國泰金控
Cathay Financial Holdings

2023 國泰金控

SUSTAINABILITY REPORT

／

永　續　報　告　書

國泰金控
Cathay Financial Holdings

目錄 Contents

董事長的話 03
國泰永續影響力故事 04
關於國泰金控 10
永續獎項肯定 14
永續績效與突破 16

01 國泰永續策略與治理

1.1 永續治理與管理 19
1.2 國泰永續主軸與策略藍圖 21
1.3 利害關係人溝通與重大性分析 28
1.4 永續價值創造流程 33

02 氣候

2.1 低碳經濟 38
2.2 環境永續 56

03 健康

3.1 健康促進 69
3.2 財務健康 79

04 培力

4.1 職場培力 91
4.2 社會培力 101

05 永續金融

5.1 責任投資與授信整體架構 111
5.2 責任投資 115
5.3 責任授信 125
5.4 永續保險 126

06 永續治理

6.1 公司治理 130
6.2 風險管理 136
6.3 誠信經營 152
6.4 資訊安全 155
6.5 服務品質與客戶權益 157

07 附錄

7.1 關於本報告書 164
7.2 ESG 績效數據表 166
7.3 PSI/PRI/PRB 執行情形 182
7.4 GRI 準則索引表 187
7.5 SASB 永續會計原則 191
7.6 聯合國全球盟約對照表 201
7.7 社會責任指引 (ISO 26000) 對照表 201
7.8 台灣證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 201
7.9 確信項目及 SDGs 對照結果彙總表 202
7.10 外部獨立保證聲明 211

目錄

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

國泰金控
Cathay Financial Holdings

目錄

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

董事長的話

GRI 2-22

2023 年市場經歷通膨、升息，國際地緣政治緊張、全球經濟成長趨緩等多重變化，國泰積極提升各方面營運實力，為面對外在與日俱增不確定性、各式挑戰做足準備，持續締造佳績並創造新的契機。未來大環境的許多趨勢也不容忽視，包括生成式 AI 的監理與使用、台灣即將邁入超高齡社會、氣候變遷持續的挑戰與資安威脅等，皆是企業共同課題，亦考驗著企業的經營與轉型。國泰將加速跨界交流與加深協作能力，橫向串聯並擴展集團資產管理的實力，勇敢向外探索、以前瞻視角開創新局。

因應氣候變遷與永續議題的重要性推升，企業面對的環境挑戰更勝以往，更需積極採取行動。國泰金控在永續金融努力多年，以「氣候、健康、培力」三大永續主軸開展策略藍圖，聚焦永續長期發展目標與作為，廣獲國內外肯定，連續六年入選道瓊永續世界指數成分股，連續九年入選新興市場指數成分股，是保險業入選時間最長之台灣金融業者。集團持續強化永續治理，國泰人壽、國泰世華銀行於首屆永續金融評鑑皆獲選為排名前 20% 之金融業者。國泰身為「永續金融先行者聯盟」創始成員之一，積極從環境、社會及治理發揮正向影響力，期許繼續成為典範金融機構。面對未知挑戰，國泰將持續透過科技創新、企業永續兩大支柱驅動成長，創造永續未來。

氣候

國泰金控落實永續金融與氣候行動不遺餘力，在氣候金融扮演關鍵角色，積極推動氣候倡議，與金融價值鏈中的利害關係人溝通及合作，鼓勵台灣企業重視 ESG 及提升氣候韌性，連續兩年獲國際倡議「投資人議程」發布之「投資人氣候行動計畫」（ICAPs）列為全球最佳實踐典範案例之一；歷年來積極參與 AIGCC、Climate Action 100+、CDP Non-Disclosure Campaign，也有豐碩議合成果。此外，國泰身為氣候金融領航者，為台灣首家金融業者前進倫敦證交所參與氣候投資高峰論壇（Climate Investment Summit），連續兩年參與紐約氣候週分享對生物多樣性的洞察，連續三年參與聯合國氣候峰會周邊會議，更成為台灣首家進入聯合國氣候峰會（COP28）藍區之金融業者，於最重要周邊論壇—世界氣候峰會進行開場演講，讓世界看見國泰的永續力。

國泰金控於淨零轉型率台灣金融業之先，成果有目共睹，為台灣首家加入 RE100 倡議的金融機構，亞洲第六家通過科學基礎減碳目標倡議組織 SBTi 審查的金融機構，旗下子公司營運及金融資產均依循目標逐步減碳，落實 2050 淨零碳排，更榮獲 TCFD 全球十大典範個案的肯定。國泰金控連續第七年舉辦「永續金融暨氣候變遷高峰論壇」，參與上市企業佔台股市值約 75%，上市櫃公司碳排放量超過全台總排碳量 50%。國泰善用永續金融影響力，帶領產業並攜手利害關係人實現淨零轉型。

健康

台灣人口結構持續面對超高齡、少子化的雙極向挑戰，提供好的服務與商品協助台灣民眾實現健康與富足是國泰的使命，國泰持續運用核心職能發揮社會影響力，建構健康社會，同步促進人身與財務健康，使社會得以健康續航。於「健康促進」與「財務健康」二大健康基礎上，國泰人壽推動健康生態圈，以多元化健康任務鼓勵民眾將健康管理融入日常生活，並將健康促進範疇由個人拓展至家戶，著重亞健康、高齡、健康促進、外溢保單等四大支柱，持續優化「FitBack 健康吧」作為健康促進的主要動能，引領百萬民眾一起邁向健康。國泰世華銀肩負守護客戶財產的重要使命與社會責任，首次推出「財務健康檢測」平台，並發布《2023 臺灣全民財務健康關鍵報告》，洞悉國人財務健康報告，透過金融科技與服務協助台灣民眾進行健康理財，達到為民眾建立良好財務健康體質的目標。此外，國泰持續強化資訊安全、防範金融詐騙和提升弱勢保護措施，擴大金融教育工具與管道，提升大眾與弱勢族群的金融素養，促進民眾進行正確的財務決策，成為普惠金融標竿企業。

培力

面對多元專業匯流的環境，國泰構建不同世代、背景與多元價值觀的企業文化，並廣納多元人才。從「職場培力」與「社會培力」二方面著手，致力賦能員工、青年、女性、弱勢族群等多元群體。因應數位轉型及未來工作型態的改變，國泰引進多元化外部資源、提供共享學習舞台，鼓勵同仁加速跨界交流與協作能力，更創造友善包容的職場環境，打造讓每一位員工皆能充分發揮潛能的職場環境。支持多元利害關係人參與社會、找尋自我價值是國泰社會培力的核心，並以推動未來世代的正向發展為己任，國泰金控連續四年舉辦氣候變遷青年論壇，厚植青年永續力，以縮短學用落差為目標，推動高中財經素養課程、影響力投資校園巡迴論壇，引導青年強化金融知識、啟發其探索金融職涯，攜手帶領青年世代為多元重要議題提出創新解方。此外，國泰積極結盟多元策略夥伴推動永續行動，鼓勵女性積極參與社會，結合多元資源協助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，仍有能力參與社會、展現自我。



國泰金控將持續秉持「誠信、當責、創新」的核心價值，持續透過科技創新及企業永續，發揮多元金融職能，朝「亞太地區最佳金融機構」願景邁進。

董事長 蔡宏圖

國泰金控
Cathay Financial Holdings

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

國泰永續影響力故事

國泰金控持續領先氣候行動，與證交所攜手主辦論壇，2023年分別以「接軌國際」與「產業因應」為主軸，邀請國內外產、官、學專家暢談國際前線趨勢，更獨家邀請世界氣候基金會主席顏斯尼爾森(Jens Nielsen) 亞洲首訪專講，探討全球永續金融趨勢發展及如何透過公私協作促進淨零轉型。國泰秉持永續金融說到做到的理念，發揮永續金融先行者職能，鼓勵跨領域對話、互相合作，一同面對全球氣候賽局，共創永續發展的社會。

國泰永續影響力故事一：連續七年舉辦「永續金融暨氣候變遷高峰論壇」，引領產業展開氣候行動



國泰金控蔡宏圖董事長開場分享，企業面對環境挑戰比以往更加嚴峻，國際永續準則、自然相關財務揭露、碳關稅、碳定價等議題都是國際關注議題。除了歐盟碳邊境調整機制、美國清潔競爭法的挑戰，亞洲各國也已經積極推進綠色經濟與永續產業分類標準，未來更嚴格的產業規範與碳稅費應該也會在亞洲實施，此趨勢對台灣企業將有重大影響，呼籲企業拓展海外市場時值得加以關注。

上半場—接軌國際

世界氣候基金會主席顏斯·尼爾森分享全球淨零轉型、永續金融最新趨勢，以及金融業如何透過公私部門協作（Public-Private Partnership），加速綠色金融的實踐。同時邀請國內產官學界專家解析全球碳市場發展，台灣企業面臨的衝擊，以及未來碳市場機制規劃。

下半場—產業因應

剖析氣候變遷因應法上路後的企業挑戰與機會，如何透過公私協作因應轉型挑戰，並聚焦國際共同關注的水資源與生物多樣性，分享企業以自然為本的調適行動，從低碳轉型邁向生物多樣性，提升企業營運韌性。

關鍵成果

更多永續夥伴共襄盛舉響應：

- 實體與線上報名超過 4,000 人，包含 1,800 多家企業組織
- 參與的上市公司佔台股市值約 75%
- 參與上市櫃公司碳排放量超過全台總排碳量 50%



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

國泰永續影響力故事二：身為永續金融先行者，積極永續轉型，與國際接軌，讓世界看見台灣

■ 創造三項「台灣首家」—連續 2 年參與世界生物多樣性高峰會(WBS)、登倫敦證交所演講、COP 28 進入藍區之金融業者

國泰身為氣候金融領航者，長期參與國際倡議，提出國際觀察並分享有力解方，李長庚總經理於 6 月親赴倫敦證交所參加氣候投資高峰論壇（Climate Investment Summit），擔任閉幕座談—金融業如何透過資金驅動支持氣候韌性之與談人，分享公私協力、氣候投資的急迫性，同時提出國泰永續金融三大策略與成果。9 月紐約氣候週，程淑芬投資長受邀至世界生物多樣性高峰會（World Biodiversity Summit, WBS）擔任開場專題—為自然制定行動方針之對談講者，暢談永續金融如何結合生物多樣性。

緊接著 11 月「聯合國氣候變遷第 28 次締約方大會」COP28，期間首次與世界氣候基金會（WCF）共同於各國談判的核心藍區（Blue Zone）舉辦 Asia Finance Event、李長庚總經理受邀擔任世界氣候高峰會（World Climate Summit）開場演講、主辦國際氣候領袖圓桌論壇*（Global Climate Leaders Roundtable）、舉辦國泰青年氣候領袖論壇，透過四項行動中獲得多元觀點與經驗。淨零轉型道路上，國泰持續與各組織領袖互相學習，將台灣金融業視野與實績帶往國際。

* 邀請氣候組織、企業與政策制定者如：世界氣候基金會（World Climate Foundation）、Climate Investment Coalition、AIGCC、The Climate Group、台達電、KPMG、氣候變遷署、國合會。



台灣首家進入藍區之金融業者
世界氣候高峰會 及 COP28

連續二年參與 世界生物多樣性高峰會

分享國泰自身應對生物多樣性的經驗，再擴大思考，如何加速自然行動，更透過永續金融的力量，將自然與生物多樣性納入投融資決策考量。



首登倫敦證交所演講 氣候投資高峰會

- 提出公私協力重要性與氣候投資的急迫性。
- 國泰永續金融三大策略與具體成果，獲機構投資人—英格蘭教會退休基金委員會氣候與環境總監(Director, Climate & Environment, Church of England Pensions Board)Laura Hillis 肯定。



❶ 以東道主身分主辦場邊會議

呼籲媒合不同風險偏好的資金，打造公私協力的混合金融模式。



❷ 投資界COP擔任開場演講

分享對COP大會發展趨勢觀察、全球提升資源與資金運用效率的觀點、公正轉型及政策跨部門協調重要性，以及國泰金控在淨零轉型上的努力與成果。



❸ 主辦國際氣候領袖圓桌論壇

邀請到來自台灣、亞洲、歐洲與中東的15位國內外極具影響力的氣候組織*、企業與政策制定者交流氣候行動與觀點。



❹ 舉辦國泰青年氣候領袖論壇

邀請包括台灣青年氣候聯盟（TWYCC）共7個國家的青年氣候領袖代表，共同討論氣候行動的合作方式，彼此分享自身國家永續氣候經營政策的洞見。



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

國泰永續影響力故事三：歡迎光臨國泰 DEI 小鎮－多元包容造鎮計畫

- **落實「Place for all」理念，重整組織內外部機制與流程，將 DEI 議題融入日常，讓每一個國泰人都能在此找到自己的位置**

隨著 2019 年國泰集團啟動數位轉型，陸續建構行動辦公環境，打造近千坪彈性共享工作空間，由實體空間所帶動的新工作型態讓我們看見團隊的多元樣貌，進一步於 2021 年啟動三層次的 DEI 造鎮計畫，持續優化、循環，做為內部推動轉型的機制之一，為同仁打造高幸福感、高包容力的職場。



階段		亮點作為
打造基礎－聽見多元聲音	辦公型態轉換期，漫畫筆記打造無邊界交流	2020 年由人資、總務統籌共 15 人專案小組，整合員工意見調查、焦點團體、工作坊等，同仁共同設計出新形態辦公環境，歷時 2 年無數次被疫情阻撓完成職場改造，設計理念為從空間引導溝通、縮短組織垂直距離，推動敏捷高效的工作文化。 改造後，我們從每週一次至三個月一次，長達一年透過「辦公現況調查」掌握需求，超過千則回應中發現同仁的需求從工具面優化，轉為團隊溝通、信任感建立等溝通協作。為協助同仁更適應行動辦公時代，2023 年發行《行動辦公筆記—溝通互動篇》，以自製漫畫形式分享團隊如何打破空間的藩籬，建立夥伴關係。
穩固核心－回應多元需求	喚醒並建立 DEI 認知	2023 年可稱是國泰 DEI 元年，了解到即使人權政策、禁止職場性騷擾等機制早已建置完成，然而必須喚醒全同仁的意識方能真正落實 DEI。因此，我們將 DEI 納入教育訓練課程，邀請外部專家分享，帶同仁認識 DEI、辨識無意識偏見、覺察在生活中的跨文化 / 世代等主題。此外，製作 DEI 系列微課程，觸及集團約九成內勤同仁，滿意度超過 4.5 分（滿分為 5 分）。
	新設資源機制－減速不脫隊	近年根據投入度調查結果，發現 30-39 歲族群普遍反映家庭照顧壓力及需求，尤以女性居多，為減緩同仁家庭照顧的壓力，避免因申請留停而脫隊、無法返回職場。國泰提供彈性工時、地點及減速不脫隊等資源。相信透過彈性的文化與工作方式，有助於因應家庭照顧的長期需求，除了可以應用於育兒，因應少子化與高齡化社會，未來亦也適用於家中長者的照顧。
啟動循環－深化與擴散	持續落實與深化	為使機制未來能持續運作，除優化制度，亦逐步擴散至全集團，凝聚內外部資源網絡，同步追蹤相關指標（如投入度、員工節點調查等）。我們也將留意外部社會政經趨勢，整合成內部推行的主題，期盼未來 DEI 小鎮更多元豐富的措施，支持每一位同仁，真正實現 Place for all 願景。

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

國泰永續影響力故事四：培養未來世代永續力，倡議未來永續議題、鼓勵青年思辨與行動

孩童與青年是永續發展、社會進步的重要動能，而教育培力則是點燃孩子成長與發展的火焰。國泰金控以推動未來世代的正向發展為己任，期許自身能成為孩童與青年學習成長、創造改變的最佳引導者，我們推動豐富的培力行動，帶領青年世代認識多元的重要議題，深入思考自身與社會、環境的關聯性，期待他們在探索與參與這些議題後，為個人發展帶來正向影響，更能產生為社會、環境做出積極貢獻的意願。

2023 年行動成果

- 影響超過 3 萬 人
- 500 名 青年志工參與
- 6 個 學生團體參展
- 150 位青年實體參與論壇

培力行動一、氣候行動博覽會暨國泰氣候變遷青年論壇，集結青創專家分享實作經驗為永續青年領路

國泰金控 2020 年調查發現，超過 95% 大學生認為氣候變遷議題重要，超過 55% 願意採取相關行動，為鼓勵青年勇於挑戰與創新，連續 4 年舉辦氣候變遷青年論壇，並於 2021 年起結合有台灣 COP 之稱的「氣候行動博覽會」辦理，每年聚焦不同的永續議題，從 2020 年邀請台灣青年氣候聯盟分享 COP25 見聞，2021 年邀請 350.org、行政院青年諮詢委員會、成大都市計畫學系教授、綠色和平組 RE10X10 分享金融在淨零世界的角色，2022 年以循環經濟創造綠色商機，到 2023 年影響力投資與青創經驗分享，累積影響超過 2,400 位青年。

2023 年氣候行動博覽會暨氣候變遷青年論壇錦集

氣候行動博覽會		氣候變遷青年論壇	
青年參訪	共融光電沙龍	倡議影響力投資、邀集青創對談	氣候變遷創意實作競賽成果發表
博覽會與教育部、大專院校及青年團體合作，安排學生參與博覽會三天活動，召集包含 T4E 青年氣候行動放大器、台灣青年氣候聯盟 (TWYCC)、政大 Green24 永續社、臺大國際珍古德根與芽社、臺北醫學大學 Infinity Lab 、臺大氣候行動社等青年團體連結北部地區大專院校青年學生共同參與。	邀請台灣環境規劃協會於國泰展館舉辦 2 場青年版沙龍，為實現「共融光電」的目標，藉由「漁光共融」和「以光護農」主題闡述台灣光電發展面臨的困境議題，青年透過對話、小組討論、案例展示等，聽見多元觀點。	氣候變遷青年論壇以「永續 ING，創意不 NG」為題，聚焦討論近年成長最快的「影響力投資」，由活水影響力投資陳一強總經理分享如何透過投資鼓勵社會創新，並由青創企業分享包含綠能創新、地方創生、居住正義等議題的社會永續轉型解方。	論壇邀請教育部「氣候變遷創意實作競賽」獲獎及落地隊伍上台分享競賽成果，鼓勵青年學子持續在氣候議題上發揮創意，尋找氣候解方。









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

培力行動二、全台唯一影響力投資校園巡迴論壇，促進 1,800 位跨院校學生瞭解影響力投資

全球永續浪潮來襲，同時追求投資報酬及正面影響力的「影響力投資」已成為永續新勢力。根據全球影響力投資聯盟（Global Impact Investing Network, GIIN）2022 年報告指出，全球影響力投資的規模預估達 1.2 兆美元，較上一次調查成長 63%；台北大學《2022 年台灣永續投資調查》指出，2021 年台灣的影響力投資已達 205.5 億，年增率達 117%，增幅居所有永續投資項目之首，顯示影響力投資已逐步受到重視。

為推廣影響力投資及 SDGs，提升學生對影響力投資與永續議題的認識，國泰自 2022 年起攜手台灣影響力投資協會合作舉辦「影響力投資校園巡迴論壇」，由各公司投融資業務高階主管回到母校，向學弟妹們向學弟妹分享永續觀點、金融實務、職涯心得，增進青年的「永續力」與「職場力」，累計共計 12 位集團各公司投融資業務主管參與，巡迴全台北中南包含台大、政大、清大、東華、慈濟等 12 所大專院校，觸及 243 個系所，影響 1,800 位大專院校學生。

2023 年行動成果

- 巡迴 6 所大學
- 影響人數 902 人
- 觸及 163 個系所
- 活動後 88% 學生表示願意採取影響力行動



從中了解永續發展的名詞，拓展了關於此領域的視野，也透過國泰與老師的分享，更清楚理解跨領域學習的重要。

~ 參與者回饋



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

培力行動三、Lead For Taiwan 思辨教育推廣：首創思辨教育框架，Train the trainer 擴大影響

面對充滿挑戰的未來，人才所需具備的能力變得更加多元，經濟合作暨發展組織 (OECD) 在其《Skills for 2030》報告中指出三種面對未來的重要技能，包含認知思考能力 (cognitive and meta-cognitive skills)、社交情緒能力 (social and emotional skills) 及務實學習能力 (practical and physical skills)，這些能力在學習、工作、生活、關係中都具有重要價值，為了幫助未來人才在不同領域中取得成功與幸福，應該透過多元教育培養未來人才相關的能力。

為帶領青年探索多元未來議題、學習獨立思辨，培養建立觀點、解決問題能力，國泰金控自 2022 年起與「Lead For Taiwan 臺灣領導未來協會」攜手推動思辨教育普及化運動，透過舉辦大學生講師培訓計劃、寒暑假思辨營隊及高中生多元選修思辨課，帶領青年探討社會重要議題、養成深度思考習慣，累計共計培訓 88 位培訓講師、前往 14 縣市 (次)，提供近 1,500 小時的思辨課程，影響來自 50 所學校 (次)、3,610 位學生。

思辨教育課程推廣架構

大學生講師培訓計劃

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



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



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



2023 年行動成果

- 43 位培訓講師
- 9 縣市
- 30 所學校
- 882 小時授課時數
- 影響 2,048 位學生

國泰金控
Cathay Financial Holdings

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

關於國泰金控

經營概況

GRI：2-1、2-6、201-1

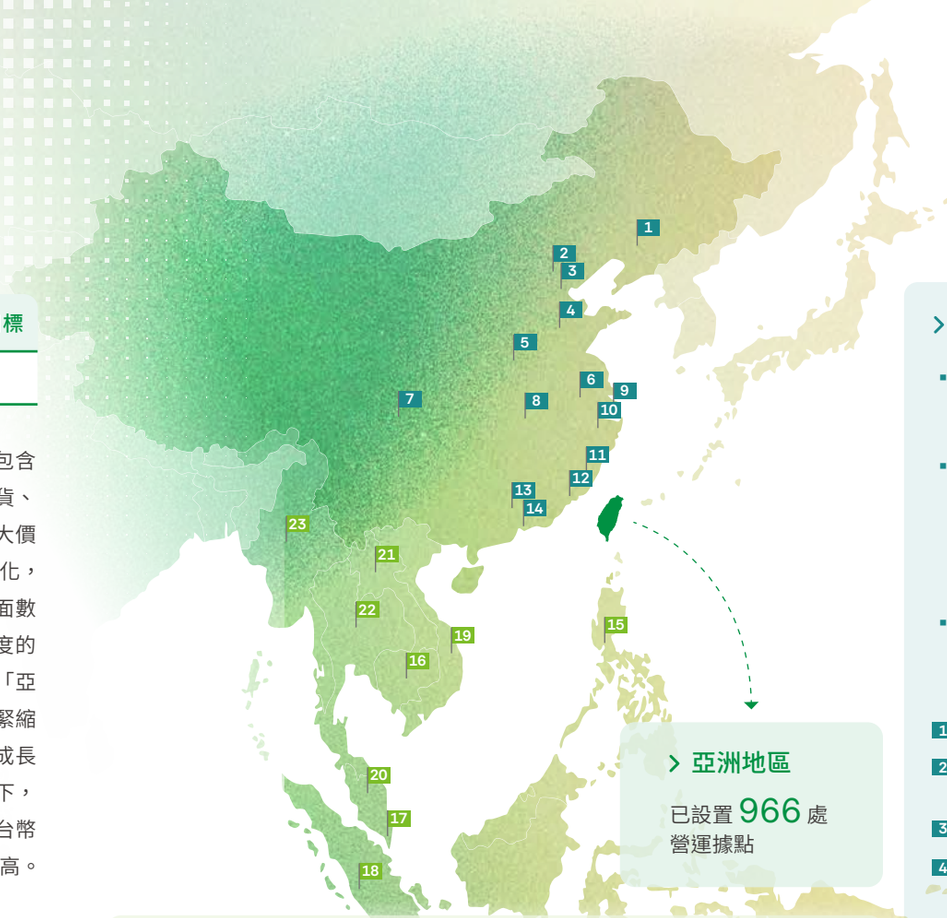
IFRS	治理	策略	風險管理	指標與目標
營運績效	✓	✓	✓	✓

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、國泰期貨、國泰投信、國泰創投）致力於創造股東、客戶及員工最大價值，秉持「誠信、當責、創新」核心理念，面對環境快速變化，採取與時俱進的營運策略，持續發揮金融職能、透過全面數位轉型及善用集團資源，提供客戶全方面、便捷、有溫度的金融服務，以「保險 + 銀行 + 資產管理」為三引擎，朝「亞太地區最佳金融機構」的願景邁進。2023 年主要經濟體緊縮貨幣政策效應發酵，國際地緣政治風險持續，全球經濟成長動能平緩，國泰金控秉持永續經營理念，在全體同仁努力下，合併稅後盈餘 515 億元（美金 16.8 億元），每股盈餘新台幣 3.24 元，子公司國泰世華銀行及國泰投信獲利續創歷史新高。

國泰金控營運資訊

總部	台北
員工數	55,669 人
客戶數	1,508 萬人
稅後盈餘	新台幣 515 億元

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



亞洲地區

已設置 966 處營運據點

東南亞地區

- 越南國泰人壽營運據點達 150 個，專職業務部隊持續穩健成長。
- 國泰世華銀行於東協 9 個會員國家設有分支機構，共 60 個據點，透過緊密的區域網絡與數位化平台協助客戶因應供應鏈移轉與數位轉型之挑戰。
- 越南國泰產險加速數位轉型，拓展業務規模。

15	菲律賓	國泰世華銀行
16	柬埔寨	國泰世華銀行
17	新加坡	國泰世華銀行
18	印尼	國泰世華銀行
19	越南	國泰人壽、國泰產險、國泰世華銀行
20	馬來西亞	國泰世華銀行
21	寮國	國泰世華銀行
22	泰國	國泰世華銀行
23	緬甸	國泰世華銀行

大中華地區

- 陸家嘴國泰人壽已設置 12 家總、分公司，共 51 個營業據點。
- 國泰世華銀行於大陸地區設有全資子行，設置 7 個營業據點，另於香港設有 1 間分行。業務穩健發展，持續開發特色化產品，如綠色金融。
- 大陸國泰產險持續強化互聯網業務，以科技賦能保險創新。

1	遼寧	陸家嘴國泰人壽
2	北京	陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險、京管泰富基金
3	天津	陸家嘴國泰人壽
4	山東	陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險、國泰世華銀行
5	河南	陸家嘴國泰人壽
6	江蘇	陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險
7	四川	陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險
8	湖北	大陸國泰產險
9	上海	陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險、國泰世華銀行
10	浙江	陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險
11	福建	陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險
12	廈門	陸家嘴國泰人壽
13	廣東	陸家嘴國泰人壽、大陸國泰產險
14	香港	國泰世華銀行、國泰綜合證券

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

近三年財務績效

	2021 年	2022 年	2023 年
合併資產總額（十億元）	11,594	12,071	12,811
合併股東權益（十億元）	914	612	801
合併稅後盈餘（十億元）	140.9	38	51.5
合併稅後每股盈餘（元）	10.34	2.58	3.24
合併股東權益報酬率（%）	15.49	4.98	7.29
員工平均收益額（仟元）	10,865	6,055	5,450
員工平均獲利額（仟元）	2,445	673	923
合併資產報酬率（%）	1.34	0.49	0.81
股數（百萬股）	14,703	16,203	16,203
每股現金股利（元）	3.5	0.9	2.0
每股股票股利（元）	0.0	0.0	0.0
每股帳面價值（元）	61.5	34.6	47.5
留存的經濟價值（十億元）	104.6	-11.5	34.92

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

國泰金控暨旗下子公司遵守法令規定從事營運。2023 年並無任何商品或服務在台灣被禁售之情形。

國泰人壽	營運亮點	獲利表現
人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險	總保費收入、初年度保費收入、初年度等價保費收入市占率皆為業界第一名	新台幣 168 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 290 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 12 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	複委託業務持續領先市場	新台幣 21 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 18 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	為資本額第四大金控型創投公司	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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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	2023/10/25
標準普爾	BBB+/A-2	穩定	2023/10/25
穆迪	Baa1	穩定	2023/10/24

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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

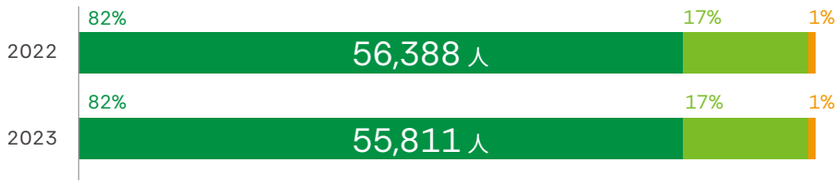
國別稅務資訊

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 2023 年全球淨收益為新台幣 3,042 億元，稅前淨利為新台幣 585 億元，平均員工人數為 55,811 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 141 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%、稅前淨利占全球稅前淨利為 101%、平均員工人數占全球員工人數為 82% 及納稅金額占全球納稅款為 89%。

淨收益



平均員工人數



稅前淨利



繳納稅款



台灣地區 亞洲地區 其他地區 中國 越南

所得稅資訊

國泰金控 2023 年之有效稅率為 11.90%，有效稅率減少，主係 2022 年繳納 2021 年之未分配盈餘稅而 2023 年無此情形，且 2023 年法定免稅所得較去年為高所致。

年度	2022	2023	兩期平均
稅前淨利 (A)	499.5	584.7	542.1
所得稅費用 (B)	119.9	69.6	94.8
有效稅率 (B)/(A)	24.00%	11.90%	17.48%
已納所得稅 (C)	109.5	68.9	89.2
現金有效稅率 (C)/(A)	21.92%	11.78%	16.45%

單位：新台幣億元、%

國泰金控
Cathay Financial Holdings

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

永續獎項肯定

DJSI 道瓊永續指數

連續六年入選道瓊永續指數「世界指數」成分股、九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

公司治理評鑑

榮獲第十屆公司治理評鑑最佳之前 6%-20% 企業

CDP

連續兩年榮獲 Climate Change 2023 領導等級 Level A，國泰金控在六大面向包含碳排放績效、風險管理流程、投融資組合管理、氣候商機、氣候治理、減碳行動及低碳商品，皆以 A 等級優於全球金融業平均，備受國際肯定

《天下雜誌》企業公民獎

榮獲《天下雜誌》「天下企業公民獎」第 3 名、「天下人才永續獎」金融業組第 5 名、獲頒首屆「親子天下友善家庭職場獎」大型企業組獎項

MSCI

獲評 MSCI ESG Rating AA 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 ESG 管理能力

財訊金控永續獎

榮獲《2023 財訊金融獎》「金控永續獎優質獎」、「消費者金融品牌金質及優質獎」、「FinTech 創新應用優質獎」、「基金公司優質獎」、「影響力信託優質獎」

FTSE4GOOD

連續 9 年入選富時社會責任新興市場指數成分股

Buying Power

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

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

Sustainalytics

獲評全球人身保險產業排名第 4 名，在人力資本、產品治理、商業道德、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

《遠見雜誌》企業社會責任獎

連續三年蟬聯「ESG 綜合績效類 - 金融保險業首獎」，因此自 2022 年起將連續三年名列「年度榮譽榜」；2023 年專案獎：國泰世華銀行榮獲「人才發展組」楷模獎、國泰產險榮獲「環境友善組」首獎

彭博性別平等指數

入選 2023 年彭博性別平等指數評鑑

台灣企業永續獎

榮獲《台灣十大永續典範企業獎服務業組第四名》、《企業永續報告書獎金融及保險業第 1 類白金級》，更一舉奪得《氣候領袖獎》、《職場福祉領袖獎》、《創新成長領袖獎》、《社會共融領袖獎》、《資訊安全領袖獎》、《人才發展領袖獎》、《創意溝通領袖獎》共 9 項永續績效類獎項

亞洲最佳企業雇主獎

榮獲 HR Asia 2023 年亞洲最佳企業雇主獎

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；國泰人壽與國泰證券榮獲「個案影響力企業議合」金、銀獎；國泰證券及國泰投信榮獲「個案影響力類 ESG 創新獎」金、銀獎

台灣永續指數

連續 7 年入選台灣永續指數成分股

國泰金控
Cathay Financial Holdings

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

永續績效與突破

永續策略

- 國泰精進永續策略，透過集團策略藍圖規劃小組共同識別重要永續資訊，擘劃集團 2024 年度永續策略藍圖
- 國泰實踐 2023 年度策略藍圖關鍵目標，於國泰金控企業永續（CS）委員會追蹤執行績效，定期檢視永續策略落實進展

永續金融

- 「投資人議程」(The Investor Agenda) 之「投資人氣候行動計畫」(Investor Climate Action Plans) 於「投資」及「投資人揭露」兩個領域將國泰人壽選為最佳實踐案例
- 國泰於台灣永續投資獎獲得高度認可，機構影響力獎全部五個組別皆獲選典範獎，另獲得 ESG 創新與企業議合金獎
- 國泰證券結合國際上「盡職治理」與「服務提供者」的概念和做法，連結具有公信的第三方評鑑研究機構、機構投資人及企業三方，開創獨特議合模式，打造議合生態圈

永續治理

- 國泰金控成為金管會「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」
- 持續強化永續治理深化永續 DNA，強化董事會多元性，增加 1 名女性董事
- 持續提升企業風險應變能力，全集團領先同業導入 ISO 27001:2022 資訊安全管理系統認證

氣候

低碳經濟

- 2023 年成為世界氣候基金會首家全球夥伴，前進 COP28 核心藍區舉辦 Asia Finance Event，並參與系列活動
- 響應先行者聯盟目標，促使議合對象訂定 2050 年前之淨零排放目標，已達成率 100 %
- 2023 年低碳投融資金額合計達 3,305 億元
- 再生能源融資占發電業授信比重高達 93.33%，首次出具綠色存款確信報告

環境永續

- 國泰金控程淑芬投資長參與 Climate Group Asia Action Summit，分享國泰營運減碳經驗
- 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租賃經驗
- 支持台灣碳交易體制，購買碳交所高品質碳權，交易總金額超過 20 萬美元，占首批購買總交易金額四分之一
- 國泰綠房東服務獲得世界企業永續發展委員會（WBCSD）肯定，於 COP 28 向世界分享取得綠電解方



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

健康

健康促進

- FitBack 健康吧 2023 年度串聯健康生態圈異業夥伴，延伸健康任務至多元生活場景，更便捷地建立健康管理意識
- 與工研院合作推出大腦健康檢測服務，使用人數超過 28 萬
- 2023 年度「步步攻億走」累計 540 億步，共提撥 670 萬公益基金
- 「大腹翁小腹婆」使員工 BMI>24 之族群比例減少 16.5 %，促進國泰員工身體健康

財務健康

- 高齡專屬平台「大人的花漾人生」瀏覽量達 175 萬人次
- 國泰人壽與台北市立大學合作體適能暨健康促進高齡 USR 專案，參與計畫 65 歲以上民眾，心肺耐力、下肢肌耐力、敏捷性皆優於 50% 同齡長者
- 創新推出「悠遊付申購基金」，擴張基金投資可及性
- 獲得金管會保險局微型保險競賽「業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」肯定
- 國泰世華銀行發布《2023 臺灣全民財務健康關鍵報告》，倡議大眾重視「財務健康」，為民眾建立良好財務健康體質

培力

職場培力

- 國泰金控五度榮獲「亞洲最佳企業雇主獎」，在「擁抱多元與包容職場」項目表現出色，「數位轉型表現、員工溝通管道、自我工作認同、下班後福利措施」等項目成績表現皆優於評比均值
- 國泰持續深化與實踐職場培力藍圖，擘劃人才策略佈局，確保組織擁有足夠人力資源與素質應對數位轉型和金融科技趨勢的挑戰，推動員工自主學習文化和提供多元學習資源、以科技賦能人資轉型，推進全方位的人才培育發展體系
- 國泰金控陸續推出各式文化與組織轉型措施，將行動辦公、彈性班別作為常態，針對職場爸媽享「減速不脫隊」的彈性選擇，打造多元共融（DEI）職場，首屆獲親子天下友善家庭職場獎大型企業組獎
- 國泰金控獲得全台最大女力社群－女人迷「DEI 多元共融願景獎」企業金獎、倡議創意獎與組織變革獎

社會培力

- 連續四年舉辦氣候變遷青年論壇，2023 年賦能 150 位青年掌握氣候知識
- 舉辦全台唯一影響力投資校園巡迴論壇，觸及 6 所大學共計 902 位學生參與
- 長年支持女籃、女桌培訓，使 82 位女性運動 員在運動場上嶄露頭角
- 參與美國在台協會、經濟部中小企業處所推出的「女性創業學院」，影響近百位女性創業家
- Tutor CUB 首創線上金融教育，共計服務 12 所偏鄉小學、超過 60 位志工響應
- 打造 4 座無障礙幸福農場，號召 90 位志工，促進 100 位長輩身心健康

國泰金控
Cathay Financial Holdings

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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 國泰永續主軸與策略藍圖
1.3 利害關係人溝通與重大性分析
1.4 永續價值創造流程

2023 年，國際永續準則理事會（International Sustainability Standards Board, ISSB）於 6 月正式發佈「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），規範企業揭露可合理預期影響公司前景與永續相關風險與機會的資訊。此外，正值《2030 年永續發展議程》中點，然而根據聯合國永續發展方法網絡（Sustainable Development Solutions Network, SDSN）發布之《永續發展報告》（Sustainable Development Report, SDR）顯示，所有的 SDGs 嚴重偏離軌道，依照目前全球進展，估計不到二成的 SDGs 細項目標將達成，面對全球性高門檻的挑戰，也提醒著企業更應加倍努力針對永續發展制定策略性、結構性之行動計畫，國泰金控持續深化「氣候、健康、培力」三大構面，整合各子公司之企業永續（CS）委員會定期追蹤執行成效，紮實執行與管理永續策略藍圖。

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，於金控企業永續（CS）委員會追蹤永續策略執行績效

作為永續金融先行者積極推動永續金融

國泰金控成為金管會「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

國泰金控精進重大性分析方法學，以衝擊為基礎之方法學辨識出 11 項永續顯著性衝擊，並結合永續價值創造流程 (IMV) 成果，辨識重大永續議題

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

國泰金控以「企業永續（CS）委員會」作為推動企業永續治理與發展的核心單位，隸屬於董事會並由獨立董事督導，金控總經理擔任主任委員，設置 6 大工作小組，由高階主管帶領，每季召開會議，負責企業永續年度計畫與策略方向之審定，與各項永企業永續成果之督導，每半年向董事會呈報重要事項及執行情形；各子公司亦依循組織架構設立企業永續委員會，每季召開會議，建構集團式的永續治理。

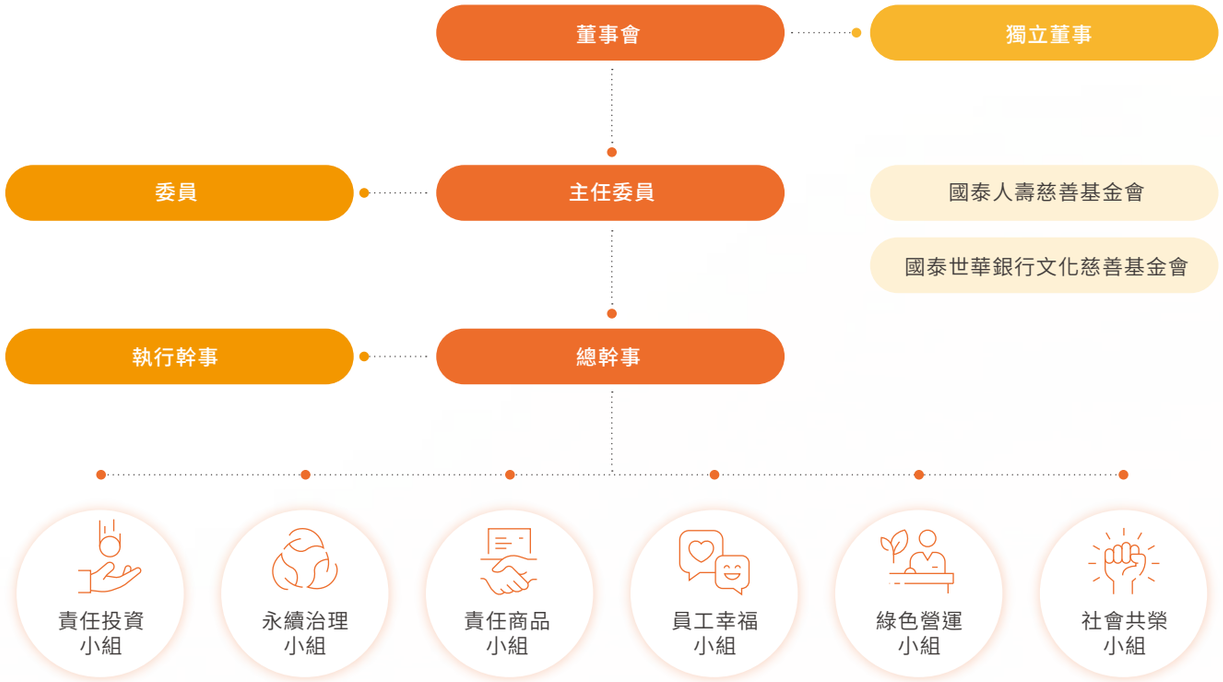
國泰價值宣言

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。

1.1.1 企業永續委員會架構與功能

國泰金控企業永續（CS）委員會



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

1.1.2 企業永續委員會歷年里程碑

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

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

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

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

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

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

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

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

2019
- 國泰金控成立企業永續科
- 檢視並精進 2016 年訂定之永續發展四大主軸
- 2017 年起回應 TCFD，2018 年由風控長帶領 TCFD 工作小組，全面監管氣候相關風險

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

2021
- 國泰金控企業永續（CS）委員會運作與溝通，聚焦三大永續發展主軸之利害關係人溝通
- 金控總經理薪酬與永續績效連結，強化永續管理
- 宣示接軌 RE 100 展現氣候決心，在 2030 年台灣據點達到百分之百使用再生能源，2050 年達到淨零碳排
- 發佈國泰首本 ESG 整合報告書

2022
- 國泰金控企業永續（CS）委員會確立永續策略藍圖，聚焦國泰三大永續主軸之策略和實踐方式
- 深化永續治理，金控暨各子公司總經理及高階主管薪酬與永續績效連結
- 實踐國泰金控社會責任，支持參與金管會「先行者聯盟」
- 正式通過 SBTi 官方驗證核定排放減量目標
- 發佈國泰首本 TCFD 報告書

2023
- 國泰金控身為永續先行者，持續透過策略藍圖聚焦國泰永續策略願景和關鍵發展目標，並於國泰金控企業永續（CS）委員會追蹤執行績效，深化精進策略藍圖內容與實踐方式
- 台灣首家進入聯合國氣候峰會（COP28）藍區之金融業者，並舉辦與參與重要周邊論壇
- 台灣唯一連續二年參與聯合國大會紐約氣候週「世界生物多樣性高峰會」
- 首家登上倫敦證交所參加「氣候投資高峰論壇」演講永續金融之台灣金融業者
- 國泰金控成為金管會「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」

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

1.2 國泰永續主軸與策略藍圖

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，有效解決社會、環境問題，賦予利害關係人充足韌性。

永續主軸藍圖建構歷程

國泰透過以下步驟確立永續策略發展三大主軸、六大構面，聚焦 10 項 SDGs 目標與連結 19 項重大主題，全力落實永續。關於 2023 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、女力議題、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-2023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. 訂定量化短中長期目標
   實踐永續策略重要依據
3. 定期追蹤成效
   國泰金控與子公司之企業永續（CS）委員會共同檢視執行成效，落實永續治理

國泰永續策略藍圖

公司願景	亞太地區最佳金融機構					
核心價值	誠信、當責、創新					
永續核心	永續金融					
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 ▪ 氣候暨自然議合與倡議 ▪ 提供氣候金融解決方案 詳細目標與做法請見 2.1 低碳經濟	▪ 綠色能源 ▪ 綠色營運 ▪ 綠色不動產 詳細目標與做法請見 2.2 環境永續	▪ 拓展健康生態圈 ▪ 亞健康復能推手 ▪ 建構樂齡防護網 詳細目標與做法請見 3.1 健康促進	▪ 客戶財產最佳守護者 ▪ 台灣普惠金融標竿企業 詳細目標與做法請見 3.2 財務健康	▪ 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 詳細目標與做法請見 4.1 職場培力	▪ 青年培力 ▪ 女力發展 ▪ 弱勢扶持 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 性別平權 8 合適的工作及經濟成長 17 多元夥伴關係		4 優質教育 5 性別平權 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	
重大主題	▪ 永續金融商品 ▪ 責任金融 ▪ 金融資產碳排放	▪ 營運環境衝擊	▪ 健康促進與人生保障 ▪ 職場安全與健康	▪ 理財規劃與服務 ▪ 數位轉型與創新	▪ 人才與技能發展 ▪ 人才吸引與留任 ▪ 職場多元包容	▪ 青年培力
利害關係人	企業客戶、政府、公協會、客戶	員工、客戶	員工、客戶、供應商、社區	員工、客戶、政府	員工	客戶、青年、社區

國泰金控
Cathay Financial Holdings

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



【氣候】低碳經濟 願景

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 12 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

詳細目標和行動方案請見「2.1 低碳經濟」章節

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

行動方案	重要達成目標	利害關係人
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	▪ 自有部位上市股票及公司債投資組合溫度：2026 年：S1+S2：2.68° C 、S1+S2+S3：2.79° C ▪ 管理資產上市股票及公司債投資組合溫度：2026 年：S1+S2：2.71° C 、S1+S2+S3：2.81° C	企業客戶 政府
Coal-Exit Action，並規劃投融資轉型計畫，以監管高氣候風險產業、逐年降低投融資碳足跡	▪ 2024 年不得新增投資營收超過 30% 且未積極轉型之煤礦業、煤礦鐵路運輸、煤炭輔助服務及燃煤發電業 ▪ 2024 年不得新增投資營收超過 50% 且未積極轉型之非常規石油及天然氣 ▪ 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	企業客戶 政府

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

行動方案	重要達成目標	利害關係人
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	▪ 領導參與至少 10 個組織 / 倡議，並研究增加參與其他倡議組織之可行性 ▪ 領導參與至少 3 項議合活動，並研究增加參與其他倡議組織之可行性 ▪ 領導參與至少 2 項自然相關議合倡議活動，並研究增加參與其他自然倡議組織之可行性	企業客戶 政府 公協會
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，或加入減碳國際組織	▪ 2024 年議合國內投融資組合碳排放量 45% 之關鍵公司 ▪ 2026 年 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 減碳目標者佔貸款餘額比例達 45%	企業客戶 政府 公協會

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

行動方案	重要達成目標	利害關係人
Green Capital 與 Green Product：增加低碳投資、提供綠色授信 / 永續連結貸款、研發低碳轉型基金商品、提供綠色保險承銷綠色債券等綠色商品	▪ 以 2020 年為基礎，2024 年低碳投資成長 30%，金額達 2,270 億 ▪ 以 2023 年為基礎，2024 年永續授信成長 10%，當年放款餘額達 698 億 ▪ 以 2022 年為基礎，2024 年綠色保險承保保額成長 10%	客戶
Green Service：企業天災損防服務，以提供企業客戶天災損失評估及改善對策、提供低碳投資研究資訊，以倡導零碳觀念	▪ 以 2022 年為基礎，2024 年企業天災損防服務件數成長 10%，累積服務件數達 685 件 ▪ 以 2020 年為基期 (3 檔)，至 2024 年承銷檔數累計 14 檔	客戶

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



【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，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。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

詳細目標和行動方案請見「2.2 環境永續」章節



策略目標 ❶

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

行動方案	重要達成目標	利害關係人
營運據點全面使用再生能源與能源數據數位化管理	▪ 實踐 RE100 承諾，2024 年再生能源使用，佔台灣營運據點總用電量 22.7% ▪ 較 2022 年，透過能管系統 2024 年共累計建置 178 處，掌握並管理 39.4 % 總用電量，加強節電力度 ▪ 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	員工 客戶

策略目標 ❷

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」，將共享循環概念引入職場規劃，型塑低碳職場

行動方案	重要達成目標	利害關係人
落實內外職場改造計畫，以提高職場空間使用效率、推動營運、服務無紙化、數位化，減低碳足跡	▪ 遵循 1.5 度 C 情境，年減 4.2%，且國泰金控暨子公司總經理績效與減碳成效連結 ▪ 作業行動化 : 人壽與銀行進行 VDI OA 專案建置，2024 年由人壽先行導入，預計完成 15% 合適同仁完成裝置轉換 ▪ 職場共用化 : 2024 年度新型態職場較 2020 年新增 25 處 ▪ 服務數位化 : 藉由服務數位化方式減少產品碳足跡，並承諾 2024 年 66.7% 主要產品完成碳足跡盤查	員工 客戶

策略目標 ❸

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

行動方案	重要達成目標	利害關係人
透過綠色房東專案協助更多客戶轉型且方便的使用在地綠電、打造低碳建築以創造更低碳的建築型態	▪ 2023 年後新建建築全數取得綠建築或美國 LEED 等低碳建築認證 ▪ 國泰世華銀行 2024 年度全面重新裝修之分行 100% 符合環保型態裝修，且符合環保型態裝修率達 25% ▪ 2024 年六都商辦大樓進行倡議綠色租賃，綠色租賃大樓累積 28 棟	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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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，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，國泰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，透過健全身心照顧機制，成為員工最堅強的後盾。為達協助大眾、保戶與員工「全齡家戶邁向全人健康」之願景

詳細目標和行動方案請見「3.1 健康促進」章節

策略目標 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

行動方案	重要達成目標	利害關係人
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，並提升國人醫療險保障額度，為客戶提供充足保障	▪ 參與健康促進計畫人數（會員數）2024 年逾 120 萬人 ▪ 2024 年協助逾 90 萬會員進行健康管理，且每月進行健康管理之人次累積達 1,464 萬 ▪ 2024 年醫療險保障足額（住院險日額≧ 2 千）之新契約被保人數達 9.5 萬人	客戶 員工 供應商
推動員工健康服務計畫，提供多元化健康促進活動、職場安全維護措施，打造身心健康安全的幸福職場	▪ 持續精進健康促進活動，2024 年維持 BMI 正常員工人數達 50% 以上，一般員工癌症篩檢率達 75% ▪ 提供員工有效心理支持方案，2024 年協助 80% 員工維持身心健康 ▪ 2030 年金控、人壽、銀行、產險、證券、投信取得 ISO 45001 認證	員工
交通安全守護計劃與校園反毒：提升學子及社會大眾交通安全及損害防阻意識，並促進學童增加反毒知識，防阻學童吸毒而危害身體健康	▪ 2024 年舉辦不意外系列損防宣導累積 450 場次 ▪ 2024 年校園反毒國泰志工入校宣導之入校數達 1,450 所 ▪ 2024 年校園反毒活動陸海空軍觸及人數達 220 萬人	青年 社區

策略目標 ❷

成為亞健康者復能推手：透過健康醫療照護合作夥伴，協助客戶積極重拾健康生活品質，期能減輕健康醫療照護壓力與負擔

行動方案	重要達成目標	利害關係人
亞健康客戶介入照護：結合業務推動發起預防活動，協助保戶定期檢視自身健康，並提供健康管理服務，協助保戶達成自我健康管理的目標	▪ 2024 年健康照護服務觸及人次 5,500 人	客戶 供應商

策略目標 ❸

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

行動方案	重要達成目標	利害關係人
高齡服務藍圖建構：探索高齡者需求，結合金融核心職能與關懷活動，提供滿足高齡者身體、心理、財務健康的解決方案	▪ 2024 年 55 歲以上投保 A&H 險佔比達 25% ▪ 2024 年與 NGO 及學校合作，推動長者關懷活動，加強社會支持，關懷 1,100 位長者 ▪ 2024 年累積培育 60% 業務員及 45% 內勤員工取得健康專知認證（失智友善天使）	客戶 供應商 員工

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

【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 12.8 兆元，服務超過一半的台灣民眾。做為全台最大民營金控之一，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



詳細目標和行動方案請見「3.2 財務健康」章節

策略目標 1 之 1　客戶財產的最佳守護者：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，建立人生安全感與幸福感

行動方案	重要達成目標	利害關係人
重視客戶風險意識、理財自主權與滿意度。協助民眾了解自身財務體質，鼓勵民眾透過 ESG 基金為投資標準的理財產品，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	▪ 2024 年財務健康檢測人次累計達 15 萬、使用理財規劃工具受惠人數達 87 萬人 ▪ 2024 年保險總保費累積補足 65 歲以下整體國民每年理想退休金額占比 4% ▪ 2024 年銀行與證券使用定期定額扣款投資理財人數達 55.4 萬人、投信使用定期定額扣款基金筆數達 10.2 萬筆	客戶 員工

策略目標 1 之 2　客戶財產的最佳守護者：提供高品質的財產保護機制，保護金融弱勢，守護客戶財產、交易安全

行動方案	重要達成目標	利害關係人
落實高齡客戶 KYC 及脆弱性評估，並實施各項識詐、防詐及阻詐措施，發展多元信託產品，積極守護客戶財產安全，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% ▪ 降低客戶被詐騙風險，2024 年防詐教育及宣導累計接觸人次達 6,000 萬 ▪ 守護客戶資產，2024 年銀行臨櫃成功攔阻件數與前一年度相比提升 10% ▪ 信託產品服務 2024 年度受惠人數達 3.2 萬人	客戶 員工

策略目標 2 之 1　台灣普惠金融標竿企業：平等與友善的金融服務，延伸金融服務場域與落實金融平權，促進民眾數位金融接受度與使用率

行動方案	重要達成目標	利害關係人
擴大金融服務使用性之同時，針對資源較不足的金融弱勢族群，持續開發普惠金融產品，並透過數位平台的推展和降低投資門檻，提升金融服務的可及性和可負擔性	▪ 提供中小企業營運發展所需資金，2024 年中小企業放款金額達新臺幣 3,180 億元 ▪ 提供小型企業多元保險商品，保障頭家面對意外避免資產減損，2024 年頭家壓箱保件數以 2022 年為基礎，成長率 15% ▪ 2024 年微型、小額保險受惠人數達 9 萬人 ▪ 青年小資族以定期定額方式投資基金，2024 年每月扣款金額 6,000 元 (含) 以下的參與人數達 5.8 萬人 ▪ 2024 年金融服務站服務地區涵蓋全台累積達 165 個鄉鎮，受惠人數累積達 14 萬人次	客戶 員工

策略目標 2 之 2　台灣普惠金融標竿企業：推動普羅大眾的金融教育，避免因為金融知識不足，導致財產的減損，影響生活品質

行動方案	重要達成目標	利害關係人
以多元管道推廣金融教育，建立民眾正確金融知識，並提升弱勢族群金融素養，促進民眾健康財務觀念	▪ 2024 年參與金融教育之參加者 8 成以上同意對增進金融理財知識有正面影響 ▪ 對金融弱勢族群及偏鄉學校持續推動金融教育：2024 年累計影響人次達 208 萬、舉辦 10 場偏鄉學校金融教育課程、舉辦 5 場信託推廣課程或講座	客戶 員工

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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」，我們全面推動集團數位轉型，不斷強化跨領域「數位金融人才」的思維，培育集團員工數位轉型必備能力及數位科技所需的必備技能。國泰相信人才是組織深化永續發展的關鍵因素，因此國泰金控長期致力於人才培育發展，視員工為重要客戶的視角出發，結合人才培育發展與數位轉型策略並進，承諾職場培力四大策略支柱

詳細目標和行動方案請見「4.1 職場培力」章節

策略目標 ❶ 重塑員工技能：識別未來人才需求技能，以因應未來趨勢而需具備的專業知識及技能

行動方案	重要達成目標	利害關係人
推動技能重塑計劃，提高員工數位能力的學習覆蓋率，以培養員工具備數位化技能	▪ 數位能力培訓：2024 年度培訓項目數位能力完訓覆蓋率 50% ▪ 永續能力培訓：ESG 永續基礎線上課程 2024 年完訓覆蓋率 90%	員工

策略目標 ❷ 升級員工技能：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

行動方案	重要達成目標	利害關係人
持續導入各項數位學習資源，佈建不同層級培育計劃，舉辦多元化學習活動，滿足同仁多元的學習需求	▪ 2024 年度投入度調查教育訓練題項滿意度分數查 4 分（滿分 5 分） ▪ 2024 年度 360 能力評比 4 分以上人數比率達 85%	員工

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

行動方案	重要達成目標	利害關係人
定期檢視集團各層級人才庫，規劃並實施各層級培育計劃， 提供集團經營所需管理人才	▪ 2024 年基中階人才庫之關鍵人才留置率 80% ▪ 2024 年 Young Talent 人才庫之關鍵人才留置率 50%	員工

策略目標 ❹ 形塑多元包容職場環境：打造多元共融的職場環境，讓多元人才皆能在國泰發揮潛能，提升組織競爭力

行動方案	重要達成目標	利害關係人
多元包容文化打底，消除無意識偏見，建立多元包容內外部網絡，並以減速不脫隊支持措施從制度面有效支持員工發展	▪ 2024 年 DEI 線上課程完訓覆蓋率 90% ▪ 推動集團減速不脫隊方案，2024 年育嬰留停留任率達 80% ▪ 提升女性員工與主管與女性 STEM 人才比例：2024 年女性員工達 60%、女性主管整體達 40%、女性 STEM 人才達 35%	員工

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

■ 【培力】社會培力策略藍圖



【培力】社會培力 願景

國泰金控以協助建立多元、公平與共融 (DEI) 的社會為願景，致力影響不同族群的利害關係人，確保人人皆有均等的發展機會，並積極結盟多元策略夥伴推動永續行動，支持青年、婦女、弱勢等族群掌握知識與技能，使其在面對快速變遷的社會環境時，仍有能力可以自信自立、成就自我

詳細目標和行動方案請見「4.2 社會培力」章節

策略目標 ❶ 青年培力

行動方案	重要達成目標	利害關係人
青年 x 翻轉教育：藉由與教育新創團隊合作，提供孩童多元學習資源，幫助學童翻轉人生	▪ 2024 年培力累積超過 50,400 位偏鄉學童 ▪ TFT 計畫成員深化與國泰公益集團計畫項目之合作：2024 年公益集團項目累積 2 個參與成果	青年 社區
青年 x 永續力：培育青年建立觀點、獨立思考、創新突破的能力，提供資源鼓勵青年行動、創業以解決社會與環境議題	▪ 2024 年受培力青年數逾 6,500 人次 ▪ 授課學校數 2024 年累計達 50 校次、累計達 1,300 堂課 ▪ 青年行動意願與未來動向問卷 (願意付諸行動) 比例達 70% 以上	青年 社區
青年 x 職場力：培育青年認識自我、思考職涯及養成技能，使青年縮短學用落差，擁有職場軟 / 硬實力	▪ 2024 年青年 x 職場力之各項實習計畫課程 / 活動滿意度達 3.5 分以上 ▪ 2024 年未來投入金融產業職涯意願達 3.5 分以上	青年 社區

策略目標 ❷ 女力發展

行動方案	重要達成目標	利害關係人
自主自立：從核心職能出發，結合既有的商品與服務，幫助女性提升金融素養、經濟獨立，並在職涯及生活中持續成長	▪ 2024 年舉辦至少 1 場女力名人講座及 1 次女力主軸活動	客戶 青年 社區
自我實現：為女性打造完善的支持系統，使女性擁有多元公平的機會，陪伴其發展職涯、成就自我	▪ 2024 年女籃與女桌支持教練團 18 名，並培育 89 名女隊員 ▪ 女性培力人數 : 2024 年參與人數累計達 600 人	客戶 青年 社區

策略目標 ❸ 弱勢扶持

行動方案	重要達成目標	利害關係人
肯定自我：消弭社會中不平等性，使每一個人都可以透過自身力量提升人生品質	▪ 2024 年大樹計畫志工講師 50 位服務人次，服務時數達 400 小時 ▪ 2024 年圓夢計畫受惠偏鄉學校 15-20 所小學、大樹計畫受惠偏鄉學校累計 25 所偏鄉小學	青年 社區
社會參與：提供學習、參與、合作多元資源，協助特定族群獲得資源、信心及技能，以參與社會、展現自我	▪ 2024 年幸福農場、混障綜藝團志工參與 160 人，時數達 320 小時 ▪ 混障綜藝團 2024 年受惠人數線下 2,000 人次 ▪ 幸福農場、混障綜藝團之問卷調查受眾自我啟發程度之題項達 4 分以上 ▪ 2024 年對缺乏證券服務的金融弱勢族群推出至少 2 次主軸活動，以促進社會正向發展	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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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—重大、有效、彈性、尊重，同時透過國泰聚焦永續策略所建構之策略藍圖，鑑別出 9 大利害關係人，制定「國泰金控利害關係人議合策略」，透過多元管道 / 機制，傾聽、了解與回應利害關係人的聲音與需求，藉由持續溝通與議合，共創彼此效益與信任。

關於國泰金控與利害關係人的溝通管道、議合頻率、議合反饋機制及 2023 年溝通實績請詳見國泰金控官網。



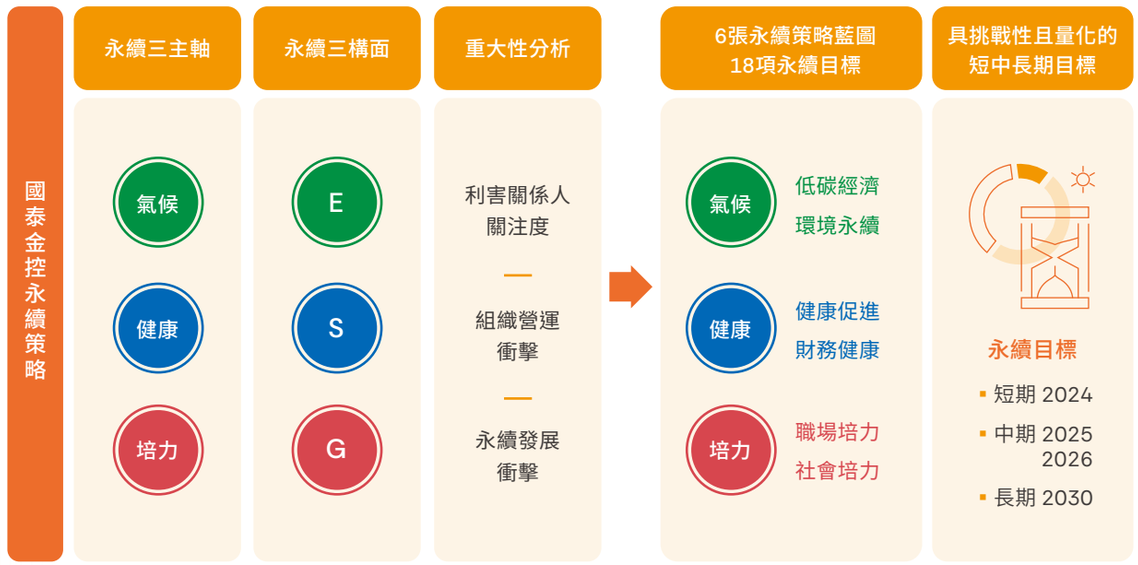
1.3.2 重大性分析

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重大性分析，參考《GRI 通用準則 2021（GRI Universal Standards 2021）》的《GRI 3：重大主題 2021（GRI 3：Material Topics 2021）》，以及歐洲財務報導諮詢小組（European Financial Reporting Advisory Group, EFRAG）針對企業永續報導指令（Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD）所發佈的歐盟永續報導標準（European Sustainability Reporting Standards, ESRS）的雙重重大性概念，建立以衝擊為基礎的重大性分析方法學，辨識重大性議題，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，國泰金控先整合財務重大性（Financial Materiality）方法，從組織營運衝擊可以帶來的財務或企業價值，排序永續議題的優先順序；輔以衝擊重大性（Impact Materiality）的非貨幣性與貨幣化的評估方法，決定議題的重要性。

國泰金控綜合考量利害關係人關注度、組織營運衝擊與永續發展衝擊的問卷調查結果，鑑別出 19 項重大議題，經金控企業永續委員會確認後，向董事會呈報。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。



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

永續議題重大性分析流程

辨識		分析與評價衝擊顯著性			確認重大議題	揭露報導重大議題
❶ 議題蒐集與辨識	❷ 鑑別潛在議題	❸ 利害關係人關注度	❹ 組織營運衝擊	❺ 永續發展衝擊	❻ 定義重大議題	❼ 揭露與研擬長期永續目標
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。	確立國泰金控相關 26 項永續議題，包括： ▪ 治理面：9 個 ▪ 環境面：6 個 ▪ 社會面：11 個	國泰金控透過問卷，邀請九大類利害關係人針對 26 項永續議題的關注程度進行回饋，共收到 5,584 位利害關係人回饋，包括： ▪ 客戶：4545 份 ▪ 員工：971 份 ▪ 投資人：5 份 ▪ 媒體：17 份 ▪ 公協會與政府組織：7份 ▪ 社區：7 份 ▪ 青年：5 份 ▪ 供應商：27 份	為辨識 ESG 議題對公司營運的影響，透過發放重大性議題問卷，由金控總經理、子公司總經理、高階主管與永續委員會成員，共 26 位高階經理人評估永續議題對營運的影響程度。	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。	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 個重大的永續議題，向董事會轄下之金控企業永續委員會報告。	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 2023 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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

