>● 國泰人壽：資訊公開 - 其他記載事項 - 經主管機關處分事項 <a href="https://tinyurl.com/3fzb478u">https://tinyurl.com/3fzb478u</a></li> <li>● 國泰產險：資訊公開 - 其他事項 - 經主管機關處分事項 <a href="https://reurl.cc/7yx4Z1">https://reurl.cc/7yx4Z1</a></li> </ul>
FN-IN-270a.2 客戶投訴率	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 財團法人金融消費評議中心的「資訊揭露」：國泰人壽及國泰產險 - 申訴案件暨申請評議案件統計資料 <a href="https://reurl.cc/yr3g9I">https://reurl.cc/yr3g9I</a></li> </ul>
FN-IN-270a.3 客戶保留率	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保險業公開資訊觀測站 - 保險資訊公開查詢 - 單一查詢 <a href="https://reurl.cc/4y9L5j">https://reurl.cc/4y9L5j</a></li> <li>● 國泰產險：產險商品接近 100% 為一年期保險，無保留率概念。保留率為相似但亦不相同之統計值，擬不揭露。</li> </ul>
FN-IN-270a.4 說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 2021 永續報告書 6.6 服務品質與客戶權益</li> <li>● 國泰人壽官網 - 關於我們 - 公司簡介 - 公平待客專區 <a href="https://bit.ly/3qzxtSk">https://bit.ly/3qzxtSk</a></li> <li>● 國泰人壽 2021 企業永續報告書 - 當責守護 - 多元保障 暖心服務 - 「以客為尊」章節 <a href="https://reurl.cc/LmqeO3">https://reurl.cc/LmqeO3</a></li> <li>● 國泰產險官網資訊公開 - 公司治理 - 16. 申訴處理制度 - 國泰產險消費爭議處理程序 <a href="https://reurl.cc/qmeOj0">https://reurl.cc/qmeOj0</a></li> <li>● 國泰產險 2021 年 CS 報告書 - 2.5 公平待客 <a href="https://reurl.cc/Rrm80D">https://reurl.cc/Rrm80D</a></li> </ul>

#### 在投資管理中納入環境，社會和治理 (ESG) 因素

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-410a.1 按產業和資產類別劃分的總投資資產	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰人壽官網資訊公開 - 財務狀況 / 資金運用表 <a href="https://reurl.cc/OA8ly3">https://reurl.cc/OA8ly3</a></li> <li>● 國泰產險官網資訊公開 - 財務概況 / 資金運用表 <a href="https://reurl.cc/jq0kxM">https://reurl.cc/jq0kxM</a></li> <li>● 保險業公開資訊觀測站 - 保險資訊公開查詢 - 單一查詢 - 財務概況 / 會計師簽證或核閱財務報告及意見書 (110 年度無保留意見之查核報告 P.76-77) <a href="https://reurl.cc/o10MqD">https://reurl.cc/o10MqD</a></li> </ul>
FN-IN-410a.2 描述將環境，社會和治理 (ESG) 因素納入投資管理流程和策略的方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 2021 年永續報告書 第 2 章永續金融及 3.3 氣候相關財務揭露</li> <li>● 國泰人壽 2021 企業永續報告書 - 當責守護 - 責任投資 樹立典範 <a href="https://reurl.cc/LmqeO3">https://reurl.cc/LmqeO3</a></li> <li>● 國泰人壽企業永續專區 - 報告書與聲明專區 - 盡職治理暨責任投資報告 <a href="https://tinyurl.com/yne55y57">https://tinyurl.com/yne55y57</a></li> <li>● 國泰產險：2021 年導入英國保險業氣候變遷壓力測試，以評估本公司資產配置於氣候相關風險下於短中長期之轉型風險與實體風險的影響性，定期提供投資單位納入策略布局參考</li> <li>● 國泰產險 2021 年 CS 報告書 - 2.1.2 責任投資原則 <a href="https://reurl.cc/Rrm80D">https://reurl.cc/Rrm80D</a></li> </ul>

#### 促進責任行為的保險政策

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-410b.1 能促進能源效率和低碳技術發展的保險商品之淨保費收入	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 2021 年永續報告書 3.1 低碳經濟 (綠色金融先行者)</li> </ul>
FN-IN-410b.2 發展能促進健康安全生活方式或對環境負責之行為的保險商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 2021 年永續報告書 3.1 低碳經濟 (綠色金融先行者)、4.1 健康促進</li> <li>● 國泰人壽 2021 企業永續報告書 - 當責守護 - 多元保障 暖心服務 - 「建立保障意識」章節 <a href="https://reurl.cc/LmqeO3">https://reurl.cc/LmqeO3</a></li> <li>● 國泰產險 2021 年 CS 報告書 - 2.2.2 環境永續保險、2.3.2 普惠金融服務與成效 <a href="https://reurl.cc/Rrm80D">https://reurl.cc/Rrm80D</a></li> </ul>

