國泰金控
Cathay Financial Holdings

2019 企業社會責任報告書

國泰金融控股股份有限公司

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

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。2020年7月發布「國泰金控2019年企業社會責任報告書」，呈現2019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，透過本報告書了解國泰於各議題所做的努力。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。上一版本發行日期為2019年6月。

編制原則

本報告書依循全球報告倡議組織(Global ReportingInitiative, 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、永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)。本報告書財務績效數據業經勤業眾信聯合會計師事務所簽證，並公開於股東會年報。報告書非財務績效數據，係依據公會申報資訊、監管機構申報資訊，或經外部管理系統驗證單位驗證後之數據揭露。

報告查證與確信

本公司委託BSI英國標準協會台灣分公司對報告書依據GRI準則-核心選項與AA1000 AS第二查證類型高度保證等級進行查證，其獨立查證保證意見聲明書公開發表於本報告書附錄。

本公司委託資誠聯合會計師事務所(PwC)針對本公司根據GRI準則所編制報告書所選定之永續績效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)，有限確信報告附於本報告書附錄。

依循標準	查驗/確信機構
永續數據	
AA1000AS:2008及其2018年附錄 Type 2 高度保證等級	英國標準協會(BSI Taiwan)
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	勤業眾信聯合會計師事務所 Deloitte& Touche (Taiwan)
環境數據	
ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查 ISO 20400:2017 永續採購指南	英國標準協會(BSI Taiwan)
ISO 14001:2015 環境管理系統 ISO 50001:2018 能源管理系統	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)

國泰金融控股股份有限公司

成立日期	2001年12月31日
品牌精神	幸福再發現
核心價值	誠信、當責、創新
總部地址	台北市大安區仁愛路四段296號
聯絡部門	國泰金控 企業永續辦公室
連絡信箱	cscathay@cathayholdings.com.tw
聯絡電話	+886-2-27087698
正職人員	47,223人
資產總額	新臺幣10.1兆元
資本額	新臺幣1,470.2億元
企業永續網站	https://www.cathayholdings.com/holdings/csr

目錄

董事長的話 02
永續獎項與肯定 04
永續亮點與突破 05
企業永續管理 06
國泰企業永續(CS)委員會 06
永續四大主軸與SDGs回應 08
企業永續議題重大性分析 10
國泰永續價值創造流程 12
永續影響力 14
永續金融的領導者 16

財務與誠信資本 18
營運績效 21
公司治理 24
風險管理與內部控制 27
資訊安全 30
誠信經營 31
稅務治理 33

智慧資本 34
責任投資與放貸 38
綠色金融 42
樂齡金融 45
普惠金融 47
金融創新 51

人力資本 56
員工組成與多元包容 58
人權保障 61
人力資本發展與數位轉型 63
員工幸福與健康職場 67

自然資源資本 72
氣候、環境治理與策略 75
氣候與環境風險管理 76
指標與目標 78
議合與倡議 79
永續採購 81

社會關係資本 82
落實公平待客原則 85
優質客戶服務品質 86
創新客戶服務體驗 87
守護客戶個資安全 88
給人幸福，就是幸福 89
四大公益策略推動專案 90

附錄 96

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話

永續獎項與肯定

永續亮點與突破

企業永續管理

永續金融的領導者

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本

5 社會關係資本

附錄

董事長的話

永續國泰 What if We Could

面對極端氣候、人口老化及金融科技崛起所帶來的風險與機會，我鼓勵同仁要有「What if We Could」的新思維，希望大家能打開心胸、跳脫限制去發想：「如果可以做點不一樣的事，會成就什麼？如果我們勇於改變現狀、挑戰自我，未來會變成怎樣？」。國泰金控自董事會從上而下全力支持永續理念，我們有強烈的責任感要為社會與環境盡一份心力，力求運用金融核心職能，與所有利害關係人攜手創造共好。

全力以赴，讓EPS及CS一起前進

2019年國泰金控完成第七屆董事會改選，為提升董事會之多元性及獨立性，增設1名女性獨立董事，並將獨立董事席次增為4席。同時我們的經營績效再創新高，總資產突破10兆元，全年稅後盈餘638.6億元，締造獲利新高紀錄，連續兩年入選道瓊永續指數「世界指數」成分股，連續五年入選道瓊永續指數「新興市場指數」成分股，並獲CDP領導等級的認可(A-)，為全台灣金融業最高等級。