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）」所建議的衝擊指標，邀請 22 位與 ESG 議題相關的主管與同仁，從正負向衝擊的規模、範疇、無法補救的特徵與未來發生機率，鑑別公司所造成或促成的顯著衝擊，以排序 ESG 議題的重大性。根據非貨幣化的衝擊分析流程，辨識 11 項顯著衝擊，分別隸屬經濟、環境與人（人權）面向，8 項正向衝擊與 3 項負向衝擊；發現「責任金融、公司治理、永續金融商品」三個議題對於促進 11 個顯著衝擊的發生，其影響程度最高。

國泰金控進一步採用衝擊評價（Impact Valuation）方法學，評估對經濟、環境與人的衝擊，包括實際與潛在、長期與短期、正向與負向、可補救或不可被補救性。利用貨幣化與量化指標形式，辨識具顯著性衝擊的項目，進行找出影響顯著性衝擊最優先的 ESG 議題。根據衝擊評價結果，在正向衝擊上，投資推升產業產值、創造就業機會與薪資、保險給付、營業淨利、員工薪酬及公共支出，屬於高衝擊的項目；在負向屬於高衝擊項目，主要為投資衍生汙染物排放及產業鏈人權風險。從這些具顯著性的高衝擊項目，可以定義責任金融、金融資產碳排放、永續金融商品、營運績效、健康促進與人生保障、人才吸引與留任，屬於衝擊性較高的 ESG 議題。永續發展衝擊評估貨幣化詳細分析結果請見「永續價值創造流程 - 五大資本損益 (5C P&L)」章節。

定義正向與負向衝擊

20 項衝擊

衝擊	正向	負向
經濟	4	1
環境	2	2
人 / 人權	6	5

衝擊來源：
① VBA 價值平衡聯盟
② 哈佛商學院影響力加權會計
③ 倫敦標竿群組 (LBG)
④ 國泰金控

顯著性衝擊分析



嚴重度 = ①+②+③
① 程度
② 範疇
③ 無法補救

11 項顯著性衝擊

+ 產品提升金融業發展
+ 納稅
+ 提高投資人財務資本
+ 投融資協助產業轉型
+ 參與倡議，帶動產業關注永續
+ 提供弱勢可負擔的服務
+ 支付員工薪資
+ 增加聘雇機會
- 不當使用資金影響市場
- 投融資助長高碳排產業
- 不當使用員工與客戶資料

經濟衝擊
環境衝擊
人 / 人權衝擊

+ 正面衝擊
- 負面衝擊

影響顯著性衝擊的永續議題

衝擊程度	永續議題
極高 ≥ 5	▪ 責任金融 ▪ 公司治理 ▪ 永續金融商品
高 2-4	▪ 營運績效 ▪ 營運持續性 ▪ 營運環境衝擊 ▪ 數位轉型與創新 ▪ 道德與法令遵循 ▪ 金融資產碳排放 ▪ 自然與生物多樣性 ▪ 普惠金融 ▪ 風險管理 ▪ 職場安全與健康 ▪ 人才與技能發展 ▪ 人才吸引與留任 ▪ 健康促進與人生保障 ▪ 理財規劃與服務 ▪ 客戶關係管理
具顯著性 1	▪ 隱私與資訊安全 ▪ 永續採購與供應商管理 ▪ 人權 ▪ 職場多元包容 ▪ 青年培力 ▪ 弱勢扶持

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

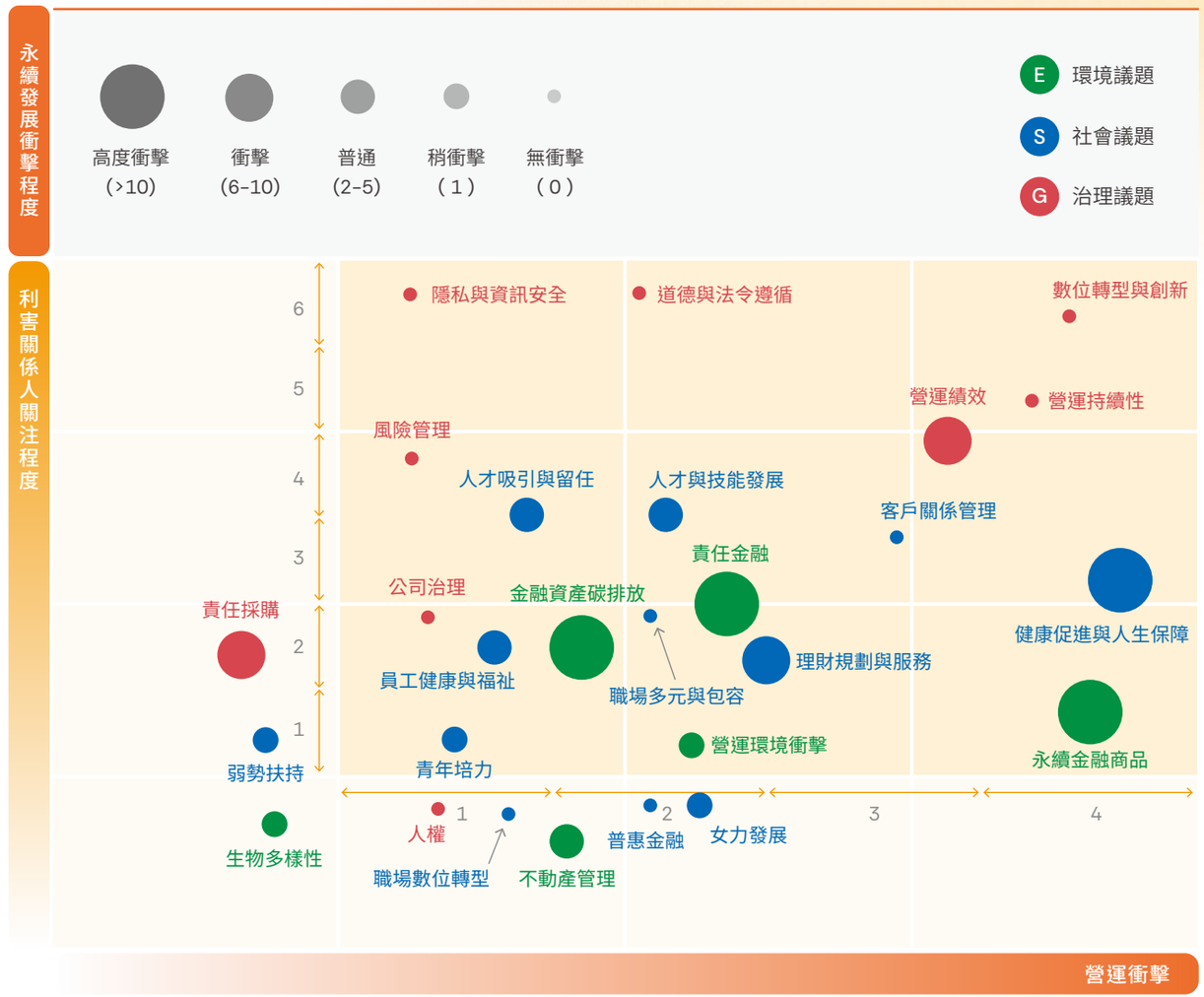
重大性議題衝擊評估結果

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。

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
E 環境面	永續金融商品	1
E 環境面	責任金融	2
G 治理面	營運持續性	3
G 治理面	營運績效	4
S 社會面	健康促進與人生保障	5
S 社會面	人才吸引與留任	6
G 治理面	道德與法令遵循	7
G 治理面	數位轉型與創新	8
S 社會面	客戶關係管理	9
E 環境面	金融資產碳排放	10
G 治理面	隱私與資訊安全	11
S 社會面	理財規劃與服務	12
S 社會面	職場多元包容	13
G 治理面	公司治理	14
S 社會面	人才與技能發展	15
S 社會面	職場安全與健康	16
G 治理面	風險管理	17
E 環境面	營運環境衝擊	18
S 社會面	青年培力	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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

重大主題邊界和管理方針

本報告書以合併財務報表原則為組織邊界，涵蓋國泰金控暨旗下子公司：國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰綜合證券 (含國泰期貨)、國泰投信、國泰創投，營運區域以台灣為主要核心揭露，並依資訊揭露需求，納入重要投資與授信對象、供應商及客戶等相關內容。

涉入程度：● 直接衝擊 ○ 因商業關係產生的衝擊

重大議題	GRI 特定主題	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	
永續金融商品	GRI 201：經濟績效 2016	●	○			○	CH2.1 低碳經濟
責任金融	GRI 201：經濟績效 2016	●	○		○	○	CH2.1 低碳經濟 CH5 永續金融 CH6.2.2 氣候暨自然相關財務揭露
金融資產碳排放	GRI 201：經濟績效 2016	●	○				CH2.1 低碳經濟
營運環境衝擊	GRI 201：經濟績效 2016	●		○			CH2.2 環境永續
健康促進與人生保障	GRI 416：顧客健康與安全	●	○			○	CH3.1 健康促進
理財規劃與服務	GRI 416：顧客健康與安全	●	○			○	CH3.2 財務健康
人才與技能發展	GRI 404：訓練與教育	●					CH4.1 職場培力
人才吸引與留任	GRI 401：勞雇關係	●					CH4.1 職場培力
客戶關係管理	GRI 418：客戶隱私	●	○				CH6.5 服務品質與客戶權益
職業安全與健康	GRI 403：職業安全衛生	●					CH3.1 健康促進
職場多元包容	GRI 405：員工多元化與平等機會	●					CH4.1 職場培力
青年培力	自訂重大主題	●				○	CH4.2 社會培力
營運績效	GRI 201：經濟績效	●	○		○		序章－關於國泰金控
數位轉型與創新	自訂重大主題	●	○				CH3.2 財務健康
營運持續性	自訂重大主題	●	○				CH6.2 風險管理
道德與法令遵循	GRI 2-27 法規遵循	●	○	○			CH6.3 誠信經營
隱私與資訊安全	GRI 418：客戶隱私	●	○				CH6.5 服務品質與客戶權益
風險管理	自訂重大主題	●	○				CH6.2 風險管理
公司治理	自訂重大主題	●					CH6.1 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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

1.4 永續價值創造流程

五大資本損益 (5C P&L)

13.3 兆（新台幣元）	2,250 萬（個）	>99%	74 億（新台幣元）
投融資 推升產業鏈產值	投融資 創造就業機會	外部衝擊 來自下游產品與服務	綠色投融資 減碳效益

在實踐企業永續的道路上，國泰金控秉持「What if We Could」精神，期許透過金融本業的影響力，成為推動產業向上的力量，為人類社會帶來更好的生活福祉，同時避免環境足跡與人權風險，為利害關係人創造長期正向價值。國泰金控自 2018 年起攜手學術單位開發「五大資本損益（5C P&L）」評估架構，植基於影響力評價（Impact Valuation）方法學，結合財務損益（Profit & Loss, P&L）與三重盈餘（Triple Bottom Line, TBL）管理思維，透過因果關係為導向的永續衝擊路徑（Sustainability Impact Pathway），評估價值鏈活動對經濟、環境與人 / 人權產生的外部衝擊，並轉化成以貨幣單位為基礎的社會效益（正向）與成本（負向）。

根據分析結果，國泰金控營運過程產生的外部衝擊集中在價值鏈下游的金融商品、服務與投融資活動。2023 年，投融資對象因獲得財務支援而帶動整體產業鏈創造約新台幣 13.3 兆元產值，同時創造約 2,250 萬個間接的就業機會及新台幣 1.8 兆元薪資收益，但產業間供需過程所耗用的自然資源與環境汙染，以及產業鏈工作者可能遭受人權侵害的風險，則帶來新台幣 1 兆元的潛在社會成本。為協助產業邁向低碳轉型，國泰金控除了透過「責任投資」小組訂定嚴謹的 ESG 風險監管機制，也持續擴大對再生能源、綠建築、廢棄物回收、大眾運輸等低碳產業的投資規模，估計 2023 年因低碳投資而避免的碳社會成本約新台幣 74 億元。

做為以科學為基礎的管理工具，國泰金控持續優化與精進 5C P&L 評估方法的深度及廣度，使分析結果更具完整性與合理性，透過影響力思維，幫助我們於決策時考量更廣泛、深遠的影響層面，進一步發掘永續議題管理可能為公司長期發展帶來的風險與機會，期盼以自身的不懈努力驅動更完善的企業永續管理，更有效地做好資源分配，以取得利害關係人信任，實現共享價值。

國泰 5C P&L 方法學及更新歷程

2018

首次導入 5C P&L 方法學，涵蓋
- 3 大價值鏈階段（供應鏈、公司營運、產品與服務）
- 3 大永續管理面向（經濟、環境、社會）
- 超過 20 項 影響力指標

2019

- 環境面向納入生物多樣性
- 投融資盤查範疇從前 10 大產業擴大至所有產業
- 開發各投資地區的本土化價值係數

2021

- 更新上游採購投入 - 產出分析 (IOA) 係數，同步調整歷年計算結果
- 新增評估採購為供應鏈創造的就業機會及薪資收入

2023

- 新增投融資衍生產業鏈人權風險相關指標，包含童工及強迫勞動
- 新增就業影響力相關指標，包含薪資品質、平等機會、性騷擾、員工支持計畫、職缺內部填補
- 更新訓練創造員工未來收益評估方法

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

國泰金控永續衝擊路徑

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	責任採購	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 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					
		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：營運空汙排放	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

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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	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
	員工健康與福祉	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
	青年培力 / 女力發展 / 弱勢扶助	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

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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
產品與服務	責任金融 / 金融資產碳排放	產業投融資	II8480	產業投融資帶動產業供需關係	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
				投融資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	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	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	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	自然資本	環境外部性：產業鏈空污排放	負向 (-)			
		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
	永續金融商品	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
	健康促進與人生保障	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
	普惠金融	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資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)	影響力級別	貨幣價值 (百萬 NTD)
●○○○○○○○	0-100	●●●●●○○○	50,000-100,000
●●○○○○○○	100-1,000	●●●●●●○○	100,000-500,000
●●●○○○○○	1,000-10,000	●●●●●●●○	500,000-1,000,000
●●●●○○○○	10,000-50,000	●●●●●●●●	>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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

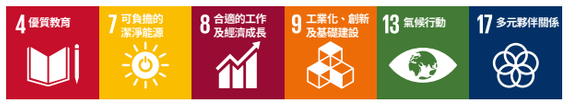


02

氣候

2.1 低碳經濟
2.2 環境永續

COP28 於 2023 年底於杜拜落幕。各締約方簽署與發佈了許多重要承諾與倡議，其中《COP28 全球氣候融資框架領袖聲明》指出，要實現氣候目標，全球在 2030 年前每年應投資 5 至 7 兆美元資金驅動經濟轉型，顯示金融業在其中扮演著關鍵角色。此外，政府先前於 2022 年發布「綠色金融行動方案 3.0」及「永續金融評鑑」，以強化國內金融業對氣候管理之資訊透明度及承諾。面對低碳轉型，金融業應發揮對產業的永續影響力，引導產業持續推動減碳及永續轉型。身為台灣永續金融領先者，國泰金控持續深化行動與承諾，並且更擴大發展綠色金融，強化企業韌性，攜手利害關係人因應氣候挑戰。



低碳經濟 - 亮點績效

聯合國氣候大會 COP28 倡議氣候議題

2023 年成為世界氣候基金會首家全球夥伴，前進 COP28 核心藍區（Blue Zone）舉辦 Asia Finance Event，並參與系列活動

參與先行者聯盟議合高碳排企業

響應聯盟目標，促使議合對象訂定 2050 年前之淨零排放目標，已達成率 100 %

創造綠色金融最佳效益

- 2023 年低碳投融資金額合計達 3,305 億元
- 再生能源融資占發電業授信比重高達 93.33%
- 首次出具綠色存款確信報告

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

低碳經濟 - 策略藍圖

重要作法	2023 年達成情形	短期目標（2024 年）	中期目標（2025-2026 年）	長期目標（2027-2035 年）
策略 1 »	**2050 金融資產淨零排放：透過科學化的脫碳目標設定及推動金融資產轉型，達成淨零排放。**			
設定科學減碳目標（SBT）：以碳排強度基礎及影響力基礎設定投融資組合減碳路徑	上市股票及公司債投資組合溫度 2023 年：S1+S2 較 2020 年減少 27.5%、S1+S2+S3 較 2020 年減少 19.5%	自有部位：上市股票及公司債投資組合溫度 2026 年： S1+S2: 2.82° C 、S1+S2+S3: 2.9° C	自有部位：上市股票及公司債投資組合溫度 2026 年： S1+S2: 2.68° C 、S1+S2+S3: 2.79° C	-
	註 1	管理資產：上市股票及公司債投資組合溫度 S1+S2: 2.85° C S1+S2+S3: 2.93° C	管理資產：上市股票及公司債投資組合溫度 S1+S2: 2.71° C S1+S2+S3: 2.81° C	-
	以 2019 年為基礎，2023 年發電專案融資排放強度上升 95.9%(註 2)	以 2019 年為基礎，發電專案融資排放強度下降 23.7%	以 2019 年為基礎，2026 年發電專案融資排放強度下降 33.1%	-
	註 1	以 2019 年為基礎，商用不動產抵押貸款排放強度下降 27.5%	以 2019 年為基礎，2026 年商用不動產抵押貸款排放強度下降 37.8%	-
	以 2019 年為基礎，2023 年發電業企業長期貸款排放強度下降 32.1%	以 2019 年為基礎，發電業企業長期貸款排放強度下降 22.7%	以 2019 年為基礎，2026 年發電業企業長期貸款排放強度下降 31.7%	以 2019 年為基礎，2035 年發電業企業長期貸款排放強度下降 68.8%
	註 1	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 27.4%	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 37.7%	以 2019 年為基礎，2035 年商用建築相關產業企業長期貸款排放強度下降 73.1%
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 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零 ▪ 撤資未積極轉型之燃煤發電業、煤炭價值鏈 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	2023 年未新增投資營收超過 30% 且未積極轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」	不得新增投資營收超過 30% 且未積極轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」	2025 年不得新增投資營收超過 20% 且未積極轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」	2030 年針對 OECD 國家煤炭產業，不得新增投資營收超過 5% 且未積極轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」 (非 OECD 國家仍以 20% 為門檻)
	持續推進中			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
	註 3	不得新增投資營收超過 50% 且未積極轉型之「非常規石油及天然氣」	2025 年不得新增投資營收超過 30% 且未積極轉型之「非常規石油及天然氣」	2030 年針對 OECD 國家，不得新增投資營收超過 20% 且未積極轉型之「非常規石油及天然氣」 (非 OECD 國家仍以 30% 為門檻)

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

重要作法	2023 年達成情形	短期目標（2024 年）	中期目標（2025-2026 年）	長期目標（2027-2035 年）
策略 2 **氣候議合行動領導者：發揮對話影響力，與金融價值鏈中的利害關係人溝通及互相合作，促進企業展現具體的氣候因應作為、厚實其氣候韌性。**				
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	領導參與 7 家國際及國內議合倡議活動	▪ 至少 10 個組織 / 倡議 (AIGCC, PCAF, PBAF, Business for Nature 等)，並研究增加參與其他倡議組織之可行性 ▪ 至少 3 項議合活動 (CDP NDC, CA 100+, AUEP)，並研究增加參與其他倡議組織之可行性 ▪ 至少 2 項自然相關議合倡議活動 (NA 100, Ceres Water)，並研究增加參與其他自然倡議組織之可行性		
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	議合國內投融資組合碳排放量 59% 之關鍵公司	議合國內投融資組合碳排放量 45% 之關鍵公司	2025 年議合國內投融資組合碳排放量 50% 之關鍵公司	2030 年議合國內投融資組合碳排放量 55% 之關鍵公司
	註 1	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 減碳目標者佔貸款餘額比例達 35%	2026 年 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 減碳目標者佔貸款餘額比例達 45%	–
策略 3 **全方位氣候金融解決方案提供者：透過資金或金融產品與服務支持企業、產業創造低碳轉型機會或減緩、調適氣候變遷，使產業轉型更具競爭力，並促進社會有序地邁向綠色經濟時代邁進。**				
1. Green Capital：增加低碳投資 2. Green Product： ▪ 提供綠色授信、永續連結貸款 ▪ 提供個人化永續金融服務 ▪ 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 ▪ 提供低碳投資研究資訊：倡導零碳觀念，提供相關訊息於證券 APP，並提供相關報告，讓客戶、資本市場及投資人了解低碳	以 2020 年為基礎，低碳投資成長 65%	以 2020 年為基礎，低碳投資成長 30%，金額達 2,270 億	以 2020 年為基礎，2025 年低碳投資成長 40%，金額達 2,450 億	以 2020 年為基礎，2030 年低碳投資成長 70%，金額達 2,970 億
	以 2022 年為基礎，2023 年綠色存放款商品或服務成長 34.9%	以 2023 年為基礎，永續授信成長 10%，當年放款餘額達 698 億	以 2023 年為基礎，2025 年永續授信成長 20%，當年放款餘額達 761 億	以 2023 年為基礎，2030 年永續授信成長 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，綠色保險承保保額共 2,110.8 億元，成長 15.4%	以 2022 年為基礎，綠色保險承保保額成長 10%	以 2022 年為基礎，2025 年綠色保險承保保額成長 15%	以 2022 年為基礎，2030 年綠色保險承保保額成長 30%
	以 2022 年為基礎，企業天災損防服務件數成長 7%	以 2022 年為基礎，企業天災損防服務件數成長 10%，累積服務件數達 685 件	以 2022 年為基礎，企業天災損防服務件數成長 15%，累積服務件數達 820 件	以 2022 年為基礎，企業天災損防服務件數成長 30%，累積服務件數達 1,550 件
	以 2020 年為基期，2023 年累積辦理 13 檔綠色債券承銷	以 2020 年為基期 (3 檔)，至 2024 年承銷檔數累計 14 檔	2020 年為基期，至 2025 年承銷檔數累計 15 檔	2020 年為基期，至 2030 年承銷檔數累計 20 檔

註 1：詳細請參照 2.1.1 2050 金融資產淨零排放 – 金融資產減碳目標與進展。
註 2：2023 年發電專案融資排放強度上升，係因依過往與客戶簽訂的授信額度須依約動撥，未來隨著授信額度到期結束不續展，排放強度將下降。
註 3：此目標為 2024 年新增目標，故暫無揭露 2023 年達成情形。

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

2.1 低碳經濟

重大議題：永續金融商品、責任金融、金融資產碳排放

2.1.1 2050 金融資產淨零排放

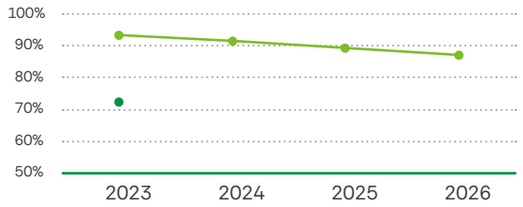
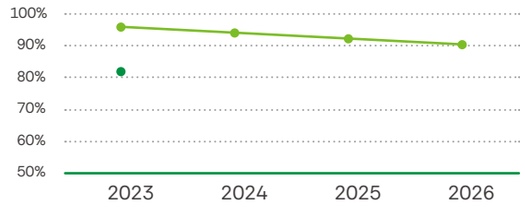
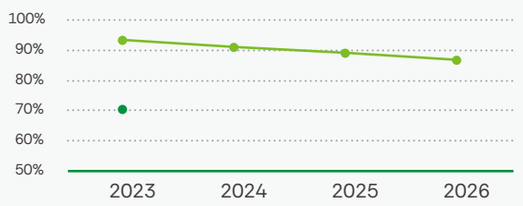
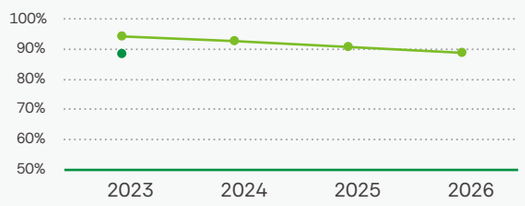
國泰金控已向科學基礎減碳目標倡議組織 (SBTi) 承諾淨零探排目標，以碳排基礎及影響力基礎設定投融資組合減碳路徑，短中期減碳目標於 2022 年已通過科學基礎減碳目標審核，每年監測氣候高風險因子與檢視投融資組合碳排放情形，並每 5 年調整減碳目標，以確保目標與 2050 金融資產淨零路徑保持一致，達成金融資產淨零排放之長期目標。

IFRS	治理	策略	風險管理	指標與目標
永續金融商品	✓	✓	✓	✓
責任金融	✓	✓	✓	✓
金融資產碳排放	✓	✓	✓	✓

金融資產減碳目標與進展

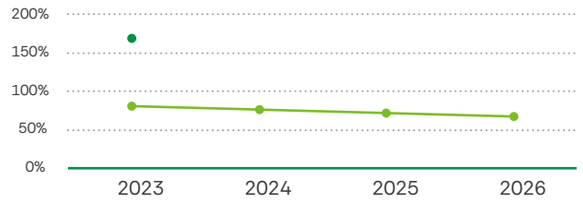
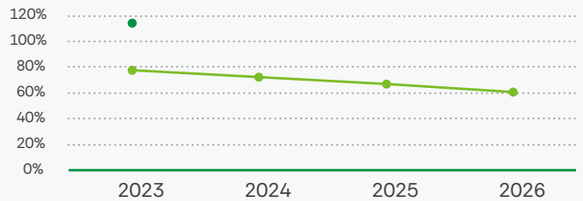
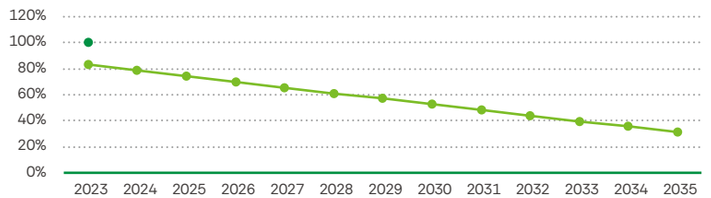
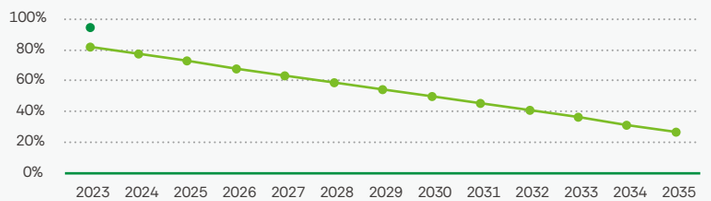
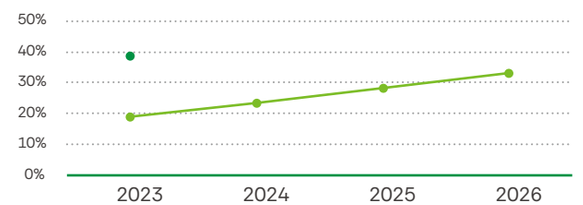
長期目標 2050 年金融資產淨零排放

短中期目標 （SBT 審核通過）

資產類別	目標	進展
上市股票及公司債（自有資產投資）	2026 年投資組合溫度下降至 2.68° C（S1+S2） 2026 年投資組合溫度下降至 2.79° C（S1+S2+S3）	S1+S2 溫度減量達成情況：  S1+S2+S3 溫度減量達成情況：  ● SBT 目標溫度變化路徑 ● 當年度實際溫度變化情況
上市股票及公司債（資產管理）	2026 年投資組合溫度下降至 2.72° C（S1+S2） 2026 年投資組合溫度下降至 2.81° C（S1+S2+S3）	S1+S2 溫度減量達成情況：  S1+S2+S3 溫度減量達成情況：  ● SBT 目標溫度變化路徑 ● 當年度實際溫度變化情況

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

短中期目標 （SBT 審核通過）

資產類別	目標	進展
發電專案融資	以 2019 年為基礎，2026 年排放強度下降 33%	實體碳排強度減量目標達成情形： ● SBT 目標碳排放強度變化路徑 ● 當年度實際碳排放強度變化情況 
企業貸款—商用不動產	以 2019 年為基礎，2026 年排放強度下降 39%	實體碳排強度減量目標達成情形： ● SBT 目標碳排放強度變化路徑 ● 當年度實際碳排放強度變化情況 
企業貸款—發電業	以 2019 年為基礎，2035 年排放強度下降 69%	實體碳排強度減量目標達成情形： ● SBT 目標碳排放強度變化路徑 ● 當年度實際碳排放強度變化情況 
企業貸款—商用建築相關	以 2019 年為基礎，金融業、零售業、服務業、餐飲旅宿業及不動產開發業企業長期貸款，2035 年每平方米樓地板面積碳排降低 73%。	實體碳排強度減量目標達成情形： ● SBT 目標碳排放強度變化路徑 ● 當年度實際碳排放強度變化情況 
企業貸款—其他長期貸款	化石燃料業、電子與電子設備業、一般製造業及半導體業，2026 年 33% 部位設定 SBT 目標並通過驗證。	SBT 議合法目標達成情形： ● SBT 目標：授信對象通過 SBT 比例變化路徑 ● 當年度實際授信對象通過 SBT 比例 

註 1：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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

監控投融資組合碳排放

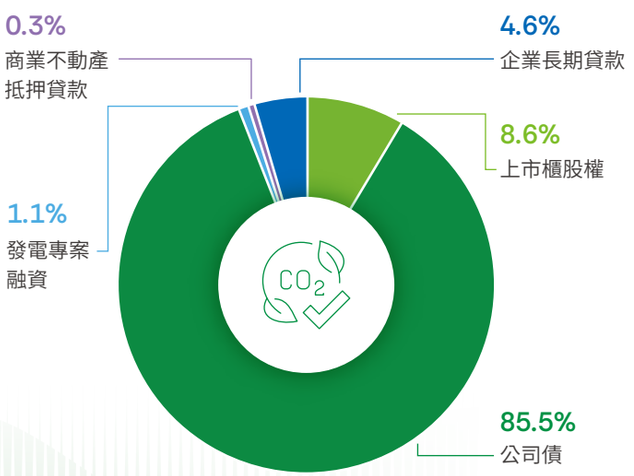
國泰金控自 2018 年起採用 TCFD 方法學計算投資組合碳足跡， 並且自 2020 年起使用碳會計金融合作夥伴關係（The Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）方法學計算金融資產總碳排及經濟碳排強度。

2021 年起國泰參考 SBTi 及 PCAF 之方法學，盤查授信組合碳足跡。整體盤查資產涵蓋上市櫃股權（Listed Equity）、公司債（Corporate Bond）、發電專案融資（Electricity Generation Project Finance）、商用不動產抵押貸款（Commercial Real Estate Mortgage Loan）、企業長期貸款（Corporate Loan），缺乏碳排數據資料者以 PCAF 方法學推估。

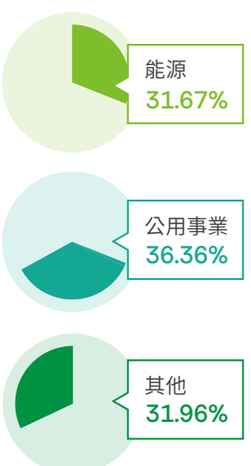
2023 年國泰投融資組合總碳排約 1,060 萬公噸二氧化碳當量，其中 68% 以上碳排集中於能源業及公用事業，國泰已採取更積極的投融資管理與議合行動，以加速高碳排產業低碳轉型並降低資產的氣候風險。

註：完整國泰金控投融資組合碳足跡績效請見附錄表 6。

2023 年投融資組合碳足跡



投融資總碳排產業分布

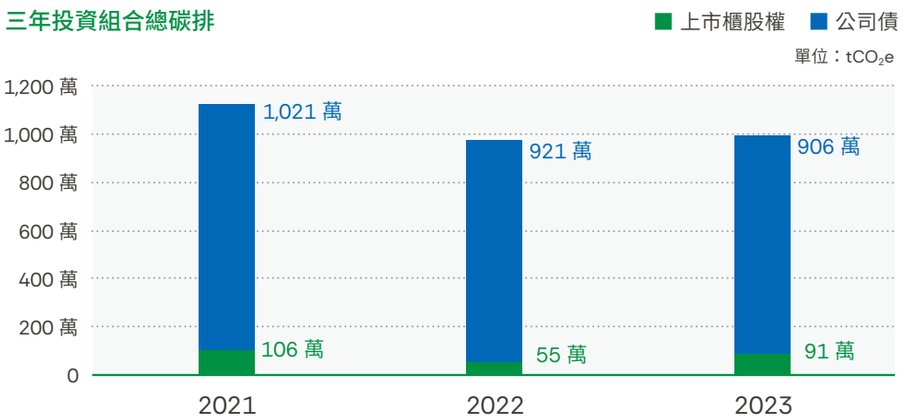


投資組合碳排放

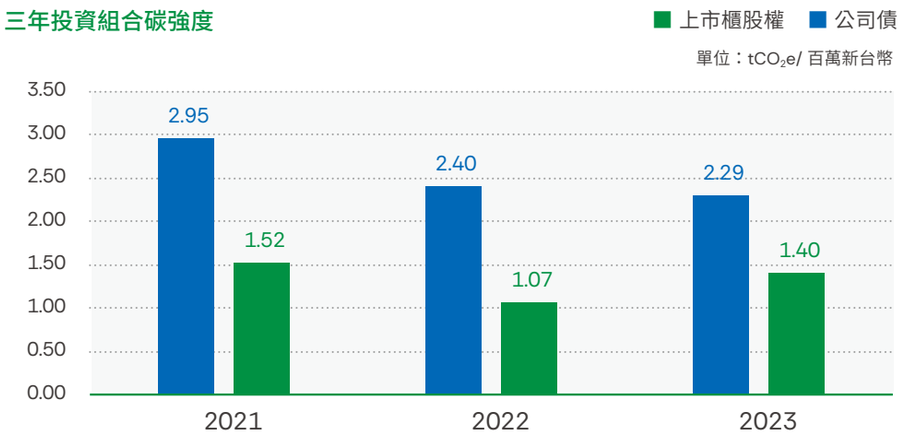
2023 年國泰投資組合總碳排約 997 萬公噸二氧化碳當量，相較 2022 年上升約 2%，整體資料品質為 2.44，以碳強度來看則較 2022 年約下降 4%，近三年國泰投資組合總碳排呈現下降趨勢，更多國泰金控投融資組合碳足跡績效請見附錄表 6。

註：下表範疇為自有資產投資，涵蓋國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券。

三年投資組合總碳排

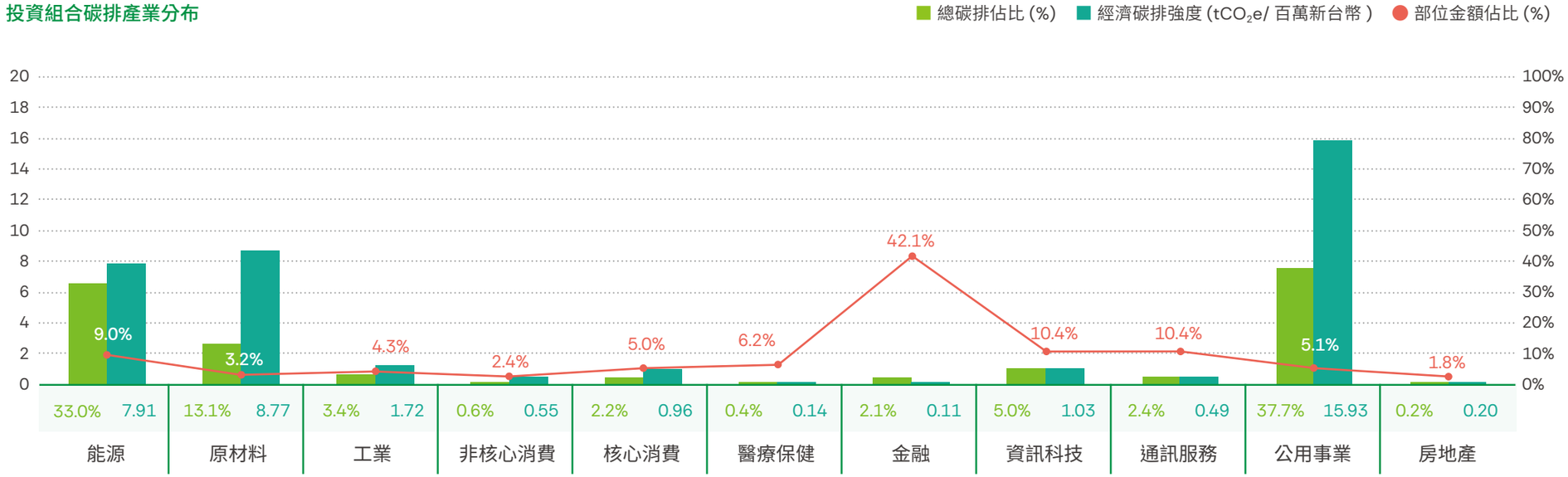


三年投資組合碳強度

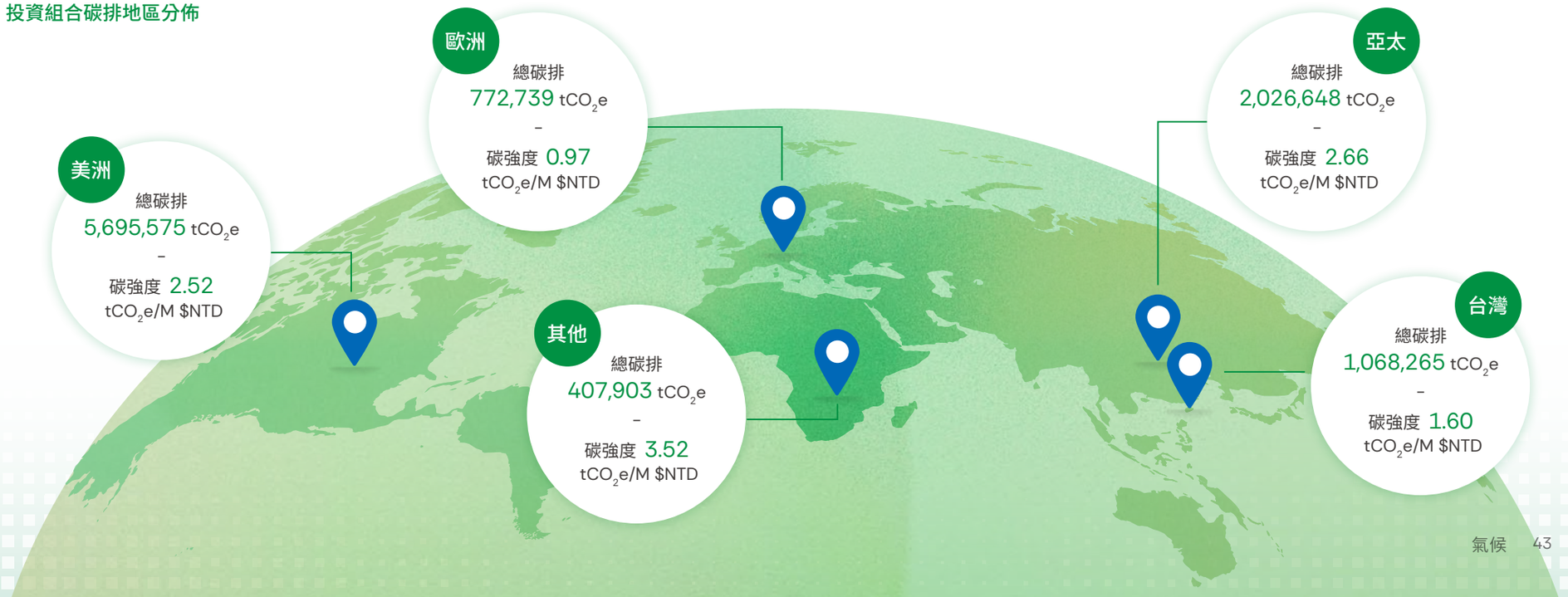


目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

投資組合碳排產業分布



投資組合碳排地區分佈



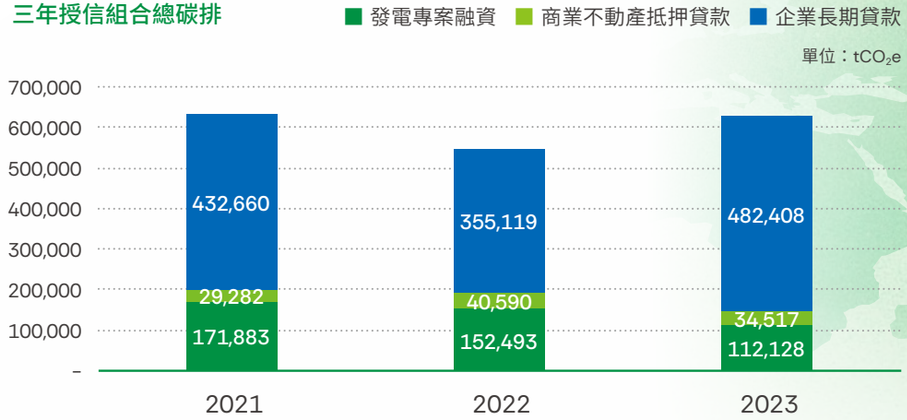
目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

授信組合碳排放

2023 年國泰世華銀行授信總碳排約 63 萬公噸二氧化碳當量，整體資料品質為 3.82。

註：範疇為國泰世華銀行授信資產；關於更多國泰金控投融資組合碳足跡績效請見附錄表 6。

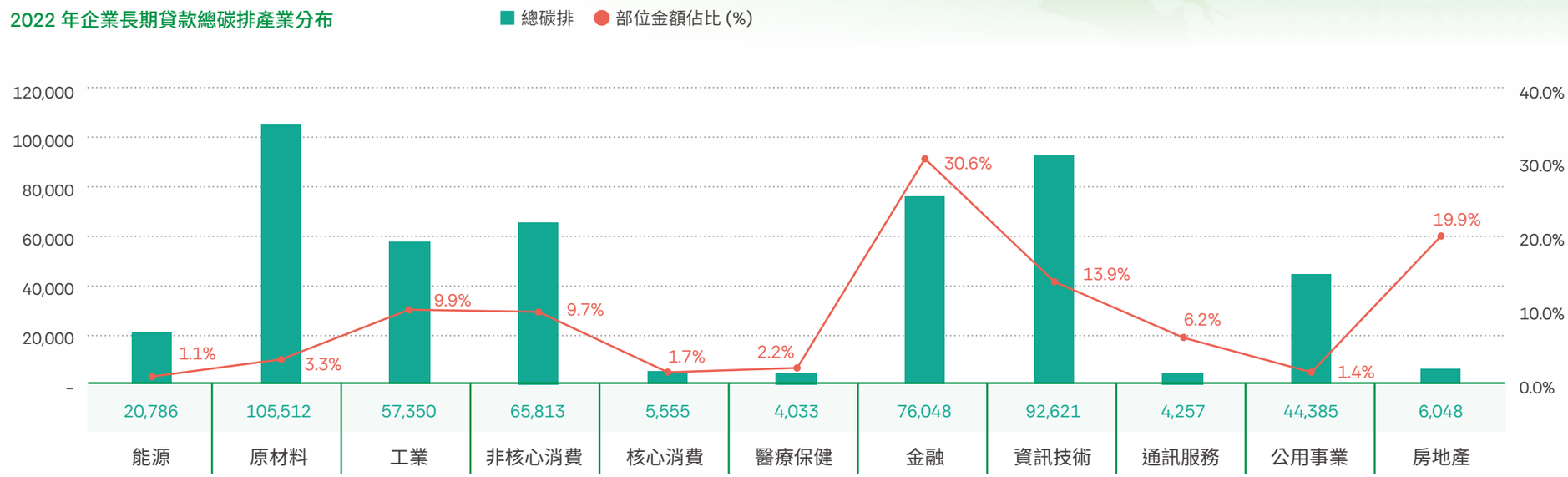
三年授信組合總碳排



2023 年授信組合碳排地區分布



2022 年企業長期貸款總碳排產業分布

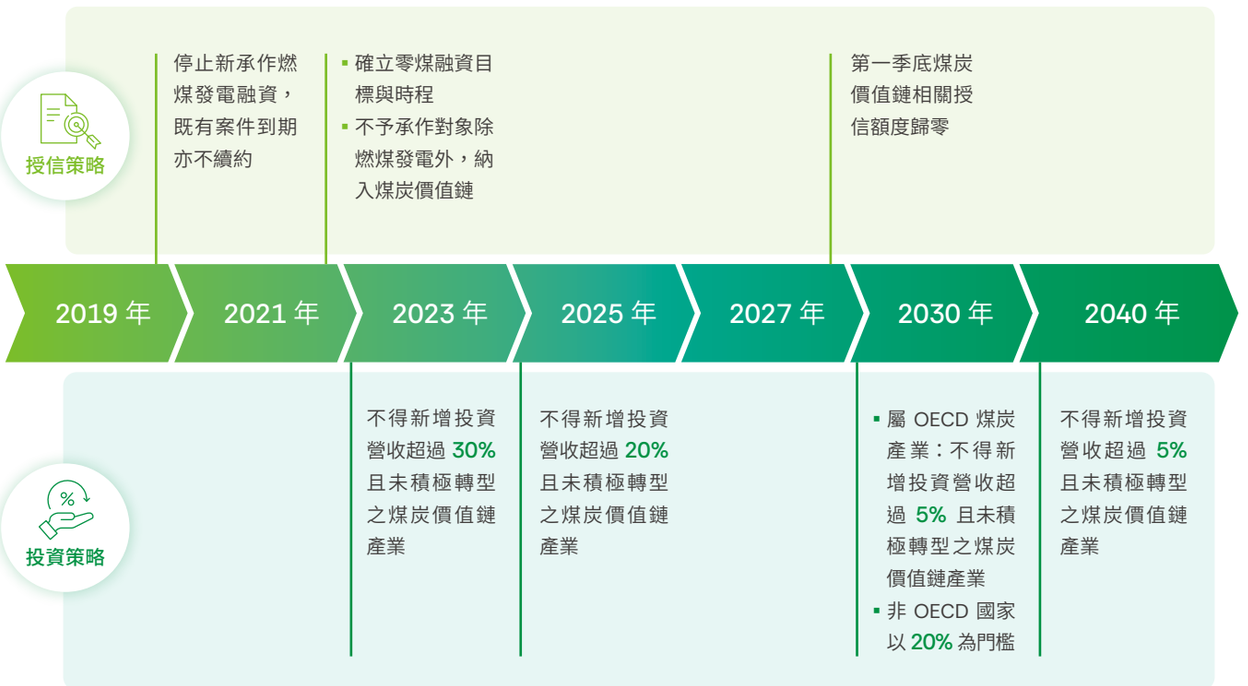


目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

控管氣候高風險因子

授信與投資撤資煤炭策略

國泰已制定授信與投資煤炭撤資策略。授信面，國泰世華銀行積極回應國際高碳排產業與監理趨勢，確立零煤融資目標與時程，煤炭管理政策獲得 350 台灣「銀行業煤業政策評比」，為台灣銀行業最高分；投資面，國泰人壽 2019 年起將營收超過 50% 之煤礦業及未積極轉型之燃煤發電業者列為「排除名單」，為台灣首家機構投資人，2021 年起將營收超過 50% 之「煤礦鐵路運輸」及「煤炭輔助服務」煤炭價值鏈產業列為「排除名單」，亦為首家將去煤擴及煤炭價值鏈之機構投資人，更自 2022 年將不得新增投資的煤炭產業營收門檻降至 30%，並訂定中長期相關目標。國泰金控訂定適用主要子公司的逐步撤資煤炭策略與目標範疇涵蓋主動投資策略、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。為加速燃煤發電業轉型，國泰集團主動與企業溝通，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 ）發起的「亞洲電廠議合倡議」（Asian Utilities Engagement Program, AUEP），與國際投資人合作督促亞洲大型燃煤發電公司低碳轉型，完整行動請參考 2.1.2 氣候與自然議合策略。



註：煤炭價值鏈產業涵蓋煤礦業、煤礦鐵路運輸、煤炭輔助服務及燃煤發電業。

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、頁岩油與自非常規化石燃料提煉的液化天然氣 (LNG) 等產業納入管理，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。

2023	不得新增投資營收超過 50% 且未積極轉型之「非常規石油及天然氣」
2025	不得新增投資營收超過 30% 且未積極轉型之「非常規石油及天然氣」
2030	針對 OECD 國家，不得新增投資營收超過 20% 且未積極轉型之「非常規石油及天然氣」(非 OECD 國家仍以 30% 為門檻)

更多氣候高風險產業管理與氣候相關財務揭露（TCFD）

國泰金控 2018 年即簽署支持 TCFD，並持續強化氣候管理，透過風險評估、情境分析、減碳策略及資訊揭露等作為，國泰持續審慎監控與管理投融資氣候風險，各公司已在敏感性產業中納入氣候敏感性產業，以將氣候風險因子整合於投融資決策流程中；為反映國泰管理氣候相關風險的忍受程度，國泰於 2023 年訂定氣候風險胃納聲明並訂定控管機制，參考外部機構資料，針對因氣候變遷而產生財務衝擊之產業訂定限額，定期監控曝險樣態之變化，確保將氣候風險納入經營考量，以增加國泰營運的長期韌性並建立低碳永續的未來。完整國泰 TCFD 行動與成果請參考 6.2.2 氣候暨自然相關財務揭露與國泰金控《2023 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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

2.1.2 氣候與自然議合策略

作為台灣第一家以氣候為主題與企業進行深入對話的金融機構，也是亞洲最積極領先的金融業之一，國泰金控長期投入國內外氣候倡議，汲取經驗並帶回台灣，積極與金融價值鏈中的利害關係人溝通及互相合作，期許能促進議合企業展現具體的氣候因應作為、厚實其氣候韌性，一同改善氣候困境。

國際氣候及自然相關倡議與議合

氣候倡議 / 議合

藉由參與國際氣候相關倡議組織及議合，國泰長期與被投資企業溝通，敦促投融資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，進行低碳轉型。

氣候與自然議合策略



亞洲投資人氣候變遷聯盟（AIGCC）

國泰的角色 ▼

亞洲投資人氣候變遷聯盟（Asia Investor Group on Climate Change，AIGCC）是亞洲地區重要的氣候變遷行動平台，致力提升資產擁有者及資產管理者對氣候變遷及低碳投資相關風險及機會的認知，並鼓勵投資人採取氣候行動。國泰金控投資長自 2018 年起受邀擔任主席，並於 2020 年起擔任 AIGCC 董事會成員，以國泰多年責任投資知識和經驗，針對聯盟所推動的各項專案提供觀點及建議，鼓勵更多亞洲投資人投入淨零行動；此外，AIGCC 至今成立 8 個氣候主題或市場別的工作小組，期能透過投資人合作，加速氣候變遷行動進展。

AIGCC 為 The Investor Agenda 倡議的亞洲區秘書單位，The Investor Agenda 於 2021 年 5 月發布「投資人氣候行動計畫」（Investor Climate Action Plans，簡稱 ICAPs），並在 2023 年 7 月發布新版 ICAPs Expectation Ladder 及 Guidance，期許協助投資機構採取氣候行動以促進全球淨零排放。了解更多 AIGCC。

成果

- 國泰金控持續協助推動聯盟事務，並參與 5 個 AIGCC 工作小組，與國際投資人共同研討精進氣候作為。
- 2023 年，國泰共擔任 5 場由 AIGCC 舉辦的研討會講者，分享國泰氣候行動經驗及趨勢觀點。
- 國泰贊助 AIGCC 翻譯 ICAPs 相關文件至日文等五種語言，以幫助亞洲投資人快速掌握 ICAPs 重點。

亞洲電廠議合倡議（Asia Utilities Engagement Program, AUEP）

國泰的角色 ▼

由 AIGCC 發起之亞洲 7 家公用電力企業倡議，國泰金控自 2021 年起加入，與國際投資人共同與鼓勵公用電力企業加強管理氣候變遷的風險及機會，並在煤炭撤資、能源轉型等氣候相關議題採取更積極的行動。了解更多 AUEP 倡議。

成果

國泰人壽之一家議合對象已承諾 2040 年撤除煤炭資產，且於 2019 年通過 SBTi Well-below 2° C 目標審核，為強化公司淨零目標，公司也於 2023 年啟動評估 SBTi 淨零方法論，做為檢視其 Climate Vision 2050 的參考。

中小企業 SME 揭露計畫

國泰的角色 ▼

由於台灣多數以中小企業為主，為降低企業填寫 CDP 問卷挑戰，國泰世華銀行 2023 年參與 CDP 中小企業碳揭露問卷題組研擬團隊，為台灣首家與 CDP 合作之金融機構，發展適合企業的揭露框架與工具。

成果

台灣首家參與之金融機構。

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

CDP Non-Disclosure Campaign（CDP NDC）

國泰的角色

國泰金控自 2017 年起參與，為台灣首家加入的金融機構，長期透過信件與電話聯繫，直接了解被投資企業尚未填寫 CDP 問卷的考量，並協助其回覆 CDP 問卷，更透明地揭露氣候變遷管理績效，投資長亦受邀於倡議官網分享觀點。了解更多 CDP NDC。

成果

- 2023 年成功議合 6 家企業，成功率高於國際平均
- 自 2017 年已累計成功議合 66 家企業回覆 CDP 問卷，議合成功企業隔年有 53% 企業 CDP 成績取得進步。

CDP Science-Based Targets Campaign（CDP SBT）

國泰的角色

- 國泰金控自 2021 年起每年與 CDP 共同呼籲，期望全球具影響力的企業設定 1.5° C 的減排目標，2050 年前實現淨零價值鏈排放。
- 2023 年協助 CDP 號召全球 307 家總資產達 32 兆美元的金融機構，以及 60 家年度採購支出超過 1 兆美元的跨國企業參與，議合全球超過 2,000 家企業，其範疇一及範疇二排放達 83 億噸，總市值超過 28 兆美元。了解更多 CDP SBT。

成果

2022-2023 年度共促使 98 家企業承諾 SBT 目標，其中 26 家已通過 SBTi 審核。

Climate Action 100+

國泰的角色

- 氣候行動 100+(CA100+) 為全球規模最大的氣候變遷投資人議合倡議，敦促全球 170 家高碳排重點企業依巴黎氣候協定採取減碳行動。國泰金控自倡議於 2017 年底成立之初即由國泰人壽與國泰投信加入成為簽署單位，是台灣首家參加的金融集團，與此倡議選定的所有三家台灣標的企業（台塑石化、鴻海、中鋼）進行一對一議合。
- 國泰在議合過程中，深入研究個別企業氣候進展，包括國際標竿同業進展、該企業氣候行動落實情形等，國泰多位高階主管數次親自與企業管理層直接溝通，說明同業淨零作為、標的企業的 CA100+ 淨零公司基準評估表現、投資人的期待；除敦促議合企業精進淨零行動外，國泰也與企業溝通、瞭解其面臨的淨零轉型挑戰應對困境，共同商討可能的解決方案。
- 國泰亦積極投入 CA100+ 推動的各項活動及進展會議，針對其所發布的報告及指引內容回饋修改建議，並協助檢閱相關報告中文版翻譯內容，讓台灣標的企業易於掌握 CA100+ 相關資訊及進展。國泰亦受邀至 CA100+ 進展會議中與亞洲投資人分享國泰如何制定議合計畫與標的企業議合方式。此外，國泰金控程淑芬投資長自 2018 年起受邀擔任 CA100+ Asia Advisory Group 顧問團成員，每季參與會議，為該倡議活動的策略規劃提供建議。了解更多 Climate Action 100+。

成果

- 國泰所議合的 3 家企業皆已承諾淨零碳排或碳中和目標，並已設定短期與中期減碳目標，而其中 1 家公司更設定經 SBTi 核准之科學量化減碳目標。
- 受邀至 CA100+2023 年第三季進展會議與亞洲投資人分享國泰如何制定議合計畫與標的企業議合方式。
- 受邀參與 AIGCC 舉辦之鋼鐵業圓桌會議，與 CA 100+ 亞洲 3 家主要鋼鐵業焦點公司及國際機構投資人共同探討鋼鐵業脫碳轉型的挑戰與機會，確保亞洲鋼鐵業能在全球加速轉型下，能有序地進行產業轉型。

CDP Municipal Disclosure Campaign （CDP MDC）

國泰的角色

地方政府與公共部門機構，需要資金來資助關鍵的永續發展項目，並為他們所服務的社區過渡到適應氣候變遷的未來，同時，氣候危機也為地方政府帶來重大的財務和實體風險，投資者越來越需要正確評估氣候變遷帶來的風險和機會，向 CDP 揭露資訊可以提供可比較的標準化環境數據，從而在彌合這一差距方面發揮關鍵作用，國泰金控 2023 年起加入，為台灣唯一加入之金融機構，與國際投資人共同呼籲。了解更多 CDP MDC。

成果

議合目標中的 204 個北美地方政府向 CDP 揭露了環境數據。

CDP 碳揭露專案—商業銀行計畫

國泰的角色

國泰世華銀行 2023 年起與 CDP 合作本計畫，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。

成果

- 參與企業累計超過 70 家，並幫助 16 家企業取得 CDP 評分。
- 亞洲首家參與計畫之金融機構。

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

自然倡議 / 議合

氣候變遷造成全球生態系統迅速改變，對世界經濟與供應鏈產生巨大威脅，國泰金控長期關注自然相關議題，2018 年即於參與 CDP NDC 倡議時將森林與水議題問卷納入議合範疇，我們認識到水資源是全世界需要重點關注的自然議題，天然面臨高缺水風險的台灣更是如此，2020 年更進一步擔任 Ceres Valuing Water Finance Task Force 成員，我們也在 2022 年為 TNFD Forum 成員，國泰金控已連續兩年受邀參加世界生物多樣性峰會（World Biodiversity Summit），是台灣首家連續兩年參與的企業，於會中分享永續金融該如何將自然與生物多樣性納入投融資考量，也提出國際觀察、國泰作法與解方，和產官學界專家共同討論因應，展現對自然生態多樣性保護的承諾與貢獻。

國際倡議 / 議合	國泰行動
Ceres Valuing Water Finance Initiative	國泰金控與國泰人壽自 2020 年參與，與荷蘭政府及國際投資人共同合作，制訂企業改善水資源管理行動方案供企業參考，並為倡議發展方向提供建議。Ceres Valuing Water Finance Initiative 於 2022 年正式成立，鎖定全球水足跡較高的 72 家公司進行議合，目標是讓這些公司認識並評估水資源風險並採取行動，包括其本身營運以及全球的供應鏈，以保護自然中的水系統。了解更多本倡議。
自然相關財務揭露工作小組（Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD）	2020 年觀察到生物多樣性趨勢的重要性，2022 年 8 月正式成為 TNFD Forum 成員，並參考「TNFD Nature-related Risk and Opportunity and Disclosure Framework」框架建議揭露自然相關資訊，成為 TNFD Adopter。了解更多 TNFD。
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 9 月加入 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。

國際倡議 / 議合	國泰行動
自然與生物多樣性倡議平台	國泰金控於 2022 年 12 月加入自然與生物多樣性倡議平台，由中華民國企業永續發展協會（BCSD Taiwan）發起。該平台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。參與此平台，國泰金控期許提升對自然風險的應變能力與韌性。了解更多本倡議。
Business for nature	國泰金控於 2023 年 2 月正式連署加入。該倡議已得到 70 個國家、總收入超過 7 兆美元之 1,400 多家商業與金融機構的支持，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。了解更多本倡議。
Nature Action 100	Nature Action 100 於 2023 年正式成立，是國際第一個以自然為議合主題的投資人議合倡議活動，致力於推動企業更具企圖心的行動，以扭轉自然和生物多樣性的喪失，國泰人壽為首批參與 Nature Action 100 及台灣唯一簽署支持並加入議合團隊的金融機構，期望與 190 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，鼓勵這些公司採取更具積極的行動來保護及恢復自然與生態系統，從而降低其財務風險。了解更多本倡議。

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

企業議合行動

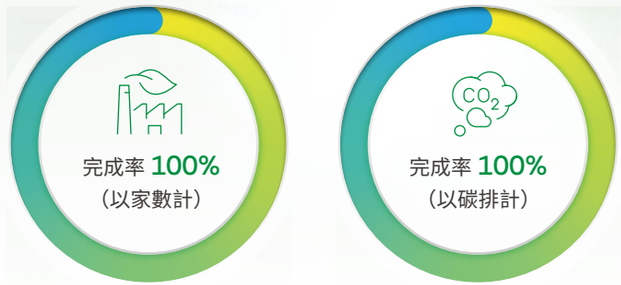
除與國際夥伴交流觀點，國泰集團發揮氣候金融先行者職能，從論壇 / 工作坊永續趨勢分享、與永續金融先行者聯盟合力敦促高碳排企業轉型，持續深入與被投資公司長期對話，引導企業制定減碳目標、展開具體行動。

舉辦論壇 / 工作坊

國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇	循環經濟工作坊	「ESG，邁向淨零永續時代」系列論壇
我們的行動 連續 7 年舉辦氣候變遷論壇，集結國內外產官學領袖分享國際前線趨勢，探討面對氣候變遷之企業永續策略，詳細論壇行動請參考國泰永續影響力故事一。	**我們的行動** ▪ 國泰世華銀行與循環台灣基金會合作，攜手統一超商邀請其供應鏈原物料與食品加工業者參與工作坊，激盪循環經濟可行性。 ▪ 協助供應鏈廠商探討自身企業營運現況，反思目前生產過程中可融入循環經濟的轉型機會，包括原物料與副產物、水以及包裝三個面向。透過此次合作，國泰世華銀行偕同統一超商推動其供應鏈的循環經濟轉型，發揮以大帶小的永續推動力。	**我們的行動** 國泰世華銀行與 CDP、工研院合辦，主題涵蓋「循環再生契機與低碳材料」、「智慧工廠碳中和」、「數位科技趨勢眺望及淨零永續新生態」、「淨零碳排及環境資訊揭露」等，分享轉型解方以協助客戶達成低碳轉型。
2023 年成果 ▪ 實體與線上報名 4,161 人，包含 1,873 家企業組織 ▪ 參與的上市公司佔台股市值約 75% ▪ 參與上市櫃公司碳排放量超過全台總排碳量 50%	**2023 年成果** ▪ 29 家企業參與（零售大廠與其供應鏈中原物料與食品加工業者） ▪ 95% 參與者認為循環經濟有助於減碳轉型，且資源循環將帶給企業「減碳 / 減廢」、「提升競爭力」、「永續經營」的新機會	**2023 年成果** ▪ 線下人數 230 人 ▪ 線上直播觀看人數超過 750 人

永續金融先行者聯盟

響應金管會推動之永續金融先行者聯盟，承諾 2025 年底前針對國內主要投融資部位中屬高碳排者擇定半數以上企業實施議合，並促使議合對象訂定 2050 年前之淨零排放目標；對於已符合前述議合目標者，應承諾自訂更積極目標與作法並盡力達成。2023 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 7 家，國泰目前進展狀況如下：



項目	家數 / 比例
主要投融資部位中屬高碳排者家數（A）	13
2023 年完成議合家數（B）	7
2023 年完成議合之企業中已訂定 2050 減碳目標之家數（C）	7
已完成議合比例 （註：分子為 2023 年完成議合家數，分母為主要投融資部位中屬高碳排者家數之半數）	100%
議合企業有訂定 2050 減碳目標之比例（C/B）	100%

註 1：目標設定係以 2022 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（7 家）為承諾議合目標。

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

行使股東投票權

金融機構作為企業投資者，不僅有責任考量自身的利益，更應善盡社會責任，協助企業達成全球氣候目標。透過行使投票權，金融機構可以支持有助於降低企業碳排放、提升企業資訊揭露、降低企業氣候風險的環境議案，以達成全球氣候目標並增進企業與投資組合的長期價值。國泰人壽 2023 年 100% 支持投資對象之環境議題，詳細資訊及投票案例請見 5.2.2 企業影響力議合。



