國泰金控
Cathay Financial Holdings

國泰金融控股股份有限公司

企業社會責任報告書

2017

關於本報告書

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

報告期間

國泰金控自 2011 年起，每年度發行非財務資訊報告書。2018 年 7 月發布「國泰金控 2017 年企業社會責任報告書」，呈現 2017 年度 (1/1~12/31) 國泰金控於經濟、環境 (E)、社會 (S)、治理 (G) 的績效表現，使所有關心國泰的利害關係人，能夠透過本報告書了解國泰於各面向所做的努力。國泰金控歷年的企業社會責任報告書中英文版，可以於官網「企業永續」專區下載。

編制原則

本報告書依循全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) GRI 準則 (GRI Standards) 核心選項編制，並以國際整合性報導委員會 (International Integrated Reporting Council, IIRC) 所制定之國際整合性報導 (Integrated Reporting) 為主要架構，展開五大資本，並對應聯合國永續發展目標 (SDGs)。另參考 GRI 金融服務業補充指引、上市公司企業社會責任實務守則、ISO 26000 社會責任指引及聯合國全球盟約、上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法。

範疇邊界

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、國泰投信、國泰創投、國泰期貨，營運區域以台灣為主要核心揭露，並依各資本揭露需求，納入重要投資與授信對象、供應商及客戶等相關內容，確信項目之邊界與範疇請詳確信項目彙總表之說明。

報告確信

本公司委託資誠聯合會計師事務所 (PwC) 對本公司依 GRI 準則所編製之報告書，按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」(係參考國際確信準則 ISAE3000 訂定) 並進行獨立有限確信 (limited assurance)，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 (詳附錄「國泰金控 2017 年企業社會責任報告書確信項目彙總表」)	確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」	資誠聯合會計師事務所 (PwC)
財務數據	會計師查核簽證金融業財務報表規則及一般公認審計準則	安永聯合會計師事務所 (EY)
環境數據	ISO 14064-1 組織溫室氣體盤查 ISO 14000 環境管理系統 ISO 50001 能源管理系統 用水量及商務差旅碳排依循非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan) 資誠聯合會計師事務所 (PwC)

公司名稱	國泰金融控股股份有限公司
成立日期	2001 年 12 月 31 日
品牌精神	幸福再發現
核心價值	誠信、當責、創新
總部地址	台北市仁愛路四段 296 號
聯絡部門	國泰金控 公關部
連絡信箱	hpr@cathayholdings.com.tw
聯絡電話	+886-2-27087698
正職人員	44,445 人
資產總額	新臺幣 8.8 兆元
資本額	新臺幣 1,339.7 億元

企業永續網站
https://www.cathayholdings.com/holdings/csr

CONTENTS 目錄

2 董事長的話
4 國泰企業永續 (CS) 委員會
4 國泰永續策略
6 國泰 2020 永續願景
8 企業永續議題重大性分析
10 國泰 2017 年永續重點績效
12 衝擊量測與評價
14 國泰永續價值創造流程

16 財務與誠信資本
18 經營績效
19 精進公司治理
21 強化風險管理與內部控制
22 深化道德與誠信 DNA
23 落實稅務治理

24 智慧資本
26 永續金融的領導者
33 綠色金融先鋒
36 普惠金融最佳後盾
40 打造數位金融嶄新視野

44 人力資本
46 員工結構
46 人才吸引
47 員工學習與發展
50 人才留任
52 健康職場
54 創新多元

56 自然資源資本
58 氣候變遷
60 環境績效指標與執行成效
60 綠色營運
62 永續不動產
62 永續供應鏈
63 環境倡議

64 社會關係資本
66 打造優質客戶服務品質
68 建構幸福客戶體驗
69 守護客戶個資及資訊安全
71 給人幸福就是幸福
75 公益重點績效

76 附錄

董事長的話

永續國泰，與鄰常在

2017 年國泰金控在財務及非財務表現皆有所突破。在邁向「亞太最佳金融機構」的道路上，我們相信追求財務表現的同時，重視永續發展更是贏得客戶信任與達到長期成功的重要關鍵。在全體員工的共同努力下，國泰金控 2017 年合併稅後獲利達新台幣 567 億元，為全台灣金控業第一，旗下子公司亦穩居市場領導地位。

接軌國際高標準

國泰金控將三大營運引擎：保險、銀行、資產管理的永續經營方向對應聯合國最高標準，子公司國泰世華銀行為台灣首家赤道銀行；國泰人壽為亞洲首家自行遵循《永續保險原則》的保險公司；旗下資產管理公司 Conning, Inc. 簽署《責任投資原則》。同時，我們接軌聯合國永續發展目標 (SDGs)，訂立了國泰永續四大發展主軸：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，聚焦資源投注方向，期盼產生最大的影響力。

國泰金控連續 3 年入選道瓊永續指數 (DJSI)，2017 年更入選首檔《台灣永續指數》成分股，在在顯示我們的永續績效持續受到肯定。

持續強化公司治理

2017 年，子公司國泰人壽及國泰世華銀行進行組織調整，其董事長及總經理皆由專業經理人出任，逐步落實經營權與所有權分離之目標，此外，我們亦成立「公司治理暨提名委員會」，持續強化公司治理。縱觀 2018 年，國泰金控除持續健全及強化董事會及功能性委員會之監督及管理機能外，因應全球錯綜複雜之新興風險議題，亦將積極完善風險地圖架構，謹慎監控與管理潛在風險。

積極因應氣候變遷

國泰金控長期推動再生能源發展，守護台灣大眾的生活環境。自 2016 年完成首宗離岸風電的融資案後，2017 年完成印尼地熱能源電廠再融資暨併購案。未來我們會持續在東協市場開發推出太陽能、水力、生質能源等專案融資，以金融專業協助東協國家進行能源轉型。

此外，國泰金控也率先採用「氣候相關財務揭露專案小組」（TCFD）框架，接軌國際標準。2017 年底國泰主辦台灣有史以來最高規格之「氣候變遷圓桌論壇」，邀集台灣具領導性企業之領袖進行研討，讓國際看見台灣在氣候變遷所做的努力。

促進金融包容性

國泰金控看到社會的需要，積極促進金融包容性。國泰人壽 2017 年承作「學生團體保險」，提供全台超過 300 萬名學生重要保障。國泰世華銀行至 2017 年底共放貸近 1,300 萬美金給柬埔寨的微型金融機構，協助當地創業家順利取得資金，其中高達 80% 的貸款對象為女性創業家。

關懷社會，與鄰常在

照護員工與滿足社會所需，是國泰自成立以來不變的初衷。2017 年集團有高達 53% 主管職務由女性擔任，86% 的員工滿意在國泰的工作。面對社會的需要，國泰世華銀行首創與臺北市政府、信保基金合作推出「社會企業優惠融資專案」，以金融的力量協助社會企業，解決其營運發展議題。

「永續國泰，與鄰常在」，國泰金控深信企業永續經營與社會繁榮密不可分。新時代的企業公民扮演新型商業模式的實驗者、員工照護的保護者、回饋鄉里的捐輸者，同時亦能善用通路、連結客戶，發揮影響力。國泰全體動員，在企業永續的道路上不斷精進，持續以國際高標準自我要求，並積極引領產業前進，達成與社會、環境共榮發展的最高目標。

董事長 蔡宏圖

國泰企業永續 (CS) 委員會

國泰金控「企業永續 (CS) 委員會」隸屬於董事會，為推動企業永續的核心單位。CS 委員會由獨立董事督導、金控總經理擔任主委，委員會下設有 6 大工作小組，分別由高階主管領軍。CS 委員會自 2011 年起每年精進，力求突破，歷年里程碑如下：

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
- 精進國泰重大性分析，繪製永續因果關係圖

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》

2015

- 首度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.

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

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

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)

2011

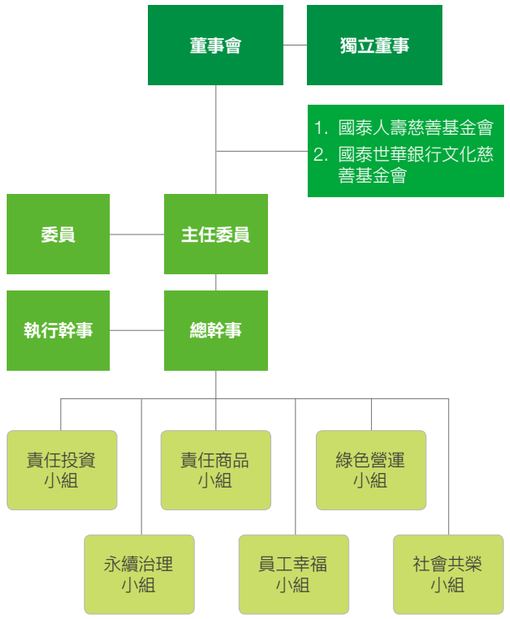
- 成立「國泰金控企業社會責任 (CSR) 委員會」，下設五大工作小組

國泰永續策略

國泰永續政策

國泰《永續價值宣言》代表國泰如何遵守職場倫理道德，合法合理執行業務，同時致力於降低環境、社會、公司治理之風險，以促成經濟、社會與環境三重盈餘，並邀請價值鏈中的合作夥伴如供應商、合資企業等一同遵循，希望透過此「價值宣言」的推展，共同邁向企業永續。

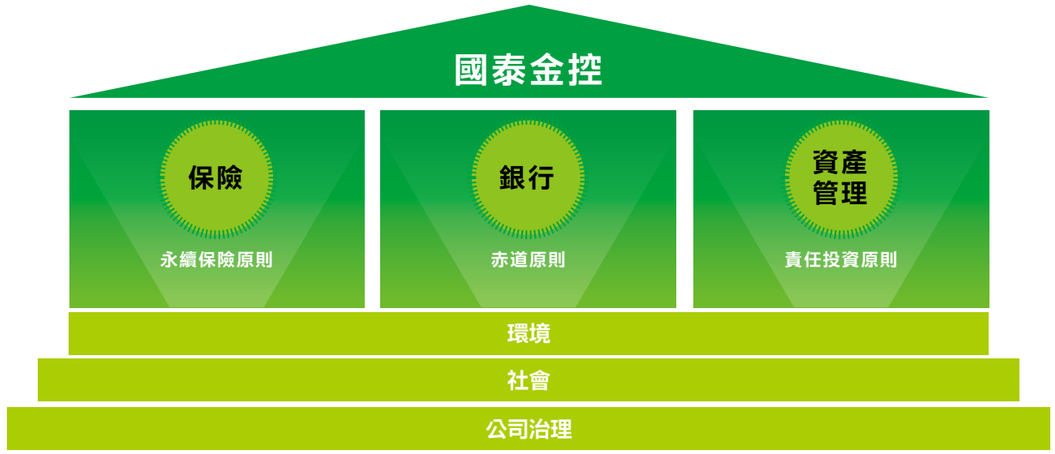
國泰金控「企業永續 (CS) 委員會」組織



國泰永續架構

永續發展與企業核心職能密不可分，因此國泰營運三大引擎分別對應國際三大永續框架：永續保險原則 (PSI)、赤道原則 (EPs) 與責任投資原則 (PRI)，將環境、社會、治理 (ESG) 納入核心營運中，包含風險管理、商品與服務、營運管理、售後管理、資產投資，透過重視永續，掌握趨勢與機會風險，加強自身核心競爭力，落實企業獲利、社會共好、環境永續之三贏。

國泰金控 3 大引擎遵循國際永續框架



國泰金控營運流程 ESG 整併架構

營運流程	風險管理	商品與服務	營運管理	售後管理	資產投資
整合 ESG 至營運流程	• 考量 ESG 新興風險 • 依 TCFD 精進氣候風險與機會管理 • 訂定投資 / 放貸限額與管理	• 數位金融與一站式服務 • 強化綠色金融服務與金融包容性 • 將 ESG 納入核保、放貸流程	• 無紙化作業與數位金融 • 溫室氣體盤查與碳減 • 水資源與廢棄物管理	• 發生重大 ESG 相關事件時，重新檢視商品內容 • 重大 ESG 事件時，啟動重大災變理賠作業流程 • 揭露赤道原則融貸案件	• 不可投資 / 放貸政策 • ESG 因子整併 • 永續相關主題投資 • 企業議合與股東行動 • 委外單位控管
監控管理	✓	✓	✓	✓	✓
報告書對應頁數	• 風險地圖 p.22 • TCFD p.58-59	• 國泰 ESG 商品 / 服務說明 p.33-40 • 數位金融服務 p.40-43 • 企業授信提案 & 審查流程 p.27-28	• 溫室氣體與資源管理 p.60-62	• 重大災變理賠應變 • 赤道原則作為揭露 p.27-29	• 責任投資作為 p.29-33

為有效接軌聯合國永續發展目標 (SDGs)，國泰找出與核心能力最為相關之面向，考量台灣社會需求與商業趨勢，辨識出永續四大主軸，以作為全力發展之方向。國泰金控透過策略精進會議，篩選出外部對於六大小組的關鍵期待。經過跨子公司超過 15 個部門參與，逾 20 場充分討論後， CS 委員會主任委員李長庚總經理親自與六大工作小組成員開會，訂出四大永續主軸：再生能源與基礎建設、高齡化與健康、女力以及包容關懷議題。

四大主軸報告書

國泰 2020 永續願景

2018-2020 目標

國泰永續重大議題	短期 (2018)	中期 (2019)	長期 (2020-)
資訊安全	• 集團主要子公司 (資產達一兆以上) 成立獨立資安部門 • 建立資訊安全監督機制，掌控資訊安全執行情形 • 強化資安事件通報流程與緊急應變措施	• 規劃數位證據保全機制，並確保證據之有效性 • 建立集團資安資訊與威脅情資共享機制	• 建立資安監控儀表板，涵蓋系統、網路、以及對外網站的安全性監控
	• 年度內主管機關要求資安事項完成率 100%		
風險管理	• 完成集團風險地圖	• 完成年度風險地圖更新，並呈報風管會，以持續強化集團風險管理	
公司治理	• 在子公司的反洗錢 (AML) 機構風險評估報告中，導入國家風險評估報告 • 完成集團及子公司反洗錢與反資恐風險胃納 (Risk Appetite) • 完成集團吹哨子制度 • 完成集團法遵風險評估政策	• 完成委任外部專業獨立機構執行董事會外部績效評估 • 完成第七屆董事選舉，持續強化董事會多元化	• 持續關注公司治理國際趨勢，完善本公司公司治理制度
綠色金融	• 積極拓展綠能相關 (專案) 融資以及擔任相關重要角色，包含太陽光電融資、離岸風電等產品	• 秉持赤道原則、ESG 責任授信精神，持續耕耘綠能相關 (專案) 融資，包含國內外太陽光電融資、離岸風電、生質能源、水力發電、地熱發電等	
數位金融	• 完成即時決策平台 (RTDM) 建置 • 完成集團客戶歷程建置 • 完成海外分行數位平台系統開發	• 提供一致性的全通路體驗，包含數位、ATM、分行、信用卡推廣駐點人員與客服；結合 fintech 將服務融入客戶生活情境 • 強化線上服務 (例：預約開戶、Chatbot 諮詢) 簡化分行作業；運用 APP、數位服務，優化客戶關係經營，整合線上與線下通路體驗 • 完成海外分行數位平台資訊安全評估，並完成向主管機關申請	• 數位在獲客、交易服務等方面扮演核心角色 • 更多跨平台的數位服務，累積更多數位數據，為集團創造價值
客戶關係管理	• 國泰人壽滿意度達 93% • 國泰世華銀行滿意度達 89% • 國泰產險滿意度達 95% • 國泰綜合證券滿意度達 85% • 國泰投信滿意度達 80%	持續增加集團各公司交易型 NPS(tNPS)(註1) 調查，即時掌握與改善關鍵接觸點服務體驗，提升通路服務價值 註 1: tNPS 為交易型淨推薦值，針對所使用之該公司產品或服務，推薦他人的意願進行評分	導入關係型 NPS 調查 (rNPS)(註2)，長期追蹤整體品牌忠誠度，作為客戶體驗藍圖再造之管理指標。 註 2: rNPS 為關係型淨推薦值，針對該品牌整體推薦意願進行評分。
金融包容性	• 爭取開發 1-2 樣新農業保險商品 • 微型保險總保費收入達 559 萬元	• 持續推動可提升金融包容性之產品，如：微型保險、農作物保險、公益信託、職棒防賭信託、中小企業放貸、社企優惠融資貸款等，以擴大金融服務之可及性 • 以數位模式發展消費金融業務，並提供多元金融商品，提升東南亞金融包容性	
人才吸引與留任	• 關鍵人才留任率穩定維持 90% 以上 • 入選高薪 100 指數 • 集團敬業度調查達 4 分 (含) 以上 • 集團敬業度調查回覆率達 70%		

國泰永續重大議題	短期 (2018)	中期 (2019)	長期 (2020-)
員工學習與發展	• 建立教育訓練投報率計算機制	• 將教育訓練投報率機制導入各公司重大專案	
	• 人才庫計畫執行率 100%		
責任投資與放款	• 依 PRI 框架揭露遵循報告 • 確認「低碳產業」投資 / 放貸辨識流程 • 超越赤道原則範疇，國泰世華銀行針對敏感性產業訂定更細部之 ESG 風險指引		
	• 強化 ESG 資料系統，精進內部投資決策 ESG 整併流程 • 參與「Climate Action 100+」倡議活動，完成議合政策、強化議合		
社會公益參與	• 相揪平台營業額成長 100% • 完成國泰新二代卓越幸福計畫 SROI 衡量 • 志工時數 65,000 小時	• 2017-2019 與 Teach For Taiwan 合作，支持 100 位教師至偏鄉任教 • 辨識出其他重大專案導入 SROI，調整專案體質 • 擴大員工參與社會公益的接觸點，並開發「專業志工」	
綠色營運	• 完成集團廢棄物盤查 • 設定節水、減廢長期目標 • 完成 2017 年用水盤查的外部確信 • 增加自有建物之太陽能裝置容量至 3,500kW	• 完成 2018 年廢棄物盤查確信 • 增加自有建物之太陽能裝置容量至 5,200kW	• 以 2016 年為基準年，至 2021 年，每年減量 1% 為基本目標，減量 2% 為理想目標

2017 年達標情形

		2017 目標達成進度
財務與誠信資本		☑ 制定「稅務治理政策」 ☑ 持續強化「風險為本」之教育訓練，例如反洗錢 / 反資恐
智慧資本	投資	☑ 國泰人壽於 2017 年發布亞洲首本經第三方確信之 PSI 遵循報告 ☑ 國泰產險成為全台首家自願遵循 PSI 的產險公司
	商品	☑ 國泰人壽行動投保 2017 年使用率達 98%，為業界第一 ☑ 國泰世華銀行透過子女保障信託、股權規劃信託、遺產傳承信託、保險給付信託等完整規劃，積極擴大高齡保障影響層面 ☑ 國泰綜合證券「線上開戶 APP」成為業界第 1 個不需要自然人憑證的開戶 APP
人力資本		☑ 完成 4 場 ESG 曉學堂教育訓練 ☑ 完成集團「壓力指數測量」，舉辦舒壓課程 ☑ 舉辦「國泰好孕俱樂部」
自然資源資本		☑ 相較於 2016 年溫室氣體減量 2.4% ☑ 達成再生能源裝置容量增加逾 1,900kW ☑ 完成集團水盤查
社會關係資本		☑「國泰新二代卓越幸福計畫」新住民國際研討會吸引約 120 位 NPO 工作者、新住民母語教師及課綱推行人士參與 ☑「國泰學童圓夢計畫」擴大規模至 16 間學校，協助孩童實現夢想 ☑ 綜合相揪平台及其他社企採購，金額超過 100 萬元

企業永續議題重大性分析

利害關係人議合

國泰長期深耕永續領域，專注經營可以創造長期價值的重大議題。我們定期與利害關係人議合，了解利害關係人關注之議題，並透過內部高階領導人的經驗，檢視重大議題對公司營運之影響，以期達到股東獲利、客戶滿意、員工認同之多贏局面。2017 年國泰進行集團 CS 重大性議題分析，藉由「利害關係人議合」，鑑別出國泰永續重大議題，重大性分析流程如下：

重大性分析流程

步驟一 議題蒐集、議題辨識
全球性 CSR 規範、倡議、產業標竿企業、國泰願景目標

步驟二 鑑別潛在議題
找出 9 個經濟面議題、3 個環境面議題
7 個社會面議題

步驟三 了解議題重要性
發放重大性分析問卷，調查 155 位利害關係人對永續議題之關注程度，並由 12 位高階經理人判斷永續議題對營運影響程度

步驟四 排序議題
運用學術方法，綜合考量利害關係人意見，進行重大議題關注程度排序與衝擊程度分析

步驟五 調整議題排序
高階經理人與永續團隊針對重大性分析結果進行討論

步驟六 產出矩陣
產出國泰金控重大議題矩陣

共 155 位利害關係人參與

國泰金控 2017 年重大議題矩陣

根據重大性分析結果，有 12 項議題被定義為重大議題，據此，國泰制定短中長期目標，作為落實永續管理基石。當前，非財務議題與財務影響的連結，儼然成為整合性報告書的基礎框架。為遵循此國際新興趨勢與浪潮，本次分析特別著重於永續 (ESG) 議題與經營目標的關聯性，進一步辨識永續議題如何影響營收、獲利、客戶關係管理與員工認同等經營目標，落實企業永續與經營本質緊密結合之精神。

五大資本、國泰永續重大議題與四大主軸對應如下：

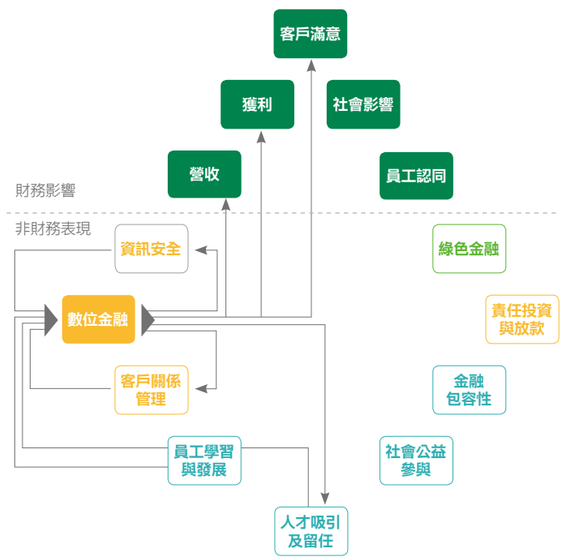
	國泰永續重大議題與潛在重大議題	GRI 準則重大主題	國泰四大主軸
財務與誠信資本	公司治理、風險管理、法令遵循	反貪腐	再生能源與基礎建設 高齡化與健康
智慧資本	綠色金融、責任投資與放款、金融包容性	產品組合	再生能源與基礎建設 高齡化與健康 女力議題 包容關懷議題
人力資本	人才吸引與留任、員工學習與發展、人權、員工多元 / 包容性、職業健康與安全	勞僱關係、教育與訓練	女力議題
自然資源資本	綠色營運、氣候變遷、責任採購	--	再生能源與基礎建設
社會關係資本	客戶關係管理、社會公益參與、資訊安全	客戶隱私、當地社區	女力議題 包容關懷議題

國泰永續管理模式

發展永續除了創造企業與社會、環境共好，國泰期許永續議題的績效對經營目標帶來正面影響，達到永續與獲利雙贏。根據國泰永續議題重大性分析結果，辨識出 12 項永續重大議題，其中「經營績效」、「公司治理」和「風險管理」議題，本身即為各議題運作之結果，因此排除這三項議題後，國泰透過內部 12 位高階主管參與因果關係鑑別之問卷調查，運用決策實驗室分析法 (DEMATEL)，繪製國泰永續管理模式的因果關係圖，有效瞭解永續議題與經營績效間的影響程度。

國泰探討永續議題對經營目標之影響，期望透過永續議題的管理與發展，正向回饋至經營目標，達成企業獲利、社會共好、環境永續之三贏。

永續因果關係圖　以數位金融為例



以「數位金融」為例，「數位金融」影響的經營目標包含：「營收」、「獲利」及「客戶滿意」；此外，「數位金融」亦影響永續議題包含：資訊安全、客戶關係管理與人才吸引及留任。

國泰 2017 年永續重點績效

外部肯定

DJSI
連續 3 年入選
美國道瓊永續指數
(DJSI)

CDP
自 level C 提升至
level B

Vigeo Eiris
連續 2 年入選 Vigeo Eiris 新興市場相關指數

FTSE4GOOD
連續 3 年入選
FTSE4GOOD

台灣永續指數
入選 2017 年首度公布之台灣永續指數

遠見企業社會責任獎
獲《金融業》楷模獎、《教育推廣組》楷模獎
企業社會責任獎

亞洲企業社會責任
獲得「綠色領導獎」與「負責任企業領袖獎」

天下企業公民獎
連續 5 年獲「天下企業公民獎」前 10 名

台灣企業永續獎
獲企業永續報告「金融及保險業組 TOP50 報告金獎」、單項績效獎：《創新成長獎》、《創意溝通獎》、《社會共融獎》、《人才發展獎》共七項大獎

內部突破

治理

- 國泰人壽發布**亞洲首本經第三方確信之 PSI 遵循報告**
- 國泰產險成為**全台首家自願遵循 PSI 的產險公司**
- 獲得第四屆**公司治理評鑑最佳之前 5% 公司**
- 制定**「稅務治理政策」**
- 設立**「公司治理暨提名委員會」**
- 國泰人壽、產險、投信簽署並公佈**「機構投資人盡職治理守則」遵循情形與投票狀況**

環境

- 主辦**台灣有史以來最高規格之「氣候變遷圓桌論壇」**
- 國泰人壽完成**全台第一筆再生能源憑證交易**
- KOKO LAB 成為**100% 使用綠電的分行**
- **台灣唯一參與「CDP 未回覆企業議合倡議」倡議的金融業者**
- 國泰世華銀行為**全台最大太陽能電站融資銀行**之一，累計至 2017 年底，共貸予國內**超過 1,500 座電廠，裝置容量達 318.5MW**
- 國泰人壽訂定**永續不動產責任投資與管理政策**，2017 年**完成 1,900kW 太陽能板設置，為台灣保險業規模最大者**

社會

- 國泰人壽推出業界**首張小額終老保險**，同時為業界投保張數第一
- 國泰人壽為**台灣微型保險市占第一的保險公司**
- 國泰世華銀行首先推出**社會企業優惠融資**
- 國泰**員工敬業度調查高達 4.2 分 (5 分制)**，填答率達 77%
- 人均教育訓練時數達**143 小時**
- 國泰**女性主管比例高達 53%**
- **「國泰新二代卓越幸福計畫」**投入 1 元產生約當 3.03 元之社會投資報酬率 (SROI)

衝擊量測與評價

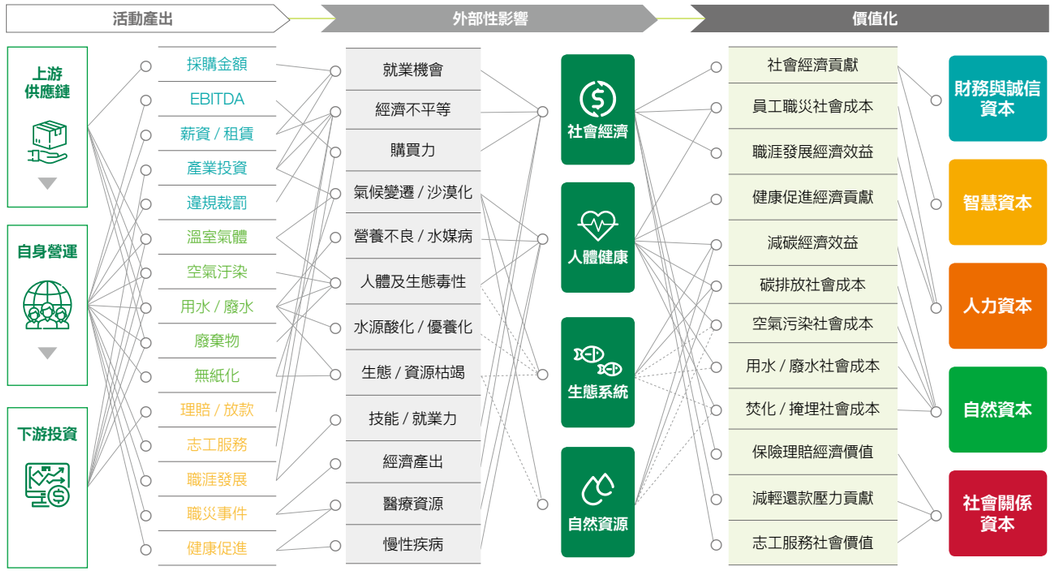
五大資本損益 (5 Capital Profit & Loss)

為驅動更有效的管理決策，國泰透過影響力評價思維評估五大資本損益 (5C P&L)，我們以衝擊路徑法分析價值鏈中超過 20 項活動產出對社會經濟、人體健康、生態系統及自然資源的外部性影響，包括上游採購與下游投資為產業鏈創造的經濟價值與環境衝擊、自身營運的溫室氣體排放、空氣汙染、水資源使用、廢棄物焚化與掩埋、員工職災事件產生的社會成本、以及納稅、租賃、員工薪資、職涯發展、健康促進活動、保險理賠與優惠放貸等帶來的社會效益，並將衝擊程度轉換為一致且可比較的單一貨幣化語言，以利辨識不同活動間的相互依存關係，增進正面影響力，使負面風險最小化。未來，我們將持續參與方法學開發，擴大評估範疇，以創造企業長期永續價值為目標。

