



國泰金控
Cathay Financial Holdings

BETTER
TOGETHER

永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT 2024

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

Contents 目錄

01	董事長的話
02	國泰永續影響力故事
07	關於國泰金控
11	永續評比與獎項肯定

01 國泰永續策略與治理

14	1.1 永續治理與管理
16	1.2 國泰永續策略主軸與藍圖
20	1.3 利害關係人溝通與重大性分析

02 氣候

37	2.1 低碳經濟
56	2.2 環境永續

03 健康

72	3.1 健康促進
82	3.2 財務健康

04 培力

99	4.1 職場培力
113	4.2 社會培力

05 永續金融

125	5.1 永續金融管理架構
127	5.2 責任投資／授信
135	5.3 盡職治理與議合
144	5.4 永續保險
146	5.5 永續金融亮點實績

06 永續治理

155	6.1 公司治理
159	6.2 風險管理
178	6.3 誠信經營
183	6.4 資訊安全
186	6.5 服務品質與客戶權益

07 附錄

191	7.1 關於本報告書
193	7.2 ESG 績效數據表
214	7.3 GRI 準則索引表
218	7.4 全球報告倡議組織 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表
219	7.5 聯合國全球盟約對照表
219	7.6 社會責任指引 (ISO 26000) 對照表
219	7.7 臺灣證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
221	7.8 永續相關風險與機會揭露程度評分量表
222	7.9 TCFD 指引索引表
223	7.10 確信標的及 SDGs 對照結果彙總表
228	7.11 外部獨立保證聲明
230	7.12 商品警語：國泰永續高股息

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

董事長

蔡若園

董事長的話

GRI 2-22

2024 年，全球政經環境面臨劇烈變動。地緣政治緊張與區域衝突頻仍，導致全球經濟發展更加失衡，產業發展分化加劇，加上高利率環境與央行降息腳步未明，進一步加劇資本市場的波動。同時，氣候變遷、自然與生物多樣性耗竭等環境議題，以及超高齡化、少子化、金融犯罪與詐騙猖獗等社會議題，亦對台灣的永續發展帶來前所未有的壓力。在全球政經局勢演繹、日趨嚴謹的金融監理制度、以及與環境、社會變化相關之運營風險等多重系統性風險疊加下，讓各界對永續及韌性發展的需求愈加迫切。

國泰秉持「轉型即機會」的思維，穩健應對風險挑戰之餘，也持續尋求創新突破機會，以「保險、銀行、資產管理」營運三大引擎全面接軌國際永續框架，擘劃具前瞻性的永續策略藍圖，踏實推動「氣候、健康、培力」三大永續主軸，不僅連續七年入選最高等級道瓊世界指數成分股，亦蟬聯十年入選道瓊永續新興市場指數成分股，續寫雙榜殊榮之餘再見高峰，MSCI ESG 評級躍升至最高 AAA 等級，並在第二屆永續金融評鑑持續獲得佳績，國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券皆獲選為排名前 25% 的業者，彰顯金融業推動永續的深厚實力。未來，國泰金控將持續以「永續國泰，與鄰常在」為核心精神，厚植永續韌性，勇敢砥礪前行，與利害關係人攜手共創更好，邁向「亞太最佳金融機構」願景。

全球永續秩序盤整中，永續共融是國泰不變的堅持，誠摯邀請各界攜手「BETTER TOGETHER 共創更好」！

氣候

國泰金控深知氣候變遷對產業與經濟結構的長期衝擊，也體認金融在推動低碳轉型中的關鍵角色，因此長期投入於創新永續金融商品與服務發展，並積極參與全球氣候倡議，引進國際趨勢，也讓台灣經驗被世界看見。回顧 2024 年，國泰連續第八年舉辦國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇，參與企業家數佔 82% 台股市值；二度前往倫敦證交所，暢談永續金融力量如何加速能源轉型，對於同樣備受全球重視的生物多樣性、水資源議題，國泰不僅是第三度站上紐約氣候週呼籲大眾需更加快投入行動，亦是台灣唯一簽署重視水資源金融倡議之金融業，而在年度聯合國氣候峰會（COP）的現場中，也連續四年有國泰的身影，為台灣唯一前進 COP29 藍區舉辦論壇、分享亞洲觀點之金融業，展現國泰世界級的永續實力。

作為氣候金融領先者，國泰金控在營運淨零轉型也不遺餘力，為全台首家承諾 RE100 倡議、亞洲第六家通過科學基礎減碳目標倡議組織（Science Based Targets Initiative, SBTi）審查之金融機構，2024 年國泰金控與子公司 4 家總部、23 個據點更首次通過國際碳中和標準 PAS 2060 組織型碳中和，穩健邁向淨零。

健康

身心健康與財務健康是每一個人最根本的需求，也是應對超高齡社會、AI 與科技快速改變下，實現「安心生活」的關鍵。國泰人壽發佈業界首份《保戶健康年報》，並以「讓健康 有力於你」為行動主張，建構一套由創新保險商品、數位健康平台與預防醫療服務組成的全方位健康促進機制。我們不僅打造「FitBack 健康吧」陪伴客戶提升日常健康行為，也持續優化健康風險預測、提供心理健康支援與情緒管理工具，讓保險不只是保障，更是行動中的健康夥伴。這不僅回應客戶需求，更反映我們推動社會健康韌性的決心。

而隨著詐騙型態日益複雜，金融安全也成為全民議題。國泰升級推出「國泰盾 2.0」防詐騙整合行動，首創以集團為單位系統性阻詐，整合人力、科技與公私協作網絡，串聯旗下壽險、產險、銀行通路共同防堵詐騙風險，同時也積極推動 AI 治理，整合 AI 技術、數據分析與專業人才，領先市場推出「國泰生成式 AI 技術發展框架 GAIA」，逐步發展多元智能應用，延展國泰金融服務並優化客戶體驗之餘，也積極推廣普惠金融，協助建立更強健的財務韌性。

培力

國泰視培育未來人才為己任，賦能員工、青年、女性與弱勢等多元群體，盼能開拓其視野，培養突破框架的勇氣。國泰提供系統性、扎實的培力資源，厚實共融職場文化底蘊，願同仁於社會、經濟環境不斷變動的挑戰中，擁有適才適所、共融成長的職場，榮獲《富比世》「2024 全球最佳雇主排行」，為國內唯一登百大企業，一舉拿下歷年台灣最佳成績。國泰鋪墊多元培力平台，透過高中財經素養課程、影響力投資校園巡迴、支持思辨教育推廣、連續五年辦理國泰氣候變遷青年論壇等，增強青年「職場力」及「永續力」；我們也鼓勵女性勇敢活出自我並支持創業夢想，深入參與「女性創業學院計畫」，打造多元且具韌性的舞台，並透過「國泰學童圓夢計畫」幫助弱勢兒童突破環境限制，勇敢築夢。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

國泰永續影響力故事一：連八年氣候高峰論壇，從永續高峰對話到淨零實務工作坊

能源與資金是淨零轉型的重要關鍵，國泰金控秉持「永續金融說到做到」理念，連續 8 年舉辦「國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇」，2024 年以「淨零轉型競爭力」為主題，聚焦「永續金融」與「能源轉型」二大面向，集結世界氣候基金會（World Climate Foundation, WCF）主席 Jens Nielsen、國際氣候組織（Climate Group）能源總監 Sam Kimmins 國際專家等國內外產官學界專家，分享國內外氣候金融、碳市場、能源轉型與台灣再生能源發展趨勢，剖析能源轉型的挑戰，期能帶給台灣企業思考規劃策略並採取因應行動。

秉持「協助投融资對象減碳轉型就是幫國泰自身減碳」的精神，首次論壇隔日接力舉辦「淨零轉型實務工作坊」，以「淨零轉型」與「永續資訊揭露」二大主軸，邀請國外專家、國內顧問團隊與學者，分享自然風險治理、淨零營運策略、IFRS 永續揭露準則導入、碳交易與自然碳匯等主題，促進跨產業交流，激發氣候行動解方。身為氣候金融領航者，國泰金控持續將氣候變遷、水資源、生物多樣性、自然資本等國際重要趨勢帶進台灣，更發揮核心職能協作公私部門，引領台灣產業關注氣候變遷議題並展開行動。

[了解更多 2024 國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇精華](#)

精華觀點

「能源」跟「資金」是淨零轉型的重要關鍵，需要金融生態圈與產業鏈企業投入資源，發揮台灣在國際間的關鍵影響力。

蔡宏圖
國泰金控董事長

剖析國際能源轉型趨勢，提出台灣推動購電協議的四大挑戰，建議可以透過綠電團購協議增進小企業的綠電可取得性。

Sam Kimmins
國際氣候組織能源總監

COP29 被稱為「金融 COP」，對全球應對氣候變遷與生物多樣性喪失具有重要意義而金融機制在實現氣候目標方面是關鍵。

Jens Nielsen
世界氣候基金會 (WCF) 主席

論壇成果



8 年
舉辦論壇



82%
參與企業家數佔台股
市值比例



4,800 人
參與人數



54%
參與企業之碳排
佔台灣比例



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

國泰永續影響力故事二：亞洲氣候倡議—氣候行動加速器

國泰金控關注氣候議題已超過十年，持續深度研究、參與國際倡議，將全球最新趨勢帶回台灣。截至 2024 年國泰成為台灣首家或唯一參與之國際倡議已達 15 個。為協助企業轉型，我們積極與被投資對象議合，推動其轉型並拓展國際影響力，共 3 家年總碳排超過 1.2 億噸之議合企業，已承諾淨零碳排或科學減量基礎目標 (Science Based Targets, SBT)。

透過與國際夥伴合作以及獨特之議合策略，使國泰深受國際組織與投資人肯定，進而使國泰得以更深度參與國際氣候行動，2024 年參與之三大氣候倡議重點行動—連續第四年聯合國第 29 屆氣候峰會 (COP29)、三度登上紐約氣候週、二度受邀倫敦證交所。

合作夥伴

- 國際投資人
- 國際倡議組織 (例如：Asia Investor Group on Climate Change (AIGCC), Ceres, WCF...)



影響對象

- 投融资對象
- 產業界
- 金融業
- 政府
- 國際組織

- 國際倡議
- 國際活動 (例如：AIGCC、亞洲電廠議合倡議、聯合國氣候峰會 (COP)...))

國際性高峰會／論壇	國泰的行動	亮點成就
聯合國第 29 屆氣候峰會 (COP29)	- 與世界氣候基金會 (WCF) 共同主辦「亞洲氣候金融會議」 (Asia Finance Event)，期望擴大公私部門攜手協作，為亞洲的低碳轉型打造穩健的發展環境。 - 國泰金控總經理李長庚連續二年擔任 COP 重要周邊會議「世界氣候峰會 (World Climate Summit, WCS)」的開場講者，分享氣候工業革命成淨零轉型新契機。 - 連續二年主辦周邊會議「全球氣候領袖圓桌論壇」，超過 20 位國內外氣候組織、企業與政策制定者召開對談，探討氣候金融與能源轉型的挑戰與解方，以「氣候金融與能源轉型的挑戰與解決方案」為主題，為公私部門合作提供了一個推動變革與創新的重要基礎。	- 連續第四年參與 - 為台灣唯一前進 COP29 藍區 (Blue Zone) 舉辦會議的金融業。
紐約氣候週「世界生物多樣性高峰會」 (World Biodiversity Summit)	- 國泰金控投資長程淑芬擔任「自然資本價值評估：為自然創造市場」之與談人，發表對全球自然投資的觀察，並呼籲每個人都影響一個利害關係人，自然投資就會越成功。 - 期間投資長亦受 Ceres Valuing Water Finance Initiative 之發起單位 Ceres 邀請，分享「水資源管理建構企業氣候韌性」，為台灣唯一代表人。	- 第三次參與 - 台灣唯一簽署「重視水資源金融倡議」之金融業
倫敦證交所「氣候投資高峰論壇」 (Climate Investment Summit)	國泰金控總經理李長庚擔任「能源轉型：成熟能源技術的商業案例」與談人，提出東南亞推動再生能源的痛點與解方，並分享台灣推動再生能源歷程，以及國泰作為再生能源先行者的思維。	二度受邀至倫敦證交所分享

精華觀點

探索新的投資工具及金融模式，以增強氣候金融的影響力，同時借助現場重量級與會人士的經驗與知識，分享以公私協力模式擴大氣候金融規模見解，希望齊心協力，為亞洲甚至世界找到氣候難題的務實解決方案。

李長庚
國泰金控總經理

我們需要更多資源投入永續供應鏈、影響力投資、建構自然生態系，以擴大自然生物多樣性市場；全球來自 51 個國家的 416 個組織採用自然相關財務揭露 (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD)，其中 45% 來自亞洲，顯示亞洲企業有意願在自然行動積極響應。

程淑芬
國泰金控投資長

國泰永續影響力故事三：從思辨開始，陪伴青年探索自我、選擇職涯、創新創業

在資訊爆炸的時代，孩子們需要的已不只是單純的知識灌輸，而是辨別、思考與做決定的能力。

有一群人，正在為這樣的未來默默努力——來自 Lead For Taiwan 的青年講師們。

國泰認為，永續、財經、甚至人生的選擇，都離不開思辨，因此自 2022 年起，攜手 Lead For Taiwan (LFT) 推動思辨教育普及化，召集一群熱血的大學生，經歷了紮實的永續議題個案研究、教學技巧的培訓，最後以講師的身份走進高中教室，與同學們一同鍛鍊「好好思考」的能力。

2024 年，雙方共同舉辦全台首場以思辨教育為主題的《LIGHT UP 思辨世代》國際論壇，邀請來自各國的講者分享實踐經驗，並探討 AI 時代下思辨能力的轉變與挑戰。論壇也特別聚焦財經與思辨的結合，國泰金控投資長程淑芬、處長翁少玲與文化大學永續創新學院院長方元沂，從產業與教育角度剖析跨時代人才所需素養。

大學生成為老師、金融業成為教育推手，國泰希望藉由跨界、跨領域的合作，在每一個高中教室中點燃思辨火花，並以此延伸，啟發青年探索自我、選擇職涯、創新創業，關於國泰更多青年培力行動，請見 [CH 4.2.1 青年培力章節](#)。

• 台灣首創思辨教育推廣架構

影響力再放大，被培力者成為培力他人者

- 回想與 LFT 相遇，從高中就開始了。我從學員的角色體驗、獲得力量並驅使我報名講師培訓計畫，兩年來的際遇，讓我從茫然之中找出屬於自己的一道軌跡；講師培訓計畫讓我更有自信的面對自己、以及我們所肩負，對教育與社會更美好期許的未來。
- 培訓期間，我學會了系統化思考問題的能力，掌握了引導技巧，並深入挖掘問題，探討更深層的價值觀。在備課期間，我也成功地將複雜的理論或議題轉化為有趣的教案，讓高中生能夠積極投入其中。最初，我以為批判性思考僅僅是辨別新聞的真假，但隨著培訓過程，我發現批判性思考還涉及文化、成長背景以及主觀與客觀等多重課題。

Lead for Taiwan
第七屆培訓講師

01 大學生講師培訓



培訓大學生完成永續議題個案研究，學習思辨教學技巧，成為講師進入高中教授思辨

02 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

03 高中生多元選修思辨課



與各縣市高中職合作，開設高中生多元選修思辨課，引導高中生探究未來議題

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

國泰永續影響力故事四：步步攻億走

國泰長期以來秉持以人為本的核心理念，將守護保戶的身、心、財健康作為重要使命。為促進保戶身體健康，自 2018 年起，國泰人壽升級既有健康促進計畫為「FitBack 健康吧」平台，用戶達成健康任務時，不僅可以獲得保單外溢機制的優惠，亦能兌換多元健康服務，讓健康管理更有價值與樂趣。為進一步擴散用戶創造的健康影響力，國泰人壽於 2022 年發起「步步攻億走」活動，鼓勵用戶將健康行動轉化為對永續的支持，當全體用戶總步數達成目標，即轉換為公益基金，支持綠電發展、生物多樣性保護、地方創生等計畫，期待藉此達成「健康促進」、「環境永續」、「社會培力」等三大永續目標。

過去三年，國泰積極號召金融集團及地產集團員工、團險企業客戶及全體用戶參與走路活動，累積吸引 65.8 萬人次參與、走出 1,645 億步，全體用戶的步伐轉換為 1,970 萬元的公益基金，建立三項綠電循環機制，已產生 213 萬度綠電，所產生之收益將持續回饋地方，提供澎湖、屏東、貢寮等地方之社區發展、教育學習資源。

【Every Step Counts】2024 步步攻億走 一起讓走路更有意義



• 2022-2024 年步步攻億走公益循環機制推動成果

	2022 年	2023 年	2024 年	
專案名稱				
投入行動	支持花嶼國小於屋頂建置太陽能模組，讓炙熱的陽光幫助學校自行發電，不但為學校帶來充足電力，花嶼國小也將成為全台第一所「近零耗能」離島小學	建置屏東瑪家鄉「太陽能發電設施」，輔助原住民社區產業發展能力、提升在地就業機會，其能源收益將投入當地農村再生、婦女職能培育及部落文化傳承教育	國泰人壽在溫棚上方建置太陽光電廠，下方培育在地作物及珍稀植栽，提供學校復育，提升生物多樣性並推廣生態教育。除兼顧能源轉型正義，以農電共生提升農村經濟穩定外，也促進弱勢就業，擴散對利害關係人之影響力	國泰人壽與國立台灣海洋大學大學社會責任團隊實地訪談居民需求，以創新思維提出「貢寮地方創生計畫」，除解決當地困境，更將計畫盈收一定比例回饋地方。另支持大學生接觸在地農、漁業、發揮創意並實踐文化推廣，成為地方創生人才

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

國泰永續影響力故事五：建構領導人才梯隊，打造「國泰領航艦隊」

面臨數位轉型、ESG 浪潮、全球人才短缺、少子化與高齡化等趨勢，帶給企業領導力變革與人才發展重大挑戰，包括人才跨業競爭、潛在退休潮及員工擔任主管職位意願度下降等問題。國泰金控相信人才是組織深化永續發展的關鍵因素，自 2022 年起透過職場培力策略藍圖確立四大主軸，其中「建構領導梯隊」目標是強化各領導管理層級人才庫，加深人才板凳深度，確保各項儲備人才培育計劃能夠達成公司目標。推動包含「明日之星」、「關鍵人才」及「策略人才」等集團性培育計劃，並以「集團儲備幹部計劃」與「退休人才庫」促進新世代人才培育及經驗傳承。同時加強人才跨領域的集團歷練，並協助主管轉型為教練角色以提升領導力。

以國泰金控 GMA(Group/Global Management Associate) 金融策略家儲備幹部計劃為例，人才庫中具有橫跨 3 間公司歷練的比例達到 100%，並已有 55% 的人才擔任基層主管以上職位。同時針對集團在雲端與新興人才需求，以「雲世代計畫」培育超過 80 位雲端專才，取得超過 150 張雲端及 AI 相關專業證照。

國泰金控除了厚實人才板凳深度外，更進一步以數據驅動人才決策，透過建置離職風險與高潛人才預測模型，實現對人才在選育用留動態的全面追蹤管理。此外，主管角色由傳統的管理者轉型為支持員工發展的教練與指導者，以有機的模組使整體人才管理機制更具韌性，讓「國泰領航艦隊」得以在數位轉型的浪潮中乘風破浪。

• 國泰領航艦隊培育重點

	數據驅動人才發展	重塑主管角色	提供跨部門與跨領域發展機會	動態管理人才庫
培育行動	- 運用客觀測評工具協助人才發展討論，透過建立模型預測，賦能主管在團隊管理與人才發展的數據洞察，並能支持員工實現個人化發展建議。 - 集團訂定組織人才風險衡量指標，透過定期追蹤與討論，提前因應潛在風險。	主管角色轉型為支持員工發展的教練與指導者，提升員工的投入度與滿意度。	- 人才培養皿：運用組織造血能力強，具有成熟組織運作架構、業務複雜性高等特性，能為人才提供關鍵經歷的養成歷練。如：國泰金控儲備幹部計劃。 - 人才中繼站：運用集團優勢，以組織關鍵節點培養複合型人才，培養橫向跨串整合能力，提升組織偕同效應，並培育人才具集團視野與策略高度。如：One IT 資訊主管培育計劃。	每年進行系統化的人才盤點與人才發展會議，將員工的績效、能力、潛力及發展意向與組織需求結合，確保人才庫不僅是靜態的名單，而是根據市場與組織業務發展需求動態調整的人才池。
成果	 基層主管 (含資深人員) 之領導潛質測驗覆蓋率達 84%  一般同仁性格與職能測驗覆蓋率達 96%	 員工完成個人發展計劃設定，並與該層級重要職能連結 90% 以上  員工投入度之「領導管理」整體構面 2024 年為 4.24 分 (5 點量表)，為近五年次高 99%	 國泰金控 GMA 儲備幹部計劃具有橫跨 3 間公司歷練的比例達到 100%  已有 55% 人才任基層主管以上職位	 關鍵職位之人才盤點執行率 100%  績優人才留置率達 95% 以上

關於國泰金控

|| 經營概況 GRI：2-1、2-6、201-1

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，發揮金融職能實踐永續金融、結合數位科技應用與創新，並有效整合集團資源綜效，致力提供客戶全方面、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。

2024 年全球經濟溫和擴張，主要經濟體通膨緩解，受惠 AI 應用浪潮，金融市場上行，國泰金控在全體同仁努力下，營運表現亮眼，合併稅後盈餘創歷史次高達 1,112 億元（美金 33.9 億元），每股盈餘新台幣 7.29 元，子公司國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券及國泰投信獲利皆創歷史新高，國泰人壽獲利創歷年次高。

• 國泰金控營運資訊

總部	台北
員工數	53,743 人
客戶數	1,534 萬人
稅後盈餘	新台幣 1,112 億元
亞洲營運據點數	已設置 969 處營運據點

註：員工數為截至 2024 年 12 月 31 日數據，涵蓋國泰金控及其海內外子、孫公司之董事（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。其中未兼任員工之董事人數為 40 人。



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

|| 近三年財務績效

		2022年	2023年	2024年
 經營能力	合併資產總額（十億元）	12,071	12,810	13,767
	淨收益（十億元）	341	297	358
	員工平均收益額（仟元）	6,055	5,363	6,623
	員工平均獲利額（仟元）	673	932	2,059
 獲利能力	合併股東權益（十億元）	612	801	907
	合併稅後盈餘（十億元）	38	51.5	111.2
	合併稅後每股盈餘（元）	2.58	3.24	7.29
	合併資產報酬率（%）	0.32	0.41	0.84
	合併股東權益報酬率（%）	4.98	7.29	13.02
	股數（百萬股）	16,203	16,203	16,203
	每股帳面價值（元）	34.6	47.5	54.3
 分配的經濟價值	營業費用（百萬元）	88,610	94,013	107,251
	員工薪資福利（百萬元）	54,004	53,667	61,889
	分配股東股利（百萬元）	16,593	32,743	54,938
	繳納稅款（百萬元）	17,432	14,086	14,343
	社區投資（百萬元）	382	420	419
	政治獻金（元）	0	0	0
留存的經濟價值（十億元）		-11.52	35.98	77.47

註 1：留存的經濟價值 = 「產生的直接經濟價值」 - 「分配的經濟價值」。產生的直接經濟價值為收入；分配的經濟價值包含營運成本、員工薪資與福利、支付投資人的款項、按國家別支付政府的款項，以及社區投資。

註 2：「員工平均收益額（仟元）」、「員工平均獲利額（仟元）」使用合併財報之「平均員工數」計算。

註 3：因拆分停業單位重編財報，故調整部分 2023 年數據。

|| 國泰金控暨旗下子公司遵守法令規定從事營運

國泰人壽	營運亮點	獲利表現
人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險	總保費收入、初年度保費收入、初年度等價保費收入市占率皆為業界第一名	新台幣 673 億
國泰世華銀行	營運亮點	獲利表現
財富管理、消費金融、企業金融、國際金融、電子金融、信託業務、投資及金融商品銷售業務	台灣第二大民營銀行、在東協地區擁有最廣泛營運據點的台資民營銀行	新台幣 383 億
國泰產險	營運亮點	獲利表現
車險、火險、水險、工程險、其他險	簽單保費收入市占率居業界第二大	新台幣 26 億
國泰證券（含國泰期貨）	營運亮點	獲利表現
承銷有價證券、自行／受託買賣國內外有價證券、融資融券、證券借貸、股務事項代理、財富管理業務、期貨交易輔助業務	建立全數位經營模式，台股經紀市占率持續提升，複委託業務市占率業界第一大	新台幣 42 億
國泰投信	營運亮點	獲利表現
證券投資信託業務、全權委託投資業務、證券投資顧問業務、期貨信託業務	為台灣資產規模最大的投信公司	新台幣 24 億
國泰創投	營運亮點	獲利表現
投資未上市櫃具發展潛力之公司，協助被投資公司發展，以創造投資利益	為資本額第六大金控型創投公司	新台幣 6 億

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

信用評等

國泰金控於國際信評機構標準普爾及穆迪分別取得BBB+ 及 Baa1 的信用評等，及「穩定」的展望，顯示國泰金控於財務及風險管理方面均有良好表現。

評鑑機構	信用評等等級 (長期／短期)	展望	最新評等日期
中華信評	TwAA / TwA-1+	穩定	2024 / 10 / 22
標準普爾	BBB+ / A-2	穩定	2024 / 10 / 22
穆迪	Baa1	穩定	2024 / 06 / 11

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。

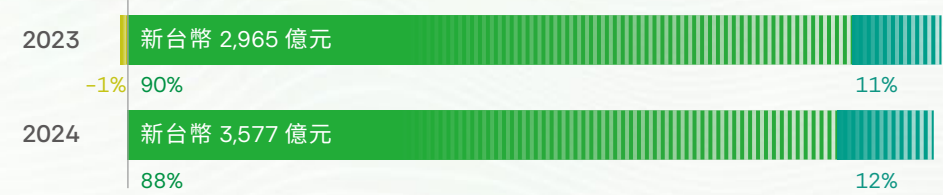
目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

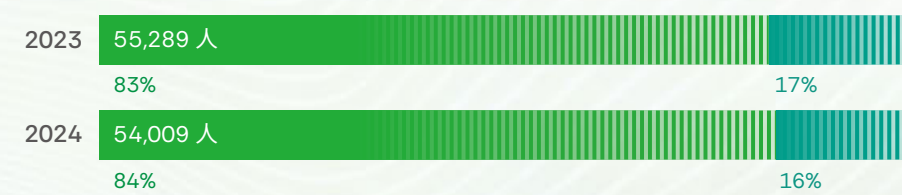
• 國別稅務資訊

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 2024 年全球淨收益為新台幣 3,577 億元，繼續營業單位稅前淨利為新台幣 1,268 億元，平均員工人數為 54,009 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 143 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 88%、繼續營業單位稅前淨利占全球稅前淨利為 96%、平均員工人數占全球員工人數為 84% 及納稅金額占全球納稅款為 87%。

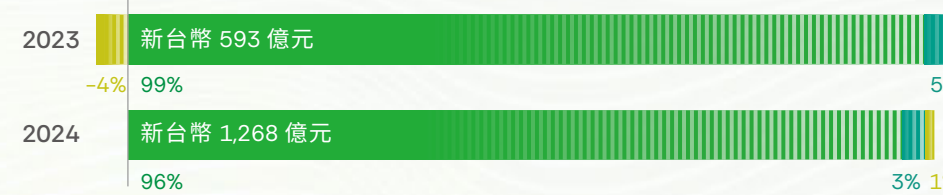
■ 淨收益



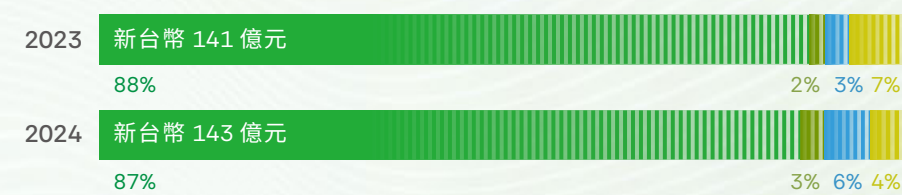
■ 平均員工人數(不含停業單位)



■ 繼續營業單位稅前淨利



■ 繳納稅款



台灣地區 亞洲地區 其他地區 中國 越南 註：「平均員工人數」計算範疇與合併財報範疇一致。

• 所得稅資訊

國泰金控 2024 年之有效稅率為 13.11%，有效稅率較前期增加，主係 2024 年有額外繳納最低稅負相關稅款所致，若考量免稅所得影響之稅額等調節因素，2024 年之有效稅率為 21.03%，兩期平均有效稅率為 23.89%。

年度	2023	2024	兩期平均
稅前淨利 (A)	593.1	1,268.4	930.8
所得稅費用 (B)	67.4	166.3	116.9
有效稅率 (B) / (A)	11.36%	13.11%	12.55%
調節項之稅額影響數 (D)	免稅所得稅額總數		143.4
	最低稅負制加徵金額		(37.9)
調節後之所得稅費用 (E) = (B) + (D)	178.0	266.7	222.4
調節後之有效稅率 (E) / (A)	30.01%	21.03%	23.89%
已納所得稅 (F)	68.9	0.0	34.5
現金有效稅率 (F) / (A)	11.62%	0.00%	3.70%

單位：新台幣億元、%

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

永續評比與獎項肯定



DJSI 道瓊永續指數

連續七年入選道瓊永續指數「世界指數」成分股、十年入選道瓊永續指數「新興市場指數」成分股，為保險業入選時間最長之台灣金融業者



CDP

獲 Climate Change 2024 領導等級 Level A-，國泰金控在六大面向包含風險管理流程、投融资組合管理、環境政策、價值鏈議合、氣候策略及氣候治理，皆以 A 等級優於全球金融業平均，備受國際肯定



MSCI

獲評 MSCI ESG Rating 最高等級 AAA Level，在氣候變遷脆弱度、人力資源發展、隱私與資訊安全、責任投資、金融包容性、企業行為面向皆優於產業平均，顯示國泰卓越的 ESG 管理能力



FTSE4GOOD

連續 10 年入選富時社會責任新興市場指數成分股



公司治理評鑑

榮獲第十一屆公司治理評鑑最佳之前 6%-20% 企業



《天下雜誌》永續公民獎

榮獲《天下雜誌》「天下永續公民獎」大型企業金控組第三名，累計 12 度入選天下永續公民獎前十大企業榜，並入榜「天下人才永續 100 強」，肯定人才永續競爭力



財訊金融獎

榮獲《2024 財訊金融獎》6 項大獎，國泰金控蟬聯「永續金融獎優質獎」，國泰產險勇奪「消費者金融品牌獎」產險客戶推薦金質獎，國泰人壽、國泰世華銀行及國泰證券亦獲各產業類別「客戶推薦優質獎」，國泰世華銀行亦榮獲「影響力信託獎」肯定



Buying Power

榮獲《經濟部中小企業處》「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」之採購獎《首獎》，並獲頒「多元採購獎」肯定

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

永續評比與獎項肯定



Sustainalytics

獲評全球人身保險產業排名第3名，在人力資本、產品治理、商業道德、利害關係人治理、金融 ESG 整合方面，皆獲得最優秀的風險評級，顯示國泰卓越的 ESG 管理能力



TWSIA 台灣永續投資獎

國泰金控、國泰人壽、國泰世華銀行、國泰證券、國泰投信榮獲「機構影響力類」典範獎；國泰證券榮獲「個案影響力企業議合」金級獎；國泰證券及國泰投信雙雙榮獲「個案影響力類 ESG 創新」金級獎



亞洲最佳企業雇主獎

國泰金控及國泰證券榮獲 HR Asia 2024 年亞洲最佳企業雇主獎；國泰金控奪下三項特別獎「多元、平等和包容獎」、「雇主關懷獎」及「職場永續獎」



《遠見雜誌》企業永續獎

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」；2024 年專案獎，榮獲「職場共融組」楷模獎、「教育推廣組」楷模獎



TCSA 台灣企業永續獎

榮獲《台灣十大永續典範企業獎服務業組》、《企業永續報告書獎金融及保險業第1類白金級》最高榮譽，更一舉奪得《氣候領袖獎》、《創新成長領袖獎》、《資訊安全領袖獎》、《人才發展領袖獎》共6項永續績效類獎項



臺灣永續指數

連續8年入選臺灣永續指數成分股

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

01

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藍圖

1.3 利害關係人溝通與重大性分析

2024 年，國際永續準則理事會（International Sustainability Standards Board, ISSB）發佈之「永續相關財務資訊揭露之一般規定」（IFRS S1）及「氣候相關揭露」（IFRS S2）正式生效，顯示企業更加透明地揭露永續相關風險與機會，進一步利於投資者與其他利害關係人的決策。S&P Global 2025 永續發展十大趨勢指出，推動永續、氣候和能源轉型策略時，國家與企業都將面臨新政策格局與地緣政治持續之不確定性。在外在環境的挑戰下，國泰金控堅守秉持「誠信、當責、創新」核心價值，持續深化「氣候、健康、培力」三大永續策略藍圖，整合各子公司資源並定期追蹤成效，紮實推動 ESG 融入營運，落實永續治理。



國泰永續策略藍圖 持續深化與實踐

透過永續策略藍圖聚焦策略願景和關鍵發展目標，並落實永續策略實踐與治理機制，於金控 ESG 策略委員會追蹤永續策略執行績效，並提報董事會暨企業永續發展委員會審議



作為永續金融先行者 積極推動永續金融

國泰金控成為金融監督管理委員會「永續金融先行者聯盟」的五家創始成員之一，主責「資金與統計工作群」，持續作為台灣淨零排放的重要推手



國泰金控以雙重重大性 概念，辨識永續重大議題

國泰金控持續精進重大性分析方法學，結合永續價值創造流程 (Impact Measurement and Valuation, IMV) 成果，並連結永續策略藍圖，深化永續管理

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理**
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

1.1 永續治理與管理

GRI：2-12、2-13、2-14、2-16

國泰金控長期以來恪守本公司訂定之企業永續守則與公司治理實務守則，以管理金控及各子公司對治理、環境及社會等各面向之實際作為。為精進企業永續治理，提升董事會效能，國泰金控於 2025 年 1 月 1 日設置永續相關功能性委員會「企業永續發展委員會」，制定企業永續發展委員會組織規程，成員由至少三名董事組成，其中並至少須有一名獨立董事參與，負責督導與決議永續發展相關政策、策略方向及年度計畫等事項。

企業永續發展委員會下設「ESG 策略委員會」（原「企業永續委員會」），負責規劃與推行企業永續發展相關事項，由國泰金控與各子公司之總經理擔任委員，以「企業永續辦公室」為總秘書單位，專職統籌集團企業永續推動，依永續議題成立六大小組，由高階主管帶領。「ESG 策略委員會」每季召開會議，邀請專家學者分享國際趨勢與永續議題，制定集團永續策略、專案活動、年度計畫目標，檢視各小組永續議題推動成果，並定期向董事會及企業永續發展委員會呈報重要事項及執行情形。2024 年主要呈報事項為永續政策檢視及修訂、利害關係人關注議題及溝通情形、國泰三大永續發展主軸策略藍圖之推行進展、科學基礎減量目標倡議（SBTi）與零碳營運轉型計畫進展，以及監督永續經營相關工作之落實。此外，各子公司亦依循組織架構設立企業永續相關委員會，每季召開會議，建構集團式的永續治理。

1.1.1 國泰金控企業永續架構與功能



國泰價值宣言

Cathay's Declaration of Sustainability Values

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／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。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

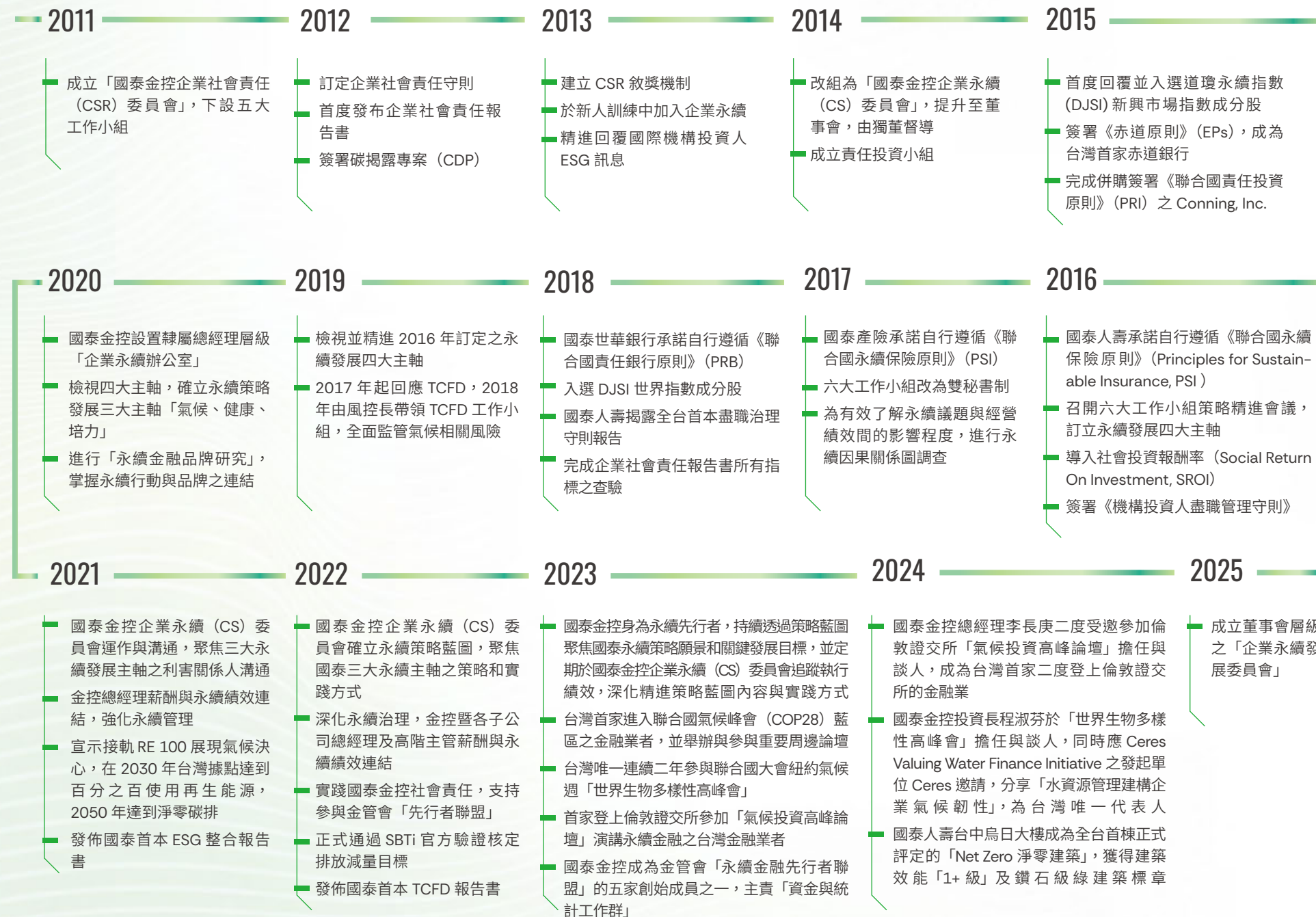
04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

1.1.2 國泰金控企業永續歷年里程碑



1.2 國泰永續策略主軸與藍圖

國泰以「亞太地區最佳金融機構」為願景，將企業永續納入營運三大引擎－保險、銀行及資產管理之決策考量，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，發揮金融業核心職能，有效解決社會、環境問題，賦予利害關係人充足韌性。

國泰永續策略藍圖

企業願景	亞太地區最佳金融機構					
核心價值	誠信、當責、創新					
永續策略主軸	氣候		健康		培力	
發展構面	低碳經濟 環境永續		健康促進 財務健康		職場培力	社會培力
策略目標	2050 金融資產淨零排放 - 氣候議合行動領導者 - 全方位永續金融解決方案提供者		- 拓展健康生態圈 - 建構友善高齡服務 - 照顧員工身心健康		- 重塑員工技能 - 升級員工技能 - 建構領導梯隊 - 型塑多元包容職場環境	- 青年培力 - 女子發展 - 弱勢扶持
	詳細目標與做法請見 2.1 低碳經濟 詳細目標與做法請見 2.2 環境永續		詳細目標與做法請見 3.1 健康促進 詳細目標與做法請見 3.2 財務健康		詳細目標與做法請見 4.1 職場培力	詳細目標與做法請見 4.2 社會培力
SDGs	4 優質教育 7 可負擔的潔淨能源 8 合適的工作及經濟成長 9 工業化、創新及基礎建設 13 氣候行動 17 多元夥伴關係		1 終結貧窮 3 健康與福祉 4 優質教育 5 性別平等 8 合適的工作及經濟成長 17 多元夥伴關係		4 優質教育 5 性別平等 8 合適的工作及經濟成長 10 減少不平等 13 氣候行動 17 多元夥伴關係	13 氣候行動 17 多元夥伴關係
重大主題	- 具環境/社會效益之金融商品 - 負責任投資與融資 - 金融資產脫碳策略		- 健康促進與人生保障 - 員工健康與福祉	- 金融科技/數位轉型與創新 - 金融犯罪及反詐騙 - 理財規劃與服務 - 普惠金融	- 人才與技能發展 - 人才吸引與留任	弱勢扶植
利害關係人	客戶、政府、公協會、投資人 員工、客戶		員工、客戶、供應商、社區 員工、客戶、政府		員工	員工、青年、社區

永續主軸藍圖建構歷程

國泰透過右方步驟確立永續策略發展三大主軸、六大構面，聚焦 10 項 SDGs 目標與連結 19 項重大主題，全力落實永續。關於 2024 年國泰 SDGs 貢獻成效請詳見國泰金控官網。

2019 年：辨識關鍵影響

- 1 檢視：原四大主軸
再生能源與基礎建設、高齡化與健康、女子議題、包容關懷議題
- 2 訪談：12 位高階主管
- 3 分析：國內外趨勢與議題

2021 年：聚焦主軸發展

確立永續策略主軸－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

2022 年-2024 年：追蹤與管理

- 1 成立集團藍圖規劃小組
跨子公司共同研究國際趨勢
- 2 訂量化短中長期目標
實踐永續策略重要依據
- 3 定期追蹤成效
國泰金控與子公司定期檢視執行成效，並於金控 ESG 策略委員會及企業永續發展委員會報告進展，落實永續治理

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

【氣候】 低碳經濟



願景

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，使資產規模長期穩定成長達 13 兆元，在氣候變遷引發經濟、自然環境、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，我們承諾在妥善地運用每一份資金之際，攜手股東與客戶，並陪伴我們的投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、影響力最大，並且為社會帶來安定力量及幸福感的標竿企業。

推動策略	利害關係人	對應章節
1 2050 金融資產淨零排放	客戶、投資人、政府	詳細行動方案與目標請見「2.1 低碳經濟」章節
2 氣候議合行動領導者	客戶、投資人、政府、公協會	
3 全方位永續金融解決方案提供者	客戶	

【氣候】 環境永續



願景

國泰金控為台灣大型金融機構之一，據點遍佈國內外，「氣候」為國泰金控永續核心主軸，透過聚焦 Green Energy、Green Operation、Green Real Estate 三大策略面向，展開關鍵行動與設定長期目標，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。國泰期待零碳營運轉型過程，敏捷翻轉職場型態與工作模式，提升員工體驗；此外，國泰透過集團不動產生態系發揮永續影響力，倡議客戶更便利取得再生能源，達成永續目標，與國泰金控攜手共創淨零經濟。

推動策略	利害關係人	對應章節
1 2050 零碳營運－綠色能源：2030 年台灣營運據點 100% 使用再生能源，2050 年全球營運據點 100% 使用再生能源	員工、客戶	詳細行動方案與目標請見「2.2 環境永續」章節
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	員工、客戶	
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	員工、客戶	

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

【健康】健康促進



願景

台灣正面臨高齡化及少子化等人口結構改變的挑戰，國泰金控為台灣大型金融機構之一，每兩人中有一人是國泰金控的客戶，我們期望能藉此發揮影響力，並將健康促進範疇由個人拓展至家戶，在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，以達協助大眾、保戶與員工「全齡家戶邁向全人健康」之願景。

推動策略	利害關係人	對應章節
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	員工、客戶、供應商、青年、社區	詳細行動方案與目標請見「3.1 健康促進」章節
2 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	員工、客戶、社區	
3 照顧員工身心健康，成為員工堅強後盾	員工	

【健康】財務健康



願景

國泰金控為擁有保險、銀行、資產管理等業務，總資產新臺幣 13.8 兆元，員工 5.4 萬人的金融集團，服務 1,534 萬客戶，超過一半的台灣民眾。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。

推動策略	利害關係人	對應章節
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	政府、客戶	詳細行動方案與目標請見「3.2 財務健康」章節
2 台灣普惠金融標竿企業：運用 AI 提供平等與友善的金融服務，促進金融使用性與可及性；支持特定族群，提升金融包容性；推廣理財知識，提高民眾金融素養	客戶、青年、社區	

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄



•【培力】職場培力



願景

國泰金控致力成為一家「金融科技公司」，隨著數位科技的快速發展，以及面對未來的數位商業環境，我們鼓勵同仁具備多樣化的數位工作能力、透過不斷創新，才能夠提供客戶最佳的數位金融服務。為此，我們全面推動集團數位轉型，不斷強化跨領域人才的思維，培育集團同仁數位轉型必備能力及數位科技所需的必備技能。我們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，視同仁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。

推動策略	利害關係人	對應章節
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	員工	詳細行動方案與目標請見「4.1 職場培力」章節
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	員工	
3 建構領導梯隊（Leadership Pipeline）：深化領導管理人才板凳深度，強化各層級人才庫培育發展，以確保組織永續發展	員工	
4 多元包容職場（Diversity, Equity & Inclusion）：秉持「Place for All」的核心理念，打造尊重差異、友善共融的環境，透過多元資源讓每個人找到歸屬，為個人、企業及社會創造價值	員工	

•【培力】社會培力



願景

國泰金控以協助建立包容平等的社會為願景，秉持「社會需求在哪，我們就在哪」的精神，積極影響不同族群的利害關係人，使其透過自身力量提升人生品質，結盟多元策略夥伴推動永續行動，支持青年、女性、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。

推動策略	利害關係人	對應章節
1 青年培力－未來世代的最佳引導者	青年、社區	詳細行動方案與目標請見「4.2 社會培力」章節
2 女力發展－建立多元女性新典範	青年、社區	
3 弱勢扶持－建構社會弱勢照護網	員工、青年、社區	

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

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—包容、重大、回應、衝擊，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，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 2024 年溝通實績請詳見國泰金控官網。



1.3.2 重大性分析

|| 永續議題重大性分析方法學與永續策略之建構

國泰金控每年定期進行永續重大性分析，遵循國際《GRI 通用準則 2021》「GRI 3：重大主題 2021 (GRI 3：Material Topics 2021)」的評估標準，並整合 GRI 與歐洲財務報導諮詢小組 (European Financial Reporting Advisory Group, EFRA) 針對企業永續報導指令 (Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD) 所發布的歐盟永續報導標準 (European Sustainability Reporting Standards, ESRS) 中的雙重重大性概念，同時融合國際衝擊評價方法學，包括整合價值平衡聯盟 (Value Balancing Alliance, VBA) 和哈佛商學院 (Harvard Business School) 的影響力加權會計 (Impact-Weighted Accounts) 等，建立以衝擊為基礎的重大性分析方法，評估國泰金控對外部經濟、環境與人／人權的影響，從而辨識 2024 年的重大性議題，建立利害關係人溝通策略，以及內部擘畫永續策略藍圖。

在雙重重大性分析上，國泰金控整合財務重大性 (Financial Materiality) 方法，以公司內部營運衝擊程度，排序永續議題對公司所帶來之財務影響或企業價值；輔以外部衝擊重大性 (Impact Materiality) 的貨幣化與非貨幣化評估之方法學，鑑別公司永續議題對外部衝擊的重要性，並排序之。國泰金控在氣候、健康與培力三大永續主軸的價值理念指導下，系統性地推動企業永續發展，致力創造多方共贏的社會價值。

國泰金控綜合考量多層次因子，以定義重大議題，包括利害關係人關注度、組織營運衝擊與永續發展衝擊的問卷調查結果並結合公司內部設定之長期目標與高階主管薪酬後，鑑別出 19 個重大議題，經金控 ESG 策略委員會確認後，向企業永續發展委員會及董事會呈報。重大議題除制定長期目標外，進一步整合企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 流程，辨識風險因子、嚴重度與發生機率，以系統性管理重大永續議題相關之風險。此重大性分析結果已獲得英國標準協會台灣分公司 (BSI Taiwan) 的獨立第三方專業查證。



目錄

董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

II 永續議題重大性分析流程

辨識

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

確立國泰金控相關 27 項永續議題，包括：

- 治理面：9 個
- 環境面：6 個
- 社會面：12 個

說明：為精確表達各議題的含義與內容，以更全面且精準的反映公司的永續發展重點與方向，對比前年度 ESG 議題進行多項名稱調整；「公司治理」更名為「公司治理與誠信經營」，「風險管理」調整為「風險與危機管理」，「永續採購與供應商管理」修改為「供應鏈永續管理」，「道德與法遵」調整為「法令遵循」，「人權」更精確地表述為「人權保障」。「數位轉型與創新」擴展為「金融科技／數位轉型與創新」，「不動產管理」調整為「綠色租賃與不動產管理」，「金融資產碳排放」更名為「金融資產脫碳策略」。「責任金融」與「永續金融商品」分別更改為「負責任投資與融資」及「具環境／社會效益之金融商品」。原有的「健康與敏捷職場環境」經拆分後形成「職場數位轉型」與「員工健康與福祉」兩個獨立議題，此外，新增「金融犯罪及詐騙」議題。

分析與評價衝擊顯著性

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，共計回收 3,346 位利害關係人回饋，包括：

- | | | |
|--------------|------------|------------|
| • 投資人 529 份 | • 供應商 74 份 | • 政府 10 份 |
| • 員工 1,153 份 | • 媒體 38 份 | • 社區 21 份 |
| • 客戶 1,379 份 | • 公協會 11 份 | • 青年 131 份 |

4 組織營運衝擊

為辨識 ESG 議題對公司營運的影響，透過發放重大性議題問卷，由金控副總、子公司總經理與副總、高階主管與 ESG 策略委員會成員，共 21 位高階經理人評估永續議題對營運或公司價值（業務發展、客戶信賴、企業形象、最佳雇主、社會共榮）的影響程度。

經問卷分析結果發現，對營運衝擊最具影響性的議題分別為「公司治理與誠信經營」、「風險與危機管理」、「營運績效」、「金融犯罪及反詐騙」、「具環境／社會效益之金融商品」、「健康促進與人生保障」、「客戶關係管理」。

5 永續發展衝擊

國泰金控參考哈佛商學院 (Harvard Business School)「影響力加權會計 (Impact-Weighted Accounts)」所建議的衝擊指標，以及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定義，判斷永續議題對衝擊的顯著性。

確認重大議題

6 定義重大議題

經由辨識與排序結果，近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 個重大議題，向金控 ESG 策略委員會報告，並提報企業永續發展委員會及董事會。

揭露報導重大議題

7 揭露與研擬長期永續目標

針對重大議題，對應 GRI 準則揭露其相關內容，同時訂定重大議題短、中、長期目標，並揭露於國泰金控永續報告書。本公司 2024 年目標達成情形請詳見國泰金控官網。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定

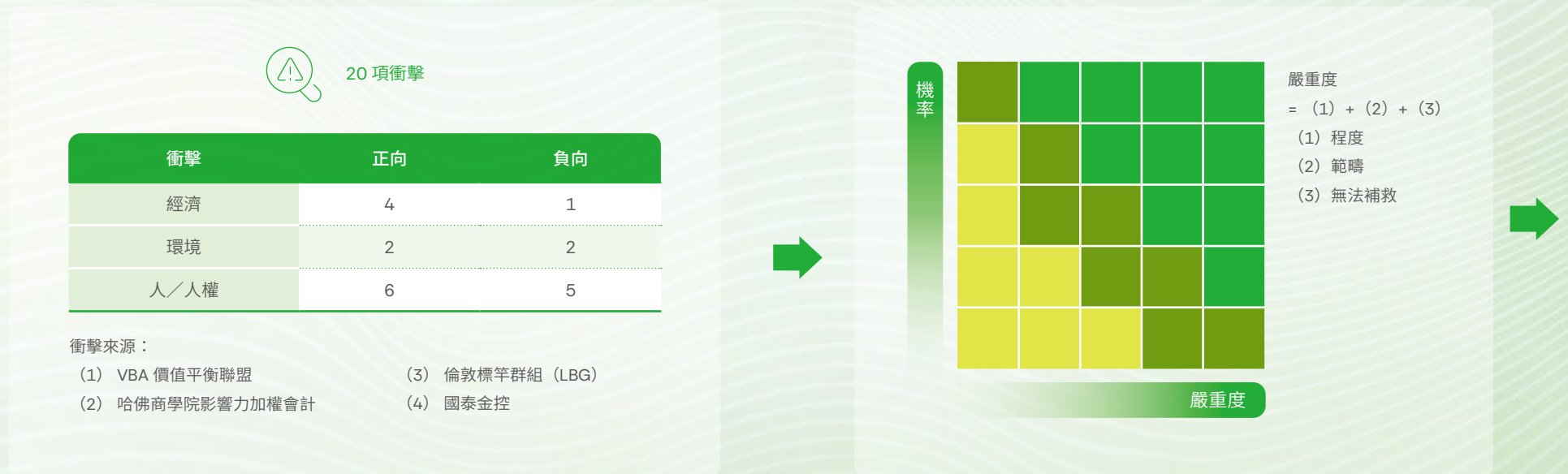
01 永續策略與治理

- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

II 永續議題衝擊顯著性

國泰金控參考哈佛商學院（Harvard Business School）「影響力加權會計（Impact-Weighted Accounts）」與整合價值平衡聯盟（VBA）所建議，並整合國泰金控公司的永續脈絡建立 20 項外部永續發展衝擊指標。透過邀請 21 位與 ESG 議題相關的主管與同仁，協助從正負向衝擊的規模、範疇、無法補救的特徵過去是否發生（實際）與未來發生機率（潛在）等，鑑別公司所造成或促成的顯著衝擊，排序 ESG 議題的重大性。國泰金控透過建立顯著性門檻，辨識 8 項與國泰金控具有顯著相關的外部永續發展衝擊，分別隸屬經濟、環境與人（人權）面向，5 項正向衝擊與 3 項負向衝擊，分別為「正向經濟：公司商品或服務的研發與創新有助於金融產業的發展」、「正向經濟：繳納稅或支付政府的其他費用，有助於支持基礎建設與社會福利」、「正向環境：透過投資／授信／金融商品與服

• 永續發展衝擊之衝擊路徑圖



定義正向與負向衝擊

定義顯著性門檻

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

8 項顯著性衝擊		對應公司 ESG 議題
+ 經濟	公司商品或服務的研發與創新有助於金融產業的發展	E、J、K、N、W
+ 經濟	繳納稅或支付政府的其他費用，有助於支持基礎建設與社會福利	A、C、D、I、M、Y、Z
- 經濟	不當資金運用，影響金融市場	A、B、C、F、J、K
+ 環境	透過投資／授信／金融商品與服務，協助產業進行永續或綠色轉型	B、E、J、K、L、M、P
+ 環境	參與國內外倡議或組織，帶動產業或利害關係人關注永續發展	A、G、J、K、L
- 環境	由於投資／授信／金融商品與服務，助長高碳排或高汙染產業破壞氣候或生態	J、K、L、M、O
+ 人 / 人權	向服務不足或弱勢族群提供可負擔起的商品或服務（例如普惠金融的商品與服務）	E、H、J、W、X、Z
- 人 / 人權	不當使用數據與侵害隱私，損害員工跟客戶的權益	A、B、D、E、F、I

公司 ESG 議題

- A 公司治理與誠信經營
- B 風險與危機管理
- C 營運績效
- D 法令遵循
- E 金融科技／數位轉型與創新
- F 隱私與資訊安全
- G 供應鏈永續管理
- H 人權保障
- I 金融犯罪及反詐騙
- J 具環境／社會效益之金融商品
- K 負責任投資與融資
- L 金融資產脫碳策略
- M 營運環境衝擊
- N 綠色租賃與不動產管理
- O 自然與生物多樣性
- P 健康促進與人生保障
- Q 人才與技能發展
- R 員工健康與福祉
- S 職場數位轉型
- T 人才吸引與留任
- U 職場多元包容
- V 客戶關係管理
- W 理財規劃與服務
- Y 普惠金融
- X 青年培力
- Z 弱勢扶植
- a 女子發展

衝擊程度	永續議題
首要衝擊	- 具環境／社會效益之金融商品 - 負責任投資與融資 - 公司治理與誠信經營 - 金融科技／數位轉型與創新
次要衝擊	- 風險與危機管理 - 金融資產脫碳策略 - 營運環境衝擊 - 營運績效 - 法令遵循 - 隱私與資訊安全 - 金融犯罪及反詐騙 - 理財規劃與服務 - 普惠金融 - 弱勢扶植
具顯著性	- 供應鏈永續管理 - 人權保障 - 綠色租賃與不動產管理 - 自然與生物多樣性 - 健康促進與人生保障

顯著性衝擊

影響顯著性衝擊的永續議題

國泰金控影響力評價衝擊路徑圖

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

衝擊成因	重大議題管理	營運過程之投入與產出	IRIS分類	導致或促成福祉的改變	5大資本	影響力指標	衝擊類型	貨幣價值(新台幣)	衝擊等級	衝擊對象
 供應鏈	供應鏈永續管理	支付供應商採購金額	PI5478	採購需求帶動產業供需關係	財務與誠信資本	社會外部性：推升供應鏈產值	正向 (+)	16,842,893,843	●●●●●○○○○	社會
				採購需求創造供應鏈就業機會	人力資本	社會外部性：供應鏈工作者薪資收入	正向 (+)	2,386,790,639	●●●○○○○○	外部員工
				供應鏈生產過程衍生溫室氣體排放導致環境衝擊	自然資本	環境外部性：供應鏈溫室氣體排放	負向 (-)	119,882,804	●●○○○○○○	環境
				供應鏈生產過程衍生空污排放導致環境衝擊	自然資本	環境外部性：供應鏈空污排放	負向 (-)	419,818,004	●●○○○○○○	環境
 公司營運	營運績效	營業淨利	FP1301	金融資本存量增加，為投資人帶來報酬	財務與誠信資本	附加價值收入 (GVA)：營業淨利	正向 (+)	51,513,817,000	●●●●●○○○○	投資人
		公共支出	FP5261	支持政府擴大基礎建設及社會福利	財務與誠信資本	附加價值收入 (GVA)：公共支出	正向 (+)	11,259,552,000	●●●●●○○○○	社會
		折舊及攤銷	FP9573	帶動產業技術發展，為供應商帶來收入	財務與誠信資本	附加價值收入 (GVA)：折舊及攤銷	正向 (+)	8,635,961,000	●●●○○○○○	供應商
	營運環境衝擊	溫室氣體排放	OI1479	溫室氣體濃度變化促成全球暖化	自然資本	環境外部性：營運溫室氣體排放	負向 (-)	103,336,494	●●○○○○○○	環境
		再生能源 (自發自用)	OI2496	溫室氣體濃度變化減緩全球暖化	自然資本	環境外部性：使用再生能源效益	正向 (+)	9,856,879	●○○○○○○○	環境
		再生能源 (外購)	OI3324	溫室氣體濃度變化減緩全球暖化	自然資本					環境

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄



衝擊成因	重大議題 管理	營運過程之投入與產出	IRIS 分類	導致或促成福祉的改變	5 大資本	影響力指標	衝擊類型	貨幣價值 (新台幣)	衝擊等級	衝擊對象
公司營運	營運環境 衝擊	水資源耗用	OI0263	水資源存量改變造成鄰近社區用水壓力	自然資本	環境外部性：營運水資源耗用	負向 (-)	6,499	●○○○○○○○	環境
		汽／柴油使用	OI1496	燃料使用造成空污排放衍生健康及生態衝擊	自然資本	環境外部性：營運空污排放	負向 (-)	5,904,235	●○○○○○○○	環境
		廢棄物處置	OI6192	焚化及掩埋處理衍生空污及溫室氣體排放	自然資本	環境外部性：營運廢棄物處置	負向 (-)	2,312,206	●○○○○○○○	環境
		無紙化減少用紙	-	服務流程數位化減少紙張使用衍生之環境衝擊	自然資本	環境外部性：無紙化	正向 (+)	9,118,084	●○○○○○○○	環境
公司營運	人才吸引 與留任	員工薪酬與福利	OI4724	兼顧生活品質的薪酬創造幸福感與購買力	人力資本	社會外部性：薪酬高於生活工資	正向 (+)	27,159,893,811	●●●●○○○○	內部員工
						社會外部性：薪酬不足生活工資	負向 (-)	16,852,663	●○○○○○○○	內部員工
		員工支持計畫	OI2742	帶薪休假及家庭友善支持帶來工作與生活平衡	人力資本	社會外部性：生活與家庭友善支持	正向 (+)	281,092,945	●●○○○○○○	內部員工
	人才與技 能發展	員工訓練發展	OI7877	培訓獲得專業技能及就業力提升	人力資本	社會外部性：訓練創造員工未來收益	正向 (+)	6,545,972,992	●●●○○○○○	內部員工
		職缺內部填補	OI6995	獲得內部晉升及職務轉調機會帶來收入增加	人力資本	社會外部性：職缺內部填補	正向 (+)	1,776,564,748	●●●○○○○○	內部員工
	職場多元 包容	員工性別薪酬比例	OI1855	高薪職位因性別差異衍生職業隔離	人力資本	社會外部性：平等機會	負向 (-)	3,498,739,279	●●●○○○○○	內部員工
		職場遭受性騷擾	OI9077	造成身心傷害衍生醫療成本及未來福祉損失	人力資本	社會外部性：性騷擾	負向 (-)	12,247,859	●○○○○○○○	內部員工

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

衝擊成因	重大議題管理	營運過程之投入與產出	IRIS分類	導致或促成福祉的改變	5大資本	影響力指標	衝擊類型	貨幣價值(新台幣)	衝擊等級	衝擊對象
公司營運 員工健康與福祉	員工健康與福祉 青年培力／女子發展／弱勢扶助	健檢具健康風險人數	OI4061	因工作負荷衍生心血管疾病風險及醫療支出	人力資本	社會外部性：員工健康風險	負向 (-)	85,281,589	●○○○○○○○	內部員工
		健康管理改善人數	OI4061	透過健康促進改善同仁生活型態與健康狀況	人力資本	社會外部性：員工健康促進	正向 (+)	2,119,366	●○○○○○○○	內部員工
		員工職業災害事件	OI3757 OI6525	工作者身心靈影響及醫療資源支出	人力資本	社會外部性：員工職災事件	負向 (-)	6,803,000	●○○○○○○○	內部員工
		社會投入	OI7421	促進當地社區關係及改善生活品質	社會關係資本	社會外部性：社會投入價值	正向 (+)	420,121,138	●●○○○○○○○	社會
產品與服務 責任金融／金融資產碳排放	責任金融／金融資產碳排放	產業投融资帶動產業供需關係		產業投融资帶動產業供需關係	智慧資本	社會外部性：推升產業鏈產值	正向 (+)	13,307,758,856,001	●●●●●●●●	社會
		投融资創造產業鏈就業機會		投融资創造產業鏈就業機會	人力資本	社會外部性：產業鏈工作者薪資收入	正向 (+)	1,771,814,995,244	●●●●●●●●	外部員工
		工作者遭受強迫勞動失去自由及身心健康的風險		工作者遭受強迫勞動失去自由及身心健康的風險	人力資本	社會外部性：產業鏈人權風險－強迫勞動	負向 (-)	49,551,447,711	●●●●●○○○	外部員工
		童工無法接受優質教育造成未來收入損失的風險		童工無法接受優質教育造成未來收入損失的風險	人力資本	社會外部性：產業鏈人權風險－雇用童工	負向 (-)	42,934,472,991	●●●●●○○○	外部員工
		產業鏈供需關係衍生溫室氣體排放導致環境衝擊		產業鏈供需關係衍生溫室氣體排放導致環境衝擊	自然資本	環境外部性：產業鏈溫室氣體排放	負向 (-)	1,056,710,276,511	●●●●●●●●	環境
		產業鏈供需關係衍生空污排放導致環境衝擊		產業鏈供需關係衍生空污排放導致環境衝擊	自然資本	環境外部性：產業鏈空污排放	負向 (-)			

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

衝擊成因	重大議題管理	營運過程之投入與產出	IRIS分類	導致或促成福祉的改變	5大資本	影響力指標	衝擊類型	貨幣價值(新台幣)	衝擊等級	衝擊對象
	永續金融商品	低碳投資	II8480	低碳產業投資避免溫室氣體排放衍生環境衝擊	自然資本	環境外部性：低碳投資環境效益	正向 (+)	7,403,794,204	●●●○○○○○	環境
	健康促進與人生保障	保單數量	PI8785	面對意外事件提供經濟保障，為個人及家庭帶來安全感	社會關係資本	社會外部性：保險給付	正向 (+)	182,012,846,411	●●●●●●○○	客戶
	普惠金融	公益信託捐贈	OI1619	為弱勢族群提供物資援助，改善生活品質	社會關係資本	社會外部性：公益信託捐贈	正向 (+)	185,414,016	●○○○○○○○	社會
		微型保險捐贈		提供弱勢族群基本人身保障，減輕生活壓力	社會關係資本	社會外部性：微型保險捐贈	正向 (+)	16,408,247	●○○○○○○○	社會

註 1：IRIS (Impact Reporting & Investment Standards) 為全球影響力投資聯盟 (Global Impact Investing Network, GIIN) 開發用於衡量企業社會、環境和經濟績效的標準化指標架構，以提升影響力投資的可比較性。

註 2：影響力評價方法學參考哈佛商學院的影響力加權會計 (Impact-Weighted Accounts, IWA) 及價值平衡聯盟 (Value Balancing Alliance, VBA) 影響力陳述方法。

註 3：附加價值收入 (Gross Value added, GVA) 是評估企業營運過程的中間投入與最終產出之間的差異，同時考量原始投入及公共支出，這些經濟活動為不同利害關係人帶來的利益。

註 4：外部性 (externality) 指國泰金控營運活動與各類資本間的依存互動對人類生活福祉帶來正向或負向影響，但不因此從中直接獲得利益或承擔成本。環境外部性考量溫室氣體、空污、廢棄物及水資源耗用所衍生的碳社會成本、人體健康損失成本及生態系統損害，社會外部性考量薪資品質、職涯發展、平等機會、健康與福祉等議題對員工及社會帶來的雇用影響力。

註 5：供應鏈採購及產業投融资採投入產出分析模型 (Input-Output Model) 計算其衍生的社會及環境外部性，包含帶動產業鏈供需效應衍生的經濟效益 (正向)、創造的就業機會與薪資收入，以及伴隨而來的環境足跡及人權風險，參考來源包含 OECD 投入產出表 (2018) 及 EXIOBASE 2、UNICEF 及 Walk Free 資料庫等。

註 6：考量各國經濟條件差異，價值化係數以各地區購買力平價 (Purchasing Power Parity, PPP) 衡量的人均國民總所得 (Gross National Income, GNI) 進行調整，並考量通膨及匯率因素，將時間邊界拉齊至以 2021 年為基準之貨幣價值，方法學參考 OECD (2012) 及 PwC UK (2015)。

影響力級別	貨幣價值 (百萬NTD)
●○○○○○○○	0~1
●●○○○○○○	1~10
●●●○○○○○	10~100
●●●●○○○○	100~1,000
●●●●●○○○	1,000~10,000
●●●●●●○○	10,000~100,000
●●●●●●●○	100,000~1,000,000
●●●●●●●●	>1,000,000

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

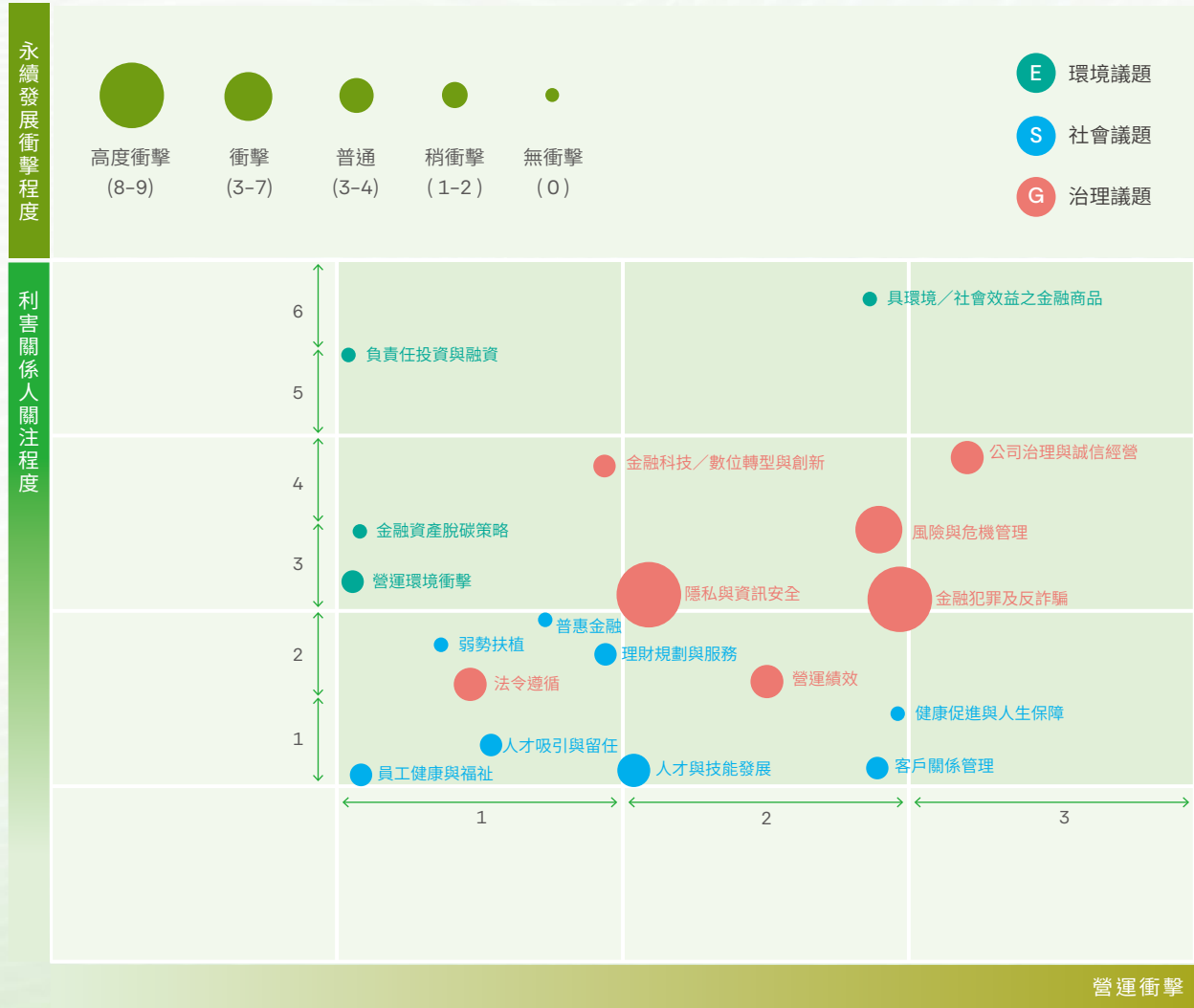
重大性議題衝擊評估結果

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，依重大性進行排序並繪製重大議題矩陣。與前年度重大議題相較，2024 年重大議題新增「金融犯罪及反詐騙」、「普惠金融」以及「弱勢扶植」三項議題；前年度被視為重大議題的「職場多元包容」與「青年培力」，則被重新歸類為非重大議題。