為精進集團綜效推動永續，我們提升組織架構，國泰金控成立專責的企業永續辦公室，直接隸屬於總經理，同時各子公司也設有負責推動永續業務的專責單位，來強化跨公司的永續相關業務溝通整合。

為下一代，讓環保與經濟成為雙贏

面對氣候變遷，國泰走在前面。我們由風控長領導氣候相關財務揭露(TCFD)工作小組，將氣候風險納入集團風險管理。在投資面則由投資長領導發展責任投資，為管理投資組合面臨的氣候變遷風險，國泰人壽領先同業進行上市股權資產(Listed Equity Asset)及公司債、金融債之碳足跡盤查，同時，集團積極參與國際氣候變遷議合行動，是台灣唯一連續第三年參加CDP「Non-Disclosure Campaign(NDC)」的金融機構，累計已成功讓16家台灣企業進行碳揭露，2019年更使台灣成為全球NDC議合成功率第九名，並連續三年舉辦「氣候變遷論壇」，2019年與亞洲投資人氣候變遷聯盟及證交所合辦，台灣50成份股中有過半公司共襄盛舉。

國泰金控旗下子公司也由總經理領軍積極投入低碳經濟，成為業界領頭羊。國泰世華銀行是台灣首家進行太陽能電站融資、離岸風電融資的先驅，2019年更共同主辦亞太區規模最大之離岸風場聯貸案，並宣布停止新承作任何燃煤發電融資。國泰人壽積極推動行動保險服務，客戶使用率達96%，所有商品皆取得碳足跡認證，每件3.37KgCO2e，是台灣壽險業界最佳，還是台灣首家取得「減碳標籤」的金融保險業者。國泰產險亦於2019年為產險業制定出「碳足跡產品類別規則」，成為首家取得環保署「碳標籤」的產險公司。

用心服務，讓生活更加美好

當企業規模愈大，對社會的影響力也愈深，因應人口老化，國泰人壽領先業界推出小額終老保險，讓年齡較高或預算有限的民眾也能享有保險保障，至2019年底已提供約20萬名保戶基本經濟安全保障，為業界提供總數最高的公司。此外，我們希望每個人都能夠「活到老、健康到老」，在2018年開發「Cathay Walker」，透過週、月達標的獎勵，引導保戶、員工及社會大眾養成每日健走7,500步的習慣，以降低疾病發生率，至2019年底，累積總步數約可來回月球142.6趟。

在金融海嘯後，各國更加重金融消費者保護，以重建金融消費者對金融服務業之信心。國泰人壽領先業界成立「公平待客推動委員會」，國泰世華銀行則設有「消費審議委員會」，2019年金管會公布首次金融業公平待客評鑑，國泰人壽、國泰世華銀行雙雙奪冠，國泰金控成為唯一「兩家子公司」均榮獲第一名的金控公司。

迎向未來，擁抱數位轉型

身處數位時代，我們勇敢擁抱改變，全面敏捷化。國泰金控在2016年成立數位數據暨科技發展中心，全面推動集團數位轉型。2019年國泰優惠APP再度以「紅利點數捐贈」功能與「為台灣而教教育基金會」(Teach For Taiwan, TFT)合作，藉科技用群募的方式支持偏鄉教育。同時，我們整合壽險與醫院資源，並與美國新創保險公司獨角獸Clover Health合作，開發慢性疾病風險預測模型，推出「國泰伴你健康計畫」，藉A.I.人工智慧與大數據分析，事先篩選出有高健康風險的慢性病保戶，結合專業醫療機構，積極協助保戶及早落實健康管理，將保險公司的角色轉換為溫暖的「伴你健康者」。

國泰金控立足台灣即將邁入一甲子，在這個關鍵時刻，我們以What if We Could的理念，透過將永續帶進日常營運以及自我突破，期許自己成為一家員工可以揮灑才華、客戶可以信賴、投資人可以賺取長期報酬、社會可以尊敬的企業。