自然與生物多樣性投票議案個案

- **議案：** A 公司之股東提案「揭露包裝材料使用及減塑作為」
- **投票說明：**因應塑膠污染問題，各國為提高塑膠的可回收性並減少塑膠的流通量，紛紛制定相關政策，在大眾對塑膠污染擔憂增加的情況下，增加塑膠包裝的使用可能對公司構成包括財務、營運和聲譽等風險，因此本公司基於以下理由贊成：
  1. 不同於指標性同業制定了減塑目標，並致力於推進可回收、可重複使用或可堆肥的塑膠包裝，A 公司並未設定減少總體塑膠包裝使用量的目標。
  2. A 公司近期雖揭露了其全球營運網絡的一次性塑膠使用情況，但不包括第三方商家使用的塑膠，而該部分可能佔 A 公司銷售額的 60%。
  3. 由於全球對塑膠可能造成的危害的關注提升，特定司法管轄區將可能實施限制一次性塑膠包裝使用量的法規，而此提案將有助於股東衡量公司是否適當管理塑膠使用的相關風險。
- **議案結果：**此提案在 2023 年雖未獲通過，但獲得了 32.3% 的支持，故為回應來自倡議團體和投資者的壓力，公司也在 2023 年 7 月發佈的永續報告書中首次說明從其配送中心發貨的訂單所使用的一次性塑膠總量，並提到此用量比 2021 年減少了 11.6%，同時表示正逐步淘汰帶襯墊的塑膠郵寄袋，轉而使用可回收的替代品。

環境議題議合成果與案例

國泰以電話、e-mail、會議、股東會發言等，與公司深入溝通多項 ESG 議題，影響投融資對象採取行動。國泰金控 2023 年環境議題議合共計 104 次，議合次數最多的議題分別是碳排放、產品碳足跡及氣候變遷脆弱性。

註：若僅索取 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，未計入議合家次。ESG 個面向完整議合數據請見 5.2.2 企業影響力議合與附錄表 9。



議合案例

國泰世華銀行持續關注產業趨勢，該被投資公司未來將面臨碳稅費開徵、化學安全法規趨嚴、國家淨零承諾等外部環境的改變，因此作為負責任的投資人，就中長期淨零轉型議題向該公司請教，並鼓勵該公司以 2050 年達成碳中和為目標，制定減碳四大策略，包含低碳能源轉型、節能減碳循環經濟、提高再生能源用量及碳捕捉應用。2023 年議合對象氣候行動進展如下，國泰世華銀行將持續追蹤成效，並將追蹤結果納入投資決策評估：

1. 2022 年 6 月設立永續委員會，董事會為最高 ESG 執行單位。
2. 設定減碳目標：以 2007 年為基準年，預計 2030 年減碳 35%、2050 年達碳中和。
3. 低碳能源轉型：燃煤鍋爐轉型成蒸氣鍋爐、再生能源屋頂加裝太陽能板。
4. 出版永續報告書並依循 GRI、SASB、TCFD 揭露資訊。



議合案例

- **議合議題：**水資源
- **背景說明：**由於台灣因降雨特性以及先天地理條件的限制，故水資源相對稀缺，由於 V 公司屬於半導體產業，須大量地於半導體製程中使用水，故水資源運用效率為與其核心競爭力連結的重大性 ESG 議題，因其「市值及產業對環境影響程度」較大且尚未回覆 CDP 水問卷，於 2021 年起被國泰人壽選為 CDP Non-Disclosure Campaign 議合對象，鼓勵其揭露資訊，後續也考量 V 公司 ESG 評等中水資源議題有改善空間，採取進一步議合行動。
- **議合過程：**國泰人壽 2021 年係以回覆 CDP 問券為主軸與公司進行議合，並向 V 公司說明 CDP 水問卷的重要性，V 公司考量未曾回覆 CDP 水問卷，內部團隊需要時間研究及準備，同時也向經營高層表達股東對此議題的重視，故 V 公司於 2022 年承諾於 2023 年回覆 CDP 水問券，以提升水資源管理之資訊揭露， V 公司做出承諾後，國泰人壽 2023 年的議合重點則轉向用水密度較同業高及替代水使用狀況等議題，並由國泰人壽介紹國際標竿企業作法，提供 V 公司參考。
- **議合成果：**V 公司已於 2023 年回覆 CDP 水問券，並承諾會持續地於營運當中精進水資源運用效率。

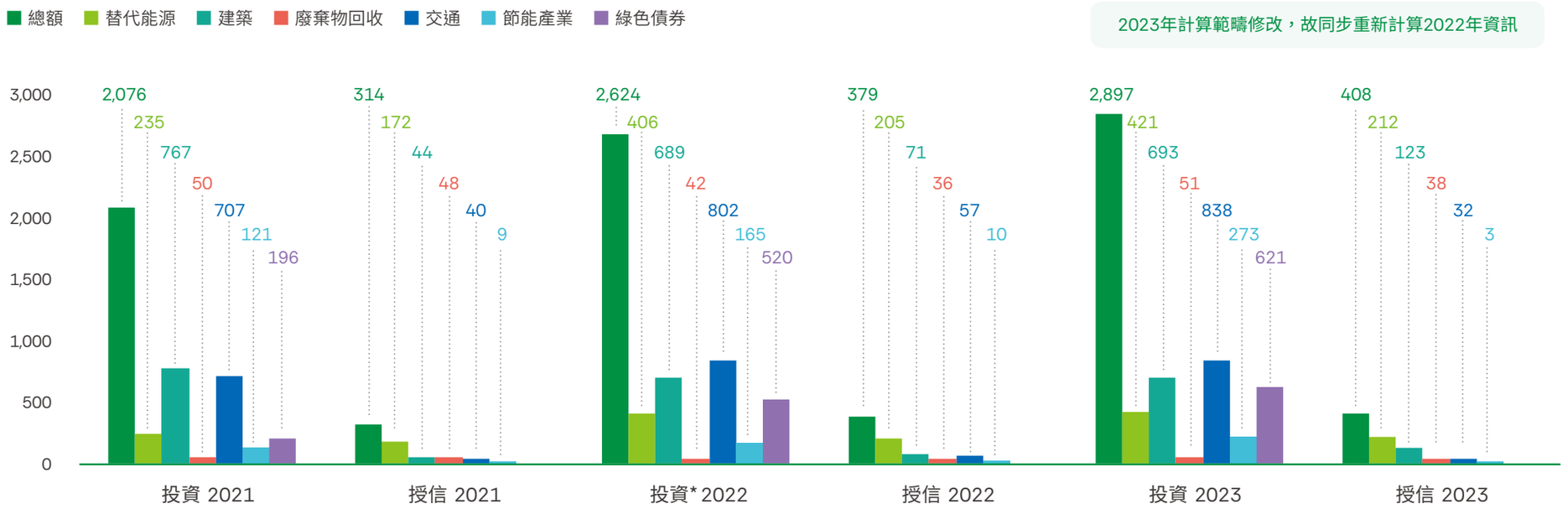
目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

2.1.3 全方位氣候金融解決方案提供者

國泰運用資金、金融產品與服務支持企業、產業創造低碳轉型機會或氣候變遷減緩與調適，使產業轉型更具競爭力。關於國泰金控低碳投融資金額請見附錄表 1、歷年綠色商品與服務績效表現請見附錄表 10。

低碳投融資金額

單位：新台幣億元

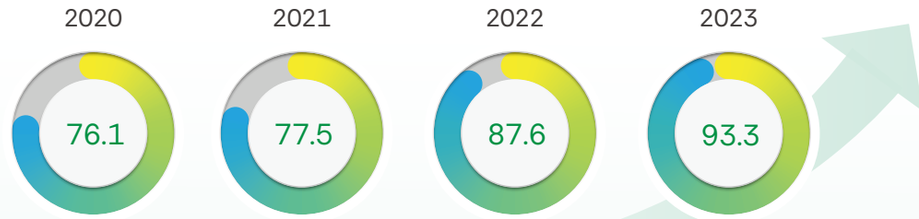


再生能源貸款比重

國泰世華銀行設定於 2025 年再生能源融資占發電業授信比重成長至 85% 的目標，已於 2022 年提前達標，2023 年更突破紀錄，比重高達 93.3%。

再生能源授信餘額占發電業比重

截至 2022 年 12 月 31 日（單位：%）



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

挹注再生能源產業發展



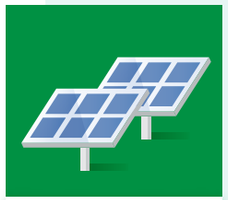
風力發電

- 完成**台灣首件**遵循赤道原則之離岸風電專案融資聯貸案。
- 參與 640MW 雲林離岸風電開發案。
- 由全球最大風電開發商 – 沃旭能源引領的 605MW 大彰化東南離岸風電股權專案融資聯貸案。

2022-2023 年

- 提供第 3-1 期離岸風場遴選階段之財務顧問，成功幫助客戶獲得能源局分配開發 500MW 離岸風場許可權，已累計核貸 1,373MW 離岸風電案件。
- 完成第一個於越南承作陸域風電融資案件。

獲得 The Asset - Renewable Energy Deal of the Year – Wind 肯定

2016 年	2022 年	2023-2024 年
 太陽能發電	**共同主辦向陽集團 88.8 億元專案融資聯貸案：** 於嘉義義竹地區，協助建置第一期總裝置容量 130MW(百萬瓦) 的漁電共生太陽能電廠。	協助向陽集團共同主辦同一案場第二期專案聯貸，第一期暨第二期專案總裝置容量達 242MW，已於 2024 年 1 月完成簽約。

國泰人壽以太陽能為核心發展綠電事業，透過先投資、再合資、後整併旗下太陽能電廠，更名國泰電業，並增持至 7 成股權，為國內首家成立太陽能電廠子公司的壽險業者。國泰人壽透過直接投資太陽能案場與轉投資國泰電業子公司，持續累積發電資產與運營經驗，累積至 2023 年實際投資金額達 42.8 億，已併聯容量裝置達 458.9MW。期待在回應政府能源轉型政策的同時，也能扮演縮小再生能源供需差距的關鍵角色，協助更多台灣企業取得綠電。

國泰世華銀行 2023 年度在國內核貸 111 座太陽能電站，總裝置容量 156 MW。截至 2023 年底，在國內外累計已核貸超過 2,700 座太陽能發電站，總裝置容量達 1,045MW，每年可減碳排 63.8 萬公噸[註]，減碳量相當於 1,653 座大安森林公園。

註：根據台電公告 2023 年台灣平均太陽光電容量因子 13.65% 換算、能源局公告 2022 年電力排放係數 0.495 公斤 CO_2/ 度換算。

綠色存款

自 2022 年 7 月國泰世華銀行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。截至 2023 年底超過 40 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，累積總承作規模逾新台幣 300 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）。遵循國際綠色金融原則並與第三方顧問，2023 年 9 月針對綠色存款資金運用情形出具首次確信報告。

2023 年綠色存款推動成果

- 累計超過 **40** 家企業執行
- 累積總承作規模金額超過 **300** 億
- **首次**出具資金運用確信報告



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

永續連結貸款（Sustainability-linked Loan, SLL）

國泰世華銀行推動永續連結貸款，依企業客戶客製化制定 KPI 檢視其永續推動程度，並依據績效表現提供貸款。截至 2023 年底累計承作額度逾新台幣 480 億元，近 60 家企業客戶，涵蓋電子零組件、建材、房地產、紡織、零售、餐飲、醫材、租賃、公用事業等產業，地域橫跨台、港、菲、星、澳。

2023 年 SLL 推動情形

May 五月	國泰世華銀行菲律賓馬尼拉分行將三件續約貸款額度轉換為 SLL。該三家授信戶為 2022 年一家 SLL 客戶之關係企業，為永續融資跨售成績最佳案例之一。
June 六月	國泰世華銀行新加坡分行承作一家海運業 SLL，為首件在星國擔任聯貸主辦船舶融資 SLL，設定 2 項 KPI（相較前一期之減碳量、外部評比成果）衡量減碳績效。
November 十一月	國泰世華銀行香港分行承作水務業及地產業共 2 件 SLL，獲香港品質保證局（HKQAA）主辦之「香港綠色和可持續金融大獎」－卓越遠見可持續發展掛鈎貸款績效指標，為唯一連續 2 年獲獎的臺資銀行。

案例故事

國泰世華銀行於 2023 年承作一家化學品製造商之 SLL，考量該企業製程耗能較大，且為高汙染產業，進而選擇單位產出之耗能、取水、廢棄物三項指標作為 SLL 永續關鍵指標 KPI。同時發現該企業近年每單位產出耗能、取水量高於同業，但購入多種節能設備，並將汙水廠回收之再生水加以利用，節能、節水效益非常可期，因此設定較積極之目標。另一方面，該企業單位產出之廢棄物產量不但已低於同業，且大部分可回收再利用，故設定較另兩項 KPI 較低之目標。在資料驗證上，該企業承諾，隔年將首度公告經外部確信之永續報告書，不但能當做永續發展目標 (SPT) 達成與否之證明，更加提升該企業與利害關係人溝通程度。

綠色債券

綠色債券投資

截至 2023 年底國內外綠色債券投資總金額達新台幣 621 億元，相較 2022 年投資總金額成長 19.4%。

綠色債券承銷

- 國泰世華銀行於 2023 年 3、5 月參與承銷台灣積體電路製造股份有限公司（TSMC）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，發行規模共計台幣 400 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。
- 國泰世華銀行於 2023 年 6 月承銷法國外貿銀行綠色債券，其款項將被用於再生能源、環保交通工具及綠建築等。
- 國泰證券積極輔導環保及綠色企業籌資，2023 年參與承銷台積電、台電及遠東新等綠色債券，共承銷 5 檔，參與金額共計新台幣 13 億元，較前一年度約成長 36%。

永續發展債券承銷

國泰世華銀行 2023 年共承銷 4 檔永續發展國際債券，分別於 2 月—法國興業銀行（Société Générale）與渣打銀行、6 月—法國興業銀行、7 月—韓國高速公路公司。其中參與承銷法國興業銀行之永續發展債券，為法國興業銀行依其「正面影響框架」來發行。資金將用於融資或再融資予符合綠色或社會範疇項目，例如再生能源、低碳交通、水資源管理、可負擔住宅、教育及職業訓練等計畫。此債券總發行規模達澳幣 5,500 萬元，天期為 10 年。



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

綠色保險

國泰產險推動再生能源保險、自行車保險支持環境永續，並在 2023 年導入保險相關排放的 PCAF 方法學，針對保險商品組合作碳盤查，以下為綠色保險發展：

再生能源產業保險

國泰產險自 2010 年起，針對綠色產業建造及營運階段提供合適的保險，2016 年成為國內首家主辦離岸風機保險保障之產險公司，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，2023 年針對太陽能、離岸 / 陸域風場，共新增承保新台幣 280.7 億元。

自行車保險

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 2023 年公共自行車傷害險已有高雄、台南、台北、新北、桃園、苗栗、屏東、新竹縣市、金門及等十縣市投保，提供超過 1.7 億人次保險保障，彌補公共自行車行車風險缺口。

產險商品組合碳強度

- 2022 年首次融入歐盟《永續經濟活動分類規則》概念，引用風控長論壇（CRO Forum）方法學，研究與試算碳強度佔主要業務之車險以及能源產業中之電廠。
- 2023 年 4 月導入 PCAF 方法學執行保險商品組合碳盤查。

產險商品碳強度

截至 2023 年 12 月 31 日

險種		承擔絕對排放（單位：tCO_2e）	排放強度（單位：tCO_2e/ 新台幣百萬元）	資料品質
商業保險	商火險	33,765	8.72	3.10
	工程險	1,428	2.79	4.82
	水險	4,844	13.60	3.62
	責任險	8,431	4.25	4.23
	新種險	619	1.59	4.31
	小計	49,087	6.90	3.63
個人汽車保險		280,763	17.74	3.24
合計		329,850	14.38	3.36

註 1：承擔絕對排放、經濟碳排強度與資料品質分數係依據「碳會計金融合作夥伴關係」（PCAF）發展之方法學計算。
註 2：PCAF 資料品質評分標準為 1-5 分，分數越低 (品質越高) 代表其取得的數據越精確。

綠色基金

國泰永續私募股權基金 100% 投資台灣永續發展關鍵產業，總承諾出資額新台幣 80 億元，2023 年扣除已減資分配之實收出資額達 68 億元。目前投資 2 個太陽能案、1 個風電案、2 個循環經濟產業、1 個物聯網產業、1 個太陽能供應鏈、2 個儲能案、1 個電動車案、1 個新農業、1 個風力發電供應鏈。

投資產業涵蓋循環經濟（如汙水處理、廢棄物處理再利用）、再生能源（如太陽能、地熱、水力、儲能），以及政府推動的 5+2 創新產業（如物聯網、智慧機械、新農業）等亮點產業等。

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 5 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 15,000 噸。
再生油	產生蒸氣約每年 120,000 噸。

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

新興商品

陽光綠益債務型 STO

國泰證券於 2023 年 11 月獲准開辦具證券性質的虛擬通貨業務（STO），攜手再生能源售電業者 - 綠點能創（陽光伏特家母公司），發行全台首檔陽光綠益債務型 STO。透過與國泰金控數數發中心區塊鏈團隊合作發行證券行代幣，供企業除傳統的上市櫃之外的新興募資管道，協助其發行證券型代幣向專業投資人募資，共發行 3,000 單位、完成募資新台幣 3,000 萬元。

了解更多陽光綠益債務型 STO



ESG 企業員工優惠房貸

國泰人壽為鼓勵落實 ESG 企業，推出「ESG 企業員工優惠房貸」，任職於優良 ESG 企業（RE100 總部在台企業、天下雜誌永續公民獎 100 家企業）員工均可提出申請，截至 2024 年 1 月已收到 60 件申請，其中 34 件已通過申請。

了解更多 ESG 優良企業房貸專案

企業天災損防服務

實際損失樣態經驗交流

為強化公司內部相關風險評估人員對太陽能系統架構之天災風險意識及專業能力，國泰產險 2023 年持續運用「可拆卸式太陽能模型」教具，輔助內部同仁之教育訓練。此外，與風險專家 Eos Rhea Metis Ltd.（ERM）合作，研究風力對太陽光電設備災損機制並建立主要氣象因子風險潛勢圖，並彙整 2014 年蘇迪勒颱風災損與案場風險評估實務經驗，將此 2 議題利用損防研討會之交流平台與企業客戶進行分享，以提升太陽能業者天災風險與損害防阻意識。

提升同仁專業能力及產業風險控管 1

透過縮尺模型的演示，可使同仁於內部教育訓練時進一步了解太陽能模組與支撐架等實際固定方式以及颱風侵襲下可能的損失樣態。

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。2023 年疫情趨緩後，首次舉辦 3 場次損防研討會，分享「複合式企業營運風險」、「資安風險」、「企業永續與綠能」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。

與企業客戶經驗交流 2

提供客戶更實際的損失經驗分享，採取最適當的損害預防措施。

風險項目	颱風、洪水、地震等天災	暴雨淹水	太陽能案場風險
行動	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。	考量極端氣候下恐有暴雨淹水疑慮，協助企業客戶評估廠區周邊是否排水設施排洪量不足，以及是否有易淹水之弱點區域，作為日後廠址淹水預警與排水設施改善的初步依據，以降低後續淹水風險、出險機率與可能的損失幅度。	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。
推動成果	▪ 2012 至 2023 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 289 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 472 件。	2013 至 2023 年累計已服務案件數達 18 件。	2015 至 2023 年累計已評估 67 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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

環境永續 - 亮點績效

- 國泰金控程淑芬投資長參與 Climate Group Asia Action Summit，分享國泰營運減碳經驗
- 支持 RE100 台灣市場年報，並受邀於台灣會員大會分享國泰綠色租賃經驗
- 支持台灣碳交易體制，購買碳交所高品質碳權，交易總金額超過 20 萬美元，占首批購買總交易金額四分之一
- 國泰綠房東服務獲得世界企業永續發展委員會（WBCSD）肯定，於 COP 28 向世界分享取得綠電解方

環境永續 - 策略藍圖

重要作法	2023 年達成情形	短期目標（2024 年）	中期目標（2025 年）	長期目標（2030 年）
策略 1	**2050 零碳營運—綠色能源：推動能源轉型，2030 年台灣營運據點 100% 使用再生能源，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 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	實踐RE100承諾，使用再生能源超過1,795萬度，使用量達 16.5%	實踐 RE100 承諾，再生能源使用，佔台灣營運據點總用電量 22.7%	金控、國壽、銀行、產險、證券及投信總部 100% 使用再生能源	2030 年全台營運據點 100% 使用再生能源，全球營運據點 60% 使用再生能源
	相較 2022 年，透過能管系統，共累計建置 158 處掌握並管理 25% 總用電量，加強節電力度	相較 2022 年，透過能管系統，共累計建置 178 處，掌握並管理 39.4% 總用電量，加強節電力度	相較 2022 年透過能管系統，共累計建置 193 處，管理 54.8% 總用電量	相較 2022 年，透過能管系統，管理 65% 總用電量
	2023 年銀行自有建物之太陽能累計裝置容量為 270.78KW，較 2020 年達 335%	▪ 國泰人壽自有建物自發自用之太陽能累計裝置容量為 2,000KW，較 2020 年達 1,000% ▪ 國泰世華銀行自有建物之太陽能累計裝置容量為 366.645KW 較 2020 年達 454%	▪ 國泰人壽自有建物自發自用之太陽能累計裝置容量為 5,000KW，較 2020 年達 2,500% ▪ 國泰世華銀行自有建物之太陽能累計裝置容量為 403.99KW，較 2020 年增加 500%	▪ 國泰人壽自有建物自發自用之太陽能累計裝置容量為 7,500KW，較 2020 年達 3,750% ▪ 國泰世華銀行自有建物之太陽能累計裝置容量為 499.465KW，較 2020 年達 618%
	國泰人壽、國泰世華銀行、國泰投信 2023 年已施行節電競賽納入內部碳定價活動	透過碳定價機制，影響員工行為：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		

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

重要作法	2023 年達成情形	短期目標（2024 年）	中期目標（2025 年）	長期目標（2030 年）
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。				
	註 1	遵循 1.5 度 C 情境，年減 4.2%；較 2020 年累積減少 11.7% 碳排，且國泰金控暨子公司總經理績效與減碳成效連結	遵循 1.5 度 C 情境，年減 4.2%；較 2020 年累積減少 21% 碳排，且國泰金控暨子公司總經理績效與減碳成效連結	遵循 1.5 度 C 情境，年減 4.2%；較 2020 年累積減少 42% 碳排，且國泰金控暨子公司總經理績效與減碳成效連結
	註 1	進行溫室氣體範疇三 (營運相關) 盤查作業		
	已啟動實施行動辦公 2.0，完成適性與場域盤點，以及軟硬體開發、採購等作業，將內部網路設備轉換為虛擬桌面	人壽、銀行進行 VDI OA 專案建置。並由人壽進行 Pilot 導入，預計完成 15% 合適同仁裝置轉換	持續於人壽、銀行持續導入 VDI OA 導入，預計完成 30% 合適同仁符合新規劃	
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	國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險持續新增新形態職場，新型態職場較 2020 年新增 20 處	新型態職場較 2020 年新增 25 處	新型態職場較 2020 年新增 31 處	新型態職場較 2020 年新增 57 處
2. 營運 / 服務無紙化、數位化，減低碳足跡	國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險截至 2023 年已完成 60% 主要產品完成碳足跡盤查，產品包含人身保險服務、財產保險服務、個人無擔保貸款服務、ATM 零錢存款繳費服務、個人房屋貸款服務	藉由服務數位化等方式減少產品碳足跡，並承諾 2024 年 66.7% 主要產品完成碳足跡盤查	人壽、銀行、產險藉由服務數位化等方式減少產品碳足跡，並承諾 2025 年 77.8% 主要產品完成碳足跡盤查	人壽、銀行、產險藉由服務數位化等方式減少產品碳足跡，並承諾 2030 年 100% 主要產品完成碳足跡盤查
	2023 年人均用水量 14.6 度 (註 2)	人均用水量 12.67 度	人均用水量 12.5 度	人均用水量 11.95 度
	2023 年人均廢棄物量 27.9 公斤 (註 3)	人均廢棄物量 25.6 公斤	人均廢棄物量 25.3 公斤	人均廢棄物量 22.9 公斤
	2023 年綠色採購金額達 5.7 億，超過獲選績優廠商 5 千萬標準	▪ 獲選為環境部綠色採購績優廠商 ▪ 2024 年起，綠色採購金額相較 2023 年每年成長 3%		▪ 獲選為環境部綠色採購績優廠商 ▪ 2030 年綠色採購金額達 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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

重要作法	2023 年達成情形	短期目標（2024 年）	中期目標（2025 年）	長期目標（2030 年）
策略 3 **2050 零碳營運—綠色不動產：建構低碳建築不動產生態系，驅動產業參與能源轉型。**				
1. 綠色房東專案：引進再生能源，協助更多客戶轉型且方便的使用在地綠電 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，以創造更低碳的建築型態	2023 年起取得建照之新建建築全取得台灣綠建築認證或美國 LEED 標章，截至 2023 年底累積有效綠建築標章共 14 張，分屬 12 棟大樓	2023 年後新建建築全數取得綠建築或美國 LEED 等低碳建築認證		
	國泰世華銀行已完成 41 家環保型態裝修，分行符合環保型態裝修率逾 24%	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 25%	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 35%	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 45%
	台北市信義區、敦南區 A 級辦公大樓進行倡議使用綠電，累積至今，提供超過 1,300 萬度綠電，共 7 棟大樓有綠色租賃合約	六都商辦大樓進行倡議綠色租賃，有綠色租賃大樓累積 28 棟	六都商辦大樓進行倡議綠色租賃，每年提供至少 1,500 萬度綠電服務	全台商辦大樓倡議綠色租賃

註 1：此目標為 2024 年新增目標，故暫無揭露 2023 年達成情形。
註 2：因營運範疇擴大，故未能達到 2023 年預期 12.82 度之目標，將再研擬更有效管控之法。
註 3：因營運範疇及人員增加，故未能達到 2023 年預期 26.2 公斤之目標，將再研擬更有效管控之法。

2.2 環境永續

重大議題：營運環境衝擊

IFRS	治理	策略	風險管理	指標與目標
營運環境衝擊	✓	✓	✓	✓

2.2.1 綠色能源

氣候為國泰金控永續核心主軸，透過聚焦綠色能源 Green Energy、綠色營運 Green Operation、綠色不動產 Green Real Estate 三大面向，穩步落實集團「零碳營運轉型計畫」，實踐 2050 年淨零碳排。國泰敏捷翻轉職場型態與工作模式，並發揮集團不動產生態系永續影響力，減少自身營運排放，為台灣首家金融業成為 RE 100 會員亞洲第六家通過科學減碳目標 (SBT) 審核金融業者，更提供客戶便捷取得再生能源的服務，與客戶攜手共創淨零經濟，達成永續目標。為落實目標，國泰金控暨子公司總經理的績效與減碳成效連結，由管理階層到執行單位，塑造組織文化重視減碳作為。關於國泰金控 2023 年溫室氣體盤查情形請見附錄表 11；綠色營運推動成效請見附錄表 12。

國泰營運產生的二氧化碳排放，約 90% 來自外購電力，因此透過系統化管理與再生能源採用比率，提升再生能源管理效率，降低環境影響衝擊，國泰金控暨子公司聚焦「提升再生能源使用量」、「建置能管系統」、「碳定價機制」與「自有大樓太陽能裝置」四個方向，達成 2050 淨零碳排目標。2023 年成效如下：

國泰金控綠色能源 2023 年成果

提升再生能源使用

1. 2023 年再生能源使用量達 1,795 萬度，佔集團於國內總用電量之 16.5%，達成集團設定 2023 年之年度目標 10%
2. 程淑芬投資長參與 Climate Group Asia Action Summit，分享國泰營運減碳經驗
3. 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租賃經驗
4. 支持台灣碳交易體制，購買碳交所高品質碳權，交易總金額超過 20 萬美元，占首批購買總交易金額四分之一

建置能管系統

1. 國泰世華銀行：新增 7 處據點，累積已於 153 處據點建置能管系統，管理總用電量達 61%
2. 國泰人壽：5 座大樓建置系統作測試

內部碳定價機制（Internal carbon fee）

將內部碳費機制逐步導入節電競賽，相關成果如下：

1. 國泰人壽
   - 節電量：約 700,000 度
   - 減碳量：約 343 噸 CO_2e
   - 節電競賽影響之員工數：29,771 人
2. 國泰世華銀行
   - 節電量：約 541,854 度
   - 減碳量：約 268 噸 CO_2e
   - 節電競賽影響之員工數：6,031 人

裝置太陽能板

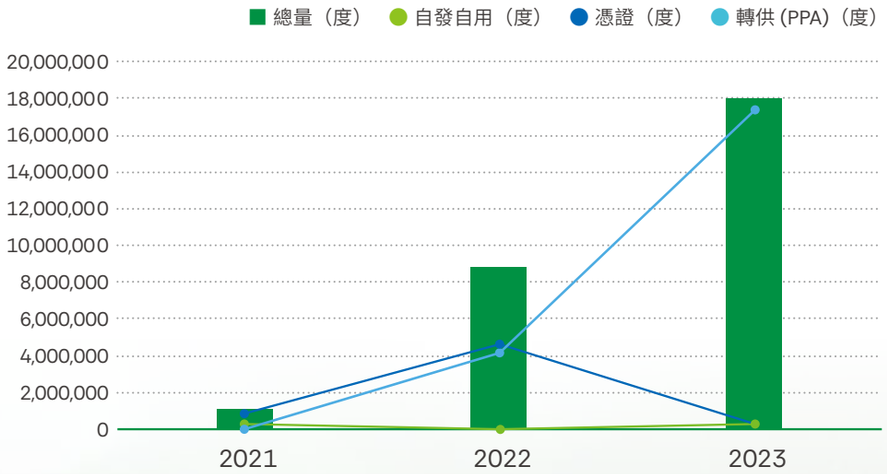
1. 國泰人壽：新增 2 棟大樓（台聯電訊大樓、台中霧峰大樓）裝設太陽能板，各別裝置容量為 85.3kW 與 9.9kW。
2. 國泰世華銀行：新增 5 處太陽能分行，裝置容量累積至 2023 年約 270kW，達到 2020 年 335%

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

實踐 RE100 承諾，提升再生能源使用

- 2022 年，國泰金控已完成 6 家公司總部 100% 轉供綠電，使用綠電 8,813,652 度。2023 年再生能源使用量達 1,795 萬度，佔集團於國內總用電量之 16.5%，達成集團設定 2023 年之年度目標 10%。



- 程淑芬投資長受邀前往新加坡參與 Climate Group Asia Action Summit，分享國泰營運減碳經驗，與國際交流營運減排方式，並讓台灣綠電經驗與歷程與國際分享



- 支持 RE100 台灣市場年報，並專受邀於台灣會員會議分享國泰綠色租賃經驗。國泰為 RE100 2022 台灣綠電市場報告主要贊助者，並受邀於 RE100 會員大會分享國泰綠色租賃經驗，揭露如何透過綠色租賃解決中小用電戶採購綠電困難。





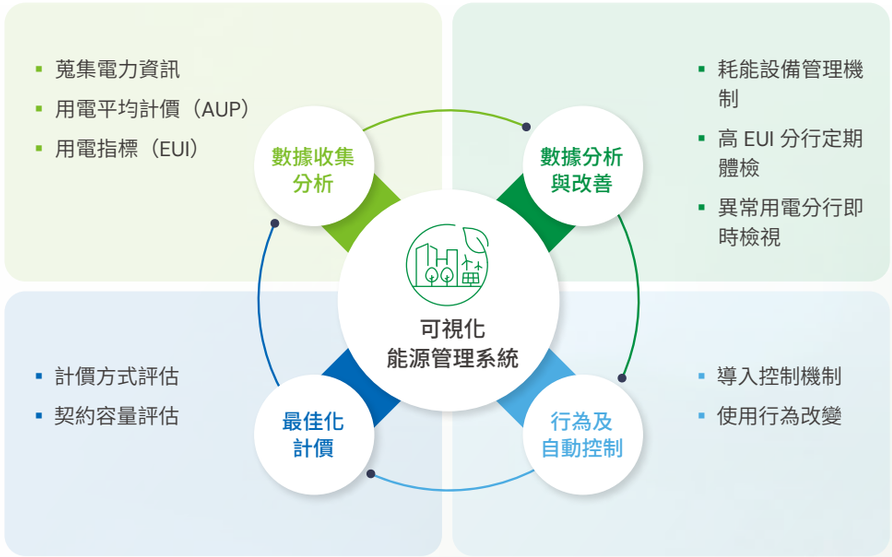
- 2023 年國泰完成首批碳權交易，交易總金額超過 20 萬美元，占首批購買總交易金額的四分之一。碳權為抵銷碳排的方式之一，國泰金控目前以致力於賦能客戶減碳行動，帶動產業低碳轉型為優先，未來將持續發揮金融核心職能，引導資金投入低碳轉型方案，接軌國際發揮永續影響力。同時，為支持碳權交易發展，國泰世華銀行打造「碳權交易價金信託服務」並整合收付清算機制，擔任清算行角色，共同完善國內碳權交易機制。



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

導入能管系統

國泰世華銀行自 2020 年起導入能源管理系統，截至 2023 年逾九成分行皆已設置，透過雲端即時掌握據點用電情形，並執行據點能源改善計畫，未來將持續擴大能管系統的覆蓋範圍，加強節能宣導並持續汰換耗能設備；而國泰人壽亦啟動能源管理系統規劃，目標 2025 年前管理至少 60% 總用電量。



國泰人壽內部碳定價 - 節電減碳活動

- 活動期間：2023 年 4 月 ~ 9 月
- 活動對象：全體內外勤同仁 (約 500 個單位)
- 獎勵計算：節電減碳累積之碳費基金 X 減碳獎勵率 (%)= 減碳獎勵金
- 獎勵發放：各區部及營業單位、總公司及服務中心
- 活動成果：減碳 343 噸、累計 485 萬元之碳費基金



推動碳定價機制

國泰通過 SBT 審核目標，每年均針對溫室氣體減量設定目標，為加強集團碳管理，國泰導入內部碳定價 (Internal Carbon Pricing,ICP) 提供碳決策與管理依據，針對不同範疇發展各式減碳策略，支持集團脫碳計畫，並逐步從鼓勵走向收取碳費，將碳費投入低碳轉型基金，形成良善循環，並增強員工排碳有價之意識，提升集團永續發展之綜效。

2023 年由國泰金控開始籌備並施行內部碳定價專案，依據集團減碳成本計算出國泰每噸二氧化碳減碳成本逾 100 美金，由子公司國泰人壽優先導入，並預計於 2024 年推行至集團其他關係企業。國泰人壽透過舉辦節電減碳活動導入內部碳定價機制，整個活動共減碳 343 噸、累計 485 萬元之碳費基金。並提撥部分碳費基金作為減碳單位之獎勵金，鼓勵所有內外勤同仁於工作日常落實節能減碳；同時將碳費基金運用於購置碳權、綠建築認證等專案。

裝置太陽能板

國泰世華銀行透過自有大樓屋頂太陽能板自發自用取得憑證，2023 年新增 5 處太陽能分行（同德、新樹、篤行、豐原及清水），自 2013 年起算已建置 8 家太陽能分行，總裝置容量約 270KW，年發電量約 32.5 萬度，相當於減少 160.9 公噸碳排量；2024 年規劃將增建 6 家太陽能分行，預計太陽能板總建置容量可達 500KW。此外，國泰人壽 2023 年新增 2 棟大樓（台聯電訊大樓、台中霧峰大樓），各別裝置容量為 85.3 KW 與 9.9KW，累計裝置容量 513KW。

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

2.2.2 綠色營運

註：包含上游綠色採購、中游低碳產品與服務流程。

國泰金控結合綠色營運思維推動三化策略「作業行動化、服務數位化、職場共用化」，透過數位化作業流程，並盤查產品生命周期（Life Cycle Assessment, LCA）[註]管理商品溫室氣體排放量以減少碳足跡，我們承諾於 2030 年完成 100% 主要金融商品與服務的碳足跡盤查，同時最小化人均用水量與人均廢棄物量，降低集團對於環境之衝擊。關於綠色營運推動成效請見附錄表 12。

職場三化策略

國泰金控職場三化策略

服務數位化

國泰的行動

- 碳標籤：主要產品導入 ISO 14067 碳足跡盤查，並透過服務數位化降低產品生命週期的碳排放。
- 無紙化：除影印機實名制、設置雙螢幕減少紙張印出比對作業、行政流程數位化，採用電子保單及遠距投保服務，鼓勵客戶於數位平台交易（如：國泰證券智能客服「阿發」）。

2023 推動成果

1. 碳標籤
   - 國泰人壽：完成「2021 人身保險服務碳足跡盤查」，每件人身保險服務的碳足跡為 2.58 kg/CO_2e，數值為同類型有效碳標籤產品中最低，較 2016 年基期年減碳 27%，再次獲得環境部減碳標籤認證。
   - 國泰世華銀行：2021 年完成「個人無擔保貸款服務」ISO14067 碳足跡查證，並為首家以此獲頒環境部碳標籤及減碳標籤之銀行；2023 年再完成「ATM 零錢存款繳費服務」與「個人房屋貸款服務」碳足跡查證，再度為全台銀行首家以「個人房屋貸款服務」獲得環境部碳標籤及減碳標籤雙重認證。
   - 國泰產險：2019 年訂定「碳足跡產品類別規則」，並於 2020 年成為產險業界首家且唯一取得碳標籤保險公司，每件財產保險服務的碳足跡為 1.8 kg/CO_2e。在持續透過數位化服務及電子化作業等，較 2018 年基期年減碳 10.3%，並於 2021 年再次獲得減碳標籤認證。
2. 節省使用紙張數：
   - 國泰人壽：2023 年透過行動化與電子化服務共省下 7,713 萬張紙，相當於 15.2 座 101 大樓高度，換算減少約 494 公噸之碳排放量。
   - 國泰世華銀行：透過積極推廣數位金融工具、行政作業數位化、影印機使用實名制、減少列印紙本會議資料等方式，共節省 29,662 萬張紙。
   - 國泰產險：透過行動工具及數位平台等方式投保，共節省 4.71 億張紙。
   - 國泰證券：服務無紙化對應減少 3,549 萬張。

作業行動化

國泰的行動

實施行動辦公 2.0，將內部網路設備轉換為虛擬桌面，需透過外部網路連接至 VDI 環境，資料存放於遠端機房，避免資安風險。

2023 推動成果

- 國泰人壽：導入 VDI 裝置，將個人電腦轉換為 VDI 筆記型電腦，預計節省 60% 能耗，2024 年預計 15% 同仁完成導入 VDI OA 裝置。

職場共用化

國泰的行動

藉由溝通、盤點與調查，評估適合混合辦公型態的部門，打造新型態職場，以提升員工幸福感及節能減碳。

2023 推動成果

- 人壽：預計完成 5 處，目前完成 5 處。已完成總公司 2、6、12 樓、信義安和 6 樓、展安南 1 層，共完成 5 處
- 銀行：預計完成 6 處，目前累計完成 4 處。松仁總行大樓於 2022 年完成 3 處 (B1、11F 及 13F)，2023 年完成 1 處 (18F) 新型態職場
- 產險：預計完成 12 處，目前完成 12 處。2022 年完成 6 處。2023 年完成 6 處職場裝修 (總公司 5 樓、7 樓、9 樓、北港通訊處、南營業分公司及高雄通訊處、中正通訊處)。共完成 12 處

截至 2023 年碳標籤取得成果

ISO 14067 認證	5 項	▪ 國泰世華銀行：3 ▪ 國泰人壽：1 ▪ 國泰產險：1
環境部碳標籤	4 項	▪ 國泰世華銀行：2 ▪ 國泰人壽：1 ▪ 國泰產險：1
環境部減碳標籤	4 項	▪ 國泰世華銀行：2 ▪ 國泰人壽：1 ▪ 國泰產險：1

碳標籤證書


bsi.
Opinion Statement
making excellence a habit.

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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 年人均用水量度 12.67 之目標。為達成目標，國泰金控採用以下措施：國泰金控導入 ISO 46001 水資源效率管理系統並取得 BSI 查證。

國泰集團水資源管理措施



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，對環境產生正面影響：

原則	國泰的行動
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
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 2023 年底，累計捐贈數量達 13,048 台。 ▪ 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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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，其供應商包括服務、設備及工程協力商超過 1,000 家，其提供的服務或商品有助集團營運更順暢，為降低供應商提供服務過程對環境的影響，全球首家金融機構導入 ISO 20400 之企業，國泰依循《永續採購指南》妥善管理供應鏈，訂定《國泰金控永續採購政策》，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，幫助企業減緩供應鏈管理不當所帶來的風險，確保集團的財務、環境和商譽各方面永續發展。同時，以永續採購的相關要求為基礎，管理供應商作為與提供教育培訓，發揮企業的影響力，不斷傳遞永續發展的理念，期望帶動供應商一起關注環境、社會和經濟的永續發展的重視。



國泰金控 2023 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，不僅減少了採購風險，而且整體效益遠遠超過原本所節省的成本。

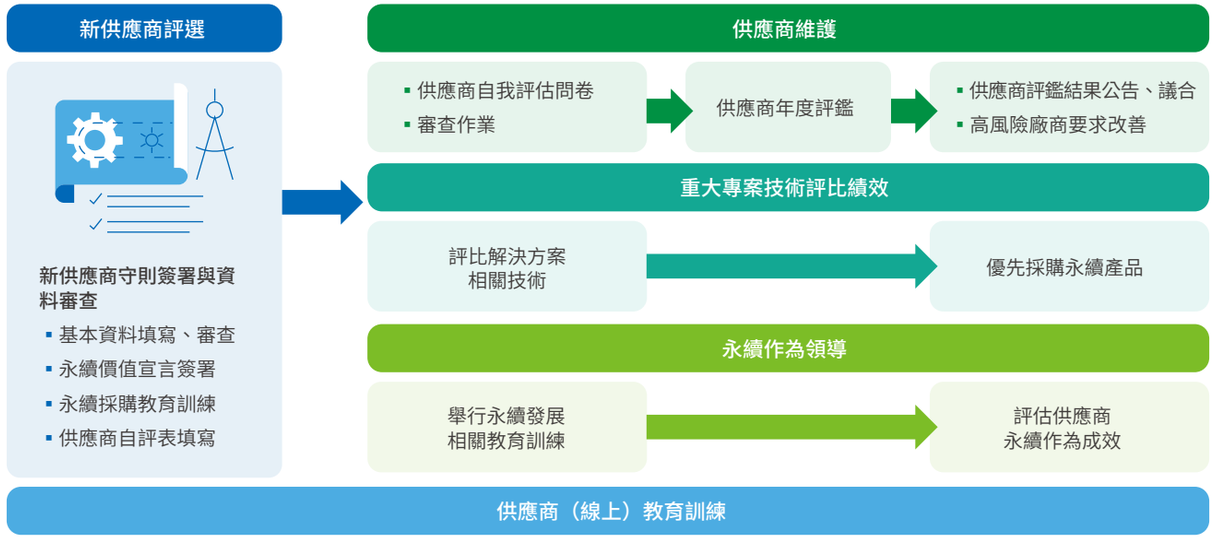
2023 年綠色供應鏈管理成果

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
▪ 5.66 億元 ▪ 連續 13 年獲台北市政府「綠色採購績優企業」	▪ 響應永續價值宣言比例 100%	▪ 進行供應商教育訓練，2023 年供應商教育訓練完訓率達 100%，持續提升供應商對永續議題認知	▪ 2023 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

執行成果

註：關於 2021–2023 年永續採購績效請見附錄表 13。

供應商永續管理作法



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

2.2.3 綠色不動產

國泰金控認為商用不動產投資、開發與管理，需兼顧財務與永續發展，2017 年承諾所有自行投資開發的新建築，均需依綠建築標準設計，並取得綠建築標章，預計 2030 年 45% 銀行分行符合環保型態裝修。我們亦致力建構低碳不動產生態系，以「綠色不動產租賃方案」分階段於 2030 年推廣至全台自有不動產大樓，協助中小企業承租戶取得再生能源電力，共同邁向能源轉型。



2023 年新增綠建築認證

- 台灣綠建築標章 – 銀級
- 台灣綠建築標章 – 總量
- LEED 綠建築認證 – 金級
- LEED 綠建築認證 – 總量

低碳建築

國泰人壽訂定「不動產責任投資與管理政策」，於投資不動產時應妥善運用地球資源，提升公司不動產持有效益，控管投資及營運風險，同時為展現對地球生態及環境保護盡一份心力，2016 年起，自行投資開發之建築物委任建築師設計時，均要求符合綠建築設計，並就 2023 年起取得建照之新建建築全取得台灣綠建築認證或美國 LEED 標章。2023 年取得 1 張美國 LEED 金級標章，截至 2023 年底累積有效綠建築標章共 14 張，分屬 12 棟大樓。

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、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；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。2023 年共完成 13 家分行重新裝修，100% 符合環保型態，全行累計超過 24% 分行完成環保型態裝修，累計超過 24% 分行完成裝修，透過重新規畫空間以減少能源使用。



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

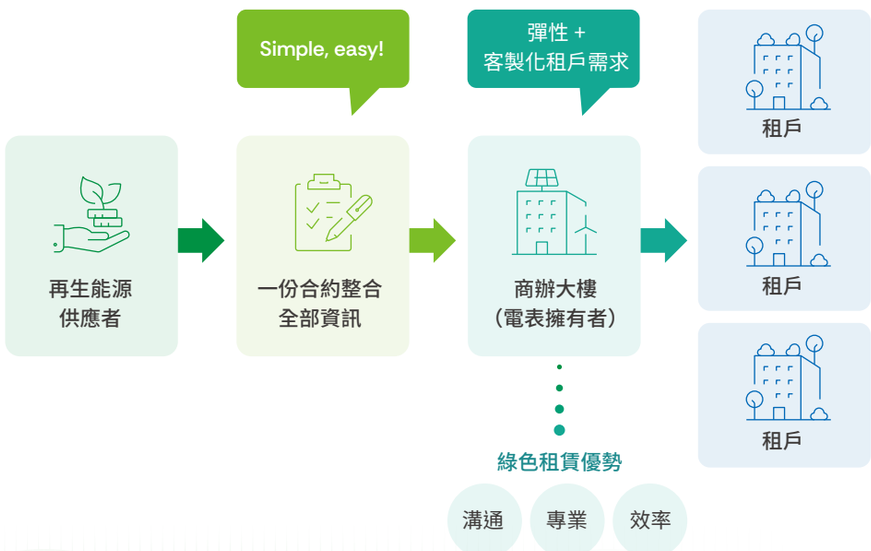
綠色房東

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 3 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 RE 100 年度目標分配，提升採購綠電的效率。2023 年成功議合 18 家企業（20 個租賃據點[註]）加入使用行列，並舉辦 2 場綠色租賃說明會推廣綠色租賃方案。此外，獲得世界企業永續發展委員會（WBCSD）肯定，並於 COP 28 向世界分享取得綠電解方。

註：一個客戶在不同據點計為一個客戶。

2023 年綠色房東成果

- 18 家 新增企業參與綠電使用
- 2 場 綠色租賃說明會
- 1,349 萬度 提供客戶綠電總量
- 國泰綠色租賃方案獲 WBCSD 肯定



2.2.4 環境保育推廣

自然環境與生物多樣性發展是繼氣候變遷後下一個全球將共同面對與解決的挑戰，國泰為促進永續生態發展及實現 SDGs，主動加入國際自然倡議（如：TNFD、PBAF、Business for Nature），國泰金控程淑芬投資長連續 2 年受邀至紐約氣候週期間，參與由世界氣候基金會 (WCF) 舉辦的世界生物多樣性高峰會 (World Biodiversity Summit, WBS) 分享國際趨勢洞察與企業實務解方。此外，為持續實踐友善生態作為，並在同仁、青年、合作夥伴的心中種下環境保護的種子，2023 年國泰金控旗下子公司國泰人壽設置專責人員，執行環境教育推廣及節能措施，配合每月內部 CSN「環保熊厲害」影片，提升逾 3 萬名員工意識。集團更實際走訪台灣各地，認識環境保育及維護自然的重要性，共同復育台灣生態。關於詳細參與自然環境及生物多樣性倡議行動請參考 2.1.2 氣候與自然議合策略。

倡議 / 教育行動

- 集團響應天下雜誌發起《淡水河公約》共同推動淡水河復育
- 國泰金控響應 Earth Hour 關燈一小時
- 國泰人壽配合每月內部 CSN「環保熊厲害」影片，提升逾 3 萬名員工之永續意識。

淨灘

- 參與人數共 1,260 人
- 累積舉行共 17 場
- 清除海洋廢棄物逾 2,996.5 公斤

淨山

清除外來物種共計 164 公斤

種樹

種植 420 棵樹苗

廢棄物減量

截至 2023 年底，累計捐贈電腦設備數量達 13,845 台

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



國泰投信 Fun 幸福社於北海岸國家風景區舉行淨灘活動，共 20 位同仁與實習生參與。

國泰人壽響應壽險公會「為地球保險」，與 21 家壽險公司共同舉辦全台接力淨灘活動，國泰人壽共參與 3 縣市（屏東縣、金門縣、連江縣）。





國泰世華銀行於彰化海岸及王功蚵藝故事館舉辦淨灘及環境教育活動，本場次與基隆場皆響應國際淨灘行動 International Coastal Cleanup（ICC）海洋環境保護計畫。

國泰人壽「海好有你 淨灘趣」：2017 年起響應環保署海岸認養計畫，認養苗栗龍鳳、嘉義布袋、屏東東港 3 處海岸。

國泰世華銀行 2023 年首度舉辦淨山活動，至陽明山清除外來物種 – 巴西水竹葉，為原生物種爭取更大生存空間。





國泰世華銀行於基隆和平島及國立海洋科技博物館舉辦淨灘暨環境教育活動。

01 國泰金控暨子公司響應天下雜誌「CSR@天下」發起《淡水河公約》共同推動淡水河復育。

02 國泰金控攜手關係企業國泰飯店觀光事業、永聯物流開發等共同響應「Earth Hour 關燈一小時」。

國泰證券暨期貨與台東池上鄉公所及社會企業合作舉行「植樹共享 播種希望」活動，種植台灣原生種牛樟與毛柿等樹苗，每年可抵銷約 5 公噸的碳排放，未來減碳效益也將隨著樹木成長而持續，達到永續循環的目標。

國泰世華銀行及國泰證券自 2017 年起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。



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

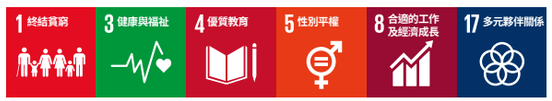


03

健康

3.1 健康促進
3.2 財務健康

根據 S&P 發佈 2024 年永續發展關鍵趨勢，預計氣候變遷對健康的不良影響所產生直接的經濟影響，如對醫療系統的財政壓力、在炎熱環境中工作導致的生產力損失，以及流行病帶來的破壞性影響將引起各國政府和企業更多關注。COP28 亦首次將健康納入正式議程，並簽署《COP28 氣候與健康宣言》，標誌著世界首次承認氣候變遷對健康的影響。因此，國泰金控以核心職能提供客戶涵蓋生理、心理及財務健康全方位的商品與服務，並為員工建立安全無虞的工作場所與推動健康促進專案，促進員工身心健康發展，協同整體社會邁向共榮。



健康促進 - 亮點績效

擴大健康生活圈與健康照護

- FitBack 健康吧 2023 年度串聯健康生態圈異業夥伴，延伸健康任務至多元生活場景，更便捷地建立健康管理意識
- 與工研院合作推出大腦健康檢測服務，使用人數超過 28 萬

健康促進結合公益回饋

- 2023 年度「步步攻億走」累計 540 億步，共提撥 670 萬公益基金
- 「大腹翁小腹婆」使員工 BMI>24 之族群比例減少 16.5%，促進國泰員工身體健康

建構樂齡防護網

- 高齡專屬平台「大人的花漾人生」瀏覽量達 175 萬人次
- 國泰人壽與台北市立大學合作體適能暨健康促進高齡 USR 專案，參與計畫 65 歲以上民眾，心肺耐力、下肢肌耐力、敏捷性皆優於 50% 同齡長者

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

健康促進 - 策略藍圖

重要作法	2023 年目標達成情形	短期目標（2024 年）	中期目標（2026 年）	長期目標（2030 年）
策略 1	**拓展健康生態圈，促進民眾維持身心健康：提倡身心健康促進及意外預防觀念，鼓勵民眾自我察覺管理，強化保險事前預防、事後補償之價值，發揮影響力增進全人健康促進。**			
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）逾 100 萬人	參與健康促進計畫人數（會員數）逾 120 萬人	參與健康促進計畫人數（會員數）逾 160 萬人	參與健康促進計畫人數（會員數）逾 240 萬人
	協助逾 76 萬會員進行健康管理，且每月進行健康管理之人次累積達 1,333 萬	協助逾 90 萬會員進行健康管理，且每月進行健康管理之人次累積達 1,464 萬	協助 120 萬會員進行健康管理，且每月進行健康管理之人次累積達 1,734 萬	協助逾 180 萬會員進行健康管理，且每月進行健康管理之人次累積達 2,431 萬
提升國人醫療險保障額度：全面拜訪保障不足額客戶	2023 年度醫療險保障足額（住院險日額≧ 2 千）保戶數逾 200 萬人，較上一年底增加 4 萬人以上	當年度醫療險保障足額（住院險日額≧ 2 千）之新契約被保人數達 9.5 萬人	當年度醫療險保障足額（住院險日額≧ 2 千）之新契約被保人數達 10 萬人	
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	2023~2024 年員工健檢作業持續展開中（兩年一次）	持續精進健康促進活動，維持 BMI 正常員工人數達 50% 以上	持續精進健康促進活動，維持 BMI 正常員工人數達 51% 以上	持續精進健康促進活動，維持 BMI 正常員工人數達 53% 以上
	提供員工有效心理支持方案，協助逾 9 成員工維持身心健康	提供員工有效心理支持方案，協助 80% 員工維持身心健康		提供員工有效心理支持方案，協助 85% 員工維持身心健康
	銀行與人壽持續維持 ISO 45001 有效性	銀行與人壽維持 ISO 45001 有效性		金控、人壽、銀行、產險、證券、投信取得 ISO 45001 認證
	註 1	一般員工癌症篩檢率達 75%	一般員工癌症篩檢率達 80%	一般員工癌症篩檢率達 85%
1. 交通安全守護計劃：以不意外自行車、不意外騎士、零事故研究所網站提升學子及社會大眾交通安全及損害防阻意識 2. 校園反毒：推動校園反毒教育，促進學童增加反毒知識	不意外系列活動累積舉辦達 410 場次	舉辦不意外系列損防宣導累積 450 場次	舉辦不意外系列損防宣導累積 560 場次	舉辦不意外系列損防宣導累積 800 場次
	不意外騎士蒐集學生提升安全意識之認同感達 87%，不意外自行車學生正確答題率達 79%	不意外騎士之認同感達 82.5%，不意外自行車正確答題率達 72.5%	不意外騎士之認同感達 86%，不意外自行車正確答題率達 76%	不意外騎士之認同感達 90%，不意外自行車正確答題率達 80%
	國泰志工入校宣導之入校數達 1,361 所	國泰志工入校宣導之入校數達 1,450 所	國泰志工入校宣導之入校數達 1,550 所	國泰志工入校宣導之入校數達 1,600 所
	反毒活動：陸海空軍觸及人數逾 220 萬人	反毒活動：陸海空軍觸及人數逾 220 萬人	反毒活動：陸海空軍觸及人數逾 300 萬人	反毒活動：陸海空軍觸及人數逾 340 萬人

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

重要作法	2023 年目標達成情形	短期目標（2024 年）	中期目標（2026 年）	長期目標（2030 年）
策略 2 **成為亞健康者復能推手：透過健康醫療照護夥伴合作，協助客戶積極重拾健康生活品質，期能減輕健康醫療照護壓力與負擔。**				
亞健康客戶介入照護：結合業務推動發起預防活動，協助保戶定期檢視自身健康，並提供健康管理服務，協助保戶達成自我健康管理的目標	健檢服務及三高服務合計逾 4,700 人次	健康照護服務觸及人次 5,500 人	健康照護服務觸及人次 7,500 人	擴展亞健康服務範疇，協助客戶積極重拾健康生活品質
策略 3 **建構友善高齡服務，打造長者樂活人生防護網：結合金融商品及服務，2030 年前建構高齡保戶身體、心理都有解決方案的樂齡防護網，協助長者完善並成就健康尊嚴人生。**				
1. 友善高齡： 整合異業及集團資源完善服務版圖，將服務擴至客戶及其家戶，並推動高齡關懷活動，關注長者心理健康議題	55 歲以上投保 A&H 險佔比達 29%	55 歲以上投保 A&H 險佔比達 25%	55 歲以上投保 A&H 險佔比達 27%	55 歲以上投保 A&H 險佔比達 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，關懷逾 5,000 位長者	與 NGO 及學校合作，推動長者關懷活動，加強社會支持，關懷 1,100 位長者	與 NGO 及學校合作，推動長者關懷活動，加強社會支持，關懷 1,300 位長者	與多元化的異業夥伴共同建構身心健康多元服務，滿足樂齡生活所需
3. 高齡健康促進： ① 推動業務員健康促進培力計劃，深化健康專知 ② 協助高齡者健康管理，提供遠距醫療諮詢及推動疾病篩檢	註 1	累積培育 60% 業務員及 45% 內勤員工取得健康專知認證 (失智友善天使)	累積培育 70% 業務員及 52% 內勤員工取得健康專知認證 (失智友善天使)	累積培育 80% 業務員及 60% 內勤員工取得健康專知認證 (失智友善天使)

註 1：此目標為 2024 年新增目標，故暫無揭露 2023 年達成情形。



3.1 健康促進

重大議題：健康促進與人生保障、職場安全與健康

IFRS	治理	策略	風險管理	指標與目標
健康促進與人生保障	✓	✓	✓	✓
職場安全與健康	✓	✓	✓	✓

3.1.1 拓展健康生態圈

運用科技促進健康

FitBack 健康吧

國泰人壽自 2018 年起透過 FitBack 健康吧提供多元的健康任務（例：健走、運動心率、睡眠等），鼓勵用戶運用步數建立運動習慣。2023 年更串聯統一超商、Garmin、迪卡儂等 30 家異業夥伴，延伸健康任務至多元生活場景，用戶完成任務同時亦可獲得異業夥伴提供的額外優惠，更容易地建立健康管理意識。

為拓展 FitBack 健康吧的健康能量，國泰人壽於 2023 年 11 月推出 FitBack 健康吧企業版，協助企業團體保險客戶舉辦與管理健康促進活動，企業運用客製化任務與即時獎勵回饋提升員工參與企業活動的意願，若員工健康狀況改善企業有機會降低團體保費，降低客戶營運成本同時亦提升促進全民健康。關於歷年 FitBack 健康吧成果請見附錄表 26。

截至 2023 年底 FitBack 健康吧成果

- 會員數累計數約 **102** 萬人首次突破百萬
- 總累積步數達 **1.23** 兆步
- 為地球減少碳排放量 **17.5** 萬噸

步步攻億走

延續 FitBack 健康吧創造的影響力，國泰人壽集結同仁力量於 2022 年推出「步步攻億走」，活動期間用戶累積總步數達 200 億步，即捐贈 600 萬予偏鄉小學。2023 年首次串聯國泰金融集團 10 間公司，共同達成 540 億步，超過目標 400 億步。更以實際行動支持 2 項公益計劃，與農業部攜手合作協助苗栗公館鄉黃金小鎮建置小型水力發電廠、屏東瑪家鄉設置太陽能發電設施，促進「綠色能源」及「偏鄉發展」，回應活動初衷—走路就能做公益，讓「走」出的每一步更有影響力。

2023 年度步步攻億走成果

- 參與人數超過 **21.7** 萬人
- 步數目標達成率 **135%**
- 提撥 **670** 萬元公益基金



【Every Step Counts】步步攻億走 公益紀實影片

2023 年公益合作



苗栗公館鄉黃金小鎮建置小型水力發電廠

鼓勵當地再生能源發展，將綠電供應收益長期回饋投入至孩童教育、營養補助及長者關懷活動。



屏東瑪家鄉建置「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。

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

認知功能檢測與健康服務

2023 年 11 月與工研院合作推出大腦健康檢測服務，以簡易互動遊戲訓練大腦健康，包含「練練腦」與「測測腦年齡」兩大任務，其中「測測腦年齡」經高雄榮民總醫院專業醫學驗證，僅 15 分鐘簡單測試能快速了解記憶力、知覺動作、專注力與執行力共四個面向的認知功能狀態，及早掌握失智風險。

任務項目	對象	任務內容
練練腦	FitBack 健康吧會員	每週 2 分鐘互動式遊戲訓練，維持大腦健康
測測腦年齡	國泰人壽外溢保戶	每月 15 分鐘檢測，即時掌握大腦健康風險



2023 年度認知功能檢測成果

- 練練腦使用人次超過 **25.2** 萬人
- 測測腦年齡使用人次超過 **2.9** 萬人

多元外溢保單

近年來大眾健康意識抬頭，規律運動人口增加，再加上新冠肺炎疫情影響，追求健康成為每個人都關心且身體力行的議題，為能滿足客戶個人化的需求，國泰人壽於 2022 年領先業界推出第二代外溢保單，保障類型包括重大傷病、住院醫療、癌症、長照、失智、壽險等；結合 FitBack 健康吧指定任務取得回饋，遊戲化融入生活圈的方式陪伴客戶一起朝向健康生活目標邁進。

2023 年外溢保單成果

- 領先業界提供 **30** 張外溢保單

國泰人壽外溢保單專區

校園風險觀念教育活動

反毒教育

國泰人壽與國教署共同推動「永續校園計畫」，2019 年起聚焦反毒議題提升學子對毒品的認識。起初與 PaGamO 線上遊戲學習平台合作，推出「空、陸、海三軍計畫」，藉由挑戰反毒題目拓展領土的遊戲模式，幫助學子從「識毒」進而「拒毒」，逾 205 萬人次受益。為深化反毒教育，2023 年攜手玩轉學校與多間社福團體，改編真實涉毒案例設計出「命運之路」情境式桌遊，廣邀全台各地的學校老師及社工夥伴參與桌遊工作坊，透過桌遊體驗引導學子反思毒品成癮風險。



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，讓孩子透過玩遊戲學反毒知識。	自 2019 年起累計逾 181.1 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 1,320 所學校，逾 18.9 萬人次參與。
	海軍—全國反毒電競大賽	首創「國泰反毒英雄爭霸賽暨 PaGamO 全國學科電競大賽」。	自 2020 年起已連續舉辦 4 屆，累計逾 5 萬人次參與。
反毒桌遊	開發情境式桌遊—命運之路	攜手社會企業玩轉學校、社福團體改編真實涉毒案例開發桌遊，邀請全台各校老師與社工夥伴參與工作坊，借鏡實際案例幫助學子建立反毒知識、教師亦能思考涉毒原因。	98% 認為桌遊有助激發孩子思考 98% 認為有助校園與社福機構推動反毒教育 97% 願意將桌遊作為教學活動、個案訪視的教材

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

交通安全守護計劃

觀察到台灣大學生為交通事故高風險族群，更應加強建立交通安全觀念並防止事故發生，國泰產險整合線上及線下，提供文章、影音與互動遊戲傳遞觀念，並實際走訪校園，透過風險地圖建置、工作坊、實際模擬行車危險情境，提升學生對風險認知，亦協助校方辨識交通安全風險區段，打造校園交通安全防護網。

交通安全行動	行動投入	2023 推動成果
校園交通風險地圖	2023 年首次與中正大學及南華大學合作，由學生會帶領全校師生一同了解交通安全議題，以 Web VR 360 度環景科技結合 7 處危險路口的實景照，讓學生瞭解風險路口的問題與現況。	找出 12 處事故熱點，建置校園風險地圖及風險改善建議報告書。
不意外騎士專案 - 校園交通安全宣導	以大專院校及高中職為推廣對象，透過培訓國泰產險內部四大營業區分公司講師計畫，以及維持與國泰人壽校園經營網絡合作，為全國大專院校種子教官進行交通安全講習課程。	▪ 舉辦 14 場校園交通安全講習課程，觸及人數超過 1,700 人次。 ▪ 2015 至 2023 年累計舉辦 238 場活動，觸及超過 23,000 位學生，學生對專案提升交通安全意識認同感達 87 分以上。
不意外自行車專案	以國中小學童為推廣對象，國泰產險透過國泰人壽學域網絡服務快速展開，運用 AR 擴增實境教導學童自行車上路前必備觀念。	▪ 舉辦 25 場校園交通安全講習課程，觸及人數超過 800 人次。 ▪ 2020 至 2023 年累計 172 場次交通安全講習課程，觸及約 5,300 位師生參與，活動整體滿意度高達 96 分。
零事故研究所	2023 年舉辦「你是愛車狂人嗎 ?」用車習慣大調查，結合用車習慣影音，提升國人的用車習慣。 首次與智能客服阿發合作「發摟 me，零事故」有獎問答活動，轉化生硬的風險觀念給社會大眾，透過遊戲掌握遇路況五大關鍵行動。	▪ 零事故網站累積瀏覽量自 2014 至 2023 年達 245 萬次以上。 ▪ 超過 18,000 人次瀏覽平台。 ▪ 「發摟 me，零事故」有獎問答活動共 21,000 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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

