



國泰金控
Cathay Financial Holdings

國泰金控 永續報告書

SUSTAINABILITY
REPORT 2022

I 目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

目錄

董事長的話 03

關於國泰金控 04

永續獎項肯定 07

永續績效與突破 08

06

永續治理

6.1 公司治理 114

6.2 風險管理 118

6.3 誠信經營 135

6.4 資訊安全 139

6.5 服務品質與客戶權益 141

01

國泰永續策略與治理

1.1 永續治理與管理 10

1.2 國泰永續策略主軸與策略藍圖 12

1.3 利害關係人溝通與重大性分析 20

07

附錄

7.1 關於本報告書 147

7.2 ESG 績效數據表 148

7.3 PRI/PRB/PSI 執行情形 162

7.4 GRI 準則索引表 169

7.5 SASB 永續會計原則 173

02

氣候

2.1 低碳經濟 29

2.2 環境永續 46

03

健康

3.1 健康促進 55

3.2 財務健康 63

04

培力

4.1 職場培力 72

4.2 社會培力 82

05

永續金融影響力

5.1 責任投資與授信整體架構 94

5.2 責任投資 98

5.3 責任授信 108

5.4 永續保險 110

7.6 國際永續準則委員會 (ISSB) 永續報導準則草案對照表 184

7.7 聯合國全球盟約對照表 185

7.8 社會責任指引 (ISO 26000) 對照表 186

7.9 台灣證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 186

7.10 確信項目及 SDGs 對照結果彙總表 187

7.11 外部獨立保證聲明 196

董事長的話

目錄

I 董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

2022 年，是國泰金控重要且關鍵的一年，集團邁入第六十周年，感謝同仁、客戶、股東、所有利害關係人一路上給予的支持與信賴，讓國泰持續成長茁壯。現今，世界局勢變得比以往更加複雜，我們需要更勇敢地承擔，積極開創新契機。秉持「你比你想的勇敢」精神，創新、開放、大膽的探索世界變局並找出創新解方。作為台灣最大的機構投資者之一，善盡永續金融先行者的責任，深化「氣候、健康、培力」三大永續主軸，建構永續策略藍圖，作為國泰金控實踐永續策略的依循。我們持續精進永續服務與商品的深度與廣度，加強與利害關係人溝通，發揮金融核心影響力，共創更為美好的永續未來。

氣候

氣候變遷帶來前所未有的挑戰，面對嚴峻氣候變遷、生物多樣性損失、糧食安全等議題，我們的每一個作為都會影響大家與未來世代的生存。全球永續浪潮下，國泰透過資金影響力，攜手利害關係人邁向低碳經濟轉型與零碳社會，國泰金控 2022 年 4 月成為 RE100 台灣首家金融業會員，承諾 2030 年在台灣的據點百分之百使用再生能源；2050 年達成全球據點淨零碳排。2022 年 9 月，國泰金控通過科學基礎減碳目標設定 (SBT) 之審核，力行營運與金融資產淨零目標；國泰金控與轄下子公司共同支持主管機關「永續金融先行者聯盟」，助力台灣淨零轉型。國泰金控於 2022 年首次受邀到世界氣候高峰會 (WCS) 發表永續金融專題演講，零時差接軌國際並揭示國泰戮力邁向淨零的決心與經驗。淨零轉型並不容易，國泰金控每年舉辦永續金融暨氣候變遷高峰論壇，邀請跨領域、跨產業的學者專家與利害關係人，一同實踐氣候行動，實現淨零碳排的承諾與目標。

健康

台灣即將邁入超高齡社會，面對高齡化及少子化等人口結構改變的挑戰，國泰金控身為台灣大型金融機構之一，我們期望發揮影響力，將健康促進由個人拓展至每一位客戶的家庭，協助台灣民眾能享有更健康幸福的生活。國泰人壽積極提升民眾保障意識，將保險價值從保障延伸至健康預防，推動改版「FitBack 健康吧」、外溢保單及高齡健康服務，致力以科技結合金融核心本業，構築健康生態圈，鼓勵民眾將健康管理融入日常生活。國泰擁有保險、銀行、資產管理等業務，以金融商品與服務的專業，優化客戶的金融服務體驗，提升客戶在財務保障與安全的觀念，促進金融的普及性與便利性。國泰期待以金融教育，協助大眾提升金融素養，促進客戶健全財務體質，實現財務健康。

董事長

蔡若園



培力

我們鼓勵國泰同仁保持開放心態、不斷學習，勇於跳脫框架，務實的前瞻規劃與行動，確保國泰金控在高度變動的環境下永續經營。我們深信人才是組織永續經營的基石，投入金融科技创新及數位轉型，可為組織奠定更敏捷、更彈性的良好基礎，實踐值得信賴的企業品牌價值。國泰金控協助建立多元包容與平等的社會，賦能青年學子、支持性別平等，扶助弱勢，消弭社會不平等，期待推動社會正向循環。國泰金控於 2022 年連續第三年舉辦國泰氣候變遷青年論壇，賦能青年氣候知識，鼓勵青年發揮創意與整合力，為氣候議題發聲。國泰發揮金融核心職能，首次舉辦全台唯一影響力投資校園巡迴論壇，深入校園，啟發青年認識永續議題，播下永續發展的種子。

國泰一甲子的經驗累積，秉持前瞻思維，聚焦永續策略，轉換為開創新局的資本與勇氣。

關於國泰金控

GRI：2-1、2-6、201-1

經營概況

國泰金融控股股份有限公司（以下簡稱「國泰金控」，包含國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券、國泰投信、國泰創投）致力於創造股東、客戶及員工最大價值，秉持「誠信、當責、創新」核心理念，面對環境快速變化，採取與時俱進的營運策略，持續發揮金融職能、透過全面數位轉型及善用集團資源，提供客戶全方面、便捷、有溫度的金融服務，以「保險 + 銀行 + 資產管理」為三引擎，朝「亞太地區最佳金融機構」的願景邁進。

2022 年全球資本市場劇烈動盪，金融業的經營面臨諸多挑戰。面對瞬息萬變的環境，國泰金控秉持穩健經營策略，在全體同仁的努力下，核心業務動能維持穩健，合併稅後盈餘達新台幣 380 億元（美金 12.4 億元），每股盈餘新台幣 2.58 元，子公司國泰世華銀行及國泰投信獲利創歷史新高。

台灣地區

已設置 691 處營運據點



總部
台北



員工數
56,031 人



客戶數
1,510 萬人



稅後盈餘
新台幣 380 億元

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

北京

陸家嘴國泰人壽
大陸國泰產險
國開泰富基金公司

天津

陸家嘴國泰人壽

河南

陸家嘴國泰人壽

湖北

陸家嘴國泰人壽

四川

陸家嘴國泰人壽
大陸國泰產險

緬甸

國泰世華銀行

泰國

國泰世華銀行

寮國

國泰世華銀行

馬來西亞

國泰世華銀行

印尼

國泰世華銀行

菲律賓

國泰世華銀行

山東

陸家嘴國泰人壽
大陸國泰產險
國泰世華銀行

遼寧

陸家嘴國泰人壽

浙江

陸家嘴國泰人壽
大陸國泰產險

福建

陸家嘴國泰人壽
大陸國泰產險

大中華地區

陸家嘴國泰人壽已設置 12 家總、分公司，共 52 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。持續提升數位金融服務，並陸續推出綠色金融產品。

大陸國泰產險持續發展互聯網業務，並進行線下業務轉型，優化業務結構，提升經營效益。

上海

陸家嘴國泰人壽
大陸國泰產險
國泰世華銀行

江蘇

陸家嘴國泰人壽
大陸國泰產險

廈門

陸家嘴國泰人壽

廣東

陸家嘴國泰人壽
大陸國泰產險

香港

國泰世華銀行
國泰綜合證券
康利亞太有限公司

東南亞地區

越南國泰人壽持續擴展組織、專職經營，發展多元通路，營運據點達 151 個，保費收入持續成長。

國泰世華銀行於東協 9 個會員國家設有分支機構，共 60 個據點，持續透過綿密的海外網點發展更多元且在地化的金融服務。

越南國泰產險延續當地通路提升經營效率，並推動數位轉型與行動投保。

越南

國泰人壽
國泰產險
國泰世華銀行

柬埔寨

國泰世華銀行

新加坡

國泰世華銀行

■ 近三年財務績效

合併資產總額（十億元）	
10,950	2020
11,594	2021
12,071	2022

合併股東權益（十億元）	
905	2020
914	2021
612	2022

合併稅後盈餘（十億元）	
76.0	2020
140.9	2021
38	2022

合併稅後每股盈餘（元）	
5.41	2020
10.34	2021
2.58	2022

合併股東權益報酬率（元）	
9.01	2020
15.49	2021
4.98	2022

員工平均收益額（仟元）	
10,984	2020
10,865	2021
6,055	2022

員工平均獲利額（仟元）	
1,324	2020
2,445	2021
673	2022

合併資產報酬率（%）	
0.85	2020
1.34	2021
0.49	2022

股數（百萬股）	
14,703	2020
14,703	2021
16,203	2022

每股現金股利（元）	
2.5	2020
3.5	2021
0.9	2022

每股股票股利（元）	
0.0	2020
0.0	2021
0.0	2022

每股帳面價值（元）	
60.8	2020
61.5	2021
34.6	2022

留存的經濟價值（十億元）	
46.2	2020
104.6	2021
-11.5	2022

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遵守法令規定從事營運。2022 年並無任何商品或服務在台灣被禁售之情形。

國泰人壽		人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險
營運亮點	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	獲利表現 新台幣 342 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
營運亮點	台灣第二大民營銀行、在東協地區擁有最廣泛營運據點的台資民營銀行	獲利表現 新台幣 257 億
國泰產險		車險、火險、水險、工程險、其他險
營運亮點	簽單保費收入市占率居業界第二大	獲利表現 新台幣 -196 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
營運亮點	複委託業務持續領先市場	獲利表現 新台幣 14 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
營運亮點	為台灣資產規模最大的投信公司	獲利表現 新台幣 16 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
營運亮點	為資本額第四大金控型創投公司	獲利表現 新台幣 2 億

目錄

董事長的話

I 關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 稅務管理

國泰金控訂定《[稅務治理政策](#)》，以董事會為財務風險管理機制之最高決策單位，財務處會計部為稅務管理單位，定期彙報風險管理處，由風險管理處每年向董事會報告相關稅務管理之情形，確保稅務管理機制有效運作。國泰金控之稅務治理以誠信穩健為原則，秉持之稅務政策及行為守則如下：



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

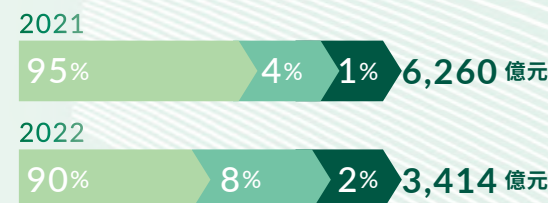
持續透過國內外教育訓練，培育人才，提升稅務專業職能，以誠信穩健的態度管理相關事務，有效控管稅務風險，落實企業永續、維護股東價值及善盡社會責任。

· 國別稅務資訊

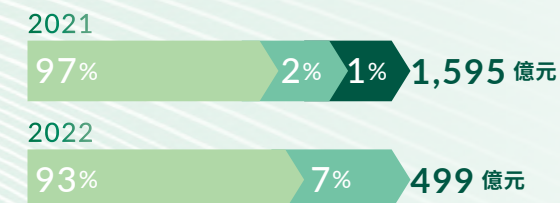
國泰金控承諾遵循各營運地區稅務法規及符合國際租稅準則之規範，確實計算稅賦並依法申報完稅。

國泰金控 2022 年全球淨收益為新台幣 3,414 億元，稅前淨利為新台幣 499 億元，平均員工人數為 56,388 人，營運類別包含保險業務、投資收益、利息收入等；納稅金額為新台幣 174 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，在台灣淨收益占全球淨收益為 90%、稅前淨利占全球稅前淨利為 93%、員工人數占全球員工人數為 82% 及納稅金額占全球納稅款為 91%。

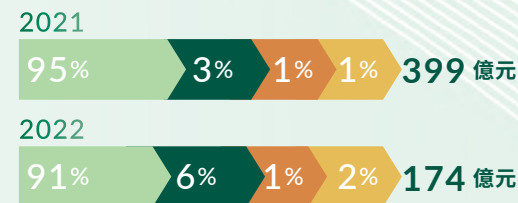
淨收益



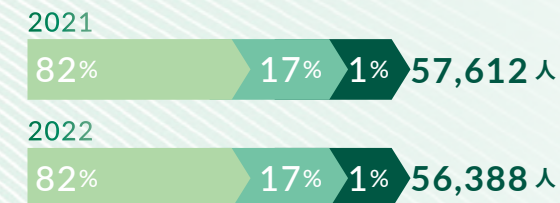
稅前淨利



繳納稅款



平均員工人數



■ 台灣地區 ■ 亞洲地區 ■ 其他地區 ■ 中國地區 ■ 越南地區

· 所得稅資訊

國泰金控 2022 年之有效稅率為 24.00%，高於臺灣法定稅率 20% 及瑞士蘇黎士永續資產管理公司（RobecoSAM）發布 Sustainability Assessment Companion，依據全球行業分類標準的 24 個行業組計算之保險業平均帳面有效稅率 19.5%；2022 年之有效稅率大幅增加，係因繳納未分配盈餘稅及本年度稅前淨利較上年度減少，使有效稅率之稅基亦減少所致。

	2021	2022	兩期平均
稅前淨利 (A)	1,595.3	499.5	1,047.4
所得稅費用 (B)	186.4	119.9	153.2
有效稅率 (B)/(A)	11.68%	24.00%	14.62%
已納所得稅 (C)	331.2	109.5	220.4
現金有效稅率 (C)/(A)	20.76%	21.92%	21.04%

單位：新台幣億元、%

目錄

董事長的話

關於國泰金控

■ 永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄



DJSI 道瓊永續指數

連續五年入選道瓊永續指數「世界指數」成分股、八年入選道瓊永續指數「新興市場指數」成分股，於金融核心職能兩大面向：永續金融與金融包容性，皆獲得滿分



TWSIA 台灣永續投資獎

國泰金控、國泰人壽、國泰投信榮獲「機構影響力類」典範獎；國泰證券及國泰投信榮獲「個案影響力類 ESG 創新獎」金獎和銀獎



《遠見雜誌》企業社會責任獎

連續三年蟬聯「ESG 綜合績效類 - 金融保險業首獎」，因此自 2022 年起將連續三年名列「年度榮譽榜」；針對專案獎，今年國泰金控榮獲「環境友善組」楷模獎、國泰投信榮獲「人才發展組」首獎



亞洲企業社會責任獎

蔡宏圖董事長榮獲亞洲企業社會責任獎（AREA）之「負責任企業領袖獎（Responsible Business Leadership）」個人獎，國泰金控長期致力氣候行動，獲頒「綠色領導獎（Green Leadership）」



台灣企業永續獎

榮獲《台灣十大永續典範企業獎服務業組第二名》、《企業永續報告書獎金融及保險業第 1 類白金級》、《永續傑出人物獎程淑芬投資長》，更一舉奪得《創新成長領袖獎》、《社會共融領袖獎》、《資訊安全領袖獎》、《人才發展領袖獎》、《創意溝通領袖獎》共 8 項永續績效類獎項



彭博性別平等指數

入選 2023 年彭博性別平等指數評鑑



MSCI

入選 MSCI ESG Rating AA Level



Buying Power

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



Sustainalytics

全球人身保險產業排名第 3 名



CDP

取得 Climate Change 2022 領導等級 Level A



財訊金控永續獎

榮獲《2022 財訊金融獎》「金控永續獎優質獎」、「FinTech 創新應用獎」、「消費者金融品牌大獎」



FTSE4GOOD

連續 8 年入選富時社會責任新興市場指數成分股



《天下雜誌》企業公民獎

榮獲《天下雜誌》「天下企業公民獎」第 2 名



公司治理評鑑

榮獲第九屆公司治理評鑑最佳之前 5% 企業



台灣永續指數

連續 6 年入選台灣永續指數成分股

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

■ 永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄



永續策略與治理

- 實踐國泰金控社會責任，支持參與金管會「先行者聯盟」，發揮雁行效益
- 聚焦國泰永續發展方向，建構永續策略藍圖，連結三大永續主軸，訂定重要達成目標
- 國泰金控重大性分析結合永續價值創造流程 (IMV) 成果，並連結永續策略藍圖，深化永續管理



氣候

- 台灣首家金融業成為 RE100 會員與亞洲第六家通過科學減碳目標 (SBT) 審核金融業者
- 國泰金控為世界氣候基金會 (WCF) 的策略夥伴，協助臺灣接軌 COP 周邊重要峰會，蔡宏圖董事長與李長庚總經理分別擔任 COP27 週邊會議 – 世界氣候高峰會 (World Climate Summit, WCS) 講者及與談人
- 國泰金控程淑芬投資長受邀參與「世界生物多樣性高峰會」(World Biodiversity Summit, WBS)，為台灣唯一講者，分享國泰對生物多樣性議題的觀點，以及在亞洲成功推動企業議合的經驗
- 臺灣首家加入 Partnership for Biodiversity Accounting Financials (PBAF) 之金融業者
- 國泰推出綠房東服務，2022 年共引進約 650 萬度綠電，與租戶攜手達成淨零
- 明誠分行與建築師事務所合作建置，並以事務所名義參加第 24 屆國家建築金質獎，榮獲「辦公商業大樓低層組」首家獲獎金融業



健康

- 健康促進專案「大腹翁小腹婆」邁入第八年累計參與人數逾 8 萬人
- 開辦 5 張實物給付新商品，並領先業界推出 2 張認知功能障礙保障商品
- 小資族定期定額扣款金額達新台幣 232.2 億元，與 2019 年相比成長 23.6 倍
- 創新推出「保險金信託共同行銷」服務，為台灣首家開辦之金融機構
- 落實普惠金融，金融服務站遍及全台灣本島及外島地區共 140 個鄉鎮，共服務超過 8 萬人次



培力

- 國泰金控四度榮獲「亞洲最佳企業雇主獎」
- 國泰金控再度入選 2023 年「彭博性平指數」，在性別薪酬平等、包容文化和性騷擾政策方面近滿分
- 連續三年舉辦氣候變遷青年論壇，2022 年活動滿座率達 9 成，賦能 200 位青年掌握氣候知識
- 舉辦全臺唯一影響力投資校園巡迴論壇，觸及 6 所大學共計 898 位學生
- Tutor CUB 首創線上金融教育，累計服務 4 所偏鄉小學、超過 400 位志工響應



永續金融影響力

- 透過 35 項 ESG 因子檢視投融资對象的永續風險與機會，落實責任投融资
- 國泰金控精進議合流程，並於企業議合及政策倡導面向作為深受肯定，2022 年獲國際倡議「投資人議程」(The Investor Agenda) 發布之「投資人氣候行動計畫」(Investor Climate Action Plans, 簡稱 ICAPs) 列為全球最佳實踐典範案例之一，為亞洲唯一獲選的資產擁有者
- 國泰人壽 100% 贊成有助公司永續發展之氣候議案
- 擴大集團責任投資影響力，與台北大學共同提升台灣上市櫃公司 ESG 揭露品質，個股 ESG 評鑑涵蓋受評企業達 658 家，並推出全新 ESG 議合報告，提供建議予受評企業



永續治理

- 提升董事會獨立性與多元性，第八屆董事選舉增加 1 名女性獨立董事
- 強化集團氣候財務揭露，2022 年發布國泰首本 TCFD 報告書，獲列為 TCFD Status Report 企業案例
- 深化永續治理，金控暨各子公司總經理薪酬與永續績效連結

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

I 01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

01

CHAPTER

國泰永續策略與治理

- ▶ 1.1 永續治理與管理
- ▶ 1.2 國泰永續策略主軸與策略藍圖
- ▶ 1.3 利害關係人溝通與重大性分析

★ 實踐國泰金控社會責任，支持參與金管會「先行者聯盟」，發揮雁行效益

★ 聚焦國泰永續發展方向，連結三大永續主軸，建構永續策略藍圖，訂定重要達成目標

★ 國泰金控重大性分析結合永續價值創造流程 (IMV) 成果，並連結永續策略藍圖，深化永續管理

根據 KPMG 於 2022 年發布的《臺灣永續風險大調查》，指出全球面對地緣政治變動、氣候變遷威脅、少子化與高齡社會等挑戰，企業經營面臨很大的考驗，永續發展更顯重要。國泰金控為因應挑戰，積極推動 ESG 管理並強化風險管理，以企業核心職能為基礎，透過企業永續委員會建立完善的管理機制和溝通管道，並納入 ESG 因素，確保管理實務和策略與永續思維互相融合，2022 年更深化發展永續策略三大主軸，並積極實施各項行動方案，展現企業的韌性和永續治理能力。

1.1 永續治理與管理

GRI：2-12、2-13、2-14、2-16

國泰金控以「企業永續（CS）委員會」作為推動企業永續治理與發展的核心單位，隸屬於董事會並由獨立董事督導，金控總經理擔任主任委員，設置 6 大工作小組，由高階主管帶領，每季召開會議，每半年向董事會呈報重要事項及執行情形，透過由上而下的治理結構，展現對永續發展的重視。

國泰永續價值宣言

為實現共好的永續社會，國泰金控發布「價值宣言」，宣誓遵循職場倫理道德、恪守行為規範，以減緩和避免風險之可能性，亦邀請價值鏈夥伴一同落實，朝向發展共榮社會。



1.1.1 企業永續委員會架構與功能



目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

I 01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

1.1.2 國泰金控企業永續委員會歷年里程碑

自 2011 年起超過十年發展，國泰金控「企業永續（CS）委員會」持續追求創新成長，開創更具前瞻性的永續藍圖：

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》（PRI）之 Conning, Inc.

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，2018 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」
- 進行「永續金融品牌研究」，掌握永續行動與品牌之連結

2021

- 國泰金控企業永續（CS）委員會運作與溝通，聚焦三大永續發展主軸之利害關係人溝通
- 金控總經理薪酬與永續績效連結，強化永續管理
- 宣示接軌 RE 100 展現氣候決心，在 2030 年台灣據點達到百分之百使用再生能源，2050 年達到淨零碳排
- 發佈國泰首本 ESG 整合報告書

2022

- 國泰金控企業永續（CS）委員會確立永續策略藍圖，聚焦國泰三大永續主軸之策略和實踐方式
- 深化永續治理，金控暨各子公司總經理及高階主管薪酬與永續績效連結
- 實踐國泰金控社會責任，支持參與金管會「先行者聯盟」
- 正式通過 SBTi 官方驗證核定排放減量目標
- 發佈國泰首本 TCFD 報告書

1.2 國泰永續策略主軸與策略藍圖

國泰以「亞太地區最佳金融機構」為願景，在營運三大引擎保險、銀行及資產管理上，將企業永續納入決策考量，善用資金影響力與風險管理核心職能，實踐永續金融。國泰進一步提出三大永續發展主軸「氣候、健康、培力」，並衡量核心業務活動對 SDGs 所造成的風險與機會，聚焦三大主軸於 10 項 SDGs，積極落實於日常營運中，以確保國泰發揮最大金融業核心職能，有效解決社會、環境問題，賦予利害關係人充足的韌性。

■ 國泰永續策略與三大永續主軸



公司願景—
亞太地區最佳金融機構



核心價值—
誠信、當責、創新



永續經營核心—
永續金融

永續策略主軸	永續主軸重點發展構面		永續發展目標 SDGs
 氣候	低碳經濟	將氣候變遷與 ESG 相關的風險與機會，納入金融核心業務，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	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、樂齡族群投入金融行動，創造財務自主，並透過金融教育、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	
 培力	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，打造具創新熱情與多元包容的職場環境	     
	社會培力	培育學童具備獨立思考及多元學習的視野，弭平教育資源落差；以金錢、實際行動支持新創 / 社企青年團體、女性及弱勢成長及實現自我	

■ 永續主軸與策略藍圖建構歷程

國泰透過以下步驟確立永續策略發展三大主軸、六大構面和永續策略藍圖，聚焦 10 項 SDGs 目標並連結 19 項重大議題，全力落實永續。關於 2022 年國泰 SDGs 貢獻成效請詳見[國泰金控官網](#)。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

I 01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄



國泰永續策略藍圖一

總經理的話

國泰金控暨子公司依核心職能建構永續策略藍圖，凝聚集團共識，共同邁向永續發展的未來。

永續策略藍圖集結國泰多元金融核心職能，扎實地將永續概念落實在每個營運環節，透過企業內部推動，使國泰的經營、商品與服務形成良性循環，以實現企業永續發展。

透過建構策略藍圖，使集團整體永續發展方向聚焦一致的規劃，藉由短中長期目標訂定，使永續藍圖的實踐方向更加清晰。國泰永續發展的目標和路徑已明確，實踐策略藍圖內容，需要大家一起努力。

永續環境安居樂業，人人有責，共同維護。國泰金控樂於善用金融核心職能實踐永續策略藍圖，為永續環境善盡企業社會責任。



國泰金控總經理
李長庚

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

I 01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 國泰永續策略藍圖－氣候



國泰在台灣深耕一甲子，長期深受股東及客戶的信任及託付，在氣候變遷引發經濟、社會及文化的動盪且日益加劇之際，國泰身為台灣最大的金融機構，承諾妥善地運用每一份資金，攜手股東與客戶，並陪伴融資對象過渡到低碳經濟、邁向零碳社會，致力成為規模最大、具有影響力的標竿企業

詳細目標和重要做法請見「2.1 低碳經濟」章節

● 策略目標與重要達成目標

 2050 金融資產 淨零排放 利害關係人 企業客戶、政府	策略目標說明 透過科學化的脫碳目標設定及推動金融資產轉型，達成淨零排放 重要達成目標 ● 上市股票及公司債投資組合溫度：2026 年：S1+S2: 2.68° C 、S1+S2+S3: 2.79° C ● 2023 年不得新增投資營收超過 30% 且未積極轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」 ● 設定「零煤融資」目標於 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零	策略目標 1
 氣候議合 行動領導者 利害關係人 企業客戶、政府、 公協會	策略目標說明 發揮對話影響力，與金融價值鏈中的利害關係人溝通及互相合作，促進企業展現具體的氣候因應作為、厚實其氣候韌性 重要達成目標 ● 2023 年議合國內投融资組合碳排放量 45% 之關鍵公司 ● 領導參與 3~5 家國際及國內議合倡議活動 ● 研究參與其他氣候變遷、水資源、生物多樣性等國際責任投資倡議組織之可行性	策略目標 2
 全方位氣候金融 解決方案提供者 利害關係人 客戶	策略目標說明 透過資金或金融產品與服務支持企業、產業創造低碳轉型機會或減緩、調適氣候變遷，使產業轉型更具競爭力，並促進社會有序地向綠色經濟時代邁進 重要達成目標 ● 以 2020 年為基礎，2023 年低碳投資成長 20% ● 以 2022 年為基礎，2023 年綠色存放款商品或服務成長 10% ● 以 2022 年為基礎，2023 年綠色保險承保保額成長 5% ● 以 2022 年為基礎，2023 年企業天災損防服務件數成長 5%	策略目標 3



國泰金控為台灣大型金融機構之一，營運據點遍佈全球，國內外據點共計 754 處。氣候為國泰金控永續核心主軸，透過聚焦 Green Energy、Green Operation、Green Real Estate 三大面向，穩步落實集團「零碳營運轉型計畫」，實踐國泰金控達成 2050 淨零碳排之目標

詳細目標和重要做法請見「[2.2 環境永續](#)」章節

● 策略目標與重要達成目標

 2050 零碳營運 綠色能源 利害關係人 員工、客戶	策略目標說明 推動能源轉型，2030 年台灣營運據點 100% 使用再生能源，全球營運據點再生能源使用達 60% 重要達成目標 ● 2023 年落實 SBT 減量承諾，同時達成再生能源使用量超過 10% ● 透過碳定價機制，影響員工行為：2023 年舉辦結合內部碳費機制之減碳獎勵活動 ● 2023 年透過能源管理系統，掌握並管理 23% 總用電量，加強節電力度
 2050 零碳營運 綠色營運 利害關係人 員工、客戶	策略目標說明 實施三化「作業行動化、服務數位化、職場共用化」，並將共享、循環之概念引入職場規劃，型塑低碳職場 重要達成目標 ● 作業行動化 - 行動辦公：2023 年人壽、銀行開始啟動行動辦公 2.0，以虛擬桌面 VDI OA 等專案，達到員工體驗、行動辦公、節能等多重效益 ● 職場共用化 - 職場轉型：2023 年較 2020 年新型態職場新增 19 處 ● 服務數位化 - 碳標籤：2023 年人壽、銀行、產險藉由服務數位化等方式減少產品碳足跡，使產品生命週期中的碳排放大幅減少，並承諾 60% 主要產品完成碳足跡盤查
 2050 零碳營運 綠色不動產 利害關係人 員工、客戶	策略目標說明 建構低碳建築不動產生態系，驅動產業參與能源轉型 重要達成目標 ● 2023 年後新建建築全數取得綠建築或美國 LEED 等低碳建築標章 ● 2023 年銀行當年度全面重新裝修之分行 100% 符合環保型態裝修，且分行符合環保型態裝修率達 20% ● 2023 年台北市信義區、敦南區 A 級辦公大樓進行倡議使用綠電

■ 國泰永續策略藍圖－健康



願景

台灣正面臨高齡化及少子化等人口結構改變的挑戰，每兩人中有一人是國泰金控的客戶，國泰將發揮影響力，將健康促進範疇由個人拓展至家戶，協助民眾照顧自身健康、重視校園學子的安全風險，面對高齡長者更是關注其身心靈健康。員工更是國泰最重要的資產，期望透過健全身心照顧機制，成為員工最堅強的後盾，以達成大眾、保戶與員工「全齡家戶邁向全人健康」之願景

詳細目標和重要做法請見「3.1 健康促進」章節

● 策略目標與重要達成目標

 拓展健康生態圈， 促進民眾維持身心 健康	策略目標說明 提倡身心健康促進及意外預防觀念，鼓勵民眾自我查覺管理，強化保險事前預防、事後補償之價值，發揮影響力增進全人健康促進 重要達成目標 ● 2023 年參與健康促進計畫人數 (會員數) 達 100 萬人 ● 2023 年協助 52 萬會員進行健康管理，且每月進行健康管理之人次累積達 1,200 萬 ● 2024 年持續精進身心健康促進活動，維持 BMI 正常員工人數達 50% 以上、協助 60% 員工維持身心健康 ● 2030 年金控、人壽、銀行、產險、證券、投信取得 ISO45001 認證 ● 2023 年舉辦不意外系列損防宣導累積 400 場次 ● 參與反毒活動，2023 年學校數達到 1,400 所、反毒活動 (陸海空軍) 觸及人數達 180 萬人	策略目標 1
 成為亞健康者復能 推手	策略目標說明 透過與健康、醫療產業合作，協助客戶積極復能，重拾生活品質，期待能減輕整體醫療照護負擔與成本 重要達成目標 ● 透過在地關懷和新服務模式，2023 年提升三高客戶參與率，並促進身體健康，2025 年協助 75% 參與三高服務客戶提升健康	策略目標 2
 建構友善高齡服務， 打造長者樂活人生 防護網	策略目標說明 結合金融商品及服務，2030 年前建構高齡保戶身體、心理都有解決方案的樂齡防護網，協助長者完善並成就健康尊嚴人生 重要達成目標 ● 2023 年 55 歲以上投保 A&H 險商品之人數達 130 萬人 ● 與 NGO 及學校合作，推動長者關懷活動，加強社會支持，2023 年關懷 1,000 位長者	策略目標 3

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

I 01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄



財務健康

願景

國泰金控為擁有保險、銀行、資產管理等業務，超過一半的臺灣民眾為國泰的客戶，做為台灣大型民營金控，國泰有責任，讓每個人都能夠在國泰集團找到適合自己的金融商品與服務，健全個人的財務體質提升財務健康。國泰希望與客戶共好，讓每個人都有權力和方法，做出最好的財務決策，實現人生目標，成為穩定社會的力量

詳細目標和重要做法請見「3.2 財務健康」章節

● 策略目標與重要達成目標



客戶最佳財產的
守護者

利害關係人
客戶、員工

策略目標說明

- 因應社會變化，提供多元理財與財務管理工具，協助民眾做健康的財務決策，建立人生的安全感與幸福感
- 提供高品質的財產保護機制，保護金融弱勢，守護客戶財產與交易安全

重要達成目標

- 重視客戶風險意識、理財自主權與滿意度，提供客戶長期穩健之理財規劃，增進客戶財務韌性，國泰世華銀行 2023 年理財服務客戶滿意度達 8 成以上滿意
- 透過共同基金、ESG 為投資標準的理財產品，協助客戶穩定累積財富，2023 年國泰世華銀行受惠客戶數達 1.9 萬人，投資規模達 64 億元；國泰投信受益人數達 86.9 萬，基金規模達 1,489 億元
- 國泰產險個人險（車險 / 健傷險 / 旅遊險）行動投保 APP 使用率 90%、客戶暖心服務體驗滿意度達 9 成以上滿意
- 2023 年微型、小額保險受惠人數達 8 萬人以上，並積極朝 12 萬人目標邁進
- 2023 年信託產品服務年度受惠人數較前一年度成長近 4%

策略目標 1



台灣普惠金融
標竿企業

利害關係人
政府、客戶

策略目標說明

- 平等與友善的金融服務，延伸金融服務場域與落實金融平權，促進民眾數位金融接受度與使用率
- 推動普羅大眾的金融教育，避免因金融知識不足，導致財產減損，影響生活品質

重要達成目標

- 2023 年普惠金融創新產品或服務至少 3 項
- 2023 年扶持社會企業，提供優惠貸款累積核准戶數達 16 戶
- 金融服務站 2023 年服務地區涵蓋全台累積達 150 個鄉鎮，受惠人數累積達 10 萬人次
- 透過金融教育提升民眾金融知識，參與金融教育之參加者回收問卷 8 成以上同意對增進金融理財知識有正面影響

策略目標 2

■ 國泰永續策略藍圖－培力



職場培力

願景

國泰金控致力成為一家「金融科技公司」，我們全面推動集團數位轉型，不斷強化跨領域「數位金融人才」的思維，培育集團員工數位轉型必備能力及數位科技所需的必備技能。國泰相信人才是組織深化永續發展的關鍵因素，因此國泰金控長期致力於人才培育發展，視員工為重要客戶的視角出發，結合人才培育發展與數位轉型策略並進，承諾職場培力四大策略支柱

詳細目標和重要做法請見「4.1 職場培力」章節

● 策略目標與重要達成目標

 重塑員工技能	策略目標說明 識別未來人才需求技能，以因應未來趨勢而需具備的專業知識及技能 重要達成目標 ● 2023 年集團員工之數位能力學習覆蓋率 50%	策略目標 1
 升級員工技能	策略目標說明 依照員工不同階段的發展需求，提供對應的培育資源，持續提升員工工作能力 重要達成目標 ● 年度敬業度教育訓練滿意度達 4 分 (滿分 5 分) ● 360 能力評比 4 分以上人數比率達 85%	策略目標 2
 建構領導梯隊	策略目標說明 強化不同層級管理人才庫，加深人才板凳深度，以確保組織永續發展 重要達成目標 ● 2023 年基中階人才庫關鍵人才留置率 80% ● 2023 年 Young Talent 人才庫關鍵人才留置率 50%	策略目標 3
 形塑多元包容的 職場環境	策略目標說明 打造多元共融的職場環境，讓多元人才皆能在國泰發揮潛能，提升組織競爭力 重要達成目標 ● 2023 年育嬰留停留任率達 80% ● 2023 年女性主管人數比例達 33%	策略目標 4



社會培力

願景

國泰積極運用核心職能推動永續行動，影響不同族群的利害關係人，使其透過自身的力量提升人生品質，確保人人皆有均等的發展機會，因此結盟多元策略夥伴推動永續行動，支持青年、婦女、弱勢等族群掌握知識與技能，使其在面對快速變遷的社會環境時，仍有能力可以自信自立、成就自我

詳細目標和行動方案請見「4.2 社會培力」章節

● 策略目標與重要達成目標

策略目標 1	
 青年培力	策略目標說明 青年 x 翻轉教育：藉由與教育新創團隊合作，提供孩童多元學習資源，幫助學童翻轉人生 青年 x 永續力：培育青年建立觀點、獨立思考、創新突破的能力，提供資源鼓勵青年行動、創業以解決社會 / 環境議題 青年 x 職場力：培育青年認識自我、思考職涯及養成技能，使青年縮短學用落差，擁有職場軟 / 硬實力
	重要達成目標 青年 x 翻轉教育：● 2023 年培力累計超過 25,700 位偏鄉學童 青年 x 永續力：● 2023 年受培力青年數達 3,500 人次，青年行動意願與未來動向問卷，願意付諸行動達 70% 以上 青年 x 職場力：● 2025 年青年未來投入金融產業職涯意願調查達 4 分以上
利害關係人 青年、社區	
策略目標 2	
 女力發展	策略目標說明 自主自立：從核心職能出發，結合既有的商品與服務，幫助女性提升金融素養、經濟獨立 自我實現：為女性打造完善的支持系統，使女性擁有多元公平的機會，陪伴其發展職涯、成就自我
	重要達成目標 ● 2025 年支持女性創業者企業合作家數每年 2~3 家 ● 2023 年女桌培育 39 名女桌隊員，女籃培育 50 名女籃隊員
利害關係人 客戶、青年、社區	
策略目標 3	
 弱勢扶持	策略目標說明 肯定自我：消弭社會中不平等性，使每一個人都可以透過自身力量提升人生品質 社會參與：提供學習、參與、合作等多元資源，協助特定族群獲得資源、信心及技能，以參與社會、展現自我
	重要達成目標 ● 2023 年受惠偏鄉學校數約 25~30 所 ● 2023 年自我肯定問卷，學童理財認知程度題項達 3 分以上
利害關係人 青年、社區	

1.3 利害關係人溝通與重大性分析

GRI：2-12、2-16、2-29、3-1、3-2、3-3

1.3.1 利害關係人議合

國泰金控依循 AA1000 SES (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) 利害關係人議合四大原則—重大、有效、彈性、尊重，同時透過國泰聚焦永續策略所建構之策略藍圖，鑑別出 9 大利害關係人，制定「國泰金控利害關係人議合策略」，透過多元管道／機制，傾聽、了解與回應利害關係人的聲音與需求，藉由持續溝通與議合，共創彼此效益與信任。

關於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 2022 年溝通實績請詳見國泰金控官網



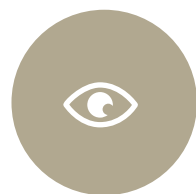
1.3.2 重大性分析

■ 國泰金控永續議題重大性分析連結永續策略發展

在重大性分析上，除了持續考量利害關係人關注度外，國泰金控參考歐盟倡導的雙重重大性 (Double Materiality) 概念，採用 GRI 最新發佈通用準則之 GRI 3：重大主題 (GRI 3：Material Topics 2021)，建立以衝擊為基礎的重大性分析方法學，辨識重大性議題。此外，國泰金控採用衝擊評價 (Impact Valuation) 方法學，評估對經濟、環境與人的衝擊，包括實際與潛在、長期與短期、正向與負向、可補救或不可被補救性；利用貨幣化與量化指標形式，辨識具顯著衝擊的項目，並找出影響顯著的永續議題，以回應利害關係人的要求，並擬定國泰金控永續主軸發展方向，擘畫永續策略藍圖。



■ 永續議題重大性分析流程



識別永續議題

1 議題蒐集與辨識

透過日常營運過程與利害關係人互動與溝通過程，同時分析全球永續揭露規範、永續評比、產業標竿企業、國際趨勢報告，以及國泰金控永續願景及組織發展目標

2 鑑別潛在議題

確立 27 項永續議題，包括治理面（9 項）、環境面（6 項）與社會面（12 項）

3 利害關係人關注度

國泰金控透過問卷，邀請九大類利害關係人針對 27 項永續議題的關注程度進行回饋，共收到 5,584 位利害關係人回饋，包括客戶（4,545 份）、員工（971 份）、投資人（5 份）、媒體（17 份）、公協會與政府組織（7 份）、社區（7 份）、青年（5 份）與供應商（27 份）

4 組織營運衝擊

為辨識永續議題對公司營運的影響，透過發放重大性議題問卷，由金控總經理、子公司總經理、高階主管與永續委員會成員，共 26 位高階經理人評估永續議題對營運的影響程度



評價衝擊顯著性

5 永續發展衝擊

為決定以衝擊為基礎的重大議題，國泰金控透過每兩年定期執行衝擊量測與評價（Impact Measurement & Valuation, IMV）的五大資本損益方法學，利用貨幣化價值評估對經濟、環境與人的衝擊，辨識具顯著的衝擊項目，包括正向與負向的衝擊，以及長期與短期的發生機率

6 排序永續議題

考量利害關係人對永續議題的關注度，以及分別從營運衝擊與永續發展衝擊的雙重重大性之三個面向分析結果，進行永續議題的排序



確認重大議題

7 定義重大議題

經由辨識與衝擊結果，進一步納入國泰永續策略藍圖、高階經理人及永續團隊的討論，最後定義出 19 項重大永續議題，將其進行重大性排序，並向董事會轄下之國泰金控企業永續委員會報告



揭露報導
重大議題

8 設定永續目標

針對重大議題，對應 GRI 準則並建立管理方針與訂定短中長期目標，每年定期檢視達成狀況，揭露於國泰金控永續報告書。2022 年目標達成情形請詳見 [國泰金控官網](#)

國泰永續策略與治理 22

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

I 01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

・永續議題的利害關係人關注度、組織營運衝擊程度和永續發展衝擊程度

永續議題		利害關係人關注度			組織營運衝擊程度			永續發展衝擊程度		
		低	中	高	低	中	高	低	中	高
環境面 (E)	營運環境衝擊					●		●		
	不動產管理				●			●		
	金融資產碳排放	●			●					●
	責任金融	●				●				●
	永續金融商品	●					●			●
	生物多樣性							●		
社會面 (S)	職場多元包容	●				●				
	員工健康與福祉	●			●			●		
	人才與技能發展		●			●		●		
	人才吸引與留任		●			●		●		
	職場數位轉型		●			●				
	健康促進與人生保障	●					●		●	
	理財規劃與服務	●				●		●		
	普惠金融					●				
	客戶關係管理		●				●			
	青年培力	●			●			●		
	女力發展					●		●		
	弱勢扶助	●				●		●		
治理面 (G)	公司治理	●			●					
	風險管理		●		●					
	隱私與資訊安全			●	●					
	道德與法令遵循			●		●				
	營運績效		●				●		●	
	責任採購	●							●	
	人權		●		●					
	營運持續性			●			●			
	數位轉型與創新			●			●			

■ 重大性議題衝擊評估結果

經由辨識與衝擊評估結果，進一步考量國泰永續策略，並與高階經理人及永續團隊的討論，以雙重重大性原則，從「永續議題對企業衝擊程度」、「利害關係人對議題的關注程度」，以及「永續發展衝擊程度」，確立 19 項重大永續議題，並依重大性進行排序。

永續面項	國泰金控重大議題	排序
● (E) 環境面	永續金融商品	1
● (S) 社會面	健康促進與人生保障	1
● (G) 治理面	營運績效	3
● (E) 環境面	責任金融	4
● (E) 環境面	金融資產碳排放	5
● (S) 社會面	理財規劃與服務	6
● (G) 治理面	數位轉型與創新	6
● (S) 社會面	人才與技能發展	8
● (S) 社會面	人才吸引與留任	8
● (G) 治理面	營運持續性	8
● (G) 治理面	道德與法令遵循	11
● (G) 治理面	隱私與資訊安全	12
● (S) 社會面	客戶關係管理	13
● (S) 社會面	員工健康與福祉	14
● (G) 治理面	風險管理	14
● (S) 社會面	職場多元包容	16
● (E) 環境面	營運環境衝擊	17
● (S) 社會面	青年培力	17
● (G) 治理面	公司治理	19

目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
I 01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融影響力
06 永續治理
07 附錄

■國泰金控 2022 重大議題之衝擊說明和管理方針

國泰金控 2022 重大議題	GRI 特定主題	衝擊說明	管理方針
永續金融商品	GRI 201：經濟績效 2016	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，為環境與社會帶來正向循環與效益	CH2.1 低碳經濟
責任金融	GRI 201：經濟績效 2016	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，核心金融業務對接 PRI、PRB、PSI 三大引擎，透過責任金融發揮資金影響力	CH2.1 低碳經濟、CH5 永續金融影響力、CH6.2.2 氣候相關財務揭露
金融資產碳排放	GRI 201：經濟績效 2016	國泰支持《巴黎氣候協定》，透過科學量化的方式，以碳排基礎 (Emission-base) 及影響力基礎 (Impact-base) 設定具體的投融資組合減碳路徑，國泰審慎運用資金，攜手股東與客戶，陪伴投融資對象過渡到低碳經濟、邁向零碳社會	CH2.1 低碳經濟
營運環境衝擊	GRI 201：經濟績效 2016	國泰營運據點遍佈全球，透過能源與環境管理、太陽能分行、購買再生能源、設定 SBT 減量目標、保單碳標籤等綠色行動作為，實踐國泰金控達成 2050 淨零碳排之目標	CH2.2 環境永續
健康促進與人生保障	GRI 416：顧客健康與安全	國泰發揮金融核心職能，透過結合保險商品與服務，運用損害防阻專業，著重事前預防與保障，深化意外與風險的意識，降低風險意外之發生，為客戶安全、經濟和社會帶來正面影響	CH3.1 健康促進
理財規劃與服務	GRI 416：顧客健康與安全	國泰金控為擁有保險、銀行、資產管理等業務之大型金融控股公司，提供多樣化金融商品與理財服務，以健全個人的財務體質提升財務健康，與客戶達到共好共榮，協助客戶實現人生目標，成為穩定社會的力量	CH3.2 財務健康
人才與技能發展	GRI 404：訓練與教育	國泰重視人才發展，積極升級員工技能，並依照員工不同階段的發展需求，提供多元教育訓練機制，推動集團數位思維轉型計畫，精實人才軟、硬實力，人才技能的提升對經濟、環境面皆有正向循環和影響	CH4.1 職場培力
人才吸引與留任	GRI 401：勞雇關係	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職場環境，使企業能永續經營與成長	CH4.1 職場培力
客戶關係管理	GRI 418：客戶隱私	全台灣每 2 人中就有 1 人是國泰的客戶，國泰秉持公平待客精神，提升客戶體驗、透過客戶滿意度調查了解客戶意見和需求，從客戶的角度出發，提升客戶滿意度，對顧客人權具有正面影響	CH6.5 服務品質與客戶權益
員工健康與福祉	GRI 403：職業安全衛生	國泰透過每年健康促進活動和 EAP 諮商機制的建立，促進員工身心健康，並導入 ISO 45001 職業安全管理建構安全職場，企業重視員工健康和職場安全，使企業最重要的資產發揮最大效益，為公司營運績效和業務發展帶來正面影響	CH3.1 健康促進

目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
I 01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融影響力
06 永續治理
07 附錄

國泰金控 2022 重大議題	GRI 特定主題	衝擊說明	管理方針
職場多元包容	GRI 405：員工多元化與平等機會	國泰致力落實平等多元的職場文化，並建構人權政策倡導歧視零容忍，不因種族、國籍、性別、性傾向等發生歧視，並於職場培力策略藍圖中識別為重要發展目標	CH4.1 職場培力
青年培力	自訂重大主題	國泰重視青年培力，藉由翻轉教育、永續力與職場力的三大面向，結合金融核心職能，提供孩童多元學習資源，鼓勵青年透過行動或創業來解決社會與環境問題，縮短學用落差，為社會帶來正面循環	CH4.2 社會培力
營運績效	GRI 201: 經濟績效	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，透過公司營收、獲利能力、創新服務與商品的精進成長兼顧經營績效，增進股東價值	序章一關於國泰金控
數位轉型與創新	自訂重大主題	國泰運用數位、數據、科技與跨組織協作，打造創新金融服務與產品體驗及客戶關係，朝成為「提供金融服務的科技公司」為目標邁進，為客戶提供優質使用者體驗，數位化過程將降低金融商品與服務的碳足跡，對環境面具有正面影響	CH3.2 財務健康
營運持續性	自訂重大主題	國泰落實營運持續管理機制 (Business Continuity Management, BCM)，導入 ISO 22301 營運持續管理系統，確保面臨重大風險 (例：疫情、大型天災)，企業維持正常營運	CH6.2 風險管理
道德與法令遵循	GRI 2-27 法規遵循	金融業為高度監理行業，國泰以風險為基礎，落實法令遵循管理，確保企業遵循各項業務法令，降低營運風險、受裁罰風險並提升經營績效	CH6.3 誠信經營
隱私與資訊安全	GRI 418：客戶隱私	運用大數據管理，提供客戶需求產品之同時，持續強化客戶關係及隱私管理，遵循資安聯防機制，謹慎維護關鍵資訊系統，並加強資訊安全抵禦能力，對經濟及人權皆有正面影響	CH6.5 服務品質與客戶權益
風險管理	自訂重大主題	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，於企業聲譽、業務管理與客戶關係皆有正向循環	CH6.2 風險管理
公司治理	自訂重大主題	國泰重視公司治理，堅信落實完善的公司治理制度為公司營運的重要基石，提升董事會與功能性委員會運作效能、強化內控內稽機制，以維護股東權益，並為國泰帶來正面影響	CH6.1 公司治理

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

I 02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

02

CHAPTER

氣候

► 2.1 低碳經濟 ► 2.2 環境永續



根據全球非營利組織 CECP 旗下 Global Exchange 聯盟發布之《全球影響力規模：2022 企業 ESG 行動與社會投資》報告指出，96% 企業已設定減碳或淨零目標，此外，我國政府亦將相關規劃納入「綠色金融行動方案 3.0」及「永續金融評鑑」中，以強化企業對氣候管理之資訊透明度及承諾。面對低碳轉型，企業的經營模式需作全面性調整，然而這也為金融產業帶來機會。身為台灣永續金融領先者，國泰持續深化行動與承諾，並且更擴大發展綠色金融，強化企業韌性，攜手利害關係人因應氣候挑戰。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

I 02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

· 低碳經濟－亮點績效



投入氣候議合與倡議行動

- 為臺灣首家加入 PBAF 之金融業者
- Climate Action 100+ 議合 3 家企業設定 2050 減排目標，兩家企業氣候行動獲國際組織肯定，作為案例收錄於年度報告中
- 擔任世界氣候基金會策略夥伴，幫助台灣接軌 COP 周邊會議—世界氣候高峰會



投融資組合氣候轉型

- 2022 年投資碳排放較前一年度下降 13%
- 2022 年授信碳排放較前一年度下降 14%



推廣創新綠色金融服務

- 2022 年低碳投融資金額合計達 3,058 億元
- 綠色定存專案總承作規模逾 100 億元及永續連結貸款額度逾 230 億元
- 2022 全年共承銷四檔國際永續發展債券

· 低碳經濟－策略藍圖 (對應重大議題：永續金融商品、責任金融、金融資產碳排放)

策略 1

2050 金融資產淨零排放：透過科學化的脫碳目標設定及推動金融資產轉型，達成淨零排放

- 設定科學減碳目標 (SBT)：以碳排放強度基礎 (Emission-base) 及影響力基礎 (Impact-base) 設定投融資組合減碳路徑

上市股票及公司債投資組合溫度 2026 年：S1+S2: 2.68° C
、S1+S2+S3: 2.79° C

以 2019 年為基礎，2023 年發電專案融資排放強度下降 19.3%，達 0.104 tCO₂e/MWh

以 2019 年為基礎，2025 年發電專案融資排放強度下降 28.0%，達 0.093 tCO₂e/MWh

以 2019 年為基礎，2030 年發電專案融資排放強度下降 51.2%，達 0.063 tCO₂e/MWh

以 2019 年為基礎，2023 年發電業企業長期貸款排放強度下降 18.5%，達 0.368 tCO₂e/MWh

以 2019 年為基礎，2025 年發電業企業長期貸款排放強度下降 26.9%，達 0.330 tCO₂e/MWh

以 2019 年為基礎，2030 年發電業企業長期貸款排放強度下降 49.3%，達 0.229 tCO₂e/MWh

重要作法

短期目標 (2023 年)

中期目標 (2025-2026 年)

長期目標 (2027-2030 年)

- 設 Coal-Exit Action：
 - (1) 退出燃煤發電融資，重點推動天然氣與再生能源融資，並設定「零煤融資」目標於 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零
 - (2) 撤資未積極轉型之燃煤發電業、煤炭價值鏈
- 規劃投融資轉型計畫：監管高氣候風險產業、逐年降低投融資碳足跡

2023 年不得新增投資營收超過 30% 且未積極轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」

2025 年不得新增投資營收超過 20% 且未積極轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」

2030 年針對 OECD 國家煤炭產業，不得新增投資營收超過 15% 且未積極轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」
(非 OECD 國家仍以 20% 為門檻)

設定「零煤融資」目標於 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

I 02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

策略 2

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

- 與被投資對象及授信客戶溝通，促動其揭露碳盤結果、設定更具體的中長期減碳目標或加入 SBT/RE100 等減碳國際組織

2023 年議合國內投融資組合
碳排放量 45% 之關鍵公司

2025 年議合國內投融資組合
碳排放量 50% 之關鍵公司

2030 年議合國內投融資組合
碳排放量 55% 之關鍵公司

- 持續並擴大參與國際倡議，串連國際投資人共同發揮影響力

1. 領導參與 3~5 家國際及國內議合倡議活動

2. 研究參與其他氣候變遷、水資源、生物多樣性等國際責任投資倡議組織之可行性

重要作法



短期目標 (2023 年)



中期目標 (2025-2026 年)



長期目標 (2027-2030 年)

策略 3

全方位氣候金融解決方案提供者：透過資金或金融產品與服務支持企業、產業創造低碳轉型機會或減緩、調適氣候變遷，使產業轉型更具競爭力，並促進社會有序地邁向綠色經濟時代邁進

- Green Capital：增加低碳投資

- Green Product：

(1) 提供綠色授信、永續連結貸款

(2) 提供個人化永續金融服務

(3) 研發低碳轉型基金商品

(4) 提供綠色保險 (再生能源產業保險 / 太陽能 / 離岸風電 / 綠能環保車險)

(5) 承銷綠色債券、提供綠色權證及結構型商品

- Green Service：

(1) 企業天災損防服務，運用颱風洪水模擬軟體及實地現勘高風險區域，提供企業客戶天災損失評估及改善對策

(2) 提供低碳投資研究資訊：倡導零碳觀念，提供相關訊息於證券下單 APP 上，讓客戶更直接認識低碳概念；提供相關報告引領資本市場及投資人更靠近並了解低碳

以 2020 年為基礎，2023 年
低碳投資成長 20%

以 2020 年為基礎，2025 年
低碳投資成長 25%

以 2020 年為基礎，2030 年
低碳投資成長 40%

以 2022 年為基礎，2023 年綠
色存放款商品或服務成長 10%

以 2022 年為基礎，2025 年綠
色存放款商品或服務成長 30%

以 2022 年為基礎，2030 年綠
色存放款商品或服務成長 100%

持續研發低碳 / 氣候相關基金商品

以 2022 年為基礎，2023 年綠
色保險承保保額成長 5%

以 2022 年為基礎，2025 年綠
色保險承保保額成長 15%

以 2022 年為基礎，2030 年綠
色保險承保保額成長 30%

持續積極辦理綠色債券承銷

以 2022 年為基礎，2023 年企
業天災損防服務件數成長 5%

以 2022 年為基礎，2025 年企
業天災損防服務件數成長 15%

以 2022 年為基礎，2030 年企
業天災損防服務件數成長 30%

2.1 低碳經濟

國泰金控身為台灣最大的金融機構，承諾妥善地運用每一份資金，攜手股東與客戶，並陪伴投融资對象過渡到低碳經濟，邁向零碳社會，致力成為具影響力，為社會帶來安定力量及幸福感的標竿企業。

2.1.1 2050 金融資產淨零排放

國泰金控透過科學量化，以碳排基礎（Emission-base）及影響力基礎（Impact-base）設定投融资組合減碳路徑，且每 5 年調整減碳目標，以確保目標與 2050 金融資產淨零路徑保持一致。國泰金控的短中期減碳目標於 2022 年已通過科學基礎減碳目標（SBTi）審核，並承諾 2050 年達成金融資產淨零排放之長期目標。

■ 國泰金控金融資產減碳目標

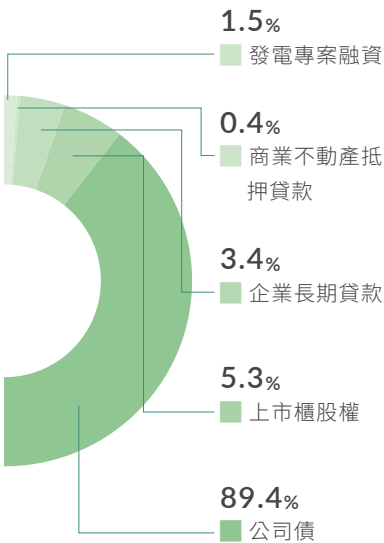
短中期目標（SBT 審核通過）		長期目標
資產類別	目標	
上市股票及公司債 (自有資產投資)	● 2026 年投資組合溫度下降至 2.68° C (範疇一 + 二) ● 2026 年投資組合溫度下降至 2.79° C (範疇一 + 二 + 三)	2050 年 金融資產 淨零排放
上市股票及公司債 (資產管理)	● 2026 年投資組合溫度下降至 2.72° C (範疇一 + 二) ● 2026 年投資組合溫度下降至 2.81° C (範疇一 + 二 + 三)	
發電專案融資	以 2019 年為基礎，2026 年排放強度下降 33%	
企業貸款—商用不動產	以 2019 年為基礎，2026 年排放強度下降 39%	
企業貸款—發電業	以 2019 年為基礎，2035 年排放強度下降 69%	
企業貸款—其他長期貸款	● 以 2019 年為基礎，金融業、零售業、服務業、餐飲住宿業及不動產開發業企業長期貸款，2035 年每平方米樓地板面積碳排降低 73% ● 化石燃料業、電子與電子設備業、一般製造業及半導體業，2026 年 33% 部位設定 SBT 目標並通過驗證	

■ 監控投融资組合碳排放

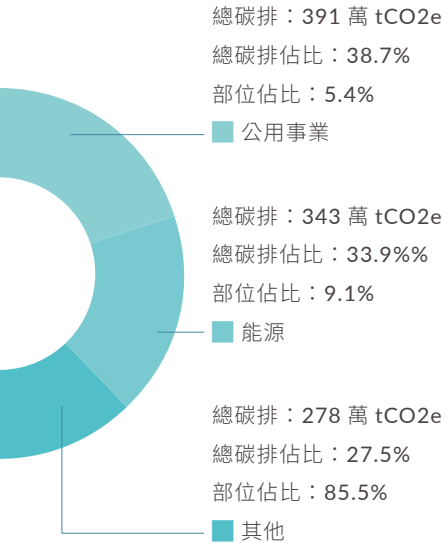
為達到 2050 金融資產淨零排放長期目標，國泰金控自 2018 年起持續採用 TCFD 方法學計算投資組合加權平均碳密度（Weighted Average Carbon Intensity, WACI），並且自 2020 年起使用碳會計金融合作夥伴關係（The Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）方法學計算金融資產總碳排及經濟碳排強度。在授信方面，2021 年起國泰參考 SBTi 及 PCAF 之方法學，盤查授信組合碳足跡。整體盤查資產涵蓋上市櫃股權 (Listed Equity)、公司債 (Corporate Bond)、發電專案融資 (Electricity Generation Project Finance)、商用不動產抵押貸款 (Commercial Real Estate Mortgage Loan)、企業長期貸款 (Corporate Loan)，缺乏碳排數據資料者以 PCAF 方法學進行推估。

2022 年國泰投融资組合總碳排約 1,031 萬公噸二氧化碳當量，其中 70% 以上碳排集中於能源業及公用事業，國泰已採取更積極的投融资管理與議合行動，以加速高碳排產業低碳轉型並降低資產的氣候風險，更多國泰金控投融资組合碳足跡績效請詳見[附錄表 6](#)。

2022 年投融资組合碳足跡



投融资總碳排產業分佈



註：範疇為自有資產投資，涵蓋國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券，以及國泰世華銀行授信資產

註：範疇為自有資產投資，涵蓋國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券，以及國泰世華銀行企業長期貸款授信

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

I 02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

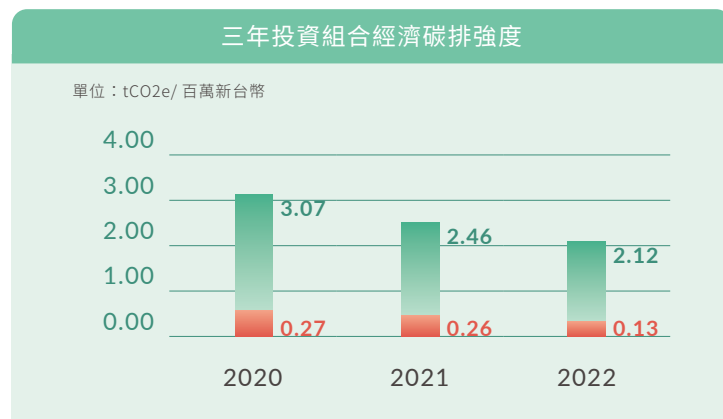
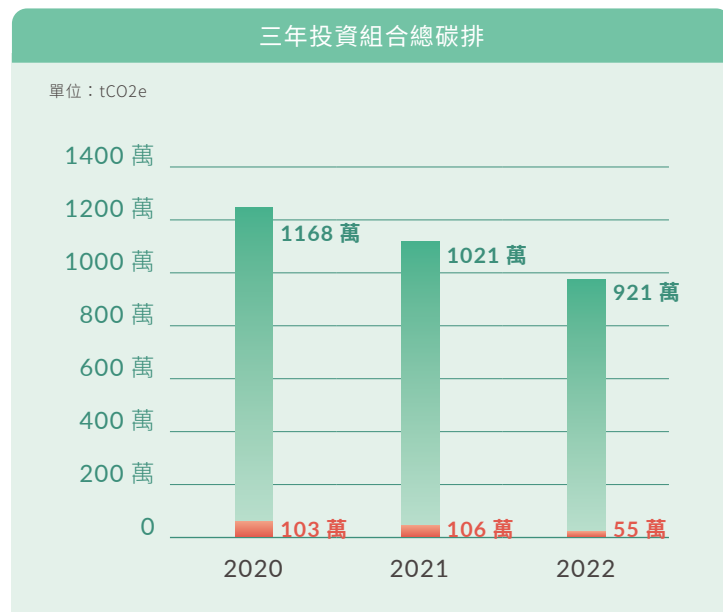
06 永續治理

07 附錄

■ 投資組合碳排放

2022 年國泰投資組合總碳排約 976 萬公噸二氧化碳當量，相較 2021 年下降約 13%，整體資料品質為 2.52，以碳強度來看則較 2021 年下降 17%，近三年國泰投資組合總碳排呈現穩定下降趨勢，更多國泰金控投融资組合碳足跡績效請詳見[附錄表 6](#)。