董事長 蔡宏圖

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

永續獎項與肯定

國泰金控在推動永續榮獲外界肯定，外界給予真實且無價的回饋，驅動我們不斷往卓越邁進。以下為2019年國泰重點永續榮耀：

DJSI
連續5年入選美國道瓊永續指數(DJSI)「新興市場指數」成分股，連續2年入選「世界指數」成分股

CDP
取得領導等級Level A-

MSCI
連續3年入選MSCI ESG Rating A Level

亞洲企業社會責任獎
連2年獲「企業治理獎」認同

FTSE4GOOD
連續5年入選富時社會責任新興市場指數成分股

The Asset財資 ESG白金獎
首次參加獲「ESG白金獎」殊榮，國泰金控李長庚總經理連續2年獲「最佳CEO」殊榮

台灣永續指數
連續3年入選台灣永續指數成分股

公司治理評鑑前5%企業
《證交所》第五屆公司治理評鑑 前5% 企業

天下企業公民獎
連續7年獲前10名，2019年邁進第4名

遠見企業社會責任獎
獲第15屆「CSR年度大調查—金融保險業組」首獎及「教育推廣組」楷模獎

台灣企業永續獎
獲「金融及保險業組TOP50」、「企業永續報告書白金獎」、「透明誠信獎」、「創意溝通獎」、「社會共榮獎」、「氣候領袖獎」、「人才發展獎」、「創新成長獎」等11項大獎殊榮

永續亮點與突破

值得信任的企業 第1章 財務與誠信資本

- 委託外部單位，完成董事會外部績效評估
- 增設1名女性獨立董事，並強化獨立董事席次由3席增加為4席
- 新興風險納入風險管理政策並訂定新興風險管理準則

負責任的金融服務提供者 第2章 智慧資本

- 確立「氣候變遷」及「ESG」為議合策略主軸，以對被投資公司更深入的議合
- 主辦亞太區規模最大之離岸風場風機聯貸案
- 「Cathay Walker」總累積步數可來回月球142.6趟
- 成立「國泰金融創新實驗室(Cathay Financial Innovation Lab)」，精選9個頂尖新創團隊與國泰業務與技術團隊合作

有吸引力的招募者 第3章 人力資本

- 實習生計畫回任率達21%
- 致力培養員工成為數位公民，推動數位轉型，獲13項大獎肯定
- 員工健康促進計畫有效使高風險族群比例下降3%，並成為首家且唯一獲「CHR健康企業公民獎」之金融業
- 與國泰醫院設計推出《國泰準爸爸手冊》，為新手父母減輕育兒壓力，並開放大眾使用

因應氣候變遷的領導者 第4章 自然資源資本

- 領先台灣同業，進行氣候情境模擬，評估氣候變遷產生之財務衝擊
- 國泰人壽的壽險保單獲得首件壽險保單的產品減碳標籤認證、國泰產險為首間制定碳足跡產品類別規則的產險公司
- 台灣唯一參與CDP Non-Disclosure Campaign金融機構，台灣議合成功率高達全球第九

積極貢獻的企業公民 第5章 社會關係資本

- 首屆金融業公平待客評鑑，國泰人壽及國泰世華銀行獲第一名殊榮
- 智能客服「阿發」使用量占總客服比例超越30%，透過「阿發」的幫忙，轉真人客服比例從初期上線4.5%下降至1.5%
- 開創多元志工服務機會，2019年集團志工服務時數成長61%

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

企業永續管理

面對複雜且快速變遷的社會、環境挑戰，國泰金控透過企業永續(CS)委員會的運作，建立完善管理機制及溝通管道。以金融核心本業出發，積極思考聯合國永續發展目標(SDGs)17個項目中，國泰金控能夠貢獻己力之處，經內部盤點聚焦國泰永續四大主軸，向下開展行動方案。針對8大利害關係人重視議題，設定永續目標，以永續價值創造流程說明各項資本的投入與產出。最後，更透過貨幣化方式追蹤國泰金控在企業營運活動中對社會與環境產生之衝擊程度，以期達成「亞太最佳金融機構」的願景。

國泰金控企業永續(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:

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

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

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

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
- 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.