3.1.2 共力照護亞健康客戶

亞健康服務

為鼓勵和陪伴保戶預防三高，國泰人壽攜手在地優良診所，於 2022 年 8 月合作推出「i 禮賀_就愛你健康」專案，協助保戶定期檢視自身健康，並提供健康管理服務。我們以桃園為第一站，2023 年擴展至新竹、台中、台南等地。

i 禮賀_就愛你健康管家推動成果

- 累積服務 **4,700** 人次
- 健檢服務 NPS 分數達 **86.4** 分
- 健康管理服務 NPS 分數達 **70.6** 分



健康家

2022 年起與臺北醫學大學合作推動「國泰健康家」培力專案，針對符合特定條件的業務同仁，提供健康認證課程，深化高齡健康、精準醫療、疾病照護等健康專業，並鼓勵同仁善用健康專知，分享擴散予客戶，拓展專業知識影響力，強化服務體驗，至 2023 年已累計培育 626 位業務人員。

3.1.3 建構樂齡防護網，提供長者身心財解方

邁入超高齡社會對於長照的需求日益迫切，同時少子化現象也伴隨著台灣未來可能面臨沒有親人照顧的情形，「零家庭照護者」將成為社會一大挑戰。提供高齡族群創新服務與商品，以彌補保險保障需求的缺口是集團努力的方向。

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。保險範圍涵蓋重大傷病、住院醫療、癌症、長照、失智、壽險等，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
退休生活	為提供保戶擁有長遠退休規劃的新選擇，國泰人壽提供多項投資型、年金及保險金分期定期給付之保險商品，兼顧保障規劃與資產配置需求，保戶屆齡退休時可依當時需求與經濟環境，提高生存保險金提領金額，創造穩定的收入來源。
熟齡長照	國泰人壽 2023 年推出業界首創長照險—樂齡守護長照保險，提高承保年齡上限至 75 歲，並結合 FitBack 健康吧健康計劃，完成指定健康任務可以折抵部分保費，降低熟齡族群長照負擔。
失智衝擊	根據台灣失智症協會統計，未來 20 年台灣失智人口數約以 30 分鐘增加 1 位，顯示人口老化伴隨之失智照護需求將大幅提升。國泰人壽 2023 年持續推出定期給付型保單，幫助保戶與其家屬能降低醫療照護負擔。
身故保障	隨著年齡增加樂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。國泰人壽推出專屬外溢保單，提供住院與手術相關保障、醫材補助，此外，搭配「FitBack 健康吧」健康計劃，提供保費折減優惠。

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

長者照護服務

國泰人壽透過線上平台「大人的花漾人生」，提供保險與醫療資訊；並以高齡長者為角度來設計線下服務（例如：高齡友善 DM- 調整為長者較易讀的內容、樂齡服務專線 - 專屬客服團隊優先處理長者需求，以較慢的語調、易懂的說明解決問題，並主動提供「樂齡加值服務」資訊）幫助客戶清晰理解保障內容。

守護健康並減輕照護者的負擔 – 大人的花漾人生

- 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，喚起民眾保障意識，評估自身需求。
- 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。



- 截至 2023 年累積達 **175** 萬瀏覽次數

串聯夥伴提升身心健康安全 – 國泰幸福農場、高齡 USR、不老騎士

- **國泰幸福農場**
  國泰人壽響應農業部的綠色照顧計畫，在台東長濱、彰化滿底、新北貢寮建構幸福農場，以及嘉義東石完善社區公園設施等，鼓勵年長者多與群體提升心理安全，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體適能暨健康促進專案，邀請 FitBack 健康吧連續 6 個月達 1,000 任務值的 65 歲以上民眾，參與體適能檢測活動。根據結果發現，穩定使用走路任務之高齡受測者，其心肺耐力、下肢肌耐力、敏捷性皆有較佳表現。
- **不老騎士**
  國泰人壽支持弘道老人福利基金會的「2023 不老騎士－為愛千里」活動，走進社區與安養機構，提供備餐、共餐與送餐等公益服務，協助全台平均年齡為 75 歲的不老騎士挑戰橫跨蘇花與南迴公路的機車環島活動。

- 高齡 USR– 受測會員各項數值的平均 PR 值皆超過 **50**，優於 **50%** 同齡長者。
- 不老騎士 – 協助 **32** 位、總計 **1,106** 公里的機車環島活動

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

3.1.4 員工身心健康堅強後盾

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

秉持「零災害、零事故」最高目標，國泰金控暨子公司遵循 PDCA 精神，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，定期追蹤職安工作進度與成果；針對國泰承攬商訂定「承攬商安全衛生管理要點」，告知進入職場承攬商進行共同預防職業災害告知書填寫及確實遵守相關法令，建立安全無虞的工作場所。

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建立安全無虞的工作場所，促進員工身心健康發展。針對國泰承攬商，訂有「承攬商安全衛生管理要點」，告知進入職場承攬商進行共同預防職業災害告知書填寫及確實遵守相關法令，若承攬商違反「承攬商安全衛生管理要點」將處以罰緩，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

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

職業安全衛生治理

國泰金控自 2022 年起由企業永續（CS）委員會檢視與追蹤，並每半年向董事會呈報執行情形與重要事項，加強管理職業安全衛生。

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： ▪ 2024 年持續精進健康促進活動，維持 BMI 正常員工人數達 50% 以上 ▪ 2024 年提供員工有效心理支持方案，協助 80% 員工維持身心健康 ▪ 2024 年一般員工癌症篩檢率達 75% ▪ 2030 年金控、人壽、銀行、產險、證券、投信皆取得 ISO 45001 認證 詳細健康促進策略藍圖量化目標內容請參照 P69。
薪酬績效連結職場安全與員工健康目標	職業安全衛生相關權責單位主管和副總經理之薪酬績效皆與職場安全與員工健康目標連結，如員工減重計畫參與狀況與成效、職場母性計畫數、職場安全裁罰狀況等，未來計畫與 CEO 的薪酬績效進行連結。
定期檢視與匯報	國泰金控暨子公司依法規要求設立職業安全委員會，職安議題並匯報至金控每月行政管理聯繫會議，即時檢視相關策略與方案實施進度。此外，針對職業安全衛生相關議題與執行狀況，結合法令遵循自行評估與查核報告每半年提報予董事會。
員工溝通	國泰金控暨子公司依《勞資會議實施要點》舉辦勞資會議，由勞資雙方推舉代表，以報告及提案討論的方式，針對各項勞資重大議題充分溝通（包含職業安全衛生議題），並依循會議共識執行。

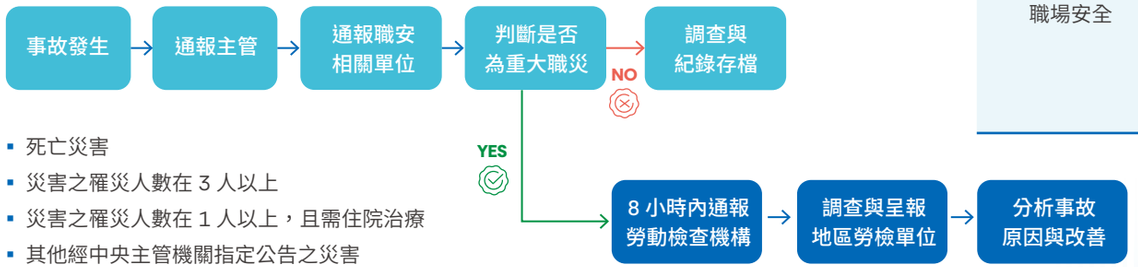
目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

職業安全風險評估流程

為保障員工身心健康和降低職業災害發生的可能性，定期依職業安全衛生危害因子鑑別及風險評鑑，將其他風險評鑑應有的規劃措施與職安相關預防計畫之風險一併列入考量，當員工發現職場安全危害風險時，可通報職安相關單位，並保護員工權益，以員工健康和安全為重，避免通報者與員工受到懲罰，以嚴格落實及管理職場安全風險。

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。
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。2023 年國泰員工與承攬商無因職災導致死亡之案例，國泰金控職業災害統計請參考附錄表 24。
針對不同災害情境擬定緊急應變計畫	面對潛在的事故或緊急狀況，各單位依業務特性、工作場所環境危害因子、不安全動作行為等擬定緊急應變計畫，每年至少演練一次以增加應變能力，演練項目為防火、防颱、防搶、防暴等其他災害，亦制訂完善事故發生通報流程。
定期實施職場內部檢查	依據《職業安全衛生管理規章》規定，由職業安全衛生管理員督促辦公職場和承攬商皆須定期實施檢查，以維護職場和作業場所安全。
導入 ISO 22301 營運持續管理系統	國泰金控、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。

國泰金控職業安全衛生事故之調查流程



- 死亡災害
- 災害之罹災人數在 3 人以上
- 災害之罹災人數在 1 人以上，且需住院治療
- 其他經中央主管機關指定公告之災害

職安與健康風險辨識結果與管理措施

國泰金控提供同仁心理與身體健康照護方案，2023 年推出員工健康檢查方案推出 3 大福利，健檢頻率改為 2 年一次到院檢查、提供同仁綜合、消化道、心血管三種組合選擇，並擴及至員工眷屬到院檢查照護，期望同仁透過檢查檢視自己的健康落點並加以改善，成為更健康的生活。

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，2023 年度填答率為 93.4%，顯示集團員工心理健康狀況無重大風險因子。 ▪ 國泰金控推出員工協助方案（Employee Assistance Program, EAP），諮詢總人次為 106 次。
身體健康	▪ 每年舉辦員工路跑、健走、登山及減重競賽等活動，國泰金控、國泰人壽、國泰世華銀行、國泰證券、國泰建設分別榮獲「運動企業認證」。 ▪ 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。 ▪ 國民健康署為鼓勵企業致力推動職場無菸環境及計畫性推動職場健康促進，經評鑑績效卓著職場可獲頒健康促進標章，2023 年國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰投信獲頒該標章。 ▪ 每 2 年舉辦免費員工健康檢查，追蹤員工肥胖與三高狀況，2023 年參與員工健檢近 2 萬人。
職場安全	▪ 依法規建置 AED 等急救用品之設置，並安排急救人員進行相關訓練。 ▪ 定期舉辦員工安全衛生教育訓練，2023 年員工職業安全衛生教育訓練累計 67,778 小時。 ▪ 實地防災演練，2023 年進行 2 次疏散演練、1 次緊急聯絡網演練。 ▪ 定期進行照明度及二氧化碳濃度等職場作業環境測定。 ▪ 辦公職場和承攬商定期實施內部檢查，2023 年皆依規定進行內部檢查，內部檢查結果無重大缺失。 註：以上職場安全服務提供予所有該職場之工作者，不限於員工。

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

員工健康促進專案活動

為引導同仁保持良好健康，推出促進員工健康之減重 / 運動專案—「大腹翁小腹婆」及「步步攻億走」，其中大腹翁小腹婆自 2015 年起已邁入第九年，結合 Cathay Walker Plus 數據追蹤與線上運動課程，2023 年度累計參與人數逾 9 萬人，減重總數達 183,002 公斤（2023 年減重 30,610 公斤），以 BMI 檢視減重成效，前後測指標檢視減重成效顯示過重族群比例減少 16.6%。

註：關於步步攻億走專案緣由與成果請參考 3.1.1 拓展健康生活圈。









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

財務健康 - 亮點績效

友善的投資、理財環境

- 創新推出「悠遊付申購基金」，擴張基金投資可及性
- AI 智能選股全年度累計服務人次數 34.6 萬

實踐普惠金融，促進全民受惠

- 獲得金管會保險局微型保險競賽「業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」肯定

打造社會財務健康安全網

- 國泰世華銀行發布《2023 臺灣全民財務健康關鍵報告》
- 與警政署合作，打造「#說出來 反詐騙體驗展」

財務健康 - 策略藍圖

重要作法	2023 年目標達成情形	短期目標（2024 年）	中期目標（2026 年）	長期目標（2030 年）
策略 1	客戶財產的最佳守護者：因應社會變化，提供多元理財與財務管理工具，協助民眾做健康的財務決策，建立人生的安全感與幸福感。			
重視客戶風險意識、理財自主權與滿意度。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	註 1	財務健康檢測人次累計達 15 萬	財務健康檢測人次累計達 25 萬	財務健康檢測人次累計達 45 萬
	註 1	使用理財規劃工具受惠人數達 87 萬人	使用理財規劃工具受惠人數達 140 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逾 8 成以上滿意	理財服務客戶滿意度達 8 成以上滿意		理財服務客戶滿意度達 9 成以上滿意
	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逾 2%	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%	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 8%	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 16%
	國泰世華銀行受惠客戶數達 2 萬人，投資規模逾 57 億元，國泰投信受益人數達 122.3 萬人，基金規模逾 2,500 億元	國泰世華銀行受惠客戶數達 2.1 萬人，投資規模逾 64 億元，國泰投信受益人數達 126 萬人，基金規模逾 2,610 億元	國泰世華銀行受惠客戶數達 2.3 萬人，投資規模逾 74 億元，國泰投信受益人數達 134 萬人，基金規模逾 2,769 億元	國泰世華銀行受惠客戶數達 2.6 萬人，投資規模逾 90 億元，國泰投信受益人數達 155 萬人，基金規模逾 3,212 億元
	銀行使用定期定額扣款基金人數達 21.4 萬人 投信使用定期定額扣款基金筆數達 10.3 萬筆 證券使用定期定額扣款累積戶數達 26.5 萬戶	國泰世華銀行與國泰證券：使用定期定額扣款投資理財人數達 55.4 萬人 國泰投信：使用定期定額扣款基金筆數達 10.2 萬筆	國泰世華銀行與國泰證券：使用定期定額扣款投資理財人數達 63.1 萬人 國泰投信：使用定期定額扣款基金筆數達 11.2 萬筆	國泰世華銀行與國泰證券：使用定期定額扣款投資理財人數達 78 萬人 國泰投信：使用定期定額扣款基金筆數達 13 萬筆
	國泰產險提供多樣化保障商品，協助企業和民眾避免資產減損，暖心服務體驗滿意度 9.8 成以上滿意	國泰產險客戶暖心服務體驗滿意度達 9 成以上滿意		
	註 1	高齡客戶交付銀行管理的理財資產規模達 4,700 億元	高齡客戶交付銀行管理的理財資產規模達 5,100 億元	高齡客戶交付銀行管理的理財資產規模達 5,900 億元

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

重要作法	2023 年目標達成情形	短期目標（2024 年）	中期目標（2026 年）	長期目標（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	註 1	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%		
	註 1	降低客戶被詐騙風險，防詐教育及宣導累計接觸人次達 6,000 萬	降低客戶被詐騙風險，防詐教育及宣導累計接觸人次達 7,600 萬	降低客戶被詐騙風險，防詐教育及宣導累計接觸人次達 9,000 萬
	註 1	配合公部門或自行推動新增至少三項「新型態防詐舉措」	配合公部門或自行推動新增至少二項「新型態防詐舉措」	
	註 1	持續強化阻詐能力，銀行年度總投入成本不低於 3,000 萬	持續強化阻詐能力，銀行年度總投入成本不低於 2,500 萬	持續強化阻詐能力，銀行年度總投入成本不低於 2,000 萬
	註 1	守護客戶資產，銀行臨櫃成功攔阻件數與前一年度相比提升 10%	守護客戶資產，銀行詐騙攔阻件數較前一年度相比提升 6%	
	信託產品服務 2023 年度受惠人數逾 3 萬人，較前一年度成長近 9.6%	信託產品服務年度受惠人數達 3.2 萬人	信託產品服務年度受惠人數達 3.6 萬人	信託產品服務年度受惠人數達 4.4 萬人
策略 2	**台灣普惠金融標竿企業：平等與友善的金融服務，延伸金融服務場域與落實金融平權，促進民眾數位金融接受度與使用率。**			
開發普惠金融產品，推展數位平台的和降低投資門檻，提升金融服務的可及性和可負擔性	2023 年度推出 5 項普惠金融創新產品與服務	普惠金融創新產品或服務累積至少 6 項	普惠金融創新產品或服務累積至少 10 項	普惠金融創新產品或服務累積至少 15 項
	註 1	提供中小企業營運發展所需資金，陪伴企業成長茁壯，中小企業放款金額達新臺幣 3,180 億元，支持家數達 7,400 家	提供中小企業營運發展所需資金，陪伴企業成長茁壯，中小企業放款金額達新臺幣 3,800 億元，支持家數達 7,800 家	提供中小企業營運發展所需資金，陪伴企業成長茁壯，中小企業放款金額達新臺幣 5,088 億元，支持家數達 8,600 家
	註 1	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 9 戶，新增放款金額 2,381 萬元	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 12 戶，新增放款金額 3,260 萬元	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 13 戶，新增放款金額 3,426 萬元
	積極協助社會企業取得融資資金，2023 年提供優惠貸款累積核准戶數達 16 戶	積極協助社會企業取得融資資金，提供優惠貸款新增戶數 1 戶，新增放款金額 192 萬元		
	註 1	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，頭家壓箱保件數成長率 15%	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，頭家壓箱保件數成長率 25%	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，頭家壓箱保件數成長率 50%
	微型、小額保險 2023 年度受惠人數逾 9.8 萬人	微型、小額保險受惠人數達 9 萬人	微型、小額保險受惠人數達 9.5 萬人	微型、小額保險受惠人數達 12 萬人

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

重要作法	2023 年目標達成情形	短期目標（2024 年）	中期目標（2026 年）	長期目標（2030 年）
開發普惠金融產品，推展數位平台的和降低投資門檻，提升金融服務的可及性和可負擔性	註 1	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	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 6.4 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 7.5 萬人
	註 1	持有國泰系列 ETF 基金 1~10,000 單位數（含）以下的小資族受益人數達 150 萬人	持有國泰系列 ETF 基金 1~10,000 單位數（含）以下的小資族受益人數達 171 萬人	持有國泰系列 ETF 基金 1~10,000 單位數（含）以下的小資族受益人數達 177 萬人
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	2023 年度商業險使用率達 98%，個人險行動投保 APP 使用率達 91%	商業險使用率 100%，個人險行動投保 APP 使用率 90%		
	註 1	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達 99%		
	自然人客戶使用電子數位證券交易戶數比例達 90%	自然人客戶使用電子數位證券交易戶數比例維持 95%，並優化數位平台服務		
	2023 年客戶使用數位服務體驗滿意度 2023 年度逾 8 成以上	客戶數位服務體驗滿意度達 8 成以上滿意		
	2023 年度智能助理 1 秒內回覆客戶的問題解決率達 96%	智能助理 1 秒內回覆客戶之問題解決率達 90%		
	2023 年度金融服務站服務地區累積達 163 鄉鎮，服務累積逾 12.4 萬人次	金融服務站服務地區涵蓋全台累積達 165 個鄉鎮，受惠人數累積達 14 萬人次	金融服務站服務地區涵蓋全台累積達 185 個鄉鎮，受惠人數累積達 20 萬人次	金融服務站服務地區涵蓋全台累積達 200 個鄉鎮，受惠人數累積達 35 萬人次
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，避免因為金融知識不足，導致財產的減損，影響生活品質	透過金融教育提升民眾金融知識，參與金融教育之參加者逾 9 成以上同意對增進金融理財知識有正面影響	透過金融教育提升民眾金融知識，參與金融教育之參加者 8 成以上同意對增進金融理財知識有正面影響		
	註 1	對金融弱勢族群及偏鄉學校持續推動金融教育： 1. 累計影響人次達 208 萬 2. 推出 10 檔青年理財教育影音 3. 舉辦 10 場偏鄉學校金融教育課程 4. 舉辦 5 場信託推廣課程或講座	對金融弱勢族群及偏鄉學校持續推動金融教育，累計影響人次達 318 萬	對金融弱勢族群及偏鄉學校持續推動金融教育，累計影響人次達 540 萬

註 1：此目標為 2024 年新增目標，故暫無揭露 2023 年達成情形。

3.2 財務健康

SASB：FN-CB-240a
重大議題：理財規劃與服務、數位轉型與創新

3.2.1 給大眾最值得信賴、有溫度的金融服務

2023 年國泰世華銀行發布《2023 臺灣全民財務健康關鍵報告》，其中顯示台灣民眾逾 3 成未設立財務目標、6 成重視退休後生活品質但未有實際規劃，社會同時間面對通膨、長照等內外環境挑戰，善用金融工具更顯重要。國泰集合專業領域資源與跨界合作，積極透過金融科技、數位與數據，協助客戶做出優質的財務決策，增強財務韌性，為客戶守護「財務健康」。關於國泰金控理財產品與服務執行成效請見附錄表 27。

IFRS	治理	策略	風險管理	指標與目標
理財規劃與服務	✓	✓	✓	✓
數位轉型與創新	✓	✓	✓	✓

安全幸福的信用託付



專業信託團隊

國泰世華銀行以「服務場景化、產品多元化、契約模組化」三大策略，專業團隊推廣信託並建構信託友善平台，提供民眾 24 小時預約諮詢信託服務；更走入企業、醫院或社區照護機構，11 月參與高雄「樂。齡博覽會」，提供信託服務諮詢；2022 年啟動之「員工持股信託」計畫亦獲評鑑肯定，透過全方位信託服務保障財務安全。



保險金信託共同行銷服務

藉由信託與保險制度的結合，提升保單受益人財產的保障。國泰世華銀行 2022 年與國泰人壽聯手共推「保險金信託共同行銷」服務，為國內第一家開辦之金融機構，提供「投保、信託、保單批註」一站式服務，推廣以「信託平台」承載「保險給付」的觀念，落實「全民信託」理念，更連續 8 年獲最佳財務管理大獎肯定。



職棒防賭基金信託

國泰世華銀行於 2009 年首創「職棒球員防賭基金信託」及「職棒聯盟球員簽約金信託」，設立防賭基金並為球員規劃儲蓄退休金，提升台灣職棒環境。信託期間，若球員有臨時提領資金的需求，需經工會同意銀行才會進行撥款，待球員退役後，信託資產將全數返還供其生活使用，確保球員退役生活品質。此外，國泰世華銀行連續 11 年攜手職棒球員工會推動「職棒工會回饋列車」，走訪逾百間機關學校，與少棒選手互動。2023 年度「職棒球員防堵基金信託」財產本金達新台幣 1.62 億元。

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

友善全面的投資理財

提供小資族定期定額服務

為降低青年世代的理財門檻，2019 年國泰證券 APP 首創推出台股定期定額投資，青年世代可以少量資金長期參與台股市值前五十大標竿企業獲利成長。2022 年起將單筆最低申購金額調降為 100 元，美股定期定額 10 美元即可參與，並將台美股定期定額申購手續費皆調整為「均一價」。此外，導入智能客服阿發優化服務，投資人透過 APP 即可完成台股定期定額的申購作業，提升投資服務取得便利性，2023 年 APP 會員數 178 萬人、使用 AI 智能選股共 34.6 萬人。關於國泰證券數位投資服務請見 5.2.3 開發永續投資商品與服務。

全方位的金融理財管理專家

國泰投信推廣 ESG 基金(註) 與定期定額，幫助客戶在不同人生階段或理財目標上都有適合投資的產品，並且培養民眾長期投資習慣，讓財務脆弱族群能穩定累積財富。2023 年國泰投信管理之共同基金（含 ETF）規模達 8,678 億元、基金定期定額筆數年度平均 9.71 萬筆。

註：關於 ESG 基金如 00878 國泰永續高股息、國泰美國 ESG 基金 2023 年規模資訊請見 5.2.3 開發永續投資商品與服務。

退休投資商品

為幫助客戶及早規劃退休財務目標，國泰投信自 2019 年推出國泰泰享退系列目標日期組合基金（2029 / 2039 / 2049）(註)，運用「生命週期曲線」策略，根據年齡變化動態調整資產配置，從資產成長到穩健，以實現財務健康目標。截至 2023 年底之累積報酬，國泰泰享退系列目標日期組合基金 2029 為 33.0%、國泰泰享退系列目標日期組合基金 2039 為 49.5%、國泰泰享退系列目標日期組合基金 2039 為 53.4%。

註：三檔基金皆為新台幣 P 級別。

專屬國泰系列基金的自動化理財方案

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



2023 年國泰證券 App 推動成果

- 定期定額扣款申購服務達 **38 萬人次**
- 台股定期定額扣款申購服務**市占率高過 40%**
- 定期定額扣款金額**超過 380.75 億元**
- 定期定額扣款金額較前一年度**成長 64%**

2023 年 ESG 基金推廣成果

- 規模金額達 **2,534 億元**
- 受益人數達 **122.3 萬人**



2023 年國泰 e 家人推廣成果

- 電子交易新戶數達 **10,091 戶**，為投信業界第一
- 平台滿意度成長率**超過 4.5%**

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

悠遊付申購基金

由於政府開放以電子支付帳戶驗身與基金扣款，2023 年國泰投信與首次悠遊付合作，客戶可直接於悠遊付直接開戶、申購指定基金並以悠遊付綁定任一銀行扣款，打破以往需先申請國泰世華銀行帳戶才能申購，串聯電子支付平台提供客戶擁有更便利的小額投資體驗。

2023 年悠遊付申購基金成果

- 媒體曝光次數達 **1,292 萬次**
- 超過 **15.3 萬人**瀏覽網站



便利普及的金融服務站

國泰世華 2020 年攜手全聯福利中心推出「國泰世華金融服務站」，延長服務時間至晚上 9 點，提供開戶申請收件、數位服務推廣與諮詢、信用卡申辦及優惠諮詢、自動化設備諮詢與教學等四大業務。自試辦起深入觀察不同社區對金融需求的差異，正式開辦後更積極進駐分行密度較低的區域，逐漸引導客戶對服務站的態度原先僅經過順便詢問，轉為主動前來諮詢。

2023 年國泰世華金融服務站推動成果

- 服務走訪全台及離島 **163 個鄉鎮**
- **23%** 據點為銀行局所定義的「金融分支機構家數待增加地區」
- 總服務量**超過 12 萬人次**



3.2.2 整合性數位金融解決方案

Digital 數位：打造更便捷的數位金融服務

CaaS（CaaS Cathay as a Service）生態圈服務平台

國泰金控整合集團資源以「國泰即服務」為核心理念，打造異業洽商入口網站「CaaS 生態圈服務平台」，讓所有想與國泰合作的企業客戶，皆能在平台對接國泰的數位服務。2023 年聚焦 SaaS 業者（Software as a Service），以單點拓展商戶通路，與鋒形科技合作於人資系統中嵌入數位團險服務 groupins+，幫助企業客戶即時獲得團體保險報價資訊。

groupins+ 國泰團險數位家

國泰人壽看見企業團險投保需求，打造數位團險平台「groupins+」，以保險科技提供團險一站式數位服務，提供推薦套餐選擇，企業可以依需求自選與自組商品、快速取得客製化團險報價單，若有疑問亦可諮詢專業顧問，提升企業團險規劃、採購與管理工作效率。

groupins+ 國泰團險數位家推動成果

- 企業用戶造訪累積人次**超過 30 萬人**
- 累積提供**超過 700 份**客製化團體報價單

CUBE App 一站式的數位金融隨選平台

整合多樣化的金融服務，全方位滿足用戶的儲蓄、理財與投資需求，CUBE App 提供近 700 萬數位用戶簡單、好用兼具美感的數位金融體驗。透過 App 即能切換 CUBE 信用卡權益，並能進行轉帳、手機提款、信用卡服務、貸款申請、投資與保險等一站式金融服務，更建立財務彙整及財務行事曆，提供用戶隨時檢視財務狀況。

自由配

國泰人壽對準數位原生世代的高度自主保險需求，推出了個人保險數位平台「自由配」，保戶可以自由組合、單一保障的「元件型保險商品」。產品簡單易懂且保費相對便宜，兼顧預算和需求自由地規劃保險保障。

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

Data 數據：洞察客戶痛點提升流程效率

國泰產險以打造顧客極致體驗為目標，透過數據開發「Smart Claim 理賠智能助手」一站式管理平台，運用人工智能強化風險辨識並升級作業效率。另打造智能商險平台「SmartBiz 商業險銷售推薦系統」優化商業險銷售流程，協助營業人員快速報價，規劃適合客戶的投保方案，讓投保過程更精準迅速。

Technology 科技：探索未來金融服務的創新路徑

雲端電子病歷平台 iFHIR Center

國泰金控在 2022 年完成開發 iFHIR Center 電子病歷交換平臺，可支援 17 張電子病歷，並與超過 20 間醫療院所簽訂合作備忘錄。2023 年更與社團法人台灣醫療影像資訊標準協會，共同主辦為期 4 天「2023 台灣醫學資訊聯測松暨金融醫療科技論壇」，分享如何結合資訊與醫療科技打造新一代金融創新服務。

國泰金控技術年會

國泰金控技術年會趨勢觀點

每年邀請各產業領袖、技術專家共同探索 Fintech 新趨勢和技術應用。2023 年國泰金控以「混血共融新智慧」為主題，討論 AI（人工智慧）、Blockchain（區塊鏈）、Cloud（雲端）、Data（數據）、Ecosystem（生態圈）等豐富資訊，展現金融創新的發展方向，吸引線上線下超過兩千名聽眾共襄盛舉。

集團智能語音助理阿發

作為金融業的智能助理代表，集團智能語音助理阿發以 NLU（自然語言理解）技術為基礎，通過語音辨識技術和三維意圖架構，能夠引導客戶有效解決問題。每月服務超過 150 萬筆客服進線，維持高滿意度。未來持續整合跨域業務，擴大數位客戶群，並推出多項新服務，如銀行與證券間的交易流程優化、保險相關的道路救援申請等，以提供更多元化的服務體驗。

People 人才：運用雲端技術人才推動集團數位轉型

為推動集團轉型，各子公司將「戰情室」作為指揮中心，透過輪調制度活化組織運作，使敏捷、多元與快速決策成為常態。國泰金控於 2023 年正式在高雄成立「國泰資訊開發中心（CDC）」，作為雲端開發基地支援全集團的雲端開發工作，打造南部金融業最大的「雲原生技術人才庫」。此外，集團也與高雄市政府、AWS 合作啟動「高雄國泰金 AWS 國際金融創新中心（KACIFIC）」計畫，未來 3 年內培育百名雲端人才，促進當地產業發展。



國泰金控與高雄市政府、AWS 合作舉辦人工智慧與雲端證照挑戰賽，盼更多雲端人才進駐高雄

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

3.2.3 推動普惠金融，打造友善金融環境

為實現普惠金融，國泰制定普惠金融政策，強化普惠金融推動，並透過董事會督導，由企業永續委員會責任商品小組規劃執行，除提供保險、債券、貸款等金融商品與服務提供，與社福團體等夥伴合作，進而促進金融服務的可及性、可用性和可負擔性。關於國泰金控普惠金融推動成效請見附錄表 29。

普惠金融商品與服務

商品	目標族群	商品介紹	觸及客戶數	交易數量
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 2023 年底，有效契約人數共 24.3 萬人。	截至 2023 年，為社會提供約 880 億的人身風險保障，累計承保件數達 26.7 萬件。
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。 ▪ 2023 年度獲得金管會保險局微型保險競賽「業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」肯定。	截至 2023 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 13.3 萬人。	截至 2023 年底，國泰人壽與國泰產險承作之微型保險有效契約承保保額達 474.59 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 2023 年底之新契約人數共計 11 萬人。	截至 2023 年底，共銷售 12.5 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。	2023 年芒果災助連結型保險共理賠 4 件。	2023 年芒果險理賠金額約新台幣 40.80 萬元。

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

商品	目標族群	商品介紹	觸及客戶數	交易數量
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 2023 年底，累計承貸戶數達 32.7 萬戶。	截至 2023 年底，累計承貸金額達 1,446 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，幫助他們獲得所需的營運資金。	截至 2023 年底，共計承貸 16 家社會企業申請案。	截至 2023 年底，已累計核貸金額約新台幣 8,400 萬元。

針對未充分受惠於金融商品或服務者提供非財務支持

國泰為提升特定族群的金融素養和財務健康意識，致力於以多元管道與形式傳遞金融知識，推廣理財教育，從而促進特定族群的福祉。透過積極的教育和知識分享，國泰盼社會大眾不分族群皆有能力做出明智的金融決策，從而提高整體社會的生活品質和財務穩定性。更多金融教育與反詐推廣請參考 3.2.4 多元金融教育管道。

類別		服務	目標族群	社會面量化 KPI
金融或數位素養培訓	金融教育	國泰金控高中財金素養課程	學生	觸及人次：8,301
		國泰投信 Y 世代基礎財金教育講座	學生	觸及人次：1,706
		大樹計畫 Tutor CUB	學生、偏鄉族群	觸及人次：164
		368 鎮走透透反詐宣導	社會大眾	觸及人次：560
	社群宣導	Youtube 保險新手村保險知識影片	未曾主動購買過保險之對象	觀看次數：164.8 萬次
		ETF 咖啡館	社會大眾	觸及人數：11 萬
		「大樹下學投資」金融推廣社群 (FB)	35~44 歲之族群	追蹤人數：43 萬
		「最懂你的理財小夥伴」金融推廣社群 (IG)	學生、30 歲以下青年	追蹤人數：2,014 人
	反詐騙	反詐騙桌遊	學生、高齡族群	觸及人次：8,683
		#說出來 反詐騙展	社會大眾	觸及人數：超過 4,000 人
商業管理工具或訓練	AWE 女性創業學院		女性	觸及人次：95



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

3.2.4 多元金融教育管道

由於金融科技技術快速革新，客戶能更便利且輕鬆取得商品多元的金融理財商品與服務，然而隱含著金融詐騙方法亦越趨逼真，對於金融素養培育更顯重要，國泰金控暨子公司運用創新多元方式，幫助民眾提升金融觀念，以及建立對於金融犯罪的敏銳識斷能力。

提升金融基礎知識與理財素養力

推廣投資理財教育利害關係人，透過講座、影片、Podcast 等管道線上線下雙軌並行，培養各世代正確的投資理財觀念及投資能力。

推動金融理財教育

講座 / 論壇

國泰投信理財講座成果：

- 舉辦 62 場講座
- 8,308 參與人次

國泰投信 Y 世代基礎財金教育講座成果：

- 舉辦 20 場講座
- 走訪全台 8 所大學、5 所高中
- 共觸及 1,706 人
- 國泰投信 2023 年理財講座主題涵蓋產品理財說明會、高齡理財退休講座、Y 世代基礎財金教育講座、責任投資推廣課程等。
- Y 世代基礎財金教育講座引導學生透過簡單投資方法提早著手財務規劃。
- 國泰世華銀行舉辦全球投資趨勢論壇。

影片 / Podcast

- 國泰投信 2023 年度共發布 55 支理財教育影片與 Podcast，觀看人次超過 48 萬。
- 國泰人壽保險新手村截至 2023 年已上線 48 部動畫短片、總觀看次數達 164.8 萬。
- 國泰投信發布影片—投資這樣泰秒懂、Podcast—投資這樣泰好聽。
- 國泰世華銀行推出財經素養影片。
- 國泰人壽保險新手村將保險知識（如：險種、理賠或保險名詞解釋等）製作為動畫，強化大眾對保險保障的認知。

網站 / 社群

- ETF 咖啡館全年觸及人次約 11 萬
- 大樹下學投資粉絲團人數已超過 4.1 萬名
- ETF 咖啡館：2023 年新增債券產品介紹、股債配置介紹等，致力提供投資人全面的 ETF 知識。
- 國泰投信自 2018 年成立的「大樹下學投資」FB 粉絲團介紹基金簡介及 ESG 投資理念等；2021 年成立「最懂你的理財小夥伴」IG 企業帳號，以 30 歲以下年輕目標客群為主，多為易懂吸睛的理財知識，如「1 分鐘秒懂 ETF」、「快速搞懂 ETF 折溢價」等；並且設立 Line 官方帳號，累積近 25 萬人訂閱，提供客戶即時查詢最新投資建議及基金狀況。

研究報告

- 國泰世華銀行發布《2023 臺灣全民財務健康關鍵報告》









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

強化詐騙覺察力

面對金融詐騙手法日益翻新，為提高客戶對議題的識別能力，國泰世華銀行及國泰人壽積極擴大反詐騙的防範範圍，不僅加強對相關議題的宣傳力度，更與警政署攜手合作，藉由各式措施守護客戶的財產安全。

1 成立跨部門反詐騙小組

為擴增詐欺防制範疇，國泰世華銀行2023年7月於總經理召集之下，成立跨部門的反詐騙小組，整合全行資源，建立全行的反詐騙機制，定期檢視打詐成效並呈報工作成果到防制洗錢與打擊資恐委員會」及公平待客推動委員會。

依內政部警政署的統計，國泰世華銀行 2023 年度成功攔阻：

- 共 **1,811** 案件
- 金額約 **12.8** 億元（占全體金融機構 16.9%）
- 攔阻詐騙件數及金額均遙遙領先同業

2 響應公部門倡導

會同當地警察分局參加「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導」：自 2023 年 6-8 月共宣導全國 16 個地區。

3 推廣反詐騙桌遊

國泰人壽自 2018 年起攜手各地警察局，以反詐騙桌遊協助年長者提升識別與防堵詐欺的能力。

> 超過 90% 參與民眾表示：「透過『詐騙防衛隊』桌遊，不僅更了解詐騙手法，也知道親友遇到詐騙時該如何應變協助。」

4 舉辦「# 說出來」宣導活動

國泰世華銀行於 2023 年 8-12 月舉行主題活動：

- 與刑事局於華山園區合辦「#說出來」反詐倡議體驗展（2023/12/7-12/10），共逾 4,000 人參觀。
- 透過媒體、倡議影片、社群及 EDM 等加強宣導。



「#說出來」反詐騙體驗展

為提升大眾辨識詐能力，國泰世華銀行與警政署 2023 年合作在華山文創園區舉辦為期四天的「反詐騙體驗展」。透過互動式體驗，認識科技、電話、投資與購物等常見詐騙手法，鼓勵大眾分享自身經歷過的詐騙方式，提升社會識詐警覺力，預防更多事件發生。



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



04

培力

4.1 職場培力
4.2 社會培力

在企業永續經營中，人才的發展與推動至關重要，並且優先考慮多元、公平和包容性（Diversity, Equity & Inclusion, DEI）的公司也更有可能吸引和留住頂尖人才。根據世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）發布的《2024 年 DEI 燈塔洞察報告》，指出具有包容性文化的組織充分發揮員工潛力的可能性高出 3.8 倍，而且隨著員工士氣的提高，離職率也會降低。面臨全新的 AI 與數位浪潮下，國泰金控重塑與升級員工職能，協助員工因應數位轉型與未來工作型態的轉變。並且支持青年、弱勢、女性等族群掌握知識及技能，使其在面對快速變遷的社會環境時，仍有能力可以自信自立、成就自我，同時，形塑多元包容的職場環境，讓多元人才皆能在國泰發揮潛能。



職場培力 - 亮點績效

榮獲 2023 HR Asia 亞洲最佳企業雇主獎

國泰金控五度榮獲「亞洲最佳企業雇主獎」，在「擁抱多元與包容職場」項目表現出色，「數位轉型表現、員工溝通管道、自我工作認同、下班後福利措施」等項目成績表現皆優於評比均值

培力主軸策略持續深化與實踐 制定職場培力藍圖四大主軸

國泰擘劃人才策略佈局，確保組織擁有足夠人力資源與素質應對數位轉型和金融科技趨勢的挑戰，推動員工自主學習文化和提供多元學習資源、以科技賦能人資轉型，推進全方位的人才培育發展體系

首屆獲親子天下 友善家庭職場獎大型企業組獎

國泰金控因應員工不同生涯階段的需求，陸續推出各式文化與組織轉型措施，將行動辦公、彈性班別作為常態，針對職場爸媽享「減速不脫隊」的彈性選擇，打造多元共融（DEI）職場

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

職場培力 - 策略藍圖

重要作法	2023 年達成情形	短期目標 (2024 年)	中期目標 (2026 年)	長期目標 (2030 年)
策略 1 重塑員工技能（Reskill）：識別未來人才需求技能，以因應未來趨勢而所需具備的專業知識及技能。				
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：敏捷力學習覆蓋率達 93.4%、數據力學習覆蓋率 74.8%	▪ 數位能力培訓：當年度培訓項目數位能力完訓覆蓋率 50% ▪ 歷年培訓項目數位能力完訓覆蓋率 80% ▪ 永續能力培訓：ESG 永續基礎線上課程完訓覆蓋率 90%	–	
策略 2 升級員工技能（Upskill）：依照員工不同階段的發展需求，提供對應的培育資源，持續提升員工工作能力。				
1. 依照各職類 / 職級投放學習資源，強化工作技能，並持續導入各項實體與數位學習資源，滿足多元的學習需求 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	▪ 2023 年度投入度調查教育訓練題項滿意度分數 4.18 分 ▪ 2023 年 360 能力評比 4 分以上人數比率達 94.9%	年度投入度調查教育訓練題項滿意度 4 分 （滿分 5 分） ▪ 360 能力評比 4 分以上人數比率達 85%	▪ 360 能力評比 4 分以上人數比率達 86%	▪ 360 能力評比 4 分以上人數比率達 87%
策略 3 建構領導梯隊 (Leadership Pipeline)：強化不同層級管理人才庫，加深人才板凳深度，以確保組織永續發展。				
定期檢視集團各層級人才庫，規劃並實施各層級培育計劃，提供集團經營所需管理人才	▪ 基中階人才庫之關鍵人才留置率：明日之星 (經理級) 留置率 97.1%、關鍵人才 (協理級) 置率達 100% ▪ Young Talent 人才庫之關鍵人才留置率 92.6%	▪ 基中階人才庫之關鍵人才留置率 80% ▪ Young Talent 人才庫之關鍵人才留置率 50%		
策略 4 形塑多元包容的職場環境（Diversity, Equity & Inclusion）：打造多元共融的職場環境，讓多元人才皆能在國泰發揮潛能，提升組織競爭力。				
1. 多元包容文化打底：從覺察並消除無意識偏見開始，校正並建立正確認知，持續蒐集回饋、溝通、宣導 2. 建立多元包容內外部網絡：如內部共學社群、外部專業網絡，於內外部凝聚連結並擴散影響力 3. 減速不脫隊支持措施：針對有家庭照顧需求的員工研擬相關方案，從制度面有效支持員工發展	▪ 推動集團減速不脫隊方案，育嬰留停留任率達 88% ▪ 女性主管人數比例達 54%	▪ 育嬰留停留任率達 80% ▪ 提升女性員工與主管： 1. 女性員工達 60% 2. 女性主管整體達 40% 3. 女性基層主管達 45% 4. 女性中高階主管達 25% 5. 女性 STEM 人才達 35% ▪ DEI 線上課程完訓覆蓋率 90%		

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

4.1 職場培力

GRI：2-27、401-2、401-3、404-2、404-3
重大議題：人才與技能發展、人才吸引與留任、職場多元包容

IFRS	治理	策略	風險管理	指標與目標
人才技能與發展	✓	✓	✓	✓
人才吸引與留任	✓	✓	✓	✓
職場多元與包容	✓	✓	✓	✓

4.1.1 員工結構與組成

國泰金控暨子公司 2023 年正職員工共計 45,303 人，非正職員工 277 人，佔整體員工比例 0.61%。國泰集團以台灣為主要營運據點，以當地員工為優先聘僱對象，訂定當地雇用比例達 85% 之目標，聘僱率約 99%。遵循主管機關勞動相關法令規範，從未雇用童工，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。國泰金控、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券、國泰投信與國泰期貨自願性揭露非二元性別員工人數，2023 年共計 90 位非二元性別員工。

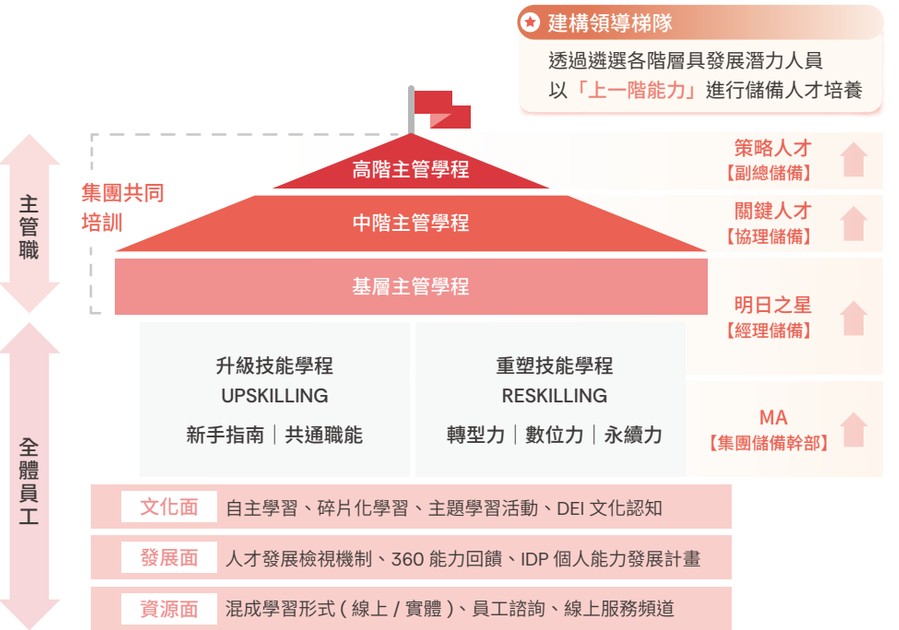
註：關於國泰金控正職員工統計請參考附錄表 14。

國泰支持原住民和身心障礙人士的就業權利，針對具原住民身分的員工，設有「原住民歲時祭儀假」，可在所屬族群的祭儀期間擇一日休假參與；辦公場域設有無障礙措施，並透過電子報、專題演講等方式推動職場包容及尊重多元文化。此外，國泰於海外營運地點延攬當地員工，員工國籍組成橫跨中國、東南亞、北美洲、歐洲，共計 14 國。

註：關於原住民員工和身心障礙之員工統計請參考附錄表 15-1；國泰外國國籍員工統計請參考附錄表 15-2。

4.1.2 人才培育與發展

面對激烈的人才競爭以及內部育才的迫切需求。國泰集團深化 ESG 培力主軸，制定職場培力藍圖四大主軸。我們不僅提供員工多元且具啟發性的職涯發展機會，更運用科技賦能人才轉型，建構更個性化的學習歷程，精進學習遊戲化、學習共享化、發展個人化、學習體驗升級化等多元面向，以確保組織擁有足夠的人力資源與素質應對數位轉型及金融科技趨勢的挑戰。



升級員工技能 UPSKILL

集團培訓資源

為激勵同仁自主學習並塑造集團以學習者為中心的文化，國泰金控整合集團內外資源，設計符合個人與企業需求的學習內容與方式，搭配混成學習模式，並融入遊戲化與競賽元素提升樂趣。透過學習遊戲化、學習共享化、發展個人化、學習體驗升級化等四大多元面向，推進全方位的人才培育發展體系。2023 年我們以「萬哩遊很大」為集團年度主題鼓勵共學，並以「ESG 永續 X DEI 多元共融」為主軸舉辦系列講座，提供多樣資源讓不同角色皆能持續挑戰自我、提升自我價值。

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



① 數位圖書館

- 每月精選推薦 3 本職能 / 多元跨領域主題書籍供同仁閱讀，共推薦 24 本書籍。
- 舉辦心得投稿分享活動。

- 投稿篇數：2,440 篇
- 電子書借閱數：55,120 次（相較 2022 年度提升 17.9%）
- 不重複使用人次：11,415 人（相較 2022 年度提升 10.1%）

② 萬哩遊很大

為集團年度學習活動，融合多元培訓領域、主題講座、不同程度的課程內容以及混成學習模式；並納入團體組隊賽制，激勵同仁共學相長。

- 共 觸 及 20,004 人，活 動滿意度為 9.1 分
- 超過 8 成同仁認為主題學習活動具幫助並提升學習動力

③ 登峰講堂

以「ESG 永續 X DEI 多元共融」為年度主軸舉辦系列講座，邀請外界講者分享經驗，凝聚同仁對議題的認識。

- 舉辦 5 場，主題為 ESG 概念、跨文化、理財、跨世代、覺察力
- 平均滿意度：9.1 分
- 平均參與人數：762 人

④ 個人化推播

運用數據分析「個人技能缺口與能力發展」和「學習行為」，搭配 Hahow for Business，精準推薦個人化線上學習資源。

- 每月推薦 1 堂職能課程，共推薦 8 堂課 / 人；另每月精選其他 5 堂多元主題課程，共精選 40 堂課
- 集團參與活動推薦課程的完課率皆大於非活動課程
- Hahow 平台使用率達 92.5%
- 金控 Hahow 總學習時數為 9,763 小時（相較 2022 年度成長約 40%）

⑤ 共享學堂

- 由同仁擔任講師，分享專業知識、擅長技能或經歷等，提供展現才華的舞台，創造開放交流互動圈。
- 「泰享獎」最佳講師的選拔制度肯定學習模範同仁，提升自我認同與成就感。

- 舉辦 12 場，主題為心理、運動、生活、技能等
- 平均滿意度：9.1 分
- 平均參與人數：800 人

評估訓練總效益

除了為不同員工角色制定完整的通識知識庫、專業職能課程外，更因應科技未來而量身訂作的數位素養課程，同時，也針對不同職涯階段的同仁，規劃一系列的學習藍圖、培育發展指南、個人發展計畫等，使全體同仁皆能透過不中斷的學習持續成長精進。此外，定期透過柯氏學習評估模式（Kirkpatrick Model，簡稱柯氏）與人力資本投資報酬率（Human Capital ROI）指標，追蹤檢視員工培訓的效益，並且進一步優化教育訓練內容。

註：關於國泰員工教育訓練統計請參考附錄表 21。

項目	評估指標	2020	2021	2022	2023
L5 投資回報	整體人力資本投資報酬率（註 1）	11.39	11.06	5.68	4.33
L4 成果評估	顧客滿意度達標程度	100%	100%	100%	100%
	關鍵人才留任率（註 2）	99%	98%	99%	98%
L3 行為評估	內部職缺滿足率	80%	82%	73%	69%
	CFP® 認證取得數	555	690	702	775
L2 學習評估	員工行為守則、資訊安全、法令遵循、風險管理教育訓練測驗通過率	100%	100%	100%	100%
L1 反應評估	員工教育訓練整體滿意度（滿分 5 分制）	4.15	4.10	4.10	4.18

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：關鍵人才：2023 年末為內勤科主管以上（含），且 2022 年績效 4 以上（含）之人員。

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

重塑員工技能 RESKILL

隨著大數據與 AI 快速發展，數據思維成企業保持優勢關鍵，國泰金控自 2021 年啟動培育數據人才，目標五年內培育 25% 內勤同仁具關鍵數位力思維，進而重塑集團數位技能。2023 年以「數據分析」為重點，舉辦 Power BI 數據分析工作坊、RPA 程式動手做工作坊、敏捷 PSM 培訓實戰班，培養數據與技術人才的實戰能力。此外，為接軌國際永續顯學，集團推動 5 堂系列微課程與 2 場永續活動，向同仁傳遞國泰永續目標與作為，建立永續意識與認知；子公司國泰人壽亦舉辦永續金融管理師培訓班，以系統性培訓計畫厚實集團永續金融人才庫。

轉型三力

培訓參與率 93.4%

敏捷力

- 線上基礎課程提升同仁敏捷力思維。
- 集團線上課程完訓覆蓋率為 93.4%。

學習力

- 線上英文講座：職場常見情境的文法、寫作、口說內容由淺入深分享。
- 平均參與人數為 893 人（2 場）、滿意度為 9.2 分。

對話力

- 薩提爾職場對話力：覺察情緒、理解需求與解析職場情境中的常見溝通模式。
- 課程滿意度為 9.4 分。
- 完訓人數為 29 人（實體限額 1 場）。

數位力

培訓參與率 75%

數據力

- 線上基礎課程提升同仁數據力思維。
- 集團線上課程完訓覆蓋率達 75%。

RPA 數位工具學習營

舉辦 BA（流程梳理）與 PG（流程開發）實體課程，結合助教輔導制度，協助同仁優化工作效率。

- 完課人數 173 人(有上 BA 或 PG 任一堂即納入計算)。
- 總訓練時數 2,369 小時。
- 平均 95% 學員對課程表示滿意。
- 完成開發 85 條 RPA 流程。

數據人才—分析師與管理師培育課程

學員需通過 90 小時培訓以取得認證，包含專業課程—3 項分析工具、4 項資料治理實務與 AI 應用等，及專題競賽與發表會實作考核。

- 分析師課程：參與人數為 105 人，總訓練時數 7,791 小時。
- 管理師課程：參與人數為 141 人，總訓練時數 1,692 小時。
- 209 人內勤同仁（約 13%）通過認證。

數培力講座

主題涵蓋 Outlook 功能、ChatGPT 應用、會議簡報製作技巧、圖像資訊表達。

- 舉辦 5 場。
- 平均參與人數 874 人、滿意度 9.2 分。

Power BI 數據分析工作坊

學習運用程式並產出報表，並於成果發表會分享收穫，幫助工作及決策有效應用數據。

- 完訓人數為 15 人。
- 完成開發 Power BI 7 張儀表板。

營運效益

為國泰打造數位金融人才庫、強化產品開發方面的創新能力、並擴大數位服務的提供與應用，且優化國泰運營流程，以帶動業務與營收成長。

量化指標

有效創新數位商品，提升金融服務效率，詳見 CH3.2.2 整合性數位金融解決方案。

- groupins+ 以保險科技提供團險一站式數位服務，企業用戶造訪累積人次超過 30 萬人。
- CUBE App 提供近 700 萬數位用戶簡單、好用兼具美感的數位金融體驗。
- 集團智能語音助理阿發每月服務超過 150 萬筆客服進線，維持高滿意度。
- 運用雲端技術人才推動集團數位轉型，未來 3 年內培育百名雲端人才。

永續力

培訓參與率 82.4%

永續微課程與活動

集團舉辦 5 堂系列微課程與 2 場活動—生活永續實踐挑戰活動（依循聯合國美好生活目標 Good Life Goals 設計）、永續有獎徵答活動。

- ESG 系列微課程集團平均完訓率達 82.4%。
- 認識集團永續作為後測分數達 4.67 分（滿分 5 分）。
- 2 場活動觸及人次 329 人。

永續金融管理師培訓班

國泰人壽與台灣永續能源研究基金會合作舉辦「永續金融管理師」證照培訓班。

- 完訓人數為 60 人。
- 獲得認證人數為 58 人。
- 總訓練時數為 2,400 小時。

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

AG2.0 業務員轉型計畫

國泰人壽 Agency2.0 業務員轉型計畫	
計畫目標	強化業務同仁職能及數位能力，以提升客戶滿意度及專業行銷能力
培訓機制	▪ 數位化管理工具「Cathay Box」App 導入 ▪ 業務員分級教育 ▪ 職域經營培訓 ▪ 主管職能培訓 ▪ 增員及新人培訓優化
對象	全體外勤同仁
營運效益	▪ 提升業務員表現，增加公司績效 ▪ 提升新人定著率，降低招募成本
計畫成效	投資回報 L5：ROI

2019	2020	2021	2022	2023
56.3%	49.33%	45.19%	46.37%	46.15%

成果評估 L4：新契約等價保費 (單位：仟元)

2019	2020	2021	2022	2023
96,312,927	62,181,535	50,996,539	42,434,095	47,415,079

行為評估 L3：新人定著率

2019	2020	2021	2022	2023
67.8%	69.0%	66.9%	66.8%	63.7%

學習評估 L2：通過訓練人次

2019	2020	2021	2022	2023
28,108	28,147	27,140	25,870	24,493

反應評估 L1：滿意度

2019	2020	2021	2022	2023
98.64%	95.59%	94.76%	94.4%	97.96%

建構領導梯隊 Leadership Pipeline

國泰金控定期檢視與規劃各職級人才培育計畫。透過人才發展會議，引導主管從組織目標和人才發展角度思考，訂定培育關鍵需求，並落實各層級職能訓練及接班人才培育計畫，以促進企業與人才共同成長。2023 年將領導梯隊計畫聚焦於強化人才輔導、個人發展計畫（IDP）制定，以及實施人才檢視與發展機制，結合定量測評工具（如：學習單與輔導單），協助主管全面了解團隊人才樣貌，了解學員與教練在關鍵行為的應用，強化管理人才庫。

梯隊	計劃名稱	計劃說明	2023 培育成果 / 亮點
Young Talent	GMA 金融策略家	GMA 為金融業首創跨集團輪調之儲備幹部計畫，透過為期 2.5 年跨子公司輪調培育，旨在培養具有策略高度及跨領域思維之策略企劃儲備主管。	歷屆通過 GMA 計劃培育與考核者，任經理級以上佔比達 47%。
協理級梯隊	集團關鍵人才	透過集團協作，自 2022 年起展開為期 2 年的關鍵人才發展計畫，透過行動學習的專案實作、職能課程的系統化學習，以及設定個人發展計畫（IDP）的顧問及教練輔導，提升學員向上一階發展的準備度。	2023 年度完訓學員對培育計劃之 NPS 為 87.5。
經理級梯隊	集團明日之星	鑑於集團人才梯隊儲備機制，遴選資深專業人員（副理、資深副理）之潛力人才透過 2 年內計畫加速培養上一階經理級職務所需的心態與能力，提升人才向上發展之準備度。	首年計劃啟動暨 workshop 活動滿意度 4.5 分（5 點量表）、學員信心程度 8.6 分。

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

4.1.3 建構多元包容（DEI）職場

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，參考聯合國《世界人權公約》以及相關最佳實務倡議，訂定《國泰金控人權政策》，確保不因個人性別、性傾向、種族、社經地位、年齡、婚姻、家庭、語言、信仰、黨派、國籍、容貌、身心障礙或其他因素而有任何差別待遇之歧視行為，朝向職場零人權風險。為讓人才皆能在國泰發揮潛能，持續提供各項優於法規的措施及管理機制，亦向外拓展凝聚資源網絡建立女力共學圈，2023 年我們獲得親子天下「友善家庭職場獎」，以及國內最大女力社群女人迷「DEI 多元共融願景獎」企業大獎金獎等肯定，激勵我們優化制度，建立多元包容的職場氛圍。

建構彈性職場

國泰金控升級資訊科技、導入數位化作業流程、重塑管理制度與組織文化，建立更具彈性且協作更緊密的行動辦公。新型態職場環境轉變職場溝通與協作模式，國泰鼓勵主管增加與員工對話並搭建多元溝通管道、擬定明確目標，了解員工的能力發展、職涯想像，藉由正式或非正式聚會增進員工之間的連結。此外，持續優化「國泰工具吧」數位工具，提升行動辦公作業效率與資訊安全。國泰相信行動辦公使同仁成長不受限，彈性的工作型態留置優秀人才，更提升員工對企業的認同度與滿意度。

混合式辦公	彈性班別	彈性辦公
目前國泰金控落實 2 週於公司、1 週遠端的混合工作模式，各部門可依據業務型態與同仁需求彈性調整。	同仁可依自身需求與業務狀況，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。	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。

奠基多元包容文化

國泰員工組成多元，從建立多元包容文化認知開始，持續避免因無意識偏見所帶來的不平等行為。此外，國泰落實員工的人權與性別平等，國泰金控參考聯合國《世界人權公約》及相關倡議行動，制定《國泰金控人權政策》，定期評估所有營運據點的人權風險程度，並依據評估結果擬定減緩措施與強化補償措施，朝向職場零人權風險的目標努力，人權管理相關內容請參照 6.2.4 人權風險管理。國泰支持平等包容的職場環境，打造免於歧視與騷擾的職場環境，針對違反性別平等以及性騷擾之事件，國泰已制定《國泰金融控股股份有限公司工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》，並專設電子郵件信箱與性騷擾申訴調查委員會，專門受理調查性騷擾相關案件。如性騷擾案件成立，被申訴人將依公司規定進行懲處程序，而申訴人則給予心理諮詢等相關必要關懷，其他員工則加強性騷擾相關教育訓練，以杜絕性騷擾事件。2023 年國泰受理之性騷擾或違反性別平等案件共計 7 件，各案件均依流程完成結案。此外，國泰金控於薪酬部分支持性別平等，遵守勞動法令，敘薪標準不因性別有所差異，致力落實性別薪平等、同工同酬，縮短男女薪酬差距。關於國泰女性主管和員工統計及男女薪酬比例請詳見附錄表 18 及 19。

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 DEI 主題結合至數位與實體的內部講堂，內容涵蓋認識 DEI、辨識無意識偏見、覺察在生活中的跨文化與跨世代，並邀請三位外部專家分享經驗；此外，同仁自主擔任講師，分享抗憂鬱經驗、DISC 人格溝通、運動與生理健康等議題，平均每堂課約 900 人參與、滿意度約 9 分（滿分為 10 分），引導同仁理解無意識偏見與多元共融核心思維。2023 年 DEI 主題課程共有超過 14,000 位同仁參與，約為內勤人員 80% 人數，滿意度約 4.51 分（滿分為 5 分）。

2023 年 DEI 微課程推動成果



- 92.7% 平均完訓率
- 4.54 分 集團觀念推廣滿意度
- 4.48 分 金控觀念推廣滿意度

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

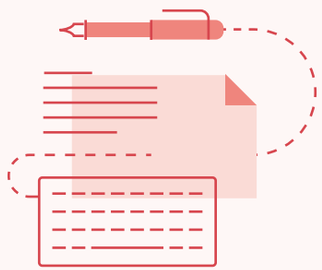
串聯內外部連結網路

國泰金控 2023 年推出 DEI 小鎮，以「Place for all」為核心概念支持同仁不論任何背景、經歷、資歷，皆能在透明、平等、友善的職場環境裡發光發熱。整合集團資源建置 20 人「減速不脫隊」專案小組，藉由內部深度訪談與定期月會交流，蒐集集團內部 35 個育嬰留停案例，從而設計出以員工需求為核心的制度，提升同仁意識與參與意願。

支援職場女性及建立女力共學圈亦為國泰長期重視發展，國泰與女科技人學會合作，邀請專家分享以增進專案團隊的知識，2023 年副總經理擔任女科技人大會講者，分享國泰以人為本的人才永續機制，支持和重視女性 STEM 人才之培育與養成，國泰金控 2023 年女性員工為 31,303 人、女性 STEM 員工為 1,614 人。

註：關於國泰 DEI 小鎮故事請見國泰永續影響力故事三、女性主管和員工統計請見附錄表 18。

2023 年內外部連結網絡成果



- **DEI 小鎮** 以「Place for all」為概念首次推出
- **連續 3 年** 支持女性科技人學會

減速不脫隊支持措施

國泰支持同仁平衡工作與家庭生活，提供工作彈性及減速不脫隊的支持資源，不僅應用於育兒，未來亦適用於長者的照顧。提供育嬰留停需求的同仁心理與學習支持，可尋求員工協助方案 EAP（Employee Assistance Programs，EAP）專業諮詢，亦可透過數位學習資源獲得日常親子教養資訊、理財規劃、返職前的技能暖身，讓同仁在任何職涯或生涯階段皆能感受支持，並在個人及專業生活獲得成就。

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 22、23。

員工支持計畫福利	
親子家庭	▪ 提供家庭照顧假 7 日、婚喪津貼、員工專屬親子活動、子女教育補助 ▪ 提供 8 小時有薪彈性假：員工彈性照顧家庭、病出就診 ▪ 提供有薪育兒假：國泰提供 6 個月有薪育兒假，且主要照顧者和次要照顧者皆可申請 ▪ 生育津貼：女性員工或員工配偶生育時，得申請生育津貼 ▪ 提供托嬰托育措施：國泰與在地托育中心簽屬合作契約，提供員工方便友善的托嬰托育服務 ▪ 母性計畫：成立好孕俱樂部、針對懷孕員工提供全方位的協助，包含工作風險評估機制、開設媽媽教室、設計產前產後問卷、寵愛媽咪禮、帥氣老爸禮、職場建置哺集乳室 ▪ 生理假 / 病假：全年 5 日全薪（註：優於台灣法令規定為半薪） ▪ 流產假：受雇未滿六個月者，工資照給（註：優於台灣法令，受雇未滿六個月者為半薪） ▪ 產檢假：10 天（註：優於台灣法令規定為 7 天） ▪ 陪產檢假及陪產假：自民國 111 年 1 月起，陪產假由法定之 5 天增加為 7 天
學習發展	提供員工學習網、雲端圖書館、進 / 研修補助、專業資格證照補助、輪調制度、數位課程等。關於詳細學習資源請見 4.1.2 人才培育與發展
辦公型態	彈性居家辦公、居家班別、多元聘僱形式。關於詳細辦公型態請見 4.1.3 建構彈性職場
理財置產	▪ 基金申購優惠、保費折減、跨行提款 / 轉帳優惠、薪轉戶存款利率優惠、國泰建設購屋優惠 ▪ 薪資、退休與持股之福利措施：定期調薪、持股信託計畫、現金增資時依法保留 10% 股數予員工認購
健康休閒	旅遊補助、國泰福利網、機場接送優惠、 職場按摩、健康促進活動、定期健檢、健康補助專案、企業團體保險
社交活動	社團補助、電影欣賞、歌唱比賽、趣味競賽、家庭日