### 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

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

環境曝險

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-450a.1 天氣相關自然災害導致保險商品的可能最大損失	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 2021 年永續報告書 3.3 氣候相關財務揭露</li> <li>● 國泰產險 2021 年 CS 報告書 -1.4.4 因應氣候風險之韌性評估、1.4.5 氣候相關風險之管理 <a href="https://reurl.cc/Rrm80D">https://reurl.cc/Rrm80D</a></li> </ul>
FN-IN-450a.2 按事件類型和地理區域，揭露與 (1) 已建立風險模型自然災害和 (2) 未建立風險模型自然災害相關的保險給付貨幣損失總額 (依再保險淨額和毛額基礎揭露)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰產險：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 產險目前未自行建立巨災模型，故無相關資訊可揭露。</li> <li>(2) 保險業公開資訊觀測站 / 業務概況中已有公布「颱風洪水保險」之自留賠款 (列號 139) 及「保險賠款 (含再保)」，但並未拆分地區。 <a href="https://reurl.cc/V3VDev">https://reurl.cc/V3VDev</a></li> </ol> </li> </ul>
FN-IN-450a.3 描述如何將環境風險納入 (1) 個別合約的保險流程和 (2) 企業層級風險管理與資本適足管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰產險：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個別承銷流程                                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 2021 年制訂「國泰產險敏感性產業遵循環境社會與永續治理 (ESG) 要點」於各商業險種業務包括火險、水險、工程險、責任險、新種險之核保流程中加入敏感性產業評估機制</li> <li>(2) 國泰產險官網 - 企業永續 / 永續治理 / 風險管理 -ESG 風險辨識及評估 <a href="https://reurl.cc/9Z8GxY">https://reurl.cc/9Z8GxY</a></li> </ol> </li> <li>2. 公司層面風險和資本充足率管理中的方法                                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 國泰產險 2021 年 CS 報告書 -2.2 永續保險商品與服務、1.4.4 因應氣候風險之韌性評估、1.4.5 氣候相關風險之管理 <a href="https://reurl.cc/Rrm80D">https://reurl.cc/Rrm80D</a></li> <li>(2) 國泰產險官網 - 企業永續 / 永續治理 / 風險管理 - 氣候 / 巨災風險管理機制 <a href="https://reurl.cc/9Z8GxY">https://reurl.cc/9Z8GxY</a></li> <li>(3) 每年提交主管機關之 ORSA 報告揭露巨災風險等壓力測試評估結果，透過財務影響數試算 RBC 比率、淨值比率等，並提出相關風險之因應及控管措施</li> </ol> </li> </ol> </li> </ul>

系統風險管理

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-550a.1 按類別區分衍生性金融商品的曝險程度： (1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度；(2) 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值；及 (3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 該指標不適用於本公司</li> </ul>
FN-IN-550a.2 證券借貸抵押資產的總公允價值	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 該指標不適用於台灣</li> </ul>
FN-IN-550a.3 描述與系統性非保險活動相關的資本和流動性相關風險的管理措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰世紀產物保險股份有限公司及子公司合併財務報告暨會計師查核報告 - 民國 110/109 年度流動性風險 (P.78-79) <a href="https://reurl.cc/o10MqD">https://reurl.cc/o10MqD</a></li> <li>● 每季提報董事會之風險管理業務執行工作報告中納入越南子公司風險管理摘要內容，管理項目涵蓋子公司資本適足與流動性風險。此外，每年提交主管機關之 ORSA 報告揭露壓力測試及流動性風險評估結果，涵蓋非保險活動 (投資) 受金融市場變化之影響 (如：股市、匯率、債券利率變動) 對於本公司資產面之影響分析，並透過財務影響數試算 RBC 比率、淨值比率等，並提出相關風險之因應及控管措施。</li> </ul>

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

● SASB 商業銀行

資訊安全

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
<p><b>FN-CB-230a.1</b> 企業應計算並揭露 (1) 報導期間經證實的資訊外洩總數、 (2) 涉及個人身分資訊之外洩百分比、 (3) 受影響的帳戶持有者數量，包含前面提到的因個人資訊外洩而遭受資料入侵的數量</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 2021 年永續報告書 <a href="#">6.6 服務品質與客戶權益</a></li> <li>● 國泰金控官網「資訊安全組織與機制」 <a href="https://reurl.cc/Gd05Np">https://reurl.cc/Gd05Np</a></li> </ul>
<p><b>FN-CB-230a.2</b> 描述辨識和解決資訊安全風險的方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 2021 年永續報告書 <a href="#">6.5 資訊安全</a></li> <li>● 國泰金控官網「資訊安全侵害管理」 <a href="https://reurl.cc/zb9p50">https://reurl.cc/zb9p50</a></li> <li>● 2021 年國泰金控股東會年報 (十一) 其他重要風險及因應措施 <a href="https://reurl.cc/xgqzpb">https://reurl.cc/xgqzpb</a></li> </ul>