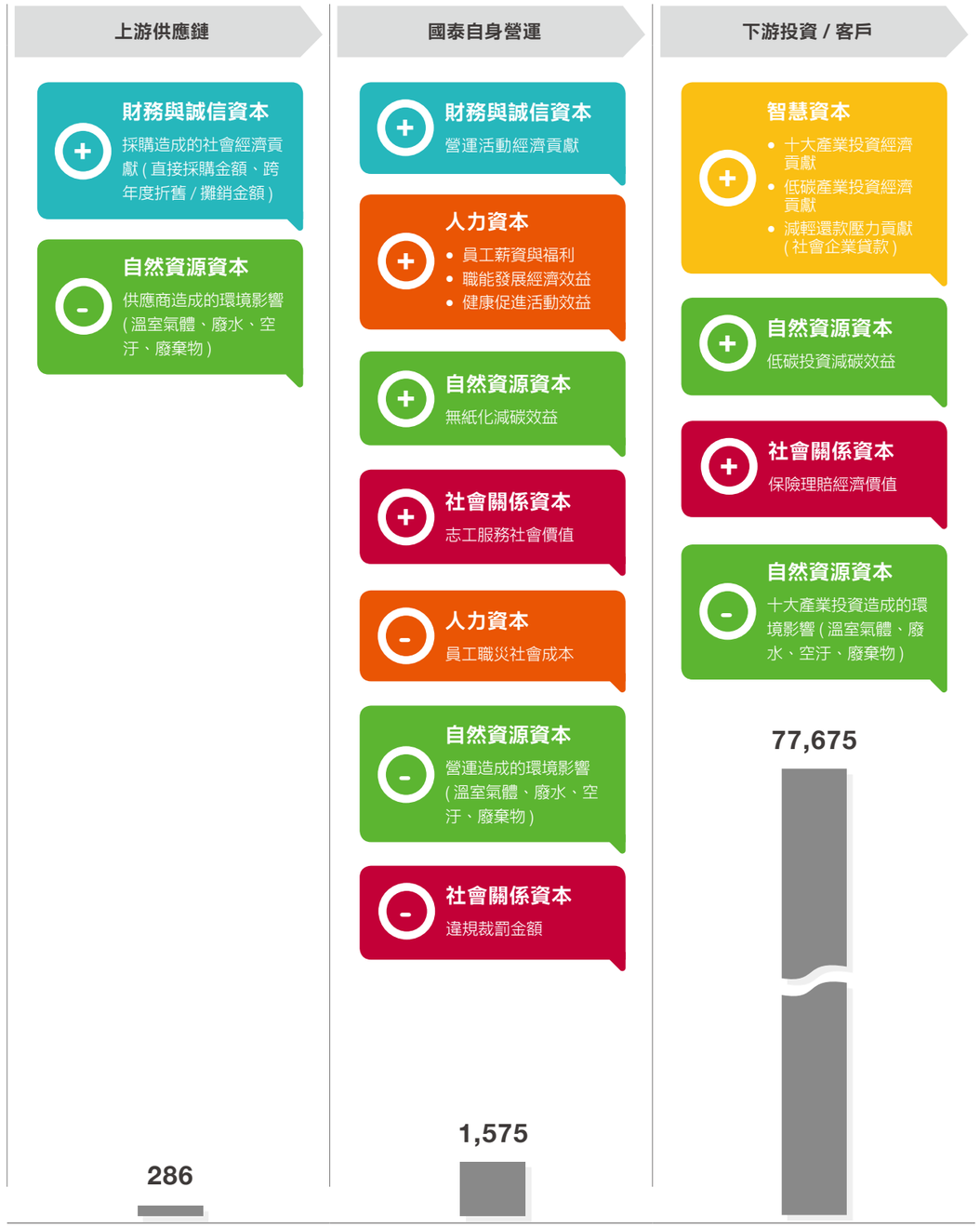
方法學說明：

1. 採購活動及產業投資創造之社會經濟貢獻，參考主計處 100 年度產業關聯表，以投入產出分析法計算。
2. 營運相關之財務與誠信資本、折舊 / 攤銷金額、員工薪資與福利、及違規裁罰金額來自本公司年報。
3. 自然資本相關價值化係數參考 USEPA(2016)、UNEP(2016)、PWC(2015) 以及本研究自行估算。
4. 人力資本相關價值化係數參考 Jiune-Jye Ho (2005)、Chieh-Hsien Lee (2009) 以及本研究自行估算。
5. 保險理賠考量之理賠金額，為受益保戶創造之經濟價值。
6. 志工服務社會價值，將服務時數轉換為員工薪資作為計算基礎。
7. 減輕還款壓力之價值，係比較優惠利率與一般利率差異，計算借貸者減少之還款金額。
8. 貨幣價值轉換皆考量以 2017 年為基準之通貨膨脹係數，及新台幣對外幣之匯率。

從 ESG 到 5 大資本，了解國泰價值鏈活動的外部性影響路徑



國泰 5 大資本損益 (5C P&L) (單位：億元新台幣)



國泰永續價值創造流程

願景 亞太最佳金融機構

核心價值 誠信 當責 創新

經營策略 在三大營運引擎下，善用資金融通與風險管理能力，並透過五大資本達到企業永續目標，成為亞太最佳金融機構

資本投入

財務與誠信資本

資本額 **1,339.7** 億元

資產總額 **8.8** 兆元

智慧資本

商品研發投入約新台幣 **5.1** 億元

行動銀行 My MobiBank 新版系統建置投入 **1,575** 萬元

人力資本

正職員工人數 **44,445** 人

員工教育訓練費用 **14,394** 元

自然資本

綠色採購 **4.7** 億元

環境數據盤查與能源暨環境管理系統支出 **380** 萬

社會關係資本

全體員工 2017 年資安及個資保護教育訓練完成度達 **100**%

公益支出 **3.8** 億元

志工參與時數 **52,130** 小時

永續管理模式

國泰透過內部 12 位高階主管參與因果關係鑑別之問卷調查，運用決策實驗室分析法 (DEMATEL)，繪製國泰永續管理模式的因果關係圖，有效瞭解永續議題與經營績效間的影響程度。

資本產出

稅後盈餘與留存的經濟價值	2015	2016	2017
稅後盈餘 (十億元)	57.9	48.0	**56.7**
留存的經濟價值 (十億元) (註 1)	--	14.1	**31.5**

董事會平均出席率	2015	2016	2017
出席率 (實際出席與委託出席)	100%	100%	**100%**
實際出席率 (僅計算實際出席)	86%	89%	**85%**

公司治理評鑑	2015 (第一屆)	2016 (第二屆)	2017 (第三屆)
	前 5%	前 5%	**6-20%**

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

低碳投資金額 新台幣 **1,498** 億元

基礎建設金額 新台幣 **5,041** 億元

開發 **143** 個新保險商品

行動投保使用率 **98**%

網路銀行及行動銀行用戶數 **427** 萬

敬業度 **4.2** 分

員工平均收益額 **10,628,000** 元

人力資本投資報酬率 **12.4**

	單位	2015	2016	2017
溫室氣體 (範疇一 + 範疇二)	公噸 CO_2e	19,502.95	57,422.31	**56,021.87**
人均用電量 (用電強度)	千瓦小時	2,933.28	2,333.61	**2,251.25**
太陽能裝置容量	千瓦	39.6	39.6	**2,013.92**

註 1：範疇一及範疇二溫室氣體盤查遵循 ISO 14064-1 標準，並依 ISO 14064-3 標準取得外部驗證，2015-2016 年驗證單位為 BSI，2017 年為 SGS(檢附證書於本報告書末)。

註 2：範疇一及範疇二盤查範圍：2015 年為金控及子公司 46 個營業據點，涵蓋員工數 11,993 人；2016 年起為金控及子公司所有營業據點共 434 個，涵蓋員工數 2016 年為 43,671 人，2017 年為 44,445 人。

註 3：更多環境相關數據請見自然資源資本章節。

國泰人壽滿意度達 **93**%

國泰世華銀行滿意度達 **89**%

國泰產險滿意度達 **95**%

國泰綜合證券滿意度達 **85**%

國泰投信滿意度達 **80**%

行動理賠 APP 使用滿意度達 **94**%

國泰金控旗下五家主要子公司 2017 年皆無發生資訊安全違反事件或違反資安涉及客戶個資之情事或因違反資安給付罰鍰

國泰新二代卓越幸福計畫，以 SROI 衡量本案，每投入 1 元產生約當 **3.03** 元社會價值

相揪平台協助同仁採購社企、NGO 產品超過 **100** 萬元

與 Teach For Taiwan 為台灣而教合作，協助約 **50** 名老師、超過 **700** 名學童得到高品質教育

財務與誠信資本

1

18 經營績效

19 精進公司治理

21 強化風險管理與內部控制

22 深化道德與誠信 DNA

23 落實稅務治理

公司治理暨提名委員會

國泰金控設立「公司治理暨提名委員會」。

電子投票比例高達 90%

國泰金控 2017 年股東常會電子投票比例高達 90%，為民營業金控最高。

稅務治理政策

國泰金控訂定「稅務治理政策」，以董事會為稅務風險管理機制之最高決策單位。

資本風險與機會

世界經濟論壇《2018 年全球風險報告》指出氣候變遷、網路安全、經濟緊張及地緣政治為四大關鍵議題。面對一系列環境、金融與安全威脅等風險，企業如何透過組織監管及健全運作，有效監控風險並掌握機會，是企業邁向永續發展的關鍵。

經營績效

國泰金控在成為「亞太最佳金融機構」的策略願景下，將創新納入核心業務，利用新興科技，為客戶提供更優質的金融服務。國泰金控 2017 年底總資產突破新台幣 8.8 兆元，2017 年合併稅後獲利達 NT$567 億元，每股盈餘 NT$4.47 元，主要獲利來自於國泰人壽及國泰世華銀行。

國泰金控將在台灣發展各項金融業務的經驗，拓展至中國大陸及東南亞，完善海外營運平台。2017 年國泰已有 181 處海外據點，其中亞洲據點占比逾 9 成。國泰金控旗下國泰世華銀行在東協 10 國的 9 國設有分支機構，是台灣在東協市場布局最完整的銀行。

在中國大陸，國泰世華銀行上海分行已獲准籌建為子行，成為子行後可拓展更多的業務機會，提供客戶更完善的金融服務。陸家嘴國泰人壽已有 41 個營業據點；國泰產險已有 26 個網點，於 2016 年引進螞蟻金服為策略投資人後，期待以傳統金融與互聯網金融結合之模式，開拓大陸產險市場。

在東南亞及歐美市場，國泰人壽及國泰產險看好越南發展潛力，國泰人壽積極拓展，目前已有 42 個營業據點，產險業務亦穩定發展。未來將強化與夥伴的合作關係，以深耕當地市場，有效掌握海外市場成長機會。國泰金控完成康利資產管理公司 (Conning Holdings Corp.)100% 併購後，持續強化不同資產管理能力，並結合國泰金控在大中華區域的優勢，建構一個全球資產管理平台，提升第三營運引擎的業務動力。

國泰金控 2017 年經營績效

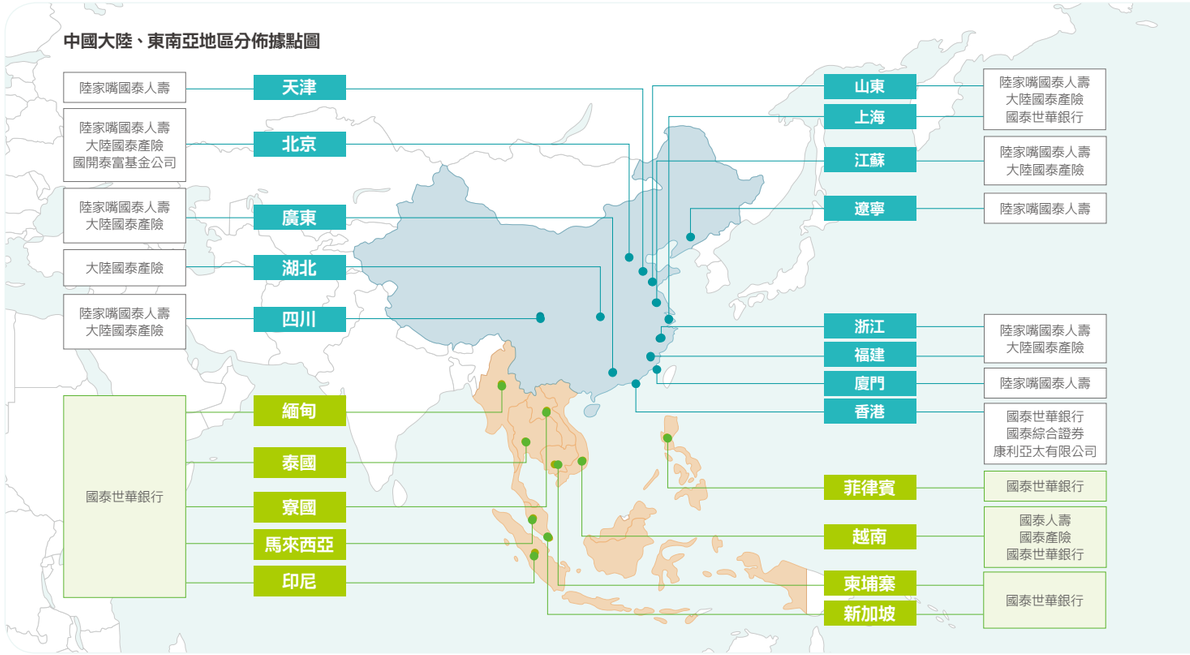
公司	經營表現	主要產品 / 服務
國泰人壽	全年合併稅後獲利新台幣 363 億元，投資績效持續提升，避險成本控制得宜，業績表現更穩坐業界龍頭，且更能真實反映保單價值的初年度等價保費收入達新台幣 2,332 億元，總保費收入達 7,683 億元，為業界最高。	人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險。
國泰世華銀行	全年合併稅後獲利新台幣 197 億元，創下獲利新高，放款餘額已突破新台幣 1.4 兆元，資產品質亦維持優異水準。	財富管理、消費金融、企業金融、國際金融、電子金融、信託業務、投資及金融商品銷售業務。
國泰產險	簽單保費收入穩居台灣第二大產險公司。	車險、火險、水險、工程險、其他險。
國泰綜合證券	複委託業務市占率排名第一，提供以投資人需求為核心的數位服務，各項業務皆穩定成長推展中。	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。
國泰投信	管理資產規模達新台幣 5,867 億元，是台灣資產規模最大的投信公司。	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。
國泰創投	專注於台灣、東南亞及中國具有發展潛力及產業優勢之公司，亦關注美國金融科技及醫療保健等相關發展與投資機會。	創投屬於創業投資事業，投資未上市櫃具發展潛力之公司，並協助被投資公司發展，以創造投資收益。

近三年財務績效

年度	2015	2016	2017
資產總額 (十億元)	7,569	8,135	8,842
股東權益 (十億元)	461.1	529.8	608.4
稅後盈餘 (十億元)	57.9	48.0	56.7
稅後每股盈 (元)	4.58	3.79	4.47
股東權益報酬率 (%)	12.86	9.70	9.96
員工平均收益額 (仟元)	9,463	10,542 (註 1)	10,628
員工平均獲利額 (仟元)	1,241	939	1,030
資產報酬率 (%)	0.99	0.77	0.84
股數 (百萬股)	12,563	13,397	13,397
每股現金股利 (元)	2.0	2.0	2.5
每股股票股利 (元)	0.0	0.0	0.0
每股帳面價值 (元)	36.22	39.06 (註 2)	44.72

註 1：因國泰人壽承保佣金及國泰產險整合行銷費用重分類調整，故追溯調整 2016 年度財務報表。

註 2：原四捨五入至小數點第一位，修改揭露位數至小數點第二位。



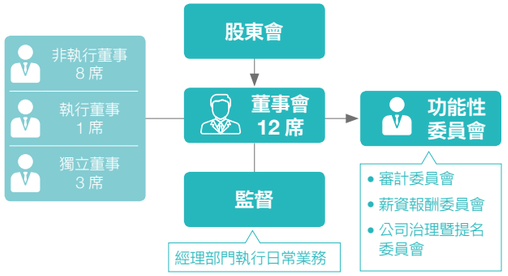
精進公司治理

積極推動公司治理

為完善公司治理架構，國泰金控於 2010 年設置「公司治理專案小組」負責推展集團公司治理事務，之後為精進相關作為，於 2011 年成立「企業社會責任委員會」，於 2015 年更名為「企業永續委員會」，並將原「公司治理小組」整併至委員會旗下六個小組之一「永續治理小組」，以強化本集團永續治理之各項措施，進而促成經濟、社會與環境三重盈餘。

董事會專業性、獨立性及出席率

國泰金控設有「公司治理暨提名委員會」並採行「候選人提名制度」，所有董事候選人係由「公司治理暨提名委員會」進行提名及資格審查，並由董事會決議通過後，送請股東會選任之。依據國泰金控「公司治理實務守則」第 30 條第 3 項，董事宜普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。現任董事會由 12 位董事組成，成員均具備財金、商務及管理等領域之豐富經驗與專業，董事平均年齡為 71 歲，截至 2017 年 12 月 31 日止，國泰金控第六屆董事會共召開 8 次，董事平均出席率為 85%，國泰金控於 2017 年 6 月 16 日股東常會補選前勤業眾信會計師事務所總裁魏永篤先生擔任獨立董事，董事平均任期為 9 年 (獨立董事平均任期為 4.5 年)。



董事會專業性

為達到公司治理之理想目標，董事會整體宜具備之能力如下

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

董事會多元性

為強化公司治理並促進董事會組成與結構之健全發展，國泰金控於 2017 年修訂之「公司治理實務守則」第 30 條第 2 項中，調整「董事會成員多元化之政策」，相關落實情形如下表：

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	年齡 51 至 60	年齡 61 至 70	年齡 71 至 75	金控	銀行	保險	證券	資產管理	第三方支付	資訊業 / 科技業 / 其他	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
蔡宏圖	中華民國	男		●		●		●					●		●	●			●	
陳祖培	中華民國	男			●	●	●						●			●			●	
蔡政達	中華民國	男		●		●		●					●			●				
蔡鎮球	中華民國	男	●			●		●					●	●		●			●	
仲躋偉	中華民國	男		●		●	●		●		●		●	●		●			●	
郭明鑑	中華民國	男	●			●	●	●	●	●		●	●	●		●			●	
黃調貴	中華民國	男		●		●		●					●			●	●		●	
熊明河	中華民國	男		●		●		●					●	●		●	●			
李長庚	中華民國	男	●			●	●	●	●				●	●		●			●	●
黃清苑	中華民國	男		●		●	●	●	●	●		●	●	●		●			●	●
苗豐強	中華民國	男			●	●	●	●	●			●	●	●				●	●	
魏永篤	中華民國	男			●	●	●					●	●	●						

董事會之組成應考量公司營運架構、業務發展方向、未來發展趨勢等各種需求，並評估多元化面向，例如：基本組成多元(如：性別、年齡、國籍、種族等)、具備不同專業經驗（如：金控、銀行、保險、證券、產業、科技等）、專業知識與技能（如：商務、財務、會計、法律、行銷、數位科技等），並宜普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。

國泰注重董事會成員組成之性別平等，截至 2017 年底，國泰金控國內子公司中，設有女性董事或監察人之公司比例達 78%，較 2016 年度提升 18%。另子公司「國泰綜合證券」設有女性獨董一名。

董事會績效評估與第三方認證

為落實公司治理並提升董事會效能，除訂定「董事績效考評準則」及「董事薪酬給付準則」外，特別針對「董事會整體運作」訂定「董事會績效評估辦法」，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，以確保董事會能於公司治理、公司營運與履行企業社會責任等各方面克盡職責，使公司邁向永續經營之路。2017 年度國泰金控董事會內部績效評估結果為「超越標準」，足以顯示本公司強化董事會效能之成果。

為強化董事會績效評估之獨立性與有效性，國泰金控自 2017 年度起至少每三年將委任外部專業獨立機構或專家學者執行一次董事會外部績效評估，並將評估結果提報董事會討論，並揭露於年報或公司網站，預計於 2019 年底前完成委任外部專業獨立機構執行董事會外部績效評估。

國泰金控自 2007 年起，就公司及各子公司董監事及重要職員於任期內執行職務依法應負之賠償責任，購買「董事及重要職員責任保險」，且每年定期檢討保單內容，並自 2017 年起於每年度續保後，就該保險之投保金額、承保範圍及保險費率等重要內容，提案至最近一次董事會報告，以求降低董監事及公司承擔之風險，並建立完善之公司治理機制。

完善功能性委員會

為有效發揮董事會職能，提高董事會運作效率，國泰金控在董事會下依職能及功能分別設立「審計委員會」、「薪資報酬委員會」及「公司治理暨提名委員會」，負責審議重要議案，各功能性委員會之職掌及運作情形如下：

委員會名稱	委員會組成及主要職權	2017 年運作情形
審計委員會	• 由全體獨立董事 (3 名) 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。	每季至少召開 1 次會議，2017 年共召開 6 次會議，委員會成員出席率 100%。
薪資報酬委員會	• 由全體獨立董事 (3 名) 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。	每年至少召開 2 次會議，2017 年共召開 4 次會議，委員會成員出席率 100%。
公司治理暨提名委員會	• 由 3 名董事 (含 2 名獨立董事) 組成。 • 提名並審查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。	公司自 2017 年 12 月 22 日設立本委員會，本委員會得視需要隨時召開會議並得經決議委任律師、會計師或其他專家提供諮詢協助。

重視股東權益

國泰金控網站設有「股東專區」，公告公司股東會、股利發放及財務等資訊，另設有發言人制度、投資人服務及「連絡我們」信箱，股東可隨時表達意見，國泰對於股東之建議、疑義、糾紛及訴訟事宜，均依本公司「國泰金融控股股份有限公司處理股東建議、疑義、糾紛及訴訟事項作業細則」審慎處理。

67%
公司董事出席股東常會比例
董事長、總經理、功能性委員會及董事會成員皆出席，重要子公司總經理亦皆列席備詢

44%
董監大股東以外之股東出席比例
股東會召集地點與程序便於股東出席

90%
股東常會電子投票比例
為民營業金控最高，且亦高於集保統計上市櫃公司的平均值 49%

強化風險管理與內部控制

完備風險管理政策及組織架構

國泰金控風險管理建立在企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 架構之下，並訂定風險管理政策，設置完整風險管理組織架構，含風險管理委員會及獨立風險管理單位，及採取內部控制三道防線機制，以落實風險管理政策，確保風險管理機制在整個集團運作順暢。

國泰金控風險管理政策包含市場、信用、作業、流動性、資本適足性等各類風險管理機制，集團均一致遵循、辨識、衡量、回應及控管各類風險，並每月召開風險管理委員會，定期向董事會報告。

風險管理組織架構圖

總稽核

董事會
- 監督、核定風險管理政策與重要風險管理機制
- 檢視金控及子公司重要風險管理資訊

審計委員會
- 由全體獨立董事組成，負責內部控制制度有效性之考核、重大之資產或衍生性商品交易及財務報告的確認

董事長

總經理

風險管理委員會
- 由風險管理處處長擔任主任委員每月召集會議，由子公司風險管理主管擔任委員，及稽核主管列席參與，負責各項風險管理業務之審議、監督與協調

風險管理處
- 制定金控風險管理制度及集團風險管理運作機制
- 協助、監督子公司風險管理機制之執行
- 定期向風險管理委員會及董事會提報整體集團風險管理執行工作報告

三道防線機制

第一道防線
業務營運及管理單位
確保有效控管營運風險與即時回應風險

第二道防線
風險管理單位
協助風險制度規劃、評估、建議與監督

第三道防線
稽核單位
查核各項規章與機制之遵循及執行狀況

形塑企業風險文化

為強化集團內部風險管理機制運作順暢，國泰金控所有董事參加公司治理或風險管理相關教育訓練課程。同時，為確保同仁

有效控管風險，除了對全集團同仁進行風險管理通識課程，更依據子公司之業務性質差異及受訓對象需求，進行風險管理教育訓練，例如：國泰世華銀行進行 3 小時全行個人資料管理教育訓練。此外，國泰金控全體員工之績效考評項目皆包含「內部控制執行成效」及「法令遵循執行成效」。

管理新興風險

隨全球監管要求日趨嚴謹，同時為因應新興科技、極端氣候、人口老化等各項新興風險議題，國泰金控將已辨識之新興風險納入集團風險地圖架構，進行年度新興風險評估及建立風險因應措施，並定期檢視。

新興風險鑑別流程及因應措施

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

Step 2 風險彙整：金控彙整子公司新興風險，辨識金控層級之新興風險，以建立集團涵蓋新興風險之風險地圖

Step 3 風險因應：金控整合集團新興風險，評估對公司之衝擊及建立風險回應措施，呈報風險管理委員會，並定期監控檢視。茲列示兩項新興風險及其因應措施如右

風險項目	衝擊	因應措施
資訊安全風險	因資安架構設計不當或系統、網路、隱私管理機制等控管不足，導致資訊系統遭入侵可能性上升、個資外洩機率增加等，可能面臨訴訟、罰款、營運中斷等風險。	1. 遵循國際標準，強化資訊安全及個人管理，包含防禦 DDoS 攻擊、阻擋惡意軟體、網站及 APP 弱點掃描及安全檢測、建立防駭機制與提升隱私保護強度。 2. 投入更多資源成立資安專責單位，以提升安全層級。 3. 提升同仁資安意識，進行社交工程演練及資安教育訓練。 4. 確保持續營運能力，定期同地、異地備援演練 5. 針對金流及投資交易類系統，進行高度隔離及系統強化。
反資恐及洗錢防制	未遵循洗錢防制規定遭裁罰＼糾正	1. 每年進行風險評估，依評估結果進行優化改善。 2. 定期辦理會計師洗錢防制及打擊資恐專案查核，以第三方觀點了解風險。 3. 參與外部研討會及舉行內部教育訓練。 4. 由金控訂定集團共同標準，使反洗錢及反資恐基礎一致。 5. 由金控建置集團資料庫與資訊分享程序，以強化洗錢與資恐訊息流通。

深化道德與誠信 DNA

國泰金控秉持「誠信、當責、創新」的企業核心價值，訂定有《誠信經營守則》、《道德行為準則》與《員工行為守則》，確實要求全體同仁日常工作及執行業務時，遵守從業道德標準，以落實誠信與永續經營，上開守則之機制已建制並付諸執行。此外，集團進行年度員工行為守則教育訓練，完訓率 90%。

為落實道德行為及誠信經營，國泰金控設有《國泰金控檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法》，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。

現配合 2017 年底《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》部分條文修正草案方向，已著手強化現有機制，且以集團整體性的管理架構出發，完善現有機制規格與標準，以期更及時有效處理內部弊端，深化集團公平公正的文化氛圍，預計於 2018 年完成檢舉制度相關規劃及調整。

法令遵循

國泰金控自 2015 年成立法令遵循部以後，持續深化集團法令遵循制度，致力提升集團法遵文化，辦理教育訓練，確保各項業務遵循法令，每半年亦向董事會及審計委員會報告集團法令遵循執行情形。

為形塑集團法令遵循文化，因應近年來國際情勢與金融環境的快速變化，國泰金控重視提升全體人員法令遵循意識與認知，依不同對象如全集團員工、新進人員、單位法遵主管、特定業務單位或海外管理相關人員等，積極開辦多元化法令遵循教育訓練，內容亦涵蓋基礎知識、進階專題與最即時的國內外金融監理趨勢。

國泰金控 2017 年多元化法令遵循教育訓練

- **11 場**：集團國際法令遵循人才培訓課程
- **9 場**：FATF 評鑑方法論導讀系列課程
- **7 場**：法令遵循列車系列課程
- **4 場**：新進人員法令遵循基礎教育訓練
- **3 場**：法令遵循座談會

- 11 場集團國際法令遵循人才培訓課程，主題包括國際金融規範架構與監理、中國 / 香港 / 新加坡 / 菲律賓等地金融監理制度與趨勢、金融科技創新及監理沙盒等議題，講師陣容包括會計師、新加坡教授等
- 9 場防制洗錢金融行動工作組織 (FATF) 評鑑方法論導讀系列課程，包含英文導讀、重點研習與相關議題討論
- 7 場法令遵循列車系列課程，專題包括亞太防制洗錢組織 (APG) 評鑑、從電影看反洗錢 / 反資恐、金融科技 (Fintech) 等相關議題
- 4 場新進人員法令遵循基礎教育訓練
- 3 場法令遵循座談會，聚焦討論國內外監理重點與重大裁罰案件

此外，亦邀請外部顧問說明近年國際反貪腐反賄賂的發展與趨勢，精進集團對於國際間相關重要議題與發展趨勢之認識。

有效落實反洗錢 / 反資恐

因應全球反洗錢 / 反資恐之國際趨勢，且台灣 2018 年亞太防制洗錢組織國際評鑑將至，國泰金控係採取「以風險為基礎」之方法，持續強化反洗錢 / 反資恐制度，以順應集團在海外布局的腳步，致力與國際接軌。

2015 年起集團各子公司陸續設立專責單位與委員會，並已於 2017 年內召開 9 次集團業務聯繫會議討論相關重要議題，成立多項專案工作小組，優化集團風險評估方法論與管理政策，海外管理專項協助，規劃集團內部資訊分享機制，檢視外部資料庫有效性，並持續提升資訊系統輔助監控。另安排集團董監事及高階主管反洗錢 / 反資恐教育訓練，發揮由上而下的法遵文化形塑，深化集團反洗錢 / 反資恐執行成效，加強集團全體人員反洗錢 / 反資恐共識與認同，提供多元化教育訓練，即時更新重大法規變動，定期宣導重大時事焦點議題之觀念釐清與檢討，以期有效落實反洗錢 / 反資恐。

落實稅務治理

因應稅務治理國際趨勢，有效控管稅務風險並落實企業永續發展，提升股東價值，國泰金控訂定《稅務治理政策》，以董事會為本公司稅務風險管理機制之最高決策單位，並由稅務管理單位定期彙報風險管理處，由風險管理處每年定期向董事會報告相關稅務管理之情形，以確保稅務管理機制之有效運作，確實落實稅務治理。

國泰金控之稅務治理以誠信穩健為原則，秉持之稅務政策如下：

一、遵循當地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。

二、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。

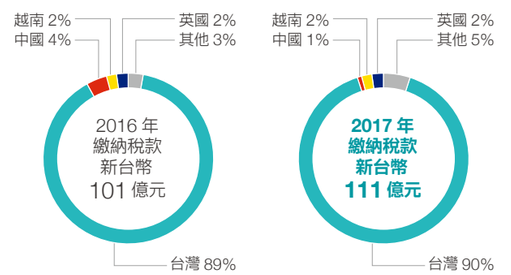
三、定期於公開管道揭露稅務資訊予利害關係人知悉，確保資訊透明化。

四、與稅賦稽徵機關建立互信及誠實溝通關係，提供產業實務觀點及見解，協助改善稅務環境與制度。

五、持續透過國內外教育訓練，培育人才，提升稅務專業職能。

2017 年國泰金控於全球納稅金額為新台幣 111 億元，稅種類別主要包含營利事業所得稅、營業稅、房地稅、土增稅、印花稅等。因以台灣為主要營運地區，在台灣納稅金額占全球納稅款為 90%。近兩年繳納情況列示如下：