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

案例分享

爸媽都是育嬰神隊友，
提供新生禮鼓勵與伴侶共同育嬰

國泰 2019 年架設「好孕俱樂部」專網，給予同仁安心懷孕、生產、育兒的福利；透過「孕氣好禮」專區，鼓勵女性同仁在孕期、產後階段填寫關懷問卷拿育兒好禮（價值約 7,000 元），護理師得以掌握同仁身心狀況並提供協助；同時設有「神隊友－親子祝福禮」，透過育兒任務安排（與寶寶超音波照合照、幫寶寶換尿布照等）與問卷，引導同仁參與育兒活動並關注伴侶身心需求。2022 年重新檢視婚育相關福利用詞，確保同性伴侶也可申請相關權益，原好孕俱樂部的「帥氣老爸禮」更名為「神隊友－親子祝福禮」，同仁不分性別、性傾向皆享有相同育嬰制度待遇。

案例分享

減速不脫隊
助同仁兼顧家庭與職場



集團內一名經理級主管去年喜獲麟兒成為新手媽媽，原本擔心只能選擇育嬰留停照顧小孩，但在獲得公司、主管支持下，她於懷孕期間與產後復職都採用彈性工時，且妥善運用公司提供的數位工具彈性辦公，兼顧工作與育兒，至今寶寶已滿周歲，該名經理仍在職場發揮所長，職涯未曾中斷，大讚「減速不脫隊」機制，讓職場想成為準爸爸、準媽媽同仁，都能放膽完成人生每一階段任務，深刻感受到公司對她的暖心支持。國泰尊重多元與包容的文化，是此制度能推行成功的關鍵。

4.1.4 員工吸引與留任

員工投入度

國泰金控為全面了解員工期望，除了透過質化回饋、抽樣訪談、主題問卷，每年辦理員工投入度調查，分析五大面向包含企業永續（CS）、組織承諾、員工幸福、領導管理及工作認同，涵蓋國泰金控暨子公司，2023 年填答率為 87.7%，整體員工投入度達 4.16，達成連續三年滿意度 4 分以上目標；各評分構面與 2022 年相比皆成長，其中企業永續構面進步最多，集團於此一構面更獲得最高分數。關於歷年員工投入度調查請詳見附錄表 25。

2023 年投入度調查成長（較 2022 年相比）

填答率 87.7%（↑ 2.4%）	滿意度 4.16 分（↑ 0.08 分）	4 分以上滿意度占比 83%（↑ 2.56%）

員工調查指標	員工投入度題組	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	4.23 分
	領導管理	擁有完成工作所需的工具與資源	4.33 分
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	4.27 分
	企業永續	集團推行企業永續能增加對公司的認同	4.20 分
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	4.28 分
工作壓力程度		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	

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



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，我們依據互動對象的不同，將溝通機制分為「組織、部門、個人及其他」四種層次。除了既有制度面的 360 職能回饋、績效考評週期對話、個人發展計畫討論等溝通場景，設置溝通機制如組織層次的里民大會、部門層次的 1-1 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。2023 年一共舉辦 28 場勞資會議，勞動裁罰案件共 6 件，總裁罰金額為 52 萬元，皆依法改善作業流程妥善處理並結案。

2023 年員工投入度調查分布		
性別	男	4.22
	女	4.13
職級	經理級 (不含) 以下	4.13
	經理級 (含) 以上	4.36
年齡	未滿 30 歲	4.19
	30-39 歲	4.09
	40-49 歲	4.12
	50-59 歲	4.19
	60 歲以上	4.33
地區	台灣地區	4.16
	海外地區	4.18

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	縮短權力距離，同仁可直接向高層提問對話
部門	主管與同仁的 1-1 對話	了解每一同仁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



2023 年 Q4 里民大會 EDM



每季主管溝通會

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

績效評估與多元留才機制

績效評估

國泰金控一直以來都高度重視員工和主管之間的順暢溝通。根據《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，2023 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了《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，2023 年金控無申訴案件。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
期未年度成果檢視	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

多元留才

為鼓勵同仁長期與國泰金控一同成長，提供了多元福利措施，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，近四年平均調幅約 4%，為鼓勵資深員工的長期貢獻，訂定《資深員工獎勵要點》，於不同年資門檻核發久任獎金。針對退休或終止勞雇關係而結束職涯之員工，均依法給予退休金與退職金以協助其生活保障。國泰金控於近四次（2016 年、2018 年、2019 年、2022 年）現金增資時，保留 10% 股數，依集團員工職等、績效、年資等考量因子，配置可認購股數，邀請員工參與公司經營，共享耕耘成果，2022 年員工認購比率達 9 成。此外，國泰金控自 2022 年制定員工持股信託計畫，公司提撥獎勵金，並透過信託方式，鼓勵員工每月定期投資，為退休多一分保障。

註：2023 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 20。

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

社會培力 - 亮點績效

培養青年永續力採取創新行動

- 連續四年舉辦氣候變遷青年論壇，2023 年賦能 150 位青年掌握氣候知識
- 舉辦全台唯一影響力投資校園巡迴論壇，觸及 6 所大學共計 902 位學生參與

建構多元女性新典範

- 長年支持女籃、女桌培訓，使 82 位女性運動員在運動場上嶄露頭角
- 參與美國在臺協會、經濟部中小及新創企業署所推出的「女性創業學院」，影響近百位女性創業家

號召員工陪伴多元利害關係人成長

- Tutor CUB 首創線上金融教育，共計服務 12 所偏鄉小學、超過 60 位志工響應
- 打造 4 座無障礙幸福農場，號召 90 位志工，促進 100 位長輩身心健康

社會培力 - 策略藍圖

重要作法	2023 年達成情形	短期目標 (2024 年)	中期目標 (2025-2026 年)	長期目標 (2030 年)
策略 1　青年培力				
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 ▪ 推動 TFT 計畫成員深化與國泰公益集團計畫項目之合作	培力偏鄉學童累計培力逾 47,000 位偏鄉學童	▪ 培力累積超過 50,400 位偏鄉學童 ▪ TFT 計畫成員深化與國泰公益集團計畫項目之合作： 1. 累積超過 12 位計畫成員申請國泰圓夢計畫 2. 公益集團項目累積 2 個參與成果	▪ 培力累計超過 99,800 位偏鄉學童 ▪ TFT 計畫成員深化與國泰公益集團計畫項目之合作： 1. 累積超過 24 位計畫成員申請國泰圓夢計畫 2. 公益集團項目累積 6 個參與成果	▪ 培力累計超過 200,000 位偏鄉學童 ▪ TFT 計畫成員深化與國泰公益集團計畫項目之合作： 1. 圓夢計畫固定每年至少有 1/4 入選隊伍來自 TFT 合作學校 2. 發展多項資源項目，共累積 15 個參與案例
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	受培力青年數逾 3,600 人次	▪ 受培力青年數累計逾 6,500 人次 ▪ 授課學校數累計達 50 校次、累計達 1,300 堂課	▪ 受培力青年數累計逾 12,500 人次 ▪ 授課學校數累計達 90 校次、累計達 2,300 堂課	▪ 受培力青年數累計逾 24,500 人次 ▪ 授課學校數累計達 170 校次、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) 比例達 93%	▪ 青年行動意願與未來動向問卷 (願意付諸行動) 比例達 70% 以上 ▪ 創新提案件累計 150 件、每年至少 10-15 人次志願擔任講師教授永續議題	▪ 青年行動意願與未來動向問卷 (願意付諸行動) 比例達 70% 以上 ▪ 創新提案件累計 250 件、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	▪ 青年行動意願與未來動向問卷 (願意付諸行動) 比例達 70% 以上 ▪ 創新提案件累計 500 件、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

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

重要作法	2023 年達成情形	短期目標 (2024 年)	中期目標 (2025-2026 年)	長期目標 (2030 年)
	百工日記、CIP/CAP、7+1 實習計畫等課程 / 活動滿意度達 4 分以上	百工日記、CIP/CAP、7+1 實習計畫等課程 / 活動滿意度達 4 分以上		百工日記、CIP/CAP、7+1 實習計畫等課程 / 活動滿意度維持 4 分以上
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	各項實習計畫等課程 / 活動，對課程推薦度達 3.5 分以上	各項實習計畫等課程 / 活動，對課程推薦度達 3.5 分以上		青年 x 職場力之各項實習計畫課程 / 活動滿意度維持 4 分以上
	未來投入金融產業職涯意願達 3.5 分以上	未來投入金融產業職涯意願達 3.5 分以上		未來投入金融產業職涯意維持 4 分以上
策略 2 女力發展				
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	2023 年度推出 2 次對女力發展有益之專案計畫	舉辦至少 1 場女力名人講座及 1 次女力主軸活動（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 2 次女力主軸活動（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 2 場女力名人講座及 2 次女力主軸活動（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）
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	▪ 女籃 : 支持 1 組教練團，並培育 42 名女藍隊員 ▪ 女桌 : 支持 1 組教練團 (8 名)，並培育 40 名女桌隊員	教練團 18 名，並培育 89 名女隊員		▪ 完成興建 1 所符合國際賽制標準的桌球館 ▪ 持續支持女藍與女桌培育系統，為公司、女力與台灣獲取更多榮耀
結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	註 1	女性培力人數 : 參與人數累計達 600 人	女性培力人數 : 參與人數累計達 1,200 人	女性培力人數 : 參與人數累計達 3,000 人

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

重要作法	2023 年達成情形	短期目標 (2024 年)	中期目標 (2025-2026 年)	長期目標 (2030 年)
策略 3 » 弱勢扶持				
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、支持青年與學童在學涯上能獲得平等與優質教育	志工講師 51 位服務人次，服務時數達 466 小時	▪ 圓夢計畫約 30 位志工參與，約 90 小時	▪ 圓夢計畫約 38 位志工參與，約 114 小時	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
		大樹計畫志工講師 50 位服務人次，服務時數達 400 小時		
	受惠偏鄉學校約 29 所	圓夢計畫：15-20 所小學		
		▪ 大樹計畫：10 所偏鄉小，累計 25 所偏鄉小學數	▪ 大樹計畫：10 所偏鄉小學，累計 45 所偏鄉小學數	
	自我肯定問卷，學童理財認知程度題項達 4.6 分	大樹計畫：3 分以上		
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 137 人，志工時數 394 小時	▪ 幸福農場、混障綜藝團志工參與 160 人，時數達 320 小時 ▪ Fun 幸福社志工參與預計 123 人次、時數達 306 小時	▪ 幸福農場、混障綜藝團志工參與 250 人，時數達 500 小時 ▪ Fun 幸福社志工參與預計 123 人次、時數達 306 小時	積極倡議，結合產官學，發展多元服務案型
	▪ 受惠人數線下達 4,000 人次 (註 2) ▪ 問卷調查受眾自我啟發程度之題項達 4.8 分	混障綜藝團受惠人數線下 2,000 人次		
	註 1	對缺乏證券服務的金融弱勢族群推出至少 2 次主軸活動 (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	對缺乏證券服務的金融弱勢族群推出至 3 次主軸活動 (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	對缺乏證券服務的金融弱勢族群推出至少 4 次主軸活動 (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

註 1：此目標為 2024 年新增目標，故暫無揭露 2023 年達成情形。
註 2：線上數字非國泰能掌握，故無統計線上受惠人次。

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

4.2 社會培力

重大議題：青年培力

IFRS	治理	策略	風險管理	指標與目標
青年培力	✓	✓	✓	✓

4.2.1 青年培力

國泰金控期許未來世代的最佳引導者，陪伴他們探索自我、連結世界、展開行動，我們串聯政府單位、公益組織、社會企業、公司資源，依孩童與青年的成長階段，推動多元且豐富的「青年培力」計畫，從「翻轉教育」、「永續力」及「職場力」等三個面向培養青年面對未來的知識、態度、與技能，支援其付諸行動解決社會與環境問題，同時藉此促進人才轉型、縮短學用落差。

青年 x 翻轉教育

影響力地圖		
行動	成果	影響
▪ 培育具有影響力的教師 ▪ 推動生命教育影片巡演	▪ 辦理活動場次 243 場 ▪ 培力 371 位影響力教師 ▪ 影響來自 251 所學校、30,233 位學生，其中 2023 年社區培力基地計畫金融教育課程受益學童共 24 人	以 TFT 計畫為例： ▪ 70% 學童在「面對與解決問題」呈正向展現 ▪ 80% 學童更了解學習的意義與樂趣

Teach for Taiwan（TFT）教師培訓計畫 - 招募具有領導力的青年貢獻偏鄉教育

國泰公益集團自 2016 年起支持 TFT 計畫，招募具備教育使命與領導潛力的青年，提供完善的跨領域師資培訓課程，到有需求的偏鄉地區擔任 2 年全職教師，與在地學校與社區協力提供學童優質教育， TFT 教師們也多次領軍參與國泰慈善基金會的「國泰學童圓夢計畫」，2023 年結合 TFT 十週年音樂節舞台展演，邀請屏東縣石門國小孩童與藝人查馬克共同演出，為孩子創造大型舞台的演出機會，建立其自信與成長。此外，為協助 TFT 校友與國泰同仁持續以行動回應教育不平等，國泰提供「人才交換計畫」，2023 年共 2 位計畫成員結束後任職於國泰金控。

> 有的老師會覺得只要帶好班級就好，但她（TFT 計畫成員）不會，她會想要和學生一起學習。我們剛開始其實覺得她很年輕，會沒原則，但後來覺得她雖然年輕，但她真的很會教育孩子，會真的去了解孩子內心在想什麼。
>
> ~ TFT 計畫家長



2023 國泰圓夢紀錄獎 屏東石門國小

美麗台灣 3D 電影巡演計畫系列影片 - 促進偏鄉學童認識多元環境和社會議題

國泰金控自 2022 年起加入「美力台灣 3D 行動電影院環島巡演計劃」，透過 3D 電影車巡演，將台灣各種海洋地景、人文百工、生命故事帶進偏鄉，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。



> 離這最近的電影院「超～級～遠～」沒想到操場有迷你電影院可以看電影，還有蝴蝶會從電影裡頭飛出來，我們想都沒想過，希望很快可以再看到電影車。
>
> ~ 南投偏鄉學童

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

青年 x 永續力

影響力地圖		
行動	成果	影響
▪ 舉辦思辨教育營隊、永續議題論壇、創意實作競賽等永續議題推廣活動	▪ 共計舉辦 897 場活動 ▪ 94 位員工志工參與 (6 位為高階主管講師) ▪ 募得 80 件氣候相關創意提案 ▪ 培訓出 43 位大學生講師 ▪ 影響超過 3.3 萬名學生、群眾	氣候變遷論壇 ▪ 92.7% 青年參與活動後更認識氣候議題 影響力投資校園巡迴論壇 ▪ 93.5% 青年參與活動後更瞭解影響力投資 ▪ 87.7% 青年願意採取行動、實踐影響力投資

氣候行動博覽會暨氣候變遷青年論壇 - 鼓勵青年採取氣候行動、創新創業

為賦能青年掌握氣候知識、採取氣候行動，國泰自 2020 年起連續四年舉辦「氣候變遷青年論壇」，並於 2021 年起結合有台灣 COP 之稱的「氣候行動博覽會」辦理，2023 年以「永續 ING，創意不 NG」為主題，聚焦影響力投資、永續青年創業，運用永續創意解決在地問題，此外本論壇亦串聯教育部「氣候變遷創意實作競賽」成果發表，鼓勵青年展現水資源、糧食危機等氣候創新解方。



註：請參考國泰永續影響力故事四看更多氣候行動博覽會暨氣候變遷青年論壇行動內容。

影響力投資校園巡迴論壇 - 促進跨院校學生瞭解影響力投資

國泰金控自 2022 年起與台灣影響力投資協會合作舉辦全台唯一的影響力投資論壇，以提升學生對影響力投資與永續議題的認識，2023 年走訪台灣北中南東 6 所公立大學，由畢業於該校的國泰高階主管擔任講師，向學弟妹分享影響力投資趨勢、工具與實際案例，期許培育兼具永續力與投資力的人才。

註：請參考國泰永續影響力故事四看更多影響力投資校園巡迴論壇行動內容。

> 市場對於永續人才的需求漸長，因此累積各領域的專業知識的同時，也需嘗試進行應用。本次講座讓我第一次了解影響力投資也更願意進一步了解影響力投資的成果與未來願景。
>
> ~ 台北大學學生



思辨教育推廣 -Train the trainer 擴大影響力

國泰金控自 2022 年起支持台灣領導未來協會 (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，經過培訓後 100% 的學員變得更加願意且習慣思考。

> 「你的思考證明了你身為一個個體、獨一無二的價值。」因為每個人的思維與感悟不同，所以社會才開始有了多元的聲音。尊重他人同時也肯認自我是我在批判性思考的課程中最深刻的學習。
>
> ~ 第五屆培訓營講師



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

青年 x 職場力

影響力地圖		
行動	成果	影響
▪ 為高中生打造專屬財經素養課程 ▪ 舉辦職涯探索營隊 ▪ 辦理程式語言班	▪ 辦理職涯探索、程式語言、財經素養 3 大類系列課程，其中財經素養課程共計 541 小時 ▪ 召集 34 人次員工志工參與 ▪ 影響 / 培力 8,531 位高中生、大學生、社會青年，其中 14 位入職國泰	▪ 帶領青年探索金融產業，增加科系選擇資訊，減少學用落差 ▪ 以百工日記為例：活動滿意度、品牌認同度皆在 4 分以上

百工日記 - 首創線上與實體整合的職涯探索營隊

國泰人壽自 2017 年起與城市浪人合作舉辦「百工日記」挑戰賽，透過舉辦多元訪談及體驗任務，帶領青年學子認識百工百業，以深入自我探索、發掘自我價值。2023 年我們整合校友的經驗，打造一系列自我職涯探索的關卡，引導校友從盤點現況、建立價值觀、採取改變行動，一步步協助青年解答自我職涯焦慮。

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



高中財經素養課程 - 探索職涯縮窄學用落差

為提升青年的財經素養，具備理財、投資分析、金融產業知識以及永續議題的認知，國泰自 2021 年起與燃點公民平台、台灣財經素養教育推廣協會共同開設「高中財經素養課程」，由國泰金控、國泰人壽、國泰投信等主管與同仁擔任講師授課，課程內容包含「產業知識」、「職涯準備」，幫助高中生提早建立金融觀念，啟發其加入金融產業意願。

> 本次財經素養微課程內容豐富，讓學生認識到壽險與投信經理人的專業形象，對未來職涯規劃有很大的助益。
>
> ~ 景美女中老師回饋



程式語言班 - 培訓金融科技人才促進人才轉型

數位科技為金融服務帶來巨大變革，招募人才不能再講求只尋找即戰力，更著重人才的培養與投資。為培養金融科技專業人才，國泰世華銀行自 2020 年起開始舉辦 Java 培訓班，更在 2023 年偕同各子公司跨大舉辦 Java 人才培育計畫，成立集團聯合招募小組統一徵選、培訓，提供為期 14 週訓練課程，基礎如 SQL、Java、JavaScript、進階如 Spring Boot、Angular、Java EE 等共 8 堂課程，表現優異者將提供正式聘書，注入集團資訊人才新活力。

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



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

4.2.2 女力發展

國泰的願景是協助建立多元、平等及包容 (DEI) 的社會，藉由多元的女力賦權行動推動性別平等，鼓勵女性積極參與社會、突破性別框架，擔任領導角色，發揮潛能及影響力，我們期待讓每一位女性都能在工作與生活中自信自立、成就自我。

影響力地圖		
行動	成果	影響
▪ 支持女性創業家 ▪ 打造女性友善的運動員生態系 ▪ 參與性別平等倡議論壇擴大影響	▪ 參與 6 場次女性培力活動 / 輔導 ▪ 影響女力 692 人次	▪ 協助女性創業者強化財務知識、拓展業務機會 ▪ 突破傳統性別角色限制，縮短各領域性別落差，建立多元性別典範

AWE 女性創業學院計畫 - 運用金融核心職能賦能女性創業家

國泰參與美國在臺協會、經濟部中小及新創企業署所推出的「女性創業學院計畫」(Academy for Women Entrepreneurs，AWE)，其旨在培育創業 5 年以下之女性創業家，帶領台灣女性創業者走向國際。2023 年國泰金控程淑芬投資長、國泰世華銀行葉育成協理擔任加速器培訓營之講師及業師，協助女性創業者強化金融工具、財務知識、拓展業務機會。此外，為替台灣女創營造國際合作之可能性，AWE 辦理「AWE 科技女創印太高峰會」，以「Women in Tech」主題，邀請汶萊、印度、馬來西亞、紐西蘭、菲律賓、新加坡等印太地區國家參與，期透過女性科技講座與國際女創交流活動，提升各國女創的科技應用創業知能，並由程淑芬投資長擔任其中商業簡報競賽之評審，未來國泰將持續協助建構台灣女性創業者生態系。





國泰女桌 / 女籃 - 培育女性運動員突破傳統角色限制

國泰長期支持國泰女籃與國泰女桌，作為回應女性賦權的承諾，提供完善的培訓環境，並且鼓勵運動員參加國內外賽事，突破自我限制，其中國泰女籃已寫下 13 連霸的隊史紀錄，而國泰女桌則於 2023 年奪得「總統盃」社會組冠軍。球隊努力的成果，反映集團持續致力於建立一個多元、平等及包容的社會，國泰人壽因此已連續 15 年榮獲「體育推手獎」肯定。





性別平權倡議論壇 - 倡議 STEM 領域、董事會等注重性別平權

國泰支持各種性別平權倡議論壇，鼓勵女性分享成功經驗，建立多元性別典範，2023 年國泰支持「女科技人大會」、「台灣女董事協會」，分別倡議女性兼顧職場與生活平衡、企業女性治理帶動企業永續創新，期盼能促進更多女性領導者一同在各自專業領域發光發熱。



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

4.2.3 弱勢扶持

面對教育資源不均、長者缺乏照顧者 / 陪伴者、經濟相對弱勢、遭受不平等待遇等，透過集團完整的志工網絡及多元資源，積極回應社會的需求，從「肯定自我」、「參與社會」等兩個面向出發，陪伴不同族群獲得信心與技能，運用自身力量提升人生品質。

肯定自我

影響力地圖		
行動	成果	影響
▪ 辦理獎學金活動，並隨著社會需求調整獎助型態，融入圓夢提案、創意提案、金融教育等元素	▪ 支出 1,094 萬元學童圓夢、青年卓越獎助獎學金 ▪ 舉辦 55 場次活動、邀集 154 名員工志工參與 ▪ 共計影響來自 31 所學校、720 名學生 ▪ 募得 42 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 Tutor CUB 為例，學童對金融知識的認知影響力達 4.6 分

■ 國泰學童圓夢計畫 - 支持學童圓夢建立自信

國泰慈善基金會連續 10 年舉辦「國泰學童圓夢計畫」，透過三階段的陪伴，鼓勵老師帶領孩童提出圓夢方案，從設定目標至落地實踐，完成一場有意義的冒險，培養孩童獨立思考、挫折毅力與解決問題能力，依據不同特色的提案提供為期一年最高 20 萬元圓夢金協助。陪伴孩童逐夢旅途上，「圓夢記錄獎」也成了參賽活動一個特別篇章，透過影片向更多人分享孩童的圓夢過程，幫助孩子們建立自信。

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

■ 國泰卓越獎助計畫 - 鼓勵青年解決社會環境問題

為幫助更多青年不受經濟環境限制，勇敢投入行動回應社區發展、環境永續行動、銀髮關懷等議題，發揮利他精神並實踐自我使命，2023 年國泰世華銀行基金會、國泰建設文教基金會第七年推動「國泰卓越獎助計畫」，支持家境貧困的傑出青年提出獨特且突破傳統框架的解決方案，依組別每人可獲得 6-20 萬元獎金，共獎助 97 位優異學子，合計頒發總獎金 749 萬元。

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



■ 大樹計畫 Tutor CUB- 首創線上直播金融教育

為協助偏鄉學童建立正確的金融觀念，國泰世華銀行連續 2 年攜手同仁組成志工講師團隊，舉辦 12 場「偏鄉學童線上 / 實體金融素養課程」，分享理財基礎知識並透過互動問答方式引導學童具備「借貸」、「儲蓄」等金融價值觀。2023 年首次舉辦「永續金融探索營隊」，結合永續環境教育，邀請大樹計畫贊助學校參與，帶領學童參訪銀行分行等，更加認識金融場域，2023 年大樹計畫金融教育案「Tutor CUB – 線上、實體」受益學童數共 164 人。



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

參與社會

影響力地圖		
行動	成果	影響
▪ 打造無障礙菜園 ▪ 募集小樹點扶持弱勢 ▪ 鼓勵身障者自信自立	▪ 投入近 300 萬元 ▪ 辦理 17 場活動，邀集 230 位員工志工參與 ▪ 影響超過 8,100 位長者、弱勢、身障族群	▪ 促進高齡長者、身心障礙者持續活躍於與社會的連結

小樹點認捐庇護工廠禮盒 - 運用核心職能創造雙重影響力

國泰慈善基金會號召員工、客戶捐出閒置的小樹點（信用卡點數），認購糧莘庇護農場年節禮盒「糧莘暖食包」500 盒給雲林縣內弱勢家戶，中秋節時認購育成基金會禮盒，將所認購的物資，轉贈給新北市三所國中小的弱勢學童，同時也協助庇護工場的身心障礙朋友自立就業。



國泰幸福農場 - 打造無障礙菜園讓長者在地安老

為增進年長者與社區居民間的連結，活絡當地社區經濟發展，國泰慈善基金會與長照機構、社會局合作，走進新北貢寮、彰化社頭、台東長濱、嘉義東石等地，打造無障礙菜園「幸福農場」，讓長輩們體驗園藝課程與種植，同時舉辦據點的共餐活動，將長輩們種植的蔬果作為共餐與送餐的菜色。



我今年 70 歲，退休後回到老家，這邊空氣好、土壤好，種出來的有機山藥也超棒，每次收成都很有成就感。

~ 計畫參與長輩

混障綜藝團 - 提供身障者表演舞台

國泰慈善基金會支持由不同障別組成之「混障綜藝團」於少年監獄和國高中進行公益演出，透過表演傳遞不放棄的生命故事，鼓勵身障朋友展現自我長才，同時亦激勵青年擁有克服逆境的勇氣，戰勝成長過程中內心的迷茫與焦慮。

混障綜藝團 公益演出



看完這場表演讓我發現就算人生有了什麼缺陷或插曲都不要放棄自己的人生，更不要看輕自己，也要堅信天生我材必有用。

~ 混障綜藝團參與者心得

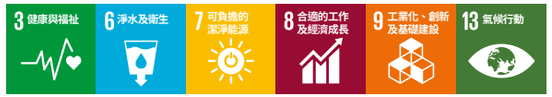
目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄



05 永續金融

5.1 責任投資與授信整體架構
5.2 責任投資
5.3 責任授信
5.4 永續保險

根據全球影響力投資聯盟（Global Impact Investing Network, GIIN）發布的《2023 GIIN 觀察報告》，儘管影響力投資（Impact Investing）在管理影響力和引導監管發展方面仍然存在挑戰，但影響力投資者認為產業正在發生重大變化。回到台灣，根據中華民國企業永續發展協會（BCSD Taiwan）於今年發布的《2023 年臺灣永續金融大調查》，指出 ESG 量化資訊不足仍為金融業在推動與落實永續金融路上的一大挑戰。金融產業作為資金把關、協助產業轉型的重要角色，應善盡永續管理的責任，國泰金控身為國內永續金融領先者，將持續完善責任投資與授信作為，建構嚴謹的審查標準與管理機制，並落實盡職治理，以期擴大永續金融影響力。



獲選國際標竿企業

「投資人議程」(The Investor Agenda) 之「投資人氣候行動計畫」(Investor Climate Action Plans) 於「投資」及「投資人揭露」兩個領域將國泰人壽選為最佳實踐案例

台灣永續投資獎大滿貫

國泰於台灣永續投資獎獲得高度認可，機構影響力獎全部五個組別皆獲選典範獎，另獲得 ESG 創新與企業議合金獎

ESG 投資創新服務

國泰證券結合國際上「盡職治理」與「服務提供者」的概念和做法，連結具有公信的第三方評鑑研究機構、機構投資人及企業三方，開創獨特議合模式，打造議合生態圈

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

5.1 責任投資與授信整體架構

5.1.1 團隊管理與賦能

建立跨集團責任投資放貸團隊

責任投資放貸團隊結構		團隊職責
國泰金控	責任投資小組隸屬於國泰金控企業永續委員會，金控投資長擔任組長，組員共有 5 名，為五家主要子公司投資與授信之高階主管，並自 2022 年成立責任投資整合小組做為統籌執行單位，設有專責人員 2 人。	▪ 推動子公司建立及完善責任投資與責任授信管理 ▪ 整合且完善揭露子公司 ESG 資訊，以符合利害關係人期待 ▪ 參與國際組織及倡議活動，串連國際投資人共同發揮影響力
子公司	由各子公司總經理領導之企業永續委員會 / 企業永續小組，其下設責任投資小組，國泰人壽與國泰投信責任投資團隊包含專職責任投資人員 9 人。	▪ 研究國際永續趨勢，訂定目標與責任投資及氣候相關執行方案 ▪ 運用外部研究及評等分析資源，執行教育訓練，並建置 ESG 資料庫 ▪ 完善赤道原則（EP）政策及 EP 案件審查機制與管理，遵循聯合國責任銀行原則 ▪ 每年出版盡職治理報告 ▪ 完善 ESG 投資審查管理機制，並發展 ESG 投資研究與選股服務

深化團隊 ESG 專業

為使投資團隊做出更完整的 ESG 投資決策，國泰投信與國泰人壽導入 MSCI、CDP 等國際資料庫並建置永續資訊整合平台，即時檢視投資組合 ESG 表現；集團亦透過課程、電子報、研討會等教育訓練提升專業，2023 年國泰人壽、銀行、投信、產險、證券共計 11,600 人次參與課程與外部研討會，每人次平均受訓時數為 1 小時。

01 **建構永續資訊整合平台**

- 評級分數
- 爭議事件
- 碳排放與減碳行動
- 企業 ESG 轉型計畫

02 **ESG 教育訓練與資訊分享主題**

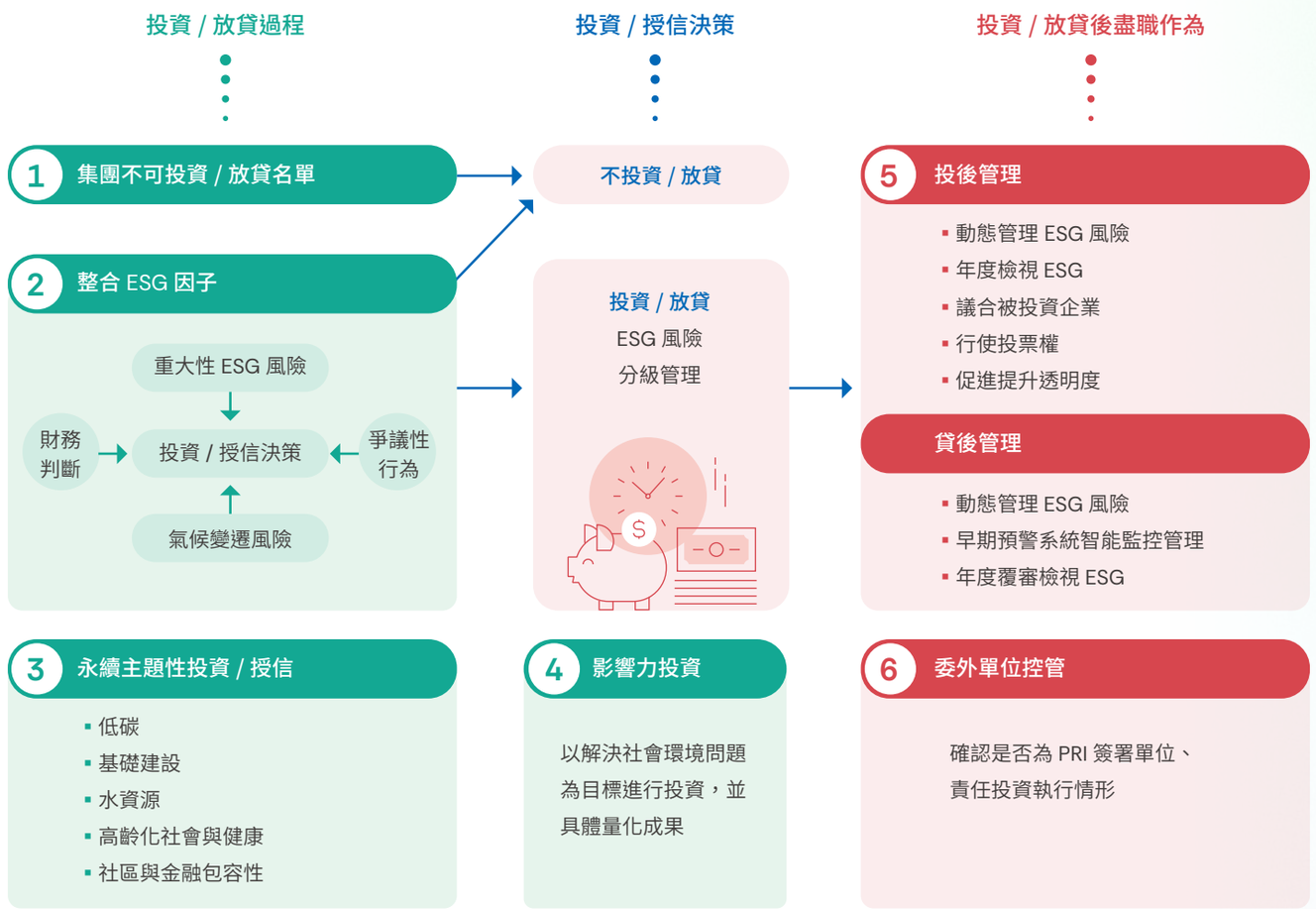
- ESG 分析方法：評級方法學、ESG 分析課程
- 國內外政策及框架趨勢：EU Taxonomy、SFDR、IFRS S1&S2、TCFD、氣候變遷因應法、碳費
- 產業趨勢：ESG 基金成長、再生能源發展分析、碳權、電子垃圾回收產業、氣候變遷風險管理服務
- 投資組合分析：碳費成本分析、投資組合碳排放分析、投資組合溫度分析、公司治理分析

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

5.1.2 責任投資與授信流程

《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原則，投資以上市櫃公司股票及債券投資為原則，並涵蓋大部分主動投資策略、被動投資策略及委外投資部位，各公司得視業務考量訂定管理機制。國泰集團進行投資與放貸時必須遵循本政策以善盡金融機構對利害關係人所負之責任，審慎管理 ESG 風險，追求長期投資績效，並發揮金融影響力，促進投融資對象持續提升 ESG 表現。

國泰責任投資 / 授信流程



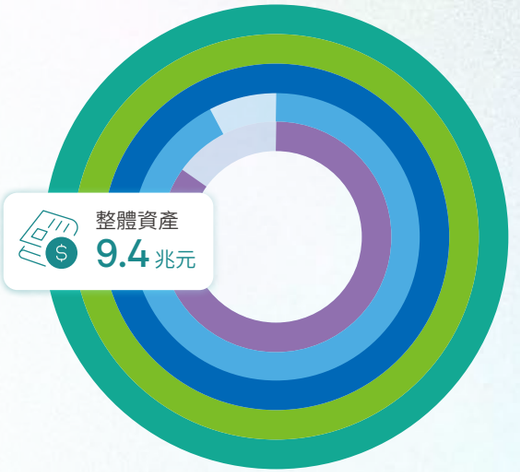
目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

責任投融資方法與資產對照表

資產 ▸ 投融資方法 ▾	對應頁數	上市櫃股權	公司債	公債	不動產	授信	其他
不可投資與放貸	115	●	●	●		●	
ESG 審核流程	115	●	●	●		●	
敏感性產業管理	116	●	●			●	
ESG 年度檢視	117	●	●	●		●	
不動產責任投資政策	117				●		
永續主題投資與授信	114	●	●		●	●	
影響力投資	114		●	●			●（基金 / 私募股權）
議合	118	●				●	
投票	121	●					
基金 ESG 管理	117						●（基金）
全權委託單位管理	117						●（委外資產）

責任投融資金額範疇

在國泰責任投資 / 放貸的資產範疇中，僅排除無法進行責任投資 / 放貸操作之資產（如：現金）。此外，國泰考量各資產特性，採用不可投資、ESG 整合、永續主題投資等不同政策以徹底落實管理程度。如下圖所示，國泰 90% 以上投融資資產適用責任投資相關管理機制。



- 企金放款 100%
  受到 ESG 管理
- 股票、債券 92%
  受到不可投資政策管理
- 基金 & 委外資產 100%
  受到 ESG 管理
- 股票、債券 93%
  受到 ESG 整合機制管理
- 不動產 100%
  受到 ESG 管理

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

5.1.3 永續主題與影響力投資

國泰定義低碳、基礎建設、水資源、高齡與健康、社區與金融包容性等五種永續主題，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 2023 年 12 月，我們永續產業的投資總額達到新台幣 1.5 兆元；而授信總額達新台幣 1,149 億元。

永續主題投資 / 授信對應 SDGs

註：關於永續主題投資 / 授信金額請見附錄表 1。

主題	相關行動	回應的 SDGs	2023 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, GIC）低碳投資登入平台（Low Carbon Registry, LCI）之經驗，訂定集團低碳產業定義，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。	7 可負擔的潔淨能源 13 氣候行動	2,897	408
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。	11 永續城鄉	8,415	702
水資源	氣候變遷加遽水資源問題，對人類和生態系統的健康帶來威脅，故訂定水資源範疇，包含：水處理、水供應、汙水處理等。	3 健康與福祉 6 淨水及衛生	4,903	437
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）。	3 健康與福祉	24	40
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	1 終結貧窮 4 優質教育	67	11

影響力投資（Impact Investing）

影響力投資鼓勵企業採取更加永續的商業模式，將社會和環境目標納入商業策略，以提高效率和增加競爭力。影響力投資的目標企業或專案通常涉及改善社會或環境問題，例如提供教育機會訓練、提供乾淨用水、改善公共衛生、氣候變遷減換或調適及保護生態系統等。隨國際淨零及 ESG 趨勢加速發展，國泰人壽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，累積至 2023 年於影響力投資相關的金額達 807 億元。

綠色債券

國泰人壽響應台灣首波綠色債券發行，並持續投資，目前所投資的項目包括再生能源、能源效率、清潔交通、綠色建築、廢水管理等，以支持企業善盡環境保護之計畫。累計至 2023 年底投資總金額達 390 億元。

社會責任債券

藉由投資發展基本服務需求、可負擔的住宅計畫的社會債券，協助企業為社會產生正面的實質影響效果。累計至 2023 年底投資總金額達 33 億元。

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。累計至 2023 年底投資總金額達 314 億元。

影響力基金

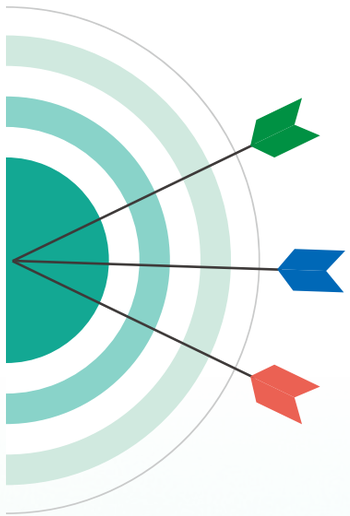
投資其產品或計劃對社會及環境產生積極影響力的股票基金及私募股權，藉此發揮正向影響力。累計至 2023 年底投資總金額達 70 億元。

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

5.2 責任投資

國泰遵循聯合國責任投資原則（PRI），增進資產長期價值，建構完善的責任投資體系，為社會帶來正向影響的穩定力量，關於對應行動請見 7.3 PRI/PRB/PSI 執行情形。

國泰永續投資三支箭



1 ESG 投資與決策
- 上市櫃股權與債券投資 ESG 審核流程
- 不動產 / 基金 /ETF/ 委外投資 ESG 管理
- 永續主題投資
- 影響力投資

2 盡職治理與議合
- 機構投資人盡職治理守則
- 主動所有權人
- 企業議合
- 行使投票權

3 永續投資商品與服務
- 永續評級與選股服務
- 創新議合生態圈服務
- 永續基金商品

5.2.1 ESG 投資與決策

國泰整合 ESG 因子至投資決策流程中，全面地評估企業價值，做出更完整的投資決策，不僅追求長期穩定的報酬，亦促使被投資企業持續改善。

上市櫃股權與債券投資 ESG 審核流程

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



建構排除名單

集團投資與放貸排除名單

為避免國泰因投資或放貸具高度環境、社會、道德風險之爭議性標的而引致公司營運風險並追求企業永續，國泰金控訂定《國泰金融控股股份有限公司暨子公司不可投資與放貸政策》，政策明訂關注領域，包括爭議性產業與爭議性國家，責任投資小組每年根據特定篩選標準，檢視關注領域之企業與國家，更新「投資與放貸排除名單」，各子公司須列為投資與放貸業務之排除標的。爭議性產業之股票、公司債，以及爭議性國家之主權債，將納入控管，不得進行投資或放貸，如已投資或放貸者，應以不增加投資或放貸為原則，後續並依各公司管理需求與決策，與該標的企業進行溝通、議合，或辦理出清持股、收回貸款等作業。2023 年共有 1 家企業被判斷已無涉及爭議性武器生產而被移出名單、1 家企業因收購爭議性武器生產公司而被納入名單，並有 1 個國家被移出名單。

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

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

煤炭產業與非常規石油及天然氣產業排除名單

國泰金控已訂定集團撤資煤炭策略，針對未轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」，並將逐步降低納入排除名單之煤炭業營收佔比門檻，亦訂定非常規石油及天然氣投資管理方式，將油砂、頁岩油與自非常規化石燃料提煉的液化天然氣 (LNG) 等產業納入管理。撤資策略詳細資訊請參考氣候章節。

各公司加強管理之產業（包含子公司依管理需求擴增不可投資名單或加強審查之產業）

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

■ 檢視 ESG 風險達需特別關注之標準

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

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

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

審核過程中考量之 ESG 因子

國泰考量 33 項 ESG 因子，全面性地將 ESG 因子整合於投資決策流程中。

E 環境				S 社會				G 公司治理	
氣候變遷	自然資本	汙染與廢棄物	環境面機會	人力資本	產品責任	利害關係人衝突	社會機會	公司治理	企業行為
碳排放、產品碳足跡、金融環境衝擊、氣候變遷脆弱性	水資源壓力、生物多樣性與土地利用、原材料獲取	有毒物質排放與廢棄物管理、包裝材料與廢棄物、電子廢棄物	清潔技術機會、綠建築機會、再生能源機會	勞工管理、健康與安全、人力資本發展、供應鏈勞工標準	產品安全與品質、化學品安全、消費者金融保護、隱私與資料安全、責任投資	爭議性原料、社區關係	金融包容性、健康照護包容性、營養與健康機會	所有權與控制權、董事會、薪酬、會計	企業道德、稅務透明

年度審核結果

針對既有部位持續監控其 ESG 風險，例如定期檢視部位 ESG 分數等；此外，當標的 ESG 表現惡化至需關注標準時，亦需啟動評估。2023 年國泰人壽檢視全部上市櫃股權投資標的（Listed Equity）、公司債、金融債及公債之投資標的，具潛在風險提報討論案件共 317 件，綜合考量基本面及 ESG 表現而被剔除於可投資名單共 4 件。國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券與國泰投信亦執行 ESG 審核，2023 年具潛在風險提報討論案件共 654 件，綜合考量基本面及 ESG 表現而被剔除於可投資名單共 591 件。

不動產 ESG 管理

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

基金及 ETF ESG 管理

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

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

委外投資資產 ESG 管理

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。

註：關於國泰金控歷年委外部位責任投資及盡職治理之管理情形請見附錄表 5。

委外單位管理措施	
國泰人壽	國泰產險
▪ 委外合約明訂投資時需考量 ESG 及氣候變遷因子 ▪ 檢視委外單位是否為 PRI/ 該國盡職治理守則簽署者 ▪ 要求委外單位遵守排除名單及敏感性產業規範 ▪ 檢視委外單位 ESG 執行狀況 ▪ 委外單位每年需出具檢視報告，說明其 ESG 作為	▪ 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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

5.2.2 盡職治理與議合

主動所有權人（Active Ownership）與盡職治理

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

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，參與法說會或及派員參加股東會等，與被投資公司經營階層溝通互動。2023 年子公司同仁總共拜訪 2,157 家公司，共 9,846 人次參與。各子公司皆每年發布盡職治理報告，揭露責任投資與盡職治理執行情形，請見：國泰人壽網站、國泰世華銀行網站、國泰產險網站、國泰證券網站、國泰投信網站。

企業議合

議合主軸與流程

國泰金控訂定《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》，以「氣候變遷」、「ESG」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 2023 年氣候議合行動請參考 2.1.2 氣候議合行動領導者。



- 聚焦特定議題，國泰議合主軸為「氣候變遷」及「ESG評比與揭露」
- 責任投資小組定期檢視與評估議合主軸

- 依據議合主軸，以特定標準（如碳排放、ESG Rating）檢視投融資對象 ESG 表現，並考量持有該投融資對象之部位大小等
- 責任投資小組定期檢視及篩選議合名單，或根據現有議合之進展評估是否重新檢視及篩選
- 議合行動前對投融資對象進行 ESG 分析

- 直接議合 (Direct Engagement)：得透過直接溝通管道 (如：電話、書信、電子郵件、面對面會議)，與議合對象討論。其反饋意見得列入各公司研究分析與管理之參考資訊。
- 合作議合（Collaborative Engagement）：得透過簽署或自行遵循國際 ESG 相關的倡議活動，發揮責任投資影響力；與其他金融機構或國際組織合作，參與或辦理議合行動。

視議合對象管理需求提高議合強度

- 提高溝通頻率
- 提高雙方溝通者之位階
- 邀請議合對象之重要利害關係人加入
- 參與議合對象之股東會或法說會
- 於被議合對象之股東會投票或提出議案

- 議合行動已取得滿意成果，議合行動即可終止
- 若議合對象不易進一步改善，宜評估、調整投資、放貸或商業往來狀態，並終止議合行動

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

國泰議合概要		
議合主軸	氣候變遷	ESG 評比及資訊揭露
議合議題（舉例）	氣候變遷：碳排放、氣候變遷脆弱性等 自然資本：水資源壓力、生物多樣性與土地利用等 社會面向：勞工管理、產品安全與品質、化學品安全等 治理面向：董事會、會計等 ESG 整體：ESG 議題相關管理機制與揭露、ESG 評等表現等	
2023 年	議合企業 35 家次	議合企業 53 家次
目的	影響目標公司低碳轉型，採取具體氣候變遷因應作為	影響目標公司改善 ESG 議題相關管理與資訊揭露
目標	2030 年底前，議合國內投融資組合碳排放量 55% 之關鍵公司	每年企業議合達 45 家次，敦促企業改善 ESG 議題相關管理機制與資訊揭露

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

議合案例與成果

2023 年國泰與 99 家次企業進行議合，針對 18 種 ESG 重大性議題累計 161 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」、「氣候變遷脆弱性」及「碳排放」。整體而言，議合朝向正向發展。關於國泰金控議合成果（依產業、方式與主題分布）成果請見附錄表 9。

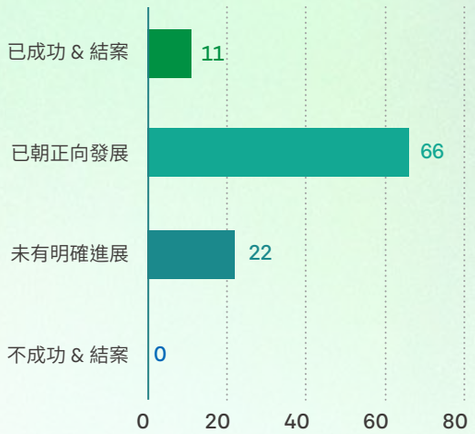
註：國泰依照 PRI 等國際組織所定義的議合方式，以電話、e-mail、會議、股東會發言等方式與公司深入溝通多項 ESG 議題，透過深度議合影響投融資對象精進 ESG 行動。單純索取 ESG 數據、寄送 ESG 問卷、出席股東會或法說會而未進一步互動等方式，未計入上述議合家次。

子公司	議合背景與行動	2023 年議合成果
國泰世華銀行	考量 ESG 資訊揭露有助於該公司投資價值，且績效佳的個股可列相關指數，鼓勵議合公司於股東會或法說會揭露 ESG 作為，並分享以及強化公司治理評鑑項目。	▪ 獲得 MSCI ESG 首次評比 BBB ▪ 2023 年起啟動碳盤查，並預計 2024 年編製永續報告書。 ▪ 追蹤結果符合預定目標，將其納入投資決策評估。
國泰產險	經了解議合公司永續報告資訊與評級分數，評估報告書中缺少環境面目標制定，因此與公司聯繫及對談。經對談後發現可能揭露資訊不完整。	▪ 經對談發現公司制定有相關目標且已向第三方機構提交，公司也分享永續相關作為，並與國泰進行永續議題的深度交流。 ▪ 將定期檢視第三方機構之評級變化，並關注公司永續報告書揭露資訊，將此公司列入觀察名單持續追蹤。
國泰證券	由於該議合公司之資本額超過 20 億新台幣，受法律規範應出版永續報告之企業，即將首次受國泰及臺北大學 ESG 評鑑，因此，本公司提供永續發展建議如永續報告書編撰、資訊溝通、永續發展方向等。	▪ 該公司已編製永續報告書，並啟動溫室氣體盤查 ▪ 組成「中華自行車永續聯盟協會 Bicycling Alliance for Sustainability（BAS）」，號召自行車產業供應鏈響應。該聯盟預計兩年內完成設定各類自行車產業鏈永續標準。

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

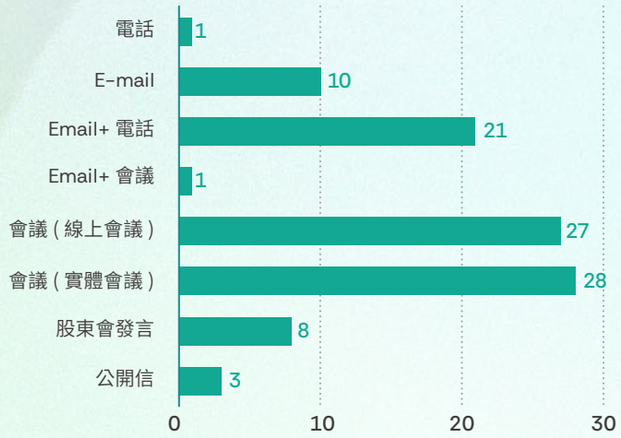
2023 議合進展

單位：家次



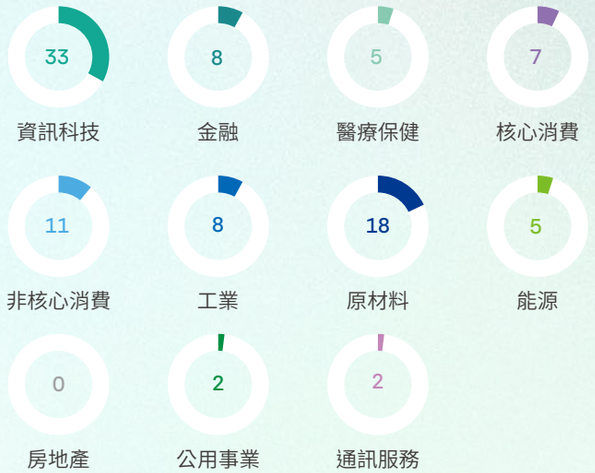
2023 議合方式分布

單位：家次

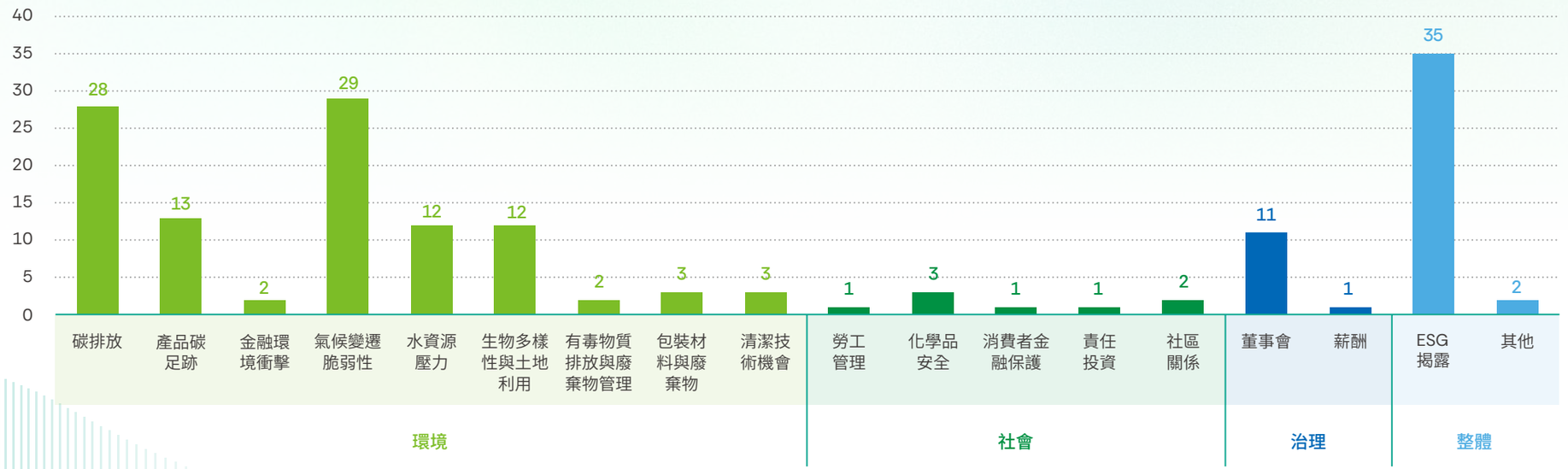


2023 議合產業分布

單位：家次



2023 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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

議合升級—國泰投信

- **議合升級方式：**股東會發言、提升議合階層
- **議合背景與行動：**延續 2022 議合交流成果，2023 年 5 月參與議合公司的股東會並提出 ESG 揭露建議，鼓勵提高永續資訊的透明度與完整性，並於 7 月與中國區負責人議合，以促使該公司加速行動，從而幫助投資者與利害關係人全面了解該公司的努力與成果。
- **2023 年議合成果：**
  1. 7 月再次議合，依據前次建議，已啟動首次溫室氣體排放盤查並撰寫報告，提升資訊透明度。
  2. 9 月發行首本 ESG 報告書，彰顯國泰投信於 ESG 議題上的專業影響力，亦展現改善永續發展的承諾。
  3. 董事長給予積極回應與承諾改善

創新議合方式—議合生態圈

國泰證券觀察目前國內機構投資人缺少共同議合經驗，以及 ESG 評鑑之資料庫來源與評分機制不一，國泰證券以國際上「盡職治理」與「服務提供者」的概念和做法，開創了有別於同業的議合模式，透過連結具有公信的第三方評鑑研究機構、機構投資人及企業三方，為企業與機構投資人搭建溝通平台，發揮資本市場中介者特性，讓機構投資人能彼此合作，積極參與被投資公司的公司治理與營運，並透過與臺北大學合作，利用國內最能接軌國際視野，最佳本土化評鑑系統，編製完善且客觀的議合報告，讓被議合之企業能獲得完善且針對符合利害關係人關注議題的分析與建議，國泰證券積極集結與串聯各方，打造議合生態圈，落實顧問輔導（服務提供者）與盡職治理精神，將單一金融機構影響力驅動為「聚眾」影響力，開創多贏局面。



集體議合—ESG 評比交流研討會

由於資本市場與 ESG 結合正快速發酵，投資人期待企業能積極實踐永續，國際評比機構 MSCI 也擴大對台灣企業的評比涵蓋家數，國泰人壽做為永續金融的領航者，期許自己以「正面議合的態度、循序漸進的方式」為出發點，並「以陪伴代替督促、以共學代替提問」，推動投資對象從認知 ESG 對自身的影響開始，到認同 ESG 議題的重要性，最終能主動管理 ESG 相關風險，故於 12 月 18 日舉辦「掌握永續經營關鍵 洞悉國際 ESG 評比」交流研討會，除邀請 MSCI 專家分享其 ESG 評級與爭議性事件評估方法論、與 MSCI 進行評比溝通外，更有典範企業分享提升評級之實務經驗，帶領與會者一起洞察「MSCI ESG 評比」，逐步提升公司 ESG 表現，本活動共計 81 家企業、125 人出席，更多資訊請參考活動網站。



國泰人壽劉上旗總經理於研討會中分享

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的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，且不適用於被動投資策略，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。

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

(一) 投票基本原則與精神

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

(二) ESG 議案之定義

1. 環境議案：包含氣候變遷、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。
2. 社會議案：包含人權、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、資訊安全與個人隱私等議題。
3. 治理議案：包含董監事相關議案、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。

(三) 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。

1. 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

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；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。

2. 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，亦可能基於氣候問責精神，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佔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。

(四) 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，目前亦有公司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，國泰人壽將在審慎評估合理性後做出投票決定，以期公司增加長期價值。

(五) 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壽人壽投票原則一致，確保落實盡職治理精神。

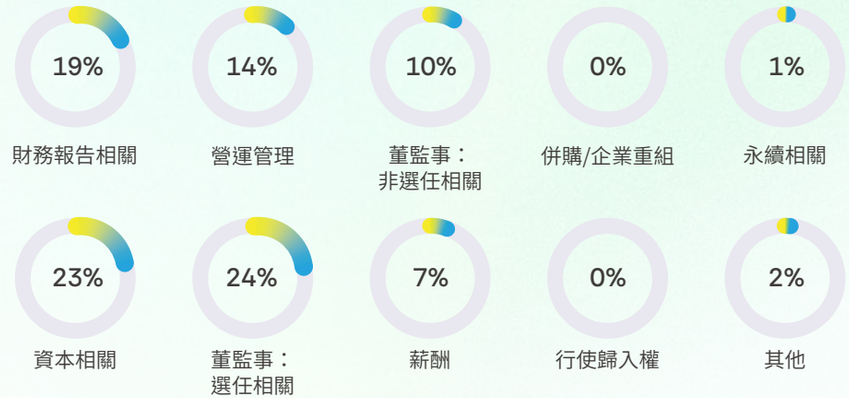
2. 現行使股東會表決權時，100% 由投資團隊自行執行，並未委託第三方投票顧問機構代為行使投票權。

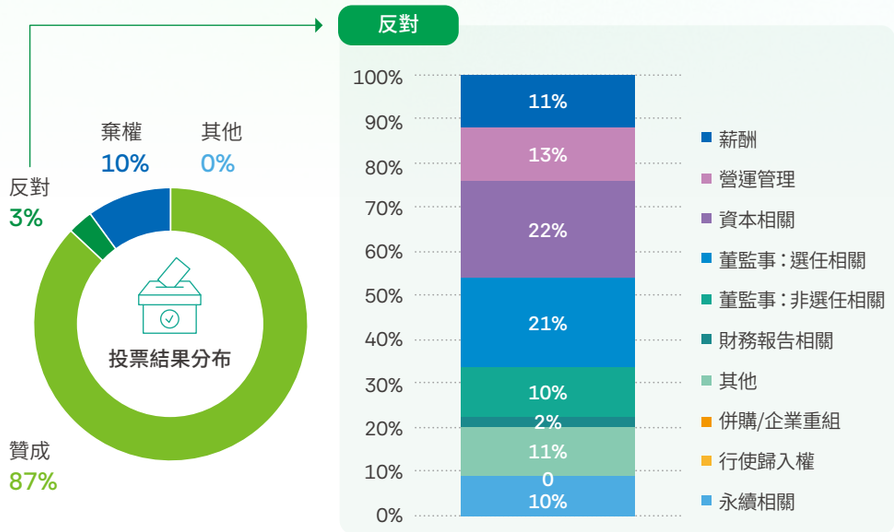
目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

(六) 投票結果

2023 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 800 家次股東會，共表決 6168 項議案，包含治理、環境與社會議案，其中贊成 87%、反對 3%、棄權 10%。

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。





(七) 投票個案

議題	氣候變遷	職場多元、平等與包容性
議案訴求	要求公司揭露用來評估氣候相關遊說是否與氣候目標一致性的框架	要求公司針對性別 / 種族薪資差距進行揭露
背景	雖然 M 公司已作出了強而有力的氣候承諾，但卻同時是阻礙推進氣候政策的團體成員之一，並未有策略性地利用其重大的影響力推進企業轉型所需要的氣候政策。	美國勞工部、OECD 皆指出衡量薪酬不平等的有效方法為企業揭露未經調整的薪酬中位數差距 (評估高薪職位的機會平等) 及調整後的差距 (評估是否同工同酬)，而 A 公司僅公布未經調整的薪資差距數據，但沒有揭露未經調整的薪資中位數差距，且目前 44 行業領先企業已承諾提供相關資訊。
投票行動	基於前述原因及以下理由，國泰人壽贊成個案公司之股東提案： 1. 公司未揭露是否評估其氣候目標與所參與的組織之政策影響活動的一致性。 2. 雖然董事會指出公司並不總是同意其參與的行業或協會的立場，但公司仍未說明當直接和間接的遊說活動和立場與其氣候承諾之間產生錯位時會採取什麼策略。 3. 在企業遊說活動方面的揭露落後於同產業公司，並未揭露用於遊說的總金額或繳納會費的金額等。 鑑於此股東提案不被認為過於繁瑣或規定性過強，而股東將受益於公司直接和間接氣候遊說的更高透明度，以及公司將如何計劃減輕可能發現的任何風險，故支持此提案。	基於前述原因及以下理由，國泰人壽贊成個案公司之股東提案： 1. A 公司近期因違反多項勞動法令，包括剋扣工資、違反同工同酬、招募過程中歧視黑人和女性員工等，而面臨訴訟及罰款。 2. 加強薪酬公平性的揭露，將使股東能夠更好地衡量公司多元化和包容性舉措的進展以及為股東提供有關管理層如何有效評估減輕因不公平待遇可能產生的風險。 同時，這也是連續第三年有股東提案要求揭露跨種族和性別的薪資中位數差距，2021-2023 年分別獲得 25.8%、28.8% 及 29.2% 的支持，顯示股東更加關注這些提案，而關於這類提案的支持也將向 A 公司發出強烈信號，表明就這些問題採取實質性行動的重要性。

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

5.2.3 開發永續投資商品與服務

國泰證券 APP 一站式數位投資服務

國泰證券攜手國泰期貨與國立臺北大學推行台灣永續評鑑，以永續報告書及公開資訊為研究資料，2023 年研究達 864 家。除提供責任投資者最新 ESG 研究報告與客製化議合報告，積極與受評企業溝通，促進台灣企業對永續的經營價值重視。2023 年將永續服務再升級為「我的 ESG 永續力」，其中新增「透視個股 ESG 表現」協助客戶檢視台股庫存標的 ESG 各面向表現，包含溫室氣體與能源、客戶權益與體驗、員工發展與福利、投資人關係與風險控管等指標。



2023 年國泰投信永續高股息 ETF 基金
獲台灣年度基金大獎（皆同級最佳）

- 影響力投資大獎
- ETF 盡職治理大獎



永續基金

國泰投信永續高股息 ETF 基金

截至 2023 年底基金規模達新台幣 2,494 億元，2020 年疫情危機更凸顯企業照顧員工及供應鏈管理的重要性，國泰投信與 MSCI 合作，讓投資人有機會藉國際級 ESG 服務進行永續投資，並運用股息殖利率加權排序選股，幫助投資人穩健獲利，首次公開發行後創下台股多項紀錄。

國泰投信美國 ESG 基金

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 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，截至 2023 年底基金規模達新台幣 39.2 億元。

永續高股息 ETF 基金：基金標的篩選與管理



ESG 篩選：控管投資組合永續風險	獲利與股利篩選	盡職治理
▪ MSCI ESG 評級為 BB（含）以上：挑選 ESG 表現優異者	▪ 近四季 EPS>0	▪ 適用國泰投信盡職治理政策
▪ MSCI ESG 爭議分數達 3 分（含）以上：避開爭議事件	▪ 市值達 7 億美元以上	▪ 透過行使投票權、關注被投資公司 ESG 表現與企業議合等方式執行盡職治理，以保障投資人長期利益
▪ 未持有國泰投信排除名單產業（如博弈、軍火、色情等）	▪ 依股利分數排序取前 30 檔	
	▪ 按殖利率加權	

