

重大議題 2021 年目標達成情形檢視

| 重大議題 | 關鍵績效指標 | 2021 年短期目標 | 2021 年達成情形 | 未達成原因說明 |
|------|---------------------------|--|------------|---------|
| 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 | V | |
| | | 董事會內部績效評估結果持續保持「超越標準」 | V | |
| | 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 | V | |
| 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 | V | |
| | | 優化子公司及長期股權投資風險控管機制 | V | |
| | 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 | V | |
| | | 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 | V | |
| | 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. 揭露產險颱風洪險理賠與人壽死亡理賠情境分析結果 | V | |
| | | 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 | V | |
| 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 | V | |
| | 成立金控資安事件緊急應變小組 | 定期辦理演練 | V | |

| | | | | |
|------------|---|---------------------------------------|---|--|
| | 辦理電腦系統資訊安全評估 | 完成評估 | V | |
| | 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 | V | |
| 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 | V | |
| | | 完善法遵數位管理系統 | V | |
| | 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 | V | |
| | | 逾越集團洗錢(ML)/資恐(FT)風險胃納等級之子公司家 數：0 家 | V | |
| | 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 | V | |
| 數據與隱 私 | 「個資保護教育訓練」完成率 | 100% | V | |
| | 定期(兩年一次)舉辦「個資侵 害事件演練」 | 如期舉辦 | V | |
| | 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 | V | |
| 客戶關係 管理 | 國泰人壽客戶關係管理 | R-NPS 達 20 分 | V | |
| | 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 | V | |
| | 國泰產險客戶關係管理 | R-NPS 分數較前期提升 | V | |
| | 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 | V | |
| | | 建置 R-NPS | V | |
| | 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 | V | |
| | | 增進線上答詢服務效能 | V | |

| | | | | |
|---------------------------------|---------------|--|---|--|
| 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 | V | |
| | 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 | V | |
| | 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。 | X | 2021 年原預計舉辦 2 場大型損防研討會(上、下半年各 1 場)，因受疫情影響，均暫停辦理。 |
| | 推廣安全風險預防 | 舉辦不意外系列損防宣導 50 場 | V | |
| 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 | | V | | |
| 人才發展 | 線上學習時數 | 員工線上學習時數達 120 萬小時 | V | |
| 人才吸引 | 員工敬業度調查 | 1. 近三年平均敬業度達 4 分以上 2. 回覆率達 70%以上 3. 持續進行員工體驗調查 | V | |
| | 關鍵人才留任 | 留任率達 90%以上 | V | |
| | 薪酬 | 入選台灣高薪 100 指數 | V | |
| 職場健康與安全 | 員工心理健康調查 | 回覆率達 70%以上 | V | |
| | 職業安全管理 | 維持 ISO 45001 職業安全衛生管理標準認證 | V | |
| ESG 商品與服務 | 核貸之太陽能電廠裝置容量 | 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 | V | |
| | 核貸之離岸風力電廠裝置容量 | 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 | V | |

| | | | | |
|------|---------------------|--|---|--|
| | | 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 | V | |
| | 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% | V | |
| 氣候倡議 | 回應國際框架，承諾 SBT 倡議 | 落實減碳目標，相較 2017 年，2021 年減碳達 5%，理想達 10% | V | |
| | 舉辦氣候議合活動 | 依據議合策略舉辦一場議合活動 | V | |
| | 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 | V | |
| | | 持續參與 CDP Non-Disclosure Campaign，議合至少 30 家企業 | V | |
| | | 持續參與 Climate Action 100+ | V | |