國泰金控重大議題與其排序

永續面項	國泰金控重大議題	排序
G 治理面	公司治理與誠信經營	1
G 治理面	營運績效	2
G 治理面	金融科技／數位轉型與創新	3
G 治理面	隱私與資訊安全	4
S 社會面	人才與技能發展	5
E 環境面	營運環境衝擊	6
G 治理面	風險與危機管理	7
G 治理面	金融犯罪及反詐騙	8
E 環境面	具環境／社會效益之金融商品	9
E 環境面	負責任投資與融資	10
S 社會面	健康促進與人生保障	11
E 環境面	金融資產脫碳策略	12
G 治理面	法令遵循	13
S 社會面	理財規劃與服務	14
S 社會面	普惠金融	15
S 社會面	員工健康與福祉	16
S 社會面	弱勢扶植	17
S 社會面	客戶關係管理	18
S 社會面	人才吸引與留任	19

國泰金控重大性矩陣



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

重大議題管理邊界和管理方針

本報告書之組織邊界涵蓋國泰金控暨旗下主要子公司：國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信，營運區域以台灣為主要核心揭露，並依資訊揭露需求，納入重要投資與授信對象、供應商及客戶，與價值鏈外更廣泛利害關係人之社區與社會大眾相關內容。針對重大議題，對應 GRI 準則揭露其相關內容，同時訂定重大議題短、長期目標，並揭露於本報告書。

重大議題	GRI 特定主題	衝擊類別	價值鏈					管理方針
			金控暨旗下子公司	客戶	供應商	投資人	社區及社會大眾	
公司治理與誠信經營	自訂重大主題	- 經濟／正向：稅後淨利增加，提高投資人的財務資本 - 經濟／正向：繳納稅或支付政府的其他費用，有助於支持基礎建設與社會福利 - 經濟／負向：不當資金運用，影響金融市場	●					CH6.1 公司治理
風險與危機管理	自訂重大主題	- 經濟／負向：不當資金運用，影響金融市場 - 經濟／負向：不當使用數據與侵害隱私，損害員工跟客戶的權益 - 環境／負向：由於投資／授信／金融商品與服務，助長高碳排或高污染產業破壞氣候或生態 - 人（人權）／負向：由於採購或投資／授信，產生違反勞動條件的人權衝擊（例如：童工／強迫勞動／歧視／騷擾／超時工作等） - 人（人權）／負向：國泰在自身營運過程產生違反勞動條件的人權衝擊（例如：童工／強迫勞動／歧視／騷擾／超時工作等）	●	○				CH6.2 風險管理
營運績效	GRI 201: 經濟績效	- 經濟／正向：公司商品或服務的研發與創新有助於金融產業的發展 - 經濟／正向：繳納稅或支付政府的其他費用，有助於支持基礎建設與社會福利 - 經濟／正向：稅後淨利增加，提高投資人的財務資本 - 經濟／負向：不當資金運用，影響金融市場	●	○		○		序章－關於國泰金控

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

重大議題	GRI 特定主題	衝擊類別	價值鏈					管理方針
			金控暨旗下子公司	客戶	供應商	投資人	社區及社會大眾	
法令遵循	GRI 2-27：法規遵循	- 經濟／正向：繳納稅或支付政府的其他費用，有助於支持基礎建設與社會福利 - 人（人權）／負向：國泰在自身營運過程產生違反勞動條件的人權衝擊（例如：童工／強迫勞動／歧視／騷擾／超時工作等） - 人（人權）／負向：不當使用數據與侵害隱私，損害員工跟客戶的權益	●	○	○			CH6.3 誠信經營
金融科技／數位轉型與創新	自訂重大主題	- 經濟／正向：公司商品或服務的研發與創新有助於金融產業的發展 - 人（人權）／正向：提供多元學習管道，開放學習資源，培育金融專業人才，提升就業競爭力 - 人（人權）／負向：不當使用數據與侵害隱私，損害員工跟客戶的權益	●	○				CH3.2 財務健康
隱私與資訊安全	GRI 418：客戶隱私	人（人權）／負向：不當使用數據與侵害隱私，損害員工跟客戶的權益	●	○				CH6.5 服務品質與客戶權益
金融犯罪及反詐騙	自訂重大主題	經濟／負向：不當資金運用，影響金融市場	●	○			○	CH3.2 財務健康
具環境／社會效益之金融商品	GRI 201：經濟績效 2016	- 經濟／正向：公司商品或服務的研發與創新有助於金融產業的發展 - 環境／正向：透過投資／授信／金融商品與服務，協助產業進行永續或綠色轉型 - 環境／負向：由於投資／授信／金融商品與服務，助長高碳排或高污染產業破壞氣候或生態	●	○			○	CH2.1 低碳經濟

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

重大議題	GRI 特定主題	衝擊類別	價值鏈					管理方針
			金控暨旗下子公司	客戶	供應商	投資人	社區及社會大眾	
負責任投資與融資	GRI 201：經濟績效 2016	- 環境／正向：透過投資／授信／金融商品與服務，協助產業進行永續或綠色轉型 - 環境／負向：由於投資／授信／金融商品與服務，助長高碳排或高污染產業破壞氣候或生態 - 人（人權）／負向：由於採購或投資／授信，產生違反勞動條件的人權衝擊（例如：童工／強迫勞動／歧視／騷擾／超時工作等）	●	○		○	○	CH2.1 低 碳 經 濟 、 CH5 永續金融 、 CH6.2.5 氣候暨自然相關財務揭露
金融資產脫碳策略	GRI 201：經濟績效 2016	- 環境／正向：透過投資／授信／金融商品與服務，協助產業進行永續或綠色轉型 - 環境／負向：由於投資／授信／金融商品與服務，助長高碳排或高污染產業破壞氣候或生態	●	○		○		CH2.1 低碳經濟
營運環境衝擊	GRI 305：排放	- 環境／正向：參與國內外倡議或組織，帶動產業或利害關係人關注永續發展 - 環境／負向：營運據點耗用能源與資源	●		○			CH2.2 環境永續
健康促進與人生保障	GRI 416：顧客健康與安全	- 人（人權）／正向：向服務不足或弱勢族群提供可負擔起的商品或服務（例如普惠金融的商品與服務） - 人（人權）／正向：投入資源為社區或弱勢族群提升生活環境或生活品質	●	○			○	CH3.1 健康促進
人才與技能發展	GRI 404：訓練與教育	人（人權）／正向：提供多元學習管道，開放學習資源，培育金融專業人才，提升就業競爭力	●					CH4.1 職場培力
員工健康與福祉	GRI 403：職業安全衛生	- 人（人權）／正向：健康促進支持員工的工作與生活平衡 - 人（人權）／正向：增加聘雇與工作機會，促進購買力提升 - 人（人權）／負向：因工作壓力為員工帶來健康異常風險（例如：心血管疾病）	●					CH3.1 健康促進

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄



重大議題	GRI 特定主題	衝擊類別	價值鏈					管理方針
			金控暨旗下子公司	客戶	供應商	投資人	社區及社會大眾	
人才吸引與留任	GRI 401：勞雇關係	- 人（人權）／正向：支付員工薪資，滿足體面的生活品質 - 人（人權）／負向：國泰在自身營運過程產生違反勞動條件的人權衝擊（例如：童工／強迫勞動／歧視／騷擾／超時工作等）	●					CH4.1 職場培力
客戶關係管理	GRI 418：客戶隱私	- 人（人權）／正向：向服務不足或弱勢族群提供可負擔起的商品或服務（例如普惠金融的商品與服務） - 人（人權）／負向：不當使用數據與侵害隱私，損害員工跟客戶的權益	●	○				CH6.5 服務品質與客戶權益
理財規劃與服務	GRI 416：顧客健康與安全	- 人（人權）／正向：向服務不足或弱勢族群提供可負擔起的商品或服務（例如普惠金融的商品與服務） - 人（人權）／負向：不當使用數據與侵害隱私，損害員工跟客戶的權益	●	○			○	CH3.2 財務健康
普惠金融	GRI 201：經濟績效 2016	人（人權）／正向：向服務不足或弱勢族群提供可負擔起的商品或服務（例如普惠金融的商品與服務）	●	○			○	CH3.2 財務健康
弱勢扶植	自訂重大主題	- 人（人權）／正向：向服務不足或弱勢族群提供可負擔起的商品或服務（例如普惠金融的商品與服務） - 人（人權）／正向：投入資源為社區或弱勢族群提升生活環境或生活品質	●	○			○	CH4.2 社會培力

涉入程度：● 直接衝擊 ○ 因商業關係產生的衝擊
註：本年度鑑別之重大議題衝擊皆為實際衝擊

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

重大議題	風險名稱	風險描述	減緩措施	風險發生 機率 ^{註 1}	風險 嚴重度 ^{註 2}	風險衝擊 期間 ^{註 3}
風險與危機 管理	政經風險	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，對總體經濟、金融市場、各國央行政策、供應鏈及營運產生風險	① 國家風險管理： a. 已建立國家風險管理機制，定期檢視各國債信評等及風險狀況，密切關注全球政經風險變化，分散跨國性業務往來，降低集中度風險，精進國家風險管控能力 b. 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 ② 營運持續管理： 已建置集團戰爭情境之營運持續管理機制（Business Continuity Management, BCM），並辦理集團戰爭情境桌面演練，強化公司經營韌性	3	3	短中長期
	電力能源 風險	電力及能源需求增加或供給減少／異常，使企業自身、客戶及所投資之企業，面臨電力中斷或是電價上漲等風險	① 依「營運持續管理準則」及「營運持續管理施行規則」，定期進行營運衝擊分析及風險評鑑，依分析結果修訂或新增各項風險源之緊急應變措施、盤點備援資源需求及業務復原程序，以確保能儘速恢復提供服務及持續營運 ② 針對與營運相關之重要設施或設備應使用不斷系統 UPS，並定期維護，遇臨時斷電時即啟動，確保交易正常運作 ③ 進行並落實 ISO 22301 營運持續管理機制 ④ 為減少因電價上漲對營運產生不利影響，採取主動作為，積極推動節能相關措施 ⑤ 透過議合了解被投資公司對綠電採購的策略與布局，以掌握公司綠能轉換進展	3	3	短中長期
	金融科技／ 數位轉型與 創新	由於對網路的依賴，使得受關鍵電信設施、網路及數位支付中斷影響的風險升高，中斷因素可能包含電力中斷、停電、跳電、自然災害等	① 依「營運持續管理準則」及「營運持續管理施行規則」，定期進行營運衝擊分析及風險評鑑，制定緊急應變措施、盤點備援資源需求及業務復原程序 ② 依「資訊系統中斷暨重大影響事件緊急應變程序」等規範進行災害發生當下之應變處理 ③ 落實電力系統定期保養維護及供電機制備援演練、電力相關工程實施前，擬定備援計畫、重要對外服務使用不同電信業者網路，互為備援	3	3	短中長期

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

重大議題	風險名稱	風險描述	減緩措施	風險發生 機率 ^{註 1}	風險 嚴重度 ^{註 2}	風險衝擊 期間 ^{註 3}
金融科技／ 數位轉型與 創新	AI 風險	隨著 AI 技術的進步與各種應用模式的興起，在不同模型與技術的交互結合下，未來透過深度偽造或生成式 AI 進行的詐騙與網路攻擊等行為，將較現行更為精準且難以防範。在 AI 技術應用時，模型運作涉及機敏資料，AI 模型安全以及資料保密將面臨挑戰，透過 AI 技術協助進行決策時，避免 AI 幻覺與辨識 AI 偏見帶來的影響，亦有待克服	金控集團以六大面向進行集團 AI 治理工作，開展集團制度面、技術面通用框架，完善集團 AI 治理 ① 策略：制定 AI 治理框架，另發起公會 AI 技術研究小組，與金融同業共研監理技術及標準，訂立六大核心原則 ② 組織：成立資料暨 AI 治理委員會核定策略與技術標準；成立科技應用審查委員會，以監督雲端與 AI 科技應用審查與管理 ③ 法制：發展負責任之 AI（Responsible AI）、並管理 AI 服務之發展應用與風險管理，將持續推動集團政策及各項管理要點等規範 ④ 流程：根據 AI 指引發展風險評估方法，從決策自主、產出不確定性、應用影響等三方面評估，並依風險結果進行層級審核與技術檢核 ⑤ 技術：開發 RAI 技術工具，構建 AI 評測平台，優化評測工具，發展 Large Language Models (LLM) 問答集方法論 ⑥ 應用：進行集團 AI 模型清單盤點管理，及時掌握集團 AI 運用場景	--	2	短中長期
隱私與資訊 安全	資安風險	因資安架構、網路隱私機制等控管不足，導致內部資訊系統遭入侵致機敏資料、客戶個資外洩等，可能面臨訴訟、罰款、營運中斷等風險。	① 定期檢視與執行集團資安藍圖各項措施，提升對資安威脅的防護能力 ② 持續透過資安教育訓練與宣導，強化員工與客戶資安意識 ③ 增進資訊服務持續營運能力 ④ 導入及維護有效之 ISO 27001、BS 10012 國際認證，確保管理制度之有效性 ⑤ 蒐集與分析外部資安威脅情資與風險，並進行漏洞修補；與外部單位合作，及時掌握資安風險 ⑥ 定期執行實兵演練，強化資安事件緊急應變能力	2	3	短中長期
具環境／社 會效益之金 融商品	客戶投資或 對金融商品 偏好改變	客戶永續意識提升，若國泰未能發行相關產品滿足客戶需求或投資於氣候調適不佳之企業，降低與國泰往來意願，進而導致國泰營收下降	透過產官學合作，擴大集團氣候與自然資料之創新應用	5	2	短中長期
負責任投資 與融資	推動綠色投 融資所承擔 之風險	若未能充分評估國泰推動綠色投融資面臨的相關風險，將可能導致國泰需承擔客戶違約風險	① 透過情境分析執行策略目標驗證及財務影響評估 ② 訂定 ESG 審核流程及產業排除與限制政策	5	2	中長期

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

重大議題	風險名稱	風險描述	減緩措施	風險發生 機率 ^{註 1}	風險 嚴重度 ^{註 2}	風險衝擊 期間 ^{註 3}
金融資產脫 碳策略	政策不確定 性所面臨之 轉型風險	因國內外氣候相關政策不明確，將可能造成 投融資對象無法及時掌握因應作為、或轉型 不及，進而導致國泰收益下降	① 透過情境分析執行策略目標驗證及財務影響評估 ② 透過議合策略敦促投融資對象進行低碳轉型 ③ 訂定 ESG 審核流程與產業風險管理機制	5	2	中長期
	高碳排投資 組合之信用 及市場風險 增加	全球減碳監管力度增加，高碳排產業面臨轉 型議題，造成投資對象財務壓力上升或違約 風險增加，進而使國泰投資組合收益減少	① 透過情境分析執行策略目標驗證及財務影響評估 ② 訂定 ESG 審核流程及產業排除與限制政策	5	2	中長期
營運環境 衝擊	極端天氣與 氣候造成自 身、投融資 對象、被保 企業之營運 實體風險	颱風、洪水、極端溫度等氣候災害造成國泰 自身營運、投融資對象、被保企業等面臨財 務、人員、營業等損失，營業等損失，或增 加保戶醫療險、意外險等理賠支出，進而造 成國泰收益下降	① 提供企業天災損防服務 ② 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	5	2	短中長期
員工健康與 福祉	社會孤獨與 孤立	新冠疫情對人際關係造成深遠的影響，長期 的隔離加深了人與人之間的疏離感，而疫後 復甦的社經活動，在城市化、社會結構變遷 的影響下，進一步加深了社會孤立與孤獨對 人的影響，世界衛生組織已正式將孤獨視為 一個具有急迫性的公衛議題，心理健康跟生 理疾病的複合影響將對社會產生重大影響	① 透過問卷了解員工需求並提供心靈講座，協助主管辨識心理健康問題 ② 提供職涯諮詢服務，支持員工職場適應與壓力調適 ③ 設立線上心情溫度計，及早發現異常徵兆並提供心理關懷或轉介 ④ 簽約心理諮商師協助高風險個案與不法侵害申訴案	--	2	短中期
人才吸引與 留任	人才培育與 留任	人員流動率高造成專業度不足且企業面對新 經濟發展，科技創新人才的需求與培育進展， 對公司產生之影響	① 重塑與升級員工技能：實施集團 Upskill & Reskill 計畫與推動 360 度能力回饋 制度，使同仁了解自身職位所需職能強弱項，清楚職涯發展路徑與所需能力 ② 建立領導梯隊：定期召開人才發展檢視會議及集團人才薪資與福利水準，以 保持人才吸引與留任效果 ③ 型塑多元包容的職場環境：推動職場多元公平共融文化與完善人才數據工程	2	2	短中長期

註 1: 配合公司實務運作，揭露最新評估結果。「5」：在 1 年內可能發生 / 產生；「4」：在 1-3 年內可能發生 / 產生；「3」：在 3-5 年內可能發生 / 產生；「2」：在 5-10 年內可能發生 / 產生；「1」：在 10 年後可能發生 / 產生。其中「AI 風險」及「社會孤獨與孤立」為最新辨識之新興風險，考量新興風險發展趨勢仍持續變化，發生機率仍待評估。

註 2: 配合公司實務運作，揭露最新評估結果。「5」：極端；「4」：危急；「3」：重大的；「2」：次要；「1」：微不足道。

註 3: 配合公司實務運作，揭露最新評估結果。氣候相關風險影響期間定義：短期為 1 年內可能會發生、中期為 1-3 年可能會發生、長期為 3 年以上可能會發生；非氣候相關風險影響期間定義：短期為 1 年內可能會發生、中期為 1-5 年可能會發生、長期為 6 年以上可能會發生。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

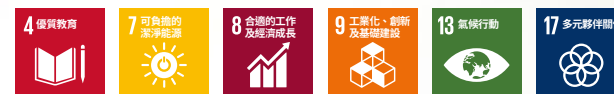


02

氣候

2.1 低碳經濟

2.2 環境永續



2024 年隨著 COP29 在亞塞拜然首都巴庫落幕，世界各國雖提出諸多積極措施，全球整體的碳排放量仍未有減量，根據聯合國《Climate Action Tracker, Warming Projections Global Update》，依各國政策推展進度，將使全球在本世紀末升溫約 3°C，我們正與時間賽跑，極端氣候正在全世界各地造成嚴重災害、威脅生命安全並帶來經濟損失，過往將全球氣溫上升限制在 1.5°C 的努力正在逐漸失效。身為國內永續金融領先者，國泰金控藉由設定科學基礎減量目標，定期檢視自身與淨零排放目標的距離；透過參與國際組織及倡議，與被投資企業深入對話溝通，以推動其永續及低碳轉型；同時，持續擴展永續金融服務擴大影響力，攜手各界利害關係人共同解決氣候變遷、生物多樣性喪失等全球環境挑戰。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

2.1 低碳經濟

|| 低碳經濟—亮點績效



氣候變遷策略

- 國泰投信榮獲 Asia Asset Management 2024 年最佳氣候變遷策略獎



氣候倡議— CDP 商業銀行環境揭露計畫

- 國泰世華銀行為亞洲首家與 CDP 合作之金融業者，邀請客戶參與 CDP 問卷填寫，協助客戶了解淨零碳排及管理環境影響的重要性，提升碳管理資訊揭露的品質，2024 年共有 121 家企業完成問卷，並取得 CDP 環境揭露評分



綠色金融

- 低碳投融资金額達 3,757 億，較 2020 年成長 87.85%
- 再生能源融資占發電業授信比重高達 99.79%
- 推出亞洲唯一「永續績效連結薪轉」，超過 3,000 人員工受惠
- 永續績效連結貸款（Sustainability-linked Loan, SLL）累計承作額度逾新台幣 800 億元

|| 低碳經濟—策略藍圖

2024 年度目標與達成情形圖示：✔ 已達成 / 未達成

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2035 年
策略 ① 2050 金融資產淨零排放							
設定科學減碳目標（SBT）： 以碳排強度基礎及影響力基礎設定投融資組合減碳路徑	自有資產：上市股票及公司債投資組合溫度	2.82°C	✔ 2.40°C	2.75°C	2.68°C	2.61°C ^(註 1)	^(註 1)
	(S1+S2)	2.9°C	未達成 ^(註 2)	2.85°C	2.79°C	2.73°C ^(註 1)	^(註 1)
	(S1+S2+S3)						
	管理資產：上市股票及公司債投資組合溫度	2.85°C	✔ 2.18°C	2.78°C	2.71°C	2.64 ^(註 1)	^(註 1)
	(S1+S2)	2.93°C	✔ 2.66°C	2.87°C	2.81°C	2.75 ^(註 1)	^(註 1)
	(S1+S2+S3)						
	以 2019 年為基礎，發電專案融資排放強度下降百分比	下降 23%	✔下降 100%	下降 28%	下降 33%	下降 38% ^(註 1)	^(註 1)
	以 2019 年為基礎，商用不動產抵押貸款排放強度下降百分比	下降 28%	未達成 ^(註 2)	下降 34%	下降 39%	下降 44% ^(註 1)	^(註 1)
以 2019 年為基礎，發電業企業長期貸款排放強度下降百分比	下降 23%	未達成 ^(註 2)	下降 27%	下降 32%	下降 36%	下降 69%	
以 2019 年為基礎，商用建築相關產業企業長期貸款排放強度下降百分比	下降 27%	未達成 ^(註 2)	下降 33%	下降 38%	下降 42%	下降 73%	

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
1. 設 Coal-Exit Action： • 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 • 撤資未積極轉型之燃煤發電業、煤炭價值鏈	不得新增投資營收超過一定門檻且未積極轉型之「煤礦業」、「煤炭鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」	不得新增投資之營收比例門檻：30%	✔ 未新增投資	不得新增投資之營收比例門檻：20%	不得新增投資之營收比例門檻：20%	不得新增投資之營收比例門檻：20%	不得新增投資之營收比例門檻： • OECD 國家：營收比例門檻：5% • 非 OECD 國家：營收比例門檻：20%
	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	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	✔ 持續推進中			所有煤炭授信額度歸零	-
	2. 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 • 監管非常規石油及天然氣業	不得新增投資營收超過一定門檻且未積極轉型之「非常規石油及天然氣」	✔ 未新增投資	不得新增投資之營收比例門檻：30%	不得新增投資之營收比例門檻：30%	不得新增投資之營收比例門檻：30%	不得新增投資之營收比例門檻： • OECD 國家：營收比例門檻：20% • 非 OECD 國家：營收比例門檻：30%
策略 2 氣候議合行動領導者							
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	參與國際組織／倡議，以及參與國內外氣候及自然相關議合活動家數	至少 10 個組織／倡議、3 項議合活動、2 項自然相關議合倡議活動，並研究增加參與其他倡議組織之可行性	✔ 與 13 個組織／倡議、3 項議合活動、2 項自然相關倡議活動	參與至少 10 個組織／倡議、3 項議合活動、2 項自然相關議合倡議活動，並研究增加參與其他倡議組織之可行性			
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	自有資產：議合國內上市櫃財務碳排放量比例	45%	✔ 64%	50%	50%	52%	55%
	管理資產：議合國內高碳排上市櫃股權部位比例	此為 2025 年新訂目標		50%	50%	50%	80%
	SBT 第三類長期企業貸款中一般製造、半導體、油氣石化、電子製造業中已設定 SBT 減碳目標者占貸款餘額之比例	35%	✔ 61%	40%	45%	48%	60%

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
策略 3 全方位永續金融解決方案提供者							
1. Green Capital：增加低碳投資 2. Green Product： • 提供綠色授信、永續績效連結授信 • 研發低碳轉型基金商品 • 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） • 承銷綠色債券、提供綠色權證及結構型商品 3. Green Service： • 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	以 2020 年為基礎，低碳投資成長之比例與金額 （註 3）	成長 30% 金額達 2,270 億	✔ 成長 86% ✔ 金額達 3,251 億	成長 80% 金額達 3,140 億	成長 100% 金額達 3,490 億	成長 105% 金額達 3,580 億	成長 110% 金額達 3,660 億
	以 2023 年為基礎，永續授信金額成長比例及累積放款餘額	成長 10%，當年放款餘額達 698 億	✔ 成長 17%，當年放款餘額達 745 億	成長 20%，當年放款餘額達 761 億	成長 30%，當年放款餘額達 825 億	成長 38%，當年放款餘額達 876 億	成長 60%，當年放款餘額達 1,015 億
	持續研發低碳／氣候相關基金商品						
	以 2022 年為基礎，綠色保險承保保額成長比例 （註 3）	成長 10%	✔ 成長 93%	成長 100%	成長 104%	成長 108%	成長 120%
	以 2022 年為基礎，企業天災損防服務件數成長比例	成長 10%	✔ 成長 11%	成長 15%	成長 18%	成長 21%	成長 30%
	以 2012 年為基礎，企業天災損防服務累積服務件數	累計服務 685 件	✔ 累積服務 686 件	累積服務 820 件	累積服務 960 件	累積服務 1,105 件	累積服務 1,550 件
	以 2020 年為基期，辦理綠色債券承銷之累積檔數 （註 3）	14 檔	✔ 20 檔	21 檔	23 檔	26 檔	30 檔

註 1：國泰預計重新檢視 SBT 目標設定內容，未來將依最終審查結果更新目標內容。

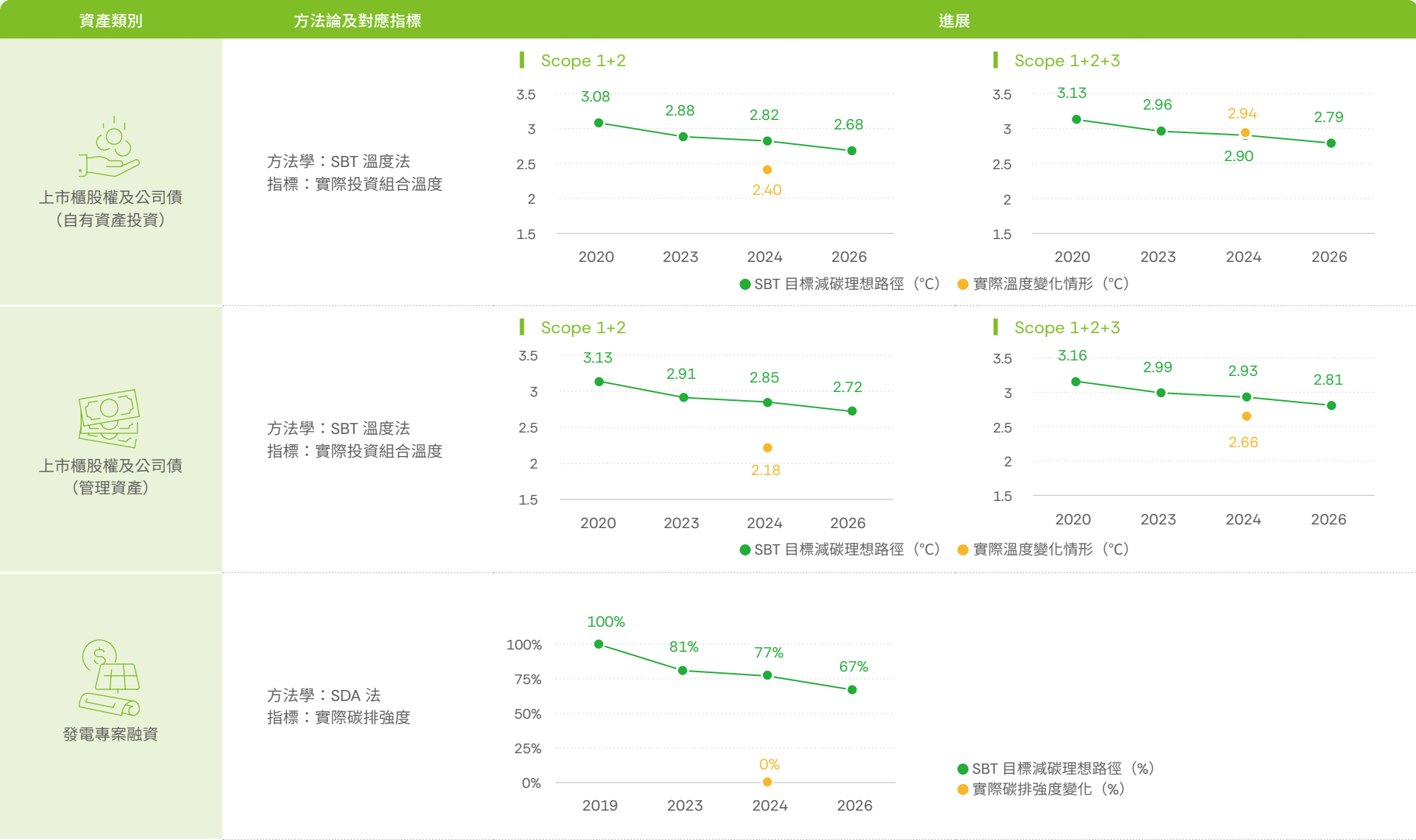
註 2：詳 2.1.1 節金融資產減碳目標與進展。

註 3：因提早達成 2024 年訂定之中長期目標，故於 2025 年重新檢視並制定更積極的目標內容。

2.1.1 2050 金融資產淨零排放

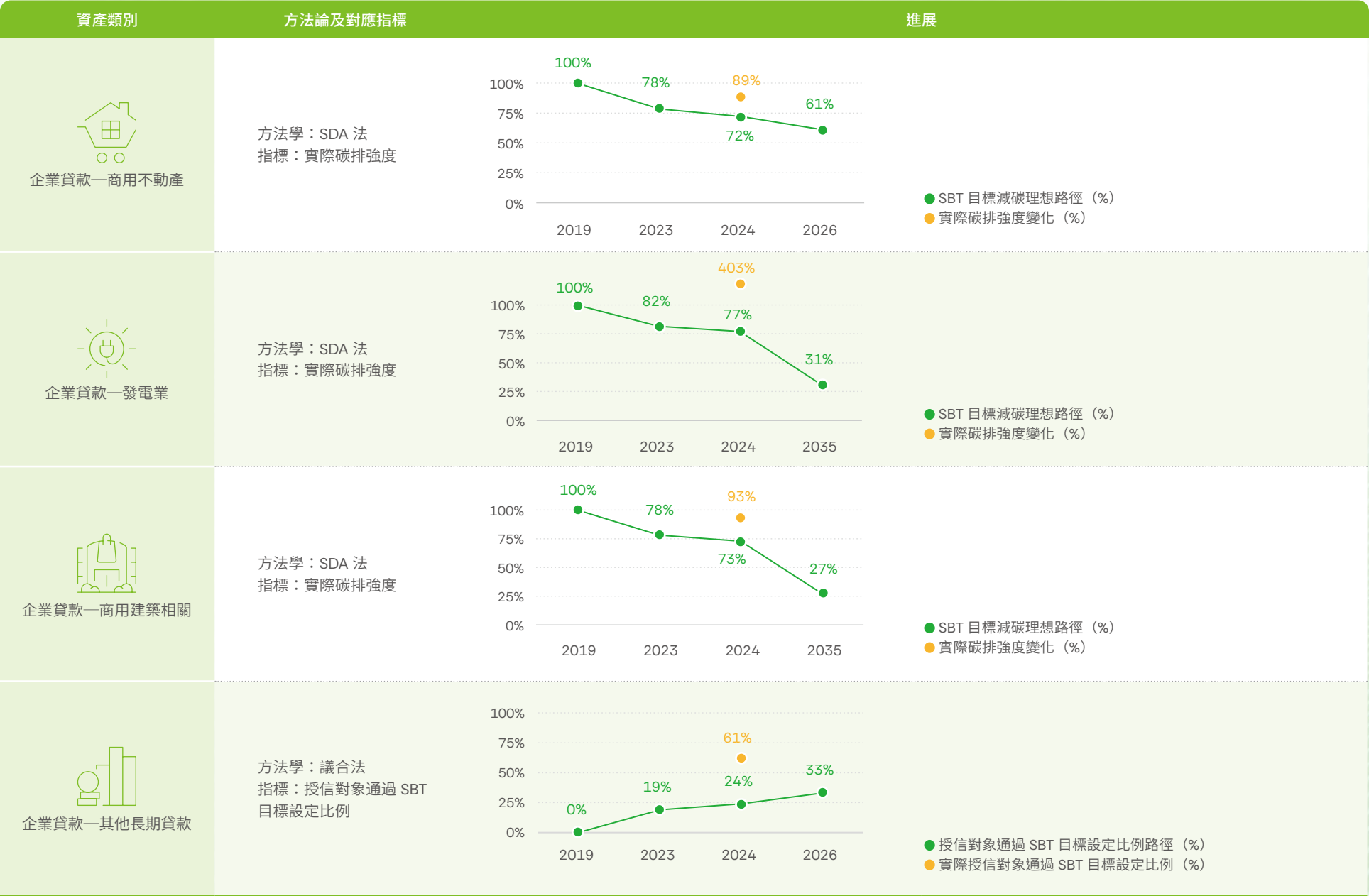
國泰金控承諾 2050 年金融資產淨零排放，向科學基礎減碳目標倡議組織（SBTi）承諾淨零碳排目標，已於 2022 年通過短中期科學基礎減碳目標審核，並藉由每年監測氣候高風險因子與檢視投融資組合碳排放情形，每 5 年調整減碳目標，以確保達成金融資產淨零排放之長期目標。

金融資產減碳目標與進展



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄



註 1：投資資產溫度及授信資產排放強度短期內有所波動，未來將持續調整以達成 2026 年／2035 年目標。
 註 2：國泰金控 SBT 目標涵蓋國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券及國泰投信投融資資產。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

II 監控財務碳排放

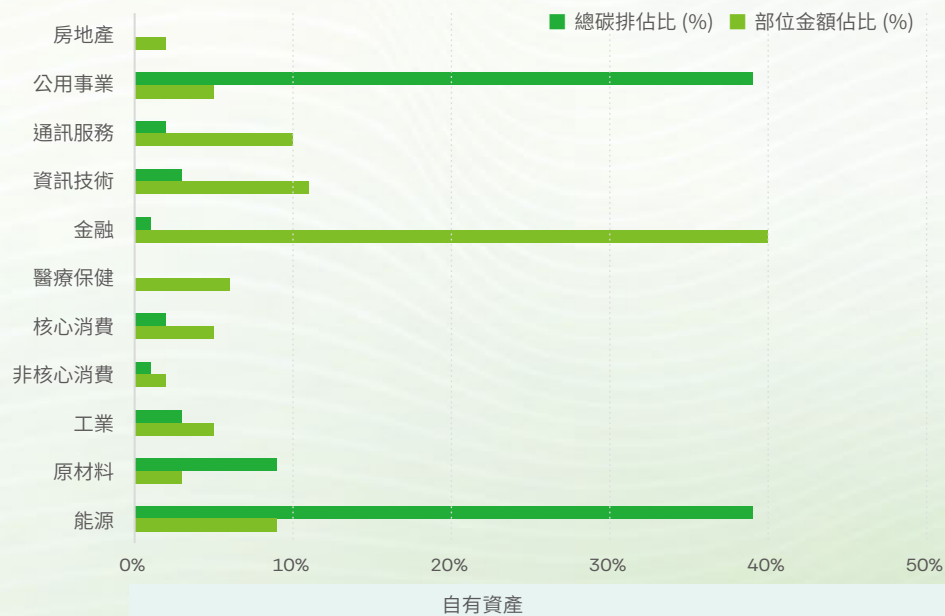
國泰深知金融機構於全球淨零扮演關鍵角色，為達到 2050 金融資產淨零排放長期目標，積極落實監控財務碳排放。國泰自 2018 年起自主進行財務碳排放量盤查，參考 SBTi 及 PCAF 方法學，逐年擴大投融资資產盤查範疇；並建立年度監控機制，定期盤點與分析各子公司投融资組合的碳排放量變化，確保資本配置與減碳目標保持一致。完整國泰金控投融资組合碳排放請見附錄表 2。

• 投資組合財務碳排放

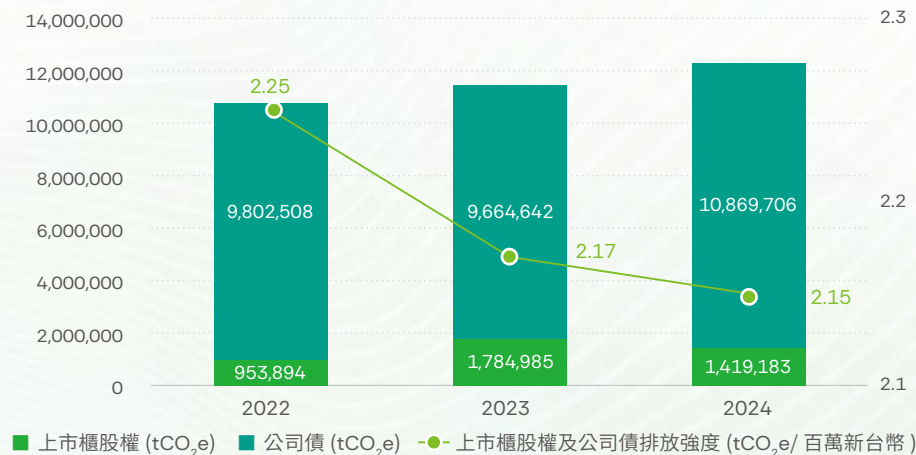
■ 上市櫃股權及公司債財務碳排

2024 年國泰上市櫃股權及公司債財務碳排放為 1,229 萬公噸二氧化碳當量，自有資產投資部位佔 90%，管理資產投資部位佔 10%，雖整體碳排放量較去年增加，然整體碳排放強度較去年度減少 1%；其中約 73% 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。

■ 上市櫃股權及公司債財務碳排產業分布



■ 近三年上市櫃股權及公司債財務碳排



註 1：承擔碳排放量為投資對象之範疇一與範疇二碳排。

註 2：上表涵蓋自有資產及管理資產；自有資產涵蓋人壽、銀行、產險、證券之投資部位，管理資產涵蓋投信之投資部位。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

上市櫃股權及公司債財務碳排地區分布



其他投資資產財務碳排

2024 年國泰依據碳核算金融聯盟（Partnership for Carbon Accounting and Financials）指引，完整盤查指引涵蓋之各項資產，除上市櫃股權及公司債外，亦盤查未上市櫃股權、主權債、專案投資及商業不動產投資資產財務碳排放量，總排放量為 790 萬公噸二氧化碳當量（排除 LULUCF），碳排放強度為 7.58 tCO₂e / 百萬新台幣。

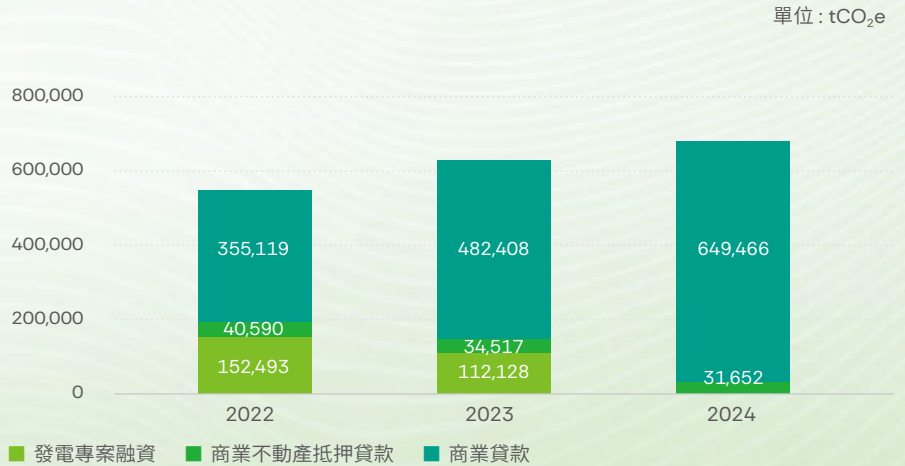
2024年	自有資產		管理資產	
	碳排放量 (tCO ₂ e)	排放強度 (tCO ₂ e/百萬新台幣)	碳排放量 (tCO ₂ e)	排放強度 (tCO ₂ e/百萬新台幣)
未上市股權	59,518	1.39	0	0
主權債-排除LULUCF	5,795,419	8.09	2,042,231	7.48
主權債-包含LULUCF	5,694,947	8.55	1,845,441	6.76
專案投資	0	0	0	0
商業不動產投資	5,614	0.56	0	0

註 1：承擔碳排放量為投資對象之範疇一與範疇二碳排；主權債僅包含範疇一碳排。
註 2：自有資產涵蓋人壽、銀行、產險、證券之投資部位；管理資產涵蓋授信之投資部位。
註 3：LULUCF 指 土 地 利 用 變 化 及 林 業 (Land Use, Land-Use Change, and Forestry，簡 稱 LULUCF)。

授信組合財務碳排

2024 年國泰盤點授信資產組合碳排放量，涵蓋發電專案融資（Electricity Generation Project Finance）、商用不動產抵押貸款（Commercial Real Estate Mortgage Loan）及商業貸款（Corporate Loan），整體財務碳排放量為 68 萬公噸二氧化碳當量，較去年增加主係盤查範疇擴大；其中再生能源專案融資迴避碳排放為 25 萬公噸二氧化碳當量。

近三年授信資產財務碳排

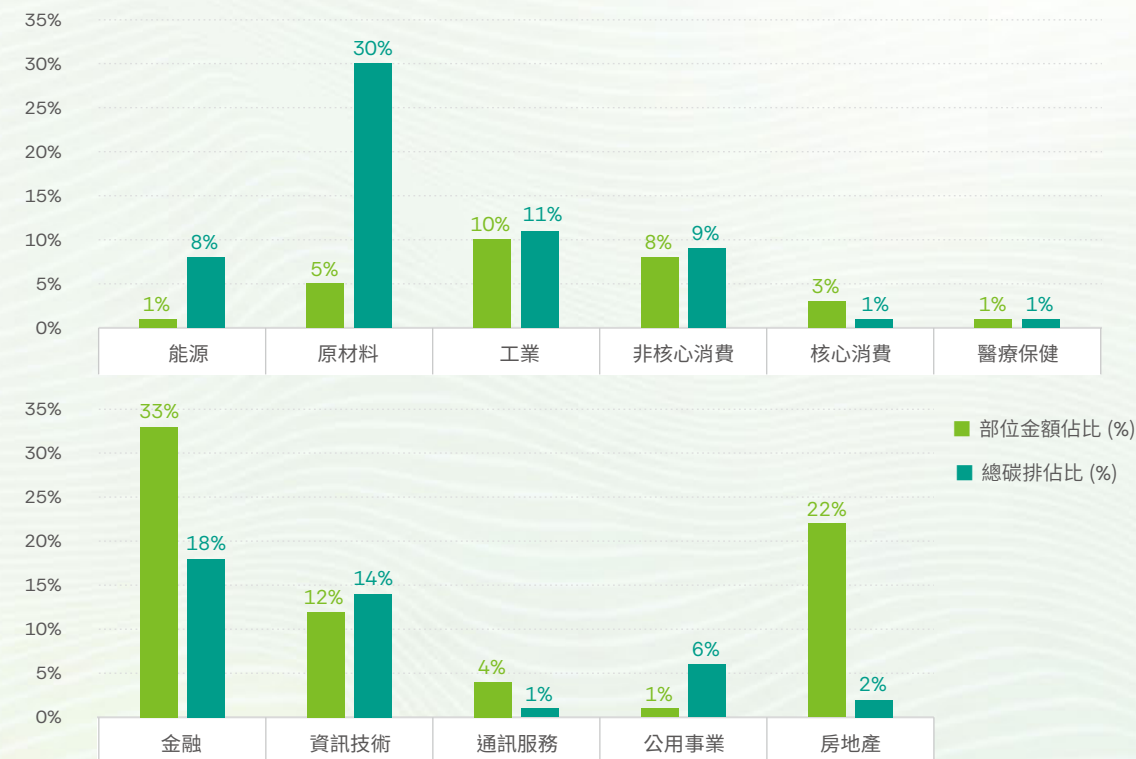


註 1：承擔碳排放量為融資對象之範疇一與範疇二碳排。
註 2：2022 及 2023 年統計範疇僅涵蓋銀行之授信部位；2024 年統計範疇涵蓋銀行及人壽之授信部位。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

商業貸款財務碳排產業分布



商業貸款碳排地區分布



控管氣候高風險因子

國泰金控於 2018 年簽署支持 Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)，透過氣候風險評估、情境分析、減碳策略與資訊揭露等作為，積極強化氣候管理，並將氣候敏感性產業納入國泰及各子公司投融資敏感性產業中進行控管，詳情請參閱 6.2.5 節與國泰金控《2024 年氣候暨自然報告書》。

國泰金控更訂定氣候風險胃納聲明與控管機制，參考外部資料為受氣候變遷影響的高風險產業設定限額，並定期監控曝險變化，以將氣候風險因子整合於投資融資決策流程中。為減緩氣候變遷，國泰金控針對煤炭及非常規石油及天然氣產業訂定減碳策略及目標，提升營運韌性，邁向低碳永續未來。

投資、授信與保險撤資煤炭策略

國泰金控訂定適用子公司的逐步撤資煤炭策略與目標，適用業務範疇包含投資與授信，涵蓋主動投資策略、被動投資策略及委外投資，以上市櫃公司股票及債券投資為原則；授信以企業金融授信為原則。投資面，目標自 2023 年起，不新增投資於營收來自煤炭價值鏈且未積極轉型之煤炭產業，涵蓋「燃煤發電業」、「煤礦業」、「煤炭鐵路運輸業」、「煤炭輔助服務業」，並逐步降低營收占比門檻，以促進企業加速減碳轉型；授信面，確立零煤融資目標與時程，目標 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零；國泰產險亦訂定產險煤炭與非常規石油天然氣撤資策略，詳情請參考國泰產險煤炭、非常規石油及天然氣管理方針。

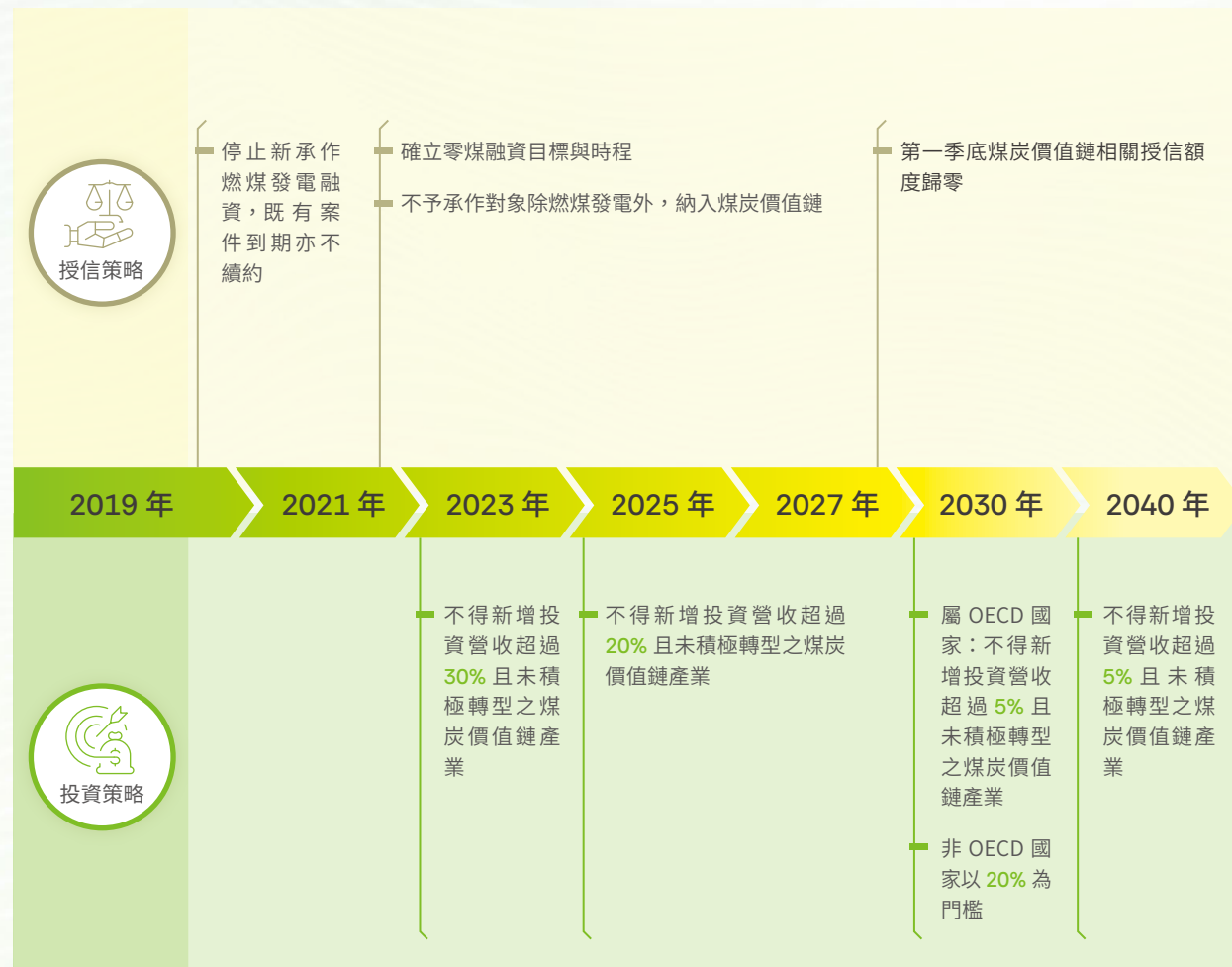
現行控管

國泰及各子公司針對營收超過 30% 且未積極轉型之「燃煤發電業」、「煤礦業」、「煤炭鐵路運輸業」、「煤炭輔助服務業」企業不再新增投資；此外，國泰人壽更針對「有煤炭擴張計劃或營收超過 30%」且未積極轉型的「燃煤發電業」、「煤礦業」、「煤炭運輸業」、「煤炭服務業」企業不再新增投資。2025 年起，營收占比門檻將調降至 20%。

目錄

董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續評比與獎項肯定
01 永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

• 國泰煤炭產業撤資策略歷程如下：



為加速燃煤發電業轉型，國泰集團亦主動與企業溝通，敦促發電業淘汰煤炭，國泰自 2021 年起加入由亞洲投資人氣候變遷聯盟（Asia Investor Group on Climate Change, AIGCC）發起之「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，完整行動請參考 [2.1.2 氣候與自然議合策略](#)。

• 非常規石油及天然氣產業逐步淘汰策略

國泰訂定集團非常規石油及天然氣投資管理方式，將油砂、頁岩油納入管理，範疇包含主動投資策略、被動投資策略及委外投資，以上市櫃公司股票及債券投資為原則。



|| 控管自然高風險因子

為強化自然相關風險管理，國泰於 2024 年訂定《國泰金融控股股份有限公司暨子公司對生物多樣性具影響性產業管理要點》，分別針對投資及授信業務制定相對應之控管原則。有關完整生物多樣性風險識別與評估結果，請參閱國泰金控《2024 年氣候暨自然報告書》。

- **授信業務**：企業自身營業活動涉及熱帶雨林伐木，不予承作授信案件。
- **投資業務**：企業自身營業活動對生物多樣性具高影響性，各子公司宜納入投資控管機制。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

2.1.2 氣候與自然議合策略

作為台灣首家以氣候議題與企業深入對話的金融機構，也是亞洲最積極領先的金融業者之一，國泰金控長期參與國內外氣候與自然倡議，汲取國際經驗並帶回台灣，積極與金融價值鏈中的利害關係人溝通與合作，期許推動企業採取具體行動，強化氣候與自然韌性。關於國泰金控 2024 年參與國際氣候與自然倡議成果請參考永續影響力故事二。

II 氣候倡議／議合

面對氣候變遷帶來的系統性風險，國泰金控積極參與各項國際氣候倡議與議合活動，串聯國際組織與國際投資人，共同敦促投融资對象更了解氣候風險所帶來嚴重的衝擊，並協助其展開行動。



亞洲投資人氣候變遷聯盟（AIGCC）國泰的角色

AIGCC 是亞洲地區重要的氣候變遷行動平台，至今成立 7 個工作小組，分別探討氣候、自然、公正轉型等主題，期能透過投資人合作，加速全球氣候變遷行動進展。國泰金控自 2016 年加入，國泰人壽及國泰投信也分別於 2024 年加入。金控投資長擔任 AIGCC 主席兼董事，針對聯盟所推動的各項專案提供觀點及建議，並積極鼓勵更多亞洲投資人投入淨零行動。了解更多 [AIGCC](#)。

2024 年成果

國泰金控持續協助 AIGCC 推動聯盟事務，每月參與聯盟月會，更積極參與其中 6 個 AIGCC 工作小組每季討論會議，與國際投資人共同研討精進氣候作為。

亞洲電廠議合倡議（Asia Utilities Engagement Program, AUEP）國泰的角色

為 AIGCC 發起之亞洲 8 家公用電力企業倡議，國泰金控自 2021 年起加入，與國際投資人鼓勵公用電力企業加強管理氣候變遷風險，並採取更積極的煤炭撤資、能源轉型等行動。了解更多 [AUEP 倡議](#)。

2024 年成果

國泰人壽之一家議合對象已承諾不再建設新的燃煤發電廠，並將重點放在再生能源的建設上。此外，該企業將調整其十年期供電計劃，預計 75% 新增能源容量將來自再生能源，以支持實現「國家自定貢獻」（Nationally Determined Contributions, NDCs）的淨零排放目標。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候**
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

CDP Non-Disclosure Campaign (CDP NDC)

國泰的角色

身為台灣首家加入該倡議的金融機構，長期透過信件或電話與被投資企業溝通，協助其回覆 CDP 問卷，以提升氣候變遷管理績效的透明度，投資長亦受邀於倡議官網分享專業見解。了解更多 [CDP NDC](#)。

2024 年成果

- 2024 年成功議合 11 家企業，成功率 25% 高於國際平均成功率 19.8%。
- 2024 年國泰人壽與化學品公司議合水安全問卷被納入 2024 CDP Non-Disclosure Campaign Results Report 的案例研究中。

CDP Science-Based Targets Campaign (CDP SBT)

國泰的角色

每年與 CDP 共同呼籲，期望全球具影響力的企業設定 1.5°C 的減碳目標，朝向 2050 年前實現淨零。

2024 年成果

2023-2024 年度共促使 70 家企業承諾 SBT 目標，其中 21 家已通過 SBTi 審核。

CDP Municipal Disclosure Campaign (CDP MDC)

國泰的角色

2023 年起加入此倡議，為台灣唯一參與的金融機構，與機構投資人共同呼籲地方政府與公共機構揭露環境資訊，進而獲得資金協助社區適應氣候變遷。了解更多 [CDP MDC](#)。

2024 年成果

2024 年成果：議合目標中的 11 個北美地方政府向 CDP 揭露了環境數據。

CDP 碳揭露專案—商業銀行環境揭露計畫

國泰的角色

國泰世華銀行 2023 年起與 CDP 合作，為亞洲首家與 CDP 合作之金融業者，邀請客戶參與 CDP 問卷填寫，協助客戶了解淨零碳排及管理環境影響的重要性，提升碳管理資訊揭露的品質。

2024 年成果

- 2024 年國泰世華銀行邀請 150 家企業參與計畫，共有 121 家企業完成問卷，並取得 CDP 環境揭露評分。
- 完成填答比率超過八成，高於全球供應鏈平均約 5 成的填答率。
- 110 家企業為首次參與。

Climate Action 100+

國泰的角色

• 作為全球最大規模的氣候變遷投資人議合倡議，旨敦促全球 100+ 家高碳排企業依巴黎氣候協定採取減碳行動。國泰金控自倡議成立之初即由國泰人壽與國泰投信加入成為簽署單位，成為台灣首家簽署的金融集團，並與倡議選定的三家台灣企業進行一對一議合。此外，國泰金控投資長自 2018 年起擔任 CA100+ Asia Advisory Group 顧問團成員，每季參與會議，為倡議策略提供建議。

• 在議合過程中，國泰深入研究標的企業的氣候進展，包括國際標準企業的作法及各企業的氣候行動落實情形。國泰高階主管多次親自與企業管理層溝通，說明同業的淨零措施、CA100+ 淨零基準評估結果及投資人期待，促使企業強化淨零行動。此外，國泰也與企業共同探討淨零轉型的挑戰與應對策略，尋求可行的解決方案。了解更多 [Climate Action 100+](#)。

2024 年成果

☑ 有關三家台灣企業進展請詳 CA100+ 議合進展更新。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

• CA100+ 議合進展更新

2024 年，石化產業 F 公司於永續及減碳進展的揭露有限，與投資人交流顯得相對被動，因此國泰與 F 公司原訂於 2024 年的議合暫停。考量國際產業景氣不確定性高，基本面變化可能使企業需較長時間因應各式挑戰，國泰將議合順延，於 2025 年擇機持續鼓勵 F 公司在氣候行動與碳中和目標上持續精進、提升溝通品質，以利議合順利推動。

2024 年，國泰人壽與鋼鐵業 C 公司議合 2 次，C 公司在永續及減碳方面雖因產業特性面臨挑戰，但仍努力擬定策略並測試技術，針對 CA100+ 淨零基準指標，亦積極與投資人討論需精進的項目，其 2024 年得分率由 37.5% 提升至 43.5%，超越同業平均 37.9%。此外 C 公司亦被納入 CA100+ 公開報告的案例研究中。未來會持續與 C 公司議合，追蹤其氣候進展與減碳計畫，以及協助其精進氣候方面的行動與揭露。

國泰人壽於 2024 年與電子業 H 公司議合 3 次（其中一次為 H 公司主動邀請國泰人壽開會討論），主要針對 CA100+ 淨零基準指標進行國際案例分享，並且積極討論欲精進的項目。2024 年得分率由 29% 微幅提升 31%，得分略高於產業平均 30%，儘管該公司得分提升幅度較小，但仍展現出積極回應的態度。未來亦會持續追蹤其氣候進展與協助其精進氣候行動。

• 自然倡議／議合

根據世界經濟論壇發布的《全球風險報告 2025》（The Global Risks Report 2025），「生物多樣性喪失與生態系統崩潰」在未來十年風險排名中攀升至第二位，較 2024 年上升一名，顯示其影響程度持續擴大，成為企業繼氣候風險後需優先關注的永續議題之一。此外，全球對生物多樣性保護與自然資源永續利用的共識日益加深，也使企業面臨更嚴峻的挑戰。國泰金控自 2018 年起積極參與國際倡議，協助機構夥伴研究自然資本議題，並將其納入議合範疇，持續落實生態多樣性保護的承諾。

國際倡議／議合

國泰的角色



Ceres Valuing Water Finance Initiative (VWFI)

國泰金控及國泰人壽於 2020 年擔任該倡議工作小組的創立成員，共同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，目標使其認識、評估水資源風險並採取行動。2024 年國泰贊助 Ceres 進行高科技及半導體產業水資源研究，並協助 Ceres 及其研究夥伴了解高科技產業水資源概況。了解更多 [VWFI](#)。

國際倡議／議合

國泰的角色



自然相關財務揭露工作小組
(Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD)

國泰金控 2022 年成為 TNFD Forum 成員，並參考 TNFD 框架揭露自然相關資訊，2023 年成為 TNFD Adopter，更多自然相關風險分析與管理資訊請參考國泰金控《2024 年氣候暨自然報告書》。了解更多 [TNFD](#)。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

國際倡議／議合	國泰的角色
 生物多樣性會計金融夥伴關係 (The Partnership for Biodiversity Accounting Financials, PBAF)	國泰金控於 2022 年加入 PBAF，為台灣首家參與該組織的企業。強化國泰金控集團對生物多樣性議題的管理，以更有效地管理自然資本。了解更多 PBAF 。
 自然與生物多樣性倡議平台	國泰金控於 2022 年加入自然與生物多樣性倡議平台，以支持並協助提升台灣企業對自然風險的應變能力與韌性。該平台由中華民國企業永續發展協會（BCSD Taiwan）發起，旨在推動業界積極參與自然與生物多樣性保育，並培育相關專業人才。了解更多 本倡議 。
 Business for nature	國泰金控於 2023 年正式連署響應 COP15 Business advocacy campaign。該倡議呼籲各國政府立即採取政策行動，扭轉近十年自然損失情況。其已得到來自 86 個國家 1,500 多家企業與金融機構的支持，總收入超過 7.5 兆美元。了解更多 本倡議 。
 Nature Action 100	國泰人壽為首批參與 Nature Action 100 並加入議合團隊的金融機構，期望與 230 家國際機構投資人共同針對「對 2030 年扭轉自然和生物多樣性喪失具有系統重要性」的 100 家食品、化學、林業與製藥等產業的公司進行議合。2024 年，國泰人壽與 P 公司作為 N 公司的主要議合投資人，向其說明 Nature Action 100 倡議，並針對自然議題分享實務案例，互相交流與討論。了解更多 NA100 。

II 永續金融先行者聯盟

國泰金控作為金管會永續金融先行者聯盟成員，承諾於 2025 年底前對國內主要投融資部位中屬高碳排者擇定半數以上企業執行議合，並促使其訂定 2050 年前淨零排放目標；而已符合上述議合目標之企業，應鼓勵其承諾更積極的減碳行動並全力落實。2024 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 19 家，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)	66
擇定議合家數 (B)	34
2024 年完成議合家數 (C)	19
2024 年完成議合之企業中已訂定 2050 減碳目標之家數 (D)	13
已完成議合比例 (C / B)	56%
議合企業有訂定 2050 減碳目標之比例 (D/C)	68%

註 1：2024 屬高碳排者家數及目標設定係以 2023 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（34 家）為承諾議合目標。

金融業淨零推動工作平台

為推動永續金融，金管會與台灣金融服務業聯合總會建立「金融業淨零推動工作平台」，集結永續金融先行者聯盟成員作為各工作群召集人，其中國泰金控擔任「資金與統計工作群」召集人，負責促進金融業者範疇三投融资組合碳排計算與揭露，並協助提出須強化議合之潛在名單。2024 年舉辦一場「金融業範疇三財務碳排教育訓練」、2025 年 2 月共舉辦二場「淨零轉型研討會」。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

	金融業範疇三財務碳排放教育訓練	淨零轉型研討會－石化產業	淨零轉型研討會－航空產業
投入行動	專家深入分享財務碳盤查之重要性與計算方法學，並透過實際案例演練，幫助金融業者掌握財務碳排放計算概念。	分享低碳轉型趨勢與挑戰、石化業低碳轉型政策等趨勢觀察，並邀請石化產業者、金融業者、顧問專家與談，多方角度剖析石化產業淨零轉型之挑戰與解方。	探討航空業轉型趨勢、政策與挑戰，並邀請業界分享企業轉型實務經驗。此外，國泰世華銀行風控長擔任與談人，與航空、石化企業代表共同探討金融業如何協助產業轉型。
成果	• 實體課程參與人數 72 人 • 線上課程參與人數 447 人 2024.10.31 金融業財務碳排範疇三計算說明與實務演練 時間 2024年10月31日 (四) 14:00-17:00 地點 世AT會議中心 三樓第一教室 (台北市松江路350號) 主辦單位 金融業淨零推動工作平台 	• 參與人數 66 人 淨零轉型研討會 石化產業 主辦單位:金融業淨零推動工作平台 	• 參與人數 67 人 淨零轉型研討會 航空產業 主辦單位:金融業淨零推動工作平台 

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

2.1.3 全方位氣候金融解決方案提供者

國泰透過綠色保險、綠色存款、綠色授信、永續績效連結貸款、永續發展債券等綠色金融商品，以及各項挹注再生能源轉型指標性專案，協助產業進行永續轉型。歷年綠色商品與服務績效表現請見附錄表 6。

|| 低碳投融資金額

- 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% 目標，已於 2022 年提前達標，2024 年僅剩一筆煤炭發電授信案件，比例達 99.79%。

截至 2024 年 12 月 31 日 (單位：%)	再生能源授信餘額 占發電業比重
2021	77.53
2022	87.56
2023	93.33
2024	99.79

|| 挹注再生能源產業發展

國泰世華銀行 2024 年度在國內核貸 39 座太陽能電站，總裝置容量 14 MW。截至 2024 年底，國內外累計已核貸超過 2,800 座太陽能發電站，總裝置容量達 1,059 MW，每年可減碳約 61.2 萬公噸^註。

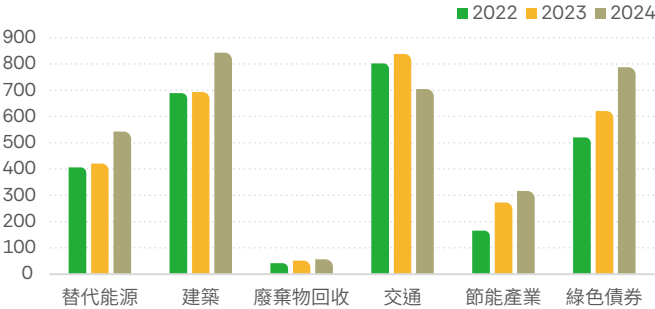
註：依台電 2024 年全台平均光電容量因素 13.35%；能源署公告 2023 年電力排碳係數 0.494 公斤 CO₂e /度計算。



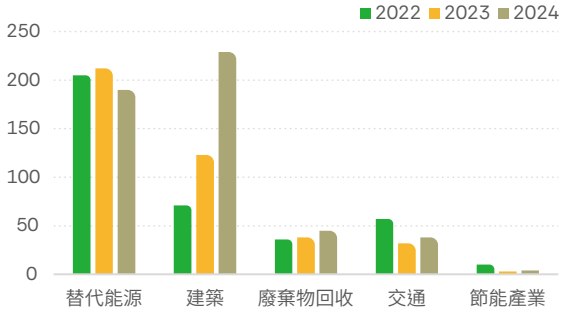
|| 低碳投融資

國泰金控依據參與低碳投資登入平台 (Low Carbon Registry, LCI) 倡議之經驗，訂定集團低碳產業定義，促進低碳產業發展，2024 年底低碳投融資金額達 3,251 億元。詳細低碳投融資金額請見附錄表 1。

|| 低碳投資



|| 低碳授信



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

|| 綠色存款

國泰世華銀行自 2022 年 7 月推出綠色定期存款專案，以回應政府綠色金融行動方案 2.0 及 3.0，並遵循國際綠色金融慣例，與第三方顧問合作，2023 年 9 月首次出具確信報告以揭露綠色存款資金運用情形。截至 2024 年底，共計 49 家企業參與此專案，包括運輸、電子、化工、零售、工具機及工程營建等產業領導企業，累積總承作規模達新台幣 388.4 億元。綠色存款資金投入再生能源產業（例如：太陽能電廠融資、風力發電、漁電共生等）。

|| 永續績效連結貸款

國泰世華銀行持續推動永續績效連結貸款（Sustainability-linked Loan, SLL），依企業客戶所屬產業及永續推動程度，客製化制定 KPI（關鍵績效指標）及 SPT（永續表現目標），並依據績效表現提供貸款優惠。截至 2024 年底累計承作額度逾新台幣 800 億元，超過 70 家企業客戶，涵蓋電子和非電子製造、房地產、零售、餐飲、金融機構、運輸、公用事業等產業，地域橫跨台、港、菲、星、馬、澳。

• 2024 年 SLL 推動情形

AUGUST

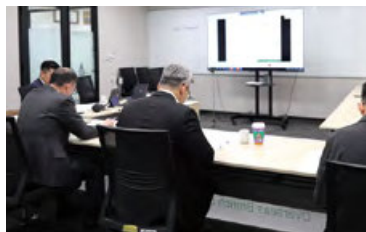
國泰世華銀行馬尼拉分行與我國駐菲律賓臺北經濟文化辦事處合辦「菲律賓臺商淨零減碳實務講座」，協助在菲臺商落實永續發展，吸引超過 30 家來自各行各業廠商及金融機構參與。除了本行主管於講座說明低碳轉型觀點及資金需求、於菲國當地承作永續融資的經驗，更邀請到台達電子、雲豹能源分享提升能源效率、導入再生能源之解決方案。



→ 講座舉辦當日之所有講者合影。

DECEMBER

國泰世華銀行舉辦內部第二屆「海外永續金融年度最佳案例及分行」遴選，以獎勵優秀業務人員、單位，實踐永續金融。經過激烈競爭和評選，最後由香港分行獲得本屆年度最佳分行，香港分行及新加坡分行各獲得 SLL 年度最佳案例。



→ 決賽實況；評審委員於總行，線上聽取參賽者簡報及互動。



2024 年綠色存款推動成果

- 累計共 **49** 家企業執行
- 累積總承作規模金額達 **388.4** 億

NOVEMBER

國泰世華銀行香港分行榮獲香港品質保證局主辦之「2024 香港綠色及可持續金融大獎」之六個獎項，包括「傑出綠色和永續貸款結構顧問」、「傑出綠色和永續金融發展領袖」、「傑出綠色和永續金融發展策略專才」各兩個，更為唯一連續三年獲獎的台資銀行。總行溫珍瀚副總經理出席頒獎典禮並擔任專題論壇演講嘉賓，闡述本行推廣綠色和永續金融的經驗。



→ 時任香港分行行長簡啟源（右一）及企金業務部副總裁陳暉（左一），於頒獎典禮與 HKQAA 總裁陳沛昌合影。



→ 總行溫珍瀚副總經理於「香港品質保證局三十五周年專題論壇」擔任演講嘉賓。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

案例故事

2024 年國泰世華銀行成功爭取擔任一公用事業公司 SLL 之聯貸主辦銀行，同時身兼代理行（Facility Agent）和首席永續協調及顧問行（Lead Sustainability Coordinator and Advisor），為本行與該集團第三件 SLL，亦為承辦分行首件擔任主辦行及代理行的 SLL。

數年前本行藉由參與其關係企業聯貸案，首度與該集團往來，隨後伺機向其推廣永續融資，並引介第三方專業機構共同評估其 ESG 政策，及給予設定永續融資條件的建議，進而藉由自貸案，承作該集團首件 SLL。公用事業具有穩定的毛利率和現金流，為各大金融機構樂於合作的對象；此次本行能在激烈的同業競爭脫穎而出，於此案擔任重要角色，有賴多年持續提供多元且緊密的永續金融服務。

本案 SSL 授信對象的主要營業項目，包含淨水及環保工程，且在偏鄉佈建自來水供應設備，強化本 SSL 授信案件實質上兼具綠色及社會色彩。另一方面，有鑑於東南亞各國的基礎建設需求持續看好，本行正向有潛力的客戶推廣類似的融資架構，期待擴展此 SLL 案的成功經驗。

|| 綠色債券

公司	2024 年綠色債券承銷情形
國泰世華銀行	支持企業永續轉型，2024 年國泰世華銀行共承銷 4 檔，參與金額共計新台幣 56 億元。 • 3、5 月參與承銷台灣積體電路製造股份有限公司（台積電）在櫃買中心掛牌之新台幣綠色債券，天期介於 5 年至 10 年間，發行規模共計新台幣 434 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，以提升能源使用效率。 • 7 月承銷阿聯酋阿布扎比第一銀行綠色債券，其款項將用於全部或部分資助或再融資其「銀行可持續融資框架」中定義的合格項目，包含再生能源、能源效率、綠建築、污染防治、乾淨的交通、廢水管理、氣候變遷調適、生物多樣性、循環經濟等。 • 9 月承銷荷蘭銀行綠色債券，其款項將被用於綠建築項目中住宅及商業房地產、再生能源項目中再生能源發電等。 • 10 月承銷新韓銀行綠色債券，其款項將被用於綠建築相關貸款等項目。
國泰證券	積極輔導環保及綠色企業，2024 年參與承銷台積電、台電、南亞科及遠東新等綠色債券，共承銷 7 檔，參與金額共計新台幣 14.8 億元。

|| 綠色保險

國泰產險貫徹長期以來之發展策略，針對環境議題，持續推動相關保險商品，支持企業與社會淨零、能源轉型中所需的財務保障。

再生能源產業保險	公共自行車保險
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，協助再生能源業提高競爭力及專業度，於 2020 年成立能源基建團隊，2024 年針對太陽能、離岸／陸域風場，共新增承保新台幣 1,411 億元。	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，累計至 2024 年公共自行車傷害險已有台北市、新北市、桃園市、苗栗縣、新竹市、新竹縣、嘉義市、嘉義縣、台南市、高雄市、屏東縣、台東縣等十二縣市投保，提供超過 2.9 億人次保險保障，彌補公共自行車車風險缺口。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

|| 綠色基金

國泰永續私募基金 100% 投資台灣永續發展關鍵產業，涵蓋循環經濟、再生能源，以及政府推動的 5+2 創新產業（如物聯網、智慧機械、新農業）等產業。

基金總承諾出資額新台幣 80 億元，2024 年實收出資額達 67 億元，投資案包含太陽能、風電及其供應鏈、儲能、電動車、物聯網、循環經濟及新農業。

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，參與建設大彰化東南離岸風場，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。
太陽能	預估未來每年發電量 10 億度。
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 4,200 噸。
再生油	產生蒸氣約每年 36,000 噸。

|| 陽光綠益債務型 STO

國泰證券於 2023 年獲准開辦證券型代幣（STO）業務，與再生能源售電業者綠點能創合作，發行全台首檔陽光綠益債務型 STO。在國泰金控區塊鏈團隊支持下，提供企業新興募資管道，成功發行 3,000 單位，募資新台幣 3,000 萬元。投資人除享有固定收益外，同時賦予「綠電優先採購權」，期盼吸引更多企業投入創新投資，也協助投資人淨零轉型，創造多贏。[了解更多陽光綠益債務型 STO](#)

|| 2024 年全新永續金融商品

• 永續績效連結薪轉

2024 年國泰世華銀行推出亞洲唯一「永續績效連結薪轉」，協助企業客戶訂定永續目標，衡量指標涵蓋控管溫室氣體排放、減碳效果、電力管理、能源耗用以及降低廢棄物量等，提供目標達成客戶金融服務優惠（如：存款利率、跨行轉帳次數、提款手續費等），驅動企業客戶投入永續行動。