2016 及 2017 年全球納稅金額及依據國家別區分比例圖



智慧資本

2

26 永續金融的領導者

33 綠色金融先鋒

36 普惠金融最佳後盾

40 打造數位金融嶄新視野

首檔永續私募股權基金

規劃募集台灣首檔永續私募股權基金，募集上限達新台幣 100 億元。

支持綠色債券

支持綠色債券，海內外共計投資新台幣 17.35 億元；同時承銷國內規模最大之綠色債券。

提升碳揭露

為台灣唯一參與「CDP 未回覆企業議合倡議」之金融業者，國泰議合企業回覆率為 19%，高於 CDP 整體議合回覆率 11%。

首張小額終老保險

開辦業界首張小額終老保險，為社會增加超過新台幣 458 億元的保障。

提升柬埔寨金融包容性

透過 Payroll 1.0 薪轉服務，串接 3,500 線下據點，增加柬埔寨當地金融包容性。

業界第 1 線上開戶 APP

「線上開戶 APP」上線 5 個月累積超過 9,000 個新開帳戶，相當於 144 個營業員的服務量。

獲國內首筆 ESG 基金代操

獲台灣勞退基金對國內業者之首筆 ESG 基金委外代操，管理資產新台幣 60 億元。

社會企業優惠融資專案

首創「社會企業優惠融資專案」，已貸款予 4 個社會企業。

資本風險與機會

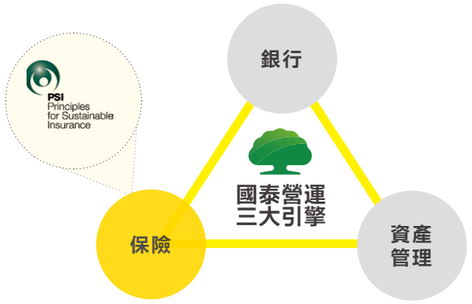
至 2017 年 4 月，簽署責任投資原則 (PRI) 的機構已超過 1700 家，代表資產達 68.4 兆美元，資產規模為 2006 年的 10.5 倍；同時，主管機關於 2016 年推出《機構投資人盡職治理守則》，2017 年正式公布臺灣永續指數，顯示責任投資不僅是全球趨勢，亦是台灣政府關注重點。

氣候變遷、人口結構改變等高居全球風險之冠，環境衝擊與社會需求成為不得不重視的議題。金融商品服務與日常生活息息相關，《2017 世界能源展望報告》指出到 2040 年，再生能源占全球總發電比率將達到 40%；世界銀行 (WBG) 訂定全球金融包容性目標 (Universal Financial Access by 2020, UFA2020)，期待在 2020 年前，讓全球多 10 億人口能享有金融服務：數位時代來襲，顧客也因使用數位化金融服務而改變行為。洞見風險與機會，成為國泰金控發展金融商品與服務之首要任務。

永續金融的領導者

國泰金控持續精進永續金融策略，由我們的三大營運引擎：保險、銀行、資產管理，分別對應國際框架：永續保險原則 (PSI)、赤道原則 (EPs) 與責任投資原則 (PRI)，國泰金控及旗下各子公司作為如下：

永續保險原則 (PSI)



首 家
台灣首家宣告遵循 PSI

第 一
亞洲首本經第三方確信之 PSI 遵循報告

全 面
全面檢視內部營運流程，加入 ESG 元素

組建專責小組定期研議

國泰人壽與國泰產險分別於 2016、2017 年宣告自行遵循永續保險原則 (PSI)，國泰人壽為亞洲首間自行遵循 PSI 之壽險公司。人壽與產險之「CS 小組」為該公司導入 PSI 的核心單位，負責在日常公司營運決策納入環境、社會、治理 (ESG) 議題，包括保險商品研發設計、核保、理賠、投資、風險管理、工作環境和社區參與等。另外，該小組亦會接軌國泰金控之企業永續策略，其下設置責任投資、永續治理、責任商品、員工幸福、綠色營運和社會共榮工作小組，每季定期召開小組例會，由高階主管督導執行進展，國泰人壽則會於每半年呈報董事會相關進度。

PSI 原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策中

國泰人壽與國泰產險將 ESG 議題整合至關鍵營運流程，包含員工雇用、商品開發、銷售與推廣、理賠和投資管理等。

- 國泰人壽：新開辦商品 100% 考量 ESG 議題，亦設計「高齡商品」與推動「保單活化」機制，強化保戶退休樂齡生活；同時，領先業界開辦「小額終老保險」，以低門檻、低保費、高彈性的商品設計，滿足社會大眾基本保障之需求；此外，針對弱勢族群亦提供「微型保險」，補強社會安全網。
- 國泰產險：發揮保險「損失預防、減輕、分擔」的核心職能，2017 年持續推動「損害防阻」專案，並將 ESG 議題融入商品研發、承保業務及服務流程，例如「不意外騎士」進化版專案、承保再生能源產業（如：離岸風力發電及太陽能）之商業火災保險與工程保險等、推出「政府災害連結型芒果保險」等。

PSI 原則二、原則三：擴大各利害關係人對 ESG 議題認知

國泰人壽與國泰產險透過與供應商議合，提升企業夥伴對 ESG 議題重視；同時，攜手政府、產業協會、學術團體和大眾媒體等利害關係人溝通，共同推廣 ESG 議題，齊力支持永續發展。

- 國泰人壽：透過「供應商 CSR 守則」、「企業永續檢核表」和舉辦「供應商企業永續分享會」協助供應商管理 ESG 議題；此外，推動「無紙化服務」鼓勵客戶參與 ESG 落實和提升服務效率；協同教育部國教署於高中以下校園宣傳反毒與環境保護觀念。
- 國泰產險：將 ESG 承諾及作為納入往來再保險公司的評估中，目前合作之保險公司及再保險公司中，已有 21 家簽署遵循 PSI 永續保險原則。此外，亦響應政府綠色交通轉型政策，提供各縣市政府公共自行車的騎乘大眾及善良第三人都能獲得行車事故風險保障，2017 年國泰產險接受產險公會委託協助規劃首張「全國版」公共自行車保險商品。

國泰人壽攜手教育部國教署，提供學生團體保險之餘落實永續校園推動

國泰人壽善盡企業社會責任，既承接 106 學年度學生團體保險，提供全台 308 萬高中以下 (含幼稚園) 學子保險保障，為提升學子永續意識，攜手教育部國教署，於全台巡迴舉辦反毒舞台劇（註 1）、節能減碳講座（註 2）等，將新興毒品知識與資訊以及環境保護概念，以生動活潑互動形式帶入校園。

註 1：反毒舞台劇由蘋果劇團演出「再闖黑森林」，亦提供全程實況錄影供學校播映。

註 2：節能減碳講座由荒野保護協會專業講師主講，搭配國壽與台科大侯惠澤教授共同研發之「拯救地球大作戰 App」遊戲，深入淺出講授環保作法。

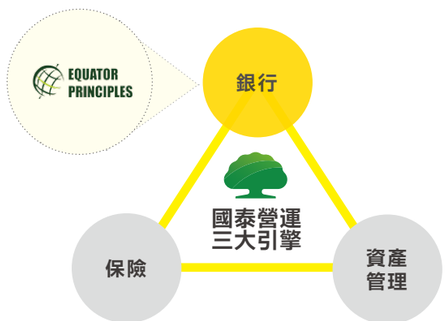
國泰產險「不意外騎士」進化版專案

利用 VR 技術與專業核心職能結合推出業界獨創的「危險感知測驗」虛擬實境版，透過遊戲體驗不同路況和駕駛行為對危險程度的影響，以寓教於樂的遊戲方式推廣交通安全知識。另外，進行校園交通衝突熱點解密，繪製校園風險地圖，全面守護學生騎乘安全。

PSI 原則四：為秉持資訊透明及可信度，定期揭露施行 PSI 原則的進度

國泰人壽於 2017 年發布全台首本 PSI 遵循報告，國泰產險亦將於 2018 年首度公開揭露遵循成果。

赤道原則 (EPs)



首 家
成為台灣首家赤道銀行

首 家
完成台灣首宗離岸風電融資專案

全 面
將赤道原則精神延伸，全面檢視放貸案

建構完整放貸控管機制：赤道原則 + 企業放貸環境社會與永續治理 (ESG) 辦法

國泰世華銀行長期以來投入資源，深入研究太陽能、風力等放貸議題，實為台灣在再生能源領域的領導型金融機構。2015 年，國泰世華銀行為更進一步以高標準檢視專案融資放貸流程，遂正式簽署赤道原則，成為台灣第一家赤道原則銀行。

目前，除了原本遵循 EPs 的放貸案外，2017 年國泰世華銀行又再次擴增 EPs 精神的應用範疇：

- 再融資或自次級市場認購之案件，秉持 EPs 的精神比照「赤道原則專案融資管理辦法」審查核貸程序辦理，審酌借款戶是否善盡環境保護及社會責任，且洽客戶聘外部顧問依

赤道原則標準盡職調查，視該專案之開發進度及問題嚴重性，針對發現的差異及問題，提出改善計畫請客戶執行，及定期進行監控，倘客戶不願遵循，即終止簽核送案。

- 國泰世華銀行的所有放貸案件，也都會遵循「企業放貸環境社會與永續治理 (ESG) 辦法」，將環境社會風險管理落實到一般企業授信戶，並擴及永續治理議題。使永續性風險 / 新興風險管理納入企業放貸之授信審查評核與期中管理覆審之依據，並明定不予承作對象。同時，為深化同仁對 ESG 之風險認知與判斷，也將會於 2018 年針對敏感性產業訂定更細部的 ESG 風險指引，列出營運上受關注的 ESG 焦點議題，協助同仁對客戶辦理 KYC 時有所依據，輔導客戶在營運面落實 ESG 精神。

企業授信提案 & 審查流程

判斷借款人是否不屬於銀行規範的 ESG 排除產業

▼

依據「企業放貸環境社會與永續治理 (ESG) 辦法」填寫 ESG 查檢表

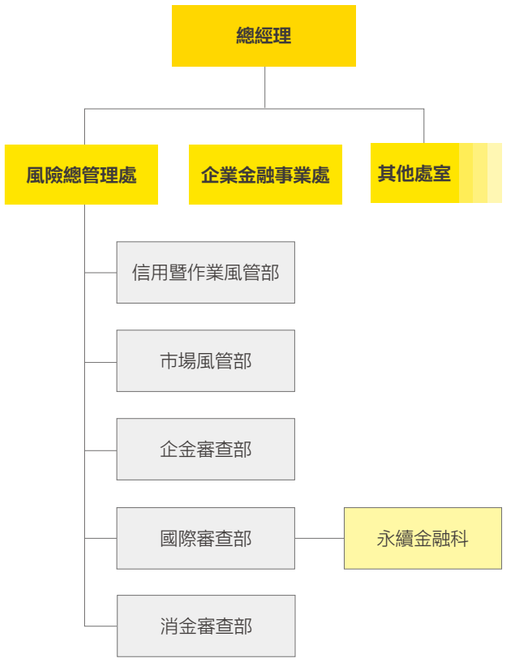
▼

依據「赤道原則專案融資管理辦法」判斷是否為 EPs 專案及辦理 EPs 相關遵循作業

▼

授信提案核定

國泰世華銀行專責單位



教育訓練與建立專業團隊

赤道原則相關教育訓練內容皆已編製完整線上課程，此外亦針對新進同仁進行 EPs 業務訓練，同時，針對 2017 年新訂企業放貸環境社會與永續治理 (ESG) 辦法，為普及宣導，採線上課程，分別依企金、個金 (SME) 錄製廣播文宣以利同仁聆聽，並持續以公務信箱進行 QA 宣導。國泰世華銀行也於 2016 年成立永續金融授管科，2017 年更名為永續金融科，成為銀行內部推動整體企業永續的專責單位。

審核與控管

- EPs：2017 年企金授信提案件中，依 EPs 系統篩選機制初步過濾後，由 EPs 專責人員進行 EPs 判斷之提案共 520 件，確認符合 EPs 專案融資並進行 EPs 審查者 7 件，其中有 2 件因客戶因素而中止授信提案，餘 5 件經核定通過，分別屬赤道風險分級 A 類 1 案、B 類 1 案與 C 類 3 案。截至年底依 EPs 規範達須揭露之狀態 (Financial Close- 簽約可撥貸)，則有 2 件，均為 C 類。

- ESG：2017 年 5 月至 12 月，新提案戶授信總件數 4,393 件，客戶因涉及 ESG 檢核事項 (如屬於敏感產業、汙染議題、集團環保、誠信經營)，上簽公文敘明擬承作 / 維持往來理由的案量 207 件；現有客戶覆審總件數 3,490 件，發現涉及 ESG 檢核事項 (如：汙染議題、集團環保、誠信經營)，上簽公文敘明狀態，持續貸後管理的件數 45 件。至年底，因涉及 ESG 檢核事項，經提報討論，婉拒的案件有 5 件。

2011 年

- 2011 年起推出國內首件光電融資，累計至今已核貸超過 1 千座電廠，總裝置容量近 3 億瓦 (300MW)。
- 目前為全台最大太陽光電融資銀行之一，市佔率超過 2 成。

2014 年

- 國泰世華銀行與台南市政府攜手打造全國首座也是全國最大自行出資的太陽能光電社區 - 台南安南區「人間清境社區」。
- 後續配合政府政策持續引進國際專業太陽能電站裝置，並提供融資規劃。

2015 年

- 成為台灣首家赤道銀行。
- 遵循國際赤道原則標準，調整授信流程。

2016 年

- 主導國內首宗離岸風力發電融資，為綠色能源再添新里程及典範。

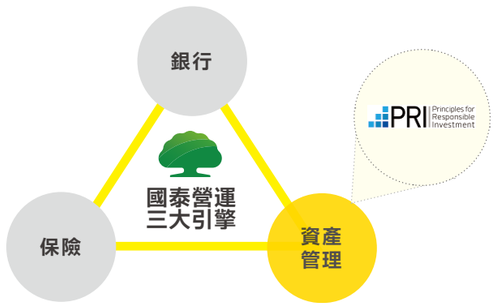
2017 年

- 國泰世華銀行在 2017 年制訂企業放貸環境社會與永續治理 (ESG) 規範，將「責任授信」適用範圍擴大至全體企業授信戶。

國泰世華銀行攜手 Green Giraffe，擔任海龍 2 號及海龍 3 號離岸風場之國內外財務顧問

國泰世華銀行支持綠能發展，布局離岸風力發展再下一城，憑藉專業優質之財務金融資歷，攜手全球知名再生能源財務顧問公司 Green Giraffe，共同擔任海龍 2 號及海龍 3 號離岸風場之國內外財務顧問團隊，展現專案融資之豐富經驗。兩座離岸風場合計裝置容量達 1GW (10 億瓦)，商轉後將挹注台灣達成 2025 年離岸風能裝置容量 5.5GW 之發展目標。國泰世華銀行期許，透過金融業與綠能產業之互惠扶持，有助於台灣綠能產業拓展格局，共同打造綠色台灣，創造永續之未來。

責任投資原則 (PRI)



國泰金控依循責任投資原則 (PRI)、赤道原則 (EPs) 與機構投資人盡職治理守則，訂定國泰金控則投資暨放貸政策，並整併全球永續投資聯盟 (GSIA) 調查報告中責任投資之 7 類作為、以及責任投資原則 (PRI) 之框架，將國泰投資、放貸流程確立如下：

首 家

首家金融機構設立責任投資小組

唯 一

台灣唯一參與 LCI、CDP 未回覆企業議合倡議、AIGCC 的金融業者

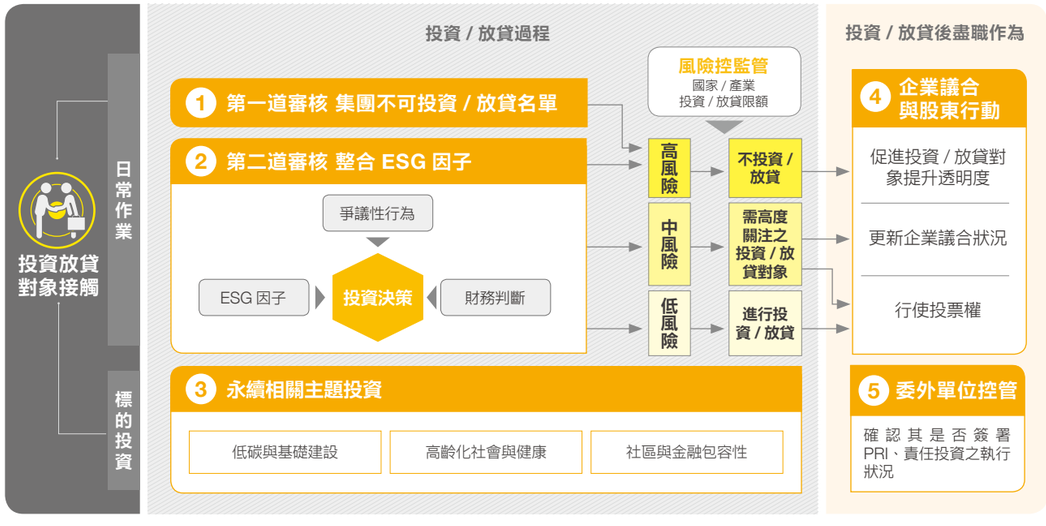
全 面

全面簽署機構投資人盡職治理守則 (人壽、產險、投信)

首 創

國內首檔針對永續產業的私募股權基金已獲主管機關審核通過

國泰投資、放貸 ESG 整併流程圖



集團不可投資 / 放貸名單

2017 年國泰金控訂定集團《不可投資 / 放貸政策》，其中包含具高度風險的產業 (如爭議性武器) 及國家 (如重大違反人權或遭制裁之國家)，並由責任投資小組定期檢視名單。國泰堅信，藉由整合 ESG 因子讓投資人與被投資的企業邁向永續，是增加彼此價值最佳的方式，因此國泰雖有採用負面 / 排除性篩選，但此並非國泰責任投資的重點。

整合 ESG 因子

國泰認為，導入 ESG 資訊能促進長期價值，因此現階段主軸為 ESG 因子整併進入投資決策當中，各子公司在金控整體責任投資政策下，依其屬性、資產管理狀況進行導入，作為如下：

1. 明訂辦法並建立 ESG 整合機制：

國泰人壽、產險皆於「投資管理流程」及「投資政策」中明訂資金運用時須考量責任投資原則，透過調整投資流程，並應用內部投資資訊系統、外部研究資源， 將 ESG 納入投資決策過程，此外，國泰人壽也將於 2018 年建立 ESG 高風險提報討論機制，提前掌控 ESG 風險的衝擊。

2. 完善 ESG 資訊系統、建立專責 ESG 整合工作小組：

除了採購國際級 ESG 研究管理資料庫，國泰人壽於 2016 年底由投資前中後台部門共同成立責任投資工作小組，小組成員持續研究國際標竿企業責任投資作為並積極與其交流學習，並且每年訂定具體執行方案，以精進及完善 ESG 整合流程。國泰投信則於 2017 年集合所有投資部門，如台股、國際股、債券、量化投資等，於各投資部門選出 1~2 人，成立 ESG 整合工作小組，透過系統化 ESG 研究，經理人與研究員的投資團隊在進行投資前層層把關，經理人會主動考量將 ESG 因子納入投資決定。

3. 教育訓練：

為增進對責任投資之了解與研究，國泰持續對內進行 ESG 教育訓練，人壽 2017 年參與 256 人次、總計約 513 小時，產險為 42 人次、共計 44 小時，投信則於第四季舉辦全公司四梯次的 ESG 團訓，共計 247 名員工在 7 小時的會議中，與講師及組員交流企業社會責任的內涵及可行方案。

4. 將 ESG 整合能力成為核心競爭力：

國泰投信 ESG 整合能力獲得肯定，於 2018 年 3 月正式獲得政府勞動基金應用局國內首筆 ESG 基金之委外代操，控管資產為新台幣 60 億元，未來將使用台灣永續指數做為投資績效標竿。

永續相關主題投資

1. 低碳投資：

國泰金控藉由兩年來參與低碳投資登入平台倡議的經驗，將 8 大低碳產業進行統整簡化為 6 大產業，包含能源 (不包含核能、化石燃料)、建築、廢棄物回收、交通、產業 (高效能)、金融 (如綠色債券)，以更能運用於公司內部，並於 2018 年 2 月依低碳產業定義檢視集團所有低碳投資 / 放貸金額。截至 2017 年 12 月底，國泰金控及旗下子公司總低碳投資 / 放貸金額為新台幣 1,498 億元。

2. 綠色債券：

綠色債券於近幾年蓬勃發展，台灣櫃檯買賣中心亦於 2017 年 4 月建立國內綠債發行制度，國泰為積極發展綠色金融、支持具有環境效益的綠色投資，因此響應台灣首波綠色債券發行，國泰人壽共計購買新台幣 8.75 億元之綠債 (約占首波發行金額 17%)，若加總國外綠債，至 2017 年年底共計價值新台幣 17.35 億元。

同時，國泰綜合證券亦承銷 10 年期 5 億元的台電綠色債券。該債券為櫃買中心推動綠色債券以來，國內最大發行金額，藉此促進現有的發電結構裡加速推動綠能，包括風力發電、太陽能發電、或是大家比較關注的燃氣發電，來取代燃煤發電。

3. 永續產業私募股權基金：

2017 年國泰私募股權公司規劃募集「國泰永續私募股權基金」新台幣 100 億元，為台灣首檔針對永續發展關鍵產業的私募股權基金。未來國泰永續私募股權基金將師法國外私募股權基金架構，採有限合夥制度，專業化管理投資標的。

國泰永續私募股權基金投資標的

- 產業進入門檻高、政府鼓勵發展
- 具備長周期循環、抗景氣波動、報酬穩定特性
- 能夠配合當前環境永續共榮、實現社會企業責任

4. 基礎建設投資：

「再生能源與基礎建設」為國泰 ESG 四大主軸之一，因此除針對低碳產業的投資，我們對基礎建設也十分關注，期待藉由金流的協助，讓各地的基礎建設得以發展，人民福祉能夠提升，截至 2017 年底，國泰針對基礎建設進行之投資金額達新台幣 5,041 億元。其中，國泰人壽將壽險資金引入國內民生用汙水處理，投資金額 4.55 億元，較 2016 年成長 39%。同時宣布投資「台杉水牛投資公司」特別股 3 億元 (占該次募集金額 7.5%)，投入物聯網與智慧機械領域，協助打造智慧城市，為國內第一家宣布投資國家級投資公司的保險公司，截至 2017 年底，已實際投入 1.5 億。

企業議合與股東行動

1. 氣候變遷：

國泰金控於 2012 年率先支持 CDP，多年來，國泰金控及其子公司進行債券投資、授信餘額達 100 億以上的企業，近 70-80% 的企業為 CDP 問卷發放對象，因此國泰 2013 年起贊助 CDP 在台活動，讓更多企業了解 CDP 的意涵。2017 年，國泰為台灣唯一參與 CDP 未回覆企業議合倡議 (Non-discloser engagement campaign) 之金融業者，串聯多方投資人的方式，鼓勵尚未參與碳排放揭露的公司，能回應 CDP 問卷。由國泰主導議合之企業，回覆率為 19%，高於 CDP 整體議合回覆率 11%。

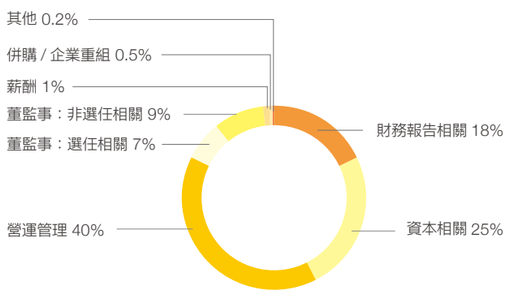
此外，國泰金控亦於 2017 年 11 月 COP23 展開之際，舉辦「台灣氣候變遷圓桌論壇」，讓台灣各產業的領導者齊聚一堂，討論對氣候變遷的看法與因應，最終有台灣半導體、電子業、電信業、交通航運、保險業、政府部門、政府基金、顧問公司等，共計 20 多家台灣領導性產業及機構一同參與，同時，國泰的高階主管也展現了強而有力的支持，由國泰人壽慈善基金會錢復董事長領軍，國泰金控李長庚總經理、國泰人壽劉上旗總經理、國泰投信張錫董事長與張雍川總經理皆親自出席，展現國泰在企業永續上的重視與領導力！

2. 機構投資人盡職治理守則：

為展現公司積極所有權人之盡職管理作為，目前國泰人壽、國泰產險、國泰投信皆已簽署，並已公開執行狀況，以發揮機構投資人之專業與影響力，善盡資產擁有人 (Asset Owner) 之責任。

2017 年總計出席 398 家股東會、總計表決 2,202 項議案，其中 2,092 案為贊成、110 案配合主管機關要求棄權（註）。

投票情形依議案類型所佔比例如下：



詳細議案數與投票狀況，請見：

國泰人壽 2017 年盡職治理報告	國泰產險「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明與投票情形揭露報告		國泰投信機構投資人盡職治理遵循情協揭露

註：依保險法第 146-1 條及第 146-5 條規定，保險業不得行使對被投資公司董事、監察人選舉之表決權，故董監事選任相關之議案採棄權方式處理。

此外，國泰人壽亦透過電話會議、座談會，參與法說會或及派員參加股東會等方式與被投資公司經營階層溝通 2017 年共計拜訪 851 家公司、1,507 次公司；投信則有近 50 位經理人或研究員，2017 年平均每人參訪頻率約 133 次。

委外單位控管

為確保國泰人壽所全權委託之資產管理公司善盡資產管理人 (Asset Manager) 之責，2017 年國泰人壽與委外單位簽訂合約時，納入責任投資考量，並每年檢視其 ESG 作為，期與委外機構共同重視 ESG 的永續經營風險與機會。國泰產險則定期與委託投資單位溝通本公司對 ESG 議題之期望與要求。國泰人壽與國泰產險所全權委託之資產管理公司中，約有 95% 部位受簽署 PRI 或地方性盡職治理守則之委外單位管理。

綠色金融先鋒

再生能源先鋒
最大太陽能電站融資銀行之一，並完成首宗離岸風電融資案

離岸風電保險先鋒
國內首家提供離岸風機保險之產險公司

綠色交通先鋒
推出首張綠能環保車保險及自行車保險

永續基金先鋒
開始募集推出第一檔永續發展私募股權基金

輔導產業先鋒
深耕輔導環保及綠色節能產業

根據世界經濟論壇 (WEF)《2018 年全球風險報告》，「環境問題」持續為全球專家們最大的擔憂。環境風險不斷加劇，發展再生能源將成為因應氣候變遷風險的關鍵一步，國際能源署 (IEA)《2017 世界能源展望報告》指出到 2020 年，再生能源發電量將超過煤炭發電；到 2040 年，再生能源占全球總發電比率將達到 40%。國泰金控作為綠色金融第一品牌，積極支持綠色能源發展，期待創造環境與經濟共榮。

支持綠色能源發展
- 太陽能電站融資
- 離岸風電專案融資
- 再生能源營造保險

串聯客戶力量
- 永續發展私募股權基金
- 綠色債券承銷

支持綠色交通轉型
- 大眾運輸營造保險
- 綠能環保車保險
- 自行車保險

支持初創企業
- 輔導環保及綠色節能產業上市櫃

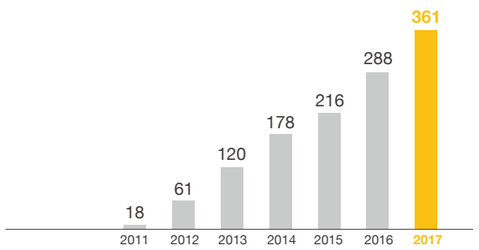
支持綠色能源發展

國泰世華為國內最大太陽能電站融資銀行之一

國泰世華銀行秉持對環境永續發展的支持，一直是綠色金融的先行者，2011 年率先進入太陽能電站融資領域，整合行內資源、設立研究團隊，建立一套電廠評估模式，作為融資評估準則，如今已經成為國內最大的太陽能電站融資銀行之一。

截至 2017 年，國泰世華銀行核貸之海內外太陽能電廠總裝置容量達 361MW，其中國內電站為 1,502 座，總裝置容量達 318.5MW，市占率超過 20%。海內外已核貸之發電設施每年可產生近 4.5 億度乾淨電力，可供給相當近 12.4 萬戶家庭年用電，生產太陽能電力年減二氧化碳 238,260 公噸，減碳量約當 612 座大安森林公園面積。

太陽能電站融資貸款海內外總裝機容量 (MW)



註 1: 工業技術研究院—台灣地區太陽能設備平均每一千瓦裝置容量發電約 1,000-1,500 度，以一千瓦平均發電量 1,250 度計算；依台電公布之 2016 年家庭用電量：每戶家庭每月平均用電量約為 303 度。

註 2: 依能源局公佈之 2015 年電力排放係數：每度電約排放 0.528 公斤的 CO_2。依經濟部能源局 2011 年之換算標準，1 座大安森林公園 1 年 CO_2 之吸收量為 389 公噸計算。

國泰世華完成全台首件離岸風電融資

國泰世華銀行於 2015 年創設「專案融資諮詢部」，為台灣金融業中第一個專案融資專業團隊。該部門聘請具國際經驗之專案融資專業人士，結合區域知識與經驗，為亞洲各地的客戶提供專業服務。台灣首件離岸風電聯貸案「海洋風電離岸風力發電案」為台灣第一座離岸風電場專案融資，寫下國內發展再生電能之重要里程碑，更是台灣首件遵循赤道原則融資專案。國泰世華銀行作為第一階段主辦暨管理銀行，成為台灣領先進入離岸風電融資的先驅銀行。「海洋風電離岸風力發電案」涵蓋兩階段，目標裝置總計 32 座離岸風機。2016 年 5 月已順利完成第一階段 2 座示範風機，裝置容量為 8MW。第二階段海洋示範風場目標建置 30 座離岸風機，總裝置規模為 128MW，預期於 2018 年完成融資授信。

第一階段 2 座風機每年預估可提供 2,800 萬度乾淨綠色電力，年減二氧化碳排放量約 14,800 公噸，約當於 38 座大安森林公園吸碳量，作為未來建設 5.5GW 離岸風場之示範。

註：根據 Energy Numbers (http://energynumbers.info/) 統計全球設置離岸風電之國家，包括丹麥、德國及英國之主要離岸風場，三國的容量因子分別為 47.4%、41.6% 及 44.13%，則取 35%~40% 為算容量因子，並依「實際發電量 = 裝置容量 x 容量因子」公式計算發電量。

國泰世華銀行協助於上緯子公司海洋風電公司苗栗外海建置 2 部離岸示範風電機組，總裝機容量達 8MW。

聚焦東南亞市場，綠色金融成果漸現

根據中國能源礦物部預測，2021 年印尼將成為世界最大地熱電力生產國家。然而地熱電廠面臨高額建置成本的困境。國泰世華銀行為東協地區擁有最多營運據點的台資民營銀行，挾此優勢，2017 年國泰世華銀行擔任印尼地熱電廠 Star Energy 再融資聯貸案之統籌主辦行，此案總裝置容量達 227MW，為當年度印尼規模最大之地熱電廠聯貸案，展現國泰世華銀行推動再生能源之重要里程碑，更獲得多項國際獎項肯定。