註：範疇為自有資產投資，涵蓋國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券



■ 上市櫃股權 ■ 公司債

投資組合碳排地區分佈

美洲 總碳排：561 萬 tCO₂e
碳強度：1.29 tCO₂e/M \$NTD

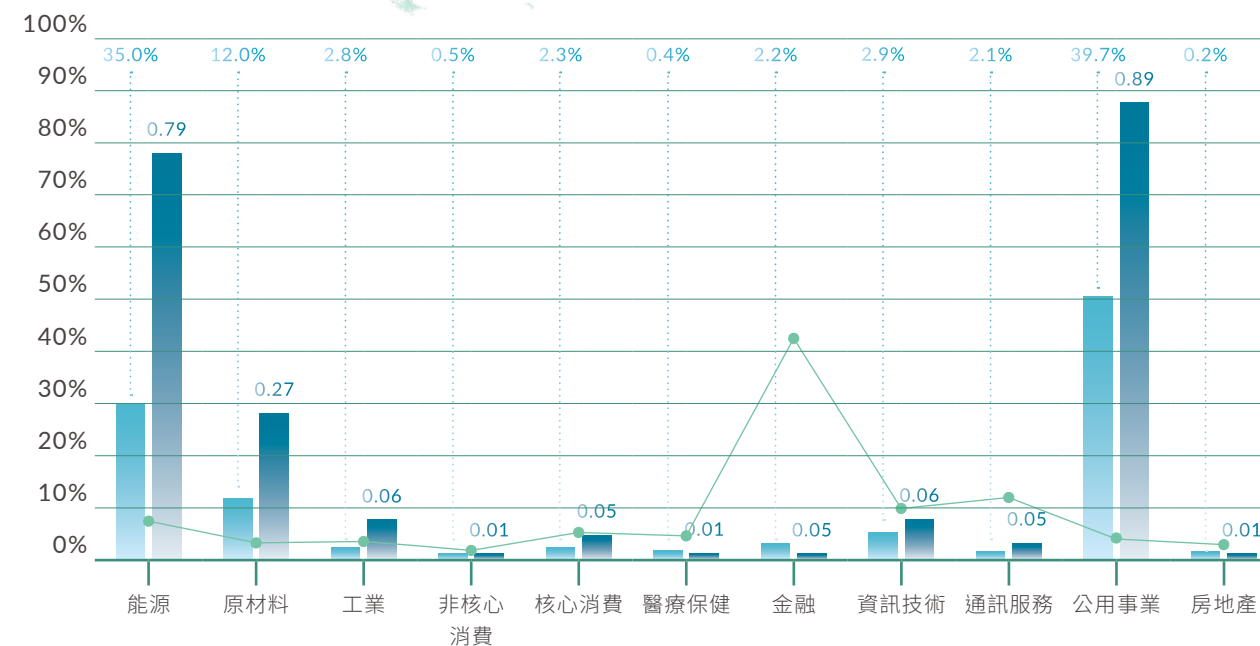
歐洲 總碳排：87 萬 tCO₂e
碳強度：0.20 tCO₂e/M \$NTD

亞太 總碳排：210 萬 tCO₂e
碳強度：0.48 tCO₂e/M \$NTD

台灣 總碳排：72 萬 tCO₂e
碳強度：0.17 tCO₂e/M \$NTD

其他 總碳排：45 萬 tCO₂e
碳強度：0.10 tCO₂e/M \$NTD

投資組合碳排產業分佈



● 部位佔比 (%) ■ 總碳排佔比 (%) ■ 經濟碳排強度 (tCO₂e/ 百萬新台幣)

註：範疇為自有資產投資，涵蓋國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

I 02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

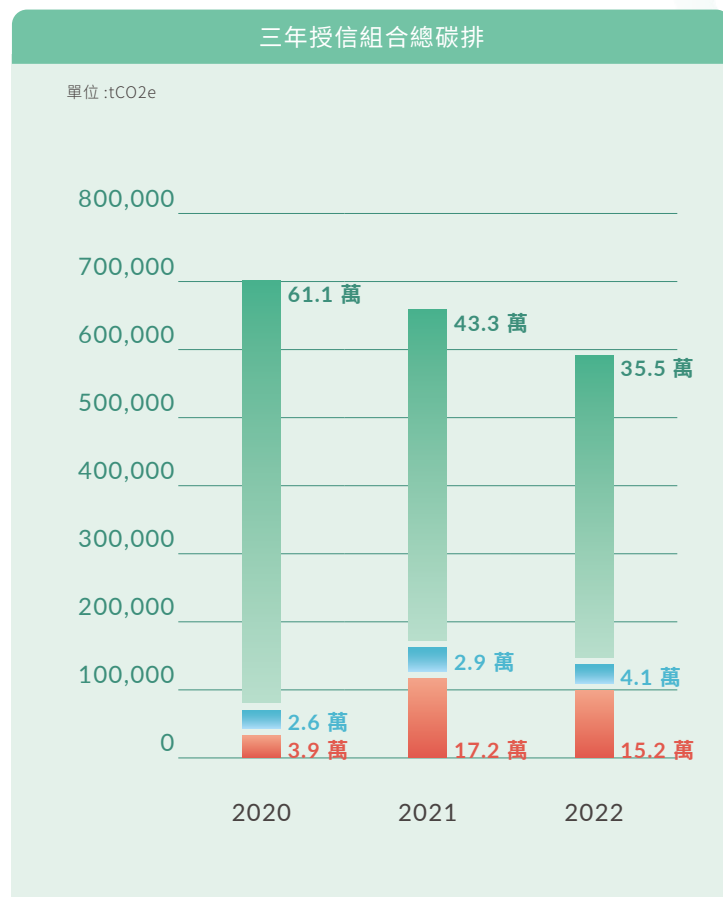
06 永續治理

07 附錄

■ 授信組合碳排放

2022 年國泰世華銀行授信總碳排約 55 萬公噸二氧化碳當量，相較 2021 年下降約 14%，整體資料品質為 3.73，近三年呈現穩定下降趨勢，更多國泰金控投融资組合碳足跡績效請詳見附錄表 6。

註：範疇為國泰世華銀行授信資產



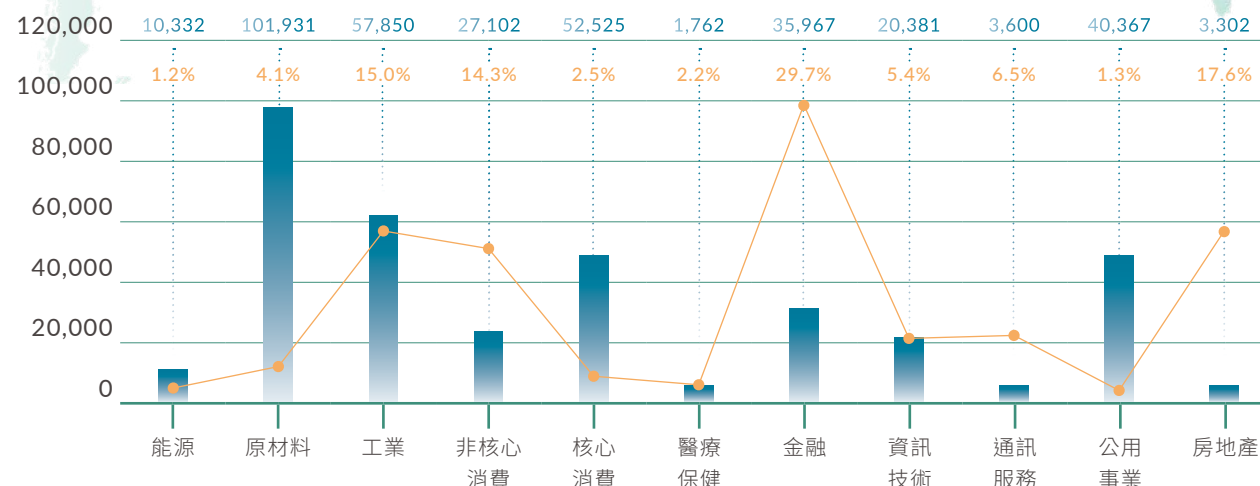
■ 發電專案融資 ■ 商業不動產抵押貸款 ■ 企業長期貸款

2022 年授信組合碳排地區分佈

亞太 總碳排：17 萬 tCO₂e

台灣 總碳排：19 萬 tCO₂e

• 2022 年企業長期貸款總碳排產業分布



● 部位佔比 (%) ■ 總碳排佔比 (%)

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

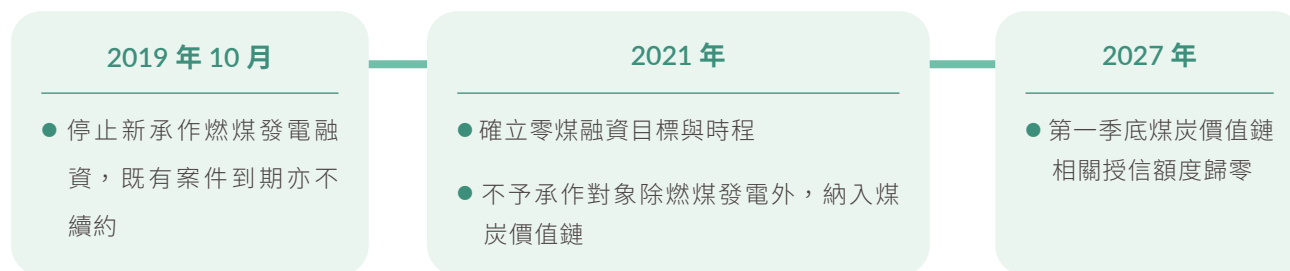
06 永續治理

07 附錄

■ 撤資煤炭策略

燃煤發電是加速氣候變遷的重要因素，逐步淘汰煤炭轉向更多替代能源與技術是邁向淨零的關鍵，在這樣的趨勢下，煤炭產業也面臨更高的擱淺資產風險，在授信方面，國泰世華銀行積極回應國際高碳排產業與監理趨勢，確立零煤融資目標與時程，煤炭管理政策獲得 350 台灣「[銀行業煤業政策評比](#)」，為台灣銀行業最高分。

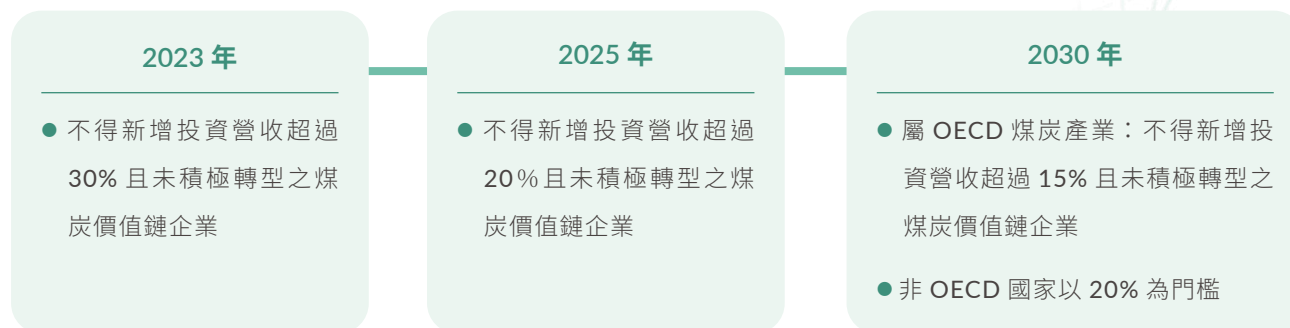
授信撤資煤炭策略



註：煤炭價值鏈指煤礦、燃煤發電、煤相關製品及批發零售

國泰人壽除於 2019 年起將營收超過 50% 之煤礦業及未積極轉型之燃煤發電業者列為「排除名單」，為台灣首家去煤之機構投資人外，於 2021 年起將營收超過 50% 之「煤礦鐵路運輸」及「煤炭輔助服務」煤炭價值鏈產業列為「排除名單」，亦為台灣首家將煤炭價值鏈納入之機構投資人，更於 2022 年將營收門檻降至 30%。在此基礎之上，國泰金控訂定適用主要子公司（國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券、國泰投信）的逐步撤資煤炭策略與目標範疇涵蓋股票、債券之主動投資及委由第三方管理之投資部位，說明如下：

投資撤資煤炭策略



註：煤炭價值鏈指煤礦業、燃煤發電業、煤礦鐵路運輸及煤炭輔助服務

加速燃煤發電業轉型至關重要，除了訂定逐步撤資策略，國泰也期望透過主動與企業溝通，敦促發電業淘汰煤炭，因此加入由亞洲投資人氣候變遷聯盟（AIGCC）發起的「亞洲電廠議合倡議」（Asian Utilities Engagement Program, AUEP），與國際投資人合作督促亞洲大型燃煤發電公司低碳轉型，請詳見 [2.1.2 的亞洲電廠議合倡議](#)。

■ 氣候敏感性產業管理

國泰持續審慎監控與管理投融资氣候風險，國泰各子公司已在投融资敏感性產業中，納入氣候敏感性產業（例如：煤炭相關產業、石油與天然氣相關產業、建築材料業、鋁業、鋼鐵業、航空業、採礦等），以將氣候風險因子整合於投資融資決策流程中，詳細資訊請見 [5.2 責任投資章節](#)。

■ 非常規石油及天然氣產業管理

國泰人壽已訂定非常規石油及天然氣投資管理方式，將油砂、頁岩油與自非常規化石燃料提煉的液化天然氣（LNG）等產業納入敏感性產業，並區分為排除名單及關注名單，投資排除營收比例大於 50% 且未低碳轉型之非常規石油及天然氣公司，範疇包含股票、債券之主動投資及委由第三方管理之投資部位。

■ 氣候相關財務揭露 (TCFD)

國泰金控 2018 年即簽署支持 TCFD，並持續強化氣候管理，透過風險評估、情境分析、減碳策略及資訊揭露等作為，確保將氣候風險納入經營考量，以增加國泰營運的長期韌性並建立低碳永續的未來，更多氣候治理、策略、風險管理及指標與目標資訊，請見 [TCFD 章節 P.121](#)。

2.1.2 氣候議合行動領導者

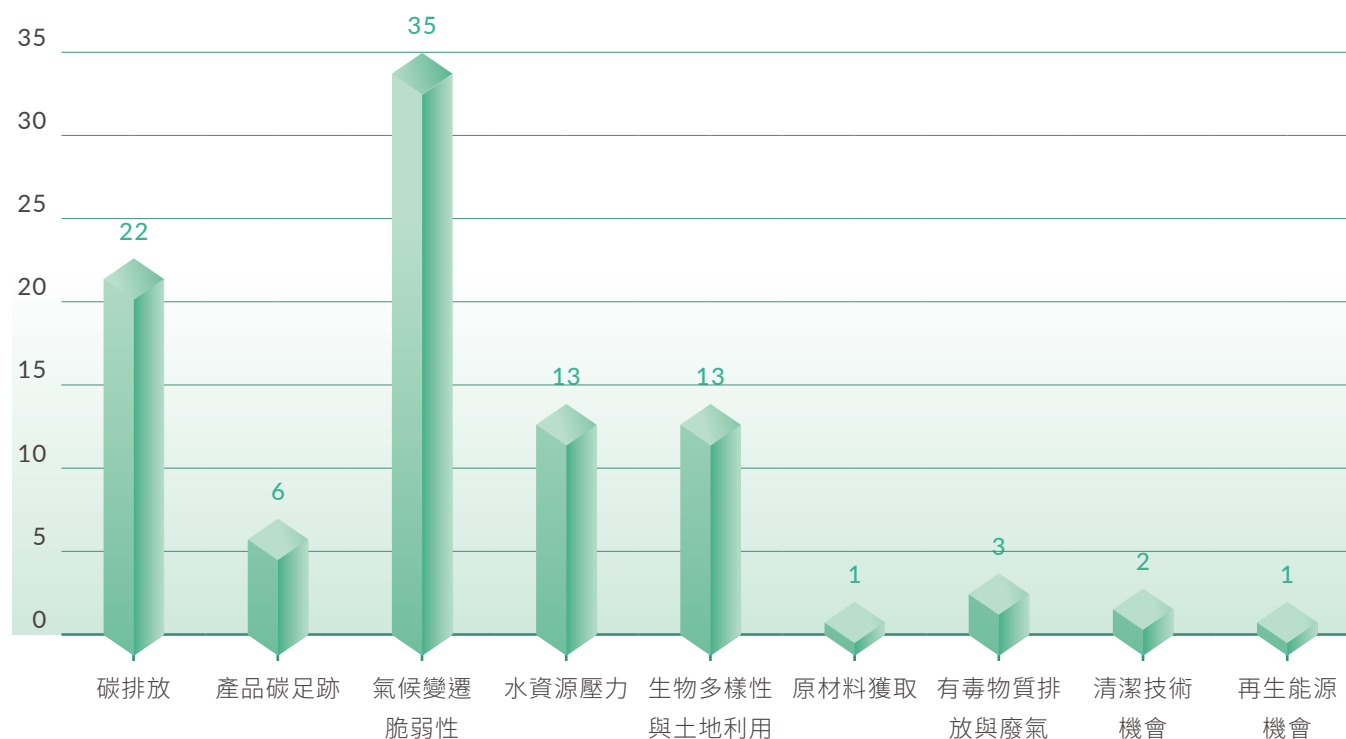
倡議與議合是國泰落實氣候行動重要核心的策略，積極與金融價值鏈中的利害關係人溝通及互相合作，促進議合企業展現具體的氣候因應作為、厚實其氣候韌性。國泰於企業議合及政策倡導面向作為深受肯定，2022 年獲國際倡議「投資人議程」（The Investor Agenda）發布之「投資人氣候行動計畫」（Investor Climate Action Plans，簡稱 ICAPs）列為全球最佳實踐典範案例之一，為亞洲唯一獲選的資產擁有者。



■ 促進氣候議合

目前淨零目標仍面對許多挑戰，再生能源不足、技術尚待突破、政策法規完善程度或生物多樣性危機皆對目標達成至關重要，國泰金控希望不只透過調整投資組合來達成氣候目標，更期望進一步協助投融資對象推動企業轉型。因此，我們持續投入氣候議合活動，提升企業對氣候危機的意識，進而帶動低碳轉型。2022 年國泰環境議題之議合共計 97 次，ESG 各面向完整議合數據請見 [5.2 責任投資及附錄表 7](#)。

・環境議題議合次數

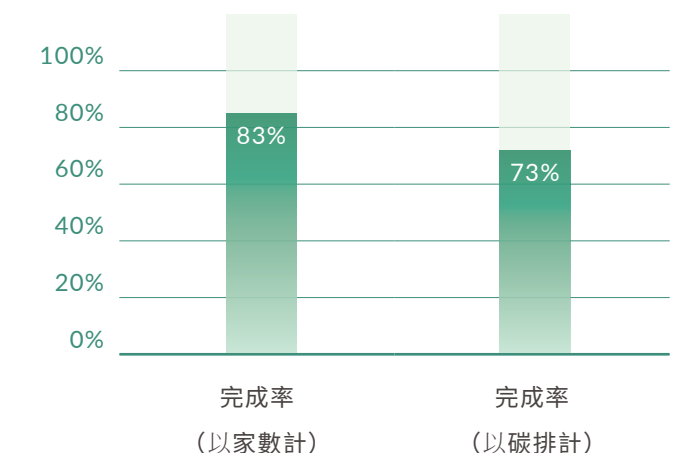


・行使股東投票權

金融機構作為企業投資者，不僅有責任考量自身的利益，更應善盡社會責任，協助企業達成全球氣候目標。透過行使投票權，金融機構可以支持有助於降低企業碳排放、提升企業資訊揭露、降低企業氣候風險的環境議案，以達成全球氣候目標並增進企業與投資組合的長期價值。國泰人壽 2022 年 100% 支持投資對象之環境議題，詳細資訊及投票案例請參考[永續金融章節 P93](#)。

・「永續金融先行者聯盟」議合

國泰金控響應金管會推動之永續金融先行者聯盟，承諾目標於 2025 年底前，針對國內主要投融資部位中屬高碳排者擇定半數以上企業實施議合，並促使議合對象訂定 2050 年前之淨零排放目標；對於已符合前述議合目標者，應承諾自訂更積極目標與作法並盡力達成。2022 年針對國內主要投融資部位中屬高碳排者完成議合家數為 5 家，國泰目前進展狀況如下：



項目	家數 / 比例
主要投融資部位中屬高碳排者家數 (A)	11
2022 年完成議合家數 (B)	5
2022 年完成議合之企業中已訂定 2050 減碳目標之家數 (C)	5
已完成議合比例 ^{註3}	83%
議合企業有訂定 2050 減碳目標之比例 (C/B)	100%

註 1：目標設定係以 2021 年底部位之投融資碳排為基礎。

註 2：所稱主要投融資部位中屬高碳排者，指按各投融資標的公司計算財務碳排放量後，取至少前 60% 高碳排部位，國泰擇定其中半數以上 (6 家) 為承諾議合目標。

註 3：分子為 2022 年完成議合家數，分母為主要投融資部位中屬高碳排者家數之半數。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

I 02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄



2022 年國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇



2022 年「世界生物多樣性高峰會」，國泰金控程淑芬投資長（中）與國際夥伴交流觀點

· 國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇接軌 COP27 及世界氣候高峰會

氣候議題已是世界共同關注焦點，國泰金控秉持「帶領台灣走入世界，讓世界走進台灣」理念，連續舉辦 6 年氣候變遷論壇，邀集產官學界重量級領袖分享，與業界共享國際氣候變遷與淨零轉型的前瞻觀點，發揮金融業的影響力，帶領產業採取積極行動因應氣候變遷，促進金融機構、產業與社會的三贏，2022 年舉辦 1 場國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇，更與世界氣候基金會 (World Climate Foundation, WCF) 的策略夥伴協助臺灣首度接軌 COP 大會，提升論壇活動之影響力及國際化。

2022 年國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇亮點

★ 2022 年國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇報名人數總計 2,459 人，人數創新高，參與的上市公司佔台股市值 7 成以上、上市櫃公司碳排放量佔全台排碳總量 46%

★ 論壇期間獨家轉播埃及 COP27 週邊會議 – 世界氣候高峰會 (World Climate Summit, WCS)，國泰金控蔡宏圖董事長與李長庚總經理並擔任講者及與談人

★ 2022 年「世界生物多樣性高峰會」(World Biodiversity Summit, WBS)，投資長程淑芬為台灣唯一受邀講者，分享國泰對生物多樣性議題的觀點，以及在亞洲成功推動企業議合的經驗

· 循環經濟探索工作坊

邁向淨零，除了使用再生能源，提高能源效率之外，必須同時從資源端來減碳，提高資源使用效率，減少資源開採和使用。國泰金控發現到循環經濟對於減緩氣候變遷及推動教育的重要性，2022 年首次與循環台灣基金合辦循環經濟青年探索工作坊，詳見[社會培力章節](#)。

近年來發現臺灣紡織業者一方面接收品牌方的減碳壓力；另一方面原物料價格持續上漲。國泰金控作為產業邁向淨零的助力，2022 年與循環台灣基金會、紡織產業綜合研究所合作，舉辦循環經濟探索工作坊，一同與紡織價值鏈的 11 家業者與工研院、鞋技中心、紡織所等產業研究單位、與代表金融業觀點的國泰世華銀行同仁互動討論，共創循環生態系。

■ 投入國際倡議

作為台灣第一家以氣候為主題與企業進行深入對話的金融機構，也是亞洲最積極領先的金融業之一，國泰金控長期投入國內／國外氣候行動，期許協助被投資公司一同改善氣候困境。除持續參與既有之倡議行動，國泰金控於 2022 年加入碳會計金融合作夥伴關係 (The Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)，期望促進全球更多金融機構進行金融資產碳盤查，完善金融減碳的基礎建設。此外，亦加強投入生物多樣性倡議行動。

國泰金控長期響應國際氣候變遷投資人倡議組織，透過參與倡議組織及議合與被投資企業溝通，敦促投融资對象更了解氣候風險所帶來嚴重的衝擊，並進行低碳轉型。

國際倡議組織／議合	國泰金控投入行動	參與狀況或進展
亞洲投資人氣候變遷聯盟 (Asia Investor Group on Climate Change)	亞洲投資人氣候變遷聯盟 (Asia Investor Group on Climate Change, AIGCC) 是亞洲地區重要的氣候變遷行動平台，致力於推動投資人氣候行動，並幫助亞洲與國際交流合作。國泰金控投資長受邀擔任主席，帶領國泰金控積極參與 AIGCC 事務，以國泰多年責任投資知識和經驗，為聯盟事務推動提供觀點和見解，例如協助提供出版指引內容回饋及中文版本校正	● 國泰金控參與多個 AIGCC 工作小組，持續協助推動聯盟事務 ● 2023 年國泰金控加入森林與土地利用工作小組
亞洲電廠議合倡議 (Asia Utilities Engagement Program)	亞洲電廠議合倡議是由 AIGCC 所發起的一項倡議，針對亞洲 7 家公用事業業者進行議合，透過與投資人之間的對話與合作，鼓勵其應對與管理氣候變遷的風險及機會，並在煤碳撤資、能源轉型等氣候相關議題採取更積極的行動，國泰自 2021 年起加入此計畫	國泰人壽議合對象已承諾 2040 年撤除煤碳資產，且已通過 SBT 目標審核
CDP NDC (CDP Non-Disclosure Campaign)	國泰金控受 CDP 邀請，2017 年起參與本倡議，為台灣金融業唯一，國泰金控透過信件與電話一對一聯繫企業，鼓勵與協助被投資企業回覆 CDP 問卷	● 2022 年議合成功率創歷年新高：共議合 41 家企業，成功 25 家，議合成功率為 61%，高於全球平均 ● 2017 年以來，國泰已累計成功議合 60 家企業，議合成功企業隔年 CDP 成績進步率為 57%，顯示議合成功能帶來長期正面的影響
CDP Science-Based Targets Campaign	國泰金控自 2021 年起，每年與 CDP 共同呼籲，期望全球最具影響力的公司設定 1.5°C 的減排目標，並在 2050 年之前實現淨零價值鏈排放。2022 年此倡議號召全球 318 家總資產達 37 兆美元的金融機構，以及 45 家年度採購支出超過 7100 億美元的跨國公司參與，議合全球超過 1000 家企業，其範疇一＋範疇二排放達 7 億噸，總市值超過 25 兆美元	截至 2023 年 4 月，共有 69 家企業已經承諾 SBT 目標、20 家已經被 SBT 審核通過
Ceres Valuing Water Finance Initiative	國泰金控與國泰人壽自 2020 年參與 Ceres Valuing Water Finance Task Force，與荷蘭政府國際投資人共同合作，制訂企業改善水資源管理行動方案供企業參考，並為倡議發展方向提供建議。Ceres Valuing Water Finance Initiative 於 2022 年正式成立，鎖定全球水足跡較高的 72 家公司進行議合，目標是讓這些公司認識並評估水資源風險並採取行動，包括其本身營運以及全球的供應鏈，以保護自然中的水系統。目前該倡議有 64 個總管理資產 9.8 兆美元的簽署機構投資人	藉由 Ceres Valuing Water Finance Initiative 與國際投資人合作進行議合，鼓勵企業採取行動
Climate Action 100+	● 國泰除敦促議合目標公司改善外，亦願意協助被投資企業應對困境，對 166 家議合目標中所有台灣企業（共 3 家）進行一對一議合，深入研究個別企業，包括該企業氣候管理狀況、國際標竿同業氣候管理發展狀況等，與企業管理層直接溝通，說明全球趨勢與投資人期待，如企業應積極導入 TCFD 作為氣候管理框架；並透過與企業溝通，深入了解企業實際管理狀況、以及改善氣候管理之困難等 ● 除了與企業議合外，國泰亦積極投入 CA100+ 推動的各項活動及進展會議，針對其所發布的報告及指引內容回饋修改建議，並協助檢閱相關報告中文版翻譯內容，讓台灣標的企業易於掌握 CA100+ 相關資訊及進展。此外，國泰金控程淑芬投資長自 2018 年起受邀擔任 CA100+ Asia Advisory Group 顧問團成員，每季參與會議，為該倡議活動的策略規劃提供建議	● 國泰所議合的 3 家企業皆已承諾淨零碳排或碳中和目標，並已設定短期與中期減碳目標，而其中 1 家公司更設定經 SBTi 核准之科學量化減碳目標 ● 議合對象受國際組織肯定，一家企業入選本倡議 2022 年進展報告全球案例，一家企業獲亞洲公司治理協會與里昂證券出版之亞太氣候治理案例報告收錄為案例之一

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

I 02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

議合案例— Climate Action 100+

議合案例— Asia Utilities Engagement Program

台塑石化為 CA100+ 倡議活動所列議合標的公司之一，國泰自 2018 年起與台塑企業集團及台塑石化議合，為使公司了解 CA100+ 及投資人為何要求企業減碳，國泰介紹 CA100+ 目標、ESG 議題的重要性及國際責任投資趨勢，並整理多家國際石化業者的氣候變遷因應策略，進而邀請專家學者分享生質能技術，國泰所採取的多種方式均希望能減少公司自行摸索的時間，以利公司推動減碳計畫。

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

繼台塑企業於 2021 年 10 月宣布台塑集團「2050 年朝碳中和目標邁進」後，台塑、南亞、台化等旗下關係企業承諾 2050 年碳中和，台塑石化董事長更於 2022 年股東會宣布朝向 2050 年達成碳中和目標邁進，國泰金控高度肯定台塑企業及台塑石化的減碳企圖心，期盼公司能持續採取減碳相關行動。

國泰很高興看到，在台塑企業總管理處及台塑石化高階主管的帶領下，台塑石化已於 2022 年發布第一本獨立的 TCFD 報告書，並於報告書中揭露 2025、2030 及 2050 年短中長期減碳目標、相對應的行動計劃及揭露 2030 年前的溫室氣體排放路徑圖。「Climate Action 100+ Progress Update 2022」報告書 Case Studies 章節 (第 22 頁) 亦肯定台塑石化承諾 2050 碳中和並於 2022 年發布第一本獨立的 TCFD 報告書等作為。國泰期許台塑石化減碳落實作為符合國際期待，國泰將持續與台塑石化對話，期能見證公司成功低碳轉型。



C 公司為 Asia Utilities Engagement Program 所列議合標的公司之一，考量對地理及對市場熟悉程度，故國泰人壽扮演 Supporting investor 的角色與其他國外機構投資人共同參與對 C 公司之議合。

在議合過程中，C 公司對低碳轉型議題展現高度認同，與投資人的溝通及互動良好，C 公司之減碳路徑於 2021 年 9 月取得 SBTi 核准之科學量化減碳目標 (SBT)、更新其氣候願景，提出具體 2030 年碳強度目標，承諾於 2040 年年底淘汰燃煤發電資產 (較之前的承諾提前十年)，並以氫能取代天然氣的策略預期在 2050 年達成淨零排放。

在 2022 年的議合重點則著墨於公司具體的脫碳策略及在低碳轉型過程中的資本支出規劃，有鑑於在低碳經濟轉型過程中，為達成淨零可能會對現行員工及社會有潛在的負面影響，做為 Supporting investor 的國泰人壽，亦建議 Leading investors 應與公司討論並要求公司重視由燃煤過渡到低碳經濟時的公正轉型 (Just transition) 議題。後續與公司召開議合會議時，投資人正式向公司建議制定公正轉型政策，C 公司表示會參考 WBCSD 的報告，並在 2023 年發布的永續報告書中呈現公正轉型的相關作為。

我們很開心看到 C 公司於 2023 年 3 月發布之永續報告書及 TCFD 報告書中，提到公司具體承諾將採取有計劃和有序的方法，在其將發電資產轉向零碳能源的同時，會確保在過程中的公正轉型。同時 C 公司以其在澳洲的某個燃煤發電站為案例，說明提前公告發電站退役時程、安排員工再培訓，並與當地海上風電場建立了合作夥伴關係，規劃將員工轉移到風電場的工作期望通過創造就業機會，最大限度地發揮作用，促進當地經濟發展；另外為 C 公司為減少燃煤發電站退役對當地電力供給短缺的衝擊，亦規劃提供再生能源幫助確保當地的能源供應。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

I 02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

· 擴展國內／國外生物多樣性倡議行動

聯合國生物多樣性大會（COP15）於 2022 年 12 月定案修訂《2020 年後全球生物多樣性綱要》，其重大目標為：應於 2030 年阻止生物多樣性流失，並於 2050 年與人類達成合併共存。生物多樣性是人類社會與經濟運作的重要基礎，根據「自然相關財務揭露工作小組」（Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD）估算，全球有將近半數 (44 兆美元) 的經濟產值，都極度仰賴自然生態所提供的服務與功能。然而人類對生物多樣性重要性意識不足，導致生物多樣性受到嚴重威脅，若不積極因應，企業可能面臨資源短缺、生產力下降等問題，並威脅全球 2050 年淨零碳排的目標。

國泰認為維持生態系統的穩定，對於降低企業營運風險至關重要，企業應重視生物多樣性與自然，探索更多兼顧經濟、自然及社會價值的創新解方，以永續的方式提升企業長期競爭力，而金融機構也扮演重要角色，有鑑於此，國泰金控積極響應生物多樣性議題，2022-2023 年加入「自然相關財務揭露工作小組」（Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD）、「生物多樣性會計金融夥伴關係」（The Partnership for Biodiversity Accounting Financials, PBAF）、「自然與生物多樣性倡議平台」與「Business for Nature 商業自然聯盟」。



TNFD 2022 年 8 月



PBAF 2022 年 9 月



自然與生物多樣性倡議平台
2022 年 12 月



Business for nature
2023 年 2 月 正式連署加入

國泰依循 TNFD 框架，由治理、策略、風險管理、指標與目標四大面向，精進自然相關風險與因應措施

為台灣首加入企業，期待能精進集團資產組合於生物多樣性議題之管理，有助系統性管理自然資本

國泰與國內企業共同響應中華民國企業永續發展協會（BCSD Taiwan）成立平台，期許業界對自然暨生物多樣性保育議題採取更積極的行動與培育相關專業人才，增加企業面對自然風險韌性與機會管理的透明度

目前來自 53 個國家、總收入超過 2 兆美元的 400 多家商業和金融機構，呼籲各國政府強制性要求所有大型企業和金融機構到 2031 年評估和揭露其對生物多樣性的影響和依賴性

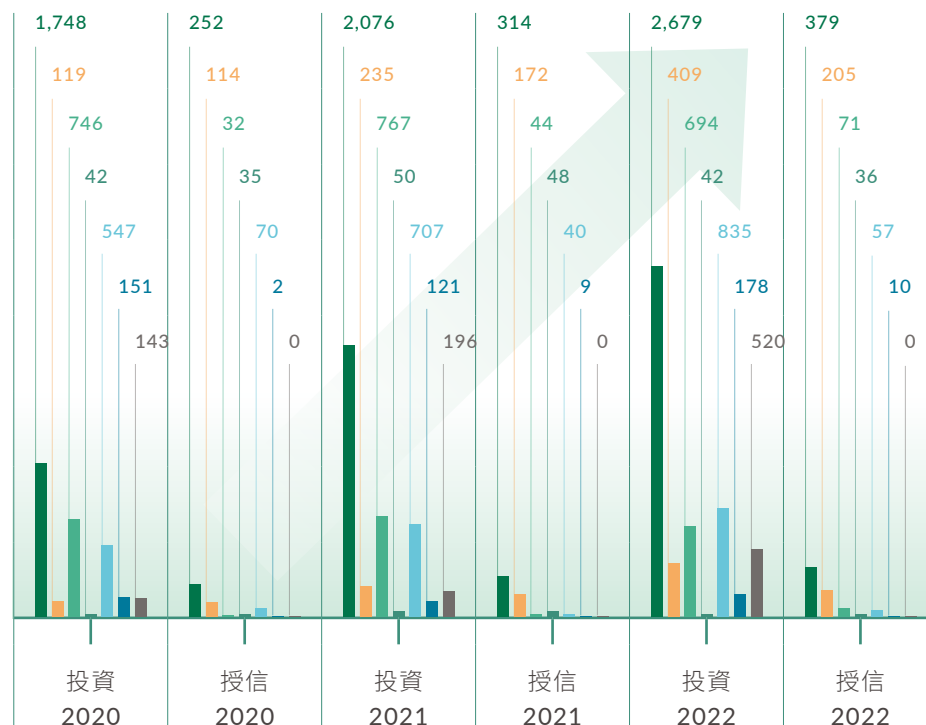
2.1.3 全方位氣候金融解決方案提供者

面對氣候變遷衝擊，作為綠色金融先驅者，集結各公司的力量，透過綠色貸款、保險與基金等金融商品與服務，協助產業加速轉型。關於國泰金控低碳投融资金額請參考附錄表 1、歷年綠色商品與服務績效表現請見附錄表 8。

■ 綠色存放款

· 低碳投融资金額

■ 低碳 ■ 替代能源 ■ 建築 ■ 廢棄物回收 ■ 交通 ■ 節能產業 ■ 綠色債券

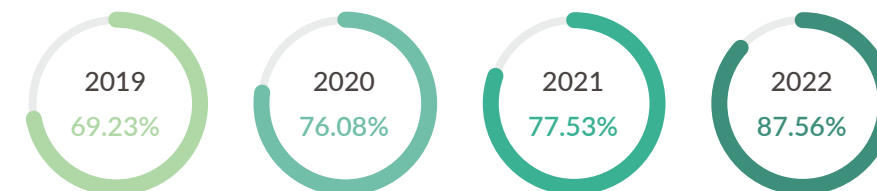


單位：新台幣億元

■ 再生能源貸款比重

國泰世華銀行設定於 2025 年再生能源融資占發電業授信比重成長至 85% 的目標，已於 2022 年達標。

截至 2022 年 12 月 31 日，再生能源授信餘額占發電業比重



■ 挹注再生能源產業發展

推動太陽能產業聚落

- 國泰人壽綠電事業以太陽能為佈局核心，透過先投資、再合資、後成立太陽能電廠子公司，持續累積發電資產。自 2014 年起即開始投資太陽能電廠、2016 年起陸續與太陽能關鍵原料廠合資成立太陽能電廠，推動太陽能產業聚落外，在看好能源轉型政策的機會下，國泰人壽更運用多年深耕太陽能產業的經驗，垂直整合資源及籌組專業經營團隊，於 2022 年積極參與國泰電業合併增資案，增持國泰電業股權至七成，為國內首家成立太陽能電廠子公司的壽險業者。累積至 2022 年實際投資金額達 40.7 億，已併聯容量裝置達 329.7MW。

投資	合資	成立子公司
投資太陽能電廠 2014 年與友達光電合作，投資星河能源公司	合資投入太陽能電廠 2016 年起開創以專案運用形式，陸續與中美品、新日光和開陽能源合資成立太陽能電廠，推動太陽能產業聚落	成立太陽能子公司 2022 年積極參與國泰電業合併增資案，為首家成立太陽能電廠子公司的壽險業者

- 2012 年完成台灣首件太陽能電站融資，國泰世華銀行於 2022 年度在國內核貸 126 座太陽能電站，總裝置容量 131MW。截至 2022 年底，在國內外累計已核貸超過 2,600 座太陽能發電站，總裝置容量達 889MW，每年可減碳 55.8 萬公噸^註。

離岸風電

- 2016 年完成台灣首件遵循赤道原則之離岸風電專案融資聯貸案，並參與 640MW 雲林離岸風電開發案，以及由全球最大風電開發商 - 沃旭能源引領的 605MW 大彰化東南離岸風電股權專案融資聯貸案，協助台灣再生能源基礎建設發展。

註：根據台電公告 2021 年台灣平均太陽光電容量因子換算、能源局公告 2021 年電力排放係數 0.509 公斤 CO₂/度換算

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

I 02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 綠色存款

響應政府綠色金融行動方案 2.0 及 3.0，國泰世華銀行自 2022 年 7 月推出綠色定期存款專案，截至 2022 年底，已超過 30 家企業執行綠色定期存款專案，涵蓋運輸、電子、化工、零售、工具機及工程營建等產業，包括長榮海運、東元、漢唐、威剛、能率及友輝光電等企業皆積極響應，累計承作規模逾新台幣 100 億元，相關綠色存款資金用於投入再生能源產業發展，包括如太陽能電廠融資、風力發電、漁電共生等項目。此專案遵循國際綠色金融慣例，與第三方顧問合作，針對綠色存款投資計畫之可行性及有效性進行評估，並對投資計畫及資金運用出具確信報告，確保相關資金符合綠色授信用途。

2022 年綠色存款專案成果



超過 30 家企業執行



總承作規模逾新台幣
100 億元



由第三方顧問評估綠
色存款投資計畫之可
行性及有效性，出具
投資計畫及資金運用
確信報告

■ 永續連結貸款

國泰世華銀行積極推廣永續金融，截至 2022 年底，累計承作之永續績效連結貸款（Sustainability-linked Loan, SLL）額度逾新台幣 230 億元，客戶近 30 家企業，產業涵蓋電子零組件、建材、房地產、紡織、餐飲、醫材、租賃、公用事業等，地域橫跨台、港、菲、星、澳。SLL 為督促授信戶改善包括環境、社會、公司治理（ESG）面在內之永續績效表現，而本行在 KPI 制定上，更會依不同客戶量身訂作內容，以符合產業重大性。

•2022 年永續連結貸款推動情形

4 月

國泰世華銀行與封測大廠矽品精密工業股份有限公司，簽署高達美元 2 億元（約新台幣 60 億元）SLL，為本行目前單一客戶額度最大之 SLL

7 月

國泰世華銀行菲律賓馬尼拉分行與 Villar 集團子公司 PrimeAsset，簽署披索 12.5 億元（約新台幣 6.75 億元）SLL，供旗下水務公司 PrimeWater 使用，為菲國金融市場首筆 SLL

12 月

國泰世華香港分行首度在香港品質保證局（HKQAA）主辦之「香港綠色和可持續金融大獎」，獲頒「傑出綠色和可持續貸款結構顧問」及「氣候披露規劃先鋒機構」兩項大獎

■ 綠色保險

再生能源產業保險	國泰產險自 2010 年起，針對綠色產業建造及營運階段提供合適的保險，2016 年成為國內首家主辦離岸風機保險保障之產險公司。國泰產險持續致力於提高再生能源業競爭力及專業度，於 2020 年成立能源基建團隊，期望透過風險辨識以發展潛在再生能源業務。2022 年針對太陽能、離岸／陸域風場，共新增承保新台幣 341.9 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 2022 年底，共 54,593 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 2014 年推出自行車保險，至 2022 年底承保件數達 10,093 件。 ● 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 2022 年，「公共自行車傷害險」已有高雄、台南、台北、新北、桃園、苗栗、屏東、新竹、金門及嘉義等十縣市投保，為超過 1.18 億人次提供保障，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。																														
產險商品組合碳強度	為了解承保組合之碳強度，國泰產險 2022 年引用風控長論壇 (CRO Forum) 方法學《Carbon footprinting methodology for underwriting portfolios》，針對佔主要業務之車險以及能源產業之相關產險進行碳強度計算研究與試行，更於 2023 年 4 月導入 PCAF 方法學對產險商品組合進行碳盤查。 風控長論壇 (CRO Forum) 方法學 <table><tr><th>年度</th><th colspan="3">2021</th></tr><tr><td rowspan="2">車險</td><td>車體險</td><td>竊盜險</td><td>總計</td></tr><tr><td>0.3116</td><td>0.0368</td><td>0.3484</td></tr></table> <table><tr><th>年度</th><th colspan="4">2021</th></tr><tr><td>一般發電業</td><td>火險</td><td>工程險</td><td>海上保險</td><td>責任保險</td></tr><tr><td></td><td>0.1364</td><td>0.0309</td><td>0.1709</td><td rowspan="2">0.0168</td></tr><tr><td>再生能源相關業種</td><td>-</td><td>0.0001</td><td>0.1040</td></tr></table> 單位：每公斤溫室氣體排放 / 每一元保單收入	年度	2021			車險	車體險	竊盜險	總計	0.3116	0.0368	0.3484	年度	2021				一般發電業	火險	工程險	海上保險	責任保險		0.1364	0.0309	0.1709	0.0168	再生能源相關業種	-	0.0001	0.1040
年度	2021																														
車險	車體險	竊盜險	總計																												
	0.3116	0.0368	0.3484																												
年度	2021																														
一般發電業	火險	工程險	海上保險	責任保險																											
	0.1364	0.0309	0.1709	0.0168																											
再生能源相關業種	-	0.0001	0.1040																												

■ 綠色債券

綠色債券投資	截至 2022 年底國內外綠色債券投資總金額達新台幣 520 億元，為 2021 年投資總金額 196 億的 2.65 倍。
綠色債券承銷	● 國泰世華銀行分別於 2022 年 5、7、10 月參與承銷台灣積體電路製造股份有限公司 (TSMC) 在台北櫃買中心掛牌之台幣綠色債券，天期介於 4 年至 10 年間，發行規模共計台幣 302 億元，所得款項將用於廠房取得綠建築認證、大型不斷電系統、現址式尾氣處理設施及廢水處理系統，藉以提升能源使用效率、減少碳排放、減少污染。 ● 國泰證券積極輔導環保及綠色企業籌資，2022 年辦理安集科技股份有限公司（核心業務：高效能太陽能模組等）可轉換公司債籌資達新台幣 1.95 億元，並參與承銷台電及 Natixis 國際債等綠色債券。
永續發展債券承銷	國泰世華銀行於 2022 年 4 月參與承銷法國興業銀行 (Société Générale) 於台北櫃買中心掛牌之永續發展債券。此檔債券為法國興業銀行首次按照其「正面影響框架」來發行之永續發展國際債券，資金用途將用於融資或再融資予符合綠色或社會範疇之項目，例如：再生能源、低碳交通、水資源管理、可負擔住宅、教育及職業訓練等計畫。此債券總發行規模達澳幣 1.49 億元，天期為十年。國泰世華銀行並於 2022 年 6 月及 12 月再度承銷法國興業銀行之永續發展國際債券，另加上於 3 月承銷之高盛金融國際永續發展債券，2022 全年共承銷四檔永續發展國際債券。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 綠色基金

國泰全球 智能電動車 ETF 基金	國內規模最大電動主題 ETF
	- 已有多個國家已承諾 2050 年實現「碳中和」，其中一項積極的政策就是加快電動汽車（EV）的發展，智能自動駕駛電動汽車是必然的環保投資趨勢 - 國泰投信推出國泰全球智能電動車 ETF（00893），截至 2022 年底規模達 253 億元台幣
國泰永續 私募股權 基金	100% 投資台灣永續發展關鍵產業
	- 總承諾出資額新台幣 80 億元，2022 年實收出資額達 56 億元。目前投資 2 個太陽能案、1 個風電案、2 個循環經濟產業、1 個物聯網產業、1 個太陽能供應鏈、1 個儲能案、1 個電動車案 - 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

・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 4 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

■ 企業天災損防服務

・提供風險預防管理降低損失

企業營運難保不遇意外災害，尤其在近年來氣候變遷影響下，若能事先預防且加以管理，可降低風險、減少損失。國泰產險創新研發太陽能縮尺模型教具並取得專利，強化內部風險評估專業及風險控管，並協助企業採取適當預防措施，強化營運效能。

・實際損失樣態經驗交流

為強化公司內部相關風險評估人員對太陽能系統架構之天災風險意識及專業能力，國泰產險 2022 年首創推出「可拆卸式太陽能模型」教具，並取得 1 項新型專利。

推出「可拆卸式太陽能模型」創造效益	
協助提升同仁專業能力及產業風險控管	與企業客戶經驗交流
透過縮尺模型的演示，可使同仁於內部教育訓練時進一步了解太陽能模組與支撐架等實際固定方式以及颱風侵襲下可能的損失樣態。	提供客戶更實際的損失經驗分享，採取最適當的損害預防措施。

・損防服務與研討會協助企業因應潛在風險

國泰產險運用核心職能「損害防阻」，提供企業客戶風險預防管理知識及專業檢測，以降低災害風險發生之頻率及幅度，使企業及客戶在安全基礎上，達到永續正向經營。

運用「損害防阻」核心職能，協助企業永續發展	
因地制宜的損害防阻評估方案	● 透過事前防災規劃，國泰產險以現場查勘輔以符合台灣天災特性之模型，產出評估方案，自 2012 年至 2022 年，服務企業客戶及內部核保單位並出具颱風洪水地震相關風險評估報告書共 176 件。此外，針對欲投保颱風洪水地震險之企業客戶需求，提供本公司內部核保單位 183 件風險評估數據，合計共 359 件。 ● 自 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 ● 為協助企業進行風險控管，同時降低營運階段的天災損失，進而帶動整體太陽能產業之品質提升，國泰產險透過現地查勘與資料蒐集，針對太陽能案場能抵禦颱風吹襲能力進行風險評估與改善建議，自 2015 年至 2022 年，累計已評估 56 個太陽能案場。 考量極端氣候下恐有暴雨淹水疑慮，國泰產險協助企業客戶評估廠區周邊是否排水設施排洪量不足，以及是否有易淹水之弱點區域，作為日後廠址淹水預警與排水設施改善的初步依據，以降低後續淹水風險、出險機率與可能的損失幅度，自 2013 年至 2022 年，累計已服務案件數達 18 件。
每年定期舉辦損害防阻研討會	● 2021 及 2022 年因受到 COVID-19 疫情影響，暫停舉辦損害防阻研討會。 ● 若疫情漸獲得控制，2023 年將以恢復舉辦二場次損防研討會為目標，預計以複合式企業營運風險、新興產業風險與綠能產業相關、企業永續與極端氣候等方向，並且整合整體時事趨勢及客戶關注議題為主。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

I 02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

· 環境永續－亮點績效



★ 台灣首家 RE100 金融業會員

- 國泰金控為台灣首家金融業成為 RE 100 會員與亞洲第六家通過科學減碳目標 (SBT) 審核金融業者



★ 推出綠房東服務，創造淨零經濟

- 2022 年共引進約 650 萬度綠電，與租戶攜手達成淨零



★ 榮獲第 24 屆國家建築金質獎

- 明誠分行與建築師事務所合作建置，並以事務所名義參加第 24 屆國家建築金質獎，榮獲「辦公商業大樓低層組」首家獲獎金融業

· 環境永續－策略藍圖 (對應重大議題：營運環境衝擊)

重要作法

短期目標 (2023 年)

中期目標 (2025 年)

長期目標 (2030 年)

策略 1

2050 零碳營運－綠色能源：推動能源轉型，2030 年台灣營運據點 100% 使用再生能源，全球營運據點再生能源使用達 60%

- 營運據點全面使用再生能源：綠電種類與量體最佳配置，探詢購買多元再生能源，規劃各據點綠電採購策略
- 能源數據數位化管理：針對灰電、綠電進行用電管理，最適化能源使用配置

落實 SBT 減量承諾，同時達成再生能源使用量超過 10%

落實 SBT 減量承諾，同時達成金控、人壽、銀行、產險總部達成 100% 再生能源使用

2030 年落實 SBT 減量承諾，同時全台營運據點 100% 使用再生能源，全球營運據點 60% 使用再生能源；2050 年達成淨零碳排，同時全球營運 100% 使用再生能源

運用系統化管理，加強電力管理力度：透過能管系統，掌握並管理 23% 總用電量，加強節電力度

透過能管系統，掌握並管理 43% 總用電量

透過能管系統，掌握並管理 51% 總用電量

透過碳定價機制，影響員工行為：2023 年舉辦結合內部碳費機制之減碳獎勵活動

2023 年銀行自有建物之太陽能累計裝置容量達 2020 年 335%

人壽自有建物自發自用之太陽能累計裝置容量達 2020 年 250%、銀行自有建物之太陽能累計裝置容量達 2020 年 350%

人壽自有建物自發自用之太陽能累計裝置容量達 2020 年 425%、銀行自有建物之太陽能累計裝置容量達 2020 年 360%

策略 2

2050 零碳營運－綠色營運：實施三化「作業行動化、服務數位化、職場共用化」，將共享、循環之概念引入職場規劃，型塑低碳職場

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

I 02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

- 內外職場改造計畫：透過新型態複合式空間改造，建立彈性、共享辦公空間，並搭配遠距辦公等措施，提高職場空間使用效率
- 營運 / 服務無紙化：透過服務及作業流程數位 / 無紙化，減低碳足跡

作業行動化－行動辦公：2023 年人壽、銀行開始啟動行動辦公 2.0，以虛擬桌面 VDI OA 等專案，達到員工體驗、行動辦公、節能等多重效益

作業行動化－行動辦公：2025 年持續於人壽、銀行二大子公司導入，預計完成 30% 合適同仁裝置符合新規劃

職場共用化－職場轉型：2023 年較 2020 年新型態職場新增 19 處

職場共用化－職場轉型：2025 年較 2020 年新型態職場新增 30 處

職場共用化－職場轉型：2030 年較 2020 年新型態職場新增 46 處

服務數位化 - 碳標籤：2023 年人壽、銀行、產險藉由服務數位化等方式減少產品碳足跡，使產品生命週期中的碳排放大幅減少，並承諾 60% 主要產品完成碳足跡盤查

服務數位化 - 碳標籤：2025 年人壽、銀行、產險藉由服務數位化等方式減少產品碳足跡，使產品生命週期中的碳排放大幅減少，並承諾 75% 主要產品完成碳足跡盤查

服務數位化 - 碳標籤：2030 年人壽、銀行、產險藉由服務數位化等方式減少產品碳足跡，使產品生命週期中的碳排放大幅減少，並承諾 85% 主要產品完成碳足跡盤查

節約水資源使用量：2023 年承諾達成人均用水量 12.82 度

節約水資源使用量：2025 年承諾達成人均用水量 12.53 度

節約水資源使用量：2030 年承諾達成人均用水量 11.95 度

減少廢棄物：2023 年承諾達成人均廢棄物量 26.2 公斤之目標

減少廢棄物：2025 年承諾達成人均廢棄物量 25.3 公斤之目標

減少廢棄物：2030 年承諾達成人均廢棄物量 22.9 公斤之目標

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

重要作法

短期目標 (2023 年)

中期目標 (2025 年)

長期目標 (2030 年)

策略 3 2050 零碳營運－綠色不動產：建構低碳建築不動產生態系，驅動產業參與能源轉型

- 綠色房東專案：引進再生能源滿足企業客戶永續目標，倡議更多客戶轉型且方便的使用在地綠電
- 打造低碳建築：透過開發自發自用太陽能、購買綠電或建造綠建築等作為，以創造更低碳的建築型態

2023 年後新建建築全數取得綠建築或美國 LEED 等低碳建築標章

2023 年銀行當年度全面重新裝修之分行 100% 符合環保型態裝修，且分行符合環保型態裝修率達 20%

2025 年分行符合環保型態裝修率達 25%

2030 年分行符合環保型態裝修率達 40%

2023 年台北市信義區、敦南區 A 級辦公大樓進行倡議使用綠電

六都會區商辦大樓進行倡議綠色租賃，每年提供至少 1,500 萬度綠電服務，藉由租賃服務減少 7,635 噸碳排放^註

全台商辦大樓倡議綠色租賃，每年提供 2,000 萬度綠電服務，藉由租賃服務減少 10,180 噸碳排放^註

註：碳排放以電力排放係數 0.509 公斤 CO₂e / 度計算

2.2 環境永續

氣候為國泰金控永續核心主軸，透過聚焦綠色能源 Green Energy、綠色營運 Green Operation、綠色不動產 Green Real Estate 三大面向，穩步落實集團「零碳營運轉型計畫」，實踐國泰金控達成 2050 年淨零碳排之目標。國泰敏捷翻轉職場型態與工作模式，並發揮集團不動產生態系永續影響力，減少自身營運排放，為台灣首家金融業成為 RE 100 會員亞洲第六家通過科學減碳目標 (SBT) 審核金融業者，更提供客戶便捷取得再生能源的服務，與客戶攜手共創淨零經濟，達成永續目標。為落實目標，國泰金控暨子公司總經理的績效與減碳成效連結，由管理階層到執行單位，塑造組織文化重視減碳作為。關於國泰金控溫室氣體盤查情形請見[附錄表 9](#)、綠色營運推動成效請見[附錄表 10](#)。

· 國泰金控減碳與再生能源使用目標

2025 年

- 落實 SBT 減量承諾，同時達成金控、人壽、銀行、產險總部達成 100% 再生能源使用

2030 年

- 落實 SBT 減量承諾，同時達成台灣營運據點 100% 使用再生能源

2050 年

- 達成淨零碳排與全球營運 100% 使用再生能源

2.2.1 綠色能源

國泰營運產生的二氧化碳排放，約 93% 來自外購電力，因此透過系統化管理與再生能源採用比率，提升再生能源管理效率，降低環境影響衝擊，國泰金控暨子公司聚焦「提升再生能源使用量」、「建置能管系統」、「碳定價機制」與「自有大樓太陽能裝置」四個方向，達成 2050 淨零碳排目標。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

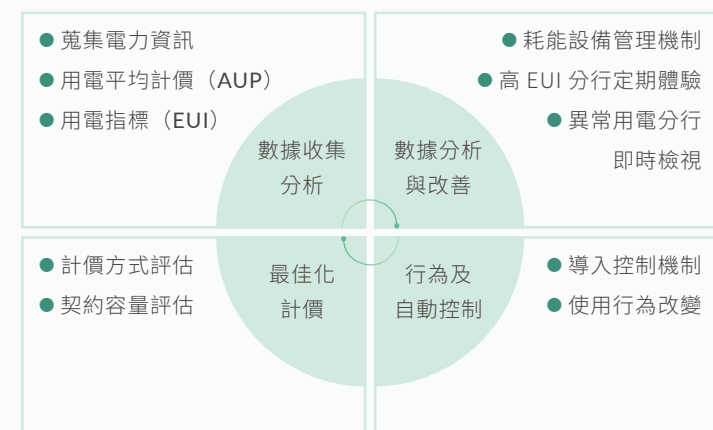
04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

國泰金控四大減碳方向

提升再生能源使用	建置能源管理系統	碳定價機制	自有大樓太陽能裝置
● 國泰金控積極洽談再生能源購電協議 (PPA)，並透過多元管道取得憑證 (REC)，包含國家再生能源憑證中心平台投標及與售電業者洽談採購等。 ● 國泰金控已完成 6 家公司總部 100% 轉供綠電，綠電佔比達到 7.7%，亦訂定年度內部再生能源目標，期望逐年提高使用量，以落實「淨零碳排」目標。 ● 2022 年，國泰將減重基金捐贈台灣綠能公益發展協會購買太陽能板，所發 20 年綠電效益提供邵族文化發展協會推廣語言文化保存。	國泰世華銀行除了近九成分行皆已納入能源管理系統外，截至 2022 年底更完成 7 棟自有大樓智慧電表安裝並納入能源管理系統，期能透過雲端系統分析各分行用電資訊，改進能源使用行為並控制能源使用成本；國泰能源管理系統電表先做「數據收集分析」，其次做「數據分析改善」，再來進行「行為及自動控制」，最後產生「最佳化計價」，建構能源管理基礎強化氣候韌性。未來除分行據點外，也針對尚未納入能源管理系統之營運據點進行智慧電表安裝，將能源管理系統推廣至總行單位，監看各單位用電情形，除進行節能宣導外，可同時評估進行老舊空調設備汰換，落實節能減碳。 可視化能源管理系統  ● 蒐集電力資訊 ● 用電平均計價 (AUP) ● 用電指標 (EUI) ● 最佳化計價 ● 計價方式評估 ● 契約容量評估 ● 耗能設備管理機制 ● 高 EUI 分行定期體驗 ● 異常用電分行即時檢視 ● 導入控制機制 ● 使用行為改變	內部碳定價 (Internal Carbon Pricing) 已成為企業中常見的減碳方式，國泰持續關注國內外碳定價發展趨勢，於 2020 年即導入影子價格 (shadow price) 概念，採用「國際能源局 (IEA)」永續發展情境之碳價評估特定產業轉型風險，此外，亦持續關注內部碳費 (internal carbon fee) 機制，評估導入可行性，預計於 2023 年將碳定價融入節電競賽，增強員工排碳有價之意識，並進一步節能減碳，持續接軌國際。	除藉由洽談再生能源購電協議取得再生能源，國泰金控各子公司也利用大樓屋頂設置太陽能發電面板： ● 國泰人壽之台中烏日大樓裝置容量達 183kW，為金融業最大自發自用太陽能屋頂，至今已建置四處自發自用發電場，分別為烏日、青平、桃專、世興，光電板總量為 417.38 kW，年發電總量約為 518,200 度。 ● 國泰世華銀行於 2013 年創銀行業之先，打造全台第一家太陽能分行；2018 年建置瑞湖分行成為大台北地區最大太陽能分行；2022 年著手規劃增設 6 處太陽能分行，分別為瑞湖 (擴增)、同德、新樹、篤行、豐原及清水，預計將於 2023 年底完工，預估總裝置容量可達 270.78kW。

國泰金頂山社區太陽能電廠將啟用，創台灣 PPA 首例

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

2.2.2 綠色營運

順應遠距辦公與數位轉型蓬勃發展趨勢，國泰金控結合綠色營運思維打造職場環境，並確立減碳與減量目標，同時最小化人均用水量與人均廢棄物量，降低集團對環境之衝擊。

■ 職場三化策略－服務數位化、作業行動化與職場共用化

後疫情時代改變組織工作模式以及消費者行為，國泰金控以綠色營運三化策略，即：作業行動化、服務數位化、職場共用化，打造低碳、敏捷、共享、循環職場，並確立減碳、減量目標。同時，國泰金控以數位化作業流程，減少金融商品與服務所產生之碳足跡，透過產品生命週期（Life Cycle Assessment, LCA）盤查並管理產品或服務所產生的溫室氣體排放量，包含：上游綠色採購、中游低碳產品與服務流程，並積極取得商品碳足跡與減碳認證標籤，國泰承諾於 2030 年完成 85% 主要金融商品與服務的碳足跡盤查，展現減碳決心。

策略	服務數位化		作業行動化	職場共用化
	無紙化	碳標籤		
投入行動	使用數位科技優化電子保單 / 產品使用體驗（如：國泰產險 - 智能商險引擎）；鼓勵客戶使用數位平台交易（如：國泰證券首創智能客服「阿發」）；影印機使用實名制	針對主要產品與服務取得金融商品 ISO 14067（碳足跡標準）與環保署減碳標籤。	為推動集團即時通訊平台、檔案交換平台與升級軟硬體設備，創造更便捷的工作模式，2022 年國泰金控導入虛擬桌面 VDI OA（註），資料雲端化並擴大筆電換發，推動行動辦公。	職場共用化在提升空間用電效率時兼顧員工體驗，提高職場空間使用效率與彈性，依單位同仁業務屬性評估空間模組設計，以共享為主軸，取消固定座位，提供同仁隨時腦力激盪與交流空間。
推動成果／創造效益	子公司於 2022 年積極推動服務流程數位化減少紙張使用（註 2），包含： ● 國泰人壽：電子保單使用率達到 81.8%，透過行動化與電子化服務共省下 8,178 萬張紙。此外，國泰人壽成為國內首家正式核准試辦通過，並常態化辦理遠距投保服務的壽險公司，2022 年有逾 2 萬件保單透過 CVX 泰好保平台投保，減少逾 23,000 公斤碳排放量。 ● 國泰世華銀行：透過積極推廣數位金融工具、行政作業數位化、影印機使用實名制、減少列印紙本會議資料方式共節省 29,576 萬張紙。 ● 國泰產險：數位文件降低紙本用量 7,046 萬張紙 ● 國泰投信：2022 事務機印量因推動內部紙張簡化、IFORM 表單等作為，較 2021 年下降 48 萬張，大幅下降 47.3%。 ● 國泰證券：使用線上開戶及電子對帳單客戶比例達 9 成，較 2021 年減少 20.8 萬張用紙，同時內部職場積極推動行政無紙化，較 2021 年減少 73.8 萬張用紙。	● 國泰人壽：2020 年成為台灣首家取得 ISO 14067 與環保署減碳標籤雙認證的壽險公司。 ● 國泰世華銀行：配合環保署產品類別規則調整方向，於 2022 年協助完成「金融實體服務碳足跡產品類別規則」之訂定，做為未來同業可採用之依循準則，並同步進行個人房屋貸款服務及 ATM 零錢存款繳費服務之碳足跡盤查，其中，ATM 零錢存款繳費服務已於 2023 年 1 月取得 ISO 14067 查證聲明書，個人房屋貸款服務則於 2023 年 2 月取得 ISO 14067 查證聲明書，並於 5 月取得環保署碳標籤與減碳標籤。 ● 國泰產險：2019 年引領業界制定「財產保險服務」產品類別規則。同年度，經 ISO14067 認證，2021 年更達減碳承諾，成為產險首家且唯一取得碳標籤及減碳標籤業者。	● 國泰金控為國內金融業中第一家導入 VDI OA 之企業，VDI OA 將電腦資料儲存於機房，員工可隨時透過筆電 / 桌機等裝置連線回機房作業，達到兼顧員工體驗、行動辦公、節能等多重效益。目前共計 417 人使用，筆電覆蓋率達 85%，若以桌機轉換為筆電的碳足跡效益來看，每人每年預計減少 44 萬瓦。未來將持續推廣至國泰人壽與國泰世華銀行。	因應集團數位轉型策略，國泰於 2022 年亦陸續完成優化職場空間，包含： ● 國泰人壽：落實新型態職場改造，提供同仁辦公、開會、休憩的共享空間，並逐步活化各樓層空間使用，提升同仁幸福感，並達到節能減碳之效，2022 年完成一處新型態職場。 ● 國泰世華銀行：依新型態職場模式分階段進行職場轉型，2022 年完成 2 處新型態職場。 ● 國泰產險：透過降低閒置空間，提升職場運用效益，完成資訊發展部、數據科技發展部及台北、南崁、盛堰通訊處共 5 處新型態職場。

