國泰金控
Cathay Financial Holdings

CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT 2020

國泰金控企業社會責任報告書

國泰金控
Cathay Financial Holdings

目錄
CONTENTS

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

董事長的話 Message from the Chairman 02

關於國泰金控 About Cathay FHC 03
- 經營概況 03
- 永續獎項肯定 06
- 永續績效與突破 06

1 永續治理與策略 Sustainability Governance and Strategies 07
- 企業永續委員會 08
- 永續策略主軸及SDGs目標實踐 09
- 重大性分析與利害關係人溝通 10

2 永續金融 Sustainable Finance 15
- 責任投資與授信整體架構 17
- 責任投資 19
- 責任授信 24
- 責任銀行 25
- 永續保險 26

3 氣候 Climate 27
- 低碳經濟 28
- 環境永續 40

4 健康 Health 45
- 健康促進 46
- 財務健康 52

5 培力 Empowerment 59
- 職場培力 60
- 青年培力 66

6 永續營運管理 Sustainable Operation Management 71
- 新冠肺炎因應管理 72
- 公司治理 73
- 道德與法令遵循 75
- 風險管理與內部控制 78
- 資訊安全 81
- 服務品質與客戶權益 82
- 數位金融 86

7 附錄 Appendix 89
- 關於本報告書 90
- ESG績效數據表 91
- PRI/PRB/PSI執行情形 99
- GRI 準則索引表 103
- SASB 永續會計原則 106
- 聯合國全球盟約對照表 109
- 社會責任指引(ISO 26000)對照表 109
- 台灣證券交易所上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法 109
- 確信標的及SDGs對照結果彙總表 110
- 外部獨立保證聲明 113

董事長的話
MESSAGE FROM THE CHAIRMAN

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

2020年新冠肺炎對全球造成巨大衝擊，國泰金控展現強勁營運韌性，經營績效再創新高，總資產突破10兆元，全年稅後盈餘760億元，更連續3年入選道瓊永續「世界指數」成分股，在保險業中排名全球第3、台灣第1。面對後疫情時代的不確定性，我鼓勵同仁要保有「What if We Could」的嶄新思維，思考更多可能性，回應社會、環境、經濟所帶來的風險及機會。

國泰金控從保險、銀行、資產管理三大營運引擎，接軌國際永續框架，將永續融入核心職能。我們承諾為客戶提供未來生活保障，也發揮機構投資人的影響力，積極與被投資公司議合，並在2021年佈局影響力投資，將其納入國泰金控的責任投資策略中。國泰世華銀行率先宣布自行遵循責任銀行原則(PRB)，並於2021年成為台灣首家完成PRB確信且發布執行報告的銀行，將ESG與業務及授信管理機制深度結合，強化風險控管。

在永續議題多元且快速發展的時代，為精進集團綜效，國泰以各公司多元金融職能為基礎，確立永續策略發展三主軸「氣候、健康、培力」，作為集團長期策略執行方向。

氣候

全球進入氣候變遷緊急狀態，為減緩氣候風險所帶來的衝擊，國泰金控遵循TCFD框架，展現因應氣候變遷之決心，透過董事會監督氣候風險，並將其納入公司風險管理機制，強化氣候轉型韌性。國泰連續四年舉行氣候變遷論壇，鼓勵被投資企業關心氣候變遷並採取行動，我們亦為台灣唯一參與Climate Action 100+倡議的金融機構，期待促成企業將氣候風險納入經營策略與管理。開心的是其中一家議合企業於2020年已承諾在2050年前達到價值鏈淨零碳排。

健康

環境變動加劇的同時，台灣人口結構更快速變化，2025年將邁入超高齡社會，不健康餘命恐提升。我們關注民眾的身心健康，以核心職能強健其財務安全。國泰人壽推出Cathay Walker計劃，陪伴保戶養成健康習慣，搭配健康促進外溢保單，提倡保險功能從「事後補償」超前部署為「事前預防」。同時我們積極推動信託制度，為樂齡族群建構財務保障網。國泰亦針對中小企業、青年、女性等，提供多元的商品服務，國泰綜合證券推出定期定額服務，讓小資、青年族群一圓存股夢，藉由提升金融可及性，建立國人財務自主的量能。

培力

數位轉型的過程中，國泰重視員工職能發展及工作體驗，我們結合轉型三力及職涯規劃，協助員工轉型。國泰與Hahow for Business合作提供多元的線上課程，更推出「學習假」，鼓勵員工自主學習。此外，國泰重視年輕世代的創新及挑戰能力，支持其解決社會與環境問題，國泰從支援偏鄉教育出發，與Teach For Taiwan合作，帶起教室內的改變；整合內外部資源，推動新二代多元培力計畫，也與全台大專院校合作產學計劃，2020年國泰與台北大學合作，建置台灣ESG資料庫，培育本土第一個專業個股ESG分析團隊，亦與台灣大學共同簽訂氣候變遷與永續發展學程計劃，培育跨領域人才，建立下一代面對環境、社會挑戰的韌性。

國泰金控立足台灣即將邁入一甲子，展望未來，我們將持續以「What if We Could」精神，透過ESG堅實組織韌性，為所有利害關係人開創多贏境界，堅定守護社會安定，持續創造向上提升的力量。

董事長

蔡宏圖

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

關於國泰金控
ABOUT CATHAY

經營概況

國泰金控秉持「誠信、當責、創新」核心價值，在邁向「亞太地區最佳金融機構之一」的策略願景下，國泰金控秉持以客戶為中心，藉由強化智能科技，整合虛實通路，提供客戶全方位的優質金融服務，以「保險+銀行+資產管理」三引擎作為發展核心策略，提升股東價值為目標。2020年再創佳績，合併稅後獲利新台幣760億元，較前一年成長19%，每股盈餘新台幣5.41元。

台灣地區

- 已設置635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119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。

1 **緬甸**
國泰世華銀行

2 **寮國**
國泰世華銀行

3 **菲律賓**
國泰世華銀行

4 **泰國**
國泰世華銀行

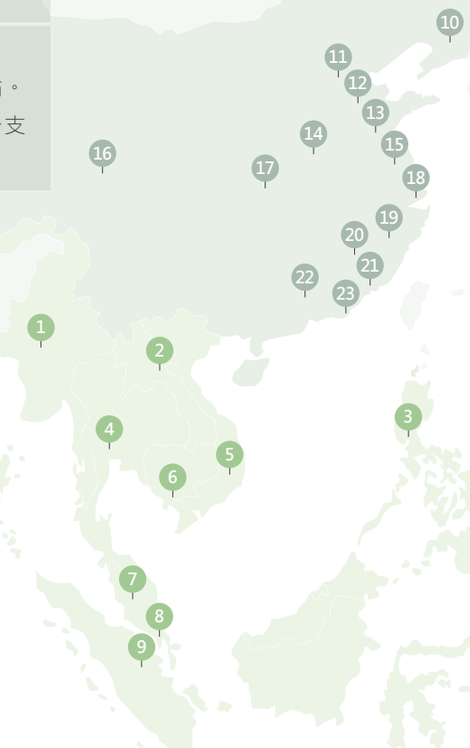
5 **越南**
國泰人壽、國泰產險、國泰世華銀行

6 **柬埔寨**
國泰世華銀行

7 **馬來西亞**
國泰世華銀行

8 **新加坡**
國泰世華銀行

9 **印尼**
國泰世華銀行



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術與大數據分析，大力發展互聯網保險業務，保費收入大幅成長。

10 **遼寧**
陸家嘴國泰人壽

11 **北京**
陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險、國開泰富基金公司

12 **天津**
陸家嘴國泰人壽

13 **山東**
陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險、國泰世華銀行

14 **河南**
陸家嘴國泰人壽

15 **江蘇**
陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險

16 **四川**
陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險

17 **湖北**
大陸國泰產險

18 **上海**
陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險、國泰世華銀行

19 **浙江**
陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險

20 **福建**
陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險

21 **廈門**
陸家嘴國泰人壽

22 **廣東**
陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險

23 **香港**
國泰世華銀行、國泰綜合證券、康利亞太有限公司

總部 **台北**

員工數 **57,350人**

客戶數 **1,446萬人**

稅後盈餘 **760億元**

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

近三年財務績效

	2018	2019	2020
合併資產總額(十億元)	9,224	10,065	10,950
合併股東權益(十億元)	529	782	905
合併稅後盈餘(十億元)	51.8	63.9	76.0
合併稅後每股盈餘(元)	3.95	4.76	5.41
合併股東權益報酬率(%)	8.83	9.74	9.01
員工平均收益類(仟元)	8,828	10,011	10,984
員工平均獲利額(仟元)	967	1,150	1,324
合併資產報酬率(%)	0.77	0.86	0.85
股數(百萬股)	14,097	14,703	14,703
每股現金股利(元)	1.5	2	2.5
每股股票股利(元)	0.0	0.0	0.0
每股帳面價值(元)	34.0	51.6	60.8
留存的經濟價值(十億元)	18.5	42.3	46.2

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、支付出資人的款項、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。2020年並無任何商品或服務在台灣被禁售之情形。

業務別	營運亮點	獲利表現
國泰人壽		
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 527億
國泰世華銀行		
財富管理、消費金融、企業金融、國際金融、電子金融、信託業務、投資及金融商品銷售業務	台灣第二大民營銀行、在東協地區擁有最多營運據點的台資民營銀行	新台幣 223億
國泰產險		
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 22億
國泰證券(含國泰期貨)		
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 15億
國泰投信		
證券投資信託業務、全權委託投資業務、證券投資顧問業務、期貨信託業務	為台灣資產規模最大的投信公司	新台幣 9億
國泰創投		
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	為資本額第三大金控型創投公司	新台幣 4億

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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，由風險管理處每年定期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：

法令遵循

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。

風險控管

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。

經濟實質

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。

資訊透明

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。

誠信溝通

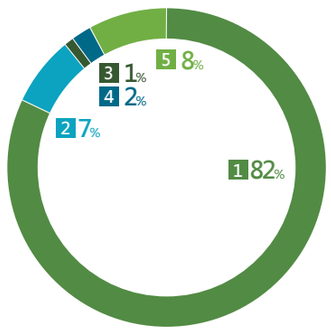
與各營運地區稅務機關建立互信及誠實溝通關係，提供產業實務觀點及專業見解，協助改善稅務環境與制度。

人才培育

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。

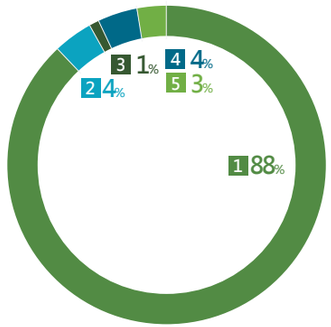
國泰金控承諾遵循各營運地區稅務法規及符合國際租稅準則之規範，確實計算稅賦並依法申報完稅。國泰金控2020年全球納稅金額為新台幣132億元，稅種類別主要包含營利事業所得稅、未分配盈餘加徵稅、營業稅、房地稅等。因台灣為主要營運地區，在台灣納稅金額占全球納稅款為82%。

2019-2020年 全球納稅金額及依據國家別區分比例圖



2020年繳納稅款新台幣132億元

1 台灣 82%
2 中國 7%
3 英國 1%
4 越南 2%
5 其他國家 8%



2019年繳納稅款新台幣114億元

1 台灣 88%
2 中國 4%
3 英國 1%
4 越南 4%
5 其他國家 3%

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

永續獎項肯定

DJSI

Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA

連續6年入選美國道瓊永續指數(DJSI)「新興市場指數」成分股，連續3年入選「世界指數」成分股

MSCI

入選MSCI ESG Ratings AA Level

彭博性別平等指數

首次入選2021年彭博性別平等指數評鑑

FTSE4Good

連續6年入選富時社會責任新興市場指數成分股

CDP

取得管理等級Level B

台灣永續指數

FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index

連續4年入選台灣永續指數成分股

公司治理評鑑

TAIWAN STOCK EXCHANGE

獲得第七屆公司治理評鑑6-20%

天下企業公民獎

榮獲《天下雜誌》「天下企業公民獎」第4名

台灣企業永續獎

TCSA

榮獲《2020台灣企業永續獎》之「台灣十大永續典範企業獎-服務業」、「企業永續報告書白金獎」，更一舉奪得《性別平等獎》、《資訊安全獎》、《人才發展獎》、《社會共融獎》及《創新成長獎》共10項永續績效類獎

《遠見雜誌》企業社會責任獎

連續兩年榮獲「年度大調查-金融保險業組」首獎，且榮獲「環境友善組」楷模獎之殊榮

永續績效與突破

永續金融

- 國泰是台灣唯一參與Climate Action 100+倡議的金融機構
- 國泰世華銀行於2021年成為台灣首家發布聯合國責任銀行原則(PRB)執行報告並經過確信之銀行
- 國泰證券與國立臺北大學共同推出國際少見的Sell-side責任投資商品

氣候

- 國泰人壽取得金融保險業首張減碳標籤；國泰產險制定產險業首份「碳足跡產品類別規則(PCR)」
- 國泰金控總經理的績效與減碳成效連結，自上到下影響組織重視減碳成效
- 減碳目標已提前達標，研議訂定科學化減碳目標(SBT)作為中長期發展策略

健康

- 國泰人壽「Cathay Walker」總累積步數約3,912.5億步
- 國泰證券定期定額服務之累積扣款金額共53.34億，累積扣款人數逾9萬人，市占率達36%
- 「國泰世華金融服務站」開銀行業先例，將服務時間延長至晚上9點，大幅提升消費者享受金融服務的可及性與便利性

培力

- 連續三年榮獲「亞洲最佳企業雇主獎」肯定
- 國泰人壽及國泰世華銀行「CFP®國際認證高級理財規劃顧問」新科證照及總認證數台灣金融業第一
- 國泰卓越獎助計劃共遴選88組得獎者，頒發737萬元，支持品學兼優及投入社會環境議題的青年

永續營運管理

- 蟬聯「CG6012(2019)公司治理制度評量」最高「特優等級」認證
- 將ESG風險納入風險管理政策，並訂定ESG風險管理準則
- 國泰人壽、國泰世華銀行再度蟬聯公平待客評鑑優等；國泰產險、國泰期貨榮獲最佳優等肯定
- 創業界先例，舉辦台灣首場由金融業主辦的技術年會

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

1 永續治理與策略

SUSTAINABILITY GOVERNANCE AND STRATEGIES

面對複雜且快速變遷的社會、環境挑戰，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，國泰能夠貢獻己力之處。

為有效回應環境、社會帶來的挑戰，國泰三大營運引擎納入ESG因子，並編製全台首本ESG整合報告書，說明ESG整合管理流程，以提升資訊透明度。同時，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」，立基子公司多元的金融職能發展，展開其關鍵行動方案，並進行「永續金融品牌研究」，掌握永續行動與金融品牌之連結，以深化永續策略管理。

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
重大性分析與利害關係人溝通

DJSI所屬的保險產業中排名全球第三、台灣第一

連續三年入選道瓊永續指數「世界指數」成分股，總體分數於DJSI所屬的保險產業中排名全球第3、台灣第1

確立永續策略發展三大主軸

檢視國泰永續四大主軸，經企業永續(CS)委員會決議，確立國泰永續策略發展三大主軸「氣候、健康、培力」

成立「企業永續辦公室」

成立隸屬總經理層級「企業永續辦公室」，推動集團永續策略規劃，為國內首家設置部級單位

編製全台首本ESG整合報告書

編製ESG整合報告書，說明國泰在日常營運納入ESG因子的管理機制及流程，並於2021年發佈

1.1 企業永續(CS)委員會
CORPORATE SUSTAINABILITY COMMITTEE

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

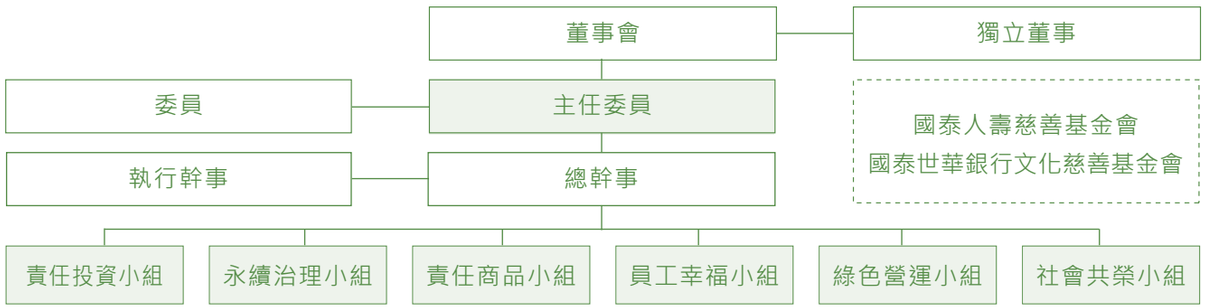
5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

國泰金控「企業永續(CS)委員會」隸屬於董事會，為推動企業永續的核心單位。CS委員會由獨立董事督導、金控總經理擔任主任委員，委員會下設置6大工作小組，分別由高階主管領軍，每季召開一次會議，且每半年向董事會呈報本會決議之重要事項及執行情形。

國泰金控「企業永續(CS)委員會」組織



CS委員會自2011年起年年精進，力求突破，歷年里程碑如下：

2011
- 成立「國泰金控企業社會責任(CSR)委員會」，下設五大工作小組

2012
- 訂定企業社會責任守則
- 首度發布企業社會責任報告書
- 簽署英國碳揭露專案(CDP)

2013
- 建立CSR敘獎機制
- 於新人訓練中加入企業永續
- 精進回覆國際機構投資人ESG訊息

2014
- 改組為「國泰金控企業永續(CS)委員會」，提升至董事會，由獨董督導
- 成立責任投資小組

2015
- 首度回覆並入選美國道瓊永續指數(DJSI)
- 簽署《赤道原則》(EPs)，成為台灣首家赤道銀行
- 完成併購簽署《聯合國責任投資原則》

2016
- 國泰人壽承諾自行遵循《聯合國永續保險原則》(PSI)
- 召開六大工作小組策略精進會議，訂立永續發展四大主軸
- 導入社會投資報酬率(SROI)
- 簽署《機構投資人盡職管理守則》

2017
- 國泰產險承諾自行遵循《聯合國永續保險原則》(PSI)
- 六大工作小組改為雙秘書制
- 為有效了解永續議題與經營績效間的影響程度，進行永續因果關係圖調查

2018
- 國泰世華銀行承諾自行遵循《聯合國責任銀行原則》(PRB)
- 入選DJSI世界指數
- 國泰人壽揭露全台首本盡職治理守則報告
- 完成企業社會責任報告書所有指標之查驗

2019
- 國泰金控成立企業永續科
- 檢視並精進2016年訂定之永續發展四大主軸
- 2017年起回應TCFD，2019年由風控長帶領TCFD工作小組，全面監管氣候相關風險

2020
- 國泰金控設置隸屬總經理層級「企業永續辦公室」
- 檢視四大主軸，確立永續策略發展三大主軸「氣候、健康、培力」
- 編制全台首本ESG整合報告書，並於2021年發佈
- 進行「永續金融品牌研究」，掌握永續行動與品牌之連結

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。

國泰金控永續價值宣言

1.2 永續策略主軸及SDGs目標實踐

SUSTAINABILITY STRATEGY AND FULFILLMENT OF SDGS

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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ESG納入決策考量，善用資金運用與風險管理的能力，實踐永續金融。

為有效因應環境、社會挑戰，我們立基子公司多元的金融職能發展，聚焦三大永續發展主軸「氣候、健康、培力」，以作為長期聚焦的策略方向。

國泰金控ESG整合報告書

亞太地區最佳金融機構
公司願景

誠信　當責　創新
核心價值

永續金融
永續經營核心

永續策略發展主軸	氣候	健康	培力
永續策略發展構面	**低碳經濟** 將氣候變遷與ESG相關的風險與機會，納入核心業務的投資、放款、商品、保險與服務，透過倡議與議合帶來環境影響力 **環境永續** 在日常管理過程導入綠色營運的管理思維，推動低碳及環境友善的服務	**健康促進** 深化國人對身體與心理健康的重視，並結合保險商品與服務，著重事前預防與保障概念，強化意外與風險的意識 **財務健康** 協助年輕世代、樂齡與女性投入金融行動，創造財務自主，並期透過金融教育、商品與服務，協助中小企業、社會企業與弱勢族群，以實踐金融包容性	**職場培力** 重視員工體驗與投入，透過專業職能培力與工作與生活平衡的推動，打造具創新與熱情的職場環境 **青年培力** 培育孩童與青年創新與挑戰的能力與態度，支持其實踐與解決社會與環境問題
永續發展目標			

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

辨識關鍵影響

2019年底進行檢視四大主軸(再生能源與基礎建設、高齡化與健康、女力議題、包容關懷議題)，透過分析國際趨勢、台灣重點議題，訪談12位高階主管、辨識關鍵風險及機會。

聚焦主軸發展

透過多場跨公司、跨部門的共識會議，2020年確立國泰永續策略發展三大主軸「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，聚焦三大主軸之9項SDGs，於日常營運中積極實踐。

制定永續目標

國泰針對各項永續議題訂定短、中、長期目標，作為落實永續管理之基石，並透過定期檢視執行成效，深化永續管理作為，為利害關係人創造共利與長期價值。2020年國泰對SDGs貢獻成效請詳見國泰金控官網。

1.3 重大性分析與利害關係人溝通

SUSTAINABILITY STRATEGY AND FULFILLMENT OF SDGS

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

利害關係人議合

國泰重視各利害關係人的期待，遵循AA1000 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2020年溝通實績請詳見國泰金控官網。

利害關係人
互動情形

國泰金控9大利害關係人

政府	投資人	員工
客戶	供應商	公協會
媒體	社區	青年

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。

執行步驟

STEP 1 鑑別溝通對象 — 9個 主要利害關係人

國泰金控依據AA 1000 SES (Stakeholder Engagement Standards, SES)標準，透過25位高階主管召開一場次的溝通對象鑑別會議，選定「股東 / 投資人、員工、客戶、政府、青年、媒體、社區、公協會、供應商」等九大類利害關係人，為ESG優先溝通對象

STEP 2 辨識ESG議題 — 23項 ESG永續議題

根據GRI揭露準則、投資人觀點(DJSI, CDP, MSCI ESG, FTSE4Good)、國際倡議(PRB, EP, PSI)、同業案例與召開內部一場次的高階主管討論會議，確認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)

STEP 3 調查關注程度 — 20,985份 利害關係人問卷

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)

STEP 4 衡量營運衝擊 — 28位 高階主管參與

由金控總經理帶領子公司總經理、高階主管與永續委員會成員，共28位主管衡量永續議題對於營運影響(包括業務成長、客戶忠誠、最佳雇主、社會共榮與品牌形象)的程度，作為擬定長期目標的基礎

STEP 5 確認重大議題 — 13項 重大永續議題

整合外部的關注程度與組織內部的營運思維，從步驟4與5的過程，經過高階經理人與永續團隊確認，決定13項永續議題具重大性（對營運影響顯著與利害關係人關注度高），為優先揭露的內容

STEP 6 揭露內容 — 訂定重大議題長期目標

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，並揭露於國泰金控企業社會責任報告書。本公司2020年目標達成情形請詳見國泰金控官網

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

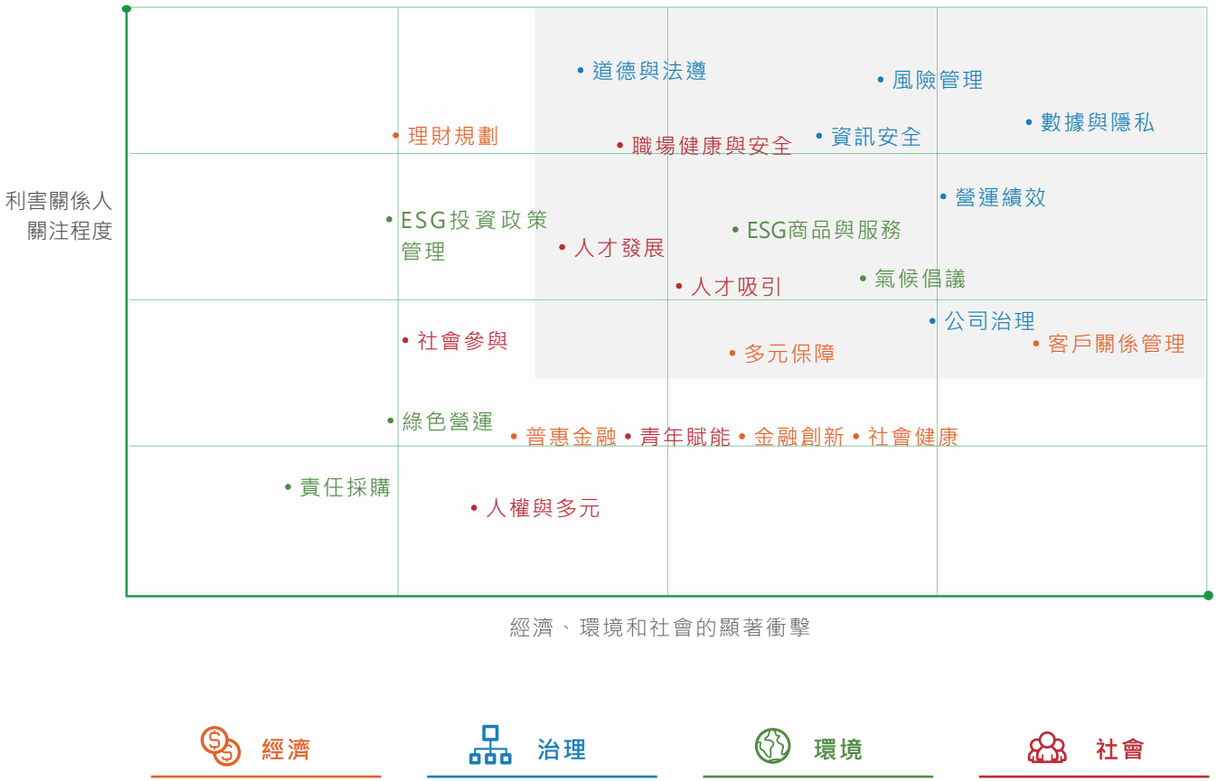
4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

國泰金控重大議題矩陣圖



經濟　治理　環境　社會

2020年重大議題變動說明

- 考量議題內涵，將「責任投資與放貸」及「綠色金融」調整為「ESG投資政策管理」及「ESG商品與服務」。
- 相較2019年，考量國內議題發展及國泰永續策略發展健康主軸，將「損害防阻」整併至「多元保障」，並新增「社會健康」、「理財規劃」。「金融包容性」、「數位金融」名稱分別調整為「普惠金融」、「金融創新」。
- 相較2019年，「法令遵循」調整為「道德與法遵」，並新增「數據與隱私」，以強化客戶隱私及數據安全管理之重要性；「職場健康與安全」及「氣候倡議」移入重大議題。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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。

重大議題	關鍵風險與機會	GRI特定主題	管理方針	內部	外部			
				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	●	○			
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	●	○			○
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	●				

涉入程度：● 直接衝擊　○ 因商業關係產生的衝擊

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

重大議題之願景目標

重大議題	關鍵績效指標	短期目標(2021)	長期目標(2025)
公司治理	董事會組成、運作及監督功能之強化	• 強化董事會對公司智慧財產管理制度之監督 • 董事會內部績效評估結果持續保持「超越標準」	• 強化第八屆董事會組成多元性且獨董席次不得少於三分之一 • 完成第二次董事會外部績效評估
	參與外部公司治理評比	• 持續參加各項評量/評鑑，並參考其結果，強化公司治理機制與運作及資訊揭露	• 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
風險管理	完善集團風險管理制度及控管機制	• 整合集團資料，進行市場風險值系統升級專案，以提高風險掌握能力 • 優化子公司及長期股權投資風險控管機制	• 整合集團風險控管架構，確保集團策略一致性 • 持續優化風險量化評估方式，即早分析潛在風險及風險趨勢變化，訂定相對應之應變計畫
	健全營運持續管理機制	• 依不同風險情境訂定營運持續管理計畫 • 定期規劃演練情境，以檢測營運持續管理計畫之有效性及完整性	• 取得營運持續管理ISO 22301驗證 • 持續精進執行營運衝擊分析與風險評估，以檢視營運持續計畫之有效性
	強化氣候變遷風險管理機制	• 精進氣候情境分析及壓力測試 1.揭露集團有價證券情境分析結果 2.揭露產險颱洪險理賠與人壽死亡理賠情境分析結果 • 優化ERM氣候風險管理機制：國家風險限額導入氣候風險因子	• 對接AR6 (IPCC Sixth Assessment Report)情境之實體風險，精進氣候風險評估工具
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」	• 金融集團教育訓練完成率達100%，並完成電子郵件社交工程演練	• 金融集團教育訓練完成率達100%，並完成電子郵件社交工程演練
	成立金控資安事件緊急應變小組	• 定期辦理演練	• 定期辦理演練
	辦理電腦系統資訊安全評估	• 完成評估	• 完成評估
	資安監控中心服務機制(SOC)	• 金控及海內外各子公司導入SOC機制	• 金控及海內外各子公司持續透過SOC機制監控資安風險
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	• 強化集團第一線法遵執行之合規成效 • 完善法遵數位管理系統	• 深耕法遵文化，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。
	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	• 深化集團AML/CFT管理之數位科技應用 • 逾越集團洗錢(ML)/資恐(FT)風險胃納等級之子公司家數：0家	• 健全以風險為本的集團AML/CFT風險管理與精進效能，包括強化數位科技運用等。
	培育充實集團法遵人才及國際化	• 專案培育，深化全方位法遵(含AML/CFT)人才	• 夯實集團法遵(含AML/CFT)智能人才庫
數據與隱私	「個資保護教育訓練」完成率	• 100%	• 100%
	定期(兩年一次)舉辦「個資侵害事件演練」	• 如期舉辦	• 如期舉辦
	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	• 國泰人壽、國泰產險導入建置	• 國泰金控及其他子公司依專案規畫循序導入建置
客戶關係管理	國泰人壽客戶關係管理	• R-NPS達20分	• R-NPS維持20分
	國泰世華銀行客戶關係管理	• NPS分數較前期提升，或0-6批評者比例降低	• NPS分數較前期提升，或0-6批評者比例降低
	國泰產險客戶關係管理	• R-NPS分數較前期提升	• R-NPS分數較前期提升
	國泰綜合證券客戶關係管理	• 建置語音阿發及數位營運中心客戶視圖 • 建置R-NPS	• 各項業務節點NPS分數60分以上
	國泰投信客戶關係管理	• 保持NPS得分排名優於前五名競爭對手平均得分 • 增進線上答詢服務效能	• 保持NPS得分排名優於前五名競爭對手平均得分 • 增進線上答詢服務效能