國泰世華銀行將持續拓展專案融資服務，如緬甸及寮國太陽能及水力發電廠，以及印尼水力發電廠等，爭取與國際性銀行聯合主辦再生能源電廠融資案，以期成為亞太地區專案融資之領導性銀行。

整合集團資源，國泰產險響應支持離岸風機工程保險

國泰產險針對綠能產業提供適合工程保險商品，自 2010 年起承保水力發電電廠及太陽光電發電設備建造階段之工程險。因天災與技術挑戰，離岸風電裝置建置風險高，國泰產險發揮風險評估及損害防阻專業，2016 年配合國泰世華銀行離岸風力發電聯貸案，承接離岸風電工程保險業務，成為國內首家提供離岸風機保險保障之產險公司。2017 年亦提供水力、太陽能及離岸風電電廠及設備保險，共承保新台幣 92.4 億元。

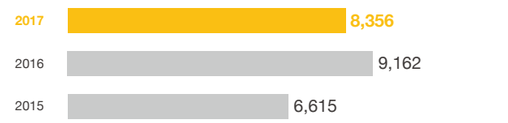
支持綠色交通轉型

國泰產險洞見需求，推出首張綠能環保車險

國泰產險積極承接大眾運輸系統之營造綜合保險，提供保障予捷運及輕軌建造階段，因各種天災及意外事故所致損失風險及第三人責任風險。

此外，國泰產險於 2013 年推出國內首張「綠能環保車保險」，至 2017 年底，累積共計 18,091 輛車投保，在配合政府扶持綠能產業的原則下，同時鼓勵支持環保的汽車駕駛人，幫助台灣交通工具轉型。

綠能環保車險累計簽單保費 (萬)



國泰產險領先同業，推出自行車保險

國泰產險 2016 年率先業界推出「自行車保險專案」，彌補自行車族無保險保障的風險缺口，至 2017 年，累計承保件數達 1,244 件。國泰產險並接受產險公會委託規劃，2017 年推出台灣首張「公共自行車傷害險」保單，鼓勵更多人加入綠色騎乘的行列。

自行車保險累計承保金額 (萬)

串聯客戶力量

國泰投信開始募集國內首檔鎖定台灣永續發展關鍵產業私募股權基金

國泰投信於 2017 年成立國泰私募股權公司，成為國內第一家獲准設立私募股權基金的公司，第一檔私募股權基金鎖定台灣永續發展關鍵產業，如循環經濟、綠能科技等產業，響應政府「前瞻基礎建設」及「5+2 新興產業」計畫。基金投資策略將以長期投資、報酬穩健、環境永續及民生必需四個面向，針對循環經濟、綠能科技及其他亮點產業進行布局，實際投資內容將以水資源處理運用、太陽能等再生能源為主，募集規模為新台幣 100 億元。

國泰綜合證券參與國內最大綠色債券承銷

隨著綠色金融意識的提升，帶動新經濟型態發展，台電於 2017 年首次發行綠色債券，金額達新台幣 83 億元，是櫃買中心推動綠色債券以來，國內最大發行金額。本次募得的資金將用於「溫室氣體減量」、「污染防治與控制」及「再生能源及能源科技發展」等 3 大類綠色投資計畫。台電此次發行之綠色債券合計新台幣 83 億元，國泰綜合證券承銷 10 年期新台幣 5 億元的債券。

支持綠色新創企業

國泰綜合證券連年輔導環保及綠色節能企業籌資

國泰綜合證券協助環保及綠色節能企業籌資，2015 年籌資金額超過新台幣 7 億元，其中包括從事水資源工程及工業用液體過濾設備之公司。2016 年再接再厲，除主辦輔導全國唯一跨足太陽能模組與電廠經營之能源業者安集科技，也協助從事工業廢水處理工程的萬年清環境工程股份有限公司進行籌資，該公司於 2017 年，順利登錄興櫃。2017 年 9 月更輔導全球知名環保墨水代工廠泓瀚科技掛牌上櫃，供應全球 80 多個國家，並在巴西市占率超過 5 成的泓翰科技，獨家開發環保型墨水，在新興國家占有重要地位。國泰綜合證券連年為綠色環工產業前進資本市場盡一份心力。

泓瀚科技以每股 55.2 元掛牌上櫃，國泰綜合證券為主辦輔導券商

國泰金控洞悉氣候變遷風險，橫向連結集團資源，發揮「綠色金融第一品牌」的使命，積極朝環境、經濟共榮的目標邁進。

環境影響層面

「再生能源與基礎建設」為「國泰 ESG 4 大主軸」之一，呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)，國泰金控積極支持再生能源產業發展，並加強基礎建設計畫推動，有效降低氣候變遷風險，帶動環境與經濟共同成長。

綠色金融先鋒

- **再生能源先鋒**
  最大太陽能電站融資銀行，並完成首宗離岸風電融資案
- **離岸風電保險先鋒**
  國內首家提供離岸風機保險之產險公司
- **綠色交通先鋒**
  推出首張綠能環保車保險及自行車保險
- **永續基金先鋒**
  開始募集第一檔永續發展私募股權基金
- **輔導產業先鋒**
  深耕輔導環保及綠色節能產業

環境影響

2017 年承作之太陽能及離岸風電裝置生產之綠電	4.8 億度
2017 年生產之太陽能及離岸風電提供家庭年用電	13.2 萬戶
2017 年承作之太陽能及離岸風電裝置年減碳排放量	25.3 萬公噸
2017 年太陽能及離岸風電裝置減碳量相當大安森林公園吸碳量	650 座
2017 年承作之綠能環保車保險	1.8 萬輛車
2017 年承作之自行車保險	1,244 輛自行車

普惠金融最佳後盾

高齡最佳後盾
完備的高齡健康、經濟、照護保障及信託機制

弱勢最佳後盾
市占最大微型保險保障機構

社企最佳後盾
領先業界提供社企優惠貸款

芒果農最佳後盾
業界唯一提供芒果農基本保障

學子最佳後盾
堅守社會承諾，唯一承作學團保險之公司

台灣社會正不斷受到年齡、經濟等差距擴增的衝擊。國泰金控積極以多元化的商品與服務回應社會現存及潛在風險，秉持為社會建構堅強的保險保障安全網的使命，實踐普惠金融理想。

回應高齡化與健康議題
- 完備的高齡健康、經濟及照護保障
- 幸福守護安養信託
- 保險給付信託
- 協助高齡概念企業籌資

擴大影響力
- 中小企業優惠貸款
- 社會企業優惠貸款
- 芒果農作物保險

拓展金融包容性
- 微型保險
- 公益信託
- 柬埔寨 MFI 微型貸款

彌補社會機制不足
- 學生團體保險
- 職棒防賭信託基金

回應高齡化與健康風險

多元化商品保障無虞的高齡及健康人生，讓幸福延續

亞太風險中心 (Asia Pacific Risk Center) 報告指出，亞洲人口老化速度居全球之冠。台灣處於這波高齡化衝擊的浪頭，從高齡社會進入超高齡社會，只剩下 8 年時間，2050 年將躍登全球最老國家，高齡人口急速攀升帶來的經濟壓力及醫療照護成為未來社會隱憂。

國泰人壽秉持「以人為本」的經營理念，積極承擔高齡化的社會風險，以豐富的保險商品陣容提供保障，解決民眾於高齡時可能面臨的痛點，2017 年因應高齡議題共開辦 9 張新商品，以作為維持社會穩定的最佳後盾。

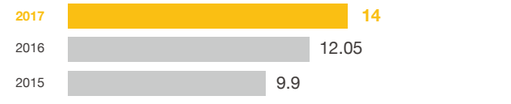
為協助民眾減緩高齡所帶來的經濟安全風險，2017 年國泰人壽推出首張小額終老保險「國泰人壽微馨愛小額終身壽險」，讓高齡族群也能享有基本壽險保障，並期望促進民眾於身故風險的認知與規劃，讓經濟弱勢或超過一般壽險商品承保年齡的高齡族群，能以親民的保費獲得保障，至 2017 年底共承保超近 16 萬件，總保障金額超過新台幣 458 億元，為業界投保張數及新契約保費最高的公司。

國泰產險也發揮洞見風險的專業，據衛生福利部最新公告 104 年國人十大死因，癌症已蟬聯 34 年榜首，面對國人的健康風險，發現癌友使用標靶藥物治療的迫切，研發全國第一張創新核准商品「國泰產物初次罹患癌症標靶治療費用保險」，提供初次罹癌標靶治療一次性給付保障，讓癌症患者可以選擇對自己最有效的治療方式。

國泰世華銀行以「幸福守護安養信託」守護高齡者經濟自主

國泰世華銀行長期以信託專業，守護高齡者及身心障礙者的財產，更於 2016 年針對該族群推出「幸福守護安養信託」專案，讓國人可自由選擇將不同類型之財產交付信託的模式，確保財產「專款專用」，讓高齡者及身心障礙者擁有尊嚴且快樂的安養生活。累計至 2017 年底共辦理 314 件高齡者及身心障礙者安養信託，其中 2017 年度辦理 34 件，交付信託本金達新台幣 14 億元，並於 2017 年獲金管會核定為 2016 年辦理高齡者及身心障礙者信託績效優良銀行。

國泰世華銀行安養信託 (高齡者及身心障礙者)
累計規模 (億)



整合集團資源，以「保險給付信託」延續關懷

保險為保戶架構基礎的安全網，保險給付信託讓這個安全網更加堅實。國泰世華銀行透過保險給付信託，規劃保險理賠金的實際運用，由銀行依契約給付生活費及教育費等支出，輕鬆確保理賠都能「專款專用」照護家人所需。國泰世華銀行保險給付信託市占率突破 4 成，長居業界第一，並整合集團資源，提供「國泰旅遊平安險身故保險金自動納入信託機制」，不論是投保國泰人壽或國泰產險的旅平險，簡單勾選即可完成託付，自動納入保險給付信託，打造完整的全方位保險加信託整合機制。

國泰世華銀行亦長期關注客戶需求，在子女保障信託、股權規劃信託、遺產傳承信託以及保險給付信託等多重領域上累積豐富資歷，提供即時專業諮詢，陪伴眾多客戶提前規劃、分配資源，協助客戶完成財富傳承三代的心願。

國泰人壽為快速回應民眾需求，進一步擴大影響層面，領先業界推出網路投保專屬保險商品「微心 i 小額終身壽險」，盼能體貼工作忙碌的族群，透過網路輕鬆滿足基本保障需求，國泰人壽也於 2018 年 1 月推出搭配商品「微馨護終身健康保險」，提供民眾關注的癌症及長照保障，基本保障更臻完善。

微心 i 小額終身壽險

微馨護終身健康保險

特色一
業界每人限購一張
每位保戶於業界限購一張

特色二
少少保費，終身保障
較一般終身壽險便宜，以實惠保費預留保障

特色三
免上傳 / 下載文件
24 小時不打烊，3 分鐘快速獲得保障，不受時間及地點限制

主動協助長照、高齡化概念企業於資本市場籌資

為提升高齡產業資金需求與活化，國泰綜合證券積極扶植，於 2014 年成功輔導杏一醫療順利掛牌上櫃，為長照相關產業注入資金活水。隨著公司業務發展擴張及服務品質再提升，國泰綜合證券於 2017 年協助公司在資本市場再次籌資，該次籌資金額約新台幣 3.2 億元。未來，國泰綜合證券將持續主動支持長照、高齡化相關企業，為高齡社會及產業盡一份心力。

國泰金控長期關注高齡社會議題，2017 年成為「智齡設計課程」開辦 3 年以來，唯一合作之金融業。「智齡設計課程」集結台灣大學等國內 5 所大學，來自高齡健康管理、工程、設計等系所學生，藉由產學共授模式，培養跨領域人才，同時為高齡社會問題提出解決方案。2015 年開辦以來，已累計超過 160 位修課學生。國泰金控期待經由長期的跨領域產學共構，為高齡者打造「最友善的金融服務體驗」。

由國泰世華銀行同仁帶領學生至分行進行場域調查，試圖找出高齡者接觸金融服務時的最大痛點。

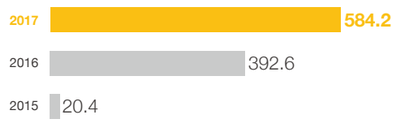
拓展金融包容性

國泰人壽與國泰產險以「微型保險」，照顧經濟弱勢族群的生活

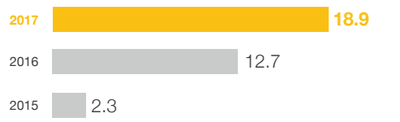
國泰人壽現行已開辦 5 項微型保險商品，商品提供個人保險及團體保險的選擇，保障內容涵蓋傷害死殘、傷害醫療及壽險，累計至 2017 年底總保障金額共新台幣 460.2 億元，總共提供約 14.8 萬弱勢民眾於有限的經濟預算下獲得基本保障及相關服務，實際理賠總計已提供 322 個弱勢家庭即時的經濟支援。

國泰產險提供微型團體保險，以強化經濟弱勢者或特定身分者之身故、殘廢及傷害醫療基本保險保障，善盡保險業社會責任，至 2017 年底，累計承保人數已達 41,375 人，共協助 257 個家庭獲得基本保障。

國泰人壽及國泰產險微型保險累計承保金額 (億)



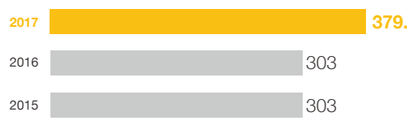
國泰人壽及國泰產險微型保險累計承保人次 (萬)



國泰世華銀行以「公益信託」，讓善款確實回饋社會大眾

國泰世華銀行至 2017 年底受託公益信託規模達新台幣 379.2 億元，為業界第一，協助數名上市櫃企業主及事業有成之社會賢達人士成立以慈善、教育、兒童福利等為主要目的之公益信託，期能讓善款金流更透明，確實達到回饋社會之目的。

國泰世華銀行公益信託累計信託規模 (億)



國泰世華銀行柬埔寨子行提供當地 MFI 優惠貸款

CUBC 提供柬埔寨 MFI 之放貸餘額 (美金百萬元)

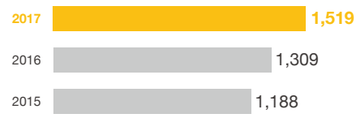
柬埔寨民眾對金融機構普遍信任感低， 當地民眾高度仰賴散布鄉鎮的微型金融機構 (MFI) 提供貸款，柬埔寨國家銀行統計指出，至 2016 年底柬埔寨共有 64 家微型金融機構 (MFI)，較 2014 年成長 6 成。柬埔寨微型融資協會至 2016 年底之貸款總額為美金 2,285 億元，高達 1.78 百萬筆不同帳戶的資金在微型金融機構中流通。國泰世華銀行柬埔寨子行提供柬埔寨微型金融機構 (MFI) 貸款，累計至 2017 年共放貸予 2 家微型金融機構，放貸餘額達美金 12.9 百萬元。

擴大影響力

國泰世華銀行「社會企業貸款」，為社企發展挹注活水

中小企業是帶動國內經濟成長的最佳動力，國泰世華銀行長期支持中小企業發展，提供優惠利率貸款，至 2017 年底，放貸餘額達新台幣 1,519 億元，2018 年將持續與信保基金合作，聚焦中小企業融資專案送保件數與金額之穩定成長。

國泰世華銀行提供之中小企業累計貸款餘額 (億)



此外，台灣的社會企業正蓬勃興起，但是社企面對營運資金籌募仍存有很大的憂慮。為協助社企發展，國泰世華銀行與台北市政府合作，率先業界打造「社會企業優惠融資專案」，針對符合資格之企業提供小額、低利率貸款，希望串聯政府、企業的力量，共同為社會企業提供優惠融資平台，2017 年 4 月推出至 2017 年底，已貸款予 4 個社會企業，國泰世華銀行深入社會需求與脈動，期盼挹注台灣社企發展活水，藉由提供臺灣社企生態體系發展之友善環境，建構更美好的商業與社會整體環境，實現社會共好精神。

國泰世華率先業界提供社企優惠貸款，至 2017 年底已貸款予 4 家社企。

國泰產險以「芒果農作物保險」，為農民災損提供基本保障

鑑於近年來全球氣候變遷，寒流、高溫、旱災、暴雨等災情時有所聞，國泰產險於 2016 年 11 月正式推出「芒果農作物保險 (政府災助連結型)」，為業界唯一提供芒果農基本保障之保險公司。國泰產險希望提供給農民更多的保障選擇，2017 年再推出「芒果農作物保險 (區域產量型)」，讓農民可以針對本身的需求選擇投保適合的商品。2017 年總保障金額達新台幣 1,195 萬元。

政府災助連結型

啟動與政府天然災害救助相連結，無須再進行現地勘損。更根據前一年之損失記錄，直接反映在當年度的保費定價上，降幅高達 20%，讓果農在減少保費的負擔下，仍然可以獲得與前一年相同方案的保障。

區域收成型

採用政府公布之區域收穫量判斷，當實際收穫量低於保證收穫量時，即可理賠，不須個別農民勘損，理賠簡單快速，使農民投保更具彈性。

彌補社會機制不足

國泰人壽「學生團體保險」，為全台學子提供保障

為於學生遭遇緊急危難時提供妥善的照顧，並同時減輕家庭於照顧上增加的經濟負擔 ，國泰人壽承作 2017 學年度承作「學生團體保險」，提供全台約 308 萬名學子基本身故及醫療保障，並建置淺顯易懂學團服務網頁，供家長及社會大眾查詢及瞭解保障內容，提升學生團體保險服務品質。

另外，為關懷學生、避免學生接觸毒品，更運用學團網絡宣導反毒，同時進行環保推廣，善盡企業社會責任。

國泰世華銀行以「職棒防賭基金信託」，成為職棒球員最堅強的支持

國泰世華銀行自 2009 年起與職業棒球員工會及職棒聯盟和各球團合作，承辦職棒球員信託，為最早且受託規模最大及球員人數最多的銀行。至 2017 年底，與國泰世華銀行簽訂有效職棒防賭信託之現役球員共 234 人，信託規模已逾新台幣 1.5 億元，讓球員放心打球、球迷安心看球。

國泰世華銀行職棒防賭基金信託累計信託規模 (億)

國泰金控關注每個族群的需求，藉由完備、多元面向的金融商品與服務，秉持「給人幸福，就是幸福」的理念，成為社會最穩固的保障安全網。

社會影響層面

「高齡化與健康」、「包容關懷議題」皆為「國泰ESG 4大主軸」之一，呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)，國泰金控主動提供多元族群最適切的金融商品與服務，積極因應社會結構變遷，實踐普惠金融理想。

普惠金融後盾

- **高齡最佳後盾**
  完備的高齡健康、經濟照護保險及信託機制
- **弱勢最佳後盾**
  市占最大微型保險保障機構
- **社企最佳後盾**
  領先業界提供社企優惠貸款
- **芒果農最佳後盾**
  業界唯一提供芒果農基本保障
- **學子最佳後盾**
  堅守社會承諾，唯一承作學團保險之公司

社會影響

2017 年小額終老保險提供之保障	16	萬件
2017 年累計安養信託提供之保障	314	件
2017 年微型保險提供之保障	322	個弱勢家庭
2017 年提供之社企優惠貸款	4	家
2017 年芒果農作物保險累計提供之保障	155	個芒果農
2017 年學生團體保險提供之保障	308	萬名學子
2017 年職棒防賭基金信託提供之保障	234	名職棒球員

打造數位金融嶄新視野

在極端氣候事件、網路攻擊等全球極端風險肆虐下，我們必須以最富創造力的方式因應環境、社會問題。科技翻轉金融的面貌，數位時代造就不同以往的生活型態，金融機構「需要找到能夠在客戶日常生活中重要時刻幫助他們的方法，同時運用數據來構建引人入勝的客戶體驗」。

國泰金控引領數位前瞻

國泰金控以數據驅動決策 掌握金融科技發展脈動

國泰金控數位發展策略

策略 1	視野放眼國際
策略 2	跨金融領域、跨產業
策略 3	透過 4 大途徑 1. 與新創公司合作 3. 產學合作 2. 參加加速器 4. 直接投資

國泰金控以「多路並進、穩定掌舵，結合集團資源、持續完善大數據生態系統」的策略創新商業模式，探索金融服務的無限可能。除了藉由全方位行動化服務，為客戶提供便捷的金融體驗，國泰金控數位暨數據發展中心 (DDT) 成立兩年，觸角已遍及東南亞各地，積極增加金融服務的可及性。

DDT 橫向鏈結集團數位化發展，期待藉由資訊整合能力、數據分析開發，和客戶之間建立有意義的連結，成為客戶的最佳金融領航員。未來將以提供更友善的金融場景與服務為目標，持續透過客戶數位行為分析、數位流程優化、數位通路拓展，提供個人化金融服務，主動掌握顧客需求，落實數據驅動決策的理念。

國泰智能投資 精實客戶體驗

國泰金控致力以金融科技為客戶打造多元且低成本的理財解決方案，推出強調鼓勵「長期投資」的智能投資平台，以協助客戶「達成投資目標」為核心，幫助投資人達成有紀律、理性、不受市場影響的定期投資。

國泰金控結合集團旗下全球資源，包含國泰世華銀行投資研究團隊、產品團隊、國泰投信以及美國康利資產管理公司專業豐富的投資經驗，與香港新創公司 Quantifeed 所打造的智能演算技術，打造全方位專業國際投資團隊，期待用最縝密的演算法，讓每位客戶使用世界級專業投資服務的同時，穩定地完成人生中各階段的理財目標。

國泰智能投資

國泰金控的專業團隊打造智能投資平台，協助客戶穩健地完成理財。

最有溫度的數位金融—柬埔寨子行 (CUBC) Payroll 1.0 薪轉服務

亞洲開發銀行 (ADB) 研究指出，柬埔寨 2017 年支付和轉帳需求量估計達 83 億美元，而正式金融服務交易量僅 33 億美元，這之間有 54 億美元的鴻溝。支付是柬埔寨民眾生活場景中與金融服務最密切之連結，因此國泰世華銀行柬埔寨子行 (CUBC) 看見需求，成為柬埔寨第一間串接支付業者，提供 Payroll 薪轉服務之銀行。CUBC 與工廠薪資資料對接，以金流服務協助工廠員工在合作之支付業者的線下據點提領薪水，不僅更加便利，也大幅降低在發薪日攜帶大筆現金被搶劫的風險，工廠亦可省去每月發放大筆現金的麻煩及發薪計算錯誤之風險。

透過 Payroll 1.0 薪轉服務，將 CUBC 的據點，由原先 16 個分行、80 台 ATM，提升至約 3,500 線下據點，建立起一個當地民眾與金融機構間可負擔的連結，擴大實現普惠金融。未來將持續透過與支付業者建立合作，提供當地民眾接觸更多金融服務類型之可能。

國泰人壽打造業界第一行動品牌

國泰人壽主動預測客戶不同階段的需求，2017 年獲得亞洲保險業科技獎評審團大獎「Best Insurer: Technology Award」

及「亞洲保險業獎 (Asia Insurance Industry Awards，AIIA) —最佳數位保險公司」獎項，雙雙成為唯一獲該榮耀的台灣保險業者，屢次為台灣締造佳績。

國泰人壽成立金融保險專利小組，2014 年為台灣首家獨家取得行動保險發明專利之壽險公司，至 2017 年底已經取得 43 項保險科技專利，持續領先業界推出多項保險智能服務，讓客戶體驗全方位行動化保險服務。

國泰人壽 2.5 萬名業務人員透過行動保險平台，利用 iPad 即時受理保戶一站式保險服務，發揮客戶在哪裡，行動服務員就在那裡的力量。在提供保戶快速、安全、方便的服務體驗的同時，也為節能減碳貢獻，2017 年節省總數近 53.3 百萬張紙的使用量，等同減少了約 11 座 101 大樓高度的紙張耗損。

行動投保使用率 98%
透過智能化核保機制讓作業時間從 3 天縮短為最快 10 分鐘，使用率為業界之最。

行動理賠使用率 94%
簡化理賠申請書為 1 個簽名，獨創拍照上傳受理及自動核賠機制，15 分鐘就能完成申請。

行動保費節省紙張數 285 萬張
整合保戶曾經授權國壽請款且經銀行核印成功的帳號，提供保戶於平板簽名，即完成授權。

行動保全使用率 91%
保戶可透過業務員到府辦理行動保全服務，並搭配一次性密碼 (OTP)、簡訊認證雙重確認。

電子保單件數 36 萬件
電子保單在核保後寄送至保戶信箱，不需另行下載電子載具，大幅節省時間並改善找不到保單的窘境。

國泰世華銀行用「數位」讓金融更深入你我的生活

國泰世華銀行新版網路銀行及行動銀行 APP 以體驗一致、內容一致、行動優先為訴求，設計簡易順暢介面與視覺體驗。至 2017 年底，國泰世華銀行數位平台 MyBank 用戶人數為 317 萬人，行動銀行 My MobiBank 2017 年全新升級改版，針對信用卡戶申請行動銀行，不再需要收信重設密碼，申辦更快速，純卡戶註冊數年營收成長率 (YOY) 成長 133%，另也優化非約轉申辦流程，原先需要臨櫃辦理，現在只要一機在手即可完成線上開通，轉帳筆數月營收成長率 (MOM) 成長 23%，至 2017 年底 My MobiBank 用戶人數為 110 萬人。

國泰世華銀行落實行動支付與民眾日常生活接軌，積極創造應用場域、打造無現金社會。國泰世華銀行於 2017 年成為首批支援 Apple Pay 之銀行，率先業界提供卡友使用 Apple Pay，為客戶帶來不同以往的結帳流程，整體表現領先業界，其中以年輕網購及飛航旅行特別喜愛使用行動支付，且上述族群加入國際 3 大 Pay 比例超過 3 成。2018 年更將行動支付技術導入穿戴裝置，支援 Garmin Pay 與 Fitbit Pay，為卡友創造手機付款外的行動支付嶄新體驗。

除此之外，國泰世華銀行獨家取得與 7-ELEVEN 合作，並支援全家便利商店 Fami Pay，結合「信用卡載具」服務，只要持國泰世華信用卡消費，發票將自動存入信用卡載具，不須再列印紙本發票，提升便利性並落實環保。

國泰世華銀行為首批支援 Apple Pay 之銀行。

集團 APP 服務，讓您一機在手 完成生活中的大小事

國泰優惠 My Rewards

面對數位化發展求新求快，國泰優惠 APP 投入研發技術，積極整合線下與行動應用布局，推出各項應用場景與服務功能，透過敏捷開發 (Agile Development)，提升開發速度並滿足客戶體驗的需求。藉由設計原型開發、使用者易用性測試、更版調整再測試等流程，以最有效率方式完成產品發佈，至 2017 年止，會員人數已突破百萬。

國泰金控更首創金融業先例，運用 Agile 加速 APP 變身公益大平台，透過國泰優惠 APP 全新紅利點數捐贈功能，門檻最低以 20 點為單位，累積滿額即可兌換優質社企的商品物資，捐給需要的社福團體，同時協助社企與社福團體。紅利點數捐贈上線不到一周已累積超過 40 萬紅利點數，達成百萬點數目標之 4 成。國泰優惠 APP 以創新數位科技串起客戶愛心、社企初心及企業用心，打造愛心無界的行動平台。

國泰優惠 APP 紅利點數捐贈功能，用點數串起無限愛心。

國泰世華數位銀行 KOKO

國泰世華銀行洞見年輕族群的需求，以 KOKO 新品牌概念，給予客戶最便利的金融服務。KOKO APP 透過簡單的申辦流程，打破時間地點限制，截至 2017 年底，KOKO 線上開戶數達 2.9 萬戶。2017 年更推出「KOKO COMBO icash 聯名卡」，整合 KOKO 帳戶金融卡、信用卡與 icash 等 3 種卡片，全線上申辦，提供一站式金融服務，讓年輕人輕鬆開始理財第一步。

國泰產險 Smart Go App

為掌握行動服務趨勢，國泰產險率先推出行動化行銷管理工具「車險 Smart Go」APP，讓業務員透過 iPad 即可隨時隨地管理車險業務，並取得智慧財產局核准新型專利，除可提供線上試算與承保，更可以直接用 LINE 通知保戶即時報價與繳費資訊。2017 年以 Smart Go APP 進行車險報價的使用率近 9 成，大幅縮短報價時間。

國泰綜合證券線上開戶 APP

國泰綜合證券敦南分公司巔覆傳統模式，以自建的全新數位經營模式運作，全面打破人員、地點及時間的限制。國泰綜合證券在 1 年內通過 4 個新型專利，為業界之最，並分別應用於最新推出的「線上開戶 APP」及全新升級的「股票快選 APP」。「線上開戶 APP」是業界第一個不需要自然人憑證或視訊認證程序的開戶 APP，以「身分識別服務中心」技術，建構整合安全的網路身分認證機制，透過該 APP 只需 3 步驟即能完成開戶流程，上線 5 個月即累積超過 9,000 個新開帳戶，換言之，1 個數位營業員的開戶量相當於 144 個營業員的量。

國泰綜合證券敦南分公司以全新數位經營模式運作，全面打破人員、地點及時間的疆界限制，效益發揮極大化。

國泰投信我的隨身基金 APP My MobiFund

國泰投信我的隨身基金 App「My MobiFund」，為業界首家提供客戶行動裝置 App 結合指紋辨識與線上密碼解鎖功能。2016 年推出並持續優化基金損益推播服務，同時增加 KYC 更新及加碼鑽扣款機制，提供客戶更便利之服務功能。2017 年透過行動載具進行交易客戶數占全體客戶之比例達 25%。

人力資本

3

46 員工結構
46 人才吸引
47 員工學習與發展
50 人才留任
52 健康職場
54 創新多元

53%
國泰女性主管比例高達 53%

4.2 分
國泰員工敬業度調查分數高達 4.2 分 (5 分制)，
填答率達 77%

143 小時
人均教育訓練時數達 143 小時

ROI 達 47
AG 2.0 教育訓練投資報酬率 (ROI) 達 47

資本風險與機會

根據世界經濟論壇 (WEF) 報告，因金融科技對產業帶來巨大衝擊，金融業人才需求改變幅度劇烈。此外，台灣人才外流世界第一，其中，專業人才外移佔外移人口 61.1%，對於高度專業的金融產業是一大考驗。 國泰作為台灣佈局東協最完善的金融業者，在十國中的九國設有據點，並透過併購與策略聯盟，實現在地化經營和細緻化服務的目標。