註：虛擬桌面基礎結構（Virtual Desktop Infrastructure Office Automation, VDI OA）為將電腦桌面環境架設在遠端伺服器及資料儲存之系統，個人不受時間、地點、設備限制登入

註 2：計算方式為每項服務轉為數位化後所對應節省之 A4 紙張數係數乘上數位化案件數

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 水資源管理

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，有鑑於此，除達成 2021 年水資源目標，更訂定 2023 年人均用水量 12.82 度之目標。為達成目標，國泰金控採用以下措施：

自動感應節水裝置，水龍頭、馬桶等設備均使用節水標章產品	設定節水目標並規劃行動方案以確保目標達成，並配合 EDM 提醒同仁節約用水
國泰金控於 2022 年開始 ISO46001 水資源效率管理導入作業	國泰人壽訂定《不動產責任投資與管理政策》，新建大樓均採綠建築各項環保節能設計，例如：提升綠化量、減少水資源與碳排放等指標，並將雨水、中水回收等系統，納入不動產開發評估

■ 減少廢棄物

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。國泰金控訂定 2023 年人均廢棄物量 26.2 公斤之目標，並採用以下方式於營運範疇內減少廢棄物，對環境產生正面影響：

國泰世華銀行定期檢視廢棄物統計報表，掌握廢棄物數據收集情形，並及時改善落實資源回收，更與華碩文教基金會合作，將汰換之電腦整理後產出再生電腦，贈予有需求的社福團體或偏鄉學校
國泰宣導避免使用一次性的免洗食器，並提倡同仁購買飲料、外食時自備環保杯與餐具
國泰人壽於全台約 300 個營業據點張貼減塑海報，並設計環境教育「減塑快行」系列宣導，期望透過各面向之溝通，提升同仁減廢、減塑之意識及行動

■ 永續採購

國泰金控嚴格管控向供應商採購流程涉及之永續議題，其供應商包括服務、設備及工程協力商超過 1,000 家，其提供的服務或商品有助集團營運更順暢，為降低供應商提供服務過程對永續環境的影響，全球首家金融機構導入 ISO 20400 之企業，國泰依循《永續採購指南》妥善管理供應鏈，供應商夥伴 100% 簽署永續價值宣言。關於國泰金控永續採購執行情形請見[附錄表 11](#)。

• 集團採購制度與流程

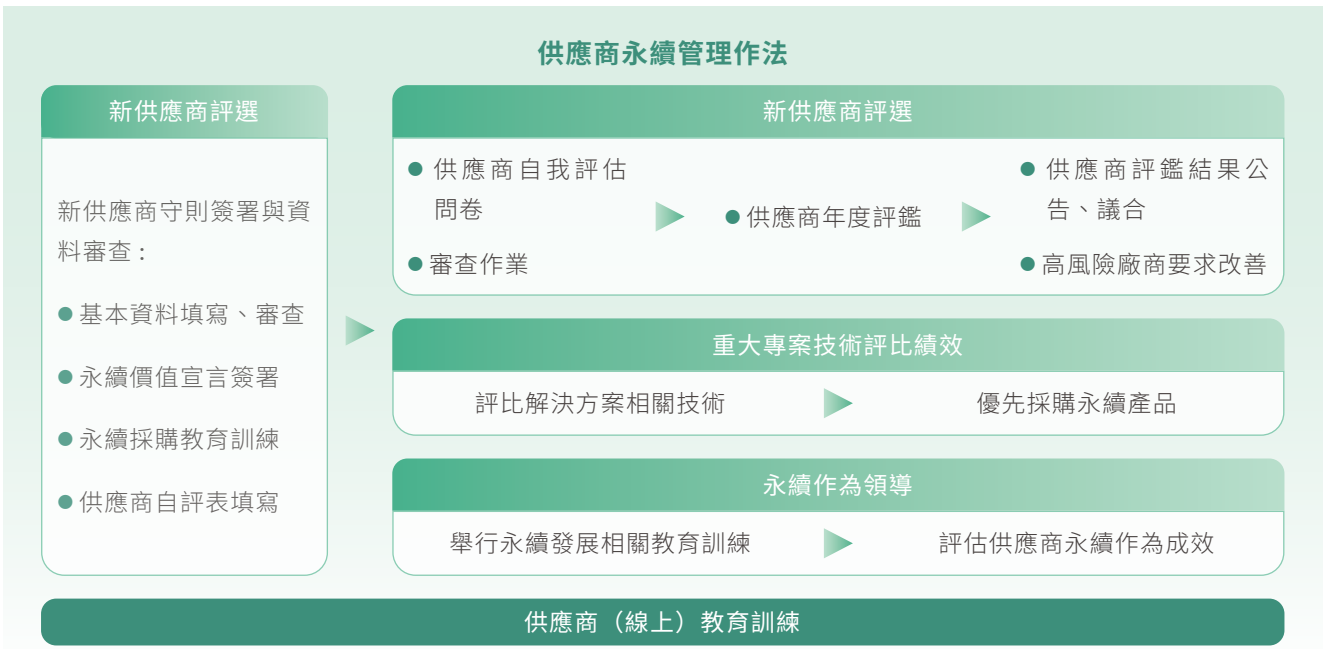
1. 推動目的

國泰堅持綠色採購精神落實採購管理辦法，將具有環保、綠能、節水標章的產品優先納入採購清單。從 2018 年起，我們引入 ISO 20400 永續採購指南，幫助企業減緩供應鏈管理不當所帶來的風險，確保集團的財務、環境和商譽各方面永續發展。同時，以永續採購的相關要求為基礎，管理供應商作為與提供教育培訓，發揮企業的影響力，不斷傳遞永續發展的理念，期望帶動供應商一起關注環境、社會和經濟的永續發展的重視。

2. 困難與因應

企業採購以往大多以節省成本為首要考量，然而卻忽略了潛在的風險，例如：供應商所帶來的環境或人權等風險。國泰金控引入 ISO 20400 永續採購指南，從誠信治理、健康職場、勞動人權、永續環境、公平營運交易、消費者關注和社會公益等七大核心面向檢視供應商，不僅減少了採購風險，而且整體效益遠遠超過原本所節省的成本。

3. 執行成果



2022 年採購績效：

綠色採購金額

- 4.76 億元
- 連續 13 年獲台北市政府「綠色採購績優企業」

當地採購比例

- 97.1%
- 推動在地經濟發展，落實在地採購

永續採購宣導

- 進行供應商教育訓練，請廠商完成供應商自評表、永續宣言與承諾條款

2.2.3 綠色不動產

國泰金控認為商用不動產投資、開發與管理除收益外，亦需達成與環境共生、與社會共榮發展，承諾自 2017 年即確立所有自行投資開發的新造建物，均依綠建築標準設計，並取得綠建築標章；國泰致力建構低碳不動產生態系，承諾以「綠色不動產租賃方案」與承租客戶攜手達成淨零，協助中小企業承租戶能更便利取得再生能源電力。國泰金控以「低碳建築」、「綠色修繕」及「綠色房東」三方向，共同邁向能源轉型與達成永續發展目標。



國泰金控綠色不動產三大方向：



低碳建築

國泰人壽訂定《不動產責任投資與管理政策》，新建大樓均採建築各項環保節能設計，例如：提升綠化量、減少水資源與碳排放等指標，並將太陽能板與雨水、中水回收等系統，納入不動產開發評估，期望透過自發自用，降低傳統電力使用。截至 2022 年，已累計取得 25 張台灣綠建築標章或 LEED 綠建築認證。



綠色修繕

國泰世華銀行自 2019 年起即開始透過環保型態概念進行分行行舍裝修，綠建材使用率達總面積 60% 以上，以創造更低碳的建築型態，截至 2022 年已完成 28 家分行符合環保型態裝修。其中明誠分行遷址之裝修係與建築師事務所合作建置，以 ESG 永續綠建築規劃設計，並以該建築師事務所名義參加第 24 屆國家建築金質獎，榮獲規劃設計類「辦公商業大樓低層組」之首家企業。



綠色房東

2022 年 7 月，國泰人壽與經濟部標準檢驗局共同設計出「綠色租賃方案 2.0」，由房東協助大樓租賃客戶引進再生能源再分配與客戶，此機制有效解決單一電號多用戶之承租戶使用綠電難題，且承租戶無須另外與電力供應商、台電、房東簽訂多方合約，即可使用再生能源，目前已引進約 650 萬度綠電，減碳約 3 千噸。

國泰世華第一家太陽能分行 - 明誠分行於 2022 年遷址新建，由高雄凹子底商圈遷址至明誠四路美術館特區內，分行採 ESG 永續綠建築規劃設計，除使用綠建材標章產品外，更透過「綠化量」、「基地保水」、「水資源再利用」、「日常節能」、「室內環境」及「生物多樣性」等面向進行設計規劃。



日常節能、基地保水、綠化量及生物多樣性	室內環境－全熱交換器、隨時保持室內空氣清新	水資源－設置雨水貯集滯洪設施、空調排水澆灌、省水便器
● ATM 自服區、一線櫃台及二線辦公區空調冷房環境模組化，減少一樓空調洩漏量，達到整體建築物節能之效用。 ● 透過豐富的鋪面透水設計，規劃雨水貯集滯洪設施、植草磚極礫石貯集滲透，達成基地保水的同時也降低都市熱島效應改善基地微氣候。 ● 建築物大面積開窗，增加日照光線進入室內空間，可減少部分時段的燈具使用量，搭配隔熱玻璃的使用，建築物大面積接受日照的同時也減少建築物熱能量的吸收。	● 全熱交換器 - 裝置透過「冷、熱氣流的氣流方向相反」以及「冷、熱氣流的流動方向相垂直或一定的氣流角度」熱交換器，能將室內外空氣分隔，密封性佳，可避免室內排出的汙濁空氣被吸入至新鮮空氣側，並藉由接觸面積的增加，達到高效能的熱交換效果，隨時保持室內空氣清新。	● 設置雨水貯集滯洪設施，並將空調廢水收集至花園澆灌，讓空調排水利用於基地綠化植物之生長。 ● 省水便器 - 衛浴廁所設備搭配衛浴節水器具減少非必要用水，增加基地節水率。

綠色不動產案例 - 再生能源也可以團購？國泰人壽商辦大樓為環境永續率先推出再生能源加值服務

經濟部標檢局在 2020 年推出「再生能源憑證單一電號多用戶交易輔導示範計畫」協助企業取得綠電，但該示範計畫中的購電主體為大樓承租戶，綠電轉供合約需簽訂承租戶、房東、綠電業者與台電等多重三方合約，且綠電使用將會改變大樓電費組成及成本，進而影響大樓房東與承租戶之間的權利義務。

有鑑於上述挑戰，身為台灣商辦市場中最具影響力的國泰人壽，深感應發揮其企業影響力，主動化身為商辦大樓用戶使用綠電的倡議者，團隊歷經近半年與相關智庫與經濟部標檢局研擬「綠色租賃方案」機制，將採購綠電的簽約主體從承租戶（房客）轉為商辦大樓電號持有人（房東），由房東端統一向售電業者採購綠電，並設計再生能源加值服務，協助做用電記錄，依照各自用電狀況、綠電需求比例，滿足有承諾使用再生能源或有設定減碳目標之承租戶，提供其充足且便利的使用再生能源服務，協助產業邁向能源轉型。

在此制度之下，承租戶只需與售電業者做一次性協商，減輕房東擔任中間角色的負擔，房客們又能依需求順利取得綠電與憑證，綠電分配更有效率。目前，國泰人壽於 2022 年 10 月正式導入綠電至四棟商辦大樓，包括國泰人壽總公司大樓、國泰金融中心、國泰敦南商業大樓及國泰敦南信義大樓，為目前全台灣商辦大樓最大綠電轉供量，本年度大樓綠電使用量約 650 萬度，減碳量達 3,300 多噸，其中國泰人壽總公司大樓及國泰金融中心，更於 2022 年第四季實現大樓完全使用綠電的階段性目標。



目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

I 03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

03

CHAPTER

健康

▶ 3.1 健康促進 ▶ 3.2 財務健康



根據世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）發佈的2023年《全球風險報告》，強調除了氣候變遷是長期危機之外，生活成本危機是現今全球面臨緊迫的短期風險，貧富差距加速的惡化終致不健康的社會環境，國泰金控以核心職能提供客戶涵蓋生理、心理及財務健康全方位的商品與服務，以促進整體社會邁向共榮。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

· 健康促進－亮點績效



★ 健康結合綠能的公益回饋

- 全新推出步步攻億走專案，累積 384 億步數，共捐出 600 萬元給偏鄉國小
- 大腹翁小腹婆累計參與人數逾 8 萬人



★ 跨業健康生態圈與亞健康照護

- 「FitBack 健康吧」會員數累計達 80.6 萬人，總累積步數達 8,490 億步
- 「i 禮賀」累計服務人次超過 1,600 人，滿意度高達 97%



★ 建構長者樂齡防護網

- 高齡專屬平台「大人的花漾人生」瀏覽量達 122 萬人次
- 開辦 5 張實物給付新商品，並領先業界推出 2 張認知功能障礙保障商品

· 健康促進－策略藍圖 (對應重大議題：健康促進與人生保障、員工健康與福祉)

策略 1

拓展健康生態圈，促進民眾維持身心健康：提倡身心健康促進及意外預防觀念，鼓勵民眾自我察覺管理，強化保險事前預防、事後補償之價值，發揮影響力增進全人健康促進

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

- 提升國人醫療險保障額度：全面拜訪保障不足額客戶，為客戶提供充足的保障

2023 年參與健康促進計畫人數 (會員數) 達 100 萬人

2023 年協助 52 萬會員進行健康管理，且每月進行健康管理之人次累積達 1,200 萬

2023 年醫療險保障足額 (住院險日額 ≥ 2 千) 保戶數每年增加 21 萬人

2025 年參與健康促進計畫人數 (會員數) 達 135 萬人

2025 年協助 74 萬會員進行健康管理，且每月進行健康管理之人次累積達 1,500 萬

2025 年醫療險保障足額 (住院險日額 ≥ 2 千) 保戶數達整體醫療險投保人數之 5 成

2030 年參與健康促進計畫人數 (會員數) 達 200 萬人

2030 年協助 120 萬會員進行健康管理，且每月進行健康管理之人次累積達 2,000 萬

2030 年醫療險保障足額 (住院險日額 ≥ 2 千) 保戶數達整體醫療險投保人數之 6 成

重要作法

短期目標 (2023-2024 年)

中期目標 (2025-2026 年)

長期目標 (2030 年)

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

2024 年持續精進健康促進活動，維持 BMI 正常員工人數達 50% 以上

2023 年提供員工有效心理支持方案，協助 60% 員工維持身心健康

2023 年銀行與人壽維持 ISO 45001 有效性

2026 年持續精進健康促進活動，維持 BMI 正常員工人數達 51% 以上

持續提供員工有效心理支持方案，協助員工維持身心健康

2025 年銀行與人壽維持 ISO 45001 有效性

2030 年持續精進健康促進活動，維持 BMI 正常員工人數達 53% 以上

2030 年金控、人壽、銀行、產險、證券、投信取得 ISO45001 認證

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

重要作法

短期目標 (2023-2024 年)

中期目標 (2025-2026 年)

長期目標 (2030 年)

策略 1

拓展健康生態圈，促進民眾維持身心健康：提倡身心健康促進及意外預防觀念，鼓勵民眾自我察覺管理，強化保險事前預防、事後補償之價值，發揮影響力增進全人健康促進

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

舉辦不意外系列損防宣導累積 400 場次

提升學生對安全意識之認同感 / 正確答題率：2023 年不意外騎士之認同感達 80%，不意外自行車正確答題率達 70%

參與反毒活動，2023 年學校數達到 1,400 所

反毒活動 (陸海空軍) 2023 年觸及人數達 180 萬人

舉辦不意外系列損防宣導累積 500 場次

提升學生對安全意識之認同感 / 正確答題率：2025 年不意外騎士之認同感達 85%，不意外自行車正確答題率達 75%

舉辦不意外系列損防宣導累積 800 場次

提升學生對安全意識之認同感 / 正確答題率：2030 年不意外騎士之認同感達 90%，不意外自行車正確答題率達 80%

持續推動校園反毒教育，促進學童增進反毒知識，與遠離毒品危害身體健康

策略 2

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

- 亞健康客戶介入照護：以三高為目標病症，透過在地關懷和新服務模式，協助保戶定期檢視自身健康，並提供健康管理服務，並探索亞健康保戶需求，開展新型態服務規劃案

透過在地關懷和新服務模式，提升三高客戶參與率，並促進身體健康

2025 年協助 75% 參與三高服務客戶提升健康

2030 年協助 80% 參與三高服務客戶提升健康

策略 3

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

- 高齡服務藍圖建構：
 1. 友善高齡：探索高齡者需求，整合異業及集團資源，並推動高齡關懷活動，關注長者心理健康議題
 2. 保障優先：推出高齡專屬商品，滿足高齡醫療險需求
 3. 永續實踐 - 高齡健康促進：以健康促進服務，協助高齡者進行健康管理與疾病預防

55 歲以上投保 A&H 險商品之人數達 130 萬人

與 NGO 及學校合作，推動長者關懷活動，加強社會支持，2023 年關懷 1,000 位長者

持續推出多樣化高齡專屬商品，滿足不同高齡客群保險需求

與 NGO 及學校合作，推動長者關懷活動，加強社會支持，2025 年關懷 1,200 位長者

與多元化的異業夥伴共同建構身心健康多元服務，滿足樂齡生活所需

3.1 健康促進

國泰金控為國內大型金融機構之一，每兩人中有一人是國泰金控的客戶，面臨高齡化及少子化等人口結構改變的挑戰，我們期望能將健康促進範疇由個人拓展至家戶，而協助民眾照顧自身健康的同時，我們也重視校園學子的交通與人身安全風險，面對高齡長者更是關注其身心靈健康。此外，員工更是我們最重要的資產，期望透過健全身心照顧機制，成為員工最堅強的後盾。為達協助大眾、保戶與員工「全齡家戶邁向全人健康」之願景。

3.1.1 跨業生態圈，強化國人保障與健康促進

建構更健康的社會一直是國泰金控致力推動與實踐的目標，透過 FitBack 健康吧，以科技喚起大眾建立健康行為與習慣；發揮保險商品的核心價值，提升健康的保障，此外，長期深耕校園，擴展風險預防的意識，結合服務、商品與教育三個面向的力量，打造出健康生態圈，帶領大眾擁抱健康生活。

■ 推動 FitBack 健康吧，以科技促進健康行為

2018 年領先業界推出大型健康促進計劃，以「揪你變健康，陪你拿好康」為計畫主軸，透過遊戲化成就與獎勵機制，提高參與者運動誘因，2020 年起計畫再升級推出「Cathay Walker Plus」(2022 年 11 月升級為 FitBack 健康吧)，從原本鼓勵多走路的模式，加入更多元的健康任務（例如：上健身房運動、睡眠、心率等）及豐富的異業合作，廣邀大眾共同參與，逐步建構大健康生態圈。截至 2022 年底，「FitBack 健康吧」會員數累計達 80.6 萬人，總累積步數達 8,490 億步，約可從地球來回月球 662 趟。關於「FitBack 健康吧」歷年推動成果請詳見[附錄表 24](#)。

■ 發揮保險商品「事前預防」與「事後補償」最大價值，落實健康管理

保險商品	2022 年成效
外溢保單	● 領先業界推出第二代外溢商品，從客戶角度出發，結合「FitBack 健康吧」健康生態圈平台，讓保戶可彈性選擇健康任務並透過 AI 智能健康引擎 -Life Score 活力分，快速掌握身體健康狀況，讓保戶在享有保障的同時，也能促進健康，進而享受保費折減的好處 ● 開辦 16 張新外溢商品（累積至當年度總計共 50 張），提供多元保障（如：長照、住院、手術、癌症、失智、重大傷病及投資型商品等）以滿足民眾保障需求，共銷售 43.1 萬件外溢保單，新契約保費收入約 70.5 億，持續領先業界
保障型商品	為提升民眾的保障意識，國泰人壽透過發布宣導影片、推廣健康促進活動、開辦多樣化外溢保單等作為，促進民眾落實健康管理，並持續配合政府政策，積極推動保障型商品達 FYP150.4 億

■ 結合教育，提升對風險預防的意識

· 交通安全守護計劃

全齡風險預防教育有效降低事故發生率

國泰產險為邁向「全齡風險、全面識別」願景，推廣風險預防教育，推行「校園交通風險地圖、不意外騎士及不意外自行車專案」，運用 VR 虛擬實境及 AR 擴增實境等數位科技，並運用零事故研究所網站，分享風險觀念於社會大眾，線上結合線下打造國泰產險獨有的交通安全互動教育。

交通安全教育行動	行動說明
校園交通風險地圖	● 2022 年國泰產險與國立屏東大學共同規劃專案，包含三個校區（屏商、屏師、民生）周邊，含括屏東市區部份範圍 ● 透過「產、官、學」整合之力量，擴大校園交通風險地圖影響力，應用 Web VR 數位科技及屏東大學學生會宣導，吸引更多學生及社會大眾一同參與，瞭解生活周遭的交通易肇事熱點
不意外騎士專案-校園交通安全宣導	● 以大專院校及高中職為推廣對象，透過培訓國泰產險內部四大營業區分公司講師計畫，以及維持與國泰人壽校園經營網絡合作 ● 2022 年國泰產險舉辦 23 場校園交通安全講習課程，觸及人數超過 2,000 人次，更連續受邀到教育部大專院校交通安全種子師資培訓營，為全國大專院校種子教官進行交通安全講習課程，擴延專案曝光與效益 ● 從 2015 年到 2022 年累計舉辦 224 場活動，觸及超過 21,000 位學生，學生對專案提升交通安全意識認同感達 80 分以上
不意外自行車專案	● 以國中小學童為推廣對象，國泰產險透過國泰人壽學域網絡服務快速展開，運用 AR 擴增實境教導學童自行車上路前必備觀念 ● 2022 年國泰產險舉辦 38 場校園交通安全講習課程，觸及人數超過 1,100 人次，2020 年至 2022 年累計 147 場次交通安全講習課程、觸及約 4,500 位師生參與。活動整體滿意度高達 96.04 分，並有超過 8 成以上的學校希望每學年至少舉辦 1 次

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

從行車前到行車後，一站式損害防阻教育訓練平台 - 零事故研究所

國泰產險長期秉持損害防阻專業及公益關懷角度，傳遞事故預防及安全駕駛觀念於社會大眾。自 2014 年建置「零事故研究所」網站起，長期投入道路安全之推廣，著力於安全駕駛之行為研究，追求交通安全工作者的一致目標—交通零事故（Zero Accident），期望降低交通事故發生機率。



零事故研究所



- 零事故網站至今累積總瀏覽量已達 200 萬人次以上！
- 透過駕駛全人評測專區線上測驗、文章及影音專區推廣，提倡交通安全觀念及期望降低交通事故發生
- 在法人企業方面，主要提供駕駛全人評測三項線上測驗，分別為「駕駛適性診斷」、「危險感知測驗」及「行車金頭腦」，三大測驗分別由「心理」、「反應」及「知能」進行評測，達成全方位評估與自我訓練意義



不意外駕駛特訓班



- 為強化年輕人騎車上路時的風險意識，國泰產險 2022 年下旬在零事故研究所官網上推出「不意外駕駛特訓班」專區，將使用者介面與心理、反應及知能三項評測題目加入動物擬人化方式呈現，並搭配抽獎活動及 Facebook 和 IG 投放廣告，共計超過 90,000 人次到訪
- 以遊戲化方式，強化民眾駕駛時的風險防禦觀念，進而降低事故發生的可能性

· 永續校園計畫

國泰人壽自 2017 年起承保學生團體保險，除了透過保險保障學子人身安全外，也與國教署共同推動「永續校園計畫」，並從 2019 年起聚焦反毒議題，與 PaGamO 線上遊戲學習平台合作，推出「空、陸、海三軍計畫」，用遊戲化反毒教育取代教條式宣導，陪學童從遊戲中學習反毒。

空軍 PaGamO 反毒線上任務	委請台師大及中正犯防所教授協助出題、由國教署審核通過，並將題目上架於 PaGamO 平台供全國小、國中生使用，並定期推出反毒任務書及官方電競賽來刺激學生來玩人次
陸軍 志工入校舉辦反毒小型電競賽	遍佈全台的業務員進入校園舉辦以班級為單位的反毒電競比賽
海軍 全國反毒電競大賽	與 PaGamO 及地方教育局合作，結合學科，舉辦「2022 國泰反毒英雄爭霸賽」全國反毒電競大賽，決賽於 2022 年 7 月舉辦

3.1.2 結合優質夥伴，共力照護亞健康客戶

為照護保戶健康與實踐在地關懷，國泰人壽攜手在地優良診所，2022 年 8 月於桃園地區優先試行提供「i 禮賀」服務。截至 2022 年底，累計服務人次超過 1,600 人，服務滿意度高達 97%。與在地診所合作，由四大健康管家提供個人化健康管理服務。

健康管家服務

健康管家

由專業醫師、衛教師、營養師、藥師組成的管家團隊，陪伴您建立良好健康習慣、活得更健康！



目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

3.1.3 建構樂齡防護網，提供長者身心財解方

超高齡社會已經是可預見的未來，為陪伴大眾一同面對人口結構轉變的風險，長期深耕與關注中高齡族群，提供多元商品及服務，確保中高齡族群對於經濟安全與醫療照護需求，彌補社會保險保障缺口，為社會建構高齡人生防護網。

■ 高齡保障商品

提供多元保險商品，從生理、心理及財務三大面向，提供長輩健全的保障。

面向	專案名稱	專案內容
生理	高齡保障	針對可能因年齡或健康狀況導致投保困難的高齡族群，國泰人壽推出一系列專屬商品－樂系列、小額終老等，滿足高齡者意外、醫療及失智或癌症等特定疾病的保障需求，對於曾投保壽險保障的高齡保戶，也可利用保單活化服務轉換壽險保障為當前需要的長照、醫療或年金，讓高齡保戶得以靈活調整保障規劃
	實物給付	國泰人壽與外部優質異業結盟，領先業界推出實際服務或保險金給付二選一的實物給付型商品，提供癌症、長照、重大傷病、特定傷病及失智等多元保障，確保客戶面臨長照需求時可獲得合適的服務，或在不幸罹癌時可藉由基因檢測服務增進治療功效。2022 年總計開辦 5 張實物給付新商品，並持續與國內長照及精準醫療產業攜手共創藍海市場，達成保戶、公司與社會三贏
心理	失智照顧	據台灣失智症協會統計，台灣失智人口已超過 30 萬，約每 77 人中就有一位失智者，為因應失智人口持續攀升，國泰人壽領先業界推出 2 張認知功能障礙保障商品，搭配健康管理機制，鼓勵保戶走路以降低失智發生，但萬一不幸罹患失智症時，保險保障能在初期及時支援協助保戶妥善接受治療，並提供後續個人化的專屬失智症照顧服務，減緩失智發展進程，在對抗失智症的過程中貼心陪伴病患及家屬
財務	退休理財	安穩的高齡生活需維持身心健康外，同時需有穩定的經濟基礎，國泰人壽提供多項投資型、年金及保險金分期定期給付之保險商品，兼顧保障規劃與資產配置需求，持續鼓勵民眾趁早規劃，創造退休後穩定的收入來源，以因應平均餘命增長導致生活費用的對應增加，降低民眾面臨退休金不足以支持退休生活的困擾

■ 高齡專屬平台：大人的花漾人生

首創中高齡專屬資源整合平台，站內設有大人圖書館、大人福利社及動動檢測站等專區，提供豐富高齡照顧相關資訊、樂齡服務與課程優惠以及失智預防遊戲及檢測問卷，以提高民眾知識獲取便利性，並滿足社會高齡照顧需求。截至 2022 年底瀏覽量約 122 萬人次，其中有 75 萬人次曾點選參與失智預防遊戲，促進民眾對失智保持積極防範意識。

■ 高齡暖心服務

服務	行動作為
高齡友善 DM	開辦高齡專屬商品滿足高齡保障規劃的同時，調整為長者易讀的文字大小及較口語的文字內容，便利閱讀者充分理解保障內容
樂齡服務專線	組成專屬客服團隊優先處理長者進線需求，以較慢的語調、易懂的說明，協助解決高齡者所詢問的保單相關問題，並主動提供「樂齡加值服務」的相關資訊，以利高齡者獲取所需資源，並體貼提醒須注意事項以維護保戶權益
健康家	2022 年推動「國泰健康家」培力專案，與臺北醫學大學合作，針對符合特定條件的業務同仁，提供健康認證課程，深化高齡健康、精準醫療、疾病照護等健康專業。截至 2022 年底，已培育 626 位業務人員
後青春御守	為守護高齡者健康，並協助罹病長者家屬減輕照護壓力，國泰人壽聚焦高齡常見四大疾病「骨折、失智、失能與癌症」，以圖文說明「疾病發生原因」、「事前預防與病後照顧」等衛教資訊與照護資源，同時串聯異業夥伴提供保戶專屬健康照護服務。截至 2022 年底截至，已關懷超過 2,880 人
反詐騙桌遊	全台灣國泰志工與當地警局合作，將「詐騙防衛隊桌遊」帶進社區，以寓教於樂的方式，教導社區長輩認識常見的詐騙手法，守住自己一生的心血，避免長輩掉入有心人的陷阱。2022 年共舉辦 52 場，共近 2,688 人參與
國泰幸福農場	為了鼓勵長輩走出家門，重新恢復與社區的連結，國泰人壽慈善基金會與長照機構合作，在北、中、南、東部開拓 4 座「國泰幸福農場」，讓長輩在國泰志工及社區照服員的陪伴下，能夠種菜、活動筋骨，收成後的蔬果還能作為長輩共餐的食材，剩餘的食材分送給附近的社福團體或鄰近學校的營養午餐食材
高齡USR	與臺北市立大學之大學社會責任（University Social Responsibility, USR）計畫合作，以「推動活躍老化運動學院．點亮都會健康樂齡活力」為主題，聚焦高齡健康促進議題，除了將高齡運動教材數位化，也教導 130 名外勤同仁如何帶領長者進行「肌力訓練」動作，學習高齡運動中相當重要的「運動前暖身」及「運動後伸展」等技巧，帶領長者快樂、安心地運動，幫助長者遠離肌少症、儲備健康樂享晚年



3.1.4 員工身心健康堅強後盾

GRI：403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、403-9

國泰金控暨各子公司信守以客戶為導向的基本原則，同時秉持尊重與關懷同仁、客戶、供應商、承攬商安全衛生的理念，以提供一個安全無虞的工作環境。關於國泰金控職業災害統計請參考[附錄表 22](#)。

■ 職業安全衛生管理政策與規範

以追求「零災害、零事故」為最高目標，積極防止事故發生，更持續改善職場的安全衛生，國泰金控暨子公司整體營運體系之員工、合作之承攬商和個人承攬商承諾且遵循政策規範。國泰金控暨子公司制定《安全衛生工作守則》、《職業安全衛生管理計畫》與《職業安全衛生管理要點》等作業辦法，國泰人壽、國泰世華銀行導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，其他子公司亦依循 PDCA 精神進行職安衛相關管理建立安全無虞的工作場所，促進員工身心健康發展。針對國泰承攬商，訂有「承攬商安全衛生管理要點」，告知進入職場承攬商進行共同預防職業災害告知書填寫及確實遵守相關法令，以確保職場安全。

國泰金控職業安全衛生政策

- 提供全公司同仁及利害相關者一個安全無虞的工作環境，積極防止事故的發生，更持續改善職場的安全衛生，以追求「零災害、零事故」為最高目標
- 建立安全無虞的工作場所，促進員工身心健康發展
- 落實風險管理評估機制，持續改善職業安全衛生績效
- 制定相關目標與行動方案，定期追蹤成效
- 加強職業安全衛生認知與能力，確保工作者諮商參與

■ 職業安全風險評估流程與管理措施

國泰金控為保障員工身心健康和降低職業災害發生的可能性，定期依職業安全衛生危害因子鑑別及風險評鑑，將其他風險評鑑應有的規劃措施與職安相關預防計畫之風險一併列入考量，以嚴格落實及管理職場安全風險，建構安全之工作環境：

管理措施	說明
職業安全衛生政策	職業安全衛生政策經總經理核可，相關員工和承攬商皆確實遵守其政策
事故調查機制	各公司皆有權責部門定期呈報職業災害統計分析報告，事故發生時若員工因職災接受手術或造成永久性失能，將由醫護人員追蹤關懷，並評估是否適合從事現有工作。國泰重視員工健康和職場安全，致力提供安全的工作環境，在嚴格落實及有效管理下，2022 年國泰員工與承攬商無因職災導致死亡之案例，國泰金控職業災害統計請參考 附錄表 22
針對不同災害情境擬定緊急應變計畫	面對潛在的事故或緊急狀況，各單位依業務特性、工作場所環境危害因子、不安全動作行為等擬定緊急應變計畫，每年至少演練一次以增加應變能力，演練項目為防火、防颱、防搶、防暴等其他災害，亦制訂完善事故發生通報流程
定期實施職場內部檢查	依據《職業安全衛生管理規章》規定，由職業安全衛生管理員督促辦公職場和承攬商皆須定期實施檢查，以維護職場和作業場所安全
導入 ISO 22301 營運持續管理系統	國泰金控和子公司國泰人壽及國泰世華銀行皆於 2021 年導入國際標準驗證「ISO 22301 營運持續管理系統」，由總經理、風控長及各部室處長，共同成立營運持續管理委員會，檢視公司各項業務流程、緊急應變計畫、業務復原程序，及異地備援機制完善程度等，建立健全營運持續管理機制

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

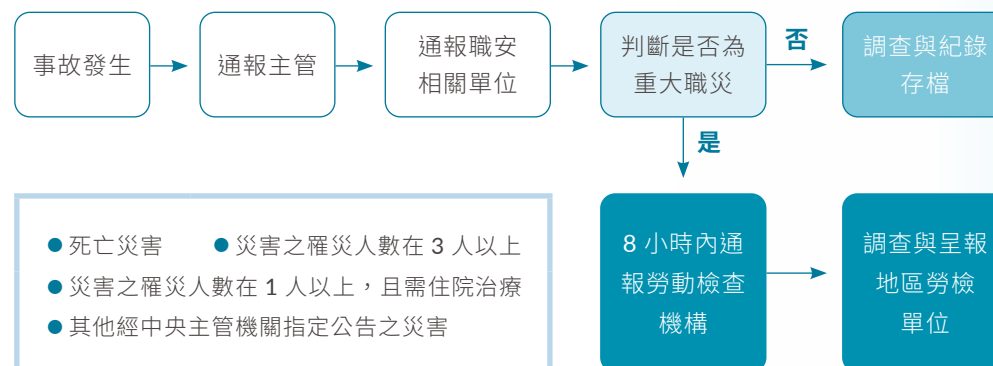
04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

• 國泰金控職業安全衛生之事故調查流程：



■ 職安與健康風險辨識結果管理措施

風險議題	健康相關方案與執行成果
 心理健康	● 每年進行員工心理健康壓力辨識問卷，2022 年度填答率為 93.3%，顯示集團員工心理健康狀況無重大風險因子 ● 國泰金控推出員工協助方案 (Employee Assistance Program, EAP)，2022 年諮詢總人次為 275 次
 身體健康	● 每年舉辦員工路跑、健走、登山及減重競賽等活動，國泰投信 2021 年榮獲教育部體育署頒發「運動企業認證」(認證有效為期三年)，致力打造員工身心靈平衡的健康職場 ● 每 3 年舉辦免費員工健康檢查，追蹤員工肥胖與三高狀況，2022 年參與員工健檢人逾 3 萬人

風險議題	健康相關方案與執行成果
 職場安全	● 依法規建置 AED 等急救用品之設置，並安排急救人員進行相關訓練 ● 定期舉辦員工安全衛生教育訓練，2022 年員工職業安全衛生教育訓練累計 57,781 小時 ● 實地防災演練，2022 年進行一次疏散演練 ● 新進人員健康檢查完成率 100% ● 辦理醫師及護理人員臨場進行勞工健康服務事項 ● 定期進行照明度及二氧化碳濃度等職場作業環境測定 ● 辦公職場和承攬商定期實施內部檢查，2022 年皆依規定進行內部檢查，內部檢查結果無重大缺失
 新冠肺炎	職場管理： ● 提供服務同仁護目鏡、專業等級防護面罩、口罩等防護用品並強化職場消毒 ● 定期盤點防疫物資並配給第一線人員及內部同仁 ● 設立外部訪客專用會議室與快遞送餐專區 ● 集會活動：實體教育訓練改採線上方式辦理；社團 / 部室活動 / 家庭日等福利活動視疫情狀況調整實體參與人數 ● 分流機制：實施彈性班別、異地與彈性居家辦公 ● 人員移動：提供防疫隔離假、出國 / 出差 / 外派人員返台依防疫規定進行自主健康管理

■ 員工健康促進專案活動

國泰金控暨子公司重視職場環境安全與員工健康，致力建構安全健康的工作環境。定期舉辦身體健康檢查，並推出心理健康壓力辨識問卷，掌控員工健康狀況，每年推出促進員工健康之減重／運動專案，其中「大腹翁小腹婆」自 2015 年起已邁入第八年；而 2022 年藉由同仁腦力激盪下，誕生了「步步攻億走」。以下為 2022 年國泰推行員工健康計畫成果。

・大腹翁小腹婆

以「鼓勵參加及傳達健康理念」為核心，結合線上直播運動課程，透過國泰人壽 Cathay Walker Plus 控管自身健康數據，引導員工持續保持良好的飲食及運動習慣。2022 年度累計參與人數逾 8 萬人，減重總數達 152,392 公斤（2022 年減重 22,982 公斤），以 BMI 檢視減重成效，前後測指標檢視減重成效顯示過重族群比例減少 15%。此外，員工每減一公斤，公司即捐出 100 元建置太陽能板，並將太陽能板產生的賣電所得，回饋給公益團體。

・步步攻億走

用戶於活動期間 FitBack 健康吧總步數累積到 200 億步，國泰人壽即提供 600 萬元做公益，讓大眾的每一步都可以轉化為對永續的支持。2022 年參與人數超過 16 萬人，累積 384 億步數。



大腹翁小腹婆
循環公益計畫
CSR 影片

・職業安全衛生治理

職業安全議題日益備受重視且為國泰永續三主軸「健康」主軸中的重要一環，自 2022 年開始，職業安全執行狀況由金控企業永續（CS）委員會進行檢視與報告，並每半年向董事會呈報本會決議之重要事項及執行情形，透過多元管理方式，加強國泰金控職業安全衛生治理。

項目	執行作為
 導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統	國泰人壽和國泰世華銀行，皆導入國際標準 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，由總經理擔任管理代表以建立、實施、定期審查及評估職業安全衛生管理系統；其他子公司依循 PDCA 精神執行職安衛相關管理
 員工健康與職場安全訂定為永續發展重要目標	國泰於健康促進永續策略藍圖，將員工健康和職場安全提升為重要項目，並訂量化短中長期目標： ● 2024 年持續精進健康促進活動，維持 BMI 正常員工人數達 50% 以上 ● 2023 年提供員工有效心理支持方案，協助 60% 員工維持身心健康 ● 2030 年金控、人壽、銀行、產險、證券、投信取得 ISO 45001 認證 詳細健康促進策略藍圖量化目標內容請參照 P53
 薪酬績效連結職場安全與員工健康目標	職業安全衛生相關權責單位主管和副總經理之薪酬績效皆與職場安全與員工健康目標連結，如員工減重計畫參與狀況與成效、職場母性計畫數、職場安全裁罰狀況等，未來計畫與 CEO 的薪酬績效進行連結
 定期檢視與匯報	國泰金控暨子公司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。此外，針對職業安全衛生相關議題與執行狀況，結合法令遵循自行評估與查核報告每半年提報予董事會
 員工溝通	國泰金控依《勞資會議實施要點》舉辦勞資會議，由勞資雙方推舉代表，以報告及提案討論的方式，針對各項勞資重大議題充分溝通（包含職業安全衛生議題），並依循會議共識執行

步步攻億走公益行動

公益合作單位一： 澎湖花嶼國小	透過建置太陽能板，長期仰賴發電機供電的花嶼國小將成為全台第一所「近零耗能」離島小學；太陽能板每年發電約 8 萬度（平均每戶每月用電約 350 度），除了為學校帶來充足電力外，未來國泰人壽亦有機會取得綠電憑證
公益合作單位二： 綠色冀泉	綠色冀泉為長期於台灣東部推動種樹的社會企業，此次在國泰人壽支持下與 60 所花東國小足球隊組成「以樹養球」聯盟，除了贈與各校 30 顆牛樟樹苗，亦藉由「一球一樹」，多踢贏一場球賽，為學校多種一棵樹的機制，鼓勵球隊積極參與縣級賽事，落枝落葉加工品 1/3 所得將再度回饋學校

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

財務健康－亮點績效



★ 友善全面的投資理財

- 小資族定期定額扣款金額達新台幣 232.2 億元，與 2019 年相比成長 23.6 倍
- 創新推出「保險金信託共同行銷」服務，為國內第一家開辦之金融機構



★ 提供有溫度的金融服務

- 金融服務站遍及全台本島及外島地區共 140 個鄉鎮，共服務超過 8 萬人次，獲第十一屆菁業獎普惠金融推動獎及 TSAA 台灣永續行動獎



★ 實踐普惠金融提升財務可及性

- 微型保險累計承保金額為 1,055 億元，承保 31.3 萬人
- 社會企業優惠融資專案累計核貸逾 8,100 萬元

財務健康－策略藍圖 (對應重大議題：理財規劃與服務、數位轉型與創新)

重要作法

短期目標 (2023 年)

中期目標 (2025 年)

長期目標 (2030 年)

策略 1

客戶財產的最佳守護者：因應社會變化，提供多元理財與財務管理工具，協助民眾做健康的財務決策，建立人生的安全感與幸福感

- 重視客戶風險意識、理財自主權與滿意度，提供客戶長期穩健之理財規劃，增進客戶財務韌性，進而富足退休

- 鼓勵民眾培養長期投資習慣，建立定期定額健康理財行為，透過共同基金、ESG 為投資標準的理財產品，協助客戶穩定累積財富

- 結合線上行動投保工具與線下業務員的專業服務，提供多樣化保險保障商品，協助企業和民眾避免資產減損

國泰世華銀行 2023 年理財服務客戶滿意度達 8 成以上滿意

致力於提升保險總保費累積以補足 65 歲以下整體國民每年理想退休金額

2023 年國泰世華銀行受惠客戶數達 1.9 萬人，投資規模達 64 億元；國泰投信受益人數達 86.9 萬，基金規模達 1,489 億元^(註)

2023 年國泰世華銀行使用定期定額扣款基金人數達 21.5 萬人；國泰投信使用定期定額扣款基金筆數達 12 萬筆

國泰產險 2023 年商業險之營業單位輔銷人員使用率達 90%

國泰世華銀行 2025 年理財服務客戶滿意度達 9 成以上滿意

2025 年保險總保費累積補足 65 歲以下整體國民每年理想退休金額占比 6%

2025 年國泰世華銀行受惠客戶數達 2.1 萬人，投資規模達 70 億元；國泰投信受益人數達 94 萬人，基金規模達 1,641 億元^(註)

2025 年國泰世華銀行使用定期定額扣款基金人數達 23.2 萬人；國泰投信使用定期定額扣款基金筆數達 13 萬筆

國泰產險商業險之營業單位輔銷人員使用率達 100%，商業險線上報價平台之使用人數穩定成長

國泰產險個人險 (車險 / 健傷險 / 旅遊險) 行動投保 APP 使用率 90%

國泰產險客戶暖心服務體驗滿意度達 9 成以上滿意

註：ESG 金融產品符合基金資訊觀測站 ESG 專區公告之基金的人數、規模 (AUM)

策略 1

客戶財產的最佳守護者：因應社會變化，提供多元理財與財務管理工具，協助民眾做健康的財務決策，建立人生的安全感與幸福感

重要作法

- 持續提供微型保險並發展多元信託產品，協助民眾保障財產與交易安全

2023 年微型、小額保險受惠人數達 8 萬人以上，並積極朝 12 萬人目標邁進

2023 年信託產品服務年度受惠人數較前一年度成長近 4%

短期目標 (2023 年)

中期目標 (2025 年)

長期目標 (2030 年)

微型、小額保險受惠人數達 9 萬人以上，並積極朝 12 萬人目標邁進

運用多元信託產品，持續守護民眾財產安全，信託產品服務年度受惠人數穩定成長

策略 2

台灣普惠金融標竿企業：平等與友善的金融服務，延伸金融服務場域與落實金融平權，促進民眾數位金融接受度與使用率

- 持續開發普惠金融產品，並透過數位平台的推展和降低投資門檻，提升金融服務的可及性和可負擔性

2023 年普惠金融創新產品或服務至少 3 項

2023 年扶持社會企業，提供優惠貸款累積核准戶數達 16 戶

2023 年自然人客戶使用電子數位證券交易戶數比例達 90%

2025 年普惠金融創新產品或服務累積至少 8 項

2030 年普惠金融創新產品或服務累積至少 15 項

持續與政府合作推動優惠融資專案

2025 年自然人客戶使用電子數位證券交易戶數比例維持 90%，並優化數位平台服務

2030 年自然人客戶使用電子數位證券交易戶數比例維持 90%，研議完善系統及服務流程

智能助理 1 秒內回覆客戶之問題解決率達 90%

客戶數位服務體驗滿意度達 8 成以上滿意

金融服務站 2023 年服務地區涵蓋全台累積達 150 個鄉鎮，受惠人數累積達 10 萬人次

金融服務站 2025 年服務地區涵蓋全台累積達 170 個鄉鎮，受惠人數累積達 17 萬人次

金融服務站 2030 年服務地區涵蓋全台累積達 200 個鄉鎮，受惠人數累積達 35 萬人次

- 提升金融服務可及性的同時，重視客戶體驗，以智能助理優化客戶體驗，並透過金融服務站，擴大金融服務使用率

- 持續以多元管道推廣金融教育，建立民眾正確金融知識，提升金融素養並降低詐騙風險，促進健康財務觀念

透過金融教育提升民眾金融知識，參與金融教育之參加者回收問卷 8 成以上同意對增進金融理財知識有正面影響

3.2 財務健康

SASB：FN-CB-240A

國泰金控為擁有保險、銀行、資產管理等業務，服務超過一半的臺灣民眾，做為全台最大民營金控，我們有責任，讓每個人都能夠在國泰集團找到適合自己的金融商品與服務，健全個人的財務體質提升財務健康。我們希望與客戶共好，讓每個人都能做出最好的財務決策，實現人生目標，成為穩定社會的力量。

3.2.1 給大眾最值得信賴、有溫度的金融服務

國泰持續強化資訊安全和弱勢保護措施，做為保護客戶資產的重要基本防線。透過金融科技、數位與數據，提早發現客戶需求，並從客戶旅程出發，協助客戶做出優質的財務決策，從中協助增強財務韌性，進而實現長期財富的穩定增長，富足退休。關於國泰金控理財產品與服務執行成效請詳見[附錄表 25](#)。

■ 安全幸福的信用託付

• 專業信託團隊守護國人財務安全

國內信託業務起步之初，國泰世華銀行即成立專業團隊，走入企業、醫院或社區照護機構，推廣以信託保障財務安全的觀念，並持續運用創新思維建構信託友善平台，透過信託的財產保護機制，協助國人在人生旅程中超前部署，達到照顧自己、守護家人、傳承財富的心願。信託是財產管理的守門人，在國泰金控永續發展中亦扮演著財產最佳守護者之關鍵角色，透過「服務場景化、產品多元化、契約模組化」三大策略，讓信託真正發揮普惠價值。早在疫情之前，國泰世華銀行即設立信託線上諮詢平台，提供民眾 24 小時預約諮詢信託服務，有如守護財產安全的定心丸。2022 年國內保險金信託業務規模中，國泰世華銀行市佔率逾三成，長期領先業界，更是唯一 5 度榮獲菁業獎信託金融獎項肯定的金融機構。

• 創新推出「保險金信託共同行銷」服務，朝全民信託目標邁進

「保險」為民眾高持有率及接受度最高的金融商品之一，藉由信託與保險制度的結合，讓信託成為保險的保護傘，提升保單受益人財產的保障，國泰世華銀行在既有的保險金信託商品利基下，致力推廣普惠金融，延伸服務場域，

2022 年與國泰人壽聯手共推「保險金信託共同行銷」服務，為國內第一家開辦之金融機構，提供民眾「投保、信託、保單批註」一站式的創新金融服務，整合國泰金控集團資源致力推廣以「信託平台」承載「保險給付」的觀念，建立民眾財務健康之量能，體現保險與信託之真諦，真正落實「全民信託」理念。

• 職棒防賭基金信託



國泰世華銀行於 2009 年首創「職棒球員防賭基金信託」及「職棒聯盟球員簽約金信託」，透過設立防賭基金並為球員規劃儲蓄退休金，提升台灣職棒環境，累計至 2022 年止，參與的現役球員已達 252 名，信託資產規模則超過新台幣 1.65 億，且整體信託規模仍持續成長中。在信託期間，若球員有臨時提領資金的需求，需經工會同意，銀行才會進行撥款，待球員退役後，信託資產將全數返還供其生活使用，達成確保球員退役生活品質的目的。

國泰世華銀行在發揮金融本業職能、守護職棒環境的同時，也與職棒球員工會成為公益合作夥伴，偕同職棒球星們為回饋地方鄉里共盡心力，開啟「職棒工會回饋列車」，至 2022 年底，已舉辦超過 70 場、走過逾 130 間機關學校、超過 9,000 人次參與。

■ 友善全面的投資理財

• 友善的投資管理，提供小資族定期定額服務

2019 年，國泰證券 APP 首創推出台股定期定額投資，讓小額投資人每個月最低 1,000 元就可參與台股，1 萬元以下申購手續費只 1 元，降低理財門檻，以少量資金，長期參與台股市值前五十標竿企業獲利成長，小資族有紀律投資存股，增加收入，國泰則能提供普惠金融服務，善盡企業社會責任。國泰證券有六成客戶年齡在 40 歲以下，顯示青年世代對小額投資的需求，由於年輕人慣用數位工具，國泰證券導入智能客服阿發優化服務，投資人僅需幾個對話，就能在 APP 上完成台股定期定額的申購作業，至 2022 年底止，已有 23 萬名客戶使用國泰證券台股定期定額的扣款申購服務，其定期定額扣款金額達新台幣 232.2 億元，與 2019 年相比成長 23.6 倍。

國泰證券也在經營定期定額業務時發現，有 67% 的客戶都在利用定期定額的方式，固定持續買進 ETF，目前國泰證券提供定期定額的 ETF 標的多達 90 檔，ETF 就是指數型基金，被動追蹤相關指數，買進一籃子股票，對於投資人來說，定期定額買 ETF 解決了投資的兩大難題，就是「選股」跟「擇時」，一籃子股票解決了選股的難題，定期定額規律投資，解決了選擇買進時機的難題，因此國泰證券推出這項普惠金融的服務，解決

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

投資人的痛點，廣受投資人青睞。

國泰證券持續關注客戶需求並以需求為服務出發點，驅動更細緻的數位金融服務，不斷領先推出「業界首創」的數位證券服務，2022 年陸續推出多樣嶄新服務，包含台股定期定額日日扣，客戶可以在任何一天進行定期定額投資，也將定期定額申購門檻由每筆 1000 元降至每筆 100 元，除了台股定期定額之外，國泰證券也觀察到客戶也有定期定額投資美股的需求，於 2020 年 9 月推出該項服務，讓客戶除了定期定額申購台股積電以外，也能定期定額投資蘋果、特斯拉等全球知名企業。

● 專屬國泰系列基金的自動化管理方案

所向披靡的「泰好投」是自動化資產管理的優質投手。近年因年輕族群關助投資議題，此客群熟悉數位工具與數位美學，在乎使用者體驗，國泰投信以「棒球」主題為包裝，重新詮釋投資自動化，如同看棒球般容易理解，透過輕鬆有趣的互動呈現，讓年輕人更容易接受投資深澀的專有名詞。

客戶透過國泰投信的數位理財平台「國泰 e 家人」，申購僅需三分鐘，準備萬元即可設定專屬自動化投資組合，搭配股債比適當的優質國泰品牌基金，主動監控市場最新動態，搭配重大政經事件發生時籌組基金經理人委員會快速形成投資因應，即時反應市況調整投資內容，以人機結合的投資專業，讓無暇兼顧工作與投資理財的上班族也能夠擁有「放置投資」的悠閒投資方式，逐步推疊屬於自己的財富神山。

■ 便利普及的金融服務站

因應科技時代來臨，國泰世華銀行秉持「What if We Could」開創無限可能的品牌精神，成立「國泰世華金融服務站」，設置初衷是希望讓還沒有接觸到數位金融的民眾也能體驗其便利性，讓金融主動走入客戶的生活場域，落實普惠金融目標。國泰世華 2020 年攜手全聯福利中心推出「國泰世華金融服務站」，打破傳統銀行時間與空間的限制，將服務時間最晚延長至晚上 9 點，創下銀行先例於營業據點以外之場所，提供開戶申請收件、數位服務推廣與諮詢、信用卡申辦及優惠諮詢、自動化設備諮詢與教學等四大業務。金融服務站自試辦起深入住宅區、工業區及商業區，觀察不同社區對金融需求的差異，於正式開辦後更積極進駐分行密度較低的區域，補足金融服務缺口。面對國泰世華金融服務站的設置，客戶多表示很開心下班時間能在居住社區附近享有便捷的金融服務，也希望能在更多區域看到國泰世華金融服務站。民眾對服務站的態度，也從只是經過順便詢問，轉變為主動前來諮詢如何開戶及了解 ATM 各項功能等。

截至 2022 年底，金融服務站已走過全台本島及外島地區共 140 個鄉鎮，其中 31 個

更是銀行局所定義的「金融分支機構家數待增加地區」，總共服務超過 8 萬人次，也在 2022 年獲得第十一屆菁業獎普惠金融推動獎及 TSAA 台灣永續行動獎的肯定。



圖：金融服務站旗艦店—全聯天母天玉店

3.2.2 數位自主的整合性金融解決方案

為幫助客戶尋求更簡單且友善的個人化數位金融體驗，國泰金控持續透過實用、便捷的金融工具，掌握人生的主控權。

國泰數位金融四大主軸			
Digital 數位	Data 數據	Technology 科技	People 人才
● CaaS 生態圈服務平台 ● CUBE App ● CVX 泰好保 ● 自由配 ● groupins+ 國泰團險數位家 ● iSmart 變額壽險 ● 利即保 ● 國泰證券 App	● 理賠智能助手、智能商險平台	● 雲端電子病歷平台 iFHIR Center ● 國泰金控技術年會 ● 智能語音助理阿發	● 國泰人擁抱創新 DNA ● AWS 國際金融創新中心 ● 越南數位保險商業競賽

■ Digital 數位

• CaaS (CaaS Cathay as a Service) 生態圈服務平台

以「國泰即服務」為核心理念打造異業洽商入口網站「CaaS 生態圈服務平台」，一站整合集團資源，讓所有想與國泰合作的企業商戶，都能在 CaaS 平台對接國泰的數位服務。2022 年平台推出全新的「國泰客戶專屬優惠」合作模式，廣邀企業商戶夥伴共同經營逾 1,400 萬的國泰客戶並，擴大生態圈。CaaS 平台推出至今已集結超過 200 項數位金融服務、串接近百家商戶夥伴並促成超過 120 件合作案。

• CUBE App 一站式的數位金融隨選平台

國泰世華銀行於 2022 年華麗轉身，進行顧客體驗及品牌形象再造，全新推出 CUBE App。數位用戶透過 CUBE App 即能進行轉帳、手機提款、信用卡服務、貸款申請、投資與保險等最普遍的生活金融服務，打造一站式的數位金融隨選平台。此外，整合集團資源與業務，除結合國泰證券推出線上開立證券戶、定期投資台股等一站式服務外，更與國泰人壽推出多項跨界金融商品。CUBE App 透過「數位賦能」(empower)，將自主性還給用戶，並在「安全」、「體驗」、「創新」中找出平衡點，讓體驗更加自主、彈性、方便、個人化。例如：首創透過 App 切換信用卡權益的國泰世華 CUBE 卡，用戶透過 CUBE App 即可任意切換國泰世華 CUBE 卡權益方案，落實隨選自主精神並可領取感興趣的商戶優惠，創造銀行、商戶、客戶的多贏局面。更率先業界導入 FIDO 機制，提供「生物辨識驗證」登入，提供客戶便利、安全的金融服務。此外，CUBE App 打造的「彈力貸」，除讓用戶在 App 中一鍵申貸、最快 5 分鐘自動撥款，加上隨借隨還、動用才計息的特色，讓資金運用可以高度符合個人化需求，顛覆既有申貸體驗與習慣。於 2022 年底再推出「本息攤」，希望無論客戶身處哪一個人生階段，如小資首貸、中壯年成家等，皆可透過 CUBE App 享有極致個人化的多元貸款服務。CUBE APP 截至 2022 年已累積超過 630 萬名數位用戶，且每月透過 CUBE App 與網銀使用金融服務的用戶近 3,000 萬人次，交易頻次五年內成長六倍。

• CVX 泰好保

國泰人壽於 2021 年於全國三級警戒期間，推出台灣首家獲主管機關核可之「CVX 泰好保 (Cathay Vision Experience)」遠距投保服務平台，並提供一站式的線上保險服務，涵蓋範圍從投保、保單變更、保費服務到理賠申請，讓保險服務不中斷，客戶數位體驗再升級。累計至 2022 年底，受理件數約 8.7 萬件。

• 自由配

國泰人壽瞄準數位原生世代高度自主的保險需求，跳脫傳統框架，推出個人保險數位平台「自由配」，首創可組合式、單一保障的「元件型保險商品」，主打簡單易懂、保費相對便宜，

方便保戶在兼顧預算及需求下自由規劃保險保障。2022 年全年網站來訪人次約 49 萬、受理件數近 3.3 萬件，其中年輕客群 (20~39 歲) 比例達 63%，較傳統通路的 44% 顯著提升。

• groupins+ 國泰團險數位家

國泰人壽看準企業團險投保需求，以保險科技優化服務體驗，打造數位團險平台「groupins+」，提供團險一站式數位服務，企業可充分依自身需求「自己挑、自己選、自己組」，並迅速獲得對應保費估算結果，協助企業輕鬆完成團險方案規畫作業，大幅提升團險投保效率，提供企業全方位的團險數位服務。截至 2022 年底，groupins+ 平台瀏覽量達 33 萬次，成為企業能夠快速透明、遠距零接觸的最佳團險投保管道。

• iSmart 變額壽險

國泰智能投資服務運用科學理財，利用大數據分析提供多元投組，透過 24 小時智能監控投資組合，減少客戶盯盤煩惱，並提供長期且穩健的投資配置。除原國泰智能投資的股、債基金搭配投組外，國泰世華銀行於 2022 年底攜手國泰人壽推出全新投資組合商品「國泰人壽 iSmart 變額壽險」，將智能投資服務與壽險結合，讓客戶享受智能投資效益並兼具壽險保障，給客戶與家人多一份安心，適合擔起家庭重擔的三明治族及屆齡退休族群。並透過再平衡機制即時發送調整建議，避免在市場震盪時做出情緒偏誤的投資決策，讓投資建議透明化，並提供客戶投資最後決定權。相較於 2021 年，國泰智能投資於 2022 年資產規模成長超過 20%。

• 利即保

國泰人壽攜手國泰世華銀行打造一站式申辦定期儲蓄存款與投保利即保傷害保險之創新業務模式，實現數位保險服務的創新與翻轉，不再受限客戶是否具保險意識、擇保決策能力，而是以數位原生客群的儲蓄偏好，建構生活防護網，業界首創的模式也在 2022 年取得台灣發明專利。自上線開始至 2022 年 12 月底止，「利即保」服務總瀏覽量已逾 370 萬。

• 國泰證券 APP 一站式數位投資服務

國泰證券積極整合集團資源，自 2022 年整合新功能與服務後，提供一站式數位投資服務，透過數位科技將投資流程化繁為簡，協助投資人提升投資效率，領先同業累計破百萬數位客戶。在疫情無接觸時代也深獲客戶好評，例如定期投資扣款金額已經累積破百億，電子下單高達九成。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ Data 數據

・理賠智能助手、智能商險平台

國泰產險以數據賦能，開發「Smart Claim 理賠智能助手」，把關車險理賠詐欺的風險機制，另打造「SmartBiz 智能商險平台」，優化商業險銷售流程，讓投保過程更精準迅速，這兩項研發，以「數位數據」強化產險業務發展，更獲得國家級新型專利肯定！「Smart Claim 理賠智能助手」主要把關車險理賠詐欺的風險，其中「數位管理」功能，協助理賠人員快速梳理與掌握案件進度，而「高風險通知」功能，則針對異常理賠案件第一時間把關通報，避免僥倖者的詐欺申請。它的獨特性在於利用「自動化演算」模型，提前進行系統偵測並主動警示高風險案件，讓『車險』理賠把關更智能且嚴謹。「SmartBiz 智能商險平台」，以爬蟲技術引進外部公開資料，併同多項的核保規則，建立國泰專屬資料庫，同時運用地址經緯度轉換與距離計算功能，自動整合為推薦、評分的用途，讓業務員面對客戶需求時，僅需輸入商家基本資訊與經營狀況，便可即時獲得客製化保單內容與報價，不僅優化『商業險』銷售流程，也讓投保過程更精準迅速。

■ Technology 科技

・雲端電子病歷平台 iFHIR Center

國泰金控率先整併集團內跨業資源，突破醫療與科技金融界線，由數位數據暨科技發展中心打造新一代雲端電子病歷平台「iFHIR Center」，該平台於 2022 年 11 月通過由台灣醫療影像資訊標準協會舉辦的第三屆台灣 FHIR 聯測，以 FHIR 作為資料交換標準並採微服務架構，具備強大的彈性與擴充性，讓醫療院所不需動到核心系統、不需撰寫大量程式的情況下，即可透過 API（應用程式設計介面）輕鬆將醫院常用的非結構化電子病歷轉換為國際標準格式，促進醫療資訊的交換，國泰未來也將開拓更多元的應用場景，結合保險公司、健管中心等跨機構院所，建構更完整的金融醫療生態圈。

・國泰金控技術年會

國泰金控積極推動數位轉型，打造金融服務生態圈，已連續三年舉辦技術年會，為全台首場由金融業主辦的技術年會，每年與會者突破上千人，共同探究 Fintech 新趨勢與技術應用。2022 國泰金控技術年會

以「去中心化金融（Decentralized Finance，簡稱 DeFi）」為主題，集結 AWS、Google Cloud、IBM 和 Visa 等 18 家指標型企業，總計 26 位技術專家，帶領現場及線上 2,300 名聽眾，從商模、技術到應用落地，了解如何改變金融市場結構以及與用戶互動的模式，重新定義下一波產業轉型。2022 年更針對女性技術人員，舉辦國泰女力技術年會，全天線上對談，聚焦女力、數位、數據、科技四大主題，匯集科技業、金融業、新創、產官學等超過 25 位重量級科技女力專家輪番分享技術與創新思維，參與人數破千人。



圖：2022 國泰金控技術年會— DeFi 開源創世紀

・集團智能語音助理阿發

集團智能客服阿發為金融業第一個服務全集團的智能客服，導入金融業首創 NLU(自然語言理解)技術，能精準命中客戶問題意圖，後續更導入語音辨識技術，並升級為三維意圖架構，當客戶意圖不明時，能透過反問引導更有效率解決客戶問題。目前阿發於集團全通路每月服務超過 150 萬筆客服進線，維持平均 4.8 顆星（滿分 5 顆星）近滿分的高滿意度。未來，阿發也將多面向整合跨域業務，並作為數位服務的敲門磚，擴大經營集團數位客戶，轉化服務流量為數位業務成效，提供客戶多元化的服務體驗，在所有數位服務接觸點滿足客戶多元需求，更能有效帶動數位金融服務量能，逐漸從智能客服轉型為智能助理。2022 年推出最新服務如下：