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

5.3 責任授信

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

註：關於國泰世華銀行企金授信 ESG 審查執行情形請見附錄表 2、赤道原則歷年承作情形請見附錄表 3。

落實責任銀行原則：發展有效管理組織、形塑負責任的銀行文化

國泰世華銀行為落實推動企業永續發展政策，設置「企業永續小組」，由本行總經理擔任主席，下設六個工作小組，分別為責任投資、永續治理、責任商品、員工幸福、綠色營運及社會共榮，由本行高階主管領軍，每季召開會議，以承接集團永續主軸，制定結合核心職能之短中長期行動方案，透過方案的落實將永續發展的理念深植於行內各業務，每年至少向董事會呈報永續決議之重要事項及執行工作報告一次，2023 年度共報告二次。另為提升企業永續的推動督導，國泰世華銀行設置永續發展委員會，由三至五位董事組成，其中至少應有半數為獨立董事。更多對應行動請見 7.3 PRI/PRB/PSI 執行情形。

不予承作

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

授信提案

- **ESG 風險評等機制：**國泰世華銀行嚴格控管授信案件衍生之環境與社會衝擊與氣候相關風險，持續精進 ESG 風險管理機制，將氣候變遷、環境衝擊、人權等議題列入考量，並建置內部 ESG 風險評等管理機制
- **敏感性產業：**國泰世華銀行考量碳排放、用水量、耗電量與廢棄物等氣候風險敏感性因子，訂定高氣候風險產業風險管理機制，深入評估環境與氣候相關風險

徵審評估

- **風險評估與緩釋：**國泰世華銀行於辦理企金授信案件之 KYC (Know-Your-Customer) 時，將授信戶之 ESG 相關風險納入授信往來評估，須檢視授信戶 ESG 事件，並洽詢授信戶了解其事件改善情形、風險緩解措施與追蹤檢視項目，並依 ESG 風險分級辦理企金授信案件之 ESG 風險審查
- **赤道原則：**國泰世華銀行針對相關案件辦理環境與社會風險分類、評估、審查及貸後管理，除依循國際金融公司之環境與社會績效標準進行審核，亦依赤道原則 4.0 準則評估專案是否造成環境及社會面重大衝擊，包含生物多樣性、氣候變遷等，同時參考第三方顧問報告，將審查結果納入信用風險審核與制定授信條件之參考，進一步強化赤道原則融資案件之環境與社會風險管控，2023 年達 EP 規範須揭露之狀態（Financial Close- 簽約可撥貸）共 3 件

貸後管理

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

重大影響力目標進展

	目標	監測	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	循環動用額度將於 2022 年底緩衝期到期後歸零且不得續展。 中長期額度逐步到期且不得新增貸。
綠色存放款商品或服務	以 2022 年為基礎，至 2030 年，綠色存放款商品或服務規模成長 100%。	按年定期追蹤	以 2022 年為基礎，至 2023 年，綠色存放款商品或服務規模成長 34.9%。
永續授信貸款 (註 2)	至 2030 年，永續授信將突破千億	按季定期追蹤	2024 年新訂目標。 以 2023 年為基礎年，以 2030 為目標年，永續授信將突破千億。

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本行不予承作範圍。
註 2：包含永續連結貸款及綠色授信，定義係依據「企業金融永續授信管理要點」。

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

5.4 永續保險

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，致力與國際接軌及引領產業永續發展。

註：關於國泰落實永續保險原則請見附錄 7.3。

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

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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。2023 年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
強化董事會多元性，增加 1 名女性董事

堅實的風險治理
風險管理委員會升格為董事會轄下之功能性委員會

持續提升企業風險應變能力
全集團領先同業導入 ISO 27001:2022 資訊安全管理系統認證

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

重大議題與目標

重大議題	短期目標（2024 年）	中期目標（2025 年）	長期目標（2030 年）
數位轉型與創新	客戶數位服務體驗滿意度達 8 成以上滿意	客戶數位服務體驗滿意度達 8 成以上滿意	客戶數位服務體驗滿意度達 8 成以上滿意
營運持續性	持續精進集團營運持續管理機制 (如極端情境因應)，加強擬真演練以提升企業營運韌性	▪ 精進執行營運衝擊分析、風險評估，以檢視營運持續計畫之完整性 ▪ 定期規劃實地演練情境，以檢測營運持續管理計畫之有效性	
道德與法令遵循	強化數位轉型、雲端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	
	▪ 運用數據科技及風險模型，深化集團反洗錢聯防機制 ▪ 無逾越集團洗錢 (ML)/ 資恐 (FT) 風險胃納等級之子公司	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	
	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	
隱私與資訊安全	▪ 個資管控機制全面優化：為確保「個人資料管理」機制之完整性、有效性及與國際標準接軌，將進行「個人資料管理制度 (BS10012)」導入與認證 ▪ 辦理教育訓練，強化隱私資料保護素質與意識 ▪ 辦理個資侵害擬真演練，以利即時應變與降低外洩損害	▪ 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	▪ 導入資訊供應鏈風險管理機制 ▪ 完善雲端資安框架及管理作業程序 ▪ 導入資安成熟度評估機制	導入零信任架構並完成身分鑑別與設備鑑別機制

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

重大議題	短期目標（2024 年）	中期目標（2025 年）	長期目標（2030 年）
客戶關係管理	【國泰人壽】R-NPS ≥20	【國泰人壽】R-NPS ≥20	【國泰人壽】R-NPS ≥20
	【國泰世華銀行】 ▪ 客服中心：tNPS 分數維持 60 分 (含) 以上，或 0-6 批評者比例降低 ▪ 數位平台：rNPS 分數較前期提升，或 0-6 批評者比例降低	【國泰世華銀行】 ▪ 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】 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】 台股業務節點 NPS 分數 60 分以上	【國泰綜合證券】 台股業務節點 NPS 分數 60 分以上	【國泰綜合證券】 各項業務節點 NPS 分數 60 分以上
	【國泰投信】 R-NPS 達 40 分，持續精進線上答詢服務效能	【國泰投信】 R-NPS 保持 40 分，持續精進線上答詢服務效能	【國泰投信】 R-NPS 保持 40 分，持續精進線上答詢服務效能
風險管理	▪ 精進地緣政治風險管理，深化國家風險管理機制與提升經營韌性 ▪ 辦理投融資整合情境分析，進行氣候策略韌性驗證	▪ 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 ▪ 調整風險管理策略與機制，接軌 IFRS 17 與 ICS 監理制度 ▪ 掌握國際氣候與自然趨勢與法規動態，發展風險管理與情境分析，提升財務影響量化評估與管理	
公司治理	▪ 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」 ▪ 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	▪ 依法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，優化董事會運作機制 ▪ 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	▪ 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 ▪ 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

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

6.1 公司治理

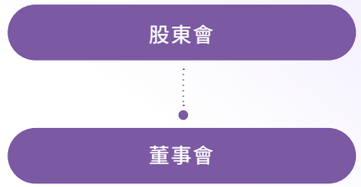
GRI：2-9、2-10、2-11、2-15、2-17、2-18、2-19、2-20、2-21

IFRS	治理	策略	風險管理	指標與目標
公司治理	✓	✓	✓	✓

國泰金控致力於建立誠信、透明的企業文化並完善公司治理制度，積極借鑒外部專業機構建議，在快速變遷的經營環境下實踐國際公司治理最佳實務，並持續深化公司治理效能，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。

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。2023 年本公司董事會共召開 8 次，董事會實際出席率 92%，董事平均任期為 10 年（其中 5 位獨立董事平均任期為 4.9 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」及「風險管理委員會」四個功能性委員會，負責審議重要議案。為有效執行獨立監督及制衡之機制，各項議案均提經董事會報告及討論。若涉及董事自身或其代表之法人之利害關係而有害於公司利益之虞者應予迴避，符合利害關係人之最大利益。



	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
委員會成員及職掌	▪ 由 5 名獨立董事組成 ▪ 訂定或修正內部控制制度及其有效性之考核、審閱公司財務報表之允當表達、監督公司重大財務業務行為之處理程序、董事自身利害關係事項審核、確保公司遵循相關法規及簽證會計師之選（解）任等	▪ 由 3 名獨立董事組成 ▪ 健全董事及經理人績效與薪資報酬之政策及制度、訂定董事及經理人之薪資報酬等	▪ 由 3 名董事（含 2 名獨立董事）組成 ▪ 提名並確認公司董事候選人資格、審議董事會運作相關規章及公司治理實務守則、建構各功能性委員會之組織架構等	▪ 由 3 名董事（含 2 名獨立董事）組成，且由獨立董事擔任主席，風控長擔任執行秘書 ▪ 負責審查風險管理政策、風險胃納、及其他各項風險管理業務
2023 年運作情形	▪ 每季至少召開 1 次會議 ▪ 召開 8 次會議，委員會成員出席率 100%	▪ 每年至少召開 2 次會議 ▪ 召開 4 次會議，委員會成員出席率 100%	▪ 得視需要隨時召開會議 ▪ 召開 5 次會議，委員會成員出席率 100%	▪ 每季至少召開 1 次會議 ▪ 2023 年 4 月起隸屬於董事會之功能性委員會，召開 3 次會議

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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 2023 股東會年報頁 12-18 與頁 45。



6.1.2 董事會專業性、獨立性與多元性

為持續強化公司治理，國泰金控重視董事會組成之專業性、獨立性與多元性，設有「公司治理暨提名委員會」，負責董事提名，依相關法令規範並考量董事會組成，並審查董事候選人之資格條件。2023 年增加一席女性董事，新任董事陳晏如女士具有金控、銀行、財務管理等經歷，有效提升董事會多元性；於董事會下增設風險管理委員會，強化董事會監督能力；明訂董事之企業永續培訓機制。詳細關於國泰金控董事會成員多元化政策之落實情形請見國泰金控 2023 股東會年報頁 25-28。

專業性

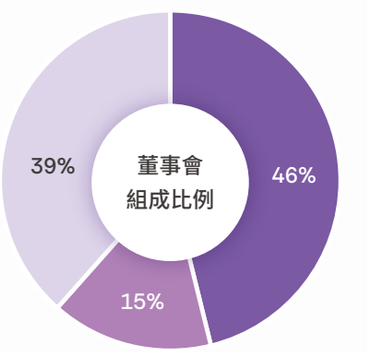
國泰金控「公司治理實務守則」第 30 條明訂董事會之組成及能力要求。董事積極參與內、外部進修課程，議題涵蓋風險管理、公司治理、企業永續、防制洗錢與打擊資恐、資訊安全等，2023 年每位董事平均進修時數約 13.6 小時。

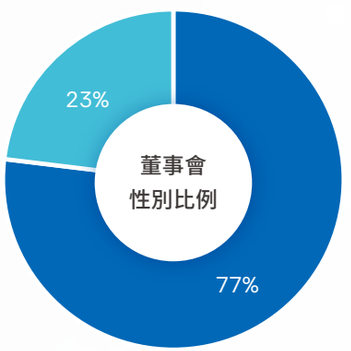
獨立性

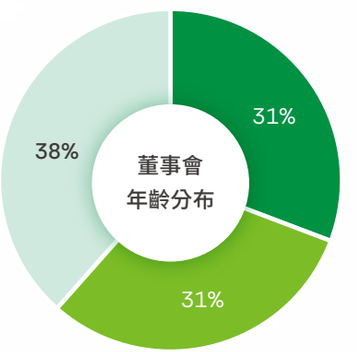
- 國泰金控制定「獨立董事職責範疇準則」明訂「獨立董事如有反對或保留意見，應於董事會議事錄載明」、「本公司不得妨礙、拒絕或規避獨立董事執行業務」及「獨立董事執行業務認有必要時，得要求董事會指派相關人員或自行聘請專家協助辦理，相關必要費用，由本公司負擔之」，以確保獨立董事能善盡職責，有效提升董事會運作及公司經營績效。
- 國泰金控 13 席董事中獨董佔 5 席，獨董席次佔比超過 1/3。

多元性

國泰金控董事會成員組成具備多元背景，包括不同產業、學歷、專業知識及能力。國泰金控 2023 年增加 1 席女性董事。







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

國泰金控董事會成員多元化政策之落實情形

多元化核心項目 / 董事姓名	基本組成								產業經驗							專業知識 / 能力							
	國籍 / 註冊地	性別	兼任本公司員工（即執行董事）	年齡			獨立董事任期年資			金控	銀行	保險	證券	資產管理	數位金融 / 金融科技	資訊業 / 科技業 / 其他	全球產業分類標準（註 1）(GICS Level 1)	商務	財務 / 會計	法律	金融	數學 / 精算	資訊科技	海外市場 / 併購	風險管理
				51 至 60	61 至 70	71 至 79	3 年以下	3 至 9 年	9 年以上															
蔡宏圖	中華民國	男				✓				✓		✓					金融 (Financials)	✓		✓	✓			✓	
蔡鎮球	中華民國	男		✓						✓		✓					金融 (Financials)	✓	✓		✓			✓	
仲蹲偉	中華民國	男			✓					✓	✓		✓		✓		金融 (Financials)	✓	✓		✓			✓	
郭明鑑	中華民國	男			✓					✓	✓	✓	✓	✓		✓	金融 (Financials)、日常消費品 (Consumer Staples)、原材料 (Materials)	✓	✓		✓			✓	
黃調貴	中華民國	男				✓				✓		✓					金融 (Financials)	✓			✓	✓		✓	✓
熊明河	中華民國	男				✓				✓		✓					金融 (Financials)	✓	✓		✓	✓		✓	✓
李長庚	中華民國	男	✓		✓					✓	✓	✓	✓	✓			金融 (Financials)	✓	✓		✓			✓	✓
陳晏如	中華民國	女	✓	✓						✓	✓						金融 (Financials)	✓	✓		✓				
苗豐強	中華民國	男				✓		✓（註 2）		✓	✓	✓	✓			✓	金融 (Financials)、原材料 (Materials)、資訊科技 (Information Technology)、日常消費品 (Consumer Staples)	✓	✓		✓		✓	✓	

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

多元化核心項目	基本組成									產業經驗								專業知識 / 能力							
董事姓名	國籍 / 註冊地	性別	兼任本公司員工（即執行董事）	年齡			獨立董事任期年資			金控	銀行	保險	證券	資產管理	數位金融 / 金融科技	資訊業 / 科技業 / 其他	全球產業分類標準（註 1）(GICS Level 1)	商務	財務 / 會計	法律	金融	數學 / 精算	資訊科技	海外市場 / 併購	風險管理
				51 至 60	61 至 70	71 至 79	3 年以下	3 至 9 年	9 年以上																
魏永篤	中華民國	男				✓		✓（註 2）		✓	✓					✓	金融 (Financials)、原材料 (Materials)、日常消費品 (Consumer Staples)、資訊科技 (Information Technology)	✓	✓		✓				
王儷玲	中華民國	女		✓				✓（註 2）		✓	✓	✓	✓	✓	✓		金融 (Financials)	✓	✓		✓				✓
吳當傑	中華民國	男			✓			✓（註 2）		✓	✓	✓	✓	✓			金融 (Financials)	✓	✓		✓			✓	
余佩佩	中華民國	女		✓			✓				✓		✓	✓		✓	金融 (Financials)、資訊科技 (Information Technology)、日常消費品 (Consumer Staples)	✓	✓		✓			✓	

註 1：董事產業經驗說明如下

① 蔡宏圖先生擔任國泰金控董事長，並曾任國泰人壽董事長 (前述公司均屬金融產業)。

② 蔡鎮球先生擔任國泰金控董事及國泰產險董事長 (前述公司均屬金融產業)。

③ 仲躋偉先生擔任國泰金控及國泰世華銀行董事，並曾任中國招商銀行信用卡中心總經理、中國信託商業銀行消費金融總處副總處長、花旗銀行信用卡中心 (臺灣) 財務長、友邦信用卡中心財務長 (前述公司均屬金融產業)。

④ 郭明鑑先生擔任國泰金控董事及國泰世華銀行董事長，並曾任國泰金控 / 國泰世華銀行 / 國泰綜合證券獨立董事、摩根大通銀行台灣區及香港區總裁 (前述公司均屬金融產業)；另郭明鑑先生亦擔任中山華利實業集團股份有限公司 (從事運動鞋的產品開發設計、生產與銷售，屬日常消費品產業) 獨立董事，並曾任榮成紙業股份有限公司 (造紙業屬原材料產業) 董事。

⑤ 黃調貴先生擔任國泰金控董事，並曾任國泰人壽董事長、副董事長及總經理 (前述公司均屬金融產業)。

⑥ 熊明河先生擔任國泰金控董事及國泰人壽董事長，並曾任國泰人壽副董事長及總經理 (前述公司均屬金融產業)。

⑦ 李長庚先生擔任國泰金控董事、總經理及國泰綜合證券董事，並曾任國泰世華銀行董事及總經理、國泰人壽副總經理 / 協理 / 經理 (前述公司均屬金融產業)。

⑧ 陳晏如女士擔任國泰金控董事及財務長 / 資深副總、國泰世華銀行及國泰創投董事，並曾任國泰世華銀行資深副總、副總及國泰銀行總稽核 (前述公司均屬金融產業)。

⑨ 苗豐強先生擔任國泰金控及國泰世華銀行獨立董事，並曾任國泰人壽及國泰產險獨立董事 (前述公司均屬金融產業)；另苗豐強先生亦擔任聯成化學科技股份有限公司 (生產化學品屬原材料產業) 董事長、神通資訊科技股份有限公司 (屬資訊科技業) 董事，以及聯華製粉食品股份有限公司 (食品製造商屬日常消費品產業) 董事。

⑩ 魏永篤先生擔任國泰金控 / 國泰世華銀行 / 國泰綜合證券 (前述公司均屬金融產業)/ 台達化學工業股份有限公司 (生產化學品屬原材料產業) 獨立董事及世界先進積體電路股份有限公司 (電子 / 半導體業屬資訊科技產業) 董事，並曾任 Da Chan Food (Asia) Limited(大成食品 (亞洲) 有限公司 (食品製造商屬日常消費品產業) 獨立非執行董事。

⑪ 王儷玲女士擔任國泰金控及國泰人壽獨立董事，並曾任金融監督管理委員會主任委員 / 政務副主任委員、中國人壽獨立董事、第一英傑華人壽董事 (前述公司及機構均屬金融產業)。

⑫ 吳當傑先生擔任國泰金控 / 國泰世華銀行 / 國泰人壽 / 國泰產險獨立董事及台灣金融服務業聯合總會秘書長，並曾任華南金控 / 華南銀行 / 台灣土地銀行董事長、金融監督管理委員會常務副主任委員 / 證券期貨局局長 (前述公司及機構均屬金融產業)。

⑬ 余佩佩女士擔任國泰金控 / 國泰人壽 / 國泰產險 (前述公司均屬金融產業)/ 緯創資通股份有限公司 (資訊業屬資訊科技產業) 獨立董事及維格餅家股份有限公司 (食品製造商屬日常消費品產業) 董事長，並曾任美商高盛亞洲證券有限公司 (香港) 董事總經理、美商高盛亞洲證券有限公司 (臺北分公司) 總經理、美商高盛亞洲證券有限公司 (香港) 經理 / 副總裁、瑞士商瑞士聯合銀行 (股) 公司 (臺北分公司) 助理副總裁、美商花旗銀行 (股) 公司 (臺北分行) 經理 (前述公司均屬金融產業)。

註 2：至 112 年 12 月 31 日止，苗豐強獨立董事任期年資為 7.5 年；魏永篤獨立董事任期年資為 6.5 年；王儷玲獨立董事及吳當傑獨立董事任期年資為 4.5 年。

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

6.1.3 董事會績效評估

為提升董事會運作效能，國泰金控訂定「董事績效考評準則」及「董事薪酬給付準則」外，特別針對董事會及功能性委員會整體運作訂定「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」，並納入企業永續指標，例如：「法令遵循」、「公司治理」、「風險控管」及「企業永續與企業社會責任」等項目，以確保董事會及功能性委員會能於公司治理、公司營運與企業永續實踐等各方面克盡職責，並每年執行一次董事會暨功能性委員會績效評估作業，由董事會、各功能性委員會成員及董事會議事單位就各項指標進行績效評估，並由董事會議事單位彙整評估結果（評估結果共分為三個等級：超越標準、符合標準及仍可加強）提報至董事會。

績效評估面向

董事會	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	外部評估
▪ 2023 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」。 ▪ 2023 年度本公司董事評核結果皆為「合格」。	國泰金控已分別於 2019 年及 2022 年委請「社團法人臺灣誠正經營暨防弊鑑識學會」完成 2018 年及 2021 年董事會外部績效評估，並依學會之優化建議，研議並執行精進措施。

註：詳細董事會暨功能性委員會績效評估結果請參考連結。

6.1.4 董事及經理人薪酬結構

董事薪酬

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

董事薪酬

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

經理人薪酬

- 訂定「經理人薪酬給付準則」，參酌職位職責、績效、能力、與外部薪酬標竿市場核定
- 以金控總經理為例，其變動薪酬與財務報酬指標、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，包含三年期長期獎酬，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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

經理人薪酬

為創造股東長期價值，落實薪酬連結職位職責，以吸引激勵優秀人才，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酬項目及標準。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。

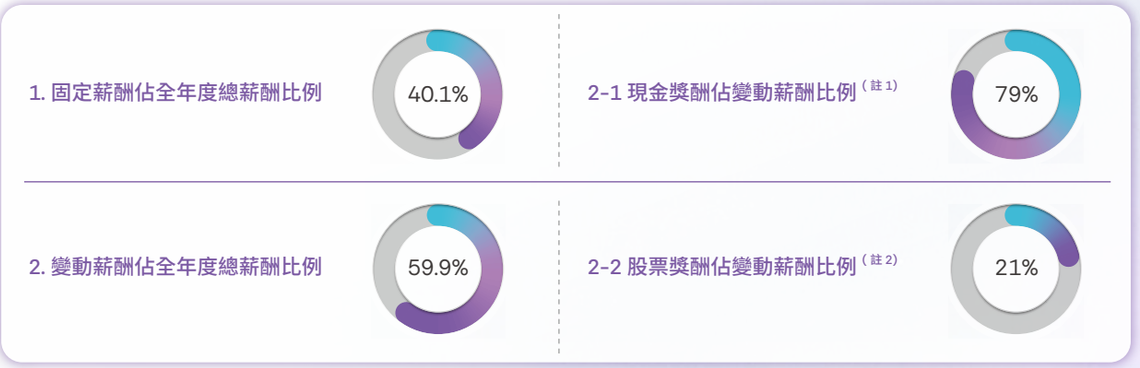
國泰金控總經理薪酬結構

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，採三年期長期獎酬制，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，不予發放長期獎酬金。本公司以臺灣為主要營運據點，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 38.3 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負 14.2 倍。

國泰金控總經理績效指標

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	數位轉型、金融科技、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

2023 年國泰金控總經理薪酬結構



註 1：係指 2023 年度之績效獎金。
註 2：係指 2023 年度到期之長期獎酬方案。

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

6.2 風險管理

GRI：2-12、2-25、2-26、201-2

IFRS	治理	策略	風險管理	指標與目標
風險管理	✓	✓	✓	✓
營運持續性	✓	✓	✓	✓

6.2.1 風險管理

風險管理架構運作

國泰金控董事會為風險管理機制之最高決策單位，負責監督、核定風險管理政策、風險胃納及重要風險管理制度，並設有風險管理委員會。2023 年 4 月起「風險管理委員會」升格為董事會轄下之功能性委員會。

國泰金控風險管理委員會組織圖



企業風險管理政策與因應

國泰金控訂定風險管理政策，針對主要風險分別制定準則管控，並定期提報風險管理執行成果至風險管理委員會及董事會，監督與管理集團風險曝險程度。針對主要風險類別各設有風險衡量指標，均呈報董事會核定，並定期評估與監控。此外，依經營環境之變化，進行壓力測試，確保資本妥適性。為增進風險管理效能，設有集團「作業風險事件通報辦法」、「信用風險緊急事件通報辦法」及「重大事件處理辦法」，並建置對應之通報系統。如遇風險事件發生，各單位或子公司應立即通報本公司風險管理處設案管理，定期檢視風險事件進展及改善方案落實情形，並將進度通報本公司風險管理處。



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

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

穩健風險管理文化

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

<table>
<tr><th>機制</th><th>執行方式</th></tr>
<tr><td>風險管理三道防線</td><td>為落實風險管理及內部控制，各防線之權責單位監督子公司，並持續依目標優化調整：
<table>
<tr><th>第一道防線
（業務營運及管理單位）</th><th>第二道防線
（風險管理、法令遵循、資訊安全單位）</th><th>第三道防線
（稽核單位）</th></tr>
<tr><td>辨識、管理其業務之風險，確保有效控管與即時因應營運風險</td><td>設置風險制度規劃，並進行風險評估、建議與管理</td><td>查核各單位內控流程之遵循及執行，並追蹤各單位後續改善情形</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>內部自評作業</td><td>各單位定期進行一次法令遵循及內部控制之自評自查作業，以辨識面臨之潛在風險，確認各項業務皆遵循相關制度</td></tr>
<tr><td>教育訓練與宣導</td><td>▪ 依子公司業務性質提供多元風險之教育訓練或課程，董事會及經營階層需參加公司治理或風險管理相關課程；且全體同仁需參與風險管理通識課程，2023 年完訓率達 100%
▪ 每月發佈法風稽月刊，分享法令遵循、風險管理、資訊安全及稽核等議題及案例</td></tr>
<tr><td>風險管理指標結合績效考核</td><td>▪ 為提升董事會之風險管理職責，將「風險管理」指標納入董事會暨功能性委員會之績效評估
▪ 「內部控制執行成效」及「法令遵循執行成效」納入經理人及全體員工之績效考核項目，以確保風險管理制度有效運作</td></tr>
</table>

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

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，啓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

營運持續管理目標	涵蓋之風險情境	準備關鍵資源
保護人員安全	傳染疫情	人力、系統軟體、上下游流程、關鍵業務、委外廠商、硬體設備
遵守法律規範	人為風險	
維護客戶權益	天災風險	
	資訊事故	
	戰爭情境	

- 緊急應變措施：
  減少損失，確保資源。
- 業務復原程序：
  有效利用資源，快速復原作業。

營運持續管理機制

風險事件發生

天然災害	傳染疫情
資訊事故	人為風險

1 事件影響評估　　2 緊急應變 & 復原程序

場地影響	啟動異地 / 居家辦公
設施影響	啟用備品 / 緊急採購
人力影響	人員代理 / 人力調度
系統影響	啟動系統災備作業

實地演練，強化應變

確保各項資源與因應

演練規劃內容

演練情境	人為風險	系統資訊	傳染疫情	天然災害
全面實地（系統切換）	●	●	●	●
人員疏散	●			●
系統停擺		●		
Call Tree	●		●	●
異地辦公	●		●	●

取得認證，國際接軌

參考國際實務建立

ISO

國泰世華銀行
國泰人壽保險
國內壽險首家
國泰金控
國內金控首家
國泰產險
國泰證券
國泰投信

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

營運持續管理相關演練執行情形

為確保緊急災難事件發生時，公司之重要關鍵業務不中斷及相關備援機制之有效性，每年年初依風險發生頻率與衝擊程度，擬定該年度之演練計畫，並辦理各風險情境之模擬演練。

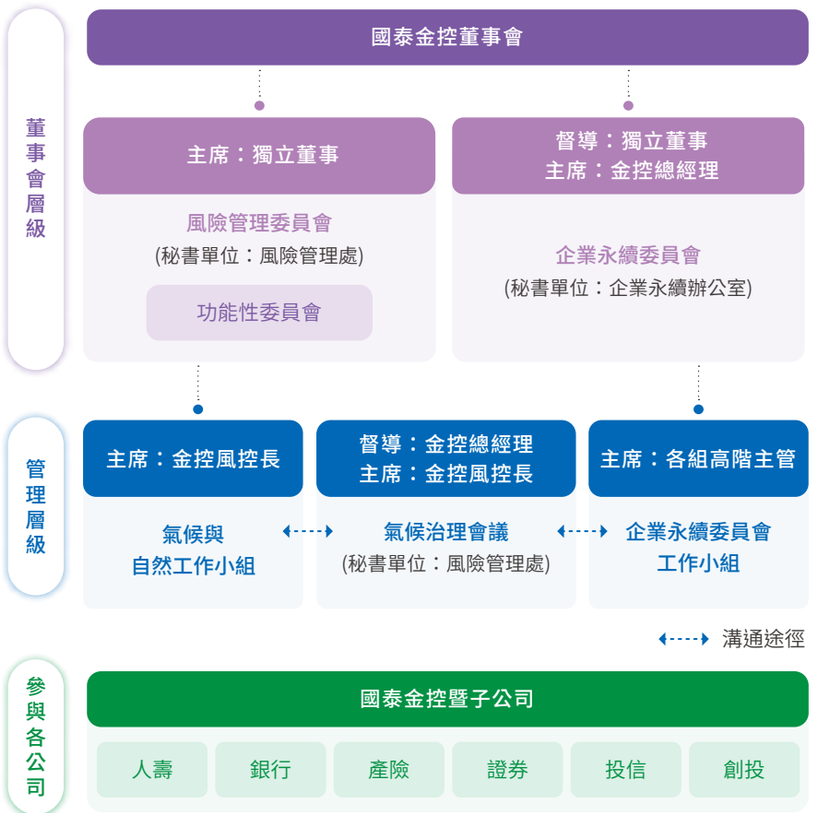
演練項目 (方式)	演練目標	適用風險情境				
		天然災害	資訊事故	傳染疫情	人為風險	流動性風險
情境式實地演練	1. 確保關鍵業務人員熟悉緊急應變及業務復原程序 2. 確保備援資源充足並可正常運作	✓	✓	✓	✓	
業務桌面演練	確保關鍵業務人員熟悉緊急應變及業務復原程序	✓	✓	✓	✓	✓
人員疏散演練	確保全體員工瞭解逃生路線、人員疏散動線暢通	✓			✓	
緊急聯絡網 Call Tree 演練	確保全體員工通訊管道暢通	✓		✓	✓	
異地辦公演練	確保異地辦公環境之可用性	✓		✓	✓	
系統停擺演練	確保系統備援環境完整性、穩定性及可用性		✓			
資安 DDos 攻擊演練	確保公司遭受外部 DDos 攻擊時，人員熟悉緊急應變及業務復原程序		✓			



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

6.2.2 氣候暨自然相關財務揭露

國泰於 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，並成立由金控風控長領導之「 TCFD 工作小組」，開展集團氣候相關風險管理之跨部門協作工程。除氣候變遷外，國泰了解生物多樣性與自然生態平衡的重要性，故於 2022 年加入「自然相關財務揭露工作小組(TNFD)」及「生物多樣性會計金融夥伴關係(PBAF)」，期待透過參與國際倡議探索生物多樣性量化方法並精進自然相關風險評估。有鑑於國際財務報導準則基金會 (IFRS) 成立之國際永續準則理事會 (ISSB) 於 2024 年接管氣候相關財務揭露 (TCFD) 監督，以及考量國際對於自然議題關注度提升，國泰同步將原「TCFD 工作小組」更名為「氣候與自然工作小組」。完整之氣候暨自然相關財務揭露執行情形，詳見國泰金控《2023 氣候暨自然報告書》。



治理

國泰金控董事會為集團最高治理單位，透過「企業永續委員會」及「風險管理委員會」監督 ESG 暨氣候相關風險與機會之工作進展與事務推動。此外，國泰每季召開氣候治理會議凝聚高階主管共識，並藉由工作小組推動氣候與自然相關策略與風險管理作為，強化集團環境議題的回應能力及韌性。

董事會層級	主席 / 召集人	開會頻率	職掌說明
董事會	董事長	至少每季召開乙次	集團最高氣候治理單位，負責氣候相關政策、策略及目標擬定之決議，並透過「企業永續委員會」及「風險管理委員會」，監督氣候相關風險與機會之工作進展與事務推動
風險管理委員會	獨立董事	每季	隸屬董事會，監控集團 ESG 暨氣候風險管理之會務組織，自 2023 年 4 月升格為董事會轄下之功能性委員會，由獨立董事擔任主席
企業永續委員會	金控總經理	每季	隸屬董事會，推動集團企業永續發展之會務組織，由金控總經理擔任主任委員，並由各公司總經理擔任委員，由獨立董事督導
管理層級	**主席 / 召集人**	**開會頻率**	**職掌說明**
氣候治理會議	金控風控長	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
氣候與自然工作小組[註]	金控風控長	每月	負責氣候與自然風險管理之討論與協作，協調各公司專長與資源，由金控風控長擔任主席
企業永續委員會工作小組	各組高階主管	依實務需求不定期召開	企業永續委員會轄下依任務性質成立責任投資、永續治理、責任商品、員工幸福、綠色營運、社會共榮六大工作小組，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

註：國際財務報導準則基金會 (IFRS) 成立之國際永續準則理事會 (ISSB) 於 2024 年接管氣候相關財務揭露 (TCFD) 監督，並考量國際日益重視自然與生物多樣性議題，故將原「TCFD 工作小組」更名為「氣候與自然工作小組」。

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

策略

2020 年國泰確立「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 1.2 國泰永續主軸與策略藍圖。

辨識重大氣候暨自然風險與機會

國泰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，鑑別其對集團影響期間與潛在的影響層面、期間及對應既有風險之關聯性，以作為相關因應對策與風險管理之依據。

排序	風險類型		風險項目	潛在財務影響	影響層面	影響期間	對應主要風險
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，將降低往來意願，將使營收下降	投融資 保險 營運	短中長	信用 市場
2	轉型	政策 法規	政策不確定性	因氣候政策不明確，將造成自身營運、投融資對象、被保企業無法及時掌握因應作為或轉型不及，使收益下降	投融資 保險 營運	中長	信用 市場
3	轉型	技術	綠色資產 / 產品風險	未能充分評估推動綠色投融資與保險商品面臨的風險，將承擔客戶違約或理賠金額增加之風險，使收益下降	投融資 保險	中長	信用 市場 保險
4	轉型	市場	高碳排投資組合風險	高碳排產業面臨轉型壓力，將造成投資對象財務壓力上升或違約風險增加，使投資組合收益減少	投融資	中長	信用 市場
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、被保企業等面臨財務、人員、營業等損失，使收益下降	投融資 保險 營運	短中長	信用 保險 作業
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，使投融資及保險收益下降	投融資 保險	中長	信用 市場 保險

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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

排序	機會類型	機會項目	潛在財務影響	影響層面	影響期間
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	營運	短中長
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	營運	中長
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，並與金融價值鏈的利害關係人對話，合作開展氣候與自然創新金融，提升收益	投融資 營運	中長
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	營運	中長
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資商機、保險商品及服務、基金商品等，增加商品多元性，提升收益	投融資 保險	短中長

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。

氣候暨自然情境分析總覽表

國泰金控評估價值鏈範疇包含自身營運、下游 / 客戶氣候情境分析，詳見國泰金控《2023 氣候暨自然報告書》。本報告書摘錄投融資、保險及自有不動產之相關情境分析，如下表：

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授信部位	實體 – 立即性、長期性	2030、2050 年	全球	每年	RCPs
			轉型 – 政策與法規	2030、2050 年	全球	每年	NGFS
		B. 水壓力對特定投資部位預期損失影響	實體 – 長期性	–	特定國家	–	每 100 年回歸期乾旱持續五年
商品服務	下游 / 客戶	C. 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	RCP 2.6、4.5、6.0、8.5
業務營運	自身營運	D. 氣候變遷下颱風洪水對自有不動產修繕影響	實體 – 立即性	近未來、世紀中、世紀末	台灣	每年	RCP2.6、4.5、6.0、8.5

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

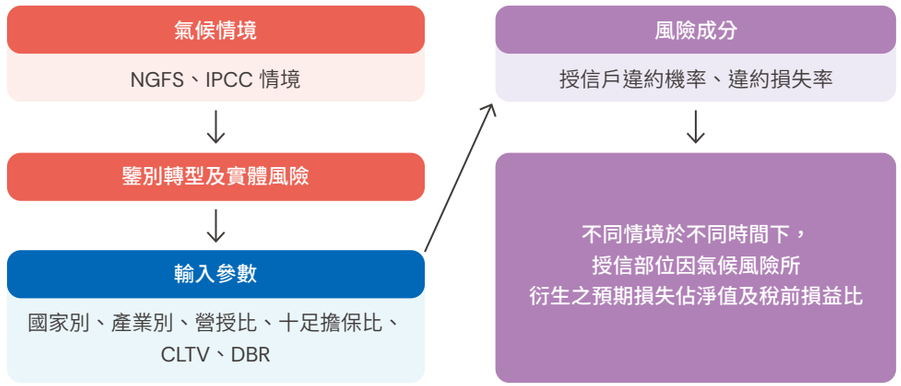
目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

A. 政策法規趨嚴及天災影響授信部位

背景

國泰世華銀行依據「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，採用 NGFS 及 IPCC 情境下，同時考量轉型及實體風險，將台灣各產業及鄉鎮地區進行風險分級，評估授信部位在「有序轉型」、「無序轉型」、「無政策」等情境下，於 2030 年及 2050 年之預期損失狀況，以適時調整授信的策略規劃。

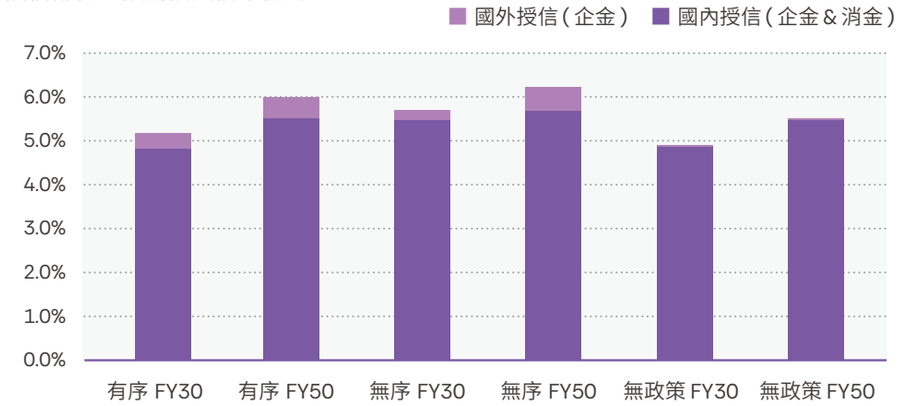
分析流程



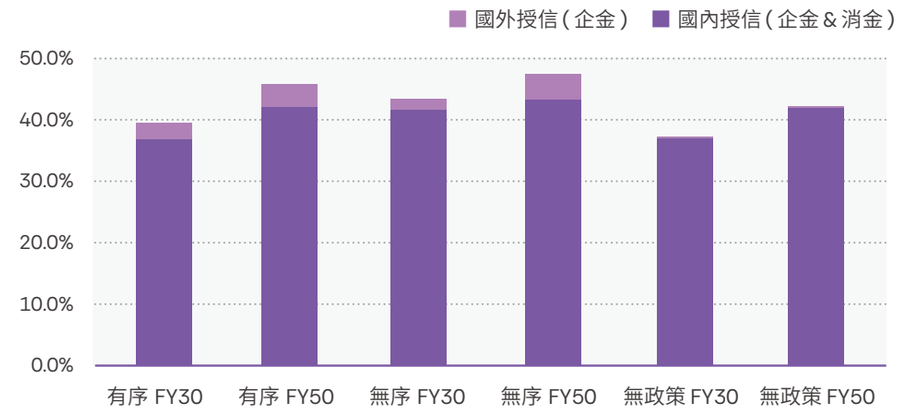
分析結果

各情境分析於不同時間下，國泰世華銀行授信部位因氣候風險產生之預期損失占淨值比平均約 5.6%，占稅前損益比平均約 42.6%。

授信部位 - 預期損失佔淨值比



授信部位 - 預期損失佔稅前損益比



註：2023 年國泰世華銀行淨值約新台幣 2,719 億，稅前損益約 357 億。

風險因應對策

定期執行韌性驗證、監控高度敏感性產業限額之投融資使用情況，及追蹤企消金不動產擔保品的實體風險集中度；針對煤炭產業設立「Coal-Exit Action」，確立「零煤融資」目標，於 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零，並重點推動減碳轉型融資，適時進行策略調整，確保資產配置對氣候暨自然相關風險仍具韌性。

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

B. 水壓力對特定投資部位預期損失影響

背景

國泰參考自然相關財務揭露工作小組 (TNFD) 建議，應用 LEAP (Locate, Evaluate, Assess, Prepare) 方法，針對自然依賴、衝擊議題分析投融資部位之關鍵產業，並進行相關的情境分析。

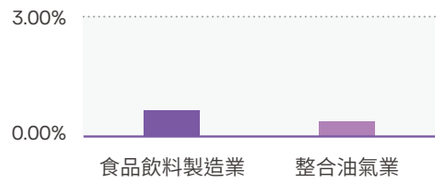
分析流程

國泰透過 ENCORE 工具，辨識出「食品飲料製造業」和「整合油氣石化業」高度依賴水資源，故使用聯合國環境規劃署金融倡議 (UNEP FI) 之乾旱壓測模組 (Drought Stress-Test Prototype Tool) 進行量化分析，評估投資涉險國家之乾旱風險，包含巴西、中國、墨西哥和美國於 100 年回歸期乾旱持續 5 年情境下之預期損失幅度。

分析結果

本次計算範圍包含人壽、銀行、產險、證券子公司「食品飲料製造業」和「整合油氣石化業」之投資部位，經評估乾旱風險對相關產業投資部位所帶來之衝擊有限。

預期損失佔淨值比



註：以 2023 年底人壽、銀行、產險、證券個體淨值合計作為分母。

風險因應對策

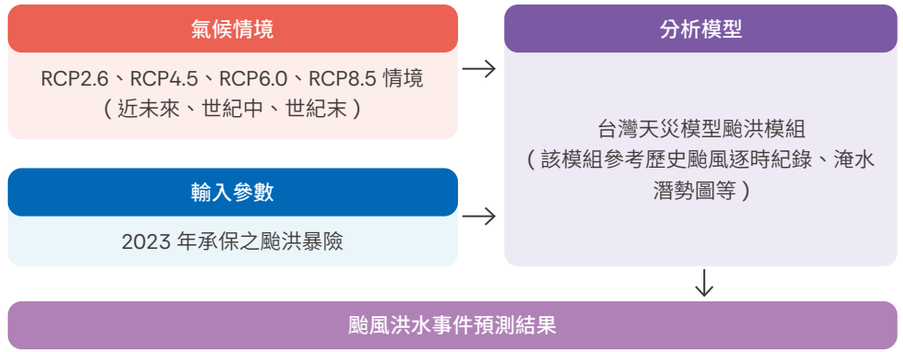
國泰已將「食品飲料製造業」和「整合油氣石化業」納入敏感性產業管理機制，定期監控限額使用情況 (詳見國泰金控《2023 氣候暨自然報告書》)，適時進行策略調整，確保資產配置對氣候暨自然相關風險仍具韌性。

C. 氣候變遷對颱風洪水保險理賠影響

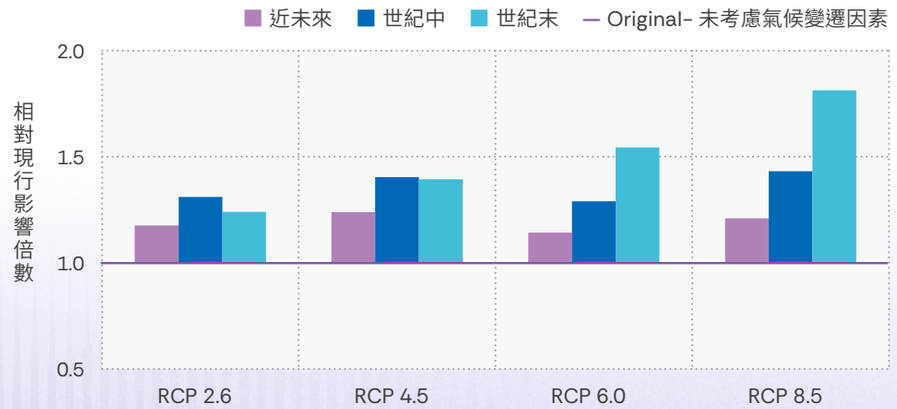
背景

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，結合天災模型颱洪模組，分析承保的颱洪暴險在近未來 (-2035)、世紀中 (2046-2065)、世紀末 (2081-2100) 不同時期可能的颱洪損失程度，進而能適時調整公司的清償能力與風險配置。

分析流程



不同情境對產險商品模擬平均損失之影響倍數



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

分析結果

颱風洪水暴險面臨之預期損失，預估於各項 RCP 情境與各期間之平均模擬損失，將增加至基準年 (2023 年) 之 1.4 倍。

風險因應對策

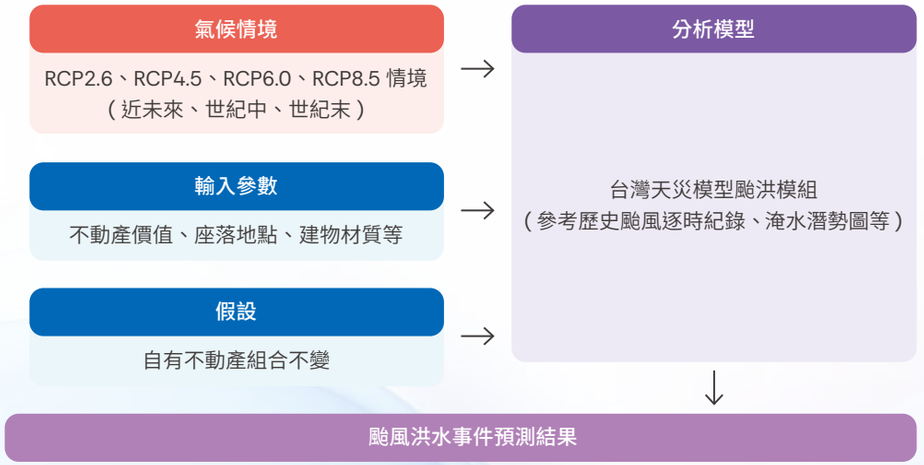
國泰定期檢視氣候變遷各情境對於颱風洪水災害損失之預期變化，作為未來承接相關風險及再保險安排之長期規劃參考；同時藉由壓力測試納入氣候變遷因子，檢視其情境下發生之颱風洪水巨災對於國泰清償能力之影響，以確保風險於可承擔之範圍。

D. 氣候變遷下颱風洪水對自有不動產修繕影響

背景

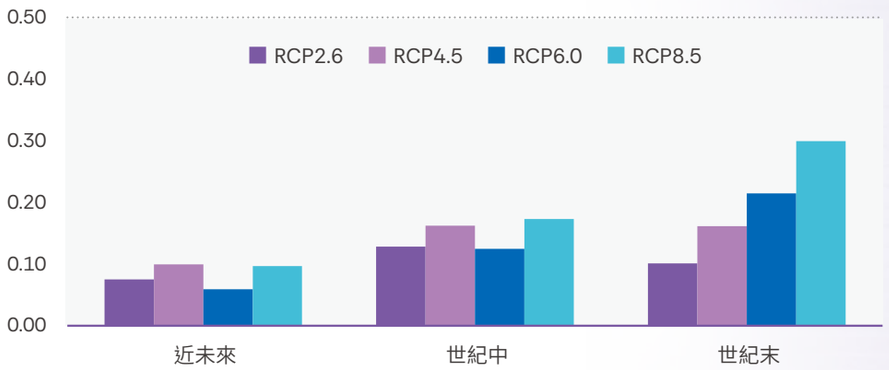
為了解氣候變遷對於自有不動產帶來之衝擊，國泰採用 IPCC AR5 所提出的 RCP2.6、RCP4.5、RCP6.0，以及最嚴峻的RCP8.5進行情境模擬，並搭配與學術單位合作開發之天災模型颱洪模組，分析自有不動產在不同時期近未來 (-2035)、世紀中 (2046-2065)、世紀末 (2081-2100) 可能的颱洪損失程度，作為擬定持續營運計畫及資產配置策略重要依據。

分析流程



國泰自有不動產不同情境之財務衝擊

單位：新台幣億



分析結果

颱風洪水對建築物造成之財務損失 RCP8.5 情境下，世紀末集團年平均損失較基準年 (2023 年) 上升小於新台幣 0.5 億。

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。
- 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。

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

風險管理

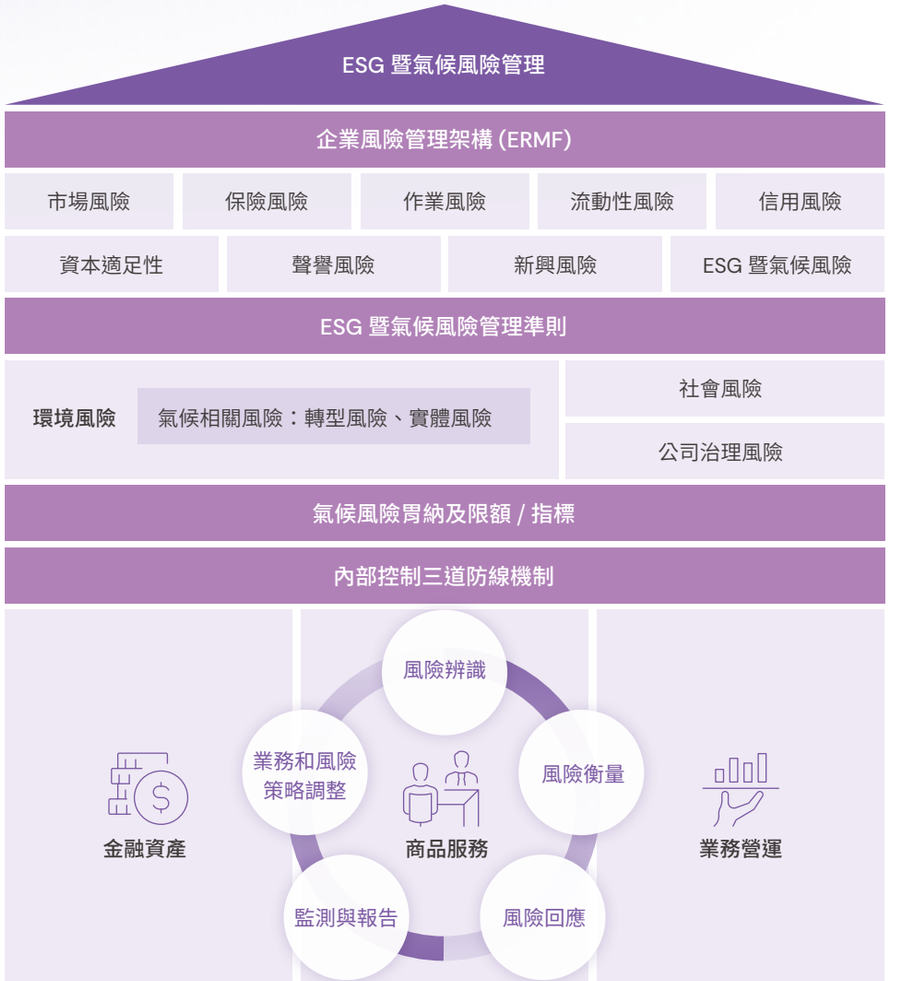
氣候風險管理架構

國泰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。此外，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。

氣候風險管理基礎及作為

國泰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 營運持續管理標準認證，強化面對天然災害等重大緊急事件時的應變處理能力。





指標與目標

國泰參考碳會計金融合作夥伴關係（PCAF）及科學基礎減碳目標（Science-Based Target, SBT）等國際方法學，盤查與規劃相關指標與目標，詳見 1.2 國泰永續主軸與策略藍圖、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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

6.2.3 新興風險管理

面對全球金融經營環境漸趨複雜，且科技發展、極端氣候、人口結構等各議題所帶來之影響，國泰金控參考權威機構及標竿企業報告，定期辨識及評估未來重大風險項目，並進一步研擬因應措施，將風險承受情形及管理制度提報至風險管理委員會與董事會。本年度鑑別之新興風險包含政經風險、人才培育與留任等項目，國泰金控評估該風險對於公司營運之衝擊，並建立對應的因應措施。

風險鑑別流程

Step 1：風險辨識
- 參考外部專家意見及國內外相關報告，以確認既有風險或了解新興風險
- 提供子公司盤點與辨識新興風險對業務運作影響

Step 2：風險評估
- 子公司依據辨識與盤點之風險項目，評估衝擊程度、發生可能性及未來潛在衝擊的排序
- 國泰金控依其評估結果彙整出集團重大風險項目

Step 3：風險因應
- 建立新興風險因應措施，並定期監控檢視

Step 4：風險報告
- 風險管理處定期將新興風險因應措施呈報至風險管理委員會，並提報至董事會，檢視新興風險管理執行情形

前兩大新興風險之營運衝擊評估及其因應措施

風險項目 / 敘述	風險類別	營運衝擊	因應措施
政經風險： 指公司投資資產所在之國家或地區，可能發生政治變動所產生的經濟風險，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。	地緣政治	國泰身為台灣最大金融機構，投融資曝險更是遍布全球，若國際政經局勢不穩，對本公司潛在影響如下： ▪ 短期影響： 美中關係、以巴衝突、中東局勢、兩岸局勢等地緣政治風險升溫，影響全球經濟、金融市場、各國央行貨幣政策，衝擊金融資產價格、經濟成長下滑、企業信用風險上升，影響本公司獲利。 ▪ 中長期影響： 1. 政經風險引發供應鏈風險上升，可能導致關鍵原物料短缺，增加企業營運成本，壓縮獲利，衝擊相關業務報酬。倘地緣政治發酵，受經濟與金融制裁之國家與相關企業之再融資與償債能力轉差，致違約風險攀升，影響本公司獲利。 2. 若地緣政治情勢升溫時，恐造成營運據點所在地之國際貿易及資源封鎖或交通、電力、網路等民生所需基礎設施遭受破壞，同時對於市場信心及金融市場產生衝擊，導致金融資產價格下跌及流動性風險上升，影響本公司營運。	(一) 國家風險管理 1. 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。 2. 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。 (二) 營運持續管理 已建置集團戰爭情境之營運持續管理機制 (BCM)，並辦理集團戰爭情境桌面演練，強化公司經營韌性。
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，科技創新人才需求與培育進展，對公司產生之影響。	社會	國泰旗下超過 4 萬名正職員工，人才培育與留任是國泰永續經營的關鍵因素，若發生相關風險，對本集團潛在影響如下： ▪ 短期影響： 專業人才流失造成營運風險：專業人才過高之流動率，造成內部關鍵技術人力資源供給不足，重新培育造成人員成本上升，將會衝擊企業穩定性且帶來風險。 ▪ 中長期影響： 人員技能與業務不匹配風險：隨著新科技演進，面臨金融科技創新與轉型，人才是否俱備應對新科技、新經濟技能，可能影響業務推展及市場競爭力。	(一) 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。 (二) 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。 (三) 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。

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

6.2.4 人權風險管理

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

人權管理治理機制

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



企業永續（CS）委員會盡職調查與管理利害關係人人權風險

員工幸福小組	永續治理小組	綠色營運小組	責任投資小組	責任商品小組	社會共榮小組
▪ 員工 ▪ 合資企業	▪ 員工	▪ 供應商	▪ 投融資企業	▪ 客戶	▪ 客戶、青年

人權盡職調查流程

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

Step 1
風險議題鑑別
每年度檢視與辨識自身營運活動、價值鏈與營運型態的重大人權議題與受影響對象

Step 2
風險衡量
針對員工、供應商、客戶與服務過程，定期評估人權衝擊，瞭解風險暴露程度

Step 3
制定管理方案
根據定期評估的人權風險程度，擬定不同行動方案與減緩措施

Step 4
檢視成效
追蹤行動方案的執行程度與績效，同時進行溝通，確保人權管理有效性

Step 5
精進管理方案
定期檢視行動方案的執行狀況，針對高風險的人權議題精進管理方案

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

人權預防與補償措施

風險議題	可能受衝擊對象	風險衡量方式與結果	風險減緩措施	衝擊補償措施	風險減緩與衝擊補償措施實施結果
強迫勞動、工時	▪ 自身員工 ▪ 女性 ▪ 原住民 ▪ 移工 ▪ 身心障礙員工 ▪ 實習生	▪ 針對單月延長工時 >45 小時員工，判定為高風險者，2023 年結果為 0.56%	▪ 宣導並施行每日 / 每月加班工時限制 ▪ 建立變形工時 / 彈性工時制度 ▪ 建立員工「居家工作」制度 ▪ 實行心理健康問卷	▪ 依員工意願給予加班費或加班假 ▪ 落實異常工作負荷促發疾病高風險者管理機制	▪ 2023 年員工心理健康調查回覆率達 93.4% ▪ 全體員工皆可依業務需求、自身情況申請居家工作 ▪ 針對員工需求提供彈性工時制度
職業安全與健康		▪ 國泰金控每 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	▪ 實施職安教育訓練 ▪ 免費員工健康檢查 ▪ 實行骨骼肌肉傷病問卷 ▪ 實行職場安全衛生檢查 ▪ 設立急救設備（AED） ▪ 辦理健康促進活動	▪ 落實職災通報與處理機制 ▪ 協助團保、勞保申請 ▪ 提供專業諮詢	▪ 每 2 年舉辦免費員工健康檢查，2023 年參與員工健檢近 2 萬人，定期監控三高和肥胖員工比率 ▪ 2023 年骨骼肌肉傷病問卷填答率為 66.3% ▪ 大腹翁小腹婆 2023 年度累計參與人數逾 8 萬人，減重總數達 152,392 公斤 (2022 年減重 22,982 公斤)
多元包容性與平等機會		▪ 歧視、職場不法侵害：員工申訴與意見每年追蹤歧視、騷擾（包括性騷擾、非性騷擾）案件數，2023 年國泰受理案件共計 7 件，各案件均依流程完成結案 ▪ 母性健康安全：職場母性健康保護計畫 ▪ 童工：履歷表或報到資料審核年紀，國泰從未雇用童工 ▪ 結社自由：保障所有員工參與社團、協會 ▪ 集體談判權：國泰金控依《勞資會議實施要點》舉辦勞資會議，針對各項勞資重大議題充分溝通，並依循會議共識執行，2023 年一共舉辦 28 場勞資會議	▪ 員工行為守則、道德行為準則明文禁止歧視、性騷擾等違反人權行為 ▪ 透過電子報、講座宣導 ▪ 辦公大樓設置無障礙設施、提供輔具 ▪ 推行東南亞人才培育計畫 ▪ 設立海外市場當地雇用目標	▪ 設立通報機制與申訴處理機制 ▪ 經委員會審議後，對違反員工予以懲處 ▪ 對被害人給予諮商關懷	▪ 員工行為守則教育訓練涵蓋率 100%，完訓率 100% ▪ 2023 年國泰共有 325 位具台灣原住民身分之員工。此外，國泰還有 453 位身心障礙員工，佔員工總人數 1% ▪ 國泰員工之國籍數達 14 國 ▪ 第二屆東南亞人才培育計畫 2023 年共有 27 位同學回到柬埔寨、越南、緬甸、寮國等海外據點服務

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

風險議題	可能受衝擊對象	風險衡量方式與結果	風險減緩措施	衝擊補償措施	風險減緩與衝擊補償措施實施結果
客戶權益	企、消金客戶	▪ 優化服務體驗推薦值（Net Promoter Score, NPS） ▪ 公平待客	▪ 設立服務品質委員會 ▪ 落實員工教育訓練 ▪ 將《公平待客原則》深植於企業文化	▪ 設置多元完善的申訴管道 ▪ 設置專責處理單位 ▪ 訂定案件執行辦法，以「積極處理、主動關懷」為最高準則，第一時間聯繫客戶並提出解決方案	▪ 國泰人壽連續 5 年獲得金管會「公平待客優等」的肯定，2023 年於金融業中排名前 25% ▪ 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遵法意識，精進落實公平待客原則 ▪ 2023 年國泰金控旗下各子公司 2023 年度滿意度合計分數為 97.76 分
個資保護		每年追蹤個人資料侵害事件之裁罰案件數	▪ 設立個人資料管理委員會 ▪ 建置完善個人資料管理制度 ▪ 取得「BSI 10012:2017 個人資料管理系統」認證 ▪ 落實個資教育訓練	▪ 建置「個資侵害事件之緊急應變處理程序」 ▪ 建立緊急應變定期演練機制	▪ 國泰金控暨各子公司 2023 年個資教育訓練完訓率皆為 100%
勞工權益	投資放貸對象和所有產業	▪ 高風險企金授信案件比例 ▪ 高風險 / 敏感性產業：爭議性武器、色情、違反人權、採礦煤炭相關、石油及天然氣、上游開採燃煤 / 核能發電、菸品業、賭博博弈、熱帶雨林伐木、流刺網製造與、捕撈	▪ 訂定企業放貸 ESG 要點，並以 ESG 檢核表評估放款客戶人權風險 ▪ 訂定敏感性產業之環境社會與公司治理風險指引 ▪ 遵循赤道原則進行事前審查，對重大案件持續貸後監測	▪ 一般企業授信案貸後持續檢視 ESG 紀錄，對具一定風險之客戶要求改善作為 ▪ 遵循赤道原則監督開發方與相關方的議合作為，貸後對開發方行動計畫進度進行管理	▪ 企金授信案件 100% 以 ESG 檢核標評估人權風險 ▪ 針對符合標準具一定風險的授信客戶 100% 進行貸後管理 ▪ 赤道案件皆遵循赤道原則進行評估與管理
職業安全與健康 個資保護	供應商的員工	▪ 新聞監測 ▪ 100% 簽訂國泰永續價值宣言，並每年進行供應商永續教育訓練（內含人權保障承諾）與評鑑	▪ 訂定《國泰金控永續採購政策》、導入 ISO 20400《永續採購指南》 ▪ 實行供應商永續自評管理 ▪ 要求供應商簽署永續價值宣言 ▪ 落實供應商永續教育訓練 ▪ 舉辦年度供應商大會	▪ 採購合約要求供應商必須遵守企業社會責任及法規要求，違約將負賠償責任 ▪ 定期進行供應商評比，評分低的供應商即拒絕往來	▪ 供應商永續價值宣言簽署率達 100% ▪ 供應商永續教育訓練完訓率達 100% ▪ 截至 2023 年底，國泰金控共有 2,336 家供應商，全數皆完成國泰金控《永續價值宣言》的簽署
多元包容性與平等機會	合資企業員工	合資企業 100% 簽訂國泰永續價值宣言（內含人權保障承諾）	以問卷方式調查其人權保障落實情形	依問卷調查結果要求改善	透過 Cathay Overseas Network 強化與合資公司的溝通

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

申訴機制與檢舉管道

國泰為建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營，設置明確檢舉和申述管道，以落實執行公司所制定之道德行為準則與誠信經營守則，並確保檢舉人及相關人之合法權益。國泰金控相信，對企業有向心力的員工，是企業競爭力的基礎，而妥善照顧員工，更是企業主的責任，因此國泰金控提供連結市場水準的薪酬，以及完整且制度化的福利，以全面照顧旗下所有員工。為了確實瞭解員工需要，國泰員工可以將意見以書面方式郵寄或電子郵件傳送至人力資源單位，並於內部建置溝通網，員工可登入集團內部溝通網發表意見，國泰金控建立多元雙向溝通管道，以傾聽員工的心聲。國泰 2023 年受理之性騷擾或違反性別平等案件共計 7 件，各案件均依流程完成結案，相關資訊請參照 CH4.1.3 建構多元包容（DEI）職場。

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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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

IFRS	治理	策略	風險管理	指標與目標
道德與法令遵循	✓	✓	✓	✓

6.3.1 誠信經營

為鞏固誠信經營之企業文化，國泰金控制定《誠信經營政策暨守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》及《員工行為守則》政策，要求同仁遵守內部相關規範以及禁止不誠信行為，且須以合法方式參與公共事務。國泰長期參與公會與協會，國泰金控總經理李長庚現任台北市銀行商業同業公會理事；國泰人壽總經理劉上旗現任中華民國人壽保險商業同業公會常務監事，積極促進產業與政府合作，研擬相關政策。

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

管理機制	執行成效
定期自行評估與檢視不誠信風險行為	▪ 每年定期執行誠信行為風險評估，評估項目包含：提供收受不正當利益（包含行賄 / 收賄）、非法政治獻金、不正當慈善捐贈贊助、違反利益迴避、損害利害關係人利益、侵害智慧財產權及資訊保密規定等項目，如查核遇有已存在或潛在不誠信行為，立即予以改善。 ▪ 2023 年辦理 2022 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；2024 年第一季辦理 2023 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，2023 年完訓率達 100%。
設置吹哨者機制 & 檢舉管道	依「國泰金控檢舉不道德或不誠信行為案件之處理辦法」及「集團檢舉制度」，設置檢舉管道，明定處理程序及確保檢舉人及相關人之合法權益，公司對於檢舉人或參與調查人員應予以保密及保護，使其免於遭受不公平對待或報復。2023 年無有涉及內線交易、反競爭行為、壟斷或操作市場，及不道德或不誠信行為之案件申訴。