綜觀國際產業趨勢、區域發展與公司營運策略，國泰積極取得金融科技人才， 培育與儲備高潛力管理人才、使員工認同企業理念、打造多元背景之員工能成長、發展的舞台，為開拓市場而打拼。

員工結構

國泰金控 2017 年正職員工總數為 44,445 人，其中內勤非正職員工共 197 人，占整體員工比率為 0.44%；此外，國泰雇用之身心障礙員工共 445 人，集團平均任用率為 1.00%，符合法令標準。國泰在主要營業據點所在地，以當地員工為優先聘雇對象，其中台灣地區聘雇率達 99.5%。

正職員工人數 / 地區分布表

	分布情形						總計
	台灣地區			海外地區			
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	
管理階層	2,534	2,150	4,684	6	60	66	4,750
一般人員	28,977	10,571	39,548	33	114	147	39,695
合計	31,511	12,721	44,232	39	174	213	44,445

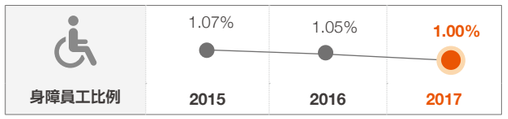
註 1：此表僅含正職人員。
註 2：非正職人數共 197 人，內勤兼職人數 0 人；工讀生人數 160 人；計時人數 13 人；約聘人數 24 人。

員工性別 / 年齡統計表

	女性			男性			總計
	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	
管理階層	81	1,222	1,237	117	1,338	755	4,750
一般人員	4,955	14,956	9,099	3,412	5,938	1,335	39,695
合計	5,036	16,178	10,336	3,529	7,276	2,090	44,445

註 1：國泰員工平均年齡為 41 歲，計算公式 = (年齡區間 * 人數)/ 總人數。
註 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。
註 3：此表僅統計正職員工。

身障員工統計表



新進人員統計表

性別	女性		1,248
	男性		908
年齡	30 歲以下		1,512
	31-49 歲		622
	50 歲以上		22
新進人員比例 (%)		12.81%	
合計		2,156 人	

註 1： 因業務人員、行銷專員性質特殊，上表統計排除上述人員。
註 2： 若考量註 1 之人員，則新進人員總計為 7,086 人，新進人員比例為 15.94%。
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。

人才吸引

員工是企業最重要的資產。近年來，因應金融科技、資訊安全、法令遵循與洗錢防制等議題日益受到重視，帶動相關人才成為市場極力爭取的對象。國泰開闢多元創新招募管道，與重點學校、知名賽事 ATCC 商業競賽等進行產學合作，提供具競爭力的薪酬及完善福利制度，持續強化雇主品牌，積極延攬優秀人才，以創造具持久性的競爭優勢，接軌國際金融市場，成為亞太最佳金融機構。

「希望種子培育計畫」攜手台大培育 FinTech 人才

國泰今年首度加入台灣大學管理學院 106 學年度「希望種子培育計畫」，共錄取 20 位同學，透過案例研討、實地操作、部門參訪等靈活方式學習，並輔以導師 (Mentor) 制度，受訓期間表現優異者有機會獲得暑期實習 (CIP) 或儲備幹部 (MA) 計畫快速通關資格。國泰金控旗下國泰世華銀行、國泰人壽以及國泰產險，推出「IT's Time 資訊人才招募計畫」聯合招募資訊人才，首度以「一日面試會 - 當天面試、當天通知」新模式，向全台資訊科技 (IT) 專業人才徵才。

國泰金控旗下企業攜手聯合招募資訊人才，推出「IT's Time 資訊人才招募計畫」

力挺 Fintech「台大電機創客松」金融界唯一合作企業

2017 年國泰金控攜手「MakeNTU 台大電機創客松」，成為台大電機創客松唯一合作金融業。繼去年與台大黑客松合作挑戰金融科技，今年主題是「智慧城市」，而「金融服務」為智慧城市重要的一環，透過參賽者創意，國泰在客戶服務整合及健康管理議題時，能更貼近年輕族群對智慧生活的想像。

國泰實習生計畫 (CIP)

面臨激烈的人才競爭，國泰以產學合作提前預約人才，穩定人才來源。2005 年起實施國泰實習生計畫 (CIP, Cathay Internship Program)，提供一個與企業職場接軌、學以致用的實習機會。計畫特色如下：

專案式研究	結合部門年度業務發展計畫，進行專案主題研究企劃，並於實習結束進行成果發表。
參與部門實際運作	參與部門日常實務運作，深入了解公司營運內容，並應用所學，落實學以致用。
寓工作於樂	透過多項軟性課程或活動，忙碌之餘可調劑身心並促進互動交流 (如菁英營、高階主管對談、品酒及高爾夫球課程體驗)。
專屬輔導員	由部門學長姊擔任 mentor，協助適應實習生活並指導專案研究。
社會責任培養	培養青年學子責任承擔與感恩，藉由社會公益、綠色環保等活動體現社會責任之意義。
優先任用	表現優秀者於畢業後優先任用。

CIP 人數統計表

年度	2015	2016	2017
報名人數	1,185	1,659	1,587
錄取人數	89	113	120
累計已進入集團任職人數 (註 1)	71	106	127
累計回任率 (註 2)	17.6%	20.5%	20%

註 1: 歷年 CIP 累計至當年進入集團任職之人數。
註 2: 累計回任率 =(歷年 CIP 累計至當年進入集團任職之人數)/ 歷年 CIP 總人數。
更多資訊：https://www.cathaylife.com.tw/bc/web/event/plan99/index.html

員工學習與發展

國泰經營超過半世紀且位居市場領導地位，為因應金融市場的快速變遷、實現永續經營理念，於 2012 年推動大型組織轉型計畫「登峰計畫」，以國際標竿企業為目標，推動組織轉型計畫。集團持續以「保險 + 銀行 + 資產管理」三引擎作為集團核心發展策略，朝向「亞太最佳金融機構」目標邁進。國泰早在 1969 年即成立國泰淡水教育中心，作為國泰人專屬的教育學院，並持續投注大量資源成立國泰學習網、CSN (Cathay Super Net) 以及 CAN (Cathay Academy Network)，提供豐富學習機會與資源，2017 年員工教育訓練費用達 6.4 億元。

為掌握解教育資源產生的影響，並清楚地與利害關係人溝通培育人才之成效，近年來導入人力資本投資報酬率的管理模式，檢視國泰每投入 1 元在教育訓練，可以創造的價值。透過衡量訓練專案的成效，國泰全面檢視專案的執行成果，並將衡量結果發現回饋至人力資源管理中，有效率地進一步強化國泰的人力資本，為利害關係人創造長期價值。

關鍵人力資本數據

教育訓練時數表

		2015	2016	2017
總訓練時數	女	10,213,926	10,004,276	4,786,631
	男	2,790,284	2,825,942	1,584,024
	主管層級	222,391	1,558,509	669,791
	一般人員	12,781,819	11,053,340	5,700,864
	合計	13,004,210	12,830,218	6,370,655
人均受訓時數	女	609	321	152
	男	563	227	123
	主管層級	1,120	342	141
	一般人員	590	283	144
	合計	307	294	143
在職人數		42,387	43,621	44,445
人均受訓成本		23,710	15,270	14,394

註 1: 國泰金控教育訓練時數，為包含各子公司同仁於公司內部實體課程上課時數、參與外部研討會論壇時數、國泰學習網學習時數與 CSN 觀看時數，致力滿足國泰同仁對於不同學習型態與培訓需求。
註 2: 2017 年國泰人壽調整早會、分級教育及 CSN 進行方式，另部份課程停止進行，導致訓練時數下降。

AG2.0 業務員轉型計畫

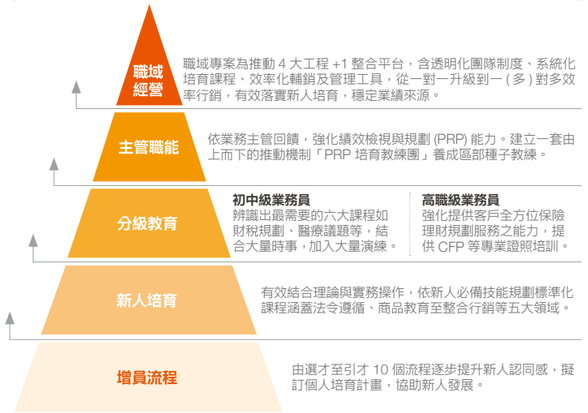
專案目標

國泰人壽 2013 年啟動「AG2.0 業務員轉型計畫」，以系統化的在職培訓模式，科學化的管理工具，全面提升業務部隊的質量。計畫包含嚴謹的增員流程、完整的新進人員培育及業務員分級教育、一對多職域經營，搭配強化業務主管職能及首創科學化管理工具「Cathay Box」App，提升行銷及服務力。

專案成效

業務員轉型計畫是國泰最重要的大型訓練專案，因此，其成效受到內外部利害關係人重視。國泰導入人力資本投資報酬率的管理模式，檢視每投入 1 元在教育訓練，可以創造的價值。透過 AG2.0 計畫，員工學習前輩經驗與專業知識，提供符合客戶需求的商品與服務，提升客戶滿意度，進而創造更高的收入。整體社會則獲得優質的就業機會，並儲備優秀的保險人才。國泰計算出每投入 1 元在 AG2.0 計畫，可以創造出 47 元的效益。

專案流程



專案成效

- 個人
  - 獲得前輩經驗傳承
  - 習得專業知識
  - 個人收入上升
- 國泰
  - 提升客戶滿意度
  - 增加保費收入
  - 提升員工專業知能
- 社會
  - 創造就業機會
  - 增加優秀保險人才

國泰投入 1 元在 AG2.0 計畫中可以創造出 47 元效益

人才庫計畫

專案目標

面對亞洲布局的機會與挑戰，國泰配合此策略方向，定義重要人才能力標準，培育集團所需人才。透過發展活動與職涯教練加速員工發展，厚實集團人才梯隊。

專案成效

國泰用精準的選才及完善的教育訓練，提供領導所需之關鍵知識技能。至今已成功透過人才庫計畫，培育各階層主管，包含各領域專才、跨領域人才以及國際化人才。國際化人才中，有數十位菁英已成功晉升為海外幹部。人才庫計畫參與者在較短時間內成功晉升，創造較同儕更高的產值與貢獻。並為整體社會創造高薪就業機會、並儲備國際化的金融人才。國泰計算投入 1 元在人才庫計畫，能創造 10 元的商業效益。

金融策略家 GMA 儲備計畫	亞洲銀行家 CMA 儲備計畫	投資金融家 CIM 儲備計畫
配合集團成為亞太最佳金融機構之策略目標，GMA 計畫是業界唯一跨公司輪調的 MA 計劃。長達 2.5 年輪調過程賦予 GMA 重要能力和經驗，從金控高度制定策略，發揮集團綜效。 更多資訊：	為培育全方位之「亞洲銀行家」種子，特發展跨足本行前中後台多元領域之 CMA 培育計畫，透過 2 年全方位通識培訓與專業輪調機制，同時搭配高階主管親自指導回饋，養成具專業廣度及視野高度的領域專才，以設計更符合客戶需求的服務。 更多資訊：	透過前中後台完整歷練與專屬導師指導，搭配紮實的專業財金課程，CIM 儲備幹部在過程中須通過層層關卡，包括專業知識測驗和能力發展考核，最終評核前 3 名者會獲得海外研修的機會。 更多資訊：

專案成效

- 個人
  - 獲得領導知識與經驗
  - 獲得高挑戰性的職涯發展機會
  - 個人收入上升
- 國泰
  - 培養海外市場開發人才
  - 培養跨領域人才
  - 獲得更高產值與貢獻
- 社會
  - 創造高薪就業機會
  - 培育國際化金融人才

國泰投入 1 元在人才庫計畫中，可以創造 10 元效益

行員轉理專計畫

專案目標

行員轉理專計畫是國泰世華銀行極具策略價值的訓練專案，國泰世華銀行透過兩年的培訓計畫，協助員工在理財業務上的職能打下根基，並透過保障獎金及較低責任額的配套措施，協助同仁適應轉任期間的工作壓力，並為其多元職涯發展創造更多的可能性。

專案成效

成功轉任後除可在新任角色上提升產能，亦可增加個人收入，為家庭、組織及社會帶來正面效益，平均每投入 1 元在行員轉理專的教育訓練，可以創造 21.5 元的價值。

專案成效

- 個人
  - 豐富職涯發展
  - 加強個人競爭力
  - 個人收入提升
- 國泰
  - 增加營業收入
  - 提升員工生產力及專業競爭力
- 社會
  - 保障就業機會
  - 增加優秀理專人才

國泰投入 1 元在行員轉理專計畫，可以創造 21.5 元效益

國泰人壽 C2C (Cathayer to Cathayer) 知識萃取計畫

為有效傳承保留內部知識，將蘊藏在同仁身上大量知識與經驗萃取出來，以有效傳承保留內部知識，於 2017 年展開國泰知識王選拔。

共計募集 118 位同仁報名分享三類知識 – 「領域專業知識」、「職場實務應用」及「個人專長」，進而從中選拔出 29 名同仁參加知識萃取工作坊，並將內容轉化成 27 支微影片供同仁觀看與投票，吸引約 2000 位同仁觀看，獲得總票數共 3,656 票，讓分享更加生動、擴散更加快速。

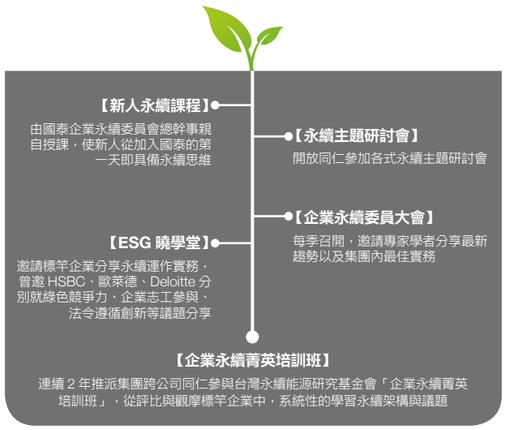
國泰世華銀行 CAN 頻道

國泰世華銀行透過建構利於學習的環境，促進同仁創新發展的知能。CAN 頻道 (Cathay Academy Network) 在此核心思想下孕育而生，透過每週定期發送「適時」、「適量」且「適性」的數位影音教材給分行同仁，打造國泰世華銀行成為學習型組織。

建立共同願景	長官會客室、高階長官勉勵影音，傳達企業共同願景。
團隊學習	分行協理領讀，帶領全分行進行團隊學習，體現 One Team 精神。
自我超越	每週學習最新市場資訊以及金融商品新知。
改變心智模式	學習優秀同仁經驗，傳承複製典範工作模式。
系統思考	透過每週全方位的學習，讓同仁了解高層的想法、定期團隊共學、持續自我精進，建利整體系統思考的能力。

永續人才培育

為深化組織中企業永續之思維，國泰針對不同需求，提供對應之永續課程，使永續思維內化至每一位同仁日常工作中。



國泰金控企業永續委員大會開會情形

委員大會主題	
第一季企業永續 (CS) 委員大會	低碳與永續的新視角
第二季企業永續 (CS) 委員大會	下一個世代的「能源」
第三季企業永續 (CS) 委員大會	由資本市場看企業的真實價值
第四季企業永續 (CS) 委員大會	重新定義 翻轉台灣照顧的自立支援

集團輪調機制

國泰訂有《集團員工調任辦法》與《各公司人才交流暨培育實施要點》，培育跨領域領導管理人才並促進金控各公司間溝通瞭解、建立共同語言文化善用輪調機制，齊備組織內跨領域人才。國泰金控暨旗下子公司擁有壽險、銀行、產險、證券、投信、創投、期貨、投顧等多元金融業別，提供跨部門、跨公司輪調機會，使頂尖人才能持續接受新挑戰，培育跨領域實力，2017 年國泰內部職缺滿足率達 53%，顯示出集團內豐富的機會以及鼓勵人才勇於挑戰、累積跨領域經驗的文化。

內部職缺滿足率

定期績效評估

國泰制定《員工績效管理發展要點》使員工年度績效目標與公司策略連結，員工依公司及部門年度策略重點目標等擬訂可衡量之個人年度績效目標。除績效目標設定外，員工提出中期職涯規劃及個人能力發展計畫。直屬主管平時對員工表現進行檢視並予以回饋並運用多元回饋，進行員工年度績效考量與同層級績效貢獻相對比較，國泰員工 100% 使用上述之定期績效評估作法。

人才留任

重視人權

國泰參照當地勞動法規與國際框架如聯合國《世界人權宣言》、《聯合國商業與人權指導原則》、「聯合國全球盟約」與「聯合國國際勞動組織各號公約」等相關規範，制定《國泰金控人權政策》，明確保障人權，其中特別針對多元包容性與平等機會、合理工時、健康安全職場、結社自由、勞資協商等議題進行規範指引。在每一位同仁自加入本集團的第一天起，即應了解、認同並承諾遵守《員工行為守則》。2017 年並未發生任何歧視案件，性騷擾案件數為 3 件，我們後續提供同仁心理諮商相關的管道與資源，強化同仁性騷擾防治觀念，加強單位的防治宣導並納入同仁年度必修課程。

國泰建立人權風險盡職調查流程，定期針對關注對象進行衝擊評估與管理改善。《人權風險評估及管理表》考量國際人權框架與公司發展策略，經國泰金控 CS 委員會各小組、員工、外部顧問、學者專家等利害關係人後選定議題，並定期檢視各議題風險評級、辨識高風險族群進行管理。

人權議題	評估方法	2016 年 高風險族群 %	2017 年 高風險族群 %	管理措施	
				政策	機制
多元包容性與平等機會	每年追蹤歧視案件數	0%	0%	• 員工行為守則明訂關懷弱勢族群條文、禁止歧視與騷擾 • 道德行為準則明訂平等任用的工作環境	• 建立歧視通報專線
過長工時	針對單月延長工時 >45 小時員工進行心理健康與心血管風險評估後，判定為高風險者	2%	0.6%	• 員工行為守則及工作規則明訂工作時間與延長工時規範	• 持續宣導並施行每日 / 每月加班工時限制 • 變型工時與排班 • 針對加班頻率較高部門進行改善措施
健康安全職場	依骨骼肌肉傷病問卷結果，篩選出高危險個案人數	0.17%	0.19%	• 制定安全衛生守則	• 定期實施職安教育訓練與身心健康評估與改善計畫 • 職場全面設置自動體外心臟電擊去顫器（AED） • 進行肌肉骨骼風險評估與職場硬體改善
結社自由	社團宣導率	0%	0%	• 員工行為守則明訂集團同仁擁有結社自由權益	• 鼓勵員工加入社團
勞資協商	勞資爭議涉及率	0.029%	0.049%	• 勞資會議實施要點	• 定期召開勞資會議 • 建立暢通溝通管道 • 定期實施匿名員工意見調查，取得員工直接建議

詳細「人權風險管理表」請見：https://www.cathayholdings.com/holdings/csr/intro/co-prosperity/workplace#first-tab-02

薪酬福利

長期績效誘因

為激勵員工同心協力、共享經營成果，國泰金控於 2016 年進行現金增資，發行甲種特別股並保留 10% 提供員工進行認股。公司營運績效良好狀況下，發行後七年內每年股息率固定為 3.8%，高於市場定存；若股價上漲可透過交易獲利。每位員工可認購之股數依其績效、職位及服務年資分配，故績優員工得享有較多認股與配息的權利。

全方位員工福利

國泰相信公司的成長與員工的付出緊密相關，2017 年合併稅後獲利達新台幣 567 億元，2017 年平均每名非主管職務之員工福利費用為新台幣 99 萬元。所有內勤正職人員每年固定一次調薪檢視，過去三年平均調幅約 3.76%(註)，自 2014 年起入選高薪 100 指數成分股。

國泰提供五大面向福利，分別為「學習發展」、「親子家庭」、「健康休閒」、「社交活動」、「理財置產」，其中包含健康保險、團體保險 (醫療、意外等)、育嬰留停、退休相關福利等，提供員工從工作支持到休閒健康的全方位照顧；設置哺乳室、護理室、定期健康檢測、職場按摩室、生日禮、子女教育補助、員工公餘進修補助、生育婚喪禮金補助等；以及旅遊、登山、社團活動等多項豐富完善的員工福利措施；每年舉辦趣味競賽、歌唱比賽及家庭日等。

註：調薪率之計算以當年度年底在職同仁之薪資與前一年度差異計算。

健康休閒
- Cathay Run
- Walking321
- 定期健康檢測
- 大腹翁小腹婆減重競賽
- 旅遊、登山、社團活動
- 職場按摩
- 培養團隊精神、鼓舞工作士氣，促進工作與生活之平衡

家庭親子
- 哺乳室、護理室、子女教育補助、生育婚喪禮金、家庭日

學習發展
- 國泰學習網
- 輪調制度
- 員工公餘進修補助
- 員工外語進修補助

社交活動
- 趣味競賽、歌唱比賽

理財置產
- 國泰建設購屋優惠
- 保險費折減、跨行提款 / 轉帳優惠、薪轉戶存款利率優惠

非主管職員工福利費用表

	2016	2017	差異	成長率
非主管職務之總員工福利費用（元）	45,227,638,520	39,419,469,693	-5,808,168,827	-12.84%
非主管職務之員工人數（人）	39,058	39,695	637	1.63%
平均每名非主管職務之員工福利費用（元）	1,157,961	993,059	- 164,902	-14.24%

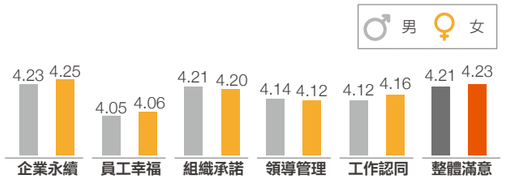
註 1：「非主管職務」，係指未擔負管理其他員工或單位之行政責任之一般人員。

註 2：「員工福利費用」，依國際會計準則第十九號「員工福利」規定，係指企業所給與用以交換員工提供服務之所有形式之對價，包括企業給付予「員工」之薪資、勞健保、退休金及其他員工福利費用。

註 3：薪資福利降低主要受業務同仁發放之佣金金額影響，因業務同仁佣金與業績連動性高，國泰人壽 2017 年業績受 2016 年基期較高影響而較低，故業務津貼發放水準隨之降低；非業務同仁另依據市場狀況定期檢視調整，維持 2016 年相當水準。

員工敬業度調查

國泰金控每年定期進行員工敬業度調查，今年調查面向含括企業永續 (CS)、員工幸福、組織承諾、領導管理、工作認同及整體滿意。整體而言，性別並沒有造成任何構面的明顯差異，男性在組織承諾以及領導管理的構面較女性略高，而女性則在員工幸福、工作認同較男性略高，整體來說，滿意度則是女性員工略高。



2017 年員工敬業度調查整體施測涵蓋率達 100%，填答率 77%，更擁有高達 4.2 的敬業度，其中 86% 的員工滿意在國泰的工作。此結果亦達成所設定之目標（敬業度達 4 分），國泰金控以近 3 年平均敬業度達 4 分為長期目標，持續推動各項措施。

此外，國泰於 2015 年訂定勞資會議實施要點，定期召開勞資會議。國泰金控暨旗下各公司依法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進行溝通並達成共識，作成決議後執行，2017 年共召開 22 場。

離職統計表

	女	男	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	合計	離職率
自願離職人數（不含退休）	738	553	668	581	42	1,291	7.67%
自願離職人數（含退休）	773	609	668	601	113	1,382	8.21%
非自願離職人數	5	14	1	14	4	19	-
離職總人數	778	623	669	615	117	1,401	8.33%

註 1：因業務人員、行銷專員性質特殊，離職率排除上述人員。若考量註 1 之人員，則 2017 年離職率為 13.07%。

註 2：2015 與 2016 離職率 (不含退休) 分別為 8.21% 與 7.28%，2016 年自願離職率為 7.24%。

註 3：非正職人員因資料蒐集困難，故無納入此表。

集團內多元的學習發展機會、優於同業的薪酬制度，配合完善的福利、豐富的溝通管道以及勞資會議機制，提高工作績效，達到不斷強化員工專業能力與提升工作滿意度，國泰擁有高達 4.2 的整體員工敬業度，以及穩定低於業界平均的離職率。

健康職場

健康風險管理

健康安全的職場是員工幸福的基礎，國泰訂有《安全衛生工作守則》、《職業安全衛生管理計畫》與《職業安全衛生管理要點》，並藉由集團職業安全小組聯繫會議，定期檢視健康安全策略與相關方案實施進度。國泰分析健康檢查報告後，依衝擊程度和發生頻率，繪製國泰健康風險地圖，將員工健康風險做分級管理。

發生頻率	低度衝擊	中度衝擊	高度衝擊
高	• 輕度高膽固醇 • 輕度 BMI 過高		
中	• 輕度高血壓 • 輕度高血糖	• 中度 BMI 過高 • 中度高膽固醇 • 中度高血壓	• BMI 過高
低		• 中度高膽固醇	• 高血壓 • 高血糖 • 高膽固醇

為降低員工健康風險，國泰訂有日常健康風險管理流程，以確保員工健康及安全。

首先，依員工健檢結果進行分級管理，接著由護理師針對高風險族群進行追蹤。同時，視個案需求與意願轉介駐診醫師，並協調個案主管進行所需工作調整。

自健康風險地圖中可以發現，BMI 過高為衝擊與發生頻率接偏高之健康議題，其次高膽固醇與高血壓落在風險偏高範圍，因此針對上述高風險面向，國泰主動舉辦一系列健康促進計畫，協助員工保持健康！

國泰心理健康計畫

國泰啟動 2017 年「心理健康計畫」，發放心理健康問卷衡量同仁壓力指數。為協助同仁有效紓壓，舉辦一系列精油與不凋花課程，高達 97% 的同仁認為有助於工作及生活達成平衡。未來國泰以辨識至少三分之一以上同仁之健康風險為目標，提供合適的協助改善方案。國泰世華銀行已於 2017 年搶先推出「員工協助方案 (EAP, Employee Assistance Program)」，該方案提供建全的系統支持，能有效紓解同仁身心壓力，服務領域多元且不限時段。

服務方式：

1. 服務領域：心理諮商、法律諮詢、理財諮詢、管理諮詢、健康諮詢。
2. 服務管道：24 小時 0800 電話專線、電子郵件、面對面諮商。
3. 服務平台：免費網路平台施測 (圖跡、彩跡性格測試)。
4. 服務據點：全台配合之諮商所，僅限面對面諮商。

國泰大腹翁小腹婆減重競賽

為了讓「工作與健康一同前進」，國泰連續 3 年舉辦「大腹翁小腹婆減重競賽」， 2017 年之減重成果共 15% 參與同仁回歸標準 BMI，一共減下 17 公噸。本活動也結合公益，同仁每減 1 公斤，國泰便捐 100 元予弘道老人基金會建置太陽能板，讓同仁重視自身健康的同時，也關懷他人，持續達到「國泰減重、大地減碳、提升長者健康」的創新公益模式。於 2016 年，國泰金控立下 2016 年至 2018 年要累積減重 45 公噸，目前已達成 70%，於 2018 年國泰金控會持續朝著這個目標，努力推動健康職場。

國泰路跑 Cathay Run

國泰金控 2015 至 2017 連續三年舉辦集團路跑 Cathay Run，Cathay Run 分為團隊接力組及個人歡樂組，其中接力賽講求團隊合作，同仁利用下班之餘練習，從練習的過程中陪養默契，對日常工作帶來正面的影響。自 2015 年首次舉辦到 2017 年第三屆舉辦，參與總人數從 1300 多人提高到 2500 位同仁。Cathay Run 也結合數位化和公益元素，以 APP 掌握選手的即時「位置」動線，並記錄同仁路跑公里數，而且同仁每跑 1 公里就捐出 10 元公益善款，累計捐出新台幣 100,380 元的善款給國泰慈善基金會《大樹計畫》，協助偏鄉學童完成參與國際體育賽事的夢想。

職業安全管理

針對職業安全管理，在員工發生職災後，由審查醫師進行傷情審查，且職安主管彙整職災員工需求；通報職安部由單位表達關懷，並給予員工所需協助。後續由護理師持續追蹤關懷員工情形，評估是否合適復工，並確認員工復工狀態後結案。

每季職安委員會中，權責部門定期呈報職業災害統計分析報告。同時，為建立安全之工作環境，國泰訂有下列措施：

1. 安排急救人員接受合格急救訓練，職場內並配有急救用品。
2. 定期進行照明度及二氧化碳濃度等職場作業環境測定。
3. 新進人員健康檢查、安全衛生職前訓練。
4. 在職員工定期舉辦健康檢查及安全衛生教育訓練。

更多資訊請見 https://www.cathayholdings.com/holdings/csr/intro/co-prosperity/workplace?sc_lang=zh-TW#first-tab-04

缺勤統計表

	2015	2016	2017
職災受傷人數	64	66	101
職災死亡人數	0	0	1
缺勤日	1,030	1,811	153,039
失能傷害頻率	3.39	0.86	1.15
失能傷害嚴重率	154.91	23.6	92.01
缺勤率	-	0.0189%	1.47%

註 1：失能傷害頻率 = 件數 *(10 的 6 次方)/ 總工時 (年)。

註 2：失能傷害嚴重率 = 損失天數 *(10 的 6 次方)/ 總工時 (年)。

註 3：2017 年缺勤率 = 實際缺勤日占同一時期內應上工日的百分比。缺勤日 =[病假 (含安胎假)+ 生理假 + 公傷假]；應上工日數 = 工作天數 - 特休天數；其中工作天數係利用 (2017/12/31 員工人數)*(2017 年全年天數扣除六日及國定假日之工作日 =248)，2017 年統計範疇改變，2015 年及 2016 年缺勤日為公司申報至勞動部之失能傷害損失日數，且應上工日數未扣除特休。

創新多元

國泰女力

根據 BCG diversity and innovation survey，多元的公司領導階層業績與創新能力皆優於同業。21 世紀女性所掌握的競爭力，隨女性教育程度提高、經濟自主意識抬頭，女性在各領域的表現亮眼，「女力崛起」已成為不容輕忽的趨勢。臺灣女性勞動參與率提升至 2016 年的 51%，創下歷年新高。國泰高達 71% 員工為女性，因此女力作為國泰永續四大主軸之一，意義重大。國泰提供公平機會與舞台，讓國泰的女性員工可以發會最大潛能，2017 年國泰女性主管比例達 53.4%，針對台灣職場女性面臨之婚育及家庭照護之議題，國泰也提供全方位的支持，如推出國泰好孕俱樂部、並提供家庭照護假、產 (陪產) 假與生理假。