• 連結 100% 綠債之公司債保單

國泰人壽與東方匯理銀行等金融機構合作，2024 年推出首檔連結 8 年期綠色債券的投資型每年配息公司債商品「國泰人壽泰享多利投資連結型保險」，以新臺幣收付連結紐幣投資標的，承保年齡自 15 足歲至 75 歲，債券募集資金將全部使用於綠色投資計畫。

為擴大對環境正向影響，2024 年國泰人壽、東方匯理銀行與臺灣好事交易所（GoodPoint Exchange）合作推出「臺灣綠植計畫」，以撫育 1,000 棵樹木為目標。

國泰人壽保戶投保指定商品，該商品只要累積投資等值「10 萬紐幣」，東方匯理銀行將會透過台灣本地組織，支持撫育或種植一棵台灣原生種樹木（黃槿、林投、草海桐、水黃皮、椴梧、苦楝的同等費用），且東方匯理銀行承諾本次撫育樹木計畫不會低於 1,000 棵樹，致力推動宜蘭縣南澳沿岸的樹種保育。





2024 永續績效連結薪轉推動成果

- 合作 **6** 家企業
- 超過 **3,000** 名員工受惠

 [了解更多永續績效連結薪轉](#)

 [了解更多連結 100% 綠債之公司債保單、臺灣綠植計畫](#)

註：綠色債券係為依據櫃買中心規定，取得綠色債券資格認可之債券。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

企業天災損防服務

太陽光電客戶關懷計畫

國泰產險相信事前預防更能有效降低災害造成的企業財務損失，致力於損害防阻觀念推動，以「強化企業損防意識」與「協助降低職場環境風險」為兩大目標，同時呼應國泰集團「健康」之永續主軸，為企業客戶打造全方位財務健康。2024 年國泰產險啟動太陽光電客戶關懷計畫，於颱風發生頻率較高季節前，提供「光電業者案場安全檢點表」並輔以實地拍攝之短影片作為巡檢基礎指南，另外也針對大型客戶提供「實地勘查服務」，以專業角度協助客戶發現案場潛在風險，強化太陽光電設備風險韌性。

舉辦損害防阻研討會

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。2024 年共舉辦 3 場次損防研討會，分享「企業供應鏈永續管理」、「企業供應鏈資安風險」、「企業資產風險管理」等趨勢。



企業損害防阻顧問建議

為協助企業進行風險控管並降低營運的天災損失，國泰產險自 2020 年起運用天災模型，模擬氣候變遷危害災損情境，並提供建議以提升企業客戶應對自然災害韌性。

風險項目	行動	推動成果
 颱風、洪水、地震等天災	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。	2012 至 2024 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 378 件。 - 針對欲投保颱風洪水地震險之企業客戶需求，提供內部核保單位 183 件風險評估數據，合計共 561 件。
 暴雨淹水	考量極端氣候下暴雨淹水疑慮，協助企業客戶評估廠區周邊排水設施排水量，以及其潛在淹水區域，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。	2013 至 2024 年累計已服務案件數達 18 件。
 太陽能案場風險	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作風險評估與改善建議。	2015 至 2024 年累計已評估 107 個太陽能案場。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

2.2 環境永續

身為台灣首家金融業 RE100 會員、亞洲第六家通過科學減碳目標（SBT）審核金融業者，國泰以全球營運據點 2050 零碳營運為目標，並透過購買再生能源及憑證、碳權、自有大樓設置太陽能板等方式，逐步落實目標。國泰集團 2024 年共 4 總部 23 據點通過國際碳中和標準 PAS 2060 組織型碳中和查證。此外，國泰金控暨子公司總經理的績效亦與減碳成效連結，並導入企業內部碳定價機制、舉辦節電競賽等行動，鼓勵員工改變行為，共同邁向零碳營運。關於國泰金控 2024 年溫室氣體盤查情形請見附錄表 7、綠色營運推動成效請見附錄表 8。

|| 環境永續—亮點績效



2024 年國泰金控、國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險共 4 大公司總部，以及國泰世華銀行、國泰證券、國泰投信共 23 個據點皆通過國際碳中和標準 PAS 2060 組織型碳中和查證。



國泰人壽烏日大樓取得建築能效「1+」級（近零建築標章）及鑽石級綠建築標章，並透過綠電導入措施，領先業界成為全台第一棟通過正式評定的「Net Zero」淨零碳建築。



國泰金控支持連續第二度支持 RE100 台灣再生電力市場報告，並受邀於台灣會員會議分享國泰綠色租賃與綠色金融的趨勢及推動經驗。

|| 環境永續—策略藍圖

2024 年度目標與達成情形圖示：✔ 已達成 / 未達成

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
策略 ❶ 2050 零碳營運—綠色能源：2030 年台灣營運據點 100% 使用再生能源，2050 年全球營運據點 100% 使用再生能源。							
1. 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	實踐 RE100 承諾，再生能源使用占台灣據點總用電量比例	22.7%	✔ 26.12%	金控、國壽、銀行、產險、證券及投信總部 100% 使用再生能源	(註 1)	(註 1)	100%
	2. 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	相較 2022 年，能管系統累計建置處所數量、及透過能管系統掌握並管理之總用電量占比，並加強節電力度	相較 2022 年透過能管系統，管理 39.4% 總用電量	✔ 相較 2022 年透過能管系統，管理 47.3% 總用電量	相較 2022 年透過能管系統，管理 54.8% 總用電量	相較 2022 年透過能管系統，管理 57.4% 總用電量	相較 2022 年透過能管系統，管理 62.4% 總用電量

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標			長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年	
1. 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	自有建物之太陽能累計裝置容量，以及與 2020 年相較比例	• 國泰人壽：自發自用累計裝置容量達 2,000 kW，較 2020 年達 1,000%	• 國泰人壽：✔自發自用累計裝置容量達 2,054.89 kW，較 2020 年達 1,027%	• 國泰人壽：自發自用累計裝置容量達 5,000 kW，較 2020 年達 2,500%	• 國泰人壽：自發自用累計裝置容量達 5,500 kW，較 2020 年達 2,750%	• 國泰人壽：自發自用累計裝置容量達 6,000 kW，較 2020 年達 3,000%	• 國泰人壽：自發自用累計裝置容量達 7,500 kW，較 2020 年達 3,750%	
		• 國泰世華銀行：累計裝置容量為 366.645 kW，較 2020 年達 454%	• 國泰世華銀行：✔累計裝置容量 395.135 kW，較 2020 年達 489.6%	• 國泰世華銀行：累計裝置容量達 403.99 kW，較 2020 年達 500%	• 國泰世華銀行：累計裝置容量達 449.80 kW，較 2020 年達 557%	• 國泰世華銀行：累計裝置容量達 458.376 kW，較 2020 年達 568%	• 國泰世華銀行：累計裝置容量達 499.465 kW，較 2020 年達 618%	
2. 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								
	透過碳定價機制，影響員工行為	持續施行節電競賽納入內部碳費機制，並將此機制擴散至全集團	✔ 2024 年持續施行節電競賽納入內部碳費機制，並將此機制擴散至全集團	持續施行節電競賽納入內部碳費機制，並將此機制擴散至全集團				
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。								
1. 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	遵循 1.5 °C 情境，排放量年減之比例、以及較 2020 年累積減少之比例	年減 4.2%，較 2020 年累積減少 11.7%	✔ 較 2020 年累積減少 22.49%	年減 4.2%，較 2020 年累積減少 21%	年減 4.2%，較 2020 年累積減少 25.2%	年減 4.2%，較 2020 年累積減少 29.4%	年減 4.2%，較 2020 年累積減少 42%	
			✔ 國泰金控暨子公司總經理績效與減碳成效連結					
2. 營運／服務無紙化、數位化，減低碳足跡								
	進行溫室氣體範疇三（營運相關）盤查作業	進行溫室氣體範疇三（營運相關）盤查作業	✔ 已完成溫室氣體範疇三（營運相關）盤查作業	進行溫室氣體範疇三（營運相關）盤查作業				

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標	
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年	
1. 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	進 行 虛 擬 桌 面（VDI OA）建置專案，經評估 合適之同仁完成裝置轉換 比例	國泰人壽進行首批導 入，完成 15% 合適 同仁裝置轉換	✔ 完成 15%	• 國泰人壽： 預計完成 30% • 國泰世華銀行： 預計完成 20%	• 國泰人壽： 預計完成 50% • 國泰世華銀行： 預計完成 40%	• 國泰人壽： 預計完成 60% • 國泰世華銀行： 視推動情形修訂 目標	• 國泰人壽： 預計完成 90% • 國泰世華銀行： 視推動情形修訂 目標	
	國泰人壽、國泰世華銀 行、國泰產險持續新增新 形態職場，新形態職場較 2020 年新增數量	新增 25 處	新增 21 處 ^(註 2)	新增 31 處	新增 36 處	新增 40 處	新增 57 處	
	國泰人壽、國泰世華銀 行、國泰產險藉由服務數 位化等方式減少產品碳足 跡，並承諾主要產品完成 碳足跡盤查之百分比	66.7% 主要產品完成 碳足跡盤查	✔ 75% 主要產品完 成碳足跡盤查	77.8% 主要產品完成 碳足跡盤查	88.9% 主要產品完成 碳足跡盤查	88.9% 主要產品完成 碳足跡盤查	100% 主要產品完成 碳足跡盤查	
	2. 營運／服務無紙化、數位 化，減低碳足跡	人均用水量	12.67 度	16.28 度 ^(註 3)	12.5 度	^(註 3)	^(註 3)	^(註 3)
		人均廢棄物量	25.6 公斤	26.73 公斤 ^(註 4)	25.3 公斤	^(註 4)	^(註 4)	^(註 4)
	• 獲選為環境部綠色採購 績優廠商 • 綠色採購金額成長比例 與金額	• 獲選為環境部綠色 採購績優廠商 • 相較基準年（2023 年）之每年成長率 達 3%	✔ 綠色採購金額達 10.65 億 元， 較 2023 年成長 88%	• 獲選為環境部綠色採購績優廠商 • 相較基準年（2023 年）之每年成長率達 3%	• 獲選為環境部綠色 採購績優廠商 • 綠色採購金額達 7 億			
	✔ 提供予同仁公務搭乘電動計程車服務							

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	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。							
	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 年後新建建築全數取得綠建築或美國 LEED 等低碳建築標章	✔ 新建建築全數取得綠建築或美國 LEED 標章	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			
1. 綠色房東專案：引進再生能源，協助更多客戶轉型且方便地使用在地綠電	國泰世華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一定比率	環保型態裝修率達 25%	✔ 環保型態裝修率達 29.7%	環保型態裝修率達 30%	環保型態裝修率達 35%	環保型態裝修率達 38%	環保型態裝修率達 45%
2. 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							
	六都商辦大樓進行倡議綠色租賃；有綠色租賃大樓累積棟數及提供之綠電服務度數	綠色租賃大樓累積 28 棟	✔ 綠色租賃大樓累積 35 棟	每年提供至少 1,500 萬度綠電服務	六都商辦大樓持續推動倡議綠色租賃	六都商辦大樓持續推動倡議綠色租賃	全台商辦大樓倡議綠色租賃

註 1：將視實際推動情形滾動修正目標。
註 2：因分行營運調整，故與原定目標有差異，並預計於後續年度更新中期目標。
註 3：因 2024 年度起將空置大樓納入用水盤查範疇，故人均用水量未達成目標，將於後續年度重新檢討目標。
註 4：因營運據點增加，且職場行動辦公執行作法調整，故人均廢棄物量未達成目標，將於後續年度重新檢討目標。

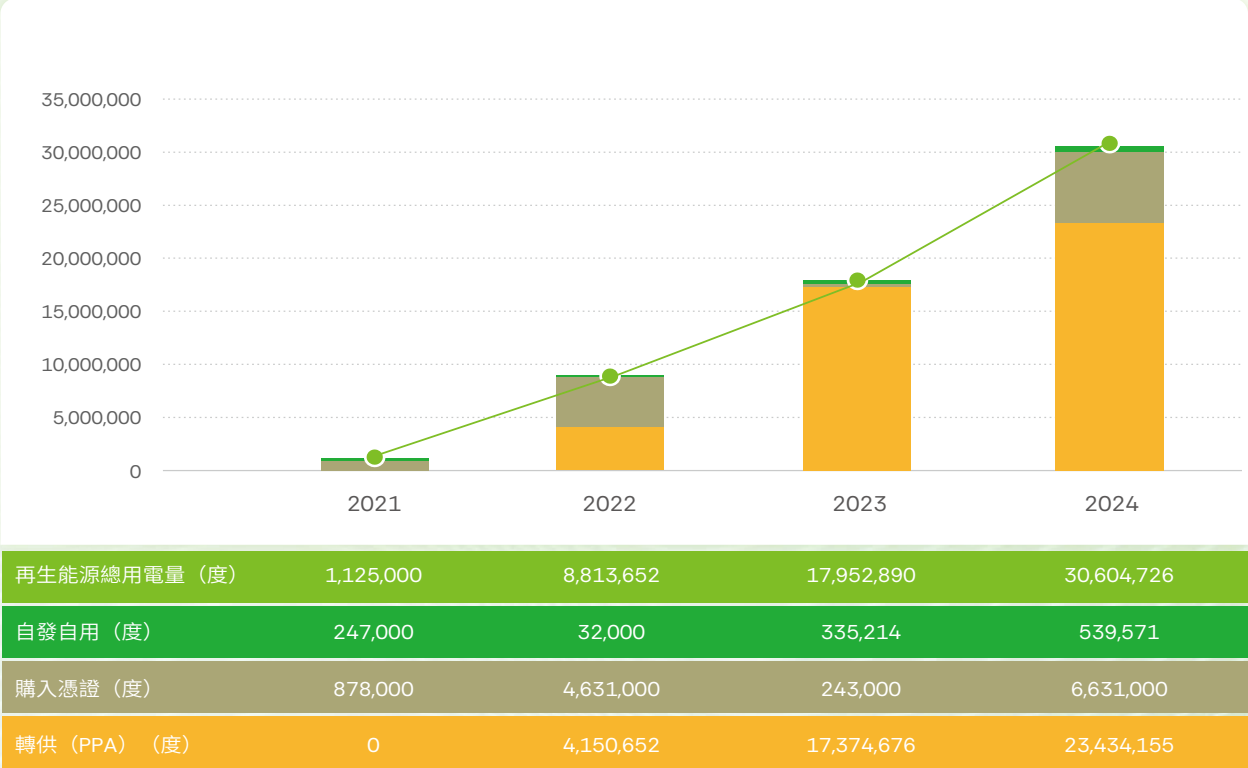
目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

2.2.1 綠色能源

提升再生能源使用

國泰金控以購買綠電憑證、簽訂再生能源購電協議（Power Purchase Agreement, PPA）等方式提高再生能源使用量，2024 年再生能源使用量達 3,060 萬度，佔集團於國內總用電量之 26.12%，近三年皆達成集團設定之年度目標。子公司則透過於自有大樓屋頂建置太陽能光電發電系統，逐步提升再生能源使用占比。例如：國泰世華銀行 2024 年新增 3 處太陽能分行（三重、中港、台中），自 2013 年起已建置 11 家太陽能分行，總裝置容量約 395.135 kW，年發電量約 47.7 萬度，相當於減少 235.6 公噸碳排放量；2025 年規劃將增建 3 家太陽能分行，預計太陽能板總建置容量可達 494.4 kW；國泰人壽 2024 年新增 4 棟大樓（屏東內埔服務中心、豐原環北大樓、置地生活廣場八德、土城沛陂），個別裝置容量分別為 36.45 kW、19.14 kW、998.76 kW、486.92kW，截至 2024 年底累計裝置容量 2,054.89 kW。



支持再生電力市場發展

國泰自 2022 年起支持 RE100 台灣市場年報，並受邀於台灣會員會議分享國泰綠色轉型推動經驗，於「2024 RE100 會員大會」中，由國泰人壽及國泰世華銀行主管向與會企業分享綠色租賃與綠色金融的趨勢及推動經驗，獲得熱烈回響。



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候**
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

II 建置能源管理機制

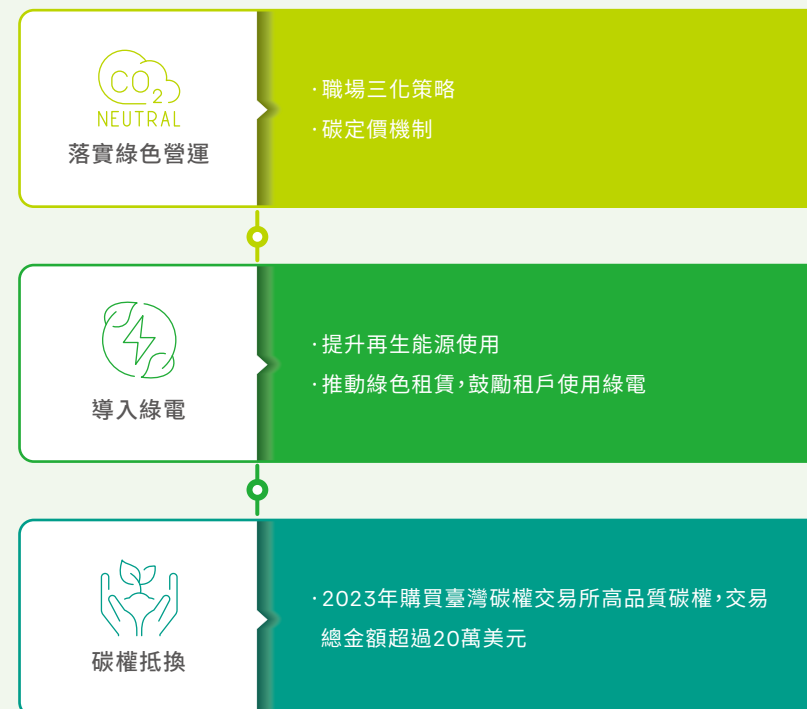
國泰世華銀行透過建置雲端能源管理系統、設置集控面板、推動彈性混合辦公等行動，管理各分行能源使用。2024 年新增 7 處據點，自 2020 年至 2024 年逾九成分行皆已設置能源管理系統，管理總用電量達 61%。透過雲端系統可即時掌握據點用電情形，並改進能源使用行為，進而控制使用成本，有助於節能宣導與評估汰換耗能設備；而國泰人壽亦啟動能源管理系統規劃，2024 年新增 15 處據點，管理總用電達 45%，目標 2025 年前管理至少 60% 總用電量。



專欄—通過國際碳中和標準 PAS 2060 組織型碳中和

國泰承諾 2050 達成淨零碳排，在 2023 年完成首批碳權交易，交易總金額超過 20 萬美元，占首批購買總交易金額的四分之一。同時，國泰世華銀行打造「碳權交易價金信託服務」並整合收付清算機制，擔任清算行角色，以支持國內碳權交易機制發展。2024 年我們盤點年度碳管理進展，定義「先減碳、導綠電、後碳權抵換」碳管理策略；國泰金控、國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險共 4 大公司總部，以及國泰世華銀行、國泰證券、國泰投信共 23 個據點皆通過國際碳中和標準 PAS 2060 組織型碳中和查證，為國泰邁向淨零過程的重大突破。未來將持續依循碳管理策略，逐步達成淨零目標。

[了解更多通過國際碳中和標準 PAS2060 組織型碳中和查證](#)



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

- 國泰集團內部碳定價策略

為加速減碳進程，國泰自 2022 年將內部碳定價專案納入集團氣候藍圖，以辨認國泰零碳轉型策略，協助國泰達成 2050 年淨零目標。國泰從內部碳定價促使集團將氣候相關因素納入決策管理依據與風險評估基礎，以發展不同範疇的多元減碳策略。建立內部碳定價制度，統一範疇二碳定價水準逾 100 美金，並逐步提升，除提高能源使用效率並強化內部行為改變，達到節能減碳效果，有效降低營運費用以減緩財務衝擊外，藉由將內部碳定價應用於壓力測試工具，也能促使國泰提供更低碳的金融產品與服務，抓緊低碳轉型機會結合綠色營運與產品碳足跡思維，攜手客戶一同減碳，創造雙贏。

- 自身營運應用內部碳定價

國泰金控暨各子公司外購電力（範疇二）占自身營運碳排 90% 以上，為反應碳營運成本並增強員工排碳有價意識，制定統一範疇二碳定價水準逾 100 美金，並預計逐步提升，詳細執行規定則依子公司業務特性、營運範疇、組織架構等因地制宜。2024 年度推動成效如右：

- 納入影子碳價，進行壓力測試，穩健管理金融資產

為了有效掌握低碳投資機會，並評估碳價相關因素對被投資公司與客戶帶來的衝擊，國泰將不同氣候情境下的碳價區間納入投資及融資的壓力測試分析參數，以反映管理氣候轉型風險的忍受程度，據以訂定氣候風險胃納聲明，並整合風險評估與管理流程，適時調整投資授信的資產策略規劃，如制定「投融資撤煤策略」、訂定氣候風險胃納聲明等資產去碳策略等。（詳見 6.2.5 氣候暨自然相關財務揭露、與國泰金控《2024 年氣候暨自然報告書》）

國泰人壽

國泰人壽結合「內部碳定價」機制推動「節電減碳活動」，將各單位與前一年度同期相比的減碳噸數乘上每單位碳費，用於單位減碳運營經費與公司零碳營運轉型計畫基金。

國泰產險

國泰產險於 2024 推動結合「內部碳定價」機制推動「節電競賽」，對於節電率達 6%-9% 之單位頒發節能標竿獎；節電率達 10% 以上之單位頒發節能卓越獎，累積節電量約 57,222 度，換算減碳量達 28.2 公噸。



國泰世華銀行

國泰世華銀行自 2023 年起規劃以內部碳定價工具輔助推動全行的營運溫室氣體減量，每年依再生能源使用成本及經濟部能源局公布之電力排碳係數等，滾動式調整內部碳定價，2024 年內部碳定價為新台幣 12,323 元／公噸，並將分階段實施「內部碳費」制度，2024 年節電減碳競賽共計節電約 101.1 萬度，換算減碳量約 499.4 公噸 CO₂e。

於 2025 年起規劃將實際向各單位收取「基本碳費」、2026 年增加收取「超額碳費」，其中「基本碳費」係針對使用「非再生能源」之用電量收取排碳費用，「超額碳費」則針對超過「能源使用額度」之用電量，收取排碳費用將運用於再生能源採購及節能減碳相關措施。



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

2.2.2 綠色營運

為實現淨零排放，國泰金控訂定於 2030 年，將範疇一與範疇二的絕對溫室氣體排放量減少至 2020 年排放水準（60,243.66 tCO₂e）的 25%。此減碳目標涵蓋 100% 營運據點之排放量，並已於 2022 年通過科學基礎減量目標（SBTi）審查認可。為更進一步加速低碳轉型，2024 年國泰自主強化此項減量目標，設定 2030 年國內之減量幅度提升至 42%。

|| 職場三化策略

職場三化策略	
服務數位化	作業行動化
國泰的行動： • 碳標籤：主要產品導入 ISO 14067 碳足跡盤查 • 無紙化：採用電子保單及遠距投保服務、影印機實名制、設置雙螢幕、行政流程數位化 2024 年推動成果： ① 碳標籤： 國泰世華銀行： • 2021 年－「個人無擔保貸款服務」ISO14067 碳足跡查證（首家以此獲頒環境部碳標籤及減碳標籤之銀行） • 2023 年－「ATM 零錢存款繳費服務」碳足跡查證、「個人房屋貸款服務」碳足跡查證（首家以此獲頒環境部碳標籤及減碳標籤之銀行） • 2024 年－「信用卡線上申辦服務」碳足跡查證、環境部碳標籤認證 國泰產險： • 2019 年－訂定「碳足跡產品類別規則」 • 2020 年－成為產險業界首家且唯一取得碳標籤保險公司 • 2021 年－獲頒環境部減碳標籤 • 2024 年－展延完成第 2.0 版財產保險服務「碳足跡產品類別規則」，修訂環境部碳標籤可以【險種】宣告，擴大產品查證範圍 國泰證券： • 2025 年 2 月線上服務通過 ISO 14067 碳足跡查證 ② 無紙化： • 國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券透過行動化與電子化等無紙化服務、以及內部無紙化推動相關措施，2024 年度共累積節省近 5 億張紙。	國泰的行動： • 行動辦公 2.0：將內部網路設備轉換為虛擬桌面（VDI OA），資料存放於遠端機房 2024 年推動成果： • 國泰人壽：2024 年 15% 同仁已完成導入。
職場共用化	
國泰的行動： • 採用混合辦公型態，打造新型態職場 2024 年推動成果： • 共完成 21 處辦公室裝修（國泰人壽、國泰產險）	

截至 2024 年碳標籤累計取得成果			
ISO 14067 認證	環保署碳標籤	環保署減碳標籤	碳中和認證（PAS 2060）
6	4	3	6

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

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，國泰訂定 2024 年人均用水量 12.67 度之目標。為達成目標，國泰金控採用以下措施：



節水

- 採用自動感應節水裝置
- 採用具省水標章的水龍頭及馬桶



水資源管理

- 國泰金控導入 ISO 46001 水資源效率管理系統並取得 BSI 驗證
- 冷卻水塔共管加裝補水表



目標訂定與宣導

- 制定節水目標
- 寄送宣傳 EDM

|| 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 2024 年人均廢棄物量 25.6 公斤之目標，並採用以下方式於營運範疇內減少廢棄物，期望對環境產生正面影響：

盤點與減少使用

- 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資源回收。
- 舉辦減廢獎勵活動，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。
- 國泰已於辦公據點設置完善垃圾分類桶，未來將持續強化內部宣導，鼓勵同仁落實垃圾分類。



循環使用

- 國泰世華銀行自 2017 年參與華碩文教基金會「再生電腦希望工程」，將舊電腦（主機、螢幕及筆電）提供予該基金會重新整理後，再由該基金會捐贈予弱勢團體或偏鄉地區，透過預防、減量、回收和再利用延長產品生命週期，確保永續消費及生產模式。截至 2024 年底，累計捐贈數量達 19,322 台。
- 國泰產險自 2020 年起與華碩文教基金會合作之「再生電腦計畫」，累積至 2024 年捐贈 642 台桌機及 255 台顯示器。
- 國泰證券於 2024 年捐贈苗栗縣南庄鄉公所 30 台再生電腦及螢幕，以供其調撥境內偏鄉學校或部落文化健康站等使用。
- 國泰人壽部分辦公家具、國泰世華銀行多項設備均以租代買，例如：公務車、多功能事務機、點鈔（幣）機、捆鈔機、裝訂機等。



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

|| 永續採購

國泰金控嚴格管控供應商採購流程涉及之永續議題，國泰的供應商包括服務、設備及工程協力商等，總數超過 1,000 家，為降低供應商提供服務過程對社會、環境的負面影響，國泰金控為全球首家導入 ISO 20400 之金融機構，依循《永續採購指南》妥善管理供應鏈，訂定《國泰金控永續採購政策》，截至 2024 年底，供應商夥伴 100% 簽署永續價值宣言。

• 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。2018 年導入 ISO 20400 永續採購指南，幫助集團減緩供應鏈管理不當所帶來的風險，以確保財務、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，國泰也持續管理供應商永續相關作為並提供教育培訓，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重要的永續議題。



國泰金控 2024 永續供應商大會

• 導入效益

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，期能透過明確的政策、流程來降低採購的永續相關風險，並對經濟與社會帶來正面影響。

供應商永續管理做法



供應商（線上）教育訓練

• 執行成果

2024 年綠色供應鏈管理成果			
綠色採購金額	響應永續價值宣言比例	永續採購宣導	供應商大會
• 10.65 億元	• 響應永續價值宣言比例 100%	• 進行供應商教育訓練，持續提升供應商對永續議題認知，2024 年供應商教育訓練完訓率達 100%	• 2024 年舉辦實體供應商大會，與供應商溝通永續相關議題，共同響應行政院環境部「民間企業及團體實施綠色採購計畫」，並宣導供應商主動申請環保標章認證。 國泰金控永續供應商大會

註：關於 2022-2024 年永續採購績效請見附錄表 9。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

2.2.3 綠色不動產

國泰金控致力建構低碳不動產生態系，推出「綠色租賃方案」，協助中小企業承租戶取得再生能源電力，預計分階段於 2030 年推廣至全台自有不動產大樓；同時，針對自有建築之裝修翻新、維運管理、設計建造等，也將依循綠建築標準，除持續推動取得綠建築標章，也設立了 2030 年 45% 銀行分行符合環保型態裝修之目標。



|| 低碳建築

國泰人壽訂定《不動產責任投資與管理政策》，提升公司不動產持有效益，控管投資及營運風險，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，所有不動產在能源資源使用、綠化量、廢棄物等指標皆達一定水準，自 2023 年起取得建照之新建建築應全數取得綠建築認證或 LEED 等標章。2024 年取得美國 LEED 標章或綠建築等 5 張標章。

|| 綠色分行

國泰世華銀行推動分行改建與重新裝修時納入永續思維，包含導入綠建材評估總表至裝修設計檢核流程、綠建材使用率達總面積 60% 以上、透過重新規劃空間以減少能源使用、分行外部空間種植綠植栽、建置電動車充電樁等，例如：明誠分行外牆使用隔熱塗料以減少使用空調、設計空調廢水回收澆灌戶外景觀植栽機制；新樹分行建置雨水回收系統，將收集之雨水導引過濾後，儲存於儲水槽，可用於花園澆灌與廁所小便斗沖水；而瑞湖分行善用室外空地，綠化 65% 以上環境，亦提供腹地建置 YouBike 站點。2024 年共完成 8 家重新裝修，100% 符合環保型態裝修，累計超過 29.7% 分行完成裝修。

2024 年國泰世華銀行推動綠色分行成果		
綠色能源	綠色營運	綠色不動產
• 全台 11 家太陽能分行 • 太陽能板裝置容量達 395.135 kW，年發電量約 47.7 萬度，減少碳排 235.6 公噸	• 全面使用 LED 燈具 • 通過 ISO 14001 及 ISO 50001 驗證 • 「信用卡線上申辦服務」取得 ISO 14067 碳足跡查證聲明及環境部碳標籤 • 總部與三家綠色分行通過國際碳中和標準 PAS 2060 組織型碳中和查證	• 2024 年完成 8 家綠色裝修，累計逾 29.7% 分行完成



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

由於台灣當前綠電供不應求，加上多數企業為承租商辦大樓，即單一電號多用戶，需自行向房東與售電業者簽訂三方合約，為解決複雜採購流程，國泰人壽自 2022 年與經濟部推出「綠色租賃方案 2.0」行動，由國泰人壽代表租戶採購綠電，再依租戶的 RE100 年度目標分配，提升採購綠電的效率。2024 年累計成功議合 24 家企業（80 個租賃據點^註）加入使用行列，並舉辦 1 場綠色租賃說明會推廣綠色租賃方案。

註：一個客戶在不同據點計為一個客戶。

因應國內外企業辦公使用型態改變，國泰人壽率以「綠色」、「人性」、「科技」三大理念，協助企業租戶在承租辦公空間時，同時滿足節能減碳、員工福祉及數據管理的需求，並於 2024 年正式於台北市中山區國泰松江商業大樓推出 hub 新型態辦公服務。



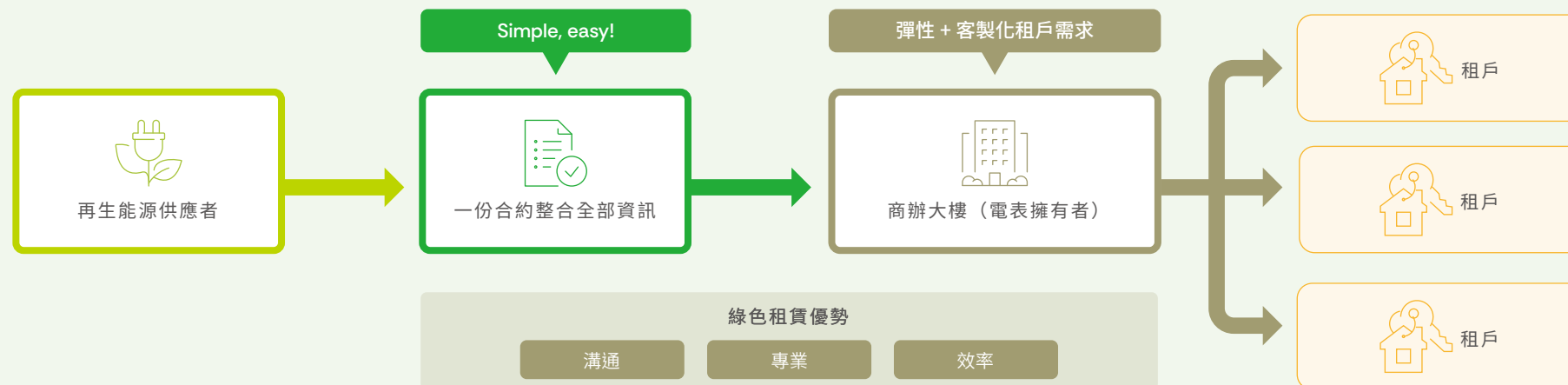
2024 年綠色房東成果

- 24 家新增企業參與綠電使用
- 1,700 萬度提供客戶綠電總量
- 1 場綠色租賃說明會
- 累積超過 20 張台灣綠建築及美國 Leed 認證
- 取得 GRESB 國際不動產 ESG 基準評鑑獲得性能評鑑最高 5 星等級、開發評鑑 4 星等級。



國泰綠色租賃方案獲 WBCSD 肯定、國泰人壽企業綠色租賃方案

國泰作為綠色房東採購綠電流程



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

專欄－智慧綠房東

• 設計節能減碳建物

除大樓建物以節能減碳方式設計，整合綠色租賃方案，辦公大樓導入綠電，協助租戶輕鬆達到 RE100 目標。

• 重視企業員工福祉

以打造「以人為本」的辦公環境為目標，導入日常餐飲、放鬆休憩及健康運動機能，提供租戶員工共享服務空間，同時滿足辦公及日常生活需求。並透過環境品質感知器配置，時刻關注員工所處辦公環境品質（如：空氣品質、溫濕度等），協助企業重視員工身心靈健康狀況。

• 協助樓宇數據管理

透過數位化軟硬體設備導入，蒐集樓宇能耗數據（用電量），並即時於租戶數位平台即時呈現，便利租戶輕鬆取得使用能耗數據。

企業綠色租賃方案



提供各項 ESG 所需治理數據，如使用能源效率、空氣品質數據、水資源數據等。



提供客戶最節能的大樓環境，並且提供綠電以滿足客戶因應各種減碳需求。



提供客戶整合餐飲服務及健康服務的休閒空間，讓客戶員工有個舒壓的好去處，增進上班效率。



專欄－全台首棟商辦 Net Zero 淨零建築

國泰人壽作為台灣最大房東，積極響應政府 2050 淨零碳排目標，將綠色建築認證與台灣建築能效評估制度（TBERS）作為不動產開發與經營之指引之一，透過開發階段的綠色建築認證評估，完工後的建築認證取得，使用階段的能源效率提升，除在自用不動產的身體力行外，更進一步將相關經驗推廣到投資用不動產，與房客一起攜手進行使用與能源轉型，引領台灣商用不動產的未來發展。

其中烏日大樓為國泰人壽自用商辦大樓，興建之初即以綠建築結構設計，除自設太陽能光電設備、建築窗採用高性能複層玻璃、雨水回收系統等，降低建築能耗與環境衝擊，由內而外與環保、節能緊扣，不只成功取得建築能效「1+」級（近零建築標章）及鑽石級既有綠建築以外，更透過綠電導入措施，領先業界成為全台第一棟通過正式評定的「Net Zero」淨零碳建築，使集團更有效達成 RE100 目標。

未來將進一步導入「先節電、再綠電、後抵碳」三步驟，並推廣至所有資產與客戶服務，將複製成功模式，帶動台灣建築業加速轉型，落實企業永續責任，共同構築低碳、健康、智慧的城市未來。



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

2.2.4 環境保育推廣

國泰持續推動環境保育行動，除參與環境倡議外，也透過淨山、淨灘、環境教育等活動辦理，結合自然保護意涵，期許帶動利害關係人關注並採取行動擴大環境效益。2024 年集團連續 9 年響應「關燈一小時 Earth Hour」，攜手集團關係企業共同組隊響應，擴大金融業影響力；2024 年度集團子公司共計舉辦 15 場淨灘、1 場淨山暨環境教育活動及 1 場植樹活動；國泰投信推動【海誓山盟 你我開始】專案，投入擱淺海龜的救援與保育行動；此外，國泰人壽推動員工環境教育，2024 年所有員工累積參與逾 12 萬小時，提升全體 3 萬名同仁之永續意識。

專欄－國泰投信「海誓山盟－你我開始」計畫，救助擱淺海龜

台灣海龜正面臨嚴峻的生存挑戰，國泰投信從離岸風場投資研究之環境評估發現，極端氣候與人為活動正加劇海龜的生存危機，導致其死亡率高達 80 %。不僅是生命流逝，更是影響生態圈的警訊，因此，國泰投信於 2024 年正式推動【海誓山盟 你我開始】專案，攜手中華鯨豚協會，投入擱淺海龜的救援與保育行動。

我們透過認養協會的海龜收容池，成功救助擱淺海龜，並邀請志工同仁等利害關係人參與野放活動。同時，國泰投信亦透過海龜命名活動、知識講座、宣導影片等，喚起更多人重視海洋保育。



問題／挑戰

- 近 5 年北台灣鯨豚與海龜擱淺比例為 34.6% 與 46.5%，嚴重影響生態系



投入行動

- 認養海龜收容池
- 舉辦海龜命名活動、海龜教育講座
- 發佈專案宣導影片
- 參與海龜野放活動



預期成效

- 提升同仁參與度及對生態保育議題之重視
- 向大眾普及海龜救援知識
- 邀請利害關係人參加志工、野放活動，凝聚內外部力量，推動生態永續。



2024 年海龜救助成果

- 認養首隻海龜順利康復並野放回歸海洋



「海誓山盟－你我開始」計畫影片



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

苗栗

- 國泰人壽於苗栗龍鳳海岸辦理淨灘活動，共計 262 位同仁參與



金門

- 國泰人壽於金門慈堤海岸辦理淨灘活動，共計 117 名同仁參與

台中

- 國泰世華銀行於台中大安海岸及飛牛牧場辦理淨灘暨環境教育活動，參與人數共計 80 位



嘉義

- 國泰人壽於嘉義布袋海岸辦理淨灘活動，共計 50 位同仁參與



高雄

- 國泰世華銀行於高雄洲仔濕地及國家自然公園舉辦移除外來入侵種植物暨環境教育活動，參與人數共計 40 位
- 國泰人壽於高雄旗津海岸、弥陀海岸辦理淨灘活動，共計 155 位同仁參與



新北

- 國泰世華銀行認養八里北堤沙灘，並於新北市沙崙沙灘、福隆沙灘、萬里沙灘及野柳地質公園等，共辦理 4 場淨灘暨環境教育活動，參與人數共計 295 位
- 國泰證券於淡水沙崙海岸種植 100 棵台灣原生種草海桐與枯里珍樹苗，共計 15 位同仁參與

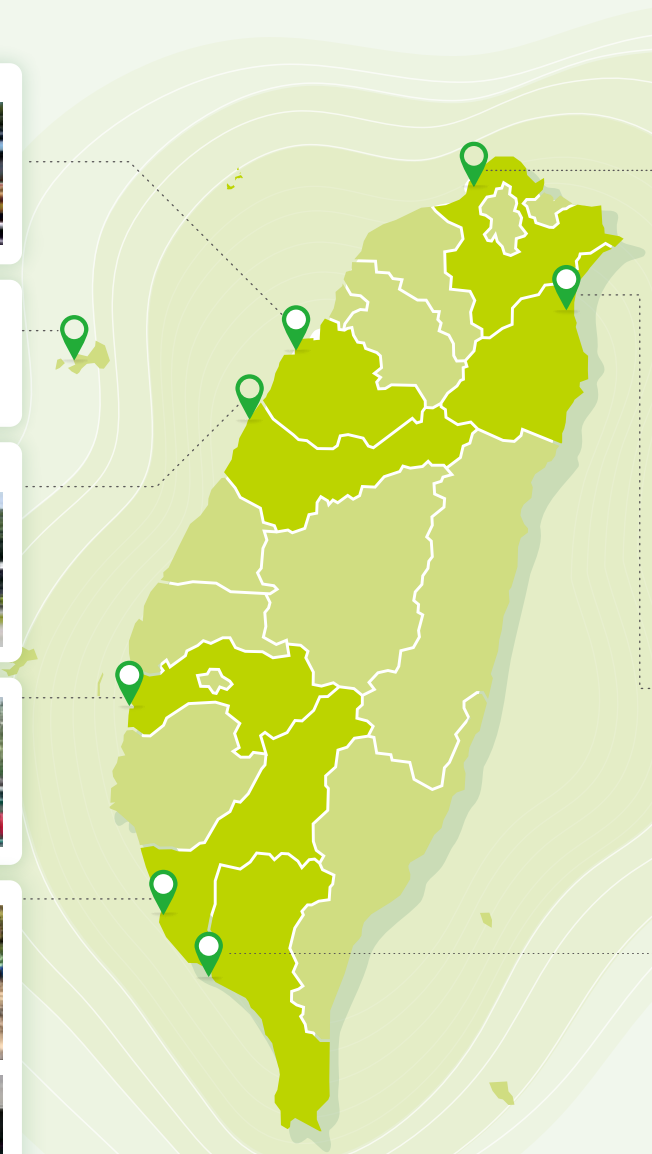


宜蘭

- 國泰人壽於宜蘭外澳海灘辦理淨灘活動，共計 250 位同仁參與

屏東

- 國泰人壽於屏東東港鎮海公園辦理 4 場淨灘活動，共計 397 位同仁參與



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

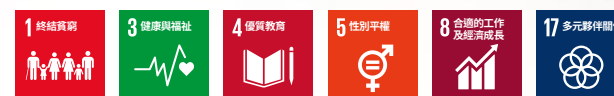


03

健康

3.1 健康促進

3.2 財務健康



國泰人壽 2024 年發布首份《保戶健康年報》，分析國泰人壽 800 萬名保戶健康數據，顯示三大健康優勢：

- 「更長的平均壽命」，保戶平均壽命較全國增加 3 歲；
- 「更好的健康管理」，保戶可避免死因死亡率低於全國的 167.4 人，顯示保戶積極透過預防或及時治療管理健康；
- 「更佳的治疗結果」，保戶罹癌後 5 年存活率大幅優於全國。

2024 年，國泰盤整「讓健康有力於你」的新健康主張，從「組織、商品、通路、平台」四大面向，以 FitBack 平台為核心深化健康生態圈、成立「健康實驗室」、打造「健康家」專業醫療諮詢團隊、推動健康險外溢機制等，從商品、服務與數位平台建構完整的健康促進機制，進一步提升客戶的健康福祉，帶動產業在健康促進領域創新。



《2024 國泰人壽保戶健康年報》下載處



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

3.1 健康促進

健康促進—亮點績效



全新健康主張「讓健康有力於你」

- 2024 年全新健康主張「讓健康有力於你」，國泰人壽未來所有健康險都將嵌入外溢機制，成為全外溢保單
- 以 FitBack 平台為核心，深化健康生態圈，截至 2024 年底，會員數累計約 125 萬人



發布首份《保戶健康年報》

- 國泰人壽 2024 年發布首份《保戶健康年報》，分析國泰人壽 800 萬名保戶健康數據，顯示國泰保戶有更長的平均壽命、更好的健康管理、更佳的治療結果



健康促進結合公益回饋

- 「步步攻億走」健走活動，FitBack 健康吧用戶步數健康目標，轉換為支持偏鄉教育、環境保育、綠色能源發展等領域的公益基金
- 2024 年超過 27.3 萬人參與、步數達 720 億步，支持五項公益計劃，累積金額達 1,970 萬

健康促進—策略藍圖

2024 年度目標與達成情形圖示：✔ 已達成 / 未達成

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
策略 ❶ 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	參與健康促進計畫人數（會員數）	達 120 萬人	🟢達 124.5 萬人	達 140 萬人	達 160 萬人	達 180 萬人	達 240 萬人
	協助進行健康管理之會員數量、及每月進行健康管理之累積人次	會員數量達 90 萬，累積人次達 1,464 萬	🟢會員數量達 93.4 萬，累積人次達 1,607 萬	會員數量達 105 萬，累積人次達 1,593 萬	會員數量達 120 萬，累積人次達 1,734 萬	會員數量達 135 萬，累積人次達 1,919 萬	會員數量達 180 萬，累積人次達 2,431 萬
提升國人醫療險保障額度：持續關心並溝通保障不足額客戶	當年度醫療險保障足額（住院險日額≥ 2 千）之新契約被保人數	9.5 萬人	🟢12.9 萬人	10 萬人	10 萬人	12 萬人	當年度醫療險保障足額之新契約被保人數達 6 成

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
1. 交通安全守護計劃：不意外損防活動、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	不意外系列活動累積舉辦場次	450 場次	✔ 453 場次	500 場次	560 場次	620 場次	800 場次
	不意外騎士蒐集學生提升安全意識之認同感比例、以及不意外自行車學生正確答題率	認同感達 82.5%， 正確答題率達 72.5%	✔ 認同感達 91%， 正確答題率達 80%	認同感達 85%， 正確答題率達 75%	認同感達 86%， 正確答題率達 76%	認同感達 87%， 正確答題率達 77%	認同感達 90%， 正確答題率達 80%
	反毒活動觸及人數	逾 220 萬人	✔ 263 萬人	逾 300 萬人	逾 340 萬人	逾 380 萬人	逾 500 萬人
策略 ② 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。							
1. 友善高齡：整合異業及集團資源，並推動高齡關懷活動	55 歲以上投保 A&H 險佔比	25%	✔ 28%	25%	27%	28%	30%
2. 保障優先：推出高齡專屬商品，滿足高齡醫療險需求	與 NGO 及學校合作，推動長者關懷活動，加強社會支持，受關懷長者人數	1,100 位	✔ 5,623 位	1,200 位	1,300 位	1,400 位	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. 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	累積培育業務員及內勤員工取得健康專知認證累積比例（失智友善天使）	• 業務員：60% • 內勤員工：45%	• 業務員：✔ 66.6% • 內勤員工：✔ 69.5%	• 業務員：60% • 內勤員工：60%	• 業務員：65% • 內勤員工：65%	• 業務員：69% • 內勤員工：69%	• 業務員：80% • 內勤員工：80%
策略 ③ 照顧員工身心健康，成為員工堅強後盾。							
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	持續精進健康促進活動，維持 BMI 正常員工人數比例	50% 以上	✔ 50%	NA ^(註)	51% 以上	NA ^(註)	53% 以上
	提供員工有效心理支持方案，協助員工維持身心健康之比例	80%	✔ 90%	80%	80%	82%	85%
	維持 ISO 45001 有效性	國泰人壽與國泰世華銀行持續維持 ISO 45001 有效性	✔ 國泰人壽與國泰世華銀行持續維持 ISO 45001 有效性	國泰人壽與國泰世華銀行持續維持 ISO 45001 有效性			金控、人壽、銀行、產險、證券、投信取得 ISO 45001 認證
	一般員工癌症篩檢率	達 75%	✔ 94%	NA ^(註)	達 80%	NA ^(註)	達 85%

註：員工健檢為 2 年一次，故於雙數年追蹤。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

3.1.1 拓展健康生活圈

科技助力健康管理

• FitBack 健康吧

為助力保戶更健康，國泰人壽發展「FitBack 健康吧」健康促進平台，運用數據、數位、科技守護用戶健康，不僅透過健康任務獲得外溢保單的保費折減，亦可獲得異業夥伴（如：統一超商、工研院、大樹藥局等）等優惠，截至 2024 年底，會員數累計約 125 萬人。為提升保戶的健康品質，FitBack 健康吧推出「六好」健康服務，更貼近用戶健康促進與預防照護的需求。關於歷年 FitBack 健康吧成果請見附錄表 22。

註：六好健康服務為好好吃、好好動、好好睡、好心情、好檢測、好照顧。



截至 2024 年底 FitBack 健康吧成果

- 會員數累計數約 **125** 萬人
- 總累積步數達 **1.71** 兆步

六好健康服務—好檢測與好心情

好檢測—認知功能檢測

為協助用戶掌握大腦健康、預防失智，2023 年與工研院合作推出「認知功能檢測」服務，參與「練練腦」^(註)、「測測腦年齡」^(註)與「大腦健康操」等遊戲，亦可獲得小數點回饋。

註：練練腦為針對 FitBack 健康吧會員提供每週 2 分鐘互動式遊戲訓練；測測腦年齡為提供國泰人壽外溢保戶每月 15 分鐘檢測服務。



2024 年「認知功能檢測」服務超過 100 萬人次使用



與工研院合作推出認知檢測互動服務

好心情—心理冥想任務

為提供保戶多元服務並倡議心理健康，國泰人壽與「沙發心理 couchspace」合作推出正念冥想課程，內容包含五大主題^(註)，幫助保戶找到內在平靜。

註：五大主題為正念呼吸、信念重塑、情緒覺察、肌肉放鬆、睡眠放鬆。



FitBack 健康吧心理正念健康任務

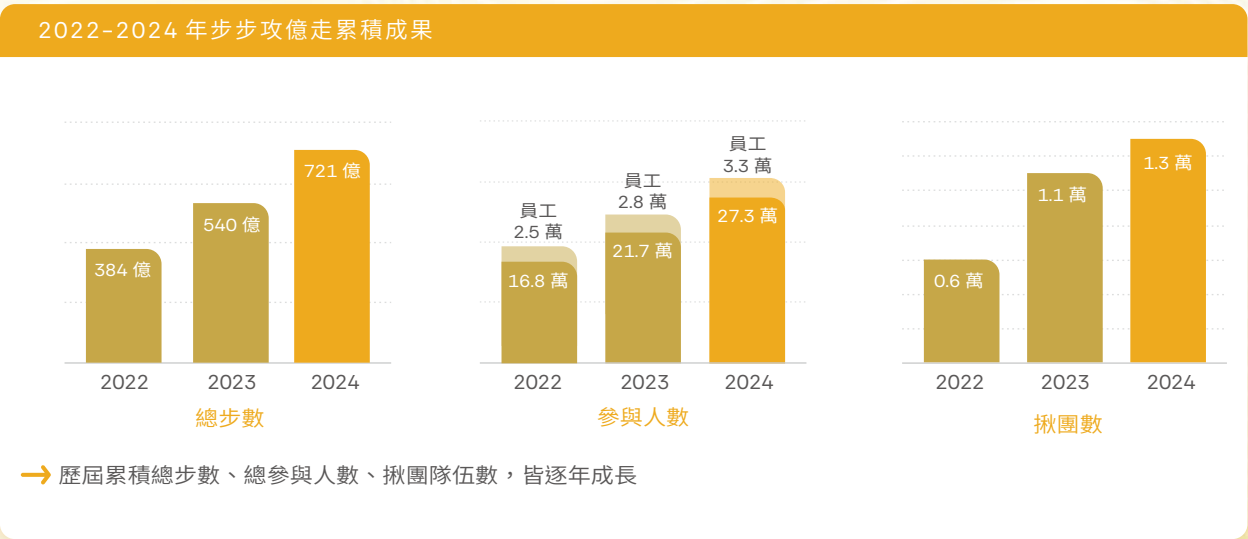
目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

• 步步攻億走

為了讓用戶走的每一步轉化對永續的支持，國泰人壽自 2022 年起舉辦「步步攻億走」健走活動，當 FitBack 健康吧用戶達成步數目標，國泰人壽將捐贈經費，支持偏鄉教育、環境保育、綠色能源發展等領域，幫助用戶轉化健走成果為實際公益行動。2024 年超過 27.3 萬人參與、步數達 720 億步，累積 3 年步數達 1,645 億步。支持「綠色能源」及「偏鄉發展」等五項公益計劃，累積金額達 1,970 萬。

註：步步攻億走公益計劃投入成果請參考永續影響力故事四。



• FitBack 健康吧企業版

國泰人壽延伸健康生活理念至企業職場，於 2023 年推出「FitBack 健康吧企業版」，提供企業員工健康促進解決方案，成為推動職場健康的最佳夥伴。

註：企業間數以統編數計算。



• 多元外溢保單

陪伴保戶朝向健康生活邁進，一直是國泰人壽所重視的目標，故持續開發多元外溢保單，涵蓋重大傷病、住院醫療、癌症、長照、失智、壽險等，並結合 FitBack 健康吧任務融入保戶的生活圈，2024 年發表全新健康主張「讓健康有力於你」，國泰人壽未來所有健康險都將嵌入外溢機制，打造全外溢的健康險陣容。



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

健康家—健康警訊的守護者

為了引領業務團隊轉型為客戶健康生活的推動者，結合集團內部獨有的資源，與國泰健康管理與國泰綜合醫院合作「國泰健康家認證」，協助業務夥伴深入涉獵『健康數據、精準治療、減脂控醣、老年照護』四大領域知識，迄今已培育超過千名「健康家」業務夥伴，未來每年將培訓千名健康家，加速健康知識的普及與應用，展現專業領先的差異化服務價值。

推動校園風險教育

反毒教育—從「識毒進而拒毒」，遠離毒品

為創造「無毒校園」環境，國泰人壽除了連續 8 年承接教育部之全國學生團體保險，合作推行校園永續計畫。2024 年與國教署共同合作舉辦「命運之路」反毒桌遊工作坊，改編真實涉毒案例，協助教師引導學生認識毒品成癮風險，更幫助學生理解不同角色（如：同儕、家人）在其成長過程中的影響力。

行動	專案名稱	行動投入	我們的成果
 反毒電競	空軍—PaGamO 反毒線上任務	委請台師大及中正大學教授依據國小、國中學習程度設計反毒題目及詳解，並經由教育部國教署審核通過。將 440 組反毒題目及詳解放入孩子們的挑戰遊戲，提升學習動機，進而牢記正確反毒知識。	自 2019 年推動超過 60 場反毒任務活動，累計逾 236.2 萬人次參與。
	陸軍—志工入校舉辦反毒小型電競賽	全台近 6,000 名國泰志工深入各地校園，舉辦班級小型反毒電競賽。	自 2019 年起累計已進入 1,428 所學校，舉辦超過 4,000 場班級小型反毒電競賽，逾 22 萬人次參與。
 反毒桌遊	情境式桌遊—命運之路桌遊工作坊	攜手社會企業玩轉學校，在全台舉辦 10 場「命運之路」反毒桌遊工作坊，培育教學現場的教師，提供專業培訓，掌握遊戲規則及教學技巧，有效運用桌遊進行反毒教育，引導學生認識毒品風險並培養正確價值判斷。	98% 認為桌遊有助激發孩子思考 99% 認為有助學校與社福機構推動反毒教育 100% 願意將桌遊作為教學活動、個案訪視的教材 



健康家累積成果

- 培育 1,023 名健康家企業夥伴
- 舉辦 344 場新知分享研討會

交通安全守護計劃

國泰產險以「追求交通零事故」與「提升風險預防意識」二大目標，提供線上線下資源（專文、影音及互動遊戲）傳遞安全觀念，並實地走入校園，協助校方辨識交通安全風險區段、建置風險地圖、舉辦工作坊及實際模擬行車危險情境，提升學生對風險認知，共同打造完善的校園交通安全防護網。

交通安全行動	行動投入	2024 推動成果
校園交通風險地圖	2024 年延續與國立中正大學及南華大學推動【一起回嘉，安全抵嘉】校園交通風險地圖，透過 WebVR 風險地圖的科技，整合產官學力量，並舉辦校園交通風險地圖短影音競賽。	短影音競賽共 12 組（26 人）參賽。 
不意外騎士專案－校園交通安全宣導	- 透過培訓國泰產險四大營業分公司講師，並持續與國泰人壽校園經營網絡合作，推動全國大專院校及高中職學生交通安全講習，提升學生交通安全意識。 2024 年國泰產險與教育部合作舉辦拒毒反詐校園安全特展，為交通安全主題唯一受邀企業代表，以「零事故研究所」為發展主題。	- 舉辦 17 場校園交通安全講習課程，觸及人數超過 1,550 人次。 2015 至 2024 年累計舉辦 255 場活動，觸及超過 25,000 位學生，學生對專案提升交通安全意識認同感達 91 分以上。 - 特展期間總共吸引 3,800 人次參與互動體驗、96% 參展民眾認為主題館能提升交通安全知識。 
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，運用 AR 擴增實境教導學童自行車上路前必備觀念。	- 舉辦 26 場校園交通安全講習課程，觸及人數超過 790 人次。 2020 至 2024 年累計 198 場次交通安全講習課程，觸及約 6,100 位師生參與，活動整體滿意度高達 97 分。 
零事故研究所	2024 年零事故研究所與智能客服阿發合作舉辦「別發火，零事故」有獎問答活動，提升大家對居家安全的重視。 2024 年國泰產險鑒於電器因素為國內住宅起火原因之首，以電器因素為主題規劃電器火災情境，拍攝出 5 支短影音，傳遞損防觀念。	- 零事故網站累積瀏覽量自 2014 至 2024 年達 280 萬次以上。 「別發火，零事故」有獎問答活動共 25,000 人次參與。 「住火」5 支短影音累計觀看次數達 11,000 人次。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

3.1.2 建構樂齡防護網

隨著台灣邁入超高齡社會，長照需求日益增加，而少子化趨勢使未來「零家庭照護者」的情況愈發普遍，成為社會重大挑戰。為此，國泰積極推動創新服務與商品，彌補高齡族群在保險保障上的缺口，滿足日益增長的照護需求。

|| 開發高齡保單

國泰人壽根據高齡族群之需求，除開發多元保單外，更納入外溢保單精神，達到健康促進之目的。保險範圍涵蓋壽險、長照、住院、手術、癌症、意外、特定傷病等，因應身體老化和家人照護所帶來的挑戰，滿足不同保戶需求。

照護面向	專案內容
 壽險保障	國泰人壽 2024 年推出美利康愛利率變動型美元終身保險，具有高倍數的身故保障，協助高齡保戶做好身故資產傳承，且如接受標靶治療等特定 5 項癌後新型療法，可提前領取高額保險金以支付昂貴的治療費用，同時儲備癌後先進醫療帳戶。
 高齡長照	國泰人壽 2023 年推出樂齡守護長照保險，並提高承保年齡上限至 75 歲，以降低高齡族群長照負擔。
 醫療保障	隨著年齡增加，高齡族逐漸面臨身體老化，如聽力、視力衰退或關節退化等，對於手術醫療及醫材補助需求隨之增加。國泰人壽推出專屬保單，提供住院與手術相關保障、醫材補助，滿足高齡者保障需求。

照護面向	專案內容
 癌症保障	為滿足高齡族群所需，開辦一次給付型高齡癌症商品，萬一罹患癌症，能立即領取一筆保險金啟動抗癌帳戶，支應治療黃金期的花費。
 意外保障	高齡族群因反應速度減慢、視力和聽力衰退、行動不便等生理因素，更容易引發跌倒、骨折等問題，國泰人壽 2024 年針對 55 歲以上的高齡族群推出專屬意外險，包含意外身故、意外失能、意外住院、意外骨折等四大意外保障，協助長者萬一發生意外時，仍能守護自己及最親愛的家人。
 特傷照護	中高齡客戶一旦罹患心血管疾病後，對於後續醫療品質之需求較高，且工作負荷能力可能下降而影響工作收入，故國泰人壽 2024 年針對高齡族群推出專屬特定傷病險，針對高齡族群風險較高的 5 項心、腦血管相關特定傷病，提供單筆及最多 10 次之生活補助保障，協助高齡長者提升罹病後之醫療及生活品質。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康**
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

|| 高齡者照護服務

國泰人壽透過線上平台「大人的花漾人生」，提供保險觀念與醫療資訊，並針對高齡族群量身打造友善服務。而線下方面，推出易讀版高齡友善 DM，確保資訊清晰易懂；同時設立樂齡服務專線，由專屬客服團隊以耐心、緩慢的語調清楚解說，優先處理長者需求，並主動介紹「樂齡加值服務」，幫助客戶更全面理解保障內容。

守護健康並減輕照護者的負擔 – 大人的花漾人生

截至 2024 年共累積達 187.6 萬瀏覽次數

- 分享保險及醫療資源相關資訊，例如：保險保障觀念、影音文章、真實案例及互動小遊戲／問卷等。
- 後青春御守 – 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，並串聯異業夥伴提供保戶專屬健康照護服務。



串聯夥伴提升身心健康安全 – 國泰幸福農場、高齡 USR

- **國泰幸福農場**：結合社區發展協會、社福機構、大學社會責任計畫等資源，在新北貢寮、花蓮玉里、台東長濱、嘉義東石、彰化湳底等地贊助幸福農場，與國泰志工一同關懷當地長者，活化當地社區，關於國泰幸福農場社會影響力成果，請參考 [4.2 社會培力](#)。
- **高齡 USR**：國泰人壽與台北市立大學合作，積極透過「照顧身、關懷心、保障財」等方式，為高齡民眾打造高齡人生防護網，於全台各縣市展開十場「銀齡健康巡迴講座」，邀請逾 350 位長者出席，提供日常保健知識與居家運動指導，並藉此推廣反詐意識，促進高齡長者身、心、財的樂活健康。

3.1.3 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

|| 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，國泰金控暨子公司全據點之整體營運體系員工、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。針對承攬商，國泰訂有「承攬商安全衛生管理要點」，告知承攬商進入職場需填寫共同預防職業災害告知書及確實遵守相關法令，若違反將處以罰鍰且嚴重者將終止業務，以確保職場安全。

國泰金控職業安全衛生政策

01. 以「致力打造零騷擾與歧視、零事故、零災害」為最高目標
02. 提供全公司員工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
03. 建立安全無虞的工作場所，促進員工身心健康發展
04. 落實風險管理評估機制，持續改善職業安全衛生績效
05. 制定相關目標與行動方案，定期追蹤成效
06. 加強職業安全衛生認知與能力，確保工作者諮商參與



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

職業安全衛生治理

國泰金控由董事會轄下企業永續發展委員會監督職業安全衛生的策略發展。金控與各子公司皆設有職安單位負責規劃與執行。相關議題執行進展與成效需每半年向董事會報告，以確保年度執行成效。

項目	執行作為
導 入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統	國泰人壽與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 執行。
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，並訂定量化短中長期目標： 詳細健康促進策略藍圖量化目標內容請參照 P.73 。
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，未來計畫與總經理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包含職業安全衛生議題充分溝通，並依循會議共識執行。

職業安全風險評估流程與管理措施

為保障員工身心健康和降低職業災害發生的可能性，各公司皆定期鑑別職業安全衛生危害因子及進行風險評鑑，將職安風險與其他風險一併考量應有的預防措施。此外，國泰依循職業安全衛生法第十八條，工作者若發現有危險之虞，可自行離開其所認為可能導致傷害或疾病的工作狀態，並立即向直屬主管報告，且工作者免於處分。

管理措施	說明
職業安全衛生政策	經董事會核可，相關員工和承攬商皆確實遵守。
導入 ISO 22301 營運持續管理系統	國泰金控、國泰人壽及國泰世華銀行皆於 2021 年導入 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，完善營運持續管理機制。
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。
事故調查機制	各公司皆由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。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

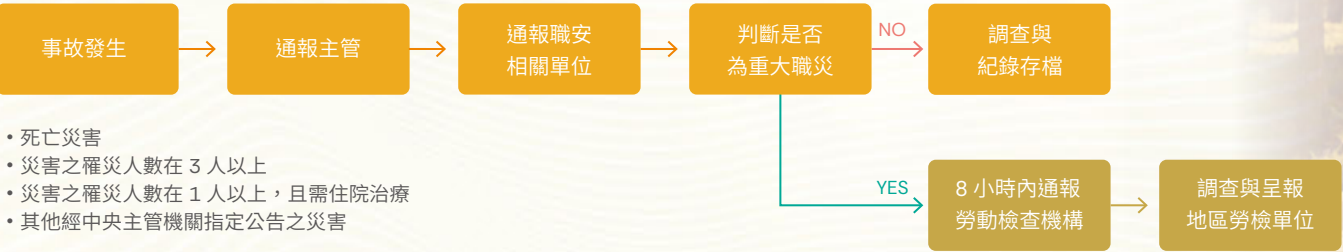
04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

國泰金控職業安全衛生事故之調查流程



職安與健康風險管理成效

2024 年國泰員工與非員工之工作者無因職災導致死亡之案例。職業傷害之主要類型為上下班通勤交通意外事故以及辦公環境內跌倒，針對職災除給予同仁公傷病假及相關補償外，針對發生頻率較高之事件實施對應作為。包含機車交通事故加強交通安全宣導、實施零職災獎勵、機車自主保養檢測獎勵；較易跌倒之樓梯間、斜坡處張貼醒目提示，同時加強教育訓練張貼多樣提醒標語請同仁注意。

註：國泰職業災害統計請參考附錄表 20。

此外，國泰針對金融業職場特性之健康風險議題，推動相關減緩措施並彙整如下表。

風險議題	健康相關方案與執行成果
心理健康	• 每年進行同仁心理健康壓力辨識問卷，2024 年度健康比例 90%，顯示集團員工心理健康狀況無重大風險因子 • 員工協助方案（Employee Assistance Program, EAP），2024 年集團諮詢總人次共 772 次
身體健康	• 每 2 年舉辦免費員工健康檢查，追蹤員工肥胖與三高狀況 • 集團訂定 2024 年一般員工癌症篩檢率達 75% 目標，2024 年達 94% 超額達標 • 新進人員健康檢查完成率 100% • 辦理醫師及護理人員臨場勞工健康服務事項 • 每年舉辦員工路跑、健走、登山及減重競賽等活動，2024 年國泰金控、國泰人壽、國泰世華銀行、國泰證券、國泰產險與國泰投信分別榮獲體育署運動企業認證
職場安全	• 定期舉辦員工安全衛生教育訓練，2024 年員工職業安全衛生教育訓練累計 70,930 小時。供應商皆有簽署「承攬商作業勞工職業安全切結書」，確保完成法定職業安全衛生教育訓練 • 實地防災演練，2024 年各公司皆確實辦理 → 消防演練：國泰人壽、國泰世華銀行、國泰期貨、國泰投信各據點每半年 1 次；國泰產險、國泰證券、國泰創投各據點每年 1 次 → 防暴防搶演練：國泰世華銀行每年 1 次 → 防颱演練：國泰世華銀行 9 家分行每年 1 次 → 緊急災難事件聯絡演練：國泰世華銀行、國泰期貨每半年 1 次；國泰人壽、國泰投信、國泰證券每年 1 次 • 辦公職場和承攬商定期實施內部檢查，2024 年皆依規定進行內部檢查，內部檢查結果無重大缺失 → 設有醫務室，並依法建置 AED 等急救用品之設置，定期安排急救人員進行相關訓練 → 每半年進行照明度及二氧化碳濃度等職場作業環境測定

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

3.2 財務健康

財務健康—亮點績效



領先業界發展「國泰生成式 AI 技術框架 GAIA」

- 以「AI 即服務」(AI as a service, AlaaS) 為策略，實踐 AI Ready、AI Native、AI Empower 三大主軸。
- 更領先業界發展「國泰生成式 AI 技術框架 GAIA」，全面推動集團 AI 治理。



實踐普惠金融，促進全民受益

- 唯一連續六年「公平待客評鑑績優」的金融業者，積極從數位服務到實體關懷，打造有愛、無障礙的服務環境。
- 數位服務方面，3 大貼心功能，獲得最高無障礙等級 AAA 標章。



臨櫃成功攔阻詐騙總金額榮登業界之冠

- 國泰世華銀行 2024 年臨櫃成功攔阻詐騙總金額榮登業界之冠，信用卡詐欺案件之預警偵測率長期領先同業。
- 臨櫃成功攔阻詐騙案件 4,528 件，獲獎勵員工計 7,817 人次，累計攔阻金額達 30.4 億元。

財務健康—策略藍圖

2024 年度目標與達成情形圖示：✔ 已達成 / 未達成

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標			長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年	
策略 ❶ 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。從客戶的財務決策旅程出發，先協助民眾了解自己的財務體質，再提供規劃工具及試算服務，鼓勵民眾透過 ESG 基金為投資標準的理財產品，培養長期投資習慣，協助客戶穩定累積財富，增進客戶財務韌性，進而獲得客戶信賴而持續交付資產。	財務健康檢測累計人次	15 萬人次	🟢 20.9 萬人次	30 萬人次	35 萬人次	40 萬人次	45 萬人次	
	使用理財規劃工具受惠人數	87 萬人	59.4 萬人 ^(註1)	70 萬人	80 萬人	90 萬人		對接集團財富管理平台提供更一致性的客戶體驗，並提升使用滿意度
	理財服務客戶滿意度	滿意度達 8 成以上	🟢 8.2 成	滿意度達 8 成以上	滿意度達 8 成以上	滿意度達 8 成以上	滿意度達 8 成以上	滿意度達 9 成以上

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
重視客戶風險意識、理財自主權與滿意度。從客戶的財務決策旅程出發，先協助民眾了解自己的財務體質，再提供規劃工具及試算服務，鼓勵民眾透過 ESG 基金為投資標準的理財產品，培養長期投資習慣，協助客戶穩定累積財富，增進客戶財務韌性，進而獲得客戶信賴而持續交付資產。	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	4%	✔ 4.96%	6%	8%	10%	16%
	國泰世華銀行受惠客戶數及投資規模	受惠客戶數達 2.1 萬人，投資規模達逾 64 億元	✔ 受惠客戶數達 2.46 萬人，投資規模達逾 103.7 億元	受惠客戶數達 2.2 萬人，投資規模達逾 70 億元	受惠客戶數達 2.3 萬人，投資規模達逾 74 億元	受惠客戶數達 2.4 萬人，投資規模達 77 億元	受惠客戶數達 2.6 萬人，投資規模達逾 90 億元
	國泰投信受益人數及基金規模	受益人數達 126 萬人，基金規模逾 2,610 億元	✔ 受益人數達 163 萬人，基金規模逾 3,801 億元	受益人數達 179 萬人，基金規模逾 4,340 億元	受益人數達 197 萬人，基金規模逾 4,644 億元	受益人數達 217 萬人，基金規模達 4,783 億元	受益人數達 289 萬人，基金規模逾 5,227 億元
	國泰世華銀行及國泰證券使用定期定額扣款投資理財人數	使用定期定額扣款投資理財人數達 55.4 萬人	✔ 使用定期定額扣款投資理財人數達 67.24 萬人	使用定期定額扣款投資理財人數達 63.2 萬人	使用定期定額扣款投資理財人數達 69.1 萬人	使用定期定額扣款投資理財人數達 73.1 萬人	使用定期定額扣款投資理財人數達 83 萬人
	國泰投信使用定期定額扣款基金筆數	使用定期定額扣款基金筆數達 10.2 萬筆	✔ 使用定期定額扣款基金筆數達 14.16 萬筆	使用定期定額扣款基金筆數達 15.73 萬筆	使用定期定額扣款基金筆數達 17.3 萬筆	使用定期定額扣款基金筆數達 19.03 萬筆	使用定期定額扣款基金筆數達 25.32 萬筆
	國泰產險提供多樣化保障商品，協助企業和民眾避免資產減損，暖心服務之體驗滿意度	滿意度達 9 成以上滿意	✔ 9.8 成	滿意度達 9 成以上滿意			
	高齡客戶交付銀行管理的理財資產規模	達 4,700 億元	✔ 達 5,471 億元	達 5,900 億元	達 6,500 億元	達 7,200 億元	達 9,600 億元