1 | 集團內跨通路整合：銀行與證券打造證券交割缺款通知補款流程、證券與投信推出線上申購 ETF IPO 創新服務

2 | 國泰世華銀行：提供 CUBE 整併卡申請、商家拾獲卡來電協助解除卡控、查詢即時授權明細、好市多聯名卡轉換 CUBE 卡註記等服務

3 | 國泰人壽：保障內容及保單借款查詢等

4 | 國泰產險：推出業界首創智能客服申請道路救援服務，並可查詢即時救援進度

・國泰人擁抱創新 DNA

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

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

・AWS 國際金融創新中心 (KACIFIC) 雲端布局

2022 年啟動計畫，為台灣首家進入高雄亞灣區的金融業資訊開發中心，盼借助 AWS 資源，3 年內在高雄培育百位雲端人才。在推動金融科技創新之下，國泰數位人才背景愈來愈多元。以往進入金融業須具有財務背景和通過相關檢定考試，近年開始廣納科技類人才，包括雲端、數據、視覺設計、UI/UX 等專業人才皆可加入金融科技行列



圖：2022aws 高雄雲端產業峰會

・越南數位保險商業競賽 新南向生力軍

國泰金控近幾年將其創新轉型能量推向新南向重點國家。為助攻東南亞發展，國泰金控與國泰人壽攜手國立政治大學，推出「2022 亞洲商業模式競賽：數位保險，決勝越南」，提供超過 50 萬元的獎項，號召有志青年針對越南市場提出數位保險商業模式。此外，為持續充實國泰新南向人才庫，所有參賽者均能獲得國泰國際金融職務面試邀請機會



圖：越南數位保險商業競賽

3.2.3 推動能夠輕鬆獲得並運用的金融服務

為促進金融服務的可及性、可用性和可負擔性，國泰金控提供保險、債券、貸款等金融商品與服務，進而實現普惠金融。關於國泰金控普惠金融推動成效請詳見[附錄表 27](#)。

普惠金融商品 / 服務			
小額終老	微型保險	高齡友善商品	社會企業融資優惠
學團保險	農業保險	小額信貸	

■ 保護金融弱勢

 小額終老	● 至 2022 年底已承接 25.8 萬件有效契約，為社會提供約 828 億人身風險保障，推動成果為業界之冠 ● 為提升民眾保險保障，2017 年領先業界推出涵蓋範圍最大、幾乎人人可以投保的小額終老保險，提供給社會上因為年齡過高、體況不佳而買不到保險的民眾，可藉由低投保門檻、低保費負擔的小額終老
 微型保險	● 自 2009 年領先業界推動微型保險，積極與縣市政府及社福團體合作，提供基本保障予需要微型保險保障的弱勢民眾 ● 截至 2022 年底，國泰人壽與國泰產險承作之微型保險有效契約共承保 31.3 萬人、總計保險金額約 1,055 億元，其中超過 1,321 個家庭透過微型保險獲得最即時的金援協助 ● 2022 年國泰人壽三度獲得金管會保險局微型保險競賽「第一名」及「業務績優獎」
 高齡友善商品	● 有鑑於癌症蟬聯 40 年十大死因之首，而高齡客群往往因體況問題而無法順利投保，因此國泰人壽於 2022 年首創推出業界最高可承保至 80 歲、體況涵蓋一般癌症險不承保之弱體範圍且毋須加費的高齡專屬商品「樂康愛」，真正解決高齡投保痛點，實現普惠金融。2022 年 6 月開辦至年底，共銷售 6.5 萬件，新契約保費收入約 7 億
 學團保險	● 自 2017 年起承接學生團體保險，守護 293 萬名孩童們的人生安全，總承保金額約新台幣 3 兆元，另與國教署攜手發起「永續校園計畫」

■ 農業保險

國泰產險以核心職能協助台灣各族群面對氣候變遷議題，2016 年推出首張芒果農作物保險（政府災助連結型）保單，承保芒果之颱風、豪雨、寒害、高溫（焚風）、霪雨損失，之後陸續推出芒果農作物保險（區域收穫型），以及番石榴農作物保險（颱風風速及降雨量參數型），承保不同農作物產品。農作物因栽種季節、開花季節，及受災狀況等不同，需設計符合作物特性之保險，並根據氣候、收穫變化，調整保單內容，例如，2017 年，「芒果農作物保險（區域收穫型）」以區域收穫量做判斷，當實際收穫量低於保證收穫量時，即可理賠，使農民得到更符合實際種植情況的彈性理賠條件。此外，國泰產險為了精準提供理賠服務，農業保險導入數位自動化服務、推出理賠即時通，並調升賠付比例，幫助農民減少颱風、豪雨所帶來的損失。2022 年「番石榴農作物保險」已適用理賠即時通工具，在符合天災豪雨標準時，國泰產險第一時間便啟動保險理賠機制，主動發送關懷簡訊通知，在最短時間內完成保險給付，使農民儘速完成復育及恢復以往產量。截至 2022 年底止，番石榴保險已理賠 186 件，理賠金額約新台幣 35.3 萬元。國泰產險也積極參與農民座談會，協助農民建立保險觀念、風險意識及蒐集市場需求，透過定期檢視保單商品，調整商品內容，提供農民更完善保障，且遇天災後，能善用保險補償機制，迅速復耕。

■ 小額信貸，彈力貸全新方案

國泰世華銀行 2019 年領先業界推出全自動化 APP 線上貸款服務彈力貸，能在國泰世華 CUBE App 上，一站式完成申請、動用和還款，最快 5 分鐘核貸，廣受客戶好評。近年觀察不同年齡層與族群客戶對貸款的需求，2022 年推出不同計息方式的新專案彈力貸本息攤，不只每月還款金額固定，每次撥款後的月付金變動也會在國泰世華 CUBE App 上清楚呈現，讓客戶輕鬆將還款預算規劃進每月支出，精準掌握個人財務分配。由於彈力貸有免開口、免綁約、彈性借還等服務，能有效降低小資族貸款心理負擔，並滿足每種客戶的大小資金需求。

國泰世華銀行以客戶為中心，致力推出彈性自主、數位賦權的創新金融服務，希望無論客戶身處哪一個人生階段，如小資首貸、中壯年成家等，皆可透過國泰世華 CUBE App 享有極致個人化的多元貸款服務。

■ 社會企業優惠融資專案

為協助社會企業永續發展，國泰世華銀行自 2017 年起與臺北市府合作推動「社會企業優惠融資專案」，並攜手財團法人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，協助社會企業取得所需營運資金，以積極拓展運用商業模式解決社會問題之效益，持續發揮社會影響力；截至 2022 年底，累計核貸金額約新台幣 8,100 萬元，共計 15 家社會企業。

3.2.4 提供多元金融教育管道，提升民眾健康財務觀念

除了提供整合性且有溫度的金融服務，增進大眾取得金融商品的便利性，隨著數位金融科技躍進升級、金融商品和金融服務可負擔性提高，伴隨著金融犯罪事件等風險，使得落實金融教育更顯重要，因此國泰金控暨子公司長期提供多元金融知識學習資源，積極運用多元化管道，包含：論壇、金融教育影音、實體講座等，結合有趣主題傳遞淺顯易懂的內容，增進大眾的財務觀念並做出更理性的金融決策，幫助每一位皆能擁有財務健康且安全的生活。

2022 年國泰拓展金融教育行動如下：

提升理財素養力



國泰世華銀行：

邀請財經專家參與金融教育直播活動，分享最新投資趨勢；並舉辦財務管理及投資趨勢論壇，加速金融觀念普及於大眾生活



國泰投信：

舉辦線上與線下各形式講座、說明會、影片，推廣投資理財知識及退休規劃解決方案；並透過產學合作，深耕校園金融教育

強化詐騙覺察力



為因應詐騙事件頻傳，國泰世華銀行定期在社群媒體宣導，讓大眾快速掌握最新的金融犯罪方式，提高對於相關資訊的警覺性

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

I 04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

04

CHAPTER

培力

► 4.1 職場培力 ► 4.2 社會培力



人才的发展与推动是企业永续经营的重要元素，根据 KPMG 於 2022 年發布的《臺灣永續風險大調查》，指出缺乏人才與過往經驗是組織解決風險所面臨的一大挑戰，身處快速變遷的數位時代下，國泰金控深化員工具備「What if We Could」精神，重塑與升級員工職能，並且支持青年、弱勢、女性等族群掌握知識及技能，使其在面對快速變遷的社會環境時，仍有能力可以自信自立、成就自我。

· 職場培力－亮點績效



★ 榮獲 2022「亞洲最佳企業雇主獎」

- 國泰金控四度榮獲「亞洲最佳企業雇主獎」，在「開放透明的溝通」、「鼓勵同仁發聲」、「同仁積極提升自我」評比項目領先



★ 2023 年入選彭博性別平等指數

- 國泰金控致力建構多元包容的職場環境，再度入選 2023 年「彭博性別指數」，在性別薪酬平等、包容文化、性騷擾政策方面近滿分



★ 國泰金控全面落實混合辦公模式

- 國泰金控以數位轉型為核心，搭配文化轉型，顛覆傳統工作模式，全面落實混合辦公模式，打造不受限的彈性工作型態

· 職場培力－策略藍圖 (對應重大議題：人才與技能發展、人才吸引與留任、職場多元包容)

重要作法

短期目標 (2023 年) > 中期目標 (2025 年) > 長期目標 (2030 年)

策略 1 重塑員工技能 (Reskill)：識別未來人才需求技能，以因應未來趨勢而所需具備的專業知識及技能

- 推動技能重塑計劃，提高員工數位能力的學習覆蓋率 (依年度培訓主題而定)
- 培養主管與員工具備多元化數位工作管理能力與思維，且培養員工具備數位化技能

- 數位能力學習覆蓋率 50% (依年度規劃培訓項目)

策略 2 升級員工技能 (Upskill)：依照員工不同階段的發展需求，提供對應的培育資源，持續提升員工工作能力

- 依照各職類／職級投放學習資源，強化工作技能，並持續導入各項實體與數位學習資源，滿足多元的學習需求
- 佈建不同層級培訓計劃，培育集團營運所需人才
- 舉辦多元化學習活動，創造分享學習成果的舞台

- 年度敬業度教育訓練滿意度達 4 分 (滿分 5 分)
- 360 能力評比 4 分以上人數比率達 85%

策略 3 建構領導梯隊 (Leadership Pipeline)：強化不同層級管理人才庫，加深人才板凳深度，以確保組織永續發展

- 定期檢視集團各層級人才庫，規劃並實施各層級培育計劃，提供集團經營所需管理人才

- 基中階人才庫之關鍵人才留置率 80%
- Young Talent 人才庫之關鍵人才留置率 50%

策略 4 形塑多元包容的職場環境 (Diversity, Equity & Inclusion)：打造多元共融的職場環境，讓多元人才皆能在國泰發揮潛能，提升組織競爭力

- 多元包容文化打底：從覺察並消除無意識偏見開始，校正並建立正確認知，持續蒐集回饋、溝通、宣導
- 建立多元包容內外部網絡：如內部共學社群、外部專業網絡，於內外部凝聚連結並擴散影響力
- 減速不脫隊支持措施：針對有家庭照顧需求的員工研擬相關方案，從制度面有效支持員工發展

- 育嬰留停留任率達 80%
- 女性主管人數比例達 33%

4.1 職場培力

GRI：401-1、401-2、401-3、404-2、404-3、405-1、405-2

人才的吸引與發展一直是國泰金控深化永續經營的關鍵因素之一，而環境越趨競爭且複雜，加速人才轉型，幫助員工適應外部環境的變化，國泰提出「重塑員工技能」、「升級員工技能」、「建構領導團隊」及「多元包容職場」四大主軸，期望能重塑、強化員工技能，進而帶動職場數位轉型，並且制定職場多元化、員工照護政策，以提升員工組織認同，進而型塑更具多元且包容的文化。

4.1.1 員工多元性及建構多元包容職場

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

■ 員工組成和多元性

國泰金控暨旗下子公司 2022 正職員工共計 46,091 人，非正職員工 369 人，佔整體員工比例 0.80%。國泰於營業據點所在地，以當地員工為優先聘僱對象，訂定當地雇用比例達 85% 之目標，集團營運地點多設於臺灣，聘僱率約 99%。國泰遵循主管機關勞動相關法令規範，從未雇用童工，如雇用外籍人士，則依勞動法令《就業服務法》及《雇主聘僱外國人許可及管理辦法》等相關規定辦理。關於國泰金控員工人數、地區分布、以及性別及年齡統計請詳見[附錄表 12](#)。國泰金控、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券、國泰投信與國泰期貨自願性揭露非二元性別員工人數，2022 年共計 36 位非二元性別員工。

國泰支持原住民和身心障礙人士的就業權利，持續透過多元管道提供工作機會，針對具原住民身分的員工，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，辦公場域設有無障礙措施，並透過電子報、專題演講等多元方式推動職場包容及尊重文化多元性，原住民員工和身心障礙之員工人數和占比詳見[附錄表 13](#)。此外，國泰亦注重員工國籍的多元組成，於海外營運地點延攬當地員工，員工國籍組成橫跨中國、東南亞、北美洲、歐洲，共計 13 國，外國國籍員工人數和占比詳見[附錄表 13-2](#)。

■ 建構多元包容職場

國泰於永續策略藍圖聚焦多元包容，並將「形塑多元包容的職場環境」訂定為重要策略目標，我們致力於打造多元共融的職場環境，讓多元人才皆能發揮潛能，並提升組織競爭力。為支持員工皆能安心在國泰發展，成立多元包容專案 Scrum Team，運用敏捷工作法進行專案前期探索與研究，從各面向探討內外部趨勢與策略方法。未來將延續此結構，展開與子公司的協作，掌握需求並優化制度。國泰透過「建立多元包容文化認知」、「創造女力共學圈」及「規劃減速不脫隊彈性方案」三個行動面向，建構具多元包容的職場環境與氛圍。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

I 04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

行動方案 1. 建立多元包容文化認知

國泰員工組成多元，從建立多元包容文化認知開始，持續避免因無意識偏見所帶來的不平等行為。此外，國泰落實員工的人權與性別平等，國泰金控參考聯合國《世界人權公約》及相關倡議行動，制定《國泰金控人權政策》，定期評估所有營運據點的人權風險程度，並依據評估結果擬定減緩措施與強化補償措施，朝向職場零人權風險的目標努力，人權管理相關內容請參照 [6.2.4 人權風險管理](#)。

國泰支持平等包容的職場環境，打造免於歧視與騷擾的職場環境，針對違反性別平等以及性騷擾之事件，國泰已制定《國泰金融控股股份有限公司工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》，並專設電子郵件信箱與性騷擾申訴調查委員會，專門受理調查性騷擾相關案件。如性騷擾案件成立，被申訴人將依公司規定進行懲處程序，而申訴人則給予心理諮詢等相關必要關懷，其他員工則加強性騷擾相關教育訓練，以杜絕性騷擾事件。2022 年國泰受理之性騷擾或違反性別平等案件共計 7 件，經調查後 2 件不成立，其餘各案件均依流程完成結案。此外，國泰金控再度入選 2023 年「彭博性別指數」，在性別薪酬平等、包容文化和性騷擾政策方面近滿分，特別於薪酬部分支持性別平等，遵守勞動法令，敘薪標準不因性別有所差異，致力落實性別薪酬平等、同工同酬，縮短男女薪酬差距。關於國泰女性主管和員工統計及男女薪酬比例請詳見 [附錄表 16 及 17](#)。



落實人權風險管理



建置預防減緩
性騷擾機制

行動方案 2. 創造女力共學圈

國泰重視職場女性培力，國泰金控程淑芬投資長積極投入支持賦能職場女性，於 2021 年代表國泰擔任「2021 女科技人大會－科技女力進行式」講者，分享「全球永續發展之女性角色」，為永續和女性發聲；2022 年受邀成為 Bank of America Taiwan「International Women's Day Celebration」之講者，程投資長作為頂尖職場女性典範於「Embrace Equity」的主題下，分享女性平權，以及女性在不同階段遇到的各式挑戰，如何在家庭、工作、社會中平衡、發揮及成長，並分享自身經驗鼓勵和啟發職場女性。國泰提供多元學習資源，串聯內外部連結，透過贊助女性科技人學會，支持和重視女性 STEM 人才之培育與養成，關於國泰女性 STEM 人員占比請詳見 [附錄表 16](#)。未來國泰將於企業內部邀請女性典範楷模，舉辦小型講座，分享職場經歷並展現女性生命韌性，同時支援職場女性建立女力共學圈，並積極建構女力外部資源網絡。



國泰金控程淑芬投資長受邀作為 BoA Taiwan「International Women's Day Celebration」之職場女性典範講者，分享女性平權和自身經驗，並鼓勵和啟發職場女性在家中、工作、社會中取得平衡、發揮及成長

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

I 04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

行動方案 3. 規劃減速不脫隊彈性方案

國泰金控照護員工，組織「減速不脫隊」專案小組，針對有家庭照顧需求的員工提供多項彈性辦公和支援方案，協助員工安心發展長期職涯，兼顧工作與家庭間平衡。關於國泰金控育嬰留停與家庭生育照護情形請詳見附錄表 20 與 21。此外，國泰提供正職員工福利，創造友善的工作環境，關於員工支持計畫福利如下：

員工支持計畫福利			
 辦公型態	● 提供彈性居家辦公：國泰透過數位的升級和組織文化重塑，建構彈性且協作緊密行動辦公模式，員工得依自身情況進行居家行動辦公 ● 實施彈性班別：設計 2-4 個班別，員工得依其業務或自身情況彈性選擇上下班時段 ● 提供多元聘僱形式：提供多種兼職工作選擇，員工得依其業務或自身情況依據選擇兼職形式	 健康休閒	● 旅遊補助、國泰福利網、機場接送優惠、職場按摩、健康促進活動、定期健檢、健康補助專案、員工防疫保單、企業團體保險
 學習發展	提供員工學習網、雲端圖書館、進／研修補助、專業資格證照補助、輪調制度、數位課程等		
 親子家庭	● 提供家庭照顧假 7 日、婚喪津貼、員工專屬親子活動、子女教育補助 ● 提供有薪育兒假：國泰提供 6 個月有薪育兒假，且主要照顧者和次要照顧者皆可申請 ● 生育津貼：女性員工或員工配偶生育時，得申請生育津貼 ● 提供托嬰托育措施：國泰與在地托育中心簽屬合作契約，提供員工方便友善的托嬰托育服務 ● 母性計畫：成立好孕俱樂部、針對懷孕員工提供全方位的協助，包含工作風險評估機制、開設媽媽教室、設計產前產後問卷、寵愛媽咪禮、帥氣老爸禮、職場建置哺集乳室 ● 生理假／病假：全年 5 日全薪（註：優於台灣法令規定為半薪） ● 流產假：受雇未滿六個月者，工資照給（註：優於台灣法令，受雇位滿六個月者為半薪） ● 產檢假：10 天（註：優於台灣法令規定為 7 天） ● 陪產檢假及陪產假：自 111 年 1 月起，陪產假由法定之 5 天增加為 7 天	 社交活動	● 社團補助、電影欣賞、歌唱比賽、趣味競賽、家庭日
		 理財置產	● 基金申購優惠、保費折減、跨行提款／轉帳優惠、薪轉戶存款利率優惠、國泰建設購屋優惠 ● 薪資、退休與持股之福利措施：定期調薪、持股信託計畫、現金增資時依法保留 10% 股數予員工認購

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

I 04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 打造不受限的彈性工作型態

面對疫情帶來的改變，混合辦公模式已成為工作新型態，國泰以數位轉型為核心，透過資訊科技的升級、作業流程數位化、以及管理制度的轉型與組織文化的重塑，建構行動辦公，打造更具彈性且協作更緊密的新形態職場。為使行動辦公能順利運行，國泰鼓勵主管增加與員工對話的頻率並搭建多元溝通管道、擬定明確目標，了解員工的能力發展、職涯想法；透過正式或非正式聚會，增加員工與員工之間的連結感。此外，透過「國泰工具吧」持續優化數位工具，提升行動辦公作業效率並兼顧資訊安全。國泰的行動辦公使同仁成長不受限，員工得依自身狀況進行居家辦公，彈性的工作型態留置優秀人才，更提升員工對企業的認同度與滿意度。

4.1.2 重塑員工技能

數位科技推陳出新，為使員工具備相關的專業知識及技能以因應未來趨勢。國泰金控 2022 年以「敏捷力」為重點，進行技能翻轉培訓，同時提供遠距管理工作法及數據分析課程，培養員工具備多元化數位工作管理能力與思維，因應數位轉型與未來工作型態的轉變。

課程主題	培育目的	2022 年成果
 敏捷力	在不確定性高的情境下，勇於行動，快速修正與迭代是數位時代必要軟實力	● 截至 12 月課程覆蓋率為 74% ● 預計 2023 年 2 月啟動敏捷認證考照班
 遠距管理工作法	因應數位轉型及未來工作型態的改變，培養主管與員工具備多元化數位工作能力與思維	● 參與人數 45 人 ● 課程滿意度 8.7 分 ● 預計 2023 年 Q1~Q2 展開工作坊 - 遠距工作管理與新型態辦公模式
 數據分析專班	具備數據分析思維與能力，優化員工工作品質，做出更精準的決策，提供更符合客戶需求的金融產品與服務	● 授課人數為 25 人，共 19 人通過認證 ● 滿意度分數為 4.6 分（滿分 5 分） ● 追蹤後續學習情形：65% 學員持續運用所學

4.1.3 升級員工技能

因應學習需求轉變，鼓勵同仁跨界學習，並透過集團統籌規劃培訓機制、引進多元化外部資源、提供分享舞台，以提升員工的學習能力。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，針對不同職涯階段的員工，規劃一系列的學習藍圖、培育發展指南、個人發展計畫等，使全體員工不分層級、年資，皆能透過不中斷的學習持續成長精進。

■ 首次創新年度主題學習活動—制霸頂泰峰

為解決以往員工在線上學習時碰到「資訊不清楚」、「課程具幫助程度低」或「缺乏學習動力」等痛點，國泰金控於 2022 年全新推出線上課程平台—制霸頂泰峰，結合多元課程講座與遊戲化學習方式，帶動全體員工持續學習。依據學習需求與體驗調查(註)，81.4% 員工滿意主題培訓活動，學習滿意度為 8.1 分。

註：取自 2022 年度學習需求與體驗調查，共有 679 人填問卷

五大學習特點，帶領員工登上峰頂		
學習功能	學習方式	學習成果
 峰頂競技場	舉辦學習策展 / 國泰學習實境遊戲，透過競賽答題複習整年度培訓的課程內容 ESG	● 共計 986 人參與學習策展活動，902 人次參與線上活動（較 2021 年度成長約 30%） ● 72.4% 員工事對此活動感到滿意，93.6% 員工支持持續舉辦學習策展
 登峰講堂	以 ESG 為主軸，由 4 位講者帶領員工展開一系列關於 ESG 的學堂旅程	舉辦共 4 場登峰講堂講座，觸及共 1,999 人，平均滿意度 9.4 分
 數位圖書館	每月精選推薦 9 本主題書籍供員工閱讀，同時舉辦投稿與金句分享活動	收到 692 篇投稿和 251 篇金句分享
 共學講堂	● 由各領域的員工擔任主講者，分享專業知識、工作或生活的技巧，讓員工有舞台分享專長，同時培育專業講師，塑造共享知識的氛圍 ● 創造「泰享獎」最佳講師的選拔制度，鼓勵員工利他共好，亦能自我實現	舉辦共 15 場共享學堂講座，參與人數共 5,086 人，平均滿意度 9.1 分
 個人化推播課程	● 透過國泰 Hahow for Business、學習網等數據，分析 360 能力回饋結果、個人發展計畫（Individual Development Plan, IDP，簡稱 IDP）與現有工作樣態，針對個人需精進職能，推薦適合的學習資源，以強化員工職能缺口 ● 自 6 月起至 12 月，每個月推播一次，每次推播 2 堂課程，共計 14 堂	金控與各子公司員工參與推播課程完課率皆超過 80%

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 給予專業培育計畫/課程，適才適所發展職涯

各個職級所面對到的職涯挑戰亦不盡相同，除了提供學習月刊、定期與培力小組交流與集團溝通會等，國泰更針對不同職位需求，提供適合的專業培育計畫與課程，幫助員工升級專業技能。

專業培育計畫／課程	國泰人壽 Agency2.0 業務員轉型計畫	國泰金控專業職能培訓課程	新任經理培訓旅程
培訓目的與成果	為強化業務員的表現並且提升新人定著率，以提高整體營運績效，國泰人壽啟動轉型計畫，為員工技能再加值	幫助資深專業人員和主管職級員工強化專業能力，解決實務工作遇到的問題，2022 年共 165 人完成訓練	為協助員工銜接職級轉換，提供集團自製課程，培育具「遠距管理」、「向上管理」與「衝突管理」能力，2022 年共 50 位經理級主管參與，共計 45 人達到完訓標準，整體滿意度為 8.7 分
培育機制和課程	● 導入數位化管理工具「Cathay Box」App ● 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	● 遠距時代的團隊建構工作坊 ● 流程優化與專案管理 ● 問題分析與解決	● 轉型三力 ● 建立成功團隊 ● 計畫與組織能力 ● 營運決策能力 ● 指導與發展人才 ● 促進變革與創新 ● 建立夥伴關係

●AG2.0 業務員轉型計劃

國泰人壽 Agency2.0 業務員轉型計畫					
計畫目標	強化業務同仁職能及數位能力，以提升客戶滿意度及專業行銷能力	計畫成效	投資回報 L5：ROI		
			2018	2019	2020
			48.2%	56.3%	49.33%
			2021	2022	
			45.19%	46.37%	
培訓機制	1. 數位化管理工具「Cathay Box」App 導入 2. 業務員分級教育 3. 職域經營培訓 4. 主管職能培訓 5. 增員及新人培訓優化	計畫成效	成果評估 L4：新契約等價保費 (單位：仟元)		
			2018	2019	2020
			71,371,774	96,312,927	62,181,535
			2021	2022	
			50,996,539	42,434,095	
對象	全體外勤員工	計畫成效	行為評估 L3：新人定著率		
			2018	2019	2020
			64.6%	67.8%	69.0%
			2021	2022	
			66.9%	66.8%	
營運效益	1. 提升業務員表現，增加公司績效 2. 提升新人定著率，降低招募成本	計畫成效	學習評估 L2：通過訓練人次		
			2018	2019	2020
			26,867	28,108	28,147
			2021	2022	
			27,140	25,870	
		計畫成效	反應評估 L1：滿意度		
			2018	2019	2020
			90.62%	98.64%	95.59%
			2021	2022	
			94.76%	94.4%	

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 訓練總效益評估

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員工，規劃一系列的學習藍圖、培育發展指南、個人發展計畫等，使全體員工皆能透過不中斷的學習持續成長精進。關於國泰員工教育訓練相關統計請詳見附錄表 19。此外，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，並且進一步優化教育訓練內容。

· 員工教育訓練總體效益評估

項目	評估指標	2019	2020	2021	2022
L5 投資回報	整體人力資本投資報酬率				
	(註：人力資本投資報酬率＝收益－(營運支出－(薪資成本＋福利成本))÷(薪資成本＋福利成本))	9.18	11.39	11.06	5.68
L4 成果評估	顧客滿意度達標程度	100%	100%	100%	100%
	關鍵人才留任率 (註：關鍵人才：2022 年末為內勤科主管以上（含），且 2021 年績效 4 以上（含）之人員)	98%	99%	98%	99%
L3 行為評估	內部職缺滿足率	60%	80%	82%	73%
	CFP® 認證取得數	516	555	690	702
L2 學習評估	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%	100%
L1 反應評估	員工教育訓練整體滿意度(滿分 5 分制)	4.18	4.15	4.10	4.10

4.1.4 建構領導梯隊

為確保企業具備足夠人才永續發展，持續強化不同層級管理人才庫，加深人才板凳深度，以確保組織永續發展，2022 年國泰金控培育領導力人才的行動圍繞各層級展開，分為協理級梯隊、經理級梯隊與 Young Talent Program 共計三項培育計畫。

計畫	培育行動	2022 年成果
Young Talent Program 儲備幹部計畫 GMA 金融策略家	每半年進行任務及跨公司輪調，共為期 2.5 年的培育期，由 HR、資深同仁至高階主管合力培育儲備主管人才	● 人才庫之關鍵人才留置率為 100%
協理級梯隊 集團關鍵人才計畫	2022 年為計劃第一年，為期 2 年以職能課程與行動學習，藉由實務問題解決過程，提升關鍵人才職能提升	● 人才庫之關鍵人才留置率為 87.5% ● 平均課程滿意度為 4.21 分、行動學習滿意度為 4.51 分
經理級梯隊 集團明日之星計畫	● 由 39 位直屬主管（經理級）協助培育，並進行 IDP 個人學習計畫的輔導與成果追蹤 ● 高層雙向對話：由 2 位總經理及 1 位外部顧問擔任圓桌對談的桌長，協助指導	● 人才庫之關鍵人才留置率為 90.9% ● IDP 工作坊平均滿意度為 4.54 分

4.1.5 人才留任與幸福職場

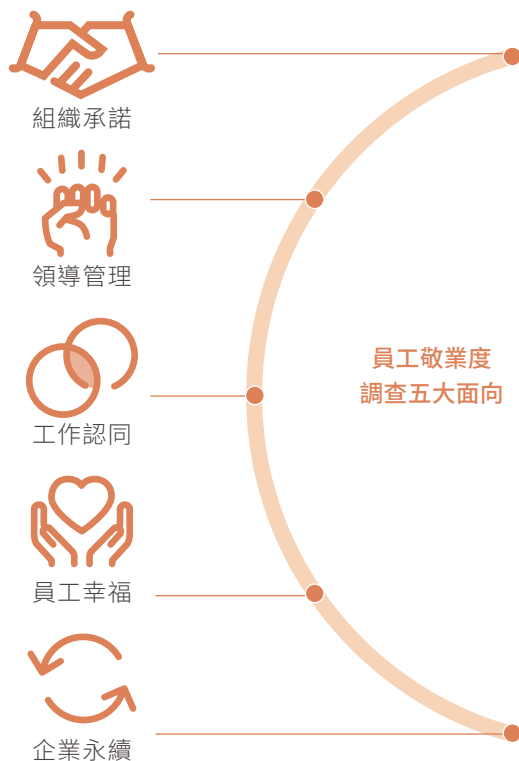
■ 定期員工溝通與敬業度調查

・建立多元溝通管道

國泰透過各管道提升職場透明度，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，以促進員工溝通。2022 年一共舉辦 26 場勞資會議。2022 年勞動裁罰案件共計 15 件，總裁罰金額為 252 萬元，其中 14 件案件正在進行抗辯訴願，其餘均依法改善作業流程妥善處理並結案。

・員工敬業度調查

國泰金控每年辦理員工敬業度調查，根據質化回饋、抽樣訪談、主題問卷等措施剖析員工期望，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，涵蓋國泰金控暨子公司，2022 年填答率超過八成，整體員工敬業度達 4.08。關於歷年員工敬業度調查請詳見附錄表 23。



圖：國泰金控透過每季舉辦之里民大會，與員工進行良性互動與溝通

2022 年度敬業度調查結果		
敬業度 4.08		填答率 85.3%
敬業度調查分布結果		
性別	男	4.12
	女	4.06
職級	經理級(不含)以下	4.06
	經理級(含)以上	4.25
年齡	未滿 30 歲	4.08
	30-39	3.98
	40-49	4.05
	50-59	4.15
	60 以上	4.29
地區	台灣地區	4.08
	海外地區	3.95

■ 績效評核機制及多元留才機制

・績效評核機制

為確保員工與主管溝通，依《員工績效管理發展要點》進行每年一次的考核，使員工與主管溝通工作目標及職涯發展規劃，國泰正職員工 100% 接受績效考核。同時，國泰設定《員工績效改善輔導計畫》，協助主管擬定計畫，輔導績效欠佳的員工。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。2022 年金控無申訴案件。此外，國泰正職員工 100% 接受「360 度能力回饋機制」，以「學習力、敏捷力、對話力、促進團隊成功、問題分析與解決、工作管理」之六大面向進行多元的回饋，幫助員工了解自身能力狀況，擬定未來職涯上發展的能力項目和學習目標，進而與 IDP 個人發展計畫結合，協助員工補足能力缺口，提升工作績效。

・多元留才機制

國泰提供具競爭力的薪酬制度，每年參考市場薪酬水準，維持薪資競爭力，2022 年經台灣證券交易所評比持續納入「台灣高薪 100 指數」成份股。國泰所有內勤正職人員每年固定一次檢視薪資，近四年平均調幅約 4%，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。2022 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。因退休或終止勞雇關係而結束職涯之員工，均依法給予退休金與退職金以協助其獲得生活之保障。此外，國泰金控於 2022 年制定員工持股信託計畫，公司提撥獎勵金，並透過信託方式，鼓勵員工每月定期投資，為退休多一分保障，並於近四次（2016 年、2018 年、2019 年、2022 年）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，邀請員工參與公司經營，共享耕耘成果，2022 年員工認購比率達 9 成。

・社會培力—亮點績效



★ 培養青年永續力採取創新行動

- 連續三年舉辦氣候變遷青年論壇，2022 年活動滿座率達 9 成，赋能 200 位青年掌握氣候知識
- 舉辦全台唯一影響力投資校園巡迴論壇，觸及 6 所大學共計 898 位學生



★ 建立多元女性新典範

- 長年支持女籃、女桌培訓，使 87 位女性運動員在運動場上嶄露頭角
- 舉辦首場以「女性」結合「金融科技」的「國泰女力技術年會」



★ 號召員工陪伴多元利害關係人成長

- Tutor CUB 首創線上金融教育，累計服務 4 所偏鄉小學、超過 400 位志工響應
- 打造 4 座無障礙幸福農場，號召 30 位志工，促進 100 位長輩身心健康

・社會培力—策略藍圖（對應重大議題：青年培力）

重要作法



重要作法



短期目標 (2023 年)



中期目標 (2025 年)



長期目標 (2030 年)

策略 1

青年培力

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

連結新創學習資源，合作社企提供豐富學習資源，引導學童關注生命與環境教育議題，弭平偏鄉教育差距

2023 年培力累計超過 25,700 位偏鄉學童

2025 年培力累計超過 63,000 位偏鄉學童

2030 年培力累計超過 170,000 位偏鄉學童

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

串聯多元異業夥伴，與政府單位、公益組織、社企等舉辦永續相關活動，培育青年關注永續議題，並促進青年採取行動

2023 年受培力青年數達 3,500 人次

2025 年受培力青年數達 4,000 人次

2030 年受培力青年數達 5,000 人次

青年行動意願與未來動向問卷，願意付諸行動達 70% 以上

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

協助學子盡早掌握職涯選擇關鍵，提供實習計畫媒合及開創學生進入金融產業；發展多元技能，培養青年銀行資訊程式語言工作技能

2023 年青年未來投入金融產業職涯意願調查達 3.5

未來投入金融產業職涯意願調查達 4 分以上

課程 / 活動滿意度達 4 分以上，課程推薦度達 3.5 分以上

策略 2 女力發展

● 自主自立： 從核心職能出發，結合既有的商品與服務，幫助女性提升金融素養、經濟獨立，並在職涯及生活中持續成長	建立女力創業者正向循環合作模式：支持女性業者之公益產品，建立女力合作網絡，協助經濟自立，建立成就感	2023 年女性創業者企業合作家數每年 1 家	2025 年女性創業者企業合作家數每年 2~3 家	與女性創業者企業合作公益與專案活動，並引薦女力創業企業，拓展女力生態圈，建立正向循環支持系統
● 自我實現： 為女性打造完善的支持系統，使女性擁有多元公平的機會，陪伴其發展職涯、成就自我	長期支持國內體壇好手，並提供完善練習場地、宿舍及福利制度，建立完整支持系統	● 女籃：支持 1 組教練團，並培育 50 名女藍隊員 ● 女桌：支持 1 組教練團，並培育 39 名女桌隊員	● 女籃：維持支持 1 組教練團，培育 50 名女藍隊員 ● 女桌：維持支持 1 組教練團，培育 39 名女桌隊員	完成興建 1 所符合國際賽制標準的桌球館，持續支持女藍與女桌培育系統

策略重點	>	重要作法	>	短期目標 (2023 年)	>	中期目標 (2025 年)	>	長期目標 (2030 年)
------	---	------	---	---------------	---	---------------	---	---------------

策略 3 弱勢扶持

● 肯定自我： 消弭社會中的不平等性，使每一個人皆可透過自身力量提升人生品質	透過獎學金激勵、募集特色提案，並提供線上遠距直播基礎金融教育、支持青年與學童在學涯上能獲得平等與優質教育	2023 年志工參與至少 57 人，志工時數達 435 小時 2023 年受惠偏鄉學校約 25~30 所 2023 年自我肯定問卷，學童理財認知程度題項達 3 分以上	2025 年志工參與至少 178 人，志工時數達 1,480 小時 2025 年受惠偏鄉學校約 30~35 所 2025 年自我肯定問卷，學童理財認知程度題項達 3.5 分以上	連結集團資源多元運用，共同挹注偏鄉學童，發揮影響力
● 社會參與： 提供學習、參與、合作等多元資源，協助特定族群獲得資源、信心及技能，以參與社會、展現自我	藉由志工活動，協助長者與弱勢群體，啟發民眾珍惜擁有，促進員工對企業認同感亦依不同弱勢群所需給予關懷	2023 年志工參與至少 163 人，志工時數 386 小時 受惠人數線上達 2 萬人次，線下 2,000 人次 問卷調查受眾自我啟發程度之題項達 4 分以上	2025 年志工參與至少 210 人，志工時數 405 小時	

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

I 04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

4.2 社會培力

世界經濟論壇 (World Economic Forum) 創辦人暨執行董事長克勞斯·施瓦布 (Klaus Schwab) 指出，不平等造成的社會和經濟後果影響深遠，企業和政府必須同心協力來回應，為提升社經流動創造新的途徑，盡可能確保每個人都能在相同的起跑線上，邁向成功之路。國泰金控運用核心職能推動永續行動，以協助建立包容與平等的社會為願景，影響不同族群的利害關係人，使其透過自身的力量提升人生品質，確保人人皆有均等的發展機會。其中，我們特別重視「青年」、「女性」、及「弱勢」族群的發展，期待藉由結盟多元策略夥伴支持此三大族群掌握知識與技能，使他們在面對快速變遷的社會環境時，擁有推動自我及他人改變的力量。

4.2.1 青年培力—結盟產官學策略夥伴，提升未來世代的教育品質與職涯發展

孩童與青年是永續發展、社會進步的重要動能，而教育培力則是點燃孩子成長與發展的火焰。國泰以推動未來世代的正向發展為己任，期許自身能成為青年創造改變、解決社會環境議題的最佳引導者 (Facilitator)，因此我們依孩童與青年不同的成長階段提供多元的培力計畫，從「翻轉教育」、「永續力」及「職場力」等三個面向培養青年面對未來的知識、態度、與技能，支援其付諸行動解決社會與環境問題，同時藉此縮減學用落差，並為世界帶來創新改變。

■ 青年 X 翻轉教育

國泰意識到臺灣孩童受家庭經濟及城鄉教育不均等因素影響其未來發展，因此以孩童的需求為核心，持續為改善學習環境、導入多元資源而努力，我們藉由與教育新創團隊合作，提供偏鄉課後輔導資源、培育具有影響力的教師、推動生命教育影片巡演，據以優化學童的學習環境、開拓學童的視野與想像，期待最終能拉近城鄉的學習差距，讓每位孩童獲得優質教育、適性發展。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

青年 X 翻轉教育一覽

專案／活動名稱	預期目標	投入資源與行動	2022 年成果	
			社會 / 環境影響力	營運影響力
社區培力基地計畫	● 解決隔代教養、單親及弱勢家庭的照顧議題 ● 幫助偏鄉學童獲得學習協助與陪伴 ● 提升偏鄉學童學習表現，使其增進自信心	● 國泰公益集團自 2011 年起每年支持數個偏鄉課後照顧班營運，2022 年支持 3 個課後照顧班據點，包含新北三峽區、雲林口湖鄉與花蓮秀林鄉 ● 2022 年以「儲蓄的好處」為主題在花蓮秀林鄉「讓愛飛揚」課後照顧班開設金融教育課程	● 近 4 年累計支持 1,440 位學童於課後安心學習 ● 舉辦花蓮金融教育課程，2022 年社區培力基地計畫金融教育訓練課程受益學童共 24 位	● 花蓮金融教育課程共計 3 位志工同仁參與
Teach for Taiwan 教師培訓計畫	● 串聯眾人之力解決教育不平等議題 ● 培育跨領域人才，持續於各界發揮影響力	● 國泰公益集團自 2016 年起支持 Teach for Taiwan(TFT) 招募具備教育使命與領導潛力的青年，提供其完善的跨領域師資培訓課程 ● 送出師資至高需求地區擔任 2 年全職教師，與在地學校、社區協力，提供學童優質教育 ● 串聯國泰推動「人才交換計畫」，打破產業與人才的框架	● 國泰支持 TFT 培育第 3 屆至第 9 屆，共計 285 位影響力教師 ● 與 80 所偏鄉地區小學合作 ● 培力近 7,000 位偏鄉學童 ● 經 TFT 任教之學童約 70% 基本學力高於地區平均、約 60% 非認知能力達到標準與良好	● 藉由 TFT 計劃每年平均觸及 7,000 位青年 ● 延伸合作「國泰 X TFT 人才交換計畫」，共計 8 位國泰或 TFT 同仁申請，2 位成功轉換偏鄉與金融職涯，累計創造逾 970 萬元的媒體價值
美麗台灣 3D 電影巡演計畫系列影片	● 促進偏鄉學童多元學習，開拓其視野，並增進其自信心	● 國泰金控自 2022 年起加入此計畫，支持美麗台灣關懷協會以 3D 電影車作為平台，將台灣各種海洋地景、人文百工、生命故事帶到偏鄉 ● 每場演出播放「森林小學堂」影片，進行反毒防毒及校園安全宣導	● 2022 年共計巡演 135 校，影響 20,415 位學童 ● 召募集團同仁擔任志工，陪伴偏鄉學童認識多元議題	● 共計 119 位志工同仁參與，累計服務時數 262 小時



社區培力基地計畫



Teach for Taiwan 教師培訓計畫



美麗台灣 3D 電影巡演計畫系列影片

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 青年 X 永續力

高齡化及少子化加速教育的典範轉移，面對充滿挑戰的未來世代，未來人才所需具備的能力變得更加多元，OECD 在其《Skills for 2030》報告中指出三種面對未來的重要技能，包含認知思考能力 (cognitive and meta-cognitive skills)、社交情緒能力 (social and emotional skills) 及務實學習能力 (practical and physical skills)，而為培養青年獨立思考、創新突破的能力，國泰舉辦學生永續議題論壇、創意實作競賽與教育推廣活動，並提供多元資源鼓勵青年行動以解決社會 / 環境議題，期待影響力持續擴大，帶動整體社會 / 環境的向上提升。

青年 X 永續力				
專案／活動名稱	預期目標	投入資源與行動	2022 年成果	
			社會 / 環境影響力	營運影響力
影響力投資校園巡迴論壇	推廣影響力投資及SDGs，提升學生對影響力投資與永續議題的認識，培養兼備投資與永續的未來人才	- 國泰金控自 2022 年起與台灣影響力投資協會合作，舉辦全台唯一的永續投資論壇 - 由畢業於巡迴學校的高階主管回到母校，向學弟妹分享永續觀點、金融實務、職涯心得	- 共計巡迴 6 所大專院校、觸及 80 個系所、30 個社團，影響 898 位大專院校學生 94.8% 的學生認同透過該論壇有助於更瞭解影響力投資，84.5% 的學生願意開始實踐影響力投資、ESG 與 SDGs 等相關行動	- 共計有 6 位投資業務、風險管理、商品精算等各子公司高階主管前進校園與學生互動 - 創造逾 130 萬元的媒體價值
氣候行動博覽會暨國泰氣候變遷青年論壇	- 賦能青年掌握氣候知識，鼓勵青年於該議題持續發揮創意，創造永續商機 - 多方面打造台灣氣候人才庫，帶動社會整體氛圍，以展開氣候行動，逆轉氣候變遷衝擊	- 國泰金控自 2020 年起連續三年串接產官學舉辦氣候變遷青年論壇 2022 年與國際氣候發展智庫、臺灣大學生物多樣性研究中心等單位共同舉辦氣候行動博覽會及氣候變遷青年論壇 - 青年論壇並串聯教育部、循環台灣基金會，辦理氣候變遷創意實作競賽成果發表會及循環經濟青年探索工作坊	- 氣候行動博覽會：共計 32 個單位組織與機關團體參加，觸及人次 20,000 人，94% 民眾表示參與活動後更認識氣候議題 - 氣候變遷青年論壇：活動滿座率達 9 成，實體共計 200 位青年參與，線上共計 2,046 人觀看 - 循環經濟青年探索工作坊：共計 36 人參與	- 共計 37 位志工同仁參與，累計服務時數達 400 小時 - 創造逾 541 萬元的媒體價值

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

青年 X 永續力				
專案／活動名稱	預期目標	投入資源與行動	2022 年成果	
			社會／環境影響力	營運影響力
臺灣能一永續能源創意實作競賽	● 深化創能、節能的知識推廣，培養跨領域的能源科技人才	● 國泰金控於 2022 年支持由國立科學工藝博物館主辦、教育部指導的永續能源創意實作競賽「大專綠能循環經濟組」得獎獎金 ● 由國泰主管擔任競賽訓練營專題講師及競賽評審委員	● 全競賽共計募得 464 件創意提案、吸引 1,963 位師生報名參賽、246 位學生參與線上競賽訓練營 ● 大專綠能循環經濟組共計募得 76 件創意提案、由 296 位報名參與，選出 6 件 28 位師生發放獎金	● 共計 2 位主管同擔任競賽訓練營講師、評審 ● 創造逾 90 萬元的媒體價值
Lead For Taiwan 思辨教育推廣	● 帶領青年探索多元的未來議題、學習獨立思考，強化其建立觀點、解決問題的能力	● 國泰金控自 2022 年起支持 Lead For Taiwan 臺灣領導未來協會推動思辨教育普及化運動 ● 舉辦大學生講師培訓計劃，帶領大學生講師完成永續議題個案研究，學習思辨教學技巧 ● 辦理寒暑假思辨營隊，作為大學生講師的考核流程，帶領各縣市高中生體驗思辨教育 ● 開設高中生多元選修思辨課，與各縣市高中職合作，引導學生探究未來議題	● 大學生講師培訓計劃：共計培訓 45 位講師、產出 23 份議題研究報告、獲得 92 分的滿意度 ● 寒暑假思辨營隊：共計舉辦 4 場營隊、203 位學生參加 ● 高中生多元選修思辨課：共計巡迴 20 所高中職、開設 69 門課程，影響 1,359 位學生學習獨立思辨	



影響力投資校園巡迴論壇



氣候行動博覽會暨國泰氣候變遷青年論壇



臺灣能一永續能源創意實作競賽



Lead For Taiwan 思辨教育推廣

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 青年 X 職場力

世界經濟論壇 (World Economic Forum) 在 2020 年發布的「Future of Jobs」報告中提到，2025 年將有大約 8,500 萬個工作消失，但也會有將近 9,700 萬個新工作產生，新專業的出現也促使人才的養成更顯得重要，而在面臨人才外流、學用落差等問題的台灣，更需要積極地推動完善的人才培育策略。國泰以培育優秀校園人才與金融科技產業接軌為目標，與全台高中、大學合作推動多樣化的人才培育計畫，包含貼近工作實務的專業訓練、豐富扎實的金融科技課程、協助青年自我探索的營隊活動，培養青年專業技能以銜接職場，進而引領青年自我探索、思考職涯。

青年 X 職場力行動一覽				
專案／活動名稱	預期目標	投入資源與行動	2022 年成果	
			社會 / 環境影響力	營運影響力
高中財經素養微課程	● 提升高中生財經素養，使其具備基礎理財與投資分析概念 ● 帶領青年探索金融產業，增加科系選擇資訊縮短學用落差 ● 提升青年對於永續議題的認知，促進其付諸行動解決社會環境問題	● 國泰人壽支持台北市教育局、台大區域合作暨競爭力研究中心及燃點公民平台，共同開設「台北市高中財經素養微課程」 ● 國泰金控、國泰人壽、國泰投信各公司主管與同仁親自前往北一女中、松山高中及景美女中等校擔任講師授課	● 全計畫共計 63 間學校參與、累計 717 上課小時數、培力 8,148 位台北市高中生認識金融議	● 國泰金控、國泰人壽、國泰投信各公司主管及同仁共計近 22 人次前往台北市高中擔任志工講師
百工日記	● 帶領青年學子認識百工百業，以深入自我探索，發覺自我價值	● 國泰人壽自 2017 年起與城市浪人合作舉辦「百工日記挑戰賽」，舉辦多元訪談及體驗任務	● 共計吸引來自 31 所學校、19 個不同學群、70 位學生參與活動 ● 活動成功影響學生－「了解許多不同產業的工作內容」分數提升 1.35(滿分 5 分) ；「我清楚知道自己有興趣的領域」分數提升 0.56 分 (滿分 5 分)	● 網路媒體觸及 101.8 萬人次 ● 國泰好感度達 4.27 分、瞭解度 4.02 分 (滿分皆為 5 分) ● 活動滿意度達 4.84 分，活動推薦度 4.7 分 (滿分皆為 5 分)

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

I 04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

青年 X 永續力

專案／活動名稱	預期目標	投入資源與行動	2022 年成果
			營運影響力
CIP / CAP 培育實習計畫	積極培育優秀校園人才與金融科技產業接軌，幫助學生提早探索職涯方向	- 國泰暑期實習計畫 (CIP)：為全臺最早的金融業暑期實習計畫，提供 9 類多元領域實習職缺，學生提前具備企業實戰能力 - 國泰敏捷實習計畫 (CAP)：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	- 國泰暑期實習計畫 (CIP)：報名人數 2,254 人、錄取人數 133 人、累計至當年進入集團人數 262 人、累計回任率 20.58% - 國泰敏捷實習計畫 (CAP)：報名人數 330 人、錄取人數 33 人、累計至當年進入集團人數 21 人、累計回任率 14.48%
程式語言班	培養資訊專業人才，以因應近年的資訊科技浪潮，並為企業注入新血與活力	- 國泰世華銀行舉辦 2022 年金融 Java 培訓班，提供對金融業務及程式設計有興趣之求職者培訓課程，並提供表現優異者正式聘書 - 為期 14 週的培訓課程共計有 8 堂課，內容包含 SQL、Java、Spring Boot 與 Scrum 等程式語言課程	- 共計吸引 22 位求職者參與，其中 13 位成功轉正為國泰世華銀行正職 - 國泰世華銀行共計 46 位主管、同仁擔任講師、助教、CR 人員及 Mentor - 社群媒體累計觸及 4,300 人次



高中財經素養微課程



百工日記



CIP / CAP 培育實習計畫

4.2.2 女力發展－推動女性賦權行動，建立多元女力新典範

世界經濟論壇 (World Economic Forum) 發表的 2022 年全球性別差距報告 (Global Gender Gap Report) 指出，受新冠疫情和烏俄戰爭等因素影響，全球性別平等工作幾乎陷入停滯狀態，世界全面實現男女平等至少還需要 132 年，而女性至今仍然面臨家庭暴力、薪酬差距、性別刻板印象及家務分工不均等問題。國泰的願景是協助建立多元、平等及包容 (DEI) 的社會，藉由多元的女力賦權行動推動性別平等，鼓勵女性積極參與社會、突破性別框架，擔任領導角色，發揮潛能及影響力，我們期待讓每一位女性都能在工作與生活中自信自立、成就自我。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

女性賦權行動一覽

專案／活動名稱	預期目標	投入資源與行動	2022 年成果	
			社會 / 環境影響力	營運影響力
女性創業家支持	協助女性創業者強化財務知識、拓展業務機會，打造女力合作網絡、女力創業生態圈	國泰證券與女性創業家所創立之社會企業「樂芽」、「iGoods」合作推動萬聖節與聖誕節志工活動	- 樂芽萬聖節活動：培力樂芽身心障礙就業者烘培技能 - iGoods 聖誕節活動：募集 50 箱二手物資，贈與全台逾 13 間社福機構與弱勢團體	- 樂芽萬聖節活動：共計 30 位志工同仁參與 - iGoods 聖誕節活動：共計 22 位志工同仁參與
國泰女桌 / 女籃培育	突破傳統性別角色限制，縮短各領域性別落差，培育各領域女性專業人士	- 國泰女籃與女桌迄今分別已成立 53 年及 20 年，由國泰人壽長年培育國內女性籃球員及桌球員，提供完善的培訓環境、福利制度 - 與建教國中、高中學校合作培訓球員，選拔優秀球員進入球隊，提供完善的培訓環境、福利制度，參加各級比賽，並可作為國家代表參賽	- 國泰女籃：支持 48 位球員及 1 組教練團 (11 位) - 國泰女桌：支持 39 位球員及 1 組教練團 (10 位)	- 國泰人壽連續 14 年皆獲臺灣體育類指標性獎項「體育推手獎」殊榮 - 國泰女籃：寫下 29 連霸的隊史記錄、12 次 WSBL 冠軍 - 國泰女桌：2022 年榮獲「世界團體桌球錦標賽」銅牌
國泰女力技術年會	突破傳統性別角色限制，縮短各領域性別落差，建立多元性別典範	國泰舉辦首場以「女性」結合「金融科技」的技術盛會「國泰女力技術年會」，聚焦女力、數位、數據、科技四大主題進行深入探討	- 匯集科技業、金融業、新創、產官學等超過 25 位重量級科技女力專家分享技術與創新思維 - 共計吸引超過 3,300 位報名、線上觀看次數破 7,000 次	發佈全台首份以近 600 位在 Fintech 職場工作女性為樣本的「FinTech 女性職場心聲調查」



女性創業家支持



國泰女籃培育



國泰女力技術年會

4.2.3 弱勢扶持—連結地方資源與志工響應，進行弱勢分群支援

台灣為國泰主要的營運據點，在我們拓展當地金融業務的同時，也意識到偏鄉孩童、獨居長者及身心障礙人士所遇到的各種困境，包含教育資源不均、缺乏照顧者／陪伴者、經濟相對弱勢、遭受不平等待遇等，因此我們秉持「給人幸福，就是幸福」的精神，透過集團完整的志工網絡及多元資源，積極回應台灣社會的需求，從「肯定自我」、「參與社會」等兩個面向出發，陪伴不同族群獲得信心與技能，運用自身力量提升人生品質，勇於參與社會、展現自我。

■ 肯定自我

教育的目的在於培養下一代面對未來的素養，國泰以孩童的需求為核心，持續為改善學習環境、提供就學資源而努力，為使所有青年獲得平等和優質的教育，國泰自 1980 年起開始辦理各式獎學金活動，包含「國泰學童圓夢計劃」、「國泰卓越獎助計劃」、「大樹計劃」等，並隨著社會需求調整獎助型態，融入圓夢提案、創意提案、金融教育等元素，期待陪伴孩子發掘自我、獲得自信。

肯定自我行動一覽			
專案／活動名稱	預期目標	投入資源與行動	2022 年成果
			社會／環境影響力
國泰卓越獎助計劃	● 使家境困苦의 傑出青年獲得平等和優質的教育資源 ● 鼓勵青年面對快速變遷的社會環境議題，提出具有創造力和前瞻性的解決方案	● 國泰慈善基金會、國泰世華銀行文教基金會、國泰建設文教基金會共同辦理，提供表現卓越的經濟弱勢學子學習資源，並為具有心耕耘環境永續、銀髮關懷、社區營造等議題的青年提供一筆實踐基金	● 共計獎助 89 組優異學子，依組別每人可獲得 6-20 萬元獎金，合計頒發總獎金 738 萬元
國泰學童圓夢計劃	● 解決偏鄉孩童缺乏學習資源、文化刺激不足的問題 ● 支持孩童在逐夢的過程中建立「獨立思辨」、「容受挫折」及「團隊合作」的能力	● 國泰慈善基金會每年藉由「圓夢計畫」向向全臺偏鄉、非山非市及弱勢比例偏高小學募集圓夢提案，並由專家學者進行評選，提供最高 20 萬元的圓夢獎金 ● 開辦「圓夢紀錄獎」，鼓勵教師以影像記錄學生圓夢過程	● 2022 年共計支持 460 位學童，自 2013 年起累計支持逾 3,500 位學童 ● 2022 年共計支持 20 所學校，自 2013 年起累計支持 144 所學校

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

I 04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

肯定自我行動一覽

專案／活動名稱	預期目標	投入資源與行動	2022 年成果	
			社會／環境影響力	營運影響力
國證夢工廠	提升同仁對公司的認同感及向心力，同時促進社會環境共好	2020 年由國泰證券董事長親自發起國證夢工場 (Cathaysec Dream Works) 圓夢計劃，提供同仁客製化圓夢機會，同時鼓勵同仁參與公益，回饋社會 - 支持同仁舉辦 1 場次「偏鄉國小理財小學堂」 - 支持同仁辦理 1 場次「三天兩夜偏鄉國小足球隊友誼交流賽與城市參訪活動」	- 偏鄉國小理財小學堂共計使新北市石門區老梅國小約 25 位師生受益 - 足球友誼交流賽共計使台東縣寧埔國小足球隊 15 位師生受益	- 偏鄉國小理財小學堂共計吸引 7 位志工同仁參與 - 足球友誼交流賽共計 5 位志工同仁參與
大樹計畫 Tutor CUB- 線上直播金融教育 (業界首創)	幫助偏鄉學童建立正確的金融素養軟實力與價值觀，克服偏鄉金融教育不平等的困難	- 國泰世華銀行與國泰世華基金會合作，動員行內擁有專業金融職能的員工組成線上講師團隊，並安排講師培訓 - 針對偏鄉小學學童提供「偏鄉學童線上金融素養課程」，以直播互動教學深入偏鄉小學，建立孩童正確的金融知識	- 共計服務 4 間偏鄉小學 2022 大樹計畫「Tutor CUB- 線上直播金融教育」受益學童共 58 位，自 2021 年起累計影響 77 位學童認識金融知識	- 共計吸引 226 人次志工響應，自 2021 年起超過 400 人次志工響應 - 志工服務時數共計達 287 小時，自 2021 年起累計達 557 小時



國泰卓越獎助計劃頒獎典禮



國泰學童圓夢計劃



國證夢工廠



Tutor CUB- 首創線上直播金融教育

為促進高齡長者、身心障礙者持續活躍於與社會的連結，國泰整合集團資源及志工人力，以社區共生為主軸，透過經費、物資及資源媒合挹注，支持銀髮關懷據點、身障照顧組織營運，並透過打造幸福農場、推廣視障有聲書、建構身障表演平台等多元行動陪伴銀髮及身障族群參與社會，使高齡障者能在地安老、身障者能獲得舞台，同時長出自身力量提升人生品質。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

參與社會				
專案／活動名稱	預期目標	投入資源與行動	2022 年成果	
			社會／環境影響力	營運影響力
國泰幸福農場	營造適合長輩在地安老的環境，鼓勵長輩走出家門，運用綠色園藝促進長者身心健康	- 國泰慈善基金會與長照機構、社會局合作，聯手打造最適合長輩耕作的無障礙菜園「幸福農場」 - 提供園藝課程，讓長輩們體驗種植等工作，同時舉辦據點的共餐活動，將長輩們種植的蔬果作為共餐與送餐的菜色	- 共計打造 4 座無障礙菜園，包含新北貢寮、彰化社頭、台東長濱、嘉義東石的社區照顧據點 - 共計超過 100 位長輩受惠	共計 30 位國泰志工參與社區關懷活動
Fun 幸福社有聲書推廣	幫助視障者獲取知識、拓展視野，進而獲得信心	國泰投信與社團法人台灣數位有聲書推展學會合作，邀請員工擔任志工，進行電子有聲書籍的編排與校對	完成 495 份電子書檔案	共計 99 位同仁擔任志工
混障綜藝團	啟發青年擁有突破困境的勇氣與翻轉自我的力量，克服其面對青少年蛻變其的內心迷惘與不安	國泰慈善基金會支持由不同障別組成之「混障綜藝團」於少年監獄和國高中進行公益演出，透過他們的表演，傳遞不放棄的生命故事	2022 年演出 7 場，包含新北石碇高中、雲林西螺國中、彰化北斗家商、宜蘭高商、新營高工、屏東東港海事、嘉義民雄農工 - 啟發 5,000 位青年，擁有突破困境的勇氣	共計 85 位同仁擔任志工參與活



看更多國泰志工的故事



國泰幸福農場



混障綜藝團

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

I 04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 利害關係人回饋

老師回饋

高中財經素養課程

感謝台灣財經素養教育推廣協會、國泰金控大力促成本次財經素養微課程，讓學生也有機會將冷硬的知識與生活經驗重合，從而做進一步的思考與規劃。課程的內容豐富，讓學生認識到壽險與投信經理人的專業形象，對未來職涯規劃有很大的助益。

高中職學生回饋

Lead For Taiwan 思辨教育推廣

這門課程真的很讚，是真的能培養到我思辨的能力，也漸漸的讓我喜歡多關注被遺忘的社會議題並去思考其中的利弊關係，我也很喜歡老師的上課方式，非常的輕鬆，而且沒有考試，舒緩壓力之餘還能學到東西，希望未來你們可以繼續在大安高工興辦微課程。

學生回饋

百工日記

很幸運參加百工日記，自我探索出不同的可能性，學習各種職場真心話，更了解自己想要的職涯目標，更認識自己的優缺點，更想要在未來的道路上有更多改變，謝謝百工日記！

學員回饋

程式語言班

謝謝各位工作人員在整個培訓班期間的付出，也謝謝每位同學帶給整個培訓班的歡樂，雖然整體培訓僅短短三個月，但收穫很多！

學生回饋

國泰卓越獎助計劃

近兩年的服務過程中令我最印象深刻的，便是在因疫情透過線上課輔時，部落孩子們在螢幕那端的童言童語中所透露出的思念及對見面的期盼，讓我真切的感受到「自己的付出是有被看見、被需要的」。非常感謝國泰慈善基金會能看見團隊的努力及寒溪部落孩子的需求，並且給予支持。

老師回饋

圓夢計劃

孩子們就像光一樣，只是每個孩子光的強度是不同的，這個孩子的光比較微弱不代表他不優秀，只能說他的波長跟別人不同，所以我們就要用不同的方式去引導孩子，協助他成長，國泰學童圓夢計劃將持續點亮微光，讓更多光芒照亮世界。

社區回饋

國泰幸福農場

一路走來非常不容易，很感謝「國泰基金會」給我們三年的贊助支持，讓夢想可以築夢踏實。「照顧」開始變得有趣、輕省，更多了意義！

學員回饋

混障綜藝團

對於這次的表演，讓我相信人是獨一無二，是有無限可能，不要因為本身的障礙而放棄自身的價值，遇到困難與挫折都不要輕易妥協。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

I 05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

05

CHAPTER 永續金融影響力

► 5.1 責任投資與授信整體架構 ► 5.2 責任投資

► 5.3 責任授信 ► 5.4 永續保險



- 透過 35 項 ESG 因子檢視投融资對象永續風險與機會，落實責任投資與授信
 - 100% 自行投資開發之建築物需符合綠建築設計之要求
 - 永續主題投資與授信總金額達 1.4 兆
- 國泰投信榮獲 2022 BENCHMARK《指標》「盡職治理大獎—傑出表現」
 - 國泰金控精進議合流程，並於企業議合及政策倡導面向作為深受肯定，獲國際倡議「投資人議程」(The Investor Agenda) 發布之「投資人氣候行動計畫」(Investor Climate Action Plans, 簡稱 ICAPs) 列為全球最佳實踐典範案例之一，為亞洲唯一獲選的資產擁有者
 - 國泰人壽 100% 贊成有助公司永續發展之氣候議案
- 擴大集團責任投資影響力，與台北大學共同提升台灣上市櫃公司 ESG 揭露品質
 - 個股 ESG 評鑑涵蓋受評企業達 658 家
 - 推出全新 ESG 議合報告，提供建議予受評企業