6.3.2 法令遵循

穩固企業法令遵循文化

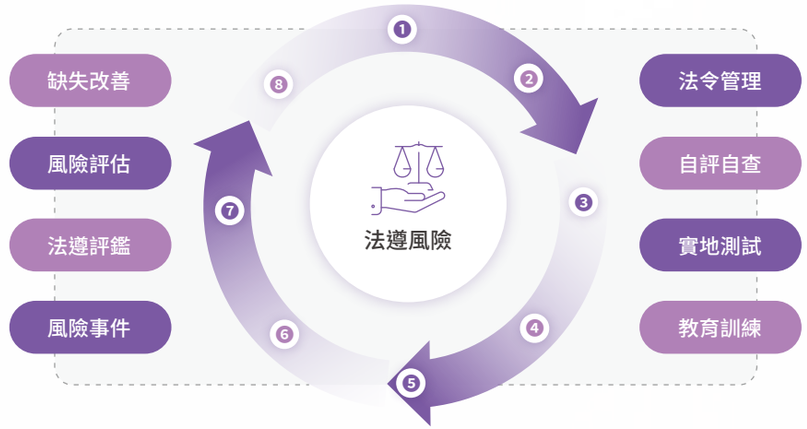
國泰金控長期關注國內外金融及法令更動，持續強化法令遵循管理及深化集團法令遵循文化，嚴格確保各項業務均符合法令要求。採集團整體管理法遵及反洗錢 / 反資恐為主軸，並以分層分區為執行，經董事會選派總機構法令遵循主管兼最高洗錢防制主管，綜理集團整體業務；2023 年分別向董事會與審計委員會報告 2 次業務執行狀況。



目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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；2023 年子公司重大裁罰案及改善措施摘要說明如下表，完整內容請詳見國泰金控 2023 股東會年報頁 124-129。
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，並持續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。 ▪ 2023 年集團共受理檢舉 9 件，其中金控 2 件及國內子公司 4 件均查無事證並已結案；海外分支機構 3 件，1 件為管理疏失經查證屬實並已內部處分，就該相關業務加強宣導、強化管理並進行定期抽查，其餘 2 件均查無事證且已結案。

2023 年重大裁罰及改善措施

子公司	國泰世華銀行
事由	1,200 萬元罰鍰。主要缺失包括理專或其關係戶與客戶間之資金往來監控機制、使用相同 IP 登入網銀之追蹤監控機制未臻完善、未確實督導員工遵守行為準則等未完善建立及未確實執行內部控制制度之情事。
改善措施	已完成部分改善，包括設定約定轉帳帳戶風險控管、設定放款科約定轉帳帳戶控管、金流監控等作業，並強化使用相同 IP 登入網銀之追蹤監控機制，目前尚有定期檢視對帳單機制作業待完成改善，預計於 2024 年第二季前完成。

註：截至 2024 年 4 月，尚有二件 2024 年重大裁罰案件，仍在內部處理程序，將於國泰金控 2024 年永續報告書詳細揭露。

	2021	2022	2023
重大裁罰件數（件）(註)	1	2	1
裁罰金額（新台幣元）	144 萬元罰鍰	1,400 萬元罰鍰	1,200 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。

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

深化反洗錢 / 反資恐 / 反武擴（AML / CFT / PF）制度

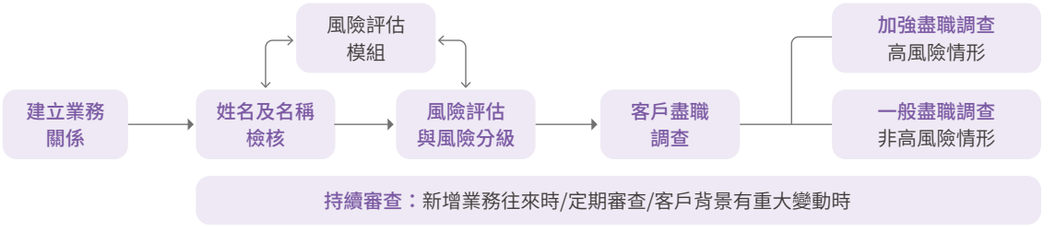
反洗錢 / 反資恐為國內外長期重視的目標與方向，國泰金控採取「以風險為基礎」之方法，建置集團層次之反洗錢 / 反資恐管理機制，並以金控為核心出發，建立集團資訊分享機制，除配合金融監理及實務執行情形穩健發展、與時俱進，促進風險評估方法細緻化研究發展外，並運用新科技 / 數據分析工具，持續提升集團 AML/CFT 管理成效。

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、虛擬資產發展、財產保險相關法規與爭議案件、資安犯罪態樣與防護意識、數位經濟時代 AI 法律問題、VASP 生態系風險及集團政策、新興犯罪洗錢樣態研析及案例研討等，並持續推進培育法遵 / 反洗錢科技人才，以專案應用形式，結合數位科技與實務，充實「數位 X 法遵 / 反洗錢」跨領域人才儲備。

2023 年國泰金控法令遵循教育課程時數

- 一般法令遵循課程 352 場 (共計 843,626 小時)
- 集團法遵共享學堂課程 7 場 (共計 1,181 小時)
- 新進人員法令遵循課程 110 場 (共計 6,218 小時)
- 集團高階主管法令遵循課程 58 場 (共計 291 小時)
- 集團反洗錢 / 反資恐培訓課程 194 場 (共計 34,678 小時)
- 集團董（監）事法令遵循課程 113 場 (共計 514 小時)

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. 針對高風險情形，加強確認客戶身分及持續監控措施，相關標準作業程序已納入自行查核及內部稽核項目，子公司客戶盡職調查框架如下圖。  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. 「集團虛擬資產業者（VASP）」因應專案：配合最新一期國家洗錢資恐及武擴風險評估報告，新增評估虛擬資產業者（VASP）之新興風險，已委請外部顧問協助完善因應方案，並完成集團政策調整，輔助子公司評估平台業者為客戶時，以風險為基礎，審慎評估相關風險及相應抵減措施。 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。 
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為，服務渠道由分散式進入集中平台，本專案已於 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，未來將根據外部法規環境變化或新興技術之演變，滾動式的自我學習，發動集團風險聯防機制優化，以達有效監督與管理目的，發揮集團綜效。 3. 2023 年更持續推動「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 風險聯防。

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

6.4 資訊安全

SASB：FN-CB-230a.1、FN-CB-230a.2

國泰配合金管會推動之「金融資安行動方案」，持續強化資安防護能力，達成安全、便利、營運不中斷的金融服務。國泰金控與主要子公司皆依法規要求設立資安長或成立資安專責單位，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，並每年於董事會提報前一年度資安執行情形。而國泰金控設有跨公司之金控資訊安全委員會，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。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。於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。

6.4.1 資安治理

強化資安韌性（Resilience）	
措施	對應行動說明
訂定資訊安全政策	▪ 國泰金控暨各子公司皆訂定「資訊安全政策」，核決層級為董事會，每年定期檢視以確保資訊資產的機密性、完整性、可用性及適法性
建立 7X24 資安監控中心（Security Operation Center, SOC）服務機制	▪ 為即時掌握資安風險並能提早進行因應，國泰金控於 2020 年建立 7X24 資安監控中心服務機制，多維度關聯分析資通安全設備、網路設備、作業系統等日誌，即時預警及判斷資安事件、異常連線等行為，並建立處理追蹤機制，落實資安風險管控措施
資安事件應變	▪ 已整合金控集團資源建立跨公司之「資安緊急應變小組」參與應變協助，並透過事件通報以及緊急應變程序，即時掌控本公司及子公司之資安事件狀況 ▪ 擬定各式情境腳本持續辦理資安事件應變演練，以利同仁熟悉應變流程，若有資安事件發生時能快速應變 ▪ 藉由外部專業資安顧問及應變團隊，以其業界豐富之資安事件應變經驗，提供適切且專業的建議與緊急應變支援
導入 ISO 27001 資訊安全管理系統	▪ 至 2023 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 ▪ 國泰金控旗下重要子公司皆已通過 ISO 27001 國際標準認證，並持續維持證照有效性，各公司證照有效期限及驗證版本如下：

公司	金控	銀行	人壽	產險
版本	2022	2013	2022	2022
證照有效期限	2023/10/04 ~ 2026/10/03	2023/11/26 ~ 2025/10/31	2022/02/27 ~ 2025/02/26	2023/01/16 ~ 2025/10/31

公司	證券	期貨	投信	投顧
版本	2013	2013	2013	2013
證照有效期限	2022/04/11 ~ 2025/04/10	2022/04/01 ~ 2025/03/31	2022/03/28 ~ 2025/03/27	2022/07/19 ~ 2025/07/18

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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 34。



❶ 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

❷ 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2023年完訓率皆達100%
- 資訊安全專責單位人員每年至少接受15小時以上專業資訊安全訓練

6.4.3 資安機制驗證與侵害管理

國泰金控暨子公司於發現網路攻擊及惡意程式入侵等重大資安事件時，將啟動「資安事件通報暨緊急應變機制」，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 2023 年並未發生重大資安事件，而資訊外洩案件請詳見 6.5.4 隱私權保護。

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

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

6.5 服務品質與客戶權益

SASB：FN-IN-270a.4

IFRS	治理	策略	風險管理	指標與目標
隱私與資訊安全	✓	✓	✓	✓
客戶關係管理	✓	✓	✓	✓

6.5.1 公平待客

國泰長期「以客戶為中心」做為經營理念，提供更友善、更貼近客戶的產品和服務，把服務融入到每位消費者的生活。國泰重視客戶意見，針對客訴設有多元完善的申訴管道與專責處理單位，並訂定案件執行辦法，以「積極處理、主動關懷」為最高準則，第一時間聯繫客戶並提出解決方案。

公司	客訴管道與專責單位	組織 / 運作	2023 年重點作為
國泰人壽	▪ 客戶關係促進部專責處理申訴，訂定《國泰人壽保險公司消費爭議處理程序》及《國泰人壽保險公司各級單位處理申訴案件應注意事項》，以保護消費者權益 ▪ 申訴管道： 1. 電話申訴：24 小時免付費服務專線 0800-036-599，手機請改撥付費電話 02-2162-6201 2. 增設客訴直撥專線 02-2162-6205，優化申訴案件處理效能 3. 傳真申訴：02-2700-9161 4. 網路申訴：可至國壽官網留言填寫相關資料或 E-mail：service@cathaylife.com.tw	▪ 組織管理：依照《公平待客推動委員會組織規程》設立「公平待客推動委員會」，設置主任委員及副主任委員各一人，分別由總經理及經管客戶關係促進部之資深副總經理擔任之 ▪ 每半年召開公平待客推動委員會大會，獨立董事積極參與，追蹤公平待客量化指標表現、檢視公平待客落實作為、追蹤改善情形，並向董事會報告執行成效 ▪ 高階主管每季召集「服務品質小組」，針對消費者體驗蒐集客戶聲音，責成相關單位進行優化，定期追蹤成效，有效改善及提升客戶體驗 ▪ 高階主管每季召集「申訴小組會議」，檢討申訴根因改善與檢視不符公平待客環節之因應，並將檢視成果呈報公平待客大會，以有效解決保險爭議，保障保戶權益	▪ 以「友善同理」、「培力賦權」、「科技守護」、「永續治理」等四大主軸落實公平待客作為： 1. 友善同理 ① 保戶專業的「新家人」，培育 700 名國泰健康家 ② 1.4 萬名「失智友善天使」與 65 個「失智友善據點」認證 ③ 身障團體友善服務體驗座談，從身障客戶角度，體驗實際需求，精進友善措施 2. 培力賦權 ① 積極協助識詐、防詐與阻詐守護客戶資產，於 2023 年舉辦「詐騙防衛隊」108 場，參與人數 8,683 人；服務據點協助阻詐 64 件，守護客戶資產 4,829.6 萬 ② MDRT CARE 實踐擴散金融教育，與 7 家機構 / 學校合作分享財商教育，並持續承接台北市政府高中生金融素養課程，跨界分享保險實務及理財相關知識 3. 科技守護 ① 針對客服人員服務過程設置保單高強度關聯服務提醒機制，確保客戶權益不漏接 ② 一站式空中櫃檯，透過遠距視訊協助客戶保單交易更安心 ③ 透過 AI 科技將文字轉為語音，提供不便閱讀客戶理解文件內容 4. 永續治理 ① 超前部屬規劃導入責任地圖，落實誠信治理 ② 全方位保險理財培訓制度，提升人員專業職能 ▪ 每年精益求精的作為，榮獲外部肯定： ① 通過 ISO 9001 品質管理系統與 ISO 10002 客戶抱怨管理系統雙系統認證，服務及申訴處理機制符合國際標準，以落實公平待客原則 ② 秉持全員服務理念，勇奪「保戶服務卓越金質獎」等 8 項大獎，全方位優異表現贏得業界最高榮耀 ▪ 連續 5 年獲得金管會「公平待客優等」的肯定（排名前 25% 之業者）

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

公司	客訴管道與專責單位	組織 / 運作	2023 年重點作為
國泰世華銀行	金融服務部專責處理申訴案件， 並設置 24 小時客戶服務專線（02）2383-1000， 或以市話撥打 0800-818-001，亦提供官網留言及線上文字客服接收客戶申訴	▪ 由上而下落實公平待客：董事會形塑誠信經營、重視金融消費者保護的文化；每半年呈報董事會公平待客原則執行情形，並每季呈報董事會追蹤客訴案件檢討改善情形 ▪ 設置「公平待客推動委員會」，由總經理擔任主席，並由高階經理人擔任委員，透過跨單位協作，持續優化公平待客之執行 ▪ 高階主管召集「消費審議委員會」，有效處理客戶爭議案件 ▪ 董事及高階主管領導「服務品質小組」：金控層次落實以客為尊，引進數位科技，提升客戶服務品質 ▪ 持續教育訓練提升員工遵法意識，精進落實公平待客原則	▪ 除積極處理客訴案件外，主動站在消費者權益思考，就客訴或消費爭議案件，以系統化管理客戶反饋意見，進行消費者服務流程優化調整，維持客戶良好體驗 ▪ 拓展智能助理阿發功能，持續增加自助化應用場景，期望打造個人化數位服務，以提升服務處理效率 ▪ 持續發展數位金融，新增遠距投保服務，讓客戶可以「零接觸」的方式隨時申辦保險、新增非營業日視訊服務時間及新增視訊申辦外幣約轉服務等，讓客戶享有免跑分行即可滿足金融需求，安心且有品質的金融服務 ▪ 落實公平待客與弭平身障 / 銀髮族的數位落差，總經理領導公平待客委員會，重新從客群角度出發，提供一站式的 O2O 體驗 (如線上官網友善專區、線下實體友善分行與 24HR 無障礙語音 ATM 等服務)，目標創造業界最友善的用戶旅程 ▪ 持續精進本行金融友善服務，如張貼友善服務告示牌包含導盲犬友善及手語服務、於 ATM 及自動化設備區設置 QR code 連結至文字客服、於官網公告友善分行，以便利客戶查詢及推出 CUBE APP 英文版功能等服務 ▪ 持續發展數位金融，優化數位金融服務 / 產品申辦流程及安全性，打造 CUBE App 作為國泰經營數位用戶的主力入口，透過規模化的個人化經營服務，CUBE App 與網銀持續扮演國泰各項金融服務起點，串接更多集團業務，提供全方面數位金融服務 ▪ 成立「反詐小組」跨單位共同精進防詐措施，並舉辦「＃說出來 阻止更多人受騙」之反詐倡議活動，響應防詐政策，期能守護客戶資產
國泰產險	▪ 電話客服中心專責受理客戶諮詢與消費爭議處理，訂定《國泰產險消費爭議處理程序》，以保障消費者權益 ▪ 客戶可透過客服專線 0800-212-880， 真實具名向國泰產險陳述事由	▪ 每半年法遵自評作業納入公平待客原則，確保各項原則落實 ▪ 每季召開「公平待客促進小組會議」，與會成員包含獨立董事、總經理、各單位副總級主管，討論政策執行狀況與申訴率改善方案，後提報董事會 ▪ 為快速反應與解決客戶痛點，每月召開「客戶體驗管理會議」，由電話客服中心經管副總主持，邀請相關部門協理、經理參與，確認客戶體驗改善作法與期程	▪ 透過每季公平待客促進小組會議，於第一季完成各原則推動計劃及 KPI 擬定，後於每季會議追蹤，並提報董事會檢視及督導。針對 2021 年盤點之現有身心障礙人士、高齡者關懷作法，2022 年持續於會議中追蹤，落實友善服務推動，2023 年 1 月完成導盲犬商品送審，提供商品方案供導盲犬使用者購買 ▪ 持續依循「尋、優、追、確」四大步驟，每季針對發生率較高之申訴樣態逐案探究、分類，解析根因問題進行改善，並於公平待客促進小組會議報告，追蹤根因改善推動進度，每半年度向董事會呈報。2022 年新增客戶體驗管理（CEM）會議，專注於日常營運中的客戶之聲，每月洞察服務缺口 / 斷點、提供改善建議，偕同相關單位研擬與落實改善對策，落實客戶體驗強化 ▪ 為深植公平待客服務文化，於內部舉辦「iCARE 服務大賞」，從客戶視角出發，凝聚公司同仁共同發想，2022 年評估 2021 年「身心障礙族群友善服務及商品設計發想」得獎方案可行性並落地執行，推出「讓礙發聲，友善無礙」專案，透過會議持續追蹤進度，2023 年 8 月份舉辦「公平待客月」，推動四檔活動，以主題貼圖、問答抽獎、部室徵文投稿等較趣味的方式，於日常業務中融入友善服務觀念，使同仁更能以同理心思考，提供更貼心的友善服務

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

公司	客訴管道與專責單位	組織 / 運作	2023 年重點作為
國泰綜合證券	依照《金融消費爭議處理程序》，國泰證券客訴受理單位為數位營運中心，負責案件受理後之分案派發、處理進度之掌握追蹤與金融消費評議中心評議系統之進度更新。客戶可透過客服專線（02）7732-6888 或於公司官網線上提問	▪ 組織管理：依照《公平待客推動委員會權責及組織辦法》設置「公平待客推動委員會」，由本公司總經理擔任總召集人，並設置副召集人一名，由本公司副總經理以上主管擔任之 ▪ 組織運作：依前述要點及《公平待客原則及策略》相關規範，公平待客推動委員會定期蒐集相關專案及落實成果，召開季度及年度會議，並擬具公平待客原則政策及策略之執行報告向董事會提報	▪ 2023 年起客服暨申訴專線服務時間由 18:00 延長至 23:00，以滿足原非服務時段的客戶諮詢需求 ▪ 公平待客推動委員會設置金融商品與服務、金融消費爭議處理、教育訓練三個執行單位，由各個面向推動服務品質提升 ▪ 公平待客推動委員會之執行狀況，已定期提報至董事會，並依董事會之指示進行後續計畫
國泰投信	客戶服務部為受理客戶申訴專責單位，客戶可以進線客服專線（02）7713-3000 或發送電子郵件至 net080@cathaysite.com.tw 或傳真（02）2382-0437 或親臨公司，以真實姓名向國泰投信陳述事由	▪ 由公司業務總處長負責督導規劃及推行「公平待客原則」，除建立良好服務流程，更將公平待客原則精神融入企業文化 ▪ 人資單位每年安排三小時（含）以上「公平待客原則」政策策略、內部遵循規章及行為守則等相關宣導訓練課程，積極完善同仁公平待客精神 ▪ 每年定期向董事會呈報年度教育訓練時數、客訴處理等相關業務執行成效	▪ 2024 年第一季向公司董事會報告「公平待客原則」執行情形，同時配合法規及具體執行情形更新辦法內容，充分落實金融消費者保護責任 ▪ 2023 年教育宣導及客戶申訴案件處理皆依相關規定辦理 ▪ 落實金融友善及高齡弱勢關懷回訪機制

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

6.5.2 服務品質與客戶滿意度

國泰金控秉持「誠信、當責、創新」的核心價值，藉由多元的管道及完備的服務，積極融入客戶的生活圈，並透過紮實的教育訓練，將服務理念深植於全體員工心中，深耕客戶關係與權益保障，不斷地提升服務品質。國泰設有服務品質委員會，秉持維護客戶權益及公平待客原則，制定集團服務方針，定期與各子公司共同檢視服務策略與專案，並由各子公司設立之服務品質小組規劃、推動與追蹤各項精進服務品質方案，致力傾聽客戶心聲，為客戶提供優質的服務品質。國泰各子公司依業務屬性，委託市場上具有公信力之大型市調公司執行滿意度調查，調查項目涵蓋業務人員、電話客服、理賠服務、櫃檯服務及網路服務等，作為服務品質精進之參考。關於國泰金控暨子公司 2023 年客戶滿意度分數請見附錄表 36。

公司	滿意度表現說明
國泰人壽	進一步分析三構面 (品牌、商品、服務) 的滿意度皆較去年提升，其中商品面成長最多，推測主因來自售後服務優化；而服務面將持續精進強化服務加值，以及善用健康 / 數位 / 在地經營優勢，發展客戶有感體驗，創造競爭優勢。
國泰世華銀行	2023 年面對疫後復甦及好市多合約屆期等重大議題挑戰，客戶對客服中心表現維持高度肯定，未來將持續蒐集客戶體驗回饋，聚焦追蹤影響滿意度的影響因子，掌握各接觸點的服務關鍵，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	監控各項線上及線下服務節點，瞭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，進一步了解客戶對產品及服務的深層需求，將收集到的客戶意見，結合數位服務趨勢，滿足客戶線上 / 線下服務，提高客戶黏著度。

6.5.3 優化服務體驗

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

公司	NPS 架構佈建	2023 重點突破
國泰人壽	▪ R-NPS：每年年底委外第三方顧問調查。 ▪ T-NPS 機制：依客戶體驗地圖佈建線上 / 線下共 16 個服務節點，各權責單位可即時透過監控儀錶板及客戶回應管理後台，掌握客戶回饋及需求，並定期檢視 NPS 變化及擬定優化客戶體驗策略，於每季服務品質會議追蹤，提升整體服務品質。	▪ 最新調查結果，2023 年 R-NPS 為 35.1%，較去年 29.2% 成長，主因是部分批評者轉為中立者或推薦者，且極端批評者亦有所減少 1.3%，顯示近一年優化具成效。 ▪ 除對內持續發展「客戶體驗管理機制」精進優化客戶體驗，針對影響客戶滿意度及淨推薦分數的重點旅程進行關鍵補強。2023 年也積極強化對外溝通，透過媒體專訪或結合獲獎置入新聞稿的方式，將「NPS 客戶體驗」及「友善高齡相關」於媒體報導中露出，建立民眾對公司品牌的正面印象。
國泰世華銀行	▪ 客服中心針對每日來電客戶進行 tNPS 調查，並對問卷回饋、來電原因及往來產品進行相關性分析，探索客戶體驗缺口，每月呈報相關單位，積極建構更貼近客戶需求的服務策略。 ▪ 設有「數位平台 NPS 客戶意見蒐集機制」，透過 NPS 佈局，搭配客戶訪談或易用性測試，協助平台體驗設計更貼近用戶需求與期待；透過以用戶體驗為核心，從大到小全盤檢視與追蹤影響 NPS 之可能關鍵因子。	▪ 客服中心 tNPS 於 2023 年度為 61.1 分，受疫後全面復甦及好市多合約屆期、需求量能攀升影響，相較 2022 年下降 1.7 分，而整體服務表現持續達標且獲得客戶支持與推薦。 ▪ CUBE APP 在 2023 年度的 rNPS 為 42.9 分， 較 2022 年 提 升 2 分，CUBE App 歷年 NPS 持續表現亮眼，此結果顯示數位平台的服務優化受到客戶的肯定與推薦。與國內競品相比，國泰客戶對網銀 App 的推薦程度也持續位居領先地位。

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

公司	NPS 架構佈建	2023 重點突破
國泰產險	佈建線上、線下共 30 個節點，除每日透過 NPS 意見管理後台及視覺化報表即時掌握客戶聲音外，更透過每季定期會議與跨部門溝通合作，嘗試還原各節點客戶體驗原貌，找出核心問題及可能的方案，持續優化客戶服務體驗。	▪ 針對客戶的回饋，國泰產險持續優化不同節點的行政流程以及服務流程，以使提升客戶對國泰產險整體服務的支持。 ▪ 2023 年度線上 tNPS 分數為 39 分，相較 2022 年度 34 分，提升 5 分；線下 tNPS 分數為 87 分，相較 2022 年度 76 分，提升 11 分，線上及線下均較前年度提升。 ▪ 2023 年度國泰產險整體平均 tNPS 分數 68 分，較 2022 年度上升 3 分。
國泰綜合證券	藉由盤點客戶服務歷程，建置 12 個線上、線下 tNPS 服務節點施測，客戶完成服務體驗後隔日即發送 NPS 問卷，針對客戶於 NPS 問卷上反應之建議，由客服人員主動外撥，實際了解每位客戶在每個服務節點的使用狀況，並透過跨部門溝通合作，持續優化客戶服務體驗。	▪ 2023 年各項線上、線下服務 tNPS 節點，分數皆維持穩定。 ▪ 本年度新增複委託開戶、首次成交、定期定額 tNPS 節點，提升客戶回饋廣度，並回饋進行客戶體驗優化。 ▪ 線下 tNPS 的客服中心、臨櫃服務節點，透過定期教育訓練提升同仁服務職能，分數皆達 75 分以上，顯示本公司在數位化發展的同時，人對人的服務仍具有良好品質。
國泰投信	NPS 是客戶反饋最直接指標，透過滿意度結合 NPS 調查活動，從客戶視角檢視品牌、產品等多面向服務，收獲改進方向更能動態聚焦優化重點，提升客戶對產品及服務滿意度。	2023 年委請外部機構進行相關調查，客戶給予高度肯定，將繼續努力改善接觸點或體驗方法，維護客戶互動關係，滿足潛在需求。

6.5.4 隱私權保護

客戶隱私權政策

國泰金控重視並關切隱私權及個資之保護，我們已制定隱私權政策及個資保護相關內部管理辦法，並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。為貫徹個人資料管理，國泰金控將個資保護納入風險管理架構之一環，於其下設置「個人資料管理委員會」，由總經理擔任主任委員，督導與管理金控及子公司個人資料管理機制落實與風險管控情形。並由風險管理處擔任個資管理單位，依委員會之決議，負責規劃、監督執行及檢討改善集團之個資管理事項。面對變化迅速的新科技與新攻擊，積極為客戶權益嚴格把關。國泰金控旗下主要子公司—國泰人壽保險、國泰世華銀行及國泰產險均已通過「BS10012：2017 個人資料管理系統」國際標準認證，除了透過國際認證機構同步遵循國際隱私權保護趨勢與國際接軌外，透過 P-D-C-A 運作模式，持續完善個人資料管理事項，以確保個人資料保護機制之有效性。並藉由每年第三方專業外部認證單位辦理查核驗證，查核範疇中關於隱私權管理，包含個資保護、個資保護控管流程與措施、廠商管理等 BS10012 與個人資料保護法要求事項。

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



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

客戶個資管理機制

國泰金控暨各子公司對個人資料之蒐集、處理或利用，皆依《個人資料保護法》及相關法令之規定辦理，於蒐集個資前，告知蒐集目的、分享對象，不逾越特定目的之必要範圍，明訂客戶對個人資料之查詢、請求閱覽、製給複製本、更正、補充、停止蒐集、處理、利用或刪除之權利，及要求第三方共同遵守公司個資保護相關政策，並將相關告知內容透過國泰金控官網《個人資料保護之法定告知事項》與《顧客資料保密措施》明確公告。另為因應歐盟《一般資料保護規則（GDPR）》，國泰金控亦將整體個資管理機制與國際標準接軌、透過管控防護持續優化與落實，及緊急應變程序與演練之施行等層層防護，為客戶資料安全與權益負起把關之責。而在個人資料保存期限方面，除法令另有規定或契約另有約定者外，將於個人資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，刪除、停止處理或利用所保有之個人資料，並留存軌跡資料或相關證據至少五年。另為降低員工於個人電腦存放重要個資，進而造成資訊外洩風險，除國泰世華已建置公務個資存放系統（PIPAS）外，2020 年國泰人壽建置私有雲端「個人檔案存放機敏專區」，限制存取人員與期限。國泰金控亦致力於提供安全的資訊環境，國泰金控及主要子公司已取得國際 ISO 27001 資訊安全管理系統認證，並持續優化個資防護環境，包含但不限於建立防火牆、SSL 加密技術、OTP 身分驗證、登入行為偵測、浮水印警示、存取控制機制等。此外，就違反個人資料保護的紀律處分方面，除了個人資料保護法已規定罰則處分外，國泰金控並於「個人資料處理作業安全管理辦法」中明文規定，本公司員工如違反個資保護規定，致影響公司及客戶權益者，將移送人事管理單位議處，以宣示我們保護個人資料及客戶隱私權的決心，以及零容忍的態度。

而在內部控制方面，國泰金控設有隸屬董事會之內部稽核單位，督導與執行國泰金控與各子公司稽核業務，每半年至少對本公司及各子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核，每年至少辦理一次內部控制自行查核，範疇包含但不限於個資保護、風險管理等，由稽核單位覆核各單位自查情形，以確保員工落實相關管控要求。

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，2023 年全集團之個資教育訓練完訓率皆達 100%。

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

客戶隱私保護與應變處理

國泰金控於網站設有「顧客資料保護措施」與「隱私權保護政策」專區公告相關措施，使客戶充分了解其權益與保障，並提供客戶服務諮詢專線，若客戶對於隱私權保護政策或個人資料運用相關事項有任何疑問時疑義時可辦理聯繫與反應；並訂定《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》以利全體員工與廠商遵循；另國泰金控暨各子公司皆訂有「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。再者，目前皆已建置「個資侵害事件之緊急應變處理程序」與定期演練機制；如涉個資侵犯事件皆應立即通報個資管理單位，並設置跨部門「緊急應變小組」與通報及處理作業辦法，透過定期模擬演練，除提升同仁之應變防護能力，避免個資侵害事件發生時造成公司之衝擊，並盡可能降低對當事人之損害外，另同步驗證內部作業程序之有效性，以識別個資保護措施不足之處，持續精進相關保護措施。2023 年度資訊外洩案件共 14 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 61 位，上述案件皆屬客戶藉由管道申訴案件。經釐清後，為理專、業務員及資料傳遞之個人疏忽，皆無涉及重大資訊洩露及侵犯客戶隱私等事件，且已取得客戶諒解及妥善處理，國泰金控將持續推動員工教育訓練及加強宣導作業，並使所屬人員充分了解個資保護之重要性。此外，集團將持續強化及監控客戶個人資料之使用，並精進相關保護措施，以減少個資外洩事件情事之發生。關於國泰金控暨子公司 2023 年個資案件數分布請見附錄表 35。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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 PSI/PRI/PRB 執行情形
7.4 GRI 準則索引表
7.5 SASB 永續會計原則
7.6 聯合國全球盟約對照表
7.7 社會責任指引（ISO 26000）對照表
7.8 台灣證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
7.9 確信項目及 SDGs 對照結果彙總表
7.10 外部獨立保證聲明

國泰金控
Cathay Financial Holdings

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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。2024 年 7 月發布「國泰金控 2023 年永續報告書」，呈現 2023 年度（1/1~12/31）國泰金控於經濟、環境（E）、社會（S）、治理（G）的績效表現，期使所有國泰的利害關係人與社會大眾，瞭解國泰於各議題所做的努力。國泰金控歷年的永續報告書中英文版，可以於官網「企業永續」專區下載。上一版本發行日期為 2023 年 7 月，下一版本發行日期預計為 2025 年 7 月。

編製原則

本報告書依循全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）GRI 2021 版本準則，並對應聯合國永續發展目標（SDGs）。另參考上市上櫃公司永續發展實務守則、ISO 26000 社會責任指引、聯合國全球盟約、上市公司編制與申報永續報告書作業辦法、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）發佈之 SASB 準則及氣候相關財務揭露（TCFD），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，或經外部管理系統認證單位驗證後之數據揭露。

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，並於各章節起始頁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：

永續相關風險與機會之揭露程度圖示

IFRS	治理	策略	風險管理	指標與目標
重大主題	✓	✓	✓	✓
揭露程度	≧ 75%	50 (含) - 75%	25 (含) - 50%	≦ 25%

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

國泰金控
Cathay Financial Holdings

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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 2021 版本準則與 AA1000AS v3 第二查證類型高度保證等級進行查證，其獨立查證保證意見聲明書公開發表於本報告書附錄。

本公司委託資誠聯合會計師事務所（PwC）針對本公司根據 GRI 準則所編製報告書所選定之永續績效及其 SDGs 對照結果按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則 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 ISO 20400:2017 永續採購	英國標準協會（BSI Taiwan）
	ISO 14001:2015 環境管理系統 ISO 50001:2018 能源管理系統	

公司名稱	國泰金融控股股份有限公司	連絡信箱	cscathay@cathayholdings.com.tw
成立日期	2001 年 12 月 31 日	連絡電話	+886-2-27087698
品牌精神	幸福再發現	正職人員	45,303 人
核心價值	誠信、當責、創新	資產總額	新臺幣 12.81 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。

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

7.2 ESG 績效數據表

永續金融數據

表 1 各產業永續投資 / 放貸金額

單位：新台幣億元	2021		2022		2023	
	投資	授信	投資 *	授信	投資	授信
低碳	2,076	314	2,624	379	2,897	408
替代能源	235	172	406	205	421	212
建築	767	44	689	71	693	123
廢棄物回收	50	48	42	36	51	38
交通	707	40	802	57	838	32
節能產業	121	9	165	10	273	3
綠色債券	196	0	520	0	621	0
自然碳匯	-	-	0	0	0	0
基礎建設	7,377	711	8,207	781	8,415	702
交通設施	605	67	751	68	793	52
公用事業設施	5,863	447	6,458	441	6,717	403
社會住宅、老人住宅	0	149	0	237	0	201
環境整治 / 保護措施	48	48	39	33	54	41
低碳轉型相關基礎建設	-	-	92	2	28	5
基礎建設營造及軟體	861	0	867	0	823	0
高齡與健康	4,119	352	4,548	448	4,903	437
健康服務	1,123	30	1,249	25	1,319	21
生活支援服務	0	2	0	2	0	2
財務金融管理	1,234	1	1,235	4	1,320	7
運動服務業	0	29	0	35	0	33
製藥、生物科技、健康產品	1,292	37	1,490	39	1,653	22
醫療 / 復健器材與設備	2,677	19	342	25	396	29
藥品及醫療用品銷售	86	33	103	37	86	51
運動用品	117	52	129	52	129	76
設施供應	0	149	0	230	0	197
社區與金融包容性	37	45	30	52	24	40
金融包容性	34	11	28	33	24	29
教育	3	33	2	20	0	11
水資源	78	9	61	12	67	11

* 註：2022 年投資數據更正

表 2 企金授信 ESG 審查執行情形

單位：件數	2021	2022	2023
經授信審議委員會拒絕或批示意見	8	12	1
因 ESG 事件而拒絕核貸	0	0	0

表 3 赤道原則案件

單位：件數	2021	2022	2023
達 EP 規範須揭露之狀態（Financial Close- 簽約可撥貸）	2	2	3
A 類案件	1	0	0
B 類案件	0	2	2
C 類案件	1	0	1

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

表 4 國泰人壽投資 ESG 審查執行情形

單位：件數	2021	2022	2023
具潛在風險提報討論案件	288	264	317
綜合考量基本面及 ESG 表現而被剔除於可投資名單	11	3	4

表 5 委外部位責任投資及盡職治理之管理情形

單位：%	2021	2022	2023
受簽署 PRI 或地方性盡職治理守則之委外單位所控管的投資部位	100	100	100

註：包含國泰人壽、國泰產險。

表 6 投融資組合碳足跡 - 本公司 SBT 目標涵蓋資產

	承擔碳排放量（單位：tCO_2e）					排放強度（單位：註 3）			資料品質分數
	2021	2022	2023			2021	2022	2023	2023
	（範疇一 + 二）	（範疇一 + 二）	範疇一	範疇二	（範疇一 + 二）				
自有投資資產（註 2）									
合計	11,267,423	9,759,033	8,277,949	1,693,182	9,971,130	2.71	2.25	2.17	2.44
上市櫃股權	1,059,599	545,086	400,355	509,205	909,560	1.52	1.07	1.40	2.23
公司債	10,207,824	9,213,947	7,877,593	1,183,977	9,061,570	2.95	2.40	2.29	2.47
資產管理資產（註 2）									
合計	1,272,443	997,369	998,651	479,846	1,478,497	3.69	1.32	2.21	2.23
上市櫃股權	311,296	408,808	515,545	359,880	875,425	1.61	1.43	2.12	2.16
公司債	961,146	588,561	483,106	119,966	603,072	6.34	2.80	2.34	2.33
授信資產（註 2）									
合計	633,825	548,203			629,052			n/a	3.82
發電專案融資	171,883	152,493			112,128			0.25	3.00
商用不動產抵押貸款	29,282	40,590			34,517			95.43	4.00
企業長期貸款	432,660	355,119			482,408			2.21	3.85

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

截至 2023 年 12 月 31 日		自有投資資產（上市櫃股權及公司債）		資產管理投資資產（上市櫃股權及公司債）		授信資產（企業長期貸款）	
		承擔碳排放量 單位：tCO_2e	經濟碳排強度 單位：tCO_2e / 百萬新台幣	承擔碳排放量 單位：tCO_2e	經濟碳排強度 單位：tCO_2e / 百萬新台幣	承擔碳排放量 單位：tCO_2e	經濟碳排強度 單位：tCO_2e / 百萬新台幣
產業別	能源	3,290,223	7.91	229,344	8.37	20,786	8.51
	原材料	1,302,972	8.77	562,433	20.05	105,512	14.48
	工業	341,115	1.72	67,990	1.87	57,350	2.65
	非核心消費	60,457	0.55	12,116	0.49	65,813	3.12
	核心消費	221,928	0.96	14,511	0.63	5,555	1.53
	醫療保健	38,808	0.14	4,409	0.12	4,033	0.85
	金融	212,568	0.11	33,796	0.28	76,048	1.14
	資訊技術	495,621	1.03	308,649	1.06	92,621	3.06
	通訊服務	234,606	0.49	22,134	0.55	4,257	0.32
	公用事業	3,756,828	15.93	82,175	13.78	44,385	14.13
	房地產	16,006	0.20	672	0.33	6,048	0.14
地區別	台灣	1,068,265	1.60	825,404	2.39	330,095	2.60
	亞太	2,026,648	2.66	63,935	2.38	152,313	1.67
	美洲	5,695,575	2.52	477,367	1.88	-	-
	歐洲	772,739	0.97	57,770	2.23	-	-
	其他	407,903	3.52	54,021	3.17	-	-

註 1：本表揭露資產以本公司 SBT 目標所涵蓋資產為主，承擔碳排放量為投融資對象之範疇一與範疇二碳排。
註 2：自有資產涵蓋人壽、銀行、產險、證券之投資部位；管理資產涵蓋投信之投資部位；授信資產涵蓋銀行之授信部位。
註 3：上市櫃股權及公司債、企業長期貸款為經濟碳排強度 (tCO_2e/ 新台幣百萬)；發電專案融資為實體碳排強度 (tCO_2e/MWh)；商業不動產抵押貸款為實體碳排強度 ($kgCO_2e/m^2$)。
註 4：授信資產個別商品的承擔碳排放量合計數因小數位四捨五入關係，直接相加未必等於總數。
註 5：碳排資料涵蓋率為 100%，無碳排數據者，國泰集團參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，包含以營運數據推估之碳排放量，或以 MSCI TPF、MSCI ESG Manager 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。

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

表 7 授信組合碳足跡 – 依本國銀行投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊

截至 2023 年 12 月 31 日	承擔碳排放量 (單位：tCO_2e)	排放強度 (註 3)		數據品質分數
		經濟排放強度	實體排放強度	
企金授信				
主權債務 (授信)- 排除 LULUCF	24,208	17.90	-	1.00
主權債務 (授信)- 包含 LULUCF	31,787	25.51		
商業貸款	1,917,364	2.72	-	3.83
專案融資	112,128	4.65	0.76	3.00
商用不動產貸款	19,916	0.79	128.41	4.00
消金授信				
房屋貸款	120,676	0.22	21.91	4.00
機動車貸款	-	-		-
合計				
排除 LULUCF	2,194,292	1.67	-	3.89
包含 LULUCF	2,201,871	1.68	-	

註 1：本表揭露之承擔碳排放量為投融資對象之範疇一與範疇二碳排。
註 2：授信資產涵蓋銀行之授信部位 (國泰世華銀行投融資碳排完整資訊請參閱國泰世華銀行《2023 氣候暨自然報告書》)。
註 3：經濟排放強度單位：tCO_2e/ 百萬新台幣；實體排放強度單位：tCO_2e/MWh(專案融資)、$kgCO_2e/m^2$(商用不動產貸款與房屋貸款)。

截至 2023 年 12 月 31 日		授信資產 (商業貸款)
		承擔碳排放量 (單位：tCO_2e)
產業別	能源	148,514
	原材料	923,894
	工業	128,458
	非核心消費	159,874
	核心消費	114,636
	醫療保健	8,246
	金融	78,364
	資訊技術	218,492
	通訊服務	4,992
	公用事業	109,595
	房地產	22,296

截至 2023 年 12 月 31 日		授信資產承擔碳排放量 (單位：tCO_2e)	
		排除 LULUCF	包含 LULUCF
地區別	台灣	1,812,774	1,812,774
	亞太	381,518	389,098
	美洲	--	--
	歐洲	--	--
	其他	--	--
	合計	2,194,292	2,201,872

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

表 8 國內主要投融資部位屬高碳排者家數及產業分布

2023 年國內主要投融資部位屬高碳排者		
所屬行業別情形（單位：家）		
能源	3	169,750
原物料	28	671,118
工業	6	96,616
核心消費	2	28,029
非核心消費	2	48,841
資訊科技	20	457,282
通訊服務	3	51,905
公用事業	2	42,502
合計	66	1,566,044

註 1：國內主要投融資部位屬高碳排者係指國內上市櫃公司股權與債券投資部位中佔 60% 以上者，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 9 企業議合

截至 2023 年 12 月 31 日	議合家次		
	2021	2022	2023
合計	-	75	99
已成功 & 結案	-	24	11
已朝正向發展	-	35	66
未有明確進展	-	16	22
不成功 & 結案	-	0	0

截至 2023 年 12 月 31 日	議合家次		
	2021	2022	2023
議合對象產業分布			
能源	-	2	5
原材料	-	10	18
工業	-	5	8
非核心消費	-	14	11
核心消費	-	5	7
醫療保健	-	0	5
金融	-	1	8
資訊技術	-	33	33
通訊服務	-	2	2
公用事業	-	3	2
房地產	-	0	0
議合方式			
電話	-	0	1
E-mail	-	23	10
Email+ 電話	-	19	21
會議（線上會議）	-	20	1
會議（實體會議）	-	9	27
投票	-	0	28
股東會發言	-	4	0
股東會提案	-	0	8
公開信	-	0	3

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

截至 2023 年 12 月 31 日		議合項次		
		2021	2022	2023
合計		-	120	161
議合議題				
環境	碳排放	-	23	28
	產品碳足跡	-	6	13
	金融環境衝擊	-	0	2
	氣候變遷脆弱性	-	35	29
	水資源壓力	-	13	12
	生物多樣性與土地利用	-	13	12
	原材料獲取	-	1	0
	有毒物質排放與廢棄物管理	-	3	2
	包裝材料與廢棄物	-	0	3
	電子廢棄物	-	0	0
	清潔技術機會	-	2	3
	綠建築機會	-	0	0
	再生能源機會	-	1	0
社會	勞工管理	-	4	1
	健康與安全	-	0	0
	人力資本發展	-	0	0
	供應鏈勞工標準	-	0	0
	產品安全與品質	-	3	0
	化學品安全	-	2	3
社會	消費者金融保護	-	0	1
	隱私與資料安全	-	0	0
	責任投資	-	0	1
	健康與人口風險	-	0	0
	爭議性原料	-	0	0
	社區關係	-	0	2
	企業包容性	-	0	0
	金融包容性	-	0	0
	健康照護包容性	-	0	0
	營養與健康機會	-	0	0
治理	所有權與控制權	-	0	0
	董事會	-	2	11
	薪酬	-	0	1
	會計	-	1	0
	企業道德	-	0	0
	稅務透明	-	0	0
	爭議性事件	-	0	0
整體	ESG 揭露	-	8	35
	其他	-	3	2

※2021 年無統計數據。

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

表 10 綠色商品與服務

	2021	2022	2023
太陽能電站海內外累計融資之裝機容量（MW）	758	889	1,431
離岸風電累計融資之裝機容量（MW）	1,373	1,373	1,373
再生能源工程及設備保險（水力、太陽能、風電）承保金額（億元）（註 1）	1,488	1,830	2,111
自行車保險累計簽單保費（萬元）	2,000	2,563	2,765
自行車保險累計簽單保費（件）	8,261	10,093	10,745
公共自行車傷害險累計承保金額（萬元）	1,937	2,792	4,186
公共自行車傷害險累計承保人次（萬人次）	7,757	11,820	18,854

註 1：經確認 2022 及 2023 年皆無承保水力裝置。

環境指標數據

表 11 溫室氣體排放

單位：tCO_2e	2021		2022		2023	
直接排放（範疇一）	國內	3,712.39	國內	3,971.91	國內	4031.19
	海外	393.02	海外	830.54	海外	1,424.78
間接排放（範疇二）– 市場基礎排放	國內	52,817.70	國內	48,521.37	國內	44,879.34
	海外	3,051.15	海外	6,423.35	海外	7,037.61
間接排放（範疇二）—地理基礎排放	國內	53,038.08	國內	52,882.81	國內	53,600.09
	海外	3,051.15	海外	6,423.35	海外	7,037.61
直接排放（範疇一）＋間接排放（範疇二）– 市場基礎排放	國內	56,530.09	國內	52,493.28	國內	48,910.53
	海外	3,444.16	海外	7,253.89	海外	8,105.63
直接排放（範疇一）＋間接排放（範疇二）– 地理基礎排放	國內	56,750.47	國內	56,854.72	國內	57,631.28
	海外	3,444.16	海外	7,253.89	海外	8,462.39
碳排強度（tCO_2e/ 人）		1.22		1.29		1.09
碳排強度（tCO_2e 百萬營收）		0.43		1.57		1.11
其它間接排放（範疇三）– 採購的產品與服務		130,801.25		144,540.35		171,546.62
其它間接排放（範疇三）– 資本財		9,839.39		32,257.48		47,518.22

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

單位：tCO_2e	2021	2022	2023
其它間接排放（範疇三）– 燃料與能源相關活動	9,466.19	8,949.37	8,946.54
其它間接排放（範疇三）– 上游運輸與配送	12,064.49	11,511.57	12,734.08
其它間接排放（範疇三）– 營運過程產生的廢棄物	419.29	396.92	454.65
其它間接排放（範疇三）– 商務旅行	9,848.33	9,478.62	9,393.07
其它間接排放（範疇三）– 員工通勤	25,240.33	25,750.71	30,146.82
其它間接排放（範疇三）– 上游租賃資產	5,380.46	6,293.43	5,722.50
其它間接排放（範疇三）– 下游運輸與配送	4,169.79	3,987.36	4,105.33
其它間接排放（範疇三）– 已銷售產品之加工	0	0	0
其它間接排放（範疇三）– 銷售產品與服務的使用	0	0	0
其它間接排放（範疇三）– 銷售產品與服務的生命終期處理	197.72	283.63	14,279.70
其它間接排放（範疇三）– 加盟	0	0	0

註 1：2018 年起採 ISO 14064-1：2018 新版本標準，2020 年起委由 BSI 外部驗證機構進行查驗。
註 2：溫室氣體排放係採「營運控制權法」進行數據盤查，盤查範疇皆為 100%，範疇二則以市場基礎（market based）為計算基準。
註 3：類別二為電力排放，因能源局進行歷年電力排放係數調整，本次計算使用更新後係數，分別為 0.533（2019）、0.502（2020）、0.509（2021）及 0.495（2022）公斤 CO_2e/ 度。溫室氣體盤查係根據 GWP AR5 及環境部溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版參考資料。
註 4：盤查據點涵蓋員工數量為 47,267（2020）、46,427（2021）、46,157（2022）、44,748（2023）。
註 5：商務差旅排放量為員工搭乘高鐵及航空，依循國際民航組織 ICAO 台灣高鐵（34g CO_2e/ 每人 – 每公里）計算。另商務差旅取決於公司業務需求，且並非主要排放項目，故不列入管理指標。
註 6：國泰於 2020 依據業務需求重新檢視與調整報告範疇，並為了管理範疇一及範疇二之排放，國泰設定減碳之目標以 2020 年為基準年。
註 7：範疇一與範疇二依循 ISO14064 準則，盤查範圍為財報邊界；範疇三今年開始依循 GHG Protocol Scope 3 價值鏈標準的最小邊界計算，因此數值與去年揭露有異，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，因此數值為 0。

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

表 12 綠色營運

			2021		2022		2023
化石燃料使用量（國內 + 海外；MWh）			2,980		4,713（國內 + 海外）		9,325（國內 + 海外）
電力耗用（灰電）	（MWh）	國內	105,466	國內	104,141	國內	90,665
		海外	4,875	海外	9,686	海外	11,271
再生能源使用量	自發自用（度）		247,000		32,000		335,214
	憑證（度）		878,000		4,631,000		243,000
	轉供(PPA)（度）		0		4,150,652		17,374,676
	總量（度）		1,125,000		8,813,652		17,952,890
能源使用總量（國內 + 海外）	（MWh）		114,446		127,354		129,214
	（GJ）		412,006		458,474		465,170
人均用電（度 / 人）			2,271.65		2,278.52		2,427.33
累計太陽能板設置量（Kw）			6,970		6,950		7,235
取水量（度）			596,154		608,228		655,060
排水量（度）			596,154		608,228		655,060
人均用水量（度）			12.84		13.34		14.62
廢棄物總量（公噸）			2,103.45		1,977.93		2,153.04
資源回收量（公噸）			857.16		790.39		904.78
一般生活廢棄物（公噸）			1,246.29		1,187.54		1,248.26
人均廢棄物（公斤 / 人）			26.84		26.04		27.89

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

表 13 永續採購

	2021	2022	2023
綠色採購金額（億元）	3.02	4.76	5.66

人力指標數據

表 14 正職員工人數

GRI：2-7、2-8

表 14-1 正職員工人數 - 依年齡、地區

截至 2023 年 12 月 31 日

單位：人			人數	佔全體員工比例（%）
台灣地區	男性	＜ 30 歲	2,592	5.72%
		30~49 歲	8,551	18.88%
		≧ 50 歲	2,508	5.54%
	女性	＜ 30 歲	3,743	8.26%
		30~49 歲	15,655	34.56%
		≧ 50 歲	11,606	25.62%
海外地區	男性	＜ 30 歲	40	0.09%
		30~49 歲	226	0.50%
		≧ 50 歲	83	0.18%
	女性	＜ 30 歲	65	0.14%
		30~49 歲	207	0.46%
		≧ 50 歲	27	0.06%
合計			45,303	100%

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

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

表 14-2 正職員工人數 - 依職階、地區

截至 2023 年 12 月 31 日

全體員工內外勤正職人員統計（單位：人）			人數	佔全體員工比例（%）
台灣地區	男性	一般員工	11,518	25.42%
		基層主管	1,786	3.94%
		中階主管	268	0.59%
		高階主管	79	0.17%
	女性	一般員工	28,501	62.91%
		基層主管	2,349	5.19%
		中階主管	129	0.28%
		高階主管	25	0.06%
海外地區	男性	一般員工	299	0.66%
		基層主管	30	0.07%
		中階主管	16	0.04%
		高階主管	4	0.01%
	女性	一般員工	288	0.64%
		基層主管	11	0.02%
		中階主管	0	0.00%
		高階主管	0	0.00%
合計			45,303	100%

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

表 15 多元包容職場

表 15-1 多元包容職場 - 少數員工分佈

單位：人	2021		2022		2023	
	員工人數	佔全體員工比例（%）	員工人數	佔全體員工比例（%）	員工人數	佔全體員工比例（%）
身障員工人數（人數 / 比例）	450	1.04	437	0.94	453	1%

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

表 15-2 多元包容職場 - 員工國籍分佈及其占比

截至 2023 年 12 月 31 日

	一般員工（人）	佔全體員工比例（%）	主管（人）	佔全體主管比例（%）
台灣 (不含原住民)	39,849	88.0%	4,660	99.2%
原住民	311	0.7%	14	0.3%
中國 (含香港)	132	0.3%	13	0.3%
加拿大	2	0.0%	1	0.02%
印尼	4	0.01%	1	0.02%
美國	2	0.0%	1	0.02%
英國	2	0.0%	0	0.0%
泰國	1	0.0%	0	0.0%
馬來西亞	30	0.1%	1	0.02%
荷蘭	1	0.0%	0	0.0%
菲律賓	25	0.1%	0	0.0%
越南	108	0.2%	3	0.1%
新加坡	109	0.2%	5	0.1%
寮國	19	0.04%	0	0.0%
緬甸	19	0.04%	0	0.0%
中國 (澳門)	1	0.0%	0	0.0%

註 1：數據涵蓋國泰金控台灣員工、外派至海外分、子公司員工及海外分公司當地僱用之員工。
註 2：此表僅含正職人員。

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

表 16 新進人員分布

截至 2023 年 12 月 31 日

GRI：401-1

全體員工內外勤正職 人員統計 (單位 : 人)			2022	2023
新進人員總數			5,533	5,582
新進人員比例			12%	12.32%
平均招募每位新人之成本（元）			14,461	11,064
2023 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	台灣地區	男性	2,110	4.70%
		女性	3,332	7.40%
	海外地區	男性	54	0.10%
		女性	86	0.20%
年齡	台灣地區	＜ 30 歲	2,810	6.20%
		30~49 歲	2,400	5.30%
		≧ 50 歲	232	0.50%
	海外地區	＜ 30 歲	55	0.10%
		30~49 歲	73	0.20%
		≧ 50 歲	12	0.00%
職階	台灣地區	一般員工	5,409	11.90%
		基層主管	25	0.10%
		中階主管	5	0.00%
		高階主管	3	0.00%
	海外地區	一般員工	137	0.30%
		基層主管	2	0.00%
		中階主管	0	0.00%
		高階主管	1	0.00%
合計			5,582	12.32%
平均招募每位新人之成本（元）				11,064

註 1：數據涵蓋國泰金控及台灣子公司員工暨外派至海外分公司、辦事處及海外分公司、辦事處當地僱用之員工。
註 2：因保險業務人員、行銷專員與國泰僅具承攬關係，上表統計排除上述人員。
註 3：此表僅統計正職員工，非正職人員因資料蒐集困難，故未統計於此表。

表 17 離職人員分布

截至 2023 年 12 月 31 日

GRI：401-1

全體員工內外勤正職人員統計 (單位 : 人)			2022	2023
整體離職率			9.30%	9.94%
自願離職率 (不含退休)			8.00%	8.00%
全體員工內外勤正職人員統計（單位：人）			**總離職人數**	**佔全體員工比例（%）**
性別	台灣地區	男性	1,550	3.40%
		女性	2,891	6.40%
	海外地區	男性	25	0.10%
		女性	37	0.10%
年齡	台灣地區	＜ 30 歲	1,335	2.90%
		30~49 歲	1,960	4.30%
		≧ 50 歲	1,146	2.50%
	海外地區	＜ 30 歲	11	0.00%
		30~49 歲	43	0.10%
		≧ 50 歲	8	0.00%
職階	台灣地區	一般員工	4,290	9.50%
		基層主管	125	0.30%
		中階主管	20	0.00%
		高階主管	6	0.00%
	海外地區	一般員工	61	0.10%
		基層主管	1	0.00%
		中階主管	0	0.00%
		高階主管	0	0.00%
合計			4,503	9.94%

註 1：數據涵蓋國泰金控及台灣子公司員工暨外派至海外分公司、辦事處及海外分公司、辦事處當地僱用之員工。
註 2：此表僅統計正職員工，非正職人員因資料蒐集困難，故未統計於此表。

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

表 18 女性員工統計

截至 2023 年 12 月 31 日

女性主管 / 員工統計	2022 年比例（%）	2023 年比例（%）	2025 年目標（%）
女性員工佔總員工比例	69.3%	69.1%	60
女性主管佔全部主管比例	53.8%	53.5%	40
基層女性主管佔全部基層主管比例	56.8%	56.5%	45
高階女性主管佔全部高階主管比例	28.5%	29.6%	25
營業部門女性主管佔全部營業主管比例	46.9%	56.7%	-
STEM 女性員工佔整體 STEM 員工的比例	46.6%	46.8%	35

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

表 19 男女薪酬比較（男：女）

截至 2023 年 12 月 31 日

	2021	2022	2023
高階主管	100:91	100:85	100:91
中階主管	100:101	100:101	100:104
基層主管	100:106	100:76	100:104
一般人員	100:91	100:91	100:84

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

表 20 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

截至 2023 年 12 月 31 日

	2020	2021	2022	2023
非擔任主管職務之全時員工加權平均人數（人）	20,226	20,311	20,316	20,454
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」（仟元）	1,350	1,320	1,327	1,443
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」（仟元）	1,074	1,088	1,107	1,179

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

表 21 員工教育訓練

截至 2023 年 12 月 31 日

	對象	2021	2022	2023
總訓練時數（小時）	男性職員	2,347,247	2,471,826	2,248,495
	女性職員	6,653,060	6,999,174	6,503,519
	管理階層	934,605	967,666	937,419
	一般職員	8,065,702	8,503,334	7,814,600
	法定訓練	840,438	939,961	2,346,403
	非法定訓練	8,159,869	8,531,039	6,405,610
	總時數	9,000,307	9,471,000	8,752,015
人均訓練時數（小時）	男性職員	164	175	161
	女性職員	206	219	208
	管理階層	191	201	200
	一般職員	193	206	192
	法定訓練	18	20	52
	非法定訓練	175	185	141
	總時數	193	205	193
在職人數（人）		46,626	46,091	45,303
人均受訓成本（元）		11,856	9,802	12,068
職安教育訓練（小時）		50,067	57,781	67,778
線上教育訓練總時數（小時）		5,599,062	6,113,821	5,572,752
人均線上教育訓練時數（小時）		120	133	123

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

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

表 22 育嬰留停統計

截至 2023 年 12 月 31 日

	女性	男性	總計
2023 年享有育嬰假的人數	2,395	1,215	3,610
2023 年育嬰留停申請人數	566	106	672
2023 年預計育嬰留停復職人數（A）	405	71	476
2023 年實際育嬰留停復職人數（B）	286	38	324
復職率（B/A）	70.62%	53.52%	68.07%
2022 年實際育嬰留停復職人數（C）	284	34	318
2022 年實際育嬰留停復職後十二個月仍在職人數（D）	199	19	218
留任率（D/C）	70.07%	55.88%	68.55%

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

表 23 家庭生育照護假統計

	2021		2022		2023	
	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
產假 / 陪產假（天數）	37,030	2,289	31,981	2,594	36,905	2,470
生理假（天數）	25,685	-	8,834	-	34,524	0

表 24 職業災害及缺勤統計

	員工職業災害及缺勤統計			承攬商 / 合約廠商	
	2021	2022	2023	2022	2023
職災受傷人數（人次）	73	76	134	1	7
職災死亡人數（人數）	0	0	0	0	0
失能傷害頻率	0.72	0.83	1.49	0.75	4.87
失能傷害嚴重率	8.77	17.69	33.40	8.98	38.99
缺勤日（日數）	128,979	156,701	137,407	1,518	2,059
缺勤率（內勤）（%）	0.88%	1.37%	1.22%	0.91%	1.15%
總經歷工時（日數）	-	91,813,272	90,229,632	1,336,632	1,436,232
總應記錄職業傷害率	-	1.66	0.3	1.5	0.97

註 1：數據涵蓋國泰金控及旗下子公司，承攬商 / 合約廠商主要工作者類型為資料登打、行政庶務、公務司機。
註 2：失能傷害頻率 = 件數 *（10 的 6 次方）/ 總工時（年）。
註 3：失能傷害嚴重率 = 損失天數 *（10 的 6 次方）/ 總工時（年）。
註 4：缺勤日 = 病假 + 公傷假；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。

表 25 員工投入度調查結果

	2021	2022	2023
投入度	4.12	4.08	4.16
填答率	78%	85.3%	87.7%

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

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

社會指標數據

表 26 FitBack 健康吧推動績效

	2021	2022	2023
累計參與人數（萬人）	40	62	102
累計步數（億步）	5,666	8,490	12,300

表 27 理財規劃執行成效

	2021	2022	2023
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
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
安養信託（高齡者及身心障礙者）有效受益人數（人數）	317	297	296
職棒防賭基金信託財產本金（億元）	1.59	1.65	1.62
有效職棒防賭基金信託之現役球員（人數）	253	252	243

表 28 金融創新推動成效

	2021	2022	2023
行動投保使用率（%）	99.1	99.28	99.5
行動理賠使用率（%）	93.2	92.60	92.24
行動保費使用率（%）	70.4	78.90	65.5
行動保全使用率（%）	80.9	86.60	86.91
電子保單使用率（%）	93.8	81.84	52.36
電子單據件數（件）	263.1	272.25	280.53
保險科技累計取得專利數（項）[註 1]	128	143	185
國泰世華銀行數位用戶數（萬名）	577	651	713

註 1：不含消滅新型專利。

表 29 普惠金融推動成效

截至 2023 年 12 月 31 日

		2021	2022	2023
小額終老保險累計承保件數（件）		240,814	257,663	267,113
微型保險當年度有效契約承保保額（億元）		606.10	672.93	474.59
微型保險當年度有效契約承保人數（萬人）		18.37	19.96	13.31
微型保險累計理賠件數（件）		1,095	1,321	1,601
公益信託財產本金（億元）		378.02	378.89	377.49
公益信託捐贈金額（億元）		1.95	2.83	1.85
農作物保險累計承保金額（萬元）		7,371	7,987	9,520
視障友善 ATM 設置數量（台）		71 [註 1]	268	654
普惠金融貸款	微型金融機構累計放貸餘額（美金百萬元）[註 2]	43.8	74.2	41.4
	中小企業放貸總餘額（億元）[註 5]	2,702	3,042	3,240
	小型企業放貸總餘額（億元）[註 6]	1,032	1,088 [註 3]	1,280 [註 3]
	小型企業放貸總件數（件）[註 6]	9,117	8,738 [註 4]	8,275 [註 4]
	社會企業優惠融資專案累計核貸金額（萬元）	7,460	8,100	8,400
	社會企業優惠融資專案累計核貸企業（家）	14	15	16
	小額信貸放貸餘額（億元）	1,182.6	1,362.5	1,431.5
	35 歲（含）以下青年客戶小額信貸放貸餘額（申請當下年齡）（億元）	266.1	360.7	400.7

註 1：2021 年配合捷運汰換新型 19 吋螢幕機台，視障功能台數較 2020 年減少待廠商開發完成，已於 2022 年第二季完成上線，醫療院所 ATM 之視障功能亦於 2022 年底前全面啟用。
註 2：根據世界銀行文獻資料，有被明確定義的微型金融機構（MicroFinance Institution, MFI）為新加坡分行與柬埔寨子行之授信戶，故更正 2020~2021 年數據，2022 年依相同基準統計。
註 3：2023 年國內新臺幣 1,264.63 億元，海外分行新臺幣 15.48 億元。
註 4：2023 年國內 8,263 件，海外分行 12 件。
註 5：中小企業是根據經濟部的定義中小企業認定標準，實收資本額在新臺幣一億元以下，或經常僱用員工數未滿二百人之事業。
註 6：小型企業則定義為合併營收規模新臺幣五億元（含）以下之法人客戶暨其集團關聯戶。

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

表 30 公益投入狀況

	2021	2022	2023
現金捐助（A）（元）	534,166,986	381,646,496	353,390,031
時間貢獻（B）（元）	33,613,963	42,252,671	36,360,354
實物捐贈（C）（元）	10,173,972	23,143,907	17,197,122
管理費用（D）（元）	20,025,535	32,709,637	13,173,520
公益總支出（A+B+C+D）（億元）	5.98	4.80	4.20
商業促進占比（%）	35.6	52.1	75.2%
社區參與占比（%）	33.9	46.8	20.2%
慈善捐助占比（%）	30.5	1.1	4.7%