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

重大議題	關鍵績效指標	短期目標(2021)	長期目標(2025)
多元保障	開辦新高齡商品	• 每年開辦5張保障、理財或保障轉換型商品，同時新增5項以上高齡專屬專業服務、友善措施	• 每年開辦10張滿足高齡需求之保障或理財型商品，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
	開辦新健康促進商品	• 開辦1~ 2張健康促進商品，擴大保險事前預防影響	• 持續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
	形塑企業風險意識	• 每年持續舉辦至少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	• 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。
	推廣安全風險預防	• 舉辦不意外系列損防宣導50場 • 結合國壽區部校園經營及學保服務團隊，持續推廣及宣導運具安全騎乘	• 舉辦不意外系列損防宣導60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
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
人才吸引	員工敬業度調查	• 近三年平均敬業度達4分以上 • 回覆率達70%以上 • 持續進行員工體驗調查	• 近三年平均敬業度達4分以上 . • 回覆率達70%以上 • 維持進行員工體驗調查，並執行至少2項員工體驗精進措施
	關鍵人才留任	• 留任率達90%以上	
	薪酬	• 入選台灣高薪100指數	• 持續入選台灣高薪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	
ESG商品與服務	• 核貸之太陽能電廠裝置容量 • 核貸之離岸風力電廠裝置容量	• 持續發展太陽能開發案，包含浮動式及漁電共生太陽能開發案件之融資策略 • 累計核貸之再生能源案場(包含太陽能、陸域及離岸風廠)總裝置容量於2021年底達到1,800MW • 參與一台灣離案風電案之財務顧問，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	• 秉持赤道原則及環境、社會和公司治理標準，持續耕耘並擴大支持綠色融資範疇，包含台灣及東南亞之太陽光電、離岸風電、生質能源、水力發電及地熱 • 為再生能源電廠提供貸款及投資並持續促進綠色融資，2025年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量將達2,000MW(2GW)以上
	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	回應國際框架，承諾SBT倡議	• 落實減碳目標，相較2016年，2021年減碳達5%，理想達10%	• 待SBT 金融業標準公布，評估承諾SBT可行性，並持續對應巴黎協定目標進行減碳
	舉辦氣候議合活動	• 依據議合策略舉辦一場議合活動	• 持續為台灣引進國際最新趨勢，議合被投資企業、政府等重要利害關係人，推動台灣低碳轉型
	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30家企業 • 持續參與Climate Action 100+	• 配合SBT評估以及範疇三減碳規劃，將議合策略與做法進行必要的調整

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

2 永續金融

2020年國際清算銀行(Bank for International Settlements, BIS)發布報告，強調氣候變遷可能為全球經濟帶來不可逆轉的災難性損失，並且可能成為「綠天鵝」造成全球金融體系系統性的危機，但與「黑天鵝」不同的是，「綠天鵝」確信會發生且有可能減緩其衝擊。因應這樣的危機，金融業扮演的永續推動力量格外重要，歐盟近年推出一系列永續金融法規與政策，以支持歐盟成為全球第一個達成淨零碳排的大陸，世界各國及台灣亦積極推行相關政策，永續金融將加速落實。

2020年疫情下，亦引發國際社會思考現今社會經濟制度的公平性、韌性問題，金融業作為社會與產業的紐帶，亦應思考如何創造更好的制度與服務，讓企業與社會共同達成永續發展，創造社會與股東的最大利益。

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

Climate Action 100+議合企業承諾2050年淨零碳排

國泰是台灣唯一參與Climate Action 100+倡議的金融機構，其中一家議合企業已承諾在2050年前達成淨零碳排

國泰世華銀行為台灣首家完成PRB外部確信之銀行

國泰世華於2021年2月成為台灣首家通過遵循聯合國責任銀行原則(PRB)確信之銀行，並發布PRB執行報告

國泰投信永續高股息ETF創下多項紀錄

國泰發行的永續高股息ETF，打破IPO歷史最高金額、規模最快突破百億元等多項台股紀錄

國泰證券個股ESG研究報告

國泰證券與國立臺北大學合作，以嚴謹且受國際認可的學術方法，推出國際少見的Sell-side責任投資商品

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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，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。

國泰金控

	保險	銀行	資產管理
	永續保險原則	赤道原則 責任銀行原則	責任投資原則
遵循國際框架	• 2016年起國泰人壽成為台灣首家自行遵循聯合國永續保險業原則(Principles for Sustainable Insurance, PSI)機構。 • 2017年國泰產險自行遵循PSI。	• 2015年國泰世華銀行成為台灣首家赤道原則(Equator Principles, EPs)簽署機構。 • 2018年成為台灣首家自行遵循聯合國責任銀行原則(Principles for Responsible Banking, PRB)機構。	• 2015年完成Conning Holdings Corp.併購事宜，旗下Conning Inc. 為聯合國責任投資原則(Principles for Responsible Investment, PRI)簽署機構。 • 2020年Conning子公司Octagon Credit Investors簽署PRI。
專責推動單位	• 2016年組成國泰人壽企業永續(CS)小組	• 2016年成立永續金融授管科，2017年更名為永續金融科	• 2014年於國泰金控企業永續委員會下設立台灣首個責任投資小組
相關資訊揭露	• 國泰人壽企業永續報告書 • 國泰產險自行遵循PSI揭露報告 國泰人壽企業永續報告書　國泰產險自行遵循PSI揭露報告	• 國泰世華銀行赤道原則網站 • 國泰世華銀行PRB執行報告 國泰世華銀行赤道原則網站　國泰世華銀行PRB執行報告	• Conning Inc. PRI遵循報告 Conning Inc. PRI遵循報告

2.1 責任投資與授信整體架構

CATHAY'S RESPONSIBLE INVESTMENT AND LENDING STRUCTURE

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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。

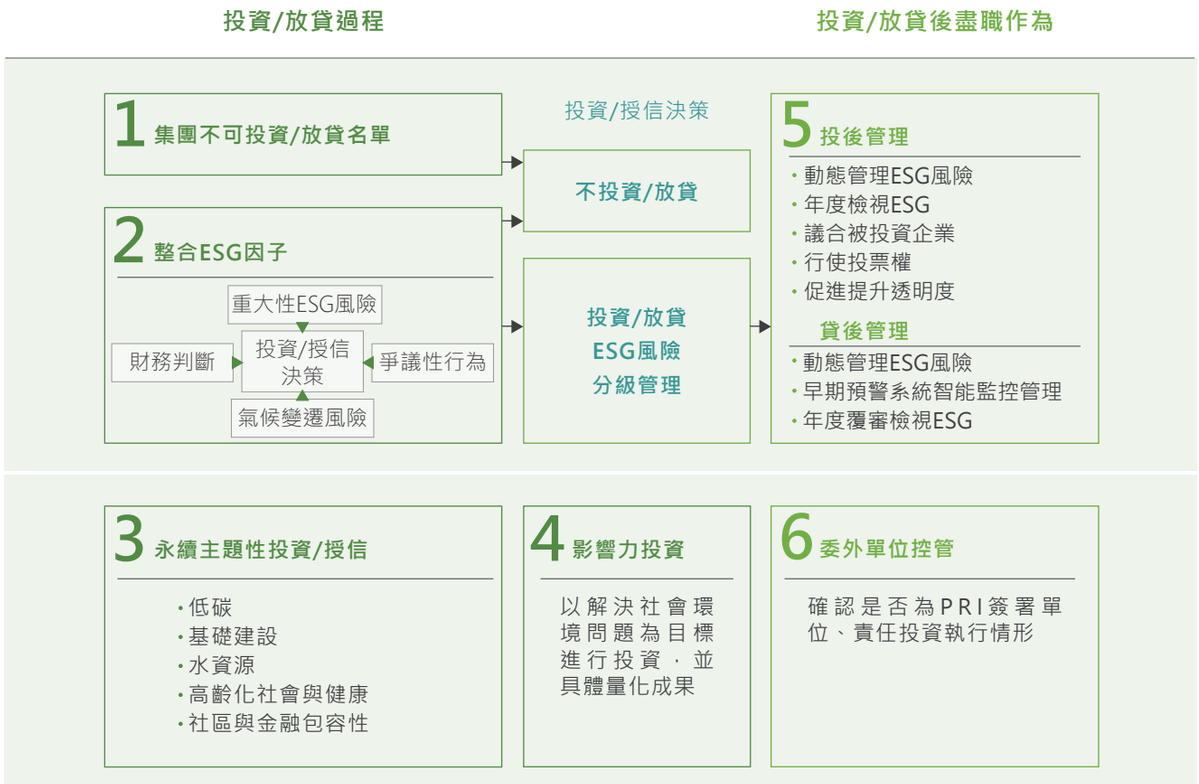
責任投資/放貸執行狀況

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	

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，除降低風險外，更能創造社會效益。標的投資方面，國泰亦進行主題性投資/授信及影響力投資相關管理，發揮金融影響力、推動永續發展。除了自有資產，國泰亦將委外管理資產納入責任投資管理。

國泰責任投資/授信流程



董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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

集團責任投資小組

- 金控投資長領軍
- 7位成員皆為子公司投資部門高階主管

國泰人壽	國泰投信	國泰世華銀行
小組成員45名 專責人員2名	小組成員12名 專責人員1名	金融交易與 永續金融專責團隊

提供團隊ESG分析管理工具，建置完善ESG環境

執行扎實的責任投資/授信需要足夠的ESG資訊及數據支撐，為持續強化ESG管理能力，國泰購買多項國際級ESG資料庫，提供團隊完善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。

定期進行ESG教育訓練，強化ESG風險控管能力

國泰積極與外部產官學界交流，每半年邀請國外專家來台進行ESG分析教育訓練，讓投資團隊掌握ESG最新趨勢及實務，以強化投資流程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，並不定期更新。2020年國泰金控、人壽、銀行、投信、產險共計695人次參與課程與外部研討會，每人次平均受訓時數達0.94小時。

2.2 責任投資
RESPONSIBLE INVESTMENT

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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6章。

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)，訂定全集團適用之不可投資/放貸名單，並由責任投資小組每年檢視，子公司則可依需求自行擴增。

投資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，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評等差、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，投資同仁在出具個股研究報告時，亦納入ESG評估內容，2020年共計833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。

此外，氣候變遷為最重要的ESG議題之一，為了解氣候變遷對投資標的影響，除已將氣候因子整合在投資決策流程裡外，國泰亦率先結合回溯(backward looking)量化方式及前瞻(forward looking)情境模擬方式，掌握投資組合氣候變遷風險與機會並完善管理。

回溯量化檢視(backward looking)

- TCFD建議之方法論：用以檢視投資組合碳密度
- PCAF方法論：用以檢視投資組合總碳排放量
- 分析投資組合各產業面臨的氣候變遷風險分級及曝險程度

前瞻情境模擬(forward looking)

- 檢視投資組合 Climate VaR (Climate Value-at-Risks)
- 檢視投資組合 暖化潛勢(warming potential)

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 • 燃煤發電 • 煤礦	• 棕櫚油 • 賭博 • 伐木
國泰世華銀行 不予承作對象	• 爭議性武器 • 色情 • 違反人權 • 採礦 • 煤炭相關 • 石油及天然氣上游開採	• 燃煤/核能發電 • 菸品業 • 賭博、博弈 • 熱帶雨林伐木 • 流刺網製造與捕撈
國泰產險 敏感性產業	• 核擴散及生化武器相關 • 情色	• 菸草 • 賭博 • 熱帶雨林伐木
國泰投信 國內排除名單	• 軍火買賣 • 色情行業 • 賭博、博奕 • 煙、酒、毒品	• 違反人權 • 違反勞動法規 • 雇用童工

國泰投資ESG整合管理

率先結合回溯量化檢視及前瞻情境模擬方式，掌握投資組合氣候變遷風險與機會並完善管理

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

2020年投資標的ESG風險審核成果

2020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240件。

主題性投資

國泰定義出五種永續主題性投資，以加強投入於永續性投資標的，發揮核心職能，投資永續未來，詳細資訊請詳見附錄表1。

主題性投資

(單位：新台幣億元)

低碳	水資源	基礎建設	高齡與健康	社區與金融包容性
1,748	72	6,623	4,014	78

影響力投資

2021年國泰人壽更進一步進行影響力投資(impact investing)，期以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500萬美元。

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年起即參加多項國際組織及倡議活動，積極跟進國際社會極為重視的永續議題，如：氣候變遷。國泰與全球投資人共同簽署Global Investor Statement to Governments on Climate Change，呼籲各國政府減碳行動符合巴黎氣候協定目標。此外，國泰於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」，以對被投資公司進行更深入的議合，2020年國泰人壽透過電話、會議等一對一個別議合方式與79家企業進行個別議合，針對14項ESG重大性議題累計127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「氣候變化調適」及「碳排放」。

國泰投資議合行動

台灣投資議合行動的領導者

國泰人壽一對一與79家企業議合，並針對14項ESG重大性議題累計127項次溝通

議合對象產業分布 79家

資訊技術 44%	原材料 19%	工業 13%
非核心消費 11%	金融 4%	核心消費 4%
通訊服務 4%	能源 1%	醫療保健 0%
公用事業 0%	房地產 0%	

議合主題分布 127項次

氣候變化調適 36%	碳排放 29%	公司治理 9%
清潔技術機會 4%	人力資本發展 4%	化學品安全 3%
爭議採購 3%	有毒物質排放與廢棄物管理 3%	勞工管理 2%
安全與健康 2%	水資源壓力 1%	原材料採購 1%
包裝材料與廢棄物 1%	社區關係 1%	

註：因四捨五入加總不等於100%

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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，也是唯一的台灣會員。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。

國泰多年來積極參與聯盟各項活動，2020年進一步參與AIGCC所成立的三個工作小組：淨零碳排投資(Net Zero Investment)、議合及政策(Engagement and Policy)及實體風險與韌性(Physical risks and Resilience)，將針對相關議題提供建議，並研究可行工具及解決方案。

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機構，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。

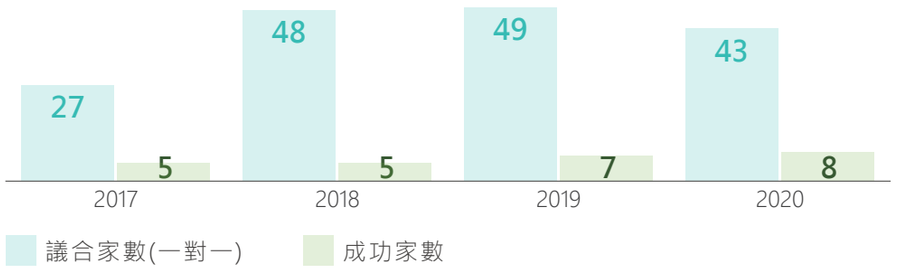
CDP Non-Disclosure Campaign

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，連續四年參加該倡議活動，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。

2020年共議合43家企業，議合成功率為19%，相較未有投資人議合的企業回覆率僅12%，國泰顯著提升企業回覆意願。

2017年以來，國泰已累計成功議合25家企業，且企業隔年CDP成績進步的比率高達65%，顯示議合成功能帶來長期正面的影響。

議合狀況



亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC)

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

Ceres

台灣唯一參加

Ceres Valuing Water Finance Task Force 的金融機構

CDP Non-Disclosure Campaign

2020年議合企業家數43家

議合成功率為19%

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

Climate Action 100+

國泰人壽與國泰投信自2017年起參加「Climate Action 100+」倡議活動，是台灣唯二參加的金融機構。國泰積極投入Climate Action 100+亞洲區活動，國泰金控程淑芬投資長自2019年起受邀擔任Climate Action 100+ 亞洲顧問團 (Asia Advisory Group)成員，為該倡議活動的策略規劃提供建議。

此倡議活動針對全球167家高排碳企業進行議合(佔全球至少三分之二的溫室氣體排放)，國泰與所有台灣企業(共三家)一對一溝通，直接拜訪企業高層，與國際投資人合作共同敦促企業將氣候風險納入管理策略中，並向企業說明投資人期待及其國際同業減碳作為，並集結國際投資人的力量，呼籲企業依據巴黎氣候協定進行減碳行動。2020年，國泰議合的其中一家企業已宣布將在2050年前達到價值鏈淨零碳排。

個別議合案例

該公司因在全球低碳轉型中扮演關鍵角色而被Climate Action 100+列為議合目標之一，國泰金控與國泰人壽從2019年開始與公司議合，為使公司了解ESG議題的重要性，先從「企業ESG評比/資訊揭露」的角度切入，透過拜訪公司董事長、總經理等管理階層，分享國際責任投資趨勢、氣候變遷趨勢及相關倡議，並分析其集團主要子公司與同業之國際ESG評等、CDP評等表現，而這家公司也自己決定並開始積極設定相關ESG目標以提升ESG評等，同年底，ESG評等已經調升一級；後續國泰亦與該公司企業社會與環境責任全球委員會主任委員密切互動與溝通，了解其在氣候變遷的因應作為，鼓勵公司增加氣候變遷資訊揭露及提出具體的減碳計畫，而該公司更在2020年底展現了積極的野心，公開回應Climate Action 100+淨零排放目標與承諾，表示價值鏈的溫室氣體排放與《巴黎氣候協定》目標保持一致並於2050年之前實現溫室氣體淨零排放目標。

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，國泰連續四年舉辦氣候變遷論壇，2017年邀請到美國前副總統高爾Al Gore，與台灣企業領導人探討氣候變遷議題；2018年邀請到國際組織CDP以及資誠聯合會計師事務所(PwC)，以工作坊形式讓企業更深入了解實務做法；2019年則與證交所及AIGCC合作，將國際趨勢及產業標竿的經驗帶給台灣企業。

2020年因應趨勢，與證交所合作納入永續金融議題擴大舉辦，邀請產業界董總級領袖、政府氣候政策主管機關領導者、永續金融學術界重量級貴賓，共同討論趨勢及實務經驗，當天參與人數達293人、企業數達157家，參與之上市櫃公司佔台灣總市值70%、台灣總碳排40%，是推動台灣永續發展的重要盛會。

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

參與之上市櫃公司佔台灣總市值
70%

參與之上市櫃公司佔台灣總碳排
40%

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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。國泰人壽與國泰投信並獲選證交所2021年「機構投資人盡職治理資訊揭露建議與較佳揭露案例」。

國泰的盡職治理作為亦深受國際肯定，國泰投信榮獲2020 BENCHMARK《指標》盡職治理大獎、2021 Asia Asset Management《亞洲資產管理》「台灣最佳ESG經理人」及「台灣最佳ESG參與倡議」，盡職治理作為受國際肯定。

2020年總計出席1,256家股東會、總計表決6,688項議案，其中6,492案為贊成、62案反對、134案棄權[註1]。

此外，國泰亦透過電話會議、座談會，參與法說會或及派員參加股東會等方式，與被投資公司經營階層溝通，2020年國泰人壽、國泰產險及國泰投信同仁總共6,189次參與，總共拜訪1,675家公司。

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1：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。

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。2020年國泰人壽與國泰產險所全權委託之部位99%受簽署PRI或地方性盡職治理守則之委外單位管。

責任投資相關商品與服務

國泰投信永續高股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2020年底規模達166億元。

國泰投信5G+ ETF基金

全球5G正迅速發展，同時，5G也將在全球永續解決方案扮演關鍵角色，國泰推出台灣第一檔100%鎖定台灣5G科技股的ETF，利用台灣在全球5G供應鏈中佔關鍵地位的優勢，讓投資人參與5G將帶來的成長，IPO後亦突破台股多項紀錄，截至2020年底規模達161億元。

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，2020年基金總投入金額為40億元。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1,425噸 每年最大處理量可達17,100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

國泰證券個股ESG研究報告

國泰證券個股ESG研究報告為國際少見的Sell-side責任投資商品，國泰證券與獨創SEED企業ESG評比架構的國立臺北大學合作，可滿足外資及本土法人在台股ESG報告的需求缺口外，更幫助培養台灣本土專業個股ESG分析團隊，更多資訊請詳見第5章培力P.70。

國泰證券個股ESG研究報告

國際少見Sell-side責任投資商品

2.3 責任授信
RESPONSIBLE LENDING

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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》之精神並倡議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。

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出的環境與社會衝擊與氣候相關風險，不斷精進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。

不可承作

國泰世華銀行遵循集團不可放貸規範，並積極回應國際高碳排產業監理趨勢，自2019年10月起全面停止新承作任何燃煤發電融資授信案，並於2020年進一步研擬全面退出煤炭授信。(不予承作對象列表請詳見P.19產業列表)

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。

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與ESG風險審查，透過風險分級與嚴格審核不良紀錄企業，將ESG管理納入授信的篩選評核，並按風險程度要求提供事件改善與風險緩解說明。

赤道原則

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。

企業授信

100%
企金授信案件遵循ESG整合授信管理機制

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；動態追蹤客戶ESG風險變化與預警資訊並及早因應。

主題性授信

國泰世華銀行定義出五種永續主題性授信，發揮核心職能，支持產業永續發展，詳細資訊請詳見附錄表1。

(單位：新台幣億元)

低碳	水資源	基礎建設	高齡與健康	社區與金融包容性
252	9	669	326	39

2.4 責任銀行
RESPONSIBLE BANKING

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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月成為台灣首家發布PRB執行報告並經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。

國泰世華銀行PRB重大影響力目標

(PRB各項原則對應情形請詳見附錄7.3)

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。

重大影響力目標 2：**降低高碳排產業貸款**

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。

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

台灣首家完成PRB確信並發布執行報告之銀行

2.5 永續保險
SUSTAINABLE INSURANCE

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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。PSI各項原則對應情形請詳見附錄7.3，更多保險ESG整合機制請詳見《國泰金控ESG整合報告書》章節4-1、4-2及5-1。

國泰人壽CARE策略主軸

Commitment 永續承諾	Accountability 當責守護
・堅實治理 穩健運籌 ・倡議支持 擴大影響	・多元保障 暖心服務 ・責任投資 樹立典範
Richness 富足人生	**Eco-living** 擁抱地球
・健康樂活 職家平衡 ・公益關懷 創造價值	・綠色營運 減緩衝擊 ・友善環境 永續家園

永續保險

亞洲首家自行遵循
永續保險原則(PSI)的金融機構

保險ESG整合管理機制

商品設計

- 將ESG風險納入考量，以回應環境、社會所帶來的挑戰
- 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
- 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

核保

- 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
- 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：電廠及石化產業，於核保流程中訂有風險辨識評估機制
- 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

理賠

- 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
- 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

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

3 氣候 CLIMATE

氣候風險在近5年世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)每年發佈的《全球風險報告》中皆被視為最刻不容緩的議題，為減緩與調適氣候風險，各國訂定淨零碳排目標並依循金融穩定委員會(Financial Stability Board, FSB)所擬定之氣候相關財務揭露(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)建議之要求入法，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，除了將氣候風險與既有風險管理框架整合，同時精進情境分析，更積極推動綠色金融，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。

3.1
低碳經濟

3.2
環境永續

氣候績效與高階管理人薪酬連結

國泰金控總經理的績效與減碳成效連結，自上到下影響組織重視減碳成效，為台灣金控首家

完善投資組合氣候方法，國泰率先使用氣候風險值(CVaR)

國泰為台灣首家結合回溯量化檢視方式(Carbon footprint)及前瞻情境模擬方式(Climate VaR)，完善氣候風險評估與管理作為

領先台灣金融業，建構全面氣候風險管理及情境分析模型

國泰將企業風險管理架構(ERMF)整合氣候風險，並依資產負債特性運用不同的情境分析工具，建構台灣金融業最全面的氣候風險管理作為

取得金融保險業首張減碳標籤；推動「碳足跡產品類別規則(PCR)」

國泰從商品生命週期評估辨識碳排熱點，國泰人壽取得金融保險業首張減碳標籤；國泰產險制定產險業首份「碳足跡產品類別規則」

3.1 低碳經濟
LOW-CARBON ECONOMY

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

為掌握ESG及氣候變遷對自身營運及金融活動(含投資、放款、商品、保險與服務)所帶來風險及機會，國泰透過董事會監督，以形塑氣候風險管理文化，並透過提供低碳商品與服務、風險管理流程、倡議及議合，善用金流產生的影響力，落實巴黎協定目標。

國泰TCFD執行摘要及規劃

揭露建議/執行摘要	推動規劃	對應內容
治理：揭露組織與氣候相關風險與機會的治理情況		
董事會監管 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「企業永續委員會」及「風險管理委員會」定期向董事會呈報氣候風險與機會之工作進展。	• 強化永續政策以符合集團氣候承諾，包含： -持續降低碳敏感產業曝險 -支持現有或新興之低碳科技術發展 • 強化集團氣候相關風險與機會的角色與責任	氣候治理
管理層作為 由總經理、風控長所領導的「企業永續委員會」及「風險管理委員會」監管氣候議題，並由其下秘書單位或工作小組協助各子公司推動氣候相關工作。		
策略：針對組織業務、策略和財務規劃，揭露實際及潛在與氣候相關的衝擊		
a.短、中、長期風險 b.重大風險與機會 c. 情境分析 國泰根據企業風險管理架構(ERMF)，進行短中長期的氣候風險及機會辨識，並建立情境分析模型，針對氣候風險衝擊量化結果擬定相應策略及管理指標與目標，同時回應利害關係人期待，積極推動綠色金融，掌握氣候相關機會，強化組織的氣候韌性更促進社會低碳經濟。	• 氣候情境分析/壓力測試： -利用投資組合氣候風險值精進管理 -精進並擴大產壽險商品實體風險之情境分析 • 盤點潛在氣候變遷風險之投資部位，並以氣候變遷為議合主軸 • 持續推動綠色金融 • 監控高碳客戶風險概況並研擬因應計畫	氣候策略與情境分析 氣候風險管理 綠色金融
TCFD金融業補充指引 • 國泰定期盤查投融資部位之碳排，並持續透過篩選、監控及議合等方法，降低投融資組合的碳資產曝險。 • 為因應日漸加劇的氣候實體風險，國泰人壽及國泰產險透過運用情境分析模型，擬將氣候因子納入未來保險商品設計流程的評估當中。 • 國泰世華銀行針對氣候實體與轉型風險，建立情境分析模型，評估極端氣候與政策法規對授信資產的衝擊情況。		第2章 永續金融

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

國泰TCFD執行摘要及規劃

揭露建議/執行摘要	推動規劃	對應內容
風險管理：揭露組織如何鑑別、評估和管理氣候相關風險		
a.鑑別及評估流程 b.管理流程 c.整合既有管理架構 • 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，並由風險管理處持續監控。 • 將氣候風險整合至既有的企業風險管理架構中，以利全面性的業務推動，以及在日常營運中將氣候風險納入考量。 • 將ESG (含氣候變遷) 風險納入集團風險管理政策，訂定ESG風險管理準則。	• 持續精進氣候風險評估工具並強化與風險管理流程連結 • 將國家別限額訂定因子納入氣候風險考量，精進信用風險管理 • 將投資的ESG風險審核流程納入氣候風險影響評估 • 依授信碳強度與氣候風險走勢擬訂風險管理指標 • 授信之ESG與氣候風險管理流程系統化	氣候風險管理
TCFD金融業補充指引 • 將氣候相關風險整合至現有風險管理流程中，透過排除性作法及敏感性產業名單，在投前、貸前及年度風險審查管理氣候相關風險。 • 國泰於2019年確立議合策略主軸為「氣候變遷」及「ESG揭露」，並鼓勵被投資公司更透明地揭露氣候變遷及ESG管理情形，將風險辨識與管理擴及至價值鏈。		第2章 永續金融
指標與目標：針對重大性的資訊，揭露用於評估和管理氣候相關議題的指標和目標		
氣候相關指標: 國泰針對與自身相關之重大氣候風險與機會設定適切的管理指標，每年定期對外揭露。	• 低碳投資/放貸金額成長 • 再生能源占國泰世華銀行電力供應授信比重將持續成長，至2025年比重達85% • 追蹤投資/放貸之碳強度及氣候風險值數值	氣候治理 氣候指標與目標 附錄永續金融、環境指標數據
範疇一、二、三排放: 自2012年起，國泰導入ISO 14064-1溫室氣體盤查，取得外部認證。		氣候指標與目標 綠色職場 附錄永續金融、環境指標數據
氣候相關目標: 國泰金控旗下各子公司針對與自身相關之重大氣候風險與機會設定適切的管理目標，定期檢視及揭露相關目標達成情形。		氣候指標與目標 附錄永續金融、環境指標數據
TCFD金融業補充指引: 除已完成有價證券碳足跡盤查之外，亦逐步展開全面性金融資產碳盤查。 國泰針對資產組合高碳排企業揭露其碳排放強度(如：Carbon Footprint)，並透過設定低碳投資目標，進行資產組合低碳轉型。		氣候指標與目標 附錄永續金融、環境指標數據

註：金融業補充指引為參考2017年TCFD所發佈的落實氣候相關財務揭露建議(Implementing the Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures)。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

氣候治理

有效的氣候治理架構對於公司調控氣候風險與掌握機會，以及履行對利害關係人的責任是至關重要的。國泰金控從董事會管理階層皆將氣候變遷視為影響公司穩定發展的重要議題，透過完善的治理架構，形塑發展策略，落實氣候領導及監督之責任。

氣候管理績效與獎酬機制

金控總經理

溫室氣體減量目標與薪酬績效KPI連結
定期檢視集團溫室氣體減量目標達成狀況

國泰金控氣候治理架構

國泰金控董事會

設定集團永續發展願景及氣候對應策略

國泰金控董事會為集團氣候管理之最高監管單位，負責集團氣候相關政策、策略及目標擬定之決議，並透過「企業永續委員會」及「風險管理委員會」，監督與指導集團氣候變遷之事務推動。

總經理

風險管理委員會

主任委員：風控長

該委員會隸屬總經理，為公司最高層級之氣候風險管理單位，由風控長擔任主任委員，委員為主要子公司風控長，每月召集會議。金控風險管理處協同TCFD工作小組，全面檢視各業務項下之氣候相關風險，將檢視結果擇要向總經理報告，並將氣候風險監理情形併入執行工作報告中，定期提交風險管理委員會審議，每年呈報工作成果至審計委員會及董事會。風險管理處之職責請詳見6.4風險管理與內部控制。

風險管理處/TCFD 工作小組

企業永續委員會

主任委員：總經理

該委員會隸屬於董事會，負責擬定集團永續政策及策略方針，每季召開會議，並由獨立董事督導。該委員會主任委員由國泰金控總經理兼董事擔任，「企業永續辦公室」為秘書單位，每半年向董事會呈報運作情況。國泰金控於2020年將「氣候」訂定為永續策略發展主軸，由該委員會持續關注氣候變遷對於公司營運及金融資產所帶來的風險與機會，並展開行動方案及設定目標。

企業永續辦公室

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

氣候策略與情境分析

為因應氣候變遷帶來的衝擊，並回應主管機關之「公司治理3.0–永續發展藍圖」，本集團透過TCFD小組協同相關單位，辨識不同業務在短中長期之氣候風險與機會，研擬合理情境假設，評估氣候風險對相關業務的影響程度，並擬定相對應的管理作為或因應策略，必要時將設定管理指標與目標，以強化本集團對於特定氣候風險控管與機會掌握。針對已訂定之風險與機會指標與目標，請詳見本章節之氣候指標與目標及附錄表8。

氣候風險辨識與評估

國泰於2018年成立TCFD工作小組，啟動氣候情境分析工作，針對氣候風險發展相對應的情境分析模型，期望從風險質化評估到量化分析，衡量各氣候風險之重大性，並納入企業風險管理架構。下表為國泰進行財務衝擊量化及擬定相應管理作為之氣候風險項目，將持續精進與深化。

氣候風險與情境分析總覽

項目	風險類型	對應既有風險	影響時間範疇	影響地域範疇	氣候情境
A.自有不動產之立即性實體風險	實體風險-立即性	作業風險	短中	台灣	RCP 2.6、4.5、6.0、8.5
B.颱風天災衝擊颱風洪水保險	實體風險-立即性	保險風險	短中	台灣	RCP 2.6、4.5、6.0、8.5
C.天災衝擊房貸擔保品價值	實體風險-立即性	信用風險	短中	台灣	RCP 8.5
D.氣溫變化影響死亡率對人身保險商品之影響	實體風險-長期性	保險風險	中長	台灣	RCP 2.6、4.5、6.0、8.5
E.政策法規趨嚴影響企金授信客戶	轉型風險-政策與法規	信用風險	短中	台灣	SDS、STEPS
F.全球政經及天災影響股債投資部位	轉型風險-政策與法規 實體風險-立即性、長期性	市場風險	短中(長)	全球	轉型：對應2°C情境 實體：RCP8.5