MSCI 發表 2023 年永續發展關鍵趨勢，強調全球永續監管力道持續提升。歐盟制定《永續金融揭露規範》(Sustainable Finance Disclosure Regulation, SFDR) 及《永續分類標準》(EU Taxonomy Regulation)，強化金融商品與企業的永續揭露，以作為金融市場低碳轉型的基礎，臺灣亦跟進制定相關規範，促進企業確實落實永續轉型，隨著國際準則越趨嚴謹，企業與金融業將面臨更大的轉型壓力。此外，主動所有權 (Active Ownership) 意識持續抬頭，投資人更加關注並審慎行使股東權利，例如在面對公司減碳雄心不足的轉型計畫下，投資人可能將更常在股東會中要求公司設立符合巴黎氣候協議的轉型計畫。金融產業作為資金把關、協助產業轉型的重要角色，應善盡永續管理的責任，國泰金控身為國內永續金融領先者，將持續完善責任投資與授信作為，建構嚴謹的審查標準與管理機制，並落實盡職治理，以期擴大永續金融影響力。

5.1 責任投資與授信整體架構

5.1.1 團隊管理

■ 建立跨集團責任投資放貸團隊

國泰金控	責任投資小組隸屬於國泰金控企業永續委員會，金控投資長擔任組長，組員共有 5 名，為五家主要子公司投資與授信之高階主管，並於 2022 年成立責任投資整合小組做為統籌執行單位	● 推動子公司建立及完善責任投資與責任授信管理 ● 整合且完善揭露子公司 ESG 資訊，以符合利害關係人之期待
國泰人壽	國泰人壽由總經理領導的企業永續小組下設立責任投資組，責任投資團隊由投資前中後台共 14 個部門組成，成員共 45 人，含專責人員 4 人，2022 年成立專責責任投資統籌規劃單位	● 訂定目標與責任投資及氣候相關執行方案 ● 完善永續投資工程：研究國際永續趨勢、標杆同業責任投資及氣候變遷政策與制度 ● 規劃年度盡職治理活動
國泰投信	國泰投信由總經理領導的永續委員會下設立責任投資小組，責任投資團隊由投資相關單位組成，成員共 12 人，含專責人員 4 人，2022 年成立永續辦公室為責任投資專責單位，亦負責推動投信永續事務	● 針對投資組合 ES 表現提出執行方案 ● 運用外部研究及評等分析資源，整合國際 ESG 評等資料庫，強化 ESG 分析能力 ● 協助各部門相關部位之 ESG 現況分析
國泰世華銀行	國泰世華銀行設置由總經理領導的企業永續小組為推動企業永續之核心單位，國際審查部永續金融科為銀行推動 ESG 與氣候風險管理暨企業永續之權責單位	● 完善赤道原則 (EP) 政策及 EP 案件審查機制與管理 ● ESG 規範之規劃、推動及分析 ● 國際 ESG 與企業永續框架之對接與管理 ● 聯合國責任銀行原則之遵循與推動
國泰產險	國泰產險設有由總經理領導之企業永續小組，其下設有責任投資小組	● 投入資源進行 ESG 教育訓練並建置 ESG 資料庫 ● 完善投資 ESG 審查管理機制 ● 落實盡職治理活動
國泰證券	國泰證券設有由總經理領導之企業永續委員會，其下設有責任投資小組及永續治理小組	● 投入資源進行 ESG 教育訓練並建置 ESG 資料庫 ● 完善投資 ESG 審查管理機制 ● 落實盡職治理活動 ● 發展 ESG 投資研究與選股服務

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

I 05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 深化團隊 ESG 專業

循序漸進將 ESG 理念內化到投資團隊，透過推動 ESG 分析管理工具與責任投融資教育訓練，讓永續投資成為日常投資工作一環：

建構 ESG 資訊平台

購置國際 ESG 資料庫與建構 ESG 資訊平台：國泰投信與國泰人壽優化投資管理工具，讓投資團隊在做投資決策時，除了基本面之外，也能將公司的 ESG 現況納入投資考量，以協助其在充分資訊下，做出更完整投資決策



責任投融資教育訓練

- 提供多元課程，幫助投融資團隊持續深化 ESG 專業，例如：提供 ESG 評級方法論的解析與實務課程，幫助團隊掌握 ESG 分析工具，提升分析品質
- 提供議合相關課程，幫助團隊掌握議合之精神與做法
- 提供特定議題課程，例如 TCFD、ESG 投資學術研究成果、永續債券等，幫助團隊深入了解
- 責任投資納入新人教育訓練課程，以幫助新進人員建立基礎能力
- 責任投資電子報：國泰人壽與國泰投信定期發行電子報，分享國內外最新責任投資倡議行動、ESG 政策動向、產業減碳趨勢、產業 ESG 分析等
- 2022 年國泰人壽、銀行、投信、產險、證券共計 9,474 人次參與課程與外部研討會，每人次平均受訓時數為 0.5 小時

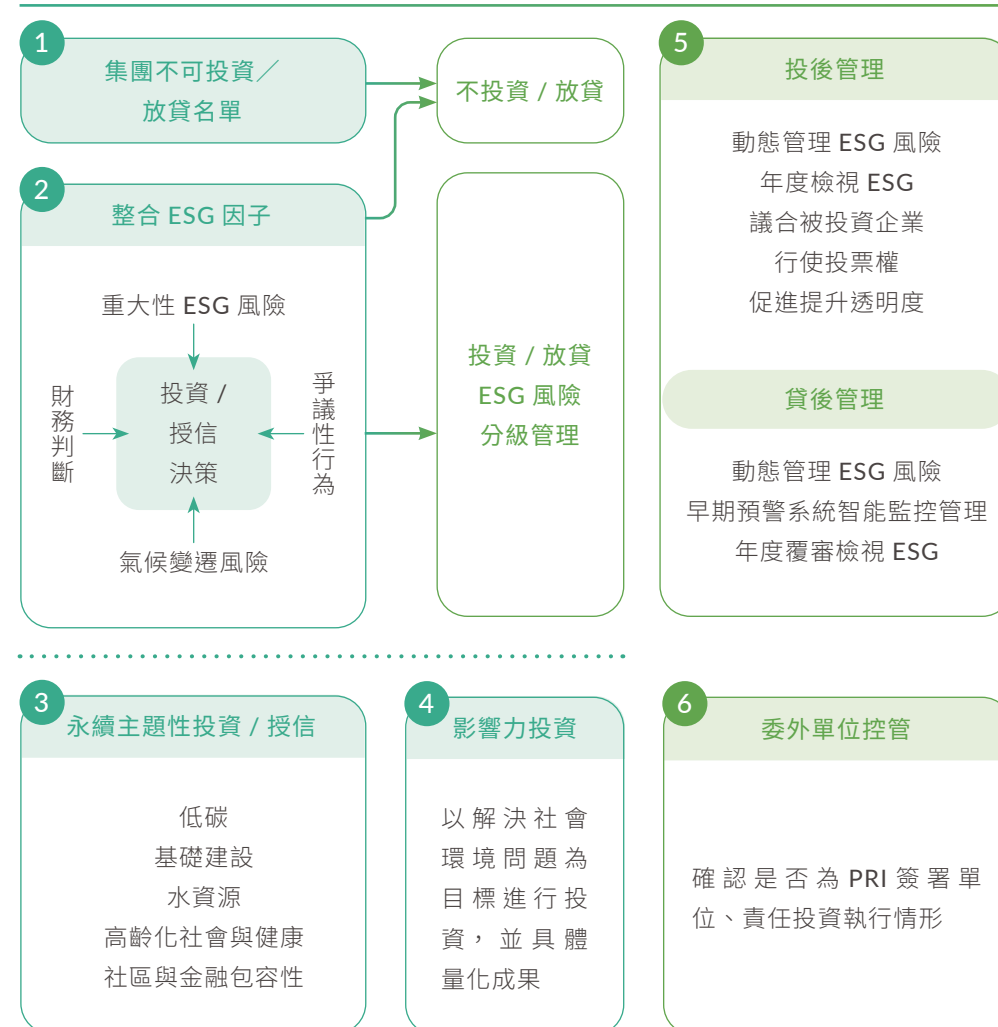
5.1.2 責任投資與授信流程

國泰金控暨子公司進行投資與放貸時必須遵循《國泰金融控股股份有限公司暨子公司責任投資暨放貸政策》，以善盡金融機構對利害關係人所負之責任，審慎管理環境、社會及治理 (ESG) 風險，追求長期投資績效，並發揮金融影響力，促進投融資對象持續提升 ESG 表現，貢獻全球永續發展目標，實現永續社會與永續經營。

國泰責任投資／授信流程

投資 / 放貸過程

投資 / 放貸後盡職作為



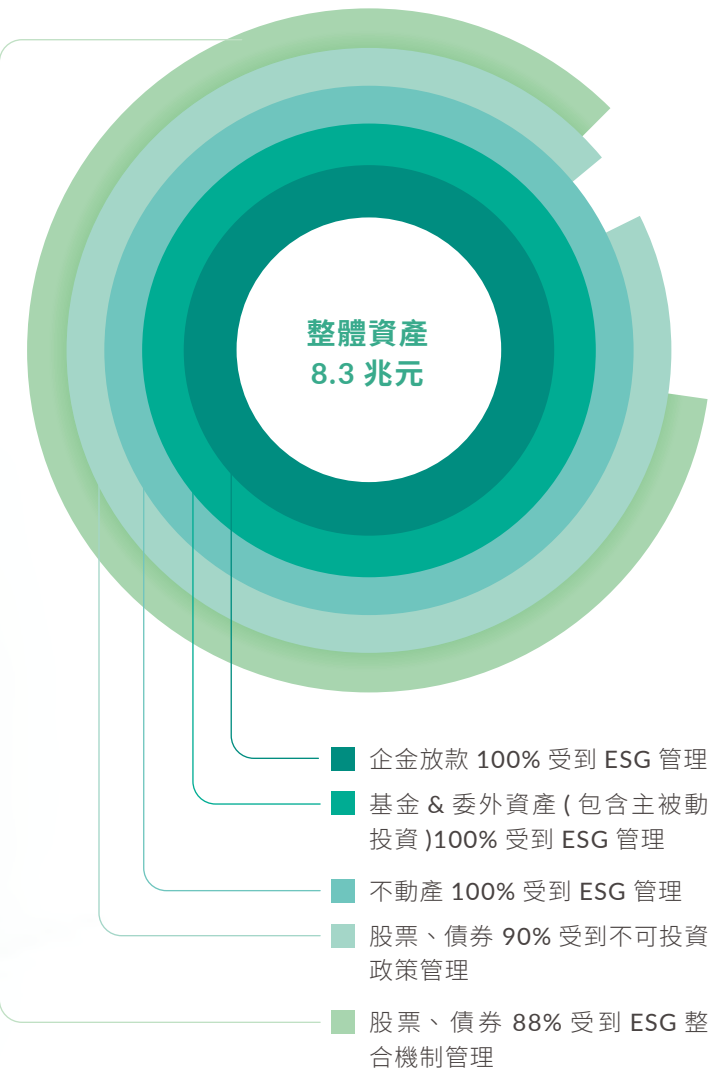
目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
I 05 永續金融影響力
06 永續治理
07 附錄

■ 責任投融資方法與資產對應表

責任投融資方法	對應 頁數	上市櫃 股權	公司債	公債	不動產	授信	其他
不可投資與放貸	98	●	●	●		●	
ESG 審核流程	98	●	●	●		●	
敏感性產業管理	99	●	●			●	
ESG 年度檢視	101	●	●	●		●	
不動產責任投資政策	101				●		
永續主題投資與授信	97	●	●	●	●	●	
影響力投資	102		●	●			● (基金)
議合	103	●				●	
投票	105	●					
基金 ESG 管理	101						● (基金)
全權委託單位管理	101						● (委外資產)

■ 責任投資金額與範疇

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、永續主題投資等不同政策，落實於自有與委外投資部位 (包含主被動投資)，詳細責任投資金額及涵蓋範疇請見下圖：



5.1.3 永續主題投資與授信

為推動整體環境和社會的共榮發展，國泰於投資／授信定義低碳、基礎建設、水資源、高齡與健康，及社區與金融包容性五項主題產業，期許發揮金融本業的力量，為社會永續與商業帶來雙贏。氣候變遷是全世界共同的挑戰，為達成巴黎協議限制升溫 2°C 的目標，資本市場是驅動低碳轉型的重要力量，有助新技術的發展與突破。同時，水資源與基礎建設發展亦十分重要，優化管理與使用效率，將影響社會生活型態。此外，我們相信人們健康發展是構成社會和諧的關鍵因素，現代社會面臨高齡與健康課題，我們支持社會健康發展，提升老年人的生活品質；而社區與金融包容性更是金融業的社會責任，以確保社會的平等和公正。關於永續主題投資／授信金額請見 [附錄表 1](#)。

永續主題投資／授信對應 SDGs		
主題	相關行動	回應的 SDGs
低碳	依據參與全球氣候變遷投資聯盟（Global Investor Coalition on Climate Change, GIC）低碳投資登入平台（Low Carbon Registry, LCI）之經驗，訂定集團低碳產業定義，包括：替代能源（不含核能、化石燃料）、建築、廢棄物回收、交通、節能產業、綠色債券、自然碳匯	 
基礎建設	參考政府相關規範，訂定基礎建設範疇，包括：交通設施、公用事業設施、社會住宅 / 老人住宅、環境整治及保護設施、低碳轉型基礎設施、基礎建設營造及軟體等	
水資源	氣候變遷加遽水資源問題，對人類和生態系統的健康帶來威脅，故訂定水資源範疇，包含：水處理、水供應、汙水處理等	 
高齡與健康	參考國家發展委員會以及 PRI 對相關產業的定義，訂定高齡與健康產業範疇，納入高齡與健康服務產業、高齡與健康產品產業及設施供應等	
社區與金融包容性	參考 PRI 對相關產業的定義，訂定社區與金融包容性產業範疇，包含教育、微型金融等相關產業	 

5.2 責任投資

責任投資是為社會帶來正向影響的穩定力量，同時亦是增進資產長期價值的核心能力之一，因此國泰自我遵循聯合國責任投資原則（PRI）以建構完善的責任投資體系，對應行動請詳見附錄 7.3。

5.2.1 投資流程 ESG 管理

國泰相信環境（Environment）、社會（Social）、治理（Governance）是影響公司長期營運的因子，藉由整合 ESG 因子，更全面地評估企業價值，為決策帶來更廣更深遠的視野，能幫助國泰追求長期穩定的報酬，並促使被投資企業持續改善，是增進彼此價值的最佳方式，因此國泰將 ESG 整合於投資決策流程當中，以做出更全面而完整的投資決策。

■ 上市櫃股權與債券投資 ESG 審核流程

國泰各子公司上市櫃股權與債券之 ESG 審核流程：首先檢視投資標的是否隸屬於排除名單，若為排除名單者則不予投資；並進一步判定是否 ESG 風險達需特別關注之標準，若符合條件，則需進一步分析、提報審核。



■ 建構排除名單

● 集團投資與放貸排除名單

為避免國泰因投資或放貸具高度環境、社會、道德風險之爭議性標的而引致公司營運風險並符合企業永續之價值追求，國泰金控訂定《國泰金融控股股份有限公司暨子公司不可投資與放貸政策》，政策明訂關注領域，包括爭議性產業與爭議性國家，責任投資小組每年根據特定篩選標準，檢視關注領域之企業與國家，更新「投資與放貸排除名單」，各子公司須列為投資與放貸業務之排除標的。

關注領域		篩選標準
爭議性產業	爭議性武器，如集束炸彈、核武器、貧鈾武器、生化武器等	有足夠證據顯示該公司涉及爭議性武器製造。
	色情產業	相關營收達一定標準。
爭議性國家	系統性地違反國際人權共識或具重大人權爭議國家	參考聯合國安全理事會等國際制裁名單而訂。

爭議性產業之股票、公司債，以及爭議性國家之主權債，將納入控管，不得進行投資或放貸，如已投資或放貸者，應以不增加投資或放貸為原則，後續並依各公司管理需求與決策，與該標的企業進行溝通、議合，或辦理出清持股、收回貸款等作業。

2022 年共有四家企業被判斷已無涉及爭議性武器生產、一家企業撤出色情產業，因此於「投資與放貸排除名單」中除名，並有一家企業因涉及爭議性武器生產而納入名單。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

I 05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

・煤炭產業與非常規石油及天然氣產業排除名單

國泰金控已訂定集團撤資煤炭策略，針對未轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」，並將逐步降低納入排除名單之煤炭業營收佔比門檻。國泰人壽亦訂定非常規石油及天然氣管理方式，排除營收比例大於50%且未進行轉型之非常規石油及天然氣公司。詳細資訊請見[2.1低碳經濟章節](#)。

・各子公司擴增排除名單

各子公司可依據管理需求及內部 ESG 分析結果自行擴增排除名單，例如：國泰世華銀行不予承作對象、國泰產險敏感性產業、國泰投信國內股票排除名單即為子公司擴增之排除名單，或是國泰人壽匡列敏感性產業，並考量該產業之個別公司受氣候衝擊程度等因素，將風險過高者列入排除名單。

■檢視 ESG 風險達需特別關注之標準

ESG 審核流程中，若要投資 ESG 風險達特別關注標準之標的，投資人員需要針對該公司說明評估仍應投資之原因，並提報主管審核，各子公司可自行設定 ESG 風險指標，包括但不限於：

- 檢視標的公司 ESG Rating，例如：ESG Rating 低於特定評級
- 檢視標的公司是否涉及爭議性事件，例如：ESG 爭議性事件分數
- 檢視標的公司是否觸及其他風險指標，例如：國泰人壽將敏感性產業區分排除名單及關注名單，鋼鐵業關注名單中之公司若氣候風險值達一定門檻則須進一步提報討論

各公司加強管理之產業				
國泰人壽 敏感性產業	國泰世華銀行 不予承作對象	國泰產險 敏感性產業	國泰證券 敏感性產業	國泰投信 國內股票排除名單
● 爭議性武器 ● 色情 ● 煤炭相關產業（燃煤發電業、煤礦業、煤礦鐵路運輸及煤炭輔助服務等） ● 賭博產業 ● 棕櫚油產業及伐木產業 ● 石油與天然氣相關產業（綜合性石油與天然氣產業、油氣探勘與生產產業及工業氣體、非常規石油與天然氣產業等） ● 建築材料業 ● 鋁業 ● 鋼鐵業 ● 航空業	● 爭議性武器 ● 違反人權 ● 色情 ● 採礦 ● 燃煤 / 核能發電 ● 煤炭相關 ● 石油及天然氣上游開採 ● 菸品業 ● 賭博、博奕 ● 熱帶雨林伐木 ● 流刺網製造與捕撈	● 菸草生產 ● 純粹博奕業 ● 色情行業 ● 核擴散 ● 生化武器 ● 彈藥與地雷製造商 ● 熱帶雨林伐木 ● 煤礦開採業	● 鋼鐵 ● 石油 ● 鋁製造業 ● 水泥 ● 燃煤發電 ● 菸草製造 ● 博奕	● 賭博、博奕 ● 軍火買賣 ● 煙、酒、毒品 ● 違反人權 ● 違反勞動法規 ● 雇用童工 ● 色情行業

■ ESG 審核過程中所考量的 ESG 因子

國泰考量 35 項 ESG 因子，全面性地將 ESG 因子整合於投資決策流程中：

目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
I 05 永續金融影響力
06 永續治理
07 附錄

ESG	主題	ESG 因子
E 環境	氣候變遷	E- 碳排放
		E- 產品碳足跡
		E- 金融環境衝擊
		E- 氣候變遷脆弱性
	自然資本	E- 水資源壓力
		E- 生物多樣性與土地利用
		E- 原材料獲取
	汙染與廢棄物	E- 有毒物質排放與廢棄物管理
		E- 包裝材料與廢棄物
		E- 電子廢棄物
	環境面機會	E- 清潔技術機會
		E- 綠建築機會
		E- 再生能源機會
S 社會	人力資本	S- 勞工管理
		S- 健康與安全
		S- 人力資本發展
		S- 供應鏈勞工標準

S 社會	產品責任	S- 產品安全與品質
		S- 化學品安全
		S- 消費者金融保護
		S- 隱私與資料安全
		S- 責任投資
	利害關係人衝突	S- 健康與人口風險
		S- 爭議性原料
	社會機會	S- 社區關係
		S- 企業包容性
		S- 金融包容性
G 公司治理		S- 健康照護包容性
		S- 營養與健康機會
	公司治理	G- 所有權與控制權
		G- 董事會
		G- 薪酬
	企業行為	G- 會計
		G- 企業道德
		G- 稅務透明

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

I 05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 投資後檢視

針對既有部位，國泰亦持續監控其 ESG 風險，例如定期檢視部位 ESG 分數等；此外，當標的 ESG 表現惡化至需關注標準時，亦需啟動評估。

■ 年度審核結果

2022 年各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），具潛在風險提報討論案件共 264 件，綜合考量基本面及 ESG 表現而被剔除於可投資名單共 3 件。

國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券與國泰投信亦執行 ESG 審核，2022 年具潛在風險提報討論案件共 150 件，綜合考量基本面及 ESG 表現而被剔除於可投資名單共 4 件。

■ 不動產

國泰人壽訂定「不動產責任投資與管理政策」，於投資不動產時應妥善運用地球資源，提升公司不動產持有效益，控管投資及營運風險，同時為展現對地球生態及環境保護盡一份心力，2016 年起，自行投資開發之建築物委任建築師設計時，均要求符合綠建築設計，所有不動產在能源使用、綠化量、廢棄物等指標皆達一定水準，並自 2023 年起新建建築全取得綠建築認證或美國 LEED 標章。

■ 基金及 ETF

國泰人壽為確保所投資之基金及 ETF，係由符合其責任投資理念的交易對手或基金管理機構所發行，採取以下方式了解其 ESG 政策與作為：

- 檢視交易對手是否簽署 PRI/ 該國盡職治理守則，或檢視其 ESG 執行狀況
- 運用專業 ESG 評比機構資料庫，檢視基金 ESG 績效、基金管理者 ESG 績效

■ 委外投資資產

國泰人壽與國泰產險訂有相關委外投資管理措施，以確保委外單位在管理資金時落實責任投資。國泰人壽與國泰產險所全權委託之資產中，100% 部位係由已簽署 PRI 或該國盡職治理守則之委外機構管理。關於國泰金控歷年委外部位責任投資及盡職治理之管理情形請見[附錄表 5](#)。

委外單位管理措施	
國泰人壽	國泰產險
● 委外合約明訂投資時需考量 ESG 及氣候變遷因子 ● 檢視委外單位是否為 PRI/ 該國盡職治理守則簽署者 ● 要求委外單位遵守排除名單及敏感性產業規範 ● 檢視委外單位 ESG 執行狀況 ● 委外單位每年需出具檢視報告，說明其 ESG 作為	● 簽訂合約時納入責任投資考量 ● 國泰產險每年至少一次針對全權委託投資內容作定期性稽核並將查核內容做成稽核報告 ● 委外單位須定期進行績效評估回報國泰產險以利內部審核

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

5.2.2 強化投資影響力

除針對既有部位，定期檢視其 ESG 分數、敏感性產業、爭議性分數等，若有標的 ESG 表現達需關注標準，應評估是否持續投資。國泰金控持續透過影響力投資、企業議合、強化投資人盡職治理等方式，定期檢視追蹤以落實責任投資。此外，自 2020 年起與國立臺北大學合作，建置臺灣第一個與國際方法論接軌之 ESG 評等機制。2022 年更首創「永續投資」服務，擴大集團對國內永續投資的影響力。

■ 影響力投資

影響力投資 (Impact Investing) 是一種在投資中結合社會和環境問題的理念，旨在達成積極的社會和環境影響，同時實現投資報酬。與慈善捐款不同，影響力投資者通過投資解決問題並追求一定的報酬，而不是通過捐贈單純地提供資金支持。影響力投資也會鼓勵企業採取更加永續的商業模式，將社會和環境目標納入商業策略，以提高效率和增加競爭力。影響力投資的目標企業或專案通常涉及改善社會或環境問題，例如提供教育機會 / 職業技能訓練、提供乾淨用水、改善公共衛生、氣候變遷減換或調適及保護生態系統等。隨國際淨零及 ESG 趨勢加速發展，企業針對發展綠色永續計畫及社會效益項目進行融資，國泰人壽透過多元的投資產品發揮影響力投資，累積至 2022 年於影響力投資相關的金額達 549 億元。

單位：新台幣



綠色債券

329 億



社會責任債券

20 億



永續發展債券

189 億



影響力基金

11 億

- 綠色債券：目前所投資的綠色債券發展項目包括再生能源、能源效率、清潔交通、綠色建築、廢水管理等，以支持企業善盡環境保護之計畫。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 2022 年底國內外綠色債券投資總金額達 329 億元。
- 社會債券：藉由投資發展基本服務需求、可負擔的住宅計畫的社會債券，協助企業為社會產生正面的實質影響效果。
- 永續發展債券：除直接綠色債券與社會債券外，國泰人壽亦投資同時發展綠色投資計畫及社會效益投資計畫的可持續發展債券，鼓勵企業對社會及環境改善議題全力投入。
- 影響力基金：投資其產品或計劃對社會及環境產生積極影響力公司的股票，藉此發揮正向影響力。

■ 主動所有權人 (Active Ownership)

國泰認為除了在投資流程中考慮 ESG 因子，實行主動所有權 (Active Ownership) 行動亦至關重要，包括議合、投票等與投資對象持續積極溝通的行動。透過積極對話，金融機構得以鼓勵企業提高 ESG 意識與透明度，並協助企業改善 ESG 管理，提升長期競爭力，促進企業價值的提升的同時亦有助於金融機構管理與降低風險，強化投融资組合的韌性；此外，實行主動所有權人行動亦能對投資組合產生積極影響，創造更高的環境與社會效益，因此國泰積極投入議合、投票等主動所有權人行動，期許成為台灣責任投資領導者。

■ 機構投資人盡職治理守則

國泰金控旗下人壽、投信、產險、銀行、證券皆已簽署機構投資人盡職治理守則。國泰人壽、國泰世華銀行及國泰投信皆入選證交所 2022 年度機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單。國泰的盡職治理作為亦深受國際肯定，國泰投信榮獲 2022 BENCHMARK《指標》「盡職治理大獎—傑出表現」、國泰投信永續高股息 ETF 獲得「ETF 盡職治理大獎 - 同級最佳」。

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互動。2022 年國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險及國泰投信同仁總共拜訪 2,051 家公司，共 8,411 人次參與。各子公司皆每年發布盡職治理報告，揭露責任投資與盡職治理執行情形，請見：[國泰人壽網站](#)、[國泰世華銀行網站](#)、[國泰產險網站](#)、[國泰證券網站](#)、[國泰投信網站](#)，部分公司亦揭露投票逐案紀錄等資訊。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

I 05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 企業議合

國泰金控訂定《國泰金融控股股份有限公司議合政策》與《國泰金融控股股份有限公司議合辦法》，而「氣候變遷」、「ESG」為國泰議合兩大主軸，議合議題包含但不限於：

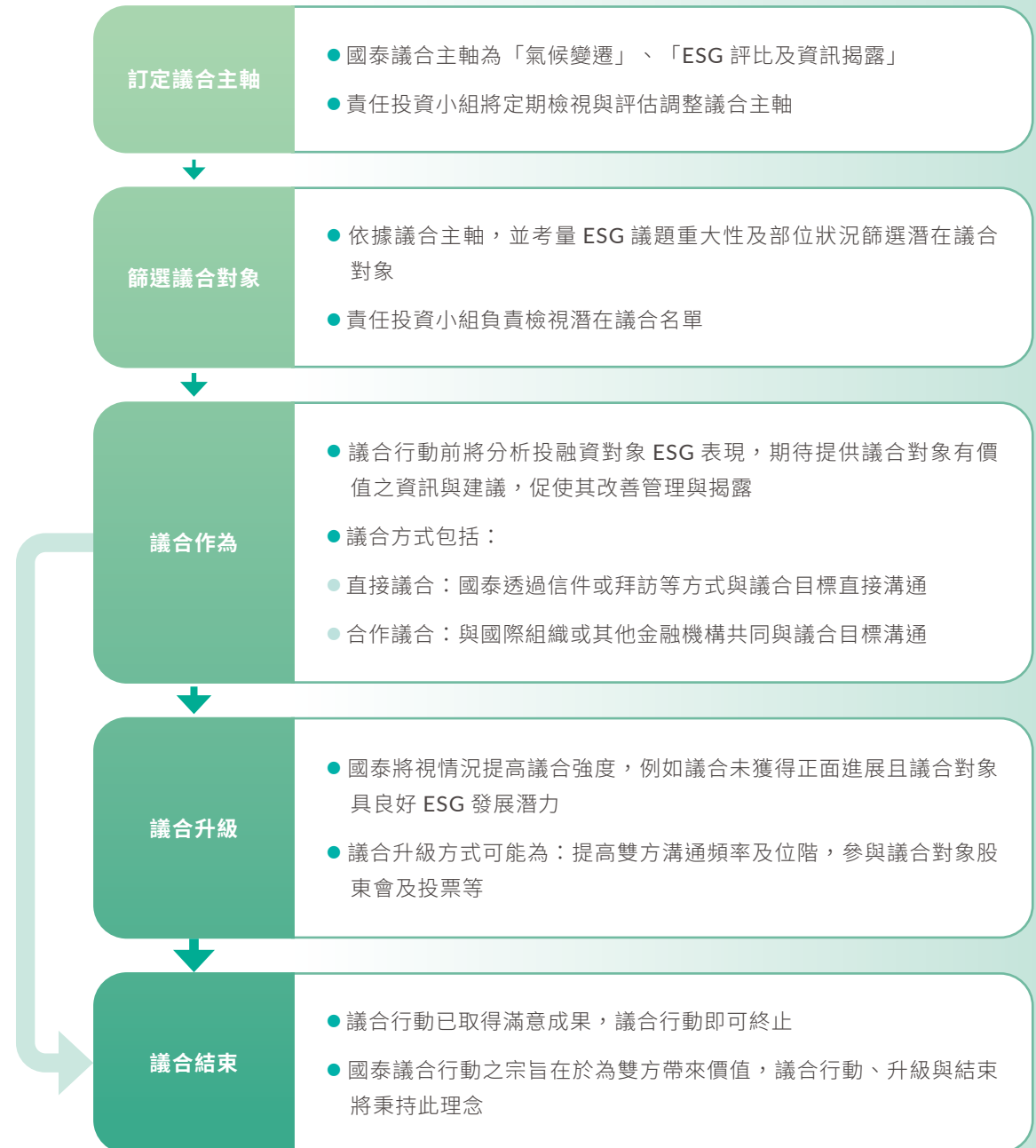
- 氣候變遷：碳排放、氣候變遷脆弱性等
- 自然資本：水資源壓力、生物多樣性與土地利用等
- 社會面向：勞工管理、產品安全與品質、化學品安全等
- 治理面向：董事會、會計等
- ESG 整體：ESG 議題相關管理機制與揭露、ESG 評等表現等

國泰個別檢視涉及上述議題的被投資公司，評估投資部位比重及相關議題的重大性，以決定是否納入議合對象，國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券、國泰投信均與其被投資公司進行議合。

國泰議合概要		
議合主軸	氣候變遷	ESG 評比及資訊揭露
2022 情形	議合 20 家公司	議合企業 48 家次
目的	影響目標公司低碳轉型，採取具體氣候變遷因應作為	影響目標公司改善 ESG 議題相關管理與資訊揭露
目標	2030 年底前，議合國內投融資組合碳排放量 55% 之關鍵公司	每年企業議合達 45 家次，敦促企業改善 ESG 議題相關管理機制與資訊揭露
SDGs	13	6、7、12

註：國泰依照 PRI 等國際組織所定義的議合方式，以電話、e-mail、會議、股東會發言等方式與公司深入溝通多項 ESG 議題，透過深度議合影響投融資對象精進 ESG 行動。單純索取 ESG 數據、寄送 ESG 問卷、出席股東會或法說會而未進一步互動等方式，未計入上述議合家次

國泰金控集團議合流程說明如下，更多關於國泰金控 2022 年氣候議合行動請參考 [2.1.2 氣候議合行動領導者](#)。



目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

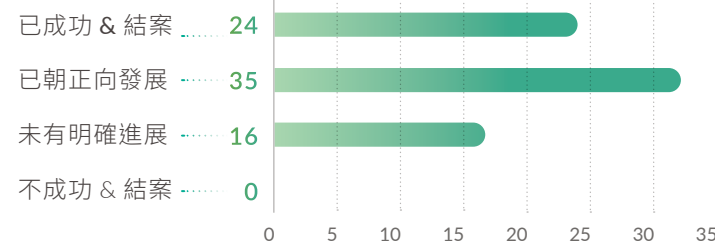
I 05 永續金融影響力

06 永續治理

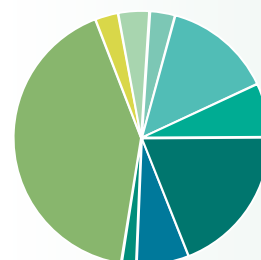
07 附錄

2022 年國泰與 75 家企業進行議合，針對 16 種 ESG 重大性議題累計 120 項次議合，議合企業主要為「資訊科技」、「非必需消費品」、「原材料」等產業，主要溝通議題為「氣候變遷脆弱性」及「碳排放」。整體而言，議合朝向正向發展。

2022 年議合成果

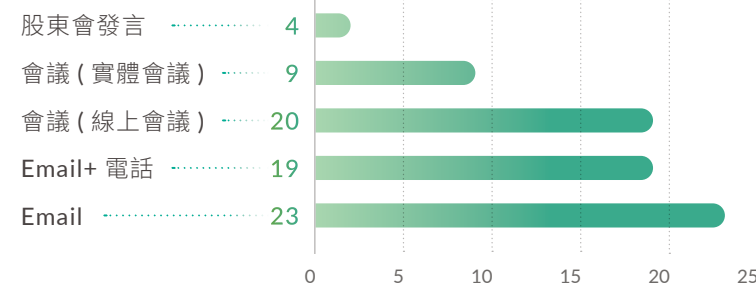


議合產業分佈



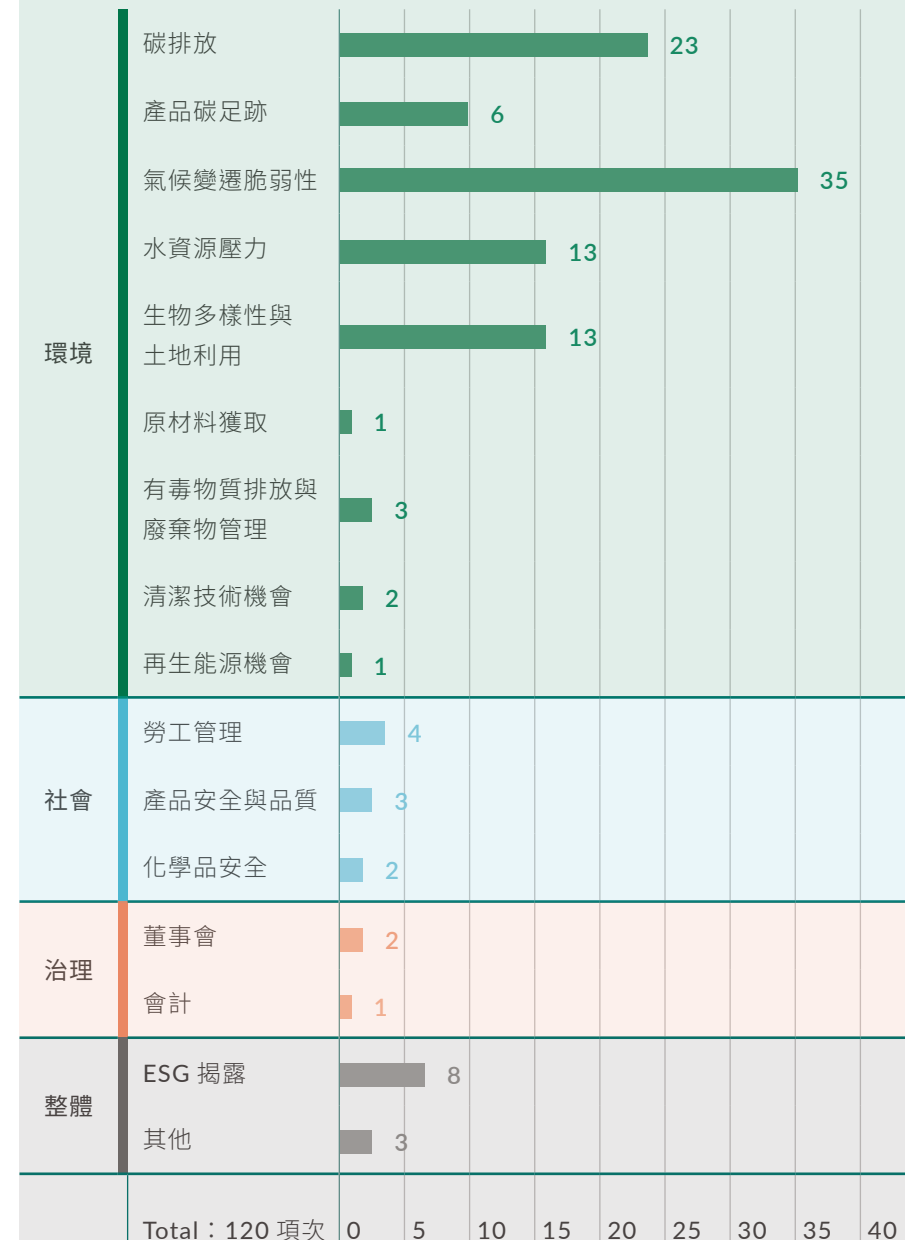
議合方式分佈

75 家



註：國泰依照 PRI 等國際組織所定義的議合方式，以電話、e-mail、會議、股東會發言等方式與公司深入溝通多項 ESG 議題，透過深度議合影響投融資對象精進 ESG 行動。單純索取 ESG 數據、寄送 ESG 問卷、出席股東會或法說會而未進一步互動等方式，未計入上述議合家次

議合主題分佈



目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 議合升級

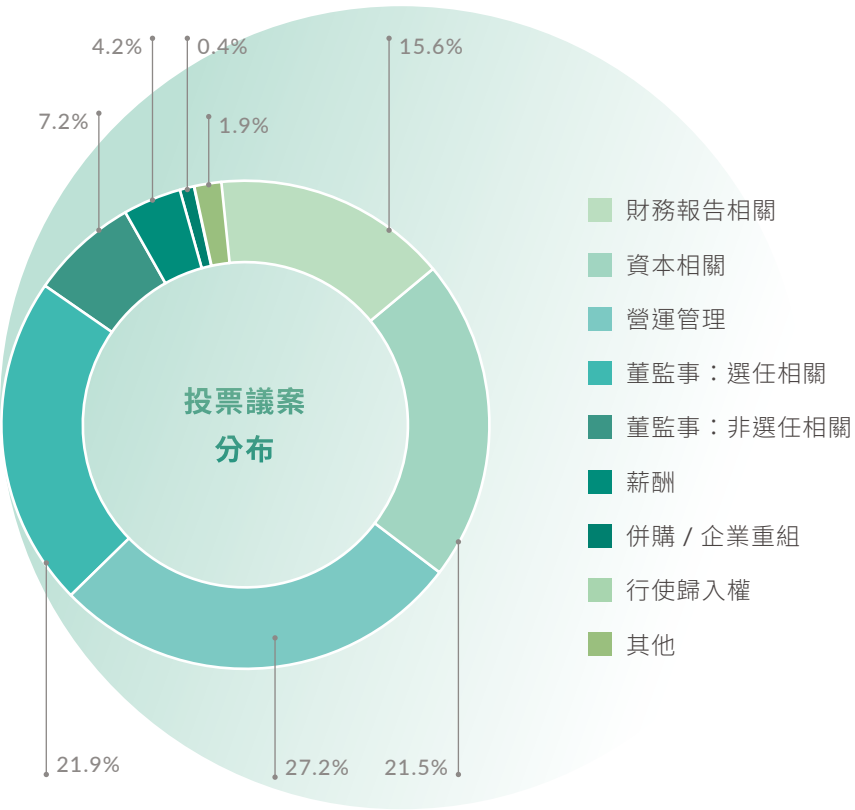
企業永續委員會責任投資小組定期檢視集團重點議合對象之議合成果，倘議合成果遠不如預期，得視管理需求提高議合強度，如：提高溝通頻率、提高雙方溝通者之位階、邀請議合對象之重要利害關係人加入、於議合對象之股東會或法說會表達各公司立場、於被議合對象之股東會投票或提出議案。各公司得與議合對象於該公司年度股東會前，溝通雙方對於相關議案之意見。

案例分享 - 國泰產險議合升級個案	
	2022 年國泰產險觀察到該公司在 MSCI ESG 評鑑系統中整體評等為 B，與國際同業相比排名較為落後，經檢視主要與清潔技術機會部分表現稍嫌不足所致
背景說明	
	國泰產險投資團隊將此議題帶到個案公司股東會之「臨時動議」上發言，給予該公司相關建議，並提醒個案公司也可能是相關資訊揭露不夠完整，如果可以提升永續資訊揭露，應該能讓外界及評鑑系統更了解公司 ESG 真實狀況
執行情形	
	該公司董事長於股東會上親自回應，除允諾持續為社會與環境做出貢獻、並持續強化公司治理外，也將改善並強化揭露 ESG 相關資訊： ●環境面：氣候變遷下積極地檢視生產製程及廠務設施的節能減碳措施 ●社會面：營造友善的職場環境，完善員工照護並保障勞動人權 ●治理面：持續強化誠信經營政策與風險管理。 ●後續追蹤
對被投資公司之影響	本公司將持續關注被投資公司之改善狀況以納入未來投資部位調整之參考
	本次議合行動為金融同業第一家至被投資公司股東會提出 ESG 聲明，展現對於永續議題之努力
其他	

■ 投票

國泰相信金融機構在落實責任投資的過程中，不僅應對其投資組合中的企業審慎評估 ESG 風險，更應將審慎行使投票權視為一項重要的責任，以確保投資對象採取負責任的行為，進而保障金融機構客戶與股東的利益。投資對象的行為和決策不僅影響著投資報酬，也對社會和環境產生影響，金融機構應評估投票議案對環境及社會的影響，並支持企業在經濟、社會和環境方面採取負責任的行為。此舉有助於提高企業的透明度和責任感，推動更積極的 ESG 實踐，最終也將提高企業的長期價值和投資回報。

國泰金控各子公司為謀求客戶、受益人及股東之最大利益，訂定明確投票政策或代理投票政策，積極進行股東會議案投票，並審慎和負責任地行使投票權，並非絕對支持經營階層所提出之議案，各子公司已制定投票政策，並適用於其所投資的上市櫃公司，詳細政策內容及各年度投票結果可參考各公司網站：[國泰人壽](#)、[國泰世華銀行](#)、[國泰產險](#)、[國泰證券](#)、[國泰投信](#)。



目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

I 05 永續金融影響力

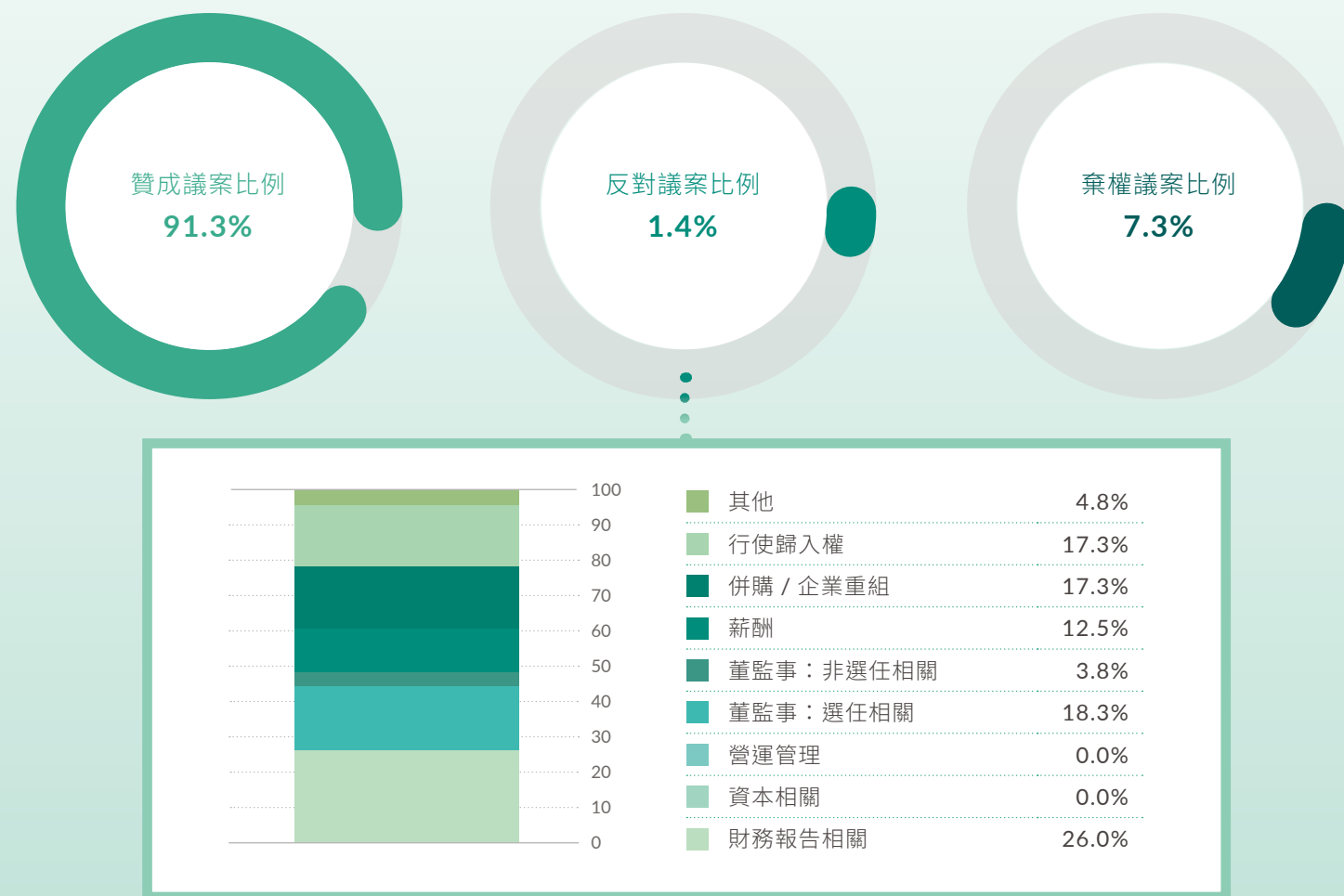
06 永續治理

07 附錄

各公司考量對被投資公司整體營運之影響效益及適行性分析，訂定表決權行使門檻，對於經營階層所提出之議案原則上表示支持，但對於有礙被投資公司永續發展之違反公司治理議案（如：財報不實、董事缺乏獨立性、酬勞不當等），及對環境或社會具負面影響之議案（如汙染環境、違反人權、剝奪勞工權益等），原則上不予支持，各公司亦於投票政策中明確說明原則上採取反對或棄權議案之類型或是考量因素，並透過內部團隊審慎的投票前評估分析，確保採取最適當之投票決策。基於提升被投資企業長期價值及創造環境社會正向影響的目標，各公司也得在審慎評估之下，於投票決策前與該公司事先溝通，發揮主動所有權人之價值。

2022 年，國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券及國泰投信共出席 963 家次股東會，共表決 7,196 項議案。

國泰人壽原則上支持增加被投資公司創造長期價值能力的永續相關的股東議案，同時，為引導企業採取更具體的氣候行動，國泰人壽將支持「符合巴黎協議減碳目標」之氣候議案。依據被投資公司所訂定的氣候計畫及目標行使表決權，是具體展現國泰人壽盡職治理的重要行動。2022 年，我們支持公司發布溫室氣體減量目標報告、揭露如如何管理氣候相關風險和如何向低碳經濟轉型以及提出多元化和包容性舉措報告等議案，整體而言，國泰人壽 100% 贊成有助公司永續發展之氣候議案。



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

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

I 05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

氣候議案 Case Study



個案 C 公司：

屬油氣產業，被列在 CA100+ 焦點公司名單中

2022 年 C 公司年度股東大會議案：要求公司報告溫室氣體減排目標之議案

說明：

C 公司目前雖已承諾 2025 年、2030 年將降低其範疇一、二的溫室氣體排放強度，並已成立低碳技術部門，計畫到 2025 年不再進行例行性燃燒 (routine flaring)，然卻尚未設定範疇三排放的減排目標 (公司提出的在 2050 年達到淨零排放之目標僅包含範疇一、二)。

相比其他油氣開發公司持續推進更積極的溫室氣體減排目標、陸續承諾到 2050 年全價值鏈淨零排放，或透過減少對油氣開發的投資、承諾與客戶合作減少其對油氣的需求以及增加對替代燃料和技術的研發投資做為減少其範疇三排放的計畫，C 公司的目標似乎並不具有野心，亦不符合淨零情境。若未來全球市場採取更積極的行動將升溫限制 2 度 C 以內，國壽預期 C 公司可能會面臨更大的監管、競爭、法律和財務風險。

國壽因此期待 C 公司能揭露其為減少碳足跡和使其營運符合《巴黎協定》目標所做的努力、及提出涵蓋全價值鏈的短中長期減排目標，這除了將使投資人更好地了解公司如何管理氣候相關風險和機會及如何向低碳經濟轉型，也與國壽對被投資公司的期待一致。基於上述原因，本公司贊成此項要求 C 公司報告溫室氣體減排目標之議案。

■ 永續投資商品與服務

• 國泰證券 App 永續專區

2020 年起國泰證券聯手國泰期貨與國立臺北大學合作，提供機構法人 ESG 研究服務，運用臺北大學企業永續發展研究團隊獨家研發 SEED 評比方法論，在臺灣建置第一個與國際方法論接軌之 ESG 評等機制，2022 年涵蓋家數達 658 家。此產學合作除提供責任投資者最新 ESG 研究報告，更於 2022 年起提供客製化的「ESG 議合報告」，透過與受評企業溝通也促進臺灣企業對永續經營價值的重視。此外，觀察到投資人對於 ESG 的投資需求持續增加，國泰證券運用攜手國立臺北大學合作的「台灣永續評鑑」相關資料，於 2022 年領先業界首創「永續投資」創新服務，讓投資人一目了然「永續影響力」力度，協助投資人在獲利的同時也能瞭解持股庫存在 ESG 永續力的展現。

• 永續基金

國泰投信永續高股息 ETF 基金 國內規模最大 ESG 主題基金

- 截至 2022 年底，基金規模達新台幣 1,376 億元
- 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

國泰美國 ESG 基金 聚焦 ESG 美股菁英股

- 截至 2022 年底，基金規模達新台幣 41.5 億元
- 採用全球知名評等機構 MSCI ESG 評級公司給予美國企業的評級，且投資部位至少有 70% 以上布局在 A (含) 評級以上的公司。此外，更排除軍火、菸草大麻、情色等具爭議性的產業，希望藉投資 ESG 表現較佳的企業，增加投資組合的穩健性並鼓勵善盡社會責任的企業



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

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

I 05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

5.3 責任授信

國泰世華銀行以《ESG 與氣候風險管理準則》，致力於降低氣候變遷與環境、社會、公司治理之風險，並將責任授信融入核心職能與自身營運，積極回應《巴黎氣候協定》之精神與 TCFD 框架，以及明確定義氣候相關風險（包含：轉型風險及實體風險），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。此外，我們亦逐步推動責任銀行以發揮金融影響力，於 2018 年首先對外宣示自願遵循聯合國「責任銀行原則（PRB）」，並於 2021 年 2 月成為台灣首家遵循責任銀行原則執行成果通過會計師事務所確信之銀行。我們持續邀請價值鏈中的夥伴共同推動環境及社會的永續發展，善盡企業社會責任。關於國泰世華銀行企金授信 ESG 審查執行情形請見附錄表 2。



不予承作

國泰世華銀行遵循集團不可投資與放貸規範，並訂定不予承作授信對象，不予承作對象包括：爭議性武器、違反人權、色情、採礦、燃煤 / 核能發電、煤炭相關、石油及天然氣上游開採、菸品業、賭博、博奕、熱帶雨林伐木、流刺網製造與捕撈



授信提案

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

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



徵審評估

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

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，2022 年達 EP 規範須揭露之狀態（Financial Close- 簽約可撥貸）共 2 件，關於赤道原則歷年承作情形請見附錄表 3



貸後管理

年度審核與早期預警：國泰世華銀行企金授信戶均須辦理 ESG 風險年度檢視，審慎評估原案核定之 ESG 授信條件、遵循情況及 ESG 評等歷史變化；持續監控客戶 ESG 風險變化與預警資訊並及早因應，更進一步，制定金融資產轉型策略，加強客戶議合，詳細執行情形請參考 2.1 低碳經濟

■ 責任銀行原則

國泰世華銀行身為台灣營運據點分布最多的民營銀行，一向以關注企業及個體的成長需求為己任，提供多元產品和服務，致力滿足法人及個人的金融服務需求，在信用卡和財富管理等業務具有市場領導地位。我們將國泰集團的社會責任使命化作各種積極行動，與所有利害關係人共同攜手努力，發揮銀行之正向金融影響力，並持續關注因環境變化、疫情肆虐對社會、經濟及個人帶來的負面衝擊。責任銀行原則執行情形摘要請見[附錄 7.3](#)，完整資訊請見國泰世華銀行 2022 年責任銀行原則 (PRB) 執行工作報告。

■ 落實責任銀行原則：發展有效組織、形塑負責任的銀行文化

國泰世華銀行銜接國泰金控企業永續委員會治理架構，設有企業永續小組，為推動企業永續之核心單位，由本行總經理擔任主席，設置六個工作小組，由本行高階主管領軍，每季召開會議，承接集團永續策略主軸—「氣候、健康、培力」，制定結合核心職能之短中長期行動方案，透過方案的落實將永續發展的理念深植於行內各業務，每年至少向董事會呈報永續決議之重要事項及執行工作報告一次，2022 年度共報告二次。

重大影響力目標進展

目標		監測	進展狀況
再生能源貸款	「再生能源占電力供應授信比重」持續成長，至 2025 年達 85%。	按季定期追蹤	● 2022 年底比重為 87.56%，目標已達成 ● 再生能源貸款目標提前達成，銀行延續發揮核心職能以資金支持能源與低碳轉型之精神，訂定新目標「綠色存放款商品或服務」，承諾投入資金，成為客戶低碳轉型的支持者，攜手客戶提升永續競爭力
高碳排產業貸款	「零煤融資」(註)目標為 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零。	按季定期追蹤	● 循環動用額度將於 2022 年底緩衝期到期後歸零且不得續展 ● 中長期額度逐步到期且不得新增貸
綠色存放款商品或服務	以 2022 年為基礎，至 2030 年，綠色存放款商品或服務規模成長 100%。	按年追蹤	● 2022 年新訂目標

註：煤炭價值鏈，包含煤礦、燃煤發電、煤相關製品及批發零售，均納入本行不予承作範圍

5.4 永續保險

永續經營是國泰責無旁貸的任務，國泰人壽為亞洲首家自行遵循永續保險原則（PSI）的金融機構，並以 CARE（Commitment, Accountability, Richness, Eco-living）為策略主軸；國泰產險亦自行遵循，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。關於國泰落實永續保險原則請見[附錄 7.3](#)。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

I 05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

保險 ESG 整合管理機制



商品設計

- 將 ESG 風險納入考量，利用保險職能，幫助各族群擁有基本的保障防護網，並將保險功能從事後補償提前至事前預防
- 國泰人壽建立外部顧問團隊，了解 ESG 議題趨勢；而內部資料蒐集團隊，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」檢視



核保

- 於核保流程中納入各項 ESG 議題考量，如：環境議題、工程施工法議題、風險規劃議題、客戶保護議題等
- 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
- 國泰產險針對八大敏感性產業訂有風險辨識評估機制，針對被保險人參與 ESG 之程度納入核保考量，部份保險商品會以加、減費之方式運作



理賠

- 國泰人壽妥善管理詐欺風險，以確實發揮保險集體分散風險之功能
- 國泰產險理賠人員於理賠案件處理，妥善管理道德風險及詐欺風險，結合防制洗錢及打擊資恐審查作業即時監控，並已訂立內控制度加以規範
- 於環境、社會重大災害發生時，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
- 強化數位服務，幫助客戶即時地掌握理賠進度等資訊

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

I 06 永續治理

07 附錄

06

CHAPTER

永續治理

- ▶ 6.1 公司治理 ▶ 6.2 風險管理 ▶ 6.3 誠信經營
- ▶ 6.4 資訊安全 ▶ 6.5 服務品質與客戶權益



提升董事會獨立性與多元性，第八屆董事選舉增加 1 名女性獨立董事



全面落實集團風險管理
• 執行人權盡職調查，鑑別共 6 項人權風險議題



強化集團氣候財務揭露
• 發佈國泰首本 TCFD 報告書
• 台灣首家金融業入選為 TCFD Status Report 風險管理揭露案例

面對快速變化的金融環境與新興議題帶來的風險，良好的公司治理是企業重要的基石。國泰金控秉持「誠信、當責、創新」的核心價值，要求全體員工遵守從業道德標準和法令規範。此外，以「以客戶為中心」的經營理念為基礎，提供更友善、更貼近客戶的產品與服務，並維護客戶權益。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

· 重大議題與目標

重大議題	短期目標 (2023 年)	中期目標 (2025 年)	長期目標 (2030 年)
數位轉型與創新	客戶數位服務體驗滿意度達 8 成以上滿意	客戶數位服務體驗滿意度達 8 成以上滿意	客戶數位服務體驗滿意度達 8 成以上滿意
營運持續性	持續完善集團營運持續管理機制，加強擬真演練以提升企業營運韌性	● 精進執行營運衝擊分析、風險評估，以檢視營運持續計畫之完整性 ● 定期規劃實地演練情境，以檢測營運持續管理計畫之有效性	
資訊安全	● 導入資安管理機制： 1. 導入 ISO 27001 國際資安管理體系並取得驗證 2. 建立資料分類分級制度 ● 建立並強化金控資安情資蒐集與交換中心 (ISAC)、資安監控中心 (SOC)、以及緊急應變作業小組 (CERT)	● 導入資訊供應鏈風險管理機制 ● 完善雲端資安框架及管理作業程序 ● 導入資安成熟度評估機制	導入零信任架構並完成身分鑑別與設備鑑別機制
道德與法令遵循	強化集團第一線法遵執行之合規成效，提升法遵數位管理系統 深化集團 AML/CFT 管理之數位科技應用與集團風險聯防機制；無逾越集團洗錢 (ML)/ 資恐 (FT) 風險胃納等級之子公司 專案培育，深化全方位法遵 (含 AML/CFT) 人才	深耕以「誠信、當責、創新」為核心價值的法令遵循文化，包括如：發展以行為風險為本之法遵治理、發展內控數位管理共享生態等行動 健全以風險為本的集團 AML/CFT 風險管理與效能精進，包括如：發展以數位科技精進集團 AML/CFT 風險聯防機制、無逾越集團洗錢 (ML)/ 資恐 (FT) 風險胃納等級之子公司等行動 夯實集團法遵 (含 AML/CFT) 智能人才庫	
隱私與資訊安全	● 持續完善個人資料管理制度，並定期辦理個資侵害擬真演練，以利及時應變與降低外洩損害 ● 強化個資保護意識之教育訓練，落實個資保護	● 持續辦理擬真個資侵害演練與個資保護宣導，以確保個資管控之有效性 ● 整合資料平台個資存取管控機制，確保整體個資管控之妥適性 ● 串聯集團個資管理單位，精進集團個資管理強度，以達國際個資保護水準	

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

重大議題

短期目標 (2023 年)

中期目標 (2025 年)

長期目標 (2030 年)

客戶關係管理

【國泰人壽】
R-NPS ≥ 20

【國泰世華銀行】
● 客服中心：tNPS 分數維持 60 分 (含) 以上，或 0-6 批評者比例降低
● 數位平台：rNPS 分數較前期提升，或 0-6 批評者比例降低

【國泰產險】
NPS 分數較前期提升，或 0-6 批評者比例降低

【國泰綜合證券】
分數較前期成長，或推薦 0-6 分批評者比例降低

【國泰投信】
R-NPS 達 40 分，持續精進線上諮詢服務效能

【國泰人壽】
R-NPS ≥ 20

【國泰世華銀行】
● 客服中心：tNPS 分數維持 60 分 (含) 以上，或 0-6 批評者比例降低
● 數位平台：rNPS 排名領先同業主要競品

【國泰產險】
NPS 分數較前期提升，或 0-6 批評者比例降低

【國泰綜合證券】
台股業務節點 NPS 分數 60 分以上

【國泰投信】
R-NPS 保持 40 分，持續精進線上諮詢服務效能

【國泰人壽】
R-NPS ≥ 20

【國泰世華銀行】
● 客服中心：tNPS 分數維持 60 分 (含) 以上，或 0-6 批評者比例降低
● 數位平台：rNPS 排名領先同業主要競品

【國泰產險】
NPS 分數較前期提升，或 0-6 批評者比例降低

【國泰綜合證券】
各項業務節點 NPS 分數 60 分以上

【國泰投信】
R-NPSS 保持 40 分，持續精進線上諮詢服務效能

風險管理

● 將風險管理委員會提升至董事會之功能性委員會
● 每季召開氣候治理會議，以強化集團跨業務別氣候議題的合作與溝通
● 關注國際自然與生物多樣性趨勢，進行自然風險與機會辨識

● 整合集團風險資訊，以提升管理透明度
● 配合國際自然與生物多樣性趨勢發展，研究情境分析方法

● 持續精進集團風險控管架構，確保集團策略一致性
● 持續精進集團氣候 / 自然議題之管理機制，以強化集團營運韌性

公司治理

● 設置董事會轄下之「風險管理委員會」
● 參與外部公司治理及永續相關評比 (公司治理評鑑、DJSI 問卷等)
● 關注國際公司治理相關趨勢，完善董事會運作等公司治理制度

● 依法完成第九屆董事選舉，持續強化董事會組成多元化
● 持續參與外部公司治理及永續相關評比，並完成第三次董事會外部績效評估，優化董事會運作機制
● 關注國際公司治理相關趨勢，完善董事會運作等公司治理制度

● 關注國際公司治理相關趨勢，完善董事會運作等公司治理制度
● 積極參與國內外專業機構「公司治理」評鑑，深化公司治理文化

6.1 公司治理

GRI:2-9、2-10、2-11、2-15、2-17、2-18、2-19、2-20、2-21

國泰金控致力於建立誠信、透明的企業文化並完善公司治理制度，積極借鑒外部專業機構建議，在快速變遷的經營環境下實踐國際公司治理最佳實務，並持續深化公司治理效能，2022 年亞洲企業社會責任獎揭曉，蔡宏圖董事長榮獲「負責任企業領袖獎」，顯見國泰金控之公司治理深受國際肯定。

6.1.1 董事會架構與運作

國泰金控董事會為最高決策單位，主席為董事長，未擔任公司高階管理階層職務，監督公司整體營運管理。2022 年本公司董事會共召開 12 次，董事會實際出席率 92%，董事平均任期為 10.8 年（其中 5 位獨立董事平均任期為 3.9 年）。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，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之利害關係而有害於公司利益之虞者應予迴避，符合利害關係人之最大利益。



目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 董事會利益迴避

公司依「董事會議事規範」明定董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。董事之配偶、二親等內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司，就會議之事項有利害關係者，視為董事就該事項有自身利害關係。另為落實董事兼職之管理，本公司「公司治理實務守則」及「負責人兼職應遵行事項準則」要求本公司董事兼任職務時，應確保本職與兼職之有效執行、不得有利益衝突或違反金融控股公司與其轉投資事業及子公司內部控制及監督制衡機制，確保股東權益。董事對利害關係議案迴避之執行情形、於其他董事會任職狀況、持股狀況請參閱國泰金控 2022 股東會年報頁 12-19 與頁 49-50。

6.1.2 董事會專業性、獨立性與多元性

為持續強化公司治理，國泰金控重視董事會組成之專業性、獨立性與多元性，設有「公司治理暨提名委員會」，負責董事提名，依相關法令規範並考量董事會組成，並審查董事候選人之資格條件。

詳細關於國泰金控董事會成員多元化政策之落實情形請見國泰金控 2022 股東會年報頁 27-29。



專業性

- 國泰金控「公司治理實務守則」第 30 條明訂董事會之組成及能力要求。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，2022 年每位董事平均進修時數約 14 小時