女性主管統計表

	2015	2016	2017
女性主管 %	53.8	54.1	53.4
基層女性主管 %	57.32	57.9	57
高階主管女性 %	25.05	24.1	25
營業部門女性主管 %	--	60.6	57

男女年薪比較表 (男 : 女)

	2015	2016	2017
高階主管	100:90	100:51	100:90
中階主管	100:84	100:114	100:109
基層主管	100:91		100:110
一般人員	100:88	100:106	100:94

註 1: 年薪 : 基本薪資 + 薪酬 (如加班費或獎金)。

國泰好孕俱樂部

國泰推行「國泰好孕俱樂部」，針對懷孕之女性員工設計工作風險評估機制，並從懷孕至產後針對不同階段的需求，規劃寵愛媽咪禮、寶貝呵護禮、媽媽教室與親子互動教室，主動關懷追蹤，引起員工廣大好評。

「好孕俱樂部」於 2017 年舉辦第 1 屆國泰寶寶爬行大賽，近百位國泰寶寶及眷屬共同參加。其中有 98% 的同仁認為母性相關活動有助於提升對於公司的認同度，針對活動之滿意度更高達 100%。

育嬰留停表

	女性	男性	總人數
2017 年 育嬰留停申請人數	424	42	466
2017 年 預計育嬰留停復職人數 (A)	428	49	477
2017 年 實際育嬰留停復職人數 (B)	310	24	334
2016 年 實際育嬰留停復職人數 (C)	252	18	270
2016 年 實際育嬰留停復職後 十二個月仍在職人數 (D)	229	14	243
復職率 =B/A	72%	49%	70%
留任率 =D/C	91%	78%	90%

家庭照護相關假別統計表

家庭照護假 (人次)		產 (陪產) 假 (人次)		生理假 (人次)
女性	男性	女性	男性	女性
1,859	334	1,854	443	21,019

國泰夢想家

國泰人壽舉辦國泰夢想家計畫，鼓勵員工勇敢圓夢。活動結果共計蒐集了 175 顆夢想種子、728 人次貢獻 IDEA、2,768 次打氣按讚，最後評選出 3 組優勝團隊，贊助 50 萬圓夢金，協助優勝團隊圓夢。另透過公益群募機制，募得約 33 萬元，全數捐助國泰慈善基金會偏鄉孩童圓夢計畫，讓更多的夢想能夠被實現，放大作夢與支持夢想的每一份力量。

國泰達人

第一屆國泰達人有多位具代表性的新生代壽險顧問，比如來自高雄的籃球達人黃立凱，過去曾是 SBL 金門酒廠球員，如今轉戰壽險業，進國泰第 2 年就達到百萬年薪、接著升任主管，更前往在莫拉克風災遭受重創的小林國小教籃球、回饋一己之長。第二屆有擔任台北世大運閉幕指定表演團體的藝陣達人楊昌憲，演繹一段融合傳統藝陣、舞蹈及戲劇的演出；以及手工皂達人王鈺婷分享她因得乳癌放下撞球教練一職，開始其推廣天然手工皂的心路歷程。

東南亞人才計畫

結合集團資源及打亞洲盃之策略及據點佈局，落實人才國際化，國際人才在地化，國泰持續透過強化中後台專業職能及深化人才庫資源，協助海外業務的運作及發展，以提升海外獲利占比。截至 2017 年國泰已於東協 10 國中的 9 國設有營運據點，員工國籍數達 20 國。國泰推動「以當地人才經營當地市場」的策略，未來也將持續推動海外市場當地雇用，致力實現當地雇用比例達 85%。

越南留學生保險體驗營

國泰人壽舉辦之「越南留學生保險體驗營」提供越南留學生 1 天職場體驗，規劃多元主題課程，從認識國泰、學習保險市場到財經知識，並邀請越南 MA 與同學經驗分享，讓同學更瞭解在台工作概況，優先取得在台任職機會，自 2012 年起逾 300 人次報名，並有超過數十位畢業生參加職缺面試且順利錄取，滿意度超過 90%。

國泰世華銀行國際產學碩士專班

國泰世華銀行與大專院校合作「國際產學碩士專班」，招募來自越南、柬埔寨、寮國等地的學生來台就讀，在開學前，先安排華語學習課程，並提供生活費與學雜費，讓同學能安心求學。此外，提供實習機會提前接軌職場，在取得碩士學位後，提供至國泰世華海外分行工作之機會。此外，國泰世華銀行於 2005 年啟動的「CMA 亞洲銀行家計畫」亦招募中國大陸、柬埔寨及越南等地區之畢業生。

自然資源資本

4

58 氣候變遷
60 環境績效指標與執行成效
60 綠色營運
62 永續不動產
62 永續供應鏈
63 環境倡議

獲 ISO 雙認證

國泰金控及所有子公司皆通過「ISO 14001 環境管理系統」及「ISO 50001 能源管理系統」雙認證。

最大太陽能發電

國泰人壽 2017 年在桃園建置台灣壽險業最大的太陽能屋頂，預計年發電量可達 209 萬度。

永續不動產

國泰人壽為台灣首家訂定不動產責任投資與管理政策的公司。

首筆再生能源憑證交易

國泰人壽完成全台首筆再生能源憑證交易；國泰世華銀行 KOKO LAB 100% 使用綠電。

減碳逾 1,400 噸

2017 年相較 2016 年溫室氣體減量逾 1,400 公噸，即逾 2%。

資本風險與機會

亞洲開發銀行 2017 年的報告指出，未來若海平面上升一公尺，受影響最大的城市超過四分之三在亞洲，且未來幾十年因洪水蒙受經濟損失且損失幅度最大的 20 個城市中，也有 13 個在亞洲，面對不可避免的氣候風險，企業無法置身事外。主要營運據點位於台灣及亞洲地區的國泰金控，更需要透過節能減碳等措施達到減少溫室氣體排放，並在了解未來氣候變遷可能之影響下，採取措施降低衝擊，才能確保企業能達成永續經營。

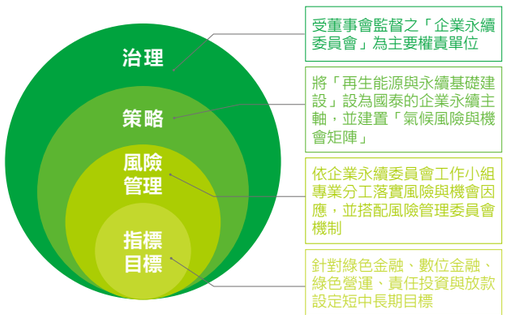
瞭解氣候風險和機會將幫助金融機構轉型並促進低碳經濟發展，國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 成立氣候相關財務揭露專案小組 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，並公布了《氣候相關財務揭露建議書》，作為企業氣候相關財務揭露的最佳實務指引。國泰金控長期注重環境永續議題，積極參與各種環境倡議，除主動回應 CDP 氣候變遷問卷，還簽署水資源及森林資源專案，另於 2017 年開始採行 TCFD 以強化氣候相關風險及機會揭露。

氣候變遷

氣候變遷相關財務揭露 (TCFD)

國泰金控身為地球公民，持續與國際永續發展趨勢看齊，2012 年即成為 CDP 之簽署人，並於 2015 年簽署支持 CDP 水資源及森林資源兩項專案，與「將承擔責任參與氣候政策的議合」及「遵循氣候變遷財務相關揭露 (TCFD)」兩項承諾。2017 年成為台灣唯一參與「CDP 未回覆企業議合倡議」的企業，鼓勵企業參與 CDP 問卷揭露相關資訊。子公司國泰人壽及國泰投信則為台灣唯二參與 Climate Action 100+ 國際倡議活動的金融機構，與全世界 100 家最大溫室氣體排放企業溝通，要求企業建置氣候變遷相關治理機制並公開揭露資訊。當國際金融穩定委員會於 2017 年主導完成 TCFD 後，國泰金控亦開始自願依循 TCFD，揭露氣候變遷對公司的財務衝擊及未來的因應策略。

國泰金控 TCFD 基本框架



TCFD- 治理

國泰金控透過由李長庚董事兼總經理擔任主委之企業永續委員會，支持公司落實氣候變遷之有效管理，並將氣候風險與機會的治理應用在公司營運和資產管理。國泰金控企業永續委員會 2017 年由魏永篤獨立董事督導，每季開會，每半年向董事會呈報運作情況。董事會藉企業永續委員會之定期報告，審查公司永續發展策略，其中包含氣候變遷相關風險與機會因應。

TCFD- 策略

2016 年國泰金控召開「策略精進會議」，經過跨子公司、15 個部門、25 位副總級以上高階主管參與，逾 20 場充分討論後，企業永續委員會主任委員李長庚董事兼總經理召開企業永續委員會六大小組工作會議，將國泰永續策略聚焦於四大主軸，進行策略精進與指標重整。其中，再生能源與永續基礎建設主軸對應聯合國永續發展目標第十三項氣候行動與台灣正面臨的能源轉型議題。

2017 年起國泰開始建置氣候風險與機會矩陣，作為情境分析與氣候策略精進的依據。已鑑別出之最顯著的短、中期風險包括物理性之颱風與溫度改變，造成所投資之再生能源設施產生災損。長期的風險則是面對全球升溫不超過 2℃的低碳經濟趨勢，面臨金融商品與服務的轉型壓力。

目前對營收與成本產生直接衝擊之潛在重大風險有立即性物理風險如颱風，以及法規和技術引起的轉型風險如遵循科學化減量目標帶來的減碳壓力。另外，投資標的若為高碳排或有高汙染風險之敏感產業，也有可能影響到公司的獲利能力，但目前衝擊程度有限。

目前氣候變遷所帶來的最大機會點是在綠能融貸業務及再生能源政策所創造的新市場，可持續增加營收或取得資產。

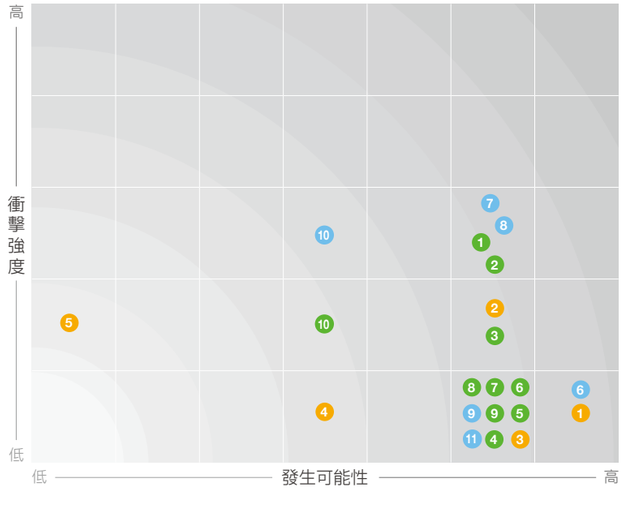
透過氣候變遷風險矩陣分析鑑別出重大風險後，國泰進行 2℃轉型、遵循國家自主減量目標及零減碳作為 (Business as Usual) 三種情境之衝擊分析。所考量之參數包含氣溫與雨量之變化、營運地理位置、法規要求、能源結構、綠電市場、經濟成長，以及若承諾科學基礎目標 (SBT) 所產生之營運衝擊等。

TCFD- 風險管理

國泰金控藉企業永續委員會下的綠色營運小組與永續治理小組針對公司日常營運及供應鏈管理、責任投資小組針對投資相關事務、責任商品小組就商品研發銷售，分別將氣候變遷所帶來的風險與機會進行分析，評估相關風險與機會的衝擊程度和發生率。

對於已鑑別出之重大氣候變遷風險，國泰金控透過企業永續委員會討論如何降低、轉移、承擔或控制這些風險的決策並制訂相對應之管理作法，同時定期追蹤管理後之成效以評估殘餘風險可能產生的後續影響。以國泰產險為例，每季以天災模型評估自留風險與預估地震及颱風與洪水等天災事件之可能損失，製成風險評估報告，執行氣候風險控管。

氣候風險與機會矩陣圖



轉型風險 (如政策法規所造成的影響)	機會
1 耗水費徵收，增加營運成本	1 綠能融貸
2 遵循科學基礎目標 (SBT)，增加營運成本	2 再生能源發展政策
3 禁售燃油車政策影響投資標的	3 無紙化服務
4 溫室氣體總量管制影響公司未來議合策略	4 再生能源憑證交易
5 簽署赤道原則影響銀行客戶往來意願	5 能源效率提升
物理風險 (如颱風、氣溫改變所造成的影響)	6 數位金融
6 平均溫度升高導致空調使用增加，而營運成本增加	7 綠能車險
7 颱風造成銀行融貸的風機受損影響營業收入	8 綠建築
8 颱風造成產險理賠增加	9 公共建設參與
9 颱風造成人力成本增加	10 取得政府合作
10 平均溫度升高造成銀行融貸的太陽能板發電效率降低，影響營業收入	
11 颱風造成自有財產損失	

若氣候變遷風險會對營運產生重大衝擊，會提交予風險管理委員會審議，將審議結果呈報至董事長。另外國泰世華銀行簽署赤道原則，針對符合赤道原則條件之專案融資，依循赤道原則進行風險控管流程。同時，氣候變遷風險因子已經納入銀行之風險管理準則之中，與營運和商業風險一併進行鑑別、評估與管理。

TCFD- 指標與目標

國泰金控依據企業永續委員會工作小組的分工，參考氣候風險與機會矩陣，與利害關係人重大議題調查結果，分別針對綠色金融 (太陽能 / 風力發電)、數位金融 (無紙化 / 行動化服務)、綠色營運 (溫室氣體減量 / 太陽能裝置容量)、責任投資與放款 (「Climate Action 100+」倡議活動)，設定短中長期目標，以利氣候風險與機會的策略管理，並將相關目標揭露於本報告書第 6~7 頁。

TCFD- 附加指標

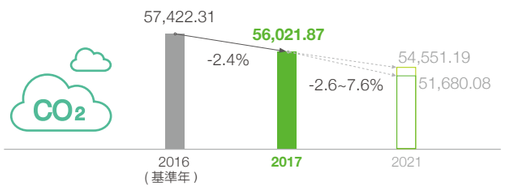
	策略	風險管理	指標與目標 (註 1)
銀行	建構完整放貸控管機制：赤道原則 + 企業放貸環境社會與永續治理 (ESG) 辦法，詳見 p.27~28	• 審核與控管，詳見 p.28, 30	• 國泰世華為國內最大太陽能電站融資銀行，詳見 p.29 • 國泰世華完成全台首件離岸風電融資，詳見 p.34 • 對應目標：綠色金融、責任投資與放款
保險	原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策中，詳見 p.26 原則二、原則三：擴大各利害關係人對 ESG 議題認知，詳見 p.26~27	• 整合 ESG 因子，詳見 p.30	• 整合集團資源，國泰產險響應支持離岸風機工程保險，詳見 p.34 • 支持綠色交通轉型，詳見 p.35 • 對應目標：綠色金融、責任投資與放款
資產所有	原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策中，詳見 P.26 原則二、原則三：擴大各利害關係人對 ESG 議題認知，詳見 p.26~27	• 集團不可投資 / 放貸名單，詳見 p.30 • 整合 ESG 因子，詳見 p.30 • 委外單位控管，詳見 p.33	• 永續相關主題投資，詳見 p.31 • 對應目標：責任投資與放款、綠色營運
資產管理	永續相關主題投資，詳見 p.31	• 整合 ESG 因子，詳見 p.30	• 永續產業私募股權基金，詳見 p.31 • 對應目標：責任投資與放款目標、綠色金融

註 1：短中長期目標之資訊請見本報告書 P6~7

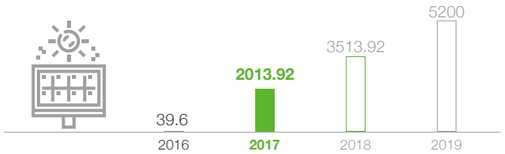
環境績效指標與執行成效

為因應氣候變遷並實現綠色營運，國泰金控設定兩大環境長期目標，並每年追蹤成效。第一個目標針對溫室氣體減量，設定以 2016 年為基準年，至 2021 年減量 5-10%，第二個目標針對再生能源，設定至 2019 年，自有建物上的太陽能總裝置容量須達 5,200kW。

溫室氣體 (範疇一 + 二) 減量 (公噸)



太陽能裝置容量 (千瓦)



綠色營運

國泰金控訂定「環境及能源政策」，作為公司維護自然資源資本的指導原則，並透過全面導入「ISO 14001 環境管理系統」及「ISO 50001 能源管理系統」，由國泰金控董事兼總經理李長庚擔任最高管理階層，就管理系統負責，同時將 ISO 50001 能源管理系統目標與公司的溫室氣體減量目標結合，以妥善管理公司營運對環境的直接影響。此外，我們同時強化對供應商的永續經營，已連續 8 年 (2010~2017) 獲得台北市政府環保局「綠色採購績優企業」表揚，2017 年綠色採購金額逾 4.7 億，並參與各種綠色倡議，來擴大影響力，為地球環境永續盡最大努力。

能源使用量與溫室氣體排放量

國泰金控及子公司的營運過程中，電力使用是最重要的直接環境影響，因電力使用所造成的碳排放，占本公司整體碳排放量約 95%，所以國泰透過設備汰換、舉辦節電競賽等節約電力，並積極設置太陽能發電設備、購買再生能源憑證，增加綠電生產與使用。

全台第一筆再生能源憑證交易

國泰人壽於 2017 年 9 月完成全台首筆再生能源憑證交易，至 2018 年 3 月，共購買 53 張 2017 年度發放之太陽能發電憑證 (53,000 度綠電)；國泰世華銀行則於 2018 年，購買 16 張 2017 年度發放之太陽能發電憑證 (16,000 度綠電)，使 KOKO Lab 成為 100% 使用綠電的分行。而國泰積極參與再生能源憑證制度的作為，更獲得美國洛磯山研究院 (Rocky Mountain Institute, RMI) 及 GreenBiz 報導，向世界介紹台灣。

電力生產與使用量

項目	計量單位	涵蓋區域	2015	2016	2017
電力耗用	度	國泰金控總公司大樓	6,207,089	6,776,918	6,378,109
		國泰金融大樓	3,317,601	2,913,777	4,001,868
		國泰金控及子 (孫) 公司	-	101,911,131	100,057,000
電力耗用強度	度 / 每人	國泰金控及子 (孫) 公司	2,933.28	2,333.61	2,251.25
認購綠電	度		0	0	69,000
太陽能裝置容量	千瓦		39.6	39.6	2,031.92

溫室氣體排放與總體能源使用量

項目	計量單位	範圍	2015	2016	2017
範疇一排放量	公噸 CO_2e	國泰金控及子 (孫) 公司營業據點	1,174.82	3,613.23	3,091.92
範疇二排放量	公噸 CO_2e		18,328.14	53,809.08	52,929.94
範疇一 + 二排放量	公噸 CO_2e		19,502.95	57,422.31	56,021.87
範疇一 + 二排放強度	公噸 / 每人		1.63	1.31	1.26
能耗量加總	GJ		132,684.07	378,600.69	368,443.33
人均能耗量	GJ/ 人		11.06	8.67	8.29
範疇三 (商務差旅排放量)	公噸 CO_2e	註 4	-	2,157	2588.8
範疇三 (營運產生的廢棄物處理排放量)	公斤 CO_2e	註 5	-	249,907	140,167
範疇三 (下游運輸及配送排放量)	公斤 CO_2e	所有信用卡	-	47,264	50,519
範疇三 (賣出產品的最終處理排放量)	公斤 CO_2e	所有信用卡	-	5,379	3,280

註 1：範疇一及範疇二溫室氣體盤查遵循 ISO 14064-1 標準，並依 ISO 14064-3 標準取得外部驗證，2015-2016 驗證單位為 BSI，2017 年為 SGS(檢附證書於本報告書末)。

註 2：範疇二排放為電力使用，係數為 0.521(2015)、0.528(2016)、0.529(2017) 公斤 CO_2e/ 度。

註 3：範疇一及範疇二盤查範圍：2015 年為金控及子公司 46 個營業據點，涵蓋員工數 11,993 人；2016 年起為金控及子公司所有營業據點共 434 個，涵蓋員工數 2016 年為 43,671 人，2017 年為 44,445 人。

註 4：商務差旅排放量：航空部分目前僅統計金控、人壽、銀行、產險登錄於華航及長榮企業會員之哩程數，依循 GHG Protocol Transport_Tool_v2_6 計算；高鐵部份統計國泰金控及子公司登錄企業會員統編之差旅，依高鐵公告之碳足跡 :38 gCO2e/ 每人 - 每公里 (每延人公里) 計算 (106.12.16 高鐵起適用之新係數，將於明年度報告書開始適用)。2017 年盤查範圍內的商務差旅總計 62,366,999 公里。

註 5：營運產生的廢棄物處理排放量，為國泰金控、國泰人壽總公司大樓及國泰世華銀行總公司大樓及國泰世華銀行瑞湖、同德、中台中、篤行分行，辦公產生的廢棄物處理之碳排放量。

註 6：下游運輸及配送排放量指信用卡發卡及換卡寄送過程所產生之碳排放量。

註 7：賣出產品的最終處理排放量指信用卡廢棄處理所產生之碳排放量。

資源耗用與回收

國泰金控及子公司致力節水與減廢，主要辦公大樓採用兩段式馬桶、自動感應裝置等省水設備，另於 2017 年完成所有營業據點水盤查，同時開始杯水停用計畫，依 2016 年採購數據統計，每年等於減用 17,130 個杯水。

耗水量

項目	計量單位	涵蓋範圍	2015	2016	2017
耗水量	度	國泰金控及子 (孫) 公司所有營業據點	1,191,922	1,343,000	643,859
耗水強度	度 / 每人		28.12	30.75	14.49

註 1：本公司 2015 及 2016 年耗水量盤查，皆僅盤查國泰金控及主要子公司國泰人壽、國泰世華銀行與國泰產險總公司大樓，故這兩年耗水總量係用總公司大樓人均耗水量乘以集團員工總數推估而得。2016 年 7 月開始總公司用水量異常升高，經調查可能是大樓冰水主機、冷卻水塔老舊，造成用水量增加，故 2016 年底，進行設備更新，2017 年 2 月後總公司用水量明顯下降。

註 2：2017 年用水量是根據金控及子公司年報及官網所揭露之營業據點，及金控其它四處辦公據點之水費單據資料共 434 處而得，並經會計師查驗。

廢棄物量

項目	單位	涵蓋範圍	2015	2016	2017
實際盤查廢棄物量	公噸	2015 年為國泰金控總公司大樓及國泰世華銀行總公司大樓，2016 年起新增銀行位於瑞湖、同德、中台中、篤行分行	129.32	412.39	428.65 (註 1)
推估廢棄物總量	公噸	國泰金控及子 (孫) 公司所有員工	-	2,884.43	2,843.03

註 1：2017 年實際盤查的據點與 2016 年相同，但所涵蓋的員工人數增加，故總量上升但人均量減少，使推估總量減少。

資源回收量

項目	單位	涵蓋範圍	2015	2016	2017
紙類	公噸	2015 年為國泰金控總公司大樓及國泰世華銀行總公司大樓，2016 年起新增銀行位於瑞湖、同德、中台中、篤行分行	54.523	68.613	76.688
塑膠			0.797	1.673	2.673
鐵鋁罐			0.538	0.549	0.915
玻璃			-	2.624	3.101
廚餘			-	21.031	26.520
電池			-	0.713	0.306
光碟			-	0.709	0.076
手機			-	0.034	0.026
3C 產品			-	-	0.359

永續不動產

國泰金控主要子公司國泰人壽，以肩負環境保護、減緩地球暖化為己任，響應政府推廣之再生能源政策，自 2015 年起即著手盤點集團旗下不動產資源，投入太陽能種電計畫，並於 2017 年，訂定《永續不動產責任投資與管理政策》，除了積極興建綠建築，更承諾於投資不動產時宜遵循應責任投資原則 (Principles for Responsible Investment，PRI) 與永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance，PSI) 等國際金融永續性原則，並配合國泰金控之綠色金融發展策略，於不動產開發時，將安裝太陽能板納入評估項目。

國泰太陽能種電計畫

國泰人壽不動產種電計畫第一案選定在桃園物流園區屋頂，於 2017 年底完工，開始發電。本案太陽能屋頂面積約 4,890 坪，總裝置容量約 1.9MW，預計每年平均發電量可以達 209 萬度，每年平均減少碳排放量 1,335 公噸，等於 3.4 座大安森林公園的減碳功效。

永續供應鏈

精實管理

透過《採購管理要點》、供應商管理系統、供應商評鑑及供應商人權與環境風險問卷調查，落實供應鏈管理，並要求供應商簽署《國泰金控永續價值宣言》，宣言內容包含《行為守則》、《人權政策》、《環境政策》等，至 2017 年底新增與既有之供應商簽署《國泰金控永續價值宣言》比例已達 100%。

合約規範

國泰金控已於 2012 年在供應商合約內增列「企業社會責任條款」，明訂供應商應履行各項勞動條件、勞工安全衛生、環境保護及勞動人權等法令規範。

國泰金控供應商合約「企業社會責任條款 (CSR)」內容

任一方如未遵守下列事項，他方得以書面通知違約方限期改善，如未於期限內改善或因違反法令情節重大，他方得不待通知逕行終止或解除本合約：

一、知悉就業與否為勞工之職業及工作選擇自由，任一方不應透過武力、威脅或囚禁之手段來達成強制勞動之目的。亦不得違反法令而要求受僱勞工繳交押金或扣留其身分證明文件。

二、應提供平等的就業機會，不得以種族、膚色、宗教、政治取向、國籍或社會出身，或其他可茲識別的特徵而為歧視或勞動條件的差別待遇。

三、如有僱用身心障礙者，其勞動權益相關規定應完全與僱用一般員工相同，員工薪資亦應達基本工資。

四、如為「庇護工場」僱用「庇護性就業之身心障礙者」，原則上所有勞動權益與一般員工相同，但經報直轄市、縣 (市) 勞工主管機關核備後，「庇護性就業之身心障礙者」薪資得低於基本工資。

五、所提供之原料或商品或服務，除應符合當時科技水準合理之期待外，並應符合環境保護、食品安全及相關法令之規範。並儘量使用在地原物料及對環境負荷衝擊低之再生物料，及儘最大努力減少對人類健康與環境之不利影響，採行最佳可行的污染防治措施和控制技術，減少溫室氣體排放，使地球資源能永續利用。

定期交流

國泰每年對供應商就人權及環境保護進行教育訓練，同時每三年召開全類別廠商大會，隔年度依採購金額、重大性等考量擇 1~2 種類別廠商召開專題會議，溝通企業永續議題。

國泰金控 2017 年邀請 35 家印刷類供應商交流企業永續理念與 PAS7000 供應鏈風險管理系統。

環境倡議

國泰希望藉著公民環保意識的抬頭，共同落維護自然環境，2017 年起集合自身及大眾之力愛護海洋，協助認養苗栗龍鳳、嘉義布袋、屏東東港三處海灘，並邀請地方團體、學校、客戶及供應商，一同淨灘，全年總計舉辦 10 場活動，清除逾 1,200 公斤垃圾，並取得 ISO 20121 永續性活動管理系統認證。

社會關係資本

5

66 打造優質客戶服務品質

68 建構幸福客戶體驗

69 守護客戶個資及資訊安全

71 給人幸福就是幸福

75 公益重點績效

服務品質連年蟬聯第 1

國泰人壽蟬聯 13 年「服務壹大獎」人壽保險類第 1 名，國泰世華銀行榮登「服務壹大獎」銀行類 6 連霸寶座。

打造最佳服務體驗

國泰人壽首創「理賠金抵繳住院醫療費用」服務；國泰產險推出業界首創 LINE 出險理賠服務，讓保戶享有最佳理賠服務體驗。

產生 3 倍社會影響力

國泰人壽及國泰慈善基金會完成「新二代卓越幸福計畫」SROI 的計算，投入 1 元產生 3.03 元的社會影響力。

首家推出 VR 版危險感知評測系統

國泰產險結合核心職能與時下流行之 VR 虛擬實境技術，成為國內首家推出「VR 版危險感知評測系統」、交通安全知識推廣的產險公司。

營養早餐捐贈破千萬元

國泰世華銀行鼓勵客戶參與「食分幸福」專案，累積捐贈營養早餐金額 14,501,705 元。

資本風險與機會

客戶的回饋，一直是國泰金控最重視的聲音，提供客戶最優質的服務品質，成為國泰金控旗下子公司，每一位服務人員對自己的期許與目標。

資誠 (PwC)《保險業風險報告》及《銀行業風險報告》，皆將網路及科技風險列為前五大產業風險之一，隨著國內金融環境邁向數位化發展，國泰金控除了藉由金融科技提供創新、體貼的客戶體驗，也帶著客戶將人身及財產保障託付給我們的使命，堅守對資安及個資維護的堅持，為客戶提供全方位的守護。

國泰金控細心傾聽社會需求，思考如何運用金融核心職能，並與專業的合作伙伴一起解決問題，透過彼此知識的分享，期盼共同打造社會支持網絡，讓每個人都能夠溫暖的被承接。

打造優質客戶服務品質

服務之所以感心，取決於「心意」，國泰金控旗下子公司與客戶互動的「三心」關鍵就是「用心分享、誠心感動、細心關懷」，讓專業服務中融入充滿溫度的心意，成功打造幸福心服務，並落實「以客戶為中心」的經營模式，每位服務人員致力為客戶福祉著想，以提供高效、便捷、體貼的金融服務為目標，更藉由強化智能科技，整合虛實通路，讓客戶體驗 360 度的幸福全方位金融服務。

卓越的服務品質 深獲各界肯定

國泰人壽蟬聯 13 年「服務壹大獎」人壽保險類第 1 名

- 讓業務員化身行動櫃檯，率先成為全台首家提供完整客戶服務 APP 的壽險業。
- 獲得 SGS 品管顧問肯定，為業界唯一通過 ISO 10002 及 ISO 9001 國際雙認證的保險公司。

國泰世華銀行榮登「服務壹大獎」銀行類 6 連霸寶座

- 以智能服務創新客戶體驗，為銀行業首家獲得「服務壹大獎」殊榮之業者。
- 連續 2 年摘下「2017 臺灣服務業大評鑑」銀行業金牌大賞金獎。

國泰產險創新服務再進化「保戶服務 - 銀質獎」

- 2017 年榮獲《保險卓越獎》「保戶服務 – 銀質獎」，2016 年也勇奪《國家品牌玉山獎》「傑出企業類」及「最佳產品類」全國首獎，為歷屆唯一榮獲首獎之產險公司。