金融包容性及能力建構

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
<p><b>FN-CB-240a.1</b> 為促進小型企業及社區發展相關之 (1) 貸放件數 (2) 貸放餘額</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 2021 年永續報告書 <a href="#">4.2 財務健康</a>、<a href="#">附錄 7 附表 28</a></li> </ul>
<p><b>FN-CB-240a.2</b> 為促進小型企業及社區發展相關之貸款，所產生之逾期放款的 (1) 件數 (2) 餘額</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行逾放件數未對外公告，暫不揭露此指標。</li> </ul>
<p><b>FN-CB-240a.3</b> 提供未有銀行服務者或未有足夠銀行服務的群體無費用服務的顧客總數</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行未揭露相關統計</li> </ul>
<p><b>FN-CB-240a.4</b> 提供未有銀行服務者或未有足夠銀行服務或未被足夠鑑別為主要客群的群體金融教育的顧客參與總數</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行承辦信託為 55 歲以上以安養為目的之信託，以協助民眾保障高齡財產安全；此外，在 110 年 7 月推出可預辦、無信託財產交付門檻、低簽約費等三大特色的「微型安養信託」，並以提前申請、事先準備、未來給付三步驟，鼓勵國人預辦信託服務。除信託商品外，本行亦免費提供信託諮詢並以案例故事編輯數位信託手冊，協助民眾了解運用信託保障財產安全的做法。</li> <li>● 國泰金控 2021 年永續報告書 <a href="#">5.2 社會培力</a> (大樹計畫、社區培力基地計畫)</li> </ul>

將環境、社會、治理因子納入授信風險評估

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
<p><b>FN-CB-410a.1</b> 商業及工業的信用風險，按行業</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰世華銀行 2021 第四季合併財務報告 (一) 授信風險集中情形 <a href="https://reurl.cc/Lmz8EK">https://reurl.cc/Lmz8EK</a></li> </ul>
<p><b>FN-CB-410a.2</b> ESG 因子納入授信作業的做法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 2021 年永續報告書 <a href="#">2.1 責任投資與授信整體架構</a>、<a href="#">2.3 責任授信</a></li> <li>● 國泰金控 2021 年永續報告書 <a href="#">3.3 氣候相關財務揭露</a></li> </ul>

商業道德

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
<p><b>FN-CB-510a.1</b> 因與欺詐、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、市場操縱、瀆職行為或其他相關金融行業法律或法規而進行的法律訴訟所造成的金錢損失總額</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 110 年度年報柒、財務狀況及經營結果之檢討分析與風險管理事項六、風險管理事項 (十) 訴訟或非訟事件 <a href="https://reurl.cc/xgqzpb">https://reurl.cc/xgqzpb</a></li> </ul>
<p><b>FN-CB-510a.2</b> 舉報人 (吹哨者) 制度和程序說明</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控官網 - 法令遵循專區「國泰金融集團檢舉制度」 <a href="https://reurl.cc/OXWY13">https://reurl.cc/OXWY13</a></li> <li>● 國泰世華商業銀行檢舉制度之管道及方式 <a href="https://reurl.cc/E2dVzk">https://reurl.cc/E2dVzk</a></li> <li>● 國泰世華銀行 2021 內控制度聲明 <a href="https://reurl.cc/NAmkv6">https://reurl.cc/NAmkv6</a></li> </ul>

系統風險管理

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
<p><b>FN-CB-550a.1</b> 以類別區分的全球系統重要性銀行 (G-SIB) 評分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰世華銀行不屬 G-SIB，是屬 D-SIB (Domestic Systemically Important Banks)，不適用此指標。</li> </ul>
<p><b>FN-CB-550a.2</b> 描述將強制及自願壓力測試結果納入資本適足率計畫、長期企業策略及其他業務活動的方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰世華銀行官網 - 公告專區 - 風險揭露專區 <a href="https://reurl.cc/R6MYrg">https://reurl.cc/R6MYrg</a></li> <li>● 國泰世華銀行官網 - 年報 - 壓力測試的質化與量化說明 <a href="https://reurl.cc/YWzYd0">https://reurl.cc/YWzYd0</a></li> <li>● 國泰金控 2021 年永續報告書 <a href="#">3.3 氣候相關風險情境分析</a>、<a href="#">氣候風險管理</a></li> </ul>

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

● SASB 資產管理

為客戶提供透明資訊與公平建議

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-AC-270a.1 涉及與投資相關調查、消費者發起的投訴、民事訴訟或其他法律程序的 (1) 員工人數和 (2) 佔比	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2021 年無員工涉及與投資相關調查、消費者發起的投訴、民事訴訟或其他法律程序之案件</li> <li>● 國泰投信制定「經理守則」，為員工應遵循之行為準則，符合特定條件者應依該規定繳交相關書件，權責部門會於每月定期向員工宣導，每年定期舉辦線上教育訓練</li> </ul>
FN-AC-270a.2 因向新客戶和現有客戶銷售及溝通金融產品相關資訊而產生的相關法律訴訟，因而導致金錢損失的總額	<p>2021 年未涉及相關訴訟，故不適用</p>
FN-AC-270a.3 告知客戶產品及服務內容的方法說明	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 2021 永續報告書 <a href="#">6.6 服務品質與客戶權益</a></li> <li>● 業務團隊關注客戶溝通結果</li> </ul> <p>- 訂定公平待客原則政策及策略</p> <p>秉持公平待客企業文化落實 KYP 與 KYC，確保客戶業務往來利益，鞏固客戶對公司的信心及信任，並依照以下策略執行：</p> <p>產品及服務依據客戶的需求而設計、廣告文宣清楚說明產品的特點及風險、提供客戶正確無誤的參考資料、易於理解及方便使用的服務介面，和合理的申訴管道。</p> <p>- 定期向董事會報告公平待客原則推動成效</p> <p>110 年執行情形：</p> <p>(一) 辦理公平待客原則教育訓練，完成每人受訓 3 小時共計 324 人，全部人員總受訓時數 972 小時。</p> <p>(二) 申訴案件皆於 3 工作日內完成處理回覆，且均無違反公平待客原則或金融消費者保護法情形。</p> <p>- 提供金融友善服務</p> <p>積極落實金融友善環境，提供身心障礙投資人所需服務：</p> <p>(一) 提供客戶專線與傳真服務。</p> <p>(二) 指派專員提供現場服務。</p> <p>(三) 提供 email 意見信箱：net080@cathaysite.com.tw。</p> <p>(四) 行動 APP「我的隨身基金 My MobiFund」提供 24 小時網路交易及查詢基金資訊服務。</p> <p>(五) 基金 Q&amp;A 服務。</p> <p>(六) 官網隨時下載各類申請表單。</p>