獨立性

- 國泰金控制定「獨立董事職責範疇準則」明訂「獨立董事如有反對或保留意見，應於董事會議事錄載明」、「本公司不得妨礙、拒絕或規避獨立董事執行業務」及「獨立董事執行業務認有必要時，得要求董事會指派相關人員或自行聘請專家協助辦理，相關必要費用，由本公司負擔之」，以確保獨立董事能善盡職責，有效提升董事會運作及公司經營績效
- 國泰金控 13 席董事中獨董佔 5 席，獨董席次佔比超過 1/3

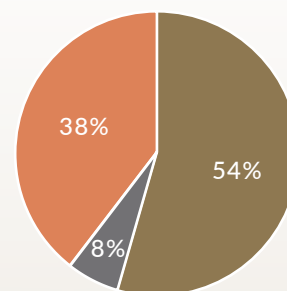


多元性

- 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。國泰金控 2022 年進行董事改選，增加 1 席女性獨立董事

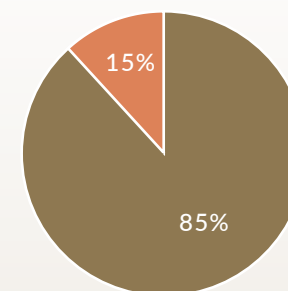
董事會組成

- 非執行董事 7 位
- 執行董事 1 位
- 獨立董事 5 位



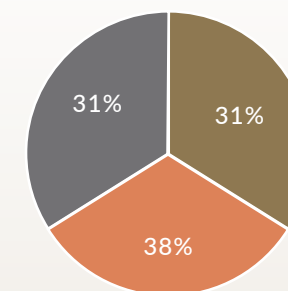
董事會性別比例

- 男性
- 女性



董事會年齡分布

- 51-60
- 61-70
- 71-79



目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

6.1.3 董事會績效評估

為提升董事會運作效能，國泰金控訂定「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，並每年執行一次董事會暨功能性委員會績效評估作業，由董事會、各功能性委員會成員及董事會議事單位就各項指標進行績效評估，並由董事會議事單位彙整評估結果（評估結果共分為三個等級：超越標準、符合標準及仍可加強）提報至董事會。

■ 績效評估面向

 董事會暨 功能性委員會	● 對公司營運之參與程度（評估內容包含功能性委員會職責認知） ● 提升董事會（功能性委員會）決策品質 ● 董事會（功能性委員會）組成與結構 ● 董事（功能性委員會成員）的選任及持續進修 ● 內部控制
 個別董事成員	● 公司目標與任務之掌握 ● 董事職責認知 ● 對公司營運之參與程度 ● 內部關係經營與溝通 ● 董事之專業及持續進修 ● 監督公司財務營運情形 ● 監督公司內稽內控、風險管理及法令遵循運作 ● 公司信用評等 ● 公司履行企業永續

■ 績效評估結果

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

註：詳細董事會暨功能性委員會績效評估結果請參考連結

6.1.4 董事及經理人薪酬結構

■ 董事薪酬

為健全公司治理制度，以提升長期經營績效，本公司於「董事薪酬給付準則」中訂定董事薪酬政策，並明訂董事酬勞、董事報酬、交通費等董事薪酬項目及標準。董事酬勞依國泰金控章程規定之標準給付，惟獨立董事及外部董事領取固定報酬，不參與董事酬勞之分派，另為提升營運風險管控，依「董事績效考評準則」規定，董事考評指標包含對公司營運參與程度、監督公司財務營運情形、內稽內控、風險管理及法令遵循運作等項目，董事若年度考評不合格者，不予支領董事酬勞。董事報酬則係參酌各別董事對公司營運參與程度、貢獻價值及同業薪酬水準，由薪資報酬委員及董事會核給。此外，為確認董事薪酬合理性，每三年均由薪資報酬委員會及董事會定期評估「董事薪酬給付準則」之合理性。



董事薪酬

- 依「董事薪酬給付準則」制定薪酬政策，由薪資報酬委員會參酌各董事對公司營運參與程度、貢獻價值及同業薪酬水準個案
- 每三年定期評估「董事薪酬給付準則」之合理性，並提報薪資報酬委員會及董事會核定
- 於董事績效考評中監督本公司內稽內控、風險管理及法令遵循運作之指標，若年度考評不合格者，則不予支領董事酬勞



經理人薪酬

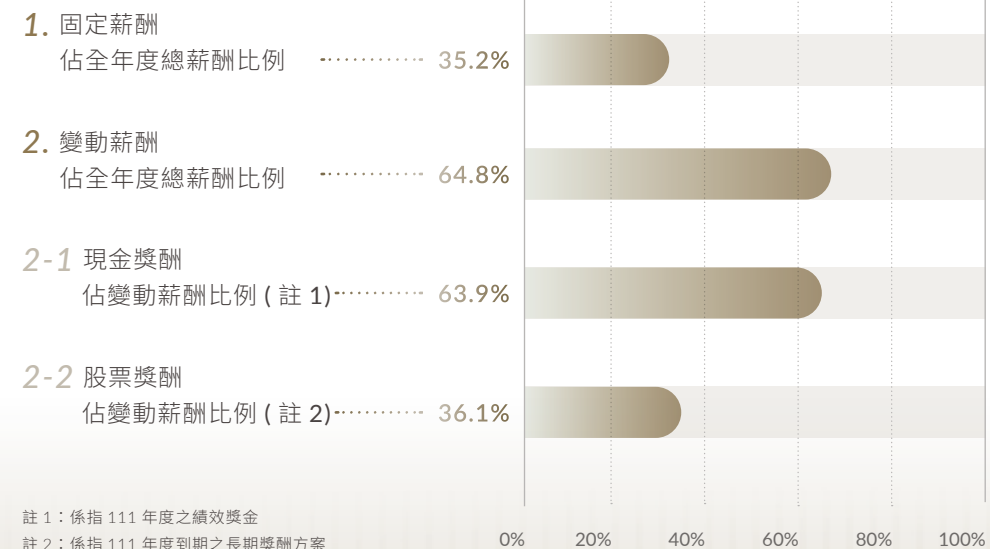
- 訂定「經理人薪酬給付準則」，參酌職位職責、績效、能力、與外部薪酬標竿市場核定
- 以金控總經理為例，其變動薪酬連結財務指標、經營指標、風險控管、內部控制及法令遵循、以及企業永續經營指標等績效表現，包含三年期長期獎勵，非於盈餘當年度全數給付
- 每年進行薪酬競爭力分析、評估個別經理人報酬，且每三年定期檢視「經理人薪酬給付準則」，並提報薪資報酬委員會及董事會核定

■ 經理人薪酬

為創造股東長期價值，落實薪酬連結職位職責，以吸引激勵優秀人才，訂定「經理人薪酬給付準則」，明訂經理人各項薪資及獎勵項目及標準。經理人固定薪酬係依據職位職責、績效及能力，並參酌外部薪酬標竿市場而訂定，變動薪酬則連結公司年度營運績效及個人績效達成狀況，依經理人薪酬給付準則所訂標準，經薪資報酬委員會及董事會審議核給。以國泰金控總經理為例，其變動薪酬與財務指標、經營指標、風險控管、內部控制及法令遵循、及企業永續經營指標等績效表現連結。本公司以台灣為主要營運據點，組織中薪資最高之個人年度總薪資為組織其他員工（不包括薪資最高個人）年度總薪資中位數之 41.7 倍；此外，前者年度薪資成長率為其他員工薪資中位數年度成長率之 2.8 倍。

此外，為提升公司長期績效表現，總經理變動薪酬設有部份保留額，採三年期長期獎勵制，非於盈餘當年度全數給付。於保留期間，如因業務上故意或重大過失，或因業務上行為致生公司重大風險，或有其他不誠信之不當行為，視其行為情節之重大性者，得經薪資報酬委員會及董事會決議，不予發放長期獎勵金。為確認經理人薪酬合理性，每年進行薪酬競爭力分析、評估個別經理人報酬，且每三年定期檢視「經理人薪酬給付準則」，依規提報薪資報酬委員會審議及董事會核定之。

■ 2022 年國泰金控總經理薪酬結構



6.2 風險管理

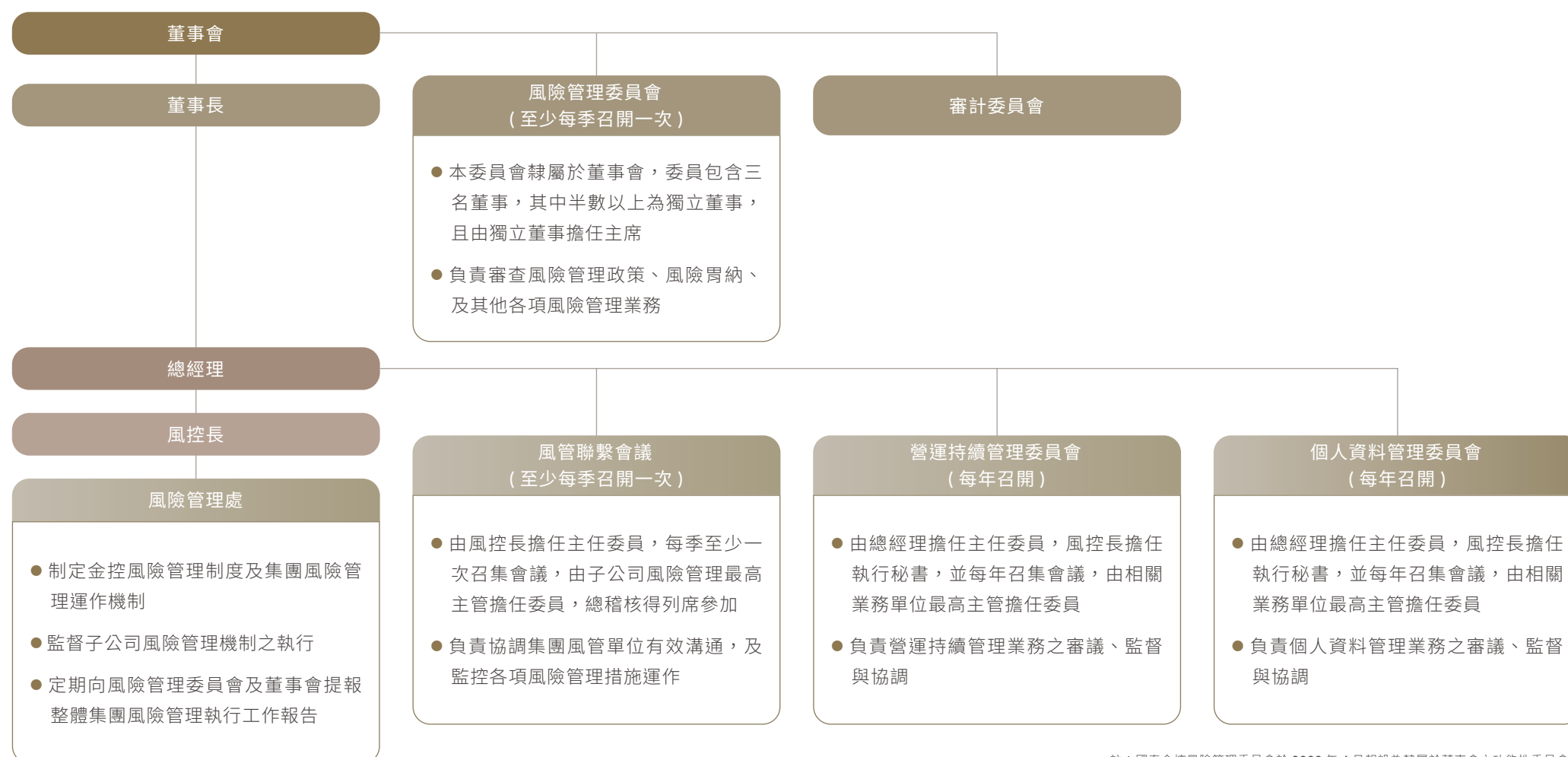
GRI：2-12、2-25、2-26、201-2

6.2.1 風險管理

■ 風險管理架構運作

國泰金控董事會為風險管理機制之最高決策單位，負責監督、核定風險管理政策及重要風險管理制度，並設有風險管理委員會，負責審訂各項業務風險管理政策。

國泰金控風險管理委員會組織圖



註：國泰金控風險管理委員會於 2023 年 4 月起設為隸屬於董事會之功能性委員會。

■ 企業風險管理措施

國泰金控訂定風險管理政策，針對主要風險分別制定準則管控，並定期提報風險管理執行成果至風險管理委員會及董事會，監督與管理集團風險曝險程度。針對主要風險類別各設有風險衡量指標，均呈報董事會核定，並定期評估與監控。此外，依經營環境之變化，進行壓力測試，確保資本妥適性。為增進風險管理效能，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，定期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。

風險類別	相應管理作為
市場風險	因應金融市場價格變動，評估與監控市場風險值、部位敏感性測試，落實市場風險管理
信用風險	定期檢視集團集中度限額、產業集中度限額、特定高風險產業限額及國家風險限額等相關曝險，有效分散信用風險
作業風險	透過內部控制制度、內部稽核、外部查核及法令遵循等機制，監控作業風險事件發生頻率及損失狀況，並偕同子公司建立營運持續管理機制及取得國際認證，強化風險應變能力及經營韌性
流動性風險	持續透過流動性缺口分析、現金流量分析等，有效管理資金部位，以降低流動性風險。此外，因應重大、突發事件可能引發之流動性問題，各子公司亦建立緊急事件資金應變機制
資本適足性管理	透過定期與不定期計算資本適足率，以檢視資本適足水準，及提供預為規劃資金來源參考
保險風險	保險商品開辦前，評估新商品各項風險以及風險抵減措施之有效性，並於商品開辦後定期執行商品銷售後經驗追蹤，以降低非預期之保險風險損失
ESG 暨 氣候風險	為落實企業永續守則及因應極端氣候可能對經營發展可能帶來之重大影響，透過內、外部資訊，掌握投資／放貸案件之 ESG 風險，訂定不可投資與放貸政策，並遵循 TCFD 架構評估發展氣候變遷對公司之財務影響
新興風險	面對全球金融經營環境漸趨複雜，且科技發展及人口老化等各項議題增多及發生機率上升，定期辨識及衡量未來五年所面臨之重大風險，並規劃風險回應及控管方式
聲譽風險	為減少顧客、交易對手、股東、投資人或主管機關等利害關係人產生負面觀感，若發生重大事件時，應依內部相關辦法解決



■ 穩健風險管理文化

本公司透過多元機制形塑風險意識與文化，幫助同仁具風險意識並落實於日常業務，主要執行方式如下：

機制	執行方式									
風險管理三道防線	為落實風險管理及內部控制，各防線之權責單位監督子公司，並持續依目標優化調整： <table><tr><th>第一道防線</th><th>第二道防線</th><th>第三道防線</th></tr><tr><td>業務營運及管理單位</td><td>風險管理、法令遵循、資訊安全單位</td><td>稽核單位</td></tr><tr><td>辨識、管理其業務之風險，確保有效控管與即時因應營運風險</td><td>設置風險制度規劃，並進行風險評估、建議與管理</td><td>查核各單位內控流程之遵循及執行，並追蹤各單位後續改善情形</td></tr></table>	第一道防線	第二道防線	第三道防線	業務營運及管理單位	風險管理、法令遵循、資訊安全單位	稽核單位	辨識、管理其業務之風險，確保有效控管與即時因應營運風險	設置風險制度規劃，並進行風險評估、建議與管理	查核各單位內控流程之遵循及執行，並追蹤各單位後續改善情形
第一道防線	第二道防線	第三道防線								
業務營運及管理單位	風險管理、法令遵循、資訊安全單位	稽核單位								
辨識、管理其業務之風險，確保有效控管與即時因應營運風險	設置風險制度規劃，並進行風險評估、建議與管理	查核各單位內控流程之遵循及執行，並追蹤各單位後續改善情形								
內部自評作業	各單位定期需進行一次法令遵循及內部控制之自評自查作業，以辨識面臨之潛在風險，確認各項業務皆遵循相關制度									
教育訓練與宣導	● 依子公司業務性質提供多元風險之教育訓練或課程，董事會及經營階層需參加公司治理或風險管理相關課程；且全體同仁需參與風險管理通識課程，2022 年完訓率達 100% ● 每月發佈法風稽月刊，分享法令遵循、風險管理、資訊安全及稽核等議題及案例									
風險管理指標結合績效考核	● 為提升董事會之風險管理職責，將「風險管理」指標納入董事會暨功能性委員會之績效評估 ● 「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核項目，以確保風險管理制度有效運作									

■ 營運持續管理

面對環境快速變動，唯強化企業面對風險與緊急事件之應變能力，得鞏固組織經營韌性，國泰金控暨子公司透過以下措施，完善集團營運持續管理，以保障客戶權益。

訂定營運持續計畫

(Business Continuity Plan, BCP)

- ★ 依不同風險情境制定其復原計畫，以確保當面臨因各類災難、重大疫情、資訊服務中斷、資金流動性不足等事件導致營運中斷時，能儘速恢復提供服務，將損失控制於最小程度

通過 ISO 22301 營運持續管理標準認證

- ★ 國泰金控與國泰人壽於 2021 年底率先通過國際驗證，成為全台首家金控、保險業取得 ISO 22301 營運持續管理標準認證
- ★ 其他子公司（如銀行、產險、證券及投信等）亦於 2022 年底皆順利通過國際認證，授證如下

強化組織內部對重大事件之應變能力

- ★ 制定營運持續管理準則與設置營運持續管理委員會，定期召開會議，檢視營運持續管理制度執行情形
- ★ 藉由情境演練，以確保營運持續計畫 (BCP) 落實的準確性與完整性

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄



國泰投信取得投信業首個「ISO 22301 營運持續管理系統」認證，由國泰投信董事長張錫（左）、總經理張雍川（右）代表授證。



國泰產險取得產險業首個「ISO 22301 營運持續管理系統」認證，由國泰產險總經理陳萬祥（左）、前任風控長杜文德（右）代表授證。



國泰證券通過「ISO 22301 營運持續管理系統」認證，由總經理周冠成（左）代表授證。



國泰世華銀行連續獲得「BS 10012 個人資料管理系統」、「ISO 22301 營運持續管理系統」兩項驗證。由總經理李偉正（左）、風控長張發祥（右）代表授證。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

6.2.2 氣候相關財務揭露 (TCFD)

為掌握氣候變遷對於自身營運及金融資產之風險與機會，國泰除既有企業永續委員會各工作小組外，另成立 TCFD 工作小組辨識與評估氣候相關風險，並由董事會監督氣候風險及機會管理情況。2022 年獲得 TCFD 倡議組織挑選為 TCFD Status Report 風險管理揭露案例，為台灣首家入選金融業。完整之氣候相關財務揭露 (TCFD) 執行情形，詳見國泰金控《2022 年氣候策略暨自然風險管理報告》。

核心要素	執行摘要	對應章節
 治理	● 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「風險管理委員會」及「企業永續委員會」定期向董事會呈報氣候風險與機會之工作進展 ● 管理行動：由「企業永續委員會」及「風險管理委員會」監管氣候議題，並由秘書單位或工作小組協助各子公司推動氣候相關工作	1.1 永續治理與管理 6.1.1 董事會架構與運作 本章節 - 氣候治理架構
 策略	● 辨識氣候相關風險短中長期潛在財務影響，並召集相關單位以質化方式共同鑑別 6 項重大氣候風險與 6 項重大氣候機會，研擬國泰金控永續藍圖之氣候主軸相關因應措施 ● 針對營運、投融资、保險商品進行實體或轉型風險之情境分析，透過氣候資料分析及數據應用，量化財務衝擊影響，並研擬管理作為，強化組織氣候韌性	1.2 國泰永續策略主軸與策略藍圖 本章節 - 氣候策略
 風險管理	● 建立完善的氣候風險管理程序，包括：辨識、衡量、回應及監控等步驟，並持續精進營運、投融资及保險商品之各別風險管理流程 ● 將 ESG 風險與氣候相關風險從新興風險中獨立，訂定 ESG 暨氣候風險管理政策及準則，並將氣候風險整合至企業風險管理架構（ERMF），透過氣候相關風險辨識及衡量，研擬控管措施及因應策略，在日常營運中將氣候風險納入考量，強化風險管理能力 ● 發展營運持續管理 (Business Continuity Management, BCM)，透過營運持續管理委員會，檢視各項業務流程、緊急應變計畫、業務復原程序及異地備援機制完善程度等，強化面對天然災害等重大緊急事件時之緊急應變處理能力。2021 年金控、人壽已取得國際標準「ISO 22301 營運持續管理系統」驗證，2022 年銀行、產險、證券及投信亦取得國際認證	6.2.1 風險管理 本章節 - 氣候風險管理
 指標與目標	● 2012 年起導入 ISO14064-1 溫室氣體管理盤查系統，並取得英國標準協會 (BSI) 外部驗證機構認證，掌握營運減碳實質成效 ● 2022 年 4 月成為台灣首家 RE100 會員金融業者，承諾 2030 年國內所有營業據點達 100% 使用再生能源。2022 年 9 月正式通過科學基礎減碳目標 (Science-Based Target, SBT) 核定，依其方法學設定營運及金融資產減碳目標，每 5 年將滾動式盤點並重新設定目標	1.2 國泰永續策略主軸與策略藍圖 2.1 低碳經濟 2.2 環境永續 本章節 - 指標與目標

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

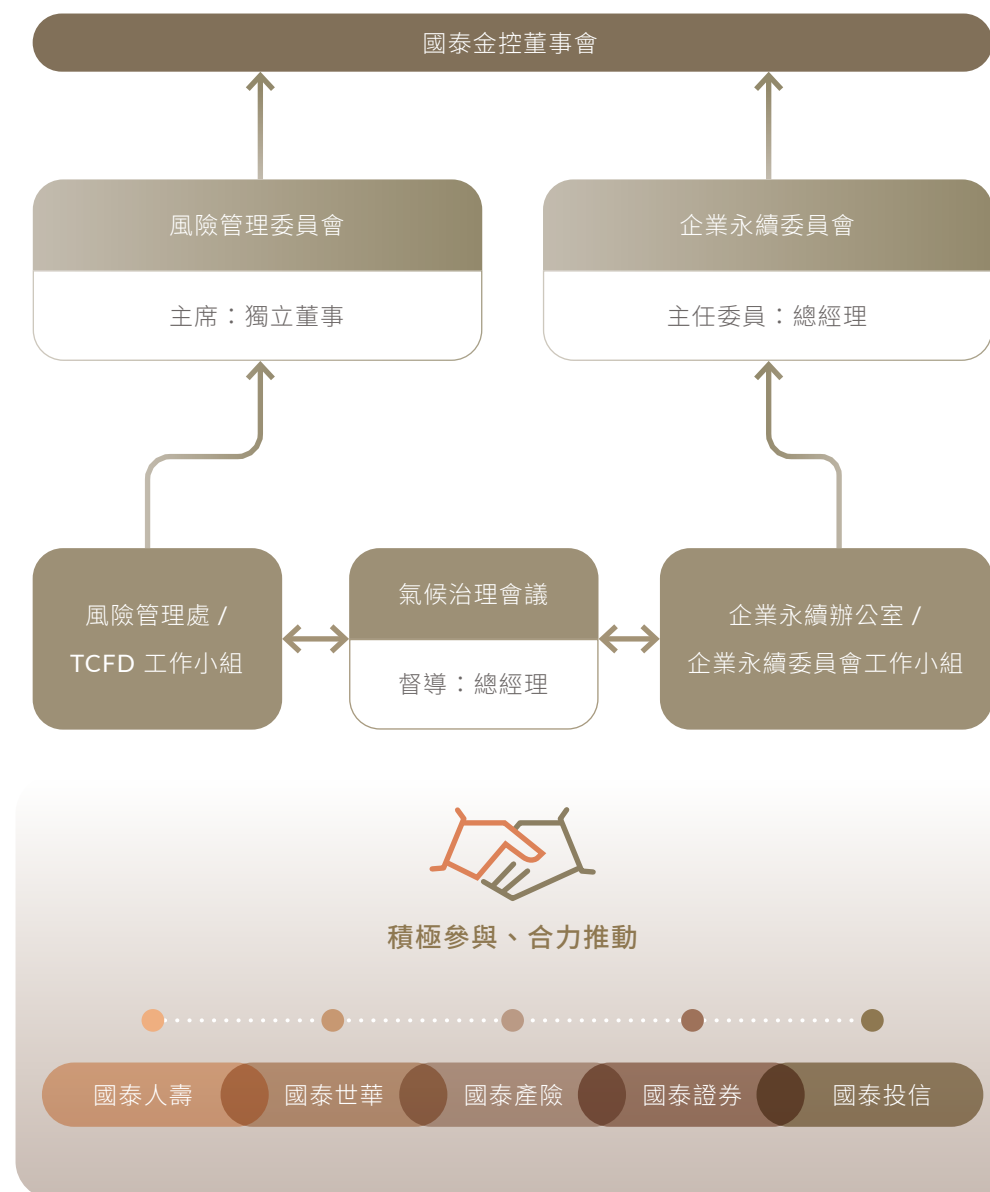
05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 氣候治理架構

國泰建立有效的氣候治理架構，董事會為集團氣候議題最高治理單位，負責監督及決策，並由高階主管帶領相關委員會及工作小組，推動氣候相關策略與風險管理作為。國泰持續精進氣候相關能力，以強化氣候風險與機會回應能力及韌性。



組織	說明
董事會	集團最高治理單位，負責氣候相關政策、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」，監督氣候相關風險與機會之工作進展與事務推動，詳見 6.1.1 董事會架構及運作
企業永續委員會	推動集團企業永續之會務組織，隸屬董事會，由金控總經理擔任主任委員，並由各子公司總經理擔任委員，每季召開會議，由獨立董事督導，詳見 1.1.1 企業永續委員會架構與功能
風險管理委員會	監控集團風險管理之會務組織，隸屬董事會，由獨立董事擔任主席，每季召開會議，負責審查風險管理政策、風險胃納及各項風險管理業務，詳見 6.2.1 風險管理
氣候治理會議	集團高階主管在氣候風險與機會議題之交流平台，由金控總經理擔任督導，每季召開會議
企業永續辦公室 / 企業永續委員會工作小組	推動集團永續事務之專責單位，隸屬總經理，為企業永續委員會之秘書單位，每半年向董事會呈報運作情況。各子公司亦設立推動永續事務之秘書單位及工作小組，強化跨公司的永續業務溝通整合，詳見 1.1.1 企業永續委員會架構與功能
風險管理處 / TCFD 工作小組	檢視各業務項下之氣候相關風險，將結果向風控長報告，並將氣候風險監理情形併入執行工作報告中，每季提交風險管理委員會審議，並呈報工作成果至董事會，詳見 6.2.1 風險管理

註：為強化風險管理並提升董事會效能，風險管理委員會自 2023 年 4 月 1 日起，升格為董事會轄下之功能性委員會。

■ 氣候策略

國泰 2018 年 6 月成為 TCFD 支持者，2020 年更定調「氣候」為集團永續策略發展三主軸之一，並以「低碳經濟」及「環境永續」構面，分別設定氣候目標。2022 年凝聚集團共識，建構永續策略藍圖，進而深化主軸，確立永續發展方向，詳見 [1.2 國泰永續策略主軸與策略藍圖](#)。

・辨識重大氣候風險與機會

依據氣候風險與機會矩陣排序結果，國泰篩選出 6 項重大氣候風險及 6 項重大氣候機會，鑑別其對集團影響期間與潛在的財務影響，以及與國泰既有風險之關聯性，以作為相關因應對策與風險管理之依據。

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

排序	機會	潛在財務影響	影響層面	影響期間
1	數位金融趨勢	透過數位科技提升營運效能，降低成本	營運	短中（長）
2	永續經營	提升公司各項永續或 ESG 評等，回應利害關係人期待，進而創造共利並提升公司長期永續價值	營運	中長
3	低碳經濟轉型投融资	在全球朝向低碳經濟轉型的過程中，主動積極尋找未來具潛力的投融资對象，增加投融资收益	投融资	中長
4	氣候韌性	培養因應氣候變遷的調適能力，提前辨識與管理氣候變遷風險，降低實體風險與轉型風險對營運造成的財務影響	營運 / 投融资 / 保險	中長
5	節能建築 / 綠色辦公室	改善公司能源使用效率或使用低碳能源，減少營運成本，亦展開綠電服務商業模式，滿足承租戶綠電需求，提高公司營收	營運	中長
6	發展綠色商品 / 服務及氣候調適解決方案	投入研發與創新發展，增加供給各項綠色商品、服務及氣候調適解決方案，滿足客戶需求，提高公司營收	投融资 / 保險	短中（長）

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

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

氣候情境分析總覽表

國泰金控評估價值鏈範疇包含自身營運、上游供應商、下游 / 客戶之氣候情境分析，詳見國泰金控《2022 年氣候策略暨自然風險管理報告》。本報告書摘錄投融資、保險及自有不動產之相關情境分析，如下表。

價值鏈		情境說明	風險類型	分析時間點 ^{註 1}	範圍	氣候情境
下游 / 客戶	投融資	A. 政策法規趨嚴及天災影響授信部位	實體風險 - 立即性 轉型風險 - 政策與法規	2030 年、2050 年	全球	RCPs、NGFS
		B. 全球政經及天災影響股價投資部位價值	實體風險 - 立即性、長期性 轉型風險 - 政策與法規	2021~2080 年	全球	RCP8.5、NGFS
	保險	C. 氣候變遷對颱風洪水保險理赔影響	實體風險 - 立即性	近未來、世紀中、世紀末	台灣	RCP 2.6、4.5、6.0、8.5
自身營運		D. 氣候變遷下颱風洪水對自有不動產修繕影響	實體風險 - 立即性	近未來、世紀中、世紀末	台灣	RCP2.6、4.5、6.0、8.5

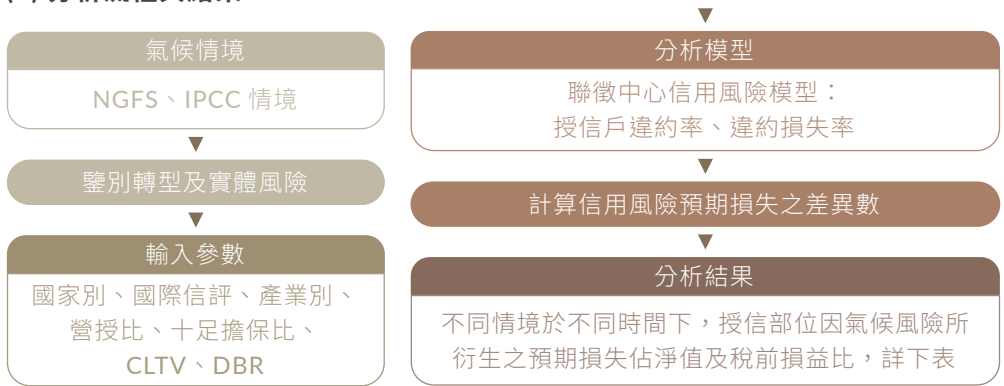
註 1：「近未來」為西元 2035 年前、「世紀中」為西元 2046 年至 2065 年、「世紀末」為西元 2081 年至 2100 年

A. 政策法規趨嚴及天災影響授信部位

(1) 背景說明

依聯徵中心辦理氣候變遷情境分析，採用 NGFS 及 IPCC 情境下，同時考量轉型及實體風險，評估授信部位在「有序轉型」、「無序轉型」、「無政策」等情境下，於 2030 年及 2050 年之預期損失狀況，以適時調整授信的策略規劃。

(2) 分析流程與結果



資產部位	氣候變遷 衍生預期損失	有序情境		無序情境		無政策情境	
		2030	2050	2030	2050	2030	2050
國內授信 (企金 & 消金)	佔淨值比	1.39%	1.52%	1.68%	1.53%	1.42%	1.59%
	佔稅前損益比	10.71%	11.77%	13.01%	11.82%	10.98%	12.27%
國外授信 (企金)	佔淨值比	0.10%	0.16%	0.01%	0.28%	未納入此情境 試算範圍	
	佔稅前損益比	0.74%	1.23%	0.07%	2.20%		
合計	佔淨值比	1.49%	1.68%	1.69%	1.81%	1.42%	1.59%
	佔稅前損益比	11.45%	13.00%	13.08%	14.02%	10.98%	12.27%

註：2022 年國泰世華銀行淨值約新台幣 2,377 億元，稅前損益約新台幣 308 億元

(3) 韌性驗證結果

因第一年執行公版氣候情境分析，將持續關注氣候變遷衍生預期損失之變化幅度。

(4) 風險因應對策

持續監管高氣候風險產業、逐年降低融資碳足跡，及追蹤企消金不動產擔保品的實體風險集中度；針對煤炭產業設立「Coal-Exit Action」，包含退出燃煤發電融資，重點推動減碳轉型融資與再生能源融資，確立「零煤融資」目標，於 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

I 06 永續治理

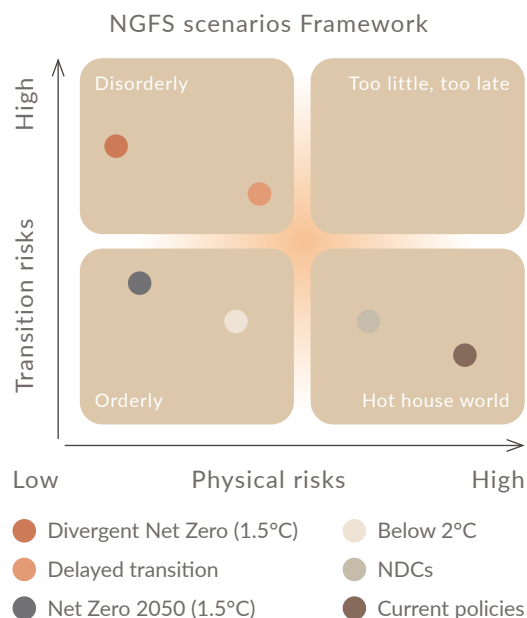
07 附錄

B. 全球政經及天災影響股債投資部位價值

(1) 背景說明

全球低碳轉型與極端氣候事件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 NGFS 之情境，針對有序轉型至 2050 年達到淨零排放、延遲轉型與國家自主貢獻情境，評估國泰之企業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)^{註 1} 進行衡量，納入未來投資決策參考。針對主權債標的，則透過 MSCI 2022 年公布的 Sovereign CVaR 方法論，以衡量不同 NGFS 轉型情境下，各國殖利率攀升對整體主權債投資組合帶來的損失幅度。

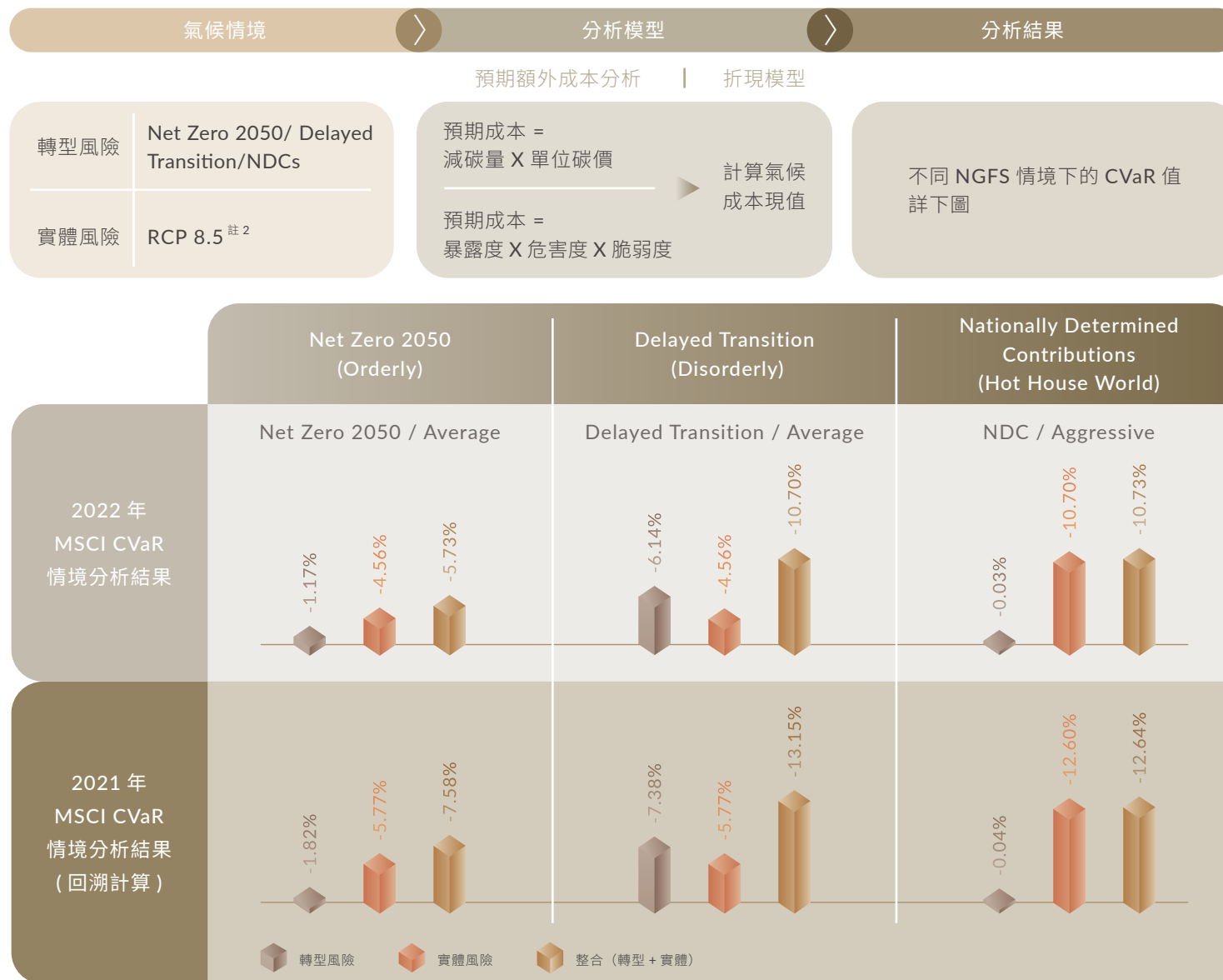
NGFS 情境架構



資料來源：NGFS Climate Scenarios for central banks and supervisors, June 2021

(2) 分析流程與結果

企業股價：



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

註 2: 轉型風險與實體風險存在抵換關係，因 MSCI 考量其餘排放情境在短期內減緩實體氣候風險的效果，與 Business-as-Usual 或 RCP 8.5 情境並無顯著差異，故實體風險皆採用 RCP 8.5 排放情境，僅區分為「平均」及「極端」(95 百分位) 兩種氣候情境。故衡量實體風險時，NDC 情境選擇「RCP 8.5 極端」，餘選擇「RCP 8.5 平均」情境

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

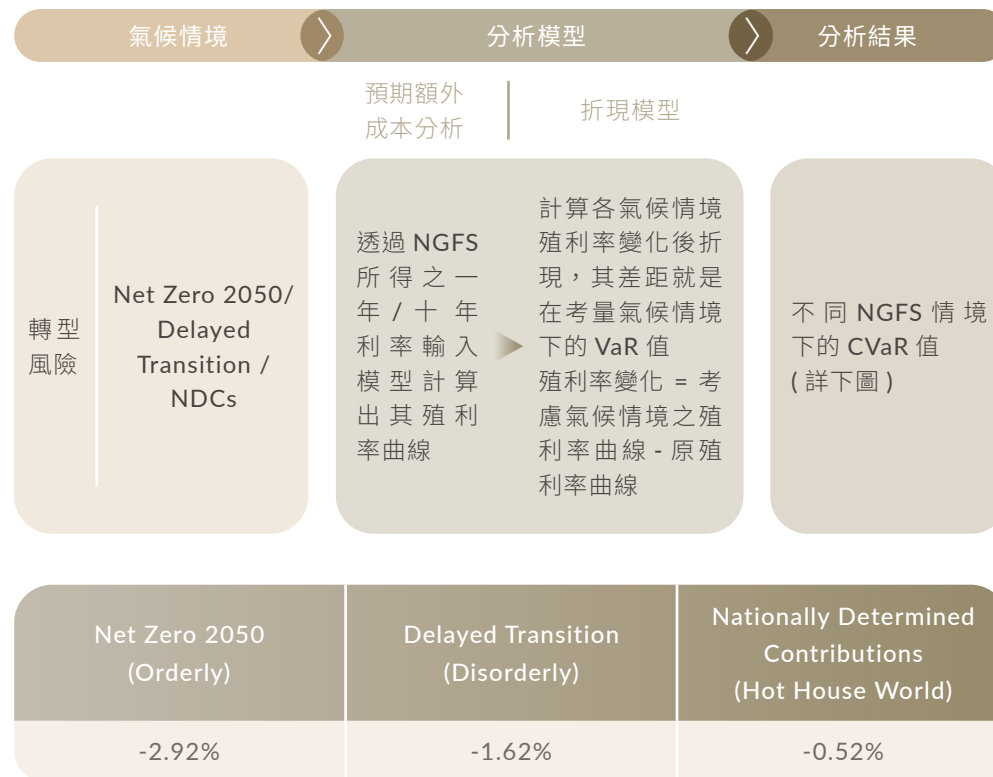
04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

主權債投資組合 MSCI Sovereign CVaR^{註3、4}



註 3: MSCI Sovereign CVaR 係衡量不同 NGFS 轉型情境下，各國殖利率攀升對整體主權債投資組合帶來的損失幅度。

註 4: MSCI Sovereign CVaR 資料源說明，最新資料日為 2023.01.31，其 MSCI 資料覆蓋整體主權債投資部位約 61%。

(3) 韌性驗證結果

運用最新模型及資料庫數據回溯計算，NGFS 情境 2022 年企業股債投資組合整體風險（包含轉型及實體）均較 2021 年降低，而主權債衡量結果為相關轉型損失可控。

(4) 風險因應對策

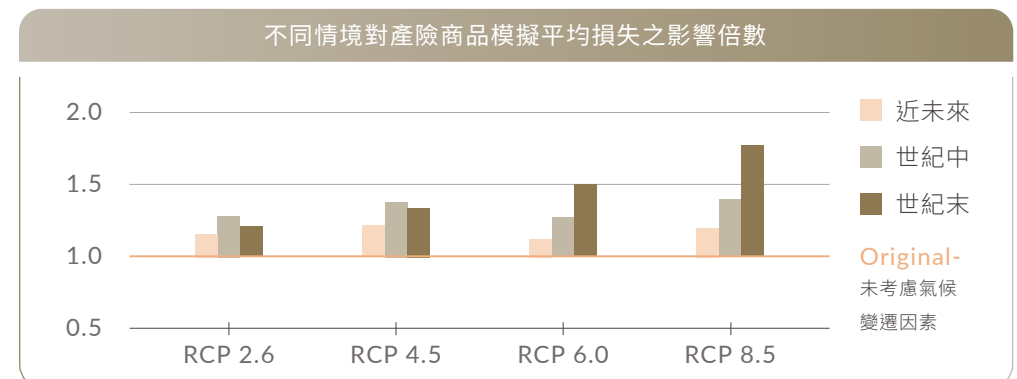
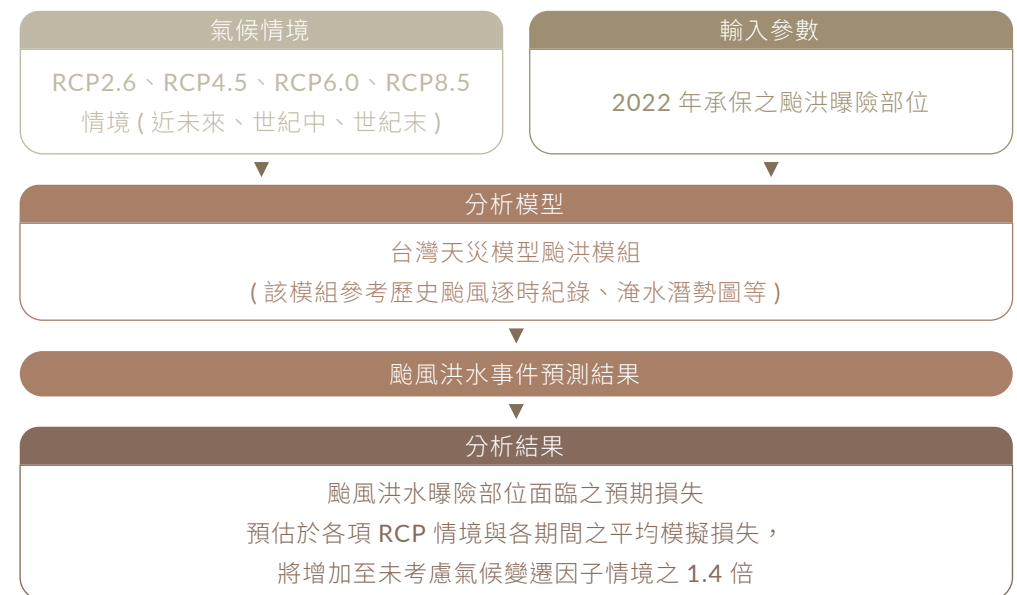
除股債投資決策流程 ESG 風險審核納入氣候風險影響評估，並以氣候變遷為議合主軸外，於委外合約中約定投資須考量氣候變遷因子，並請第三方管理機構每年提供責任投資相關政策，以了解第三方管理機構責任投資作為、確保其善盡資產管理人之責。

C. 氣候變遷對颱風洪水保險理赔影響

(1) 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標的遭遇更嚴重的損害，將使公司的理赔支出增加。因此，國泰採用 IPCC AR5 所提出的 RCP2.6、RCP4.5、RCP6.0，以及最嚴峻的 RCP8.5 情境，結合天災模型颱風模組，分析承保的颱風曝險部位在近未來 (-2035)、世紀中 (2046-2065)、世紀末 (2081-2100) 不同時期可能的颱風損失程度，進而能適時調整公司的清償能力與風險配置。

(2) 分析流程與結果



(3) 韌性驗證

平均模擬損失將增加至未考慮氣候變遷因子情境之 1.4 倍，然颱風險投保比例偏低並透過再保轉移風險，整體理賠影響尚屬可控。

(4) 風險因應對策

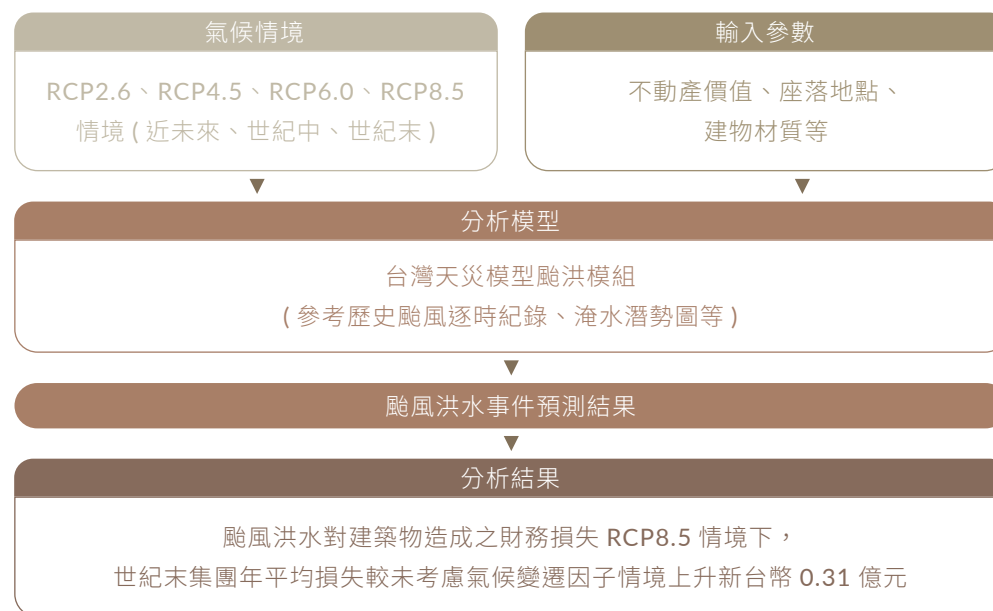
國泰產險定期檢視氣候變遷各情境對於颱風洪水災害損失之預期變化，作為未來承接相關風險及再保險安排之長期規劃參考；同時藉由壓力測試納入氣候變遷因子，檢視其情境下發生之颱風洪水巨災對於本公司清償能力之影響，以確保風險於可承擔之範圍。

D. 氣候變遷下颱風洪水對自有不動產修繕影響

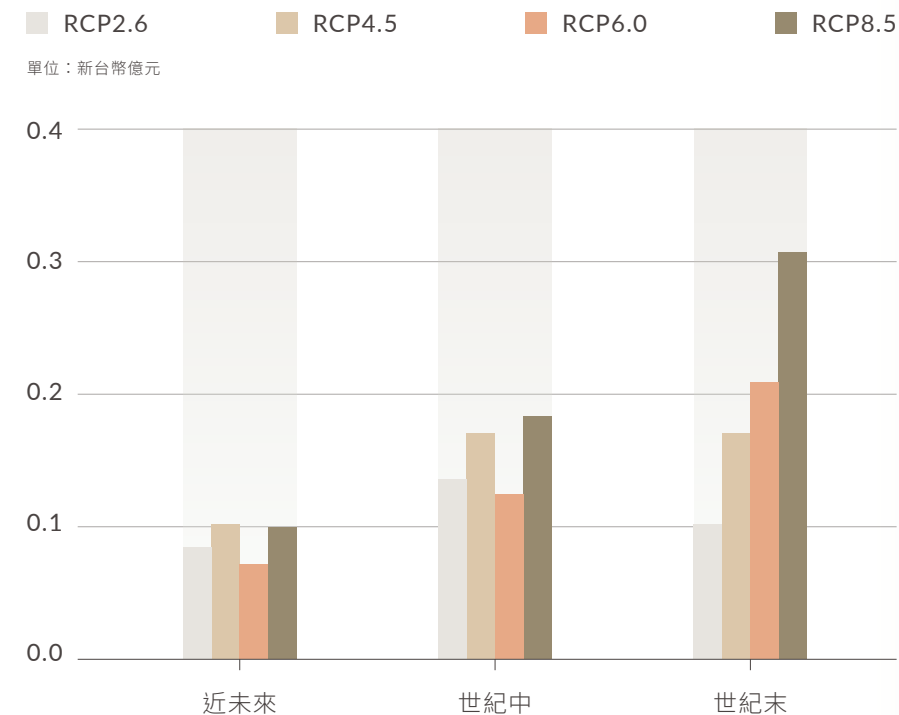
(1) 背景說明

台灣經常受颱風侵襲，此天災強度及降雨隨著全球氣候的暖化上升，導致國泰管理之自有不動產的修繕金額增加。為了解氣候帶來之衝擊，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風模組，分析自有不動產之颱風曝險部位在不同時期可能的颱風損失程度，作為擬定持續營運計畫及資產配置策略重要依據。

(2) 分析流程與結果



國泰自有不動產不同情境之財務衝擊



(3) 韌性驗證

預估財務損失較未考慮氣候變遷因子情境上升新台幣 0.31 億元，佔不動產資產會計帳面值未達 1%，氣候變遷對自有不動產建物影響尚屬可控。

(4) 風險因應對策

國泰除積極將自有不動產朝向綠色不動產轉型前進，並透過以下實體風險防範作為，增加自有不動產氣候韌性：

- 選擇營運據點 / 投資標的前，參考氣候相關風險因子 (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 BCP、定期演練，以增強適應氣候變遷之韌性。

■ 氣候風險管理

· 氣候風險管理架構

2019 年國泰金控即增訂《新興風險管理準則》，將氣候相關風險納入集團風險管理之範疇，並與企業風險管理框架 (ERMF) 整合。2020 年進一步將 ESG 風險 (含氣候相關風險) 自新興風險中獨立，制定《ESG 風險管理準則》，以加強 ESG 風險與氣候相關風險管理力度；為彰顯氣候相關風險管理之依循，2023 年調整名稱為《ESG 暨氣候風險管理準則》精進 ESG 與氣候相關風險管理機制。



目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

I 06 永續治理

07 附錄

氣候風險管理基礎及作為

國泰將氣候相關風險管理與既有風險管理框架整合，並採內部控制三道防線架構，各道防線依其職責，透過氣候相關風險辨識及衡量，分析風險關聯性，評估對公司營運及業務之影響，研擬控管措施及因應策略。為完整反映國泰在管理氣候相關風險的忍受程度，國泰已於 2023 年訂定氣候風險胃納聲明，並配合氣候風險胃納聲明訂定控管機制。

國泰持續強化投融资、保險商品之氣候相關風險管理，並發展營運持續管理（Business Continuity Management, BCM），取得 ISO 22301 營運持續管理標準認證，強化面對天然災害等重大緊急事件時之緊急應變處理能力，持續營運管理相關說明，詳見 [6.2.1 風險管理章節](#)。



氣候指標與目標

國泰參考碳會計金融合作夥伴關係（PCAF）及科學基礎減碳目標（Science-Based Target, SBT）等國際方法學，盤查與規劃相關指標與目標，詳見 [1.2 國泰永續策略主軸與策略藍圖](#)與 [2.1 低碳經濟](#)及 [2.2 環境永續章節](#)。

6.2.3 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，國泰每年編製集團風險地圖，參考外部專家意見及國內外機構發布之風險相關研究報告辨識風險議題，並進一步研擬因應措施，將風險承受情形及管理制度的提報至風險管理委員會與董事會。2022 年已鑑別之新興風險包含金融科技、資訊安全、政經等多項目，國泰金控評估該風險對於公司營運之衝擊，並建立對應的因應措施。

新興風險鑑別流程



目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

I 06 永續治理

07 附錄

前兩大新興風險之營運衝擊評估及其因應措施			
風險項目 / 敘述	風險類別	營運衝擊	因應措施
政經風險 指公司投資資產所在之國家或地區，可能發生政治變動所產生的經濟風險，如地緣政治局勢、大國之間的競合情勢等產生變動，導致國際政治發展難以預測 根據民國 112 年世界經濟論壇全球風險報告，地緣經濟衝突列為未來 10 年影響全球十大的風險之一，主要關注在為俄羅斯引起之能源問題、美國阻止中國獲取高階晶片、台海潛在衝突威脅等	地緣政治	國泰身為台灣最大金融機構，在保險市場擁有台灣最高的市占率，投融資曝險更是遍布全球，若國際政經局勢不穩，對本公司潛在影響如下： 投融資績效轉弱，侵蝕本公司獲利： ● 短期影響：俄烏戰爭下，不僅推升通膨，隨衝突不斷升級，恐慌情緒蔓延，金融資產遭到拋售而使價格大跌，影響全球資金流向與金融市場流動性，導致相關區域投融資曝險風險上升 ● 中長期影響：隨政經風險升溫，各國推動關鍵物資供應鏈在地化，改變全球供應鏈分工布局，推升營運成本，壓縮獲利能力，衝擊相關業務報酬。另外，倘地緣政治持續動盪，受經濟與金融制裁影響，將使投資、消費信心下降、匯率貶值、經濟衰退，可能衝擊財政體質脆弱國家，導致資金外逃等骨牌效應，削弱該國家與相關企業再融資與償債能力，令違約風險攀升，影響本公司獲利 客戶投保意願降低，影響保費收入： 若因政經因素導致長期通膨仍高，央行緊縮貨幣政策，抑制民間消費，導致客戶投保意願降低，進一步影響國泰保費收入 兩岸地緣政治升溫，影響本公司營運： 若臺海兩岸情勢升溫並爆發軍事衝突時，將有可能造成國際貿易受到影響、資源封鎖或交通、電力、網路等民生所需基礎設施遭受破壞，當消費者信心不足時，亦易伴隨擠兌等流動性風險狀況，影響本公司營運	● 密切關注世界政經局勢變化，針對總體面風險事件和個體面異常事件（負面新聞標的），適時進行風險評估與部位檢視，提高對地緣政治風險較高的國家或地區進行監控 ● 持續關注政經風險變化，並參考各國債信評等及營運風險評分，定期檢視國家風險等級與限額的妥適性 ● 持續監控本公司投融資所在國的信用狀況，同時加強曝險的報表管理，避免資產過度集中，留意授信跟投資品質 ● 參加外部政治領域研討會或論壇，藉由增加跨領域交流機會，提高政治環境判斷能力 ● 持續監控新契約保費收入狀況，並持續開發具有抗通膨的特性保險商品，包括增額壽險、投資型保單、利變年金等，以兼顧本公司獲利與民眾保險保障需求 ● 建置集團極端情境之營運持續管理機制 (BCM)，並制定相關 BCM 策略及緊急應變程序，以強化公司營運韌性
資訊安全風險 人工智慧 (AI)、雲端計算、物聯網等新興科技推陳出新，駭客與網路犯罪若運用新技術進行攻擊，可能衝擊資訊安全 根據民國 112 年世界經濟論壇全球風險報告，網路犯罪與威脅首次列為未來 10 年影響全球十大的風險之一，顯示相關風險上升	科技	國泰在台灣保險客戶數超過 800 萬人、網路銀行 APP 用戶超過 400 萬人、證券電子下單戶超過 140 萬人，若發生資訊安全事件，對本集團衝擊如下： 短期影響： ● 網路攻擊造成營運或服務中斷：網路攻擊可能造成本公司網路相關系統癱瘓，導致業務無法正常運作，影響本公司營運與獲利 ● 駭客與網路犯罪造成財務損失：駭客竊取客戶存款、竊取本公司機敏機密資訊，勒索本公司支付贖金等，可能造成本公司嚴重財務損失 中長期影響： ● 個資外洩造成公司聲譽受損：內部資訊系統遭入侵致客戶個資外洩，造成客戶權益受損，若累積發生次數多或是影響層面大，造成客戶不信任，對於本公司聲譽造成負面影響，另外，可能面臨訴訟、罰款等風險	● 定期檢視與執行集團資安藍圖各項措施，包含資安治理、7x24 資安事件監控、邊界防護、內部網路及主機系統滲透測試與弱點掃描等機制，提升對資安威脅的防護能力，以保障客戶服務之安全 ● 持續透過資安教育訓練與宣導，強化員工與客戶之資安意識 ● 導入 ISO 27001 國際資安管理框架，遵循其相關規範，與國際接軌 ● 國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券、國泰期貨及國泰投信、國泰投顧皆已通過 ISO 27001 之認證，且持續維持認證之有效性 ● 國泰金控導入 ISO 27001 國際資安管理框架中，預計於 2023 年取得外部第三方認證 ● 蒐集與分析外部資安威脅情資與風險，並進行漏洞修補，提升對資安威脅的防護能力；並與金管會 F-ISAC、法務部調查局、國際資安情資單位 (RSA) 合作，及時掌握資安風險 ● 定期執行實兵演練，強化資安事件緊急應變能力

6.2.4 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外，亦參考各項國際框架的最佳實務，制定《國泰金控人權政策》以及人權風險評估流程，對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。

■ 人權管理機制

依據《國泰金控人權政策》和國際人權公約揭露之原則，國泰遵循國際公認之基本人權政策，恪守公司所在地之勞動相關法規，並落實於集團內部。此外，訂定《國泰金控永續採購政策》和《供應商企業社會責任守則》，要求供應商遵循同一標準，人權管理的相關政策皆揭露於國泰金控官方網站。

企業永續（CS）委員會盡職調查與管理利害關係人人權風險



■ 人權盡職調查流程

國泰設有人權風險調查流程，定期針對關注對象進行衝擊評估與管理改善。國泰考量國際人權框架、公司發展策略及外部趨勢，並詢問國泰金控企業永續委員會、員工、外部顧問等利害關係人選定風險議題，再檢視各議題風險評級、辨識高風險族群進行管理。



目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融影響力
I 06 永續治理
07 附錄

■ 人權預防與補償措施

風險議題	可能受衝擊對象	風險衡量方式	風險減緩措施	衝擊補償措施	風險減緩與衝擊補償措施 實施結果
強迫勞動、 工時		針對單月延長工時 >45 小時員工，判定為高風險者，2022 結果為 1.5%	- 宣導並施行每日 / 每月加班工時限制 - 建立變形工時 / 彈性工時制度 - 建立員工「居家工作」制度 - 實行心理健康問卷	- 依員工意願給予加班費或加班假 - 落實異常工作負荷促發疾病高風險者管理機制	2022 年員工心理健康調查回覆率達 93.3% - 全體員工皆可依業務需求、自身情況申請居家工作 - 針對員工需求提供彈性工時制度
職業安全與 健康		- 國泰金控每三年辦理一次全體員工免費健檢 - 依健康檢查結果分析員工健康風險	- 實施職安教育訓練 - 免費員工健康檢查 - 實行骨骼肌肉傷病問卷 - 實行職場安全衛生檢查 - 設立急救設備 (AED) - 辦理健康促進活動	- 落實職災通報與處理機制 - 協助團保、勞保申請 - 提供專業諮詢	- 每 3 年舉辦免費員工健康檢查，2022 年參與員工健檢人逾 3 萬人，定期監控三高和肥胖員工比率 - 大腹翁小腹婆 2022 年度累計參與人數逾 8 萬人，減重總數達 152,392 公斤 (2022 年減重 22,982 公斤)
多元包容性 與平等機會	- 自身員工 - 女性 - 原住民 - 移工 - 身心障礙員工 - 實習生	- 歧視、職場不法侵害：員工申訴與意見每年追蹤歧視、騷擾 (包括性騷擾、非性騷擾) 案件數，2022 年國泰受理案件共計 7 件，經調查後 2 件不成立，其餘各案件均依流程完成結案 - 母性健康安全：職場母性健康保護計畫 - 童工：履歷表或報到資料審核年紀，國泰從未雇用童工 - 結社自由：保障所有員工參與社團、協會 - 集體談判權：國泰金控依《勞資會議實施要點》舉辦勞資會議，針對各項勞資重大議題充分溝通，並依循會議共識執行，2022 年一共舉辦 26 場勞資會議	- 員工行為守則、道德行為準則明文禁止歧視、性騷擾等違反人權行為 - 透過電子報、講座宣導 - 辦公大樓設置無障礙設施、提供輔具 - 推行東南亞人才培育計畫 - 設立海外市場當地雇用目標	- 設立通報機制與申訴處理機制 - 經委員會審議後，對違反員工予以懲處 - 對被害人給予諮商關懷	- 員工行為守則教育訓練涵蓋率 100%，完訓率 100% 2022 年國泰共有 326 位具台灣原住民身分之員工。此外，國泰還有 437 位身心障礙員工，佔員工總人數 1.03% - 國泰員工之國籍數達 13 國 2021 年共有 28 位同學參與第二屆東南亞人才培育計畫，並預計 2023 年回到柬埔寨、越南、寮國等海外據點服務

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

I 06 永續治理

07 附錄

風險議題	可能受衝擊對象	風險衡量方式	風險減緩措施	衝擊補償措施	風險減緩與衝擊補償措施 實施結果
客戶權益	企、消金客戶	● 優化服務體驗推薦值（Net Promoter Score, NPS） ● 公平待客	● 設立服務品質委員會 ● 落實員工教育訓練 ● 將《公平待客原則》深植於企業文化	● 設置多元完善的申訴管道 ● 設置專責處理單位 ● 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	● 2022 年金融業公平待客評鑑，國泰人壽、國泰期貨於金融業中排名前 25% ● 國泰金控旗下各子公司法定 3 小時公平待客教育訓練完成率 100%
個資保護		● 每年追蹤個人資料侵害事件之裁罰案件數	● 設立個人資料管理委員會 ● 建置完善個人資料管理制度取得「BSI 10012:2017 個人資料管理系統」認證 ● 落實個資教育訓練	● 建置「個資侵害事件之緊急應變處理程序」 ● 建立緊急應變定期演練機制	● 國泰金控暨各子公司 2022 年個資教育訓練完訓率皆 100%
勞工權益	投資放貸對象和所有產業	● 高風險企金授信案件比例 ● 高風險 / 敏感性產業：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	● 訂定企業放貸 ESG 要點，並以 ESG 檢核表評估放款客戶人權風險 ● 訂定敏感性產業之環境社會與公司治理風險指引 ● 遵循赤道原則進行事前審查，對重大案件持續貸後監測	● 一般企業授信案貸後持續檢視 ESG 紀錄，對具一定風險之客戶要求改善作為 ● 遵循赤道原則監督開發方與相關方的議合作為，貸後對開發方行動計畫進度進行管理	● 企金授信案件 100% 以 ESG 檢核標評估人權風險 ● 針對符合標準具一定風險的授信客戶 100% 進行貸後管理 ● 赤道案件皆遵循赤道原則進行評估與管理