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。

A.自有不動產之立即性實體風險情境分析

背景說明

台灣經常受颱風侵襲，此天災強度及降雨隨著全球氣候變遷而增加，導致國泰管理之自有不動產的修繕成本上升。為了解氣候下之衝擊，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，並搭配與學研單位合作開發之天災模型颱洪模組，分析公司的自有不動產之颱洪曝險部位在近未來(-2035)、世紀中(2046-2065、世紀末(2080-2100)不同時期可能的颱洪損失程度，作為擬定持續營運計畫(BCP)及資產配置策略重要依據。

分析流程與結果

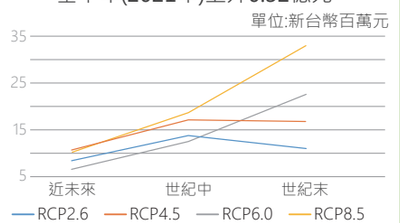
氣候情境
RCP2.6 RCP4.5
RCP6.0 RCP8.5
情境 (近未來、世紀中、世紀末)

輸入參數
不動產價值、座落地點、建物材質等

分析模型
台灣天災模型颱洪模組
(參考歷史颱風逐時紀錄、淹水潛勢圖等)

颱風、強降雨事件預測結果

分析結果
颱風洪水對建築物造成之財務損失，請參考下圖
RCP8.5情境下，世紀末集團年平均損失較基準年(2021年)上升0.32億元



風險管理作為

- 集團定期更新空間地理資訊系統之氣候變遷相關資訊，於選擇營運據點/投資標的前，參考氣候變遷相關風險因子(如淹水、土石流及地震)對資產之安全性及潛在衝擊，並定期檢視、加強安全檢修。
- 維持與調校營運持續管理策略，包括天災情境、備援與復原計畫、定期演練，以增強適應氣候變遷之韌性。

淹水潛勢檢視

土石流潛勢溪流檢視

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

B.颱風洪水保險商品之實體風險情境分析

背景說明

國泰產險為台灣前二大之產險公司，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。因此，國泰透過RCP2.6、RCP4.5、RCP6.0，以及最嚴峻的RCP8.5情境，結合天災模型颱洪模組，分析公司承保的颱洪曝險部位在近未來(-2035)、世紀中(2046-2065)、世紀末(2080-2100)不同時期可能的颱洪損失程度，進而能適時調整公司的清償能力與風險配置。

分析流程與結果

氣候情境

RCP2.6 RCP4.5
RCP6.0 RCP8.5
情境 (近未來、世紀中、世紀末)

輸入參數

2020年承保之颱洪曝險部位

分析模型

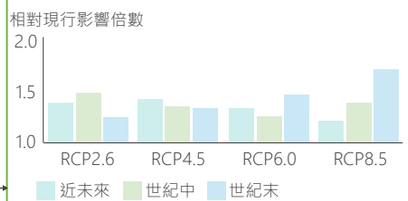
台灣天災模型颱洪模組
(參考歷史颱風逐時紀錄、淹水潛勢圖等)

颱風、強降雨事件預測結果

分析結果

颱風洪水曝險部位面臨之預期損失，請參考下圖

預估於各項RCP情境與各期間之平均模擬損失，將增加至基準年(2020年)之1.4倍



風險管理作為

國泰定期檢視氣候變遷各情境對於颱風洪水災害損失之預期變化，作為未來承接相關風險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洪水巨災對於本公司清償能力之影響，以確保風險於可承擔之範圍。

C.房貸擔保品之實體風險情境分析

背景說明

為避免位於高風險區域的擔保品遭受氣候災害時，使資產價值下跌，可能導致授信戶違約的機率上升，國泰世華銀行採用國家災害防救科技中心(NCDR)淹水、坡地等風險圖，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，以適時調整公司不動產放貸的策略規劃。

分析流程與結果

氣候情境

NCDR RCP 8.5
情境 (危害-脆弱度風險地圖)

鑑別高氣候風險不動產擔保品

輸入參數

高氣候風險授信戶之貸款餘額

分析模型

銀行授信戶信用風險模型
調整參數：授信戶違約率、違約損失率

計算信用風險預期損失之差異數

分析結果

高氣候風險區域不動產擔保品之預期損失

因實體風險所衍生之信用風險預期損失金額約新台幣4.1億元

風險管理作為

國泰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，並按情境分析結果檢視房貸擔保品鑑價相關規則並提出因應計劃。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

D.人身保險死亡理賠之長期實體風險分析

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。然而，高溫可能造成一些疾病的發病率增加，甚至引發死亡，例如：心血管疾病和登革熱等，因而增加人壽子公司的人身保險理賠額外支出。因此，國泰運用IPCC AR5的氣候科學情境，分析人身保險結構受氣候暖化現象的潛在影響程度，必要時採取適當的因應計畫。

分析流程與結果

分析模型

歷史(2000~2016年)
24小時日均溫

健保死亡資料

24小時日均溫與健保死亡關聯性，台灣位於亞熱帶地區，冷氣設備普及，民眾對於高溫適應能力較低溫佳

氣候情境

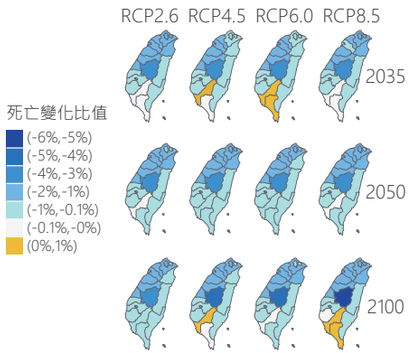
台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台 (TCCIP)AR 5情境資料
(2035、2050、2100)

輸入參數

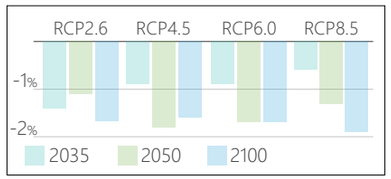
2016年客戶性別、年齡組成、保單險種結構

分析結果

死亡理賠支出相對基準年2016年變化，請參考下二圖



不同RCP情境各縣市死亡率變化比值



死亡理賠支出相較於2016年變化

風險管理作為

依據TCCIP對台灣於RCP不同氣候情境下的溫度模擬，全台各縣市高溫天數呈現增加趨勢，高風險之低溫天數則相對減少。由於台灣民眾對於高溫有較佳適應能力，初步評估結果，在未考量其他因子下，日均溫變化對將使台灣整體死亡率微幅下降1~2%，對於保險理賠之影響非屬重大風險。考量公司保戶結構與全台人口結構差異，將持續精進並擴大情境分析研究，以確切掌握保險商品的氣候風險。

E.授信業務之轉型風險情境分析

背景說明

各國政府因應巴黎協定而訂定國家減碳目標，並提出因應政策督促進產業加速低碳轉型，台灣政府亦訂下2030年國家減碳目標(國家自主貢獻，INDC)。在政府強加監管下，企業必須採取行動，倘若轉型不及，額外所須付出的合規成本將衝擊公司利潤，進而影響其內部信用評等。考量高碳排產業、資料可取得性與授信曝險，國泰世華銀行以「基本金屬與製造業」授信戶辦理轉型風險情境分析，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

氣候情境

台灣 INDC
(2030年較2005年減排20%)

2030年預估碳價
(SDS、STEPS情境)

輸入參數

「基本金屬與製造業」授信戶之貸款餘額及碳排放量

分析模型

銀行授信戶信用風險模型　調整參數：授信戶違約率

分析結果

減碳法規要求對於「基本金屬與製造業」授信部位之信用風險違約損失

因轉型風險所衍生之最大信用風險預期損失金額約新台幣5.2億

風險管理作為

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。於2019年底宣布不再新承作燃煤發電融資且既有案件到期後不續展，並持續優化再生能源授信結構。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

F.股債投資部位之轉型及實體風險分析

背景說明

在氣候變遷的趨勢下，各國政府開始加強碳排放監管，若企業轉型不及，將可能付出額外的碳排放成本；而極端天氣事件發生頻率及其嚴重性皆日益增加，將對企業之資產設備損壞，更可能影響其營運產能及資產價值。因此，全球低碳轉型都將對於企業造成莫大的衝擊，並導致其發行之有價證券價值下跌，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 (AIM-CGE、SSP2)及RCP8.5之情境，全面評估國泰之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

氣候情境

轉型風險：對應2°C情境[註1]

實體風險：RCP 8.5

→

分析模型

預期額外成本分析

預期成本 = 減碳量×單位碳價

預期成本 = 暴露度×危害度×脆弱度

折現模型

計算現值

→

分析結果

-1.59%

-1.47%

-3.07%[註2]

註1：該情境減碳量係參考NDC目標；2°C情境之碳價係採用AIM-CGE及SSP2。

註2：運用資料庫回溯計算2019年集團股債投資部位CVaR為-3.48%。

註3：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

風險管理作為

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：將煤礦業、燃煤電廠、棕櫚油產業及伐木業等高氣候變遷風險產業納入，並依該產業受氣候變遷風險影響嚴重程度、公司在該產業的營運涉入程度、公司營業收入來自於該營業項目比重、公司面對氣候變遷的準備程度等因素，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研究機構資料，依產業經營特性決定該產業面臨之重大氣候變遷因子，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，辦視及衡量公司於ESG因子風險曝露程度，於可投資名單審慎考量投資標的之重大ESG因子，且採不定期及定期檢視既有投資部位ESG表現。

以氣候變遷為議合主軸(請詳見第2章國際倡議與議合行動)

- 個別議合
  - 依據被投資公司之總碳排量、碳密度進行議合，除了解公司的碳治理、碳揭露外，亦鼓勵公司遵循TCFD框架，揭露氣候變遷因應方式及應積極設定減碳目標(SBT)。
  - 參與Climate Action 100+及CDP Non-Disclosure Campaign
- 透過氣候變遷論壇進行議合

積極管理委外單位

- 為確保國泰人壽所全權委託之資產管理公司(Asset Manager)亦能重視及關注氣候變遷風險與機會，自2019年底開始全面修訂委外合約，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。

氣候機會識別與衡量

國泰積極響應綠色金融及再生能源使用，亦透過企業永續辦公室及各業務單位依循氣候機會識別及衡量流程，持續探索氣候變遷帶來的潛在機會，並發展因應策略。氣候機會識別及推動情形為請詳見本章節之綠色金融。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

氣候風險識別與衡量流程

國泰金控已將氣候相關風險與既有風險管理架構進行整合，透過氣候風險辨識及衡量，分析其對公司營運及業務之經濟及財務因子的影響，針對已評估之風險項目，將視結果研擬控管措施及因應策略，以妥善管理。

氣候相關風險識別與衡量流程

氣候相關風險

實體風險
- 急性風險：颱風洪水
- 長期性風險：溫度改變等

轉型風險
- 政策法規訂定
- 市場偏好
- 聲譽及技術

氣候對經濟活動影響

經濟因子影響

個體衝擊：影響家戶或個別企業
- 不動產價值損失
- 保險商品出險增加
- 擱淺性資產增加

總體衝擊：影響總體經濟表現
- 投資偏好轉向低碳標的發展
- 社會經濟改變
- 其它國際規範或利率訂價調整等

經濟活動影響風險因子

風險因子影響
- 信用風險:擔保品減損或授信違約
- 市場風險:有價證券價格調整
- 作業風險:營運中斷
- 聲譽風險:聲譽受損
- 保險風險:理賠支出上升
- 流動性風險:流動性需求、提前償還、Refinance
- 資本適足:出險、投資、違約損失、法規要求

國泰資產受風險因子影響

商品或服務衝擊
- 不動產與房貸擔保品
- 保險商品
- 企金授信
- 有價證券
- 公司營運

氣候相關風險加劇金融業既有風險

傳統經營風險型態	市場風險		信用風險			作業風險		聲譽風險	保險風險	
影響受體	不動產	公司債/股票	企金	房貸	主權債	不動產	公司營運	公司營運	保險商品(產險)	保險商品(壽險)
實體風險										
立即	●	●	●	●	●	●	●		●	
長期	●	●	●	●	●		●			●
轉型風險										
政策法規		●	●				●			
聲譽								●		
市場	●									
技術										

註：綠點代表有影響。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

氣候風險回應與監控

國泰金控認為氣候變遷帶來的風險並非新的風險類別，而是造成金融業既有風險之加劇因素。2020年進一步將ESG風險及氣候相關風險自新興風險中獨立，制定ESG風險管理準則，並強化既有風險管理準則之範圍。2021年擬將國家別限額訂定因子納入氣候風險考量，精進整體風險管理。

企業風險管理架構(ERMF)

風險類型	ESG風險(含氣候相關風險)					
	市場	信用	作業	流動性	資本適足	聲譽
政策規範	市場風險管理準則	信用風險管理準則 國家風險管理辦法	作業風險管理準則 營運持續管理準則	流動性風險管理準則	資本適足性管理準則	重大事件處理辦法 媒體訊息揭露執行辦法

深化金融資產的氣候風險管理

為深化管理金融業務的氣候風險，TCFD小組依重要金融資產負債類別分為4大工作小組，包含：不動產投資及房貸、企業放款、有價證券以及核心商品，透過情境分析結果，工作小組成員根據職責，向所屬單位上級主管呈報成果，以落實第一道防線管控。

以模型評估氣候情境對保險商品衝擊

- 與專家合作發展氣候變遷之溫度變化對死亡率及就醫率影響之模型，評估各種情境對保險商品理賠影響
- 估算颱洪對颱洪保險進行商品定價與曝險試算，並檢視自留保額在不同情境下影響，並將氣候風險納入ORSA監理暨內部報告

註：更多內容請詳見國泰人壽永續報告書及國泰產險PSI報告書

開發氣候變遷損失模組 強化不動產視覺化管理

- 國泰與外部專家合作，開發颱洪各種情境模組，量化颱洪損失對公司不動產、住宅房貸的影響，並根據評估結果回應風險。
- 充實在地天災資料，應用視覺化地理資訊系統管理實體風險

檢視有價證券氣候變遷風險，落實責任投資

- 依據國際趨勢、ESG 風險等因素，篩選出具高度氣候變遷產業，訂定不可投資及關注名單，並透過ESG風險審核程序，於新增投資清單及每年9月出具評估報告
- 針對上市股權、公司債/金融債，透過回溯(backward looking)量化檢視的碳足跡分析、氣候變遷風險分級曝險程度檢視，與前瞻(forward looking)情境模擬分析，監測投資組合氣候變遷風險
- 持續與高碳排公司議合，並積極投資低碳綠能產業

註：更多內容請詳見本報告書第2章永續金融

高碳排產業授信管理

- 2019年底全面停止新承作燃煤發電授信
- 考量各產業ESG敏感因子、監理法規、國際規範與產業趨勢，擬定不予承作與敏感性產業清單，定期監控暴險與風險。同時，定期對特定產業執行情境分析，必要時研擬控管措施。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

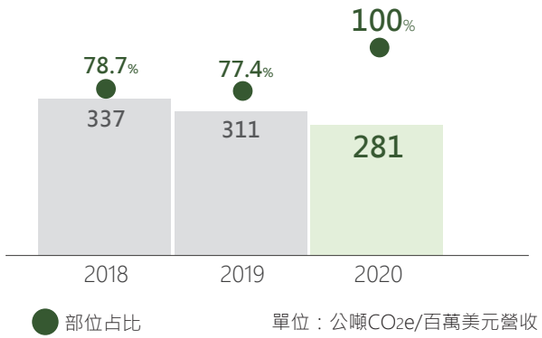
7. 附錄
Appendix

氣候指標與目標

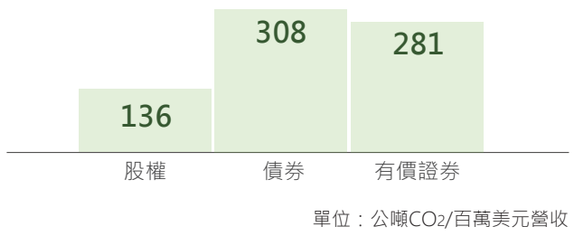
為有效回應氣候策略及風險管理，國泰針對必要管理之金融資產項目及營運面向設定對應指標及目標進行管理，請詳見附錄表1至表10。

在氣候變遷的趨勢下，各國政府對碳排放監管力道增強，實施碳定價或執行碳交易機制，進而影響被投資公司價值下跌、獲利減少，故公司從2018 年中開始進行上市股權及公司債之碳足跡盤查，做為投資組合面臨氣候變遷風險的管理及評估工具之一。2020年更自願遵循碳會計金融合作夥伴關係(PCAF)指引，並依其所發展的方法學計算投資組合的總碳排放量，2020年盤查結果為281 tCO_2e/$mrevenues，較2019年下降9.5%。

2018~2020投資組合碳足跡



2020年各類資產投資組合碳足跡結果



同時，我們進一步分析高氣候變遷風險產業[註1]對資產組合之潛在影響，雖「整合性石油及天然氣」的部位占比僅占4.0%，其碳密度比重占8.3%，將持續與高排碳產業議合並觀察指標變化。

2020年高氣候變遷風險產業碳足跡分佈(%)

註1：高氣候變遷風險產業係根據MSCI方法論所定義之結果。
註2 :2020年投資組合的總碳排放量係依據「碳會計金融合作夥伴關係(PCAF)」所發展的方法學計算。資料品質為2.2(分數 1 是最佳的資料品質；分數 5 是最差的資料品質)

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

綠色金融

為達巴黎氣候協定之減碳目標及聯合國永續發展目標，並回應金管會2020年發布的「綠色金融行動方案2.0」，除了更豐富綠色金融內涵，也宣示綠色金融是導引減碳資金及促進金融穩定的最有效手段，可見國內外綠色金融發展將進入全新的階段，以生態圈模式茁壯成長。

國際已發展多元的永續及綠色融資工具，據統計，2020年「綠色、社會責任與可持續發展債券(Green, Social and Sustainability Bond, GSS Bond)已有超過3,000億歐元的總發行規模。此外，國際大廠陸續設下供應鏈百分之百綠電規範，台灣若無法有效發展綠電來源，恐衝擊國內相關產業國際競爭力。

作為亞太地區最佳綠色金融領導品牌，國泰善用核心職能，回應全球氣候風險、提供完善解決方案、滿足客戶需求。國泰關注綠色產業發展，以穩定金流挹注經濟成長；同時開發多元綠色保險商品，開創綠色價值服務，攜手台灣打造永續家園。

促進經濟成長

國泰作為綠色金融領導品牌，積極突破現行機制，率先將國際規範引入台灣，攜手產業界與客戶拓展綠色能源發展，以實際行動落實金融業的企業社會責任。

挹注再生能源產業

2014年國泰人壽即與友達光電合作，投資星河能源公司；2016年開創以專案運用形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。累計至2020年經金管會核准投資金額為34.36億。

國泰世華銀行自2011年起整合行內資源、設立研究團隊，建立專屬電廠評估模式，作為融資評估準則，至今已成為國內最大的太陽能電站融資銀行之一。2020年度在國內核貸182座太陽能電站，總裝置容量達57,976.42kW。截至2020年底，國泰世華銀行在國內外已核貸超過2,200座太陽能發電站，總裝置容量達574MW，每年可減碳33萬公噸，減碳量約當於866座大安森林公園面積。

此外，國泰世華銀行完成台灣首件離岸風電聯貸案「海洋風電離岸風力發電案」，總裝置容量達128MW，預計年發4.3億度電，每年可減碳23.6萬公噸，相當於607座大安森林公園之吸碳量。國泰世華銀行2020年亦參與沃旭605MW大彰化東南離岸風場其中50%股權之專案融資方案規劃，擔任該案議約行、額度管理行及擔保品管理行等，預計於2021年第二季完成聯貸籌組(Financial Close)。耀眼的專案融資成果讓國泰世華銀行自2018年榮獲「菁業獎—最佳綠色專案融資」特優後，2020年再度蟬聯特優榮耀，也是該獎項成立後至今的唯一的特優獲獎者。

環保及綠色節能企業IPO/SPO輔導

國泰證券積極輔導環保及綠色節能企業籌資，2020年主辦安集科技股份有限公司 / SPO-CB安集二(64772)可轉換公司債，籌資達新台幣3.35億元。此外，輔導中的開陽集團持續進行IPO計畫，開陽集團位處國內太陽能光電指標性企業，目前在國內的太陽能電廠總裝置量近450MW，市占達10%，為全台太陽能工程總包公司(Engineering, Procurement, Construction, EPC)領導廠商，掌握關鍵零組件並擁有豐富的饋線設置電網並聯經驗，未來深具潛力。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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2020年底國內外綠色債券投資總金額達143億元。

另外，國泰世華銀行2019年11月參與承銷沃旭能源在台灣發行總額新台幣120億元之綠色債券並擔任協辦承銷商，以挹資於沃旭在台灣的離岸風電計畫，這是台灣第一次由外國企業在台灣發行以新台幣計價的綠色債券。亦於2020年11月擔任共同主辦承銷沃旭能源在台灣發行總額新台幣150億元之綠色債券，成功協助台灣投資者投入沃旭大彰化東南及西南第一階段離岸風場融資，也成為活絡台灣資本市場的幕後推手。

此外，台電於2017年首次發行綠色債券，國泰證券即參與承銷。2020年台電發行無擔保普通公司債甲類券及丙類券，規模共計為新台幣120億元，國泰證券持續擔任綠債承銷商，承銷總金額合計新台幣3.8億元。2020年台積電首度發行綠債，發行總金額達新台幣120億元，國泰證券亦擔任綠債承銷商，承銷金額達新台幣2億元。

開發綠色保險

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，讓需要的產業跟大眾能夠享有適用的保障。

產險業界首創

商品設計納入綠色環保概念

2010	2013	2014	2016	2018
再生能源產業保險	**綠能環保車險**	**自行車保險**	**離岸風力發電保險**	**公共自行車保險**
提高銀行融資意願 支持綠色產業發展	優惠保費推升購買 環保車款意願	騎乘期間所有可能面 臨風險全部納入承保		提供公共自行車 騎士全方位保障
承保金額共 **1,172億元**	共**14,135輛** 環保汽車投保	共**6,128輛** 自行車投保	承作**台灣首張** 離岸風力發電保險商品	涵蓋10縣市為 **超過4,760萬人次** 提供保障

註：上圖數據統計至2020年底。

再生能源產業保險

國泰產險針對綠能產業提供適合工程保險商品，自2010年起承保水力發電電廠及太陽光電發電設備建造階段之工程險。因天災與技術挑戰，離岸風電裝置建置風險高，國泰產險發揮風險評估及損害防阻專業，2016年配合國泰世華銀行離岸風力發電聯貸案，承接離岸風電工程保險業務，成為國內首家提供離岸風機保險保障之產險公司。截至2020年底，國泰產險針對水力、太陽能、風電電廠及設備保險，共承保新台幣1,172億元。

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2020年共14,135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2020年底承保件數達6,128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2020年12月底，「公共自行車傷害險」已有高雄、台南、台北、新北、桃園、苗栗、屏東及新竹、金門及嘉義等十縣市投保，為超過4,760萬人次提供保障，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。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

3.2 環境永續
SUSTAINABLE ENVIRONMENT

國泰積極推動綠色職場，自2012年開始進行溫室氣體盤查，並導入能源與環境管理系統，藉由系統化方式完善能源與碳排管理，更在2016年訂定《國泰金控能源與環境管理政策》，推展管理作為。

為徹底落實營運減碳，國泰將碳排放管理與營運成效連結，除推動智慧化管理擴大管理範疇，更將減碳管理擴大至採購端及下游價值鏈，以落實責任採購，讓環境永續成為國泰低碳轉型之磐石。

國泰綠色營運推展進程

2016年以前
- 進行碳揭露問卷(CDP)回覆
- 成立綠色營運小組
- 頒布國泰金控節能減碳作業要點
- 國泰人壽為**首家金融業**率先導入ISO 14001及ISO 50001能源與環境管理系統
- **全台首家**金融業設置太陽能板，國泰世華銀行明誠分行設置太陽能板

2016

2016年
- 頒布國泰金控**環境與能源政策**
- 所有據點採用ISO 14064 進行溫室氣體盤查

2017

2017年
- 國泰金控暨旗下子公司皆導入ISO 14001及ISO 50001能源與環境管理系統
- 國泰金融中心取得LEED綠建築認證
- 首批進行再生能源憑證(TREC)交易，並獲Greenbiz報導
- 設定國泰金控減碳目標

2018

2018年
- 國泰金控暨旗下子公司採用組織型水足跡盤查方法

2019

2019年
- **全球首家金融業**，國泰金控暨旗下子公司導入ISO 20400永續採購
- 全台首家金融業，揭露**投資組合碳足跡盤點(Carbon Footprint)**
- 率先完成價值鏈12項排放盤點(類別3~類別5)

2020

2020年
- 全台首家保險業，國泰人壽取得商品減碳標籤
- 國泰產險制定台灣首份產險類別規則(PCR)

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

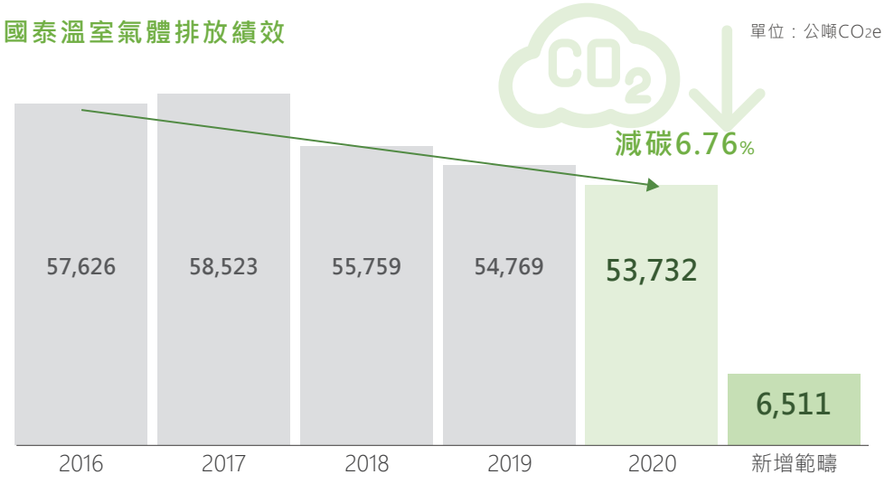
7. 附錄
Appendix

綠色職場

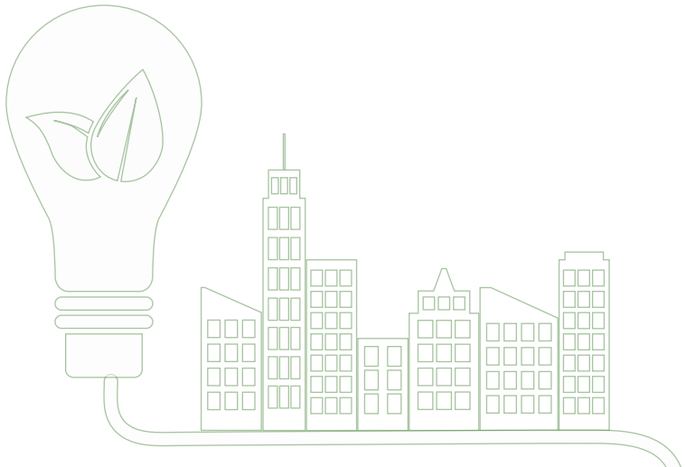
國泰金控暨旗下子公司總部皆導入能源與環境管理系統(ISO 14001、ISO 50001)，從日常營運上落實能源及環境PDCA管理，並於2020年以科學化及數據化管理碳排放熱點，擴大價值鏈溫室氣體管理範疇，同時取得相當程度減碳成效。本公司2020年原盤查範疇碳排放量相較基礎年減碳6.76%，從節能擴大至能源替代推動減碳作為，減碳績效請詳見附錄表9。

國泰溫室氣體排放績效

單位：公噸CO_2e



註：2020年以機房據點為主進行範疇調整，故電力及用水量、溫室氣體排放較歷年上升。



設備汰換

以金融服務業而言，營運職場的用電為主要排放源。為降低營運過程對環境的影響及提供員工更優質的辦公環境，本集團依循ISO 50001管理方針，針對營運職場進行重大能源使用設備分析，並考慮設備投入成本、使用年限、能耗狀況等因素，滾動式規劃耗能設備改善排序。依據評估結果，空調設備、職場照明等為主要耗能設備，2018-2020年陸續進行耗能設備汰換，包含空調、燈具及電梯等，每年平均可減碳1,640公噸CO_2e，歷年各類設備汰換情形如下：

標的	項目	預估減碳量(tCO_2e/年)
2018		
台北國際大樓	燈具更新	55
人壽大樓	空調系統整併	350
2019		
敦南商業大樓	空調設備更新	91
人壽大樓	職場LED燈具更新	46
資訊大樓	燈具更新、空調設備更新	85
育仁大樓	空調主機更新	34
台北國際大樓	電梯更新	38
19棟自用大樓	燈具更新	750
高雄中華大樓	職場LED燈具更新	17
2020		
資訊大樓	機房空調系統改善	174

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

綠建築管理

國泰重視建築有效管理，包含大樓的能源使用、廢棄物、綠化及水資源等項目，國泰人壽除訂定《不動產責任投資與管理政策》，更將重點大樓申請LEED美國綠建築標章。同時，在建築評估階段將設置太陽能板及水資源回收系統納入考量，2020年國泰置地廣場、台中烏日大樓及物流B10園區雙雙取得綠建築認證。截至2020年國泰共有15棟綠建築，其中更有4棟為美國標章之LEED綠建築。

國際商務城-複合商業大樓(綠建築銀級)

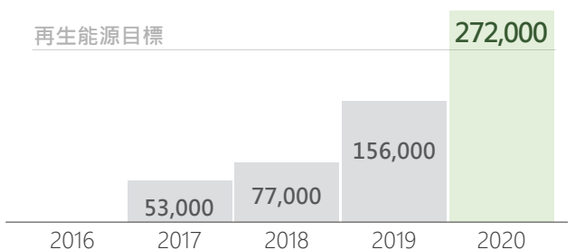
綠建築

國泰共有15棟綠建築，
其中有4棟為美國標章之LEED綠建築

再生能源推動

國泰響應台灣政府推動之綠色能源政策，2020年使用再生能源量272仟度。此外，經評估營運據點之日照條件及財務影響後，自2013年起於明誠分行建置屋頂太陽能發電系統，並陸續於各屋頂設置太陽能電板，截至2020年底已建置超過6500kw屋頂太陽能發電系統，包含躉售及自發自用類型，更訂定2020年度生產並使用再生能源達250MWh之目標，持續增加再生能源之使用比例。

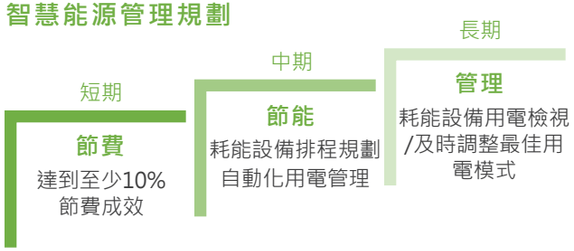
再生能源使用量(度)



分行智慧能源管理

國泰世華銀行擁有全台分行最多的民營分行，為持續展現減碳新「泰」度，與打破傳統節電行為困境，2020年起推出電力資訊量化系統，以智慧電錶及可視化平台，建立全省各分行能源耗用基準，掌握最即時的電費計價、用電情形、耗能設備管控等量化數據，展開短、中、長期節費、節電、能源管理計畫。

智慧能源管理規劃



廢棄物管理

以金融服務業而言，廢棄物種類僅包含民生廢棄物及一般資源回收物，並無包含危害性廢棄物等。2017年本公司逐步啟動營運範疇生活廢棄物盤查，至2020年已涵蓋範圍包含本公司及其子公司之總部、人壽37處據點、銀行全省分行等；生活廢棄物及資源回收量則依據溫室氣體盤查(ISO 14064-1)蒐集廢棄物排放資訊，經第三方查驗，減碳績效請詳見附錄表10。