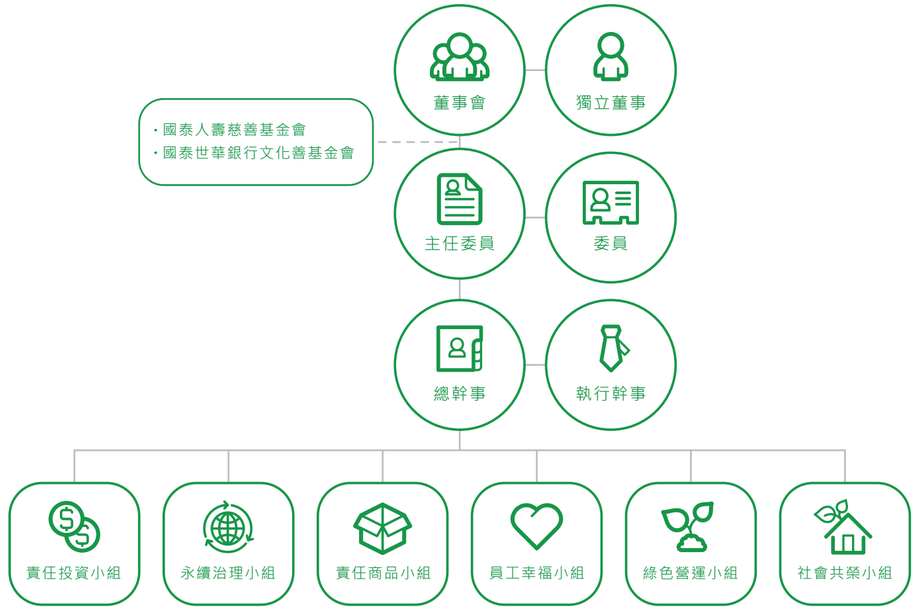
2014
- 改組為「國泰金控企業永續(CS)委員會」，提升至董事會，由獨董督導
- 成立責任投資小組

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

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

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

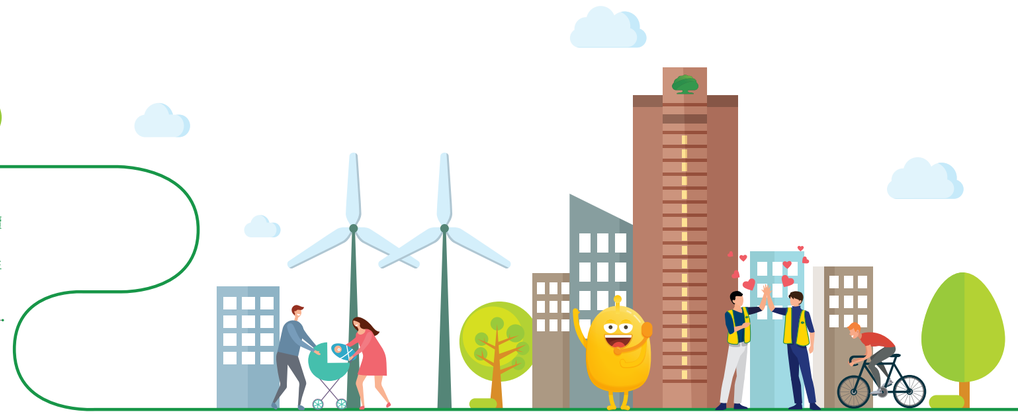
國泰金控「企業永續(CS)委員會」組織



國泰永續價值宣言

國泰《永續價值宣言》宣誓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。

國泰金控永續價值宣言



國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

永續四大主軸與SDGs回應

聯合國於2015年提出17項永續發展目標，期待政府、企業、組織等提出多元的解方，以解決全球所面臨的危機。國泰金控以各子公司多元金融職能為出發點，找尋經濟發展、社會包容及環境永續的最大公約數。

聚焦國泰ESG四大主軸

國泰金控透過以下步驟，訂立國泰永續四大主題，聚焦10項SDGs，落實永續。

1 辨識議題，聚焦ESG四大主軸
2016年訂定「國泰ESG四大主軸」聚焦再生能源與基礎建設、高齡化與健康、女力議題及包容關懷議題。
依國際趨勢、台灣重點現況及國泰職能，透過跨子公司超過15個部門、逾20場以上的策略精進會議，確立國泰ESG永續發展聚焦方向。