指標代碼 / 指標說明	對應資訊																							
FN-AC-270a.3 告知客戶產品及服務內容的方法說明	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 針對不特定投資人於公司網站揭露產品資訊，並依相關法規規定更新內容</li> <li>● <a href="https://www.cathaysite.com.tw">https://www.cathaysite.com.tw</a></li> <li>● <a href="https://www.cathaysite.com.tw/funds/etf/index.aspx">https://www.cathaysite.com.tw/funds/etf/index.aspx</a></li> <li>● 訂定業務獎金及新基金募集獎金辦法，每月依據業務員銷售額及貢獻度，核發獎金</li> </ul>																							
<b>員工多元及包容性</b>																								
指標代碼 / 指標說明	對應資訊																							
FN-AC-330a.1 (1) 高階主管 (2) 一般主管 (3) 專業人員 (4) 所有其他員工的性別及種族 / 族裔比例	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰投信正職員工資訊：</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>女性</th> <th>男性</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>高階主管</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>非高階主管</td> <td>12</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>專業人員</td> <td>150</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>其他人員</td> <td>9</td> <td>21</td> </tr> </tbody> </table> <p>國泰投信 2021 年正職員工共計 314 人，非正職員工 18 人，佔整體員工比例 5.7%</p> <p>備註：</p> <p>1)高階主管定義：資深副總以上主管。 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。 3)專業人員：登錄至投信投顧公會之人員(取得投信投顧業務員登錄資格。 4)其他人員：非上述之人員。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰投信員工組成依國籍別或族群別統計資訊：</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>身障員工人數</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>原住民員工人數</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>員工國籍數 (國家數)</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰投信總公司及各分公司據點以雇用當地員工為優先聘僱對象，確實遵循政府主管機關勞動相關法令規範，從未雇用童工，如雇用外籍人士，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》等相關規定辦理。</li> <li>● 國泰投信每年定期舉辦教育訓練，並提供友善員工福利和健康的職場環境，相關資訊請參照國泰金控2021永續報告書- <a href="#">4.1健康促進</a>、<a href="#">5.1 職場培力</a></li> </ul>		女性	男性	高階主管	2	4	非高階主管	12	27	專業人員	150	89	其他人員	9	21		2021 年	身障員工人數	3	原住民員工人數	3	員工國籍數 (國家數)	2
	女性	男性																						
高階主管	2	4																						
非高階主管	12	27																						
專業人員	150	89																						
其他人員	9	21																						
	2021 年																							
身障員工人數	3																							
原住民員工人數	3																							
員工國籍數 (國家數)	2																							

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

將環境、社會及治理因素納入投資管理與諮詢業務

指標代碼 / 指標說明	對應資訊						
<b>FN-AC-410a.1</b> 採用 (1) 環境、社會及治理 (ESG) 議題整合， (2) 永續主題投資及 (3) 排除 / 納入特定產業之受管理資產金額 (按資產類別)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰投信責任投資金額 <span style="float: right;">單位：億元</span></li> </ul> <table border="1"> <tr> <td>股票、債券總額<sup>註1</sup></td> <td>5,068</td> </tr> <tr> <td>股票、債券受不可投資管理<sup>註2</sup></td> <td>1,746</td> </tr> <tr> <td>股票、債券受其他 ESG 管理機制管理<sup>註3</sup></td> <td>1,167</td> </tr> </table> <p><small>註1：包括共同基金，不包括代操 註2：主動式股票型基金、主動式債券型基金適用，代操不適用 註3：主動式股票型基金、ESG ETF適用，代操不適用，評估於2022年加入主動式債券型基金</small></p>	股票、債券總額 <sup>註1</sup>	5,068	股票、債券受不可投資管理 <sup>註2</sup>	1,746	股票、債券受其他 ESG 管理機制管理 <sup>註3</sup>	1,167
	股票、債券總額 <sup>註1</sup>	5,068					
	股票、債券受不可投資管理 <sup>註2</sup>	1,746					
	股票、債券受其他 ESG 管理機制管理 <sup>註3</sup>	1,167					
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰投信永續主題投資金額 <span style="float: right;">單位：元</span></li> </ul> <table border="1"> <tr> <td>股票</td> <td>38,897,479,829</td> </tr> <tr> <td>債券</td> <td>46,059,787,766</td> </tr> <tr> <td>私募</td> <td>5,037,080,000</td> </tr> </table>	股票	38,897,479,829	債券	46,059,787,766	私募	5,037,080,000	
股票	38,897,479,829						
債券	46,059,787,766						
私募	5,037,080,000						
<b>FN-AC-410a.2</b> 將環境、社會及治理 (ESG) 因素納入投資、財富管理流程和策略的方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 2021 永續報告書 - <a href="#">2 永續金融</a></li> </ul>						
<b>FN-AC-410a.3</b> 規範代理投票和與被投資人議合的政策及程序說明	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 2021 永續報告書 - <a href="#">2 永續金融</a></li> </ul>						