水資源管理

2020年採用ISO 14064-1:2018方法，蒐集水資源使用狀況並經BSI查驗，國泰並無地下水、鹽水引用、再生用水、製程用水、冷卻水及工業廢水等用水情形，減碳績效請詳見附錄表10。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

商品碳足跡

國泰致力改善保險商品碳足跡，從上游進行綠色採購，到中游為打造低碳產品，導入保險行動化，藉由商品碳足跡盤點方法，取得ISO 14067認證及政府推動之商品綠色標籤。透過各項綠色行動的努力，國泰人壽於2020年成為台灣首家取得ISO 14067(碳足跡)與減碳標籤雙認證的保險公司，國泰產險更領先業界，依環保署規範完成「財產保險服務」之產品類別規則(Product Category Rules, PCR)之訂定，為台灣首家取得ISO 14067(碳足跡)與碳標籤雙認證的產險公司。

國泰人壽保險商品減碳標籤

國泰產險財產保險商品碳標籤

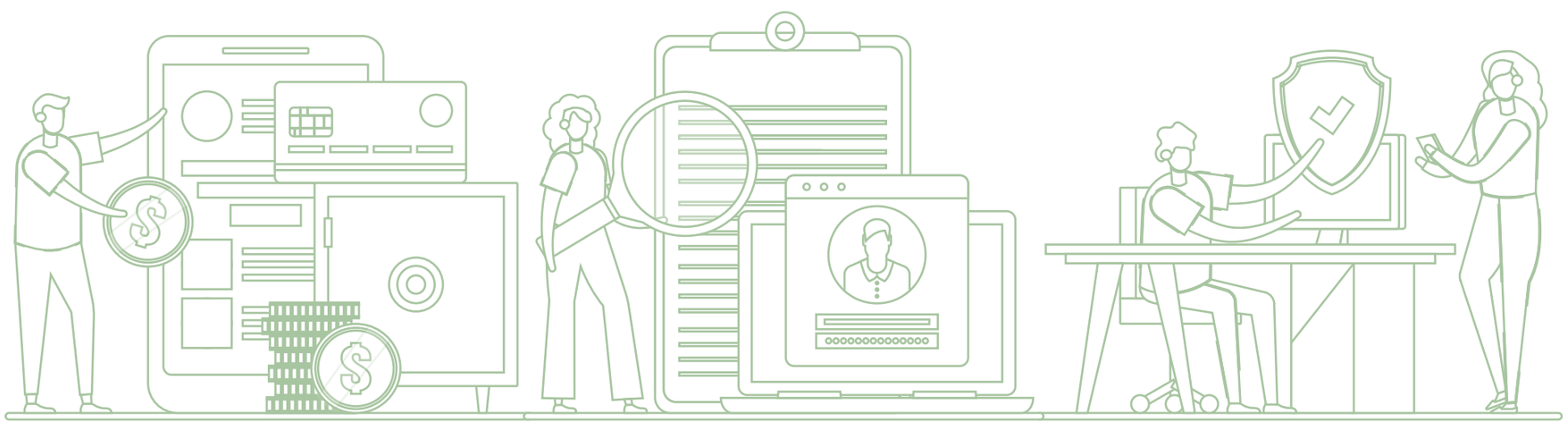
國泰人壽及國泰產險依循環保署訂定之產品類別規則，以產品生命週期(Life Cycle Assessment, LCA)盤查產品或服務在整個生命週期過程所直接與間接產生的溫室氣體排放量，自商品上游採購端、商品服務行動/電子化及低碳化、以及低廢棄物管理落實綠色保單。國泰人壽每張保單的碳排放量為3.37公斤CO_2e，相較三年前的碳排放量減少超過14%；國泰產險經過計算，2018年每一件財產保險服務（不分險種）排放1.83公斤CO_2e，雙雙為業界商品碳排量最低，更為政府認可之綠色商品。完整績效作為請詳見國泰人壽、國泰產險企業永續報告書。

國泰人壽企業永續報告書

國泰產險企業永續報告書

國泰積極推動行動保險、電子保單，以提升客戶檢視保單的便捷性，並減少資源消耗。2020年集團減少紙張及減碳成效如下，相當於減省24.6座101高度的紙張。

	減少紙張數(萬張)	相當減碳量(tCO_2e)
人壽保險商品	8,510.9	612.78
產險保險商品	3,221.3	231.94
線上申辦信用卡	700	50.40
證券線上開戶	126.9	9.14
合計	12,559	904.26



國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

永續採購

國泰金控供應商家數多達1,000多家，如服務、設備及工程協力商，包含電腦設備、人力資源、傢俱設備、印刷品、辦公庶務用品、營繕及機電工程等，其所提供服務促使國泰營業順利運行。為降低提供服務過程對環境及社會之影響，並促進當地經濟與環境成長，國泰依循ISO 20400《永續採購指南》妥善管理供應鏈。

採購流程與績效

2018年國泰金控暨子公司導入ISO 20400《永續採購指南》，成為全球金融業首家查核通過之企業。我們整合環境、社會、治理(ESG)三面向考量，管控可能發生的供應鏈風險，訂定《國泰金控永續採購政策》、《供應商企業社會責任守則》，以落實集團ESG價值策略。

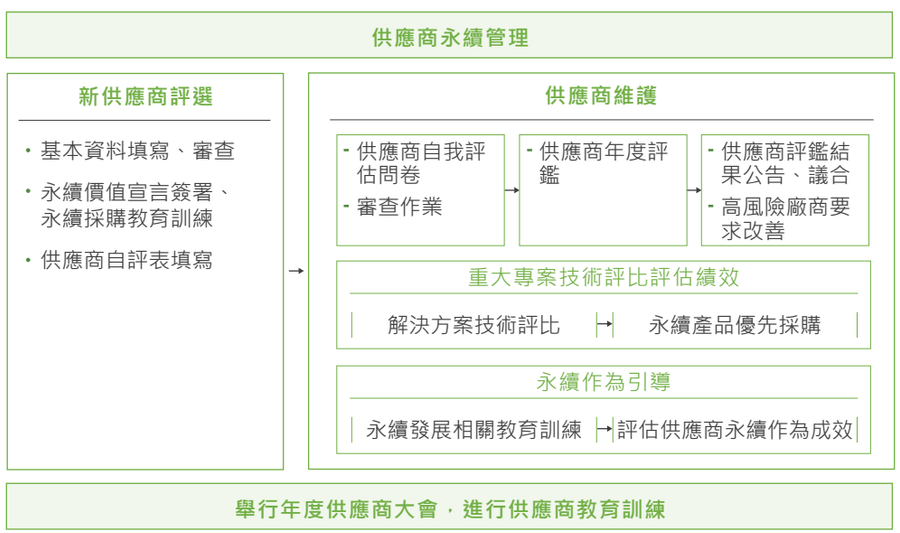
教育訓練完訓率	當地採購比例	綠色採購金額
100%	99.2% 國泰優先選擇 當地企業為採購對象 創造當地經濟發展	3.03億元 國泰已連續11年(2010~2020) 獲得台北市政府 「綠色採購績優企業」

註：國泰金控暨旗下子公司針對第一階供應商的員工，在不影響安全性與採購的公平性下，優先採用營運所在地供應商，達到扶植相關產業與促進動當地經濟活動。

供應商管理策略

為落實策略目標並整合集團永續管理架構，供應商管理策略專注於以下四大面向：

國泰供應商管理流程



國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

4 健康 HEALTH

2020年，台灣總人口數是近70年以來首次呈現負成長，高齡化雖是全球共同面臨的人口結構改變的挑戰，但台灣社會老化的速度足足比歐美國家快了3倍以上，也面臨生產力下降、年金給付的財政壓力、沉重的醫療負擔等考驗。

根據慈善救援組織樂施會(Oxfam)發布的《世界不平等報告》，COVID-19加速全球貧富差距的惡化，極端貧窮者的數量大幅增加2~5億，收入中位數以下家庭的資產衝擊，也恐需10年以上才能恢復。

國泰關注國人身心健康，也積極以核心職能協助企業客戶進行體質健檢、促進民眾財務健康，打造台灣社會健康預防的氛圍，並建立國人財務自主的量能。

4.1
健康促進

4.2
財務健康

「Cathay Walker」總累積步數可來回月球317趟

國泰人壽「Cathay Walker」自推出至2020年底，總累積步數約3,912.5億步，約可來回月球317趟

遊戲化反毒宣導 讓孩童從識毒到拒毒

國泰人壽校園反毒計畫結合PaGamO平台，讓反毒學習不受地域限制，觸及超過36萬學子

國泰證券定期定額服務 讓小資、青年族群一圓存股夢

國泰證券定期定額服務自推出至2020年底，累積扣款金額共53.34億，累積扣款人數逾9萬人，市占率達36%

首創「國泰世華金融服務站」打破傳統銀行時空限制

「國泰世華金融服務站」開銀行業先例，將服務時間延長至晚上9點，大幅提升消費者享受金融服務的可及性與便利性

4.1 健康促進
HEALTH PROMOTION

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

根據內政部統計，隨著醫療水準提升、食品安全重視、生活品質提高，國人平均壽命已超過80.9歲，儘管國人平均壽命延長，主計總處指出，國人的不健康餘命卻也延長至9年，數據背後隱含著家庭照護負擔、醫療成本等社會問題。

提升社會大眾身心健康

Cathay Walker 計畫創造6.3倍的社會價值

國泰人壽自2014年起領先業界落實將保險與健康管理結合，除了推動外溢保單，自2018年推出Cathay Walker計畫，將提升全民健康視為企業社會責任的一環，提倡保險從「事後補償」，超前部署為「事前預防」，Cathay Walker計畫以「陪伴保戶養成健康習慣」為目標，鼓勵用戶天天走路7,500步，2020年Cathay Walker計畫用戶數達28萬人，總步數累積約3,912.5億步，約可來回月球317趟。

此外，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，並取得國際社會價值協會(Social Value International，簡稱SVI)認證，國泰人壽每投入1元，就能創造6.3元的社會價值，為台灣首次以保險本業計算並取得英國認證的報告書，展現Cathay Walker帶來的真正意涵。

國泰伴你健康計畫協助慢性病友享受健康生活

國泰整合壽險與醫院資源，並與美國新創保險公司獨角獸Clover Health合作，開發慢性疾病風險預測模型，推出「國泰伴你健康計畫」。用數據當羅盤，透過A.I.人工智慧大數據分析技術，事先篩選出有高健康風險的慢性病保戶，與專業醫療機構合作，及早預防和陪伴促進保戶健康，幫助糖尿病友有效控糖、享受健康生活。

國泰人壽透過和Clover Health合作風險預測模型，海量篩選出高風險保戶，主動邀約保戶參與專案，再串聯國泰醫院跨部室與系統資源整合，結合新創公司智抗糖APP、國泰Cathay Walker計步APP，讓參與個案可以易於上傳資料，領航員易於辨識介入時機與分級衛教，醫生更可在個案回診時一目了然。伴你健康專案施行以來，已有近1,000人參與，參與九個月後帶領53%病患離開警戒區，更有31%的病患已經進到安全區。

國泰伴你健康計畫結合Cathay Walker APP，讓健康管理更easy。

Cathay Walker 計畫

用戶數
達28萬人

總步數累積3,912.5億步
可來回月球317趟

社會投資報酬率(SROI)
6.3

伴你健康計畫

53%病患離開警戒區
31%病患進到安全區

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

建立健康安全防護網

國泰訂有《安全衛生工作守則》、《職業安全衛生管理計畫》與《職業安全衛生管理要點》，集團內各公司亦依法規要求設立職業安全委員會，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，執行成效請詳見國泰健康安全職場措施說明。

「國泰健康安全職場措施及執行說明」與「國泰員工健康風險分級管理」

此外，各公司皆有權責部門定期呈報職業災害統計分析報告，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請詳見附錄表23。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，推行員工協助方案(EAP)並舉辦健康促進活動。

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，2020年度填答率為76.2%，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群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。2020年諮詢總人次為430次，諮詢議題主要包含生涯工作、身心壓力、家庭等心理議題。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。

「大腹翁小腹婆減重競賽」讓員工更注重身體健康

國泰從員工健檢數據中發現近3成員工體重達過重(BMI>24)，等同每3人就有1人過重。肥胖是影響國泰同仁健康的關鍵因素，因此，自2015年起，國泰連續六年舉辦「大腹翁小腹婆減重競賽」，引導同仁重視自身健康，並逐年增加影響範圍，從員工拓展至保戶、員工眷屬，2020年更調整賽制，增加個人級距目標，將比賽重心回歸員工個人，使同仁更專注於自身健康狀態。2020年度累計人數逾6萬5千人，共減重近12萬公斤；根據2020年BMI前後測指標檢視減重成效，顯示「大腹翁小腹婆減重競賽」使完賽員工中的健康體位人數增加13.7%。

大腹翁小腹婆減重競賽

2020年累計人數	減重近	完賽員工之健康體位人數
超過6.5萬人	12萬公斤	增加13.7%

協助民眾享受樂齡生活

據國家發展委員會指出，台灣高齡化程度持續增加，總人口於2020年開始轉為負成長，且將於2025年進入超高齡社會。

首創實物給付長照險滿足客戶實際需求

為協助國人建立防患意識，提早為銀髮生活預做準備，國泰人壽以業界最多元、完整的長照商品陣容，協助民眾妥善規劃長照保險保障。

國泰人壽於2019年領先業界推出2張實物給付型長照險，更於2020年新增3張商品，持續提供多元商品架構及保障範圍以符合社會大眾於長照服務需求。

此外，國泰人壽與專業長照機構「中化銀髮事業」合作，提供實際的長照服務作為實物給付，保戶可透過一次性及分期保險金之雙重給付獲得所需經濟支援，並依自身實際需求自主選擇現金給付或由服務提供者直接提供的照顧服務，除能提供保戶長期照顧經濟負擔之支援外，也能切實滿足實際需求、協助分擔保戶及家屬的長照壓力。

實物給付長照險

提供多元商品及保障
滿足大眾長照服務需求

2019年領先業界推出2張實物給付長照險，2020年新增3張

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

失智友善關懷 Cathay Can Help

依台灣失智症協會推估，再25年台灣65歲以上失智盛行率可能達到10%，也就是每10位長者就有一位失智，但仍有52%的民眾認為「失智症是正常老化」，並未提前作準備。有鑑於此，國泰人壽肩負讓民眾明確了解失智觀念及友善推廣的重責大任，落實「失智雙引擎」，期待能減緩失智症對患者、照顧者、家屬和國家所帶來的衝擊。

第一引擎：全台業務菁英與高齡服務據點投入失智友善關懷網

國泰人壽主動配合國民健康署推動失智友善社區政策，傾全公司力量辦理「失智症預防及友善」訓練，希望讓公司同仁與單位對失智症都能有正確認識，並能成為友善天使與組織，在社區發揮關懷的功能。首波邀請業務員成為失智友善擴散的加速能量，再搭配業務單位及樂齡服務的保戶服務中心據點為輔，打造全方位高密度失智關懷網，目前全台已超過1.3萬名業務員及超過100個據點完訓。

國泰人壽舉辦關懷「關懷失智，憶起來」活動，邀請民眾一起對失智關懷盡一份心力。

此外，國泰人壽與失智症防治照護政策的重要推手-「台灣失智症協會」合作舉辦「關懷失智，憶起來」活動，結合走路預防失智的概念，邀請民眾一起投保Cathay Walker系列商品，每一件保單國泰人壽就為客戶贊助台灣失智症協會新臺幣10元，不僅可以透過步數達標促進健康體況，還能享有額外保障或保費折減優惠，更可以對失智關懷盡一份心力，創造三贏局面！目前已有近6.5萬人共襄盛舉，贊助金額突破65萬元。

第二引擎：業界獨家結合外溢與實物給付的失智險

國泰人壽考量失智保障需求，推出業界唯一結合外溢與實物給付的商品「憶樂活認知功能障礙終身健康保險」，保戶可以依照需求選擇實物給付，享有優質機構的個人化專屬失智症照顧服務，減輕尋找適宜照顧機構的壓力，同時保戶仍保有選擇保險金給付的彈性，滿足多樣化需求。

失智友善關懷

友善天使與組織	「關懷失智，憶起來」	憶樂活認知功能障礙終身健康保險
1.3萬名業務員& 超過100個據點完訓	每件Cathay Walker商品 捐出10元予台灣失智症協會	業界唯一結合外溢與 實物給付之失智險

打造中高齡世代專屬「大人的花漾人生」網站

國泰人壽為中高齡世代打造專屬「大人的花漾人生」網站，讓中高齡世代輕鬆面對人生下半場挑戰，享受燦爛多彩的花漾人生。網站上以圖像化方式介紹長照2.0，讓民眾可以快速掌握政府資源，另為便利民眾快速掌握樂齡服務等相關優惠資訊，於「大人的花漾人生」網站中的「大人福利社」專區，國泰人壽與多家機構合作引進各項資源，除可協助高齡長者獲取所需資源，亦可提供照顧者喘息機會，從容面對漫漫照顧長路。

此外，醫學研究指出，失智風險從20～30年前就開始累積，以一般發病年紀為65歲當基準，40歲正是預防失智的關鍵期。「大人的花漾人生」特別提供「40+預防失智」服務，以滿足失智發生前、中、後各種需求，如獨家導入「憶萬富翁」認知訓練遊戲，獨家免費提供民眾以遊戲化的方式來訓練反應力、邏輯力、注意力、記憶力，並經職能治療師專業認證。網站也提供「AD-8極早期失智症篩檢量表」協助民眾透過早期發現失智症現象，減緩失智症的惡化情況。

「大人的花漾人生」網站提供商品需求試算、長照知識及服務資源等，讓民眾能安心享受樂齡生活。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

陪伴孩童健康安全成長

長照機構責任保險滿足長照機構與照服員保障

因應台灣社會高齡化趨勢，長期照顧服務體系成為實現在地老化的關鍵。然而，長照機構的營運中隱藏各種風險，其中火災是最常見也最重大的風險之一，近7年間已奪走36條人命，造成大量的財產損失及引發相關人員的賠償責任。此外，照服員的服務疏失也是另一個常見的風險，照服員提供各式身體照護及家事服務的同時，可能因疏失造成被照護人傷害，而須負擔賠償責任，長照機構也有連帶責任的風險。

為使長照機構經營業者能有效規避風險，穩健經營，進而持續提供長照服務，國泰產險引領產險業界推出長照機構責任保險，加速長照機構及照服人員獲得所需要的風險保障，降低人員執業可能產生的賠償憂慮，進而提高照護人力投入長照產業意願，讓更多需要長照的個人、家庭、甚或是未來的你我能得到良好的照顧。長照機構責任保險一次滿足長照機構與照服員的保障，從根本改善長照機構體質，降低損失頻率，設計立意的前瞻性受到各界肯定，榮獲第四屆「資誠CSR影響力獎—產品創新影響力獎」。

為了促進台灣的下一代健全成長，國泰結合金融核心職能，深入校園推廣永續議題，增強學生面對風險之保障。

遊戲化反毒宣導計畫讓孩子識毒進而拒毒

國泰人壽自106學年度起承接學生團體保險，總承保金額約新臺幣3兆元，除了守護300萬名孩童的人身安全，更與國教署攜手發起「永續校園計畫」，並於108學年度起聚焦反毒宣導，攜手PaGamO遊戲學習平台並結合全台6,000名學團服務同仁的力量，改變傳統的宣導方式，推出「遊戲化反毒宣導」計畫，讓孩子透過電競遊戲累積反毒知識並提升主動學習動機。

透過數位工具，不僅有效提升學童的學習動機，更讓反毒宣導跨越地域限制，以海、陸、空三大策略，有趣又有效地將反毒宣導推得既深且廣。

空軍-PaGamO平台線上任務

將反毒題庫置入於PaGamO學習平台中，讓學生免費上網答題累積反毒知識。

陸軍-志工入校舉辦反毒小型電競賽

國泰志工深入全台及離島舉辦小型電競賽，利用攻城掠地的競賽機制，促使學童積極追求答對率。

海軍-國泰反毒英雄爭霸賽暨PaGamO全國學科電競大賽

結合國泰集團力量共同舉辦「2020國泰反毒英雄爭霸賽暨PaGamO全國學科電競大賽」，吸引全台22縣市學童組隊報名，透過積極練習反毒題庫，主動與隊員、老師、家長討論反毒議題，更進一步深化學童對反毒的知識。

自2017年推動校園反毒計畫以來，共觸及22個縣市、線上線下共約36.5萬人次參與，教師滿意度更超過99%，獲得Buying Power《特別獎》。

長照機構責任保險

榮獲第四屆「資誠CSR影響力獎-產品創新影響力獎」

從根本改善長照機構體質、降低損失頻率，一次滿足長照機構與照服員保障

遊戲化反毒宣導計畫

觸及22個縣市

結合全台6,000名學團服務同仁

線上線下共36.5萬人次參與

教師滿意度超過99%

榮獲Buying Power《特別獎》

實際行動支持社創

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

全齡風險預防教育有效降低事故發生率

國泰產險以「全齡風險·全面識別」為願景，致力推廣風險預防教育，積極與產官學界合作，課程導入VR虛擬實境和AR擴增實境之技術，2020年不意外騎士及不意外自行車共累積138場校園巡迴，觸及人數超過6,000人。

不意外騎士之開展專案「校園交通風險地圖」協助台南應用科技大學、南臺科技大學和崑山科技大學辨識、實地查勘校園周邊道路風險，彙整出17處易肇事地點，並提供風險地圖建議報告書，同時針對這17處衝突點將改善道路硬體設施，並加強宣導。此外，國泰產險結合AR數位科技，開發「臺南市永康區道路安全懶人包」，提醒民眾於該區的交通用路安全，降低事故發生機率。

國泰產險開發「臺南市永康區道路安全懶人包」，有效協助該區降低事故發生機率。

不意外自行車受新北市教育局邀請，參加「新北市資訊教育成果展」，逾3,000名師生共襄盛舉，為現場唯一與會之產險業者，超過350人次進行AR體驗，顯示新興數位科技結合交通安全教育之具體成果獲得肯定。

不意外自行車於「新北市資訊教育成果展」展出，大受好評。

不意外騎士&不意外自行車

累積138場
校園巡迴

觸及人數超過
6,000人

提供風險預防管理降低損失

火災、地震、颱風、洪水、意外等風險是企業營運及民眾日常中無法避免的，但透過事前的預防及管理，能降低風險發生的頻率以及減少損失的幅度。國泰產險運用損害防阻職能協助企業進行體質健檢，強化持續營運效能。

損害防阻服務協助企業客戶因應潛在風險

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。國泰產險透過事前防災規劃，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294件天災模擬評估，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。2020年共服務5家企業，客戶皆反饋此服務有助於提升員工職場避難風險改善的效益。

損害防阻服務

天災模擬評估
10年間共執行294件

天災模型模擬氣候變遷危害情境災損
為首家應用之產險公司

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

損害防阻研討會協助企業正視營運風險

為強化企業客戶之風險意識，國泰產險每年舉辦大型損害防阻研討會，2020年因應全球肆虐的COVID-19疫情舉辦「企業風險研討會」，以「COVID-19疫情下企業營運持續管理」為主題，提供全球企業營運應變經驗，協助客戶檢視、精進持續營運管理，並建議企業應慎防複合式災害威脅，透過全風險管理流程，包括災前整備(風險管理)、災中應變(緊急應變與危機管理)及災後復原(營運持續管理)，降低其對於企業的營運衝擊影響，共有56家企業客戶參與，滿意度高達100%。

國泰產險舉辦損害防阻研討會，協助各產業面對疫情再度襲來之可能性，幫助企業持續營運。

UBI車險提升駕駛安全意識

國泰產險攜手犯防中心與南山產物共同合作，推動「自用車駕駛行為與動態定價大數據分析」計畫，由該計畫所延伸之第三代UBI車險[註]為產險業「業務試辦」首例，對產業創新具重大意義。

「自用汽車保險駕駛行為(UBI)附加條款」運用保險科技「InsurTech趨勢」和「駕駛行為評級模型」技術，推出UBI(Usage-Based Insurance)車險，將駕駛人各項用車習慣(行駛里程、行駛時數、行駛次數、超速、急加速次數、急減速次數、急轉彎等)納為風險評量，調整車險的保險費率；參與計畫的駕駛人亦可透過配合此商品之APP中的數據，檢視並調整自己的駕駛行為，讓行車更安全。

「自用汽車保險駕駛行為(UBI)附加條款」讓講究「安全駕駛」的駕駛人能享有保費折扣，鼓勵消費者持續調整駕駛行為，達到提高駕駛安全意識和安全駕駛行為的效果，且保費回饋方式採下一季直接退還，縮短時效，讓保戶更有感。

註：UBI車險演進從最早的單一因子里程數，發展至納入所有駕駛行為狀態數據，第三代的UBI車險主張Pay How You Drive，藉由車內系統自動感知並紀錄駕駛行車狀態與相關數據，作為保費調整依據。

IoT火災事故加值服務讓火災事故處理更便捷

國泰產險與中興保全科技跨界合作，將IoT (Internet of Things)防災設備與國泰產險保險服務結合，提供符合大眾住居需求的防災理賠服務，滿足客戶居家安全需求。

客戶若使用「IoT火災事故加值服務」，當居家的IoT設備偵測到異常，將立即發送訊號至中保科技，管制中心人員前往事故現場勘察後，如確定為火災事故，將透過API同步通報國泰產險，客戶只要提出損失清單、維修單據等損失證明給中保服務人員，即可加速國泰產險的理賠服務。「IoT火災事故加值服務」透過程式自動化數據傳輸，將火災事故處理流程從一個月縮短為三個工作天，提供客戶更快速、更簡單、更便利的保險服務體驗。

損害防阻研討會

56家
企業客戶參與

滿意度
100%

UBI車險

推動「自用車駕駛行為與動態定價大數據分析」計畫

該計畫延伸之第三代UBI車險為產險業首例業務試辦

IoT火災事故加值服務

服務體驗更快速、簡單、便利

自動化數據傳輸，流程由一個月縮短為三個工作天

4.2 財務健康
FINANCIAL HEALTH

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

聯合國普惠金融倡議(UNSGSA)指出：「普惠金融是經濟成長、創造就業機會及社會發展的驅動者或加速器」。台灣有97%的企業是中小企業，且有八成就業人口在中小企業上班。國泰善用金融服務職能，扶植中小、新創企業成長；支持青年、樂齡、女性創造財務自主；並透過金融教育及商品提供協助經濟弱勢族群實踐金融包容性，打造「以人為本」的金融環境。

建構樂齡財務自主與保障網

國泰體認近年高齡者詐騙案件層出不窮，且國人對退休金準備意識有所不足，積極建構完善的高齡社會金融安全網，為高齡者提升財務自主權及保障財產安全。

專業信託團隊守護高齡財產安全

國泰世華銀行領先業界成立「信託專業團隊」，以全方位信託為宗旨，透過掌握社會趨勢，發展創新友善的信託商品與服務，回應快速變化的社會，協助個人與社會建立財產與交易的防火牆，協助民眾依照自身的人生藍圖，妥善安排未來的生活與財產分配。2020年國泰世華銀行為業界唯一連續4屆榮獲「最佳信託金融獎」殊榮的銀行。

國泰世華銀行信託部協理趙子仁建議，如果房子不想抵押給銀行，又沒有自住，也可運用「留房養老」的信託方式。

專業信託

連續4屆榮獲「最佳信託金融獎」

國泰世華銀行為業界唯一連續4屆獲此殊榮之銀行

國泰世華銀行2020年參與基隆市政府社會處主辦的「2020基隆城市高齡論壇」，與高齡產業的產官學交流。藉由生活化的案例，分享如何運用信託制度，避免老後遭逢財產被詐騙或遭不當挪用的金融剝削風險。期透過政府與社區的樞紐，將信託非富人專利，以及專款專用的特性，傳播給社會大眾，將信託提前為台灣邁入超高齡化社會，建立保障財產安全的金融觀念。

國泰世華銀行將相關案例製作為淺顯易懂的數位版《信託手冊》提供民眾免費下載，上線首月即突破3萬人次下載。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

幸福守護安養信託保障財產專款專用

國泰世華銀行運用信託實踐安養與傳承，守護高齡者及身心障礙者的財產，「幸福守護安養信託」專案讓國人可自由選擇將不同類型之財產交付信託，確保多元財產「專款專用」，高齡者及身心障礙者安養信託累計至2020年底，有效受益人共316人次，信託財產本金達新臺幣16.87億元。

提倡退休金規劃，滿足老後所用

為了讓最多人關心的退休金規劃更能落實，國泰投信不斷優化「泰享退魔法學院」，其中的退休金試算功能，讓民眾僅需簡單3步驟，就能算出個人退休後所需金額，包含勞保、勞退與國民年金都考量在內，全面搞懂自己有多少退休金缺口。讓民眾為退休人生提早準備，輕鬆存夠退休金。

此外，國泰投信率先看到台灣民眾退休金準備不足的需求，於2019年推出「國泰泰享退系列2029/2039/2049目標日期組合基金」，讓投資人可以用最簡單易懂的投資方式，只要想好退休時間，選擇接近退休年份的基金，至於資產配置的操作，則交由專業基金經理團隊依生命周期動態調整股債比例，截至2020年底止，參加人數已超過2.6萬人。

泰享退魔法學院
—試算平台

與策略夥伴共同推廣高齡者反詐騙意識

國泰金控係台大「智齡設計課程」唯一合作之金融業，集結台灣大學等國內5所大學，來自高齡健康管理、工程、設計等系所學生，藉由產學共授模式，培養跨領域人才，同時為高齡社會問題提出解決方案。

2019年國泰金控以強化長者詐騙防阻意識為題，由刑事局協助提供台灣詐騙案件樣態與反詐資訊，培育「智齡設計課程」學生開發「詐騙防衛隊」桌遊，結合實際案例、防詐教育等，與社區長者在寓教於樂中學習防詐知識。同時促使刑事局規劃2020年每個月要在全台舉辦100場的桌遊宣導活動，預估可影響超過1萬人。

「詐騙防衛隊」桌遊至2020年底已舉辦逾70場次，有超過375位國泰志工以及超過1,500位長輩參與，成效顯著，透過活動的前測問卷可得知，僅約75%長輩不知道二種以上詐騙手法，而後測問卷則顯示100%長輩對於防詐手法都能理解，為高齡社會的財產建起防護網。

此外，國泰世華銀行透過科技系統輔助及資料分析，藉以防阻詐騙，國泰世華銀行近三年成功攔阻超過180件詐騙案匯款，保護民眾的資產共計約新臺幣1億元。

國泰金控與台大智齡設計課程學生團隊共同開發高齡者反詐騙桌遊，讓長輩在娛樂中學習防詐知識。

國泰金控與刑事局舉辦「2020詐騙防衛隊桌遊大賽」，邀請上百位爺奶尬桌遊。

幸福守護安養信託

高齡者及身心障礙者共
316人次受益

信託財產本金達
16.87億元

詐騙防衛隊桌遊

舉辦逾
70場

超過375位國泰志工
1,500位長輩參與

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

實現普惠金融

為實現普惠金融，國泰針對一般國人、金融弱勢族群、中小企業、新創公司、青年、女性等，提供多元且完善的商品及服務，有效提升海內外金融可及性與便利性。

扶助金融弱勢族群

微型保險

國泰人壽開辦微型保險至今已超過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。國泰人壽2020年再次榮獲微型保險競賽「第一名」及「績效卓著獎」，也是金管會對國泰人壽推動逾十年成果的再次肯定。