2 評估核心業務，對應10項SDGs
衡量國泰核心業務、營運過程對SDGs產生的風險與機會，聚焦四大主軸於10項SDGs。

3 設定目標，採取行動
國泰針對各項永續議題制定短、中、長期目標，於日常業務中積極實踐，並定期檢視ESG推動成效，擴大正面影響力。

為期更加符合國際趨勢及發揮國泰核心能力，於2019年底，國泰啟動主軸調整的討論，預計於2020年完成。

國泰ESG四大主軸
對應10項SDGs，並串聯合作夥伴，支持永續發展目標

國泰對SDGs積極貢獻

氣候行動　將氣候變遷對自身營運及業務發展的衝擊，納入策略規畫，並積極行動

- 低碳投資/放貸金額達1,652億元
- 台灣唯一參加CDP「Non-Disclosure Campaign」倡議的金融機構，累計成功議合16家企業
- 與台灣證交所和亞洲投資人氣候變遷聯盟(AIGCC)共同舉辦「氣候變遷論壇」
- 國泰世華銀行停止新承作任何燃煤發電融資，國泰人壽將未積極轉型再生能源之燃煤發電業者列入不可投資名單
- 推動低碳商品，2019年集團總共減少近1億張紙，相當於保育1萬2千餘棵樹

對應資本：財務與誠信資本、智慧資本、自然資源資本　**對應主軸**：再生能源與基礎建設

永續城市　提供永續城市在建置時，所需要的金融商品及服務

- 綠能環保車險累計簽單保費達49,316萬元
- 公共自行車險累計承保金額達453萬元
- 自行車保險累計承保金額達867萬元
- 取得2棟綠建築認證，累計共15棟綠建築

對應資本：財務與誠信資本、智慧資本、自然資源資本　**對應主軸**：再生能源與基礎建設

產業、創新與基礎建設　為成長中的企業提供基礎資金與保障，並開發新型態金融商品，提升金融包容性

- 基礎建設投資/放貸達6,586億元
- 中小企業累計放貸餘額達2,094億元
- 國泰永續產業私募基金，承諾出資80.3億，投注台灣永續發展關鍵產業
- 扶植8家社會企業，融資金額達2,132萬元，對社企採購達270萬元
- 芒果及番石榴農作物保險累計承保總金額為4,104萬元
- 與柬埔寨第二大電信業者合作，開發當地首件以電信數據為信評依據的微型貸款專案

對應資本：智慧資本、社會關係資本　**對應主軸**：再生能源與基礎建設、包容關懷議題

優質工作與經濟成長　規畫員工及青年職涯路徑，並保障多元族群之工作權利

- 過去三年薪資平均調幅3.32%
- 非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」較去年成長9.8%
- 建置完善的教育訓練體系，員工平均受訓時數164小時
- 國泰員工國籍數達15國、共315位具台灣原住民身分、466位身心障礙員工
- 2019年CIP及CAP計畫共栽培133位實習生，累計回任率達21%
- 職棒防賭基金信託財產本金逾新台幣1.32億元

對應資本：財務與誠信資本、智慧資本、人力資本　**對應主軸**：再生能源與基礎建設、女力議題、包容關懷議題

消除貧窮　推動普惠金融，協助弱勢脫離貧窮

- 社區與金融包容性投資/放貸達92億元
- 推動微型保險，累計承保金額達895億元，共承保27.9萬人，總計理賠679個弱勢家庭
- 公益信託信託財產本金達376.3億元
- 國泰世華銀行(含子行)對東南亞微型金融機構放貸餘額達美金58.6百萬元
- 大樹計畫海內外累計捐贈17,200萬元的學雜費協助超過10萬名學童

對應資本：智慧資本、社會關係資本　**對應主軸**：包容關懷議題

健康與福祉　以健康促進為主題，鼓勵大眾積極落實健康管理

- 高齡與健康投資/放貸金額達4,156億元
- 國泰人壽小額終老保險提供約20萬名保戶基本經濟安全保障
- 員工身體健康促進計畫，使健康高風險同仁比例下降3%
- 開發慢性病風險預測模型，協助大眾即早落實健康管理
- Cathay Walker共約22萬人參與、累積1,754億步，並結合8款健康促進外溢保單
- 高齡者及身心障礙者安養信託財產本金累計達12.65億元
- 照顧員工心理健康，導入員工協助方案(EAP)，超過9成以上使用者表示非常滿意
- 推廣安全風險預防，不意外騎士專案社會投資報酬率(SROI)爲3.3元

對應資本：智慧資本、人力資本、社會關係資本　**對應主軸**：高齡化與健康、包容關懷議題

優質教育　運用核心職能、鏈結金融商品及服務，提供合適的教育措施

- 國泰人壽承保學生團體保險，與教育部共同守護300萬名學子，並推動「永續校園計畫」
- 培力約220位新住民二代學子參與金融風險理財課程
- 國泰優惠APP點數捐活動，使350位偏鄉學童獲得一年的教學資源
- 國泰圓夢計畫累計協助1,948位學童築夢