國泰綜合證券線上開戶 App 獲國家品牌玉山獎全國首獎

- 數位服務品質獲專業肯定，「線上開戶 App」榮獲 2017 第 14 屆國家品牌玉山獎「最佳產品類 – 全國首獎」殊榮。

國泰投信「她很好 · 演繹新女性系列講座」獲得 93% 滿意度支持

- 2017 年 5 月舉辦全台共 4 場「她很好 · 演繹新女性系列講座」，獲得客戶 93% 滿意度支持，線上直播更達 1.7 萬瀏覽人次。

幸福服務 帶動良好客戶滿意度

國泰金控已陪伴全台民眾超過 50 年，秉持著「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。

國泰金控設有「服務品質委員會」，每季定期召開委員大會，旗下各子公司皆設有「服務品質小組」，對於常見、重複發生、或重大違規之案例加強宣導，並彙整相關單位提報之申訴案件，統計分析申訴原因、業務內容及處理成效、改善方式，作為往後作業流程暨商品設計、銷售及客戶服務之改善參考。

2017 年國泰金控服務品質委員會啟動客戶服務專案，完成服務歷程總體檢，透過四大領域：服務設計優化、數位自主服務、數據驅動、智能應用解決客戶痛點。因應金融服務場景化之發展趨勢，未來將持續導入新技術、結合第三方應用，以貼近消費者生活型態與需求的服務設計，提供嶄新的客戶服務體驗，深化優質品牌形象。

國泰金控旗下各子公司每年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，藉由客觀的第三方檢視服務成效及各管道的服務缺口，作為服務品質精進之參考。

國泰金控旗下各子公司歷年滿意度達成狀況

公司	2015 年滿意度達成狀況 (%)	2016 年滿意度達成狀況 (%)	2017 年滿意度達成狀況 (%)	2017 年滿意度目標 (%)	
國泰人壽	92.9	94.4	91.7	93	經調查顯示 2017 年滿意度下降，主因保戶認為業務員未主動提供保戶關切資訊；另因進線 0800 客服中心電話量增加，部分保戶反應需等候較長時間才能接通。未來將持續強化業務員的教育訓練，並優化客服中心電話分流服務，以提升保戶服務體驗。
國泰世華銀行	87.2	87.2	90.3	87.5	2017 滿意度表現雖略為下降，但仍未達顯著差異，顯見整體服務品質穩定。未來針對滿意度的優勢指標，如服務態度及專業能力等，將持續深化；精進項目除定期檢視作業流程並透過教育訓練提升專業及服務態度外，亦持續優化系統工具，提高作業效率。
國泰產險	95.3	96.7	96.5	95	
國泰綜合證券	93.7	92.6	85.1	80	2017 年因台股市場交易熱絡，投資人參與意願高，並推動線上開戶，客服進線量較 2016 年同期大幅增加 83%，服務人力短時間內無法立即擴編，致滿意度下降。未來將進行流程優化，擴大客戶自助服務項目，並於 2017 年底啟動增員機制，以提升客戶滿意度。
國泰投信	83.68	84.85	86.23	80	

用心對待 完善客訴機制

國泰金控旗下各子公司重視所有客戶的意見，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。2017 年金融消費評議中心申訴案件統計資料中，國泰人壽共計 505 案，申訴率 (申訴件數之於簽單契約總件數) 低於產業平均值，國泰人壽將於 2018 年成立「公平待客推動委員會」，以公平待客原則出發，訂定具體策略與作法，從源頭解決問題。國泰金控未來將持續檢視各項服務管道、強化內部教育訓練、優化線上與線下流程，降低客訴案件重複發生率，以提供客戶友善金融服務環境為目標。

國泰金控旗下各子公司客訴專責單位

公司	申訴管道與專責單位
國泰人壽	客戶關係促進部專責處理申訴， 並藉電訪關懷精進內控品質
國泰世華銀行	客戶有任何疑問或消費爭議時，可透過官方網站留言或撥打 24 小時客戶服務專線
國泰產險	保戶服務中心專責處理消費爭議，並訂定「國泰產險消費爭議處理程序」， 以保障消費者權益
國泰綜合證券	客戶服務部專責處理申訴， 並訂定「金融消費爭議處理程序」，以提升消費爭議處理之效率與品質
國泰投信	客戶服務部專責處理客戶檢舉申訴案件， 以保護金融消費者為前提

導入淨推薦指數 強化客戶滿意度管理

為即時掌握客戶對公司服務的認同度，2016 年起國泰金控旗下各子公司於滿意度調查中導入淨推薦指數 (NPS)，以多元面向蒐集客戶回饋，並持續檢視該指標，作為精進客戶服務體驗之參考依據。

國泰人壽 2016 年 12 月更成立「客戶體驗改善小組」，每月定期召開會議，未來將持續檢視各管道的客戶聲音與 NPS 體驗回饋，優化服務品質。2017 年針對整體客戶進行 NPS 調查，表現較 2016 年顯著成長，也大幅超越國內同業分數，顯示出對國泰人壽服務非常滿意的忠誠客群大幅成長。國泰世華銀行針對網路平台 MyBank 客戶進行 NPS 調查，結果顯示客戶對國泰世華銀行數位服務的高度認同，未來將以提高數位服務滲透率為目標，為客戶提供最便捷、貼近生活的金融服務體驗。

保經保代管理

國泰人壽為確保合作經銷通路服務水準，訂有《國泰人壽保險公司業務人員及保險經紀人代理人績效考核及酬金支付準則》，內容規範針對保經代公司年度新契約招攬及不當招攬件數進行控管與品質維護，2017 年定期檢查件數共 57,431 件，若其不符標準，公司設有考量續約必要性之管控機制。

建構幸福客戶體驗

拉近金融服務與客戶的距離

打造全台首間保險概念店

國泰金控藉由打造創新的金融服務概念店，為大眾帶來不同以往的服務體驗，讓客戶同時有「線上的便捷、線下的溫度」。

國泰人壽於 2017 年開設全台第一間保險概念店，將以往服務保戶的傳統概念，轉變成以實體店面提供民眾諮詢保險的全新方式，更邀請星巴克咖啡進駐，以大自然的樹屋為設計發想，店內裝潢及相關設備均採用環保材質，讓民眾在瀰漫咖啡香的店內參觀、諮詢，讓大眾多一個接觸保險的機會與方式。

與年輕人最貼近的 KOKO Lab

國泰世華銀行於 2015 年推出掌握年輕人理財需求的 KOKO APP。KOKO APP 實體通路「KOKO Lab」在 2017 年陸續推出「秘密電影院」、「文字大藥房」等期間限定主題活動，成為第一家專為年輕人打造的秘密據點。「秘密電影院」觀影人數場場爆滿，活動 3 個月期間，創造 70 萬以上的網路討論聲量，讓年輕族群以最驚喜、具創意的方式貼近金融。

縮短服務時差 等待不再是問題

虛擬排隊服務 讓客戶不再費時等候客服

國泰人壽率先業界導入「虛擬排隊」技術，客戶可於進線客服中心等待時，選擇抽號線下排隊等候，體驗不須線上聆聽音樂空等待，又可保留抽號順位享有專人回撥的服務。

0800 電話客服中心將等候客戶數及預計等候時間，以每秒更新之頻率，設置於電話語音宣告、國泰人壽 APP 及官方網站，等候客戶除可即時查看當下排隊實況外，也可於電話語音宣告或網頁中啟動抽號排隊功能，聽取預計回撥時間。此一創新服務，不僅降低客戶預期落差、分散進線時段，還可避免浪費等候時間，提升客戶滿意度。

精實理賠服務 減輕客戶負擔

首創「理賠金抵繳住院醫療費用」服務 提升住出院服務品質與效率

國泰人壽與全台規模最大的長庚紀念醫院合作，首創「理賠金抵繳住院醫療費用」服務，並共同將抵繳服務流程與概念率先申請專利，獲得智慧財產局新型專利認可。2017 年 9 月起，保戶只要在長庚醫院任一院區就診住院，醫院會自動通知國泰人壽，出院時該繳付的醫療費用，直接由保戶的理賠金抵扣，達到「住院主動關懷」、「出院自動抵繳」與「理賠主動辦理」等一站式理賠服務。自該服務開辦至 2017 年底，已有約 3 萬名保戶參與，並累積超過新台幣 5 百萬元以上的理賠抵繳金額，住院後使用抵繳服務比率更達 8 成以上，不僅簡化出院繳費及保險理賠文件申請手續，也縮短出院辦理作業程序，為保戶追求最佳醫療及理賠服務品質。

創新保險科技 以區塊鏈強化班機延誤理賠效率

國泰產險運用保險科技，將個人旅遊綜合保險承保範圍之班機延誤部分，導入區塊鏈及智能合約技術，透過區塊鏈可追蹤、不易修改之特性，於確認保戶符合理賠條件時，國泰產險將主動通知保戶，大幅提升理賠處理效率與強化對保戶之服務，至 2017 年底，有近半數投保案件同意使用快速理賠區塊鏈。國泰產險更將於 2018 年與長榮航空合作該服務，成為航空業與產險業合作之創舉。

業界首創 LINE 出險理賠 輕鬆完成理賠事故通知

國泰產險首創產險業界的 LINE 服務平台，讓保戶可用 LINE 通知車禍等事故，不必親臨櫃台，就能完成理賠申請，並隨時掌握理賠進度。保戶不需要再花時間請假跑通訊處或跟業務員約時間填資料，就可輕鬆完成理賠事故通知，並可隨時在 LINE 上查到理賠進度及紀錄，大幅提高客戶自主性。

提升金融包容 金融服務無障礙

無障礙網銀及 ATM 為身心障礙者多一分著想

為推動金融友善服務及提升身心障礙者金融服務普及，國泰人壽與國泰世華銀行均有設置無障礙網頁，並取得研考會 AA 級標章認證。國泰世華銀行於 2017 年將個人網路銀行改以符合「網站無障礙規範 2.0」重新設計，針對視障客戶，提供具備定位點及易於辨識閱讀的常用網頁內容，鍵盤操作游標位置標示，滿足視障者的使用需求；另亦設定網頁 Access Key 快速鍵，提供肢體障礙者使用快速鍵操作網頁中的表單元件，讓所有客戶都能享有便捷的網路金融服務。

國泰世華銀行 2011 年率先於臺北市天母地區的啟明學校內啟用「無障礙視障人士專用自動提款機」，並領先同業設置於大眾運輸車站，截至 2017 年底共計已設置完成 122 台視障 ATM，未來將持續針對視障人士常出現地點改設或加裝視障功能 ATM 外，讓更多的視障同胞能享受自動化金融服務。

守護客戶個資及資訊安全

隨著金融科技浪潮來襲，翻轉金融的同時，資訊安全成為金融業不得不重視議題，國泰金控用最嚴謹的態度替客戶個資把關，並持續對資訊安全進行維護及檢討改善，2017 年國泰人壽榮獲《保卓獎》「資訊安全推展卓越獎—壽險組金質獎」，國泰產險亦獲英國標準協會 (BSI) 頒發「保險資安貢獻獎」之肯定。

英國標準協會 (BSI) 每半年會至國泰產險進行實地審查，確保資安管理機制維持 ISO 27001:2013 資訊安全管理國際認證之水準。圖為 2017 年 3 月由英國標準協會 (BSI) 授證予國泰產險。

設立資安專責機制 全方位保障資安與客戶個資

國泰金控主要子公司皆有訂定「資訊安全政策」，並透過每年定期檢視，確保資訊資產的機密性、完整性、可用性及適法性。國泰金控旗下子公司透過認證 ISO 27001:2013 資訊安全驗證的過程當中，完善資安治理架構與資安管理文件體系，並強化資安事件的預警、通報與應變流程。2018 年國泰金控、國泰人壽及國泰世華銀行將設立獨立於資訊單位之資安專責單位，全力投入資安控管及提升品質，以提供客戶更穩定、安全、優質的金融服務。

完善員工資安及個資教育訓練

國泰金控將資安及個資保護內化，提升同仁對資訊安全之認知，定期舉行社交工程演練與教育訓練、資安認知與管理課程等，以提升人員資安及網路安全意識，保護資訊資產免受任何因素之干擾、破壞、入侵、或任何不利之行為與企圖，確實落實資安及個資控管。國泰金控及旗下各公司針對不同角色員工，每年定期執行社交工程演練與教育訓練、資安認知與管理課程等，以提升人員資安及網路安全意識。

國泰金控旗下主要子公司資訊安全教育訓練內容

	課程名稱	課程對象	課程頻率（次 / 一年）	課程時數（小時）	完成度 (%)
國泰人壽	資安及個資教育訓練	全體員工	1	1	100
	社交工程演練	總公司全體員工	1	1	100
國泰世華銀行	資訊安全宣導課程	全體行員	2	1	100
	社交工程防護宣導	全體行員	2	0.5	100
國泰產險	社交工程演練與教育訓練	全體員工	1	0.5	100

與客戶及供應商共同維護資訊安全

國泰金控積極發展數位金融商品與服務的同時，也重視個資與資安維護，讓客戶更能安心享受便利服務。國泰人壽行動理賠 APP 2017 年使用率達 94%，除了簡便、快速的優點外，也相當重視客戶個資安全，行動理賠 APP 採用 AES128 位元強度進行加密演算，並定期進行加密演算金鑰變更，讓行動理賠 APP 沒有個資外洩之疑慮。此外，當理賠案件送出後，系統會同步自動刪除保戶資料，不會留存於行動裝置上。

國泰產險也鏈結專業職能，協助企業客戶提升資訊安全管理，於 2017 年 11 月舉辦「資安風險損害防阻研討會」，提供參與者全面性的資安風險管理新思維，期待能協助客戶精準地從策略面及管理面進行控管並及時因應，以損防專業職能擴大資安控管量能。

此外，國泰人壽針對與本公司有對接進行資料傳輸作業之廠商，除依「國泰人壽保險公司作業委託他人處理作業準則」所要求之受託機構查核作業外，針對受託廠商之實體環境、網路架構、電腦系統、存取控制、端點安全、資料處理安全進行實地查核。國泰世華銀行每半年對所有與銀行資料對接之委外廠商（共 6 家）進行資訊安全實地查核作業，藉由內外稽查核作業，達成查核要求，查核涵蓋率為 100%。

資安事件應變管理

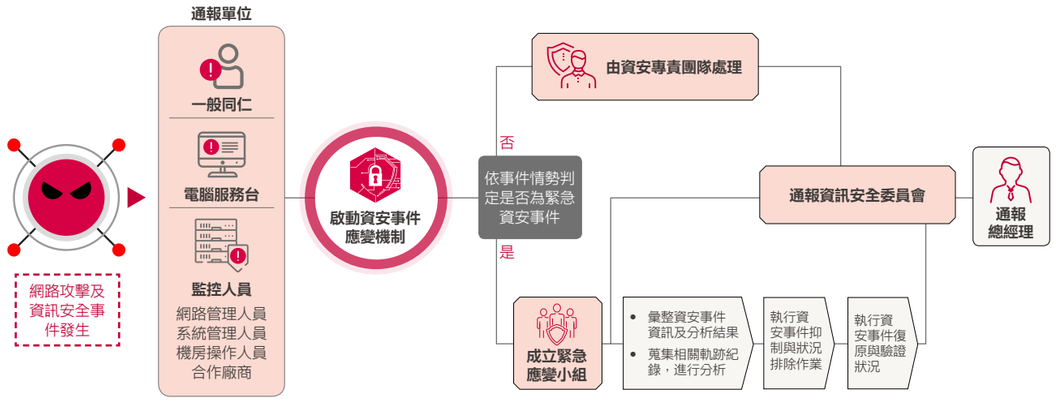
2017 年在全球肆虐的勒索病毒「WannaCry」與「NotPetya」，使電腦資料遭強制加密而無法運作，甚至影響港口及工廠運作停擺，造成嚴重的經濟損失。國泰金控長久以來，謹慎對待潛在資安風險，積極加強資訊安全抵禦能力，確保企業永續經營與維持品牌信譽。

國泰金控旗下主要子公司於發現網路威脅等危及資安等事件時，啟動「資安事件應變機制」，依事件情勢判定，若為緊急事件，將即組成「緊急應變小組」，由該小組進行事件處理，其組成包含事件決策委員會、持續營運應變小組、電腦系統回復組、應用系統回復組、業務回復組、溝通聯繫組、行政總務組、主中心復原組等，各公司之緊急資安事件應變最高層級皆為總經理。

當員工疑有資安事件發生時，國泰人壽提供「國泰人壽保險公司資訊安全事件通報暨應變作業辦法」，國泰世華銀行提供「國泰世華商業銀行資訊服務事故管理規範」及「國泰世華商業銀行資訊服務事故管理要點」，供員工清楚瞭解通報流程，員工發生質疑時，皆進入「作業風險通報系統」進行通報。

國泰金控旗下各子公司 2015 年至 2017 年皆無發生資訊安全事件，或違反資安涉及客戶個資之情事或因違反資安給付罰鍰。

國泰金控暨旗下子公司網路攻擊及資訊安全事件通報暨處理流程圖



給人幸福，就是幸福

國泰秉持「給人幸福，就是幸福」的精神，並與策略伙伴攜手合作，共同編織堅強的社會保護網，試圖讓每個人都有公平競爭的機會。並讓大眾意識社會文化多樣性的重要。以學習、了解包容跨族群的文化內涵，以培養自我多元文化的觀點，最後產生公民意識與責任。

國泰金控已於 2016 年完成公益政策四大主軸 - 關懷包容、健康體育、藝術文化、環境友善，我們從社會需求的層面切入，研擬不同的公益專案，鏈結金融核心職能與社會問題，建構共享的幸福與價值。我們利用「金融教育的核心職能」、「國泰優惠 APP 紅利點數捐贈」與「損害防阻專業核心」、「公益信託」等四大核心能力，解決相關社會需求。

- 金融教育的核心職能：透過金融教育提升偏區兒童與新住民二代的理財素養，幫助青少年建立金錢觀與風險意識，提升應對未來人生風險的金融知能。
- 國泰優惠 APP 紅利點數捐贈：信用卡紅利點數可以透過 APP 兌換捐款金額給公益團體，亦可換購社會企業商品，進而將商品捐贈給偏鄉兒童與獨居老人。
- 損害防阻專業核心：為降低國小校園遊樂場意外事故與大學生車禍死亡，國泰產險推動損害防阻觀念，引導學生學習校園安全概念與車禍事故預防及安全駕駛觀念。
- 公益信託：以公共利益為目的如慈善、文化、學術等而成立之信託，將財富運用在關愛的事情上。也與長期合作之職棒、職籃球員合作，提供公益信託服務，並與陳偉殷、林書豪開辦訓練營活動，促進社會運動風氣。

此外，國泰金控於 2011 年組織「霖園志工團」，針對不同需要的族群，提供適切的服務，建立綿密的服務網絡。每年定期舉辦志工表揚大會，鼓勵用行動傳遞幸福的員工。並且積極尋找推動社會改變的 NGO、NPO、社會創新企業，共同攜手打造更美好的社會藍圖。

公益主軸	社會需求	推行專案
關懷包容	偏區教育資源落差	• 圓夢計畫 • 與 TFT 合作 • 大樹計畫
	偏區資源不足	• 食分幸福 • 點數捐 • 社子島少年行
	新住民及二代多元文化力	• 卓越幸福計畫 • 多元智慧培力課程 • 英越語生活營 • 課後照顧班
	偏區與原住民孩童之學習發展	• 越南大樹計畫 • 東部護理人員培育計畫
	安全意識	• 不意外學園 • 不意外騎士
健康體育	體育人才斷層	• 國泰 NBA Youth Madness • 好鄰居體育計畫 • 國泰女籃、國泰女桌
	全民運動觀念	• 陳偉殷棒球訓練營、林書豪籃球訓練營 • 國泰減重、大地減碳、高齡健康 • 居家陪跑計畫
藝術文化	本土藝術價值	• 國泰全國兒童繪畫比賽 • 國泰新世紀潛力畫展 • 國泰世華藝術中心之藝術講堂 • 國泰藝術節—雲門系列活動 • 支持文化創意產業
	藝術創造力	• 夢想樂園 - 心智障礙者繪畫比賽成果公益展 • 台東街角名片計畫
環境友善	環境友善之社企 /NGO 產品缺少市場動能	• 相揪平台 • 「大腹翁，小腹婆」減重競賽
	環境教育	• 社區故事樹

投入類型

以下以國泰四大公益主軸為架構，說明在面對不同社會需求，國泰與各領域的策略伙伴攜手解決之專案內容：

關懷包容

專案名稱與說明

消弭偏區教育資源之落差

- **學童：學童圓夢計畫**
  提供圓夢金鼓勵偏區師生挑戰圓夢，解決學習和文化刺激不足等問題。另舉辦「兒童成長營」，課程融入職能及集團資源，包括人壽風險闖關、產險鐵人隊、女籃、醫院等。
- **教師：與「為台灣而教 (Teach For Taiwan)」合作**
  與「為台灣而教 (TFT)」合作，培訓具教育使命及跨領域專業的青年進入偏區，打造平等優質的教育環境。
- **大樹計畫 (國小 ~ 國中)**
  分別於上下學期辦理，協助家境清寒或遭遇重大變故而無力繳交學雜費、代辦費的孩童給予補助，讓孩童安心接受教育。

商業及社會影響力

- 圓夢計畫累計至 2017 年已支持 **44** 間小學、約 **1,100** 位偏區孩童圓夢，近三年國泰兒童成長營受益師生 **355** 人
- 使 13 位 TFT 教師前進雲林、台南、屏東、花蓮，注入創新教學方法，共 390 個家庭受益
- 前往 **320** 個鄉鎮、**2,090** 間學校，受益人數約 **9.3** 萬人，投注累積金額約 **1 億 4 千萬**

關懷包容

專案名稱與說明

消弭偏區資源的不足

- **食分幸福**
  國泰世華銀行邀請客戶一起解決偏遠地區學童營養早餐不足問題，提撥經費透過基金會捐助偏遠地區學童營養早餐。
- **百萬點數，守護成長**
  捐出一份愛心改變兩個世界，支持社企兼顧受助所需。點數利用「國泰優惠（MyRewards）APP」隨身即捐，募資集滿 3,000 點即兌換身障者愛心手工水餃，或台南小農白米，並將累積捐贈之愛心水餃或小農白米贈送給花蓮少年之家偏鄉孩童，及獨居老人。
- **社子島少年行**
  企業微電影「社子島少年行」，以社子島上的青少年為主角，他們與仔仔老師之間的互動，交織出一個刻骨銘心的動人故事，除了告訴人們「幸福」是什麼，也看見台灣土地堅忍不拔、不願放棄的毅力。傳遞國泰「給人幸福，就是幸福」的理念，只要願意伸手幫助，幸福就會在身邊。

商業及社會影響力

- 截至 2018 年 2 月止，累計提供宜蘭縣大同鄉 **4** 所國小、南投縣信義鄉 3 所國中小學童營養早餐費用 **14,501,705** 元
- 上線 4 個月，達成約 **660** 萬點數捐贈，累計近 **2** 萬人次參與。並喚醒超過 6 成近半年未使用紅利點數兌換者，有效活化 APP 兌換紅利的活躍度
- 上線 1 周突破 **200** 萬次觀看，感動 **560** 萬人次。並榮獲 Shopping Design 社會關懷友善環境獎。教育部技術及職業教育司發函全台各校列為輔助教材使用

強化新住民及二代培力，提倡多元文化力

- **卓越幸福計畫**
  招募 8 組親師生團隊回東南亞外婆家跨國體驗，並辦理教師研習工作坊，交流教案推廣構想；另舉辦國際研討會邀請國際學者一同探討新二代競爭力與母語教學。
- **多元智慧培力課程**
  為新二代設計專屬課程，發揮雙重文化背景，提升技能專長。
- **英越語生活營**
  邀請越南高中志工來台辦理營隊課程，增進新二代文化交流。
- **課後照顧班**
  2017 年起導入「金融保險理財課程」，幫助青少年建立金錢觀與風險意識。

- 卓越幸福計畫：以 SROI 衡量本案，每投入 **1** 元產生約當 **3.03** 元社會價值。國際研討會吸引約 120 位 NPO 工作者、新住民母語教師及課綱推行人士參與
- 2017 年合計受益新住民及二代學子約 **540** 人

持續關注偏鄉原住民學習發展，培養一技之長

- **越南大樹計畫 (國小)**
  國泰世華銀行及國泰世華銀行基金會透過越南「勸學會」協助，找尋到當地需助學金補助的學童，同步攜手「丁善理紀念基金會」執行捐贈計畫，扶助當地清寒學童持續求學，透過教育改變未來人生。
- **東部護理人員培育計畫 (國中 ~ 五專)**
  招募設籍花蓮的國中畢業生，提供五年就學基金，畢業後取得護理師執照後，保障回花蓮門諾醫院服務，挹注東部護理資源，同時協助原民就業發展。

- 2017 年捐贈 5.88 億越盾，提供 980 名學童獎助金，推廣 10 年以來已發出逾 **13,000** 份獎助金，累積捐贈金額近 **77** 億越盾

詳情請見
國泰世華銀行基金會
https://fund.cathaybk.org.tw/

強化大眾之安全意識

- 國泰產險，從孩子到成人的安全守護者。與其在事故發生後提供損失補償，更應該擴大推廣損害防阻觀念，協助保戶與社會大眾作到事故預防。

學童	不意外學園
大專生、成人	不意外騎士
	VR 危險感知測驗
	零事故研究所
企業	損害防阻研討會

- 不意外學園：累積完成 **76** 所國小安全檢測，接觸超過 **16,000** 名國小、幼兒園學童，共 **14** 個縣市
- 不意外騎士：截至 2017 年已進入 **26** 所大專院校，幫助約 **4,200** 名學子提升防禦駕駛觀念

健康體育

專案名稱與說明

培養體壇明日之星

- **國泰 NBA Youth Madness**
  針對全台大專院校學生所舉辦，2017 年首次引進 NBA 式的教練訓練營 (Coach Clinic)，透過與全台大專院校教練的互動交流，進而將更多專業的籃球知識、技能傳達給年輕球員。
- **好鄰居體育計畫 - 2017 與鄰育起**
  為提升體育運動競技力，培育下一代優秀體育選手，贊助原住民族大型體育盛事「106 年全國原住民族運動會 - 全原出運」及台東地區重要賽事「旭村盃全國少年足球邀請賽」。
- **國泰女籃、國泰女桌**
  秉持「取之於社會，用之於社會」之精神，致力體育運動贊助與推廣已逾半世紀，全力支持國泰女籃、國泰女桌及國家重要賽事代表國手以及多元運動賽事活動，藉以培育中華女籃 / 女桌隊優秀國手與教練。

商業及社會影響力

- 約 **69,010** 人次參與，分別於北、中、南舉辦四場巡迴賽及決賽
- 核定補助 10 所學校、2 項全國性體育賽事
- 國泰女籃於 WSBL 聯賽，已經蟬聯 **24** 連霸

提倡全民運動新觀念

- **陳偉殷棒球訓練營、林書豪籃球訓練營**
  每年舉辦棒球訓練營、籃球訓練營。藉由旅外球員親自教學，將經驗傳承給更多懷抱夢想的年輕球員，扎根本土的基層棒球、籃球運動。
- **國泰減重，大地減碳，高齡健康**
  國泰員工或保戶每減重 1 公斤，國泰金控捐出 100 元，用於推動不老棒球隊，希望讓更多長者走出家裡，透過棒球，重拾年輕、自信與健康。
- **居家陪跑計畫**
  於每日清晨 5:30~6:30 在台大運動場或大安森林公園，會看見國泰綜合證券員工及中華視障路跑運動協會的工作人員，陪伴視障朋友練跑，員工除了從事公益活動外，更能增進自身健康。

- 約 **9,500** 人次參與訓練營，至 2017 年底受託公益信託規模達新台幣 **379.2** 億元，其中與運動員相關之公益信託規模約為 **890,000** 元
- 捐贈 **170** 萬元，贊助 **11** 支不老棒球隊
- 居家陪跑計畫，累計服務 **114** 小時，受益人數為 **50** 位，共 2 位獲得陪跑員執照

藝術文化

專案名稱與說明

全方面支持本土藝術 推廣提昇藝文風氣

- **國泰全國兒童繪畫比賽 (兒童)**
  第 42 屆繪畫主題為「94 愛健康」，期盼傳遞健康飲食及運動習慣外，也需學習拒絕逐漸氾濫的毒品誘惑。
- **國泰新世紀潛力畫展 (高中職 ~ 大專院校)**
  鼓勵更多大專院校及高中職美術相關系所學生創作，也為了發掘台灣美術界新生代藝術家，提供年輕學子展現自己作品的機會。
- **國泰世華藝術中心之藝術講堂 (大眾)**
  為大眾呈現多元化的精緻藝術，藝術講堂系列講座以西洋美術史為主，讓參與學員對繪畫藝術不僅有史觀概念，也有豐富多元的學習內容。
- **國泰藝術節 - 雲門系列活動 (大眾)**
  為臺灣散播藝文種子，每年贊助雲門舞集戶外公演、大陸巡演及雲門舞集 2 至臺灣各地、大陸舉辦免費大型戶外公演，讓藝術豐富大眾生命。
- 國泰產險開辦「藝術品綜合保險」，承保包括館藏品、參展品、運送品，讓珍貴之藝術品得到保障。
- 長期投資贊助文化創業產業，使台灣豐沛的創意表現能獲得支持。

商業及社會影響力

- 兒童繪畫比賽搜集 **66,204** 件作品
- 新世紀潛力畫展共 **185** 件作品參賽
- 雲門舞集至 2017 年累計演出 **312** 場，前進數十個城鎮校園，觀眾逾 **235** 萬人次
- 承保藝術品總保費逾 **485** 萬元，件數約 297 件
- 2017 年國泰世華銀行印製藝術存摺約 **1,320,000** 本
- 投資贊助文化創業產業的約 **3.4** 億元

藝術文化

專案名稱與說明

藝術創造力

- **夢想樂園 - 心智障礙者繪畫比賽成果公益展**
  具有藝術天份的心智障礙者透過繪畫展現才華與自信的一面，同時協助安排公開展出，讓其作品有機會與大眾互動與交流。
- **台東街角名片計畫**
  尼柏特颱風造成災害後，國泰世華銀行加入復原行列，贊助台東在地社會企業「邸 Tai Dang」發起的「街角名片計畫」募資計畫。號召全台灣逾 50 位設計師親赴台東，為受災商家設計具在地特色的店家招牌。

商業及社會影響力

- 受益人數逾 **50** 位設計師及 **26** 家台東本地店家
- 獲得台灣永續能源研究基金會舉辦之「2018 金雕微電影展」社會共融組優等
- 數位雜誌媒體及社群媒體曝光數達 **1,046,937** 次、影片觀看數達 **9.2** 萬人次