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

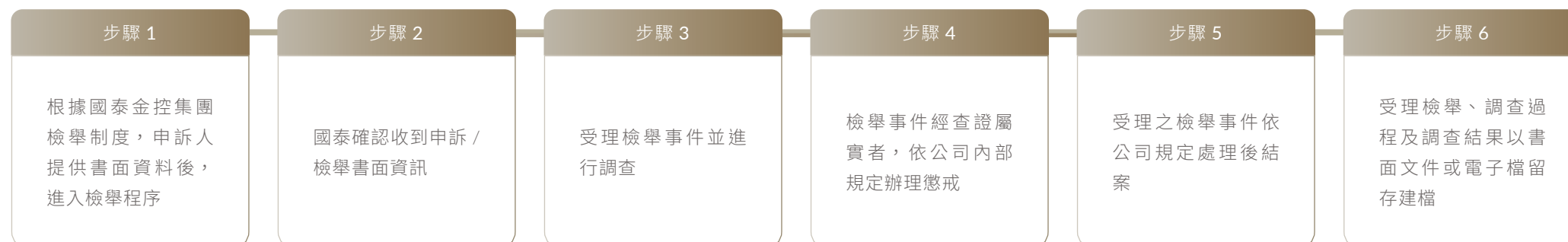
07 附錄

風險議題	可能受衝擊對象	風險衡量方式	風險減緩措施	衝擊補償措施	風險減緩與衝擊補償措施 實施結果
職業安全與健康	供應商的員工	● 新聞監測 ● 100% 簽訂國泰永續價值宣言，並每年進行供應商永續教育訓練 (內含人權保障承諾) 與評鑑，2022 年評鑑結果不合格之供應商為 0 家	● 訂定《國泰金控永續採購政策》、導入 ISO 20400《永續採購指南》 ● 實行供應商永續自評管理 ● 要求供應商簽署永續價值宣言 ● 落實供應商永續教育訓練 ● 舉辦年度供應商大會	● 採購合約要求供應商必須遵守企業社會責任及法規要求，違約將負賠償責任 ● 定期進行供應商評比，評分低的供應商即拒絕往來	● 供應商永續價值宣言簽署率達 100% ● 供應商永續教育訓練完訓率達 100% ● 截至 2022 年底，國泰金控共有 1,227 家供應商，全數皆完成國泰金控《永續價值宣言》的簽署
個資保護					
多元包容性與平等機會	合資企業員工	● 合資企業 100% 簽訂國泰永續價值宣言 (內含人權保障承諾)	● 以問卷方式調查其人權保障落實情形	依問卷調查結果要求改善	● 透過 Cathay Overseas Network 強化與合資公司的溝通

■ 申訴機制與檢舉管道

國泰為建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營，設置明確檢舉和申述管道，以落實執行公司所制定之道德行為準則與誠信經營守則，並確保檢舉人及相關人之合法權益。國泰金控相信，對企業有向心力的員工，是企業競爭力的基礎，而妥善照顧員工，更是企業主的責任，因此國泰金控提供連結市場水準的薪酬，以及完整且制度化的福利，以全面照顧旗下所有員工。為了確實瞭解員工需要，國泰員工可以將意見以書面方式郵寄或電子郵件傳送至人力資源單位，並於內部建置溝通網，員工可登入集團內部溝通網發表意見，國泰金控建立多元雙向溝通管道，以傾聽員工的心聲。

申訴／檢舉程序



目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

6.3 誠信經營

GRI：RI：2-23、2-24、2-27、2-28、416-1、416-2、418-1

6.3.1 誠信經營

為鞏固誠信經營之企業文化，國泰金控制定《誠信經營政策暨守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》及《員工行為守則》政策，要求同仁遵守內部相關規範以及禁止不誠信行為，且須以合法方式參與公共事務，國泰長期參與公會與協會，國泰金控總經理李長庚現任社團法人臺灣理財顧問認證協會理事長、台北市銀行商業同業公會理事等；國泰人壽董事長黃調貴現任中華民國人壽保險同業公會榮譽理事長，積極促進產業與政府合作，研擬相關政策。

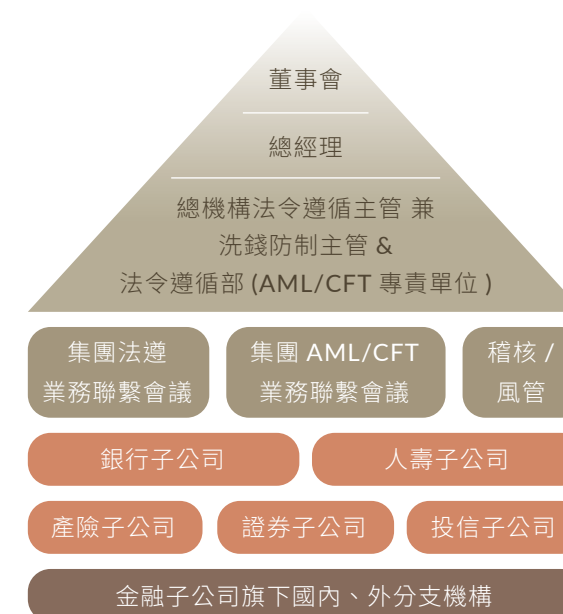
國泰金控制定誠信經營政策，並定期透過以下管理機制，檢視誠信經營風險執行情形：

管理機制	執行成效
定期自行評估與檢視不誠信風險行為	● 每年定期執行誠信行為風險評估，評估項目包含：提供收受不正當利益（包含行賄／收賄）、非法政治獻金、不正當慈善捐贈贊助、違反利益迴避、損害利害關係人利益、侵害智慧財產權及資訊保密規定等項目，如查核遇有已存在或潛在的不誠信行為，立即予以改善 ● 2022 年辦理 2021 年度不誠信風險行為評估，並將評估結果報告提交予董事會；2023 年第一季將辦理 2022 年不誠信行為風險評估
辦理教育訓練	將員工誠信及道德教育訓練作為同仁年度必修課程，課程時數為 1 小時，2022 年完訓率達 100%
設置吹哨者機制 & 檢舉管道	依「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。2022 年無有涉及內線交易、反競爭行為、壟斷或操作市場，及不道德或不誠信行為之案件申訴

6.3.2 法令遵循

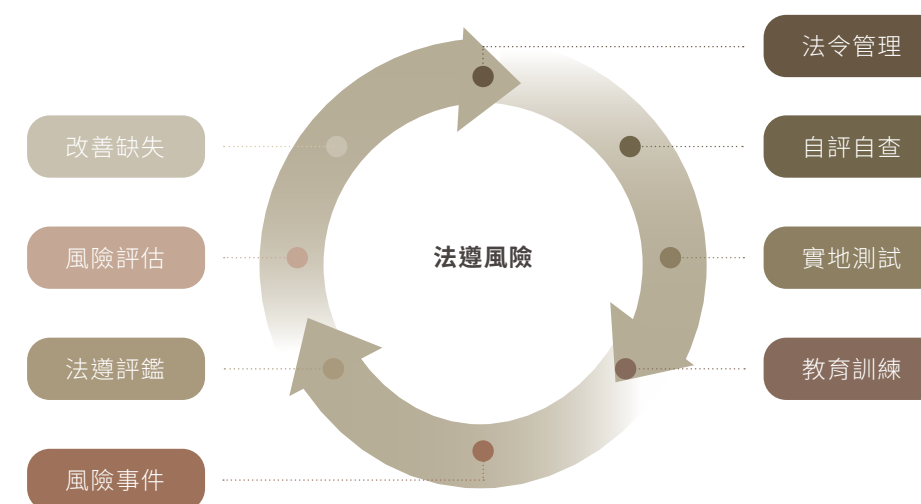
■ 穩固企業法令遵循文化

國泰金控長期關注國內外金融及法令更動，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。採集團整體管理法遵及反洗錢／反資恐為主軸，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；2022 年分別向董事會與審計委員會報告 2 次業務執行狀況。



■ 法遵風險系統化循環管理

法令遵循為國泰金控落實內部控制重點之一，以「風險」為核心出發，並採取動態管理模式，強調事前預防功能；除積極推動集團法遵國際化，並依各業務風險特性，督導重要子公司執行法遵風險管理外，持續藉由法遵數位管理平台與新科技，強化集團內部控制管理。



目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

I 06 永續治理

07 附錄

策略重點	執行說明
集團法遵管理機制及效能提升	- 定期辦理單位法遵評鑑及法遵自評自查，並納入經理人績效評核；為強化集團內控管理及跨公司聯繫溝通，每半年召開集團總機構法遵主管聯繫會議；訂定重要外部法遵事件通報管理，包含重大違反法令及金融主管機關降評等風險預警指標，俾利董事會及高階管理層掌握相關風險警訊、評估及因應改善措施執行情形 - 設置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，即時掌握監理動態；2022 年子公司重大裁罰案及改善措施摘要說明如下表，完整內容請詳見<u>國泰金控 111 年度年報</u>頁 128-133 2022 年因應疫情影響，集團遠端考察海外執行 29 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
集團法遵中長期發展重點	- 依各產業風險特性，督導子公司執行法遵風險管理，積極推動集團法遵國際化，持續研究國際監理趨勢 - 分階段推動集團法遵數位管理平台及新科技運用，並與國內法令 RegTech 新創合作發展法遵 AI 智能模型，打造底層資料庫基礎建設，輔助集團法遵數位管理系統，按風險程度做不同管理，積極採取適當相應措施
集團檢舉制度	- 為深化內控管理循環，已建立集團檢舉制度，並於官網公告檢舉方式、要件及管道、處理流程、紀錄保存、檢舉人保護原則及人員獎懲等規定 2022 年集團共受理檢舉 5 件，皆已完成調查並結案，其中 2 件為金控案件，1 件為國內子公司案件，皆查無違法事證；2 件為海外分支機構案件，經查證均屬實，已依內部規範處分

• 2022 年重大裁罰及改善措施

子公司	國泰世華銀行	國泰世華銀行	國泰世華銀行 香港分行
事由	200 萬元罰鍰及其他必要之處置。主要缺失包括因金融整合前置管理系統異常所涉缺失	1200 萬元罰鍰、糾正及調降總經理月薪 30%，為期 3 個月。主要缺失包括資訊系統維運規範、對中台管理規範、事故發生時緊急應變方案等缺失	港幣 1,100 萬元罰鍰。主要缺失包括客戶定審政策及程序、客戶風險評估架構、高風險客戶審查等缺失
改善措施	已完成部分改善，包括語法效能調校、系統暫存參數、伺服器處理核心移轉、系統專用磁碟機陣列配置、修改 ATM 機台情境判讀派版作業、增修並強化內部管理規範等，目前尚有系統模組移出作業未完成改善，預計於 2023/4/30 前完成	已完成部分改善，包括系統健檢測試、客戶保障補償措施、優化系統資源即時監控及警告機制、優化客戶登入現有機制等；並研議其他強化措施及整體預計改善時程	已完成改善，包括管理階層針對治理層面之制度調整及監督、總行法遵、洗防及稽核單位之強化作為及內部規範持續更新等

反洗錢／反資恐為國內外長期重視的目標與方向，國泰金控採取「以風險為基礎」之方法，建置集團層次之反洗錢／反資恐管理機制，並以金控為核心出發，建立集團資訊分享機制，除配合金融監理及實務執行情形穩健發展、與時俱進，促進風險評估方法細緻化研究發展外，並運用新科技／數據分析工具，持續提升集團 AML/CFT 管理成效。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

策略重點

集團管理機制
與提升效能

集團 AML
中長期發展重點

執行說明

- 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、風險因子等，並設定風險預警機制及其監控指標
- 針對高風險情形，加強確認客戶身分及持續監控措施，相關標準作業程序已納入自行查核及內部稽核項目
- 每半年召開一次集團 AML / CFT 會議，並以專人、專案協助重要子公司落實執行
- 「國家洗錢資恐及武擴風險評估報告」專案：
 1. 2022 年成立集團專案小組，因應行政院洗防辦發布之「國家洗錢資恐及武擴風險評估報告」
 2. 針對報告中新增的資武擴風險及虛擬資產業者（VASP）等新興風險進行評估，並委請外部顧問協助完善方案，以推動集團政策調整
- 集團反洗錢／反資恐資訊分享：
 1. 參酌國際反洗錢組織 FATF 建議與銀行公會實務參考做法，設置集團資訊分享相關規範及分享平台
 2. 多元分享類型，重視子公司間跨業風險管理，包含集團名單、可疑交易類型化、可疑客戶／交易資訊，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

「集團 AML 風險聯防」專案：

1. 考量外部金融科技發展趨勢，配合集團推動數位轉型策略目標，運用數位科技工具，作業模式已由傳統方式逐漸轉換為數位行為，服務渠道由分散式進入集中平台，更於 2022 推動「集團 AML 風險聯防」專案，強化集團風險控管及防禦
2. 除在數位工具運用及數據分析以外，更引進科技辨識功能，未來亦將根據外部法規環境變化或新興技術演變，滾動式自我學習，發動集團風險聯防機制優化，以達有效監督與管理之目的，發揮集團綜效



• 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

為強化員工之法遵意識，培育科技法遵／反洗錢人才，國泰金控提供多元且化且符合科技發展趨勢之法遵／反洗錢教育訓練，主題涵蓋法遵基礎認識、疫情下新興金融犯罪趨勢、ESG 新價值對董事責任及公司治理影響、利關人交易案例解析、元宇宙產業風險、金融資安趨勢、內線交易／反賄賂／反貪腐法令及案例研討等，並持續推進培育法遵／反洗錢科技人才，以專案應用形式，結合數位科技與實務，充實「數位 X 法遵／反洗錢」跨領域人才儲備。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

2022 年國泰金控法令遵循教育課程時數



6.4 資訊安全

6.4.1 資安治理

國泰配合金管會推動之「金融資安行動方案」，持續強化資安防護能力，達成安全、便利、營運不中斷的金融服務。國泰金控與主要子公司皆依法規要求設立資安長或成立資安專責單位，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，並每年於董事會提報前一年度資安執行情形。而國泰金控設有跨公司之金控資訊安全委員會，掌理集團資訊安全政策之擬議及管理制度之推展，另為有效進行橫向溝通聯繫，並達成金控及子公司整體資訊安全管理的一致性，設有跨公司之金控資訊安全聯繫會，全力投入資安控管及提升品質。

強化資安韌性（Resilience）																				
措施	對應行動說明																			
訂定資訊安全政策	● 國泰金控暨各子公司皆訂定「資訊安全政策」，核決層級為董事會，每年定期檢視以確保資訊資產的機密性、完整性、可用性及適法性																			
建立 7X24 資安監控中心（Security Operation Center, SOC）服務機制	● 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 資安監控中心服務機制，多維度關聯分析資通安全設備、網路設備、作業系統等日誌，即時預警及判斷資安事件、異常連線等行為，並建立處理追蹤機制，落實資安風險管控措施																			
資安事件應變	● 已整合金控集團資源建立跨公司之「資安緊急應變小組」參與應變協助，並透過事件通報以及緊急應變程序，即時掌控本公司及子公司之資安事件狀況 ● 擬定各式情境腳本持續辦理資安事件應變演練，以利同仁熟悉應變流程，若有資安事件發生時能快速應變 ● 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																			
導入 ISO 27001：2013 資訊安全管理系統	● 至 2022 年底止，全集團資訊系統導入 ISO 27001：2013 之涵蓋率達 99.5%，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 ● 國泰金控於 2022 年導入 ISO 27001：2013 框架，預計於 2023 年完成驗證 ● 國泰金控旗下重要子公司皆已通過 ISO 27001: 2013 國際標準認證，並持續維持證照有效性，各公司證照有效期限如下： <table><tr><th>銀行</th><th>人壽</th><th colspan="2">產險</th></tr><tr><td>2020/11/26 ~ 2023/11/25</td><td>2019/02/27 ~ 2022/02/26 ； 2022/02/27 ~ 2025/02/26</td><td colspan="2">2020/01/16 ~ 2023/01/15 ； 2023/01/16-2025/10/31</td></tr><tr><th>證券</th><th>期貨</th><th>投信</th><th>投顧</th></tr><tr><td>2022/04/11 ~ 2025/04/10</td><td>2022/04/01 ~ 2025/03/31</td><td>2022/03/28 ~ 2025/03/27</td><td>2022/07/19 ~ 2025/07/18</td></tr></table>				銀行	人壽	產險		2020/11/26 ~ 2023/11/25	2019/02/27 ~ 2022/02/26 ； 2022/02/27 ~ 2025/02/26	2020/01/16 ~ 2023/01/15 ； 2023/01/16-2025/10/31		證券	期貨	投信	投顧	2022/04/11 ~ 2025/04/10	2022/04/01 ~ 2025/03/31	2022/03/28 ~ 2025/03/27	2022/07/19 ~ 2025/07/18
銀行	人壽	產險																		
2020/11/26 ~ 2023/11/25	2019/02/27 ~ 2022/02/26 ； 2022/02/27 ~ 2025/02/26	2020/01/16 ~ 2023/01/15 ； 2023/01/16-2025/10/31																		
證券	期貨	投信	投顧																	
2022/04/11 ~ 2025/04/10	2022/04/01 ~ 2025/03/31	2022/03/28 ~ 2025/03/27	2022/07/19 ~ 2025/07/18																	

6.4.2 資安管理機制與教育訓練

面對數位轉型的浪潮下，培養同仁的資安意識與文化，確實落實資安控管。關於國泰金控歷年資訊安全教育訓練執行成效請詳見[附錄表 31](#)。



採安全設計
(Security by Design)
策略

- 站在業務角度思考，於服務或商業模式設計初期，納入資訊安全為考量因子
- 每個專案萌芽初期，資安人員即參與其中，並以業務端立場進行安全設計，順使企劃人員理解資安關心的議題



資訊安全教育訓練

- 每年全體員工「資訊安全教育訓練」達 3 小時，各公司 2022 年完訓率皆達 100%
- 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

6.4.3 資安機制驗證與侵害管理

國泰金控暨子公司於發現網路攻擊及惡意程式入侵等重大資安事件時，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，並依循「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。國泰金控 2022 年並未發生重大資安事件，而資訊外洩案件請詳見 [6.5.4 個資保護](#)。

措施	對應行動說明
駭客入侵演練	● 國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險及國泰證券每年皆委請專業顧問執行白帽駭客入侵演練，而於 2022 年起，國泰投信亦參與入侵演練 ● 以各式駭客手法模擬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，並針對演練結果中所發現的的漏洞與風險項目進行改善
電腦系統資訊安全評估	● 每年國泰金控暨各子公司委請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，並要求針對其中所發現重大風險項目完成 100% 改善
建立威脅情資分享與分析機制	● 已設置有「集團資訊與威脅情資共享機制」，針對重大資安情資進行通報分享，以進行改善及防禦措施 ● 與法務部調查局簽署「國家資通安全聯防與情資分享合作備忘錄」，增強國泰金融集團資安聯防之防禦縱深及構築公私資安協作框架建立共同聯防機制

6.5 服務品質與客戶權益

6.5.1 公平待客

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。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

子公司	客訴管道與專責單位	組織 / 運作	2022 年重點作為
國泰人壽	客戶關係促進部專責處理申訴，訂定《國泰人壽保險公司消費爭議處理程序》及《國泰人壽保險公司各級單位處理申訴案件應注意事項》，以保護消費者權益，並增設客訴直撥專線（02）2162-6205 優化申訴案件處理效能	● 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 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	● 獨立董事參與公平待客委員會及講座教育，並指示應強化下列事項： 1. 遠距服務持續精進。2. 高齡與身心障礙者權益維護，落實弱勢族群保護措施。3. 通路、作業、服務體系於公平待客大會展現成果 ● 總經理積極推動，持續深化公平待客文化與落實遵法：1. 公平待客融入日常業務。2. 落實法遵，持續精進。3. 內控督導展現主動性，積極預防風險 ● 為提供客戶親民且一致的服務品質，啟動「全通路策略與經營計畫」，整合公司內部系統，提供資訊一致的服務平台並以簡單易懂的方式呈現，讓客戶不論是經由服務人員或任何通路均能獲得一致的資訊與服務品質，達到超越客戶期待的服務體驗 ● 透過線上官網專區與線下多元加值服務，打造全方位多元服務管道，提供高齡長者便捷且有溫度的暖心服務
國泰世華銀行	金融服務部專責處理申訴案件，並設置 24 小時客戶服務專線（02）2383-1000，或以市話撥打 0800-818-001，亦提供官網留言接收客戶申訴	● 由上而下落實公平待客：董事會形塑誠信經營、重視金融消費者保護的文化；每半年呈報董事會公平待客原則執行情形，並每季呈報董事會追蹤客訴案件檢討改善情形 ● 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	● 除積極處理客訴案件外，主動站在消費者權益思考，就客訴或消費爭議案件，以系統化管理客戶反饋意見，進行消費者服務流程優化調整，維持客戶良好體驗 ● 應用智能客服阿發，並規劃智能語音服務，期望打造個人化專屬服務，以提升客戶服務之處理效率 ● 持續發展數位金融，規劃分行數位櫃台服務，促進分行營業廳轉型，引導客戶利用數位服務自助填單並完成交易、擴增視訊服務範圍、優化網路銀行 APP 裝置綁定功能及推廣 CUBE APP 一站式服務等措施，讓客戶享有免跑分行即可滿足金融需求，安心且有品質的金融服務 ● 組成跨單位小組積極規劃推動本行金融友善服務，提供高齡及弱勢客戶更完善之金融體驗

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

子公司	客訴管道與專責單位	組織 / 運作	2022 年重點作為
國泰產險	電話客服中心專責受理客戶諮詢與消費爭議處理，訂定《國泰產險消費爭議處理程序》，以保障消費者權益 客戶可透過客服專線 0800-212-880，真實具名向國泰產險陳述事由	● 每半年法遵自評作業納入公平待客原則，確保各項原則落實 ● 每季召開「公平待客促進小組會議」，與會成員包含獨立董事、總經理、各單位副總級主管，討論政策執行狀況與申訴率改善方案，後提報董事會 ● 為快速反應與解決客戶痛點，每月召開「客戶體驗管理會議」，由電話客服中心經管副總主持，邀請相關部門協理、經理參與，確認客戶體驗改善作法與期程	● 透過每季公平待客促進小組會議，於第一季完成各原則推動計劃及 KPI 擬定，後於每季會議追蹤，並提報董事會檢視及督導。針對 2021 年盤點之現有身心障礙人士、高齡者關懷作法，2022 年持續於會議中追蹤，落實友善服務推動 ● 持續依循「尋、優、追、確」四大步驟，每季針對發生率較高之申訴樣態逐案探究、分類，解析根因問題進行改善，並於公平待客促進小組會議報告，追蹤根因改善推動進度，每半年度向董事會呈報。2022 年新增客戶體驗管理（CEM）會議，專注於日常營運中的客戶之聲，每月洞察服務缺口 / 斷點、提供改善建議，偕同相關單位研擬與落實改善對策，落實客戶體驗強化 ● 為深植公平待客服務文化，於內部舉辦「iCARE 服務大賞」，從客戶視角出發，凝聚公司同仁共同發想，2022 年評估 2021 年「身心障礙族群友善服務及商品設計發想」得獎方案可行性並落地執行，推出「讓礙發聲，友善無礙」專案，透過會議持續追蹤進度
國泰綜合證券	依照《客戶申訴處理細則》及《金融消費爭議處理程序》，國泰證券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	● 組織管理：依照《公平待客推動委員會權責及組織辦法》設置「公平待客推動委員會」，由本公司總經理擔任總召集人，並設置副召集人一名，由本公司處級主管擔任之 ● 組織運作：依前述要點及《公平待客原則及策略》相關規範，公平待客推動委員會定期蒐集相關專案及落實成果，召開季度及年度會議，並擬具公平待客原則政策及策略之執行報告向董事會提報	● 2022 年設置「公平待客推動委員會」取代原有「公平待客暨服務品質小組」，並訂定《公平待客推動委員會權責及組織辦法》，提升決策層級 ● 公平待客推動委員會設置金融商品與服務、消費爭議處理、教育訓練三個執行單位，由各個面向推動服務品質提升 ● 公平待客推動委員會之執行狀況，已每季提報至董事會，並依董事會之指示進行後續計畫

目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融影響力
I 06 永續治理
07 附錄

子公司	客訴管道與專責單位	組織 / 運作	2022 年重點作為
國泰投信	客戶服務部為申訴受理專責單位。客戶可透過客服電話（02）7713-3000、電子信箱、傳真或親臨公司等方式，真實具名向國泰投信陳述事由	● 落實年度教育訓練時數規範及每年定期向董事會呈報執行狀況 ● 本公司業務總處長負責督導規劃及推行「公平待客原則」，除建立良好服務流程，更將公平待客原則精神融入企業文化定期向董事會報告執行成效 ● 本公司人資單位每年安排三小時（含）以上「公平待客原則」政策策略、內部遵循規章及行為守則等相關宣導訓練課程，積極完善同仁公平待客精神	● 2023 年第一季向本公司董事會報告「公平待客原則」執行情形，同時配合法規及具體執行情形更新辦法內容，充分落實金融消費者保護責任 ● 2022 年教育宣導及客戶申訴案件處理皆依相關規定辦理

6.5.2 服務品質與客戶滿意度

國泰金控秉持「誠信、當責、創新」的核心價值，藉由多元的管道及完備的服務，積極融入客戶的生活圈，並透過紮實的教育訓練，將服務理念深植於全體員工心中，深耕客戶關係與權益保障，不斷地提升服務品質。國泰設有服務品質委員會，秉持維護客戶權益及公平待客原則，制定集團服務方針，定期與各子公司共同檢視服務策略與專案，並由各子公司設立之服務品質小組規劃、推動與追蹤各項精進服務品質方案，致力傾聽客戶心聲，為客戶提供優質的服務品質。國泰各子公司依業務屬性，委託市場上具有公信力之大型市調公司執行滿意度調查，調查項目涵蓋業務人員、電話客服、理賠服務、櫃檯服務及網路服務等，作為服務品質精進之參考。關於國泰金控客戶滿意度請見附錄表 33。

子公司	滿意度表現說明
國泰人壽	將持續監測並優化客戶體驗以維持高滿意度
國泰世華銀行	客服中心滿意度達標並持續維持顧客高滿意度。重點聚焦與客戶各個接觸歷程，找到客戶最重視且會影響滿意度關鍵因子優先改善
國泰產險	持續檢視各項客戶服務流程，針對服務品質與體驗進行強化及改善，以提升客戶滿意度
國泰綜合證券	監控各項線上及線下服務節點，瞭解客戶回饋與期待後，進行服務優化，以持續提升客戶滿意度
國泰投信	透過外部機構調查收集客戶反饋意見，配合客戶行動載具使用習慣，持續精進數位服務功能，滿足客戶線上 / 線下服務體驗

6.5.3 優化服務體驗

國泰自 2016 年起導入淨推薦值（Net Promoter Score, 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。

子公司	NPS 架構佈建	2022 重點突破
國泰人壽	依線上及線下的客戶體驗旅程設立共 18 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	● 除持續發展「客戶體驗管理機制」精進優化客戶體驗，2022 年也繼續深耕公司優勢（如數位化程度及強化業務員與客戶互動關係），並針對影響客戶滿意度及淨推薦分數的重點旅程進行關鍵補強。2022 年 NPS 達 29.2 分，較 2021 年 21.1 分進步
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 ● 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 於 2022 年度為 62.8 分，相較 2021 年度 62.4 分，提升 0.4 分，整體服務持續獲得客戶支持與推薦 ● 網銀 APP 在 2022 年度的 rNPS 為 42 分，較 2021 年提升 2 分；批評者的佔比也由 2021 年的 14.7%，下降至 2022 年的 12.3%，此結果顯示數位平台的服務優化受到客戶的肯定與推薦。與國內競品相比，國泰客戶對網銀 App 的推薦程度也持續位居榜首
國泰產險	佈建線上、線下共 30 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	● 2022 年度線上與線下 tNPS 分數均維持穩定，針對客戶的回饋，國泰產險持續優化不同節點的行政流程以及服務流程，以使提升客戶對國泰產險整體服務的支持
國泰綜合證券	藉由盤點客戶服務歷程，建置 12 個線上、線下 tNPS 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	● 2022 年各項線上、線下服務 tNPS 節點，分數皆較前一年度提升 ● 線下 tNPS 的各項節點，在安排教育訓練、神秘客稽核後，分數提升顯著（接單中心由 38.8 分提升至 68.1 分、客服中心由 65.5 分提升至 78.7 分、臨櫃服務由 61.7 分提升至 73.2 分），顯示本公司在數位化發展的同時，人對人的服務品質亦有同步做提升
國泰投信	透過滿意度結合 NPS 調查活動，從客戶視角檢視品牌、產品等多面向服務，聚焦優化重點，不斷提升客戶體驗及滿意度	2022 年委請外部機構進行調查，整體滿意度仍名列前茅，顯示客戶持續肯定，將繼續努力維護良好互動關係，滿足客戶潛在需求

6.5.4 個資保護

■ 客戶隱私權政策

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

國泰金控暨各子公司官方網站中亦透過《隱私權政策》聲明尊重並說明如何蒐集、應用及保護客戶所提供之個人資料。當客戶同意後才會將特定的個人資料提供給與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。

■ 客戶個資管理機制

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

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

並且就違反個人資料保護的紀律處分方面，除了個人資料保護法已規定罰則處分外，國泰金控並於「個人資料處理作業安全管理辦法」中明文規定，本公司員工如違反個資保護規

定，致影響公司及客戶權益者，將移送人事管理單位議處。

■ 完善的個資教育訓練

為使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，2022 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。

■ 侵犯客戶隱私與應變處理

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。

2022 年度來自金融監督管理委員會公告之裁罰案件共計 2 件，皆屬顧客藉由管道申訴案件；2022 年度資訊外洩案件共 10 件，資訊外洩案件與個資相關的占比為 100%，因上述事件而受影響的顧客數為 120 位。經釐清後，為業務員疏忽告知第三人及 1 件因快遞公司將保費收據包裹遺失但已尋回（收據僅姓名及費用），皆無涉及重大資訊洩露及侵犯客戶隱私等事件，且已取得客戶諒解及妥善處理，國泰金控將持續推動員工教育訓練及加強宣導作業，並使所屬人員充分了解個資保護之重要性。此外，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。關於國泰金控暨子公司 2022 年個資案件數分布請見附錄表 32。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

07

CHAPTER

附錄

- ▶ 7.1 關於本報告書
- ▶ 7.2 ESG 績效數據表
- ▶ 7.3 PRI/PRB/PSI 執行情形
- ▶ 7.4 GRI 準則索引表
- ▶ 7.5 SASB 永續會計原則
- ▶ 7.6 國際永續準則委員會 (ISSB) 永續報導準則草案對照表
- ▶ 7.7 聯合國全球盟約對照表
- ▶ 7.8 社會責任指引 (ISO 26000) 對照表
- ▶ 7.9 台灣證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
- ▶ 7.10 確信項目及 SDGs 對照結果彙總表
- ▶ 7.11 外部獨立保證聲明

7.1 關於本報告書

GRI：2-2、2-3、2-4

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

自 2011 年起，每年度發行非財務資訊報告書。2023 年 7 月發布「國泰金控 2022 年永續報告書」，呈現 2022 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，期使所有國泰的利害關係人與社會大眾，瞭解國泰於各議題所做的努力。國泰金控歷年的永續報告書中英文版，可以於官網「企業永續」專區下載。上一版本發行日期為 2022 年 7 月，下一版本發行日期預計為 2024 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 2021 版本準則，並對應聯合國永續發展目標（SDGs）。另參考上市上櫃公司永續發展實務守則、ISO 26000 社會責任指引、聯合國全球盟約、上市公司編制與申報永續報告書作業辦法、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）發佈之 SASB 準則及氣候相關財務揭露（TCFD）。關於本報告書資訊重編之處，將在相關章節處說明。本報告書財務績效數據經勤業眾信聯合會計師事務所簽證，並公開於股東會年報。報告書非財務績效數據，係依據公會申報資訊、監管機構申報資訊，或經外部管理系統認證單位驗證後之數據揭露。

■ 報告查證與確信

本公司委託 BSI 英國標準協會台灣分公司對報告書依據 GRI 2021 版本準則與 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 3000 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 (Revised) 訂定）以及國際確信準則 ISAE3410 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 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」以及國際確信準則 ISAE3410	資誠聯合會計師事務所
財務數據	會計師查核簽證財務報表規則及一般公認審計準則	勤業眾信聯合會計師事務所
環境數據	ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查 ISO 20400:2017 永續採購	英國標準協會 (BSI Taiwan)
	ISO 14001:2015 環境管理系統 ISO 50001:2018 能源管理系統	

公司名稱	國泰金融控股股份有限公司
成立日期	2001 年 12 月 31 日
品牌精神	幸福再發現
核心價值	誠信、當責、創新
總部地址	台北市大安區仁愛路四段 296 號
永續報告書負責部門	企業永續辦公室
連絡信箱	cscathay@cathayholdings.com.tw
連絡電話	+886-2-27087698
正職人員	46,091 人
資產總額	新臺幣 12.07 兆元
資本額	新臺幣 1620.3 億元
企業永續網站	https://www.cathayholdings.com/holdings/esg

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。

7.2 ESG 績效數據表

■ 永續金融數據

表 1 各產業永續投資／放貸金額

單位：新台幣億元	2020		2021		2022	
	投資	授信	投資	授信	投資	授信
低碳	1,748	252	2,076	314	2,679	379
替代能源	119	114	235	172	409	205
建築	746	32	767	44	694	71
廢棄物回收	42	35	50	48	42	36
交通	547	70	707	40	835	57
節能產業	151	2	121	9	178	10
綠色債券	143	0	196	0	520	0
自然碳匯	-	-	-	-	0	0
基礎建設	6,623	669	7,377	711	8,329	781
交通設施	523	53	605	67	751	68
公用事業設施	5,264	434	5,863	447	6,493	441
社會住宅、老人住宅	0	152	0	149	0	237
環境整治／保護措施	34	31	48	48	39	33
低碳轉型相關基礎建設	-	-	-	-	15	2
基礎建設營造及軟體	802	0	861	0	1,032	0
高齡與健康	4,014	326	4,119	352	4,644	448
健康服務	1,153	26	1,123	30	1,257	25
生活支援服務	0	2	0	2	0	2
財務金融管理	1,135	1	1,234	1	1,236	4
運動服務業	8	18	0	29	0	35
製藥、生物科技、健康產品	1,194	27	1,292	37	1,501	39
醫療／復健器材與設備	326	34	2,677	19	356	25
藥品及醫療用品銷售	97	27	86	33	103	37
運動用品	101	39	117	52	191	52
設施供應	0	153	0	149	0	230
社區與金融包容性	78	39	37	45	31	52
金融包容性	45	0	34	11	28	33
教育	33	39	3	33	3	20
水資源	72	9	78	9	61	12

表 2 企金授信 ESG 審查執行情形

單位：件數	2020	2021	2022
經授信審議委員會拒絕或批示意見	35	8	12
因 ESG 事件而拒絕核貸	4	0	0

表 3 赤道原則案件

單位：件數	2020	2021	2022
達 EP 規範須揭露之狀態（Financial Close- 簽約可撥貸）	2	2	2
A 類案件	0	1	0
B 類案件	0	0	2
C 類案件	2	1	0

表 4 國泰人壽投資 ESG 審查執行情形

單位：件數	2020	2021	2022
具潛在風險提報討論案件	240	288	264
綜合考量基本面及 ESG 表現而被剔除於可投資名單	-	11	3

註：「-」表示無統計數據。

表 5 委外部位責任投資及盡職治理之管理情形

單位：%	2020	2021	2022
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	99	100	100

註：範疇包含國泰人壽與國泰產險。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

表 6 投融資組合碳足跡

	投資組合總碳排			經濟碳排強度			加權平均碳密度 (WACI)		
	單位：tCO2e			單位：tCO2e/ 百萬新台幣			單位：tCO2e/ 百萬美元		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
自有投資資產									
合計	12,708,091	11,267,423	9,759,033	3.34	2.71	2.25	278.26	247.86	226.73
上市櫃股權	1,025,288	1,059,599	545,086	0.27	0.26	0.13	-	-	12.81
公司債	11,682,803	10,207,824	9,213,947	3.07	2.46	2.12	-	-	213.92
資產管理資產									
合計	824,008	1,272,443	997,369	2.91	3.69	1.32	276.14	241.07	191.37
上市櫃股權	230,101	311,296	408,808	0.81	0.90	1.25	-	-	74.73
公司債	593,907	961,146	588,561	2.10	2.79	0.07	-	-	116.64

截至 2022 年 12 月 31 日

截至 2022 年 12 月 31 日

		自有投資資產			資產管理投資資產		
		投資組合 總碳排	經濟碳排 強度	加權平均碳密度 (WACI)	投資組合 總碳排	經濟碳排 強度	加權平均碳密度 (WACI)
		單位：tCO2e	單位：tCO2e/ 百萬新台幣	單位：tCO2e/ 百萬美元	單位：tCO2e	單位：tCO2e/ 百萬新台幣	單位：tCO2e/ 百萬美元
產業別	能源	3,414,689	0.79	44.56	254,532	0.02	38.54
	原材料	1,167,575	0.27	16.03	311,405	0.11	51.14
	工業	275,596	0.06	19.33	60,271	0.06	13.87
	非核心消費	49,139	0.01	1.04	17,945	0.29	3.65
	核心消費	224,120	0.05	2.69	10,206	0.05	1.65
	醫療保健	35,132	0.01	0.83	4,015	0.01	1.11
	金融	215,584	0.05	3.84	25,135	0.06	5.95
	資訊技術	280,751	0.06	9.75	123,166	0.18	23.08
	通訊服務	200,987	0.05	3.99	20,690	0.46	4.00
	公用事業	3,872,065	0.89	122.89	166,745	0.02	47.76
	房地產	23,395	0.01	2.06	996	0.03	0.28

		企業長期貸款
		總碳排
		單位：tCO2e
產業別	能源	10,332
	原材料	101,931
	工業	57,850
	非核心消費	27,102
	核心消費	52,525
	醫療保健	1,762
	金融	35,967
	資訊技術	20,381
	通訊服務	3,600
	公用事業	40,367
	房地產	3,302

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

截至 2022 年 12 月 31 日

		自有投資資產			資產管理投資資產		
		投資組合 總碳排	經濟碳排 強度	加權平均碳密度 (WACI)	投資組合 總碳排	經濟碳排 強度	加權平均碳密度 (WACI)
		單位：tCO ₂ e	單位：tCO ₂ e/ 百萬新台幣	單位：tCO ₂ e/ 百萬美元	單位：tCO ₂ e	單位：tCO ₂ e/ 百萬新台幣	單位：tCO ₂ e/ 百萬美元
地區別	台灣	720,535	0.17	16.31	337,029	0.05	59.55
	亞太	2,099,210	0.48	55.70	118,302	1.08	18.87
	美洲	5,613,370	1.29	125.11	417,044	0.08	84.92
	歐洲	872,409	0.20	18.93	82,194	0.09	13.82
	其他	452,182	0.10	11.02	32,119	0.03	9.61

截至 2022 年 12 月 31 日

		企業長期貸款
		總碳排
		單位：tCO ₂ e
地區別	台灣	188,750
	亞太	166,369
	美洲	-
	歐洲	-
	其他	-

截至 2022 年 12 月 31 日

	授信組合總碳排		
	單位：tCO ₂ e		
	2020	2021	2022
合計	676,616	633,825	548,203
發電專案融資	39,398	171,883	152,493
商業不動產抵押貸款	25,796	29,282	40,590
企業長期貸款	611,422	432,660	355,119

2022 年國內主要投融資部位屬高碳排者		
總碳排放量	單位：tCO ₂ e	511,153
所屬行業別情形		
原材料	單位：家	6
資訊科技		4
通訊服務		1
能源		1
工業		1

註 1：總碳排、經濟碳排強度係依據「碳會計金融合作夥伴關係」（PCAF）發展之方法學計算

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

註 3：自有投資資產範疇為國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券；資產管理投資資產範疇為國泰投信；授信資產範疇為國泰世華銀行

註 3：碳排數據涵蓋率，自有投資資產為 100%，資產管理投資資產為 93%

註 4：依據 PCAF 方法學，自有投資資產碳數據資料品質 2.52，資產管理投資資產碳數據資料品質 2.04，授信資產資料品質為 3.73

註 5：國內主要投融資部位屬高碳排者係指佔國內上市櫃公司股權與債券投資碳排 60% 以上者，涵蓋自有投資資產及授信資產

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

表 7 企業議合

截至 2022 年 12 月 31 日

As of December 31, 2022	議合家次
合計	75
已成功 & 結案	24
已朝正向發展	35
未有明確進展	16
不成功 & 結案	0
議合對象產業分布	
能源	2
原材料	10
工業	5
非核心消費	14
核心消費	5
醫療保健	0
金融	1
資訊技術	33
通訊服務	2
公用事業	3
房地產	0
議合方式分布	
電話	0
E-mail	23
Email+ 電話	19
會議 (線上會議)	20
會議 (實體會議)	9
投票	0
股東會發言	4
股東會提案	0
公開信	0

截至 2022 年 12 月 31 日

		議合溝通項次
合計		120
議合議題分布		
環境	E- 碳排放	23
	E- 產品碳足跡	6
	E- 氣候變遷脆弱性	35
	E- 水資源壓力	13
	E- 生物多樣性與土地利用	13
	E- 原材料獲取	1
	E- 有毒物質排放與廢棄物管理	3
	E- 清潔技術機會	2
	E- 再生能源機會	1
社會	S- 勞工管理	4
	S- 產品安全與品質	3
	S- 化學品安全	2
治理	G- 董事會	2
	G- 會計	1
其他	ESG 揭露	8
	其他	3

表 8 綠色商品與服務

	2020	2021	2022
太陽能電站海內外累計融資之裝置容量（MW）	574	758	889
離岸風電累計融資之裝置容量（MW）	768	1,373	1,373
再生能源工程及設備保險（水力、太陽能、風電）累計承保金額（億元）（註 1）	1,172	1,488	1,830
綠能環保車險累計簽單保費（萬元）	33,754	46,207（註 2）	87,895
綠能環保車險累計承保件數（件）	18,957	28,122	54,593
自行車保險累計簽單保費（萬元）	1,269	2,000	2,563
自行車保險累計簽單保費（件）	6,128	8,261	10,093
公共自行車傷害險累計承保金額（萬元）	1,292	1,937	2,792
公共自行車傷害險累計承保人次（萬人次）	4,760	7,757	11,820

註 1：2022 年無水力相關業務。

註 2：2021 年誤植，2022 年更正為 46,207 萬元。

■ 環境指標數據

表 9 溫室氣體排放

單位：tCO ₂ e	2020	2021		2022	
範疇一排放	3,816.05	國內	3,712.39	國內	3,971.91
		海外	393.02	海外	830.54
範疇二排放 - 市場基礎排放	56,427.61	國內	52,817.70	國內	48,521.37
		海外	3,051.15	海外	6,423.35
範疇二排放 - 地理基礎排放	56,429.13	國內	53,038.08	國內	52,882.81
		海外	3,051.15	海外	6,423.35
範疇一 + 二排放 - 市場基礎排放	60,243.66	國內	56,530.09	國內	52,493.28
		海外	3,444.16	海外	7,253.89
範疇一 + 二排放 - 地理基礎排放	60,245.18	國內	56,750.47	國內	56,854.72
		海外	3,444.16	海外	7,253.89
範疇三 - 採購的產品與服務	1,771.3	1,612.53		1,744.34	
範疇三 - 燃料與能源相關活動	14,412.16	13,742.7		9,598.70	
範疇三 - 上游運輸與配送	3.93	3.004		3.00	
範疇三 - 營運過程產生的廢棄物	249.77	212.99		204.77	
範疇三 - 商務旅行	175.25	76.34		143.51	
範疇三 - 下游運輸與配送	23.1	25.47		28.53	
範疇三 - 銷售產品與服務的使用	1,634.32	1,612.53		1,543.38	
範疇三 - 銷售產品與服務的生命終期處理	8.68	142.59		136.31	

註 1：2018 年起採 ISO 14064-1：2018 新版本標準，2020 年起委由 BSI 外部驗證機構進行查驗。

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

註 3：類別二為電力排放，因能源局進行歷年電力排放係數調整，本次計算使用更新後係數，分別為 0.533（2019）、0.502（2020）及 0.509（2021）公斤 CO₂/度。溫室氣體盤查係根據 GWP AR5 及環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版參考資料。

註 4：盤查據點涵蓋員工數量為 47,267（2020）、46,427（2021）、46,157（2022）。

註 5：商務差旅排放量為員工搭乘高鐵及航空，依循國際民航組織 ICAO 台灣高鐵（34g CO₂e／每人 - 每公里）計算。另商務差旅取決於公司業務需求，且並非主要排放項目，故不列入管理指標。

註 6：國泰於 2020 依據業務需求重新檢視與調整報告範疇，並為了管理範疇一及範疇二之排放，國泰設定減碳之目標以 2020 年為基準年。

目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融影響力
06 永續治理
I 07 附錄

表 10 綠色營運

單位：tCO ₂ e	2020	2021		2022	
碳排強度 (tCO ₂ e/ 人)	1.27	1.22		1.29	
碳排強度 (tCO ₂ e/ 百萬營收)	0.79	0.43		1.57	
能源使用量 (GJ)	407,020	387,965.10		382,275.25	
電力耗用 (度)	110,862,737	國內	105,713,107	國內	104,140,509
		海外	4,875,229	海外	9,686,164
人均用電 (度 / 人)	2,345.46	2,271.65		2,278.52	
再生能源使用量 (度)	272,000	686,000		8,813,652	
累計太陽能板設置量 (Kw)	6,780	6,970		6,950	
直接用水量 (度)	711,445	596,154		608,228	
人均用水量 (度 / 人)	15.05	12.84		13.34	
廢棄物總量 (公噸)	2,558.75	2,103.45		1,977.93	
資源回收量 (公噸)	1,022.74	857.16		790.39	
一般生活廢棄物 (公噸)	1,536.01	1,246.29		1,187.54	
人均廢棄物 (公斤 / 人)	32.5	26.84		26.04	

註 1：太陽能設置容量包含躉售及自發自用，人壽包含自有不動產租賃供能源業者建置使用。
 註 2：明誠分行於 2022 年 12 月搬遷後無架設太陽能板，因此 2022 年累計太陽能板設置量相較 2021 年下降。

表 11 永續採購

	2020	2021	2022
綠色採購金額 (億元)	3.03	3.02	4.76
在地採購比例 (%)	99.20	95.70	97.1

目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融影響力
06 永續治理
I 07 附錄

■人力指標數據

表 12 正職員工人數

GRI：2-7、2-8

表 12-1 正職員工人數 - 依年齡、地區截至 2022 年 12 月 31 日

單位：人			人數	佔全體員工比例 (%)
台灣地區	男性	≤ 30 歲	3,243	7.1
		31~49 歲	8,108	17.6
		>50 歲	2,501	5.4
	女性	≤ 30 歲	4,553	9.9
		31~49 歲	15,453	33.5
		>50 歲	11,674	25.3
海外地區	男性	≤ 30 歲	40	0.1
		31~49 歲	198	0.4
		>50 歲	73	0.2
	女性	≤ 30 歲	59	0.1
		31~49 歲	169	0.4
		>50 歲	20	0.0
合計			46,091	100

註 1：數據涵蓋國泰金控及台灣子公司員工暨外派至海外分公司、辦事處及海外分公司、辦事處當地僱用之員工
 註 2：此表僅含正職人員
 註 3：LGBTQI+ 為同性戀、雙性戀、跨性別者、酷兒、雙性者等，2022 年國泰金控、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券、國泰投信與國泰期貨自願性揭露非二元性別員工人數共計 36 位

表 12-1 正職員工人數 - 依職階、地區截至 2022 年 12 月 31 日

全體員工內外勤正職人員統計 (單位：人)			人數	佔全體員工比例 (%)
台灣地區	男性	一般員工	11,668	25.3
		基層主管	1,829	4.0
		中階主管	277	0.6
		高階主管	78	0.2
	女性	一般員工	29,097	63.1
		基層主管	2,436	5.3
		中階主管	126	0.3
		高階主管	21	0.0
海外地區	男性	一般員工	269	0.6
		基層主管	25	0.1
		中階主管	15	0.0
		高階主管	2	0.0
	女性	一般員工	241	0.5
		基層主管	6	0.0
		中階主管	0	0.0
		高階主管	1	0.0
合計			46,091	100

註 1：數據涵蓋國泰金控及台灣子公司員工暨外派至海外分公司、辦事處及海外分公司、辦事處當地僱用之員工
 註 2：此表僅含正職人員

目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融影響力
06 永續治理
I 07 附錄

表 13 多元包容職場

表 13-1 多元包容職場 - 少數員工分佈

	2020		2021		2022	
單位：人	員工 人數	佔全體 員工 比例	員工 人數	佔全體 員工 比例	員工 人數	佔全體 員工 比例
身障員工 人數 (人數 / 比例)	474	1.07%	450	1.04%	437	1.03%

註：2022 年數據涵蓋國泰金控台灣員工、外派至海外分、子公司員工及海外分公司當地僱用之員工

表 13-2 多元包容職場 - 員工國籍分佈及其占比 截至 2022 年 12 月 31 日

單位：人	一般員工	佔全體員工 比例 (%)	主管	佔全體主管 比例 (%)
台灣	40,562	98.3	4,783	99.3
原住民	326	0.8	19	0.4
中國 (含香港)	134	0.3	8	0.2
東南亞	245	0.6	5	0.1
北美洲	5	0.0	1	0.0
歐洲	3	0.0	0	0.0

註 1：數據涵蓋國泰金控台灣員工、外派至海外分、子公司員工及海外分公司當地僱用之員工

註 2：此表僅含正職人員

表 14 新進人員分佈

GRI：401-1

截至 2022 年 12 月 31 日

全體員工內外勤正職人員統計（單位：人）			人數	佔全體員工比例（%）
性別	台灣地區	男性	2,103	4.6
		女性	3,280	7.1
	海外地區	男性	60	0.1
		女性	90	0.2
年齡	台灣地區	≤ 30 歲	3,124	6.8
		31~49 歲	2,075	4.5
		>50 歲	184	0.4
	海外地區	≤ 30 歲	44	0.1
		31~49 歲	98	0.2
		>50 歲	8	0.0
職階	台灣地區	一般員工	5,352	11.6
		基層主管	24	0.1
		中階主管	5	0.0
		高階主管	2	0.0
	海外地區	一般員工	150	0.3
		基層主管	0	0.0
		中階主管	0	0.0
		高階主管	0	0.0
合計			5,533	12.0
平均招募每位新人之成本（元）			14,461	

註 1：數據涵蓋國泰金控及台灣子公司員工暨外派至海外分公司、辦事處及海外分公司、辦事處當地僱用之員工

註 2：因保險業務人員、行銷專員與國泰僅具承攬關係，上表統計排除上述人員

註 3：此表僅統計正職員工，非正職人員因資料蒐集困難，故未統計於此表

目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融影響力
06 永續治理
I 07 附錄

表 15 離職人員分布

GRI：401-1

截至 2022 年 12 月 31 日

全體員工內外勤正職人員統計 (單位：人)			總離職人數	佔全體員工比例 (%)
性別	台灣地區	男性	1,655	3.6
		女性	2,519	5.5
	海外地區	男性	47	0.1
		女性	64	0.1
年齡	台灣地區	≤ 30 歲	1,579	3.4
		31~49 歲	1,786	3.9
		>50 歲	809	1.8
	海外地區	≤ 30 歲	30	0.1
		31~49 歲	69	0.1
		>50 歲	12	0.0
職階	台灣地區	一般員工	4,046	8.8
		基層主管	109	0.2
		中階主管	12	0.0
		高階主管	7	0.0
	海外地區	一般員工	109	0.2
		基層主管	1	0.0
		中階主管	1	0.0
		高階主管	0	0.0
合計			4,285	9.3

註 1：數據涵蓋國泰金控及台灣子公司員工暨外派至海外分公司、辦事處及海外分公司、辦事處當地僱用之員工

註 2：因保險業務人員、行銷專員與國泰僅具承攬關係，上表統計排除上述人員，總員工數 46,091

註 3：此表僅統計正職員工，非正職人員因資料蒐集困難，故未統計於此表

表 16 女性主管和員工統計

截至 2022 年 12 月 31 日

女性主管 / 員工統計	比率 (%)	2025 年目標 (%)
女性員工佔總員工比例	69.3	60
女性主管佔全部主管比例	53.8	33
基層女性主管佔全部基層主管比例	56.8	-
高階女性主管佔全部高階主管比例	28.5	-
營業部門女性主管佔全部營業部門主管比例	46.9	-
STEM 女性員工佔整體 STEM 員工的比例	46.6	-

註 1：數據涵蓋國泰金控台灣員工、外派至海外分、子公司員工及海外分公司當地僱用之員工

註 2：根據 DJSI 定義，此處高階主管指協理級 (含) 以上主管，而外勤無相關職位

表 17 男女薪酬比較 (男：女)

截至 2022 年 12 月 31 日

	2020	2021	2022
高階主管	100:93	100:91	100:85
中階主管	100:106	100:101	100:101
基層主管	100:112	100:106	100:76
一般人員	100:96	100:91	100:91

註：數據涵蓋國泰金控及台灣子公司員工暨外派至海外分公司、辦事處及海外分公司、辦事處當地僱用之員工

表 18 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

截至 2022 年 12 月 31 日

	2019	2020	2021	2022
非擔任主管職務之全時員工加權平均人數 (人)	19,924	20,226	20,311	20,316
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」 (仟元)	1,350	1,350	1,320	1,327
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」 (仟元)	1,045	1,074	1,088	1,107

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

目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融影響力
06 永續治理
I 07 附錄

表 19 員工教育訓練

截至 2022 年 12 月 31 日

	對象	2020	2021	2022
總訓練時數（小時）	男性職員	2,112,356	2,347,247	2,471,826
	女性職員	6,123,546	6,653,060	6,999,174
	管理階層	831,393	934,605	967,666
	一般職員	7,404,509	8,065,702	8,503,334
	法定訓練	621,172	840,438	939,961
	非法定訓練	7,614,730	8,159,869	8,531,039
	總時數	8,235,902	9,000,307	9,471,000
人均訓練時數（小時）	男性職員	145	164	175
	女性職員	186	206	219
	管理階層	165	191	201
	一般職員	175	193	206
	法定訓練	13	18	20
	非法定訓練	160	175	185
	總時數	173	193	205
在職人數（人）		47,478	46,626	46,091
人均受訓成本（元）		14,904	11,856	9,802
職安教育訓練（小時）		76,683	50,067	57,781
線上教育訓練總時數（小時）		4,726,167	5,599,062	6,113,821
人均線上教育訓練時數（小時）		100	120	133

註 1：國泰金控教育訓練時數，包含各子公司同仁於公司內部實體課程上課時數、外部機構培訓、外部研討會論壇時數、國泰學習網線上學習時數、CSN 觀看時數、其他線上學習平台與業務單位展間分享等
 註 2：訓練時數統計分類包含男 / 女、管理職 / 非管理職、以及法定 / 非法定教育訓練三種類別，總時數 / 總人均時數為三種類別各自加總計算

表 20 育嬰留停統計

截至 2022 年 12 月 31 日

	女性	男性	總計
2022 年享有育嬰假的人數	2,697	1,370	4,067
2022 年育嬰留停申請人數	384	68	452
2022 年預計育嬰留停復職人數 (A)	282	42	324
2022 年實際育嬰留停復職人數 (B)	200	27	227
復職率 (B/A)	70.92%	64.29%	70.06%
2021 年實際育嬰留停復職人數 (C)	207	22	229
2021 年實際育嬰留停復職後十二個月仍在職人數 (D)	172	18	190
留任率 (D/C)	83.09%	81.82%	82.97%

註 1：數據涵蓋國泰金控台灣員工、外派至海外分、子公司員工及海外分公司當地僱用之員工
註 2：任職滿六個月後，於每一子女滿三歲前，得申請育嬰留職停薪，期間至該子女滿三歲止，但不得逾二年。同時撫育子女二人以上者，其育嬰留職停薪期間應合併計算，最長以最幼子女受撫育二年為限，依照申請生育補助同仁計算
註 3：復職率計算公式 = (已復職人數 / 應復職人數) * 100%
註 4：上表包含與國泰具有承攬關係與勞動契約的外勤人員

表 21 家庭生育照護假統計

	2020		2021		2022	
	女性	男性	女性	男性	女性	男性
家庭照護假 (人次)	2,764	670	1,481	421	2,309	448
產假／陪產假 (天數)	32,019	2,873	37,030	2,289	31,981	2,594
生理假 (天數)	39,231	-	25,685	-	29,550	-

註：數據涵蓋國泰金控台灣員工、外派至海外分、子公司員工及海外分公司當地僱用之員工

表 22 職業災害及缺勤統計

	員工職業災害及缺勤統計			承攬商 / 合約廠商
	2020	2021	2022	2022
職災受傷人數 (人次)	72	73	76	1
職災死亡人數 (人數)	0	0	0	0
失能傷害頻率	1.56	0.72	0.83	0.75
失能傷害嚴重率	31.04	8.77	17.69	8.98
缺勤日 (日數)	27,163	128,979	156,701	1,518
缺勤率 (內勤) (%)	0.58%	0.88%	1.37%	0.91%
總經歷工時 (日數)	-	-	91,813,272	1,336,632
總應記錄職業傷害率	-	-	1.66	1.5

註 1：數據涵蓋國泰金控及旗下子公司，承攬商 / 合約廠商主要工作者類型為資料登打、行政庶務、公務司機
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

表 23 員工敬業度調查結果

	2020	2021	2022
敬業度	4.19	4.12	4.08
填答率	71%	78%	85%

註：數據涵蓋國泰金控台灣員工、外派至海外分、子公司員工及海外分公司當地僱用之員工

■ 社會指標數據

表 24 FITBACK 健康吧推動績效

	2020	2021	2022
累計參與人數 (萬人)	28	40	62
累計步數 (億步)	3,912.5	5,665.8	8,490.1

表 25 理財規劃執行成效

	2020	2021	2022
國泰證券 APP 台股定期定額投資扣款金額（億元）	53.34	149.3	232.2
安養信託（高齡者及身心障礙者）信託財產本金（億元）	16.87	24.93	26.76
安養信託（高齡者及身心障礙者）有效受益人數（人數）	316	317	297
職棒防賭基金信託財產本金（億元）	1.54	1.59	1.65
有效職棒防賭基金信託之現役球員（人數）	270	253	252

表 26 金融創新推動成效

	2020	2021	2022
行動投保使用率（%）	99.3	99.1	99.28
行動理賠使用率（%）	94.8	93.2	92.60
行動保費使用率（%）	75.9	70.4	78.90
行動保全使用率（%）	89.9	80.9	86.60
電子保單使用率（%）	96.1	93.8	81.84
電子單據件數（件）	247.2	263.1	272.25
保險科技累計取得專利數（項）	111（註 1）	136（註 1）	155（註 2）
國泰世華銀行數位用戶數（萬名）	508	577	651

註 1：新型件數會有消滅的原因為一案兩請，待同案發明專利通過後，智財局要求擇一存續，故發明存續、新型消滅，故更新 2020~2021 年數據

註 2：考量扣除消滅新型專利後實際總數為 143 項

表 27 普惠金融推動成效

		2020	2021	2022
小額終老保險累計承保件數（件）		219,420	240,814	257,663
微型保險累計承保金額（億元）		972	904.9	1,055
微型保險累計承保人數（萬人）		29.7	18.2	31.3
微型保險累計理賠件數（件）		867	1,095	1,321
學生團體保險累計承保金額（兆元）		3	3	3
學生團體保險累計承保人數（萬人）		300	300	293
公益信託財產本金（億元）		375.24	378.02	378.89
公益信託捐贈金額（億元）		3.1	1.95	2.83
農作物保險累計承保金額（萬元）		5,586	7,371	7,987
視障友善 ATM 設置數量（台）		124	71（註 1）	268
普惠金融貸款	微型金融機構累計放貸餘額（美金百萬元）（註 2）	42.6	43.8	74.2
	中小企業放貸總餘額（億元）（註 5）	2,284	2,702	3,042
	小型企業放貸總餘額（億元）（註 6）	982	1,032	1,088（註 3）
	小型企業放貸總件數（件）（註 6）	5,869	9,117	8,738（註 4）
	社會企業優惠融資專案累計核貸金額（萬元）	5,650	7,460	8,100
	社會企業優惠融資專案累計核貸企業（家）	10	14	15
	小額信貸放貸餘額（億元）	1,011.3	1,182.6	1,362.5
	35 歲（含）以下青年客戶小額信貸放貸餘額（申請當下年齡）（億元）	223.1	266.1	360.7

註 1：2021 年配合捷運汰換新型 19 吋螢幕機台，視障功能台數較 2020 年減少待廠商開發完成，已於 2022 年第二季完成上線，醫療院所 ATM 之視障功能亦於 2022 年底前全面啟用

註 2：根據世界銀行文獻資料，有被明確定義的微型金融機構（MicroFinance Institution, MFI）為新加坡分行與柬埔寨子行之授信戶，故更正 2020~2021 年數據，2022 年依相同基準統計

註 3：2022 年開始納入海外分行數據，國內新臺幣 1,083.72 億元，海外分行新臺幣 4.46 億元

註 4：2022 年開始納入海外分行數據，國內 8,717 件，海外分行 21 件

註 5：中小企業是根據經濟部的定義中小企業認定標準，實收資本額在新臺幣一億元以下，或經常僱用員工數未滿二百人之事業

註 6：小型企業則定義為合併營收規模新臺幣五億元（含）以下之法人客戶暨其集團關聯戶

表 28 公益投入狀況

	2020	2021	2022
現金捐助 (A) (元)	352,233,556	534,166,986	381,646,496
時間貢獻 (B) (元)	54,237,991	33,613,963	42,252,671
實物捐贈 (C) (元)	61,159,118	10,173,972	23,143,907
管理費用 (D) (元)	18,781,670	20,025,535	32,709,637
公益總支出 (A+B+C+D) (億元)	4.31	5.98	4.80
商業促進占比 (%)	49	35.6	52.1
社區參與占比 (%)	48	33.9	46.8
慈善捐助占比 (%)	3	30.5	1.1

表 29 志工時數及人次

	2020	2021	2022
志工時數 (小時)	101,305	57,497	71,709
志工人次 (人次)	20,471	10,689	11,898

表 30 個資安全執行成效

	2020	2021	2022
個資教育訓練完成率 (%)	100	100	100
資料外洩事件數量 (案) (註 1)	-	11	10 (註 2)
個資相關的資料外洩事件佔比 (%) (註 1)	-	100	100
因個資違反事件而受影響的顧客數 (位) (註 1)	-	6,520	120

註 1：自 2021 年起揭露相關數據，「資料外洩事件數量」、「個資相關的資料外洩事件佔比」及「因個資違反事件而受影響的顧客數」係指包含國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰綜合證券及國泰投信者

註 2：2022 年為 2 案主管機關公告及 8 案自行調查，案件分布情形請見附錄表 32

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

表 31 資訊安全執行成效

	2020	2021	2022
資訊安全教育訓練完成率 (%)	100	100	100
資安違反事件數 (件)	0	0	0

表 32 2022 年個資案件數分布

子公司	主管機關公告	自行調查
國泰金控	0	0
國泰人壽	0	8
國泰世華銀行	2	0
國泰產險	0	0
國泰證券	0	0
國泰投信	0	0
總 計	2	8

表 33 客戶滿意度

子公司	2020 滿意度 (%)	2021 滿意度 (%)	2022 滿意度 (%)	2022 滿意度 目標
國泰人壽	97.7	98.5	97.8	90
國泰世華銀行	92.5	92.6	92.5	90
國泰產險	97.3	97.8	96.7	90
國泰綜合證券	86.0	89.8	91.7	90
國泰投信	89.25	90.94	89.46	88

7.3 PRI/PRB/PSI 執行情形

■ 聯合國責任投資原則

(Principles for Responsible Investment, PRI) 執行情形

原則 1： 將 ESG 納入 投資決策

- 建立集團責任投資與放貸政策、不可投資與放貸政策
- 建立 ESG 風險審核流程，訂定敏感性產業投資管理原則
- 國泰投信將 ESG 外部資料庫整合至投資決策輔助系統
- 投資團隊定期舉辦教育訓練
- 定義永續主題投資，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
- 設定金融資產淨零目標及 SBT 目標
- 國泰投信推出 ESG 投資相關商品