對應資本：智慧資本、社會關係資本　**對應主軸**：包容關懷議題

性別平等　建立多元女性典範，營造不因性別而侷限職涯發展的文化

- 鼓勵女性主管成為女性員工之學習典範：王儷玲女士擔任獨立董事、程淑芬投資長獲「亞洲頂尖永續超級女性」
- 提供員工優於法令之性別友善措施，並提供男性員工優於勞基法的7天陪產假
- 舉辦「寵愛自己」女力活動，近800人次參與
- 培育61位女籃球員，於WSBL蟬聯26連霸
- 培育35位女桌球員，代表國家隊取得2020東京奧運參賽資格

對應資本：財務與誠信資本、人力資本、社會關係資本　**對應主軸**：女力議題

可負擔能源　挹注金流，協助降低再生能源成本

- 離岸風電融資海內外總裝置容量達768MW
- 再生能源工程及設備保險承保金額達913.2億元
- 太陽能電站融資貸款海內外總裝置容量達517MW
- 國泰台中烏日教育大樓建置全台金融業最大太陽能發電板自發自用，裝置183kW，一年預估可發約20萬度電

對應資本：智慧資本、自然資源資本　**對應主軸**：再生能源與基礎建設

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

企業永續議題重大性分析

利害關係人議合

利害關係人議合

國泰金控傾聽利害關係人需求，在推動企業永續的道路上，即時修正作法，並且將利害關係人的意見納入擬訂企業永續策略之依據。根據四項指標：「國泰的企業經營型態」、「與利害關係人互動程度」、「對國泰產生的影響程度」及「受國泰的影響程度」，鑑別8大利害關係人。秉持議合四大原則：重大、有效、彈性、尊重，及國泰金控利害關係人議合策略，以利害關係人關注議題出發，設置多元溝通管道及議合結果反饋管道。

議合方式包含：發佈報告書及新聞稿；舉辦股東會、法說會、論壇、公益活動；回應投資人ESG問卷及參與國際倡議；進行員工及客戶滿意度調查等方式。

國泰金控與利害關係人的溝通管道、議合頻率、議合反饋機制及2019年溝通實績，揭露於國泰金控官方網站。

永續重大性議題鑑別與回應

國泰金控於2019年進行集團CS重大議題分析，以下說明鑑別永續重大議題的流程。

辨識

1 • 議題蒐集與辨識
鑑別出利害關係人關注議題，並分析全球CSR永續揭露規範、產業標竿企業、國際趨勢報告、國泰金控永續願景及組織發展目標。

2 • 鑑別潛在議題
找出國泰相關之9個經濟面議題、3個環境面議題及8個社會面議題。

排序

3 • 了解議題重要性
於2017年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15位高階經理人每年評估永續議題對營運影響程度。

4 • 排序議題
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。

5 • 調整議題排序
高階經理人及永續團隊針對重大議題分析結果討論。

行動

6 • 繪製矩陣
產出2019年重大主題矩陣。

7 • 設定永續目標
針對重大主題，設定短中長期目標，積極管理與追蹤，以回應利害關係人期待。永續目標詳見各章節。

國泰金控2019年重大主題矩陣

2019年重大主題變動說明：
註1：考量議題內涵與重複性，將「人權」與「員工多元/包容性」合併為「人權及員工多元化」，故2019年較2018年減少一個議題。
註2：相較2018年重大主題，「綠色金融」移入重大議題，「損害防阻」及「人才吸引與留任」移出重大主題。