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
落實高齡客戶 KYC 及脆弱性評估，實施各項識詐、防詐及阻詐措施，積極守護客戶財產安全，發展多元信託產品，積極整合內外部資源，協助客戶保障財產與交易安全。	對高齡族群申購金融商品，實施售後電訪友善措施之關懷度（聯繫率）	100%	✔ 100%	100%	100%	100%	100%
	降低客戶被詐騙風險，防詐教育及宣導累計接觸人次	6,000 萬人次	✔ 6,608 萬人次	6,900 萬人次	7,700 萬人次	8,100 萬人次	9,200 萬人次
	配合公部門或自行推動新增「新型態防詐舉措」項目數量	至少三項	✔ 六項	至少三項	至少二項	至少二項	至少二項
	持續強化阻詐能力，銀行年度總投入成本	不低於 3,000 萬	✔ 3,791 萬	不低於 3,000 萬	不低於 3,000 萬	不低於 3,000 萬	不低於 3,000 萬
	百萬財損詐騙案件中，攔阻失敗次數與前一年度相比的下降比率	此為 2025 年新訂目標		百萬財損攔阻失敗且未報警之月均數與前一年相比下降 5%	百萬財損攔阻失敗且未報警之月均數與前一年相比下降 5%	百萬財損攔阻失敗且未報警之月均數與前一年相比下降 5%	百萬財損攔阻失敗且未報警之月均數與前一年相比下降 5%
	強化信用卡網路交易防詐機制，提升 3DS 詐騙防堵率	此為 2025 年新訂目標		3DS 詐騙防堵率 >45% / 年	3DS 詐騙防堵率 >45% / 年	3DS 詐騙防堵率 >45% / 年	3DS 詐騙防堵率 >45% / 年
	信託產品服務年度受惠人數	達 3.2 萬人	✔ 達 3.84 萬人	達 4 萬人	達 4.3 萬人	達 4.6 萬人	達 5.5 萬人

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
策略 ❷ 台灣普惠金融標竿企業：運用 AI 提供平等與友善的金融服務，促進金融使用性與可及性；支持特定族群，提升金融包容性；推廣理財知識，提高民眾金融素養。							
開發普惠金融產品，推展數位平台和降低投資門檻，提升金融服務的可及性和可負擔性	普惠金融創新產品或服務累積項目數量	至少 6 項	🟢 10 項	年度至少 8 項	年度至少 8 項	年度至少 8 項	累積至少 48 項
	提供中小企業營運發展所需資金，陪伴企業成長茁壯，中小企業放款金額及支持家數	放款餘額：達 3,180 億元	放款餘額：🟢 達 3,425 億元	放款餘額：達 3,370 億元	放款餘額：達 3,375 億元	放款餘額：達 3,380 億元	放款餘額：達 3,400 億元
		支持家數：達 7,400 家	支持家數：🟢 達 7,089 家 ^(註 2)	支持家數：達 5,700 家	支持家數：達 5,710 家	支持家數：達 5,720 家	支持家數：達 5,750 家
	針對不同小型企業營運發展融資需求提供優惠貸款，年度新增戶數及新增放款金額	新增戶數：9 戶	新增戶數：6 戶 ^(註 2)	新增戶數：10 戶	新增戶數：12 戶	新增戶數：12 戶	新增戶數：15 戶
		新增放款金額：2,381 萬元	新增放款金額：🟢 7,800 萬元	新增放款金額：10,000 萬元	新增放款金額：12,000 萬元	新增放款金額：12,000 萬元	新增放款金額：15,000 萬元
	積極協助社會企業取得融資資金，提供優惠貸款新增戶數及新增放款金額	新增戶數：1 戶	🟢 新增戶數：2 戶	新增戶數：1 戶	新增戶數：1 戶	新增戶數：1 戶	新增戶數：1 戶
		新增放款金額：192 萬元	新增放款金額：🟢 588 萬元	新增放款金額：192 萬元	新增放款金額：192 萬元	新增放款金額：192 萬元	新增放款金額：192 萬元
	提供小型企業頭家多元保險商品，保障頭家面對意外時，避免資產減損。頭家壓箱件數成長率	成長率 15%	🟢 成長率 15%	成長率 20%	成長率 25%	成長率 30%	成長率 50%
	微型、小額保險受惠人數	達 9 萬人	🟢 17.9 萬人	達 9 萬人	達 9.5 萬人	達 10 萬人	達 12 萬人
	青年小資族以定期定額方式投資基金，每月扣款金額 6,000 元(含)以下的參與人數	達 5.8 萬人	🟢 達 8.59 萬人	達 8.25 萬人	達 9.31 萬人	達 10.38 萬人	達 13.6 萬人
持有國泰系列 ETF 存股扣款筆數	達 150 萬人	🟢 215 萬人	扣款筆數達 81 萬筆	扣款筆數達 83 萬筆	扣款筆數達 85 萬筆	扣款筆數達 92.7 萬筆	

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
重視客戶數位體驗，運用科技創新與優化智能助理功能，提升金融服務的使用性，並透過金融服務站，擴大金融服務可及性	商業險使用率及個人險行動投保 APP 使用率	商業險使用率 100%	商業險使用率 98% (註 3)	商業險使用率 98%	商業險使用率 98%	商業險使用率 98%	商業險使用率 99%
		個人險行動投保 APP 使用率 90%	個人險行動投保 APP 使用率 96.6%	個人險行動投保 APP 使用率 90%			
	客戶使用銀行金融服務的數位交易占比	客戶使用銀行金融服務的數位交易占比 >90%	客戶使用銀行金融服務的數位交易占比 >90%	客戶使用銀行金融服務的數位交易占比 >90%			
	客戶投保人壽保險商品，使用數位化行動投保方式比例	客戶投保人壽保險商品，使用數位化行動投保方式比例達 99%	客戶投保人壽保險商品，使用數位化行動投保方式比例達 99%	客戶投保人壽保險商品，使用數位化行動投保方式比例達 99%			
	自然人客戶使用電子數位證券交易戶數比例，並優化數位平台服務	比例維持 95%	99.4%	比例維持 95%			
	客戶使用數位服務體驗滿意度	滿意度逾 8 成以上	8 成	滿意度逾 8 成以上			
	智能助理 1 秒內回覆客戶之問題解決率	達 90%	98.5%	達 90%			
	金融服務站服務地區涵蓋全台累積鄉鎮數量及累積受惠人次	累積鄉鎮數量：165 個	累積鄉鎮數量：185 個	累積鄉鎮數量：195 個	累積鄉鎮數量：205 個	累積鄉鎮數量：209 個	累積鄉鎮數量：215 個
		累積受惠人次：14 萬	累積受惠人次：15.3 萬	累積受惠人次：17 萬	累積受惠人次：20 萬	累積受惠人次：23 萬	累積受惠人次：35 萬

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
	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同意對增進金融理財知識有正面影響之比例	8 成以上	🟢 9 成以上	8 成以上	8 成以上	8 成以上	8 成以上
	持續以多元管道推廣金融教育，推動普羅大眾的金融教育，建立民眾正確金融知識，避免因金融知識不足，導致財產的減損，影響生活品質	對金融弱勢族群及偏鄉學校持續推動金融教育	• 累積影響人次：達 208 萬	• 累積影響人次：達 609 萬 🟢	累積影響人次：達 328 萬	累積影響人次：380 萬	累積影響人次：398 萬
			• 青年理財教育影音推出檔數：10 檔	• 青年理財教育影音推出檔數：38 檔 🟢			
			• 偏鄉學校金融教育課程舉辦場數：10 場	• 偏鄉學校金融教育課程舉辦場數：12 場 🟢			
			• 信託推廣課程或講座舉辦場數：5 場	• 信託推廣課程或講座舉辦場數：14 場 🟢			累積影響人次：達 610 萬

註 1：因外部單位資料分析政策變更，調整相關指標及追蹤方式，故與原訂目標有差異，並因應調整後續年度目標。

註 2：因「央行中小融通專案 C 方案」結束，既有案件陸續到期還款，故與原訂目標有所差異。

註 3：特殊案件因需客制化報價無法使用該平台，故與原訂目標有所差異，並因應調整後續年度目標。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

3.2.1 給大眾信賴且有溫度的金融服務

國泰整合集團各核心職能，深化普惠金融，數位轉型，串聯專業領域資源與跨界合作，提供全面向值得信賴的金融服務，偕同客戶打造優質的財務規劃，增強財務韌性，為客戶守護「財務健康」。

|| 安全幸福的信託守護

• 專業信託團隊

國泰世華銀行響應金管會「信託 2.0」計畫，落實信託的普惠金融價值，持續發展多元創新信託產品與服務。以「服務場景化、產品多元化、契約模組化」為策略，針對不同客群需求設計信託商品。針對年輕客群，提供保險金信託、子女保障信託、管理資產等商品與服務；針對高齡客群，推出微型安養信託、悠活退休信託、幸福守護安養信託、自由自償預約信託及遺產傳承信託等商品，協助國人提前規劃，實現自我照顧、家人守護與財富傳承。



• 保險金信託共同行銷服務

國泰世華銀行積極與國泰人壽共同推出「保險金信託共同行銷」服務，為全台首創「投保、信託、保單批註」一站式的創新金融服務，整合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，以達到保障民眾財產與交易安全目標。

• 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」與「職棒聯盟球員簽約金信託」，透過設立基金與退休儲蓄機制，保障球員財務安全並提升台灣職棒環境。信託期間，球員若需提領資金，須經工會同意後銀行才會撥款，確保資金運用合規，退役後則全數返還，保障其生活品質。此外，已連續 12 年攜手職棒球員工會推動「職棒工會回饋列車」，走訪百餘所機關學校，與少棒選手互動交流。2024 年度「職棒球員防賭基金信託」財產本金達新台幣 1.74 億元。



|| 友善全面的投資理財

• 提升資金配置彈性

國泰證券自 2017 年推出台股定期定額投資，致力讓客戶輕鬆投資、穩健累積資產，並持續不斷優化服務以滿足用戶需求，例如：

- 1 業界首創的「日日扣」功能，讓客戶可在每月任一天扣款，提升資金配置彈性。
- 2 降低美股投資門檻，10 美元的美股定期定額服務。
- 3 開發「智慧加減碼」功能，客戶自由應對市場波動。
- 4 推出「股息再投資」功能，試算股息並自動再投入原本標的，強化複利效果，具備「直覺式操作」與「高分配率」優勢，幫助投資人靈活累積資產。

註：關於國泰證券數位投資服務請見 [5.5.3 永續金融商品與服務](#)。



2024 年國泰證券 APP 推動成果

- 定期定額累積扣款人數達 **44.6** 萬人
- 定期定額扣款金額逾 **640.7** 億元、市占率 **40%**
- 定期定額扣款金額較前一年度成長 **68%**
- 股息再投資使用人數近 **16** 萬人

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

• 全方位的金融理財管理專家

國泰投信落實普惠金融政策，持續聚焦永續議題，致力於讓更多人可善用旗下的綠色金融商品，參與永續投資。此外，國泰投信協助客戶透過不同的基金、ETF 組合，完善資產配置，滿足不同人生階段的理財目標。並培養民眾長期投資習慣，讓財務脆弱族群有機會透過定期定額方式，持續累積財富。截至 2024 年底，國泰投信總資產管理規模 2.23 兆元、共同基金定期定額人數達到 81,521 人。

註：詳細商品資訊與基金警語請參考附錄 7.12。



• 退休投資商品

① 國泰投信作為金管會推動「好享退全民退休自主投資專案」的核心投信業者之一，旗下國泰泰享退系列目標日期組合基金（2029 / 2039 / 2049）幫助客戶及早規劃退休財務目標，累計至 2024 年底，基金總規模達 138 億元，較 2023 年增加 23%，廣受投資人青睞。投資人只需要設定特定的退休年限，例如，5 年、15 年、25 年後退休，基金將會依不同年齡所能承受的風險高低，來調整投資組合。

② 泰享退退休試算平台 2024 年國泰投信優化旗下「泰享退」退休試算平台網站，網站中有「退休試算機」，簡化繁複的流程，僅需性別、年齡、預計退休年齡等資訊，系統即會依國人平均壽命、行政院主計總處家庭收支調查等自動帶入相關大數據，顯示目前的退休實現率；此外，泰享退網站亦提供多檔國泰投信旗下熱門的人氣基金和 ETF 簡介，只要點選有興趣的產品，系統將依照試算結果，算出要達到退休目標的話，每月建議要定期定額的投資金額、挑選合適的標的、一站式提供民眾退休理財解方，彌補退休財務規劃缺口。



• 國泰投信 APP 問世 全方位完善投資人服務

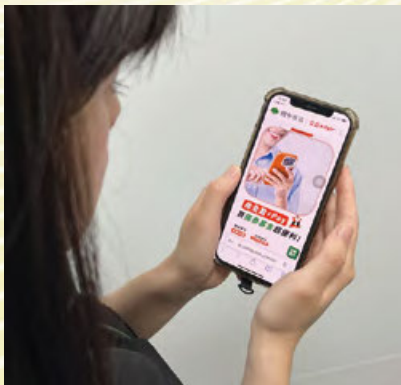
國泰投信於 2024 年全新推出「國泰投信 APP」，整合共同基金與 ETF 的各項服務，讓投資人一站式掌握所有投資資訊。透過 APP，不僅能隨時查詢基金淨值、報酬率等重要數據，亦可享有個人化服務，包括基本資料變更、帳戶資訊查詢、交易成功通知、淨值到價提醒、配息紀錄查詢等功能，全面掌握投資動態。此外，更結合智能客服「阿發」，提供 24 小時即時線上協助，隨時解答用戶各類疑問，打造更便利的數位投資體驗。



關於國泰投信 APP 基金交易專區			
定期不定額	加碼鑽	Easy 扣	泰好投
適合規律投資族，可自主因應市場順逆勢加減碼	推薦給追求快速，想要積極獲利的投資人	訴求錢滾錢投資法	新人的好幫手，從風險屬性和投資目標等，替客戶自動化打包投資組合，一鍵查看投資損益情形

• 電子支付買基金

國泰投信繼 2023 年攜手悠遊付開拓「電支帳戶買基金」的新服務後，2024 年再與全盈 +Pay 合作，擴大電支金融生態圈。客戶可直接於悠遊付、全盈 +PAY 開戶驗身後，即能申購指定基金並綁定任一銀行進行定期定額扣款，享受更便利的小額投資體驗，讓理財更貼近生活。



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

• 便利普及的金融服務站

國泰世華銀行於 2020 年與全聯福利中心合作推出「國泰世華金融服務站」，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服務，並將服務時間延長至最晚晚上 9 點。自試辦起深入觀察不同社區的金融需求，正式開辦後更進駐分行密度較低的區域，逐步引導客戶從隨機詢問轉為主動諮詢，落實普惠金融。



2024 年國泰世華金融服務站推動成果

- 服務走訪全台及離島 **185** 個鄉鎮
- 其中涵蓋 **40** 個銀行局所定義的「金融分支機構家數待增加地區」
- 總服務量超過 **15** 萬人次

3.2.2 整合數位金融服務

|| Digital 數位：整合集團資源，提升客戶數位體驗

為提供集團全客戶一致性服務流程，集團智能助理「阿發」2024 年起打造 ONE Chatbot 服務平台，每月使用人次近 200 萬，未來將結合 AI 發展創新服務；此外，「CaaS 國泰生態圈服務平台」以國泰即服務（Cathay as a Service, CaaS）為核心理念打造洽商入口網站，讓潛在合作的企業商戶，皆能透過平台連接國泰的數位服務。2024 年領先業界首創推出「整合式開店金融服務方案」，為中小企業商戶提供金融整合方案（如：信用卡收單特店、企業團體保險及商業保險等）。

全集團服務近千萬數位用戶重點成果				
國泰人壽	國泰世華銀行	國泰產險	國泰證券	國泰投信
「FitBack 健康吧」支持保戶健康生活會員數累計約 125 萬。 關於更多 FitBack 健康吧請見 CH3.1.1 拓展健康生活圈	數位金融品牌 CUBE 服務 760 萬名數位用戶、每月登入數位平台次數超過 4,300 萬次。	• 數位投保到理賠流程 0 斷點。 • 首創「點數與票券折抵保費試辦」服務。	發展定期定額「股息再投資」，為業界首創。	正式上架 APP，提供投資人即時查看基金投資或 ETF 配息等服務。

註：數位用戶數逾 935 萬。

|| Data 數據：加速流程與效率、提升風險控管並有效阻詐

• Smart Claim 理賠智能助手

國泰產險自建「Smart Claim 理賠智能助手」全險種一站式智能管理平台，以數據分析至導入 AI 技術，大幅優化產險理賠流程與風險決策。此外，更能辨識可疑理賠模式，掌握潛在詐欺網絡，提升防範詐騙的準確度。自上線以來，Smart Claim 理賠智能助手已成功攔阻 700 多件高風險案件，阻詐金額超過 2,300 萬元。

• 國泰盾

國泰世華銀行以科技防詐及臨櫃關懷雙重預警機制打造「國泰盾」，除了運用 AI 打造詐騙偵測模組，CUBE APP 推出「卡片安全鎖」功能防止盜刷事件，並加強警方即時通報合作與 KYC（Know Your Customer）作業流程等方式，成功為客戶守護超過 12.8 億元資產，成效居金融業之冠。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康**
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

Technology 科技：AI 引領未來金融創新

• AI 治理與技術框架

國泰金控以「AI 即服務」(AI as a service, AlaaS) 為策略，實踐 AI Ready、AI Native、AI Empower 三大主軸，更領先業界發展「國泰生成式 AI 技術框架 GAIA」，其中四大核心——「國泰專屬金融領域知識庫」、「企業級 AI 模型中心」、「自主研發複合層級護欄技術」及「賦能集團 AI 公民化」，全面推動集團 AI 治理。



• 國泰金控雲端湖倉平台 (Data Lakehouse)

國泰金控持續強化集團風險聯防、提升金融科技營運與數據管理效能，為金融業首家獲准「數據上雲」之業者，搭建「國泰金控雲端湖倉平台 (Data Lakehouse)」，將提供集團五大應用場景：集團營運管理、新金融生態發展、集團風險管理與聯防、集團數位平台發展、新興科技研究與導入，朝成為兼具高效與數位韌性的企業邁進。

People 人才：思維成轉型關鍵，輔以數位、數據及科技賦能



數位員工體驗 (DEX)

國泰金控採 Place for all 理念打造國泰共融小鎮，透過包容、彈性配速措施，打造多元、公平、共融友善職場環境；同時，更領先業界推展數位員工體驗 (DEX)，整合科技創新、人文涵養精神，打造「以人為本」的永續職場。2024 年國泰金控為台灣唯一入選百大「Forbes 全球最佳雇主」指標企業。

關於國泰員工關懷作為請參考 [CH4.1 職場培力](#)。



雲世代人才計畫

因應集團數位轉型，啟動「雲世代計劃 (Next-Gen Cloud Program)」，招募集團共 30 個部門不同職能的種子學員，結合系統性課程、專案實作與專業證照測驗，加速養成組織內雲端專家，目標 3 年內培養 200 位雲端數據人才，持續厚實金融科技人才庫。



AI 公民計畫

面對全球 AI 浪潮，國泰人壽啟動「AI 公民計畫」，連續 4 年招募商品精算、保險營運等 54 個部門的同仁為 AI 種子員工，參與為期 9 個月、共 50 堂的 AI 培訓課程與實務工作坊，累計育成超過 300 名數據人才，AI 種子員工於各部門之覆蓋率超過 20%，學成後成為各部門的 AI 技術導入推手，引領數位保險變革。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

3.2.3 普惠金融服務與商品

國泰制定普惠金融政策，強化推動力度，並在董事會督導下，由 ESG 策略委員會與轄下責任商品小組負責規劃與執行。除了提供保險、債券、貸款等金融商品與服務外，亦與社福團體等夥伴合作，提升金融服務的可及性、可用性與可負擔性，實現普惠金融目標。

|| 普惠金融商品與服務

分類	商品	目標族群	商品介紹	觸及客戶數	交易數量
 貸款	小額信貸	對資金具有需求但不易取得者	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。 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。	截至 2024 年底，循環型產品帳戶數為 76,714 戶。	截至 2024 年底，循環型產品撥款金額為新台幣 109.9 億元。
	社會企業優惠融資專案	社會企業	為幫助社會企業得以更加靈活運用其商業模式解決社會問題，擴大社會影響力實踐永續目標，國泰世華銀行自 2017 年起與台北市政府合作推動「社會企業優惠融資專案」，與財團法人中小企業信用保證基金攜手合作，提供符合資格的企業直接保證和低利率優惠貸款，本專案協助企業亦包含從事推廣 ESG 教育、活動規劃及物資捐贈媒合等具公益性質之公司行號，鼓勵企業朝永續方向前進。	截至 2024 年底，共計承貸 18 家社會企業申請案。	截至 2024 年底，已累計核貸金額約新台幣 8,988 萬元。
	微型金融優惠貸款	微型金融機構	為支持普惠金融，體現對於企業永續的承諾及決心，國泰世華銀行對柬埔寨最大的微型金融機構 Amret PLC 等 6 家微型金融機構提供融資作為支持，有助其持續發展既有微型及中小企業放款業務，成為這些企業穩定成長的後盾。	截至 2024 年底，共計承貸 6 家微型金融機構。	截至 2024 年底，已累計核貸金額約 5,818 萬美元。
	小額終老	高齡族群、經濟弱勢	2017 年領先業界推出小額終老保險，提高承保年齡上限至 83 歲（一般壽險商品最高承保年齡為 74 歲）、放寬承保體況、降低投保保額下限，讓年齡較高、經濟能力或體況較差的民眾也能以銅版價買到基礎壽險保障。 (以 60 歲女性，投保 10 萬保額，繳費 20 年為例，換算每天只需要繳 11 元)	以 2024 年底，有效契約人數共 24.6 萬人。	截至 2024 年，為社會提供約 905 億的人身風險保障，累計承保件數達 27.1 萬件。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

分類	商品	目標族群	商品介紹	觸及客戶數	交易數量
 保險	微型保險	經濟弱勢、原住民族、農／漁民、社福／慈善團體、身心障礙者	- 自 2009 年，國泰人壽與國泰產險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。 - 國泰人壽於 2023 年首推網路投保微型保險，讓經濟弱勢或特定身分族群享有更便利的服務體驗。 2024 年度，國泰人壽、國泰產險獲金管會保險競賽七大獎肯定，包括國壽微型保險競賽「保險公司組第一名」、「身心關懷獎」與「衝刺獎」三個獎；產險則榮獲微型保險競賽「業務績優獎」積極守護弱勢族群。	截至 2024 年底，國泰人壽與國泰產險承作之微型保險有效契約業務共承保 21.7 萬人（國泰人壽：16.8 萬、國泰產險：4.9 萬）、有效契約件數共 4,059 件。	截至 2024 年底，國泰人壽承作之微型保險有效契約承保保額達 577.75 億元。
	高齡友善商品	高齡族群、經濟弱勢	國泰人壽觀察到在國人平均餘命不斷延長以及醫療費用持續攀升的衝擊下，許多高齡族群面臨無法找到符合需求的保險商品的困境，因此國泰人壽推出業界首創「高齡專屬保險商品」陣容，保障範圍包括癌症、住院、手術、長期照護、意外等多元保障，且最高年齡提高至 80 歲（一般醫療險商品最高承保年齡多為 65~70 歲），並透過商品內容簡單化、放寬承保體況及降低投保保額下限，讓預算有限的高齡族群也能買到醫療保障。（以 60 歲男性，投保高齡專屬長照保險 5 千保額，繳費 20 年為例，換算每天只需要繳 16 元）	累計至 2024 年底之新契約人數共計 14 萬人。	截至 2024 年底，共銷售 16.6 萬件。
	農業保險	農民	- 隨著極端氣候加劇，農作物收穫量面臨風險也隨之提高，國泰產險以核心職能協助各族群面對氣候變遷風險，於 2016 年發行首張芒果農作物保險（政府災助連結型），承保芒果之颱風、豪雨、寒害、高溫（焚風）、霪雨損失，後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），針對不同的農作物特性設計個別化保單，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。 - 國泰產險更透過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。	2024 年芒果災助連結型保險共理賠 154 件。	2024 年芒果險理賠金額共約新台幣 444.91 萬元。
				2024 年番石榴農作物保險（颱風風速及降雨量參數型）共理賠 112 件。	2024 年番石榴農作物保險（颱風風速及降雨量參數型）理賠金額共約新台幣 21.58 萬元。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

針對未充分受惠於金融商品或服務者提供非財務支持

國泰致力於提升特定族群的金融素養與財務健康意識，透過多元方式推廣理財教育，讓更多人掌握金融知識，強化財務管理能力。透過積極的教育與知識傳遞，國泰期望社會大眾皆能做出明智的金融決策，促進整體社會的財務穩定與生活品質提升。更多金融教育與反詐推廣請參考「3.2.3 多元金融教育管道」以及「4.2 社會培力」。

非財務性支持	對象	做法說明	社會影響力指標（量化）
 財務或數位素養訓練	偏遠區域青年學童	大樹計畫 Tutor CUB 國泰世華銀行連續 2 年組成志工講師團，為偏遠地區學童舉辦 12 場金融素養課程，提供金錢決策所需知識與工具，協助學童建立正確的金融觀念。2023 年首次舉辦永續金融探索營隊，邀請大樹計畫贊助學校參與，結合環境教育，帶領學童深入認識銀行運作與金融場域。	2024 年大樹計畫金融教育案「Tutor CUB – 線上、實體」 受益學童數共 258 人 ，學童於自我肯定問卷中，對理財認知程度題項的分數達 4.8 分（滿分 5 分）
	偏鄉區域高齡長者及學童	多元社會共榮計畫 為使金融服務不足的群體能夠獲得優質的金融教育，國泰證券自 2023 年啟動「多元社會共榮計畫」，以苗栗縣南庄鄉為試點，獲得相當好評與成效，更於 2024 年推出「金融教育益起 GO」活動，走進偏鄉與大專院校，為原住民長者、高齡長者、青年學子 / 學童提供金融知識宣導活動，提升其金融素養與防詐意識。此外，延續 2020 年對台東寧埔國小足球隊的支持，再次贊助應屆畢業生參與「畢業！帶課本去旅行」實境教學活動，讓學童帶著課本知識去探索世界，更提供他們金融知識與防詐騙教育，以及一日客服的體驗活動。	2024 年共計完成 40 場次金融教育活動、1 場次實境教學活動， 影響 1,218 人次 。
	具長照需求的高齡族群	微心計畫 國泰產險自 2023 年起推動「微心計畫」，攜手長照機構與社區據點，關懷具長照需求的高齡族群，並培養日常防災意識，強化風險預防觀念，實現全齡損害防阻，落實普惠金融。	80 位高齡里民
	青年	暑期校園夢想直販所—學子反詐宣導 自 2017 年起，國泰人壽舉辦「夢想直販所」營隊，幫助青年學子學習金融保險知識，並鼓勵考取相關證照。2024 年特別串聯全省各地刑警大隊或警政單位共同攜手合作，推動詐騙防制教育，提升年輕世代的求職安全與識詐意識。	17 場次， 觸及人次：797 人

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

非財務性支持	對象	做法說明	社會影響力指標（量化）
 財務或數位素養訓練	青年	■ 高中財金素養課程 自 2021 年起，國泰攜手燃點公民平台與台灣財經素養教育推廣協會，開設「高中財經素養課程」，由集團主管與同仁授課，涵蓋理財、投資、金融產業與永續，幫助青年提早建立財經觀念，並啟發其金融職涯發展。	112 學年度共計前進 46 校次、學員人次達 13,101 人、授課時數達 616 小時
	青年與高齡長者	■ 國泰投信全世代基礎財金教育講座 國泰投信推動全世代理財教育，透過 Y 世代基礎財金教育講座，幫助青年建立正確的投資與財務規劃觀念，培養資產管理與市場分析能力。以「退休理財專家」為目標，重視高齡族群的財務需求，針對銀髮族舉辦退休理財講座，幫助高齡投資者建立正確的理財觀念、喚醒防詐意識；藉由線上直播與線下活動擴大社會影響力。	① Y 世代基礎財金教育講座 - 舉辦超過 20 場次 - 觸及超過 1,300 人次 ② 退休理財講座 2024 年共舉辦 5 場 - 累計觸及人次 2,600 人
 提供儲蓄帳戶的誘因	偏遠區域族群	■ 國泰金融服務站 國泰世華 2020 年與全聯合作推出「金融服務站」，延長至晚上 9 點，提供開戶、數位服務、信用卡申辦等業務。服務站深入全台及離島 185 個偏遠區域，滿足當地金融需求，並成功吸引客戶主動前來諮詢。	- 服務走訪全台及離島 185 個鄉鎮 - 其中涵蓋 40 個銀行局所定義的「金融分支機構家數待增加地區」 - 總服務量超過 15 萬人次
 商業管理工具或訓練	較為弱勢 (underserved) 女性，含女性企業家	■ AWE 女性創業學院 國泰參與「女性創業學院計畫」(Academy for Women Entrepreneurs, AWE)，針對創業 5 年內、員工少於 10 人的資源較稀缺女性創業者，提供商業管理工具或培訓 (Business management tools or trainings)，如商業技能、行銷策略及財務規劃訓練，協助台灣女性創業者走向國際。2024 年，國泰金控投資長程淑芬擔任 AWE 加速器講師，強化女性創業者的金融與財務知識，並幫助拓展業務機會。國泰金控贊助「AWE Demo Day 暨簡報競賽」，促進投資合作機會，並由國泰私募股權總經理胡全彥擔任評審，提供專業建議，支持女性創業者發展。未來，持續協助建構台灣女性創生態系，推動更多創新與成長。	影響 20 位女性提升金融工具與財務知識

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

3.2.4 多元金融教育

降低金融犯罪風險，不僅需具備基礎金融知識，更關鍵的是強化風險識別與防範能力。隨著詐騙手法日益精細且層出不窮，稍有疏忽便可能面臨財務損失。國泰金控暨子公司透過多元管道，以提升大眾金融素養力與辨識詐騙的判斷力，以便在不斷變化的金融環境中鑑別潛在威脅，穩健財務健康。

提升金融素養與理財思維

透過線上與實體並行，包括講座、影片、Podcast 等多元管道，向不同族群推廣投資理財教育，幫助各世代培養正確的理財觀念與投資技能。

推動金融理財教育			
金融知識／理財講座		影片／Podcast	
① 國泰證券金融知識教育講座成果： - 舉辦 40 場實體講座 - 受益人數達 1,218 人次 - 內容涵蓋證券期貨基本知識、正確投資理財觀念、反詐騙教育等。 ② 國泰投信理財講座成果： - 舉辦 52 場講座 5,995 參與人次 ③ 國泰投信 Y 世代基礎財金教育講座成果： - 舉辦超過 20 場次 - 觸及超過 1,300 人次		- 國泰人壽保險新手村於 2024 年共上線 21 部動畫短片、總觀看次數達 57.6 萬。 - 國泰人壽好險我都懂理財影音 2024 年上線 1 部，總觀看次數達 11.7 萬。 - 國泰產險 2024 年以電器火災情境為主題，上線 5 部短影音，累計觀看次數達 11,000 人次。 - 國泰投信 2024 年共上線 22 部理財教育影片與 52 則 Podcast，累積觀看次數超過 54.7 萬次。 - 國泰世華銀行持續推出財經素養影片與主題式短影音。  	
網站／社群		財務健康檢測活動	
- 國泰投信泰享退休試算平台全年觸及人次約 18.1 萬人。 - 國泰投信「大樹下學投資」FB 粉絲數超過 4.9 萬名；Line 官方帳號累積訂閱人數超過 25 萬人。 - 國泰產險之線上教育平台「零事故研究所」宣導交通安全知識，榮獲「最佳創新獎－金質獎」及「最佳協力獎－卓越獎」，為產險業表現最佳。關於更多零事故研究所成果請參考 3.1.1 拓展健康生活圈。		國泰世華銀行攜手台灣創意團隊，推出 3D 動畫《高財森學園》財務特訓班，協助大眾檢視財務健康程度，截至 2024 年共累積超過 20 萬人檢測。	

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

II 建構防範詐騙風險意識

根據國泰世華銀行 2024 年發布之《反詐行為調查報告》調查結果顯示，31% 曾經有被詐騙得逞的經驗，且遭受詐騙攻擊者在年齡、學歷及地區皆無明顯差異。提高大眾辨識、了解詐騙樣態更顯重要，國泰金控暨子公司對內建立機制、對外協助宣導與教育活動，以期降低發生的可能性。

國泰世華銀行 2024 年臨櫃成功攔阻詐騙總金額榮登業界之冠，信用卡詐欺案件之預警偵測率長期領先同業。

項目	2024 年成效
01 網路平台	有效處理／下架 27 個偽冒網站及社群媒體平台
02 信用卡交易	- 成功防堵異常交易達 9.96 億元 - 阻擋詐騙卡數 2,396 卡 - 成功攔截盜刷交易 81,784 筆 - 預警偵測率平均高於同業約 37%，年度成長幅度達 18%
03 存匯交易	- 臨櫃成功攔阻詐騙案件 4,528 件，獲獎勵員工計 7,817 人次，累計攔阻金額達 30.40 億元 - 異常管制設定 57,865 戶，阻斷異常金流達 15.80 億元
04 教育宣導	全年累計逾 6,500 萬次的防詐教育及宣導活動曝光數

• 建構詐騙防範意識作為

投入作為	推動實例
建立反詐騙聯防機制	國泰世華銀行反詐騙小組，建立國泰盾一知識盾、科技盾、關懷盾、聯盟盾四大構面的聯防機制。
協助公／私部門倡議	- 國泰世華銀行 2024 年發佈《反詐行為調查報告》，並與刑事局合作提升民眾識詐知能，防詐宣導曝光數逾 6,500 萬人次。 - 國泰世華銀行 2024 年參與信託公會舉辦共 4 場宣導活動。協助宣導信託制度保障財產安全，減少被詐騙機會。 - 國泰人壽 2024 年與刑事局舉辦詐騙防制宣導，共 106 間警政單位於全國 19 個縣市宣導。
設置官網防詐專區	- 國泰產險 2024 年於官網設置「防詐騙專區」，分享防詐騙知識與常見詐騙樣態。 - 國泰投信於智能助理阿發建立防詐專區服務。
推動反詐騙金融教育	- 國泰證券識詐：2024 年共舉辦 40 場實體金融知識教育講座，受益人數共計 1,218 人次。 - 國泰世華銀行 2024 年起，推動偏鄉學童進行識詐觀念教育。 - 國泰人壽關注反詐，號召志工深入社區，透過「詐騙防衛隊」桌遊提升防詐意識，從「識詐」到「反詐」，確保保戶獲得即時、防詐資源，2024 年共舉辦 92 場，共 5,101 人次參與。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄



04

培力

4.1 職場培力

4.2 社會培力



氣候風險、能源轉型步伐日益緊迫，推動企業永續轉型最關鍵的驅動因素即「人力資源」。根據 Economist Impact 研究報告《Green Skills Report》，將來所有的工作角色都需要綠色技能，包含軟技能（如環境意識）、跨領域技能（如永續報告）與行業特定綠色技能，也呼籲企業應保持「動態」（dynamic）思維，建立持續學習模式、或採取更彈性且持續性高的培力工具，才能有效應對全球綠色轉型對勞動市場帶來的衝擊。此外，社會漂洗議題及企業對於「S」（Social）的真實性也浮上台面，企業受到利害關係人深度審視人權管理議題，是否有善待員工、供應鏈勞動者與合作廠商夥伴。面對轉型帶來的挑戰，國泰金控以四大培力主軸包含升級員工技能、重塑員工技能、建構領導梯隊與多元包容職場，培育員工具備彈性適應、解決問題的能力，讓多元人才發揮潛能創造出為社會與環境共好的解方。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

4.1 職場培力 GRI：401-1、401-2、401-3、404-2、404-3

|| 職場培力—亮點績效



榮獲 2024 HR Asia 亞洲最佳企業雇主獎

第六度蟬聯「亞洲最佳企業雇主獎」，並奪下 2024 年新設三項特別獎「多元、平等和包容獎」、「雇主關懷獎」及「職場永續獎」。



2024 Forbes 全球最佳雇主

《富比士》(Forbes) 發布的「2024 全球最佳雇主排行榜」，國泰金控是台灣唯一進入前百大排行的企業，且為台灣歷屆名次最前。



2024 第二屆 Yourator 雇主品牌大賞

國泰金控以具有吸引力的薪資福利、全方位的員工職涯發展、網路推薦熱度高等卓越的表現拿下「網路溫度計雇主好評影響力獎」，成為網友心目中的最佳品牌。

|| 職場培力—策略藍圖

2024 年度目標與達成情形圖示：✔ 已達成 / 未達成

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
策略 ❶ 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。							
1. 推動技能重塑計劃，提高員工數位能力的學習覆蓋率 2. 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	數位能力培訓：當年度培訓項目數位能力完訓覆蓋率	50%	✔ AI 力 84.2%	50% AI 力線上課程 M365 系列課程	50%	50%	50%
	歷年培訓項目數位能力完訓覆蓋率	80%	✔ 敏捷力 94% ✔ 數據分析力 88.1%	80% 敏捷力 數據分析力 AI 力	80%	80%	80%
	永續能力培訓：ESG 永續基礎線上課程完訓覆蓋率	90%	✔ 95.7%	90%	90%	90%	90%
	永續能力培訓：ESG 永續金融課程訓練時數 3 小時，完成率 100%（修課對象為一般職員至高階經理人，依各公司規定）	100%	✔ 100%	100%	100%	100%	100%

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
策略 ❷ 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。							
1. 依照各職系／層級投放學習資源，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 2. 佈建不同層級培訓計劃，培育集團營運所需人才 3. 舉辦多元化學習活動，創造分享學習成果的舞台	投入度調查教育訓練題項滿意度分數	4 分 (滿分 5 分)	✔ 4.31 分 (滿分 5 分)	4 分 (滿分 5 分)	4 分 (滿分 5 分)	4 分 (滿分 5 分)	4 分 (滿分 5 分)
	360 能力評比 4 分以上人數比率	85%	✔ 96.4%	85%	85%	85%	85%
策略 ❸ 建構領導梯隊 (Leadership Pipeline)：深化領導管理人才板凳深度，強化各層級人才庫培育發展，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，養成集團經營所需領導管理人才	績優板凳人才庫留置率	80%	✔ 98%	80%	80%	80%	80%
	績優高潛力人才庫留置率 (Young Talent)	50%	✔ 96%	50%	50%	50%	50%

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
策略 4 多元包容職場（Inclusive Workplace）：秉持「Place for All」的核心理念，打造尊重差異、友善共融的環境，透過多元資源讓每個人找到歸屬，為個人、企業及社會創造價值。							
育嬰留停留任率		80%	🟢 89.1%	80%	80%	80%	80%
	1. 全人關懷：回應同仁兼顧工作與家庭需求的支持計劃						
2. 跨世代共融：以 Cross 為核心，透過跨世代對談，了解彼此世代的價值觀，以及跨世代共創等活動，促進跨世代溝通與合作							
3. 壯世代賦能：因應即將到來的超高齡化社會超前部署，採取「重塑技能」、「健康促進」、「經驗傳承」、「退休人才庫」四大構面作法							
女性員工與主管人數比例							
多元包容職場線上課程完訓覆蓋率							

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

4.1.1 員工組成與承諾

|| 員工結構與組成

國泰集團以台灣為主要營運據點，承諾以當地員工為優先聘僱對象，當地聘僱率約 99%。於海外營運地點亦延攬當地員工。國泰遵循各據點當地主管機關勞動相關法令規範，從未雇用童工，在台灣若雇用外籍人士，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》等規定辦理。此外，國泰支持原住民和身心障礙人士的就業權利，辦公場域設有無障礙措施，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，並透過電子報、專題演講等方式推動職場包容及尊重多元文化。

2024 年國泰金控暨子公司正職員工共計 45,396 人；其中女性員工 31,222 人、女性 STEM 員工 2,174 人。員工國籍涵蓋台灣、中國大陸、東南亞、北美洲、歐洲等 15 國，身分有 292 位原住民、433 名身心障礙正職員工，以及 239 位原住民、76 位身心障礙非正職之工作者。顯示國泰大家庭員工組成多元且具包容性。

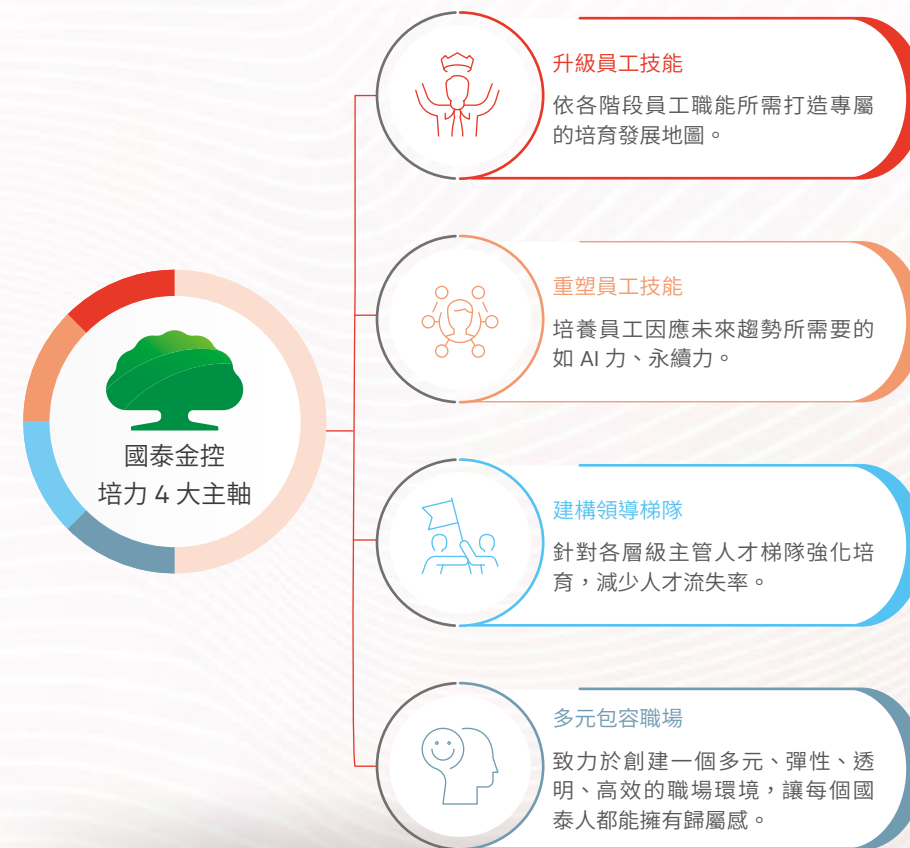
註 1：STEM 為科學 (Science)、技術 (Technology)、工程 (Engineering) 及數學 (Mathematics) 之簡稱，國泰統計包含數位、數據、資訊、資安、精算、風管、財務等相關單位員工資訊。
註 2：關於身心障礙之員工、原住民員工與外國國籍員工統計請參考附錄表 11-1 與 11-2。

|| 人權承諾

國泰尊重並珍惜個體員工的獨特價值，致力打造多元共融且平等職場環境，參考如聯合國《世界人權宣言》等重要國際人權規範，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，朝向職場零人權風險。國泰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。此外，國泰支持性別平等，遵守勞動法令，敘薪標準不因性別有所差異，致力落實性別薪資平等、同工同酬，縮短男女薪酬差距。各利害關係人之人權風險與管理請參照 [6.2.6 人權風險管理](#)。

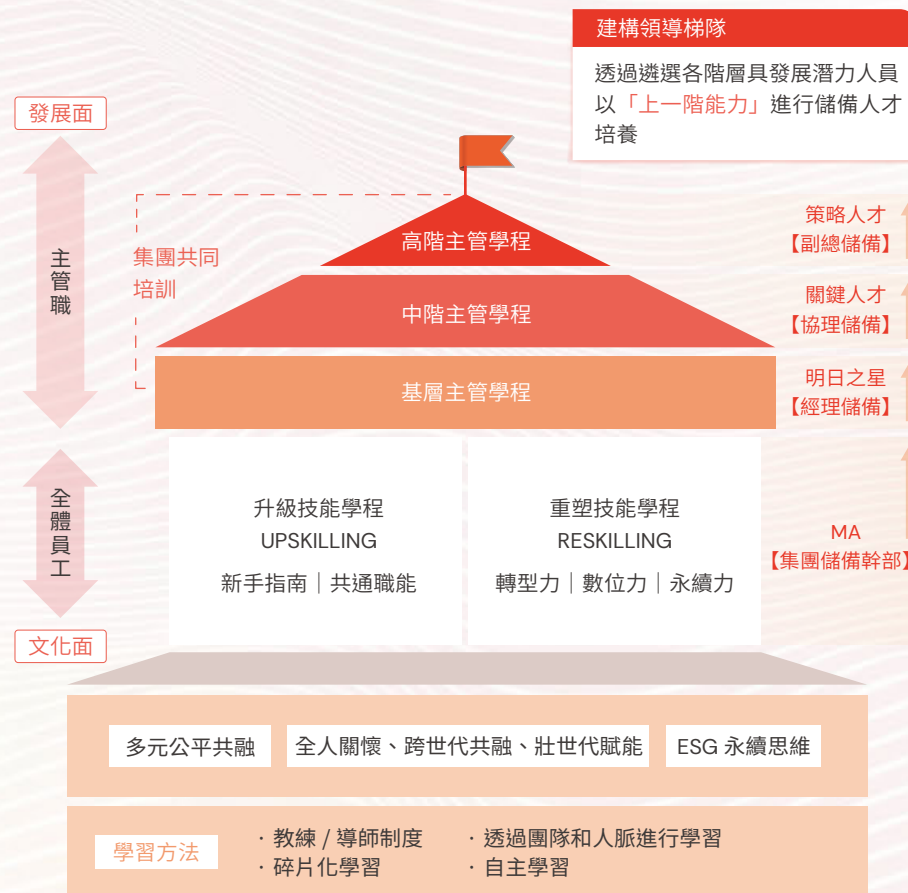
4.1.2 人才培育與發展

企業的學習文化不僅與員工的專業成長相關，更直接影響組織的韌性包含創新能力、數位轉型與永續發展。在致力成為「金融科技公司」的願景之下，國泰透過四大主軸打造吸引和留置人才的職場環境：



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄



II 升級員工技能 UPSKILL

國泰金控依照同仁不同階段的發展需求，提供對應的培育資源，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。透過集團整合內外資源，設置通識知識庫、專業課程、數位素養課程等，也鼓勵同仁跨界學習與交流，提供分享舞台，營造共學共榮的組織文化。每年更會打造年度學習主題，以遊戲化與競賽元素提升學習體驗。

• 各職級個人化職能培訓計畫

國泰金控建構「各層級共通職能培訓」，定義出各職級同仁需具備之職能，同時將「轉型動能」與「數位素養」設定為集團數位轉型下需掌握之能力，發展個人化系統性的學習藍圖。每位同仁每年初更可以收到量身打造的「年度個人綠皮書」報告，結合自己的性格特質、年度目標設定及 360 能力回饋。在新人培訓方面，將數據分析、永續、多元包容等列為必修課程，課程完訓率 100%；而針對新任主管推出「新任經理培訓計畫」，結合實戰與跨部門交流，強化管理與決策能力，幫助同仁快速銜接主管職級轉換，課程完訓率 89%、平均滿意度為 9.48 分（滿分 10 分）。

	專業人員 ▶	基層主管 ▶	中階主管 ▶	高階主管 ▶
共通職能	- 促進團隊成功 - 問題分析與解決 - 工作管理	- 建立夥伴關係 - 指導與發展人才 - 建立成功團隊 - 計畫與組織能力	- 建立夥伴關係 - 指導與發展人才 - 促進變革與創新 - 營運決策能力	- 影響力 - 領導變革與創新 - 制定策略方向 - 培養人際網絡
轉型動能	 學習力、敏捷力、對話力			
數位素養	 數位技術、數據應用、數位溝通			

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

• 結合培訓發展之績效評核機制

國泰金控依《員工績效管理發展要點》每年進行一次考核，以確保工作目標與職涯發展規劃得以溝通，2024 年國泰正職員工 100% 接受績效考核。為幫助績效表現欠佳的員工制定《員工績效改善輔導計畫》，若員工對績效結果有疑義，可提出申訴，由行政管理部召開「績效評核申訴討論會」，申訴者及其部級或處級覆核主管與會進行審議，2024 年金控共 1 件績效評核申訴案，已與申訴者、單位處級主管、人資處級主管與會審議。此外，所有正職員工均接受「360 度能力回饋機制」，透過回饋了解自身能力狀況，並制定未來發展目標，提升工作績效。



國泰績效評核機制	
目標管理、制訂個人發展計劃	各單位依國泰年度發展策略依循制定具體行動方案及目標，主管與同仁再依據單位目標設定明確且可衡量的個人工作目標，及個人發展計劃，並進行面談
期中績效管理與發展、即時回饋	利用期中績效管理檢視個人及單位年度目標執行狀況，幫助員工了解工作執行情形，亦可即時對焦獲得工作調整修正。除期中績效管理檢視外，主管亦會利用定期對話和即時回饋，隨時了解員工狀況並動態檢視目標執行進度
期末年度成果檢視	依年度目標檢視個人及單位目標達成狀況，進行績效面談、年終評核，及檢視個人發展計劃執行狀況
多維度回饋機制	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」之六大面向進行不同維度的意見回饋，透過主管、同儕、部屬 360 度能力回饋機制幫助員工了解自我能力展現，以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

- 01

培育發展指南
了解各層級員工應具備之能力規格、關鍵行為與相應的學習資源
- 02

能力辨識
透過自我檢視、工作輔助及 360 度能力回饋，知道自己的能力表現
- 03

個人發展計畫
結合職位與個人需求決定發展項目，有計畫地實踐個人學習發展目標
- 04

學習與發展
選擇最合適的學習資源與發展方法
- 05

成果檢視
確認學習成果，持續調整發展計畫



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

II 重塑員工技能 RESKILL

為應對數位科技推陳出新與外在產業環境快速變動，包含 AI 技術出現可能帶來的工作流程與人力需求變革、永續議題日新月異不單只局限於早年氣候變遷議題，或是特定部門執行的任務，因此集團持續推動技能重塑，近年以「AI 力」與「ESG 永續思維」為培育方向。2024 年推出集團「生成式 AI 全員課程」（下稱 GenAI），內容包含介紹 ChatGPT、GenAI 理論與實作練習，幫助同仁從認識基礎觀念至工作結合 GenAI；銀行也透過補助鼓勵員工在進修外語時可透過 AI 練習對話。此外，亦持續舉辦 Power BI 數據分析工作坊、數培力講座、RPA(機器人流程自動化) 數位工具學習營等，培養數據與技術人才的實戰能力。永續面向，2024 年集團舉辦 5 堂 ESG 系列微課程，分享「全球氣候變遷風險」、「碳權與碳交易」、「漂綠」等主題，讓同仁了解永續趨勢與國泰推動作為；亦透過 3 堂 DEI 系列微課程，引導同仁辨識無意識偏見與建立多元共融核心思維。

AI 力

生成式 AI 全員課程

集團

- 線上課程完訓覆蓋率為 **84.2%**
- 培養同仁掌握 AI 基礎知識及技能

GenAI 培訓

人壽

- 100%** 員工參與
- 課程滿意度 **88%**、認同度 **90%**、應用 AI 意願 **83%**

永續力

ESG 永續課程

集團

- 5 門基礎課程集團平均完訓覆蓋率為 **91.7%**
- 金控新人 ESG 永續、DEI 多元公平共融線上課程完訓率 **100%**

永續思維

人壽

- 企業永續教育訓練列為全體同仁必修課程
- 內部 CS 線上討論區及國泰新聞「細說永續」節目定期分享國泰人壽永續作為及進展
- 2024 年永續市集活動，員工完成闖關人數達 **735 人**

全方位永續金融培訓

銀行

- 針對不同層級提供永續培訓，涵蓋氣候變遷、永續金融、責任投資等重要議題，截至 2024 年底累計 **12,450 人次**
- 與「台灣永續能源研究基金會」策略合作，開辦「永續金融管理師」專班，共計 87 位同仁參與，其中逾 50% 為科級以上主管，認證測驗通過率達 **99%**。
- 推出「認識氣候變遷」數位課程並舉辦「你學習我捐款」倡議活動。每位同仁完成課程觀看，公司即捐贈十元給相關非營利組織機構，2024 年共計 **十二萬元**。

數位數據力

Power BI 數據分析工作坊

集團

- 集團線上課程完訓覆蓋率達 **86.5%**
- 完訓人數 **28 人**
- 完成開發 Power BI **6 張**儀表板

數培力講座

集團

- 舉辦 **3 場**
- 累積參與人數 **1,047 人**

敏捷人才培育

人壽

- 截至 2024 年累積：
- ACP 敏捷種子人數達 **91 人**
- 國泰敏捷轉型覆蓋率達 **26.1%**
- 取得國際敏捷證照達 **208 人**

數據人才培訓計畫

人壽

- 分析師課程：培育人數為 **322 人**、完成 **41 項**專題
- 管理師課程：累積培育人數為 **191 人**

RPA 數位工具學習營

人壽

- 截至 2024 年累積：
- 參與人數 **1,981 人次**
- 完成開發 **747 條** RPA 流程
- 73 位**同仁通過 RPA 人才能力認證
- 部門運用 RPA 普及率達 **88%**
- 提升作業效率超過 **90%**

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

RESKILL 案例 . 國泰人壽 Agency2.0(AG 2.0) 業務員轉型計畫

面對高齡化與數位轉型浪潮，國泰人壽早於 2012 年就著手準備，當時與麥肯錫合作發現高產能人員陸續退休，且新進人員無法補足缺口。於是在隔年成立 AG2.0 小組，強化業務通路主管與同仁職能、解決組織老化與業務銜接問題。這場歷時超過十年，涉及超過萬人的組織改造工程正是由培育制度的改變開始。十多年來持續強化業務同仁職能及數位能力，並導入數位工具輔助業務開發客源，創造更完善的客戶體驗以提升客戶滿意度。

教練制度

團隊與網絡支持

數位轉型計畫

目標：提升業務員表現，增加公司績效

2024 年整體客戶滿意達
98.9%

第三方顧問調查之淨推薦值 (rNPS) 為 43.1 分，較 2023 年的 35.1 分成長。

人壽保險有效保單件數
4,851.1 萬件

客戶投保人壽保險商品，使用數位化行動投保方式比例達 99%

對象：全體外勤同仁

2024 年 AG 工程（提升業務團隊職能與系統化管理）- 淨推薦分數



新人培育
57.7 分



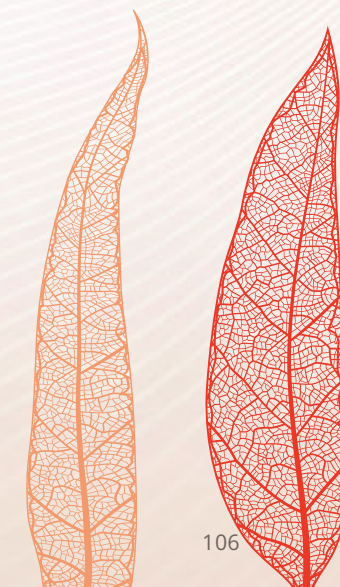
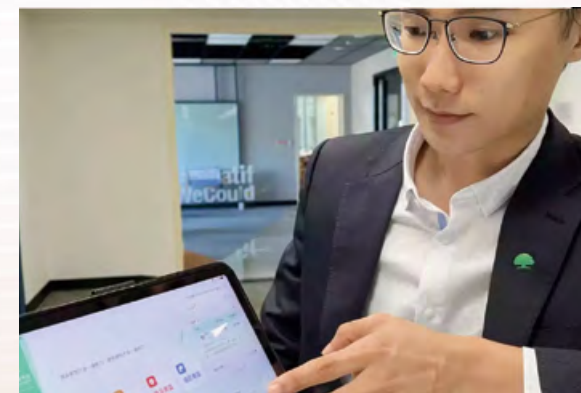
分級教育
59.1 分



主管職能
58.1 分

回顧早期業務制度，國泰人壽發現過往業務完全業績導向，缺乏系統性新人訓練，導致人才無法留住，因此，國泰人壽重新梳理增員流程，強化流程各節點培訓機制，從招募說明會開始（包含壽險工作機會說明會 OPP、單位說明會 CIW），提供資源讓新人了解壽險業與營業單位的運作；於新人報到後給予新人基礎課程 FFC、銜接培育課程 PFC；後續再透過分群方式給予不同職級的業務員適合且需要的課程內容，提升業務員職能與專業形象塑造。透過篩選第一批「種子業務」分享 AG2.0 精神，傳承到第二批、第三批種子業務，從「質變」再到「量變」；在教案的設計上，訪談績優業務同仁將經驗轉換成教學內容。近年於主管培訓課程中也引入教練制度，讓擁有相關歷練與 Know How 的主管協助課程所學融入日常經營。

同時在 2021 年起也透過新數位工具的導入 - 「NAP 新業務平台」(New Agent Platform)，讓業務藉由一台平板就可以完成原先程序繁瑣的新契約、理賠、保全等流程。NAP 更緊扣友善高齡的策略主軸，推出退休試算服務、強化保障與資產傳承規劃，打造更專業且更有溫度的保險互動體驗。在新工具導入初期，國泰人壽也是透過不斷溝通說明，安排教育課程和活動解答所有疑惑，才讓不熟悉的同仁了解到電子化和數位化的優勢。另一方面，於 2024 年起，NAP 結合 AI 技術開發「AI Coach」，讓業務通路同仁可不受時間、場地限制，與 AI Coach 進行演練，提升同仁職能。同時主管也可透過演練結果，輔導同仁弱項的改善。科技日新月異，無論科技如何變化、如何前進，以人為本才是根本之道，國泰人壽堅信「給人幸福，就是幸福」無論是與保戶或是與同仁的關係。



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

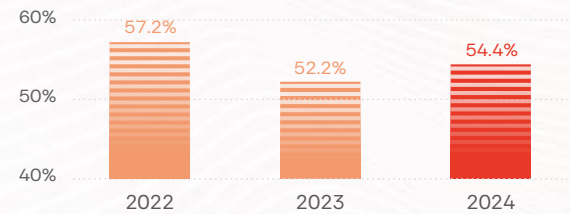
05 永續金融

06 永續治理

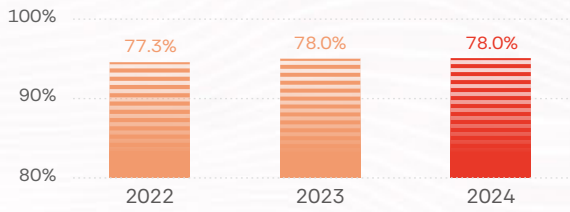
07 附錄

• AG 2.0 近年培訓成果 - 專業證照輔導

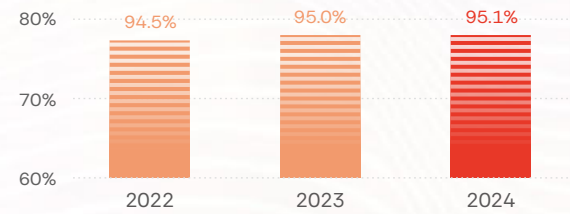
① 人身保險業務員資格證照 (PA) 及格率



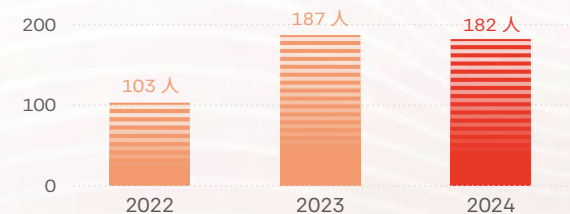
② 投資型保險商品證照 (IPA) 持證率



③ 外幣收付保險商品證照 (FCP) 持證率



④ 專業金融證照 (AFP、CFP、RFA、高齡金融規劃顧問) 通過人數



註：專業金融證照全稱對應為理財規劃顧問 (Associate Financial Planner, AFP)、國際認證高級理財規劃顧問 (CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®, CFP®)、退休理財規劃顧問證照 (Retirement Financial Advisor, RFA)。

|| 建構領導梯隊 Leadership Pipeline

國泰金控定期盤點各層級人才庫，規劃培育計畫，並透過人才發展會議，確立關鍵需求，落實職能訓練與接班人才培育，促進企業與人才共成長。2024 年聚焦「建構領導梯隊」，強化機制，運用數據精準管理，提升主管在人才發展中的數據應用能力。並強調主管作為發展教練的角色，透過人才發展討論，規劃並追蹤關鍵歷練，落實「以用為始」之人才培育目標。

更多國泰建構領導梯隊內容請見國泰永續影響力故事四。

人才庫／梯隊	計畫名稱	關鍵行動	2024 年培育成果／亮點
高潛力人才庫／Young Talent	GMA 金融策略家	- 為期 2.5 年輪調培育，培養具有策略高度及跨領域思維之策略企劃儲備主管。 - 在 Mentor 的工作指導與 HR 的 1 對 1 輔導，協助 GMA 掌握輪調重點。 - 與高管對話交流提升 GMA 策略思維。	歷屆通過 GMA 計劃培育與考核者，任經理級以上佔比達 55%。
儲備基階人才庫／經理級梯隊	集團明日之星培育計劃	- 為期 1-2 年培育計劃，培養往經理級職務所需之心態與能力，第一階段培育為「心態」、「任務」、「人際」與「領導」等主題，共舉辦 2 場工作坊及 11 堂課程。 - 參與計畫同仁的直屬主管擔任發展教練，以實際案例強化教練之輔導角色，共舉辦 4 場教練交流會。	2024 年度基階人才庫集團留置率 98.5%。 第一階段培育成果：培訓滿意度達 4.7 分，每一堂課程滿意度皆高於 4.5 分（滿分為 5 分）。
儲備中階人才庫／協理級梯隊	集團關鍵人才培育計劃	落實盤點集團領導人才板凳深度，以「以用為始」確認人才庫名單的培育發展方式。	2024 年度中階人才庫集團留置率 99.0%。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

2024 年度集團主題學習活動—「全員返校中」



國泰金控致力營造「學習者為中心」氛圍，塑造學習型組織文化，每年運用遊戲化與競賽機制推出年度主題學習活動。依照年度主題打造主題講座、分級培訓與彈性學習管道，結合混成學習模式，讓學習更具個人化與彈性。



年度學習活動—全員返校中

【基本學科】
個人化推播

結合 Hahow for Business，數據分析「個人技能缺口與能力發展」與「學習行為」，推薦符合個人學習需求的課程。

- 每月推薦 1 堂職能課程，每人共推薦 8 堂課；另每月精選其他 6 堂多元主題課程，共精選 48 堂課
- Hahow 總學習時數集團為 236,727 小時、國泰金控為 11,470 小時，為近四年最高

【基本學科】
登峰講堂

以「打造健康與包容職場，重塑學習與工作技能」為年度主軸，邀請外部講師分享家長親子教養、長輩健康照護、AI 時代下學習、職場人際溝通等趨勢。

- 舉辦 4 場講座
- 平均滿意度：9.2 分
- 平均參與人數：707 人

【基本學科】
共學講堂

內部同仁擔任講師分享個人知識與經驗，2024 年主題涵蓋休閒生活、職場技能、投資理財、AI、社群經營等，並舉辦「泰享獎」表揚最佳講師。

- 舉辦 10 場講座
- 平均滿意度：9.2 分
- 平均參與人數：883 人

【年度主題書展】
數位圖書館

精選永續、共融文化、AI 等主題書籍供同仁選讀，並舉辦心得投稿活動，2024 年首次推出「國泰說書」，以 10 分鐘動畫摘要書本重點。

- 每月推薦 4 本主題書籍，年度共 36 本
- 投稿篇數：1,093 篇
- 電子書與雜誌閱讀次數：101,397 次
- 國泰說書上架 3 部動畫，累積觀看人次 2,363 人、平均滿意度：9.3 分

【畢業典禮】
學習策展

年末舉辦線上畢業典禮，同仁自製畢業證書留存，環節包含校長致詞、年度最佳講師公布、畢業短講、頒發畢業證書、合唱畢業歌等。

- 滿意度：9.1 分
- 參與人數：455 人

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

4.1.3 建構多元包容職場，打造國泰共融小鎮

國泰金控秉持「Place for All」核心理念，打造尊重差異、友善共融的環境，透過多元資源讓每個國泰人找到歸屬，並以「擁抱多元、展現真我」兩大策略主軸，訂定「全人關懷、跨世代共融、壯世代賦能」三大行動計劃，打造國泰共融小鎮。

在以人為本的基礎下，聚焦員工職涯與生涯的永續發展並促進工作生活平衡，降低不同生涯階段的多重角色壓力，讓組織實踐全人關懷、留住優秀人才，讓同仁履行全人發展、擁有無限可能。

 **2024 年多元共融推動成果**

- **96.7%** 多元包容職場線上課程集團完訓覆蓋率
- **89.1%** 育嬰留停留任率
- **47%** 女性 STEM 人才比例

 2024 勞動部工作生活平衡獎

 2024 《遠見》傑出方案－職場共融組

|| 提升多元包容認知—不看學歷、只看能力

國泰金控以覺察並消除無意識偏見為起點，強化蒐集回饋、溝通、宣導，建立同仁多元包容的認知，進而尊重個體獨特價值。2023 年起集團將多元、公平、共融主題製作成一系列微課程，內容涵蓋觀念介紹、辨識無意識偏見、覺察在生活中的跨文化與跨世代，而 2024 年更傾聽同仁需求，舉辦 3 場內部講座，邀請外部專家分享親子教養、長者照護、職場人際與溝通等主題。

此外，深化多元共融永續文化，人才吸引與發展必要關鍵，2024 年國泰金控參與「問題解決人才媒合會」，打破傳統招募流程看求職者的學歷、職涯背景、性別等框架，聚焦「問題分析與解決問題」的能力，讓多元人才皆能在國泰發揮潛能。

|| 職場支持行動—減速不脫隊

國泰奠基於行動辦公的資源，提供彈性工作時間及地點等支持性措施，讓具有照護需求的同仁不用陷入工作與家庭間的拔河抉擇。未來更將擴展至長者照顧，全力支持同仁平衡工作與家庭生活。育嬰留停需求的同仁也可運用 EAP（Employee Assistance Programs，EAP）專業諮詢及線上學習等資源，獲得日常親子教養、理財規劃、返職前的技能暖身等資訊，減少復職時的摸索期，幫助同仁順利回歸職場。此外，國泰依法設計並落實特休假（有薪年假）制度，將不同年資對應之特休天數訂於內部辦法中。透過制度、人事系統監控及定期追蹤等方式，確保員工依法享有特別休假權益。員工可於人事系統查詢個人特休假天數使用情況；若到期未休完，人員亦可彈性選擇遞延次年使用或折算現金發放。

註：關於國泰金控育嬰留停統計與家庭生育照護假統計請見附錄表 18、表 19。

員工支持計畫福利		
親子家庭	彈性假別	• 提供家庭照顧假 7 日及法定之陪產檢假及陪產假 • 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 （優）• 產檢假：10 天 （優）• 流產假：受雇未滿六個月者，工資照給
	育兒福利	（福）• 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；育兒階段，則規劃不同主題媽媽教室，提供育兒知識 （福）• 設計產前產後問卷、寵愛媽咪禮、帥氣老爸禮 （福）• 提供托嬰托育措施：國泰與在地托育中心簽署合作契約，提供員工方便友善的托嬰托育服務 （優）• 生育津貼：女性員工或員工配偶生育時，得申請生育津貼 （優）• 提供子女教育補助 （福）• 定期舉辦員工專屬親子活動與家庭日
	醫療保健	（優）• 生理假／病假：全年 5 日全薪 （福）• 提供員工定期健檢並有員工健康補助專案 （優）• 企業團體保險包含員工及員工家庭（父母、配偶、子女） （福）• 定期舉辦健康促進活動 （福）• 職場按摩
	多面向醫療保健資源	

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

員工支持計畫福利		
辦公型態	彈性辦公型態	福 ・行動辦公：可依業務型態與同仁需求彈性調整為遠端辦公型態。 福 ・彈性辦公：同仁除遠端工作亦能在開放辦公室中各個角落尋找理想的作業位置；另提供「個人專注空間」，使喜歡獨立工作的同仁能有不被打擾的安心環境作業。 福 ・彈性班別：同仁可依需求與業務狀況，彈性選擇上下班時段（2-4 個彈性班別）；亦可在行動辦公基礎下，與單位主管進一步協調其他彈性安排。
理財置產	金融服務優惠與津貼補助	福 ・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 福 ・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 優 ・婚喪津貼
休閒活動補助	鼓勵員工參與休閒社交活動	福 ・旅遊補助、機場接送優惠 福 ・社團補助、電影欣賞、歌唱比賽、趣味競賽 優 ・志工假 優 ・學習假：於公司線上學習平台完成指定課程數可申請一天

優

：為給假、津貼優於法規之項目

福

：為公司提供之福利項目

|| 留才機制

國泰金控每年參考市場薪酬水準以維持薪資競爭力，並固定檢視國泰所有內勤正職人員的薪資，近五年平均調幅約 4%。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，最近一次 2022 年員工認購比率達 9 成。此外，國泰金控自 2022 年起實施員工持股信託計畫，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。

註：2024 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 16。

為支援員工職涯發展與心理健康，公司鼓勵員工於在職期間多加使用員工協助方案(EAP)，服務範圍包含心理、法律、理財、健康及管理諮詢等項目，協助員工紓解壓力、規劃未來，穩健因應生活或職涯上各類轉變。對於確定退休或終止勞雇關係而結束職涯之員工，國泰將與員工進行離職面談，包含了解員工退休（離職）原因與退休（離職）後的規劃，藉以評估其在本公司職涯延續可能性，亦透過面談過程蒐集對公司制度與管理的回饋，以作為未來優化的參考。此外，針對不同離退情形，公司提供謀職假、預告期間工資、退休金等必要協助，並主動徵詢其是否需要就業輔導，適時通報政府單位，協助員工銜接再就業資源，強化其持續就業的能力。

壯世代人才職涯永續

國泰集團有超過 3 成的員工超過 50 歲，因應即將到來的超高齡化社會，國泰超前部署，協助已接近退休年齡的員工思考後續職涯規劃，除透過依循職場培力藍圖的訓練資源外（可詳 4.1.2 人才培育與發展），也透過退休人才管理機制及提供理財規劃諮詢等措施，強化組織的人才延續與永續發展能力。

退休人才管理機制：

- ・依據個人經歷與意願，邀請屆齡退休員工擔任組織教練、導師等角色，促進組織經驗傳承與永續發展。
- ・建立退休人員交流平台，維繫經驗交流與聯繫情誼。如子公司國泰人壽設有「萬壽會」，為表公司對退休員工的關懷，提供專屬退休人員網路登入平台、退休人員可參與家庭日、登山健行等公司活動，並於節慶時發放年節禮金維繫情誼。

為員工提供理財諮詢並與公司共享經營績效成果：

- ・感謝員工多年對公司的深耕與付出，公司定期頒發久任獎金。
- ・員工持股信託計畫，同仁依標準每月提撥固定金額，同時公司將 100% 相對提撥，邀請同仁加入計劃共享公司經營績效與成果。
- ・員工協助方案 (EAP) 提供理財規劃諮詢，無論在職期間或面對退休轉換，皆能協助員工妥善管理個人財務。
- ・公司每月為員工提撥不低於月投保薪資 6% 的退休金至勞工保險局的個人退休金帳戶。

註：上述制度為集團性資源供正職員工使用（部分資源亦涵蓋約聘人員、實習生等工作者）。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