原則 2： 將 ESG 議題 整合至所有權 政策與實務

- 訂定集團議合政策，並建立議合流程及議合升級之作法
- 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、行使表決權及股東會發言等方式與被投資公司互動，促進其改善 ESG 管理與揭露

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

原則 3： 促使被公司 投資的公司 適當揭露 ESG

- 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
- 參與 CDP NDC，鼓勵被投資公司回應 CDP 問卷，揭露碳排放數據及氣候變遷管理作為
- 參與 CDP Science-Based Targets Campaign，鼓勵全球大型企業，承諾 SBT 目標以達成巴黎協定目標
- 參與 Climate Action 100+ 倡議，鼓勵對象承諾氣候目標、強化氣候風險揭露及管理
- 參與 AIGCC 亞洲電廠議合倡議，議合亞洲發電業採取減排機制以符合巴黎協議制定的淨零情境
- 舉辦永續金融暨氣候變遷高峰論壇，促使企業重視 ESG 揭露、管理，並積極因應氣候變遷
- 參與或支持 Partnership for Carbon Accounting Financials、Partnership for Biodiversity Accounting Financials、TCFD、TNFD 等倡議，促進金融機構與企業永續揭露

原則 4： 促進投資業界 接受及執行 PRI 原則

- 積極參與各項外部活動，分享國泰責任投資作為，期許同業能共同執行責任投資
- 積極和政府分享責任投資趨勢，期許政府單位了解責任投資重要性並加強推動
- 於委外單位簽訂合約時加入責任投資考量，要求委外單位定期出具報告說明 ESG 執行情形，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
- 國泰證券提供台股 ESG 研究報告，補充台灣企業 ESG 分析缺口，協助投資人執行責任投資

原則 5： 建立合作機制、 強化 PRI 執行之效能

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

原則 6： 出具報告 以說明執行 PRI 活動與進度

- 國泰金控每年發行永續報告書，亦發布 ESG 整合報告書
- 國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券及國泰投信每年發行報告揭露責任投資與盡職治理執行情形

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

原則 1：一致性

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

國泰世華銀行作為台灣最大的民營銀行之一，致力於關注企業和個人成長需求，並提供多元化的金融產品和服務。本行為台灣首家赤道原則簽署行，並自 2018 年宣示自願遵循聯合國責任銀行原則，使本行經營策略與 SDGs 目標保持一致，並將國泰永續藍圖「氣候、健康、培力」結合業務特性、資產組合、願景策略等因素，制定重大影響力行動計畫。本行海外子行和分行亦陸續建立風險管理團隊，與當地監理機構合作，實現環境社會貢獻

原則 2：衝擊與目標設定

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

- 國泰世華銀行參考聯合國環境規劃署金融倡議 (UNEP FI) 建議之「投資組合影響分析工具」概念，梳理授信資產的區域分布，以及產業分布 (如表一)，以應用於本行影響力商品與服務之辨識
- 國泰世華銀行 Impact RADAR 之分析構面涵蓋社會、環境、經濟三支柱並對應 22 個影響領域，國泰世華銀行就現有的商品與服務，與 PRB 原則一闡述之重要國際倡議與協定，如 SDGs、巴黎氣候協定對接出有較重大影響者有六項
 - 「再生能源占電力供應授信比重」持續成長，至 2025 年達 85% (已達標)
 - 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零
- 國泰世華銀行承諾以 3 年時間 (2023 ~ 2025) 投入近 500 億新台幣融資資金，攜手客戶低碳轉型，共創淨零未來，藉此確保產業轉型更具競爭

原則 3：與客戶合作

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

- 在與客戶合作方面，以公平待客政策準則為基礎，促進與客戶 / 顧客合作，鼓勵永續實踐，促進經濟活動發展，發揮對環境社會的正面影響，摘要說明如下：
- 再生能源融資：國泰世華銀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，至 2022 年底，在國內外累計已核貸超過 2,600 座太陽能發電站，總裝置容量達 889MW，每年可減碳 55.8 萬公噸。截至 2022 年再生能源授信部位達新台幣 271 億元
 - 個人金融：國泰世華銀行在個金及數位領域，致力於提供更貼切客戶需求的金融服務，如：2021 年推出 CUBE 信用卡，給卡友自主切換權益。截至 2022 年 12 月，流通信用卡量達 881 萬張，年度刷卡金額達新台幣 5,800 億元，為業界第一；存放款往來客戶近千萬，使用 CUBE App 獲得跨場域的一站式金融服務體驗，為本行在個金及數位領域發揮影響力的基石
 - 面對人口高齡化，以及社會型態的改變，民眾迫切需要靠商業機制來協助安排老年的生活照顧，2022 年國泰世華銀行與國泰人壽共同推動的保險金信託共銷機制獲得主管機關核准，將提供客戶「一站式」創新金融服務，整合國泰金控集團資源，體現保險及信託雙重保障，更為推動普惠金融盡一份心力

原則 4：利害關係人

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

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：

- 響應金管會永續金融先行者聯盟，承諾低碳投融资、氣候議合等目標，與金融同業共同協助主管機關，推動永續金融發展及產業低碳轉型
- 透過議合、永續連結貸款（SLL）或綠色貸款等方式，成為客戶在低碳轉型之路上強力的夥伴
- 透過舉辦會議、論壇、公益活動、參加評比、參與國際倡議、制度研討會、法說會、回應投資人問卷及推動專案、發布報告書與新聞稿、進行員工與客戶滿意度調查等多元方式，與主要利害關係人強化磋商、互動和合作

原則 5：治理與文化

銀行應通過有效的公司治理和負責任的銀行文化來履行其對原則的承諾

- 形塑負責任的銀行文化：2020 年國泰確立企業永續三大主軸為「氣候、健康、培力」，緊密結合金融核心職能，開展關鍵行動，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。2022 年進一步以三大主軸各發展二項構面，分別建構六張永續策略藍圖，聚焦國泰永續策略與目標
- 發展有效管理組織：國泰世華銀行設有企業永續小組，為推動企業永續之核心單位，由本行總經理擔任主席，設置六個工作小組，分別為責任投資、永續治理、責任商品、員工幸福、綠色營運及社會共榮，由國泰世華銀行高階主管領軍，每季召開會議。透過承接集團永續主軸，制定結合核心職能之短中長期行動方案，透過方案的落實將永續發展的理念深植於行內各業務，每年至少向董事會呈報永續決議之重要事項及執行工作報告一次，2022 年度共報告二次

原則 6：公開揭露及當責

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

國泰世華銀行透過定期評估原則執行狀況與公開揭露，作為負責任銀行精神與影響力發揮之展現。本報告總結了本行為應用 PRB 和管理商品和服務的影響而採取的措施。以核心職能為基礎，應用 ESG 元素強化相關業務決策

國泰世華銀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，執行進展簡述如下：

1. 國泰世華銀行之 PRB 執行進展報告自 2021 年起每年於本行企業永續官網與國泰金控企業社會責任報告書中，公開揭露供社會大眾與投資人知悉
2. 國泰世華銀行定期於國泰金控永續報告書揭露赤道原則與企業授信 ESG 審核控管狀況，並於國泰世華銀行官網定期揭露 EP 案件之辦理情況。2022 年內國泰世華銀行持續精進 ESG、EP 等相關規範，監督、追蹤氣候相關風險與持續精進管理機制

聯合國永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI）執行情形**原則 1：將 ESG 納入公司決策****企業策略**

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

風險管理與核保

- 為提前因應 IFRS 17 之變動，國泰人壽於投資、商品和費用等層面進行策略調整，以順利接軌、降低衝擊
- 成立跨部門、跨子公司的 TCFD 小組，以治理、策略、風險管理、指標與目標的框架，積極因應氣候相關風險與機會
- 透過內外部研究、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
- 國泰人壽與國泰產險依據業務特性在核保流程中納入各項 ESG 議題考量，例如：道德風險、公平性、不當銷售、個資保護、工程施工法及其安全性、環境議題與趨勢、風險規劃議題等
- 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：熱帶雨林伐木業及煤礦開採業，於核保流程中訂有風險辨識評估機制
- 將被保險人參與 ESG 之程度納入核保考量，以鼓勵環境永續、健康促進等行為
- 國泰產險建立保險商品開發之 ESG 議題檢核流程，新商品皆會依「商品開發 ESG 議題 Checklist」進行檢視

商品與服務

- 因應永續議題推出多樣商品，如：環境永續商品、普惠金融商品、數位創新商品等
- 利用保險職能（如：推出外溢保單、提倡健康促進）幫助各族群都能擁有基本的保障防護網，並進一步將保險功能從事後補償提前至事前預防
- 以客戶為中心，成立公平待客團隊，藉數位及創新力量，提供客戶更簡便、安全又快速的服務體驗，以國泰產險為例，「公平待客促進小組」由國泰產險總經理擔任召集人，獨立董事列席指導，並提報董事會檢視及督導，務求落實「以客為尊」、「客戶需要在哪裡，國泰產險就在哪裡」的服務精神

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，例如：國泰產險理賠人員於理賠案件處理，妥善管理道德風險及詐欺風險，結合防制洗錢及打擊資恐審查作業即時監控，並已訂立內控制度加以規範
- 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

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

原則 1：將 ESG 納入公司決策

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
- 落實機構投資人盡職治理守則，關注被投資企業並透過電話會議、座談會，參與法說會或券商舉辦之論壇及派員參加股東會等方式，促進被投資企業強化 ESG 管理

原則 2：提升客戶與企業夥伴對 ESG 重視

- 強化無紙化服務，推動電子保單；國泰人壽及國泰產險計算保險服務碳足跡，分別成為台灣首家取得環保署「減碳標籤」的壽險公司及「碳標籤」的產險公司，協助消費者辨識商品選擇
- 國泰人壽推動 FitBack 健康吧，結合 APP 及獎勵機制，鼓勵民眾培養健康運動習慣
- 國泰人壽推出外溢保單，利用保費折減等機制及活動，鼓勵保戶變得更健康
- 向供應商表達綠色採購需求，透過建立合作關係展現綠色供應鏈影響力
- 國泰人壽提倡垃圾減量活動，2022 年舉行 7 場保戶淨灘活動
- 國泰產險以極端氣候與複合災害相關的議題，規劃損害防阻研討會，並透過「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
- 舉辦國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇，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

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

原則 3：和政府、保險監理官等共同推廣 ESG

- 國泰人壽與教育部國教署聯手推動永續校園計畫，與產官學合作遊戲化反毒宣導，提升反毒教育成效
- 響應政府政策，積極投資永續產業
- 國泰產險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
- 2021 年國泰產險攜手國泰人壽擴大執行地區，將「AR 擴增實境技術」納入風險地圖中，針對臺南市東區及中西區周圍五所學校學生生活圈之交通衝突熱點，產出 Web AR 版「臺南市中西區及東區校園交通風險地圖」
- 國泰金控與教育部合作舉辦氣候變遷青年論壇，提升青年氣候變遷意識，也提供青年投入氣候行動的管道及資源
- 國泰人壽參與保險公會推動永續金融及 TCFD 之事務，分享實務經驗並幫助推動產業永續實務
- 國泰人壽為台灣首家簽署證交所機構投資人盡職治理守則之金融機構，帶頭支持機構法人落實盡職治理
- 國泰人壽與警政署及刑事局合作推動反詐騙系列活動
- 國泰產險響應農委會政策，先後研發一系列農作物保險商品，藉由保險提高農民之保障，強化農民災後復耕能力
- 配合環保署推動台灣的產品「碳足跡」標示政策，國泰產險依環保署規範領先產險業界完成「財產保險服務」產品類別規則訂定，降低同業推動碳足跡產品之難度
- 積極響應國際組織及 ESG 相關倡議，包含：國際保險監理官協會（IAIS）、AIGCC、Ceres Valuing Water Finance Initiative、CDP Non-Disclosure Campaign、Climate Action 100+、TCFD、TNFD 等
- 國泰產險與外部機構合作建置天災模型，災害損失預估可協助核保評估及即時理賠估計，有助精準量化風險，更可以協助外部客戶進行風險評估，進而建置風險的事前預防機制

原則 4：定期揭露實行 PSI 進度

- 國泰人壽每年發行永續報告書，並揭露 PSI 進展
- 國泰人壽以 CARE 永續策略為架構，設置國泰人壽企業永續網站，與利害關係人溝通
- 國泰產險於 2017 年每年發行「PSI 遵循揭露報告」，內容包含 PSI 四大原則遵循成果，並於 2021 年起同步將 PSI 之內容納入永續報告書中共同揭露
- 國泰產險於官網設置企業永續專區，每年更新企業永續相關資訊
- 國泰金控每年發行永續報告書

7.4 GRI 準則索引表

使用聲明	國泰金控已依循 GRI 準則報導 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的内容
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

GRI 準則 / 其他來源	揭露項目	章節	省略原因
GRI 2： 一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	0.1 關於國泰金控 - 經營概況	-
	2-2 組織永續報導中所包含的實體	7.1 關於本報告書	-
	2-3 報導期間、報導頻率與聯絡人	7.1 關於本報告書	-
	2-4 資訊重編	7.1 關於本報告書	-
	2-5 外部保證 / 確信	7.10 確信項目及 SDGs 對照結果彙總表 7.11 外部獨立保證聲明	-
	2-6 活動、價值鏈與其他商業關係	0.1 關於國泰金控 - 經營概況	-
	2-7 員工	7.2 ESG 績效數據表 表 12 正職員工人數	-
	2-8 非員工工作者	4.1 職場培力	-
	2-9 治理結構及組成	6.1 公司治理	-
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	6.1 公司治理	-
	2-11 最高治理單位的主席	6.1 公司治理	-
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.1 永續治理與管理 1.3 利害關係人溝通與重大性分析	-
	2-13 衝擊管理的負責人	1.1 永續治理與管理	-
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	1.1 永續治理與管理	-
	2-15 利益衝突	6.1 公司治理	-
	2-16 溝通關鍵重大事件	1.1 永續治理與管理 1.3 利害關係人溝通與重大性分析	-
	2-17 最高治理單位的群體智識	6.1 公司治理	-
	2-18 最高治理單位的績效評估	6.1 公司治理	-

目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融影響力
06 永續治理
I 07 附錄

GRI 準則 / 其他來源	揭露項目	章節	省略原因
GRI 2： 一般揭露 2021	2-19 薪酬政策	6.1 公司治理	-
	2-20 薪酬決定的流程	6.1 公司治理	-
	2-21 年度總薪酬比率	6.1 公司治理	-
	2-22 永續發展策略的聲明	董事長的話	-
	2-23 政策承諾	6.3 誠信經營	-
	2-24 納入政策承諾	6.3 誠信經營	-
	2-25 補救負面衝擊的程序	6.2 風險管理	-
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	6.2 風險管理	-
	2-27 法規遵循	6.3 誠信經營	-
	2-28 公協會會員資格	6.3 誠信經營	-
	2-29 利害關係人議合方針	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	-
	2-30 團體協約	NA 無成立工會	-
重大主題			省略原因
GRI 3： 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	-
	3-2 重大主題列表	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	-
經濟績效			
GRI 準則	揭露項目	章節	附註
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	
GRI 201： 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	0.1 關於國泰金控 - 經營概況	
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	CH2 氣候 CH5 永續金融影響力 6.2 風險管理	

目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融影響力
06 永續治理
I 07 附錄

勞雇關係			
GRI 準則	揭露項目	章節	附註
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	
GRI 401： 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	7.2 ESG 績效數據表 表 14 新進人員分布 表 15 離職人員分布	
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.1 職場培力	
	401-3 育嬰假	4.1 職場培力 7.2 ESG 績效數據表 表 20 育嬰留停統計 、 表 21 家庭生育 照護假統計	
職業安全衛生			
GRI 準則	揭露項目	章節	附註
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	
GRI 403： 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	3.1 健康促進	
	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		
訓練與教育			
GRI 準則	揭露項目	章節	附註
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

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	7.2 ESG 績效數據表 表 19 員工教育訓練	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.1 職場培力	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.1 職場培力	
員工多元化與平等機會			
GRI 準則	揭露項目	章節	附註
GRI 405： 員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	4.1 職場培力	
	405-2 女性對男性對基本薪資加薪酬的比率	7.2 ESG 績效數據表 表 17 男女薪酬比較（男：女）	
顧客健康與安全			
GRI 準則	揭露項目	章節	附註
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	
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	3.1 健康促進 6.3 誠信經營	
客戶隱私			
GRI 準則	揭露項目	章節	附註
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	
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投訴	6.3 誠信經營	

7.5 SASB 永續會計原則

■ SASB 保險業 - 2018

為客戶提供透明的資訊和公允的建議

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-270a.1 向新／舊客戶行銷和溝通保險產品相關訊息而產生法律訴訟所造成的金錢損失總額	1. 國泰金控 111 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 2. 國泰人壽：國泰人壽官網 / 資訊公開 / 其他記載事項 / 近兩年經主管機關處分之事項 https://reurl.cc/AdmZEE 3. 國泰產險：未有指標說明之情形發生
FN-IN-270a.2 客戶投訴率	1. 國泰人壽：國泰人壽官網 / 資訊公開 / 業務概況 / 財團法人金融消費評議中心受理申請評議案件 (含理賠及非理賠申請評議件) 之申請評議率與平均處理天數 https://reurl.cc/Nqd7p6 2. 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/GeYL9Z
FN-IN-270a.3 客戶保留率	1. 國泰人壽：保險業公開資訊觀測站 / 保險資訊公開查詢 / 單一查詢 / 國泰人壽保險股份有限公司 / 各項財務業務指標 https://reurl.cc/RvGZXe 2. 國泰產險：產險商品接近 100% 為一年期保險，無保留率概念。保留率為相似但亦不相同之統計值，擬不揭露
FN-IN-270a.4 說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	1. 國泰金控 2022 年永續報告書 6.5 服務品質與客戶權益 2. 國泰人壽官網 / 關於我們 / 公司簡介 / 公平待客專區 https://reurl.cc/1eA5em 3. 國泰人壽永續報告書 / 當責守護 / 多元保障 暖心服務 https://reurl.cc/LmqeO3 4. 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 5. 國泰產險 2022 年永續報告書 -3.5 公平待客 https://reurl.cc/Rrm80D

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

在投資管理中納入環境、社會和治理（ESG）因素

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-410a.1 按產業和資產類別劃分的總投資資產	1. 國泰人壽官網 / 資訊公開 / 財務狀況 / 資金運用表 https://reurl.cc/5MWA vz 2. 國泰人壽企業永續網站 / 報告書與聲明專區 / 責任投資暨盡職治理報告 https://reurl.cc/LmqeO3 3. 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 (111 年度無保留意見之查核報告 P.75-77) https://reurl.cc/pLRNb8
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	1. 國泰金控 2022 年永續報告書第 5 章永續金融影響力、6.2.2 氣候相關財務揭露 2. 國泰人壽永續報告書 / 當責守護 / 責任投資 樹立典範 https://reurl.cc/LmqeO3 4. 國泰人壽企業永續網站 / 報告書與聲明專區 / 責任投資暨盡職治理報告 https://reurl.cc/LmqeO3 5. 國泰產險訂有「ESG 暨氣候風險管理準則」，並於投資流程當中考量 ESG 因素及評等，並以風險管理相關報告，每年控管整體投資部位之 ESG 評等分布情形，以控管相關風險 6. 國泰產險 2022 永續報告書 -3.1 永續投資與議合 https://reurl.cc/Rrm80D

促進責任行為的保險政策

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-410b.1 能促進能源效率和低碳技術發展的保險商品之淨保費收入	國泰金控 2022 永續報告書 2.1 低碳經濟 國泰產險 2022 永續報告書 - 3.2.3 環境永續保險商品 https://reurl.cc/Rrm80D
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	1. 國泰金控 2022 永續報告書 2.1 低碳經濟 、 3.1 健康促進 2. 國泰人壽永續報告書 / 當責守護 / 多元保障 暖心服務 https://reurl.cc/LmqeO3 3. 國泰產險 2022 永續報告書 -3.2.3 環境永續保險商品、3.2.4 社會永續保險商品 https://reurl.cc/Rrm80D

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

環境曝險

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-450a.1 天氣相關自然災害導致保險商品的可能最大損失	1. 國泰金控 2022 年永續報告書 6.2.2 氣候相關財務揭露 2. 國泰產險 2022 永續報告書 -4.1 低碳經濟與治理 https://reurl.cc/Rrm80D
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）	國泰產險： (1) 產險目前未自行建立巨災模型，故無相關資訊可揭露 (2) 保險業公開資訊觀測站 / 業務概況中已有公布「颱風洪水保險」之自留賠款（列號 139）及「保險賠款（含再保）」，但並未拆分地區；於其他公開資訊亦未拆分地區
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	1. 個別承銷流程 ● 2021 年制訂「國泰產險敏感性產業遵循環境社會與永續治理（ESG）要點」於各商業險種業務包括火險、水險、工程險、責任險、新種險之核保流程中加入敏感性產業評估機制 ● 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（僅中文）https://reurl.cc/9Z8GxY 2. 公司層面風險和資本充足率管理中的方法 ● 國泰產險 2022 永續報告書 -4.1.4 氣候風險管理 https://reurl.cc/Rrm80D ● 國泰產險官網 - 企業永續 / 永續治理 / 風險管理與法令 / 風險管理 - 氣候 / 巨災風險管理機制 https://reurl.cc/9Z8GxY ● 每年提交主管機關之 ORSA 報告揭露巨災風險等壓力測試評估結果，透過財務影響數試算 RBC 比率、淨值比率等，並提出相關風險之因應及控管措施

目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融影響力
06 永續治理
I 07 附錄

系統風險管理

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-550a.1 按類別區分衍生性金融商品的曝險程度： （1）非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度；（2）向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值；及（3）中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	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	該指標不適用於台灣
N-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	1. 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 111 及 110 年度 / 流動性風險 (P.141) https://reurl.cc/AdmNvQ 2. 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 111 及 110 年度 / 流動性風險 (P.78-79) https://reurl.cc/K0MeDp 3. 每季提報董事會之風險管理業務執行工作報告中納入越南子公司風險管理摘要內容，管理項目涵蓋子公司資本適足與流動性風險。此外，每年提交主管機關之 ORSA 報告揭露壓力測試及流動性風險評估結果，涵蓋非保險活動 (投資) 受金融市場變化之影響 (如：股市、匯率、債券利率變動) 對於本公司資產面之影響分析，並透過財務影響數試算 RBC 比率、淨值比率等，並提出相關風險之因應及控管措施

■ SASB 商業銀行 – 2018

資訊安全

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-CB-230a.1 企業應計算並揭露（1）報導期間經證實的資訊外洩總數、（2）涉及個人身分資訊之外洩百分比、（3）受影響的帳戶持有者數量，包含前面提到的因個人資訊外洩而遭受資料入侵的數量	1. 國泰金控 2022 年永續報告書 6.5 服務品質與客戶權益 、 附錄 7 附表 31 資訊安全執行成效 2. 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	1. 國泰金控 2022 年永續報告書 6.4 資訊安全 2. 國泰金控官網「資訊安全侵害管理」 https://reurl.cc/zb9p50 3. 2022 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

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
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	2022 年國泰金控永續報告書 3.2 財務健康 、 附錄 7 附表 27 普惠金融推動成效
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	2022 年國泰金控永續報告書 3.2 財務健康 、 4.2 社會培力（社區培力基地計畫、大樹計畫）

將環境、社會、治理因子納入授信風險評估

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-CB-410a.1 商業及工業的信用風險，按行業	國泰世華銀行財務報表財報揭露授信風險集中情形 https://reurl.cc/EGlxgv
FN-CB-410a.2 ESG 因子納入授信作業的做法	1. 2022 年國泰金控永續報告書 5.1 責任投資與授信整體架構 、 5.3 責任授信 2. 2022 年國泰金控永續報告書 6.2.2 氣候相關財務揭露

商業道德

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
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 111 年度年報柒、財務狀況及經營結果之檢討分析與風險管理事項 六、風險管理事項 (十) 訴訟或非訟事件 https://reurl.cc/xgqpzb
FN-CB-510a.2 舉報人 (吹哨者) 制度和程序說明	1. 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 2. 國泰世華商業銀行檢舉制度之管道及方式 https://reurl.cc/E2dVzk 3. 國泰世華銀行 2022 內控制度聲明 https://reurl.cc/vkOYGy

系統風險管理

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
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	1. 國泰世華銀行官網 - 公告專區 - 風險揭露專區 - 壓力測試的質化與量化說明 https://reurl.cc/R6MYrg 2. 2022 年國泰金控永續報告書 6.2.2 氣候相關財務揭露 、 氣候相關風險情境分析

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

指標代碼 / 指標說明	對應資訊						
FN-AC-270a.1 涉及與投資相關調查、消費者發起的投訴、民事訴訟或其他法律程序的 (1) 員工人數和 (2) 佔比	1. 2022 年無員工涉及與投資相關調查、消費者發起的投訴、民事訴訟或其他法律程序之案件 2. 國泰投信制定「經理守則」，為員工應遵循之行為準則，符合特定條件者應依該規定繳交相關書件，權責部門會於每月定期向員工宣導，每年定期舉辦線上教育訓練						
FN-AC-270a.2 因向新客戶和現有客戶銷售及溝通金融產品相關資訊而產生的相關法律訴訟，因而導致金錢損失的總額	2022 年未涉及相關訴訟，故不適用						
FN-AC-270a.3 告知客戶產品及服務內容的方法說明	1. 國泰金控 2022 永續報告書 6.5 服務品質與客戶權益 2. 業務團隊關注客戶溝通結果 <table border="1"> <tr> <td>訂定公平待客原則 政策及策略</td><td>秉持公平待客企業文化落實 KYP 與 KYC，確保客戶業務往來利益，鞏固客戶對公司的信心及信任，並依照以下策略執行：產品及服務依據客戶的需求而設計、廣告文宣清楚說明產品的特點及風險、提供客戶正確無誤的參考資料、易於理解及方便使用的服務介面和合理的申訴管道</td></tr> <tr> <td>定期向董事會報告 公平待客原則推動 成效</td><td> 111 年執行情形： (一) 辦理公平待客原則教育訓，完成每人受訓 3 小時共計 356 人，全部人員總受訓時數 1,068 小時 (二) 申訴案件皆於 3 工作日內完成處理回覆，且均無違反公平待客原則或金融消費者保護法情形 </td></tr> <tr> <td>提供金融友善服務</td><td> 積極落實金融友善環境，提供身心障礙投資人所需服務： (一) 提供客戶專線與傳真服務 (二) 指派專員提供現場服務 (三) 提供 email 意見信箱：net080@cathaysite.com.tw (四) 行動 APP「我的隨身基金 My MobiFund」提供 24 小時網路交易及查詢基金資訊服務 (五) 基金 Q&A 服務 (六) 官網隨時下載各類申請表單 </td></tr> </table> 3. 針對不特定投資人於公司網站揭露產品資訊，並依相關法規規定更新內容 https://www.cathaysite.com.tw https://www.cathaysite.com.tw/funds/etf/index.aspx	訂定公平待客原則 政策及策略	秉持公平待客企業文化落實 KYP 與 KYC，確保客戶業務往來利益，鞏固客戶對公司的信心及信任，並依照以下策略執行：產品及服務依據客戶的需求而設計、廣告文宣清楚說明產品的特點及風險、提供客戶正確無誤的參考資料、易於理解及方便使用的服務介面和合理的申訴管道	定期向董事會報告 公平待客原則推動 成效	111 年執行情形： (一) 辦理公平待客原則教育訓，完成每人受訓 3 小時共計 356 人，全部人員總受訓時數 1,068 小時 (二) 申訴案件皆於 3 工作日內完成處理回覆，且均無違反公平待客原則或金融消費者保護法情形	提供金融友善服務	積極落實金融友善環境，提供身心障礙投資人所需服務： (一) 提供客戶專線與傳真服務 (二) 指派專員提供現場服務 (三) 提供 email 意見信箱： net080@cathaysite.com.tw (四) 行動 APP「我的隨身基金 My MobiFund」提供 24 小時網路交易及查詢基金資訊服務 (五) 基金 Q&A 服務 (六) 官網隨時下載各類申請表單
訂定公平待客原則 政策及策略	秉持公平待客企業文化落實 KYP 與 KYC，確保客戶業務往來利益，鞏固客戶對公司的信心及信任，並依照以下策略執行：產品及服務依據客戶的需求而設計、廣告文宣清楚說明產品的特點及風險、提供客戶正確無誤的參考資料、易於理解及方便使用的服務介面和合理的申訴管道						
定期向董事會報告 公平待客原則推動 成效	111 年執行情形： (一) 辦理公平待客原則教育訓，完成每人受訓 3 小時共計 356 人，全部人員總受訓時數 1,068 小時 (二) 申訴案件皆於 3 工作日內完成處理回覆，且均無違反公平待客原則或金融消費者保護法情形						
提供金融友善服務	積極落實金融友善環境，提供身心障礙投資人所需服務： (一) 提供客戶專線與傳真服務 (二) 指派專員提供現場服務 (三) 提供 email 意見信箱： net080@cathaysite.com.tw (四) 行動 APP「我的隨身基金 My MobiFund」提供 24 小時網路交易及查詢基金資訊服務 (五) 基金 Q&A 服務 (六) 官網隨時下載各類申請表單						

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

員工多元及包容性

指標代碼 / 指標說明	對應資訊															
FN-AC-330a.1 (1) 高階主管 (2) 一般主管 (3) 專業人員 (4) 所有其他員工的性別及種族 / 族裔比例	1. 國泰投信正職員工資訊：															
	<table><tr><th></th><th>女性</th><th>男性</th></tr><tr><td>高階主管</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>非高階主管</td><td>14</td><td>31</td></tr><tr><td>專業人員</td><td>160</td><td>83</td></tr><tr><td>其他人員</td><td>8</td><td>25</td></tr></table>		女性	男性	高階主管	2	3	非高階主管	14	31	專業人員	160	83	其他人員	8	25
		女性	男性													
	高階主管	2	3													
	非高階主管	14	31													
	專業人員	160	83													
	其他人員	8	25													
	國泰投信 2022 年正職員工共計 326 人，非正職員工 18 人，佔整體員工比例 5.5%															
	備註：															
	(1) 高階主管定義：指資深副總以上主管															
(2) 管理階層定義：擔負管理其他員工或單位之行政責任之人員																
(3) 專業人員：登錄至投信投顧公會之人員 (取得投信投顧業務員登錄資格)																
(4) 其他人員：非上述之人員																
2. 國泰投信員工組成依國籍別或族群別統計資訊：																
<table><tr><th></th><th>2022 年</th></tr><tr><td>身障員工人數</td><td>3</td></tr><tr><td>原住民員工人數</td><td>2</td></tr><tr><td>員工國籍數 (國家數)</td><td>2</td></tr></table>		2022 年	身障員工人數	3	原住民員工人數	2	員工國籍數 (國家數)	2								
	2022 年															
身障員工人數	3															
原住民員工人數	2															
員工國籍數 (國家數)	2															
3. 國泰投信總公司及各分公司據點以雇用當地員工為優先聘僱對象，確實遵循政府主管機關勞動相關法令規範，從未雇用童工，如雇用外籍人士，則依勞動法令《就業服務法》及《雇主聘僱外國人許可及管理辦法》等相關規定辦理																
4. 國泰投信每年定期舉辦教育訓練，並提供友善員工福利和健康安全的職場環境，相關資訊請參照國泰金控 2022 永續報告書 - 3.1 健康促進 、 4.1 職場培力																

將環境、社會及治理因素納入投資管理與諮詢業務

指標代碼 / 指標說明	對應資訊								
FN-AC-410a.1 採用（1）環境、社會及治理（ESG）議題整合，（2）永續主題投資及（3）排除 / 納入特定產業之受管理資產金額（按資產類別）	1. 國泰投信責任投資金額 單位：億元 <table><tr><th></th><th>2022</th></tr><tr><td>股票、債券總管理資產 (註 1)</td><td>5,908</td></tr><tr><td>股票、債券受不可投資管理 (註 2)</td><td>1,315</td></tr><tr><td>股票、債券受其他 ESG 管理機制管理 (註 3)</td><td>2,691</td></tr></table> 註 1 共同基金 註 2 共同基金 - ETF - 組合型 - 私募基金 註 3 共同基金 - ETF - 組合型 - 私募基金 + 00878		2022	股票、債券總管理資產 (註 1)	5,908	股票、債券受不可投資管理 (註 2)	1,315	股票、債券受其他 ESG 管理機制管理 (註 3)	2,691
	2022								
股票、債券總管理資產 (註 1)	5,908								
股票、債券受不可投資管理 (註 2)	1,315								
股票、債券受其他 ESG 管理機制管理 (註 3)	2,691								
FN-AC-410a.2 將環境、社會及治理（ESG）因素納入投資、財富管理流程和策略的方法	2. 國泰投信永續主題投資金額 單位：億元 <table><tr><th></th><th>2022</th></tr><tr><td>股票</td><td>93,282,132,447</td></tr><tr><td>債券</td><td>51,258,575,187</td></tr><tr><td>私募</td><td>4,610,579,920</td></tr></table>		2022	股票	93,282,132,447	債券	51,258,575,187	私募	4,610,579,920
	2022								
股票	93,282,132,447								
債券	51,258,575,187								
私募	4,610,579,920								
FN-AC-410a.3 規範代理投票和與被投資人議合的政策及程序說明	國泰金控 2022 永續報告書 - 5 永續金融影響力 國泰金控 2022 永續報告書 - 5 永續金融影響力								

目錄
董事長的話
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融影響力
06 永續治理
I 07 附錄

商業道德

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-AC-510a.1 因為詐欺、內線交易、反壟斷、反競爭法行為、市場操控、舞弊行為，或其他相關金融法規所衍生的法律訴訟，因而導致金錢損失的總額	2022 年未涉及相關訴訟，故不適用
FN-AC-510a.2 舉報人（吹哨者）制度和程序說明	1. 國泰金控 2022 永續報告書 - 6.3 誠信經營 2. 國泰投信檢舉制度已公布於官網 https://www.cathaysite.com.tw/footer/privacy_police.aspx 3. 投信檢舉制度所遵循之依據為「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」並遵循國泰金控之檢舉政策制訂

系統風險管理

指標代碼 / 指標說明	對應資訊								
FN-AC-550a.1 管理的開放式基金資產佔比（按資產流動性）	1. 國泰投信總管理資產規模 - 資產流動性類別 <table> <tr> <td>高流動性</td><td>99.2%</td></tr> <tr> <td>中等流動性</td><td>0.3%</td></tr> <tr> <td>低流動性</td><td>0.5%</td></tr> <tr> <td>非流動性</td><td>-</td></tr> </table>	高流動性	99.2%	中等流動性	0.3%	低流動性	0.5%	非流動性	-
高流動性	99.2%								
中等流動性	0.3%								
低流動性	0.5%								
非流動性	-								
N-AC-550a.2 將流動性風險管理計劃納入投資組合策略和贖回風險管理的方法說明	1. 國泰投信自有資金維持高流動性，半數以上是台幣定存及短票 2. 國泰投信基金發行前需針對其各類投資商品變現所需時間進行綜合評估，制定基金贖回付款日以確保可有效控制流動性風險 3. 國泰投信內控針對各類型基金訂有流動性資產比例限制，且基金經理人每日需對其投資組合進行檢視，以期能有效管控流動性風險 4. 國泰投信若遇市場突發事件造成基金流動性不足時，台灣法規容許基金以其資產抵押借款因應 5. 基金擺動定價不適用臺灣基金法規								

- 目錄
- 董事長的話
- 關於國泰金控
- 永續獎項肯定
- 永續績效與突破
- 01 國泰永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融影響力
- 06 永續治理
- I 07 附錄

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-AC-550a.3 證券融資交易的總曝險	台灣共同基金不得從事證券融資交易，故不適用
FN-AC-550a.4 已發行信用衍生工具的淨曝險	國泰投信未發行信用衍生工具，故不適用

活動指標

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-AC-000.A (1) 登記總資產和 (2) 未登記總資產管理規模	新台幣 12,036.6 億元
FN-AC-000.B 託管及監管下的資產總額	新台幣 12,036.6 億元

7.6 國際永續準則委員會（ISSB） 永續報導準則草案對照表

為促進利害關係人衡量國泰金控之永續相關風險與機會，進而了解組織價值與績效間的影響，首次採用國際永續準則委員會（ISSB）永續報導準則草案，加強永續報告資訊揭露品質與透明度。

註：由於目前永續報導準則為草案，部分指標編號屬原則解釋，以（原則解釋）標示

■ 永續報導準則第 S1 號草案「永續相關財務資訊揭露之一般規定」

第 S1 草案分為「核心內容」與「一般特性」，其目的為企業揭露重大永續相關風險與機會之有用資訊，使得利害關係人（特別是財報主要使用者）亦能評估企業永續價值。

核心內容

核心內容	指標說明	對應資訊
治理	監控及管理永續相關風險與機會之治理流程、控制與程序	1.1 永續治理與管理 1.2 國泰永續策略主軸與策略藍圖 6.2 風險管理
策略	因應可能影響短中期長期之經營模式及策略之重大永續相關風險與機會之資訊	1.3.2 重大性分析、各議題之管理方針連結 6.2 風險管理
風險管理	辨識、評估及管理永續相關風險之流程	1.3.2 重大性分析 6.2 風險管理
指標及目標	以評估、管理及監控隨時間經過與永續相關風險與機會有關的績效資訊	1.2 國泰永續策略主軸與策略藍圖 、 各議題之管理方針連結

一般特性

一般特性	指標說明	對應資訊
報導個體	永續相關財務揭露之個體應與相關一般用途財務報表之報導個體相同	0.1 關於國泰金控 7.1 關於本報告書
關聯之資訊	個體應提供使一般用途財務報導之使用者，能評估各種永續相關風險與機會間之關聯以及評估有關此等風險與機會之資訊如何連結至一般用途財務報表之資訊	1.3.2 重大性分析、各議題之管理方針連結 6.2.2 氣候相關財務揭露 (TCFD)
公允表達	採用國際財務報導準則永續揭露準則，必要時輔以額外之揭露，推定為所產生之永續相關財務揭露能達成公允表達	0.1 關於國泰金控 7.1 關於本報告書 7.5 SASB 永續會計原則 6.2.2 氣候相關財務揭露 (TCFD)
重大性	若永續相關財務資訊之遺漏、誤述或模糊，可被合理預期將影響一般用途財務報導之主要使用者以該報導（其提供特定報導個體之資訊）為基礎所作之決策，則該等資訊係屬重大	1.3.2 重大性分析
比較資訊	個體應對本期揭露之所有指標，就前期揭露比較資訊	0.1 關於國泰金控 7.2 ESG 績效數據表

一般特性	指標說明	對應資訊
報導頻率	個體應與其相關財務報表同時報導其永續相關財務揭露，且永續相關財務揭露之報導期間應與財務報表相同	0.1 關於國泰金控 7.1 關於本報告書
資訊位置	個體應將國際財務報導準則永續揭露準則所規定之資訊，作為其一般用途財務報導之一部分	7.1 關於本報告書 國泰金控 2022 股東會年報
估計及結果不確定性之來源	使用合理之估計值係編製永續相關指標之必要部分，若能正確地描述並說明該等估計值，則不損及該等資訊之有用性	7.1 關於本報告書
錯誤	個體應藉由重編以前期間之比較數額更正重大前期錯誤，除非於實務上不可行	7.1 關於本報告書
遵循之聲明	遵循國際財務報導準則永續揭露準則之所有攸關規定編製永續相關財務揭露之個體，應包含明確且無保留之遵循聲明	7.1 關於本報告書

・永續揭露準則第 S2 號草案「氣候相關揭露」

第 S2 草案依循 TCFD 框架揭露資訊，並要求企業揭露氣候相關的轉型與實體風險，讓利害關係人得以衡量國泰金控之氣候相關風險與機會資訊，並進一步衡量公司的價值。關於國泰金控氣候相關揭露情形可參考《2022 年氣候策略暨自然風險管理報告》。

7.7 聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	報告書對應章節	頁碼
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	CH4 培力 CH6.2.4 人權風險管理機制	71
	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承認確實集體談判權		
勞工標準	消除一切形式的強迫和包容強制勞動		131
	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	CH2 氣候	26
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的作法		
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術		
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	CH6 永續治理	111

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

7.8 社會責任指引（ISO 26000）對照表

分類	報告書對應章節	頁碼
組織治理	CH1 國泰永續策略與治理、CH6 永續治理	9 / 111
人權	CH4 培力、CH6 永續治理	70 / 111
勞動實務	CH4 培力	70
環境	CH2 氣候	26
公平運作實務	CH6 永續治理	111
消費者議題	CH6 永續治理	111
社區參與及發展	CH4 培力	70

7.9 台灣證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

分類	對應條文	主要議題	對應章節	頁碼
整體	第三條	永續報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題	CH1 國泰永續策略與治理	9
社會	第四條附表一之三 第一目	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	CH6 永續治理	111
	第四條附表一之三 第二目	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	CH3 健康	52
	第四條附表一之三 第三目	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	CH4 培力	70
環境	第四條附表一之三 第四目	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	CH2 氣候、CH3 健康、 CH5 永續金融影響力、 CH7 附錄	26 / 52 / 93 / 146
	第四條之一	永續報告書內容應以專章揭露氣候相關資訊，說明氣候變遷對公司造成之風險與機會及公司採取之相關因應措施	CH2 氣候、 CH5 永續金融影響力、 CH6.2 風險管理	26 / 93 / 118

7.10 確信項目及 SDGs 對照結果彙總表

GRI：2-5

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

編號	確信項目	適用基準	頁碼	作業辦法 (註)	聯合國 永續發展目標	細項目標
1	2022 年度資訊外洩案件共 10 件，資訊外洩案件與個資相關的占比為 100%，因上述事件而受影響的顧客數為 120 位	依國泰金控暨子公司重大資訊安全事件通報暨緊急應變管理要點，及國泰金融控股股份有限公司個人資料侵害事件管理辦法等相關管理辦法，統計 2022 年度國泰金控集團發生的資訊外洩事件數量總和。	CH6 P145	第四條附表一之三 第一目		16.10 依據國家立法與國際協議，確保民眾可取得各項資訊，保障基本自由
2		依國泰金控暨子公司重大資訊安全事通報暨緊急應變管理要點，及國泰金融控股股份有限公司個人資料侵害事件管理辦法等相關管理辦法，統計 2022 年度國泰金控集團個人資料侵害事件占有資訊外洩事件數量之比例。	CH6 P145	第四條附表一之三 第一目		
3		依國泰金控暨子公司重大資訊安全事通報暨緊急應變管理要點，及國泰金融控股股份有限公司個人資料侵害事件管理辦法等相關管理辦法，統計 2022 年度國泰金控集團因資訊外洩事件而影響之顧客數總和。	CH6 P145	第四條附表一之三 第一目		
4	2022 年小型企業放貸總餘額為 1,088 億元； 2022 年小型企業放貸總件數為 8,738 件	國泰世華銀行暨海外分行截至 2022 年 12 月 31 日止小型企業放貸件數及放貸餘額總和。	CH7 P160 表 27： 普惠金融 推動成效	第四條附表一之三 第二目		1.2 在西元 2030 年前，依據國家的人口統計數字，將各個年齡層的貧窮男女與兒童人數減少一半
		小型企業係依照國泰世華銀行《商業金融法人客戶分群管理要點》 小型企業客戶為集團年合併營收規模新台幣五億元（含）以下之法人客戶暨其集團關聯戶。				8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道
						9.3 提高小規模工商業取得金融服務的管道，尤其是開發中國家，包括負擔的起的貸款，並將他們併入價值鏈與市場之中

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

編號	確信項目	適用基準	頁碼	作業辦法 (註)	聯合國 永續發展目標	細項目標
5	2022 年社區與金融包容性投資金額為 31 億元；2022 年社區與金融包容性授信金額為 52 億元	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、金融包容性等相關產業。 2. 公司營業項目屬上述類別。 社區與金融包容性投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司截至 2022 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；社區與金融包容性授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH07 P148 表 1： 各產業永續投資 / 放貸金額	第四條附表一之三 第二目	 	1.1 在西元 2030 年前，消除所有地方的極端貧窮，目前的定義為每日的生活費不到 1.25 美元 4.7 在西元 2030 年以前，確保所有的學子都習得必要的知識與技能而可以促進永續發展，包括永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平及非暴力提倡、全球公民、文化差異欣賞，以及文化對永續發展的貢獻
6	2022 大樹計畫「Tutor CUB- 線上直播金融教育」受益學童共 58 位	參與 2022 年度國泰世華銀行大樹計畫「Tutor CUB- 線上直播金融教育」課程之學童人數總和。	CH4 P90	第四條附表一之三 第三目		4.1 在西元 2030 年以前，確保所有男女童完成免費、公平和優質的中小學教育，並取得相關和有效的學習成果
7	2022 年社區培力基地計畫金融教育訓練課程受益學童共 24 位	參與 2022 年國泰人壽慈善基金會社區培力基地計畫金融教育課程之學童人數總和。	CH4 P83	第四條附表一之三 第三目		4.1 在西元 2030 年以前，確保所有男女童完成免費、公平和優質的中小學教育，並取得相關和有效的學習成果
8	2022 年基礎建設投資金額 8,329 億元；2022 年基礎建設授信金額為 781 億元	國泰金控及旗下子公司基礎建設投資 / 授信判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬交通、公用設施、社會住宅、環境整治設施、低碳轉型相關基礎建設、基礎建設營造及軟體等類別。 2. 公司營業項目屬上述類別。 基礎建設投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司截至 2022 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；基礎建設授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7 P148 表 1： 各產業永續投資 / 放貸金額	第四條附表一之三 第四目		11.3 在西元 2030 年以前，提高融合的、包容的以及可永續發展的都市化與容積，以讓所有的國家落實參與性、一體性以及可永續發展的人類定居規劃與管理

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

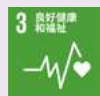
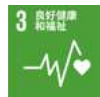
03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

編號	確信項目	適用基準	頁碼	作業辦法 (註)	聯合國 永續發展目標	細項目標
9	2022 年低碳投資金額為 2,679 億元；2022 年低碳授信金額為 379 億元	國泰金控及旗下子公司低碳投資 / 授信判定方式有下列三種： 1. 產業分類屬能源、建築、廢棄物回收、交通、節能產業、綠色債券、自然碳匯等類別。 2. 公司營業項目屬上述類別。 3. 包含在下列三種清單之投資標的：低碳投資登入平台認證、Carbon Clean 200 List 及 Bloomberg 平台中的綠色債券明細。 低碳投資標的包含投資性不動產、股權投資、債權投資，均按各子公司截至 2022 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；低碳授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7 P148 表 1： 各產業永續投資 / 放貸金額	第四條附表一之三四目	 	7.2 在西元 2030 年以前，大幅提高全球再生能源的共享 13.1 強化所有國家對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適適應能力
10	2022 年水資源投資金額為 61 億元；2022 年水資源授信金額為 12 億元	國泰金控及旗下子公司水資源投資 / 授信判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬水供應、水處理、汙水處理、與節水、水循環、回收水、再生水、海水淡化相關產業 2. 公司營業項目屬上述類別。 水資源投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司截至 2022 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；水資源授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7 P148 表 1： 各產業永續投資 / 放貸金額	第四條附表一之三四目	 	3.9 在西元 2030 年以前，大幅減少死於危險化學物質、空氣污染、水污染、土壤污染以及其他污染的死亡及疾病人數 6.1 在西元 2030 年以前，讓全球的每一個人都有公平的管道，可以取得安全且負擔的起的飲用水
11	2022 年高齡與健康投資金額為 4,644 億元；2022 年高齡及健康授信金額為 448 億元	國泰金控及旗下子公司高齡與健康投資 / 授信判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬高齡與健康產品及服務產業、設施供應等類別。 2. 公司營業項目屬上述類別。 高齡與健康投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司截至 2022 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；水資源授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7 P148 表 1： 各產業永續投資 / 放貸金額	第四條附表一之三四目		3.8 實現醫療保健涵蓋全球的目標，包括財務風險保護，取得高品質基本醫療保健服務的管道，以及所有的人都可取得安全、有效、高品質、負擔得起的基本藥物與疫苗

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

編號	確信項目	適用基準	頁碼	作業辦法 (註)	聯合國 永續發展目標	細項目標
12	2022 年達 EP 規範須揭露之狀態 (Financial Close- 簽約可撥貸) 案件件數為 2 件	2022 年度國泰世華銀行依國泰世華銀行赤道原則專案融資管理規則規範達須揭露狀態 (Financial Close- 簽約可撥貸) 之專案融資類案件總和。	CH07 P148 表 3： 赤道原則 案件	第四條附表一之三 第四目		8.4 在西元 2030 年以前，漸進改善全球的能源使用與生產效率，在已開發國家的帶領下，依據十年的永續使用與生產計畫架構，努力減少經濟成長與環境惡化之間的關聯
						9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔的起又公平的管道
13	國泰世華銀行於 2022 年度在國內核貸 126 座太陽能電站，總裝置容量 131MW	1. 太陽能發電站：2022 年度，國泰世華銀行取得能源局出具備案函中所載明之案場數總和。 2. 國內授信核貸的總裝機容量：2022 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。	CH2 P39	第四條附表一之三 第四目		7.1 在西元 2030 年前，確保所有的人都可取得負擔的起、可靠的，以及現代的能源服務
						13.1 強化所有國家對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適適應能力
14	2022 年再生能源工程及設備保險（水力、太陽能、風電）承保金額為 1,830 億元	國泰產險 2022 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 2022 年 12 月 31 日止有效保單總額，包含原始保單金額及 2022 年底前之調整保額。	CH7 P152 表 8： 綠色商品 與服務	第四條附表一之三 第四目		7.1 在西元 2030 年前，確保所有的人都可取得負擔的起、可靠的，以及現代的能源服務
						13.1 強化所有國家對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適適應能力
15	2022 年安養信託（高齡者及身心障礙者）信託財產本金為 26.76 億元；2022 年安養信託（高齡者及身心障礙者）有效受益人數為 297 人	截至 2022 年 12 月 31 日止，中華民國信託業商業同業公會《民國 111 年第四季信託業務統計季報》中，國泰世華銀行承作高齡者及身心障礙者財產信託之累計業務量受益人人數及信託財產本金餘額總和。	CH7 P159 表 25： 理財規劃 執行成效	第四條附表一之三 第四目		1.4 在西元 2030 年前，確保所有的男男女女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與財務服務（包括微型貸款）都有公平的權利與取得權
						8.10 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

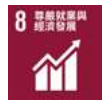
03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

編號	確信項目	適用基準	頁碼	作業辦法 (註)	聯合國 永續發展目標	細項目標
16	截至 2022 年底，國泰人壽與國泰產險承作之微型保險有效契約共承保 31.3 萬人	國泰人壽申報至財團法人保險事業發展中心《國泰人壽微型保險商品業務資訊》中 111 年 12 月有效契約業務承保人數，及國泰產險截至 2022 年 12 月 31 日止，承作微型保險有效契約業務承保人數之加總總和。	CH3 P68	第四條附表一之三 第四目		1.4 在西元 2030 年前，確保所有的男男女女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與財務服務（包括微型貸款）都有公平的權利與取得權
						8.10 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務
17	2022 年公益信託財產本金為 378.89 億元	截至 2022 年 12 月 31 日止，中華民國信託業商業同業公會《民國 111 年度第四季公益信託業務統計一覽表》中，國泰世華銀行承作公益信託財產本金餘額總和。	CH7 P160 表 27： 普惠金融 推動成效	第四條附表一之三 第四目		8.10 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務
18	2022 年各級員工之男女年薪比例： 高階主管：100:85 中階主管：100:101 基層主管：100:76 一般人員：100:91	員工：係指在企業監督下為企業提供勞務之個人（不論本國籍或外籍人士），尚不包含與企業僅具承攬關係者、業務外包或人力派遣者；亦不包含董監事。 各級員工之男女年薪比例統計僅包含國泰金控及台灣子公司員工暨外派至海外分公司、辦事處及海外分公司、辦事處當地僱用之員工 2022 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。 男女年薪比例：係指將該級男性之平均年薪化作 100 的基準下計算比率，例如 100:88(即男性為 100 女性為 88)。	CH7 P156 表 17：男 女薪酬比 較(男:女)	-		1.2 在西元 2030 年前，依據國家的人口統計數字，將各個年齡層的貧窮男女與兒童人數減少一半
						5.1 消除所有地方對婦女的各種形式的歧視

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

編號	確信項目	適用基準	頁碼	作業辦法 (註)	聯合國 永續發展目標	細項目標
19	2022 年經授信審議委員會拒絕或批示意見之件數為 12 件；2022 年因 ESG 事件而拒絕核貸之件數為 0 件	國泰世華銀行 2022 年度企金授信提案經授審會拒絕或批示意見者總件數，及總件數中因 ESG 事件而拒絕核貸之件數。	CH07 P148 表 2： 企金授信 ESG 審查 執行情形			9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔的起又公平的管道
20	2022 年具潛在風險提報討論案件件數為 264 件	國泰人壽 ESG 風險審核案件數是依據 2022 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。	CH07 P148 表 4： 國泰人壽 投資 ESG 審查執行 情形	-		9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔的起又公平的管道
21	2022 年針對國內主要投融資部位中屬高碳排者完成議合家數為 5 家	國泰金控集團依據內部管理辦法定義以 2021 年主要投融資部位屬高碳排者，擇定企業於 2022 年完成議合之家數總和。	CH02 P34	-		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
22	2022 年國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇報名人數總計 2,459 人	國泰金控 2022 年主辦氣候論壇經線上及實體兩種方式報名參加人數總和。	CH02 P35	-		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

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

編號	確信項目	適用基準	頁碼	作業辦法 (註)	聯合國 永續發展目標	細項目標
23	2022 年正職員工合計為 46,091 人；2022 年新進人員合計為 5,533 人；2022 年離職人員合計為 4,285 人	國泰金控及台灣子公司員工暨外派至海外分公司、辦事處及海外分公司、辦事處當地僱用之員工截至 2022 年 12 月 31 日之正職員工人數總和，當年累計新進正職員工和離職正職員工人數總和。	CH07 P154 表 12：正職員工人數、 P155 表 14：新進人員分布、 P156 表 15：離職人員分布	-	-	-
24	2022 年員工職災受傷人數為 76 人；2022 年度員工職災死亡人數為 0 人；2022 年員工失能傷害頻率為 0.83；2022 年員工失能傷害嚴重率為 17.69；2022 年承攬關係的工作者職災受傷人數為 1 人；2022 年承攬關係的工作者職災死亡人數為 0 人；2022 年承攬關係的工作者失能傷害頻率為 0.75；2022 年承攬關係的工作者失能傷害嚴重率為 8.98	國泰金控及旗下子公司 2022 年度員工及承攬關係的工作者因職業災害所造成的受傷人數、死亡人數、失能傷害頻率、失能傷害嚴重率。 失能傷害頻率 (FR) 公式為： (失能傷害次數 ÷ 總經歷工時) × 1,000,000 失能傷害嚴重率 (SR) 公式為： (失能傷害總損傷日數 ÷ 總經歷工時) × 1,000,000 註：職災統計方式係以申報勞動部資料為主。	CH07 P158 表 22：職業災害及缺勤統計	-		8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，包括遷徙性勞工，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

編號	確信項目	適用基準	頁碼	作業辦法 (註)	聯合國 永續發展目標	細項目標
25	2022 年自有投資資產投資組合總碳排為 9,759,033 tCO ₂ e；2022 年自有投資資產投資組合總碳排產業別分布情形；2022 年授信組合總碳排為 548,203 tCO ₂ e；2022 年企業長期貸款總碳排產業別分布情形	國泰金控及旗下子公司參考 PCAF 設計「投融資組合財務碳排放計算基準」，對各資產類別進行財務碳排放編制及揭露。 ● 投融資組合財務碳排放量：為國泰金控及旗下子公司所持有之投資組合及授信組合相關的範疇一及範疇二的碳排放量，以公噸二氧化碳當量 (tCO₂e) 表示。國泰集團盡可能使用「最新可取得之範疇一及範疇二排放量或推估數據」： 1. 最新可取得之範疇一及範疇二排放量來源包含：國泰集團直接向投融資公司取得之碳排放數據或自 MSCI Total Portfolio Footprinting (MSCI TPF)、台灣經濟新報資料庫 (TEJ) 所取得之碳排放數據。 2. 推估數據係國泰集團參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，包含以營運數據推估之碳排放量，或以 MSCI TPF 提供之碳排放數據依照行業別進行分類，所推估計算的產業碳排放係數。 ● 投資組合總碳排編制範疇：國泰集團對 2022 年 12 月 31 日所持有之自有投資資產內的上市櫃股票及公司債進行盤查，範疇包括國泰人壽、國泰證券、國泰產險及國泰世華銀行「透過損益按公允價值衡量之金融資產 (FVTPL)」，「透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產 (FVTOCI)」，「按攤銷後成本衡量之金融資產 (AC)」三個會計科目之自操及委外投資部位。 ● 授信組合總碳排編制範疇：國泰世華銀行 2022 年 12 月 31 日之發電專案融資、商業不動產抵押貸款，以及企業貸款部位 (不含短期貸款及中小企業貸款)。 ● 產業別揭露：依照全球行業分類標準 (Global Industry Classification Standard, GICS) 第一層級內的 11 個經濟板塊進行分類。	CH07 P149、 P150 表 6： 投融資組合碳足跡	-		13.1 加強對氣候災害的抗災能力和調適能力

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

編號	確信項目	適用基準	頁碼	作業辦法 (註)	聯合國 永續發展目標	細項目標
26	2022 年非擔任主管職務之全時員工之加權平均人數為 20,316 人； 2022 年非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」為 1,327 仟元； 2022 年非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」為 1,107 仟元	國泰金控集團 2022 年依據臺灣證券交易所股份有限公司「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊申報作業說明」及「相關 FAQ」之有關規定定義統計非擔任主管職務之全時員工薪資資訊。	CH7 P156 表 18： 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊	-		8.5 2030 年前，實現全面生產性就業，且每個成年人都能獲得合宜工作，包括青年與身心障礙者，並具同工同酬的待遇

註：作業辦法係指「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」

7.11 外部獨立保證聲明

GRI：2-5

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

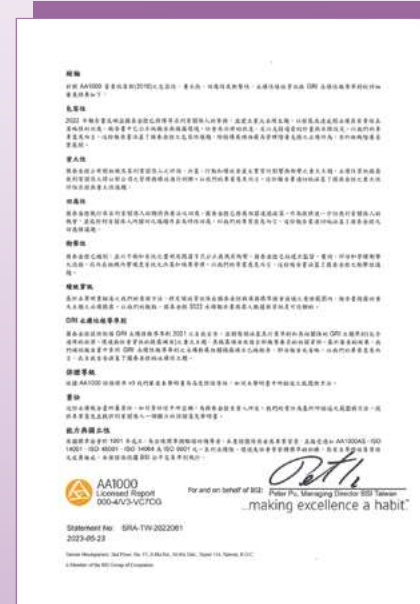
04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

BSI 獨立保證意見聲明書



PwC 會計師有限確信報告



目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

I 07 附錄

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, Renai Rd., Taipei City 10633, Taiwan.

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 compass of insurance, securities, banking and other diversified financial institutions. The client is originally certified by BSI Certification with Certificate No. TW18-0094-00-07 before 2020-11-03.

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

Original Registration Date: 2012-03-14
Latest Revision Date: 2020-12-02
Effective Date: 2021-01-13
Expiry Date: 2024-01-12
Page: 1 of 3

making excellence a habit™

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, Renai Rd., Taipei City 10633, Taiwan.

Holds Certificate No: **EMS 735140** and operates an Energy Management System which complies with the requirements of ISO 50001:2018 for the following scope:

The compass 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 generator for office use.

The client is originally certified by BSI Certification with Certificate No. TW18-0094-00-07 before 2020-11-03.

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

Original Registration Date: 2018-12-13
Latest Revision Date: 2020-12-08
Effective Date: 2021-01-17
Expiry Date: 2024-01-16
Page: 1 of 3

making excellence a habit™

ISO 20400: 2017 永續採購



bsi.
Conformity Statement
Sustainable procurement - ISO 20400:2017

This is to conform that: Cathay Financial Holdings and its subsidiaries, No. 296, Sec. 4, Renai Rd., Daan Dist., Taipei City 106436, Taiwan.

Holds Statement Number: **SPH 783189**

Cathay Financial Holdings and its subsidiaries, including Cathay Life Insurance Co., Ltd., Cathay United Bank Co., Ltd., Cathay Century Insurance Co., Ltd., Cathay Venture Sec., Cathay Future Co., Ltd., Cathay Securities Investment Trust Co., Ltd., Cathay Securities Investment Consulting Co., Ltd., and Cathay Securities Corporation, has followed ISO 20400:2017 guidelines to implement sustainable procurement. Based on sustainable procurement management manual, sustainable procurement policy, sustainable procurement risk and opportunity assessment and supply chain management process, the sustainable procurement process of Cathay Financial Holdings and its subsidiaries has been checked with the requirements of ISO 20400: 2017.

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

Latest Issue: 2023-04-20
Expiry date: 2024-04-19
Page: 1 of 2

making excellence a habit™

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, Renai Rd., Daan Dist., Taipei City 10633, Taiwan.

Holds Statement Number: **GHGKY 784021**

Verification opinion statement

As a result of carrying out verification procedures in accordance with ISO 14064-1:2018, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The Greenhouse Gas Emissions with Cathay Financial Holdings and its subsidiaries for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 was verified, including the direct greenhouse gas emissions 4,882,444 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 19,306,384 tonnes of CO₂ equivalent.
- No material misstatements for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Cathay Financial Holdings was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2018.
- The emission factor for electricity for the year 2022 is not published by Taiwan government so far, the emission factor used for electricity is 0.508 kilograms of Carbon Dioxide equivalent per kWh instead which may potentially result in different Greenhouse Gas Emissions calculation.
- The organizational boundary of Cathay Financial Holdings and its subsidiaries is described in the attached pages of statement number GHGKY 784021-1 & GHGKY 784021-2 to GHGKY 784021-14.

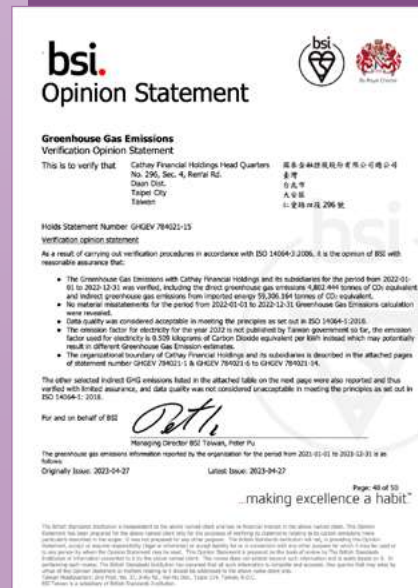
The other selected indirect GHG emissions listed in the attached table on the next page were also reported and thus verified with limited assurance, and data quality was not considered unacceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2018.

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

Original Issue: 2023-04-27
Latest Issue: 2023-04-27
Page: 1 of 50

making excellence a habit™

ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查 (含集團海外據點)



bsi.
Opinion Statement
Greenhouse Gas Emissions Verification Opinion Statement

This is to verify that: Cathay Financial Holdings Head Quarters, No. 296, Sec. 4, Renai Rd., Daan Dist., Taipei City 10633, Taiwan.

Holds Statement Number: **GHGKY 784021-15**

Verification opinion statement

As a result of carrying out verification procedures in accordance with ISO 14064-1:2018, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The Greenhouse Gas Emissions with Cathay Financial Holdings and its subsidiaries for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 was verified, including the direct greenhouse gas emissions 4,882,444 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 19,306,384 tonnes of CO₂ equivalent.
- No material misstatements for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Cathay Financial Holdings was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2018.
- The emission factor for electricity for the year 2022 is not published by Taiwan government so far, the emission factor used for electricity is 0.508 kilograms of Carbon Dioxide equivalent per kWh instead which may potentially result in different Greenhouse Gas Emissions calculation.
- The organizational boundary of Cathay Financial Holdings and its subsidiaries is described in the attached pages of statement number GHGKY 784021-1 & GHGKY 784021-2 to GHGKY 784021-14.

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 Fu

Original Issue: 2023-04-27
Latest Issue: 2023-04-27
Page: 48 of 50

making excellence a habit™



國泰金控
Cathay Financial Holdings