表 31 志工時數及人次

	2021	2022	2023
志工時數（小時）	57,497	71,709	65,304
志工人次（人次）	10,689	11,898	10,954

表 32 藝文投入狀況統計

國泰藝文支持情況請見

	2021	2022	2023
藝文投入情形（元）	33,104,865	45,728,574	48,050,019

表 33 個資安全執行成效

	2021	2022	2023
個資教育訓練完成率（%）	100	100	100
資料外洩事件數量（案）[註 1]	11	10	14[註 2]
個資相關的資料外洩事件佔比（%）[註 1]	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
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

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 2：2023 年 14 案皆為自行調查案件，分布情形請見國泰金控 2023 年永續報告書附錄表 35。
註 3：以各子公司歸戶後之客戶合計數為分母計算。

表 34 資訊安全執行成效

	2021	2022	2023
資訊安全教育訓練完成率（%）	100	100	100
資安違反事件數（件）	0	0	0

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

表 35 2023 年個資案件數分布

子公司	主管機關公告	自行調查
國泰金控	0	0
國泰人壽	0	8
國泰世華銀行	0	5
國泰產險	0	0
國泰證券	0	1
國泰投信	0	0
合計	0	14

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。

表 36 客戶滿意度

公司	2020 滿意度 (%)	2021 滿意度 (%)	2022 滿意度 (%)	2023 滿意度 (%)	2023 滿意度目標 (%)	滿意之定義	2023 滿意度合計分數
國泰人壽	97.7	98.5	97.8	98.8	90	量尺為 1~5 分，3 分 (含) 以上為滿意	
國泰世華銀行	92.5	92.6	92.5	92.3	90	量尺為 1~5 分，4 分 (含) 以上為滿意	
國泰產險	97.3	97.8	96.7	96.6	90	量尺為 1~6 分，4 分 (含) 以上為滿意	97.76[註]
國泰綜合證券	86.0	89.8	91.7	91.2	90	量尺為 1~10 分，9 分 (含) 以上為滿意	
國泰投信	89.25	90.94	89.46	91.95	88	量尺為 1~100 分，88 分 (不含) 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%。

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

7.3 PSI/PRI/PRB 執行情形

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

原則 1：將 ESG 納入投資決策	▪ 建立集團責任投資與放貸政策、不可投資與放貸政策 ▪ 建立 ESG 風險審核流程，訂定敏感性產業投資管理原則 ▪ 訂定氣候風險胃納聲明並訂定控管機制，針對因氣候變遷而產生財務衝擊之產業訂定限額，並篩選出高氣候風險國家，將其整合至國家風險控管機制 ▪ 國泰投信將 ESG 外部資料庫整合至投資決策輔助系統 ▪ 投資團隊定期舉辦教育訓練 ▪ 定義主題性投資，加強投資永續性投資標的 ▪ 國泰人壽進行影響力投資，並追蹤影響力成果 ▪ 持續監測投資組合碳排放，並計算氣候風險，以妥善管理 ▪ 設定金融資產淨零目標及 SBT 目標 ▪ 國泰投信推出 ESG 投資相關商品
原則 2：將 ESG 議題整合至所有權政策與實務	▪ 訂定集團議合政策，並建立議合流程及議合升級之作法 ▪ 國泰人壽、投信、產險、銀行、證券全面簽署盡職治理守則，訂定投票政策，包括 ESG 議案之投票原則，並每年揭露投票情形 ▪ 透過對話、議合、行使表決權及股東會發言等方式與被投資公司互動，促進其改善 ESG 管理與揭露
原則 3：促使被公司投資的公司適當揭露 ESG	▪ 透過國泰議合策略篩選關注企業，進行議合，促使企業改善 ESG 揭露、強化氣候變遷管理 ▪ 參與 CDP NDC，鼓勵被投資公司回應 CDP 問卷，揭露碳排放數據及氣候變遷管理作為 ▪ 參與 CDP Science-Based Targets Campaign，鼓勵全球大型企業，承諾 SBT 目標以達成巴黎協定目標 ▪ 舉辦永續金融暨氣候變遷高峰論壇，促使企業重視 ESG 揭露、管理，並積極因應氣候變遷 ▪ 參與或支持 Partnership for Carbon Accounting Financials、Partnership for Biodiversity Accounting Financials、TCFD、TNFD 等倡議，促進金融機構與企業永續揭露
原則 4：促進投資業界接受及執行 PRI 原則	▪ 積極參與各項外部活動，分享國泰責任投資作為，期許同業能共同執行責任投資 ▪ 積極和政府分享責任投資趨勢，期許了解責任投資重要性並加強推動 ▪ 於委外單位簽訂合約時加入責任投資考量，要求委外單位定期出具報告說明 ESG 執行情形，並確認是否簽署 PRI 及地方性盡職治理守則 ▪ 支持學術機構進行台灣永續投資調查，了解台灣永續投資現狀，鼓勵產業與政府持續推動 ▪ 國泰證券提供個股 ESG 研究報告，補充台灣企業 ESG 分析缺口，協助投資人執行責任投資 ▪ 國泰證券推出創新服務，以服務提供者及盡職治理概念，連結第三方評鑑機構、機構投資人及企業，創造共贏的議合生態圈
原則 5：建立合作機制、強化 PRI 執行之效能	▪ 參與亞洲投資人氣候變遷聯盟（AIGCC），提高國際投資人對於氣候變遷與低碳投資風險與機會的學習認識，並合作強化投資人議合效能 ▪ 參與 Ceres Valuing Water Finance Initiative，與國際金融機構合作，推動全球投資人及企業水資源管理，因應全球水資源挑戰 ▪ 參與 Climate Action 100+、CDP Non-Disclosure Campaign、Nature Action 100 等國際倡議，與國際投資人合作，以提升議合成效
原則 6：出具報告以說明執行 PRI 活動與進度	▪ 國泰金控每年發行永續報告書，亦發布 ESG 整合報告書 ▪ 國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券及國泰投信每年發行報告揭露責任投資與盡職治理執行情形

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

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

原則 1：一致性 **銀行應確保業務策略與聯合國永續發展目標（SDGs）、《巴黎氣候協定》以及國家和地區相關框架所述的個人需求和社會目標保持一致，並為之做出貢獻。**	國泰世華銀行成立於 1975 年，經數十年發展成為區域型銀行，致力提供完善的金融服務。至 2023 年底，已共有逾 10,000 名員工，資本額達新臺幣 1,086 億元，為台灣營運據點分布最多的民營銀行，在證券交割服務、信用卡、企金業務和財富管理等業務具有市場領導地位。臺灣地區為主要營運據點，共有 67 個海外據點。海外布局以大中華及東南亞為重心，提供國際企業完善之跨境金融服務。 國泰世華銀一向以關注企業及個體的成長需求為己任，提供多元產品和服務，致力滿足法人及個人的金融服務需求。我們將國泰集團的社會責任使命化作各種積極行動，與所有利害關係人共同攜手努力，發揮本行之正向金融影響力，並持續關注因環境變化、疫情傳染對社會、經濟及個人帶來的負面衝擊。
原則 2：衝擊與目標設定 **銀行應不斷提升正面影響，同時減少因業務活動、產品和服務對人類和環境造成的負面影響，並管理相關風險。為此，銀行應針對影響最大的環境、社會和經濟領域設定目標，並且公開揭露目標。**	▪ 國泰世華銀行 Impact RADAR 之分析構面涵蓋社會、環境、經濟三支柱並對應 22 個影響領域，就現有的商品與服務，與 PRB 原則一闡述之重要國際倡議與協定，如 SDGs、巴黎氣候協定對接出有較重大影響者有六項，依業務面及影響力，蓋再生能源貸款、社會企業貸款、微型貸款、高齡族群商品、數位金融及高碳排產業貸款。 ▪ 國泰世華銀行為順應國際綠色趨勢，配合政府淨零排碳、能源轉型等綠色政策，針對企業放款積極響應 SDGs，支持能源轉型，透過力挺綠能產業，包含再生能源及節能技術等，將資金導向綠能科技及技術，引領企業追求低碳經濟及永續發展；為明確持續支持再生能源放款，並發揮金融影響力，確保產業轉型更具競爭力，本行選訂高碳排產業貸款及綠色存放款設為 2023 年可具體衡量和監測目標，按季追蹤金額變動及進展，每年至少呈報董事會一次，2023 年共 2 次。 ・ 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零 ・ 以 2022 年為基礎，至 2030 年，綠色存放款商品或服務餘額規模成長 100% ▪ 考量市場成長性並回應金控集團在永續政策推動的期待，自 2024 年度起，國泰世華銀行參考國際大行呈現方式，將「綠色授信及永續績效連結授信」作為制定授信目標，並考量未來發展性，將其定義為「永續授信」，以 2023 年為基礎年，以 2030 年為目標年，設定破千億的目標金額。
原則 3：與客戶合作 **銀行應本著負責任的原則與客戶 / 顧客合作，鼓勵永續實踐，促進經濟活動發展，為當代和後代創造共同繁榮。**	基於對環境、社會、與客戶的承諾，國泰世華銀行積極結合核心職能，透過前述正向影響力之產品與服務，與客戶 / 顧客溝通、攜手合作，促進對環境社會貢獻，摘要說明如下： ▪ 再生能源融資：國泰世華銀行致力推動再生能源相關服務，於 2011 年起率先承做台灣首件太陽能融資、首件赤道原則案件、首件離岸風電聯貸案等，截至 2023 年底，國泰世華銀行在國內外已核貸超過 2,700 座太陽能發電站，總裝置容量達 1,045MW，每年可減碳 63.8 萬公噸，減碳量相當於 1,653 座大安森林公園面積。截至 2023 年再生能源授信部位達新台幣 271 億元，以貸款支持客戶與環境共好。 ▪ 個人金融服務：本行現有存放款往來客群近千萬戶，原則二揭示對 SDGs 較有影響性之六類商品服務，除了再生能源及高碳排以外，均屬於個人金融領域，已致力提供更貼切客戶需求的服務，例如：2021 年推出 CUBE 信用卡，給卡友自主切換權益；為滿足民眾存取現金需求，在分行、賣場及便利商店，廣設 ATM，促進普惠金融，截至 2023 年 12 月，已達 5,222 台，為業界第二，且陸續增加可存零錢機種，提供更貼心的服務；推廣 CUBE App 作為本行在個金及數位領域發揮影響力的基石，讓使用者獲得跨場域的一站式金融服務體驗。 ▪ 打造客製化融資方案：國泰世華香港分行以綠色金融幫助企業低碳轉型，2022 年 6 月與香港品質保證局簽署策略合作備忘錄 (MOU)，共同協助客戶打造合適的 ESG 融資方案，擴大永續發展，近一年來協助多家香港知名集團及上市公司，包括：會德豐、天虹紡織、中國水務、嘉里集團及遠東發展等公司，量身打造永續績效連結授信，透過貸款條件綁定綠色能源的使用、員工福利的改善等目標，協助公司低碳轉型與永續經營。 ▪ 本行與菲律賓代表性跨產業集團之一的 Villar 集團合作，承做 12.5 億菲律賓披索（約新台幣 7 億元）的永續績效連結授信，提升當地水資源收集與處理效率，創下菲國首筆永續績效連結授信的里程碑，獲得第 20 屆 The Stevie Awards「年度永續發展倡議亞洲—紐澳區類」銅獎，創台資銀行先河及獲該類獎首例。

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

原則 4：利害關係人

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

本行母公司國泰金控依據遵循 AA1000 SES(Stakeholder Engagement Standards) 標準，透過國泰高階主管溝通與討論會議，選定：政府、投資人、員工、客戶、供應商、公協會、媒體、社區、青年等九大利害關係人。除進行辨識主要利害關係人，並透過多元管道加強與客戶及產官學各界溝通，期待以自身在金融業的角色擴大並發揮實質影響力，摘要說明如下：

- 參與公 / 協會永續金融之專案規劃與討論，授課或參訓，以分享並交流相關經驗。
- 結合核心職能及落實營運減碳，並鼓勵員工參與社會公益活動，公開相關績效以受評及參賽。
- 自訪談或客服取得客戶反饋，了解客群及在地社區之訴求，發揮以金融增進社會福祉之價值。
- 廣邀各界參與「國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇」及「國泰氣候變遷青年論壇」，藉交流互動，促進認知與合作。

原則 5：治理與文化

銀行應通過有效的公司治理和負責任的銀行文化來履行其對原則的承諾。

- 形塑負責任的銀行文化：國泰世華銀行承接國泰金控三大永續主軸「氣候、健康、培力」，於 2023 年 3 月永續策略藍圖規劃底定後，以銀行專業職能發揮社會影響力，積極開展關鍵行動、陪伴利害關係人共同面對 ESG 挑戰，引領本業與產業永續發展，並以經營綠色金融領導品牌為願景，積極朝「環境、社會與經濟永續發展」方向邁進，持續發揮金融影響力，善盡企業社會責任。目前，本行已進行內部資源整合，將秉持使命感由內而外逐步導入，成為前瞻而有意義改變的引領者。本行規劃多項具體且具雄心的目標，簡述如下：
  - 2050 金融資產淨零排放：以實質行動，成為台灣首家投融資積極去煤之金融機構。
  - 氣候議合行動領導者：積極參與國內外組織、接軌國際框架，並與國泰金控共同參與 RE100、SBT 及先行者聯盟等。
  - 全方位氣候金融解決方案提供者：藉由提供綠色授信、永續績效連結授信、協助永續供應鏈、承銷綠色債券等作為，「支持」企業資金用途投入低碳綠色轉型。
- 發展有效管理組織：為落實推動企業永續發展政策，設置「企業永續小組」，由本行總經理擔任主席，下設六個工作小組，分別為責任投資、永續治理、責任商品、員工幸福、綠色營運及社會共榮，由莊副總擔任本行執行幹事，每季召開會議，以承接集團永續主軸，制定結合核心職能之短中長期行動方案，透過方案的落實將永續發展的理念深植於行內各業務，每年至少向董事會呈報永續決議之重要事項及執行工作報告一次，2023 年度共報告二次。另為提升企業永續的推動督導，國泰世華銀行設置永續發展委員會，由三位董事擔任委員，其中二位為獨立董事。

原則 6：公開揭露及當責

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

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

本行領先業界遵循國際永續標竿框架，為台灣首家宣示自願遵循聯合國責任銀行原則之銀行，執行進展簡述如下：

1. 本行之 PRB 執行進展報告自 2021 年起每年於本行企業永續官網與國泰金控永續報告書中，公開揭露供社會大眾與投資人知悉。
2. 本行定期於國泰金控永續報告書揭露赤道原則與企業授信 ESG 審核控管狀況，並於本行官網定期揭露 EP 案件之辦理情況。每年持續精進 ESG、EP 等相關規範，並監督、追蹤氣候相關風險與持續精進管理機制，2023 年度已針對「赤道原則專案融資管理規則」完成修訂。另配合成立永續發展委員會，新訂「國泰世華商業銀行永續發展委員會組織規程」。

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

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

原則 1：將 ESG 納入公司決策

企業策略

- 國泰人壽與國泰產險企業永續小組隸屬國泰金控企業永續委員會，由獨立董事監督
- 日常營運決策納入 ESG 議題，定期與高階主管研議 ESG 議題，國泰人壽每半年於董事會報告企業永續發展進度
- 將 ESG 納入員工教育訓練，並開設特定議題如：「洗錢防制」、「資訊安全」、「法令遵循」、「風險管理」、「公平待客原則」等課程，2023 年國泰人壽為首家與台灣永續能源研究基金會合作「永續金融管理師」證照包班的保險業者
- 建立多元平等職場、提供多元內部溝通管道，以及創造多元學習環境幫助員工職涯發展

風險管理與核保

- 為提前因應 IFRS 17 之變動，國泰人壽於投資、商品和費用等層面進行策略調整，以順利接軌、降低衝擊
- 成立跨部門、跨子公司的 TCFD 小組，以治理、策略、風險管理、指標與目標的框架，積極因應氣候相關風險與機會
- 透過內外部研究、合作，發展財務風險、新興風險、氣候風險等量化模型，妥善管理多元風險
- 國泰人壽與國泰產險依據業務特性在核保流程中納入各項 ESG 議題考量，例如：道德風險、公平性、不當銷售、個資保護、工程施工法及其安全性、環境議題與趨勢、風險規劃議題等
- 國泰人壽建立模型及系統，協助計算新契約案件風險分數，並自動發出警示，以利核保人員加強審理
- 國泰產險針對敏感性產業，如：熱帶雨林伐木業及煤礦開採業，於核保流程中訂有風險辨識評估機制
- 將被保險人參與 ESG 之程度納入核保考量，以鼓勵環境永續、健康促進等行為
- 國泰產險建立保險商品開發之 ESG 議題檢核流程，新商品皆會依「商品開發 ESG 議題 Checklist」進行檢視
- 國泰產險訂定「保險本業煤炭及非常規油氣管理方針」並納入 ESG 暨氣候風險管理準則，以響應 2050 淨零排放之趨勢

商品與服務

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

理賠管理

- 妥善管理詐欺風險，以確實發揮保險集體分散風險之功能，例如：國泰產險理賠人員於理賠案件處理，妥善管理道德風險及詐欺風險，結合防制洗錢及打擊資恐審查作業即時監控，並已訂立內控制度加以規範
- 於重大災害發生時，啟動快速理賠機制，並主動慰問、提供諮詢服務、減免優惠、慰問金等，提供保戶最即時適切的幫助
- 為提升理賠服務品質，國泰人壽領先業界並持續推動行動保險，並提供多元化理賠服務，簡化客戶理賠申請手續
- 強化數位服務，幫助客戶簡便、即時地掌握理賠進度與進度等資訊

銷售推廣

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

投資管理

- 導入聯合國責任投資原則，將 ESG 整合於既有投資流程，強化 ESG 風險與機會管理
- 落實機構投資人盡職治理守則，關注被投資企業並透過電話會議、座談會，參與法說會或券商舉辦之論壇及派員參加股東會等方式，促進被投資企業強化 ESG 管理

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

原則 2：提升客戶與企業夥伴對 ESG 重視

- 強化無紙化服務，推動電子保單；國泰人壽及國泰產險計算保險服務碳足跡，分別成為台灣首家取得環境部「減碳標籤」的壽險公司及「碳標籤」的產險公司，協助消費者辨識商品選擇
- 國泰人壽推動 FitBack 健康吧，結合 APP 及獎勵機制，鼓勵民眾培養健康運動習慣
- 國泰人壽推出外溢保單，利用保費折減等機制及活動，鼓勵保戶變得更健康
- 向供應商表達綠色採購需求，透過建立合作關係展現綠色供應鏈影響力
- 國泰人壽提倡垃圾減量活動，2023 年共舉辦 11 場淨灘活動
- 國泰產險以極端氣候與複合災害相關的議題，規劃損害防阻研討會，並透過「颱風洪水風險評估模型」提供企業客戶颱風洪水風險管理解決方案
- 國泰產險提供人員避難逃生模擬技術，有助客戶建立避難演練計劃，降低災變發生時的人員傷亡與經濟損失
- 與被投資企業議合，鼓勵其改善 ESG 揭露與管理
- 舉辦永續論壇，提升台灣企業與政府 ESG 意識，並建立永續金融、氣候變遷、循環經濟等議題趨勢及經驗的分享平台
- 要求委外資產管理單位進行責任投資管理，並納入合約
- 國泰產險重視合作之保險、再保險、保險經紀人等企業永續承諾及作為，如瞭解其是否簽署永續保險原則
- 鼓勵保經代強化無紙化服務，國泰產險提供其企業風險講習、損害防阻等教育訓練以及數位教材

原則 3：和政府、保險監理官等共同推廣 ESG

- 國泰人壽與教育部國教署聯手推動永續校園計畫，與產官學合作遊戲化反毒宣導，提升反毒教育成效
- 響應政府政策，積極投資永續產業
- 國泰產險與縣市政府合作推動公共自行車保險，提供公共自行車騎士的安全保障，同時有助台灣低碳交通轉型
- 國泰產險與國立中正大學及南華大學共同規劃【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，期望降低校園交通事故發生
- 國泰金控舉辦氣候變遷青年論壇，提升青年氣候變遷意識，也提供青年投入氣候行動的管道及資源
- 國泰人壽參與保險公會推動永續金融及 TCFD 之事務，分享實務經驗並幫助推動產業永續實務
- 國泰人壽為台灣首家簽署證交所機構投資人盡職治理守則之金融機構，帶頭支持機構法人落實盡職治理
- 國泰人壽與警政署及刑事局合作推動反詐騙系列活動
- 國泰產險響應農業部政策，先後研發一系列農作物保險商品，藉由保險提高農民之保障，強化農民災後復耕能力
- 配合環境部推動台灣的產品「碳足跡」標示政策，國泰人壽 2023 年完成「2021 人身保險服務碳足跡盤查」，每件人身保險服務碳足跡為 2.58 $kgCO_2e$，數值為同類型有效碳標籤產品中最低，且相較於 2016 基期年減碳成效達 27%，並再次獲環境部「減碳標籤」認證。國泰產險依環境部規範領先產險業界完成「財產保險服務」產品類別規則訂定，降低同業推動碳足跡產品之難度
- 積極響應國際組織及 ESG 相關倡議，包含：國際保險監理官協會（IAIS）、AIGCC、Ceres Valuing Water Finance Initiative、CDP Non-Disclosure Campaign、Climate Action 100+、TCFD、TNFD 等
- 國泰產險與外部機構合作建置天災模型，災害損失預估可協助核保評估及即時理賠估計，有助精準量化風險，更可以協助外部客戶進行風險評估，進而建置風險的事前預防機制

原則 4：定期揭露實行 PSI 進度

- 國泰人壽每年發行永續報告書，並揭露 PSI 進展
- 國泰人壽以永續三主軸「氣候、健康、培力」為架構，設置國泰人壽企業永續網站，與利害關係人溝通
- 國泰產險於 2017 年每年發行「PSI 遵循揭露報告」，內容包含 PSI 四大原則遵循成果，並於 2021 年起同步將 PSI 之內容納入永續報告書中共同揭露
- 國泰產險於官網設置企業永續專區，每年更新企業永續相關資訊
- 國泰金控每年發行永續報告書

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

7.4 GRI 準則索引表

使用聲明	國泰金控已依循 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的內容
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021

GRI 準則 / 其他來源	揭露項目	章節	省略原因
GRI 2：一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	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	7.9 確信項目及 SDGs 對照結果彙總表 7.10 外部獨立保證聲明	-
	2-6 活動、價值鏈與其他商業關係	關於國泰金控 - 經營概況	-
	2-7 員工	7.2 ESG 績效數據表 表 14 正職員工人數 / 地區分布情形	-
	2-8 非員工工作者	7.2 ESG 績效數據表 表 14 正職員工人數 / 地區分布情形	-
	2-9 治理結構及組成	6.1 公司治理	-
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	6.1 公司治理	-
	2-11 最高治理單位的主席	6.1 公司治理	-
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.1 永續治理與管理 1.3 利害關係人溝通與重大性分析	-
	2-13 衝擊管理的負責人	1.1 永續治理與管理	-
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	1.1 永續治理與管理	-
	2-15 利益衝突	6.1 公司治理	-
	2-16 溝通關鍵重大事件	1.1 永續治理與管理 1.3 利害關係人溝通與重大性分析	-

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

GRI 準則 / 其他來源	揭露項目	章節	省略原因
GRI 2：一般揭露 2021	2-17 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	-
	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 4.1.4 員工吸引與留任	-
	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	國泰人壽於 2024 年 3 月正式成立「國泰人壽保險股份有限公司企業工會」(國泰人壽工會)	-
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	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	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	-

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

勞雇關係			
GRI 準則	揭露項目	章節	附註
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	-
GRI 401： 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	7.2 ESG 績效數據表 表 16 新進人員分布 表 17 離職人員分布	-
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.1 職場培力	-
	401-3 育嬰假	4.1 職場培力 7.2 ESG 績效數據表 表 22 育嬰留停統計、表 23 家庭生育照護假統計	-

職業安全衛生			
GRI 準則	揭露項目	章節	附註
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	-
GRI 403： 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	3.1 健康促進	-
	403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查		-
	403-3 職業健康服務		-
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通		-
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練		-
	403-6 工作者健康促進		-
	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊		-
	403-9 職業傷害		-

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

訓練與教育			
GRI 準則	揭露項目	章節	附註
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	-
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 21 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	附註
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	-
GRI 416：顧客健康與安全 2016	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	6.3 誠信經營	2023 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

客戶隱私			
GRI 準則	揭露項目	章節	附註
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	-
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料投訴	6.3 誠信經營	-

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

7.5 SASB 永續會計原則

SASB 保險業 –2018

為客戶提供透明的資訊和公允的建議

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-270a.1 向新 / 舊客戶行銷和溝通保險產品相關訊息而產生法律訴訟所造成的金錢損失總額	1. 國泰金控 112 年度股東會年報（十二）最近二年度及截至年報刊印日止，金融控股公司及其子公司違法受處分及主要缺失與改善情形 https://reurl.cc/xgqpzb 2. 國泰人壽：國泰人壽官網 / 資訊公開 / 其他記載事項 / 近兩年經主管機關處分之事項 https://reurl.cc/AdmZEZ 3. 國泰產險：未有指標說明之情形發生 4. 國泰產險：資訊公開 - 其他事項 - 經主管機關處分事項 https://reurl.cc/7yx4Z1
FN-IN-270a.2 客戶投訴率	1. 國泰人壽：國泰人壽官網 / 資訊公開 / 業務概況 / 財團法人金融消費評議中心受理申請評議案件 (含理賠及非理賠申請評議件) 之申請評議率與平均處理天數 https://reurl.cc/Nqd7p6 2. 財團法人金融消費評議中心的「資訊揭露」：國泰人壽及國泰產險 - 申訴案件暨申請評議案件統計資料 https://reurl.cc/LWV997
FN-IN-270a.3 客戶保留率	1. 國泰人壽：保險業公開資訊觀測站 / 保險資訊公開查詢 / 單一查詢 / 國泰人壽保險股份有限公司 / 各項財務業務指標 https://reurl.cc/RvGZXe 2. 國泰產險：產險商品接近 100% 為一年期保險，無保留率概念。保留率為相似但亦不相同之統計值，擬不揭露
FN-IN-270a.4 說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	1. 國泰金控 2023 年永續報告書 6.5 服務品質與客戶權益 2. 國泰人壽官網 / 關於我們 / 公司簡介 / 公平待客專區 https://reurl.cc/1eA5em 3. 國泰人壽永續報告書 -2.2 財務健康 https://reurl.cc/jWqNKq 4. 國泰產險官網資訊公開 - 公司治理 /16. 申訴處理制度 - 國泰產險消費爭議處理程序 https://reurl.cc/qmeOj0 5. 國泰產險 2023 年永續報告書 –5.2.5 品質金融 https://reurl.cc/Rrm80D

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

在投資管理中納入環境，社會和治理（ESG）因素

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-410a.1 按產業和資產類別劃分的總投資資產	1. 國泰人壽官網 / 資訊公開 / 財務狀況 / 資金運用表 https://reurl.cc/5MWAvz 2. 國泰人壽企業永續網站 / 報告書與聲明專區 / 其他年報 / 責任投資暨盡職治理報告 https://reurl.cc/jWqNKq 3. 國泰產險官網資訊公開 - 財務概況 / 資金運用表 https://reurl.cc/jq0kxM ▪ 保險業公開資訊觀測站 - 保險資訊公開查詢 - 單一查詢 - 財務概況 / 會計師簽證或核閱財務報告及意見書 (112 年度無保留意見之查核報告 P.4-7) https://reurl.cc/pLRNb8
FN-IN-410a.2 描述將環境，社會和治理（ESG）因素納入投資管理流程和策略的方法	1. 國泰金控 2023 年永續報告書第 5 章永續金融、6.2.2 氣候相關財務揭露 2. 國泰人壽永續報告書 -4-1 責任投資 https://reurl.cc/jWqNKq 3. 國泰人壽企業永續網站 / 報告書與聲明專區 / 其他年報 / 責任投資暨盡職治理報告 https://reurl.cc/jWqNKq 4. 國泰產險訂有「ESG 暨氣候風險管理準則」，並於投資流程當中考量 ESG 因素及評等，並以風險管理相關報告，每年控管整體投資部位之 ESG 評等分布情形，以控管相關風險 5. 國泰產險 2023 永續報告書 –5.2.1 永續投資 https://reurl.cc/Rrm80D

促進責任行為的保險政策

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-410b.1 能促進能源效率和低碳技術發展的保險商品之淨保費收入	國泰金控 2023 永續報告書 2.1 低碳經濟 國泰產險 2023 永續報告書 –5.2.2 永續保險與商品影響力 https://reurl.cc/Rrm80D
FN-IN-410b.2 發展能促進健康安全生活方式或對環境負責之行為的保險商品	1. 國泰金控 2023 永續報告書 2.1 低碳經濟、3.1 健康促進 2. 國泰人壽永續報告書 -2.2 財務健康 https://reurl.cc/jWqNKq 3. 國泰產險 2023 永續報告書 –5.2.2 永續保險與商品影響力、5.2.3 普惠金融 https://reurl.cc/Rrm80D

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

環境曝險

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-450a.1 天氣相關自然災害導致保險商品的可能最大損失	1. 國泰金控 2023 年永續報告書 6.2.2 氣候暨自然相關財務揭露 2. 國泰產險 2023 永續報告書 –4.1.3 TCFD 氣候策略 https://reurl.cc/Rrm80D
FN-IN-450a.2 按事件類型和地理區域，揭露與（1）已建立風險模型自然災害和（2）未建立風險模型自然災害相關的保險給付貨幣損失總額（依再保險淨額和毛額基礎揭露）	國泰產險： (1)產險目前未自行建立巨災模型，故無相關資訊可揭露 (2)保險業公開資訊觀測站 / 業務概況中已有公布「颱風洪水保險」之自留賠款 (列號 139) 及「保險賠款 (含再保)」，但並未拆分地區；於其他公開資訊亦未拆分地區
FN-IN-450a.3 描述如何將環境風險納入（1）個別合約的保險流程和（2）企業層級風險管理與資本適足管理	1. 個別承銷流程 ▪ 2021 年制訂「國泰產險敏感性產業遵循環境社會與永續治理（ESG）要點」於各商業險種業務包括火險、水險、工程險、責任險、新種險之核保流程中加入敏感性產業評估機制 ▪ 國泰產險官網 - 企業永續 / 永續治理 / 風險管理 -ESG 風險辨識及評估 https://reurl.cc/9Z8GxY 2. 公司層面風險和資本充足率管理中的方法 ▪ 國泰產險官網 - 企業永續 / 永續治理 / 風險管理與法令 / 風險管理 - 氣候 / 巨災風險管理機制 https://www.cathay-ins.com.tw/cathayins/company/sustainable/goverance/3/ ▪ 每年提交主管機關之 ORSA 報告揭露巨災風險等壓力測試評估結果，透過財務影響數試算 RBC 比率、淨值比率等，並提出相關風險之因應及控管措施 ▪ 國泰產險 2023 永續報告書 –3.2.4 風險壓力測試、4.1.4 TCFD 氣候風險管理 https://reurl.cc/Rrm80D

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

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-IN-550a.1 按類別區分衍生性金融商品的曝險程度：（1）非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度；（2）向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值；及（3）中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	該指標不適用於本公司
FN-IN-550a.2 證券借貸抵押資產的總公允價值	該指標不適用於台灣
FN-IN-550a.3 描述與系統性非保險活動相關的資本和流動性相關風險的管理措施	1. 國泰人壽保險股份有限公司及子公司合併財務報告暨會計師查核報告 - 民國 112 及 111 年度 / 流動性風險 (P.144) https://reurl.cc/r9gxjb 2. 國泰世紀產物保險股份有限公司及子公司合併財務報告暨會計師查核報告 – 民國 112/111 年度流動性風險 (P.75-76) https://reurl.cc/2YNx0a 3. 每季提報董事會之風險管理業務執行工作報告中，管理項目涵蓋子公司資本適足與流動性風險。此外，每年提交主管機關之 ORSA 報告揭露壓力測試及流動性風險評估結果，涵蓋非保險活動 (投資) 受金融市場變化之影響 (如：股市、匯率、債券利率變動) 對於本公司資產面之影響分析，並透過財務影響數試算 RBC 比率、淨值比率等，並提出對應因應及控管措施，以確保資本及清償能力尚屬可控 4. 國泰產險 2023 永續報告書 –3.2.4 風險壓力測試 https://reurl.cc/Rrm80D

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

SASB 商業銀行 –2018

資訊安全

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-CB-230a.1 企業應計算並揭露（1）報導期間經證實的資訊外洩總數、（2）涉及個人身分資訊之外洩百分比、（3）受影響的帳戶持有者數量，包含前面提到的因個人資訊外洩而遭受資料入侵的數量	1. 國泰金控 2023 年永續報告書 6.5 服務品質與客戶權益、附錄 7 附表 34 資訊安全執行成效 2. 國泰金控官網「資訊安全組織與機制」 https://reurl.cc/Gd05Np
FN-CB-230a.2 描述辨識和解決資訊安全風險的方法	1. 國泰金控 2023 年永續報告書 6.4 資訊安全 2. 國泰金控官網「資訊安全侵害管理」https://reurl.cc/zb9p50 3. 2023 年國泰金控股東會年報（十一）其他重要風險及因應措施

金融包容性及能力建構

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-CB-240a.1 為促進小型企業及社區發展相關之（1）貸放件數（2）貸放餘額	國泰金控 2023 年永續報告書 3.2 財務健康、附錄 7 附表 29 普惠金融推動成效
FN-CB-240a.2 為促進小型企業及社區發展相關之貸款，所產生之逾期放款的（1）件數（2）餘額	本行逾放件數未對外公告，暫不揭露此指標
FN-CB-240a.3 提供未有銀行服務者或未有足夠銀行服務的群體無費用服務的顧客總數	本行未揭露相關統計
FN-CB-240a.4 提供未有銀行服務者或未有足夠銀行服務或未被足夠鑑別為主要客群的群體金融教育的顧客參與總數	國泰金控 2023 年永續報告書 3.2 財務健康、4.2 社會培力（社區培力基地計畫、大樹計畫）

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

將環境、社會、治理因子納入授信風險評估

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-CB-410a.1 商業及工業的信用風險，按行業	國泰世華銀行財務報表財報揭露授信風險集中情形 https://reurl.cc/qVL3zg
FN-CB-410a.2 ESG 因子納入授信作業的做法	1. 國泰金控 2023 年永續報告書 5.1 責任投資與授信整體架構、5.3 責任授信 2. 國泰金控 2023 年永續報告書 6.2.2 氣候相關財務揭露

商業道德

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-CB-510a.1 因與欺詐、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、市場操縱、瀆職行為或其他相關金融行業法律或法規而進行的法律訴訟所造成的金錢損失總額	國泰金控 112 年度年報柒、財務狀況及經營結果之檢討分析與風險管理事項 六、風險管理事項（十）訴訟或非訟事件 https://reurl.cc/xgqpzb
FN-CB-510a.2 舉報人（吹哨者）制度和程序說明	1. 國泰金控官網 – 法令遵循專區「國泰金融集團檢舉制度」https://reurl.cc/OXWY13 2. 國泰世華商業銀行檢舉制度之管道及方式 https://reurl.cc/E2dVzk

系統風險管理

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-CB-550a.1 以類別區分的全球系統重要性銀行（G-SIB）評分	國泰世華銀行不屬 G-SIB，是屬 D-SIB（Domestic Systemically Important Banks），不適用此指標
FN-CB-550a.2 描述將強制及自願壓力測試結果納入資本適足率計畫、長期企業策略及其他業務活動的方法	1. 國泰世華銀行官網 – 公告專區 – 風險揭露專區 – 壓力測試的質化與量化說明 https://reurl.cc/R6MYrg 2. 國泰金控 2023 年永續報告書 6.2.2 氣候相關財務揭露、氣候相關風險情境分析

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

SASB 資產管理 –2018

為客戶提供透明資訊與公平建議

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-AC-270a.1 涉及與投資相關調查、消費者發起的投訴、民事訴訟或其他法律程序的（1）員工人數和（2）佔比	1. 2023 年涉及與投資相關調查之員工人數為 3 人，佔年底國泰投信總人數之 0.85% 2. 2023 年 無員工涉及與消費者發起的投訴、民事訴訟或其他法律程序之案件 3. 國泰投信制定「經理守則」，為員工應遵循之行為準則，符合特定條件者應依該規定繳交相關書件，權責部門會於每月定期向員工宣導，每年定期舉辦線上教育訓練
FN-AC-270a.2 因向新客戶和現有客戶銷售及溝通金融產品相關資訊而產生的相關法律訴訟，因而導致金錢損失的總額	2023 年未涉及相關訴訟，故不適用
FN-AC-270a.3 告知客戶產品及服務內容的方法說明	1. 國泰金控 2023 年永續報告書 6.5 服務品質與客戶權益 2. 業務團隊關注客戶溝通結果 3. 針對不特定投資人於公司網站揭露產品資訊，並依相關法規規定更新內容 https://www.cathaysite.com.tw https://www.cathaysite.com.tw/funds/etf/index.aspx

訂定公平待客原則政策及策略	秉持公平待客企業文化落實 KYP 與 KYC，確保客戶業務往來利益，鞏固客戶對公司的信心及信任，並依照以下策略執行：產品及服務依據客戶的需求而設計、廣告文宣清楚說明產品的特點及風險、提供客戶正確無誤的參考資料、易於理解及方便使用的服務介面和合理的申訴管道。
定期向董事會報告公平待客原則推動成效	2023 年執行情形： (一) 辦理公平待客原則教育訓練，完成每人受訓 3 小時共計 355 人，全部人員總受訓時數 1,065 小時。 (二) 申訴案件皆於 3 工作日內完成處理回覆，且均無違反公平待客原則或金融消費者保護法情形。
提供金融友善服務	積極落實金融友善環境，提供身心障礙投資人所需服務： (一) 提供客戶專線與傳真服務。 (二) 指派專員提供現場服務。 (三) 提供 email 意見信箱：net080@cathaysite.com.tw。 (四) 行動 APP「國泰 e 家人」提供 24 小時網路交易及查詢基金資訊服務。 (五) 基金 Q&A 服務。 (六) 官網可隨時下載各類申請表單。

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

員工多元及包容性

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-AC-330a.1 （1）高階主管（2）一般主管（3）專業人員 （4）所有其他員工的性別及種族 / 族裔比例	1. 國泰投信正職員工資訊： 女性 / 男性 高階主管：2 / 3 非高階主管：13 / 30 專業人員：169 / 93 其他人員：7 / 27 國泰投信 2023 年正職員工共計 344 人，非正職員工 10 人，佔整體員工比例 2.9% 備註： (1) 高階主管定義：指資深副總以上主管 (2) 管理階層定義：擔負管理其他員工或單位之行政責任之人員 (3) 專業人員：登錄至投信投顧公會之人員 (取得投信投顧業務員登錄資格) (4) 其他人員：非上述之人員 2. 國泰投信員工組成依國籍別或族群別統計資訊： 2023 年 身障員工人數：3 原住民員工人數：2 員工國籍數 (國家數)：2 3. 國泰投信總公司及各分公司據點以雇用當地員工為優先聘僱對象，確實遵循政府主管機關勞動相關法令規範，從未雇用童工，如雇用外籍人士，則依勞動法令《就業服務法》及《雇主聘僱外國人許可及管理辦法》等相關規定辦理 4. 國泰投信每年定期舉辦教育訓練，並提供友善員工福利和健康安全的職場環境，相關資訊請參照國泰金控 2023 年永續報告書 – 3.1 健康促進、4.1 職場培力

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

將環境、社會及治理因素納入投資管理與諮詢業務

<table>
<tr><th>指標代碼 / 指標說明</th><th>對應資訊</th></tr>
<tr><td>FN-AC-410a.1
採用（1）環境、社會及治理（ESG）議題整合，（2）永續主題投資及（3）排除 / 納入特定產業之受管理資產金額（按資產類別）</td><td>1. 國泰投信責任投資金額
<table><tr><th></th><th>2023</th></tr><tr><td>股票、債券總管理資產 (註 1)</td><td>8,661.37</td></tr><tr><td>股票、債券受不可投資管理 (註 2)</td><td>1,452.93</td></tr><tr><td>股票、債券受其他 ESG 管理機制管理 (註 3)</td><td>3,966.62</td></tr></table>
2. 國泰投信永續主題投資金額
<table><tr><th></th><th>2023</th></tr><tr><td>股票</td><td>61,811,750,252</td></tr><tr><td>債券</td><td>66,664,945,524</td></tr><tr><td>私募</td><td>5,879,651,228</td></tr></table>
註 1：共同基金
註 2：共同基金 – ETF – 組合型 – 私募基金
註 3：共同基金 – ETF – 組合型 – 私募基金 + 00878</td></tr>
<tr><td>FN-AC-410a.2
將環境、社會及治理（ESG）因素納入投資、財富管理流程和策略的方法</td><td>國泰金控 2023 年永續報告書 - 5 永續金融</td></tr>
<tr><td>FN-AC-410a.3
規範代理投票和與被投資人議合的政策及程序說明</td><td>國泰金控 2023 年永續報告書 - 5 永續金融</td></tr>
</table>

商業道德

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-AC-510a.1 因為詐欺、內線交易、反壟斷、反競爭法行為、市場操控、舞弊行為，或其他相關金融法規所衍生的法律訴訟，因而導致金錢損失的總額	2023 年未涉及相關訴訟，故不適用
FN-AC-510a.2 舉報人（吹哨者）制度和程序說明	1. 國泰金控 2023 年永續報告書 - 6.3 誠信經營 2. 國泰投信檢舉制度已公布於官網 https://www.cathaysite.com.tw/footer/privacy_police.aspx 3. 投信檢舉制度所遵循之依據為「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」並遵循國泰金控之檢舉政策制訂

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

系統風險管理

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-AC-550a.1 管理的開放式基金資產佔比（按資產流動性）	國泰投信總管理資產規模 – 資產流動性類別 高流動性：99.4% 中等流動性：0.1% 低流動性：0.5% 非流動性：-
FN-AC-550a.2 將流動性風險管理計劃納入投資組合策略和贖回風險管理的方法說明	1. 國泰投信自有資金維持高流動性，半數以上是台幣定存及短票 2. 國泰投信基金發行前需針對其各類投資商品變現所需時間進行綜合評估，制定基金贖回付款日以確保可有效控制流動性風險 3. 國泰投信內控針對各類型基金訂有流動性資產比例限制，且基金經理人每日需對其投資組合進行檢視，以期能有效管控流動性風險 4. 國泰投信若遇市場突發事件造成基金流動性不足時，台灣法規容許基金以其資產抵押借款因應 5. 基金擺動定價不適用台灣基金法規
FN-AC-550a.3 證券融資交易的總曝險	台灣共同基金不得從事證券融資交易，故不適用
FN-AC-550a.4 已發行信用衍生工具的淨曝險	國泰投信未發行信用衍生工具，故不適用

活動指標

指標代碼 / 指標說明	對應資訊
FN-AC-000.A （1）登記總資產和（2）未登記總資產管理規模	新台幣 16,178.7 億元
FN-AC-000.B 託管及監管下的資產總額	新台幣 16,178.7 億元

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

7.6 聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	報告書對應章節	頁碼
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	4.1.3 多元包容職場	96
	保證不與踐踏人權者同流合汙		
	在企業界應支持結社自由及承認確實集體談判權		
勞工標準	消除一切形式的強迫和包容強制勞動		
	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	40
	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	40
反腐敗	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	2.1 低碳經濟	40
	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	152

7.7 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	19/130
人權	4.1 職場培力、6.2 風險管理	92/136
勞動實務	4.1 職場培力	92
環境	2.2 環境永續	59
公平運作實務	6.5 服務品質與客戶權益	157
消費者議題	6.5 服務品質與客戶權益	157
社區參與及發展	4.2 社會培力	104

7.8 台灣證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

分類	對應條文	主要議題	對應章節	頁碼
整體	第三條	永續報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。	1.3 利害關係人溝通與重大性分析	28
環境	第四之一條	以專章揭露氣候相關資訊。	CH2 氣候 6.2.2 氣候暨自然相關財務揭露	37/140
		揭露公司之減碳目標、策略及具體行動計畫。		
社會	第四條 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	157
	第四條 附表一之三	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
	第四條 附表一之三	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	104
	第四條 附表一之三	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	40

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

7.9 確信項目及 SDGs 對照結果彙總表

GRI：2-5

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」。

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	2023 年度資訊外洩案件共 14 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 61 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 2023 年度國泰金控集團發生的資訊外洩事件數量總和。	CH6 P162	第四條附表一之三第一目		
2		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 2023 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 P162	第四條附表一之三第一目	16 和平、正義及健全制度	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 2023 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 P162	第四條附表一之三第一目		
4	2023 年小型企業放貸總餘額為 1,280 億元；2023 年小型企業放貸總件數為 8,275 件	國泰世華銀行暨海外分行截至 2023 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 P179 表 29：普惠金融推動成效	第四條附表一之三第二目	1 終結貧窮 8 合適的工作及經濟成長 9 工業化、創新及基礎建設	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。

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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
5	2023 年社區與金融包容性投資金額為 24 億元；2023 年社區與金融包容性授信金額為 40 億元	國泰金控及旗下子公司社區與金融包容性投資 / 授信判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬教育、金融包容性等相關產業。 2. 公司營業項目屬上述類別。 社區與金融包容性投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司 (含海外分公司及辦事處) 截至 2023 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；社區與金融包容性授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7 P166 表 1：各產業永續投資 / 放貸金額	第四條附表一之三第二目	1 終結貧窮 4 優質教育	1.1 在西元 2030 年前，消除所有地方的極端貧窮，目前的定義為每日的生活費不到 1.25 美元。 4.7 在西元 2030 年以前，確保所有的學子都習得必要的知識與技能而可以促進永續發展，包括永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平及非暴力提倡、全球公民、文化差異欣賞，以及文化對永續發展的貢獻。
6	2023 年大樹計畫金融教育 案「 Tutor CUB – 線上、實體」受益學童數共 164 人	參與 2023 年度國泰世華銀行大樹計畫「 Tutor CUB – 線上、實體」課程之學童人數總和。	CH4 P108	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	2023 年社區培力基地計畫金融教育課程受益學童共 24 人	參與 2023 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 P104	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。
8	2023 年基礎建設投資金額 8,415 億元；2023 年基礎建設授信金額為 702 億元	國泰金控及旗下子公司基礎建設投資 / 授信判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬交通、公用設施、社會住宅、環境整治設施、低碳轉型相關基礎建設、基礎建設營造及軟體等類別。 2. 公司營業項目屬上述類別。 基礎建設投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司 (含海外分公司及辦事處) 截至 2023 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；基礎建設授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7 P166 表 1：各產業永續投資 / 放貸金額	第四條附表一之三第四目	11 永續城鄉	11.3 在西元 2030 年以前，提高融合的、包容的以及可永續發展的都市化與容積，以讓所有的國家落實參與性、一體性以及可永續發展的人類定居規劃與管理。

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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
9	2023 年低碳投資金額為 2,897 億元；2023 年低碳授信金額為 408 億元	國泰金控及旗下子公司低碳投資 / 授信判定方式有下列三種： 1. 產業分類屬替代能源、建築、廢棄物回收、交通、節能產業、自然碳匯等類別。 2. 公司營業項目屬上述類別。 3. 包含在 Bloomberg 平台中的綠色債券清單之投資標的。 低碳投資標的包含投資性不動產、股權投資、債權投資，均按各子公司 (含海外分公司及辦事處) 截至 2023 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；低碳授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7 P166 表 1：各產業永續投資 / 放貸金額	第四條附表一之三第四目	7 可負擔的潔淨能源 13 氣候行動	7.2 在西元 2030 年以前，大幅提高全球再生能源的共享。 13.1 強化所有國家對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適適應能力。
10	2023 年水資源投資金額為 67 億元；2023 年水資源授信金額為 11 億元	國泰金控及旗下子公司水資源投資 / 授信判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬水供應、水處理、汙水處理、與節水、水循環、回收水相關產業。 2. 公司營業項目屬上述類別。 水資源投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司 (含海外分公司及辦事處) 截至 2023 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；水資源授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7 P166 表 1：各產業永續投資 / 放貸金額	第四條附表一之三第四目	3 健康與福祉 6 淨水及衛生	3.9 在西元 2030 年以前，大幅減少死於危險化學物質、空氣污染、水污染、土壤污染以及其他污染的死亡及疾病人數。 6.1 在西元 2030 年以前，讓全球的每一個人都有公平的管道，可以取得安全且負擔的起的飲用水。
11	2023 年高齡與健康投資金額為 4,903 億元；2023 年高齡及健康授信金額為 437 億元	國泰金控及旗下子公司高齡與健康投資 / 授信判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬高齡與健康產品及服務產業、設施供應等類別。 2. 公司營業項目屬上述類別。 高齡與健康投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司 (含海外分公司及辦事處) 截至 2023 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和；高齡與健康授信係採用原始授信金額扣除回收金額之授信餘額計算總和。	CH7 P166 表 1：各產業永續投資 / 放貸金額	第四條附表一之三第四目	3 健康與福祉	3.8 實現醫療保健涵蓋全球的目標，包括財務風險保護，取得高品質基本醫療保健服務的管道，以及所有的人都可取得安全、有效、高品質、負擔得起的基本藥物與疫苗。

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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
12	2023 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	2023 年度國泰世華銀行依國泰世華銀行赤道原則專案融資管理規則規範達須揭露狀態 (Financial Close- 簽約可撥貸) 之專案融資類案件總和。	CH7 P166 表 3：赤道原則案件	第四條附表一之三第四目	8 合適的工作及經濟成長	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 工業化、創新及基礎建設	9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔的起又公平的管道。
13	國泰世華銀行 2023 年度在國內核貸 111 座太陽能電站，總裝置容量 156MW	1. 太陽能發電站：2023 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：2023 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 P52	第四條附表一之三第四目	7 可負擔的潔淨能源	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。
14	2023 年再生能源工程及設備保險（水力、太陽能、風電） 承保金額為 2,111 億元	國泰產險 2023 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 2023 年 12 月 31 日止有效保單總額，包含原始保單金額及 2023 年底前之調整保額。	CH7 P172 表 10：綠色商品與服務	第四條附表一之三第四目	7 可負擔的潔淨能源	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。

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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
15	2023 年安養信託 (高齡者及身心障礙者) 信託財產本金為 24.51 億元；2023 年安養信託 (高齡者及身心障礙者) 有效受益人數為 296 人	截至 2023 年 12 月 31 日止，中華民國信託業商業同業公會《民國 112 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 P179 表 27：理財規劃執行成效	第四條附表一之三第四目	1 終結貧窮	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 合適的工作及經濟成長	8.10 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。
16	截至 2023 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 13.3 萬人	國泰人壽申報至財團法人保險事業發展中心《國泰人壽微型保險商品業務資訊》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 112 年 12 月有效契約業務承保人數，2023 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 P86	第四條附表一之三第四目	1 終結貧窮	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 合適的工作及經濟成長	8.10 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。
17	2023 年公益信託財產本金為 377.49 億元	截至 2023 年 12 月 31 日止，中華民國信託業商業同業公會《民國 112 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 P179 表 29：普惠金融推動成效	第四條附表一之三第四目	8 合適的工作及經濟成長	8.10 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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
18	2023 年各級員工之男女年薪比例： 高階主管：100:91 中階主管：100:104 基層主管：100:104 一般人員：100:84	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 2023 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 P177 表 19：男女薪酬比較 (男 : 女)	-	1 終結貧窮 5 性別平權	1.2 在西元 2030 年前，依據國家的人口統計數字，將各個年齡層的貧窮男女與兒童人數減少一半。 5.1 消除所有地方對婦女的各種形式的歧視。
19	2023 年經授信審議委員會拒絕或批示意見之件數為 1 件；2023 年因 ESG 事件而拒絕核貸之件數為 0 件	國泰世華銀行 2023 年度企金授信提案經授審會拒絕或批示意見者總件數，及總件數中因 ESG 事件而拒絕核貸之件數。	CH7 P166 表 2：企金授信 ESG 審查執行情形	-	9 工業化、創新及基礎建設	9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔的起又公平的管道。
20	2023 年具潛在風險提報討論案件件數為 317 件	國泰人壽 ESG 風險審核案件數是依據 2023 年度國泰人壽之投資標的執行過 ESG 風險審核流程之案件數總和。	CH7 P167 表 4：國泰人壽投資 ESG 審查執行情形	-	9 工業化、創新及基礎建設	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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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
21	2023 年針對國內主要投融資部位中屬高碳排者家數為 66 家	國泰金控集團參考永續金融先行者聯盟承諾事項定義之 2023 年國內主要投融資部位屬高碳排者家數及碳排放量總和。 ▪ 主要投融資部位盤查範疇：投資部位係國泰金控及旗下子公司參考 PCAF 對 2023 年 12 月 31 日所持有之自有投資資產進行盤查，包括國內上市櫃公司股票及公司債；融資部位係國泰世華銀行參照本國銀行投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊對 2023 年 12 月 31 日所持有之授信資產進行盤查，包括國內公司發電專案融資、商業不動產抵押貸款、商業貸款、房屋貸款及主權貸款。 ▪ 高碳排者之定義係依前述主要投融資部位盤查範疇所計算之財務總碳排，取碳排量占前 60% 之家數總和及其碳排放量加總總和。	CH7 P170 表 8：國內主要投融資部位屬高碳排者家數及產業分布	-	13 氣候行動	13.3 在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力。
22	2023 年針對國內主要投融資部位中屬高碳排者之碳排放量為 1,566,044 tCO_2e		CH7 P170 表 8：國內主要投融資部位屬高碳排者家數及產業分布	-	13 氣候行動	13.3 在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力。
23	2023 年正職員工合計為 45,303 人；2023 年新進人員合計為 5,582 人；2023 年離職人員合計為 4,503 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 2023 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 P174 表 14：正職員工人數、 P176 表 16：新進人員分布、 P176 表 17：離職人員分布	-	-	-

目錄
董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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
24	表 6 投融資組合碳足跡 - 本公司 SBT 目標涵蓋資產 ▪ 2023 年自有投資資產投資組合總碳排及資料品質分數分別為 9,971,130 tCO_2e 及 2.44 ▪ 2023 年自有投資資產投資組合總碳排產業別分布情形 ▪ 2023 年授信組合總碳排及資料品質分數分別為 629,052 tCO_2e 及 3.82 ▪ 2023 年企業長期貸款總碳排產業別分布情形	國泰金控及旗下子公司參考 PCAF 設計「投融資組合財務碳排放計算基準」，對國泰集團「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資組合及授信組合相關的範疇一及範疇二的碳排放量，以公噸二氧化碳當量 (tCO_2e) 表示。國泰集團盡可能使用「最新可取得之範疇一及範疇二排放量或推估數據」： 1. 最新可取得之範疇一及範疇二排放量來源包含：國泰集團直接向投融資公司取得之碳排放數據或自 MSCI Total Portofolio Footprinting (MSCI TPF)、MSCI ESG Manager、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。 2. 推估數據係國泰集團參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，包含以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 TPF、MSCI ESG Manager 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。 ▪ 投資組合總碳排編制範疇：國泰集團對 2023 年 12 月 31 日所持有之自有投資資產內的上市櫃股票及公司債進行盤查，範疇包括國泰人壽、國泰證券、國泰產險及國泰世華銀行「透過損益按公允價值衡量之金融資產 (FVTPL)」、「透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產 (FVTOCI)」、「按攤銷後成本衡量之金融資產 (AC)」三個會計科目之自操及委外投資部位。 ▪ 授信組合總碳排編制範疇：國泰世華銀行 2023 年 12 月 31 日之發電專案融資、商業不動產抵押貸款，以及企業貸款部位 (不包含短期貸款及中小企業貸款)。 ▪ 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 TPF、MSCI ESG Manager 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 P167-168 表 6 ：投融資組合碳足跡 - 本公司 SBT 目標涵蓋資產	-	13 氣候行動	13.1 加强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
永續獎項肯定
永續績效與突破
01 國泰永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
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
25	表 7 授信組合碳足跡 – 依本國銀行投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊 ▪ 2023 年授信組合包含 LULUCF 之總碳排為 2,201,871 tCO_2e ▪ 2023 年授信組合排除 LULUCF 之總碳排為 2,194,292 tCO_2e ▪ 2023 年授信組合之資料品質分數為 3.89 ▪ 2023 年商業貸款總碳排產業別分布情形	國泰世華銀行參考 PCAF 設計，對「本國銀行投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊」涵蓋各授信資產類別進行財務碳排放編制及揭露。 ▪ 授信組合財務碳排放量：為國泰世華銀行所持有之授信組合相關的範疇一及範疇二的碳排放量，以公噸二氧化碳當量 (tCO_2e) 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」： 1. 最新可取得之範疇一及範疇二排放量來源包含：國泰世華銀行直接向融資公司取得之碳排放數據或自 MSCI Total Portofolio Footprinting (MSCI TPF)、MSCI ESG Manager、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。 2. 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 TPF、 MSCI ESG Manager 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。 ▪ 授信組合總碳排編制範疇：國泰世華銀行 2023 年 12 月 31 日之發電專案融資、商業不動產抵押貸款、商業貸款以及主權貸款。 ▪ 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 TPF、MSCI ESG Manager 提供之資料品質分數，依照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 P169 表 7：投融資組合碳足跡 – 依本國銀行投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊	-	13 氣候行動	13.1 加强對氣候災害的抗災能力和調適能力。
26	2023 年非擔任主管職務之全時員工加權平均人數為 20,454 人；2023 年非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」為 1,443 仟元；2023 年非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」為 1,179 仟元	國泰金控集團 2023 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 P177 表 20：非擔任主管職務之全時員工薪資資訊	-	8 合適的工作及經濟成長	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。

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

7.10 外部獨立保證聲明

GRI：2-5

BSI 獨立保證意見聲明書




PwC 會計師有限確信報告






國泰金控
Cathay Financial Holdings

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

ISO 14001:2015 環境管理系統


bsi.
Certificate of Registration
ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM - ISO 14001:2015
Cathay Financial Holdings
No. 296, Sec. 4, Ren'ai Rd.
Da'an Dist.
Taipei City
10633
Taiwan
Holds Certificate No: EMS 735138
and operates an Environmental Management System which complies with the requirements of ISO 14001:2015 for the following scope:
The composed of insurance, securities, banking and other diversified financial institutions.
Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC
Original Registration Date: 2012-03-14
Latest Revision Date: 2023-11-30
Effective Date: 2024-01-11
Expiry Date: 2027-01-12
Page: 1 of 9
...making excellence a habit.

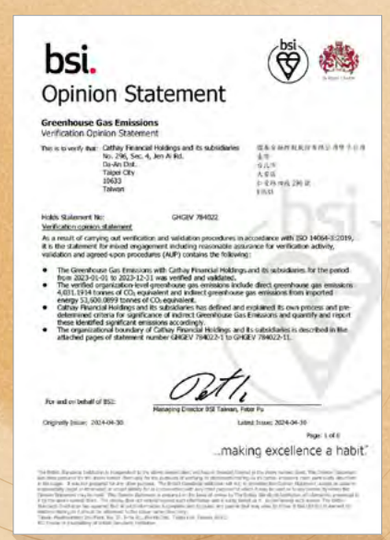
ISO 50001:2018 能源管理系統


bsi.
Certificate of Registration
ENERGY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 50001:2018
Cathay Financial Holdings
No. 296, Sec. 4, Ren'ai Rd.
Da'an Dist.
Taipei City
10633
Taiwan
Holds Certificate No: ENMS 735140
and operates an Energy Management System which complies with the requirements of ISO 50001:2018 for the following scope:
The composed of insurance, securities, banking, and other diversified financial institutions.
The main energy uses include:
- electricity for lighting, office equipment and air conditioning
- diesel for emergency power generator and gasoline for company car.
Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC
Original Registration Date: 2016-11-23
Latest Revision Date: 2023-11-30
Effective Date: 2024-01-17
Expiry Date: 2027-01-16
Page: 1 of 9
...making excellence a habit.

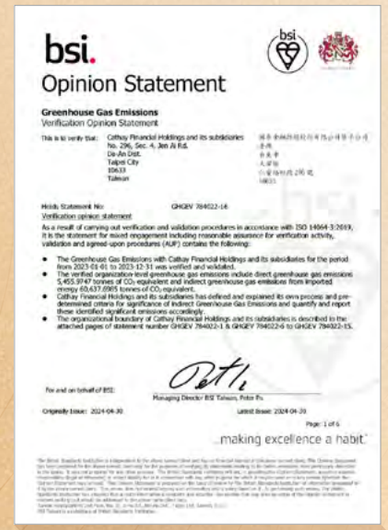
ISO 20400:2017 永續採購


bsi.
Conformity Statement
Sustainable procurement - ISO 20400:2017
Cathay Financial Holdings
and its subsidiaries
No. 296, Sec. 4, Renai Rd.
Daan Dist.
Taipei City
106436
Taiwan
Holds Statement Number: SPM 783243
Cathay Financial Holdings and its subsidiaries, including Cathay Life Insurance Co., Ltd., Cathay United Bank Co., Ltd., Cathay Century Insurance Co., Ltd., Cathay Venture Inc., Cathay Futures Co., Ltd., Cathay Securities Investment Trust Co., Ltd., Cathay Securities Investment Consulting Co., Ltd., and Cathay Securities Corporation, has followed ISO 20400:2017 guideline to implement sustainable procurement. Based on sustainable procurement management manual, sustainable procurement policy, sustainable procurement risk and opportunity assessment and supply chain management process, the sustainable procurement process of Cathay Financial Holdings and its subsidiaries has been checked with the requirements of ISO 20400: 2017.
Managing Director BSI Taiwan, Peter Fu
Latest issue 2024-04-11
Expiry date 2027-04-10
Page 1 of 2
...making excellence a habit.

ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查


bsi.
Opinion Statement
Greenhouse Gas Emissions
Verification Opinion Statement
Cathay Financial Holdings and its subsidiaries
No. 296, Sec. 4, Jen Ai Rd.
Da-An Dist.
Taipei City
10633
Taiwan
Holds Statement No: GHGEV 784022
Verification opinion statement
As a result of carrying out verification and validation procedures in accordance with ISO 14064-3:2019, it is the statement for mixed engagement including reasonable assurance for verification activity, validation and agreed-upon procedures (AUP) contains the following:
- The Greenhouse Gas Emissions with Cathay Financial Holdings and its subsidiaries for the period from 2023-01-01 to 2023-12-31 was verified and validated.
- The verified organizational-level greenhouse gas emissions include direct greenhouse gas emissions 4,601.1914 tonnes of CO_2 equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 53,500.0899 tonnes of CO_2 equivalent.
- Cathay Financial Holdings and its subsidiaries has defined and explained its own process and pre-determined criteria for significance of indirect Greenhouse Gas Emissions and quantify and report these identified significant emissions accordingly.
- The organizational boundary of Cathay Financial Holdings and its subsidiaries is described in the attached pages of statement number GHGEV 784022-1 to GHGEV 784022-11.
Managing Director BSI Taiwan, Peter Fu
Originally Issue: 2024-04-30
Latest Issue: 2024-04-30
Page: 1 of 6
...making excellence a habit.

ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查 (含集團海外據點)


bsi.
Opinion Statement
Greenhouse Gas Emissions
Verification Opinion Statement
Cathay Financial Holdings and its subsidiaries
No. 296, Sec. 4, Jen Ai Rd.
Da-An Dist.
Taipei City
10633
Taiwan
Holds Statement No: GHGEV 784022-16
Verification opinion statement
As a result of carrying out verification and validation procedures in accordance with ISO 14064-3:2019, it is the statement for mixed engagement including reasonable assurance for verification activity, validation and agreed-upon procedures (AUP) contains the following:
- The Greenhouse Gas Emissions with Cathay Financial Holdings and its subsidiaries for the period from 2023-01-01 to 2023-12-31 was verified and validated.
- The verified organizational-level greenhouse gas emissions include direct greenhouse gas emissions 5,455.3747 tonnes of CO_2 equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 60,637.0905 tonnes of CO_2 equivalent.
- Cathay Financial Holdings and its subsidiaries has defined and explained its own process and pre-determined criteria for significance of indirect Greenhouse Gas Emissions and quantify and report these identified significant emissions accordingly.
- The organizational boundary of Cathay Financial Holdings and its subsidiaries is described in the attached pages of statement number GHGEV 784022-1 & GHGEV 784022-6 to GHGEV 784022-15.
Managing Director BSI Taiwan, Peter Fu
Originally Issue: 2024-04-30
Latest Issue: 2024-04-30
Page: 1 of 6
...making excellence a habit.

國泰金控
Cathay Financial Holdings