員工投入度調查

國泰金控透過質化回饋、抽樣訪談、主題問卷了解員工想法，以每年員工投入度調查結果，分析員工「企業永續、組織承諾、員工幸福、領導管理及工作認同」共五大面向回饋，調查範圍涵蓋國泰金控暨子公司，2024 年填答率為 87.4%，整體員工投入度達 4.20(滿分 5 分) 為近五年最高，且達成連續三年滿意度 4 分以上目標。為提升員工整體投入度與幸福感，因應投入度調查結果與近年 AI 浪潮帶來的企業變革，公司將持續提升主管領導力、推動多元共融的職場文化，並提供支持員工成長與發展的相關資源。

關於歷年員工投入度調查請詳見附錄表 21。

員工調查指標	員工投入題組	員工投入度調查題目	員工投入度分數
 工作滿意度	組織承諾	以身為國泰的一份子為榮、願意付出額外努力讓國泰更好	4.31
	領導管理	擁有完成工作所需的工具與資源	4.24
 工作動機與目的	工作認同	認為工作是有意義的、能在目前的工作中獲得學習與成長的機會	4.31
	企業永續	集團推行企業永續能增加對公司的認同	4.35
 工作幸福感	員工幸福	認同公司目前的福利措施及各項員工活動	4.30
		認為公司或集團舉辦的各種健康促進活動，有助於維持健康的身心狀態	
 工作壓力程度			

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄



2024 年員工投入度調查分布		
性別	男	4.28
	女	4.16
職級	經理級（不含）以下	4.16
	經理級（含）以上	4.41
年齡	未滿 30 歲	4.24
	30-39 歲	4.14
	40-49 歲	4.15
	50-59 歲	4.22
	60 歲以上	4.34
地區	台灣地區	4.20
	海外地區	4.17

II 員工溝通管道

為促進平等、透明且友善的互動，實現國泰的多元溝通文化，我們依互動對象的不同，將溝通機制分為「組織、部門、個人及其他」四種層次。設置溝通機制如組織層次的里民大會、部門層次的 1 對 1 對話等，皆期望縮短權力距離，讓對話不因階級、年資、專業而有所差異。2024 年一共舉辦 25 場勞資會議，透過勞資會議與工會，討論多項議題，包含《工作規則》修訂、津貼調整、輪班機制、延長工時管理、獎懲規範等。2024 年勞動裁罰共計 5 件，總裁罰金額為 32 萬元，均依法改善作業流程妥善處理並結案。

為打造免於歧視與騷擾的職場環境，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》，設立專屬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，2024 年國泰受理之性騷擾或違反性別平等案件共計 9 件。當性騷擾案件成立，被申訴人將依公司規定進行懲處程序，並給予申訴人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，以杜絕違反性別平等與性騷擾事件。

溝通層次	機制	預期效益
組織	里民大會（員工大會）、主管／員工溝通會	縮短對話距離，同仁可直接向高層提問
部門	主管與同仁的 1 對 1 對話	凝聚與連結部門及個人目標共識，並幫助每位同仁達成個人發展現況與職涯成長目標
個人	強化跨部門互動的主題回饋活動	去除組織階級／部門框架間的溝通限制
其他	內部即時訊息頻道	雙向的即時訊息頻道，每位同仁都可以傳送訊息提問或反映意見

4.2 社會培力

社會培力—亮點績效



- 舉辦氣候變遷青年論壇暨氣候行動博覽會，2024 年影響超過 5 萬社會大眾掌握氣候知識
- 參與全台最大教育會展「國際創新教育博覽會」、「國際思辨教育論壇」，影響超過 5 萬師生、家長



- 長年支持女籃、女桌培訓，使 83 位女性運動員在運動場上嶄露頭角
- 支持美國在臺協會、經濟部中小及新創企業署所推出的「女性創業學院」，影響 20 位女性創業家



- 大樹計畫 CUB 金融教育，共計 72 位志工參與，影響 258 位偏鄉學童
- 打造 5 座無障礙幸福農場，促進 140 位長輩身心健康的

社會培力—策略藍圖

2024 年度目標與達成情形圖示：已達成 / 未達成

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
策略 ❶ 青年培力 - 未來世代的最佳引導者							
青年 x 翻轉教育： 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	偏鄉學童培力人數	累計 50,400 位	✔️ 累計 68,019 位	累計 75,100 位	累計 99,800 位	累計 124,850 位	累計 200,000 位
青年 x 永續力： 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	自 2023 年起累計受培力青年人次	累計 6,500 人次	✔️ 累計 8,860 位	累計 9,500 人次	累計 12,500 人次	累計 15,500 人次	累計 24,500 人次
	自 2023 年起累計授課校次與授課堂數	• 授課學校：累計達 50 校次 • 授課堂數：累計達 1,300 堂課	• 授課學校：累計達 65 校次 ✔️ • 授課堂數：累計達 1,801 堂課 ✔️	• 授課學校：累計達 70 校次 • 授課堂數：累計達 1,800 堂課	• 授課學校：累計達 90 校次 • 授課堂數：累計達 2,300 堂課	• 授課學校：累計達 110 校次 • 授課堂數：累計達 2,800 堂課	• 授課學校：累計達 170 校次 • 授課堂數：累計達 4,300 堂課
	調查青年行動意願與未來動向問卷（願意付諸行動）比例	70% 以上	✔️ 87%	70% 以上	70% 以上	70% 以上	70% 以上

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
青年 x 永續力： 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	創新提案件數	累計 150 件	✔ 累計 218 件	累計 200 件	累計 250 件	累計 300 件	累計 500 件
	擔任講師／顧問教授永續議題人次	每年至少 10-15 人	✔ 16 人次	邀請 8-10 位國泰員工及外部專家擔任顧問／講師，提供培力課程	邀請 8-10 位國泰員工及外部專家擔任顧問／講師，提供培力課程	邀請 8-10 位國泰員工及外部專家擔任顧問／講師，提供培力課程	邀請 1-3 位過往國泰培力青年加入永續行動顧問團／講師團
青年 x 職場力： 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	CIP／CAP、7+1 實習計畫等課程／活動滿意度分數	4 分以上	✔ 4.5 分	4 分以上	4 分以上	4 分以上	4 分以上
	各項實習計畫等課程／活動，對課程推薦度分數	3.5 分以上	✔ 4.7 分	3.5 分以上	3.5 分以上	3.5 分以上	4 分以上
	未來投入金融產業職涯意願分數	3.5 分以上	✔ 4.5 分	3.5 分以上	3.5 分以上	3.5 分以上	4 分以上
	實習生金融職場力賦能計劃課程完訓率	50%	✔ 97.6%	60%	70%	70%	80%
策略 ❷ 女力發展 - 建立多元女性新典範							
自主自立： 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	女力名人講座及女力主軸活動舉辦場次 (包括但不限於金融知識教育、女性企業採購或其他專案合作計劃)	舉辦至少 1 場女力名人講座及 1 次女力主軸活動	✔ 共舉辦 1 場女力名人講座及 3 次女力主軸活動	舉辦至少 1 場女力名人講座及 1 次女力主軸活動	舉辦至少 1 場女力名人講座及 2 次女力主軸活動	舉辦至少 1 場女力名人講座及 2 次女力主軸活動	舉辦至少 2 場女力名人講座及 2 次女力主軸活動
自我實現： 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	培育及支持女籃及女桌教練團及女性隊員人數	• 教練團：18 名	• 女籃：1 組教練團 (9 名) ✔ • 女桌：1 組教練團 (9 名) ✔	• 教練團：18 名			
		• 女性隊員：89 名	• 女籃：40 名女籃隊員 • 女桌：43 名女桌隊員 (註 1)	• 女性隊員：89 名	• 完成興建 1 所符合國際賽制標準的桌球館 • 持續支持女籃與女桌培育系統，為公司、女力與台灣獲取更多榮耀		

註 1：因有球員退休，故未達成目標

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
	結合集團舉辦之大型年會、主題論壇等，建立邀請適合女性領域專家或傑出代表作為主講或與談者的評估機制，以支持多元女性力量展現與舞台	女性培力累計參與人數	累計達 600 人 ✔ 累計達 600 人	累計達 900 人	累計達 1,200 人	累計達 1,650 人	累計達 3,000 人
策略 ❸ 弱勢扶持 - 建構社會弱勢照護網							
	志工參與人次與服務時數	圓夢計畫： • 志工：30 位 • 時數：90 小時 大樹計畫： • 志工：50 位 • 時數：400 小時	圓夢計畫： • 志工：約 30 位志工參與 ✔ • 時數：約 90 小時 ✔ 大樹計畫： • 志工：72 位志工 ✔ • 時數：613 小時 ✔	圓夢計畫： • 志工：34 位 • 時數：102 小時 大樹計畫： • 志工：50 位 • 時數：400 小時	圓夢計畫： • 志工：38 位 • 時數：114 小時 大樹計畫： • 志工：50 位 • 時數：400 小時	圓夢計畫： • 志工：40 位 • 時數：120 小時 大樹計畫： • 志工：50 位 • 時數：400 小時	
肯定自我： 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、舉辦實體金融營隊，支持青年與學童在學涯上能獲得平等與優質教育	受惠偏鄉學校數量	• 圓夢計畫：15-20 所小學 • 大樹計畫： 10 所小學，累計 25 所偏鄉小學數	• 圓夢計畫：24 所小學 ✔ • 大樹計畫：12 所小學，累計 27 所偏鄉小學數 ✔	• 圓夢計畫：15-20 所小學 • 大 樹 計 畫：10 所小學，累計 35 所偏鄉小學數	• 圓夢計畫：15-20 所小學 • 大 樹 計 畫：10 所小學，累計 45 所偏鄉小學數	• 圓夢計畫：15-20 所小學 • 大 樹 計 畫：10 所小學，累計 55 所偏鄉小學數	連結集團資源多元運用，(e.g. 通路、工具、志工等)，共同挹注偏鄉學童，發揮影響力
	自我肯定問卷，學童理財認知程度題項分數	大樹計畫：3 分以上	大樹計畫：✔ 4.8 分	大樹計畫：3 分以上	大樹計畫：3 分以上	大樹計畫：3 分以上	

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

行動方案	目標內容	2024 年度目標與達成情形		短期目標	中期目標		長期目標
		目標	達成情形	2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
社會參與： 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	志工參與人次	• 幸福農場、混障綜藝團志工參與 160 人 • Fun 幸福社志工參與預計 123 人次	• 幸福農場、混障綜藝團志工參與 135 人 • Fun 幸福社志工參與 100 人次 ^(註 2)	• 幸福農場、混障綜藝團志工參與 200 人 • Fun 幸福社志工參與預計 123 人次	• 幸福農場、混障綜藝團志工參與 250 人 • Fun 幸福社志工參與預計 123 人次	• 幸福農場、混障綜藝團志工參與 250 人 • Fun 幸福社志工參與預計 123 人次	
	志工參與時數	• 幸福農場、混障綜藝團志工參與 1 時數達 320 小時 • Fun 幸福社志工參與時數達 306 小時	• 幸福農場、混障綜藝團志工參與時數達 443 小時 • Fun 幸福社志工參與時數達 400 小時	• 幸福農場、混障綜藝團志工參與時數達 400 小時 • Fun 幸福社志工參與時數達 306 小時	• 幸福農場、混障綜藝團志工參與時數達 500 小時 • Fun 幸福社志工參與時數達 306 小時	• 幸福農場、混障綜藝團志工參與時數達 500 小時 • Fun 幸福社志工參與時數達 306 小時	積極倡議，結合產官學，發展多元服務案型
	混障綜藝團線下受惠人次	2,000 人次	線下 2,000 人次	2,000 人次	2,000 人次	2,000 人次	
	受眾自我啟發程度 (長輩／聽眾)	幸福農場、混障綜藝團：達 4 分以上	達 4 分以上	幸福農場、混障綜藝團：達 4 分以上	幸福農場、混障綜藝團：達 4 分以上	幸福農場、混障綜藝團：達 4 分以上	
	對缺乏證券服務的金融弱勢族群推出主軸活動場次 (包括但不限於金融知識普及／弱勢採購／物資捐贈等)，促進社會正向發展	至少 2 次	8 場	至少 2 次	至少 3 次	至少 3 次	至少 4 次

註 2：2024 年混障綜藝團贊助場次較 2023 年減少 7 場 (因 2023 年有大筆指定捐款贊助)，每年平均贊助 7~8 場為主，因活動場合為上課期間的國中小學或矯正學校，校方考量學生安全也不適合過多志工參與，雖無法持續增加場次、擴大志工參與人數，除混障綜藝團激勵人心的表演外，為強化學童金融教育，更結合反詐、金融知識宣導，因此志工時數增加。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

4.2.1 青年培力

國泰以推動下一代正向改變為己任，攜手政府、非營利組織、社會企業及企業同仁，推動「翻轉教育」、「永續力」及「職場力」，培養學童、青年面對未來所需的知識、態度與技能，支持以實際行動解決社會與環境挑戰，加速人才發展與轉型，縮短學用落差。

青年 X 翻轉教育

2024 年影響力地圖		
行動	成果	影響
- 贊助 Teach For Taiwan 教師培訓支持計畫 - 贊助美力台灣 3D 電影巡演計劃系列影片 - 主辦社區培力基地計畫 - 主辦國泰全國兒童繪畫比賽	- 辦理活動近 180 場次 - 培育 99 位影響力教師至台灣高需求地區小學任教 - 影響來自 158 校次、超過 7.4 萬學生，其中 2024 年社區培力基地計畫金融教育課程受益學童共 29 人	提升學童的學習環境與發展機會，進而改變台灣的教育品質，以 TFT 計畫為例： TFT 第九屆計畫成員所任教的學生在學習扶助篩選測驗通過率整體為 70%、在非認知能力的部分，在孩子內在動機顯著提升。

註：報告書之數據涵蓋所有社會專案成果，而故事則聚焦具體行動。

• Teach For Taiwan 教師培訓計畫

國泰公益集團自 2016 年起支持 Teach For Taiwan (TFT) 教師培訓計畫，招募具教育使命的青年，提供培訓並派遣至偏鄉擔任兩年全職教師，與學校及社區合作，提升教育品質。國泰積極整合集團資源支持 TFT 計畫，鼓勵 TFT 教師申請「國泰學童圓夢計畫」，助力學童成長。2024 年更結合「TFT 有感節」，邀請屏東竹田國小學童創作歌曲，與金曲歌手 9m88 同台演出，培養藝術自信。此外，國泰產險推動「不意外學園」桌遊教學，派遣 27 位志工，並培訓 62 位 TFT 教師成為種子講師，提升學童安全意識。為促進企業與教育領域交流，國泰推動「人才交換計畫」，2024 年已有 3 位國泰同仁加入 TFT，並有 1 位 TFT 校友加入國泰，持續推動教育公平。



我學到要從使用者需求出發，以後在（企業）講課這部分，會更去在意他們需不需要這個，有沒有學到、之後該怎樣應變。

林瑋雯（第七屆 TFT 校友 _ 曾任職於國泰世華教育發展部，透過國泰 x TFT 人才交換計畫加入 TFT 計畫）

• 美力台灣 3D 電影巡演計劃系列影片

自 2022 年起，國泰金控積極參與數位新媒體 3D 協會所推動的「美力台灣 3D 行動電影院環島巡演計劃」，透過 3D 電影車巡演，將台灣多元的海洋地景、人文百工及生命故事帶入偏鄉，藉由影像的感染力，拉近偏鄉的數位落差，亦召集集團同仁擔任志工，陪伴學童認識多元議題，開拓視野並啟發對守護台灣的土地和海洋的熱情。此外，針對日益嚴峻的校園毒品問題，國泰金控亦於每場巡演中特別安排「森林小學堂」反毒影片及反毒體操，透過寓教於樂的方式，深化學童對毒品危害的認識，強化反毒意識，積極守護下一代的健康與安全。



透過「美力台灣 3D 電影巡演活動」，讓我們見到了台灣的美。不只是風景的美，還有職人的精神。透過一個好的導演團隊，用心拍攝，把完成的電影，隨 3D 行動電影車巡迴，走入偏鄉。看到孩子戴上 3D 眼鏡，熱情活潑的回應，滿滿的驚訝表情及歡樂聲，帶給孩子快樂的時光，也帶給我久違的感動。

國泰志工

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

• 國泰全國兒童繪畫比賽

為推動美術教育，國泰金控攜手子公司舉辦「國泰全國兒童繪畫比賽」，為國內規模最大、歷史最悠久的繪畫賽事，至今已邁入第 49 屆，近年徵畫數均超過 5 萬件。2024 年，賽事響應國泰永續三大主軸之一的「健康」，以「我愛健康生活」為題，象徵揮別疫情、邁向健康，邀請國小及幼兒園學童透過畫筆描繪幸福藍圖。此外，2024 年更擴大舉辦 2 場戶外寫生及頒獎典禮，並與刑事局合作，投入 120 位國泰志工，宣導反毒與防詐騙，吸引 6,000 人參與，共同推廣藝術與健康生活。

|| 青年 X 永續力

影響力地圖		
行動	成果	影響
- 主辦氣候變遷行動博覽會／國泰氣候變遷青年論壇 - 贊助台灣能－永續能源創意實作競賽 - 贊助 Lead for Taiwan 思辨教育推廣 - 贊助雜學校國際創新教育博覽會 - 贊助影響力投資校園巡迴論壇	- 近 20 人次高階主管參與擔任活動講師、評審 - 募得 73 件氣候相關創意提案 - 思辨教育培訓出 99 位大學生講師、體制內教師 - 影響超過 10 萬名學生、家長、老師及群眾	- 影響力投資校園巡迴論壇 87% 青年願意採取行動、實踐影響力投資 - Lead for Taiwan 思辨教育推廣 64% 學生認為參與活動後更能有架構地發表觀點 77% 學生認為參與活動後分析問題能力 65% 學生認為參與活動後更願意關心社會議題

• 臺灣氣候行動博覽會／國泰氣候變遷青年論壇

氣候生態議題是現今青年重視的核心價值，自 2020 年起連續五年，透過舉辦「國泰氣候變遷青年論壇」，支持青年勇敢思辨，探索各種氣候行動可能，搭建青年與多元利害關係人氣候對話的平台，亦與教育部氣候變遷創意實作競賽合作，期待透過給予實務上的經驗與資源，更進一步實現青年的創意。

為強化影響力，促成氣候行動，2022 年起正式與國際氣候發展智庫合作共同主辦「臺灣氣候行動博覽會」，亦將國泰氣候變遷青年論壇移師於博覽會期間舉辦，增添博覽會多元共融的色彩，國泰另於博覽會期間，透過「國泰永續職務所」展館，分享永續金融趨勢外，也邀請青創組織 Lead for Taiwan (LFT) 舉辦青年氣候行動思辨沙龍，邀請青年講師帶領青年自主思辨氣候行動的意義。

2024 年第五屆國泰氣候變遷青年論壇，以「From Science to Action：從氣候科學思辨、加速淨零行動」為主題，強化青年思辨，培養氣候科學媒體識讀素養，邀請台灣科技媒體中心分享氣候科學新知，增進青年發想與科學為本的氣候行動。



國泰氣候變遷青年論壇歷年分享主題



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

• Lead for Taiwan 思辨教育推廣暨國際創新教育博覽會

國泰金控自 2022 年起支持 Lead For Taiwan (LFT) 推動思辨教育普及化，透過為期半年的講師培訓計畫，帶領大學生完成永續議題個案研究、學習思辨教學技巧，最後成為講師進入高中教授思辨課程，幫助大學生講師與高中生學員培養獨立思辨、解決問題的能力。

國泰金控多方倡議永續、思辨等創新教育之重要性，2024 年與 Lead for Taiwan 攜手舉辦國內首場探討思辨教育的《LIGHT UP 思辨世代》國際論壇，邀請來自 6 國、28 位講者，探討思辨教育的定義、案例實踐及 AI 時代的思辨力。論壇中更拓展財經素養與思辨能力議題，由國泰金控程淑芬投資長、翁少玲人力資源處處長、文化大學永續創新學院院長方元沂，以財經視角剖析思辨力對跨時代人才的影響。此外，更延伸參與雜學校「2024 國際創新教育博覽會」，探討永續教育、教育科技創新等議題，鼓勵青年保持好奇心，從不斷提問中找出根本原因與答案。



- 不斷與同學們一起頭腦風暴，各式各樣的想法都能被包容，跳脫出傳統課堂的框架，聽見不一樣的聲音，看見一個又一個新可能。
- 參加 LFT 講師培訓計畫讓我能夠提前與社會對話，深入了解各種議題的多面性。希望更多人加入 LFT，並在改變中發現自己的價值！

第七屆培訓講師

• 影響力投資校園巡迴論壇

國泰金控與台灣影響力投資協會合作舉辦「國泰金控－影響力投資校園巡迴論壇」，2024 年走入 6 所北中南大學，由國泰各子公司高階主管前進校園，以「影響力投資與 SDGs 的實踐」為主軸，分享影響力投資趨勢、工具與實際案例，亦向學弟妹分享永續觀點、金融實務、職涯心得，藉此增進青年的「永續力」與「職場力」。



- 透過國泰金控的分享，幫助我們了解商業模式以及財務投資方面的知識，有了更進一步的認識。
- 能夠了解如何將資本引入有社會價值的永續項目，跟如何實際關心這些議題；還能了解在第一線和其他角色視角的想法跟看見。

論壇與會同學

|| 青年 X 職場力

影響力地圖		
行動	成果	影響
• 贊助高中財經素養課程 • 贊助優樂地企業永續 MA 計畫 • 贊助電通集團電通永續之森 • 主辦 CIP / CAP / CSP 培育實習計畫 • 主辦程式語言班（國泰集團資訊人才培訓計畫） • 主辦實習生金融職場力賦能計劃	• 辦理／參與職涯探索、程式語言、財經素養、永續知能、金融實務等 5 大類系列課程 • 召集超過 30 人次員工志工參與擔任講師 • 培力超過 13 萬高中生、大學生、社會青年，其中 84 位入職國泰	• 青年透過系統性專案實作，建立具備職場所需能力與技能，並實際投入相關職位發揮所長。

註：報告書之數據涵蓋所有社會專案成果，而故事則聚焦具體行動。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

• 高中財經素養課程

為推動普惠金融概念發展及培育高中生財經素養教育，國泰與財經素養教育推廣協會、台北市教育局、台北市高中合作共同開設「高中財經素養課程」，並由國泰金控、國泰人壽、國泰投信等主管與同仁至台北市高中各校擔任講師授課，內容涵蓋「產業知識」與「職涯準備」，將防詐、AI、永續金融、影響力投資等產業趨勢議題融入課程內容，增加課程廣度與實用性，幫助學生提早認識金融產業，啟發職涯探索方向。



- 每人高中都應該上一次。
- 謝謝所有講師讓我能增加對於財經的知識。
- 這次課程讓我更了解金融產業，決定未來方向。

” 參與課程學生回饋

• 培育未來永續人才—企業永續 MA 計畫、電通永續之森

為提高年輕世代永續思維、降低產學之間的觀念／能力落差，國泰金控於 2024 年贊助由優樂地永續所主辦的「企業永續 MA 計畫」與電通行銷傳播集團所主辦的「電通永續之森」，以培育未來永續人才。針對企業永續 MA 計畫，招攬全台 19 所大專院校，橫跨商管、人文、環境、理工等領域的 30 個系所、共計 44 位青年學子完成為期八週的永續課程，皆取得青年永續規劃師證明，同時輔以業師輔導、實務演練、適性測試及企業實習等，培育跨領域的永續專業人才。另一方面，與子公司共同參與「電通永續之森」之提案競賽命題，輔導學生實踐國泰永續主軸相關行動，催化青年永續力。

- 能夠跟各個不同的導師交流，對於提案非常非常的有幫助，且整個流程雖然緊湊但清晰，受益良多。
- 輪流與不同導師討論，可釐清不同視角與角色的看法進行修改。

” 參與電通永續之森品牌工作坊同學

• 程式語言班（國泰集團資訊人才培訓計畫）

隨著數位轉型重塑金融服務，人才發展轉向深度培育及長期投資。集團與各子公司共同推動程式語言班（國泰集團資訊人才培訓計畫），聯合招募、培育非資訊相關科系背景的人才，透過 15 週專業培訓課程，內容涵蓋基礎如 JavaScript、Html、SQL 至進階如 Spring Boot、Angular 等技術，降低非本科系人才轉職資訊領域的門檻，表現優異者將提供正式聘書，持續為集團資訊板塊注入新能量。

可以在短時間內累積 SQL、前端（Java / Spring Boot）及後端（JS / Angular）的基本概念。計畫後期專案實作，整合前期所學甚至自主延伸學習，將個人創意及想法透過撰寫程式的方式實體化，成功產出的當下還是非常有成就感，是我認為整個計畫中成長最快速的階段，很幸運當時能獲得機會參與這個計畫並順利加入國泰！

” 參與程式語言班同學

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

4.2.2 女力發展

國泰致力透過多元賦能行動，鼓勵女性積極參與社會，突破性別框架，發揮潛能擔任領導角色，擴大影響力。讓每位女性都能在工作與生活中自信自立、實現自我價值，朝向建立一個多元、平等且包容的社會。

影響力地圖		
行動	成果	影響
- 國泰證券支持女性創業家商品與服務 - 扶植國泰女桌、國泰女籃 - 支持 AWE 女性創業學院計畫 - 贊助女科技人大會	- 影響 21 位女性創業家 - 影響 83 位女性運動員 - 贊助女科技人大會影響 215 人次	幫助女性創業者提升財務觀念、拓展業務機會

註：報告書之數據涵蓋所有社會專案成果，而故事則聚焦具體行動。

• AWE 女性創業學院計畫

國泰參與美國在臺協會、經濟部中小及新創企業署推動的「女性創業學院計畫」(Academy for Women Entrepreneurs, AWE)，聚焦於創業 5 年以下、員工人數少於 10 人的女性創業者，提供商業管理工具或培訓，涵蓋一般商業技能、行銷策略、財務與商業規劃，協助新興市場的台灣女性創業者拓展國際視野。

2024 年，國泰金控程淑芬投資長擔任加速器培訓營講師與輔導業師，指導女性創業者應用金融工具與財務知識，協助其增加業務機會，提升企業競爭力。為進一步促進台灣女性創業者發展，AWE 舉辦「Demo Day 暨簡報競賽」，學員以全英文簡報發表加速器培訓成果，並邀請國內外創投、天使投資人、加速器業師及歷屆優秀校友參與交流指導，促進投資與合作機會。國泰私募股權胡全彥總經理亦擔任競賽評審，從專業視角提供建議，助力優秀女性創業者發展。未來，國泰金控將持續投入資源，深化建構台灣女性創業生態系，推動更多創新與成長。



• 國泰女桌／女籃

國泰人壽長期深耕女子籃球與女子桌球發展，秉持多元、平等與包容的理念，為女性運動員打造專業的競技環境，確保選手無後顧之憂地全力拼搏。其中國泰女籃在 WSBL（女子超級籃球聯賽）中達成 31 連霸；更在首屆亞洲女子籃球聯賽（WBLA）得到亞軍。而國泰女桌球員一陳思羽、簡彤娟代表台灣站上 2024 年巴黎奧運，以堅毅精神揚名國際。未來將持續透過穩健的培育系統，推動女性運動員創造更多榮耀。



• 女科技人大會

國泰金控長期支持女性在科技領域的發展，連續四年參與台灣女科技人學會所辦理的「女科技人大會」，推動 STEM 領域的多元與包容，並致力於協助推動培育女性領導者，打造公平共融的職場環境。2024 年由程淑芬投資長擔任講者，以「工作、家庭、公益的三重挑戰：平衡之道」為主題，分享女性如何在多重角色間取得平衡。活動累計影響 215 位 STEM 領域的女性專家與學者，期盼激勵更多女性領導者在各自專業領域發揮影響力並展現卓越成果。



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

4.2.3 弱勢扶持

整合集團的志工網絡與多元資源，以「肯定自我」與「參與社會」兩大面向為核心回應社會需求，幫助教育資源不均、長者缺乏照護與陪伴、經濟弱勢群體及遭受不公平待遇者等群體，陪伴不同族群建立自信，培養實用技能，發揮自身力量進而提升生活品質。

|| 肯定自我

影響力地圖		
行動	成果	影響
• 主辦國泰學童圓夢計畫 • 主辦國泰卓越獎助計畫 • 主辦多元社會共榮計畫 • 主辦大樹計畫 CUB 金融教育	• 共計支出 1,294 萬元於國泰學童圓夢、國泰卓越獎助計畫獎學金 • 舉辦 67 場次活動、邀集 155 位員工志工參與 • 共計影響來自 42 所（校次）學校、2,095 人次學生參與 • 募得 51 件創意提案	• 運用集團資源，持續為改善學習環境、提供就學資源而努力，使所有青年獲得平等和優質的教育。 • 以大樹計畫 CUB 金融教育為例，參與學童對金融知識的認知影響力達 4.8 分（滿分 5 分）

註：報告書之數據涵蓋所有社會專案成果，而故事則聚焦具體行動。

• 國泰卓越獎助計畫

國泰公益集團自 1980 年起設立清寒獎助學金，2016 年為回應社會趨勢轉型為「國泰卓越獎助計畫」，以實際行動落實「青年培力」的責任與使命，盼成為年輕學子克服人生困境，勇於創造改變、解決社會環境議題的最有力支持。國泰卓越獎助計畫分為「特色獎助類」鼓勵青年學子針對社會議題提出具利他精神、有助社會正向改變之 ESG 公益提案或特色研究，「卓越學子類」扶助家境清寒、表現卓越之高中職優異學子，「卓越紀錄獎」則鼓勵 2024 年獲獎團隊勇敢紀錄夢想實現的每個動人時刻。



感謝國泰給予肯定，透過卓越獎助計畫可以讓團隊理念被各界看見，讓廢棄與故障家電重新找回第二生命，可擴大推廣從「壞掉即丟」走向「壞掉即修」的永續概念，減少不可回收的垃圾量，達成友善環境目標。

獲獎學子—清華大學「Fix and Chat 維修聊天室」

• 國泰學童圓夢計畫

國泰人壽慈善基金會深耕學童教育，連續 11 年推動「國泰學童圓夢計畫」，鼓勵學童勇敢追夢，並透過行動累積成長經驗。計畫提供資源與支持，幫助學童從發想、規劃到實踐夢想的過程中，培養自主學習能力、問題解決能力與堅韌精神。計畫採取提案制，針對偏鄉／非山非市／弱勢學童比例較高的小學，提供為期一年的圓夢金補助，依提案內容最高可獲得 20 萬元資助，讓學童能透過具體行動實現夢想。此外，「國泰圓夢紀錄獎」鼓勵教師記錄學童逐夢歷程，透過影像分享他們的努力與突破，激勵更多孩子勇敢挑戰，建立自信與成就感。



堅持不一定會成功，但堅持下去才會慢慢進步！

彰化水尾國小學生

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

• 多元社會共榮計畫

為使金融服務不足的群體能夠獲得優質的金融教育，國泰證券自 2023 年啟動「多元社會共榮計畫」，以苗栗縣南庄鄉為試點，獲得相當好評與成效，更於 2024 年推出「金融教育益起 GO」活動，走進偏鄉與大專院校，為原住民長者、高齡長者、青年學子 / 學童提供金融知識宣導活動，提升其金融素養與防詐意識。此外，延續 2020 年對台東寧埔國小足球隊的支持，再次贊助應屆畢業生參與「畢業！帶課本去旅行」實境教學活動，讓學童帶著課本知識去探索世界，更提供他們金融知識與防詐騙教育，以及一日客服的體驗活動。2024 年共計完成 40 場次金融教育活動、1 場次實境教學活動，影響 1,218 人次。

• 大樹計畫 CUB 金融教育

偏遠地區有許多隔代教養家庭，因父母長期在外工作，導致孩子缺乏正確的金錢觀念，影響未來的財務管理能力。為使偏鄉學童能夠從小培養金融素養，國泰世華銀行號召同仁發揮職能並結合志工機制，協助偏鄉國小學童學習金融知識，2021 年起，首創線上直播金融教育，突破時空限制，每年進行偏鄉遠距教學；2024 年辦理「永續金融探索營」，邀請「大樹計畫」贊助學校台東「大溪國小」學童北上參與，透過寓教於樂的金融課程和反詐騙互動遊戲，讓金融教育更有感。2024 年大樹計畫 CUB 金融教育，受益學童數共 258 人。



|| 參與社會

影響力地圖		
行動	成果	影響
• 打造國泰幸福農場	• 打造 5 座無障礙幸福農場	促進高齡長者、身心障礙者與社會連結
• 推動國泰投信 Fun 幸福社	• 邀集近 200 位同仁參與志工活動	
• 贊助混障綜藝團	• 影響超過 2,100 位長者、弱勢	
• 主辦國泰證券夢工場 (Cathaysec Dream Works) 圓夢計劃		

註：報告書之數據涵蓋所有社會專案成果，而故事則聚焦具體行動。

• 國泰幸福農場

面對高齡化與城鄉資源落差挑戰，國泰人壽慈善基金會推動「幸福農場」，在新北、花蓮、台東、嘉義與彰化設立互動場域，鼓勵長輩透過農耕維持身心健康，並提供社福機構與學校營養午餐，促進社區交流。此外，我們與嘉義塭仔社區合作，邀請長輩種植黑豆並釀製醬油，結合在地產業發展，提升生產力，並促進世代互動，讓高齡者在熟悉的環境中持續貢獻，實現共融共好。



• Fun 幸福社 有聲書推廣

國泰投信內部自發性成立的公益社團「Fun 幸福社」，與台灣數位有聲書推廣學會合作，由國泰員工擔任志工，將電子有聲書籍進行編排與校對，2024 年完成 5 場次電子書校對活動，共計有 100 位員工擔任志工，志工時數達 400 小時。

• 混障綜藝團

國泰人壽慈善基金會支持「混障綜藝團」深入少年監獄及國高中進行公益演出，透過表演傳遞不放弃的生命故事，同時為身障朋友提供展現才華的舞台。2024 年攜手該團隊走進高雄明陽中學、屏東內埔國中、南投旭光高中、花蓮玉里高中、宜蘭南澳高中、屏東枋寮高中、台北政大等校園及社區，以藝術觸動人心，啟發年輕世代勇敢面對挑戰，推動多元共融的社會價值。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

05

永續金融

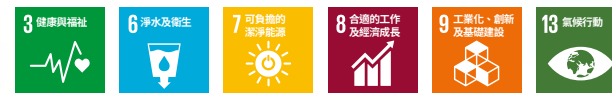
5.1 永續金融管理架構

5.2 責任投資/授信

5.3 盡職治理與議合

5.4 永續保險

5.5 永續金融亮點實績



根據 PwC 發布的《2024 全球投資人調查報告》，氣候轉型與調適已成為投資人高度關注的議題，71% 的投資人認為企業應將 ESG 與永續理念融入經營策略。對台灣金融業而言，PwC 認為 2024 年「綠色」依然是發展前景的重要主軸，金融機構透過投融資力量引導企業邁向綠色轉型，在社會整體邁向淨零的進程中扮演關鍵角色。

因此，國泰持續強化 ESG 風險管理機制之外，亦積極推動永續主題投融資與影響力投融資，以擴大正向影響力；同時採取主動所有權行動（如議合與投票），深化企業 ESG 風險意識，促進其永續轉型。此外，國泰金控 2024 年加入亞洲公益創投協會（Asian Venture Philanthropy Network, AVPN）與全球影響力投資聯盟（Global Impact Investing Network, GIIN），深化國際合作，推動影響力投資專案，攜手利害關係人共創環境與社會的永續發展。



專利技術強化永續投資管理

國泰投信開發三項專利技術，包括碳價風險情境分析、八階段議合進程控管裝置，以及永續資料整合搜尋系統，全面提升永續投資決策效率與議合成效。



台灣永續投資獎大滿貫

國泰金控在永續之路展現集團綜效，榮獲「TWSIA 台灣永續投資獎」金融業大滿貫，一共得到五座機構影響力典範、三座個案影響力金獎肯定。



獲選盡職治理較佳名單

國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險及國泰證券四大子公司，入列 2024 年度台灣證券交易所「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」，國泰人壽更為全台唯一五度上榜的國內企業。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

5.1 永續金融管理架構

為全面落實責任投資與授信，國泰金控從治理面著手，建立專業團隊，並持續透過教育訓練強化決策能力，確保 ESG 融入業務運作。同時，以政策與規範為核心，專責人員推動執行，確保責任投資與授信有效落實。各子公司除遵循母公司永續金融政策與規範外，亦依內部制定的管理政策、辦法與守則執行，構築完整的責任投資與授信架構。

5.1.1 團隊組成與管理

國泰金控設有責任投資小組，隸屬於國泰金控 ESG 策略委員會（原企業永續委員會），由金控投資長擔任組長，成員包括五家主要子公司負責投資與授信之高階主管，共計 5 名。自 2022 年起，責任投資整合小組即作為統籌執行單位，共有專責人員共 3 名，在子公司層級，則由各子公司總經理領導企業永續委員會／企業永續小組，並設有子公司層級責任投資小組，共有 12 名專責人員，共同確保責任投資與授信之落實。

• 深化團隊 ESG 專業

為深化團隊永續知識與專業性，集團透過課程、研討會、講座，如：永續季會、永續金融與氣候變遷風險管理、氣候變遷風險分析、ESG 永續風險管理實務、MSCI ESG Training 等，協助團隊制定更全面之 ESG 投融資決策。2024 年國泰金控、人壽、銀行、投信、產險、證券每人次平均受訓為 3 小時。

5.1.2 責任投資／授信永續方針

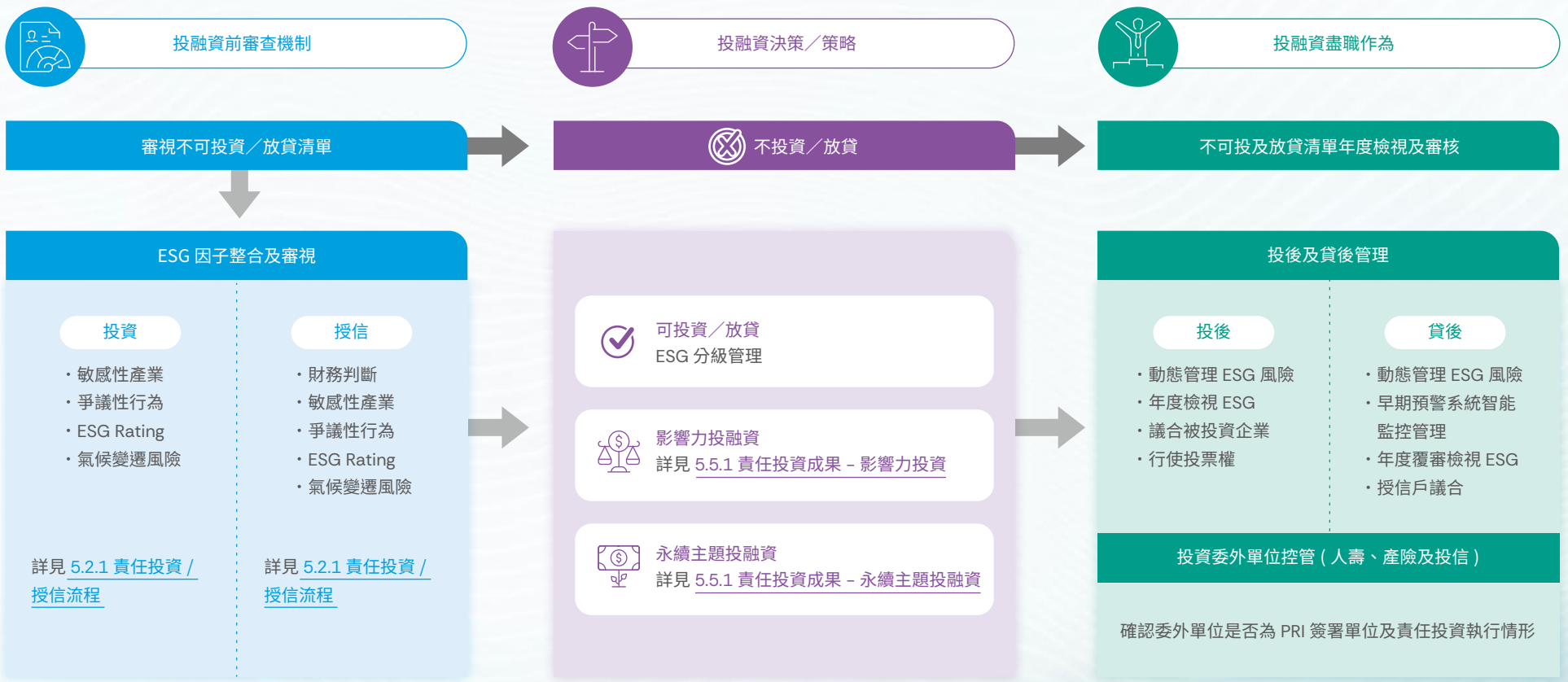
國泰各子公司除遵循母公司國泰金控內部永續金融相關政策或規範外，各子公司內部亦訂定責任投資／授信相關之管理政策、辦法及其他守則等，並定期將相關管理績效揭露於永續報告書、盡職治理報告書等。

公司	內部政策或管理規範	資訊揭露	
國泰金控	- 責任投資暨放貸政策 - 不可投資與放貸政策 - 議合政策 - ESG 暨氣候風險管理準則 - 產業風險管理辦法 - 煤炭及非常規石油與天然氣產業管理要點 - 生物多樣性具影響性產業管理要點	- 永續報告書 - 氣候暨自然報告書	
國泰人壽	- 國泰人壽投資管理流程 - 國泰人壽投資政策 - 國泰人壽責任放貸政策 - 國泰人壽不動產責任投資與管理政策	- 永續報告書 - 責任投資暨盡職治理報告 - 議合紀錄 - 投票紀錄	
國泰投信	- ESG 投資與風險管理政策 - 企業永續守則 - ESG 投資與風險管理流程	- 永續報告書 - 盡職治理報告書	
國泰世華銀行	- ESG 與氣候風險管理準則 - 赤道原則實踐準則 - 金融交易環境社會與永續治理 (ESG) 規則	- 永續報告書 - 氣候暨自然報告書 - 盡職治理報告	- 參與股東會投票紀錄 - 議合紀錄
國泰產險	- 國泰產險投資政策 - 國泰產險 ESG 暨氣候風險管理準則	- 永續報告書 - 氣候相關財務揭露報告書 - 盡職治理報告書	- 議合紀錄 - 投票紀錄
國泰證券	- 責任投資暨議合政策作業辦法 - 國泰綜合證券 ESG 暨氣候風險管理準則 - 國泰綜合證券 ESG 暨氣候投資風險管理辦法	- 永續報告書 - 氣候自然風險管理報告 - 盡職治理報告	

註：除上述子公司之外，國泰創投亦訂定並遵循《責任投資暨議合辦法》。

• 國泰責任投資與授信框架

國泰永續投融資遵循全球永續投資聯盟（Global Sustainable Investment Alliance, GSIA）之定義，並已訂定《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》，涵蓋投資與授信。放貸以企業金融授信為主，投資以上市櫃公司股票及債券為主，並涵蓋主動投資策略、被動投資策略及委外投資部位。



註 1：若投資／授信標的列於不可投／放貸清單，則依循深灰色箭頭。
註 2：若投資／授信標的未列於不可投／放貸清單，則依循淺灰色箭頭。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融**
- 06 永續治理
- 07 附錄

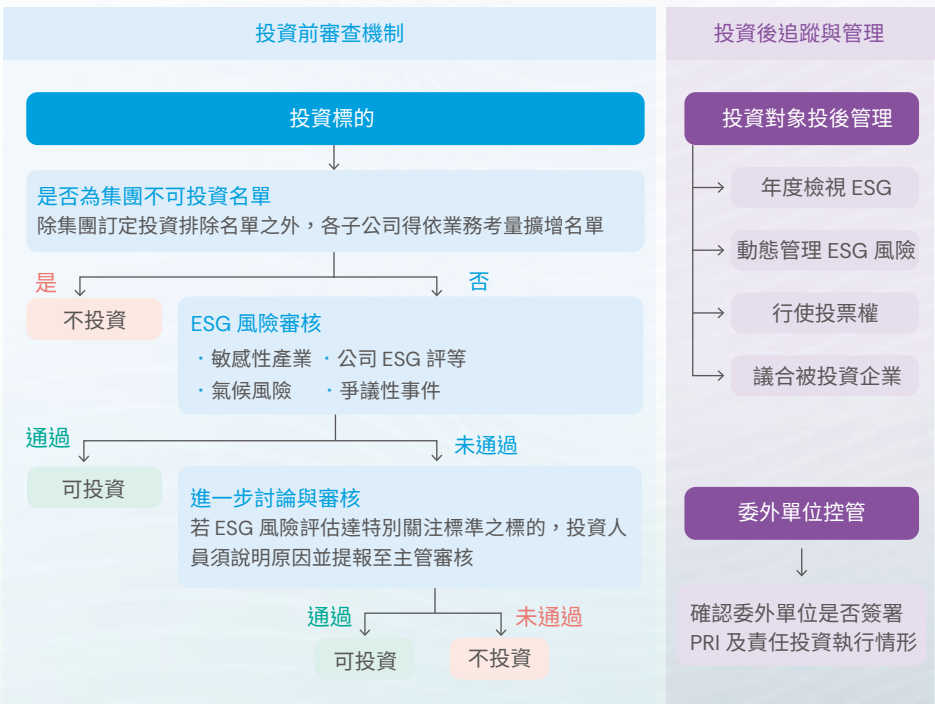
5.2 責任投資／授信

國泰遵循聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI）及責任銀行原則（Principle for Responsible Banking, PRB），並簽署赤道原則（Equator Principles, EPs），建構完善的責任投資／授信架構，為社會帶來穩定且正面的影響。關於對應行動請參考國泰金控官網。

5.2.1 責任投資／授信流程

• 責任投資流程

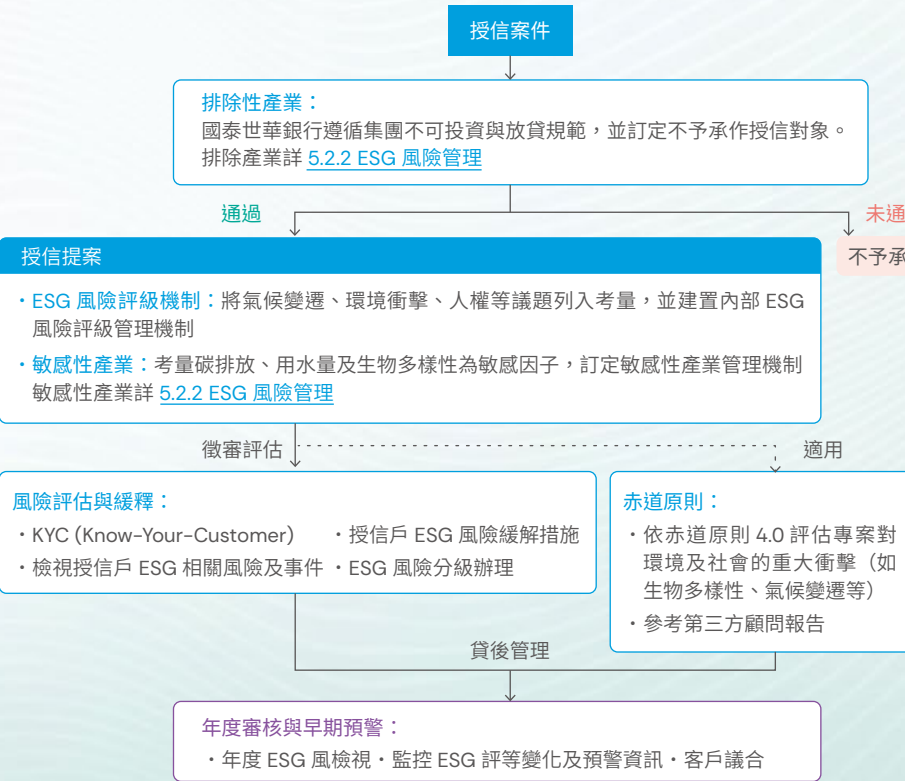
國泰建立完善的投資前審查與投資後追蹤管理機制，將 ESG 因子整合其中。投資前我們檢視投資標的是否屬於集團排除名單，若為排除名單者則不予投資；反之我們將針對投資標的進行 ESG 風險審核，若未通過則需進一步討論及審視。投後，國泰定期檢視企業年度 ESG 表現及動態管理 ESG 風險，透過行使投票權與議合等方式，促使被投資企業 ESG 表現持續改善。



註：考量各子公司運作不同，責任投資流程圖以各子公司為主。

• 責任授信流程

國泰世華銀行致力於降低氣候變遷與環境、社會、公司治理所帶來風險，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。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，國泰世華銀行於 2015 年成為台灣首家簽署赤道原則（EPs）之銀行，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，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。



註：上圖流程適用於國泰世華銀行責任授信業務。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

責任投融資方法與資產對照表

國泰金控參考全球永續投資聯盟（Global Sustainable Investment Alliance, GSIA）之永續投資八大策略－負面／排除性選股、正面／產業別最佳選股、依據國際原則篩選、ESG 整合、永續主題投資、影響力投資、股東行動（投票權行使）及企業議合，於資產對照表中分為「投資前審查機制」、「委外機構 ESG 管理」、「投資後追蹤與管理」及「創造永續價值」共四大類別。

責任投融資方法		資產	上市櫃股權	公司債	公債	不動產	授信	其他	對應頁數
投資前審查機制	不可投資名單		●	●	●		●		P.129
	敏感性產業		●	●			●		P.129,130
	ESG 因子整合與風險審核		●	●	●		●		P.130-132
委外機構 ESG 管理	全權委託單位管理							● (委外資產)	P.134
投資後追蹤與管理	ESG 年度檢視		●	●	●		●		P.134
	議合		●				●		P.135-139
	投票		●						P.139-143
創造永續價值	永續主題投資與授信		●	●	●	●	●		P.146
	影響力投資			●	●			● (基金／私募股權)	P.147,148

責任投融資金額範疇

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以徹底落實管理程度。

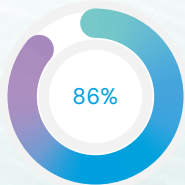
● 整體資產 10.3 兆元



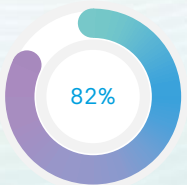
企金放款
受到 ESG 管理



股票、債券
受到不可投資政策管理
受到 ESG 整合機制管理



基金&委外資產註
受到 ESG 管理



不動產
受到 ESG 管理

註：2024 年完全複製法 ETF 的資產占比提升，其不受不可投資及其他 ESG 管理機制管理。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

5.2.2 ESG 風險管理

|| 集團及子公司不可投資／放貸政策與敏感性產業名單

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》，規範投資與放貸排除名單，以《國泰金融控股股份有限公司產業風險管理辦法》進一步規範敏感性產業。此外，針對部分敏感性產業，國泰金控制訂撤資煤炭策略，涵蓋未積極轉型之「煤礦業」、「煤炭鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」，並逐步調降不再新增投資的煤炭業營收占比門檻。同時，國泰亦訂立非常規石油與天然氣的投資管理規範，將油砂、頁岩油納入管理範疇，撤資策略詳細資訊請參考 2.1 低碳經濟。此外，各子公司除遵循集團訂定之不可投資／放貸產業名單及敏感性產業限額管理外，亦依各自業務管理需求擴增不可投資名單或加強審查及敏感性之產業。集團不可投資與放貸政策每年依據最新資訊，動態調整投資排除名單，2024 年共移除 3 家已不涉及爭議性行為或武器生產之企業，並新增 3 家涉入爭議性武器生產之企業。針對爭議性國家部分，則各有 1 國被新增與移出。

• 集團與各子公司之不可投資／放貸及敏感性產業名單

集團排除投資／放貸與敏感性產業名單

集團排除投資／放貸產業	
範圍	爭議性武器、情色行業、爭議性行為、爭議性國家
適用子公司	國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰投信、國泰證券、國泰創投



集團敏感性產業	
範圍	礦業、化石燃料發電及煤炭相關、石油與天然氣、農林漁牧業、建築材料業（含水泥）、航空業、食品飲料製造、化學原材料、肥料、氮化合物、塑／橡膠、原料及人造纖維製造
適用子公司	國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰投信 ^{註1} 、國泰證券、國泰創投

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

各子公司自行擴增之排除投資／放貸與敏感性產業名單

各子公司排除投資／放貸產業	
適用子公司	方針
國泰人壽 列為「排除名單」產業 ^{註2}	賭博產業、煤炭相關（燃煤發電、煤礦、煤炭運輸及煤炭服務業）、石油與天然氣、工業氣體、建築材料、鋁業、鋼鐵業、航空業、非常規石油與天然氣、農林食品（棕櫚油／木材／牛肉／大豆）
國泰世華銀行	違反人權、採礦、燃煤／核能發電、煤炭相關（煤炭貿易、煤炭鐵路運輸、煤製品）、常規與非常規石油及天然氣上游開採、菸品業、賭博、博弈、熱帶雨林伐木、流刺網製造與捕撈、武器彈藥
國泰產險	菸草生產、純粹博奕業、核擴散、彈藥與地雷製造商、熱帶雨林伐木



各子公司敏感性產業	
適用子公司	方針
國泰人壽 ^{註3} 列為「關注名單」產業	賭博產業、煤炭相關（燃煤發電、煤礦、煤炭運輸及煤炭服務業）、石油與天然氣、工業氣體、建築材料、鋁業、鋼鐵業、航空業、非常規石油與天然氣、農林食品（棕櫚油／木材／牛肉／大豆）
國泰世華銀行	皮革、紡織製造業、非金屬礦物製品製造、電子產品、電子零組件、機械設備製造、公共事業相關、運輸及倉儲業、電信業
國泰證券 ^{註4}	爭議性武器、情色行業、爭議性行為
國泰投信	採用碳密度為控管指標，以進行投資部位的碳排管理

註 1：適用於國泰投信自有資金。
註 2：不新增投資。
註 3：國泰人壽敏感性產業，依企業的環境、社會、道德風險對社會的負面影響程度，區分為排除名單及關注名單。
註 4：如為國泰金控不可投資暨放貸政策－爭議性產業「關注名單者」，包含爭議性武器及色情產業等，應遵循 ESG 暨氣候投資風險管理辦法之規範辦理。

|| 集團風險評估過程納入之 ESG 因子

國泰全面性將 ESG 因子整合於投資決策流程中，以 ESG 三大面向主要分成 10 大議題、共 33 項 ESG 因子。

環境面向	社會面向	治理面向
氣候變遷	人力資本	公司治理 企業行為
自然資本	產品責任	
污染與廢棄物	利害關係人衝突	
環境機會	社會機會	



10 大議題共涵蓋 33 項 ESG 因子

ESG 因子整合與風險評估機制／流程

為降低投資組合的整體風險，國泰各子公司將 ESG 因子納入投融資決策流程，用以辨識企業的相關風險與機會，並於投資後定期關注企業的 ESG 表現。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

子公司	各子公司 ESG 因子整合及風險評估機制流程
國泰人壽	投資決策整合 ESG 因子：建立《ESG 風險審核程序》，於投資股票及債券時，須考量被投資公司之 ESG 表現，並以遵循或解釋及提報討論的 ESG 整合管理機制。 • 排除爭議性投資標的 • 審慎考量投資標的 ESG 表現
國泰投信	投資管理系統中建置 ESG 資料庫，協助基金經理人及研究員分析並鑑別風險與機會，以調整投資策略。國泰投信針對涉及重大爭議問題的企業採取禁止投資策略，對爭議程度相對較低者，列入「爭議性高關注名單」。另訂定投信 ESG 高關注名單，包含如 ESG 評級較低、涉及爭議事件、高碳排放量、參與煤炭相關產業或治理薄弱之企業。投資投信 ESG 高關注名單之企業前，需撰寫 ESG 評估報告，說明理由及轉型計劃等，經內部審核批准方可投資。
國泰證券	投資前—ESG 風險評估 依循國泰金控《不可投資與放貸政策》與國泰證券《責任投資暨議合政策作業辦法》，將具重大爭議性國家之投資標的，存在高度環境、社會或道德風險之產業列為排除名單。 針對預計持有標的超過一年之長期投資，若該投資標的屬於國泰證券《產業風險管理辦法》之「敏感性產業名單」，應進行 ESG 評估，提供至少一種優於內、外部機構之 ESG 評等標準值證明，否則將減碼、限額或不得投資。若未達標準仍需投資，則應提交 ESG 暨氣候風險評估報告，說明投資原因及風險因應措施。
	投資後—ESG 風險管理 應提交 ESG 暨氣候風險評估結果，未符合內、外部機構之 ESG 評等標準值之未結清部位，業務單位應每半年檢視該部位之 ESG 暨氣候曝險概況，次月提供檢視結果並說明其風險趨避、控制或抵減，呈報至處主管核定後知會風險管理部，由風險管理委員會負責監督。
	ESG 評等標準值 包含但不限於 Bloomberg、S&P 或 SBTi 等機構之評分或評級，數據來自 Bloomberg 資料庫。由於各機構評級方式與涵蓋標的皆不相同，故標準值採用排名優於 20th ~ 25th 百分位數之企業為基準。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

子公司		各子公司 ESG 因子整合及風險評估機制流程
國泰世華銀行	投資評估原則	已將不可投資名單、ESG 表現、氣候風險、永續主題性投資、永續經濟活動納入投資評估。 • 不投資：屬於不予投資、不予承作之國家、產業、企業 • 若 ESG Rating 表現不佳者 ^{註1} ，需進一步評估 ESG 風險 • 若投資標的屬於敏感性產業者，盡職調查其氣候風險及生物多樣性情形，如揭露碳排放、減碳策略與目標，潛在升溫度數；水足跡、水資源管理政策、生物多樣性政策等 • 投資前須先鑑別永續主題投資項目、永續經濟活動評估
	定期監控 ESG 表現	定期監控被投資公司之 ESG 表現、氣候風險、高度敏感性產業投資、永續主題投資分析、永續經濟活動評估。
國泰產險	投資前一評估是否為負面排除名單者	確定該投資標的是否屬於「負面排除名單」之一，並檢視其 ESG 風險情形後方可投資 • 確認是否為集團不可投資名單 • 確認是否為國泰產險敏感性產業 • 排除煤炭相關產業（燃煤發電業、煤礦業、煤炭鐵路運輸、煤炭輔助服務） • 國泰產險 ESG 風險審核表
	投資後一定期追蹤	定期追蹤投資標的之 MSCI ESG Rating、爭議事件情形。

註 1：依 ESG 風險分級辦理企金授信案件之 ESG 風險審查，要求授信戶提供 ESG 風險管理計畫，包含但不限於碳排放數據、減碳目標與策略、水資源管理政策等資訊，進一步評估緩釋措施成效。

II 投融資人權風險評估

國泰參考《聯合國全球盟約》、《聯合國工商企業與人權指導原則》、國際勞工組織所制訂的勞工標準，檢視投資對象是否違反人權相關國際規範；並同時檢視投資對象是否涉及人權相關爭議性事件，包含但不限於人權疑慮、對當地社區影響、勞工關係影響等相關事件，以評估投資對象之人權風險。

國泰投資組合 2024 年已執行人權盡職調查比例為 83%，評估結果具人權風險占比為 0.2%，承風險辨識流程，國泰對具人權風險的投資標的採取減緩措施，包含但不限於議合、出具 ESG 風險評估報告，2024 年已採取減緩措施之部位占比為 100%。

融資方面，國泰世華銀行 2024 年已執行人權盡職調查比例為 90%，關注包含但不限於勞資議題、工安議題、違反法令遭勒令或自行停工等人權風險因子，若授信客戶涉及人權相關風險因子，將被定義為具人權風險融資案件，2024 年具人權風險融資案件占融資組合 2.9%，針對此類案件，業務單位須以 ESG 與氣候風險檢核表說明 ESG 事件與 ESG 風險管理計劃，包含風險減緩措施與追蹤檢視項目，2024 年已透過 ESG 與氣候風險檢核表說明人權風險減緩措施之部位占比為 100%。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

專欄—ESG 資訊整合平台

國泰投信—永續資訊整合平台 (SustainInfo Hub)

- **整合知名國內外資料庫：**
涵蓋 MSCI ESG、Bloomberg、ISS、全球煤炭退出名單 (GCEL)、CDP、Climate Action 100+、SBTi、CMoney、台灣永續評估資料庫以及各種來源的研究報告，讓投研團隊以簡易的方式，查詢到企業的永續表現及各項分析資料。
- **多樣化的功能模組：**
公司 ESG 總覽、投資組合 ESG 總覽、公司投資部位分析、風險燈號警示、氣候風險監測及生物多樣性風險監測、SDGs 檢視工具、碳價風險情境分析等。
- **議合評分機制：**
詳見 [5.3.1 議合主軸與流程](#)。

▶ 概念示意圖



國泰人壽—內部 ESG 管理系統及工具

- **ESG 評等現況查詢：**
即時監控投資標的 ESG 評等，並引入氣候風險值 (Climate VaR, CVaR) 指標，提供氣候風險評估資訊。
- **掌握企業碳排資訊：**
蒐集被投資企業之歷年碳排放，檢視其在淨零排放 (Net Zero)、RE100 再生能源承諾，以及科學基礎減碳目標 (SBTi) 承諾的達成狀況。
- **台灣碳費徵收計算工具：**
協助投資團隊於投資決策過程中，納入碳費成本的影響考量。

▶ 概念示意圖



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

ESG 年度審核結果

投資 ESG 審查結果

2024 年，國泰檢視全部上市櫃股權投資標的、公司債、金融債及公債之投資部位，共提報具潛在風險並討論之案件達 1,027 件，其中 9 件經檢視後確認具潛在風險，因而提高簽核層級；另有 546 件綜合考量基本面及 ESG 表現後，遭剔除於可投資名單。

企金授信 ESG 審查執行情形

項目	2024 年 (單位: 件)
經授信審議委員會拒絕或批示意見	1
因 ESG 事件而拒絕核貸	0

赤道原則案件

類別	項目	2024 年 (單位: 件)
 赤道案件	達 EP 規範須揭露之狀態 (Financial Close-簽約可撥貸)	3
	A 類案件	0
	B 類案件	3
	C 類案件	0

註：A 類專案對環境與社會有潛在重大負面之風險，且／或涉及多樣、不可逆、前所未有之影響；B 類專案對環境與社會可能造成程度有限之風險，且／或涉及數量較少、地點特定、大部分可逆並易於透過減緩措施加以解決之影響；C 類專案對環境與社會僅具輕微或無不利之風險和影響。

其他資產 ESG 管理機制

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：

- ① 每年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
- ② 每年檢視基金 ESG 績效、基金管理者 ESG 績效

不動產

國泰人壽為展現對地球生態及環境保護盡一份心力，2016 年度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，並就 2023 年起取得建照之新建建築全取得美國 LEED 標章或綠建築認證，將持續推動永續城市。

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。

委外單位管理措施	
國泰人壽	國泰產險
- 檢視委外單位是否為 PRI / 該國盡職治理守則簽署者 - 委外合約明訂投資時需考量 ESG 及氣候變遷因子 - 要求委外單位遵守排除名單及敏感性產業規範 - 委外單位每年需出具檢視報告，說明其 ESG 作為 - 檢視委外單位 ESG 執行狀況	- 委外合約訂立投資時須考量標的是否善盡環境保護、企業誠信與社會責任，並落實執行防制洗錢及打擊資恐作業 - 檢視委外單位是否為盡職治理守則簽署者 - 控管委外單位避免投資於排除名單及敏感性產業相關標的 - 要求委外單位需定期於投資檢討報告中揭露說明其 ESG 相關作為

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

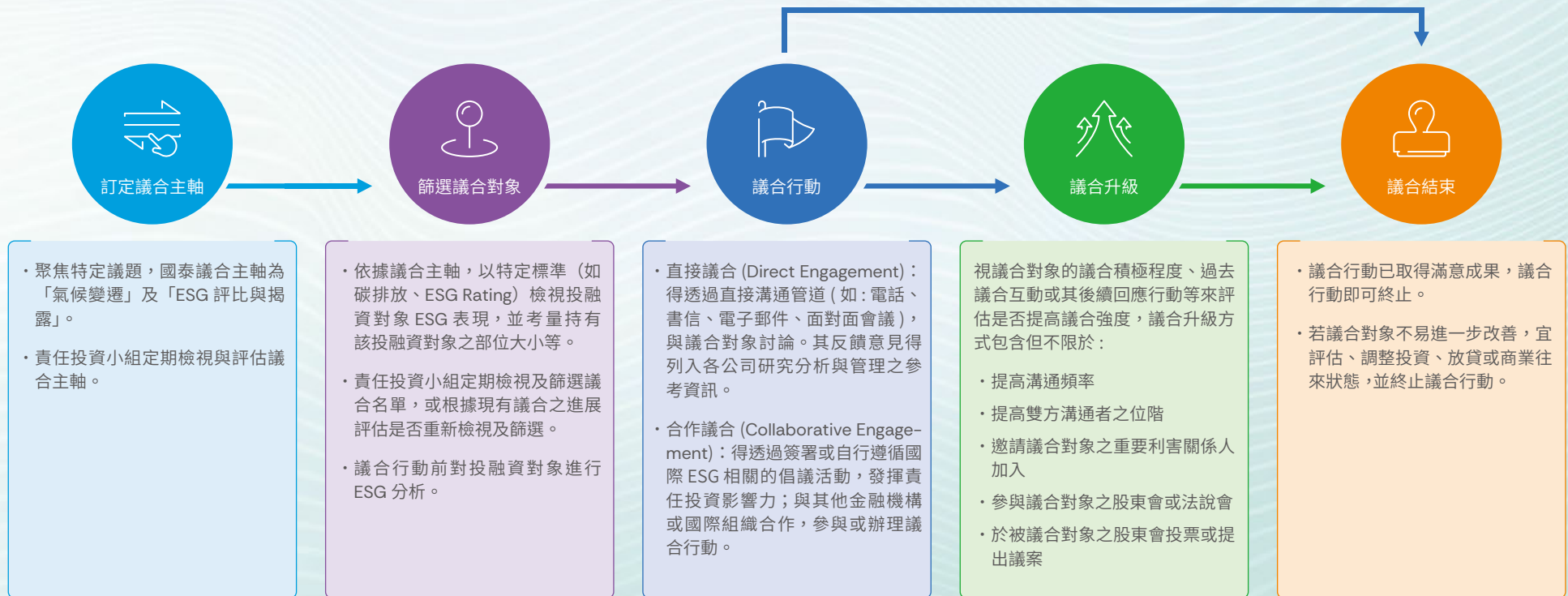
5.3 盡職治理與議合

國泰認為除了在投資流程中考慮 ESG 因子，採取主動所有權行動亦至關重要，因此國泰積極透過對話 (dialogue)、議合 (engagement) 及行使投票權 (voting) 與被投資企業互動，鼓勵企業提高 ESG 意識與透明度，並協助企業改善 ESG 管理機制，提升長期競爭力及企業價值；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及強化其韌性，創造更高的環境與社會效益，同時有助於降低金融風險。

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。透過電話會議、座談會，參與法說會或派員參加股東會等，與被投資公司經營管理階層溝通互動。2024 年子公司合計拜訪公司人次為 8,023 人次，拜訪公司家次為 2,404 家次。各子公司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](#)。

5.3.1 議合主軸與流程

國泰訂定《國泰金融控股股份有限公司暨子公司議合政策》與《國泰金融控股股份有限公司暨子公司議合辦法》，將「企業議合與股東行動」納入投資／貸放流程，以「氣候變遷」、「ESG 評比及資訊揭露」為國泰議合兩大主軸，個別檢視涉及議題的被投資公司，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。國泰金控集團議合流程說明如下，更多關於國泰金控 2024 年氣候及自然議合行動請參考 [2.1.2 氣候與自然議合策略](#)。



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

專欄 - 國泰投信 CathayQE

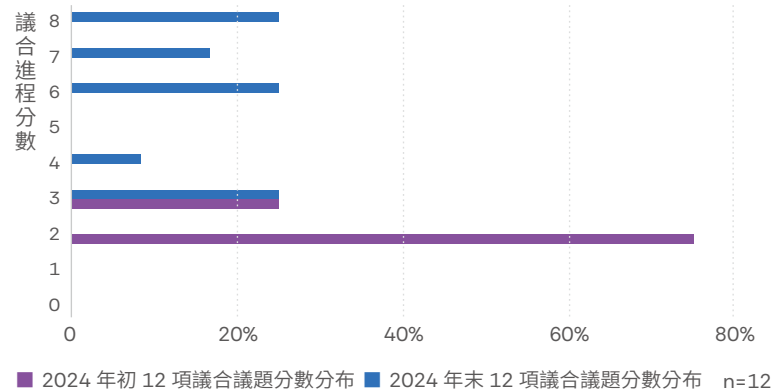
• 國泰投信議合進程控管機制

國泰投信 2023 年起，開發 CathayQE(Cathay Quantitative Engagement) 議合量化指標，以議題為主體，議合時設定期望達成目標如淨零減碳、或者提升公司的 ESG 評等，期初衡量公司對該議合議題的因應程度，給予 1 至 8 分的進程分數，並於議合後再次評估；採用 CathayQE 議合量化指標，除了可掌握單項議題議合進展，並可加總衡量整體議合成果，量化的議合成果則有助於議合成效管理，這套議合進程控管機制，在 2024 年獲得中華民國第 M665056 號新型專利。

• 2024 年度 CathayQE 成果

2024 年度的議合議題共有 12 項，從下圖可發現，儘管年初時各項議案均位於 2-3 分的初步進程，這些議題 100% 獲得了正向發展，年末時甚至已有 25% 達成目標，平均進程分數從年初的 2.25 提升至 5.75，亦即平均而言，每項議案獲得了顯著的超過三分的進展。總體而言，2024 年度整體議合朝向正面發展，國泰投信將持續推動被議合公司往 8 分的結案目標前進，期以專業機構投資人的角色，促進產業、經濟及社會淨零轉型，推動整體永續發展。

2024 年度議合量化統計表



5.3.2 議合成果與案例

2024 年國泰與 182 家次企業進行議合，針對 23 種 ESG 重大性議題累計 395 項次議合，議合企業主要為「資訊科技」、「非核心消費品」、「原材料」等產業，主要溝通議題為「ESG 揭露」、「其他（鑑別與評估環境風險和機會）」及「碳排放」。整體而言，議合朝向正向發展。

項目	國泰議合兩大主軸	
	主軸一：氣候變遷	主軸二：ESG 評比及資訊揭露
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
2024 年國內外企業議合家次 ^{註1}	120 家次 ^{註2}	174 家次 ^{註2}
議合議題	涵蓋碳排放、產品碳足跡及氣候變遷脆弱性	涵蓋 ESG 議題相關管理機制與揭露、ESG 評級，及根據企業業務特性或重大性議題進行議合

註 1：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资對象精進 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。

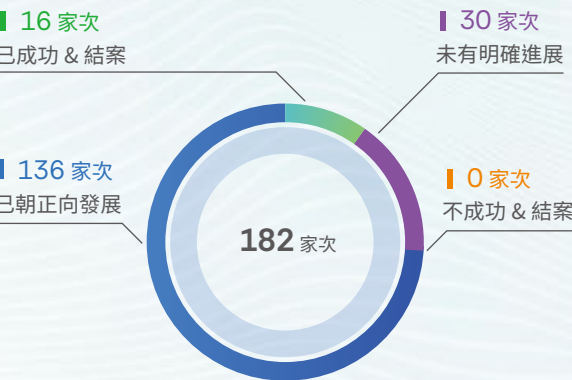
註 2：國泰向企業議合之主題可能同時包含主軸一及主軸二。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