商業道德

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
<b>FN-AC-510a.1</b> 因為詐欺、內線交易、反壟斷、反競爭法行為、市場操控、舞弊行為，或其他相關金融法規所衍生的法律訴訟，因而導致金錢損失的總額	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2021 年未涉及相關訴訟，故不適用</li> </ul>
<b>FN-AC-510a.2</b> 舉報人 (吹哨者) 制度和程序說明	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰金控 2021 永續報告書 - <a href="#">6.3 道德與法令遵循</a></li> <li>● 國泰投信檢舉制度已公布於官網 <a href="https://www.cathaysite.com.tw/footer/privacy_police.aspx">https://www.cathaysite.com.tw/footer/privacy_police.aspx</a></li> <li>● 投信檢舉制度所遵循之依據為「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」並遵循國泰金控之檢舉政策制訂</li> </ul>

系統風險管理

指標代碼 / 指標說明	對應資訊								
<b>FN-AC-550a.1</b> 管理的開放式基金資產佔比 (按資產流動性)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰投信總管理資產規模 - 資產流動性類別</li> </ul> <table border="1"> <tr> <td>高流動性</td> <td>99.4%</td> </tr> <tr> <td>中等流動性</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>低流動性</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>非流動性</td> <td>-</td> </tr> </table>	高流動性	99.4%	中等流動性	0.2%	低流動性	0.4%	非流動性	-
高流動性	99.4%								
中等流動性	0.2%								
低流動性	0.4%								
非流動性	-								
<b>FN-AC-550a.2</b> 將流動性風險管理計劃納入投資組合策略和贖回風險管理的方法說明	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國泰投信自有資金維持高流動性，半數以上是台幣定存及短票</li> <li>● 國泰投信基金發行前需針對其各類投資商品變現所需時間進行綜合評估，制定基金贖回付款日以確保可有效控制流動性風險</li> <li>● 國泰投信內控針對各類型基金訂有流動性資產比例限制，且基金經理人每日需對其投資組合進行檢視，以期能有效管控流動性風險</li> <li>● 國泰投信若遇市場突發事件造成基金流動性不足時，台灣法規容許基金以其資產抵押借款因應</li> <li>● 基金擺動定價不適用臺灣基金法規</li> </ul>								
<b>FN-AC-550a.3</b> 證券融資交易的總曝險	台灣共同基金不得從事證券融資交易，故不適用								
<b>FN-AC-550a.4</b> 已發行信用衍生工具的淨曝險	國泰投信未發行信用衍生工具，故不適用								

活動指標

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
<b>FN-AC-000.A</b> (1) 登記總資產和 (2) 未登記總資產管理規模	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新台幣 12,802.7 億元</li> </ul>
<b>FN-AC-000.B</b> 託管及監管下的資產總額	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新台幣 12,802.7 億元</li> </ul>

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

## 7.6 聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	報告書對應章節	頁碼
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	第 5 章培力	67
	保證不與踐踏人權者同流合汙		
	在企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權		
勞工標準	消除一切形式的強迫和強制勞動	第 5 章培力	67
	確實廢除童工		
	消除就業和職業方面的歧視		
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	第 3 章氣候	41
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法		
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術		43
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	第 6 章 永續營運管理	83

## 7.7 社會責任指引(ISO 26000) 對照表

分類	對應章節	頁碼
組織治理	第 6 章永續營運管理	79
人權	第 5 章培力、第 6 章永續營運管理	66/79
勞動實務	第 5 章培力	66
環境	第 3 章氣候	41
公平運作實務	第 6 章永續營運管理	79
消費者議題	第 6 章永續營運管理	79
社區參與及發展	第 5 章培力	66

## 7.8 台灣證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

分類	對應條文	主要議題	對應章節	頁碼
整體	第三條	永續報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。	第 1 章永續治理與策略	8
環境	第四條	各經營業務為創造環境效益所設計之產品與服務。	第 3 章氣候	41
	第四條第四款第 (二) 目	企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	第 3 章氣候	41
社會	第四條第三款第一目	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	第 6 章永續營運管理	79
	第四條第三款第二目	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	第 7 章附錄	98
	第四條第三款第三目	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	第 5 章培力	66
	第四條第三款第四目	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	第 2 章永續金融 第 3 章氣候 第 4 章健康 第 7 章附錄	26 41 57 98
員工	第四條第四款第 (一) 目	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。	第 5 章培力 附錄表 18	66/104