截至2020年底，國泰人壽及國泰產險累計共提供近29.7萬名民眾、總計保險金額約972億之基本經濟安全保障，也提供867個家庭於事故發生時渡過難關之經濟支援。

小額終老保險

因應高齡化社會，為讓民眾都能享有基本的壽險保障，國泰人壽推出小額終老保險，以降低投保門檻及便宜的保費為商品特色，至2020年底已提供近21萬名保戶基本經濟安全保障，對整體社會而言，新增約650億的人身風險保障，保障人數、金額皆為業界之冠，滿足高齡基本保障需求。

公益信託

國泰世華銀行至2020年底受託公益信託規模達新臺幣375.24億元，為業界第一，協助數名上市櫃企業主及事業有成之社會賢達人士成立以慈善、教育、兒童福利等為主要目的之公益信託，期能讓善款金流更透明，確實達到回饋社會之目的，且2020年由公益信託捐贈金額達新臺幣3.1億元。

微型金融機構貸款

為了藉由支持普惠金融，體現對於企業永續的承諾及決心，國泰世華銀行對柬埔寨最大的微型金融機構PRASAC Microfinance Institution Limited (PRASAC)提供融資作為支持，另外，國泰世華銀行2018年起，連續兩年與其他國內銀行統籌主辦PRASAC的聯貸案，聯貸金額共達2.8億美金，作為PRASAC持續發展既有微型及中小企業放款業務之後盾。截至2020年底，國泰世華銀行(含子行)共放貸予微型金融機構產業餘額達美金83.4百萬元。

小額終老保險

保障人數、金額皆為業界之冠

提供21萬名保戶、新增約650億人身風險保障

公益信託

受託公益信託規模為業界第一

達375.24億元

微型金融機構貸款

餘額達美金83.4百萬元

放貸予微型金融機構產業

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

扶植中小、新創企業茁壯

中小企業、社會企業貸款

國泰世華銀行與中小企業信用保證基金長期緊密合作，陸續於2016年開辦「批發零售業優惠貸款」、「社會企業優惠融資」、SME「供應商週轉金」融資專案，截至2020年底，國泰世華銀行中小企業放貸總餘額2,284億元，放貸家數達7,177家。國泰世華銀行一路秉持著對台灣中小企業的關懷與同理的信念，在乎這片土地及努力在其上奮力耕耘及維護的人們，我們延伸觸角、伸出援手服務更多客戶對於資金的需求，搭配完善機制，扶持及伴隨台灣中小企業共同成長茁壯。

另為協助社會企業發展暨配合政府政策協助具發展潛力之社會企業取得資金，國泰世華銀行與臺北市政府合作推動「社會企業優惠融資專案」，並攜手中小企業信用保證基金針對符合資格之企業提供直接保證及低利率優惠貸款，希望串聯政府、團體、企業的力量，共同為社會企業提供優惠融資平台。截至2020年底，融資餘額為2,125萬元，貸放給9家社會企業，使社會企業在扶持弱勢族群、永續環境等經營面向，得以順利推動。

職棒防賭基金信託

國泰世華銀行與職棒球員工會、職棒聯盟及各球團合作，首創「職棒球員防賭基金信託」及「職棒聯盟球員簽約金信託」，至2020年已邁入第10個年頭，除了球員每個月自願將部分薪資交付信託，球團也約定新進球員的三分之一簽約金及提存二軍低薪球員薪資6%需交付信託，在役期間若無發生不法之情事，待退役後始能將信託基金全數領回。

國泰世華銀行近5年來已返還超過180位退役球員信託財產，更有一位職棒外野手每個月提撥10萬元以上的薪資加入基金，退役時已累積高達800多萬元，從棒球場上退役後，不用擔心退休生活所需的資金；目前近兩成現役球員的帳戶累積金額也在百萬以上。至2020年底，參與職棒防賭信託之球員已達270人，信託資產規模已逾新臺幣1.54億元，這些基金不僅是球員向大眾展現防賭決心的證明，也是球員退役後，創業或照顧家庭等第二人生基金。

此外，國泰世華銀行更獨家贊助臺北市職業棒球職業工會舉辦「回饋列車」活動，至今已連續舉辦8年，每年巡迴遍及全台14個縣市，由球星們透過親自教學、分享成為球員的心路歷程等，鼓勵學子培養多元興趣，在互動學習中適性發展，創造人生的各種可能。

國泰世華銀行每年以實際行動支持「職棒工會回饋列車」，迄今已走訪超過100間學校，將棒球的魅力與快樂，帶給超過7,000位大小朋友。

中小企業貸款

放貸總餘額2,284億元

社會企業貸款

融資餘額達2,125萬元

貸款予9家社會企業

職棒防賭基金信託

270位球員參與
信託資產規模逾1.54億元

「回饋列車」活動

連續舉辦8年，每年巡迴全台14縣市

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

農作物保險

國泰產險因應氣候變遷議題及響應政府保障農民收益及財產安全政策，於2016年推出芒果農作物保險，為業界唯一一家銷售芒果保險之保險公司，除了「政府災助連結型芒果保險」承保芒果之颱風、豪雨、寒害損失，2017年更加入「區域收穫型芒果保險」，以區域收穫量做判斷，當實際收穫量低於保證收穫量時，即可理賠，使農民投保更具彈性，並透過主動參與農會之商品說明會進行推廣，以維護農民財產安全。

有鑑於氣候異常變化，國泰產險「政府災助連結型芒果保險」自2020年也擴大承保高溫(焚風)、霪雨導致之損害，提供農民更全面化之保障。芒果保險自開辦累計至2020年底總保障金額達新臺幣4,086萬元。

國泰產險2019年於彰化、台南、高雄地區推出「番石榴農作物保險」，以地方氣象觀測站數據為理賠申請依據，量身打造設計「颱風風速及降雨量參數型」的商品，若當地氣象觀測站於颱風期間測得10級風以上最大陣風，或連續5日內累積降雨量達300毫米，即啟動理賠程序。其數據具有公正客觀性，除了理賠「免勘災」能有效提升理賠速度，更避免理賠爭議，讓農民能快速獲得理賠金填補損失、修復果園。截至2020年底總保障金額約新臺幣1,500萬元。

國泰產險自農業保險推出以來，積極參與農民座談會，協助農民保險觀念之建立與風險意識之提升與市場需求之蒐集，並透過定期商品之檢視，調整商品內容提供更完善之保障予農民，協助農民遇天災損失時，透過保險補償機制儘速復耕。

創新電商賣家信貸 - 蝦米貸、設計新世貸

國泰金控數位數據暨科技發展中心與國泰世華銀行攜手蝦皮購物合作，推出業界首創大數據信貸商品「蝦米貸」，讓賣家有資金需求時，憑本身商戶資訊與過往交易紀錄等非傳統金融數據，帶入獨有的信用評分模型，即可線上申請信貸、快速核貸並撥款至連動帳戶，更利用API串接，使申貸流程與使用體驗更加流暢便利。後續也以相同模式與Pinkoi推出「設計新世貸」，期望藉此種創新電商賣家信貸，幫助更多中小型賣家在電商市場中站穩腳步、拓展規模，帶動整體賣家數量與質量的增長，為台灣電商市場及創業新鮮人注入新活水。

此外，受新冠肺炎疫情衝擊，近7成民眾減少外出消費的行為，傳統實體門市面對面的交易模式受到嚴重衝擊，為協助實體收單特約店家改善營運狀況，國泰世華銀行秉持與合作夥伴共好的企業社會責任，獨家攜手蝦皮購物首創協助實體商家轉型線上的合作模式，由專人協助實體商家導入蝦皮購物，避免店家轉型時因摸索、投資、測試等資源浪費，國泰世華銀行更提供免成交手續費的優惠，讓店家不只無負擔地從線下轉型為線上銷售，更進一步整合虛實通路的經營模式，朝智慧零售的概念共體時艱對抗疫情。

蝦米貸以非傳統金融數據建立賣家信評模型，讓小白也能無痛申貸。

農作物保險

「政府災助連結型芒果保險」保障更全面

擴大承保高溫(焚風)、霪雨導致之損害

蝦米貸

業界首創大數據信貸商品「蝦米貸」

獨有信用評分模型，線上申請、快速核貸並撥款API串接優化流程與體驗

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

提倡青年理財與小額信貸

定期定額投資

國泰證券2019年在「國證櫃台APP」推出台股定期定額服務，最低申購額降至1,000元，讓小資族或手頭資金有限的年輕族群也能一圓存股夢想，而國泰證券客戶中約有50%是來自35歲以下的年輕族群，顯示青年世代對台股定期定額確有其需求。此外，台股定期定額申購一萬元以下，手續費只收1元，讓利給投資人，提供普惠金融的服務，善盡企業社會責任。自2019年8月推出至2020年底，累積扣款金額共53.34億，累積扣款人數逾9萬人，市占率達36%。

定期定額投資

累積扣款金額共
53.34億

累積扣款人數逾
9萬人

國泰投信用心為投資人規劃資產外，也致力培育金融人才。除舉辦暑期實習及產學合作計畫外，更在2020下半年與大學商學相關科系合作，首度舉行「Young 世代聰明理財必修課」校園理財系列講座，透過理財工具的講解及投信產業介紹，在年輕世代心中種下理財種子，不僅創造財務健康環境，也讓職涯想往投資領域發展的學子有更多學習機會。

國泰投信深入大專院校，投資顧問部主管擔任理財講師，以幽默風趣口吻及生活化例子，與青年學子分享正確理財觀。

小額信貸

國泰世華銀行以解決客戶的問題為出發點，自2019年11月發展出「彈力貸」循環型信貸商品，提供客戶便捷、彈性、自主的使用場域，因更貼近客戶使用需求，主動申請的客戶進件量為過去的六倍，其中新戶占比高於行內其他小額信貸商品。此外，核貸並動款後，也不用再打電話、翻閱合約確認還款時間或餘款等細節，直接可在國泰世華行動銀行APP上一鍵掌握貸款狀況，如個人借貸額度、動撥餘款一目了然資訊透明，完全零人工且只要隨時還款，額度隨即回彈！從申請、撥款、查詢到還款等完整客戶歷程，不僅顛覆過往銀行電話行銷的貸款慣性，更體恤國人對於貸款需求三緘其口的心情，完全改變既有申貸體驗與習慣。

「彈力貸」2019年上線先行開放部分客戶申請使用，行內發現許多尚未受邀的客戶積極透過不同管道表達申貸心聲。為了回應需求，2020年擴大邀請至450萬客戶使用體驗，希望為更多不同族群的客戶，如過去與銀行往來程度不深，或剛步入社會的年輕人等，提供快速便利的創新信貸服務。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

提供創新、完善的普惠金融服務

金融服務站

國泰世華銀行秉持著創造無限可能的「What if We Could」品牌精神，於2020年首創銀行業先例，與全聯福利中心攜手推出「國泰世華金融服務站」長駐店，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，並打破傳統銀行時間與空間限制，將服務時間延長至晚上9點，大幅提升消費者享受金融服務的可及性與便利性。截至2020年底止，國泰世華金融服務站已協助逾8,000位客戶解決金融問題。

國泰世華銀行藉由機動性高的金融服務站，將金融服務深入更多有需求的角落，成為消費者的好鄰居

舉例而言，宜蘭縣人口約45萬人，國泰世華銀行在宜蘭有一間宜蘭分行，而全聯福利中心在宜蘭縣則擁有20家分店，其中6間在羅東鎮，透過機動點進駐全聯羅東光榮店，能有效拓展國泰世華銀行在宜蘭地區的服務範圍，並深入社區了解宜蘭居民的金融需求，尤其當地客群年齡較長，有不少民眾習慣存款後轉定存，卻不知道其實透過行動銀行APP或ATM就可完成設定，於是金融服務站人員更注重數位服務的教學，幫助客戶省去特地遠赴市區分行臨櫃辦理的時間，成功以人的溫度拉近民眾、尤其是年長者和金融科技的距離。

國泰世華金融服務站透過機動點限期進駐各個地區，直接觀察到不同社區對金融需求的差異

例如五股工業區的客戶特性為進出園區較為匆忙，下班時間也不太會於此區域多做停留，所以講求的是迅速又有效率的服務；而在台中住宅區駐點時，則能感受到客戶在晚上有更多的時間來到金融服務站諮詢業務，所以總體的人流也相對較高，同樣的服務天數下，台中住宅區的服務人次較五股工業區多3成左右。對應此現象，國泰世華銀行也積極彈性調整服務模式滿足不同區域的特性與需要，藉由走訪各地區的模式實現與鄰常在的精神。

理賠金抵繳住院醫療費用

170萬名保戶參與

累積超過4.6億元理賠抵繳金額

友善理賠服務

國泰人壽首創「理賠金抵繳住院醫療費用」服務，達到「住院主動關懷」、「出院自動抵繳」與「理賠主動辦理」一站式理賠服務體驗，更於本次COVID-19疫情下，與全台近30家區域指標性醫院合作，當保戶入住合作醫院使用服務，出院時即可用保險金折抵醫療費用一併申請理賠，且出院後繼續審核理賠，保險金主動撥付至保戶帳戶，不需另提供診斷書及單據向國泰人壽申請，不僅省時省力，更減少人員接觸，防疫更安全。

此外，若保戶因住院治療有資金需求，也可透過國泰人壽24小時客服專線或電話聯繫業務人員申請「理賠醫療預付金」，一通電話完成預付金撥款，最高申請可達7日，讓保戶在第一時間獲得即時照護，提供保戶完善的基礎醫療保障。「理賠金抵繳住院醫療費用」服務自開辦至2020年底，已有170萬名保戶參與，累積超過新台幣4.6億元的理賠抵繳金額，有效幫助保戶靜心休養。

女性理財講座

國泰金控重視女力議題，連續兩年舉辦女力活動，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。2020年移師台中舉辦「2020台中女力女麗Women’s Day」活動，透過數據分析兩性在理財、消費及運動取向的差異，帶領參與者重新認識內心需求、實踐理想生活。

剛從大學畢業的林小姐聽完講座後開心地表示，過去自己對於金融理財的意識較為薄弱，透過這次國泰舉辦這麼有意義的講座和活動，讓自己想開始認真理財，希望未來能為自己創造財務自主。

「2020臺中女力女麗Women’s Day」活動吸引超過數百位女性共襄盛舉。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

5 培力 EMPOWERMENT

面對數位時代快速變遷，國泰金控重新定位，以金融科技服務為願景，激發員工「What if We Could」精神，重新思考工作方式，賦予員工由下而上的開放思維，不受傳統框架侷限，激發「如果可以」的動力，配合「學習力」、「敏捷力」及「對話力」，從改變現狀、挑戰自我，鼓勵同仁對職能再加值。

在面對未知且多元的社會或環境議題時，年輕人能提供創新的發想、集結資源，提供新的解決方案。國泰透過整合內外資源，與外部策略夥伴合作，提供發展舞台，培育青年學子的實戰能力，在面對全球永續發展挑戰時，一同找到創新解方。

5.1
職場培力

5.2
青年培力

首次入選彭博性平指數

薪資平等及性別評價方面接近滿分

連三年榮獲「亞洲最佳企業雇主獎」

國泰金控連續三年獲亞洲人力資源管理領域的權威獎項肯定

CFP®專業認證金融業第一

國泰人壽與國泰世華銀行「CFP®國際認證高級理財規劃顧問」新科證照及總認證數台灣金融業第一

國泰卓越獎助計劃頒發737萬元

國泰卓越獎助計劃共遴選88組得獎者，頒發737萬元，支持品學兼優及投入社會環境議題的青年

5.1 職場培力
WORKPLACE EMPOWERMENT

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

企業組織的表現實為所有員工個體職能的堆疊，國泰透過多元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。

員工組成及多元包容

國泰金控建立一個多元且包容的企業文化，我們重視並珍惜全體員工的獨特價值，同時堅信尊重個體員工的差異是企業競爭力的基礎。我們參考聯合國《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2020年正職員工共計47,478人，非正職員工288人，佔整體員工比例0.6%。國泰在營業據點所在地，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，目前營運地點多設於臺灣地區，當地聘僱率約99%。國泰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。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及附錄表15。

國泰重視多元文化及職場包容，2020年共有301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。此外，國泰有474位身心障礙員工，佔全體員工1.07%，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18國，我們透過電子報、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22。

國泰人權電影院

為進一步深化員工對於人權議題的認知，國泰規劃「人權電影院」，以「性別平等」、「移工(族群)」以及「醫療」為主題，透過紀錄片來培育同仁對於人權議題的意識。同時，我們舉辦導演座談會，邀請導演分享如何運用紀錄片來創造社會影響力，使更多人來關注社會議題。

本項活動取得熱烈回響，參與之員工高達93%表示對活動滿意，且約9成表示對於兩性關係、性別認知(含LGBT)以及移工、新住民等人權議題之了解有顯著的增加。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

性別友善機制及措施

國泰金控訂有人權政策，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，本公司在包容性企業文化以及性騷擾政策面向均有傑出表現，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及附錄表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	流產假	陪產假
全年5日全薪	受雇未滿六個月者，工資照給	增為7日
(註:台灣法令規定為半薪)	(註:台灣法令規定為半薪)	(註:台灣法令規定為五日)

針對違反性別平等以及性騷擾之事件，國泰設有《性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點》及《性騷擾防治申訴及調查處理細則》，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。2020年國泰受理之性騷擾或違反性別平等案件共計4件，均已依相關規定妥善處理並結案。

此外，國泰金控連續兩年舉辦女力活動，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。2020年我們與臺中市政府、策略夥伴合作舉辦「2020臺中女力女麗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。

人才培育及轉型發展

面對激烈的全球化競爭，企業如何在招募優秀人才，同時深耕既有人才庫，進一步強化集團員工職能，是奠定企業營運韌性的基石。因此國泰從思維開始，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

國泰金控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。2020年新進員工統計請詳見附錄表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。

國泰金控與Teach For Taiwan (TFT)合作型態

- 非國泰員工，同時錄取國泰職缺及TFT，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。

性別友善職場

國泰首次入選彭博性別平等指數

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

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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，使全體同仁不分職等、年資，均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請詳見附錄表19。

Hahow好學校

身處數位時代，國泰與Hahow好學校旗下品牌「Hahow for Business」合作，透過數位平台提供員工多元的線上課程，使員工不受地理限制，課程多採高效設計(每單元約10分鐘，共1-2小時)，除了使員工能夠強化專業能力外，更可以自由多角學習。而為了鼓勵員工自主學習，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，更能「許願」建議課程，使員工得以更彈性地在工作、生活與學習間取得平衡。

雲端圖書館

國泰金控導入「雲端圖書館」，隨時隨地以電腦或行動裝置進行閱讀，使員工職能學習及專業培訓由單向轉為互動式、沉浸式的學習，同時透過收集使用者大數據，將熱門書單通過集團內部溝通平台推發給員工，在快經濟、快服務的時代，發掘職場的不同可能性。

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。

Hahow for Business學習假

推出一日學習假
完成且通過6堂Hahow for Business的課程即可申請

員工教育訓練總體效益評估

投資回報L5

說明: 藉由人力資本投資報酬率，評量訓練成效

指標	2018	2019	2020
1.整體人力資本投資報酬率[註1]	8.91	9.18	**11.39**

成果評估L4

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	2018	2019	2020
1.顧客滿意度達標程度[註2]	100%	100%	**100%**
2.關鍵人才留任率	98%	98%	**99%**

行為評估L3

說明: 以360度評量，檢視學員是否應用所學於工作中

指標	2018	2019	2020
1.內部職缺滿足率	70%	60%	**80%**
2.CFP®認證取得數	404	516	**555**

學習評估L2

說明: 以測驗方式，檢視學員對於課程的吸收情況

指標	2018	2019	2020
1.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	100%	100%	**100%**

反應評估L1

說明: 以問卷方式，檢視學員對課程的評價

指標	2018	2019	2020
1.員工教育訓練整體滿意度(滿分5分制)	4.18	4.18	**4.15**

註1:人力資本投資報酬率 = 收益-（營運支出-（薪資成本+福利成本））÷（薪資成本+福利成本）
註2:詳情請見本報告書P.83客戶滿意度表現

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

人才轉型計劃

轉型三力

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，國泰透過轉型三力為工作夥伴加值，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。

學習力

洞察變化
主動察覺不足進而持續學習

跨界學習
不受業務限制，為完成目標學習新職能

敏捷力

小步快跑
避免目標過大，制定短區間目標快速完成任務

實驗修正
透過短期目標驗證，快速修正目標方向

對話力

積極溝通
無須「等待」被溝通，主動聯繫以完成任務

協同合作
討論時客觀思考，不懼權威，共同落實最佳方案

AG2.0業務員轉型計劃&行員轉理專計劃

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，以國泰金控旗下兩大子公司為例，國泰人壽、國泰世華銀行均透過轉型計畫為同仁進行職能再加值，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
對象：全體外勤同仁

國泰世華銀行行員轉理專計畫
對象：有意轉任理專之銀行員

計畫目標

升級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

輔導銀行一般櫃員升任理專人員，緩解科技取代人力的衝擊

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

- 兩年完整的培訓計畫
- 理財業務職能強化
- 保障獎金及較低責任額配套措施

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

- 提升員工產值，增加公司績效
- 提升現有行員職能，降低理專招募成本

計畫成效

	2018	2019	2020
投資回報L5:ROI	48.2	56.3	**49.33**
成果評估L4:新契約等價保費(單位：仟元)	71,371,774	96,312,927	**62,181,535**
行為評估L3:新人定著率	64.6%	67.8%	**69.0%**
學習評估L2:通過訓練人次	26,867	28,108	**28,147**
反應評估L1:滿意度	90.62%	98.64%	**95.59%**

	2018	2019	2020
投資回報L5:ROI	20.0	25.6	**31.82%**
成果評估L4:人均產值提升程度	1,682%	1,127%	**1,303%**
行為評估L3:行員轉理專人數	76	73	**98**
學習評估L2:通過測驗比率	100%	100%	**100%**
反應評估L1:滿意度	97.5%	98.1%	**93.9%**

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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，2020年共舉辦22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。2020年勞資爭議案件共計2件，均依相關規定妥善處理並結案。

國泰增心話

國泰跳脫傳統溝通框架，建立正向的回饋文化，以國泰人壽為例，舉辦了「增心話」活動，透過總經理與高階主管1對1及與中階主管1對多的面談，親身推動目標、績效面談溝通及自我發展計畫的落實，由上而下塑造樂於分享、勇於回饋的文化。

國泰人壽劉上旗總經理親自與主管同仁面談，推動樂於分享、雙向溝通的文化

國泰增心話

由總經理親自參與，2020年共舉辦9場資深副總/副總的1對1面談、6場協理級的1對多面談，共計55位協理級主管參與，每場次平均時數為2小時。

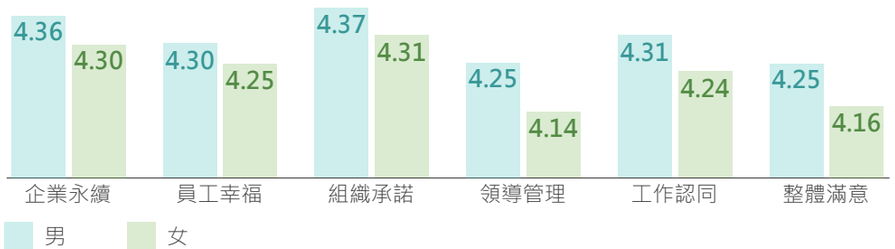
透過高階主管的參與，往下推動至各層級，落實目標設定、績效面談溝通以及自我發展計畫。

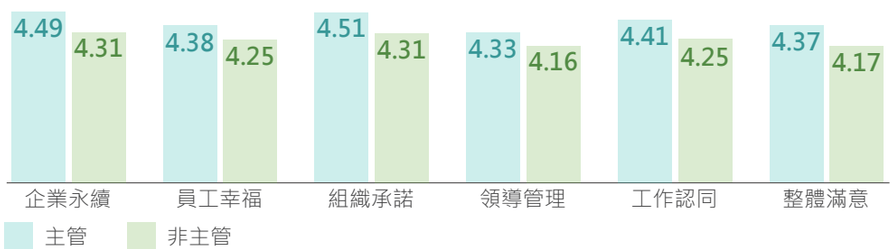
秉持三不一沒有的會談精神，以身作則，強調「不本位、不害怕、不沉默以及沒有總經理」的溝通文化。

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，2020年填答率超過七成，整體員工滿意度達4.19，其中男性同仁對於企業永續構面滿意度最高，整體滿意度構面滿意度相對較低；女性同仁對於企業永續構面滿意度最高，領導管理構面滿意度相對較低。因此，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；2018-2020年國泰員工平均敬業度為4.16，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24。

員工敬業度調查結果





董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

數位培力及員工體驗

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》，在每年兩次的考核機制中，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。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。2020年共計3件申訴案件，均依規定完成審議並結案。

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%，2020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《霖園集團員工調任辦法》以及《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。2020年國泰內部職缺填補率為80%，離職相關統計請詳見附錄表14。

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。

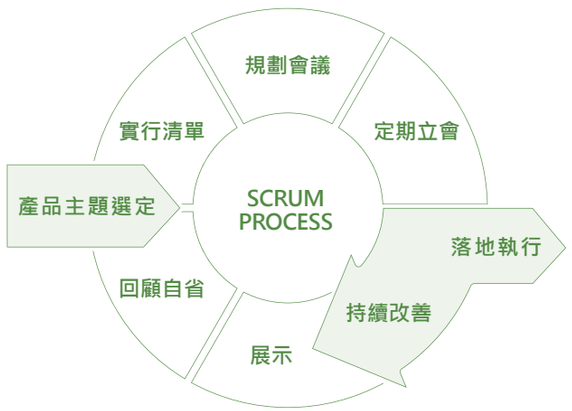
除了提供充足的資源及支援以外，企業思維模式也進行轉型，我們透過建立容錯文化，鼓勵創新及變革，進而優化各項業務流程，建立最貼近市場需求的商業模式。

培育職場新數位文化

國泰金控推出「國泰工具吧」，善用雲端功能，合理自由傳送資料，並同時檔案傳輸時亦保障資訊安全；配套的雲端電子信箱，除強化外部連線的安全及穩定性之外，亦透過資料不落地，使多裝置能同步收發信件，增進便利性。此外，國泰推出集團專用的通訊軟體，為機敏工作的討論平台，內部溝通的資料、檔案均不落地，將資訊安全疑慮降到最低，且整合群組聊天、留言板等社群多元功能，讓內部溝通文化更有溫度。

打造創新工作模式

除了工作工具外，國泰亦突破金融產業單位明確分工、各自運行的傳統框架，引入「戰情室」的專案組織架構，透過敏捷運行機制進行管理職能培訓，依不同專案任務成立3至6個月的任務型的學習組織，以目標導向出發，由跨單位、跨公司召集不同職能、層級的人才組成，過程中不僅可以跨組織學習新知及思維，更能組合激盪出創新有效的解決方案，徹底發掘人才綜效，專案結束回歸原單位的同仁，亦能將轉型思維快速擴散到所屬原單位中，強化「What if We Could」的新思維。



此外，國泰金控更善用科技以提升員工工作效率，透過開發RPA流程機器人，檢視營運流程的必要性、以簡化流程、提升效率，更重要的是，這促使同仁能夠安排更多心力在關鍵業務與創新發想，使同仁工作角色由Maker轉為Checker。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

5.2 青年培力
YOUTH EMPOWERMENT

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

以培育孩童與青年創新與挑戰的能力與態度，支援其實踐與解決社會與環境問題為願景，國泰為孩童與青年搭建一個實踐平台，培養其專業能力與溝通力，並提升其行動力，希望能用行動，創造期待的改變。

孩童培力

國泰意識到台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、可持續學習的學習環境，更希望能培育孩童實踐夢想的能力。此外，我們支持Teach For Taiwan及Design For Change約101位教育工作者，讓具有影響力的教師帶起教室內的改變。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。

大樹計畫

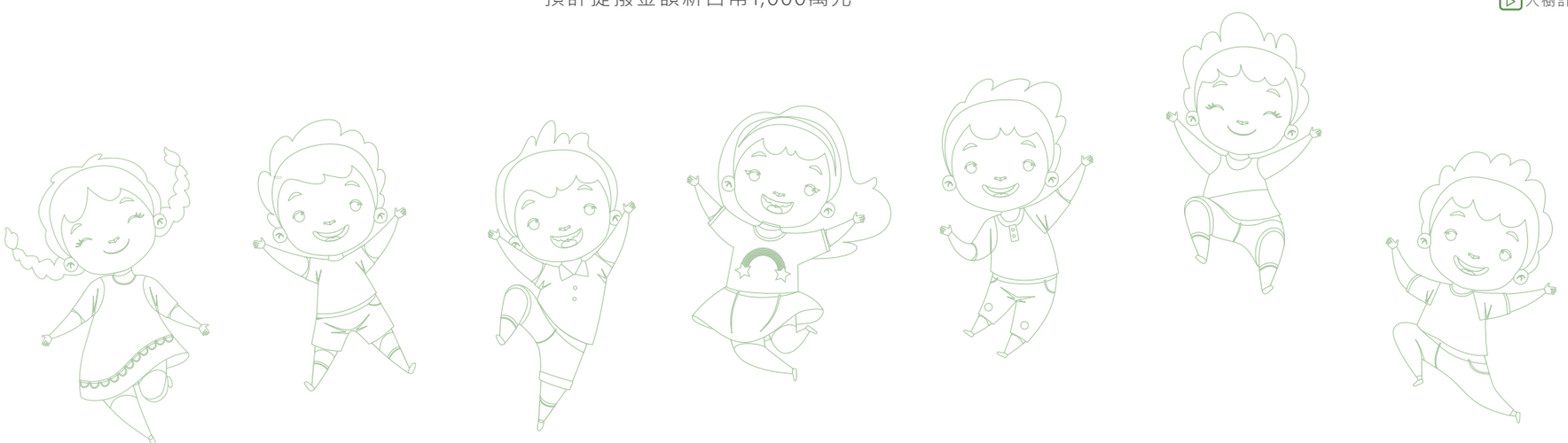
「推動孩子的平等受教權」是國泰世華銀行基金會發起《大樹計畫-讓幼苗長成大樹》的核心精神，迄今已邁入第17年，每學年提供助學金予家境清寒或遭遇重大變故而無法繳交學雜費、代辦費或課業輔導費的孩童，希望他們能安心接受教育。

國泰世華銀行基金會「大樹計畫」捐助弱勢孩童教育，透過校園生活填補他們缺乏的陪伴與關懷。

此外，大樹計畫更支持偏鄉學校辦理課後輔導、校外藝文參訪及社團活動等，提供孩童學習不中斷之場域，並擴大對於職涯的想像，累計扶助逾20萬名學童，捐助逾新台幣2.1億元。2020年提撥新台幣1,000萬元作為苗栗縣、雲林縣、屏東縣、嘉義縣、宜蘭縣及台東縣弱勢孩童助學金，幫助7,432名學童就學。

2021年啟動《大樹計畫-讓幼苗長成大樹》2.0，除持續捐贈弱勢孩童助學金外，也鼓勵支持學童培養體育特色專長、提高學童就學品質、以及提升國際競爭力等更多面向來持續發展，預計提撥金額新台幣1,000萬元。

大樹計畫



董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

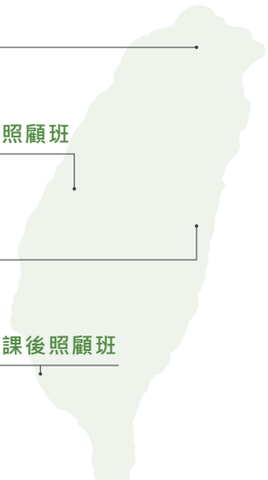
5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