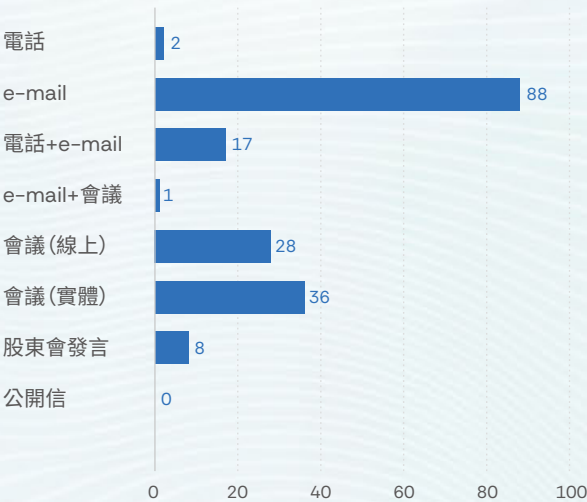
集團議合分布圖

2024 議合進展



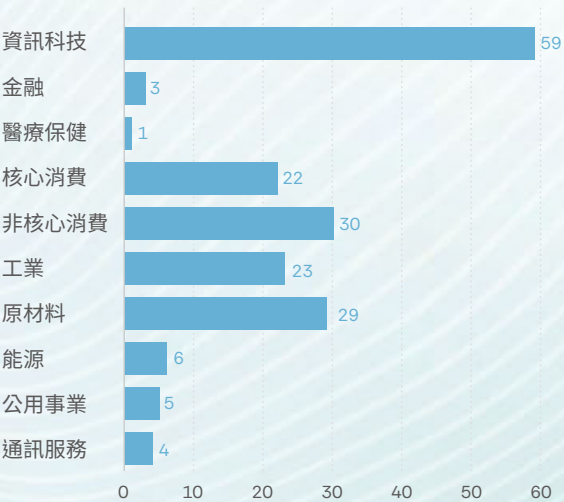
2024 議合方式分布

單位：家次

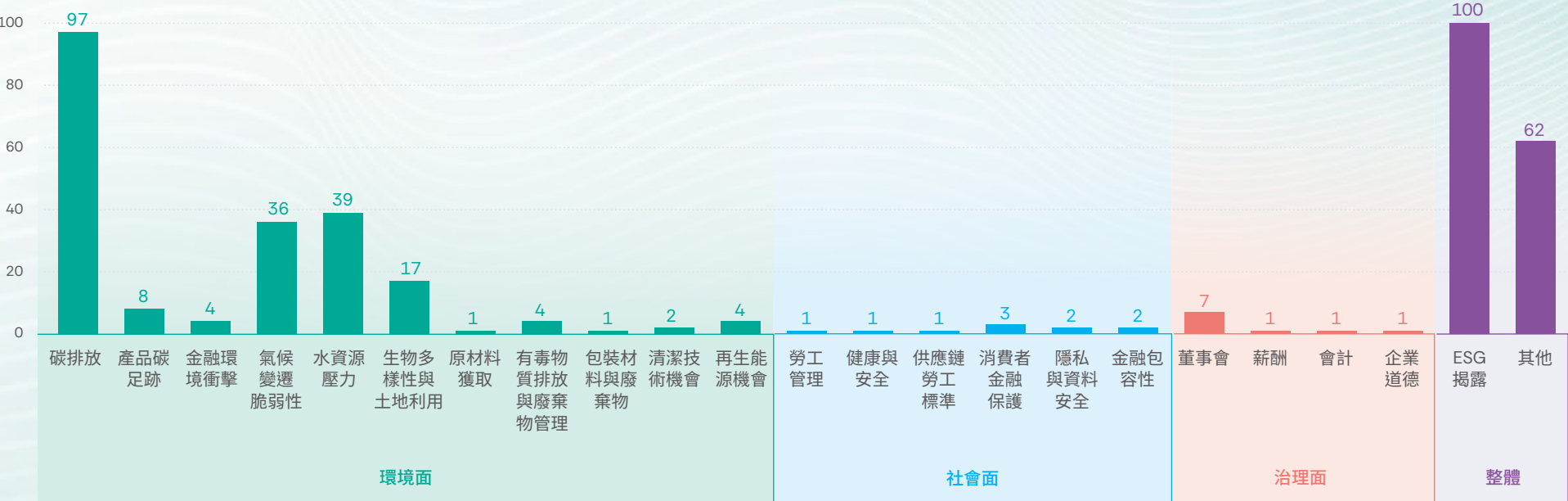


2024 議合產業分布

單位：家次



2024 議合議題分布



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

子公司	議合背景	2024 年議合成果
國泰投信	延續 2023 年議合成果，敦促企業的供應商提供使用 100% 再生能源之產品；訂定內部碳定價策略；高層薪酬與企業之 ESG 指標連結等目標。	- 截至 2024 年 8 月，已有 32 家主要供應商承諾使用 100% 再生能源生產公司產品 - 企業於台灣及中國大陸市場分別通過投資基金與合資企業投資綠能，預計至 2027 年每年可確保 82 億度綠能，佔 2023 年總能耗 80% - 啟動內部碳定價試點計劃，並計劃在一年內擴展至全球範圍 - 董事長和高層的薪酬與公司的 ESG 指標連結
國泰世華銀行 循環經濟工作坊	國泰世華銀行與台灣零售業龍頭「統一超商」二度跨界合作，共同舉辦「循環經濟工作坊」，邀請統一超商供應鏈中原物料、食品加工及鮮食廠等逾十餘家業者一同共襄盛舉。由國泰世華銀行低碳經濟小組團隊分享低碳轉型與永續金融的趨勢與現況，並以分組討論方式來共同交流並激盪想法；再由統一超商分享循環經濟與永續農場的實務案例，增進供應商之間的相互了解及共識。希望透過交流與分享，促進上游供應鏈共同投入低碳減碳轉型、生產製程改良、能源轉換，以及製造過程廢棄物加值化等，發揮以大帶小的永續影響力。 	13 家企業參與（完整涵蓋食品供應鏈，含食品原料、食品加工、食品包裝與食品銷售業者） 100% 參與者認為循環經濟有助於減碳轉型
國泰世華銀行 ESG 論壇「邁向淨零永續時代」	國泰世華銀行與 CDP 和金屬工業研究發展中心合作舉辦「國泰世華銀行 ESG 論壇」，以中小企業需求為出發點，除邀請 CDP 分享氣候與自然風險、中小企業在執行環境揭露時所需注意的要點以外，更安排金屬工業中心分享金屬產業的碳盤查與減碳技術應用，論壇活動共吸引眾多企業共襄盛舉，共同邁向淨零轉型目標。 	- 表揚並頒發「最佳氣候行動獎」、「最佳碳揭露獎」、「碳揭露先鋒獎」獎項予參與並完成填答 CDP 問卷的 16 家傑出企業 - 論壇實體參與人數 83 人 - Youtube 累積線上觀看次數超過 1,785 次

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

|| 議合案例 - 永續能力構建行動

子公司	活動名稱	活動內容	成果
國泰證券	每季 ESG 專題論壇	觀察資本市場趨勢，每季呈現專題論壇邀請投信法人參加。活動以線上形式進行，整合研究部 ESG 與其他產業的研究分析投資趨勢。	四場論壇共計 79 人參加
國泰世華銀行	2024 年永續實務講座－CBAM 與碳權	為提升國泰世華銀行法金業務團隊因應永續時代所帶來之競爭、挑戰與商機的能力，並掌握淨零轉型的產業發展趨勢，自 2024 年起舉辦一系列永續實務講座，聘請外部專業講師分析最新永續趨勢，並針對各產業所需之淨零碳排轉型技術進行深入介紹與案例解析。講座內容包含「台灣企業減碳因應之道——CBAM 浪潮與反漂綠法令」以及「台灣碳權交易市場的發展與銀行業的新商業機會」，藉此深化前台業務長官及同仁之永續思維與智識，強化與企業客戶之溝通能力，進而協助企業設定淨零承諾與永續目標。 	兩場次線上及線下合計 197 人參與

註：議合案例詳情請參閱各子公司盡職治理報告書。

5.3.3 行使投票權

國泰相信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，並支持企業在治理、社會和環境方面採取負責任的行為，以落實盡職治理並維護公共利益。

國泰金控各子公司已訂定明確投票政策或代理投票政策，並適用於其所投資的上市櫃公司，包含主動投資及被動投資策略，積極參與股東會議案投票，並審慎負責地行使投票權，詳細政策內容及各年度投票結果可參考各子公司網站：[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](#)。

|| 集團行使投票權核心原則

• 投票基本原則與精神

各子公司在行使表決權時，綜合考量被投資公司對整體營運效益的影響及議案的適行性，設立合理的表決權標準，並透過內部團隊進行嚴謹的議案評估。對於符合公司長期價值及永續發展目標的提案，原則上予以支持；反之，若提案涉及財務報告不實、董事缺乏獨立性、環境污染、人權侵害等情形，應採取反對或棄權的立場。此外，為實現長期價值增長與環境社會正向影響，各公司應在投票前與被投資企業積極溝通，履行負責任股東的角色，確保最終投票決策符合永續發展。



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

• ESG 議案之定義



環境議案

氣候變遷、水資源、生物多樣性、碳排放相關、廢棄物處理、有毒物質、森林砍伐、資源回收再利用、再生能源等議題。



社會議案

人權、性別、種族、動物福利、食品安全、人體健康、慈善捐贈、多元、平等與包容性（僱傭平等、反歧視、職場性騷擾、性別薪酬差距等）、EEO-1 report（Employer Information Report）、資訊安全與個人隱私等議題。



治理議案

董監事相關議案、薪酬、資本相關、財務報告相關、營運管理、併購／企業重組、行使歸入權等議題。

• ESG 因素之投票準則

國泰人壽審慎評估投資對象之議案以進行投票決策，以引導企業落實公司治理，並採取更具體的環境與社會行動。

環境與社會議案

國泰人壽評估議案之考量因素包括：

- 1 提升公司創造長期價值之能力
- 2 減輕公司重大環境及社會風險
- 3 符合巴黎協議減碳目標
- 4 為弭平社會不平等做出實質貢獻
- 5 符合《昆明－蒙特婁全球生物多樣性框架》
- 6 符合聯合國永續發展目標第六項 (SDG 6) 潔淨水源

因此，舉例來說我們原則支持：

- 1 要求公司設定「符合巴黎協議減碳目標」之氣候議案
- 2 揭露氣候變遷的財務風險及公司如何識別和管理此類風險等環境議案
- 3 要求公司出具營運對生物多樣性與自然資源影響的評估報告

以及合理的情況下：

- 1 要求公司出具營運對人權影響的評估報告
- 2 發布及提出多元化和包容性舉措報告
- 3 揭露政治遊說活動和支出等社會議案

治理議案

國泰人壽關注被投資公司整體 ESG 表現，對於被認定不符合公司治理精神、影響股東權益之議案，將投票反對，主要關切之重大議案類型及反對考量因素舉例說明如下：

- 1 **董事會結構健全度**：公司治理是 ESG 的核心，而董事會係公司最高監管機構，故將關注董事成員是否具獨立性、任職期限太長或兼職過多家公司；對於在營運上或其價值鏈對於氣候及自然風險未採取足夠緩解措施之公司，除主動溝通表達想法外，亦可能基於環境問責精神，棄權或反對現任負責董事之選舉案或管理層相關提案。
- 2 **薪酬與福利合理性**：薪酬與福利主要在於吸引、留任並獎勵對於股東價值長期永續成長至關重要的人員，故若薪酬計畫未與公司長期的永續價值驅動因素連結、或與預先設定的績效標準沒有任何關聯，則可能反對公司之薪酬相關提案。
- 3 **財報及審計公正性**：財務報表的完整詳實，時常取決於外部審計人員能否有效查核管理狀況而不受妨礙干擾。為此，若公司審計人員不具外界公認之獨立性或有非審計費用占總審計費比例過高的情形，則可能反對審計人員任用之相關議案。
- 4 **盈餘分配合理性**：通常贊成發放收益產生或來自資本和法定準備金的現金或股票股利，惟若配息率不符股東最佳利益（如持續過低而無充分解釋），或不利公司永續經營之財務狀況（如依公司財務狀況配息率過高），則將反對。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

• 對股東提案之投票決策考量

一般而言，股東提案作為股東向公司管理層傳達意見的有效方式，許多股東在股東會上提出此類議案來推進公司 ESG 進展，因此現行永續相關議案主要以股東提案為主，另一方面，公司亦將其環境與社會行動或未來規劃作為提案向股東諮詢意見，期能獲得股東認同，對於此類提案，國泰人壽將進行逐案審查分析後投票，以期公司永續經營發展並增進長期價值。

|| 行使投票權流程

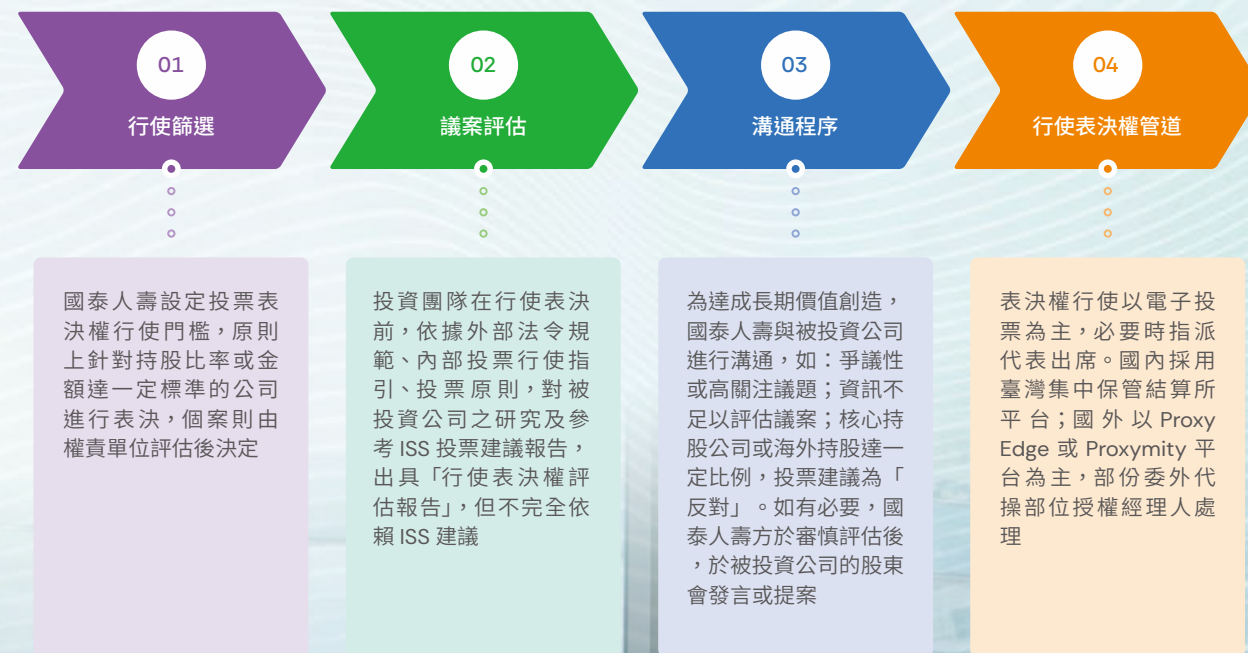
國泰人壽支持關注永續發展的公司，因此，出席股東會、行使投票權及對被投資公司股東會議案表達意見，為國泰人壽展現主動盡職管理的方式之一。更多資訊請參考 [國泰人壽 2024 盡職治理報告書](#)。

• 第三方投票顧問機構管理

① 若委託第三方投票顧問機構代為投票，將要求其投票建議與國泰人壽投票原則一致

國泰人壽盡職治理守則明訂得委託其他專業服務機構代為進行代理投票，惟需經由約定或由國泰人壽監督等方式，以確保受託服務機構依本公司要求行事；故未來若有委託第三方投票顧問機構代為行使投票之需求，除審慎評估投票顧問機構對投票議案研究的深度和廣度、投票政策之合適性，以遴選出符合國泰人壽需求及投票理念之投票顧問機構，亦將要求其投票建議與國泰人壽投票原則一致，確保落實盡職治理精神。

② 現行使股東會表決權時，100% 由投資團隊自行執行，並未委託第三方投票顧問機構代為行使投票權。

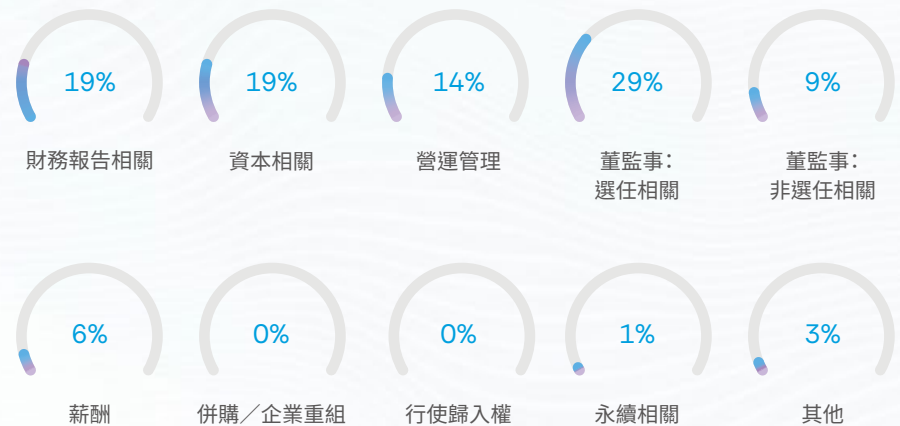


投票結果

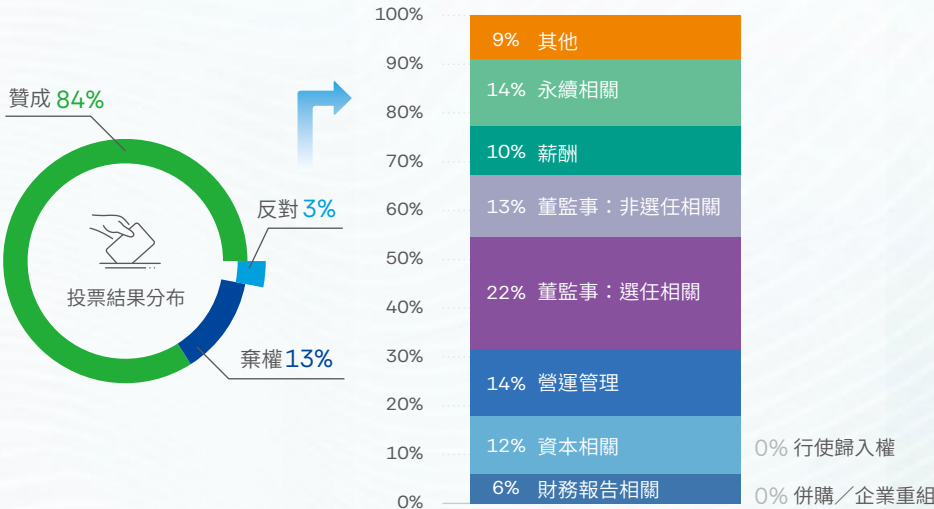
2024 年，國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券及國泰投信共出席 818 家次股東會，共表決 6,626 項議案，包含治理、環境與社會議案，其中贊成 84%、反對 3%、棄權 13%。

註：根據保險法第 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。

議案分佈比例



反對案分布比例



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融**
- 06 永續治理
- 07 附錄

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

子公司	議案名稱	背景說明	投票行動
國泰人壽	要求公司揭露範疇三溫室氣體排放	A 公司為全球領先的電子商務及零售平台，儘管已經公開其範疇一和範疇二溫室氣體排放量，但仍未全面揭露其範疇三排放數據。對於零售業者而言，範疇三排放常常佔據其總排放量的主要部分。因此，股東提案要求公司對範疇三的排放數據進行更為透明和詳盡的揭露。	基於以下理由，國泰人壽贊成 A 公司之股東提案「要求公司揭露範疇三溫室氣體排放」： - 將有助於公司更好地應對日益嚴格的全球環保法規，如歐盟企業永續報告指令 (CSRD) 及加州空氣資源委員會的強制報告法規 (MRR)。 - A 公司揭露的資訊僅限於其平台上的某些範疇三排放，這無法全面反映其業務運作的環境影響。 - 尚未達成科學基礎減量 (SBTi) 驗證。 - 其競爭對手如 W 公司等，已率先揭露更全面的範疇三排放量，顯示業界對此資訊的需求和重視。
國泰人壽	要求公司尋求第三方驗證代糖的安全性	P 公司為全球知名食品企業，依世界衛生組織 (WHO) 2023 年建議，警告了阿斯巴甜等代糖 (Non-Sugar Sweetness) 的可致癌性，因此，部分股東要求基於對 P 公司針對其產品中含有 NSS 進行更全面的的安全性評估。	基於以下理由，國泰人壽贊成 P 公司之股東提案「要求公司尋求第三方驗證代糖的安全性」： - 回應 WHO 對阿斯巴甜可能造成的健康疑慮。 - 履行股東責任，強化風險管理與透明度：作為投資者，我們關注公司如何管理潛在的健康風險。第三方驗證將有助於提升公司在健康風險管理上的透明度，並增強對股東的責任感。
國泰人壽	「高階主管薪酬」諮詢性投票案	此案為高階主管薪酬進行諮詢性投票 (Advisory Vote)，讓股東可透過此議案，對公司領導力發展與薪酬委員會所制定的高階主管薪酬計劃 (包括授予高管之薪酬、股權獎勵及績效衡量標準等) 表示贊成或反對之意見。	基於以下理由，國泰人壽反對 A 公司針對「高階主管薪酬」諮詢性投票案： - 授予公司薪酬與績效未保持一致：雖然 A 公司設有激勵性薪酬計劃，並依據公司績效發放獎金，但該公司薪酬結構與其實際績效之間的匹配性仍存在顯著偏差，使 A 公司的薪酬提案未能充分反映出公司在管理層薪酬與公司長期價值增長之間應有的緊密關聯。 - 激勵計劃的目標設定與嚴謹性不足：儘管公司年度激勵計劃完全基於預先設定的財務目標，然未能確保激勵計劃的目標具有足夠的挑戰性和嚴謹性。

註：更多資訊請參閱各子公司投票情形揭露報告。



專欄－國泰 2024 年加入亞洲公司治理協會 ACGA

為使國泰提升議合能力，在公司治理及社會面向能與國際更加接軌，2024 年加入亞洲公司治理協會 (Asian Corporate Governance Association, ACGA)，ACGA 於 1999 年成立，為獨立非營利組織，致力於與投資人、企業、監理機關合作，促進亞洲公司治理獲得有效實踐，主要工作內容涵蓋研究、倡議、教育三領域，擁有來自 18 個市場的 99 名會員，其中 64% 為資產管理業者，會員所管理資產超過 40 兆美元。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融**
- 06 永續治理
- 07 附錄

5.4 永續保險

為帶領產業永續轉型，以深化接軌國際趨勢，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「氣候、健康、培力」為策略主軸；國泰產險亦自行遵循，將 PSI 原則整合至組織內部的制度與營運。

註：關於國泰落實永續保險原則請見[國泰金控官網](#)。

|| 保險 ESG 整合管理機制



- 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



- 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



- 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

國泰產險於商品生命週期融入永續意識



國泰產險遵循 PSI 以及政府對於永續金融的目標，將 ESG 議題之因應納入產品的生命週期中。為創立永續保險商品與文化，我們藉由多元管道培養同仁的永續意識，並將永續納入產品的設計中。如今國泰產險之保險商品皆須經過 ESG Checklist 之檢測通過後方能上市，我們亦定期進行保險商品之控管。對於企業客戶之核保，亦將敏感性產業納入考量，並協助高風險之企業客戶進行永續轉型。

商品開發 ESG Checklist

- | | |
|----------------|---|
| 01. 氣候變遷、定價風險 | 04. 是否符合公司治理面向 |
| 02. 是否符合環境面向 | 05. 是否為集團所鑑別之弱勢族群 |
| 03. 是否符合社會面向風險 | 06. 是否符合趨勢需求（如高齡經濟、網路投保、數位服務、綠色產業、政府政策） |



2024 年新送審商品
100% 通過 ESG 檢核

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

5.5 永續金融亮點實績

永續金融已成為全球金融市場的重要趨勢，不僅引導資本流向環境、社會及公司治理（ESG）表現優異的企業，更促進整體經濟向永續發展轉型。國泰作為永續金融的領航者，持續深化責任投資與授信，投資面透過積極推動永續主題式投融資、永續相關債券與影響力投資上的實踐；授信面透過永續授信、再生能源貸款、社會責任貸款等多元金融商品／服務，期許藉由資金提升對環境與社會的正向影響，實現永續共好。

5.5.1 責任投資成果

|| 永續主題投融資

國泰定義低碳、基礎建設、高齡與健康、社區與金融包容性、水資源等五種永續主題，這些產業的發展影響氣候、經濟、社會福祉，提供長期穩定投資機會，並符合金融機構的社會責任。透過投資，金融機構不僅推動產業創新轉型，更促進可持續經濟發展，發揮金融本業的力量，為社會永續與商業共創價值。截至 2024 年 12 月，國泰永續主題的投資總額達到新台幣 1.7 兆元；而授信總額達新台幣 1,345 億元^註。

註：關於永續主題投資／授信金額請見附錄 7.2 ESG 績效數據表 表 1，五種主題之標的可能有重複，總計數已排除重複計算。

永續主題投資／授信對應 SDGs					
主題	相關行動	回應的 SDGs	2024 金額（億元）		
			投資	授信	
低碳	依據參與全球氣候變遷投資聯盟（Global Investor Coalition on Climate Change, GICC）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，投資低碳綠能產業包括：替代能源（不含核能、化石燃料、天然氣、火力）、綠建築、廢棄物回收、低碳運輸、循環經濟、綠色債券、自然碳匯。	 	3,251	506	
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。		9,176	756	
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（醫療機構、壽險公司、交通服務）、高齡與健康產品產業（製藥、生物科技）及設施供應等（老人住宅）。		5,697	479	
社區與金融包容性	包含投資具微型金融／普惠金融服務、提供金融科技服務至微型金融機構、職業教育／專業技能訓練等相關服務之企業。	 	56	72	
水資源	氣候變遷加劇水資源問題，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、污水處理等。	 	135	16	

註：2023 年國泰金控永續主題投融資資訊更正，「高齡與健康」投資金額為 4,903 億元，授信金額為 437 億元；「水資源」投資金額為 67 億元，授信金額為 11 億元；「社區與金融包容性」投資金額為 24 億元，授信金額為 40 億元。

|| 永續相關債券投資

永續發展相關債券 (Green, Social, Sustainability, and Sustainability-Linked Bond, GSSSB)指資金用途為永續目的所發行的債券，全球國家政府、地方政府、公司均可發行，透過投資永續相關債券，可更細緻追蹤資金用於特定永續領域，促進該領域進展，國泰依據 Bloomberg、證券櫃檯買賣中心定義永續相關債券，2024 年國泰共投資永續相關債券新台幣 1,472 億元，細項定義及金額如下：

資產類別	說明		累積至 2024 年投資總金額 (單位：億元)
	Bloomberg 定義	櫃買中心定義	
綠色債券 (Green Bond)	Indicates the issuer states that the net proceeds of the instrument include environmental projects or activities.	係指債券所募集之資金全部用於綠色投資計畫。發行人所發行之債券，依據證券櫃檯買賣中心「永續發展債券作業要點」之規定，取具綠色債券資格認可，並申請債券為櫃檯買賣，即為綠色債券	788
社會責任債券 (Social Bond)	Indicates the issuer states that the net proceeds of the instrument include social projects or activities.	係指債券所募集之資金全部用於社會效益投資計畫。發行人所發行之債券，依據證券櫃檯買賣中心「永續發展債券作業要點」之規定，取具社會責任債券資格認可，並申請債券為櫃檯買賣，即為社會責任債券	130
永續發展債券 (Sustainability Bond)	Indicates the issuer states that the net proceeds of the instrument include environmental and social projects or activities.	係指債券所募集之資金全部同時用於綠色投資計畫及社會效益投資計畫。發行人所發行之債券，依據證券櫃檯買賣中心「永續發展債券作業要點」之規定，取具可持續發展債券資格認可，並申請債券為櫃檯買賣，即為永續發展債券	468
永續發展連結債券 (Sustainability-Linked Bond, SLB)	Indicates that issuer states that the instrument includes issuer predefined forward-looking performance-based organizational sustainability targets.	係指債券本息支付條件與發行人可持續發展績效目標 (SPT) 相連結之債券。發行人所發行之債券，依據證券櫃檯買賣中心「永續發展債券作業要點」之規定，取具可持續發展連結債券資格認可，並申請債券為櫃檯買賣，即為永續發展連結債券 (SLB)	86

|| 影響力投資

為提升對社會或環境的正面影響，國泰人壽於 2024 年首次參考全球影響力投資聯盟 (GIIN)，對影響力投資定義，將「意圖性、可衡量性、跨資產性、具財務報酬」作為投資決策的重要考量，並納入社會與環境議題的目標。為了衡量投資效益，參考國際標準制定影響力評估範疇，涵蓋跨資產類別的配置，包括永續債券及私募基金等，並結合「變革理論 (Theory of Change)」及 IRIS+ 指標，聚焦於對社會和環境的實質及正面的貢獻。（若需詳細資訊請詳[國泰人壽 2024 年永續報告書](#)）



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

影響力投資鼓勵企業採取更加永續的商業模式，將社會與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：提供教育機會訓練、提供乾淨用水、改善公共衛生、氣候變遷減緩或調適及保護生態系統等。隨國際淨零及 ESG 趨勢加速發展，國泰人壽持續針對發展綠色永續計畫及社會效益項目進行投資，發揮影響力投資，2024 年於影響力投資相關資產（右表）總金額 965 億元。

資產類別	說明	2024 年投資總金額 (單位：億元)
綠色債券	主要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。	483
社會責任債券	藉由投資改善弱勢族群的生活、提供價格可負擔的住宅改善民眾居住問題、發展基本服務需求的社會債券，協助國家或企業為社會產生正面的實質影響效果。	60
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。	360
其他	投資其產品或計劃對社會及環境產生積極影響力的股票基金及私募股權，藉此發揮正向影響力。	62



專欄－國泰成為 AVPN 及 GIIN 會員，響應影響力倡議



國泰的角色

國泰長期投入公益行動，結合集團資源推動社會與環境共融發展，期許發揮永續核心策略之一「培力」，結合公益創投與影響力投資，鼓勵並支持更多的創新解決方案。2024 年，國泰金控成為亞洲公益創投總會（AVPN）及全球影響力投資聯盟（GIIN）的會員，一同響應影響力投資，讓無論是個人、族群或組織，皆能在解決社會與環境挑戰中發揮更大影響力。



影響力倡議

亞洲公益創投協會（AVPN）

為亞洲最大的社會投資者網路平台，匯聚來自 33 個市場的 600 多個多元資金提供者和資源供應商。致力於促進亞洲的社會投資者共同投入影響力資本，以實現聯合國永續發展目標（SDGs）。幫助其成員建立緊密的聯繫、深化學習、積極行動並展現社會影響力。

全球影響力投資聯盟（GIIN）

GIIN 於 2009 年成立於美國，是全球最大的影響力投資人社群之一，擁有來自 50 國、約 450 名會員，致力於擴大影響力投資的規模和有效性，建立關鍵基礎設施，並支持影響力投資相關的活動、培訓及研究，據以加入影響力投資產業的發展。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

5.5.2 責任授信成果

國泰世華銀行聚焦核心本業，透過資金引領產業與社會轉型，發展更便捷之數位化服務及提升金融商品與服務品質，期待創造環境與經濟共榮。

綠色金融商品與服務

綠色金融商品與服務		指標	2022 年	2023 年	2024 年
環境投融资		環境融資金額	381 億元	413 億元	514 億元
		環境投資金額	194 億元	257 億元	301 億元
再生能源貸款		再生能源占電力供應授信比重	87.56%	93.33%	99.79%
永續授信	企金綠色授信	企金綠色授信餘額	252.44 億元	280.80 億元	250 億元
		企金綠色授信餘額分別占企金總授信餘額之比率	3.64%	3.69%	2.95%
	個金綠色授信	個金綠色授信餘額	6.52 億元	5.67 億元	11.96 億元
		個金綠色授信餘額占個金總授信餘額之比率	0.05%	0.04%	0.06%
	永續績效連結授信	永續績效連結授信餘額	169.27 億元	330.36 億元	495.13 億元
		永續績效連結授信餘額分別占企金總授信餘額之比率	2.44%	4.34%	5.85%
綠色定期存款		綠色定期存款餘額	49.05 億元	23.94 億元	10.07 億元

責任授信目標進展

目標		監測	2024 更新進展狀況
高碳排產業貸款	「零煤融資」 ^(註 1) 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。
永續授信貸款 ^(註 2)	至 2030 年，永續授信突破千億。	按季定期追蹤	截至 2024 年底，永續授信餘額達 745.13 億元。

註 1：煤炭上中下游產業鏈，包含煤相關開採、製品及批發零售等均納入國泰世華銀行不予承作範圍。
註 2：包含永續績效連結授信及綠色授信，定義係依據「企業金融永續授信管理要點」不包含個金綠色授信。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

社會責任貸款

國泰世華銀行 2024 年起於海外分行拓展承作社會責任貸款，針對開發中國家中無法或難以獲得充份基本服務（例如：交通、醫藥、居住、金融服務），或需要提升基本教育、技能、社經地位的族群，間接提供金融服務，資金用途限制在特定一個或多於一個的社會專案。此外，建立金流控管機制，以及要求借款人定期出具資金運用報告，確保所有資金皆用於指定專案之融資或再融資。

5.5.3 永續金融商品與服務

國泰證券 APP 一站式數位投資服務

結合數位服務與 ESG 理念，鼓勵投資人落實永續投資，延續 2020 年與國立臺北大學合作提供機構法人投資 ESG 研究服務，2021 年將 ESG 導入國泰證券 APP 自然人選股服務，2022 年更領先業界推出國泰證券 APP 「永續專區」，提供投資人檢視台股庫存之 ESG 評級，2024 年使用人數突破五十萬人、點擊突破二百萬次，更於每年持續優化服務，推出最貼近客戶需求的金融數位服務。



目標族群

對資金具有需求但不易取得者

成果

- 2024 年度核貸金額共 3,350 萬美元。
- 2024 年度核准的案件皆已動撥。資金用途包括偏鄉醫療院所之設備更新、中低收入戶子女之助學貸款等。

永續基金

國泰投信永續高股息 ETF 基金

截至 2024 年底基金規模達新台幣 3,763 億元。2020 年疫情危機更顯現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，首次公開發行後創下台股多項紀錄。



2024 年國泰投信永續高股息 ETF 成果

- 2024《Asia Asset Management》2024 BEST OF THE BEST AWARDS—最熱門 ETF
- 2024《Smart 智富》台灣基金獎（晨星技術指導）—國內原型類指數股票型基金獎
- 2024《台北金融研究發展基金會》第二十七屆傑出基金「金鑽獎」—股票 ETF 一般型 ESG 指數三年期獎

國泰投信美國 ESG 基金

截至 2024 年底基金規模達新台幣 37.5 億元。採用 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。不僅聚焦 ESG 美股菁英股，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。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理**
- 07 附錄

06

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



國泰相信面對各式不確定性的風險與壓力的同時，需特別審視評估永續發展策略，以建立更具韌性、系統性的永續發展計畫來適應全球快速變化，而 MSCI 發布之《永續與氣候趨勢展望》亦指出董事會在企業永續發展上扮演重要角色。我們不僅遵守從業道德標準和法令規範，更針對氣候、自然、人權等各方面擬定因應策略，由上至下監督與管理以預防 / 減緩風險帶來之影響。



持續強化永續治理 深化永續 DNA

- 股務委外辦理以提升獨立性及運作效率
- 第四次偕同子公司「國泰人壽」及「國泰世華銀行」參加「CG6014（2023）公司治理制度評量」蟬聯最高「特優」認證
- 第三次取得台灣智慧財產管理制度 A 級驗證



堅實的風險治理

- 設立氣候長負責統籌與聯繫集團氣候相關議題



持续提升 企業風險應變能力

- 領先同業導入新版 ISO 27001:2022 資訊安全管理系統驗證

重大主題與目標

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

重大主題	2024 年達成情形	短期目標	中期目標		長期目標
		2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
公司治理 與誠信經營	- 偕同子公司「國泰人壽」及「國泰世華銀行」參加中華公司治理協會主辦之「公司治理制度評量」蟬聯最高「特優」認證 - 強化董事進修領域的多元性 - 關注國際公司治理最佳實務，完善董事會運作等公司治理制度	- 完成第九屆董事選舉，持續強化董事會組成之專業性、獨立性、及多元性 - 完成第三次董事會外部績效評估 - 關注國際公司治理最佳實務，持續優化各項公司治理運作機制			- 關注國際公司治理最佳實務，持續優化各項公司治理運作機制 - 積極參與國內外專業機構「公司治理」各項評鑑，深化公司治理文化 - 維持台灣智慧財產管理制度 A 級驗證
風險與危機 管理	- 已將政經風險轉列為集團重大風險，並整合至國家風險管理機制 - 已完成投融資氣候整合情境分析與氣候策略韌性驗證	- 持續精進地緣政治風險管理，深化地緣政治與集團風險管理機制之整合及提升經營韌性 - 精進風險管理策略與機制，接軌 IFRS 17 與 ICS 監理制度	- 精進集團風險控管架構，確保集團策略一致性 - 運用創新資訊技術與數據分析工具，整合集團風險資訊 - 掌握國際氣候與自然趨勢與法規動態，優化風險管理與量化分析能力		
	完成「ISO 22301 營運持續管理系統」國際驗證證書有效性續審作業	持續精進集團營運持續管理機制（如極端情境因應），並辦理擬真動態演練，以提升集團緊急應變能量	- 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		
法令遵循	- 完成雲端委外及人工智慧（AI）治理框架及管理機制建立 - 完成規章管理準則修訂及內控制度管理優化	強化數位轉型、雲端及人工智慧（AI）發展與金融生態場景合規管理	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		

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

重大主題	2024 年達成情形	短期目標	中期目標		長期目標
		2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
法令遵循	- 已運用數據科技及風險模型，完成集團 AML（Anti-Money Laundering）／ CFT（Combating the Financing of Terrorism）聯防模組第一階段上線 - 子公司皆無逾越集團洗錢（ML）／資恐（FT）風險胃納等級	- 參酌 2024 年 12 月發布之「2024 年國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告」，研議是否調整集團 AML ／ CFT 相關風險指標 - 無逾越集團洗錢（ML）／資恐（FT）風險胃納等級之子公司	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		
	- 完成 6 場多元主題法令遵循教育訓練，包括不同對象需求及基礎知識、業務專題與新興科技等面向 - 持續透過集團性法遵科技（RegTech）專案執行培育種子人才	專案培育，深化全方位法遵（含 AML ／ CFT）人才	夯實集團法遵（含 AML ／ CFT）智能人才庫		
金融科技／數位轉型與創新	2024 年，客戶數位服務體驗滿意度達 8 成以上	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		
隱私與資訊安全	- 完成「BS 10012 個人資訊管理系統」導入並通過國際驗證 2024 年度個人資料保護認知教育訓練全公司完訓率達 100%	- 持續優化個資管控機制，辦理個資侵害擬真演練，以利即時應變與降低外洩損害 - 辦理教育訓練，強化隱私資料保護素質與意識	- 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 - 強化雲端技術及新興科技之個資保護機制，確保整體個資管控之妥適性 - 持續優化集團個資保護管理機制，提升集團個資聯防能量		
	- 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 - 導入零信任架構 - 提高資安事件應變演練強度	- 擴大資訊安全管理系統（Information Security Management System，ISMS）驗證範圍（雲端運維） - 強化零信任成熟度 - 導入自動化攻擊演練機制，驗證資安防禦有效性 - 強化雲端資安監控機制	- 擴大 ISMS 驗證範圍（其他雲端單位） - 強化零信任成熟度 - 導入自動化攻擊演練機制，驗證資安防禦有效性 - 完善多雲監控及雲地交叉關聯分析	建立整合性威脅情資調查分析平台	

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

重大主題	2024 年達成情形	短期目標	中期目標		長期目標
		2025 年	2026 年	2027 年	2030 年
客戶關係管理	【國泰人壽】 • rNPS 為 43.1 分，較 2023 年的 35.1 分成長 • 各年齡層客群表現與 2023 年相比皆成長，其中 31-40 歲之核心保戶與 51-60 歲高齡保戶成長幅度最大	【國泰人壽】 rNPS ≥ 20	【國泰人壽】 rNPS ≥ 20		【國泰人壽】 rNPS ≥ 20
	【國泰世華銀行】 • 客服中心 tNPS 為 67.1 分，創歷史新高 • CUBE APP 之 rNPS 為 37.2 分，其中推薦者比例超過 5 成（50% 用戶會推薦 CUBE APP），而品牌喜好度／服務面滿意度／體驗面滿意度三項滿意度皆近 9 成	【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】 整體平均 tNPS 為 69 分 • 線上 tNPS：分數為 41 分，相較 2023 年 39 分，提升 2 分 • 線下 tNPS：分數為 89 分，相較 2023 年 87 分，提升 2 分	【國泰產險】 NPS 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】 2024 年各項 tNPS 節點分數皆達 60 分以上	【國泰綜合證券】 台股業務各項節點 NPS 分數 60 分以上	【國泰綜合證券】 台股業務各項節點 NPS 分數 60 分以上以及 0-6 批評者比例降低		【國泰綜合證券】 台股業務各項節點 NPS 分數 60 分以上以及 0-6 批評者比例降低
	【國泰投信】 2024 年 rNPS 達 73 分	【國泰投信】 rNPS 達 40 分，持續精進線上諮詢服務效能	【國泰投信】 rNPS 保持 40 分，持續精進線上諮詢服務效能		【國泰投信】 rNPS 保持 40 分，持續精進線上諮詢服務效能

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

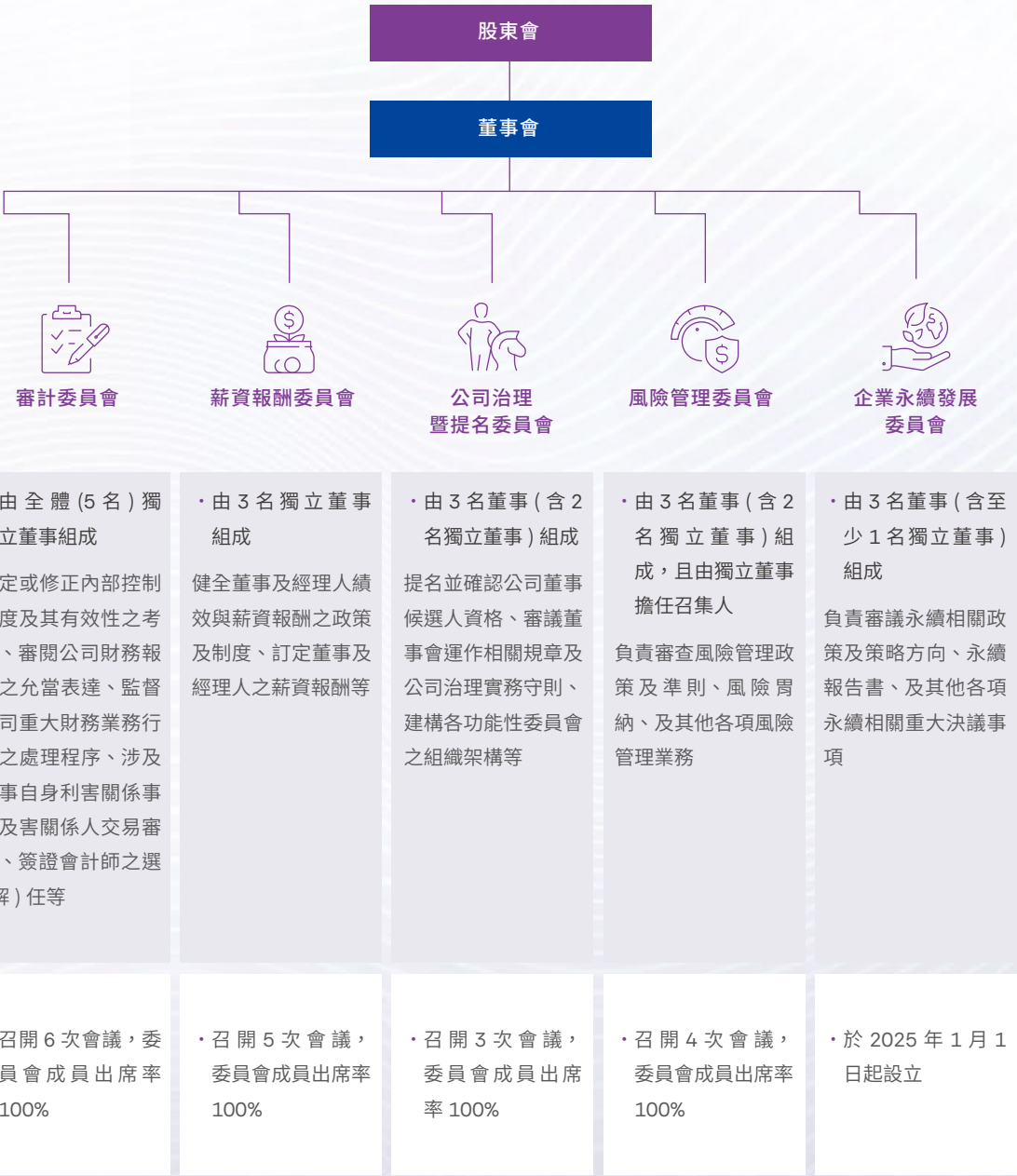
6.1 公司治理 GRI：2-9、2-10、2-11、2-15、2-17、2-18、2-19、2-20、2-21

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落實國際公司治理最佳實務，並持續深化公司治理效能，並被納入「臺灣證券交易所公司治理 100 指數」成分股，名列公司治理標竿企業。有關國泰金控公司治理內容，亦請參閱國泰金控股東會年報。

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。2024 年本公司董事會共召開 8 次，董事會實際出席率 99%，符合本公司「公司治理實務守則」所訂董事會成員年度實際出席董事會之出席率應達 80% 以上之要求，董事平均任期 10.8 年，其中獨立董事平均任期 5.9 年。董事會下設「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「公司治理暨提名委員會」、「風險管理委員會」及「企業永續發展委員會」五個功能性委員會。

2024 年本公司「公司治理實務守則」增訂董事會及功能性委員會成員年度實際出席率應達 80% 以上，及自第 9 屆董事會起，董事應於每屆就任當年度進修達 3 小時，以落實董事職責及強化董事職能，並通過自 2025 年 1 月 1 日起董事會下增設「企業永續發展委員會」，以持續強化董事會各項專業職能。



目錄

董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續評比與獎項肯定
01 永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

董事會利益迴避

本公司依「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 2024 股東會年報頁 6-12 與頁 41。

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」，負責董事提名及資格審查。再者，為落實股東行動主義，本公司於公司章程明訂採「董事選舉候選人提名制度」，持有本公司已發行股份總數百分之一以上股份之股東，得以書面向本公司提出董事候選人名單，除有下列情事之一者外，公司應將被提名人列入董事候選人名單（1. 提名股東於公告受理期間外提出；2. 提名股東於公司停止股票過戶時，持股未達百分之一；3. 提名人數超過董事應選名額；4. 提名股東未敘明被提名人姓名、學歷及經歷）；公司應於股東常會開會 40 日前或股東臨時會開會 25 日前，公告董事候選人相關資料，以利股東於公司股東會前，參考候選人名單及學歷經歷等資料，進而於股東會投票選舉其認同之候選人擔任公司董事。

持有本公司已發行股份總數百分之一以上股份之股東若無提出董事候選人名單，本公司所有董事候選人皆由「公司治理暨提名委員會」提名，所提名候選人，均具備財金、商務及管理執行職務所須之專業性，並於「基本組成」、「產業經驗」及「專業知識／能力」等面向符合多元性，董事會整體組成亦須符合營運判斷能力、經營管理能力、危機處理能力、國際市場觀等公司經營所需能力。本公司董事會成員多元化政策之落實情形請見國泰金控 2024 股東會年報頁 19-22。

註：本公司於 2025 年 6 月 13 日進行董事會改選，第九屆董事請詳見國泰金控官網。



專業性

國泰金控「公司治理實務守則」明訂董事宜普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。為達到公司治理之理想目標，董事會整體宜具備之能力包括：營運判斷能力、會計及財務分析能力、經營管理能力（包括對子公司之經營管理）、危機處理能力、產業知識、國際市場觀、領導能力、決策能力、風險管理知識與能力。
董事積極參與內、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，2024 年每位董事平均進修時數約 13.6 小時。



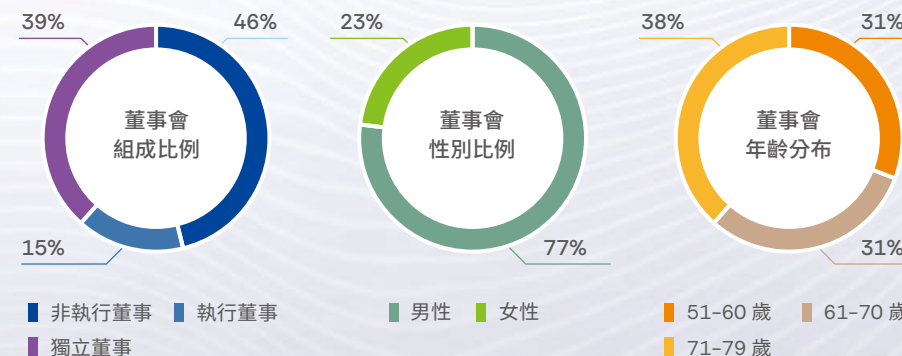
獨立性

- 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，包括不同年齡、不同產業經驗、學歷、專業知識及能力。為強化公司治理並促進董事會組成與結構之健全發展，本公司「公司治理實務守則」中，就「董事會成員多元化」之政策指出：董事會之組成應考量公司營運架構、業務發展方向、未來發展趨勢等各種需求，並宜評估各種多元化面向，例如：基本組成（如：性別、年齡、國籍、種族等）、專業經驗（如：金控、銀行、保險、證券、產業、科技等）、專業知識與技能（如：商務、財務、會計、法律、行銷、數位科技等）。



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 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，國泰金控除訂定「董事績效考評準則」外，並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，經董事會議事單位彙整評估結果後，提報至董事會。

|| 績效評估面向

董事會	功能性委員會（包含審計委員會、薪資報酬委員會、公司治理暨提名委員會及風險管理委員會）	個別董事成員
- 對公司營運之參與程度 - 提升董事會決策品質 - 董事會組成與結構 - 董事的選任及持續進修 - 內部控制	- 對公司營運之參與程度 - 功能性委員會職責認知 - 提升功能性委員會決策品質 - 功能性委員會組成及成員選任 - 內部控制	- 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

- 2024 年國泰金控董事會暨各功能性委員會內部績效評估結果皆為「超越標準」。
- 2024 年度本公司董事評核結果皆為「合格」。

外部評估

國泰金控已分別於 2019 年及 2022 年委請「社團法人臺灣誠正經營暨防弊鑑識學會」完成 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 董事及經理人薪資結構

|| 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，由薪資報酬委員會及董事會核給。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，其變動薪酬與財務報酬指標、相對性財務指標、公司營運策略發展指標、內部控制與法令遵循，及企業永續經營指標等績效表現連結，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

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

|| 經理人薪酬

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，國泰金控訂定「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。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。

此外，為健全公司治理制度，有效督促經理人克盡職責，以增進公司經營實力，並作為經理人薪資、職位調整及獎金核發之參考，國泰金控訂定「經理人績效管理發展準則」，明訂經理人應依公司／部門年度策略重點目標、職位職責（含內部控制執行成效、法令遵循執行成效）、年度其他重點任務（如：企業永續經營指標）等擬訂個人績效目標，以確保經理人績效目標與單位／公司策略緊密連結。

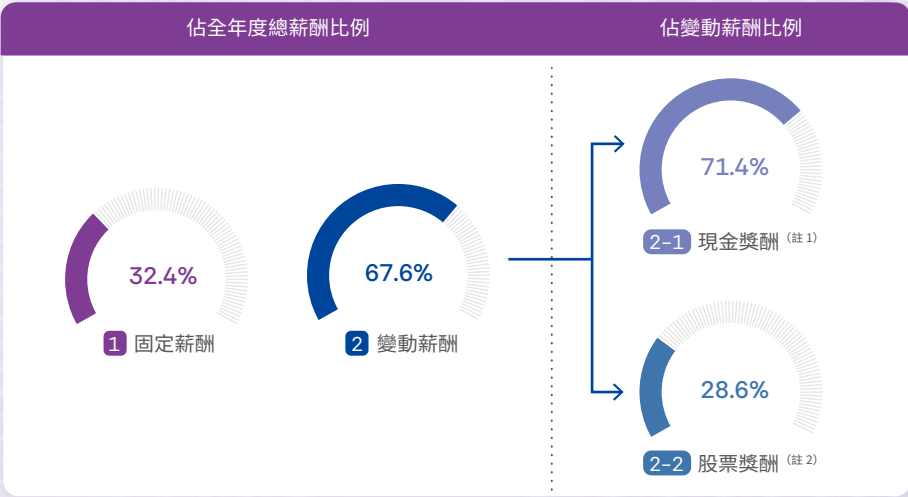
|| 國泰金控總經理薪酬結構

以國泰金控總經理為例，其變動薪酬與財務報酬指標、相對性財務指標、公司營運策略發展指標、內部控制與法令遵循，及企業永續經營指標等績效表現連結。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。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 42.1 倍、年度總薪資平均數之 33.2 倍；此外，前者年度薪資增加百分比為其他員工薪資中位數年度增加百分比之 2.5 倍。

• 國泰金控總經理薪酬指標

佔比	重要業務指標	指標說明
50%	財務報酬指標 (Financial returns)	股東權益報酬率 (ROE)、稅後普通股每股盈餘等
	相對性財務指標 (Relative financial metrics)	外資持股變動 (相較於金融同業)
	其他重要財務指標	資本適足率、風險管理等
50%	公司營運策略發展指標	數位數據及資訊轉型、AI 治理、綠色金融科技發展、企業及品牌形象等
	企業永續經營指標	營運環境衝擊、人才發展、公司治理、資訊安全等
	內部控制及法令遵循指標	內部控制執行成效、法令遵循執行成效

• 2024 年國泰金控總經理薪酬結構



註 1：係指 2024 年度之績效獎金
註 2：係指 2024 年度到期之長期獎勵方案

目錄

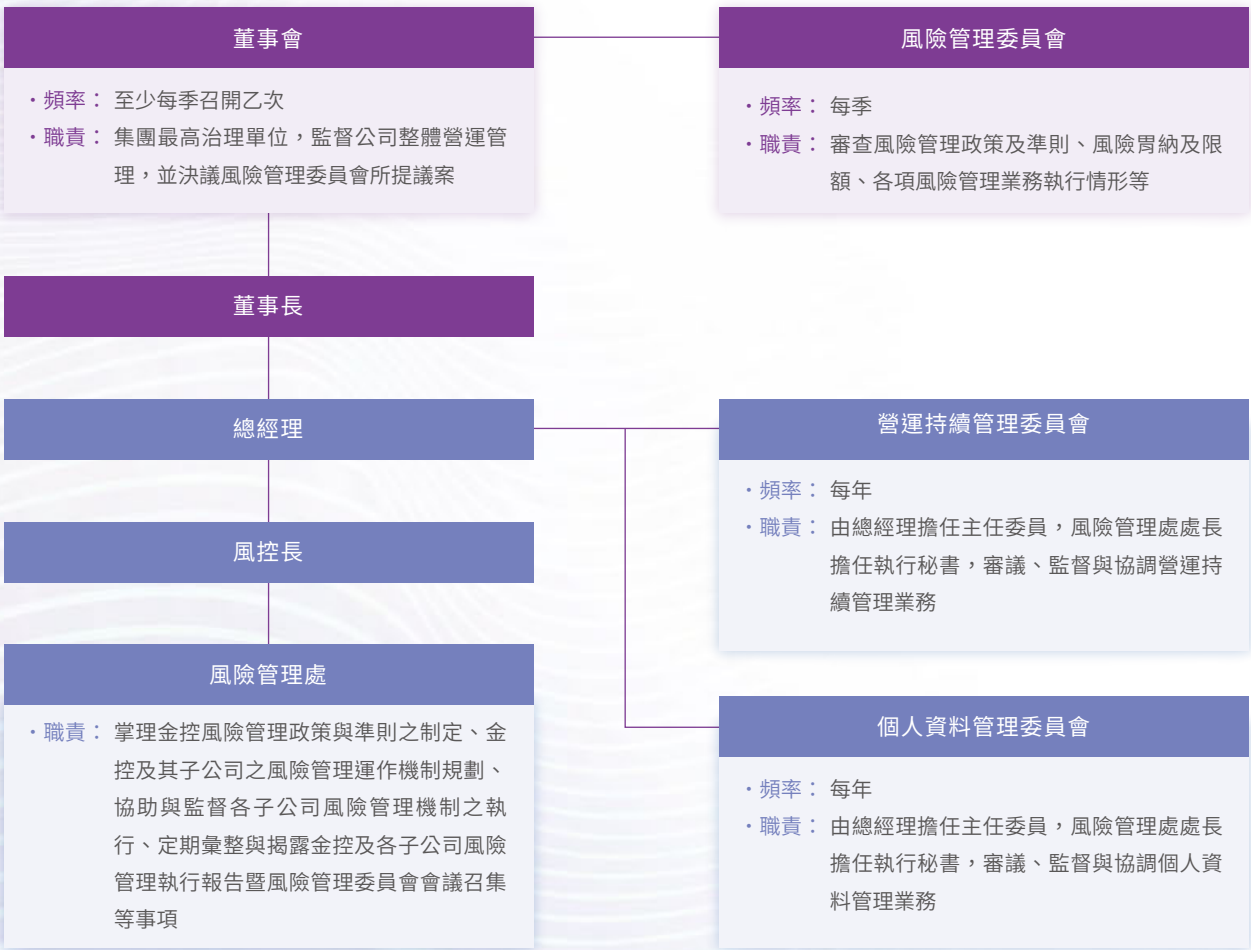
- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理**
- 07 附錄

6.2 風險管理 GRI：2-12、2-25、2-26、201-2

6.2.1 風險管理組織架構與政策

國泰金控董事會為集團風險管理最高治理單位，監督公司整體營運管理。金控風險管理委員會為董事會之功能性委員會，其成員由董事會指派至少三名董事組成，其中半數以上為獨立董事，並由獨立董事擔任召集人，成員皆具備「風險管理」及「公司治理」的專業知識及技能，有效監督風險管理相關運作機制。

• 風險管理治理架構圖



|| 企業風險管理架構

國泰金控依循企業風險管理架構（Enterprise Risk Management Framework, ERMF）訂定《風險管理政策》，針對各項風險訂定風險管理準則及衡量指標，依外在經營環境變化執行情境分析及壓力測試，並定期將風險管理業務執行工作成果呈報至風險管理委員會及董事會，以有效監控集團風險管理業務執行情形。透過內部控制三道防線機制，依各防線分層負責授權辦理辨識、衡量及管控各項風險，研擬控管措施及因應策略。

• 三道防線



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄



風險管理政策與因應

國泰金控依循風險管理政策，針對主要風險類別訂定管理措施。為增進風險管理效能，亦設有「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。如有風險事件發生，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	風險管理策略
市場風險	金控與各子公司均已建立審慎之投資決策流程，訂定市場風險值（VaR）限額、市場風險因子限額、市場風險壓力風險值限額及例外管理處理程序等，定期檢視風險因子限額、部位風險評估、壓力測試等，以落實市場風險管理
信用風險	金控與各子公司除已訂定嚴謹之授信政策、徵授信流程及擔保品、逾期放款、資產評估與準備提列等管理規範外，並規範集團集中度限額、產業風險限額及國家風險限額等相關控管機制，有效分散信用風險

風險類別	風險管理策略
流動性風險	除依法令規定提列流動準備或易變現資產外，並透過流動性衡量指標等量化工具，在兼顧流動性、安全性及收益性之原則下，有效管理資金部位，以降低流動性風險。此外，各子公司亦建立緊急事件資金應變機制，以因應重大、突發事件可能引發之流動性問題
作業風險	依業務性質建立前中後檯各自獨立之作業流程及電腦系統，透過作業風險損失事件之蒐集與分析，加強識別風險根因，持續追蹤控制措施執行成效，以有效管理作業風險。另於營運持續管理層面，金控及各子公司依國際標準要求建立營運持續管理機制，以持續強化集團營運韌性，落實各風險情境之營運持續管理機制
保險風險	金控與保險子公司具備保險風險管理框架及制度，並於經營策略及可接受利潤目標之前提下，管理保險商品風險及風險抵減措施，並定期透過追蹤執行商品銷售後經驗，降低非預期之變化造成之保險風險損失
資本適足性管理	金控與各子公司遵循法規定期計算資本適足比率，並將依購併計畫或各子公司投資計畫需求，不定期進行資本適足比率試算，以維持適當之資本適足水準並提供本公司預為規劃資金來源參考
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，每年參採外部新興風險研究，辦理新興風險辨識與衡量，並提出風險回應及控管
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，金控及子公司透過內外部 ESG 資訊，管理投融資之 ESG 風險，並評估氣候變遷對公司之財務影響
聲譽風險	為減少利害關係人對公司產生負面觀感，若發生重大事件時，依內部相關辦法處理，並採取防禦措施因應，以降低損害帶來之影響

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

風險管理流程

管理層面	說明
 風險辨識	國泰金控主要風險來源可歸納為市場風險、信用風險、作業風險、流動性風險、保險風險、資本適足性管理、新興風險、ESG 暨氣候風險、聲譽風險等類別，風險管理處針對各類風險分別訂定管理準則及規範相關遵循辦法，並定期呈報風險管理委員會與董事會，風險辨識方法如下： 1 衝擊程度與發生可能性：考量各種風險，透過質化與量化評估，辨識並評估風險的影響程度與發生的可能性，進而生成重大風險排序，評估風險對於公司營運之衝擊，並建立對應的因應措施 2 壓力測試與敏感性情境分析：以市場風險與信用風險為例，本公司定期透過各種情境的敏感性分析進行壓力測試。此外，每年檢視風險胃納並呈報至風險管理委員會及董事會，根據風險胃納訂定各類風險限額及風險等級，定期監控與管理各類風險控管指標，達特定風險等級時應研擬風險因應措施
 風險監控	國泰金控每月監控集團暴險與風險衡量指標狀況，並每季將風險管理執行成果提報至風險管理委員會及董事會，以監督與管理集團風險程度，以市場風險及信用風險為例： • 市場風險：定期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，如：國家、產業、集團企業限額，以監督與管理集中度風險
 流程審查	國泰金控已建立有效之內部控制制度，內部稽核單位亦將前述遵循情形納入查核，其中每年至少應辦理一次一般業務查核；每半年至少應對本公司及子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核

風險管理文化

國泰金控辦理風險管理相關教育訓練協助員工提升風管意識，同時將風險管理納入產品服務開發流程，透過多元機制形塑公司風險管理文化。

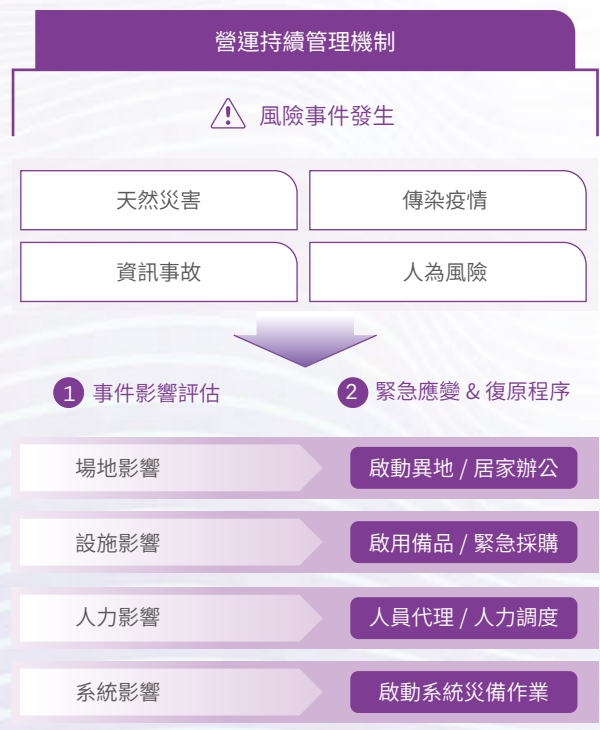
機制	執行方式
教育訓練與宣導	• 為強化集團整體風險意識與管理能力，本公司已為董事（含執行董事及非執行董事）安排風險管理相關課程，協助董事掌握風險趨勢與強化治理職能。同時，國泰金控暨子公司全體同仁需參與風險管理通識課程，2024 年完訓率達 100%，以深化日常業務中對風險識別與管理的認知與應用 • 每月發佈法風稽月刊，分享法令遵循、風險管理、資訊安全及稽核等議題及案例
產品與服務開發過程	國泰重視新商品開發過程可能面臨的各項風險，於商品銷售前後建立相關管理機制，並符合主管機關規範，落實公平待客原則，以降低公司財務、法規、作業風險，以國泰人壽保險商品為例： • 財務風險：每年依據公司整體風險胃納，訂定商品獲利標準與銷售限額，並於保險商品開辦前評估新商品獲利符合標準，而商品開辦後持續追蹤商品銷售量與理賠經驗，確保新商品獲利符合預期 • 法規風險：依據主管機關頒佈之「保險商品銷售前程序作業準則」、「人身保險商品審查應注意事項」規定，在商品送審前，提交給高階主管召開之「保險商品評議小組」會議審議，並由合格保險商品簽署人員（包含精算、風管、法務、核保、理賠、保全、投資等）檢視其適法性 • 作業風險：保險商品於銷售前，由高階主管召開保險商品管理小組會議，確認保險商品資訊揭露、精算數據上線及核對、資訊系統設定及測試、風控機制及再保安排，以及銷售通路教育訓練之妥適性等相關事宜。另銷售後亦每半年召開保險商品管理小組會議檢視商品相關法令遵循、消費者權益維護、資產負債允當性、銷售額度之追蹤等事宜，降低作業風險發生可能性

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理**
- 07 附錄

6.2.2 營運持續管理

國泰以全集團的觀點，發展營運持續管理（Business Continuity Management, BCM）策略；強化面對營運中斷事件發生時之緊急應變處理能力，確保核心及關鍵業務營運不中斷，以維護客戶權益，並為持續營運之目標而努力。國泰金控訂有「營運持續管理準則」及「營運持續管理策略」，規範集團管理制度，建置完整的通報機制，有效傳達訊息。當遭遇天災等緊急危難事件，將依各事件判斷等級與通報層級，啟動相關緊急應變處理程序及業務復原作業。此外，每年定期舉辦各情境之複合式演練，以確保發生突發性災害或不可抗拒之因素時，集團重要關鍵業務不中斷及確保相關備援機制之有效性。



|| 營運持續管理機制



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

|| 營運持續管理之備援機制及演練執行情形

01
極端情境備援
機制強化

因應地緣政治風險及極端氣候可能導致的基礎建設毀損、金融市場動盪等影響，國泰金控持續強化集團之營運持續管理機制，涵蓋「人員、系統與資料、場地與物資、財務/流動性」等資源面向，如：建立關鍵業務戰時備援代理人名單、完成海外雲端冷備份建置，確保資料保全、避難地點及避難物資等，並監控現金存量及流動性風險，確保資金調度無虞

02
極端情境之
緊急應變機制

事前：監控機制、擬定：備援策略、準備：備援資源

事中：通報：戰爭事件、啟動：指揮中心、執行：緊急應變主體：關鍵業務

事後：評估：戰後災損、恢復：正常作業、事後：檢討改善

【戰爭情境】監控／通報、緊急應變及業務復原程序

03
辦理緊急
應變演練

為確保緊急災難事件發生時，公司重要關鍵業務不中斷及相關機制之有效性，每年依風險發生頻率與衝擊程度，擬定年度演練計畫，並辦理各風險情境之模擬演練

2024年度金控暨主要子公司辦理地緣政治衝突及營運中斷情境演練，以確保集團應變體系完整性，並達成集團決策、通報流程交接順暢等目標，進而提升集團整體緊急應變能力、資源調度及整合能力

6.2.3 重大風險管理

國泰金控參考權威機構與標竿企業案例，以質化與量化方法，每年辨識與評估對本公司未來可能構成的衝擊影響程度、發生的可能性，辦理重大風險排序，並透過風險關聯性分析，識別與重大風險相關的次要風險，防範連鎖效應。依據綜合評估結果，本年度之重大風險為「政經風險」及「氣候轉型風險」，金控及各子公司將持續因應並強化風險管控，並定期呈報管理成果予風險管理委員會及董事會。

|| 重大風險評估結果與因應措施

風險類別	政經風險	氣候轉型風險
風險描述	投融资及業務所在之國家或地區，可能發生政治變動所產生的經濟風險	企業在低碳轉型過程中，面臨政策、法規、技術和市場變化等風險，可能導致企業面臨財務損失
衝擊影響	- 投資績效可能因高政經風險國家債務違約或股價暴跌造成損失 - 政治動盪或衝突可能導致營運中斷或跨境交易受阻；政經風險也可能拖延業務拓展或改變市場策略	- 投資績效易受特定高風險產業影響，需重新調整資產配置 - 高碳排放行業／企業可能面臨經營壓力，信用風險上升
因應措施	- 著重市場風險管理，除持續監控市場與政經變化，另透過衍生性商品避險、設定停損機制 - 訂定營運持續管理機制與策略，並設委員會審議執行情形 - 產官學研合作，強化政經風險與情資分析能力	- 已有敏感性產業管理機制，分析與管理氣候風險，並定期監控投融资暴險集中度 - 參照國內外機構之氣候變遷情境，辦理投融资及特定業務項目之氣候情境分析，評估於業務、策略及財務之影響性 - 已訂定投融资及保險之煤炭價值鏈與非常規油氣排除與限制政策

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

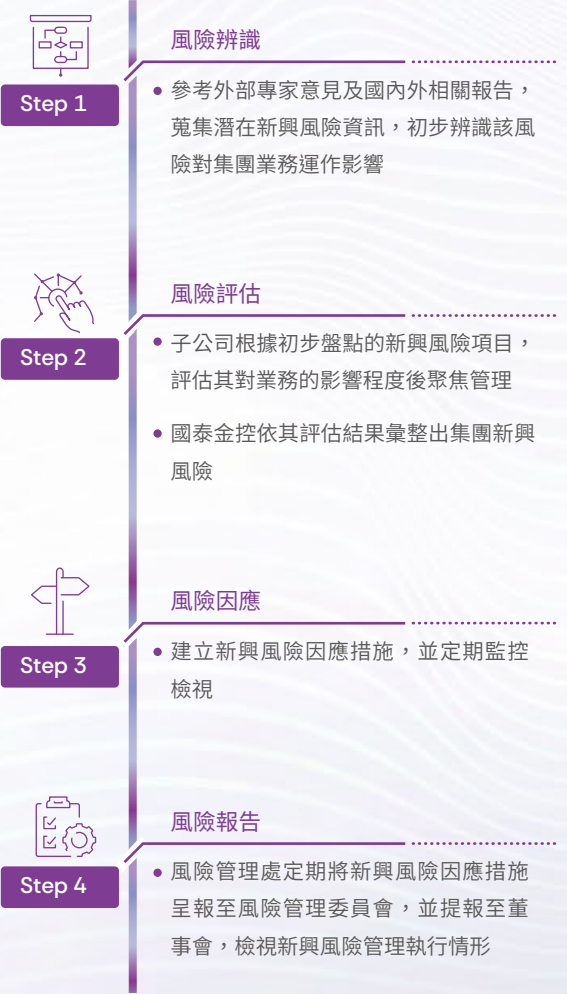
06 永續治理

07 附錄

6.2.4 新興風險管理

分析國內外關注之新興風險因子，並透過金控與各子公司研議對業務之衝擊與風險管理措施，本年度新興風險為：「AI 風險」及「社會孤立與孤獨風險」。

• 風險鑑別流程



|| 新興風險評估結果

風險類別	AI 風險	社會孤立與孤獨風險
風險描述	隨著 AI 技術的進步與各種應用模式的興起，在不同模型與技術的交互結合下，未來透過深度偽造或生成式 AI 進行的詐騙與網路攻擊等行為，將較現行更為精準且難以防範。在 AI 技術應用時，模型運作涉及機敏資料，AI 模型安全以及資料保密將面臨挑戰，透過 AI 技術協助進行決策時，避免 AI 幻覺與辨識 AI 偏見，這些潛在風險將進而影響公司聲譽及營運	新冠疫情後社會快速轉型，包含都市化加劇、家庭結構改變，使個體的社會支持網絡逐漸弱化。世界衛生組織已將「孤獨」列為新興公共健康危機，並指出其與心理健康、慢性病風險及早逝密切相關，孤立與心理健康惡化將逐步影響公司營運及保險風險
衝擊影響	- 外部惡意攻擊可能洩露敏感資訊，如公司營業機密或重要個人資料，造成競爭力下降、同時損害客戶信任 - 營運成本增加，以防範外部惡意攻擊，及符合監管機關對開發部署要求 - 若 AI 模型出現數據偏差、運算錯誤或產生不當建議，可能導致錯誤決策，進而影響本公司業務推展或客戶體驗，對整體營運造成潛在損害	- 國泰員工若因孤立與心理健康議題影響工作表現，將導致生產力下降、增加因病缺勤或選擇離職，擴大人才流失風險，並增加員工醫療支出，更可能對整體工作氛圍產生負面影響 - 國泰的保險客戶若因孤獨與壓力影響健康狀況，可能導致理賠件數上升或增加保單定價與風險評估不確定性
因應措施	- AI 模型應用：循序導入 AI 模型，並訂定相關管理機制 - 惡意行為應對：定期針對相關 AI 應用（如：人臉辨識機制之服務項目）進行檢視，以確保系統準確性 - 完善集團 AI 治理：發展策略、組織、法制、流程、技術、應用等六大面向之 AI 治理框架	- 員工管理：透過問卷了解員工需求，及早辨識心理健康問題，並提供心理關懷或個案協助等 - 保險：保單結合外溢回饋揪團機制以促進身心健康