## 7.9 確信標的及 SDGs 對照結果彙總表

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

確信標的	適用基準	章節 / 頁碼	作業辦法 <sup>註</sup>	聯合國永續發展目標 SDGs	細目目標
2021 年度資訊外洩案件共 11 件，資訊外洩案件與個資相關的占比為 100%，因上述事件而受影響的顧客數為 6,520 位	依國泰金控暨子公司重大資訊安全事件通報暨緊急應變管理要點，及國泰金融控股股份有限公司個人資料侵害事件管理辦法等相關管理辦法，統計 2021 年度國泰金控集團發生的資訊外洩事件數量總和。	CH6/P93	第四條第一項第三款第一目	-	-
	依國泰金控暨子公司重大資訊安全事件通報暨緊急應變管理要點，及國泰金融控股股份有限公司個人資料侵害事件管理辦法等相關管理辦法，統計 2021 年度國泰金控集團個人資料侵害事件占有所有資訊外洩事件數量之比例。	CH6/P93	第四條第一項第三款第一目	-	-
	依國泰金控暨子公司重大資訊安全事件通報暨緊急應變管理要點，及國泰金融控股股份有限公司個人資料侵害事件管理辦法等相關管理辦法，統計 2021 年度國泰金控集團因資訊外洩事件而影響之顧客數總和。	CH6/P93	第四條第一項第三款第一目	-	-
2021 年小型企業放貸總餘額為 1,032 億元；2021 年小型企業放貸總件數為 9,117 件	國泰世華商業銀行截至 2021 年 12 月 31 日止小型企業放貸件數及放貸餘額總和。	CH7/P106 表 28：普惠金融推動成效	第四條第一項第三款第二目		1.2 在西元 2030 年前，依據國家的人口統計數字，將各個年齡層的貧窮男女與兒童人數減少一半。
	小型企業係依照國泰世華商業銀行《商業金融法人客戶分群管理要點》小型企業客戶為集團年合併營收規模新台幣五億元(含)以下之法人客戶暨其集團關聯戶。				8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。
					9.3 提高小規模工商業取得金融服務的管道，尤其是開發中國家，包括負擔的起的貸款，並將他們併入價值鏈與市場之中。
2021 年社區與金融包容性投資金額為 37 億元；2021 年社區與金融包容性授信金額為 45 億元共 65 件	國泰金控及旗下子公司社區與金融包容性投資 / 授信判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬教育、微型金融等相關產業。 2. 公司營業項目屬上述類別。 社區與金融包容性投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司截至 2021 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；社區與金融包容性授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7/P100 表 1：各產業永續投資 / 放貸金額	第四條第一項第三款第二目		1.1 在西元 2030 年前，消除所有地方的極端貧窮，目前的定義為每日的生活費不到 1.25 美元。
					4.7 在西元 2030 年以前，確保所有的學子都習得必要的知識與技能而可以促進永續發展，包括永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平及非暴力提倡、全球公民、文化差異欣賞，以及文化對永續發展的貢獻。
2021 年大樹計畫 2.0 金融教育課程受益學童數共 18 人	參與 2021 年度國泰世華銀行大樹計畫 2.0 金融教育課程之學童人數總和。	CH5/P77	第四條第一項第三款第三目		4.1 在西元 2030 年以前，確保所有男女童完成免費、公平和優質的中小學教育，並取得相關和有效的學習成果。
2021 年社區培力基地計畫金融教育課程受益學童數共 19 人	參與 2021 年國泰金控集團社區培力基地計畫金融教育課程之學童人數總和。	CH5/P78	第四條第一項第三款第三目		4.1 在西元 2030 年以前，確保所有男女童完成免費、公平和優質的中小學教育，並取得相關和有效的學習成果。