社區培力基地計畫

偏鄉學童放學後因無處可去或無人陪伴課業學習，產生學習落後，或是失去學習的信心與熱情。國泰慈善基金會自2011年起支持4個課後照顧班，幫助學童獲得學習協助與生活陪伴。近二年來共有1,069位學童受益，更結合國泰志工團開設金融險理財教育課程，分享正確金融知識。



新北市三峽小草書屋
陪伴35位學童

雲林縣口湖鄉蚵寮村課後照顧班
陪伴100位學童

花蓮讓愛飛揚課後照顧班
陪伴24位學童

台南市東山區新住民二代課後照顧班
陪伴264位學童

看更多：國泰志工的故事

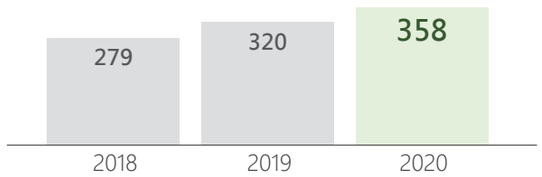
社區培力基地計畫

1069位孩童
在社區培力基地計畫受益

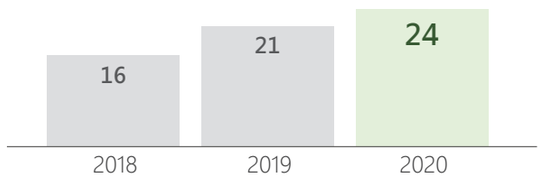
國泰圓夢計劃

為解決城鄉差距、偏鄉孩童學習和文化刺激不足等社會難題，國泰每年向全臺小學募集圓夢提案，並由專家學者進行評選，2020年第7屆圓夢計畫錄取24校為歷年之最，提案內容展現多元面貌，包括守護家鄉、歷史傳統、創意美學、社會正義、體能極限等，有662位學生響應，共發出358萬元的圓夢金。為協助圓夢小學能對外發聲，吸引更多社會資源挹注，首度推行圓夢紀錄獎，共7所小學入選，藉此鼓勵圓夢教師以文字和影像紀錄逐夢故事，期盼藉由社會各方的支持讓圓夢計畫能夠在地永續發展。圓夢小學老師回饋，約80%學童透過本計劃，可獲得自我成長並提升成就感。

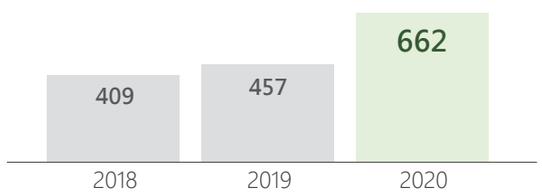
圓夢獎金(萬元)



參與學校(所)



受益學童(位)



金融知能分享-國泰職人故事館

國泰世華銀行教育訓練部講師以線上授課為9間偏鄉圓夢小學120位孩子，傳遞金錢意義和責任，也傳播銀行職人的故事和專業精神。孩子回饋「參加活動後，才知道原來錢也有很專業的事。」

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

青年培力

為使青年縮短學用落差，並培養職場軟/硬實力，國泰與全台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。在面對新興社會及環境議題，國泰提供青年培訓及實作資源，並串連合作夥伴，期能找出新解方。

國泰卓越獎助計劃，打造青年夢想未來

教育是社會進步的基石，國泰自1980年起開始辦理獎學金活動，以激勵青年學子奮發求學。自2016年起，獎學金轉型成為國泰卓越獎助計劃，面對多元議題發展，我們鼓勵青年運用所學，為社會、環境議題提出解決方案。2020年本計畫共遴選88組得獎者，總計頒發737萬元，支持高中品學兼優以及熱衷投注文化教育、銀髮關懷、社區經營、環境友善的青年學子們，一起讓台灣社會更美好。

「2020國泰卓越獎助計畫」從418件報名資料評選出88組得獎者，國泰慈善基金會董事長錢復(中)與獲獎同學合影。

國泰潛力人才培育實習計畫

為積極培育優秀校園人才與金融科技產業接軌，國泰舉辦多樣化的實習生計畫，藉由貼近工作實務的專案訓練及豐富的實習活動，使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)
計畫特色	
• 自2005年起實施，為台最早的金融業暑期實習計畫 • 9類多元領域實習職缺，學生提前具備企業實戰能力	• 自2018年起實施，專為培養數位科技領域人才 • 適用於學期間的實習計畫，讓學生當專案負責人
培訓機制	
• 「專案研究」與「部門實務運作」雙軌制 • 結合企業社會責任及社交能力培養活動 • 專屬Mentor	• 數位感:融合四大數位專案，提升專案落地的機會 • 團隊感:專屬Mentor指導，強化專案實行率 • 敏捷性:協助團隊敏捷專案進行 • 學習性:豐富數位線上學習資源

計畫成效

	2018	2019	2020
報名人數	1,827	1,724	3,040
錄取人數	121	117	132
累計至當年進入集團任職人數	153	185	206
累計回任率[註1]	20%	21%	20%

	2018	2019	2020
報名人數	287	346	376
錄取人數	17	16	46
累計至當年進入集團任職人數	-	4	10
累計回任率[註2]	-	12.12%	12.66%

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

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

新二代多元智慧培力計畫，發掘新二代無限潛能

國泰與伊甸基金會為協助新住民二代發掘先天的優勢與潛力，自2010年開始設計多元培力課程，11年來長期為學員量身打造專屬課程，陪伴學員走過國小至大學的每個學習階段。

每年針對不同年齡層的新二代需求規劃三類課程，分別為：分齡培力、國泰主題培力(與核心課程鏈結)、共同培力(混齡課程)，2020年約65位新二代學子參與。為了解專案影響力，與學術單位合作計算社會影響力投資(SROI)，2020年的影響力成果為2.36元，透過影響力盤點，了解三大培力活動的相互搭配與連貫性，可累積疊加學習成效，能更有效產生長久的社會影響力。

分齡培力

小一~小四
多元文化戲劇班
初、進階班

小五~高中
青春期班
探索教育課程

高中~大學
青年種籽領袖班
服務體驗工作坊

國泰主題培力

金融理財
(人壽、銀行)

身心健康
(醫院)

職涯探索
(醫院、飯店)

職場參訪
(國泰商旅)

共同培力

團隊合作工作坊
以戶外探索教育為主題，由領袖班學長姐帶領年紀較小學員完成任務，培養團隊互助精神

成果發表會
領袖班學員展示於社區服務學習成果，並以台語演繹台灣藝術文化「歌仔戲」

國泰產學合作計畫，結合研究與實務

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，2020年提供全台大專院校約1,000個實習機會、7個產學合作案，投入2,658萬元，攜手合作，促進產業創新發展。

國泰金控與國立臺灣大學：台灣月GDP與經濟氣候預測

主計總處定期發佈台灣季度國內生產毛額(GDP)數據，為進一步掌握經濟脈動與未來走勢之研判，國泰金控經濟研究處與臺灣大學合作，首創月GDP之建構及預測方法，並每季公佈研究成果，雙方迄今已合作12年。透過與頂尖學者合作，提早研判台灣景氣趨勢，作為政府部門重要決策參考資訊，以及提升公司在經濟與金融市場研究及企業社會責任領域的專業形象，具有明顯成效。

國泰及臺大產學團隊之「經濟氣候暨金融情勢」發表會

國泰產學合作計畫

7個 產學合作案	2,658萬元 產學合作金額

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

國泰金控與國立臺北大學：建構台灣企業ESG本土資料庫，發佈臺灣永續投資調查

為突破國際ESG評級研究資料侷限在台灣部分大型企業的限制，國泰與臺北大學合作，運用北大企業永續發展研究團隊獨家研發SEED[註]評比架構，建置台灣ESG本土資料庫，其ESG評比項目兼顧本土化及接軌國際，滿足資本市場對台灣ESG研究的需求，填補外資或是本土法人在台股ESG報告的需求缺口。藉由此項合作，國泰也希望培育本土第一個專業的個股ESG分析團隊，利用本土市場經驗優勢，提供投資人更多ESG洞見，有助於增進台灣產業ESG分析能力，並促進台灣企業強化ESG揭露及管理。

亞洲可持續發展投資協會(ASrIA)曾於2014年發布報告，揭露臺灣永續投資金額僅714萬美元，遠低於香港、南韓與新加坡。國泰金控認為臺灣過去幾年在永續投資投入不少心力，卻很可惜因為國際缺乏相關研究一直受到嚴重低估，因此，國泰贊助臺北大學研究團隊進行《臺灣永續投資調查》，期望補齊國際上缺乏的台灣數據，提升我國永續投資方面的能見度和聲望，也期望提供產業及政府參考，帶動台灣永續金融持續發展。該調查採用全球永續投資聯盟(Global Sustainable Investment Alliance；GSIA)的研究方法設計問卷，邀請99家壽險、產險、投信投顧業者及政府基金填答，統計顯示2020年台灣永續投資總資產金額超過13.9兆新台幣，永續投資比例近32%，為台灣近6年來最完整的「永續投資調查」。

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

國泰氣候變遷青年論壇，廣邀青年行動

國泰金控與天下雜誌合作「2020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%願意針對氣候及環境問題做出行動。

國泰長期關注氣候變遷議題，深知培育專才是找到新解方的重要元素，所以與國立臺灣大學及台灣青年氣候聯盟(TWYCC)共同舉辦「國泰氣候變遷青年論壇」。由行政院減碳辦公室說明全球氣候政治與能源轉型的國際趨勢及政府政策規畫，國泰以企業角度分享氣候變遷相關財務揭露(TCFD)實務作為，並由TWYCC提供青年可執行的行動方案，共143人報名參與。

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」。2020年該計畫共收到20件永續未來相關提案，經甄選共錄取5組氣候環境相關的行動方案。

此外，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。

國泰氣候青年培力計畫

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

6 永續營運管理

SUSTAINABLE OPERATION MANAGEMENT

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。

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

蟬聯CG6012(2019)公司治理制度評量最高「特優等級」認證

國泰金控再次偕同國泰人壽及國泰世華銀行蟬聯「CG6012(2019)公司治理制度評量」最高「特優等級」認證

ESG風險納入風險管理政策

國泰金控將ESG風險納入風險管理政策，並訂定ESG風險管理準則

公平待客評鑑表現優異，連年獲得優等肯定

國泰人壽、國泰世華銀行再度蟬聯公平待客評鑑優等；國泰產險、國泰期貨榮獲最佳優等，國泰期貨更是獲獎的3家期貨業者中唯一非官股期貨商

舉辦台灣首場由金融業主辦的技術年會

國泰創業界先例，舉辦台灣首場由金融業主辦的技術年會，積極朝成為「可提供金融服務的科技公司」之目標邁進

6.1 新冠肺炎因應管理
RESPONSE TO COVID-19

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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。此外，國泰推出暖心防疫紓困措施，並組建在地企業志工團隊，全力協助客戶紓困抗疫。

集團防疫緊急應變管理

通報機制
- 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

職場管理
- 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
- 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
- 設立外部訪客專用會議室；設置快遞及送餐專區

集會活動
- 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

員工福利
- 依疫情等級取消社團/部室活動/家庭日等福利活動
- 員工之特休假及婚假可遞延一年為原則

分流機制
- 彈性班別：設計2-4個班別，依疫情分級進行彈性上下班
- 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

人員移動
- 提供防疫隔離假
- 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
- 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

善用核心職能，協助客戶防疫紓困

為響應政府全力協助客戶紓困抗疫，國泰人壽自2020年4月起推出暖心防疫紓困措施，針對救護醫療人員、疫情防治相關人員(如海關、檢疫人員、藥師等)、確診遭隔離患者、因疫情無法回台、自主健康管理、非自願性失業或放無薪假者，提供房貸紓困措施，凡貸款餘額在新台幣1,000萬元以內的自用住宅客戶均得提出申請，依現行利率減1碼。自推出至2020年8月底方案截止，已貸款帳號計共核准314件。

此外，國泰世華銀行在疫情延燒之初(2020年2月)即成立工作小組，積極推動各項紓困措施，包含建置信貸從申請到撥款端到端的自動化流程，讓客戶最快5分鐘即可取得所需資金；引導客戶線上申請進件，核准後由系統自動提供利息或本金遞延緩繳之服務；除提供簡便快速的申貸平台外，貸後亦提供多元化繳款管道，如：自動扣款、LINE、網路銀行、ATM等。

國泰世華銀行獲得「自辦紓困-電子化紓困件數比率」(即線上申請、還款、動撥總件數占自辦紓困全部案件總核准件數比率)第二名之殊榮。2020年國泰世華銀行紓困辦理之消金戶數共48,583戶、企金戶數共2,345戶，其中包含本行自辦(本行肺炎協商措施專案)41戶(未符合經濟部、交通部、衛福部及央行規定之紓困案件)。

擴大影響力，組建暖心防疫志工

針對疫情對國內經濟的衝擊，行政院投入一兆五百億元辦理紓困及振興經濟方案，但煩瑣的振興方案條例，中小企業及民眾急需擁有金融專業背景的人員幫忙解說。國泰人壽、國泰世華銀行及彰化市公所為了讓民眾和企業界迅速了解方案內容，於2日內組織並培訓300名在地企業志工團隊，於彰化市市長室設置紓困服務櫃台，協助排除紓困方案的疑難雜症，降低疫情對社會的損害。

6.2 公司治理
CORPORATE GOVERNANCE

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

國泰金控持續強化董事會組成多元、獨立性及其職能，並提升資訊透明度及重視股東權益。2020年國泰金控再次偕同子公司「國泰人壽」及「國泰世華銀行」參加中華公司治理協會主辦之「CG6012(2019)公司治理制度評量」，蟬聯最高「特優等級」認證。

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，2020年本公司董事會共召開8次，董事會出席率90%，董事平均任期為9.3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。

股東會

董事會

	審計委員會	薪資報酬委員會	公司治理暨提名委員會
委員會成員及職掌	• 由4名獨立董事組成 • 訂定或修正內部控制制度及其有效性之考核、審閱公司財務報表之允當表達、監督公司重大財務業務行為之處理程序、董事自身利害關係事項審核、確保公司遵循相關法規及簽證會計師之選(解)任等	• 由3名獨立董事組成 • 健全董事及經理人績效與薪資報酬之政策及制度、訂定董事及經理人之薪資報酬等	• 由3名董事(含2名獨立董事)組成 • 提名並確認公司董事候選人資格、審議董事會運作相關規章及公司治理實務守則、建構各功能性委員會之組織架構等
2020年運作情形	• 每季至少召開1次會議。 • 召開8次會議，委員會成員出席率100%	• 每年至少召開2次會議。 • 召開3次會議，委員會成員出席率100%	• 得視需要隨時召開會議。 • 召開3次會議，委員會成員出席率100%

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、獨立性

本公司採行「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，2020年每位董事平均進修時數約10小時。

董事會整體宜具備之能力

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

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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年報P.59。

董事會組成

非執行董事	執行董事	獨立董事
61%	8%	31%

董事會年齡分布

51-60	61-70	71-78
23%	38.5%	38.5%

董事會性別比例

男性	女性
92%	8%

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。2020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」。

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。國泰金控已於2019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。

國泰金控董事會暨功能性委員會績效評估結果

股東溝通及權益

本公司重視與股東溝通(股東結構詳見年報P.103)，於公司網頁設有「投資人專區」、「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。2020年舉辦8場法人說明會，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
ETHICS AND COMPLIANCE

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

誠信經營

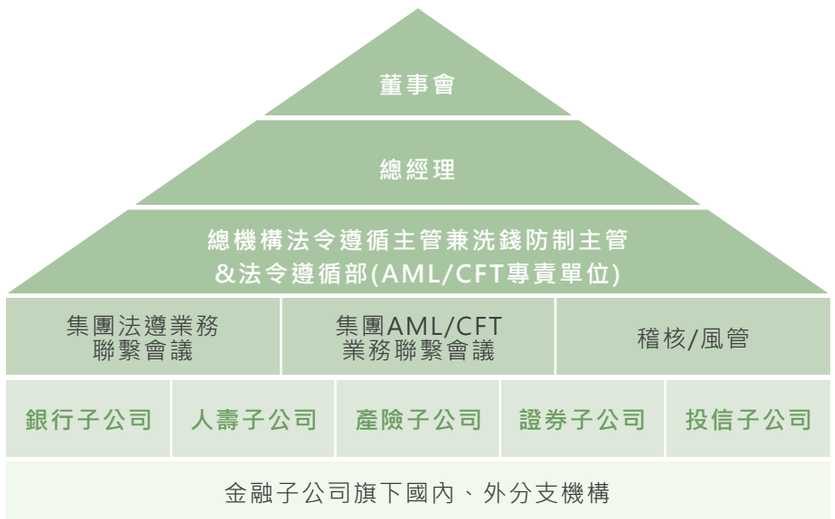
本公司重視公司誠信經營之企業文化，本公司訂定《誠信經營政策暨守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》、《道德行為準則》，以及《員工行為守則》，要求同仁執行業務應遵守內部相關規範及禁止不誠信行為，且須以合法方式參與公共事務，確保相關作為如實依法揭露。本公司參與公、協會之作為請詳見國泰金控官網。

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，2020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。2020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。

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；2020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。



董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

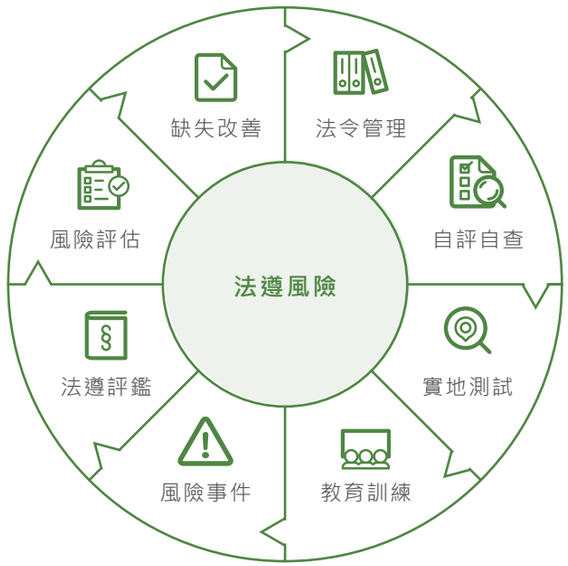
5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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核比重。



為強化集團內部控制管理，集團已召集4次集團法遵會議，亦依現階段業務風險特性，督導重要子公司執行法遵風險評估量化機制，衡酌各子公司產業差異，將持續檢討訂定集團層次管理標準之必要性，以優化法遵治理。

2020年本公司積極與銀行局合作開放政府法令資料庫，推動法遵管理數位化之底層資料庫，主動洽銀行局合作，完成開放銀行局法令資料庫結構化數據資料，分享業者彈性結合其法遵業務多元廣泛運用，提升法遵數位管理基礎建設。另為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平台，研究運用新科技，串接子公司管理機制，以強化資訊共享。

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。2020年因應疫情影響，集團遠端考察海外執行14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。2020年本集團檢舉信箱共受理內部人檢舉1件，已完成調查報告並結案，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。2020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年報P.87。

事由	改善措施
國泰人壽	
• 560萬元罰鍰及6項糾正。 • 主要缺失包括商品適合度政策、海外監理機關處分即時通報、確認客戶身分、交易監控等控管作業。	• 已完成改善，強化相關及控管機制及加強教育宣導等。
國泰世華銀行	
• 1200萬元罰鍰及停止特定分行指定業務一個月。 • 主要缺失包括理專管理機制及交易監控控管作業。	• 已完成改善，強化員工控管機制、加強客戶關懷提問及交易監控作業等。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

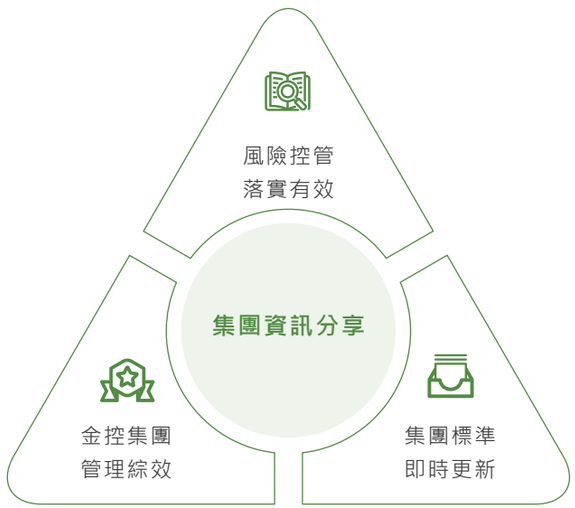
深化集團反洗錢/反資恐(AML/CFT)管理機制

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。

2020年召開4場集團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，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等。2020年「集團AML科技發展小組」，以新科技及既有數據分析應用發展及過去執行痛點，重新解構AML核心業務，集團資源運用最大化。

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，持續於2020年定期辦理檢討及優化，提升資訊分享執行成效，並強化子公司間跨業合作風險管理，如調整跨業監控框架、提升作業品質等。



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

2020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，以案例分享、實作經驗分享、小組座談等方式，辦理主題涵蓋基礎知識，並包括金融監理、AML/CFT國際重要趨勢、數位科技等課程。

本集團2020年推動成立「法遵/AML科技發展小組」，透過集團數位科技發展，培育集團法遵多元專業能力與軟、硬實力，透過專案實際執行發展多元科技法遵/AML人才，促進AML資料分析應用、發展AI/新科技運用等；另亦辦理國內、外法令與國際趨勢宣導，包括國際移轉訂價實務及趨勢、FATCA/ CRS遵循作業等議題，透過多元教學宣導以強化員工基礎法規意識，並多次受邀至外部講座分享。

287場 一般 法令遵循課程	79場 新進人員 法令遵循課程	185場 集團反洗錢/ 反資恐培訓課程
7場 集團法遵 共享學堂課程	43場 集團高階主管 法令遵循課程	79場 集團董(監)事 法令遵循課程

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

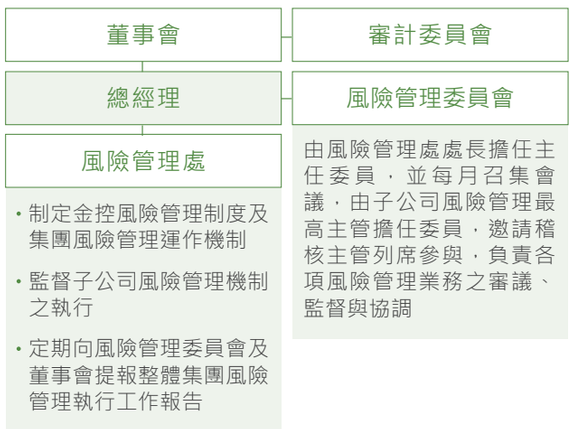
6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

6.4 風險管理與內部控制
RISK MANAGEMENT AND INTERNAL CONTROL

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。



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，個別訂定管理準則。2020年本公司將ESG風險(含氣候風險)納入風險管理政策，並訂定ESG風險管理準則。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，以揭露集團風險曝險程度。

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，皆經過董事會審核通過，並定期評估與監控。此外，依經營環境之變化，進行壓力測試，以檢視風險胃納之機制。

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。

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，本公司每年檢視新興議題風險，提出年度新興風險報告，呈風險管理委員會審議，並提報董事會，說明風險承受情形及現行風險管理制度。2020年集團新興風險包含金融科技、資訊安全、法令變動等多項風險，並評估風險對於公司營運之衝擊，建立因應措施。

新興風險鑑別流程

STEP 1 風險辨識
子公司參考金控彙整之新興風險評估表，考量產業標竿企業已辨識之新興風險，評估可能面臨之風險影響程度及發生可能性

STEP 2 風險評估
金控彙整子公司新興風險，辨識金控層級之新興風險，建立集團風險地圖，並評估對於公司之營運衝擊

STEP 3 風險因應
建立風險因應措施，呈報風險管理委員會，並定期監控檢視

STEP 4 風險報告
金控風險管理處定期將新興風險報告呈報至董事會，檢視風險管理執行情形

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

前兩大新興風險之營運衝擊評估及其因應措施

風險敘述	營運衝擊	因應措施
社會		
新型傳染病蔓延風險 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(如109年以後經歷嚴重特殊傳染性肺炎COVID-19之變種)，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。	若未來新型態之傳染病蔓延時，影響員工的健康管理，員工為本公司持續營運之重要基礎，若疫情持續擴大情況下，造成金融服務品質下降，進一步面臨營運或服務中斷之風險，同時影響本公司營利，對本公司投資及授信部位資產價值皆有顯著之負面影響。	當有新型態之傳染病再度出現，本公司成立「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」，包含人員健康管理、物資協助、職場控管、相關備援機制及回報制度如下： • 建立持續營運管理(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。 • 設立充分遠離原工作場域的備援地點，包含人員、設備及資料備援，並落實異地(或居家)辦公機制，使用外部遠端視訊軟體及內部作業及通訊工具，使各項業務維持運作，以達營運不中斷。 • 定期檢視商品損失率狀況，適時調整費率及核保政策。 • 商業險種已全面加貼傳染病除外條款，若有特殊個案需承保，改以自留承接。
技術		
金融科技風險 全球金融科技的發展及智能手機的普及將衝擊本公司的經營模式。在台灣，面對純網銀的開放，異業合作及其創新商業模式將衝擊本公司數位服務及實體銀行。我們需改變營運模式，透過與跨業夥伴合作，提供場域金融服務，並翻轉作業流程，更聚焦於個人化服務，亦須更加重視產品服務介面設計，提供優質智能客服讓客戶享有更好的體驗，以提升黏著度。同時實體分行亦須轉型，將提升客戶數位金融服務之體驗，而這也將產生相當程度的成本花費。 面對新興科技發展，將面臨金融資訊及數位跨域人才不足，同時營運模式的改變，更需重視金融科技業務相關的法規。	身為台灣最大金融機構，全台灣每兩人就有一人是國泰的客戶，面對純網銀所帶來的影響，若將持續以產品為導向，未能及時掌握客戶需求，且不改變營運模式及檢視產品服務設計，除了喪失年輕族群及未享有金融服務的潛在客群，也將影響使用者體驗，流失現有客戶，導致市占率將降低，影響公司財務營運表現。 面對營運模式調整，國泰將面臨更多法規限制及風險控管等影響，以避免違規或造成公司重大損失。同時，若本公司未能培育跨領域專業人才，改變組織作業模式，也將無法因應創新模式所帶來的挑戰，並提供給客戶全新數位體驗。	國泰金控成立數位數據暨科技發展中心(Digital, Data & Technology, DDT)，梳理集團內各項數位化需求，選擇特定技術組成專案小組，定期檢視金融科技相關創新技術，評估可行性，強化數位金融服務創新。 • 制定數位平台與產品之策略發展規劃，優化客戶體驗，並透過新型態商業結合打造集團數據生態圈，提升競爭力。 • 健全數據架構與資料倉儲，梳理各子公司產品之業務邏輯，降低子公司決策之營運成本，強化大數據之應用。 • 重視跨領域之金融專業人才招募/培育，透過雙軌制(Bi-Modal)推動轉型優化，持續耕耘創新科技金融人才。 • 即時蒐集金融科技業務相關之異動法令，遵照相關風險管理、法令遵循、資訊安全等制度，以確保本公司營運及管理流程的安全性與適法性。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

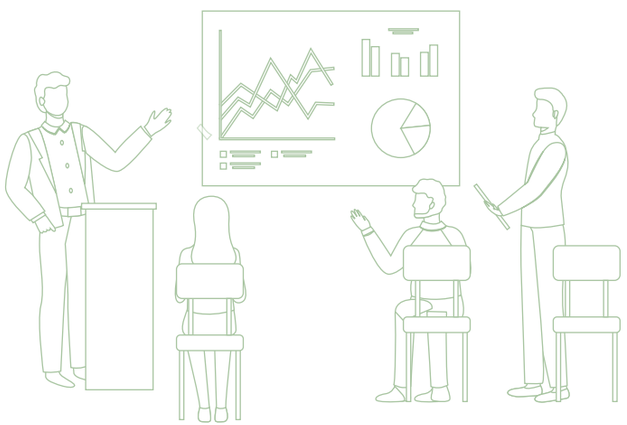
5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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。



營運持續管理

國泰金控暨子公司訂有「營運持續管理準則」，落實營運持續管理機制，並依不同風險情境訂定營運持續計畫(Business Continuity Plan, BCP)，以確保當公司面臨因各類災難、重大疫情、資訊服務中斷、資金流動性不足或其他事件導致「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，以維護客戶權益及持續營運。此外，亦定期規劃演練情境，以檢測BCP之有效性及完整性，強化本公司面對重大緊急事件之緊急應變能力。

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。2020年稽核主導三道防線強化方案為集團未來優化方向，分別針對業務單位、管理單位及稽核單位提出強化建議，將第一道防線(自行查核)、第二道防線(風險管理/法令遵循)、第三道防線(稽核管理)依據目標進行優化調整外，未來將完善三道防線模式。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、風險管理及稽核之相關議題及實際案例，各單位每半年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，確認各項業務皆遵循相關制度。

第1道防線
業務營運及管理單位
辨識、管理其業務之風險，確保有效控管營運風險，並即時回應風險

第2道防線
風險管理、法遵單位
協助設置風險制度規劃，並進行風險評估、建議與監督

第3道防線
稽核單位
查核各單位內控流程之遵循及執行狀況，並追蹤各單位後續改善作業

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，2020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，國泰金控將「內部控制執行成效」及「法令遵循執行成效」納入經理人及全體員工之績效考評項目，以確保風險管理制度有效運作。

6.5資訊安全
INFORMATION SECURITY

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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。國泰金控設有資訊安全委員會，掌理集團資訊安全政策之擬議及管理制度之推展，國泰金控、國泰人壽、國泰世華銀行及國泰產險皆設有獨立性之資安專責單位及主管，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，並每年於董事會提報前一年度資安執行情形。

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，全力投入資安控管及提升品質。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，並持續強化，且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、可用性及適法性。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2020年底止，全集團資訊系統導入ISO 27001:2013之涵蓋率達96.5%，國泰金控亦將於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，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。

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，確實落實資安控管。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2020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。

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，國泰人壽及國泰世華銀行每年請廠商執行白帽駭客滲透測試，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，針對檢測結果中的重大風險及高風險項目改善完成率均達100%。此外，2020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。

6.6 服務品質與客戶權益
SERVICE QUALITY AND CUSTOMER RIGHTS

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

落實公平待客，維護客戶權益

全台逾1,400萬人是國泰客戶，也就是說平均每兩人就有一人是國泰客戶，國泰長期以「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。

國泰重視公平待客議題，並將公平待客的精神融入各項核心業務中，國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險與國泰期貨均榮獲2020年公平待客評鑑排名最佳優等殊榮。國泰人壽、國泰世華銀行繼2019年首屆公平待客評鑑優等後，2020年再度蟬聯；國泰產險、國泰期貨在2020年評鑑表現突出，一舉獲得最佳優等肯定，國泰期貨更是獲獎的3家期貨業者中，唯一一家非官股期貨商。

國泰人壽

客訴管道與專責單位

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。

組織/運作

- 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。
- 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。
- 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」三面向強化落實執行公平待客各項作為及制度建立。

2020年重點作為

- 獨立董事針對重大爭議案之內控改善直接督導，期由系統面、教育面及執行面等三面向落實執行，並透過後續追蹤機制，健全作業品質；積極參與委員會大會及公平待客講座教育訓練，並親自指導。
- 強化一道防線的內控管理，確保客權維護。為利完整落實內控三道防線，提升二三道管理機制、強化三道整合與減少重工，逐步完成內控三大目標從建置內控督導機制拓展至落實內控三道防線以完善公司內控機制。
- 為驗證公平待客是否有確實執行與落實，首創依據其策略訂定共24項內部衡量指標(KPI)以檢視公平待客執行成效，並透過滾動式規劃，定期檢視KPI達成率，以求超越標準之成效。