目錄

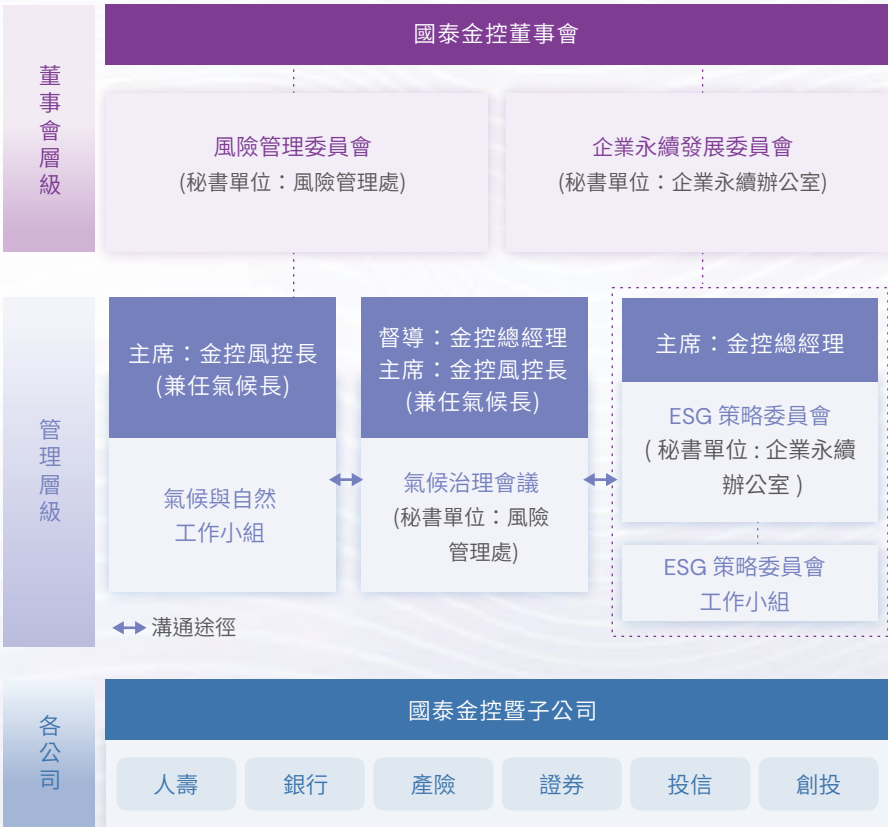
- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

6.2.5 氣候暨自然相關財務揭露

國泰金控於 2018 年 6 月成為「氣候相關財務揭露工作小組（TCFD）」倡議組織之支持者，並由風控長領導「氣候與自然工作小組」，負責氣候與自然風險管理之討論與協作。完整之氣候暨自然相關財務揭露執行情形，詳見國泰金控《2024 年氣候暨自然報告書》。

治理

為提升董事會效能並落實永續治理，國泰金控設置董事會層級之「企業永續發展委員會」及「風險管理委員會」，負責審議與監督 ESG 暨氣候相關政策、制度、策略及計畫之執行情形與管理。此外，透過每季召開「氣候治理會議」，討論與凝聚高階主管共識，精進集團對於氣候與自然議題的回應及韌性。國泰金控於 2024 年首創設立氣候長，由風控長兼任，強化氣候策略擬定及氣候風險管理行動之落實。



董事會層級	主席／召集人	頻率	職責
董事會	董事長	至少每季召開乙次	集團最高氣候治理單位，監督公司整體營運管理，並決議風險管理委員會所提議案
風險管理委員會	獨立董事	每季	董事會轄下之功能性委員會，負責審查風險管理政策及準則、風險胃納及限額、各項風險管理業務執行情形等
企業永續發展委員會		至少每年召開二次	董事會轄下之功能性委員會，負責審議永續發展相關政策、制度、策略方向及年度計畫

管理層級	主任委員／主席	頻率	職責
氣候治理會議	金控風控長 (兼任氣候長)	每季	聚焦氣候與自然議題之會務組織，透過會議討論凝聚高階主管共識，由金控風控長擔任主席，並由金控總經理擔任督導
ESG 策略委員會	金控總經理	每季	「ESG 策略委員會」受「企業永續發展委員會」督導，由金控總經理擔任主任委員，並由高階主管領導工作小組，落實永續策略與行動
氣候與自然工作小組	金控風控長 (兼任氣候長)	每月	負責氣候與自然風險管理之討論與協作，主要由集團高階主管組成，協調各公司專長與資源，由金控風控長擔任主席
ESG 策略委員會工作小組	各高階主管	依實務需求不定期召開	ESG 策略委員會轄下依任務性質成立六大工作小組，其中與氣候與自然高度相關之任務職掌概述如下： - 責任投資小組：推動 ESG 整併進入投資與授信流程、投資人關係及資訊揭露等 - 責任商品小組：評估 ESG 商品服務的風險與機會、訂定策略並研發 ESG 相關商品服務及發展綠色金融商品服務等 - 綠色營運小組：環境政策及管理機制、分布據點日常環境營運管理、供應鏈管理及參與綠色倡議等

策略

2021 年國泰金控確立「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」兩大構面設定氣候目標。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 [CH2 氣候章節](#)。

辨識重大氣候暨自然風險與機會

國泰金控依氣候暨自然風險與機會排序結果，篩選出 6 項重大氣候風險及 5 項重大氣候機會，鑑別其影響層面、影響期間、與主要傳統風險之關聯性、潛在財務影響等面向，作為相關因應對策與風險管理之依據。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

排序	風險類型	風險項目	影響層面			影響期間			對應主要傳統風險				潛在財務影響
			投融資	保險	營運	短	中	長	市場	信用	保險	作業	
1	轉型	市場	客戶偏好改變										未能發行相關產品滿足客戶需求或投資於氣候調適不佳之企業，將可能降低往來意願，使營收下降
2	轉型	政策法規	政策不確定性										因政策變動，可能導致管理風險與合規成本提高
3	轉型	技術	綠色資產／商品風險										未能充分評估推動綠色投融資與保險商品面臨的風險，可能承擔客戶違約或理賠金額增加之風險
4	轉型	市場	高碳排投資風險										高碳排產業受監管要求及碳費／碳稅政策影響，可能造成投資對象財務壓力上升或違約風險增加，使投資組合收益下降
5	實體	立即性／長期性	氣候實體風險										颱風、洪水、極端溫度等氣候災害造成自身營運、投融資對象、導致被保企業等面臨財務、人員、營業等損失，使收益下降
6	實體／轉型	自然實體／轉型風險											投融資對象或被保企業面臨自然生態系統服務衰退或需支付自然相關轉型成本支出等，可能使投融資及保險收益下降

期間定義：短期為 1 年以內可能會發生、中期為 1~3 年內可能會發生、長期為 3 年以上可能會發生。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

排序	機會類型	機會項目	影響層面			影響期間			潛在財務影響
			投融资	保險	營運	短	中	長	
1	產品和服務	綠色創新服務			●	●	●	●	發展綠色創新服務，朝向淨零營運，同時亦能滿足客戶多樣化服務之需求，提升往來意願
2	韌性	永續承諾之管理機制			●		●	●	建立履行永續承諾之管理機制，確保承諾之落實，提升客戶往來意願及信賴度
3	韌性	倡議及議合行動	●		●		●	●	透過倡議與議合行動，發揮金融影響力，提升客戶氣候意識，共同邁向永續，提升正面形象
4	市場／產品和服務	碳相關商機及服務			●		●	●	開發碳相關商機及服務，擴展服務範疇，提升收益
5	產品和服務	氣候創新及自然相關之金融商品及服務	●	●		●	●	●	擴展氣候創新及自然相關投融资商機、保險商品及服務、基金商品等，增加商品多元性，提升收益

期間定義：短期為 1 年以內可能會發生、中期為 1~3 年內可能會發生、長期為 3 年以上可能會發生。

• 情境分析總覽表

國泰金控評估價值鏈範疇包含下游／客戶、下游／租戶、營運據點之氣候情境分析，如下表：

業務屬性	價值鏈	情境說明	風險類型	分析時間點 ^{註1}	範圍	頻率	情境
金融資產	下游／客戶	A. 政策法規趨嚴及天災影響投融资部位	實體 – 立即性、長期性 轉型 – 政策與法規	短期（一年）、2030 年、2050 年	全球	每年	NGFS、IPCC
商品服務	下游／客戶	B. 氣候變遷對颱風洪水保險理賠影響	實體 – 立即性	近未來、世紀中、世紀末	台灣	每年	IPCC AR5 RCP 2.6、4.5、6.0、8.5
自身營運	營運據點	C. 氣候變遷下實體災害對自用／投資用不動產影響	實體 – 立即性、長期性	2030、2050 年、2080 年	台灣	每年	IPCC AR6 SSP1-2.6、2-4.5、3-7.0、5-8.5
投資用不動產	下游／租戶						

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。
註 2：情境分析資料與模型之限制：數據缺口、假設的不確定性、時間跨度挑戰、模型侷限性。
註 3：各情境全稱如下：RCPs: Representative Concentration Pathways
NGFs: Network for Greening the Financial System
SSP: Shared Socioeconomic Pathway

目錄

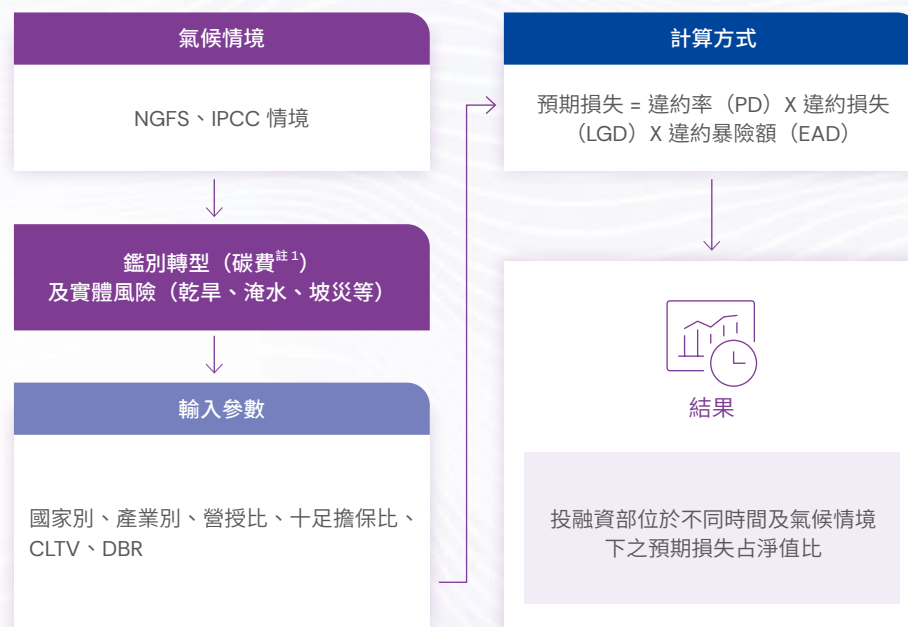
- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理**
- 07 附錄

|| A. 政策法規趨嚴及天災影響投融资部位

• 背景

國泰金控依據「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」辦理氣候變遷情境分析，使用 NGFS 及 IPCC 提供之情境下，考量轉型及實體風險，將國內外投融资部位依照產業及地區進行風險分級，評估在「有序轉型」、「無序轉型」等情境下，於短期（一年）、2030 年及 2050 年之預期損失狀況，以適時調整資產策略規劃。

• 分析流程



註 1：對應 NGFS 情境直接取得對應情境／時期下之碳定價價格水準。

註 2：CLTV（Current Loan-To Value）：當期房貸授信金額對擔保品價值比、DBR（Debt Burden Ratio）：消金無擔保債務對月收入比。

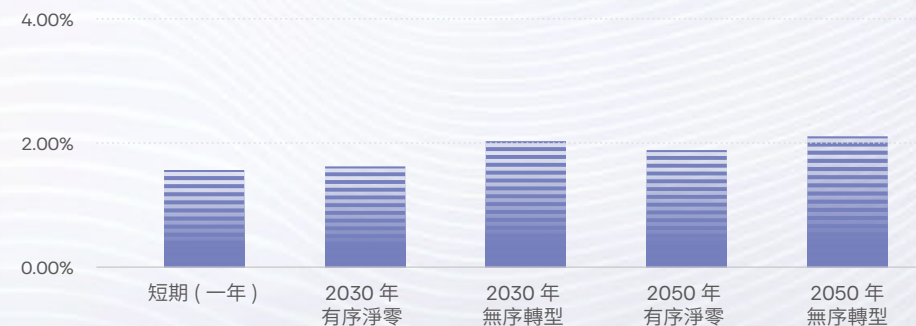
• 分析結果

各氣候情境分析於不同時間下，投資部位之預期損失占淨值比約 0.6%~1.7%；授信部位之預期損失占淨值比約 1.4%~1.9%。

投資部位 - 預期損失占淨值比



授信部位 - 預期損失占淨值比



• 風險因應對策

金控及各子公司已制定相關政策，且定期檢視與調整標準，以及積極進行企業議合，強化並確保集團投融资部位對於氣候風險具韌性，詳見國泰金控《2024 年氣候暨自然報告書》。

目錄

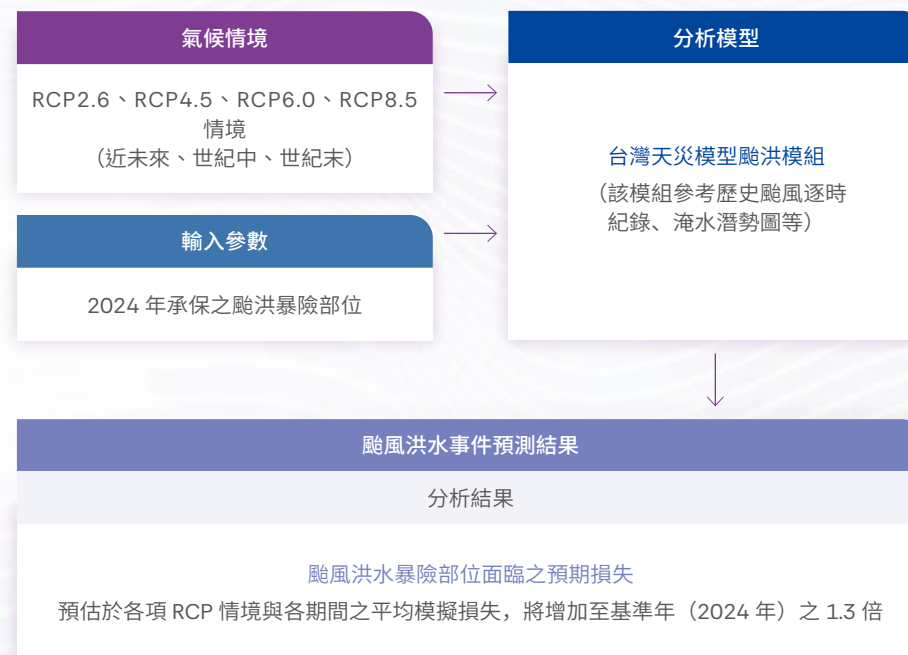
- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理**
- 07 附錄

|| B. 氣候變遷對颱風洪水保險理賠影響

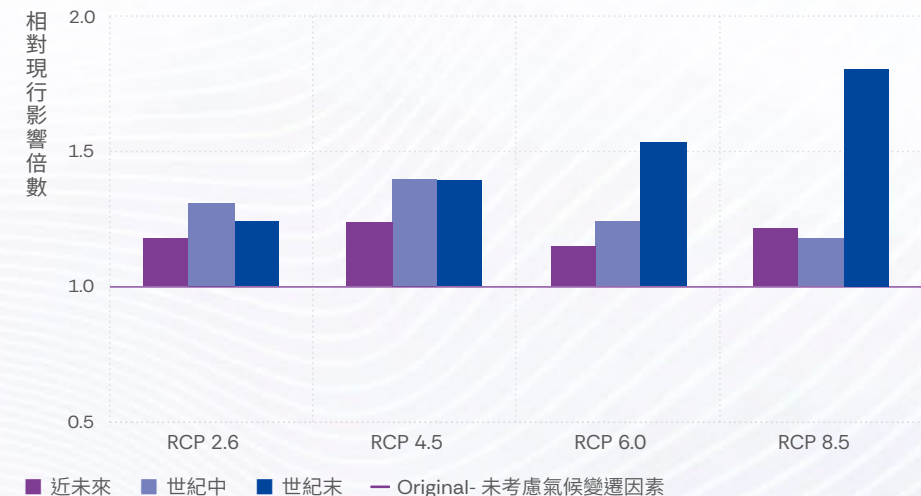
• 背景

因氣候變遷加劇導致所承保標的遭遇更嚴重的損害，將使國泰產險的理賠支出增加。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，分析承保的颱風暴險部位在近未來（~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。

• 分析流程



不同情境對產險商品模擬平均損失之影響倍數



• 分析結果

平均模擬損失將增加至基準年（2024 年）之 1.3 倍。依壓力測試評估結果，氣候變遷影響尚屬可控範圍內。

• 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。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

|| C. 氣候變遷下淹水及坡災對自用／投資用不動產影響

• 背景

為了解氣候變遷對於不動產帶來之衝擊，國泰人壽採用 IPCC AR6 所提出的 SSP1-2.6、2-4.5、3-7.0、5-8.5 進行氣候情境分析，並應用「金融業氣候實體風險資訊整合平台」提供之危害度與脆弱度參數，估算不動產面臨淹水、坡災可能損失金額。考量參數可取得性，範圍以台灣不動產為主，分為自用與投資用，自用不動產僅評估淹水災害，投資用不動產則同時評估淹水及坡災，前者以災損復原角度量化估算損失金額，後者則估算兩種災害導致房屋價值下跌之損失。

• 分析流程

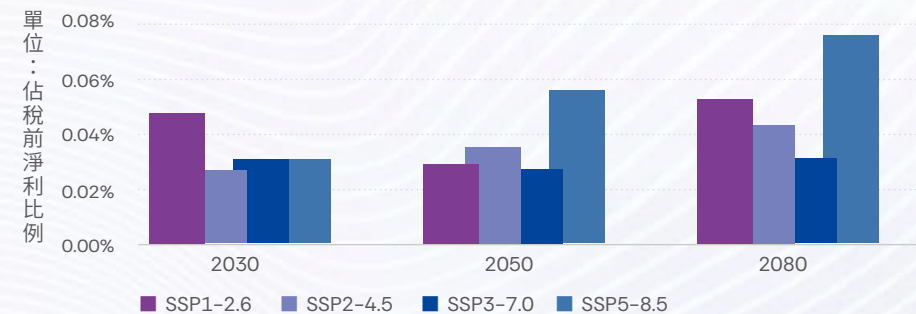


資料來源：金融業氣候實體風險資訊整合平台。

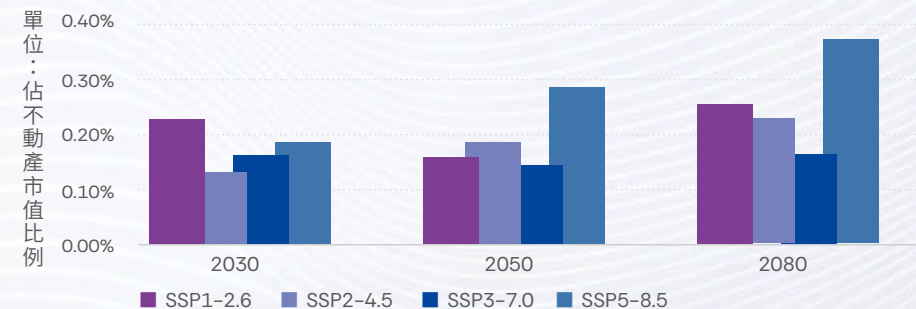
• 分析結果

在 2080 年 SSP 5-8.5 情境下，對不動產造成之損失最大，其中自用不動產毀損預期損失金額佔稅前淨利比例 0.08%、投資用不動產價值預期損失金額佔市值比例 0.37%。

自用不動產實體風險—淹水



投資用不動產實體風險—淹水及坡災



• 風險因應對策

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。自 2020 年起，國泰金控與主要子公司已對於 100% 關鍵業務(business continuity priorities)訂定營運持續管理機制，進行實體風險的調適計畫，包括天災情境、備援與復原計畫 BCP、定期演練，如自用不動產面臨災害事件，將迅速通報與處理，並視情形成立緊急應變組或啟動業務復原程序，以增強適應氣候變遷之韌性。另外，針對資產價值較高的不動產投保保險以移轉該風險，降低損失。

|| 風險管理

• ESG 暨氣候風險管理架構

國泰金控依循企業風險管理架構（Enterprise Risk Management Framework, ERMF）訂定《風險管理政策》，針對各項主要風險進行管控，訂有市場、保險、作業、流動性、信用、資本適足性、聲譽、新興、ESG 暨氣候之風險管理準則，並控管產業集中度風險。透過內部控制三道防線機制，依各防線職責辨識、衡量及分析氣候相關風險，評估對業務營運、商品服務、金融資產等影響，研擬控管措施及因應策略。

• ESG 暨氣候風險管理基礎及作為

國泰金控為反映管理氣候相關風險的忍受程度，已訂定氣候風險胃納聲明並參考外部機構資料，針對氣候變遷、自然資本及人權等 ESG 高風險之敏感性產業訂定集中度風險限額，定期監控暴險樣態之變化。除了氣候風險管理，亦發展營運持續管理（Business Continuity Management, BCM），透過取得 ISO 22301 營運持續管理標準驗證，強化面對天然災害等重大緊急事件時的應變處理能力。



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理**
- 07 附錄

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

• 氣候相關風險管理實務總覽

風險類型		投融資風險		保險風險		營運風險	
業務屬性		金融資產		保險商品		業務營運	
時間範疇		短期 – 長期		中期 – 長期		中期 – 長期	
影響價值鏈		下游（客戶）		下游（客戶）		自身營運、上游（供應商）	
氣候相關 風險	轉型	政策和法規	●		●		●
		技術	●				
		市場	●				
		聲譽	●		●		●
	實體	立即性	●		●		●
		長期性	●		●		●
管理政策		• ESG 暨氣候風險管理準則 • 責任投資暨放貸政策／不可投資與放貸政策		• ESG 暨氣候風險管理準則 • 環境及能資源政策		• 環境及能資源政策 • 永續價值宣言 • 永續採購政策	

註：政策和法規包含現行法規、新興法規與法律風險。

• 指標與目標

國泰金控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 [CH2 氣候](#) 章節。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

6.2.6 人權風險管理

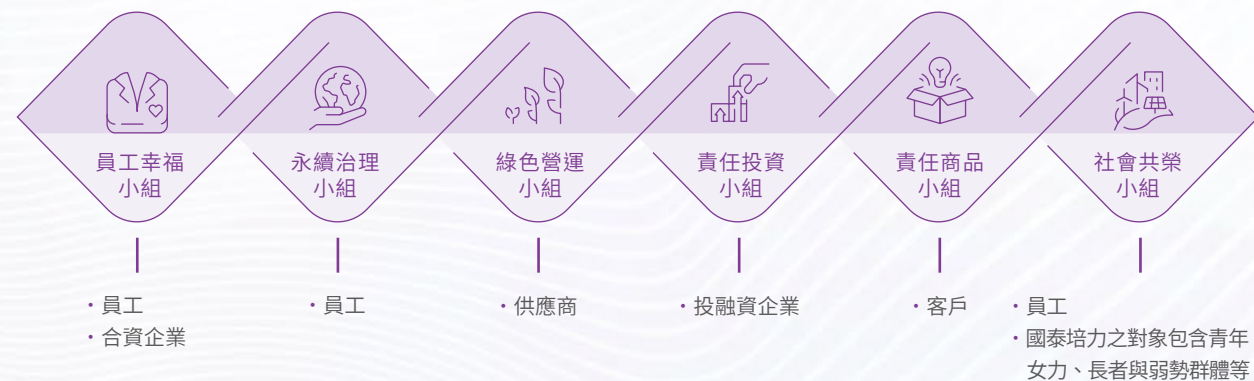
為落實人權保障，除了營運據點確實遵循當地人權保障相關各項法令規範外，亦參考各項國際框架的最佳實務，制定《國泰金控人權政策》以及人權風險評估流程，對利害關係人定期進行衝擊評估、制訂緩解措施及進行補償機制管理。

|| 人權治理與管理

國泰恪守公司所在地勞動相關法規，並訂定《國泰金控人權政策》，遵循國際公認基本人權政策和國際人權公約之原則。此外，於《國泰金控永續採購政策》和《供應商企業社會責任守則》內要求供應商遵循同一標準。人權管理相關政策皆揭露於[國泰金控官方網站](#)。



• ESG 策略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

國泰定期針對關注對象進行人權風險調查，執行衝擊評估與高風險議題管理改善。風險議題鑑別與衡量係考量國際人權框架、公司發展策略及外部趨勢，並詢問國泰金控 ESG 策略委員會、員工、外部顧問等利害關係人，再逐項檢視對各人權議題進行風險評級、辨識高風險族群後進行管理。



人權風險減緩與補償制度

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

風險議題	可能受衝擊對象	風險調查方式	風險減緩措施	風險減緩措施實施結果	風險衝擊之補償制度與資源
 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，以系統進行監測並統計相關人次	- 宣導並施行每日／每月加班工時限制 - 針對加班時數偏高之員工，人力資源單位亦定期透過系統後台數據進行檢視，並主動提醒單位主管 - 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	2024 年員工心理健康調查回覆率達 96%、異常工作負荷自評回覆率達 96% - 全體員工皆可依業務需求、自身情況申請居家工作	- 於《工作規則》及內部管理辦法中明訂加班費發放機制，明確規範延長工時與加班報酬規定，並提供員工依個人需求選擇加班費或補休 - 員工可透過人事系統查詢工作時數、加班時數與對應金額，若對計算方式有疑義，得洽詢人力資源單位或依集團申訴機制提出 - 落實異常工作負荷促發疾病高風險者管理機制
 職業安全與健康	- 自身員工 - 女性 - 原住民 - 移工 - 身心障礙員工 - 實習生	國泰金控每 2 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	- 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 - 實施職安教育訓練 - 辦理健康促進活動 - 設立急救設備（AED）	- 每 2 年舉辦免費員工健康檢查，2024 年參與員工健檢超過 3 萬人，定期監控三高和肥胖員工比率 2024 年骨骼肌肉傷病問卷填答率為 50% - 大腹翁小腹婆 2024 年度員工參與人數逾 9,400 人，減重總數超過 26,000 公斤	- 落實職災通報與處理機制 - 協助團保、勞保申請 - 國泰設有員工協助方案（EAP）提供專業諮詢
 多元包容性與平等機會		- 歧視、職場不法侵害：透過員工申訴與意見每年追蹤 - 童工：履歷表或報到資料審核年紀 - 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	- 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 - 辦公大樓設置無障礙設施、提供輔具 - 設立海外市場當地雇用目標 - 透過電子報、講座宣導 - 確保各項勞資重大議題充分溝通，並依循勞資會議共識執行	- 員工行為守則教育訓練涵蓋率 100%，完訓率 100%；2024 年舉辦無意識偏見全攻略講座 2024 年國泰共有 292 位具台灣原住民身分之員工。此外，國泰還有 433 位身心障礙員工，佔員工總人數 1% - 國泰員工之國籍數達 15 國 - 國泰從未雇用童工 2024 年一共舉辦 25 場勞資會議	- 設立通報機制與申訴處理機制。並對被害員工給予諮商關懷 - 經委員會審議後，對違反員工予以懲處

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

風險議題	可能受衝擊對象	風險調查方式	風險減緩措施	風險減緩措施實施結果	風險衝擊之補償制度與資源
 客戶權益	企、消金客戶	- 透過優化服務體驗推薦值（Net Promoter Score, NPS）了解品牌忠誠度與推薦程度 - 定期追蹤公平待客落實情形	- 設立服務品質委員會，定期與各子公司檢視服務策略 - 設立「公平待客推動委員會」，每半年召開大會，獨立董事參與，追蹤指標、檢視落實情形、改善進度，並向董事會報告成效 - 依業務屬性，委託公信力高的大型市調公司進行滿意度調查 - 落實員工教育訓練	- 國泰金控旗下各子公司 2024 年滿意度合計分數為 98.09 分 - 國泰人壽、國泰產險 2024 年皆獲得金管會「公平待客優等」的肯定，於金融業中排名前 25%，國泰人壽是壽險業唯一連續六年蟬聯績優 - 國泰金控旗下各子公司持續進行公平待客教育訓練提升員工法遵意識，精進落實公平待客原則	- 設置多元完善的申訴管道與專責處理單位 - 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
 個資保護	企、消金客戶	- 每年追蹤個人資料外洩事件數 - 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	國泰金控暨各子公司 2024 年個資教育訓練完訓率皆為 100%	- 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
 勞工權益	放貸對象及其供應鏈	- 企金授信業務進案時檢視客戶及案件資金用途是否屬於不予承作之產業 / 企業 / 營運活動 - 企金授信業務提案時，以 ESG 與氣候風險檢核表評估客戶 ESG 風險，並定期統計具人權風險授信案件 - 客戶提出專案融資需求，由赤道原則權責單位根據金額及相關資訊，判斷案件是否適用赤道原則，對於適用赤道原則專案融資，營業單位與赤道原則權責單位須每年持續性監控，確保客戶依照其承諾進行管理	- 篩選集團與各子公司之放貸排除名單，包含爭議性武器、情色行業、爭議性行為、違反國際人權共識或具重大人權爭議之爭議性國家 - 制定企金授信 ESG 規則，檢視授信戶與授信案在產業、環境、人權、安全、治理、氣候與自然相關風險 - 制定赤道原則實踐準則，遵循赤道原則進行事前審查，評估專案對環境與社會衝擊，包含生物多樣性、氣候變遷、人權議題等，並對重大案件持續貸後監測	- 企金授信案件 2024 年已執行人權盡職調查比例為 90%，關注包含但不限於勞資議題、公安議題、違反法令遭勒令或自行停工等人權風險因子，若授信客戶涉入相關爭議性事件，將被定義為具人權風險融資案件 2024 年具人權風險融資案件佔融資組合 2.9%，針對此類案件，業務單位須說明 ESG 事件與 ESG 風險管理計劃，2024 年已說明風險減緩措施與追蹤檢視項目之部位占比為 100% - 符合赤道原則之專案皆遵循赤道原則進行評估與管理	- 各子公司就放貸排除名單所列之企業不得放貸；已放貸者應以不增加放貸為原則，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，或辦理收回貸款等作業 - 企業授信貸後持續檢視 ESG 紀錄，對具一定風險之客戶要求改善作為 - 監督客戶遵循赤道原則與利益相關方溝通改進，貸後對客戶行動計畫進度進行管理
	投資對象及其供應鏈	- 各子公司投資前應檢視投資公司是否列於不可投資名單 - 定期檢視投資對象是否違反人權相關國際規範；並同時檢視投資對象是否涉及人權相關爭議性事件，包含但不限於人權疑慮、對當地社區影響、勞工關係影響等相關事件，以評估投資對象之人權風險	- 篩選集團與各子公司之投資排除名單，包含爭議性武器、情色行業、爭議性行為、違反國際人權共識或具重大人權爭議之爭議性國家 - 集團投資風險評估過程納入之 ESG 因子，社會面向包含但不限於人力資本、產品責任、利害關係人衝突等，並於投資後持續關注企業的 ESG 表現	- 國泰投資組合 2024 年已執行人權盡職調查比例為 83%，評估結果具人權風險占比為 0.2% - 對具人權風險的投資標的採取減緩措施，包含但不限於議合、出具 ESG 風險評估報告，2024 年已採取減緩措施之部位占比為 100%	各子公司就投資排除名單所列之企業不得投資；已投資者應以不增加投資為原則；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，或辦理出清持股等作業

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

風險議題	可能受衝擊對象	風險調查方式	風險減緩措施	風險減緩措施實施結果	風險衝擊之補償制度與資源
職業安全與健康	供應商之員工	• 新聞與公開資訊監測 • 確保供應商皆簽訂國泰永續價值宣言	• 訂定《國泰金控永續採購政策》、導入 ISO 20400《永續採購指南》	• 供應商永續教育訓練完訓率達 100% • 截至 2024 年底，國泰金控供應商全數完成《永續價值宣言》簽署	• 定期進行供應商評比，評分低的供應商即拒絕往來 • 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
個資保護			• 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（內含人權保障承諾） • 舉辦年度供應商大會		
多元包容性與平等機會	合資企業員工	• 以問卷方式調查人權保障落實情形 • 確保合資企業皆簽訂國泰永續價值宣言	• 透過 Cathay Overseas Network 強化與合資公司的溝通 • 要求合資企業簽署永續價值宣言	• 合資企業 100% 簽訂國泰永續價值宣言（內含人權保障承諾）	• 如問卷調查結果有相關風險，要求合資企業改善

• 2024 年人權衝擊與對應補救措施

人權衝擊	說明	補救措施	矯正措施
個資外洩	• 2024 年度資訊外洩案件共 18 件，受影響的顧客數為 199 位 • 客戶藉由管道申訴，經釐清後為理專、業務員資訊傳達及郵件寄發之個人疏忽	• 即時取得當事人諒解及妥善處理	• 監督第三方合作單位妥善管理客戶資料 • 持續推動員工教育訓練及加強宣導作業 • 持續強化及監控客戶個人資料之使用
超時工作	• 2024 年子公司國泰人壽有 1 起未依規定給付加班費情形 • 單月延長工時 >45 小時的員工人數：2024 年集團每月平均 124 人，全年共 1,486 人次	• 針對主管機關就子公司國泰人壽加班費計算基礎所提出的指正意見，本公司已另案規劃全面檢視現行薪津項目，針對有爭議的項目進行調整，確保符合法令規範 • 針對加班時數偏高之員工，人力資源單位主動提醒單位主管	• 系統追蹤出勤情況，協助員工及主管控管工時及加班時數 • 每季檢視超時狀況及人力運作狀況

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

人權衝擊	說明	補救措施	矯正措施
歧視、騷擾（包括性騷擾、非性騷擾）案件	• 2024 年國泰金控有 1 件、子公司國泰人壽有 8 件性騷擾案件	• 視個案需求提供補償措施，包含但不限於心理諮商等員工協助方案	• 依違規情節輕重，經性騷擾申訴處理調查委員會決議，對加害人採取相應懲處措施，包含職務調整、解僱等處分 • 持續透過內部教育訓練強化性平意識，提升主管及同仁對職場性別議題的敏感度與防範力
不法侵害案件	• 2024 年國泰人壽共有 2 件不法侵害事件	• 指派專人調查並由第三方之勞工代表陪同，除當事人訪談外並抽訪見證人，再依訪談內容之證詞、證據等客觀判斷結果 • 提供員工協助方案 EAP 諮詢管道予受害者評估使用，並依受害者狀況請護理師視需要適時關懷	• 加害人符合違規情形送人管單位議處

• 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，設置明確檢舉和申訴管道，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，全面照顧旗下所有員工。為了確實了解員工需求，國泰於內部建置溝通網，員工可登入後發表意見，或將意見以書面方式郵寄或電子郵件傳送至人力資源單位。

• 申訴／檢舉程序



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

6.3 誠信經營

GRI：2-23、2-24、2-27、2-28、416-2、418-1；SASB：FN-CB-510a.1、FN-CB-510a.2、FN-AC-510a.1、FN-AC-510a.2

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，國泰金控李長庚總經理現任「中華民國銀行商業同業公會全國聯合會」常務理事、「台北市銀行商業同業公會」理事；國泰人壽劉上旗總經理現任「中華民國人壽保險商業同業公會」常務監事；國泰世華銀行郭明鑑董事長現任「中華民國銀行商業同業公會全國聯合會」監事，積極促進產業與政府合作，研擬相關政策。國泰金控暨子公司公協會參與情形請詳見附錄表 33。

國泰金控制定誠信經營政策，將相關遵循事項納入「員工行為守則」，並定期透過以下管理機制，檢視誠信經營風險執行情形：

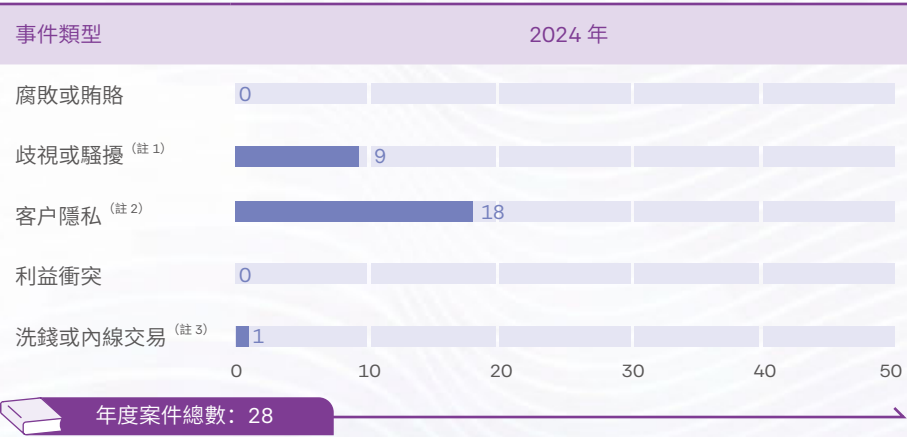
管理機制	執行成效
誠信經營管理規範及架構	 相關規範 - 依據國泰「誠信經營政策暨守則」之規定，訂定具體誠信經營之作法及防範不誠信行為方案。防範不誠信行為方案應包含作業程序、行為指南及教育訓練等，由國泰之「誠信經營作業程序及行為指南」據以實施。 - 董事、經理人、受僱人或本公司實質控制者，於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。 - 針對違反誠信經營之舉報案件，本公司應由稽核單位深入查證並進行了解，凡查證屬實者，稽核單位應會辦行政管理部依公司相關懲戒辦法辦理。 - 應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章或其他商業行為有關之法令，以作為落實誠信經營之基本前提。  管理單位 國泰由「ESG 策略委員會」之「永續治理小組」負責推動集團誠信經營、反貪腐、反賄賂及法令遵循等公司治理事宜，並定期（至少一年一次）向董事會報告其執行情形。董事會係盡善良管理人之注意義務，監督公司防止不誠信行為，以確保誠信經營政策之落實。此外，稽核單位應將誠信經營之遵循情形納入查核範圍，並定期向董事會報告缺失改善辦理情形。
設置吹哨者機制與檢舉管道	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。 各類型案件之檢舉管道： - 針對涉及犯罪、欺詐或違法的案件，可透過郵件、電子郵件或電話的形式進行檢舉，相關管道資訊請詳見國泰金控官網「國泰金控檢舉制度之管道及方式」。 - 針對涉及性騷擾的事件及其他違反性別平等原則的行為，本公司設有電子郵件信箱與性騷擾申訴調查委員會，受理調查性騷擾案件。 - 針對上述未提及的其他案件，員工可透過人力資源部門進行檢舉。
法令遵循指標結合績效考核	「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，並與變動薪酬連結，以確保風險管理制度有效運作。
違反規定的紀律處分	國泰金控鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，相關檢舉管道及處理制度依本公司「檢舉不道德或不誠信行為案件處理辦法」辦理，經查違規行為屬實者，將依相關規定作為員工薪資、職位調整及獎金核發之參考依據。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

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不誠信行為，立即予以改善。2024 年辦理 2023 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；2025 年第一季辦理 2024 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，2024 年完訓率達 100%

II 違反誠信經營事件統計

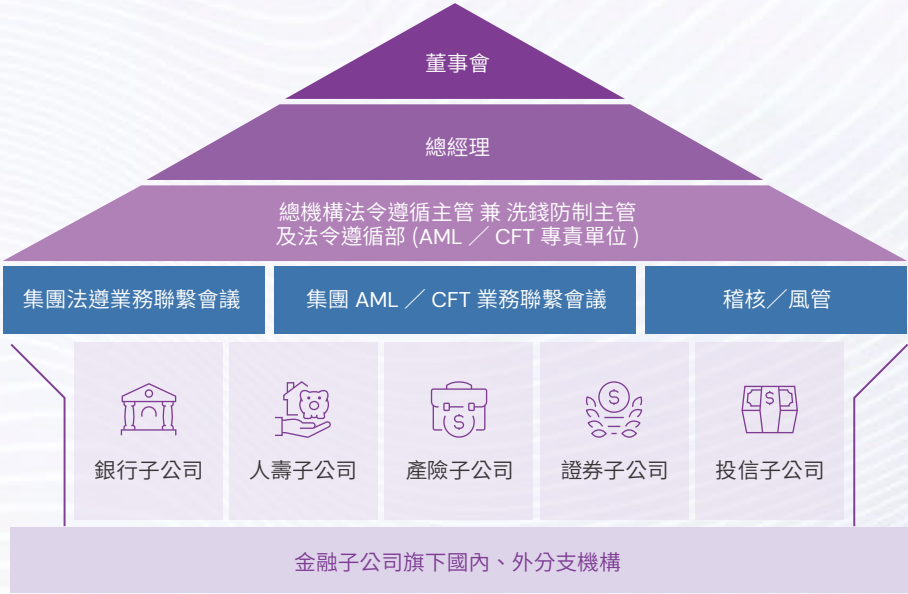


註 1：違反歧視或騷擾事件處理流程及改善方案等相關說明請詳見 4.1 職場培力。
註 2：違反客戶隱私事件處理流程及改善方案等相關說明請詳見 6.5 服務品質與客戶權益。
註 3：2024 年度集團子公司國泰投信投資帳戶經理人於擔任全權委託投資經理人期間（已於 112 / 11 離職），有以職務上知悉之消息，利用他人帳戶為相同個股買賣，且未依規向公司申報交易之情事，已於 113 年 4 月 18 日受主管機關以金管證投罰字第 1120365880 號裁罰在案。子公司國泰投信已積極強化內部控制，採行多項改善強化措施，加強人員與作業流程管理，強化遵法意識。
註 4：2024 年違反腐敗或賄賂事件件數為 0 件，受裁罰件數及罰款總額亦皆為 0。

6.3.2 法令遵循

II 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；2024 年分別向董事會與審計委員會報告 2 次業務執行狀況。



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

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。

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；2024 年子公司重大裁罰案及改善措施摘要說明如下表。
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，強化集團海外事業合規管理。 - 推動集團數位轉型合規及數位場景及管理合規策略因應；完成本公司規章管理準則之修訂與內控制度管理優化，持續梳理精進關鍵風險之管理流程，辦理重要規章盤點暨內控制度管理優化專案。
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。 2024 年集團共計受理檢舉 7 件，國內子公司計有 5 件，其中 1 件經查證屬實並將被檢舉人移交人資單位懲處，並已依規回覆檢舉人，其餘查無事證並已結案；海外分支機構計有 2 件，均查無事證且已結案。

2024 年重大裁罰及改善措施

子公司	國泰世華銀行	國泰投信
事由	- 罰鍰金額：800 萬元。 - 主要缺失：包括未落實執行磁條重建覆核機制、未落實執行代收稅款之章戳保管及代收信用卡款作業程序、未確實督導員工遵守行為準則之情事。	- 罰鍰金額：120 萬元。 - 主要缺失：包括未能有效防範利益衝突、未檢視評估投資信用風險、未整體檢視暴險部位及損失情形、未向應募人取得合理可信之佐證依據、未有效督導及查核全權委託投資經理人個人交易行為、內部控制制度之設計與執行未具有效性之情事。
改善措施	已完成改善，包括檢討櫃員相關作業流程、加強稽核查核、增加作業風險資本計提、增訂自行查核項目、加強代收控管措施、加強相關宣導及教育訓練、修訂內部作業程序等措施。	已完成改善，包括檢討經理人級研究員利益衝突防範作業、調整投資系統限制、強化投資系統相關卡控、調整申購聲明書並設計審查問卷、增修相關內部管理機制及作業程序等措施。

註：截至 2025 年 4 月，尚有 1 件重大裁罰案件，仍在內部處理程序，將於國泰金控 2025 年永續報告書詳細揭露。

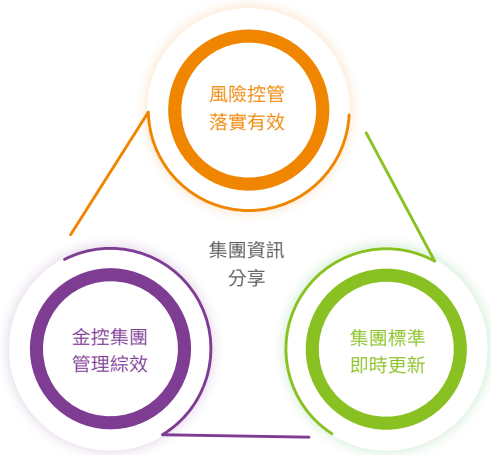
	2022	2023	2024
重大裁罰件數（件） ^註	2	1	2
裁罰金額（新台幣元）	1,400 萬元罰鍰	1,200 萬元罰鍰	920 萬元罰鍰

註：重大裁罰案件係指依金管會「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」第 2 條規定辦理之案件。

|| 深化反洗錢／反資恐／反武擴（AML／CFT／PF）制度

反洗錢／反資恐／反武擴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。

策略重點	執行說明
集團管理機制與提升效能	① 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。 ② 已建立業務關係之客戶，依內外部規定辦理定期審查作業，並持續監控其往來情形，針對高風險情形，加強確認客戶身分及往來目的，相關標準作業程序已納入自行查核及內部稽核項目，子公司客戶盡職調查框架如下圖。 <pre> graph LR A[建立業務關係] --> B[姓名及名稱檢核] B --> C[風險評估與風險分級] C --> D[客戶盡職調查] E[風險評估模組] --> B E --> C D --> F[加強盡職調查 高風險情形] D --> G[一般盡職調查 非高風險情形] H[持續審查：新增業務往來時／定期審查／客戶背景有重大變動時] </pre>
	③ 至少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。 ④ 「提供虛擬資產服務之事業或人員（VASP）」因應專案：已配合前一次國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告，對提供虛擬資產服務之事業或人員（VASP）所產生之新興風險，透過外部顧問之協助完成集團政策調整，並輔助子公司應以風險為基礎，審慎檢視其相關風險及適切評估對應之抵減措施。 ⑤ 集團反洗錢／反資恐資訊分享： - 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。 - 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。



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

策略重點	執行說明
集團 AML 中長期發展重點	集團 AML 風險聯防專案 ① 近年因數位科技衝擊與行動載具推陳出新，改變金融參與者角色、樣貌與行為，金融服務取得的便利性與多元性，提高監管複雜度，在風險基礎上有效運用數位科技方式，以優化監控效益與有效支配資源，當為集團整體性防制洗錢及打擊資恐計畫重要課題之一。 ② 考量集團在數位發展過程中，作業模式已由傳統方式逐漸轉換為數位行動輔助，為使同仁得迅速剖析及了解客戶風險，已於 2022 年啟動，橫跨洗錢防制法令遵循、數據分析、模型演算、風險預測、視覺化體驗設計等多項專業，討論建置 AML / CFT 風險聯防中心，未來將根據外部法規環境變化及新興技術之演變，滾動式調整模型數據成因，透過集團風險聯防機制優化，以達有效監督與管理目的，發揮集團綜效。 ③ 過去二年在此機制下，推動「集團 AML / CFT 風險聯防」專案，已完成特定子公司可疑交易態樣優化並導入視覺化儀表板，開展集團 AML / CFT 業務管理平台建置，可能運用場景包含如集團 KYC、客戶關聯人關聯網絡、集團數位安全守門員、與跨業態樣關聯圖譜，以強化集團 AML / CFT 風險聯防。

|| 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、防制詐騙實務剖析、洗錢防制與詐欺犯罪實務、AI 金融科技政策與產業動態、保險詐欺（鑑識科技、理賠）實務案例、公平交易常見實務等，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。

2024 年國泰金控法令遵循教育課程時數		
一般法令遵循課程 416 場 (共計 873,095.3 小時)	新進人員法令遵循課程 114 場 (共計 8,585.5 小時)	集團反洗錢／反資恐培訓課程 143 場 (共計 67,505.4 小時)
集團法遵共享學堂課程 6 場 (共計 955.5 小時)	集團高階主管法令遵循課程 67 場 (共計 912.3 小時)	集團董（監）事法令遵循課程 117 場 (共計 521.6 小時)

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

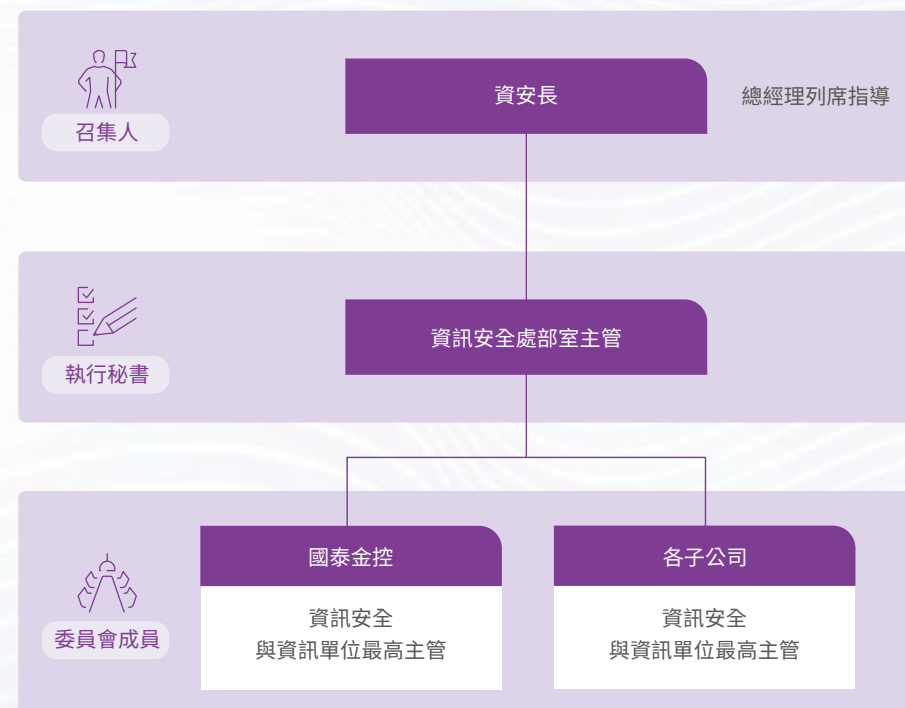
6.4 資訊安全

SASB：FN-CB-230a.1、FN-CB-230a.2

6.4.1 資安治理

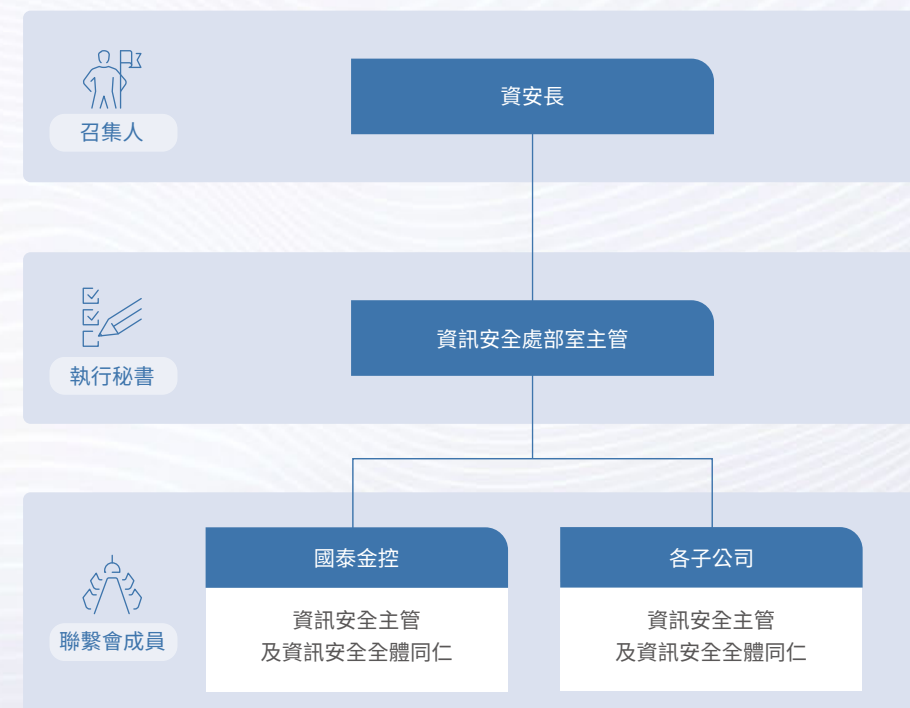
國泰金控與主要子公司皆依法規要求設立資安長或成立資安專責單位，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，並每年於董事會提報前一年度資安執行情形。而國泰金控設有跨公司之金控資訊安全委員會，由資安長擔任召集人，並邀請總經理列席指導，掌理集團資訊安全政策之擬議及管理制度之推展，定期於每半年召開一次會議，並於當年度董事會提報前一年度資訊安全整體執行情形報告。

• 資訊安全委員會



其中董事會成員苗豐強先生曾任聯華神通集團董事長，長期專注於 IT 研發製造、軟體開發、系統整合、資訊安全等領域，其經驗助於國泰對資訊安全與發展之管理。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，定期於每月召開一次會議，全力投入資安控管及提升品質。

• 資訊安全聯繫會



強化資安韌性 (Resilience)

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

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																														
資安事件應變及營運持續計畫	- 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 - 資安事件營運持續計畫的作業規劃，以每年所擬定的情境腳本辦理資安事件應變演練，讓同仁熟悉應變流程且在資安事件發生時快速應變 - 資安營運持續計畫與應變演練的支援資源包括人力、系統、設備、場地與廠商，藉由外部專業資安顧問及應變團隊合作，以其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																														
資安管理系統內部稽核	國泰金控之資訊安全管理系統驗證範圍為資訊相關部門，每年辦理一次資訊安全管理系統之內部稽核作業，以確保組織的資安政策、程序與實務符合標準（如 ISO ／ IEC 27001），並依稽核結果持續追蹤與改善，以持續確保資訊安全管控措施之落實																														
導入 ISO 27001 資訊安全管理系統	- 至 2024 年底止，全集團資訊系統導入 ISO 27001 之涵蓋率達 98.8%，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 2023 年通過 ISO 27001：2022 驗證，2024 年擴大驗證青埔機房，及持續優化資訊安全管理機制 - 國泰金控旗下重要子公司皆已通過 ISO 27001 國際標準驗證，並持續維持證照有效性，各公司證照有效期限及驗證版本如下： <table><tr><th>公司</th><th>金控</th><th>銀行</th><th>人壽</th><th>產險</th></tr><tr><td>版本</td><td>2022</td><td>2022</td><td>2022</td><td>2022</td></tr><tr><td>證照有效期限</td><td>2023/10/04 ~2026/10/03</td><td>2023/11/26 ~2025/10/31</td><td>2025/02/27 ~2028/02/26</td><td>2023/01/16 ~2025/10/31</td></tr><tr><th>公司</th><th>證券</th><th>期貨</th><th>投信</th><th>投顧</th></tr><tr><td>版本</td><td>2022</td><td>2022</td><td>2022</td><td>2013</td></tr><tr><td>證照有效期限</td><td>2025/04/11 ~2028/04/10</td><td>2025/04/01 ~2028/03/31</td><td>2025/03/27 ~2028/03/26</td><td>2022/07/19 ~2025/0/18</td></tr></table>	公司	金控	銀行	人壽	產險	版本	2022	2022	2022	2022	證照有效期限	2023/10/04 ~2026/10/03	2023/11/26 ~2025/10/31	2025/02/27 ~2028/02/26	2023/01/16 ~2025/10/31	公司	證券	期貨	投信	投顧	版本	2022	2022	2022	2013	證照有效期限	2025/04/11 ~2028/04/10	2025/04/01 ~2028/03/31	2025/03/27 ~2028/03/26	2022/07/19 ~2025/0/18
公司	金控	銀行	人壽	產險																											
版本	2022	2022	2022	2022																											
證照有效期限	2023/10/04 ~2026/10/03	2023/11/26 ~2025/10/31	2025/02/27 ~2028/02/26	2023/01/16 ~2025/10/31																											
公司	證券	期貨	投信	投顧																											
版本	2022	2022	2022	2013																											
證照有效期限	2025/04/11 ~2028/04/10	2025/04/01 ~2028/03/31	2025/03/27 ~2028/03/26	2022/07/19 ~2025/0/18																											
強化集團雲端治理安全	協助數位轉型專案納入金控雲端安控管理要求																														

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

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見附錄表 30。



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，使企劃人員理解資安同仁關心的議題
- 推動將資安規範及系統架構檢視納入雲端專案變更審查 (Change Advisory Board, CAB) 流程



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 2024 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



社交工程演練

- 透過社交工程演練持續提高同仁警覺性，防範惡意程式經由社交方式入侵
- 加強資安宣導避免點擊社交工程郵件，並設置「可疑信件 (社交工程) 通報頻道」以提升資安意識

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」，由各公司資安事件緊急應變小組進行應變處置，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 2024 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
白帽駭客入侵演練	• 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皆委請專業顧問執行白帽駭客入侵演練 • 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」，及與刑事警察局簽署「金融阻駭反詐暨資安聯防專案合作意向書」，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
外部偽冒事件偵測暨關閉	• 已建立 7x24 偵測並關閉存在於企業外部的偽冒詐騙標的（網站、APP、社群平台）機制，以避免客戶受害並降低可能風險

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

6.5 服務品質與客戶權益

6.5.1 公平待客

國泰秉持「以客戶為中心」理念，落實公平待客文化，致力提供貼近需求的友善服務，讓服務融入客戶的日常。集團設立完善的申訴管道與專責單位，並依循「積極處理、主動關懷」原則，確保迅速聯繫客戶並提供解決方案，設有公平待客團隊，定期向董事會報告執行情況，強化監督與指導，確保公平待客管理機制穩健運行。國泰金控旗下子公司之客戶服務管理與申訴管道想詳見[國泰人壽官網](#)、[國泰世華銀行官網](#)、[國泰產險官網](#)、[國泰綜合證券官網](#)、[國泰投信官網](#)。

|| 2024 年客戶服務推動成果

行動面向	子公司	行動說明	推動成果
推廣金融友善服務／知識	國泰人壽	• 官網全新改版「金融友善服務專區」 • 導入 9 國語言理賠文件與流程說明 • 邀請身障員工分享可以提供之友善服務措施與注意事項	無障礙網站取得最高無障礙等級規範（AAA）
	國泰世華銀行	推出全台首張視障友善「CUBE 簽帳金融卡 Touch Card」，圓弧切角及立體線條設計，使視障者能夠輕鬆辨識卡片。	
	國泰綜合證券	各分公司增設銀色櫃檯，並增設無障礙友善設施，提供高齡及弱勢族群專屬服務	
	國泰產險	推出「阿發小學堂趣味問答」，分享公平待客或保險觀念	
宣導防詐騙	國泰產險	• 建立「防詐專區」，匯集常見詐騙手法、詐騙因應辦法等資訊 • 內部舉辦「iCARE 服務大賞」，2024 年度首創以 Workshop 型態，重點聚焦於「防詐與申訴」	獲得 113 年證券商反詐騙評鑑活動傑出獎
	國泰綜合證券	• 防詐 eDM 宣導觸及 198 萬人次 • 提供偏鄉學童、大專青年舉辦實體金融知識教育共 23 場次	
	國泰人壽	導入專屬簡訊簡碼「68168」發送重要訊息，協助客戶阻絕詐騙資訊	
發展數位金融科技服務	國泰人壽	空中櫃檯：提供商品諮詢、線上投保、保全業務、預約多人異地同框視訊服務	領先業界且唯一通過金管會試辦成功
	國泰世華銀行	增設 24 小時信用卡掛失服務專線及官網信用卡掛失網頁	
導入客戶服務品質管理系統	國泰人壽	通過 ISO 9001 品質管理系統與 ISO 10002 客戶抱怨管理系統雙系統驗證	
	國泰綜合證券	導入 ISO 10002 客訴品質管理制度	

註：關於國泰更多推廣金融友善服務／知識請參考 [CH3.2.3 普惠金融服務與商品](#)、[3.2.4 多元金融教育](#)；更多國泰之數位金融科技產品／服務請參考 [CH3.2.2 整合數位金融服務](#)。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

6.5.2 服務品質與客戶滿意度

國泰以維護客戶權益與公平待客為核心原則，設立服務品質委員會、制定集團服務方針、同仁教育訓練，並定期與各子公司檢視服務策略。各子公司設立專責的服務品質小組，負責規劃、推動與追蹤服務品質精進方式；依業務屬性，委託公信力高的大型市調公司進行滿意度調查，涵蓋業務人員、電話客服、理賠服務、櫃檯服務及網路服務等領域，了解優化服務品質的方向。關於 2020-2024 年客戶滿意度結果請參考附錄表 32。

子公司	2024 年滿意度表現說明
國泰金控	檢視國泰優惠 App 顧客體驗，了解客戶操作國泰優惠之體驗及滿意度，縱整跨集團會員經營及點數回饋服務方向
國泰人壽	三構面（品牌、商品、服務）滿意度皆較前一年提升，顯見近年優化方案具成效。其中品牌貢獻度最高，即保險品牌規模與可信度為客戶優先關注，而商品、服務的貢獻度逐漸提升，也代表客戶越來越在意商品符合需求與實際服務的體驗感受
國泰世華銀行	2024 年客服中心滿意度達標且創近年新高，持續致力於提供客戶更優質用心的服務體驗，未來將繼續蒐集客戶於各接觸歷程的體驗回饋，掌握客戶真正需求，以維持高標準的服務品質
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	由各項線上及線下服務重要節點，進行滿意度回饋，了解客戶回饋與期待後，回饋相關單位進行服務優化，以持續提升客戶滿意度
國泰投信	透過外部機構調查，了解客戶對產品及服務的深層需求，客戶意見結合數位服務趨勢，積極滿足客戶線上／線下服務，提高客戶黏著度、維繫客戶忠誠度

6.5.3 優化服務體驗

除客戶滿意度調查之外，國泰導入淨推薦值（Net Promoter Score, NPS）了解客戶之忠誠度與推薦程度，分析問卷調查結果、客戶回饋與建議，檢視客戶在各項服務歷程節點的體驗感受程度，發掘需求進而優化客戶服務流程與品質。

子公司	NPS 運作機制	2024 年 NPS 分數與重點突破
國泰金控	• 分別了解一般顧客、VIP 顧客，在 12 大顧客旅段的服務滿意度。並交叉分析不同背景顧客，提供跨集團會員經營方向	• rNPS 整體平均值為 34.48，其中 VIP 顧客推薦者佔 55.7%，一般顧客推薦者佔 51.5%，兩大用戶族群皆有超過一半的客戶推薦此 App。操作各功能服務相較 2023 年滿意度皆有提升，對服務感到滿意的顧客佔比，在各旅段由 65%~79%，提升為 78%~83%
國泰人壽	• rNPS：每年年底委外第三方顧問調查 • tNPS：客戶體驗地圖佈建線上／線下共 18 個服務節點，同仁可即時從儀錶板檢視 NPS 變化了解客戶回饋；由資深副總督導每季服務品質優化情形	• rNPS 為 43.1 分，優於 2023 年的 35.1 分 • 各年齡層客群表現與 2023 年相比皆成長，其中 31-40 歲之核心保戶與 51-60 歲高齡保戶成長幅度最大
國泰世華銀行	• 客服中心每日進行 tNPS 調查，分析問卷回饋、來電原因及產品關聯性，每月報告相關單位 • 建立「數位平台 NPS 客戶意見蒐集機制」，結合 NPS、客戶訪談與易用性測試，優化平台體驗，並全面檢視影響 NPS 之關鍵因素	• 客服中心 tNPS 為 67.1 分，創歷史新高 • CUBE APP 之 rNPS 為 37.2 分，其中推薦者比例超過 5 成（50% 用戶會推薦 CUBE APP），而品牌喜好度／服務面滿意度／體驗面滿意度三項滿意度皆近 9 成，VIP 客群滿意度在三個面向滿意度皆高於一般顧客

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

子公司	NPS 運作機制	2024 年 NPS 分數與重點突破
國泰產險	佈建線上、線下共 30 個節點，每日透過 NPS 分數與視覺化報表即時掌握客戶回饋，並透過每季會議與跨部門合作，找出核心問題與解方	整體平均 tNPS 為 69 分 • 線上 tNPS：分數為 41 分，相較 2023 年 39 分，提升 2 分 • 線下 tNPS：分數為 89 分，相較 2023 年 87 分，提升 2 分
國泰綜合證券	• 盤點客戶服務歷程，於線上、線下設置 10 項 tNPS 服務節點，並於客戶完成體驗後隔日發送 NPS 問卷 • 客服人員主動外撥回應問卷建議，並透過跨部門回饋持續優化服務體驗	2024 年各項 tNPS 節點分數皆達 60 分以上；平均分數 70.7 分，較前一年度提升 6.2 分
國泰投信	透過滿意度與 NPS 調查，從客戶視角檢視品牌、產品等多面向，動態聚焦優化重點	2024 年委請外部機構進行相關調查，客戶給予高度肯定，2024 年 rNPS 達 73 分

註：tNPS 為交易淨推薦值（Transactional NPS），即客戶體驗完特定產品或服務後，立即調查客戶回饋；rNPS 為關係淨推薦值（Relationship NPS），即企業定期調查客戶對品牌整體性的滿意度與感受。

6.5.4 隱私權保護

|| 個資保護政策與組織

國泰金控重視並致力落實客戶隱私權及個資保護，國泰金控及主要子公司—國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險及國泰綜合證券皆已制定「個人資料管理政策」與「個人資料檔案安全維護計畫暨業務終止後個人資料處理方法」，並於官網公告以作為對個人資料保護相關法令及良善管理承諾之遵循。本公司嚴格要求全體同仁及廠商應遵循個資保護相關要求，共同致力於個資安全維護，以保障個資所有人之權益。

國泰金控將個資保護納入至風險管理架構，設置「個人資料管理委員會」，由總經理擔任主任委員，督導與管理國泰個人資料管理機制落實與風險管控情形。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。國泰金控設有直屬董事會之內部稽核單位，負責督導與執行公司及各子公司之稽核業務。每半年至少進行一次專案業務查核，範疇涵蓋財務、風險管理、法令遵循及個資保護等領域；每年至少辦理一次內部控制自行查核，並由稽核單位覆核各單位之檢查情況，確保員工全面落实相關管控要求。

|| 客戶個資管理機制

國泰金控及主要子公司依據個人資料保護法相關法令，及個資生命週期（蒐集、處理及利用）進行個人資料管控。在蒐集個資前，明確告知客戶蒐集目的、應用及分享對象，並確保不逾越特定目的之必要範圍，於客戶同意後才會將特定的個人資料提供給合作供應產品及服務的第三方進行相關服務處理；在個人資料保存方面，除非法律或契約另有規定，會於蒐集目的消失或期限屆滿時，刪除或停止處理及利用個人資料，並保留相關軌跡資料或證據至少五年。

在個資防護方面，包括防火牆、SSL 加密技術、OTP 身分驗證、登入行為偵測、浮水印警示、建立資料外洩防護（Data Loss Prevention，DLP）偵測與管理機制，及建立端點防護措施等。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

|| 管理機制與國際接軌

為強化自身之個資管理機制與因應歐盟一般資料保護規則（GDPR）之遵循，國泰金控及主要子公司皆已導入並通過「BS10012：2017 個人資料管理系統」與「ISO 27001 資訊安全管理系統」國際標準驗證，透過國際管理制度 P-D-C-A（Plan-Do-Check-Action）管理循環，及每年第三方專業外部驗證單位查核審視，確保個資保護流程與管控措施、廠商管理等面向之妥適性，並符合個資相關法令要求，持續完善管理機制。

|| 客戶權利行使

國泰金控及主要子公司皆訂有「個人資料當事人權利行使相關管理辦法」並設有申訴與權利行使受理窗口與管道，提供客戶與員工提出相關需求。相關客戶權益保障已於國泰金控官網的「個人資料保護之法定告知事項」、「隱私權保護聲明」及「顧客資料保密措施」中明確公告，並將配合法令變動與因應最新技術隨時更新，同時亦提供服務諮詢專線與留言專區予客戶聯繫與反應。

|| 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，2024 年國泰金控及主要子公司之個資教育訓練完訓率皆達 100%^註。

另針對個人資料保護規定之違反行為，除個人資料保護法已有罰則外，國泰金控亦於「個人資料管理規則」中明定員工若違反規定，致使公司或客戶權益受損，將移送人事管理單位議處，展現公司對個資保護及客戶隱私之決心與零容忍態度。

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。

|| 侵害事件管理與演練

個資侵害事件管理，於事件通報、處理上，國泰金控及主要子公司建置「個人資料侵害事件管理辦法」及相關緊急應變程序，並設置跨部門「緊急應變小組」，以降低個資侵害事件發生時造成公司之衝擊，盡可能減少對當事人之損害，透過定期擬真情境演練，驗證內部作業程序之有效性，及識別個資保護措施不足之處，持續精進相關個資保護措施。

|| 個資保護事件

國泰金控及主要子公司謹慎妥善運用客戶資料，2024 年度資訊外洩案件共 18 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 199 位^註，上述案件大多屬客戶藉由管道申訴案件，經釐清後，為理專、業務員資訊傳達及郵件寄發之個人疏忽，後續皆已取得當事人諒解及妥善處理。國泰金控將持續推動員工教育訓練及加強宣導作業，使所屬人員充分了解個資保護之重要性，並將持續強化及監控客戶個人資料之使用，精進相關保護措施，及監督第三方合作單位妥善管理客戶資料，以減少個資外洩事件情事之發生。

註：此影響人數不包含保險經紀公司之洩漏影響數。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄**

07

附錄

- 7.1** 關於本報告書
- 7.2** ESG 績效數據表
- 7.3** GRI 準則索引表
- 7.4** 全球報告倡議組織 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表
- 7.5** 聯合國全球盟約對照表
- 7.6** 社會責任指引 (ISO 26000) 對照表
- 7.7** 臺灣證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
- 7.8** 永續相關風險與機會揭露程度評分量表
- 7.9** TCFD 指引索引表
- 7.10** 確信標的及 SDGs 對照結果彙總表
- 7.11** 外部獨立保證聲明
- 7.12** 商品警語：國泰永續高股息