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

確信標的	適用基準	章節 / 頁碼	作業辦法 <sup>註</sup>	聯合國永續發展目標 SDGs	細目目標
2021 年基礎建設投資金額為 7,377 億元； 2021 年基礎建設授信金額為 711 億元	國泰金控及旗下子公司基礎建設投資 / 授信判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬交通、公用設施、社會住宅、環境整治設施等類別。 2. 公司營業項目屬上述類別。 基礎建設投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司截至 2021 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；基礎建設授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7/P100 表 1： 各產業永續投資 / 放貸金額	第四條第一項第三款第四目		11.3 在西元 2030 年以前，提高融合的、包容的以及可永續發展的都市化與容積，以讓所有的國家落實參與性、一體性以及可永續發展的人類定居規劃與管理。
2021 年低碳投資金額為 2,076 億元； 2021 年低碳授信金額為 314 億元	國泰金控及旗下子公司低碳投資 / 授信判定方式有下列三種： 1. 產業分類屬能源、建築、廢棄物回收、交通、產業(高效能)及金融六大類別。 2. 公司營業項目屬上述六大類別。 3. 包含在下列三種清單之投資標的：低碳投資登入平台認證、Carbon Clean 200 List 及 Bloomberg 平台中的綠色債券明細。 低碳投資標的包含投資性不動產、股權投資、債權投資，均按各子公司截至 2021 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；低碳授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7/P100 表 1： 各產業永續投資 / 放貸金額	第四條第一項第三款第四目	 	7.2 在西元 2030 年以前，大幅提高全球再生能源的共享。 13.1 強化所有國家對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適適應能力。
2021 年水資源投資金額為 78 億元； 2021 年水資源授信金額為 9 億元	國泰金控及旗下子公司水資源投資 / 授信判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬水供應、水處理、汗水處理相關產業 2. 公司營業項目屬上述類別。 水資源投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司截至 2021 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；水資源授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7/P100 表 1： 各產業永續投資 / 放貸金額	第四條第一項第三款第四目	 	3.9 在西元 2030 年以前，大幅減少死於危險化學物質、空氣污染、水污染、土壤污染以及其他污染的死亡及疾病人數。 6.1 在西元 2030 年以前，讓全球的每一個人都有公平的管道，可以取得安全且負擔得起的飲用水。
2021 年高齡與健康投資金額為 4,119 億元； 2021 年高齡與健康授信金額為 352 億元	國泰金控及旗下子公司高齡與健康投資 / 授信判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬高齡與健康產品及服務產業、設施供應等類別。 2. 公司營業項目屬上述類別。 高齡與健康投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司截至 2021 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；高齡與健康授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7/P100 表 1： 各產業永續投資 / 放貸金額	第四條第一項第三款第四目		3.8 實現醫療保健涵蓋全球的目標，包括財務風險保護，取得高品質基本醫療保健服務的管道，以及所有的人都可取得安全、有效、高品質、負擔得起的基本藥物與疫苗。
2021 年達 EP 規範須揭露之狀態 (Financial Close-簽約可撥貸) 案件數為 2 件	2021 年度國泰世華銀行依國泰世華銀行赤道原則專案融資管理規則規範達須揭露狀態 (Financial Close-簽約可撥貸) 之專案融資類案件總和。	CH7/P100 表 3：赤道原則案件	第四條第一項第三款第四目	 	8.4 在西元 2030 年以前，漸進改善全球的能源使用與生產效率，在已開發國家的帶領下，依據十年的永續使用與生產計畫架構，努力減少經濟成長與環境惡化之間的關聯。 9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔得起又公平的管道。

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

確信標的	適用基準	章節 / 頁碼	作業辦法 <sup>註</sup>	聯合國永續發展目標 SDGs	細項目標
國泰世華銀行 2021 年度在國內核貸 325 座太陽能電站，總裝置容量 183.6MW	1. 太陽能發電站：2021 年度，國泰世華銀行取得能源局出具備案函中所載明之案場數總和。 2. 國內授信核貸的總裝機容量：2021 年度，國泰世華銀行國內總行及分行授信核貸之專案，取能源局出具備案函或是台電電能購售契約孰低者之裝機容量總和。	CH3/P43	第四條第一項第三款第四目	 	7.1 在西元 2030 年前，確保所有的人都可取得負擔的起、可靠的，以及現代的能源服務。 13.1 強化所有國家對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適適應能力。
2021 年再生能源工程及設備保險 (水力、太陽能、風電) 承保金額為 1,488 億元	國泰產險 2021 年承作再生能源工程及設備案件承保金額。承保金額係截至 2021 年 12 月 31 日止有效保單總額，包含原始保單金額及 2021 年底前之調整保額。	CH7/P101 表 8：ESG 商品與服務	第四條第一項第三款第四目		11.1 在西元 2030 年前，確保所有的人都可取得適當的、安全的，以及負擔的起的住宅與基本服務，並改善貧民窟。
2021 年安養信託 (高齡者及身心障礙者) 信託財產本金為 24.93 億元；2021 年安養信託 (高齡者及身心障礙者) 有效受益人數為 317 人	截至 2021 年 12 月 31 日止，中華民國信託業商業同業公會《民國 110 年第四季信託業務統計季報》中，國泰世華銀行承作高齡者及身心障礙者財產信託之累計業務量受益人人數及信託財產本金餘額總和。	CH7/P106 表 26：理財規劃執行成效	第四條第一項第三款第四目	 	1.4 在西元 2030 年前，確保所有的男男女女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與財務服務 (包括微型貸款) 都有公平的權利與取得權。 8.10 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。
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	國泰人壽申報至財團法人保險事業發展中心《國泰人壽微型保險商品業務資訊》中 110 年 12 月有效契約業務承保人數，及國泰產險截至 2021 年 12 月 31 日止，承作微型保險有效契約業務承保人數之加總總和。	CH4/P63	第四條第一項第三款第四目	 	1.4 在西元 2030 年前，確保所有的男男女女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與財務服務 (包括微型貸款) 都有公平的權利與取得權。 8.10 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。
2021 年公益信託財產本金為 378.02 億元	截至 2021 年 12 月 31 日止，中華民國信託業商業同業公會《民國 110 年第四季公益信託業務統計一覽表》中，國泰世華銀行承作公益信託財產本金餘額總和。	CH7/P106 表 28：普惠金融推動成效	第四條第一項第三款第四目		8.10 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。
「國泰人壽 Agency2.0 業務員轉型計畫」2021 年滿意度為 94.76%	2021 年國泰人壽 Agency 2.0 業務員轉型計畫平均滿意度。滿意度調查評分使用 5 分級距，經題數平均後再換算為百分比制。	CH5/P71	-		4.4 在西元 2030 年以前，增加擁有相關就業、覓得好工作與企業管理職能的年輕人與成人的人數比例，包括技術與職業技能。