國泰世華銀行

客訴管道與專責單位

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。

組織/運作

- 由上而下落實公平待客：董事會型塑誠信經營、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。
- 高階主管召集「消費審議委員會」，有效處理客戶爭議案件。
- 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。
- 持續教育訓練提升員工遵法意識，精進落實公平待客原則。

2020年重點作為

- 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，進行動態性消費者服務流程優化調整，維持客戶良好體驗。
- 應用智能客服阿發，提升客戶服務之處理效率，同時設立金融服務站，落實普惠金融，讓客戶享有更便捷、更安全的公平待客服務。
- 在董事會領導下，推動公平待客原則活動，如舉辦公平待客徵文比賽，並選出優勝作品供同仁互相學習，具體實踐公平待客之核心企業文化。

國泰產險

客訴管道與專責單位

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。

組織/運作

- 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。
- 每季召開一次「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。

2020年重點作為

- 2020年起由獨立董事列席參與公平待客促進小組會議，給予指導，同時訂定具體策略目標，並定期追蹤專案進程，建立客戶導向企業文化，三大策略如下：
  1.強化商品研發—完整守護客戶風險
  2.優化服務體驗—提供多元便利服務管道
  3.提升組織效能—建立iCARE服務文化

朝「最懂客戶需求的產險公司」邁進。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

國泰綜合證券

客訴管道與專責單位

依照《客戶申訴處理細則》及《金融消費爭議處理程序》，國泰證券客訴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/運作

- 組織管理：依照《公平待客暨服務品質小組設置要點》設置「公平待客暨服務品質小組」，並設置主任委員一名，由數位營運中心所隸屬之處級主管擔任。
- 組織運作：依前述要點及《公平待客原則及策略》相關規範，公平待客暨服務品質小組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。

2020年重點作為

- 切實掌握客戶需求並提升客戶體驗：除於滿意度調查中，質化訪談了解客戶需求、量化調查精進服務弱點外，也新增5個NPS節點，發送5萬份問卷，執行關懷電話2,500通。同時，領先業界導入智能客服，每日服務使用超過10,000次。
- 高階主管高度重視，除投入百萬費用訓練第一線服務人員，總經理更帶領一級主管參與基層客戶服務。另為保障客戶交易安全，資安投入比例亦領先同業。

國泰投信

客訴管道與專責單位

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。

組織/運作

- 落實年度教育訓練時數規範。
- 每年定期向董事會呈報執行狀況。

2020年重點作為

- 於2020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。

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精進方案，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。

	2018 滿意度	2019 滿意度	2020 滿意度	2020 滿意度目標	滿意度表現說明
國泰人壽					
	94.0%	94.3%	**97.7%**	90%	保戶服務整體滿意度達標並較前一年度提升3.4%，透過NPS清楚掌握各服務環節的客戶體驗回饋，從中收束客戶關鍵痛點，找出因應方案並落實優化。
國泰世華銀行					
	90.9%	91.5%	**92.5%**	90%	客服中心滿意度達標並較前一年度提升1%，係增加相關性分析並重點聚焦與客戶各個接觸歷程中，客戶最重視且會影響滿意度的問題優先改善。
國泰產險					
	96.3%	96.8%	**97.3%**	90%	未來除持續保持優勢指標外，配合2020年9月智能客服阿發正式上線並開發推動眾多措施，期能提升客戶進線0800之服務體驗及優化理賠流程，以維持客戶滿意度。
國泰綜合證券					
	91.3%	98.3%	**86.0%**	90%	2020年度首次與國際市調公司合作，採用新式滿意度評量表調查，為求合理比較，本次同時調查主要同業之滿意度，結果顯示國泰證券分數居同業之冠，未來將藉由強化數位體驗朝達成滿意度目標前進。
國泰投信					
	87.1%	89.1%	**89.25%**	88%	持續與客戶建立良好互動關係，瞭解客戶潛在需求，維護服務滿意度。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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	2020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。	線上節點於2020年tNPS平均提升3%，顯示客戶持續感受到更好的數位體驗；而rNPS自2019年6.5成長到2020年的16.6，顯示整體服務表現獲得客戶的支持與推薦。2020年底委託外部專業顧問，重構客戶體驗地圖、解析NPS客戶關鍵要素，並依此檢視節點佈建效益，用以再提升整體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 2020年度為61.4，相較2019年度51.7，提升9.7，整體服務獲得客戶支持與推薦。2020年12月整體NPS分數，網銀App較去年同期提升12%，網銀較去年同期提升33%。
國泰產險	佈建線上、線下共25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。	2020年數位通路各節點tNPS平均穩定持平，而實體通路各節點包含個人險理賠結案(上升4分)、營業櫃台(上升6分)及保服進線(上升3分)等tNPS平均分數皆上升，rNPS得分亦有所提升，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。	國泰證券95%的客戶在線上完成開戶與交易，NPS主要以線上服務節點為主，2020年NPS共新增2項線上服務節點，以及1項臨櫃服務節點，並完成1,000通以上關懷電話，問卷收集量也較2019年增加213%，透過客戶回饋基礎，持續優化各節點服務，讓重要節點分數維持穩健上升趨勢。
國泰投信	透過滿意度結合NPS調查活動，收集客戶對公司品牌、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。	2020年NPS滿意度調查53分，較2019年成長30%以上，顯見客戶對國泰投信在產品與服務上的努力，有極大支持與肯定。

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年中，「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，已累積近90萬使用人次，用戶滿意度高達4.6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達90萬人，佔客服通話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全面與貼心的服務，也讓「阿發」從智能客服逐步邁向全方位智能助理。

國泰拓展「阿發」應用於產險、證券、投信，不僅客戶服務面提供更到位的痛點解決服務，企業經營面則達到有效提升服務效率，充分發揮人機合作價值。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

健全個資保護，保障客戶隱私

健全的個資管理體系

為貫徹個人資料管理，國泰金控設有「個人資料管理委員會」，建置完善個人資料管理制度。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，其下之主要子公司國泰人壽、國泰世華銀行及國泰產險接續通過「BS 10012:2017 個人資料管理系統」國際標準認證，除藉由國際認證機構同步依循國際隱私保護趨勢進行國際標準轉版，以遵循歐盟《一般資料保護規則(GDPR)》之規定外，亦將新版的各項規定逐步落實在業務面的個人資料保護流程中，持續提升個資防護機制，提供客戶安全無虞的服務及系統環境。

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。2020年國泰金控暨各子公司皆無個人資料侵害事件相關之裁罰。

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年其子公司-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。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（子公司）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，並預計於2021年第二季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，2020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，於2020年度「金融監督管理委員會公告之裁罰案件」及「公開資訊觀測站公告之重大訊息」皆無涉及客戶個資違反事件；唯顧客藉由管道申訴及業管自行收集調查之個資相關案件，共計17件（詳見右表），經釐清後，大都為業務員疏忽告知第三人，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。

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	0	12
國泰世華銀行	0	2
國泰產險	0	3
國泰證券	0	0
國泰投信	0	0
總計	**0**	**17**

6.7 數位金融
DIGITAL FINANCE

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

國泰金控透過數位、數據、技術推動集團轉型，積極打造數據驅動文化、翻轉數位開發流程，以國泰即服務（Cathay as a Service；CaaS）為核心，朝成為「可提供金融服務的科技公司」之目標邁進。2020年國泰更創業界先例，舉辦台灣首場由金融業主辦的技術年會，以「科技金融未來式」為主題，分享將商業模式從產品導向（Product Oriented）翻轉為顧客導向（Customer Oriented）的歷程。未來將持續攜手跨業夥伴，推出符合消費者需求的場域金融服務，經營「數位數據生態圈」，打造未來金融。

「國泰金控技術年會：科技金融未來式」會中分享國泰金控及國內外數位轉型最佳案例，提供產業界在科技金融領域的洞察觀點、技術案例及前瞻未來。

Digital 數位

智能投資運用科學理財支持永續未來

國泰世華銀行2018年推出「國泰智能投資（Cathay Robo）」，透過科學理財方式，大幅減少心理因素造成的人性錯誤判斷，給予投資人最智慧的投資目標策略、並幫助投資人做出正確且全面的決定。

國泰智能投資依資產配置策略與學術原理為基礎，實際建構出多項量化投資模型，更領先全台採用滑翔路徑（Glide Path）找出時間與波動度中具有最高預測收益的結果。同時24小時全程監控市場波動，提出有效調整建議，透過再平衡功能將投組調整至最適配置。2020年初各市場受疫情衝擊時，國泰智能投資組合績效表現優於大盤，成功有效助攻客戶穩住未來。

國泰智能投資也與國泰投顧合作推出「永續新趨勢」投資組合，兼顧總體經濟以及關鍵趨勢題材，更是智能投資平台中第一個將ESG原則納入決策系統的模組，導入晨星永續評級，篩選出具有永續投資價值之基金標的，將投資與永續理念相扣，讓全球共好。

國泰智能投資運用科學理財幫助投資人穩健投資。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

Data數據

碎片化保險提供保戶更符合需求的保障

國泰金控數位數據暨科技發展中心（以下簡稱「數數發中心」）與國泰產險運用「碎片化保險平台技術架構」，推出業界首創電商式保險體驗平台「BeSafe享出門」，突破過往只能購買套裝式保險商品的藩籬，以「微服務中台」以及「企業資訊整合架構」，建立彈性靈活、能支援創新業務發展的整體資訊架構，以及將原本的商品元件碎片化，依照商品設計規範推出30餘種保險方案，讓客戶出門遊玩、通勤時，能夠自由選購符合自身需求的保險。

此外，國泰產險透過異業數據合作，於「BeSafe享出門」平台上推出「高速公路碰撞險」，讓客戶走多少、用多少，實際滿足通勤族上國道的安全需求。

碎片化保險提供個別保險商品建議，讓投資人根據需求選擇更適切的保險商品。

「國泰盾」大幅提升金融風險管控效率

國泰世華銀行掌握「數據即時性」及「風險管理」兩大重點，領先業界開發以單一客戶視角為中心的「國泰盾」。「國泰盾」透過跨平台整合，以演算法技術即時蒐集、集中控管各式資料，結合線上線下全面監測，辨識客戶的交易型態是否偽冒交易，以降低盜刷損失，防堵多元金融犯罪，大幅提高金融風險控管效率，為國泰世華銀行的客戶提供安全且完善的金融交易環境，協助金融全情境、全產品的即時風險防阻及管控。

此新形態數據技術解決方案，讓國泰世華銀行成為台灣金融產業在數位轉型上備受各界矚目的先行者，更獲得「2020史蒂夫國際商務大獎」(2020 International Business Awards®)「年度科技創新銀獎」肯定。

Technology 科技

國泰運用成熟區塊鏈技術打造優質客戶體驗

國泰金控數數發中心積極探索區塊鏈關鍵技術及應用發展。數數發中心擁有業界罕見、快速自行探勘與建鏈能力，並將區塊鏈結合子公司金融服務優勢，推動多面向商業應用場景落地。

國泰金控於2020年率先同業展開前瞻性車聯網佈局，推出「電動車車聯網區塊鏈金融平台」，透過區塊鏈將數據加密存證上鏈，在車主許可下獲取電動車行車數據，包括：開車時間、時段、時速、里程數、煞車等駕駛行為，並預計串接國泰產險、國泰世華銀行的保險與金融業務，為車主提供更即時與便捷的融資申貸、保險理賠、個人化商品推薦等服務，大幅優化企業內部作業流程並提升客戶體驗。

為加速企業融資效率並強化銀行風險控管能力，國泰金控及國泰世華銀行率先與金融同業攜手推出「環球貿易共享區塊鏈」，運用國泰金控數數發中心的區塊鏈技術，結合各大金融機構之貿易專業，籌組跨行聯盟，首波規劃應用鎖定進出口貿易服務，使聯盟成員銀行未來可在區塊鏈上快速查核企業貿易交易相關資訊，提升企業融資效率，並有效防範企業跨行重複融資。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

「國泰金融創新實驗室」完成6大金融創新的概念性驗證

為接軌全球創新技術，國泰金控於2019年推出「國泰金融創新實驗室（Cathay Financial Innovation Lab）」計畫，透過大規模海選，從全球400多家新創公司中嚴選出技術成熟、具備規模潛力的9家新創企業，再藉由數數發中心接軌，與人壽、銀行、產險等子公司協同合作，完成6大創新金融服務概念驗證（Proof of Concepts，POC），場景橫跨金融科技、保險科技、醫療科技、法遵科技、房地產科技、人工智慧等領域。國泰在選出9家新創後，完成概念性驗證的比例接近70%，遠高於一般市面上企業籌辦的加速器（概念性驗證完成度平均20~30%），未來將持續評估導入尖端技術，藉此提升營運效能、優化數位使用體驗並強化數位轉型力道。

醫療科技Lunit X 國泰人壽

與韓國醫療科技Lunit合作，運用AI深度學習技術來輔助診斷胸部X光片等胸、肺部異常疾病，提高醫學影像分析的判讀速度和準確率。此次合作是以國泰人壽醫務判讀資料，將近200件醫療數位影像胸部X光片做為驗證樣本，透過Lunit先進AI模型進行判讀。驗證結果發現，陽性命中率為83%、陰性命中率為92%，整體準確性達到90%。

ClearQuote X 國泰產險

與印度保險科技公司ClearQuote合作，透過AI影像處理，辨識車輛廠牌/車款以及車體部位，並針對車損進行分析與損壞判定，期望此技術能作為理賠勘車覆核參考依據。未來，亦將研擬整合汽車保險流程，逐步加深此技術在核保、理賠勘車領域應用，待累積足夠台灣市場汽車零組件、理賠及維修邏輯資料後，朝向實現即時車損估價的次世代服務邁進，透過車險服務與保險科技的整合，優化作業時間與精確核賠，為台灣產險市場帶來全新服務型態與嶄新的客戶體驗。

People 人才

數據技術人才增長且對金融科技業界交流有貢獻

國泰金控的數位數據人才於2020年快速增長，以數數發中心為例，人數接近700人，且多所橫跨銀行、壽險、產險等子公司，為集團的數位轉型動能帶來極大效益。除日常業務範圍，各子公司也持續透過「戰情室」加速數位轉型，調動子公司各業務的專業優秀人才，以敏捷、多元、創新與快速決策的組織作戰方式，持續提升內部營運效率、創新客戶服務與體驗。

國泰金控的數位數據人才也備受業界矚目，並且持續透過多元化技術社團拓展影響力，提升各產業技術人才對金融科技的認知。2020年參與全台10場大型技術年會、與技術社群合作舉辦10餘場社群聚會，總觸及人數超過5,000人；其中多場聚會更是成為首個金融機構的講者，活動滿意度平均高達85%。

越南當地人才的數位專業水準提升

越南國泰產險為提升數位業務拓展與服務品質，著重數位組織與人才規劃，以加速數位轉型為目標，從組織、人才、培訓三大面向進行全面性的改革。在「組織」面，結合台灣國泰產險以及數數發中心資源，打造自有數位團隊。在「人才」面：積極培養與招募數位企劃/行銷/維運人員，增加具備大型專案規劃執行能力、數位行銷經驗與數位通路維運經驗的專才，同時定期檢視市場薪酬，提供人才最適發展空間和舞台；在「培訓」面，結合台灣國泰產險及數數發中心數位專案經驗，規劃15堂越文新人培訓課程、3階段考核機制，以期加速新進同仁適應並提升數位專業能力。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

7 附錄 APPENDIX

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企業社會責任報告書作業辦法

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

7.1 關於本報告書
ABOUT THIS REPORT

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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

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。2021年7月發布「國泰金控2020年企業社會責任報告書」，呈現2020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。國泰金控歷年的企業社會責任報告書中英文版，可以於官網「企業永續」專區下載。上一版本發行日期為2020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、上市公司企業社會責任實務守則、ISO 26000社會責任指引及聯合國全球盟約、上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法，以及永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)。本報告書財務績效數據業經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。

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。

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公開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)並進行獨立有限確信(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(PwC)
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** 47,478人
核心價值 誠信、當責、創新	**資產總額** 新臺幣10.95兆元
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	**企業永續網站** https://www.cathayholdings.com/holdings/csr

7.2 ESG績效數據表
ESG PERFORMANCE DATA

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

永續金融數據

表1：各產業永續投資/放貸金額

截至2020年12月31日

單位：新台幣億元	2017 投資	2017 授信	2018 投資	2018 授信	2019 投資	2019 授信	2020 投資	2020 授信
低碳	**1,183**	**315**	**1,327**	**183**	**1,425**	**227**	**1,748**	**252**
再生能源	125	77	114	123	111	100	**119**	**114**
建築	661	8	777	4	792	78	**746**	**32**
廢棄物回收	47	13	46	22	34	19	**42**	**35**
交通	199	217	243	33	314	28	**547**	**70**
產業	121	0	87	1	66	1	**151**	**2**
綠色債券	29	0	59	0	108	0	**143**	**0**
基礎建設	**4,425**	**616**	**5,510**	**405**	**6,031**	**555**	**6,623**	**669**
交通設施	338	300	309	62	402	48	**523**	**53**
公用事業設施	3,935	303	4,625	289	4,933	403	**5,264**	**434**
社會住宅、老人住宅	9	0	0	33	0	83	**0**	**152**
環境整治/保護設施	47	13	46	22	33	19	**34**	**31**
基礎建設營造及軟體	96	0	530	0	662	1	**802**	**0**
高齡與健康	**-**	**-**	**3,447**	**133**	**4,047**	**109**	**4,014**	**326**
健康服務	-	-	701	30	625	18	**1,153**	**26**
生活支援服務	-	-	0	1	0	2	**0**	**2**
財務金融管理	-	-	1,323	2	1,634	1	**1,135**	**1**
運動服務業	-	-	1	20	1	18	**8**	**18**
製藥、健康產品製造	-	-	994	5	1,155	11	**1,194**	**27**
醫療/復健器材與設備	-	-	289	35	283	14	**326**	**34**
藥品及醫療用品銷售	-	-	63	21	295	21	**97**	**27**
運動用品	-	-	75	19	55	23	**101**	**39**
設施供應	-	-	0	0	0	0	**0**	**153**
社區與金融包容性	**-**	**-**	**-**	**-**	**52**	**40**	**78**	**39**
微型金融	-	-	-	-	44	0	**45**	**0**
教育	-	-	-	-	8	40	**33**	**39**
水資源	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**72**	**9**

註1：「-」表示當年度未蒐集該數據　　註2：所有數字皆四捨五入至個位數

表2：企金授信ESG審查執行情形[註]

截至2020年12月31日

單位：件數	2017	2018	2019	2020
經授信審議委員會拒絕或批示意見	-	-	-	**35**
因ESG事件而拒絕核貸	-	-	-	**4**

表3：赤道原則案件

截至2020年12月31日

單位：件數	2017	2018	2019	2020
達EP規範須揭露之狀態 (Financial Close-簽約可撥貸)	**2**	**5**	**2**	**2**
A類案件	0	1	1	**0**
B類案件	0	1	0	**0**
C類案件	2	3	1	**2**

註：由於2020年企金授信ESG審查程序調整精進，因此無歷年數據。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

表4：國泰人壽投資ESG審查執行情形[註1]

截至2020年12月31日

單位：件數	2017	2018	2019	2020
具潛在風險提報討論案件	-	129	246	**240**

表5：委外部位責任投資及盡職治理之管理情形[註2]

截至2020年12月31日

單位：%	2017	2018	2019	2020
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	95	98	99	**99**

表6：投資組合碳足跡

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
投資組合碳密度 (tCO_2e/$m revenues)	-	337	311	**281**
涵蓋投資組合範疇(以部位看)(%)	-	78.7	77.4	**100**

表7：企業議合[註3]

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
個別議合(家)	28	49	51	**79**

註1：2019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)。
註2：包含國泰人壽、國泰產險。
註3：2017年~2019年僅計算CDP Non-Disclosure Campaign與Climate Action 100+個別議合家數

表8：ESG商品與服務

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
太陽能電站海內外累計融資之裝機容量(MW)	361	477	517	**574**
離岸風電累計融資之裝機容量(MW)	8	128	768	**768**
再生能源工程保險(水力、太陽能、風電)累計承保金額(億元)	92.4	265.8	913.2	**1,172**
綠能環保車險累計簽單保費(萬元)	13,363	15,769	18,367	**22,025**
綠能環保車險累計承保件數(件)	7,620	9,356	11,325	**14,135**
自行車保險累計承保金額(萬元)	284	561	867	**1,269**
自行車保險累計承保件數(件)	1,244	2,410	3,672	**6,128**
公共自行車傷害險累計承保金額(萬元)	-	95	504	**1,292**
公共自行車傷害險累計承保人次(萬人次)	-	340	1,853	**4,760**
協助綠色環保企業籌資金額(億元)	6.89	4.24	1.15	**3.35**
綠色環保企業累計投資金額(億元)	4.69	4	3.52	**4.49**

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

環境指標數據

表9：溫室氣體排放[註]

截至2020年12月31日

單位：tCO_2e	2017	2018	2019	2020
類別一排放	3,091.92	3,272.04	3,438.27	**3,816.05**
類別二排放(市場基礎排放)	55,431.36	52,487.76	51,331.48	**56,427.61**
類別一+二排放(市場基礎排放)	58,523.29	55,759.80	54,769.75	**60,243.66**
類別三(運輸排放)	-	-	38.77	**27.03**
類別三(商務差旅)	2,588.8	1,178.1	1,029.7	**175.2**
類別四(營運廢棄物+採購商品排放)	194	995.14	3,114.83	**2,017.9**
類別五(產品使用階段+產品生命終期排放)		998.59	1,555.74	**1,643**

註:
1.2017 年溫室氣體盤查採用ISO 14064-1：2006；2018年起採用ISO 14064-1：2018 新版本標準。2020 年委由BSI 外部驗證機構進行查驗。
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。另範疇一主要排放以化糞池(佔3.26%)、冷媒(氫氟碳化物)為主(佔2.14%)、範疇二排放以用電為主(佔94%)。
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(2017, 2018)、0.533(2019)、0.509(2020) Kg CO_2e/度。
4.盤查據點涵蓋員工數量為44,445(2017)、45,961(2018)、46,990(2019)、47,267(2020)。
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及台灣高鐵(34g CO_2e/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。

表10：綠色營運

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
能源使用量(GJ)	368,443	361,637	355,463	**407,020**
電力耗用(度)	100,057,000	98,476,090	96,462,714	**110,862,737**
再生能源使用量(度)	53,000	77,000	156,000	**272,000**
太陽能板設置量(Kw)	1,979.12	3,412.88	5,621.78	**6,800**
直接用水量(度)	643,859	619,271	627,950	**711,445**
人均用水量(度)	14.49	13.47	13.36	**15.05**
廢棄物總量(公噸)	3,574.59	3,409.36	2,914.54	**2,558.75**
資源回收量(公噸)	731.56	1,576.92	1,327.33	**1,022.74**
一般生活廢棄物(公噸)	2,843.03	1,832.44	1,587.21	**1,536.01**
人均廢棄物(公斤)	63.97	39.87	33.78	**32.50**

表11：永續採購

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
綠色採購金額(億元)	-	3.17	5.2	**3.03**
在地採購比例(%)	-	-	95.89	**99.20**

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

人力指標數據

表12：正職員工人數/地區分布情形[註1~2]

截至2020年12月31日

	台灣地區			海外地區		
	管理階層	一般人員	合計	管理階層	一般人員	合計
2020						
女性	2,724	30,203	32,927	7	26	33
男性	2,277	12,063	14,340	45	133	178
合計	5,001	42,266	47,267	52	159	211
2019						
女性	2,656	30,358	33,014	10	65	75
男性	2,231	11,745	13,976	34	124	158
合計	4,887	42,103	46,990	44	189	233
2018						
女性	2,650	29,678	32,328	7	31	38
男性	2,261	11,151	13,412	63	120	183
合計	4,911	13,412	45,740	70	151	221
2017						
女性	2,534	28,977	31,511	6	33	39
男性	2,150	10,571	12,721	60	114	174
合計	4,684	39,548	44,232	66	147	213

表13：新進人員性別/年齡分布[註3~5]

截至2020年12月31日

	女性			男性			平均招募成本
	30歲以下	31~49歲	50歲以上	30歲以下	31~49歲	50歲以上	
新進人員人數(占比)	522(2.97%)	328(1.87%)	7(0.04%)	476(2.71%)	352(2.00%)	13(0.07%)	112,284
	857(4.88%)			841(4.78%)			
合計	1,698(9.66%)						

表14：離職人員性別/年齡分布[註6~9]

截至2020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		
自願離職人數(不含退休)	329	378	21	202	305	31	1,266	7.2%
自願離職人數(含退休)	329	404	89	202	310	114	1,448	8.24%
非自願離職人數	2	8	3	6	9	8	36	0.20%
離職總人數	331 (1.89%)	412 (2.34%)	92 (0.52%)	208 (1.18%)	319 (1.82%)	122 (0.69%)	1,484	8.44%
	835 (4.75%)			649 (3.69%)				

表15：員工性別及年齡統計[註10~11]

截至2020年12月31日

	女性	男性	30歲以下	31~49歲	50歲以上
台灣地區					
管理階層	2,724	2,277	342	2,736	1,923
一般員工	30,203	12,063	9,313	21,653	11,300
合計	32,927	14,340	9,655	24,389	13,223
海外地區					
管理階層	7	45	0	20	32
一般員工	26	133	5	131	23
合計	33	178	5	151	55

註1:此表僅含正職人員。
註2:非正職人數共288人，包含兼職人員、工讀生、計時人員、約聘人員。
註3:因保險業務人員、行銷專員性質特殊，上表統計排除上述人員。
註4:若考量註3之人員，則新進人員總計為6,585 人，新進人員比例為13.87%。
註5: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。
註6:因保險業務人員、行銷專員性質特殊，上表統計離職率排除上述人員。
註7:若考量註6之人員，則2020年離職人數為7,106 人，離職率為 14.97%。
註8:2018年、2019年總離職率分別為8.98%與9.51%，2019年自願離職率(不含退休)為8.50%。
註9:非正職人員因資料蒐集困難，故無納入此表。
註10: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11: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。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

表16：女性主管統計[註1]

截至2020年12月31日

		2017	2018	2019	2020
女性員工	內勤	-	-	60.68%	61.78%
	外勤			76.15%	77.74%
女性主管	內勤	53.4%	53.3%	36.67%	41.39%
	外勤			59.85%	59.18%
基層女性主管	內勤	57%	56.5%	46.42%	48.17%
	外勤			59.85%	59.18%
高階主管女性		25%	26.9%	27.52%	28.49%
營業部門女性主管		57%	58.8%	58.72%	58.34%

表17：男女薪酬比較(男:女)

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
高階主管	100:90	100:78	100:91	100:93
中階主管	100:109	100:109	100:106	100:106
基層主管	100:110	100:110	100:112	100:112
一般人員	100:94	100:93	100:96	100:96

表18：非擔任主管職務之全時員工薪資資訊[註2]

截至2020年12月31日

	2018	2019	2020	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	1.52%
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	0.03%
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」(仟元)	-	1,045	1,074	2.81%

註1: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。
註2: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[註3]

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
總訓練時數				
男性職員(小時)	1,584,024	1,878,344	1,991,416	2,112,356
女性職員(小時)	4,786,631	5,331,416	5,748,622	6,123,546
管理階層(小時)	669,791	697,398	799,383	831,393
一般職員(小時)	5,700,864	6,512,362	6,940,655	7,404,509
法定訓練(小時)	-	-	-	621,172
非法定訓練(小時)	-	-	-	7,614,730
合計(小時)[註4]	6,370,655	7,209,760	7,740,038	8,235,902
人均訓練時數				
男性職員(小時)	123	138	141	145
女性職員(小時)	152	165	174	186
管理階層(小時)	141	140	162	165
一般職員(小時)	144	159	164	175
法定訓練(小時)	-	-	-	13
非法定訓練(小時)	-	-	-	160
總計平均(小時)[註4]	143	157	164	173
在職人數(人)	44,445	45,961	47,223	47,478
人均受訓成本(元)	14,394	15,033	15,559	14,904
職安教育訓練(小時)	-	-	-	76,683
線上教育訓練總時數(小時)	-	-	1,056,465	4,726,167
人均線上教育訓練時數(小時)		-	22.37	99.54

註3: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4: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。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

表20：育嬰留停統計[註1]

截至2020年12月31日

	女性	男性	總計
2020年育嬰留停申請人數	446	53	**499**
2020年預計育嬰留停復職人數(A)	338	41	**379**
2020年實際育嬰留停復職人數(B)	249	25	**274**
復職率(B/A)	74%	61%	**72%**
2019年實際育嬰留停復職人數(C)	317	34	**351**
2019年實際育嬰留停復職後十二個月仍在職人數(D)	290	27	**317**
留任率(D/C)	91%	79%	**90%**

表21：家庭生育照護假統計

截至2020年12月31日

	2017		2018		2019		2020	
	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性
家庭照護假(人次)	1,859	334	1,424	295	2,877	573	**2,764**	**670**
產假/陪產假(人次/天數)	1,854	443	1,085	497	47,648	2,776	**32,019**	**2,873**
生理假(天數)	21,019	-	27,885	-	35,926	-	**39,231**	-

表22：多元包容職場

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
身障員工人數(人數/比例)	445(1.00%)	515(1.12%)	466(1.06%)	**474(1.07%)**
原住民員工人數(人數)	200	223	315	**301**
員工國籍數(國家數)	20	14	15	**18**

表23：職業災害及缺勤統計[註2~6]

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
職災受傷人數(人數)	101	74	85	**72**
職災死亡人數(人數)	1	0	1	**0**
失能傷害頻率	1.15	2.00	2.24	**1.56**
失能傷害嚴重率	92.01	27.8	32.14	**31.04**
缺勤日(日數)	153,039	33,332	29,081	**27,163**
缺勤率(%)	1.47	0.72	0.63	**0.58**

表24：員工敬業度調查結果

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
敬業度	4.20	4.14	4.14	**4.19**
填答率	77%	85%	78%	**71%**

註1:復職率計算公式=(已復職人數/應復職人數)*100%。
註2:失能傷害頻率=件數*(10的6次方)/總工時(年)。
註3:失能傷害嚴重率=損失天數*(10的6次方)/總工時(年)。
註4: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5:因保險業務人員性質特殊，上表統計排除保險業務人員。若考量保險業務人員，則職災受傷人數為72人、職災死亡人數為0人、失能傷害頻率為1.56%、失能傷害嚴重率為31.04%、缺勤日為186,207天，及缺勤率為1.57%。
註6:2020年間無承包商相關之職災事件。

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

社會指標數據

表25：Cathay Walker推動成效

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
累計參與人數(萬人)	-	10	22	28
累計步數(億步)	-	343	1,754	3,912.5

表26：理財規劃執行成效

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
定期定額扣款金額(億元)	-	-	1.55	53.34
安養信託(高齡者及身心障礙者)信託財產本金(億元)	9.41	12.05	12.65	16.87
安養信託(高齡者及身心障礙者)有效受益人次(人次)	423	346	319	316
職棒防賭基金信託財產本金(億元)	1.5	1.35	1.32	1.54
有效職棒防賭基金信託之現役球員(人)	252	244	234	270

表27：金融創新推動成效

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
行動投保使用率(%)	97.80	98.89	99.15	99.3
行動理賠使用率(%)	93.75	95.34	95.82	94.8
行動保費使用率(%)	52.70	93.80	97.18	75.9
行動保全使用率(%)	91.30	91.30	91.20	89.9
電子保單使用率(%)	24.60	40.10	58.20	96.1
電子單據件數(萬件)	191.7	207.9	226.38	247.2
保險科技累計取得專利數(項)	61	82	94	110
國泰世華銀行數位用戶數(萬名)	314	366	422	502