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

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。2025 年 7 月發布「國泰金控 2024 年永續報告書」，呈現 2024 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，了解國泰於各議題所做的努力。國泰金控歷年的永續報告書中英文版，可以於官網「企業永續」專區下載。上一版本發行日期為 2024 年 7 月，下一版本發行日期預計為 2026 年 7 月。

|| 報告範疇

揭露範疇以國泰金控及主要子公司（國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券（含國泰期貨）、國泰投信）之營運活動與服務為核心揭露。本報告書相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎，擴及部分海外分行實施成效。其中，社會公益之資訊涵蓋兩家子公司基金會（國泰人壽慈善基金會、國泰世華銀行文教基金會）及子公司。以上所揭露之量化指標含特殊意義時，另以註解方式說明。

|| 編製原則

本報告書依循全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）GRI 永續性報導準則（GRI 準則）2021 版本，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），並採用國際永續準則理事會（International Sustainability Standards Board, ISSB）發布永續揭露準則第 S1 號「永續相關財務資訊揭露之一般規定」（IFRS S1）及第 S2 號「氣候相關揭露」（IFRS S2）。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業經勤業眾信聯合會計師事務所簽證，並公開於股東會年報。報告書非財務績效數據，係依據公會申報資訊、監管機構申報資訊，或經外部管理系統驗證單位驗證後之數據揭露。SASB 永續會計原則對應索引表請詳見國泰金控官網。

|| 永續相關財務資訊揭露之一般規定（IFRS S1）

為使利害關係人了解國泰金控永續相關的風險與機會，即與整體價值鏈的資源運用與互動關係，進而評估未來短、中、長期對企業產生的財務影響，提供投資人更精準的決策資訊。國泰金控以 19 項重大主題為主，對照至 IFRS S1 核心揭露事項—治理、策略、風險管理、指標與目標，設計評分量表，檢視各重大主題之衝擊內涵／管理方針／目標設定等資訊連結至核心揭露符合程度，百分比程度越高，代表該面向於永續報告書中所揭露資訊之完整度越高，並以不同顏色圖示呈現，針對紅色或藍色的程度作改善，以下說明。揭露符合程度請詳見本報告書 7.8「永續相關風險與機會揭露程度評分量表」。

• 報告書閱讀指引

 成果圖示	說明行動執行成果績效
 外部資訊連結圖示	延伸參考至網站／影片
 案例故事圖示	利害關係人回饋／專案故事說明區塊

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

• 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 永續性報導準則 (GRI 準則) 2021 版本與 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 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」及確信準則 3410 號「溫室氣體聲明之確信案件」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 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」及確信準則 3410 號「溫室氣體聲明之確信案件」	資誠聯合會計師事務所
 財務數據	會計師查核簽證財務報表規則及一般公認審計準則	勤業眾信聯合會計師事務所
 環境數據	ISO 14064-1：2018 組織溫室氣體盤查	英國標準協會 (BSI Taiwan)

公司名稱	國泰金融控股股份有限公司	聯絡信箱	cscathay@cathayholdings.com.tw
成立日期	2001 年 12 月 31 日	聯絡電話	+886-2-27087698
品牌精神	BETTER TOGETHER 共創更好	正職人員	45,396 人
核心價值	誠信、當責、創新	資產總額	新臺幣 13.77 兆元
總部地址	台北市大安區仁愛路四段 296 號	資本額	新臺幣 1,620.3 億元
永續報告書負責部門	企業永續辦公室	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	2021		2022		2023		2024	
	投資	授信	投資 ^{註 2}	授信	投資	授信	投資	授信
低碳	2,076	314	2,624	379	2,897	408	3,251	506
替代能源	235	172	406	205	421	212	543	190
建築	767	44	689	71	693	123	843	229
廢棄物回收	50	48	42	36	51	38	56	45
交通	707	40	802	57	838	32	705	38
節能產業	121	9	165	10	273	3	317	4
綠色債券	196	0	520	0	621	0	788	0
自然碳匯	-	-	0	0	0	0	0	0
基礎建設	7,377	711	8,207	781	8,415	702	9,176	756
交通設施	605	67	751	68	793	52	626	56
公用事業設施	5,863	447	6,458	441	6,717	403	7,786	410
社會住宅、老人住宅	0	149	0	237	0	201	0	239
環境整治／保護措施	48	48	39	33	54	41	55	43
基礎建設營造及軟體	861	0	867	0	823	0	698	0
低碳轉型相關基礎建設	-	-	92	2	28	5	12	8

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄



目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

單位：新台幣億元	2021		2022		2023		2024	
	投資	授信	投資 ^{註2}	授信	投資	授信	投資	授信
高齡與健康	4,119	352	4,548	448	4,903	437	5,697	479
健康服務	1,123	30	1,249	25	1,319	21	1,311	22
生活支援服務	0	2	0	2	0	2	0	2
財務金融管理	1,234	1	1,235	4	1,320	7	1,780	3
運動服務業	0	29	0	35	0	33	2	21
製藥、生物科技、健康產品	1,292	37	1,490	39	1,653	22	1,833	24
醫療／復健器材與設備	2,677	19	342	25	396	29	363	35
藥品及醫療用品銷售	86	33	103	37	86	51	297	53
運動用品	117	52	129	52	129	76	111	80
設施供應	0	149	0	230	0	197	0	239
社區與金融包容性	37	45	30	52	24	40	56	72
金融包容性	34	11	28	33	24	29	56	57
教育	3	33	2	20	0	11	0	14
水資源	78	9	61	12	67	11	135	16

註 1：「-」表示當年度未蒐集該數據
註 2：2022 年投資數據更正

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

表 2 投融資組合財務碳排放^{註 1}

	2021		2022		2023		2024				
	範疇一 + 範疇二 (tCO ₂ e)	排放強度 (tCO ₂ e/ 百 萬新台幣)	範疇一 + 範疇二 (tCO ₂ e)	排放強度 (tCO ₂ e/ 百 萬新台幣)	範疇一 + 範疇二 (tCO ₂ e)	排放強度 (tCO ₂ e/ 百 萬新台幣)	範疇一 (tCO ₂ e)	範疇二 (tCO ₂ e)	範疇一 + 範疇二 (tCO ₂ e)	排放強度 (tCO ₂ e/ 百 萬新台幣)	資料品 質分數
	自有資產										
上市櫃股權	1,059,599	1.52	545,086	1.07	909,560	1.4	311,221	348,626	659,847	0.96	2.22
公司債	10,207,824	2.95	9,213,947	2.40	9,061,570	2.29	8,987,098	1,371,893	10,358,991	2.48	2.37
總計	11,267,423	2.71	9,759,033	2.25	9,971,130	2.17	9,298,319	1,720,519	11,018,838	2.26	2.35
	管理資產										
上市櫃股權	311,296	1.61	408,808	1.43	875,425	2.12	381,284	378,052	759,336	1.30	2.28
公司債	961,146	6.34	588,561	2.80	603,072	2.34	414,994	95,721	510,715	1.95	1.99
總計	1,272,443	3.69	997,369	1.32	1,478,497	2.21	796,278	473,773	1,270,051	1.50	2.17

	2021		2022		2023		2024				
	範疇一 + 範疇二 (tCO ₂ e)		範疇一 + 範疇二 (tCO ₂ e)		範疇一 + 範疇二 (tCO ₂ e)		範疇一 + 範疇二 (tCO ₂ e)		排放強度 ^(註 3)	資料品質分數	
	授信資產										
發電專案融資		171,883		152,493		112,128		0	0		
商用不動產抵押貸款		29,282		40,590		34,517		31,652	65.16		3.65
商業貸款		432,660		355,119		482,408		649,466	2.29		
總計		633,825		548,202		629,053		681,118			

註 1：投融資組合財務碳排放來自投融資對象之範疇一與範疇二碳排放。

註 2：自有資產涵蓋人壽、銀行、產險、證券之投資部位；管理資產涵蓋授信之投資部位；授信資產涵蓋人壽、銀行之授信部位。

註 3：上市櫃股權及公司債、商業貸款為經濟碳排放強度 (tCO₂e/ 新台幣百萬)；發電專案融資為實體碳排放強度 (tCO₂e/MWh)；商業不動產抵押貸款為實體碳排放強度 (kgCO₂e/m²)。

註 4：上述資產類別之定義，係參照 FINANCIAL SECTOR SCIENCE-BASED TARGETS GUIDANCE version 1.1 所要求之必要納入資產。

註 5：碳排放資料涵蓋率為 100%，無碳排放數據者，國泰集團參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，推估方法係包含以建築物類別之樓地板單位面積用電量 (EUI) 推估之碳排放量、以營運數據推估之碳排放量，或以 MSCI 資料庫及 Bloomberg 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，或以最接近年度財務資料或帳列財務資料推估之分配因子。

註 6：上述商業貸款之範圍不包含短期及中小企業貸款。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

		自有資產（上市櫃股權及公司債）		管理資產（上市櫃股權及公司債）		授信資產（商業貸款）	
		碳排放量（tCO ₂ e）	排放強度（tCO ₂ e/ 百萬新台幣）	碳排放量（tCO ₂ e）	排放強度（tCO ₂ e/ 百萬新台幣）	碳排放量（tCO ₂ e）	排放強度（tCO ₂ e/ 百萬新台幣）
產業別	能源	4,299,307	9.37	285,090	7.81	52,389	16.69
	原材料	988,770	6.76	357,555	15.61	198,056	15.72
	工業	378,358	1.62	93,868	2.14	69,498	2.50
	非核心消費	63,556	0.54	72,235	1.95	58,917	2.65
	核心消費	219,174	0.89	14,836	0.51	8,017	1.10
	醫療保健	38,778	0.13	5,529	0.12	3,434	0.84
	金融	107,290	0.05	7,246	0.05	119,365	1.27
	資訊技術	347,984	0.63	295,961	0.73	88,035	2.48
	通訊服務	227,417	0.45	35,650	0.55	4,087	0.34
	公用事業	4,331,111	16.71	101,613	12.67	36,822	11.50
地區別	房地產	17,093	0.20	468	0.34	10,846	0.18
	台灣	602,809	0.86	702,391	1.39	452,033	2.94
	亞太	3,613,918	4.60	72,901	3.55	192,758	1.48
	美洲	5,739,205	2.36	454,373	1.50	0	0
	歐洲	699,900	0.85	17,542	1.26	4,675	20.43
	其他	363,006	2.85	22,844	8.02	0	0

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

表 3 國泰人壽投融資組合財務碳排放 – 依本國保險業範疇三之投融資組合財務碳排放實務手冊

項目	投資組合 / 融資組合	上市櫃股權 與公司債	商業貸款 / 非上市櫃股權	專案投融資	商業不動產投融資	房屋貸款	汽車貸款	主權債 - 排除 LULUCF	合計
財務承擔碳排放 (單位：tCO ₂ e)	投資組合	10,828,690	59,167	-	5,428	-	-	4,602,060	15,495,345
	融資組合	-	5,738	0 ^{註 3}	464	37,720	-	-	43,922
	小計	10,828,690	64,905	-	5,892	37,720	-	4,602,060	15,539,267
資料品質分數	投資組合	2.34	3.96	-	4.00	-	-	4.04	2.53
	融資組合	-	5.00	3.00	2.27	4.00	-	-	3.85

註 1：財務承擔碳排放包含範疇一及範疇二的碳排放量；主權債財務承擔碳排放僅計算範疇一。

註 2：主權債 - 包含 LULUCF 的財務承擔碳排放為 4,600,215 tCO₂e，資料品質分數為 4.04。

註 3：專案投融資均為再生能源放款，依據實體活動基礎計算財務碳排放量。由於再生能源之碳排放係數為 0，故對應的範疇一與範疇二碳排放量皆為 0；另計算專案投融資的迴避碳排放為 39,723 tCO₂e。

註 4：表格中“-”表示無該類別資產。

表 4 國泰世華銀行投融資組合財務碳排放 – 依本國銀行業投融資組合財務碳排放（範疇三）實務手冊

截至 2024 年 12 月 31 日 資產類別分布		絕對排放量 ^{註 1}			排放強度 ^{註 2}		資料品質分數
		範疇一（tCO ₂ e）	範疇二（tCO ₂ e）	範疇一 + 二（tCO ₂ e）	經濟排放強度	實體排放強度	
投資	上市櫃 / 未上市櫃股權	1,655	15,854	17,509	0.57	-	2.77
	公司債	76,641	68,144	144,785	0.62	-	2.45
	主權債 (投資)	排除 LULUCF	1,150,490	-	1,150,490	6.81	- 4.04
		包含 LULUCF	1,070,600	-	1,070,600	6.33	
小計	排除 LULUCF	1,228,786	83,998	1,312,783	3.03	-	3.09
	包含 LULUCF	1,148,896	83,998	1,232,894	2.84		
企金 授信	主權債 (授信)	排除 LULUCF	-	-	17,757	15.82	-
		包含 LULUCF	-	-	23,317	20.77	
	商業貸款	1,499,763	597,481	2,097,244	2.80	-	3.81
	專案融資 ^{註 3}	-	-	0	0.00	-	3.00
	商用不動產貸款	-	-	31,881	0.45	71.68	3.96
	消金	房屋貸款	-	-	120,961	0.21	21.87
		機動車貸款	-	-	-	-	-
小計	排除 LULUCF			2,267,843	1.59	-	3.88
	包含 LULUCF			2,273,403	1.59	-	
總計	排除 LULUCF			3,580,626	1.92	-	3.70
	包含 LULUCF			3,506,297	1.88		

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理

07 附錄

截至 2024 年 12 月 31 日 產業類別 ^{註 4} 分布	授信資產 - 商業貸款				
	絕對排放量 ^{註 1}			數據品質 分數	經濟排放強度 (tCO ₂ e/ 百萬 新台幣)
	範疇一 (tCO ₂ e)	範疇二 (tCO ₂ e)	範疇一 + 二 (tCO ₂ e)		
能源	220,185	25,470	245,655	3.99	23.98
原材料	804,203	233,708	1,037,911	3.31	17.68
工業	173,802	28,804	202,606	3.79	2.81
非核心消費	76,007	73,627	149,634	3.82	1.55
核心消費	63,251	24,561	87,812	3.94	3.71
醫療保健	2,666	4,350	7,017	3.8	0.95
金融	85,670	14,467	100,137	4.25	0.56
資訊技術	19,084	165,229	184,313	2.83	1.73
通訊服務	703	5,408	6,111	3.96	0.34
公用事業	48,125	4,854	52,979	4.15	10.43
房地產	6,066	17,004	23,070	4.1	0.13
總計	1,499,763	597,481	2,097,244	3.81	2.8

註 1：絕對排放量係指銀行公會範疇三金融資產碳排放量（財務碳排放），碳排來源於承擔投融資對象之範疇一與範疇二碳排。

註 2：經濟排放強度單位：tCO₂e/ 百萬新台幣；實體排放強度單位：kgCO₂e/m²（商用不動產貸款與房屋貸款）。

註 3：國泰世華銀行煤炭發電專案融資已於 2024 年 9 月到期，該類金融資產碳排放量為 0。

註 4：產業係使用全球行業分類標準 (GICS) 兩位數行業層級代碼做分類。

註 5：範疇一和範疇二數據，採四捨五入取整數呈現於表格。故與範疇一與範疇二加總之數字有差異，另亦與縱向總計數據結果略有不同。

表 5 國內主要投融資部位屬高碳排者家數及產業分布

2024 年國內主要投融資部位屬高碳排		
所屬行業別	家數	碳排放量 (tCO ₂ e)
能源	7	109,105
原材料	43	608,395
工業	5	87,345
非核心消費	4	26,968
核心消費	6	49,895
資訊技術	18	364,771
通訊服務	2	35,445
公用事業	1	6,614

註 1：國內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，其中投資對象為國內上市櫃公司、授信對象為國內公司，涵蓋自有投資資產及授信資產，依 PCAF 及本國銀行投融資組合財務碳排放（範疇三）實務手冊進行盤查。

表 6 綠色商品與服務

年份	2022	2023	2024
太陽能電站海內外累計融資之裝置容量 (MW)	889	1,045	1,059
離岸風電累計融資之裝置容量 (MW)	1,373	1,373	1,373
再生能源工程及設備保險（太陽能、離岸風電、陸域風電）承保金額（億元）	1,830	2,111	3,522
公共自行車傷害險累計承保金額（萬元）	2,792	4,186	6,429
公共自行車傷害險累計承保人次（萬人次）	11,820	18,854	30,320

環境指標數據

表 7 溫室氣體排放

單位：tCO ₂ e		2022		2023		2024	
直接排放（範疇一）	國內	3,971.91	國內	4,031.19	國內	5,660.61	
	海外	830.54	海外	1,424.78	海外	980.28	
間接排放（範疇二）－ 市場基礎排放	國內	48,521.37	國內	44,879.34	國內	41,033.53	
	海外	6,423.35	海外	7,037.61	海外	6,068.86	
間接排放（範疇二）－ 地理基礎排放	國內	52,882.81	國內	53,600.09	國內	55,284.29	
	海外	6,423.35	海外	7,037.61	海外	6,068.86	
直接排放（範疇一）＋間接排放（範疇二）－ 市場基礎排放	國內	52,493.28	國內	48,910.53	國內	46,694.13	
	海外	7,253.89	海外	8,105.63	海外	7,049.14	
直接排放（範疇一）＋間接排放（範疇二）－ 地理基礎排放	國內	56,854.72	國內	57,631.28	國內	60,944.90	
	海外	7,253.89	海外	8,462.39	海外	7,049.14	
碳排強度（tCO ₂ e ／人）	1.29		1.09		1.04		
碳排強度（tCO ₂ e ／百萬營收）	0.17		0.19		0.15		
其它間接排放（範疇三）－ 採購的產品與服務	143,941.89		170,689.12		208,738.63		
其它間接排放（範疇三）－ 資本財	32,261.77		47,520.06		38,987.20		
其它間接排放（範疇三）－ 燃料與能源相關活動	8,949.37		8,946.54		7,800.93		
其它間接排放（範疇三）－ 上游運輸與配送	11,511.57		12,734.08		11,540.3		

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

單位：tCO ₂ e	2022	2023	2024
其它間接排放（範疇三）－營運過程產生的廢棄物	396.92	454.65	446.89
其它間接排放（範疇三）－商務旅行	9,478.62	9,190.99	11,964.57
其它間接排放（範疇三）－員工通勤	25,750.71	30,146.82	28,164.31
其它間接排放（範疇三）－上游租賃資產	6,293.43	5,722.50	6,586.69
其它間接排放（範疇三）－下游運輸與配送	3,987.36	4,105.33	4,272.09
其它間接排放（範疇三）－已銷售產品之加工		不適用	
其它間接排放（範疇三）－銷售產品與服務的使用		不適用	
其它間接排放（範疇三）－銷售產品與服務的生命終期處理	283.63	1,768.64	796.39
其它間接排放（範疇三）－加盟		不適用	

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%，範疇二分別以地理基準（location based）及市場基礎（market based）為計算基準。碳排強度（tCO₂e/ 人）以市場基礎（market based）為計算基準。

註 3：類別二為電力排放，因能源署進行歷年電力排碳係數調整，本次計算使用更新後係數，分別為 0.495（2022）、0.495（2023）及 0.474（2024）公斤 CO₂e /度。溫室氣體盤查係根據 IPCC AR6 及環境部 113 年 2 月 5 日公告溫室氣體排放係數。

註 4：盤查據點涵蓋員工數量為 46,157（2022）、44,748（2023）、44,952（2024）。

註 5：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。

註 6：範疇一與範疇二依循 ISO 14064 準則，盤查範圍為財報邊界；範疇三依循 GHG Protocol Scope 3 價值鏈標準的最小邊界計算，本次盤查範圍為國內範疇，數字未經查驗，其中，國泰無「已銷售產品之加工」、「銷售產品與服務的使用」與「加盟」三項活動，因此不適用。

註 7：範疇 3 類別 1、2、12 因執行自行盤查時，發現部份有誤植情況，不涉及重大變化，為保持可比較基準，故一併更新 2022 及 2023 年之數值。

註 8：碳排強度（tCO₂e/ 人）統計範疇為國內營運據點；碳排強度（tCO₂e/ 百萬營收）統計範疇同時包含國內及海外營運據點。

註 9：碳排強度（tCO₂e/ 百萬營收）2022、2023 年度數據於 2023 年度永續報告書有誤植情形，已於本次併同更新。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理

07 附錄

表 8 綠色營運

項目		2022		2023		2024	
化石燃料使用量 (國內 + 海外; MWh)		4,713		9,325		4,817	
電力耗用 (灰電)	(MWh)	國內	104,141	國內	90,665	國內	86,545
		海外	9,686	海外	11,271	海外	10,167
再生能源使用量	自發自用 (度)	32,000		335,214		539,571	
	憑證 (度)	4,631,000		243,000		6,631,000	
	轉供 (PPA) (度)	4,150,652		17,374,676		23,434,155	
	總量 (度)	8,813,652		17,952,890		30,604,726	
能源使用總量 (國內 + 海外)	(MWh)	127,354		129,214		132,134	
	(GJ)	458,474		465,170		475,682	
人均用電 (度/人)		2,278.52		2,427.33		2,606.12	
累計太陽能板設置量 (Kw)		6,950		7,235		8,900	
取水量 (度)		608,228		655,060		731,639	
排水量 (度)		608,228		655,060		731,639	

項目	2022	2023	2024
人均用水量 (度)	13.34	14.62	16.28
廢棄物總量 (公噸)	1,977.93	2,153.04	2,002.55
資源回收量 (公噸)	790.39	904.78	801.05
一般生活廢棄物 (公噸)	1,187.54	1,248.26	1,201.50
人均廢棄物 (公斤/人)	26.04	27.89	26.73

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：取水量與耗水量於 2024 年度增加，主因為 2024 年度起將空置大樓也納入盤查範疇。

表 9 永續採購

	2021	2022	2023	2024
綠色採購金額 (億元)	3.02	4.76	5.66	10.65

人力指標數據

人力指標數據涵蓋國泰金控及主要子公司（國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券（含國泰期貨）、國泰投信、國泰創投），包含外派至海外分公司、辦事處；海外分公司、辦事處當地僱用之員工。若範疇有所不同另以註解說明。

表 10 正職員工人數 GRI：2-7

表 10-1 正職員工人數 - 依年齡、地區

截至 2024 年 12 月 31 日

單位：人		人數	佔全體員工比例（%）
台灣	男性	< 30 歲	2,5615.64%
		30-49 歲	8,69619.15%
		≥ 50 歲	2,5325.58%
	女性	< 30 歲	3,6568.05%
		30-49 歲	15,58934.34%
		≥ 50 歲	11,65225.67%
海外	男性	< 30 歲	450.10%
		30-49 歲	2480.55%
		≥ 50 歲	920.20%
	女性	< 30 歲	620.14%
		30-49 歲	2250.50%
		≥ 50 歲	380.08%
合計		45,396	100%

表 10-2 正職員工人數 - 依職階、地區

截至 2024 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	男性	一般員工	11,730	25.84%
		基層主管	1,704	3.75%
		中階主管	278	0.61%
		高階主管	77	0.17%
	女性	一般員工	28,478	62.74%
		基層主管	2,242	4.94%
		中階主管	148	0.33%
		高階主管	29	0.06%
海外	男性	一般員工	327	0.72%
		基層主管	34	0.07%
		中階主管	19	0.04%
		高階主管	5	0.01%
	女性	一般員工	312	0.69%
		基層主管	13	0.03%
		中階主管	0	0.00%
		高階主管	0	0.00%
合計		45,396	100%	

註：國泰金控及其子公司無臨時員工以及無時數保證之員工，此外亦無兼職之員工。故此表正職人員已包含報告範疇 100% 員工資訊。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理

07 附錄

表 10-3 非員工的工作者 GRI：2-8

非員工之工作者統計（單位：人）			人數
台灣	男性	約聘與承攬人員	9,804
		實習生	96
		派遣人員	159
	女性	約聘與承攬人員	25,908
		實習生	161
		派遣人員	404
海外	男性	派遣人員	0
		實習生	0
		其他	8
	女性	派遣人員	0
		實習生	6
		其他	4

註：非員工之工作者主要為僅具承攬關係的保險業務員；派遣人員主要為公務司機、資料登打、行政庶務人員。

表 11 多元包容職場

表 11-1 多元包容職場 - 少數員工分佈

單位：人		身障員工人數（人數／比例）
2021	員工人數	450
	佔全體員工比（%）	1.0%
2022	員工人數	437
	佔全體員工比（%）	0.9%
2023	員工人數	453
	佔全體員工比（%）	1.0%
2024	員工人數	433
	佔全體員工比例（%）	1.0%

表 11-2 多元包容職場 - 員工國籍分佈及其占比

單位：人	一般員工	佔全體一般員工比例（%）	主管	佔全體主管比例（%）
台灣（不含原住民）	40,053	98.06%	4,512	99.19%
原住民	279	0.68%	13	0.29%
中國（含香港、澳門）	152	0.37%	13	0.29%
越南	135	0.33%	3	0.07%
新加坡	124	0.30%	4	0.09%
馬來西亞	31	0.08%	1	0.02%
菲律賓	26	0.06%	0	0.00%
寮國	19	0.05%	0	0.00%
緬甸	15	0.04%	0	0.00%
印尼	6	0.01%	1	0.02%
泰國	2	0.00%	0	0.00%
印度	1	0.00%	0	0.00%
加拿大	1	0.00%	0	0.00%
美國	2	0.00%	1	0.02%
英國	1	0.00%	0	0.00%
荷蘭	0	0.00%	1	0.02%

註：此表僅含正職人員。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄



• 表 12 新進人員分布 GRI：401-1

截至 2024 年 12 月 31 日

全體員工內外勤正職 人員統計（單位：人）			2023	2024
新進人員總數			5,582	6,123
新進人員比例			12.32%	13.49%
平均招募每位新人之成本（元）			6,354	5,943
2024 年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	男性	2,105	4.64%
		女性	3,905	8.60%
	海外	男性	53	0.12%
		女性	60	0.13%
年齡	台灣	< 30 歲	2,691	5.93%
		30~49 歲	2,420	5.33%
		≥ 50 歲	899	1.98%
	海外	< 30 歲	40	0.09%
		30~49 歲	61	0.13%
		≥ 50 歲	12	0.03%
職階	台灣	一般員工	5,954	13.11%
		基層主管	53	0.12%
		中階主管	3	0.01%
		高階主管	0	0.00%
	海外	一般員工	112	0.25%
		基層主管	1	0.00%
		中階主管	0	0.00%
		高階主管	0	0.00%
合計			6,123	13.49%

註：此表僅統計正職員工，非員工的工作者因資料蒐集困難，故未統計於此表。

• 表 13 離職人員分布 GRI：401-1

截至 2024 年 12 月 31 日

全體員工內外勤正職人員統計（單位：人）			2023	2024
整體離職率			9.94%	9.22%
自願離職率（不含退休）			8.00%	7.20%
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	男性	1,373	3.02%
		女性	2,736	6.03%
	海外	男性	31	0.07%
		女性	46	0.10%
年齡	台灣	< 30 歲	1,154	2.54%
		30-49 歲	1,715	3.78%
		≥ 50 歲	1,240	2.73%
	海外	< 30 歲	15	0.03%
		30-49 歲	52	0.12%
		≥ 50 歲	10	0.02%
職階	台灣	一般員工	4,006	8.83%
		基層主管	88	0.19%
		中階主管	12	0.03%
		高階主管	3	0.01%
	海外	一般員工	72	0.16%
		基層主管	5	0.01%
		中階主管	0	0.00%
		高階主管	0	0.00%
合計			4,186	9.22%

註：此表僅統計正職員工，非員工的工作者因資料蒐集困難，故未統計於此表。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理

07 附錄

表 14 女性員工統計

截至 2024 年 12 月 31 日

女性主管／員工統計	2023 年比例 (%)	2024 年比例 (%)	2025 年目標 (%)
女性員工佔總員工比例	69.1%	68.8%	50% (±5%)
女性主管佔全部主管比例	53.5%	53.5%	50% (±5%)
基層女性主管佔全部主管比例	56.5%	56.5%	50% (±5%)
高階女性主管佔全部主管比例	29.6%	31.8%	30% (±5%)
營業部門女性主管佔全部主管比例	56.7%	56.3%	-
STEM 女性員工佔整體 STEM 員工的比例	46.8%	46.8%	40% (±5%)

註：此處高階主管指協理級（含）以上主管，而外勤無相關職位。

表 15 男女薪酬比較（男：女）

	2021	2022	2023	2024
高階主管	100：91	100：85	100：91	100：84
中階主管	100：101	100：101	100：104	100：100
基層主管	100：106	100：76	100：104	100：106
一般人員	100：91	100：91	100：84	100：88

表 16 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

	2021	2022	2023	2024
非擔任主管職務之全時員工加權平均人數（人）	20,311	20,316	20,454	21,084
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」（仟元）	1,320	1,327	1,443	1,680
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」（仟元）	1,088	1,107	1,179	1,298

註 1：2024 年非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」相較於前一年度成長 16.4%；「薪資中位數」相較於前一年度成長 10.1%。
註 2：表格中數字係參酌證券交易所編訂發布「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊申報作業說明」及「相關 FAQ」之有關規定辦理。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

表 17 人力資本投入

表 17-1 員工教育訓練

截至 2024 年 12 月 31 日

對象		2021	2022	2023	2024
總訓練時數 (小時)	男性職員	2,347,247	2,471,826	2,248,495	2,624,885
	女性職員	6,653,060	6,999,174	6,503,519	6,954,241
	管理階層	934,605	967,666	937,419	776,108
	一般職員	8,065,702	8,503,334	7,814,600	8,802,690
	法定訓練	840,438	939,961	2,346,403	3,814,213
	非法定訓練	8,159,869	8,531,039	6,405,610	5,764,588
	總時數	9,000,307	9,471,000	8,752,015	9,578,801
人均訓練時數 (小時)	男性職員	164	175	161	312
	女性職員	206	219	208	545
	管理階層	191	201	200	171
	一般職員	193	206	192	216
	法定訓練	18	20	52	84
	非法定訓練	175	185	141	127
	總時數	193	205	193	211
在職人數 (人)		46,626	46,091	45,303	45,396
人均受訓成本 (元)		11,856	9,802	12,068	14,371
職安教育訓練 (小時)		50,067	57,781	67,778	70,930
線上教育訓練總時數 (小時)		5,599,062	6,113,821	5,572,752	6,402,845
人均線上教育訓練時數 (小時)		120	133	123	141

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、其他線上學習平台與業務單位晨間分享等。

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

表 17-2 人力資本投入效益

評估指標	2021	2022	2023	2024
整體人力資本投資報酬率 ^(註 1)	11.06	5.68	4.33	5.05
員工教育訓練整體滿意度 (滿分 5 分制) ^(註 2)	4.10	4.10	4.20	4.31
關鍵人才留任率 ^(註 3)	98%	99%	98%	99%
內部職缺滿足率	82%	73%	69%	71%

註 1：人力資本投資報酬率 = (收益 - 營運支出 - (薪資成本 + 福利成本)) ÷ (薪資成本 + 福利成本)。

註 2：員工投入度調查教育訓練題項滿意度分數

註 3：關鍵人才：2024 年末為內勤科主管以上 (含)，且 2023 年績效 4 以上 (含) 之人員。

表 18 育嬰留停統計

截至 2024 年 12 月 31 日

	女性	男性	總計
2024 年享有育嬰假的人數	2,199	1,121	3,320
2024 年育嬰留停申請人數	476	88	564
2024 年預計育嬰留停復職人數 (A)	486	83	569
2024 年實際育嬰留停復職人數 (B)	341	54	395
復職率 (B / A)	70.2%	65.1%	69.4%
2023 年實際育嬰留停復職人數 (C)	374	56	430
2023 年實際育嬰留停復職後十二個月仍在職人數 (D)	337	46	383
留任率 (D / C)	90.1%	82.1%	89.1%

註 1：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 2：復職率計算公式 = (已復職人數 / 應復職人數) * 100%。

註 3：上表包含與國泰具有承攬關係與勞動契約的外勤人員。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

表 19 家庭生育照護假統計

	2021		2022		2023		2024	
	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性
家庭照護假（人次）	1,481	421	2,309	448	3,309	926	3,015	675
產假／陪產假（人次／天數）	37,030	2,289	31,981	2,594	36,905	2,470	31,281	2,182
生理假（天數）	25,685	-	29,550	-	34,524	-	35,631	-

表 20 職業災害及缺勤統計

	員工職業災害及缺勤統計				派遣人員職業災害及缺勤統計		
	2021	2022	2023	2024	2022	2023	2024
職災受傷人數（人數）	73	76	134	123	1	7	4
職災死亡人數（人數）	0	0	0	0	0	0	0
失能傷害頻率	0.72	0.83	1.49	1.35	0.75	4.87	2.06
失能傷害嚴重率	8.77	17.69	33.4	20.97	8.98	38.99	5.49
缺勤日（日數）	128,979	156,701	137,407	131,868	1,518	2,059	2,282
缺勤率（內勤）（%）	0.88%	1.37%	1.22%	1.17%	0.91%	1.15%	1.25%
總經歷工時	-	91,813,272	90,229,632	90,428,832	1,336,632	1,436,232	1,458,144
總應記錄職業傷害率	-	1.66	0.3	0.27	1.5	0.97	0.55

註 1：承攬商／合約廠商因管理與資料蒐集不易，故無揭露統計資料。非員工之工作者僅針對派遣人員進行管理與統計。

註 2：失能傷害頻率 = 件數 *（10 的 6 次方）／總工時（年）。

註 3：失能傷害嚴重率 = 損失天數 *（10 的 6 次方）／總工時（年）。

註 4：缺勤日 = 病假 + 公傷假；應上工日數 = 工作天數（未扣除特休） = 年底在職員工人數 * 人事行政局公告工作天數。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

• 表 21 員工投入度調查結果

	2021	2022	2023	2024
整體投入度	4.12	4.08	4.16	4.20
投入度達 4 分以上之員工占 比 (滿分 5 分)	83.0%	80.5%	83.0%	84.1%
填答率	78%	85.3%	87.7%	87.4%

社會指標數據

• 表 22 FitBack 健康吧推動績效

	2021	2022	2023	2024
累計參與人數 (萬人)	40	62	102	125
累計步數 (億步)	5,666	8,490	12,300	17,131

• 表 23 理財規劃執行成效

	2021	2022	2023	2024
國泰證券 APP 台股定期定額 投資扣款金額 (億元)	149.3	232.2	380.74	640.7
安養信託 (高齡者及身心障 礙者) 信託財產本金 (億元)	24.93	26.76	24.51	26.19
安養信託 (高齡者及身心障 礙者) 有效受益人數 (人數)	317	297	296	302

	2021	2022	2023	2024
職棒防賄基金信託財產本金 (億元)	1.59	1.65	1.62	1.74
有效職棒防賄基金信託之現 役球員 (人數)	253	252	243	236

• 表 24 金融創新推動成效

	2021	2022	2023	2024
行動投保使用率 (%)	99.1	99.3	99.5	99.5
行動理賠使用率 (%)	93.2	92.6	92.2	91.6
行動保費使用率 (%)	70.4	78.9	65.5	67.0
行動保全使用率 (%)	80.9	86.6	86.9	86.3
電子保單使用率 (%)	93.8	81.8	52.4	67.4
電子單據件數 (萬件)	263.1	272.3	280.5	288.8
保險科技累計取得專利數 (項) 註 1	128	143	185	241
國泰世華銀行數位用戶數 (萬名)	577	651	713	763

註 1：不含消滅新型專利。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

表 25 普惠金融推動成效

		2021	2022	2023	2024
小額終老保險累計承保件數（件）		240,814	257,663	267,113	270,986
微型保險當年度有效契約承保金額（億元）		606.10	672.93	474.59	721.12
微型保險當年度有效契約承保人數（萬人）		18.37	19.96	13.31	21.68
微型保險累計理賠件數（件）		1,095	1,321	1,601	1,813
公益信託財產本金（億元）		378.02	378.89	377.49	378.97
公益信託捐贈金額（億元）		1.95	2.83	1.85	2.55
農作物保險累計承保金額（萬元）		7,371	7,987	9,520	10,555
視障友善 ATM 設置數量（台）		70	268	651	867
普惠金融貸款	微型金融機構累計放款餘額（美金百萬元） ^{（註 1）}	43.8	74.2	41.4	58.2
	中小企業放貸總餘額（億元） ^{（註 2）}	2,702	3,042	3,240	3,352
	小型企業放貸總餘額（億元） ^{（註 3）}	1,032	1,088	1,280	1,469
	小型企業放貸總件數（件） ^{（註 3）}	9,117	8,738	8,275	8,037
	社會企業優惠融資專案累計核貸金額（萬元）	7,460	8,100	8,400	8,988
	社會企業優惠融資專案累計核貸企業（家）	14	15	16	18
	小額信貸總額（億元）	1,182.6	1,362.50	1,431.50	1,545.00
	35 歲（含）以下青年客戶小額信貸放款總額（申請當下年齡）（億元）	266.1	360.7	400.7	441.20

註 1：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 2：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 3：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；2022 年開始納入海外分行數據。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

表 26 公益投入狀況

	2021	2022	2023	2024
現金捐助 (A) (元)	534,166,986	381,646,496	353,390,031	323,278,365
時間貢獻 (B) (元)	33,613,963	42,252,671	36,360,354	48,682,066
實物捐贈 (C) (元)	10,173,972	23,143,907	17,197,122	16,951,038
管理費用 (D) (元)	20,025,535	32,709,637	13,173,520	29,782,056
公益總支出 (A+B+C+D) (億元)	5.98	4.80	4.20	4.19
商業促進占比 (%)	35.6	52.1	75.2	57.5
社區參與占比 (%)	33.9	46.8	20.2	38.6
慈善捐助占比 (%)	30.5	1.1	4.7	3.9

表 27 志工時數及人次

	2021	2022	2023	2024
志工時數 (小時)	57,497	71,709	65,304	78,330
志工人次 (人次)	10,689	11,898	10,954	12,033

表 28 藝文投入狀況統計

	2021	2022	2023	2024
藝文投入情形 (元)	33,104,865	45,728,574	48,050,019	49,150,201



國泰藝文支持情況請見

表 29 個資安全執行成效

	2021	2022	2023	2024
個資教育訓練完成率 (%)	100	100	100	100
資料外洩事件數量 (案) 註 1	11	10	14	18
個資相關的資料外洩事件佔比 (%) 註 1 註 2	100	100	100	100
因個資違反事件而受影響的顧客數 (位) 註 1	6,520	120	61	199
簽署同意客戶資料於國泰各子公司間交互運用之客戶佔比 (%) 註 3	18	16	17	19

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 2：2024 年 18 案皆為自行調查案件，分布情形請見國泰金控 2024 年永續報告書 7.2 ESG 績效數據表 表 31 2024 年個資案件數分布。

註 3：以各子公司歸戶後之客戶合計數為分母計算。

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理

07 附錄

表 30 資訊安全執行成效

	2021	2022	2023	2024
資訊安全教育訓練完成率（%）	100	100	100	100
資安違反事件數（件）	0	0	0	0

表 32 客戶滿意度

公司	2021 滿意度（%）	2022 滿意度（%）	2023 滿意度（%）	2024 滿意度（%）	2024 滿意度目標（%）	滿意之定義	2024 滿意度合計分數
國泰人壽	98.5	97.8	98.8	98.9	90	量尺為 1~5 分，3 分（含）以上為滿意	98.09
國泰世華銀行	92.6	92.5	92.3	93.0	90	量尺為 1~5 分，4 分（含）以上為滿意	
國泰產險	97.8	96.7	96.6	96.8	90	量尺為 1~6 分，4 分（含）以上為滿意	
國泰綜合證券	89.8	91.7	91.2	95.7	90	量尺為 1~10 分，9 分（含）以上為滿意	
國泰投信	90.9	89.5	92.0	92.8	88	量尺為 1~100 分，88 分（含）以上為滿意	

註：以各公司營業收入佔比為權重計算，計算範疇營業收入涵蓋百分比達 100%。

表 31 2024 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	10
國泰世華銀行	0	6
國泰產險	0	2
國泰證券	0	0
國泰投信	0	0
總計	0	18

註：「個資申訴案件」係指經查證的投訴涉及違反個人資料保護法或主管機關規範之個人資料保護相關法律、命令、行政規則或函釋。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

• 表 33 國泰金控及子公司參與國內外公協會列表 GRI：2-28

參加公協會名稱	擔任職務
Asia Investor Group on Climate Change (AIGCC)	國泰金控擔任主席一職
中華民國人壽保險同業公會	國泰人壽擔任名譽理事長、 常務理事、理事、常務監事 等職務
中華民國人壽保險管理學會	國泰人壽擔任常務理事一職
中華民國工商協進會	國泰金控擔任常務理事一職
中華民國公開發行公司股務協會	國泰金控擔任監事一職
中華民國企業永續發展協會	國泰金控擔任理事一職
中華民國東亞經濟協會	國泰世華銀行擔任理事一職
中華民國信託業商業同業公會	國泰世華銀行擔任理事一職
中華民國風險管理學會	國泰金控擔任副理事長一職
中華民國退休基金協會	國泰投信擔任常務理事一職
中華民國產物保險核保學會	國泰產險擔任理事一職
中華民國產物保險商業同業公會	國泰產險擔任副理事長、理事 等職務
中華民國期貨業商業同業公會	國泰期貨擔任理事、常務監事 等職務
中華民國精算學會	國泰人壽、國泰產險擔任理事、 監事等職務
中華民國銀行商業同業公會	國泰金控擔任常務理事一職； 國泰世華銀行擔任監事一職

參加公協會名稱	擔任職務
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	國泰投信擔任理事一職
中華保險服務協會	國泰產險擔任理事一職
台北市銀行商業同業公會	國泰金控擔任理事一職
台灣女科技人學會	國泰金控擔任理事一職
台灣亞太產業分析專業協進會	國泰金控擔任理事一職
台灣併購與私募股權協會	國泰金控擔任理事一職
台灣金融服務業聯合總會	國泰人壽擔任理事一職
台灣影響力投資協會	國泰金控擔任副理事長一職
臺灣永續金融與企業影響力協會	國泰投信擔任副理事長一職
Asian Corporate Governance Association (ACGA)、 Asian Venture Philanthropy Network (AVPN)、 CDP、Climate Group (RE 100)、FIDO Alliance、 Global Impact Investing Network (GIIN)、Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)、World Economic Forum (WEF)、中印尼文化經濟協會、中華 公司治理協會、中華民國內部稽核協會、中華民國企業經 理協進會、中華民國金融治理與法令遵循學會、中華民 國電腦稽核協會、中華卓越經營協會、中華獨立董事協 會、台灣行政法學會、台灣利他關懷學會、台灣保險法 學會、台灣客服中心發展協會、台灣風能協會、台灣連 鎖暨加盟協會、台灣董事學會、美國壽險行銷調查協會 (LIMRA)、美國壽險管理學會 (LOMA)、國際內部稽 核協會、國際保險學會 (IIS)、資料科學協會、臺灣服務 稽核協會、臺灣金融科技協會	會員

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

7.3 GRI 準則索引表

使用聲明	國泰金控已依循 GRI 準則報導 2024 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

GRI 準則／其他來源	揭露項目	章節／頁數	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 確信標的及 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 10 正職員工人數	—
	2-8 非員工工作者	7.2 ESG 績效數據表 表 10-3 非員工的工作者	—
	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	—

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

GRI 準則／其他來源	揭露項目	章節／頁數	省略原因
GRI 2：一般揭露 2021	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 6.2 風險管理 6.3 誠信經營	—
	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	—
	2-19 薪酬政策	6.1 公司治理	—
GRI 準則／其他來源	揭露項目	章節／頁數	省略原因
GRI 2：一般揭露 2021	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 4.1.3 建構多元包容職場，打造國泰共融小鎮	—
	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	國泰金控於 2024 年 9 月正式成立「國泰金融控股股份有限公司企業工會」 ^(註 1) ，參與國泰金控工會之在職發起人數占員工總數 4%（排除協理級以上員工）。目前工會尚未提出簽訂團體協約需求，本公司全體員工之工作條件 100% 依勞動契約、工作規則等辦理。 ^(註 2)	—

註 1：子公司包含國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券、國泰投信皆已成立工會。
註 2：本公司未根據「涵蓋其他員工的團體協約」或「其他組織的團體協約」決定員工工作條件和雇用條款。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

重大主題			
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／頁數	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	6.2 風險管理	—
排放			
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 305：排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	7.2 ESG 績效數據表 表 7 溫室氣體排放	—
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	7.2 ESG 績效數據表 表 7 溫室氣體排放	—
	305-3 其他間接（範疇三）溫室氣體排放	7.2 ESG 績效數據表 表 2 投融資組合財務碳排放、表 7 溫室氣體排放	—
	305-4 溫室氣體排放密集度	7.2 ESG 績效數據表 表 2 投融資組合財務碳排放、表 7 溫室氣體排放	—
勞雇關係			
GRI 準則	揭露項目	章節／頁數	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 12 新進人員性別／年齡分布 表 13 離職人員性別／年齡分布	—
	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 18 育嬰留停統計、表 19 家庭生育照護假統計	—

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理

07 附錄

職業安全衛生			
GRI 準則	揭露項目	章節／頁數	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／頁數	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 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 17-1 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	—
顧客健康與安全			
GRI 準則	揭露項目	章節／頁數	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：客戶隱私 2016	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	6.3 誠信經營	2024 年本公司無違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄



客戶隱私			
GRI 準則	揭露項目	章節／頁數	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	—

7.4 全球報告倡議組織 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表

考量面	指標	對應章節
產品組合	FS1 適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	5.2 責任投資／授信
	FS2 在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	5.2 責任投資／授信
	FS3 監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	5.2 責任投資／授信
	FS4 各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	4.1 職場培力／ 5.1 永續金融管理架構
	FS5 與客戶／被投資之機構／商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	2.1 低碳經濟／ 5.2 責任投資／授信
	FS6 根據特定區域、公司規模微型、中小型和大型以及行業類別，統計各產品組合佔各經營業務的百分比	3.2 財務健康
	FS7 各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	3.2 財務健康
	FS8 各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	2.1 低碳經濟
稽核	FS9 評估環境與社會政策和風險評估流程的執行狀況之稽核範圍與頻率	2.1 低碳經濟／ 3.2 財務健康
股權擁有者	FS10 組織投資組合中與其在環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和佔投資組合的百分比	2.1 低碳經濟
	FS11 與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比	2.1 低碳經濟
	FS12 組織因持有一定股份數額並具有表決權或建議權利的股權投資，可利用投票制度以影響環境或社會相關議題之投票政策	5.2 責任投資／授信
當地社區	FS13 在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	3.2 財務健康
	FS14 倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	3.2 財務健康
產品及服務標示	FS15 金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	6.5 服務品質與客戶權益
	FS16 倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	3.2 財務健康

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

7.5 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		
	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	4.1 職場培力	99
勞工標準	消除一切形式的強迫和包容強制勞動		
	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	2.1 低碳經濟	37
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的作法	2.1 低碳經濟	37
反腐败	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	2.1 低碳經濟	37
	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	6.3 誠信經營	178

7.6 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	1.1 永續治理與管理、6.1 公司治理	14/155
人權	4.1 職場培力、6.2 風險管理	99/159
勞動實務	4.1 職場培力	99
環境	2.2 環境永續	56
公平運作實務	6.5 服務品質與客戶權益	186
消費者議題	6.5 服務品質與客戶權益	186
社區參與及發展	4.2 社會培力	113

7.7 臺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 3 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。	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	20
環境	第 4-1 條	- 上市公司應以專章揭露氣候相關資訊。 - 最近會計年度終了日之實收資本額達新臺幣一百億元以上者，應自中華民國一百一十二年起揭露個體公司數據、一百一十四年起揭露合併報表母子公司數據，揭露前項資訊中溫室氣體範疇一及範疇二盤查。 - 上市公司應依下列時程辦理溫室氣體範疇一及範疇二確信，最近會計年度終了日之實收資本額達新臺幣一百億元以上者，應自中華民國一百一十三年起完成個體公司確信、一百一十六年起完成合併報表母子公司溫室氣體範疇一及範疇二確信。 - 上市公司應依下列時程揭露公司（含合併財務報告子公司）之減碳目標、策略及具體行動計畫，最近會計年度終了日之實收資本額達新臺幣一百億元以上之上市公司應自一百一十四年起完成揭露。	CH2 氣候、7.2 ESG 績效數據表 表 7 溫室氣體排放、7.11 外部獨立保證聲明	36/200/228
社會	第 4 條 附表一 之三	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。	6.5 服務品質與客戶權益	186
		對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	3.2 財務健康	82
		對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	4.2 社會培力	113
員工	第 4-2 條	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。	2.1 低碳經濟	37
		永續報告書應揭露非擔任主管職務之全時員工薪資平均數、中位數，及前二者與前一年度之變動情形。	7.2 ESG 績效數據表 表 16 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊	206

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄



• 上市公司氣候相關資訊

揭露項目	執行情形
1. 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	6.2 風險管理 ／ 國泰金控 2024 年氣候暨自然報告書
2. 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務（短期、中期、長期）	6.2 風險管理 ／ 國泰金控 2024 年氣候暨自然報告書
3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	6.2 風險管理 ／ 國泰金控 2024 年氣候暨自然報告書
4. 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	6.2 風險管理 ／ 國泰金控 2024 年氣候暨自然報告書
5. 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	6.2 風險管理 ／ 國泰金控 2024 年氣候暨自然報告書
6. 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	國泰金控 2024 年氣候暨自然報告書
7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	2.2 環境永續 ／ 國泰金控 2024 年氣候暨自然報告書
8. 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證（RECs）以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證（RECs）數量。	2.2 環境永續 ／ 國泰金控 2024 年氣候暨自然報告書
9. 溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫	2.2 環境永續 ／ 7.2 ESG 績效數據表 表 2 投融資組合財務碳排放、表 7 溫室氣體排放 ／ 國泰金控 2024 年氣候暨自然報告書

• 溫室氣體盤查及確信資訊

項目	2023 年	2024
範疇一：直接排放量	關於 2023-2024 年營運碳排放情形請參考 7.2 ESG 績效數據表 表 2 投融資組合財務碳排放 、 表 7 溫室氣體排放	
範疇二：能源間接排放量		
範疇三：其他間接排放量		
總排放量		
溫室氣體排放密集度		
確信機構	關於 2023-2024 年溫室氣體盤查查驗情形請參考 7.1 關於本報告書 、 7.2 ESG 績效數據表 表 2 投融資組合財務碳排放 、 表 7 溫室氣體排放 、 7.11 外部保證獨立聲明	
資料涵蓋範圍		
確信範圍		
確信準則		
確信情形說明		

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

7.8 永續相關風險與機會揭露程度評分量表

國泰金控以 19 項重大主題為主，對照至 IFRS S1 核心揭露事項—治理、策略、風險管理、指標與目標，設計評分量表，檢視各重大主題之衝擊內涵／管理方針／目標設定等資訊連結至核心揭露符合程度，百分比程度越高，代表該面向於永續報告書中所揭露資訊之完整度越高，並以不同顏色圖示呈現，針對紅色或藍色的程度作改善，以下說明。

IFRS	治理	策略	風險管理	指標與目標
重大主題	▲	▲	▲	▲
	≥ 75%	50 (含) -75%	25 (含) -50%	≤ 25%

重大議題	對應章節	治理	策略	風險管理	指標與目標
公司治理與誠信經營	CH6.1 公司治理	▲	▲	▲	▲
風險與危機管理	CH6.2 風險管理	▲	▲	▲	▲
營運績效	序章－關於國泰金控	▲	▲	▲	▲
法令遵循	CH6.3 誠信經營	▲	▲	▲	▲
金融科技／數位轉型與創新	CH3.2 財務健康	▲	▲	▲	▲
隱私與資訊安全	CH6.5 服務品質與客戶權益	▲	▲	▲	▲
金融犯罪及反詐騙	CH3.2 財務健康	▲	▲	▲	▲
具環境／社會效益之金融商品	CH2.1 低碳經濟	▲	▲	▲	▲
負責任投資與融資	CH2.1 低碳經濟、CH5 永續金融、CH6.2.5 氣候暨自然相關財務揭露	▲	▲	▲	▲
金融資產脫碳策略	CH2.1 低碳經濟	▲	▲	▲	▲
營運環境衝擊	CH2.2 環境永續	▲	▲	▲	▲
健康促進與人生保障	CH3.1 健康促進	▲	▲	▲	▲
人才與技能發展	CH4.1 職場培力	▲	▲	▲	▲
員工健康與福祉	CH3.1 健康促進	▲	▲	▲	▲
人才吸引與留任	CH4.1 職場培力	▲	▲	▲	▲
客戶關係管理	CH6.5 服務品質與客戶權益	▲	▲	▲	▲
理財規劃與服務	CH3.2 財務健康	▲	▲	▲	▲
普惠金融	CH3.2 財務健康	▲	▲	▲	▲
弱勢扶植	CH4.2 社會培力	▲	▲	▲	▲

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

7.9 TCFD 指引索引表

面向	TCFD建議揭露項目	對應章節
治理	a. 董事會對氣候相關風險與機會的監督情況	6.1.1 董事會架構與運作 6.2.5 氣候暨自然相關財務揭露 _ 治理
	b. 管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會方面的角色	6.2.5 氣候暨自然相關財務揭露 _ 治理
策略	a. 組織已鑑別出之短、中、長期的氣候相關風險與機會	1.3.2 重大性分析 _ 重大議題與風險管理 6.2.5 氣候暨自然相關財務揭露 _ 策略 _ 辨識重大氣候暨自然風險與機會
	b. 組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊	1.3.2 重大性分析 _ 國泰金控影響力評價衝擊路徑圖、重大議題與風險管理 2.1 低碳經濟 _ 策略藍圖 2.2 環境永續 _ 策略藍圖 6.2.5 氣候暨自然相關財務揭露 _ 策略 _ 辨識重大氣候暨自然風險與機會
	c. 組織在策略上的韌性，並考量不同氣候相關情境（包括 2℃ 或更嚴苛的情境）	6.2.5 氣候暨自然相關財務揭露 _ 策略 _ 情境分析總覽表
風險管理	a. 組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程	5.1.2 責任投資／授信永續方針 5.2.1 責任投資／授信流程 6.2.5 氣候暨自然相關財務揭露 _ 風險管理 _ 氣候與自然風險管理流程
	b. 組織在氣候相關風險的管理流程	5.2.2 ESG 風險管理 6.2.5 氣候暨自然相關財務揭露 _ 風險管理 _ 氣候與自然風險管理流程
	c. 氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度	6.2.1 風險管理組織架構與政策 _ 風險管理政策與因應 6.2.5 氣候暨自然相關財務揭露 _ 風險管理 _ ESG 暨氣候風險管理架構、ESG 暨氣候風險管理基礎及作為、氣候相關風險管理實務總覽
指標與目標	a. 組織依循策略與風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標	2.1 低碳經濟 _ 策略藍圖 2.2 環境永續 _ 策略藍圖
	b. 範疇一、範疇二和範疇三溫室氣體排放和相關風險	7.2 ESG 績效數據表 _ 永續金融數據、環境指標數據
	c. 組織在管理氣候相關風險與機會所使用之目標，以及落實該目標的表現	2.1 低碳經濟 _ 策略藍圖 2.2 環境永續 _ 策略藍圖

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

7.10 確信標的及 SDGs 對照結果彙總表 GRI：2-5

編號	確信項目	適用基準	章節/頁碼	作業辦法 (註)	聯合國永續發展目標	細項目標
1	2024 年度資訊外洩案件共 18 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 199 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 2024 年度國泰金控集團發生的資訊外洩事件數量總和。	CH6 P189	第四條附表一之三第一目		
2	2024 年度資訊外洩案件共 18 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 199 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 2024 年度國泰金控集團個人資料侵害事件除以所有資訊外洩事件數量。	CH6 P189	第四條附表一之三第一目	16 和平、正義與健全的司法	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。
3		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 2024 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 P189	第四條附表一之三第一目		
4	2024 年小型企業放貸總餘額為 1,469 億元；2024 年小型企業放貸總件數為 8,037 件	國泰世華銀行暨海外分行截至 2024 年 12 月 31 日止小型企業放貸件數及放貸餘額總和。 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。	CH7 P210 表 25：普惠金融推動成效	第四條附表一之三第二目	1 消除貧窮 8 經濟成長 9 產業、創新與基礎建設	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。 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。
5	2024 年大樹計畫 CUB 金融教育，受益學童數共 258 人	參與 2024 年度國泰世華銀行大樹計畫「CUB 金融教育」課程之學童人數總和。	CH4 P123	第四條附表一之三第三目	4 優質教育	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。
6	2024 年社區培力基地計畫金融教育課程受益學童共 29 人	參與 2024 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 P117	第四條附表一之三第三目	4 優質教育	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	2024 年達 EP 規範須揭露之狀態 (Financial Close- 簽約可撥貸) 案件件數為 3 件	2024 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。	CH5 P134	第四條附表一之三第四目	8 經濟成長 9 產業、創新與基礎建設	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。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

編號	確信項目	適用基準	章節/頁碼	作業辦法 (註)	聯合國永續發展目標	細項目標
8	國泰世華銀行 2024 年度在國內核貸 39 座太陽能電站，總裝置容量 14MW	1.太陽能發電站：2024 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：2024 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 P51	第四條附表一之三四目	7 可負擔能源	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 氣候行動	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。
9	2024 年再生能源工程及設備保險（太陽能、離岸風電、陸域風電）承保金額為 3,522 億元	國泰產險 2024 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 2024 年 12 月 31 日止有效保單總額，包含原始保單金額及 2024 年底前之調整保額。	CH7 P199 表 6：綠色商品與服務	第四條附表一之三四目	7 可負擔能源	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 氣候行動	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	2024 年安養信託（高齡者及身心障礙者）信託財產本金為 26.19 億元；2024 年安養信託（高齡者及身心障礙者）有效受益人數為 302 人	截至 2024 年 12 月 31 日止，中華民國信託業商業同業公會《民國 113 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 P209 表 23：理財規劃執行成效	第四條附表一之三四目	1 消除貧窮	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 經濟成長	8.10 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。
11	截至 2024 年底，國泰人壽與國泰產險承作之微型保險有效契約業務共承保 21.7 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》及國泰產險申報至中華民國產物保險商業同業公會《微型保險商品相關商品資訊暨統計數據》中 113 年 12 月有效契約業務承保人數，2024 年 12 月 31 日承作微型保險有效契約業務承保人數之加總總和。	CH3 P93	第四條附表一之三四目	1 消除貧窮	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 經濟成長	8.10 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。
12	2024 年公益信託財產本金為 378.97 億元	截至 2024 年 12 月 31 日止，中華民國信託業商業同業公會《民國 113 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 P210 表 25：普惠金融推動成效	第四條附表一之三四目	8 經濟成長	8.10 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。
13	2024 年各級員工之男女年薪比例： 高階主管：100:84 中階主管：100:100 基層主管：100:106 一般人員：100:88	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 2024 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 P206 表 15：男女薪酬比較（男：女）	-	1 消除貧窮	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 性別平等	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

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

編號	確信項目	適用基準	章節/頁碼	作業辦法 (註)	聯合國永續發展目標	細項目標
14	2024 年正職員工合計為 45,396 人；2024 年新進人員合計為 6,123 人；2024 年離職人員合計為 4,186 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 2024 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。	CH7 P203 表 10：正職員工人數、 P205 表 12：新進人員分布、 P205 表 13：離職人員分布	-	-	-
15	【SBT 目標】 表 2 投融資組合財務碳排放 • 2024 年自有投資資產投資組合財務碳排放及資料品質分數分別為 11,018,838 tCO₂e 及 2.35； • 2024 年自有投資資產投資組合財務碳排放產業別分布情形； • 2024 年授信組合財務碳排放及資料品質分數分別為 681,118 tCO₂e 及 3.65； • 2024 年商業貸款財務碳排放產業別分布情形	國泰金控及旗下子公司依據碳會計金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 設計「投融資組合財務碳排放計算基準」，對國泰集團「科學基礎減碳目標」目標涵蓋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融資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」： 3. 最新可取得之範疇一及範疇二排放量來源包含：國泰集團採用 MSCI 資料庫、PCAF 資料庫、投融資對象直接提供或揭露之數據、經濟部能源署期刊、內政部建築研究所、Bloomberg、各國營事業官網、各國政府公告碳排放、台灣經濟新報資料庫 (TEJ) 或第三方公開統計資料所取得之碳排放數據。 4. 推估數據係國泰集團參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，包含以建築物類別之樓地板單位面積用電量 (EUI) 推估之碳排放量、以營運數據推估之碳排放量，或以 MSCI 資料庫及 Bloomberg 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，或以最接近年度財務資料或帳列財務資料推估之分配因子。 • 投資組合財務碳排放編制範疇：國泰集團對 2024 年 12 月 31 日所持有之上市櫃股權與公司債投資進行盤查，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)」，「權益法」四個會計科目之自操及委外投資部位。 • 融資組合財務碳排放編制範疇：國泰世華銀行及國泰人壽 2024 年 12 月 31 日之商業貸款 (不含短期貸款及中小企業貸款)、專案融資 (均為再生能源放款) 以及商業不動產融資款。 • 資料品質分數：數據係國泰集團參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，包含以 MSCI 資料庫及 PCAF 資料庫提供之資料品質分數，依照投融資部位金額計算加權平均數字。 • 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。	CH7 P195-196 表 2：投融資組合財務碳排放	-	13 氣候行動	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

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

編號	確信項目	適用基準	章節/頁碼	作業辦法 (註)	聯合國永續發展目標	細項目標
16	【國泰人壽投融資組合之揭露 (PCAF)】 表 3 國泰人壽投融資組合財務碳排放 – 依本國保險業範疇三之投融資組合財務碳排放實務手冊 2024 年度投資組合及融資組合財務碳排放分別為 15,495,345 tCO ₂ e 及 43,922 tCO ₂ e；投資組合及融資組合資料品質分數分別為 2.53 及 3.85； 上市櫃股權及公司債之資料品質分數為 2.34；主權債包含 LULUCF 之資料品質分數為 4.04； 2024 年主權債排除 LULUCF 之資料品質分數則為 4.04。	國泰人壽依據碳會計金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)，並參考《本國保險業範疇三之投融資組合財務碳排放實務手冊》的指導原則設計「投融資組合財務碳排放計算基準」，對各類資產進行財務碳排放編制及揭露。 • 投融資組合財務碳排放量：為國泰人壽所持有之投融資組合相關的範疇一及範疇二的碳排放量 (主權債券投資僅計算範疇一)，以公噸二氧化碳當量 (tCO ₂ e) 表示。國泰人壽盡可能使用「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：國泰人壽採用 MSCI 資料庫、PCAF 資料庫、投融資對象直接提供或揭露之數據、經濟部能源署期刊與內政部建築研究所等相關資料。 2. 推估數據係國泰人壽參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，以 MSCI 資料庫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。 • 投資組合財務碳排放編制範疇：國泰人壽對 2024 年 12 月 31 日所持有之上市櫃股權與公司債投資、未上市櫃股權投資、商業不動產投資及主權債券進行盤查，範疇包括「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)」、「權益法」四個會計科目之自操及委外投資部位。 • 融資組合財務碳排放編制範疇：國泰人壽 2024 年 12 月 31 日之商業貸款、專案融資 (均為再生能源放款)、商業不動產融資及房屋貸款。 • 資料品質分數：數據係參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，包含以 MSCI 資料庫及 PCAF 資料庫提供之資料品質分數，依照投融資部位總金額計算加權平均數字。 • 產業別揭露：依照全球行業分類標準 (Global Industry Classification Standard, GICS) 第四層級內的經濟板塊進行分類。	CH7 P197-199 表 3：國泰人壽投融資組合財務碳排放 – 依本國保險業範疇三之投融資組合財務碳排放實務手冊、 表 4：國泰世華銀行投融資組合財務碳排放 – 依本國銀行業投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊	-	13 氣候行動	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

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

編號	確信項目	適用基準	章節/頁碼	作業辦法 (註)	聯合國永續發展目標	細項目標
16	【國泰世華銀行投融資組合之揭露 (PCAF)】 表 4 國泰世華銀行投融資組合財務碳排放 – 依本國銀行業投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊	國泰世華銀行依據碳會計金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 設計，對《本國銀行業投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊》，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：為國泰世華銀行所持有之投融資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。國泰世華銀行盡可能使用「最新可取得之範疇一及範疇二排放量或推估數據」： - 最新可取得之範疇一及範疇二排放量來源包含：國泰世華銀行採用 MSCI 資料庫、PCAF 資料庫、投融資對象直接提供或揭露之數據、內政部建築研究所、Bloomberg、各國營事業官網、各國政府公告碳排放、台灣經濟新報資料庫 (TEJ) 或第三方公開統計資料所取得之碳排放數據。 - 推估數據係國泰世華銀行參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，包含以建築物類別之樓地板單位面積用電量 (EUI) 推估之碳排放量、以營運數據推估之碳排放量、以 MSCI 資料庫及 Bloomberg 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，或以最接近年度財務資料或帳列財務資料推估之分配因子。 - 投資組合財務碳排放編制範疇：國泰世華銀行對 2024 年 12 月 31 日所持有之自有投資資產內的上市櫃股權與公司債投資、非上市櫃股權及主權債券進行盤查，範疇包括國泰世華銀行「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)」及「權益法」四個會計科目之自操投資部位。 - 融資組合財務碳排放編制範疇：國泰世華銀行 2024 年 12 月 31 日之商業貸款、專案融資 (均為再生能源放款)、商業不動產融資、房屋貸款及主權貸款。 - 資料品質分數：數據係參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，包含以 MSCI 資料庫及 PCAF 資料庫提供之資料品質分數，依照投融資部位金額計算加權平均數字。 - 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。	CH7 P197-199 表 3：國泰人壽投融資組合財務碳排放 – 依本國保險業範疇三之投融資組合財務碳排放實務手冊、表 4：國泰世華銀行投融資組合財務碳排放 – 依本國銀行業投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊	-	13 氣候行動	13.1 加強對氣候災害的抗災能力和調適能力。
17	2024 年非擔任主管職務之全時員工加權平均人數為 21,084 人；2024 年非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」為 1,680 仟元；2024 年非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」為 1,298 仟元	國泰金控集團 2024 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 P206 表 16：非擔任主管職務之全時員工薪資資訊	-	8 就業與經濟成長	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」。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

ISO 14001_2015 環境管理系統



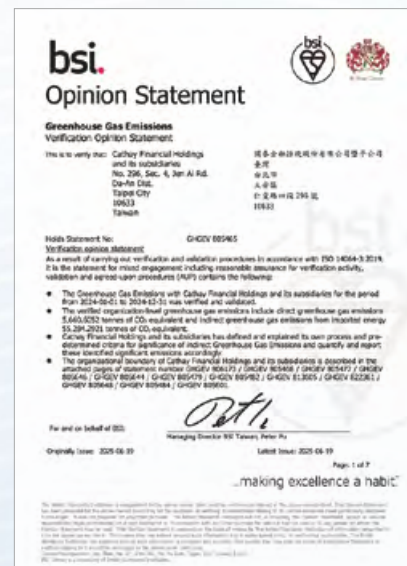
ISO 50001_2018 能源管理系統



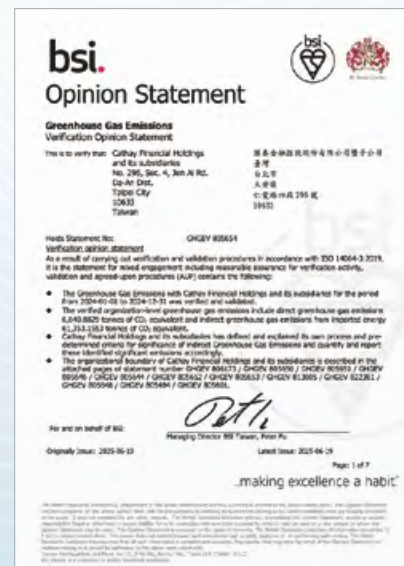
ISO 20400_2017 永續採購



ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查



ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查 (含集團海外據點)



目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

7.12 商品警語：國泰永續高股息

- 1：國泰永續高股息（基金之配息來源可能為收益平準金且並無保證收益及配息）為國泰台灣 ESG 永續高股息 ETF 基金（基金之配息來源可能為收益平準金且並無保證收益及配息）之證券簡稱（證券代碼：00878）；00878 之 ESG 資訊，投資人應於申購前詳閱基金公開說明書或投資人須知所載之基金所有特色或目標等資訊，或至國泰投信官方網站查詢（<https://cathaysite.tw/J3DobPN>）。基金可分配收益為除息交易日前（不含當日）投資所得之現金股利、稅後利息收入、基金受益憑證之收益分配及收益平準金，扣除本基金應負擔之各項成本費用後，為本基金之可分配收益，其他所得如符合（A）規定者，由經理公司決定是否增配。（A）前述可分配收益若另增已實現資本利得扣除資本損失（包括已實現及未實現之資本損失）及本基金應負擔之費用時，則本基金於收益分配評價日之每受益權單位之淨資產價值應高於信託契約第五條第二項所列本基金每受益權單位之發行價格，且每受益權單位之淨資產價值減去當次每受益權單位可分配收益之餘額，不得低於每受益權單位之發行價格。（B）本基金可分配收益之分配，經經理公司作成收益分配決定後，於每年 2、5、8 及 11 月起第 45 個營業日前（含）進行分配；收益分配之停止變更受益人名簿記載期間及收益分配基準日由經理公司於期前公告。經理公司認為有必要時，可於分配前隨時修正收益分配金額。本基金投資之企業，其股利（股息）配發時間及金額視個別企業決定（如該企業一年可能集中於一次或兩次配發），故每期配息金額之決定主要透過對投資組合企業長期股利配發記錄的追蹤作為未來一年股利金額的保守預估，並考量相關稅負後，方決定每期基金每單位的配息金額；
- 2：投資人因不同時間進場，將有不同之投資績效，過去之績效亦不代表未來績效之保證；
- 3：國泰泰享退系列基金之投資人申購前應瞭解國泰泰享退系列基金具有 P 類型受益權單位及 A 類型受益權單位。P 類型受益權單位具有較低經理費及享有銷售機構之申購手續費優惠，惟須受每月以定期定額方式連續扣款成功達 24 個月（含）以上之限制，若因投資人申請終止扣款、辦理買回基金（不接受部分買回）或帳戶扣款失敗者，視為扣款不連續，投資人須返還持有期間之 P 類型受益權單位與 A 類型受益權單位經理費差額且銷售機構得於 P 類型受益權單位之申購發生扣款不連續之情形時收取原應收之申購手續費，並將投資人 P 類型受益權單位轉換為 A 類型受益權單位；A 類型受益權單位，不受每月以定期定額方式連續扣款成功達 24 個月（含）以上之限制，惟其經理費較 P 類型受益權單位為高。投資人應依本身投資理財規劃，自行判斷選擇投資 P 類型受益權單位或 A 類型受益權單位。國泰泰享退系列基金 P 類型約定不得互相轉換。國泰泰享退系列基金 P 類型受益權單位僅得透過基富通銷售。P 類型受益權單位之定期定額申購與勞工退休金條例之勞工每月自願提繳退休金無關，投資人係以自有資金定期定額投資基金，應自負盈虧，且無稅賦優惠。
- 4：投資人僅得透過國泰投信之基金交易平台進行「電子支付帳戶申購基金」，目前尚未開放「買回」至電子支付帳戶，投資人得買回至與國泰投信約定之本人銀行帳戶。電子支付機構僅提供代理收付款項服務，並未涉及基金商品或服務之經營。

【國泰投信獨立經營管理】

注意：本公司基金經金管會核准或同意生效，惟不表示基金絕無風險。本公司以往之經理績效不保證基金之最低投資收益；本公司除盡善良管理人之注意義務外，不負責基金之盈虧，亦不保證最低之收益，投資人申購前應詳閱基金公開說明書。投資人可向本公司及基金之銷售機構索取基金公開說明書或簡式公開說明書，或至本公司網站（www.cathayholdings.com/funds）或公開資訊觀測站自行下載。有關基金應負擔之費用已揭露於基金之公開說明書中，投資人可至公開資訊觀測站中查詢。本文提及之經濟走勢預測不必然代表本基金之績效，基金投資風險請詳閱基金公開說明書。基金配息不代表基金實際報酬，且過去配息不代表未來配息，基金淨值可能因市場因素而上下波動。國泰永續高股息（基金之配息來源可能為收益平準金且並無保證收益及配息）基金配息可能由基金的收益平準金中支付。任何涉及由收益平準金支出的部分，可能導致原始投資金額減損。基金配息組成項目相關資訊（將）揭於國泰投信網站。基金掛牌日前（不含當日），經理公司不接受本基金受益權單位數之買回。

▲本文中所稱的基金或證券並非由 MSCI 贊助、背書或推廣，且 MSCI 就任何該等基金或證券或該等基金或證券所基於的任何指數不承擔任何責任。國泰台灣 ESG 永續高股息 ETF 基金（基金之配息來源可能為收益平準金且並無保證收益及配息）公開說明書中載有對 MSCI 與國泰投信之間有限的關係以及任何相關基金更詳細的描述。



國泰金控

Cathay Financial Holdings