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

確信標的	適用基準	章節 / 頁碼	作業辦法 <sup>註</sup>	聯合國永續發展目標 SDGs	細項目標
2021 年非擔任主管職務之全時員工之加權平均人數為 20,311 人； 2021 年非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」為 1,320 仟元； 2021 年非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」為 1,088 仟元	國泰金控集團 2021 年依據臺灣證券交易所股份有限公司「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊申報作業說明」及「相關 FAQ」之有關規定定義統計非擔任主管職務之全時員工薪資資訊。	CH7/P104 表 18： 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊	第四條第一項第四款第一目	-	-
2021 年各級員工之男女年薪比例： 高階主管：100:91 中階主管：100:101 基層主管：100:106 一般人員：100:91	員工：係指在企業監督下為企業提供勞務之個人（不論本國籍或外籍人士），尚不包含與企業僅具承攬關係者、業務外包或人力派遣者；亦不包含董監事。  各級員工之男女年薪比例統計僅包含國泰金控集團 2021 年度曾經在職的正職員工。各級定義：「高階主管」同金控副總（含）以上主管，「中階主管」同金控協理級主管，「基層主管」同金控經理級主管，「一般人員」係指未擔任管理其他員工或單位之行政責任者，包含無帶人之專案經理。  年薪：基本薪資加報酬。  男女年薪比例：係指將該級男性之平均年薪化作 100 的基準下計算比率，例如 100:88(即男性為 100 女性為 88)。	CH7/P104 表 17： 男女薪酬比較 (男:女)	-	 	1.2 在西元 2030 年前，依據國家的人口統計數字，將各個年齡層的貧窮男女與兒童人數減少一半。  5.1 消除所有地方對婦女的各種形式的歧視。
2021 年經授信審議委員會拒絕或批示意見之件數為 8 件；2021 年因 ESG 事件而拒絕核貸之件數為 0 件	國泰世華銀行 2021 年度企金授信提案經授信審議委員會拒絕或批示意見者總件數，及總件數中因 ESG 事件而拒絕核貸之件數。	CH7/P100 表 2： 企金授信 ESG 審查執行情形	-		9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔的起又公平的管道。
2021 年具潛在風險提報討論案件件數為 288 件	國泰人壽 ESG 風險審核案件數是依據 2021 年度國泰人壽之投資標的執行過 ESG 風險審核流程之案件數總和。	CH7/P100 表 4： 國泰人壽投資 ESG 審查執行情形	-		9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔的起又公平的管道。

註：作業辦法係指「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」。

# 7.10 外部獨立保證聲明

目錄

董事長的話

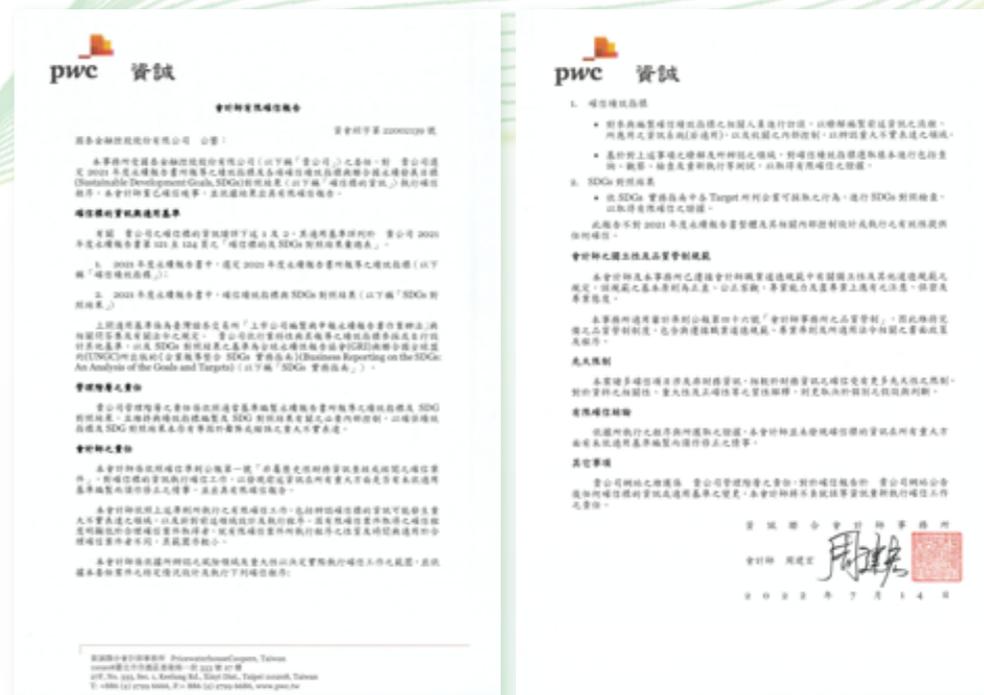
關於國泰金控

- 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

## • BSI 獨立保證意見聲明書



## • PwC 會計師有限確信報告



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

• ISO 14001:2015 環境管理系統 • ISO 50001:2018 能源管理系統 • ISO 20400:2017 永續採購



• ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查



• ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查 (含集團海外據點)





本報告書採用符合森林管理委員會(Forest Stewardship Council, FSC)  
認證的再生紙漿及無毒大豆油墨印製



**國泰金控**

Cathay Financial Holdings