表28：普惠金融推動成效

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
小額終老保險累計承保件數(件)	157,929	178,521	200,791	219,420
微型保險累計承保金額(億元)	584.2	751.0	895.0	972.0
微型保險累計承保人數(萬人)	18.9	24.5	27.9	29.7
微型保險累計理賠件數(件)	349	514	683	867
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)	308	300	300	300
公益信託累計規模(億元)	379.2	378.17	376.3	375.24
公益信託累計捐贈金額(億元)	2.06	3.85	3.93	3.1
農作物保險累計承保金額(萬元)	1,175	2,867	4,104	5,586
視障友善ATM設置數量(台)	122	123	122	124
普惠金融貸款				
微型金融機構累計放款餘額(美金百萬元)	27.9	34.5	58.6	83.4
中小企業放貸總餘額(億元)	1,519	1,781	2,094	2,284
社會企業優惠融資專案累計放款餘額(萬元)	1,600	2,005	2,132	2,125
社會企業優惠融資專案累計放款企業家數(家)	4	6	8	9
小額信貸總額(億元)	596.5	714.3	876.0	1,011.3
35歲(含)以下青年客戶小額信貸總額(申請當下年齡)(億元)	149.4	171.3	204.1	223.1

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

表29：公益投入狀況

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
現金捐助(A)(元)	357,293,091	424,256,888	377,777,449	352,233,556
時間貢獻(B)(元)	26,130,573	44,462,961	51,971,599	54,237,991
實物捐贈(C)(元)	1,203,300	12,360,090	7,027,080	6,115,918
管理費用(D)(元)	9,576,804	16,131,576	16,134,077	18,781,670
公益總支出(A+B+C+D)(億元)	3.9	4.9	4.5	4.31
商業促進占比(%)	54	48	54	49
社區參與占比(%)	45	44	45	48
慈善捐助占比(%)	1	8	1	3

表30：志工時數及人次

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
志工時數(小時)	52,130	59,811	96,284	101,305
志工人次(人次)	7,920	14,146	16,992	20,471

治理指標數據

表 31：個資安全執行成效

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
個資教育訓練完成率(%)	100	100	100	100
國泰人壽個資違反事件數(件)	0	0	1	0
國泰世華銀行個資違反事件數(件)	0	0	0	0
國泰產險個資違反事件數(件)	0	0	0	0
國泰綜合證券個資違反事件數(件)	0	0	0	0
國泰投信個資違反事件數(件)	0	0	0	0

表 32：資訊安全執行成效

截至2020年12月31日

	2017	2018	2019	2020
資訊安全教育訓練完成率(%)	100	100	100	100
國泰金控資安違反事件數(件)	0	0	0	0
國泰人壽資安違反事件數(件)	0	0	0	0
國泰世華銀行資安違反事件數(件)	0	0	0	0
國泰產險資安違反事件數(件)	0	0	0	0
國泰綜合證券資安違反事件數(件)	0	0	0	0
國泰投信資安違反事件數(件)	0	0	0	0

7.3 PRI/PRB/PSI 執行情形
PRI / PRB / PSI IMPLEMENTATION STATUS

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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

原則一：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:國泰永續高股息ETF基金、永續私募基金等

原則二：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

原則三：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Climate Action 100+倡議，鼓勵被投資公司強化氣候風險揭露及管理
- 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

原則四：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

原則五：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，與國際投資人合作，以提升議合成效

原則六：出具報告以說明執行PRI活動與進度

- 國泰金控每年發行企業社會責任報告書，揭露責任投資進展
- 國泰金控發行ESG整合報告書
- 國泰人壽每年發行責任投資暨盡職治理報告
- 國泰投信每年發行履行盡職治理報告

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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

原則一： 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：

- 本行已辨識出具重大影響力之9項SDGs，以使本行之經營策略及計畫與SDGs、巴黎氣候協定等社會目標保持一致，並制定CS相關部門執行SDGs之行動計劃

原則二： 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：

- 依據PRB方法，識別出本行對SDGs、巴黎氣候協定之影響重大的六個領域：(正面影響有5個與負面影響有1個)

  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

- 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:2020年12月比重76.08%，較2019年12月比重69.23%成長增加 6.85%

  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
  - 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」，故已於2019年10月達成目標

原則三： 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：

- 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，2019年亦主辦亞太地區規模最大離岸風場聯貸案，與客戶合作，提升環境社會的正面效益
- 本行透過前中後台的線上線下數位整合，以提供客戶無斷點的各種美好數位金融體驗服務為目標，創造全新的數位通路服務與數位金融體系
- 推動社會企業優惠融資，支持社企發展，並與社企客戶合作「紅利點數捐贈」、「聖誕社企市集」等專案，創造社會影響力
- 推動職棒防賭基金信託、幸福守護安養信託等，透過本行專業職能，與顧客合作，促進職業運動健康風氣，確保客戶資產運用方式，創造社會價值

原則四： 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：

- 與國泰金控合作舉辦「國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇」，與客戶、政府監管機關、學術界、NGO、國泰金控及集團其他子公司進行交流互動，為台灣帶來環境社會的正面影響與價值，加上大量媒體曝光，影響力卓越
- 進行客戶滿意度調查反饋，確實了解客戶及在地社區之心聲及需求，以發揮本行以金融增進社會福祉之價值
- 參加外部評比，如台灣金融研訓院菁業獎、台灣企業永續獎等，獲得獎項認可，公布社會大眾周知，並了解外界期待，精進永續經營
- 發揮核心職能，與警政系統合作，防堵詐騙，獲警政署表揚為協助攔阻詐騙有功單位
- 與國泰金控合作舉辦供應商大會，促進供應商對於永續認同，改善其生產營運

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

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

原則五： 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小組秘書單位每半年彙總進度呈報董事會
- 於員工訓練課程，增加PRB線上學習課程，以強化負責任銀行之企業文化

原則六： 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：

- 本行之PRB執行進展報告自今年起將每年定期於本行企業永續官網與國泰金控企業社會責任報告書中公開揭露給社會大眾與投資人
- 本行之PRB執行進展報告，已委任會計師事務所進行確信
- 為展現對企業永續與PRB之當責精神，本行每年於國泰金控企業社會責任報告書揭露赤道原則與企業授信ESG審核控管狀況，2020年已修訂「企業放貸環境社會與永續治理(ESG)要點」與「赤道原則專案融資管理規則」，精進赤道原則與ESG風險控管

原則一：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
- 透過內外部研究、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：電廠及石化產業，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

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

原則二：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

原則三：和政府、保險監理官等共同推廣ESG

- 國泰人壽與教育部國教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
- 國泰人壽代表參加2018年亞太防制洗錢組織(APG)評鑑，榮獲亞太地區最佳成績響應政府政策，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
- 國泰人壽與合作夥伴完成台灣監理沙盒保險業首例，帶領產業探索如何運用科技更貼近顧客需求
- 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

原則四：定期揭露實行PSI進度

- 國泰人壽每年發行企業永續報告，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
- 國泰金控每年發行企業社會責任報告書

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

7.4 GRI 準則索引表
GRI STANDARDS

一般揭露

揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 102：一般揭露 2016		
102-1 組織的名稱	關於本報告書	90
102-2 活動、品牌、產品與服務	經營概況	03
102-3 總部位置	經營概況	03
102-4 營運據點	經營概況	03
102-5 所有權與法律形式	關於本報告書	90
102-6 提供服務的市場	經營概況	03
102-7 組織規模	經營概況	03
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	60 94
102-9 供應鏈	環境永續-永續採購	44
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	78
102-12 外部倡議	永續金融	15
102-13 公協會的會員資格	道德與法令遵循	75
102-14 決策者的聲明	董事長的話	02
102-15 關鍵衝擊風險及機會	風險管理與內部控制	78
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	90 / 07 / 73
102-17 倫理相關之建議與關切事項的機制	道德與法令遵循	75
102-18 治理結構	永續治理與策略/公司治理	07 / 73
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	74
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	73

揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 102：一般揭露 2016		
102-28 最高治理單位的績效評估	公司治理 - 董事會績效評估	74
102-30 風險管理流程的有效性	風險管理與內部控制	78
102-33 溝通關鍵重大事件	重大性分析與利害關係人溝通	10
102-40 利害關係人團體	重大性分析與利害關係人溝通	10
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	10
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	10
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	10
102-45 合併財務報表中所包含的實體	GRI對應	12
102-46 界定報告書內容與主題邊界	GRI對應	12
102-47 重大主題表列	重大性分析與利害關係人溝通	10
102-48 資訊重編	N/A，未有資訊重編	-
102-49 報導改變	重大性分析與利害關係人溝通	10
102-50 報導期間	關於本報告書	90
102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	90
102-52 報導週期	關於本報告書	90
102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	90
102-54 依循GRI準則報導的宣告	關於本報告書	90
102-55 GRI內容索引	附錄	103
102-56 外部保證/確信	關於本報告書	90

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

重大主題

揭露項目	對應章節	頁碼
經濟績效		
GRI 103：管理方針2016		
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	10
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	03 10 27
103-3 管理方針的評估	經營概況 3 氣候	03 27
GRI 201：經濟績效2016		
201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	經營概況	03
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	27
客戶隱私		
GRI 103：管理方針2016		
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	10
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	10 82
103-3 管理方針的評估	6.6 服務品質與客戶權益	82
GRI 418：客戶隱私2016		
418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	6.6 服務品質與客戶權益	82
社會經濟法規遵循		
GRI 103：管理方針2016		
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	10
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	10 75
103-3 管理方針的評估	6.3 道德與法令遵循	75
GRI 419：社會經濟法規遵循2016		
419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	6.3 道德與法令遵循	75

揭露項目	對應章節	頁碼
產品組合		
GRI 103：管理方針2016		
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	10
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	10 15 27
103-3 管理方針的評估	2 永續金融 3 氣候	15 27
G4 行業指引金融服務業		
FS8各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價	2 永續金融 3 氣候	15 27
職業安全衛生		
GRI 103：管理方針2016		
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	10
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	10 46
103-3 管理方針的評估	4.1 健康促進	46
GRI 403：職業安全衛生 2018		
403-1 職業安全衛生管理系統	4.1 健康促進	46
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		

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

揭露項目	對應章節	頁碼
勞雇關係		
GRI 103：管理方針2016		
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	10
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	10 60
103-3 管理方針的評估	5.1 職場培力	60
GRI 401：勞雇關係2016		
401-1 新進員工和離職員工	5.1 職場培力	60
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	60
401-3 育嬰假	5.1 職場培力	60
訓練與教育		
GRI 103：管理方針2016		
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	10
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	10 60
103-3 管理方針的評估	5.1 職場培力	60
GRI 404：訓練與教育 2016		
404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	5.1 職場培力	60
404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.1 職場培力	60
404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.1 職場培力	60
顧客健康與安全		
GRI 103：管理方針2016		
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	10
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	10 46
103-3 管理方針的評估	4.1 健康促進	46
GRI 416：顧客健康與安全 2016		
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	46 75

自訂重大主題

揭露項目	對應章節	頁碼
公司治理		
GRI 103：管理方針2016		
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	10
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	10 73
103-3 管理方針的評估	6.2 公司治理	73
風險管理		
GRI 103：管理方針2016		
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	10
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	10 78
103-3 管理方針的評估	6.4 風險管理與內部控制	78
資訊安全		
GRI 103：管理方針2016		
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	10
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	10 81
103-3 管理方針的評估	6.5 資訊安全	81

7.5 SASB 永續會計原則
SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

SASB 保險業 - 2018

指標代碼	對應資訊
為客戶提供透明的資訊和公允的建議	
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	· 國泰金控109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 https://reurl.cc/xgqpzb · 國泰人壽:資訊公開-其他記載事項-經主管機關處分事項 https://reurl.cc/V3V0GQ · 國泰產險:資訊公開-其他事項-經主管機關處分事項 https://reurl.cc/7yx4Z1
FN-IN-270a.2 客戶投訴率	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 https://reurl.cc/AgZMn8
FN-IN-270a.3 客戶保留率	保險業公開資訊觀測站-保險資訊公開查詢-單一查詢 https://reurl.cc/4y9L5j
FN-IN-270a.4 說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	· 國泰金控2020年企業社會責任報告書6.6服務品質與客戶權益 · 國泰人壽官網-關於我們-公司簡介-公平待客專區 https://bit.ly/3qzxtSk · 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 https://reurl.cc/qmeOj0 · 2020年國泰產險自行遵循PSI揭露報告-構面五:銷售與推廣 https://reurl.cc/E2dpdv

指標代碼	對應資訊
在投資管理中納入環境，社會和治理(ESG)因素	
FN-IN-410a.1 按產業和資產類別劃分的總投資資產	· 國泰人壽官網資訊公開-財務狀況/資金運用表 https://reurl.cc/mqgrXG · 國泰產險官網資訊公開-財務概況/資金運用表 https://reurl.cc/jq0kxM · 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(109年度無保留意見之查核報告P.75) https://reurl.cc/WE9r3x
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	· 國泰金控2020年企業社會責任報告書第2章永續金融及3.1低碳經濟(TCFD) · 國泰人壽企業永續報告書 –責任投資樹立典範 https://reurl.cc/Q9Vymo · 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 https://reurl.cc/Q9Vymo · 2020年國泰產險自行遵循PSI揭露報告-構面六:投資管理 https://reurl.cc/E2dpdv

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

指標代碼	對應資訊
促進責任行為的保險政策	
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	國泰金控2020年企業社會責任報告書3.1 低碳經濟(綠色金融)
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	• 國泰金控2020年企業社會責任報告書3.1低碳經濟(綠色金融)、4.1健康促進 • 國泰人壽外溢商品於保單條款增列健康促進機制之相關獎勵規範(如：保費折減、增加保額等)，並依據相關規範辦理商品定價 • 2020年國泰產險自行遵循PSI揭露報告-構面三:商品與服務 https://reurl.cc/E2dpdv
環境曝險	
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	• 國泰金控2020年企業社會責任報告書3.1低碳經濟(TCFD) • 2020年國泰產險自行遵循PSI揭露報告-構面二:風險管理與核保 https://reurl.cc/E2dpdv
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)	• 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)」 https://reurl.cc/V3VDey • 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 https://reurl.cc/9Z8GxY
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	**個別承銷流程** • 2020年國泰產險自行遵循PSI揭露報告-構面二:風險管理與核保 https://reurl.cc/E2dpdv • 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 https://reurl.cc/9Z8GxY **公司層面風險和資本充足率管理中的方法** • 2020年國泰產險自行遵循PSI揭露報告-構面二：風險管理與核保及構面三：商品與服務 https://reurl.cc/E2dpdv • 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 https://reurl.cc/9Z8GxY

指標代碼	對應資訊
系統風險管理	
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	該指標不適用於本公司
FN-IN-550a.2 證券借貸抵押資產的總公允價值	該指標不適用於本公司
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	• 國泰人壽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109及108年度(P.139-140)3.流動性風險 https://reurl.cc/GmdaOv • 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109/108年度流動性風險(P.77-78) https://reurl.cc/9rXdNV • 國泰產險自2020年第三季起，於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，國泰產險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。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

SASB 商業銀行 - 2018

指標代碼	對應資訊
資訊安全	
FN-CB-230a.1 企業應計算並揭露 ・報導期間經證實的資訊外洩總數、 ・涉及個人身分資訊之外洩百分比、 ・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	・國泰金控2020年企業社會責任報告書 6.6服務品質與客戶權益 ・國泰金控官網「資訊安全組織與機制」https://reurl.cc/Gd05Np
FN-CB-230a.2 描述辨識和解決資訊安全風險的方法	・國泰金控2020年企業社會責任報告書6.5資訊安全 ・國泰金控官網「資訊安全侵害管理」https://reurl.cc/zb9p50 ・2020年國泰金控股東會年報(十一)其他重要風險及因應措施
金融包容性及能力建構	
FN-CB-240a.1 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	國泰金控2020年企業社會責任報告書 4.2財務健康(P.55 & 58)、6.1協助客戶防疫紓困(紓困貸款)
FN-CB-240a.2 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	本行逾放件數未對外公告，暫不揭露此指標
FN-CB-240a.3 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	本行未揭露相關統計
FN-CB-240a.4 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	・本行108-109年承辦信託為55歲以上以安養為目的之信託，約10-15%予以手續費減或免，以協助民眾保障高齡財產安全；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 ・國泰金控2020年企業社會責任報告書5.2青年培力(金融知能分享-國泰職人故事館) P.67

指標代碼	對應資訊
將環境、社會、治理因子納入授信風險評估	
FN-CB-410a.1 商業及工業的信用風險，按行業	國泰世華銀行2020年第四季財務報告五、管理資訊(P.9) (一) 授信風險集中情形https://reurl.cc/NXebWm
FN-CB-410a.2 ESG因子納入授信作業的做法	・國泰金控2020年企業社會責任報告書2.1責任投資與授信整體架構、2.3 責任授信 ・國泰金控2020年企業社會責任報告書3.1氣候策略與情境分析
商業道德	
FN-CB-510a.1 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	國泰金控109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https://reurl.cc/xgqpzb
FN-CB-510a.2 舉報人(吹哨者)制度和程序說明	・國泰金控官網-法令遵循專區「國泰金融集團檢舉制度」https://reurl.cc/OXWY13 ・國泰世華商業銀行檢舉制度之管道及方式 https://reurl.cc/E2dVzk ・國泰世華銀行2020內控制度聲明 https://reurl.cc/ZQx4G3
系統風險管理	
FN-CB-550a.1 以類別區分的全球系統重要性銀行(G-SIB)評分	國泰世華銀行不屬G-SIB，是屬D-SIB(Domestic Systemically Important Banks)，不適用此指標
FN-CB-550a.2 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	・國泰世華銀行官網-公告專區-風險揭露專區 https://reurl.cc/R6MYrg ・國泰世華銀行官網-年報-壓力測試的質化與量化說明(P.5) https://reurl.cc/YWzYd0 ・國泰金控2020年企業社會責任報告書3.1氣候策略與情境分析、氣候風險管理

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

7.6 聯合國全球盟約對照表

UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT PRINCIPLES

主要議題	對應章節	頁碼
人權		
企業應支持並尊重國際公認的人權	第5章培力	60 / 61
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	60 / 61
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	27
採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法		27
鼓勵開發和推廣環境友好型技術		38
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	75

7.7 社會責任指引(ISO 26000)對照表

ISO 26000 INDEX

分類	對應章節	頁碼
組織治理	第6章永續營運管理	71
人權	第5章培力、第6章永續營運管理	59 / 71
勞動實務	第5章培力	59
環境	第3章氣候	27
公平運作實務	第6章永續營運管理	71
消費者議題	第6章永續營運管理	71
社區參與及發展	第5章培力	59

7.8 證券交易所上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法

TAIWAN STOCK EXCHANGE CORPORATION "RULES GOVERNING THE PREPARATION AND FILING OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORTS BY TWSE LISTED COMPANIES"

對應條文	主要議題	對應章節	頁碼
整體			
第三條	企業社會責任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	07
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	27
第四條第1項第四款第(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	27
社會			
第四條	各經營業務為創造社會效益所設計之產品與服務	第4章健康	45
員工			
第四條第1項第四款第(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	59 / 95

7.9 確信標的及SDGs對照結果彙總表

SUMMARY OF SUBJECT MATTERS ASSURED

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

確信標的		頁碼
適用基準	聯合國永續發展細項目標	
「員工教育訓練」表中2020年總計平均人均訓練時數		95
國泰金控集團2020年員工參加內外部機構培訓活動總訓練時數除以2020年底在職人數。教育訓練時數包含以下訓練管道的培訓，如線上訓練、實體課程、及晨間分享；其中晨間分享之教育訓練時數為適用晨間分享員工年底在職人數，乘以業務單位當年度出席率(1-(年度請假總天數除以年度總應工作天))，乘以課程時數之總和。	4.3 在西元2030年以前，確保所有的男女都有公平、負擔得起、高品質的技職、職業與高等教育的受教機會，包括大學。 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。	
「企金授信ESG審查執行情形」表中2020年經授信審議委員會拒絕或批示意見件數及因ESG事件而拒絕核貸件數		91
國泰世華銀行2020年度企金授信提案經授審會拒絕或批示意見之案件數總和，以及因ESG事件而拒絕核貸件數總和。	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。	
「國泰人壽投資ESG審查執行情形」表中2020年具潛在風險提報討論案件件數		92
國泰人壽ESG風險審核案件數是依據2020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。	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。	

確信標的		頁碼
適用基準	聯合國永續發展細項目標	
2020年基礎建設主題性投資金額為6,623億元 2020年基礎建設主題性授信金額為669億元		91
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 2020年度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放貸金額扣除回收金額之放貸餘額計算總和。	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。	
2020年低碳主題性投資金額為1,748億元 2020年低碳主題性授信金額為252億元		91
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2020 年度財務系統記錄之帳面價值計算總和；低碳授信係採用原始放貸金額扣除回收金額之放貸餘額計算總和。	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。	

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

確信標的		頁碼
適用基準	聯合國永續發展細項目標	
2020年高齡健康主題性投資金額為4,014億元 2020年高齡健康主題性授信金額為326億元		91
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 2020 年度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放貸金額扣除回收金額之放貸餘額計算總和。	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。	
2020年社區與金融包容性主題性投資金額為78億元 2020年社區與金融包容性主題性授信金額為39億元		91
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2020年度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放貸金額扣除回收金額之放貸餘額計算總和。	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。	
2020年水資源主題性投資金額為72億元 2020年水資源主題性授信金額為9億元		91
國泰金控及旗下子水資源投資/授信判定方式有下列二種： 1.產業分類屬水供應、水處理、汙水處理相關產業 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2020年度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放貸金額扣除回收金額之放貸餘額計算總和。	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的起的飲用水。	

確信標的		頁碼
適用基準	聯合國永續發展細項目標	
2020年度在國內核貸182座太陽能電站， 總裝置容量達57,976.42KW		38
1.太陽能發電站：2020年度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置容量：2020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。	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。	
截至2020年底，國泰世華銀行中小企業放貸 總餘額2,284億元		55
國泰世華銀行申報金管會銀行局截至2020年12月底對中小企業放款(含催收款)餘額總和。	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。 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。	
截至2020年底，國泰產險針對水力、太陽能、風電電廠 及設備保險，共承保新台幣1,172億元		39
國泰產險2020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2020年底前保單總額，包含原始保單金額及2020年底前之調整保額。	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。	

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

確信標的		頁碼
適用基準	**聯合國永續發展細項目標**	
2020年使用再生能源量272仟度		42
國泰金控集團2020年使用自發自用再生能源之度數，以國泰金控集團由國家再生能源憑證中心取得之再生能源憑證為統計基準。	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。	
國泰人壽Agency2.0業務員轉型計畫2020年滿意度95.59%		63
國泰人壽2020年Agency2.0業務員轉型計畫課程滿意度。滿意度之計算為(滿意度分數(1-5分)X20/100)。	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。	
2020年第七屆國泰圓夢計畫參與學校24所，圓夢獎金358萬元受益學童662位		67
國泰金控集團2020年第七屆國泰圓夢計畫實際獲得圓夢計畫補助之學校總數、總投入金額帳面價值，以及各校圓夢計畫報名表之執行計畫學童總數。	4.1 在西元 2030 年以前，確保所有的男女學子都完成免費的、公平的以及高品質的小學與中學教育，得到有關且有效的學習成果。	
2020年國泰氣候變遷青年論壇共143人報名參與		70
國泰金控集團2020年舉辦「國泰氣候變遷青年論壇」活動報名參與人數總和。	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。 13.3 在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力。	

確信標的	頁碼
適用基準	
「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊」表中2020年非擔任主管職務之全時員工之加權平均人數、薪資平均數及薪資中位數	95
國泰金控集團2020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」之有關規定統計非擔任主管職務之全時員工薪資資訊。	
「男女薪酬比較(男: 女)」表中2020年度各級員工之男女薪酬比例	95
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。各級員工之男女薪酬比例統計僅包含國泰金控集團2020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」係指未擔負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。 男女薪酬比例：係指將該級男性之平均薪酬化作100的基準下計算比率，例如100:88（即男性為100 女性為88)。	
「職業災害及缺勤統計」表中2020年缺勤日及缺勤率若考量保險業務人員，則缺勤日為186,207天，及缺勤率為1.57%	96
國泰金控集團2020年缺勤率=實際缺勤日占同一時期內應上工日的百分比；缺勤日=病假加上公傷假；應上工日數=工作天數(未扣除特休)=年底在職員工人數乘以人事行政局公告工作天數。	

國泰金控
Cathay Financial Holdings

7.10 外部獨立保證聲明
EXTERNAL ASSURANCE

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

BSI獨立保證意見聲明書

bsi.

獨立保證意見聲明書

國泰金融控股股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書

意見聲明

結論

包容性

重大性

回應性

衡量性

績效資訊

GRI 永續性報導準則

保證等級

方法

能力與獨立性

AA1000 Assurance Provider

Statement No: SRA-TW-2020046
2021-05-19

"making excellence a habit."

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

PwC會計師有限確信報告

pwc 資誠

會計師有限確信報告

資會綜字第 21010871 號

國泰金融控股股份有限公司 公鑒：

本事務所受國泰金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委託，對下列資訊（以下稱「確信標的資訊」）執行確信程序。本會計師實已確信規準，並依據結果出具有限確信報告。

1. 選定 2020 年度企業社會責任報告書所揭露之績效指標（以下稱「確信績效指標」）；
2. 各項確信績效指標與聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs) 對照結果（以下稱「SDGs 對照結果」）

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2020 年度確信績效指標、SDGs 對照結果與適用基準詳列於 貴公司 2020 年度企業社會責任報告書第 110 頁之「確信標的及 SDGs 對照結果彙總表」。SDGs 對照結果之基準為全球永續性報告協會(GRI)與聯合國全球盟約(UNGC)所出版的《企業報導整合 SDGs 實務指南》(Business Reporting on the SDGs: An Analysis of the Goals and Targets)（以下稱「SDGs 實務指南」）

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製企業社會責任報告書所揭露之績效指標及 SDG 對照結果，並維持與績效指標編製及 SDG 對照結果有關之必要內部控制，以確保績效指標及 SDG 對照結果未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照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」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現經這資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之證據，並出具有確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨識確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序，因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本會計師專業判斷決定採用適當程序，以及依據之內部控制。以辨認重大不實表達之領域。

pwc 資誠

- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信績效指標選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查等測試，以取得有限確信之證據。

2. SDGs 對照結果
- 依 SDGs 實務指南中各 Target 所列企業可採取之行為，進行 SDGs 對照檢查，以取得有限確信之證據。

此報告不對 2020 年度企業社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案涉多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天限之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現以下情事

1. 確信績效指標在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正。
2. SDGs 對照結果在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正。

其它事項

貴公司網站之維護、貴公司管理階層之責任、對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 李宜樺

中華民國 110 年 7 月 7 日

董事長的話
Message from the Chairman

關於國泰金控
About Cathay FHC

1. 永續治理與策略
Sustainability Governance and Strategies

2. 永續金融
Sustainable Finance

3. 氣候
Climate

4. 健康
Health

5. 培力
Empowerment

6. 永續營運管理
Sustainable Operation Management

7. 附錄
Appendix

ISO 14001:2015 環境管理系統

bsi.

Certificate of Registration

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM - ISO 14001:2015

This is to certify that: Cathay Financial Holdings
No. 296, Sec. 4, Ren' ai Rd.
Da' an Dist.
Taipei City
10633
Taiwan

國泰金融控股股份有限公司暨子公司
臺灣
台北市
大安區
仁愛路四段
296號
10633

Holds Certificate No: **EMS 735138**

and operates an Environmental Management System which complies with the requirements of ISO 14001:2015 for the following scope:

The composed of insurance, securities, banking and other diversified financial institutions.

The client is originally certified by SGS Certification with Certificate No. TW18/00044.00-07 before 2020-11-02.

For and on behalf of BSI:
Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

Original Registration Date: 2012-03-14
Latest Revision Date: 2020-12-03
Effective Date: 2021-01-13
Expiry Date: 2024-01-12

Page: 1 of 9

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

ISO 50001:2018 能源管理系統

bsi.

Certificate of Registration

ENERGY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 50001:2018

This is to certify that: Cathay Financial Holdings
No. 296, Sec. 4, Ren' ai Rd.
Da' an Dist.
Taipei City
10633
Taiwan

國泰金融控股股份有限公司暨子公司
臺灣
台北市
大安區
仁愛路四段
296號
10633

Holds Certificate No: **ENMS 735140**

and operates an Energy Management System which complies with the requirements of ISO 50001:2018 for the following scope:

The composed of insurance, securities, banking and other diversified financial institutions.
The main energy uses include: - electricity for lighting, office equipment and air conditioning - diesel for emergency power generator and gasoline for official car.

The client is originally certified by SGS Certification with Certificate No. TW18-00046.00-07 before 2020-11-02.

For and on behalf of BSI:
Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

Original Registration Date: 2016-11-23
Latest Revision Date: 2020-12-08
Effective Date: 2021-01-17
Expiry Date: 2024-01-16

Page: 1 of 9

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查

bsi.

Opinion Statement

Greenhouse Gas Emissions
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Cathay Financial Holdings
and its subsidiaries
No. 296 , Sec. 4, Jen Ai Rd.
Da-An Dist.
Taipei City
Taiwan

國泰金融控股股份有限公司暨子公司
臺灣
台北市
大安區
仁愛路四段
296 號

Holds Statement No: GHGEV 1883
Verification opinion statement

As a result of carrying out verification procedures in accordance with ISO 14064-3:2006, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The Greenhouse Gas Emissions with the Cathay Financial Holdings and its subsidiaries for the period from 2020-01-01 to 2020-12-31 was verified, including the direct greenhouse gas emissions 3,816.053 tonnes of CO_2 equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy emissions 56,429.133 tonnes of CO_2 equivalent.
- No material misstatements for the period from 2020-01-01 to 2020-12-31 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2018.
- The emission factor for electricity for the year 2020 is not published by Taiwan government so far, the emission factor used for electricity is 0.509 kilograms of Carbon Dioxide equivalent per kWh instead which may potentially result in different Greenhouse Gas Emission estimates.

The other selected indirect GHG emissions listed in the attached table on the next page were also reported and thus verified with limited assurance, and data quality was not considered unacceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1: 2018.

For and on behalf of BSI:
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2021-04-26
Latest Issue: 2021-04-26
Page: 1 of 45

...making excellence a habit.™

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

ISO 20400: 2017 永續採購

bsi.

符合性查核聲明

ISO 20400: 2017 永續採購

查核對象 國泰金融控股股份有限公司暨子公司
106436 臺灣台北市大安區仁愛路四段 296 號

查核範圍 國泰金融控股股份有限公司暨子公司依「ISO 20400:2017」，於組織推動永續採購流程。本次查核係依據國泰金融控股股份有限公司暨子公司，包含國泰金融控股股份有限公司，國泰人壽保險股份有限公司，國泰世華商業銀行股份有限公司，國泰世紀產物保險股份有限公司，國泰綜合證券股份有限公司、國泰證券投資信託股份有限公司、國泰創業投資股份有限公司、國泰證券投資顧問股份有限公司及國泰期貨股份有限公司所建立之永續採購手冊與供應鏈管理流程，已確認其採購流程遵循「ISO 20400:2017」指引建立。

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Latest issue 2020-12-26
Expiry date 2021-12-25

聲明書編號: SPM 006

國泰金控
Cathay Financial Holdings

PRINTED WITH SOYINK

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。