環境友善

專案名稱與說明

將友善環境作為，融入日常

- **相揪平台 - 支持友善環境之社會企業**
  國泰金控藉由內外部平台，例如：ShoJio 相揪平台、耶誕義賣會等，邀請員工與客戶以購買、行銷等實際行動支持友善環境社會企業。
- **社區故事樹**
  號召國泰志工於南投、宜蘭、臺北市等地響應各地植樹及淨山活動；另與台灣原生植物保育協會合作舉辦植樹嘉年華，打造校園諾亞方舟。

商業及社會影響力

- 與超過 10 家友善環境之社會企業合作，並採購超過 **100** 萬元
- 2017 年響應 4 場綠行動，與社區民眾共同種植逾 **5,000** 株綠苗、清除綠癌約 **1,700** 公斤

公益重點績效

公益支出 (元)

2017	3.8 億
2016	4.9 億

志工參與率時數 (小時)

2017	52,130
2016	25,147

登錄志工人數 (人)

2017	44,445
2016	11,510

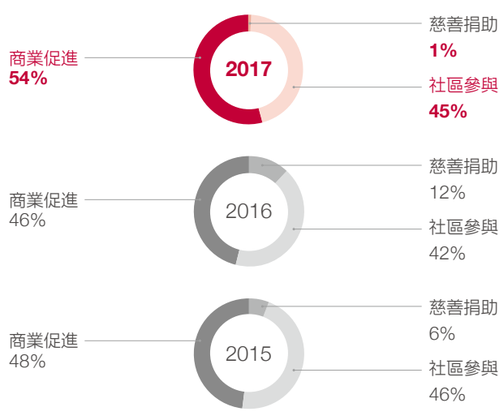
志工參與人數 (人次)

2017	7,920
2016	4,866

2015-2017 年公益投入類型及金額 (單位：元)

年度	2015 年	2016 年	2017 年
現金捐助	199,000,000	326,586,721	357,293,091
時間貢獻	14,964,040	12,070,560	26,130,573
實物捐贈	621,988	3,747,467	1,203,300
管理費用	2,635,740	1,090,819	9,576,804
總計	217,221,768	343,495,567	394,203,768

2015-2017 年公益活動投入比例說明



APPENDIX

國泰金控 2017 年企業社會責任報告書確信項目彙總表

編號	項目	標的資訊	頁碼	適用基準
1	員工行為守則遵循機制	國泰金控訂有員工行為守則，其機制已建制並付諸執行。	22	詳報告書內文。
2	董事會及董事績效指標	國泰金控訂定「董事績效考評準則」及「董事會績效評估辦法」，並納入企業永續指標。	20	詳報告書內文。
3	內部控制執行成效	國泰金控全體員工之績效考評項目皆包含「內部控制執行成效」。	22	詳報告書內文。
4	網路銀行 My Bank 及行動銀行 My Mobi Bank 使用人數	至 2017 年底，國泰世華銀行數位平台 MyBank 用戶人數為 317 萬人，行動銀行 My MobiBank 用戶人數為 110 萬人。	42	截至 2017 年度結束日，曾經登入過國泰世華銀行數位平台 MyBank 之用戶人數，以及曾經登入過國泰世華銀行行動銀行 My MobiBank 之用戶人數總和。
5	保經保代管理	國泰人壽訂有「國泰人壽保險公司業務人員及保險經紀人代理人績效考核及酬金支付準則」，內容規範針對保經保代公司年度新契約招攬及不當招攬件數進行控管與品質維護，2017 年定期檢查件數共 57,431 件。	67	2017 年依「國泰人壽保險公司業務人員及保險經紀人代理人績效考核及酬金支付準則」完成保經保代管理定期檢查件數總和 。
6	高齡者及身心障礙者安養信託	2017 年度辦理高齡及身心障礙安養信託共 34 件。	37	於 2017 年間，國泰世華銀行正式受理與成立之高齡者及身心障礙照顧信託辦理件數總和。
7	太陽能融資貸款	國內電站為 1,502 座、總裝機容量達 318.5 百萬瓦。	34	1. 太陽能發電站：截至 2017 年度結束日，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：截至2017年度結束日，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。
8	低碳投資金額	截至 2017 年 12 月底，國泰金控及旗下子公司總低碳投資 / 放貸金額為新台幣 1,498 億元。	31	國泰金控及旗下子公司低碳投資判定方式有下列三種： 1. 產業分類屬能源、建築、廢棄物回收、交通、產業及金融六大類別。 2. 公司營業項目屬上述六大類別。 3. 包含在下列三種清單之投資標的：低碳投資登入平台認證、Carbon Clean 200 List 及 Bloomberg 平台中的綠色債券明細。 低碳投資標的包含投資性不動產、股權投資、債權投資，均按各子公司 2017 年度經會計師查核的財務報告所包含之帳面價值計算；低碳放貸係採用原始放貸金額扣除回收金額之放貸餘額計算 (未考量後續信用風險)。
9	赤道原則執行情形	2017 年截至年底國泰世華銀行依 EPs 規範達須揭露之狀態 (Financial Close- 簽約可撥貸) 承作之專案融資類案件有 2 件，均為 C 類。	28	截至 2017 年度結束日，國泰世華銀行依 EP 規範達須揭露之狀態 (Financial Close- 簽約可撥貸) 承作之專案融資類案件總和及類別。
10	平均非主管職務之員工福利費用	「非主管職員工福利費用表」中 2017 年平均每名非主管職務之員工福利費用為新台幣 993,059 元。	52	國泰金控集團 2017 年非主管職務之員工福利費用，除以 2017 年度結束日在職非主管職務之員工人數。 「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。

編號	項目	標的資訊	頁碼	適用基準
11	培訓活動支出	2017 年員工教育訓練費用達 6.4 億元。	47	國泰金控集團 2017 年員工進修及訓練費用支出總和。進修及訓練費用包含直接可歸屬的費用 (如課程費用、講師費及文具等) 及分攤的費用 (如訓練場地租金、教育單位成本、內部講師的成本等) 。
12	新進員工人數及離職人數	新進員工：第 46 頁「新進人員統計表」中按性別及年齡層，新進員工人數。 離職員工：第 52 頁「離職統計表」中按性別及年齡層，離職總人數。	46 52	國泰金控集團新進員工和離職員工的總數：截至 2017 年度結束日之新進及離職之正職員工依結束日於人資系統內之性別及年齡進行統計。 註：新進及離職員工人數統計範圍不包含國泰人壽外勤人員、國泰世華銀行行銷專員、國泰產險外勤人員。
13	人均受訓時數	「教育訓練時數表」中 2017 年人均受訓時數合計 143 小時。	47	國泰金控集團 2017 年員工參加內外部機構培訓活動總訓練時數除以 2017 年年底在職人數。教育訓練時數包含以下訓練管道的培訓，如線上訓練、實體課程、及晨間分享；其中晨間分享之教育訓練時數為年底在職人數，乘以業務單位當年度出席率 (1-(年度請假總天數除以年度總應工作天))，乘以課程時數之總和。
14	缺勤率	「缺勤統計表」中 2017 年缺勤率 1.47%。	53	缺勤率 = 實際缺勤日占同一時期內應上工日的百分比；缺勤日 =[病假 (含安胎假)+ 生理假 + 公傷假]；應上工日數 = 工作天數 - 特休天數；其中工作天數 =(2017/12/31 員工人數)*(2017 年全年天數扣除六日及國定假日之工作日 =248)。
15	CIP 回任率	第 47 頁「CIP 人數統計表」中 2017 年累計回任率。	47	累計回任率 = 從 2011 年開始至截至 2017 年底國泰金控集團 CIP 累計進入集團任職之人數 / 從 2011 年開始至截至 2017 年底國泰金控集團 CIP 總畢業人數。
16	各級員工男女年薪比	「男女年薪比較表 (男 : 女)」中 2017 年各級員工之男女年薪比例。	54	「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)。
17	員工人數	國泰金控 2017 年正職員工總數為 44,445 人，其中內勤非正職員工共 197 人。	46	國泰金控集團 2017 年底在職的正職及非正職員工人數總和。
18	育嬰留停	「育嬰留停表」中 2017 年育嬰留停復職率為 70%，留任率為 90%。	54	復職率 = 國泰金控集團 2017 年實際育嬰留停復職人數 /2017 年育嬰留停應復職人數。 留任率 = 國泰金控集團 2016 年實際育嬰留停復職員工復職後十二個月仍在職的人數 /2016 年實際育嬰留停復職人數。
19	公益支出	2017 年度公益支出：3.8 億元。	14	國泰金控集團 2017 年公益現金捐贈與公益推廣活動支出總額。

編號	項目	標的資訊	頁碼	適用基準
20	範疇三溫室氣體排放量	「溫室氣體排放與總體能源使用量」表中，範疇三 (商務差旅排放量) 2588.8 公噸 CO_2e。 註 4：商務差旅排放量：航空部分目前僅統計金控、人壽、銀行、產險登錄於華航及長榮企業會員之哩程數，依循 GHG protocol Transport_Tool_v2_6 計算；高鐵部份統計國泰金控及子公司登錄企業會員統編之差旅，依高鐵公告之碳足跡 :38 gCO_2e/ 每人 - 每公里 (每延人公里) 計算 (106.12.16 高鐵起適用之新係數，將於明年度報告書開始適用)。2017 年盤查範圍內的商務差旅總計 62,366,999 公里。	61	商務差旅排放量：航空部分目前僅統計金控、人壽、銀行、產險登錄於華航及長榮企業會員之哩程數，依循 GHG protocol Transport_Tool_v2_6 計算；高鐵部份統計國泰金控及子公司登錄企業會員統編之差旅，依高鐵公告之碳足跡 :38 gCO2e/ 每人 - 每公里 (每延人公里) 計算。
21	用水量	2017 年國泰金控及子 (孫) 公司所有年報及官網所揭露之營業據點與金控其它 4 處辦公據點總用水量為 643,859 度。	61	報告範疇內依所有年報及官網所揭露之各公司營業據點與金控 4 處辦公據點 (大安區仁愛路之總公司、內湖區陽光街之資訊處、中山區南京東路之直效規劃部、信義區松仁路之數位暨數據發展中心)(以下統稱為據點) 之使用空間全年用水總度數。 用水度數計算方式主要分為三大類 : 自有獨立水表用水度數、分攤大樓公共用水度數、與部分單位因無法取得水費單，而依集團其它已取得水單的據點所計算出的人均用水推算用水度數。各大樓之公共用水分攤係取得大樓管理提供屬於該大樓之每月用水帳單，並依使用租賃坪數計算分攤比率。

GRI 準則內容索引

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	說明
	一般揭露			
GRI 102：一般揭露 2016	102-1 組織的名稱	關於本報告書	0	
	102-2 活動、品牌、產品與服務	經營績效	18	
	102-3 總部位置	關於本報告書	0	
	102-4 營運據點	範疇邊界	0	
		經營績效	19	
	102-5 所有權與法律形式	關於本報告書	0	
	102-6 提供服務的市場	經營績效	19	
	102-7 組織規模	關於本報告書	0	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	員工結構	46	
	102-9 供應鏈	永續供應鏈	62	
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	N/A	N/A	
	102-11 預警原則或方針	國泰永續策略 / 強化風險管理與內部控制	5/21	
	102-12 外部倡議	永續金融的領導者	26-33	
	102-13 公協會的會員資格	--	--	國泰金控暨旗下子公司積極參與營業活動之公會，與同業間之相互交流。
	102-14 決策者的聲明	董事長的話	2-3	
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	國泰永續策略	5	
	102-18 治理結構	精進公司治理	19	
	102-40 利害關係人團體	企業永續議題重大性分析	8	
	102-41 團體協約	N/A	52	本公司尚未簽訂團體協約
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	企業永續議題重大性分析	8	
	102-43 與利害關係人溝通的方針	企業永續議題重大性分析	8	
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	企業永續議題重大性分析	8	
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	0	
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	0	
	102-47 重大主題表列	企業永續議題重大性分析	8	
	102-48 資訊重編	N/A	N/A	
	102-49 報導改變	N/A	N/A	
	102-50 報導期間	關於本報告書	0	
	102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	0	
	102-52 報導週期	關於本報告書	0	
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	0	
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	0	
	102-55 GRI 內容索引	附錄	76	
	102-56 外部保證 / 確信	關於本報告書	0	
	重大主題			
	反貪腐			
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	強化風險管理與公司內部控制、深化道德與誠信 DNA	21-23	
	103-2 管理方針與其組成部分	強化風險管理與公司內部控制、深化道德與誠信 DNA	21-23	
	103-3 管理方針的評估	強化風險管理與公司內部控制、深化道德與誠信 DNA	21-23	
GRI 205: 反貪腐	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	強化風險管理與公司內部控制、深化道德與誠信 DNA	21-23	
	客戶隱私			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	守護客戶個資及資訊安全	69-71	
	103-2 管理方針與其組成部分	守護客戶個資及資訊安全	69-71	
	103-3 管理方針的評估	守護客戶個資及資訊安全	69-71	
GRI 418: 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	守護客戶個資及資訊安全	69-71	
	勞僱關係			
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	人才留任	50-53	
	103-2 管理方針與其組成部分	人才留任	50-53	
	103-3 管理方針的評估	人才留任	50-53	
GRI 401: 勞僱關係	401-1 新進員工和離職員工	員工結構	46	海外人員不重大
		人才留任	52	
	401-2 提供給全職員工的福利	人才留任	57	
	教育與訓練			
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	員工學習與發展	47-49	
	103-2 管理方針與其組成部分	員工學習與發展	47-49	
	103-3 管理方針的評估	員工學習與發展	47-49	
GRI 404: 教育與訓練	404-1 每名員工每年平均接受的訓練時數	員工學習與發展	47	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	員工學習與發展	48-50	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	員工學習與發展	50	
	當地社區			
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	給人幸福，就是幸福	71-75	
	103-2 管理方針與其組成部分	給人幸福，就是幸福	71-75	
	103-3 管理方針的評估	給人幸福，就是幸福	71-75	
GRI 413: 當地社區	413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	給人幸福，就是幸福	71-75	
	FS14 倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	普惠金融最佳後盾	36-40	
	產品組合			
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	普惠金融最佳後盾 / 綠色金融先鋒	33-40	
	103-2 管理方針與其組成部分	普惠金融最佳後盾 / 綠色金融先鋒	33-40	
	103-3 管理方針的評估	普惠金融最佳後盾 / 綠色金融先鋒	33-40	
G4 行業指引 金融服務業	FS7 各經營業務為創造社會效益效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	普惠金融最佳後盾	36-40	
G4 行業指引 金融服務業	FS8 各經營業務為創造環境所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	綠色金融先鋒	33-36	

本報告書少部份資訊因蒐集困難，未能完全符合 GRI 準則要求。未來本公司將持續強化管理流程，以取得報導資訊。

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	人才留任	50-53
	保證不與踐踏人權者同流合汙		
	在企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權		
勞工標準	消除一切形式的強迫和強制勞動	人才留任	50-53
	確實廢除童工	人才留任	50-53
	消除就業和職業方面的歧視	人才留任	50-53
		創新多元	54-55
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	自然資源資本	56-63
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	自然資源資本	56-63
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	綠色金融先鋒	33-36
反腐敗	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	強化風險管理與公司內部控制、深化道德與誠信 DNA	21-23

社會責任指引 (ISO26000) 對照表

分類	報告書對應章節	頁碼
組織治理	財務與誠信資本	18
人權	人力資本	26
勞動實務	人力資本	26
環境	自然資源資本	58
公平運作實務	財務與誠信資本	18
消費者議題	社會關係資本	64
社區參與及發展	社會關係資本	64

台灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」

分類	主要議題	報告書對應章節	頁碼
環境	企業金融商品或服務之環境面具體政策	綠色金融先鋒	33-36
社會	企業金融商品或服務之社會面具體政策	普惠金融最佳後盾	36-40
人權	非擔任主管職務之員工人數、年度員工福利費用與前一年度之差異	人才留任	50-53
供應商	鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險對環境面要求的作業流程，以達到績效指標	永續金融的領導者	26-33
	鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險對社會面要求的作業流程，以達到績效指標	永續金融的領導者	26-33

Statement TW18/00091GG

SGS

Greenhouse Gas Verification Statement

The inventory of Greenhouse Gas emissions in year 2017 of

Cathay Financial Holding Co., Ltd.

No.296, Sec.4, Renai Rd., Daan Dist., Taipei, Taiwan

has been verified in accordance with ISO 14064-3:2006 as meeting the requirements of

ISO 14064-1:2006

Direct emissions
3,091.9243 tonnes of CO_2e
Energy indirect emissions
52,929.9449 tonnes of CO_2e
Direct emissions and energy indirect emissions
56,021.868 tonnes of CO_2e

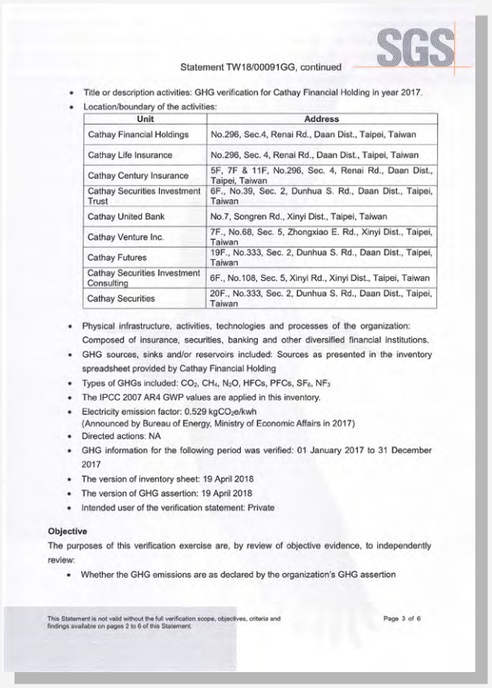
Authorized by

David Huang
Director
Date: 02 May 2018
Version 1

TGP 5615A-1 1801
SGS Taiwan Ltd.
No. 136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District, New Taipei City 24803, Taiwan
t (02) 22993279 f (02)22999453 www.sgs.com

This Statement is not valid without the full verification scope, objectives, criteria and findings available on pages 2 to 6 of this Statement.

Page 1 of 6



Statement TW18/00091GG, continued

SGS

- Title or description activities: GHG verification for Cathay Financial Holding in year 2017.
- Location/boundary of the activities:

Unit	Address
Cathay Financial Holdings	No.296, Sec.4, Renai Rd., Daan Dist., Taipei, Taiwan
Cathay Life Insurance	No.296, Sec. 4, Renai Rd., Daan Dist., Taipei, Taiwan
Cathay Century Insurance	5F, 7F & 11F, No.296, Sec. 4, Renai Rd., Daan Dist., Taipei, Taiwan
Cathay Securities Investment Trust	6F., No.39, Sec. 2, Dunhua S. Rd., Daan Dist., Taipei, Taiwan
Cathay United Bank	No.7, Songren Rd., Xinyi Dist., Taipei, Taiwan
Cathay Venture Inc.	7F., No.68, Sec. 5, Zhongxiao E. Rd., Xinyi Dist., Taipei, Taiwan
Cathay Futures	19F., No.333, Sec. 2, Dunhua S. Rd., Daan Dist., Taipei, Taiwan
Cathay Securities Investment Consulting	6F., No.108, Sec. 5, Xinyi Rd., Xinyi Dist., Taipei, Taiwan
Cathay Securities	20F., No.333, Sec. 2, Dunhua S. Rd., Daan Dist., Taipei, Taiwan

- Physical infrastructure, activities, technologies and processes of the organization: Composed of insurance, securities, banking and other diversified financial institutions.
- GHG sources, sinks and/or reservoirs included: Sources as presented in the inventory spreadsheet provided by Cathay Financial Holding
- Types of GHGs included: CO_2, CH_4, N_2O, HFCs, PFCs, SF_6, NF_3
- The IPCC 2007 AR4 GWP values are applied in this inventory.
- Electricity emission factor: 0.529 $kgCO_2e/kwh$
  (Announced by Bureau of Energy, Ministry of Economic Affairs in 2017)
- Directed actions: NA
- GHG information for the following period was verified: 01 January 2017 to 31 December 2017
- The version of inventory sheet: 19 April 2018
- The version of GHG assertion: 19 April 2018
- Intended user of the verification statement: Private

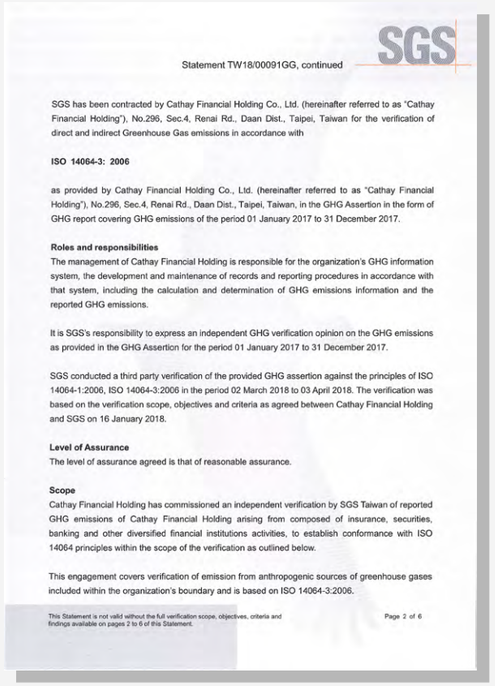
Objective

The purposes of this verification exercise are, by review of objective evidence, to independently review:

- Whether the GHG emissions are as declared by the organization's GHG assertion

This Statement is not valid without the full verification scope, objectives, criteria and findings available on pages 2 to 6 of this Statement.

Page 3 of 6



Statement TW18/00091GG, continued

SGS

SGS has been contracted by Cathay Financial Holding Co., Ltd. (hereinafter referred to as "Cathay Financial Holding"), No.296, Sec.4, Renai Rd., Daan Dist., Taipei, Taiwan for the verification of direct and indirect Greenhouse Gas emissions in accordance with

ISO 14064-3: 2006

as provided by Cathay Financial Holding Co., Ltd. (hereinafter referred to as "Cathay Financial Holding"), No.296, Sec.4, Renai Rd., Daan Dist., Taipei, Taiwan, in the GHG Assertion in the form of GHG report covering GHG emissions of the period 01 January 2017 to 31 December 2017.

Roles and responsibilities

The management of Cathay Financial Holding is responsible for the organization's GHG information system, the development and maintenance of records and reporting procedures in accordance with that system, including the calculation and determination of GHG emissions information and the reported GHG emissions.

It is SGS's responsibility to express an independent GHG verification opinion on the GHG emissions as provided in the GHG Assertion for the period 01 January 2017 to 31 December 2017.

SGS conducted a third party verification of the provided GHG assertion against the principles of ISO 14064-1:2006, ISO 14064-3:2006 in the period 02 March 2018 to 03 April 2018. The verification was based on the verification scope, objectives and criteria as agreed between Cathay Financial Holding and SGS on 16 January 2018.

Level of Assurance

The level of assurance agreed is that of reasonable assurance.

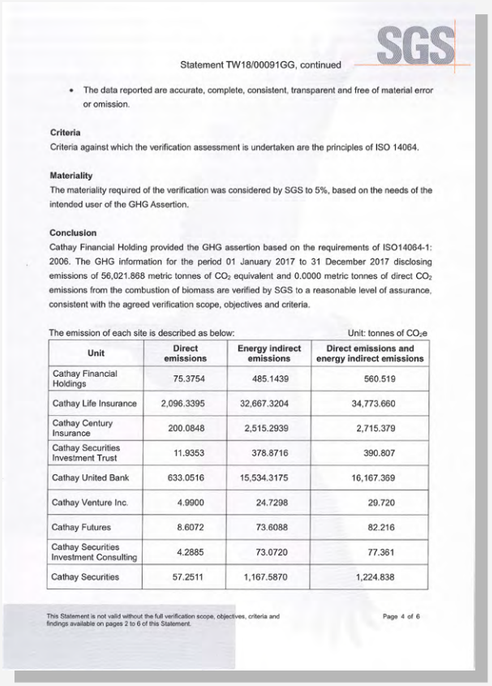
Scope

Cathay Financial Holding has commissioned an independent verification by SGS Taiwan of reported GHG emissions of Cathay Financial Holding arising from composed of insurance, securities, banking and other diversified financial institutions activities, to establish conformance with ISO 14064 principles within the scope of the verification as outlined below.

This engagement covers verification of emission from anthropogenic sources of greenhouse gases included within the organization's boundary and is based on ISO 14064-3:2006.

This Statement is not valid without the full verification scope, objectives, criteria and findings available on pages 2 to 6 of this Statement.

Page 2 of 6



Statement TW18/00091GG, continued

SGS

- The data reported are accurate, complete, consistent, transparent and free of material error or omission.

Criteria

Criteria against which the verification assessment is undertaken are the principles of ISO 14064.

Materiality

The materiality required of the verification was considered by SGS to 5%, based on the needs of the intended user of the GHG Assertion.

Conclusion

Cathay Financial Holding provided the GHG assertion based on the requirements of ISO14064-1: 2006. The GHG information for the period 01 January 2017 to 31 December 2017 disclosing emissions of 56,021.868 metric tonnes of CO_2 equivalent and 0.0000 metric tonnes of direct CO_2 emissions from the combustion of biomass are verified by SGS to a reasonable level of assurance, consistent with the agreed verification scope, objectives and criteria.

The emission of each site is described as below: Unit: tonnes of CO_2e

Unit	Direct emissions	Energy indirect emissions	Direct emissions and energy indirect emissions
Cathay Financial Holdings	75.3754	485.1439	560.519
Cathay Life Insurance	2,096.3395	32,667.3204	34,773.660
Cathay Century Insurance	200.0848	2,515.2939	2,715.379
Cathay Securities Investment Trust	11.9353	378.8716	390.807
Cathay United Bank	633.0516	15,534.3175	16,167.369
Cathay Venture Inc.	4.9900	24.7298	29.720
Cathay Futures	8.6072	73.6088	82.216
Cathay Securities Investment Consulting	4.2885	73.0720	77.361
Cathay Securities	57.2511	1,167.5870	1,224.838

This Statement is not valid without the full verification scope, objectives, criteria and findings available on pages 2 to 6 of this Statement.

Page 4 of 6

SGS

Statement TW18/00091GG, continued

SGS's approach is risk-based, drawing on an understanding of the risks associated with reporting GHG emissions information and the controls in place to mitigate these. Our examination includes assessment, on a test basis, of evidence relevant to the amounts and disclosures in relation to the organization's reported GHG emissions.

We planned and performed our work to obtain the information, explanations and evidence that we considered necessary to provide a reasonable level of assurance that the GHG emissions for the period 01 January 2017 to 31 December 2017 are fairly stated.

We conducted our verification with regard to the GHG assertion of Cathay Financial Holding which included assessment of GHG information system, monitoring and reporting plan/protocol. This assessment included the collection of evidence supporting the reported data, and checking whether the provisions of the protocol reference, were consistently and appropriately applied.

In SGS's opinion the presented GHG assertion

- is materially correct and is a fair representation of the GHG data and information, and
- is prepared in accordance with ISO14064-1:2006 on GHG quantification, monitoring and reporting.

Confidentiality

The reports and attachments may contain relevantly confidential information of the clients. In addition to being submitted as governmental application or certification documents, the reports and attachments are not allowed to be edited, duplicated, or published without the clients' agreement in written form.

Avoidance of Conflict of Interest

The reports and attachments are completely complied with the standards and procedures that related-authorities established. The reports and attachments of auditing process are conduct with fairness and honesty. If not, the auditing institution not only has to bear the relevant compensation duties, but also to receive legal charge and punishment.

This statement shall be interpreted with the GHG assertion of Cathay Financial Holding as a whole.

Verifier Group

Above statements coincide with auditing process with fairness and impartiality, and aim at the emission of year 2017 of clients.

This Statement is not valid without the full verification scope, objectives, criteria and findings available on pages 2 to 6 of this Statement.

Page 5 of 6

SGS

Statement TW18/00091GG, continued

Lead Verifier: kyle Lu.

Verifier: Liming Tang Kevin Hsieh

Bindy Hsu Chris Peng

Note: This Statement is issued, on behalf of Client, by SGS Taiwan Ltd. ("SGS") under its General Conditions for Greenhouse Gas Verification Services available at http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. The findings recorded hereon are based upon an audit performed by SGS. A full copy of this statement, the findings and the supporting GHG Assertion may be consulted at Cathay Financial Holding Co., Ltd., No.296, Sec.4, Renai Rd., Daan Dist., Taipei, Taiwan, This Statement does not relieve Client from compliance with any bylaws, federal, national or regional acts and regulations or with any guidelines issued pursuant to such regulations. Stipulations to the contrary are not binding on SGS and SGS shall have no responsibility vis-à-vis parties other than its Client.

This Statement is not valid without the full verification scope, objectives, criteria and findings available on pages 2 to 6 of this Statement.

Page 6 of 6

pwc 資誠

會計師有限確信報告

資會綜字第 18091619 號

國泰金融控股股份有限公司　公鑒：

本事務所受國泰金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就　貴公司選定 2017 年度企業社會責任報告書所揭導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信規事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關　貴公司選定 2017 年度企業社會責任報告書所揭導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於　貴公司 2017 年度企業社會責任報告書第 77 至 79 頁之「確信項目彙總表」。　前述確信標的資訊之揭導範圍業於企業社會責任報告書之「關於報告書」之「範疇邊界」段落說明。

上開適用基準係為臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives，GRI)發布之最新版 GRI 準則(GRI Standards)，以及　貴公司依行業特性與其揭導之績效指標參採或自行設計其他基準。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives，GRI)發布之最新版 GRI 準則(GRI Standards)，以及　貴公司依行業特性與其揭導之績效指標參採或自行設計其他基準，以編製企業社會責任報告書所揭導之績效指標，並維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊是否在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

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

本會計師係依據所評估之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況執行下列確信程序：

資誠聯合會計師事務所　PricewaterhouseCoopers, Taiwan
11012 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 11012, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6688, www.pwc.tw

pwc 資誠

- 對參與提供確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統(若適用)，以及其從關內部控制之設計及執行情形。
- 基於上述瞭解與評估，對確信標的資訊進行分析性程序，如必要時，則選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

此報告不對 2017 年度企業社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

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

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

先天限制

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

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives，GRI)發布之最新版 GRI 準則(GRI Standards)，以及　貴公司依行業特性與其揭導之績效指標參採或自行設計其他基準編製而須作修正之情事。

其它事項

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

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師 李宜樺

中 華 民 國 1 0 7 年 0 7 月 1 3 日

國泰金控
Cathay Financial Holdings

PRINTED WITH SOYINK™

本報告書採用符合森林管理委員會（ Forest Stewardship Council, FSC ）認證的再生紙漿及無毒大豆油墨印製。