GRI對應

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。

註：☆代表國泰金控2019年重大主題

國泰永續議題	對國泰之重要性說明	GRI準則主題	頁數
財務與誠信資本			
☆ 營運績效	國泰以成為「亞太地區最佳金融機構」目標邁進，穩建經營同時，更兼顧企業永續，以提升股東及其他利害關係人價值。	• 經濟績效	21
☆ 公司治理	公司治理是企業永續發展的基石，國泰以「誠信、當責、創新」為核心價值，積極推動公司治理，以有效管控經營風險，提升營運績效。	• 自訂重大主題	24
☆ 法令遵循	近年全球監管日趨嚴謹且金融環境變化快速，國泰以風險為基礎，強化法遵管理，並確保全體員工遵循各項業務法令。	• 反貪腐 • 社會經濟法規遵循	31
☆ 風險管理	國泰金控重視傳統風險及新興風險之管理，以董事會為最高監管單位，落實風險管理及內部控制。	• 自訂重大主題	27
☆ 資訊安全	數位浪潮來襲，國泰訂立《資訊安全政策》，謹慎維護關鍵系統，加強資訊安全抵禦能力。	• 自訂重大主題	30
智慧資本			
☆ 責任投資與放貸	機構投資人行動主義興起，國泰將ESG整合投資放貸流程，並加強投資放貸對象議合，以金流影響力，實踐永續金融。	• 間接經濟衝擊 • 當地社區 • 產品組合 • 股權擁有者	38
☆ 綠色金融	國泰作為綠色金融先驅品牌，投資再生能源、提供綠能相關金融商品與服務，活絡再生能源市場。		42
金融包容性	國泰為金融弱勢族群提供新型態金融商品及服務，為其降低金融服務取得的成本，實現普惠金融的目標。		47
☆ 人口結構變遷	面對高齡化社會，對金融市場及人身風險規畫產生重大影響。國泰設計相關商品及服務，以滿足民眾屆高齡金融需求。		45
☆ 數位金融	面對數位金融環境及技術的快速發展，國泰金控數位暨數據發展中心帶領子公司協作，期發揮最大綜效，以提升客戶數位金融服務體驗。		51
損害防阻	國泰產險運用損害防阻的專業，有效降低意外災害之發生頻率及幅度。	• 自訂重大主題	50
人力資本			
人才吸引與留任	員工為企業重要的資產，國泰提供優質薪酬及福利吸引優秀人才，並設計輪調機制，使員工習得多元能力。	• 勞雇關係	63
員工學習與發展	因應數位轉型，國泰致力提供多元教育訓練，創造可持續學習與創新之工作環境，以精進員工職能並激發員工潛力。	• 訓練與教育	63
職業健康與安全	為保障員工身心健康，國泰設有職業安全衛生及員工健康風險管理流程，另舉辦相關課程，並導入員工協助方案(EAP)。	• 職業安全衛生	67
人權及員工多元化	國泰落實人權保障，參考《世界人權宣言》制定《國泰金控人權政策》；創造平等多元的職場文化，有助於員工安心工作，並貢獻多元觀點。	• 人權評估 • 不歧視 • 員工多元化與平等機會	58
自然資源資本			
綠色營運	國泰透過導入能源與環境管理系統辨識相關風險，有效管理及降低營運過程對環境產生之衝擊。	• 能源 • 排放	72
氣候變遷	2020年全球風險報告，前5大風險與氣候相關，國泰以跨公司、跨專業運作TCFD小組，分析並回應氣候變遷帶來的機會與風險。	• 間接經濟衝擊	72
責任採購	企業採購對供應商具有一定影響力，透過訂定《國泰金控永續採購政策》、供應商評估等管理供應商，與供應商攜手推動永續工程。	• 採購實務	81
社會關係資本			
☆ 客戶關係管理	台灣每2個人就有1位是國泰客戶，國泰藉由傾聽客戶需求，優化服務流程，提升完善且貼心的金融服務體驗。	• 客戶隱私	82
社會參與	國泰秉持「給人幸福，就是幸福」的精神，制定《國泰公益政策》，與關鍵合作伙伴合作，創造共好。	• 當地社區	89
損害防阻	國泰產險以「全齡風險，全面識別」為願景，推廣風險預防教育。	• 自訂重大主題	90

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

國泰永續價值創造流程

	財務與誠信資本	智慧資本	人力資本	自然資源資本	社會關係資本
資本投入	資本額1,470.2億元 資本總額10.1兆元	商品研發投入約7.41億元 責任投資團隊51人	員工數47,223人 人均受訓成本15,559元	綠色採購5.21億元 環境數據盤查、能源暨環境管理系統、永續採購管理系統及核心業務碳足跡系統支出781.19萬元	個資保護教育訓練完訓率達100% 公益支出4億元
資本產出	2017 2018 2019 稅後盈餘與留存的經濟價值 稅後盈餘(十億元) 56.7 51.8 63.9 留存的經濟價值(十億元) 31.5 18.5 42.3 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。 2017 2018 2019 董事會平均出席率 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) 83% 88% 90% 2017 第3屆 2018 第4屆 2019 第5屆 公司治理評鑑 排名 6-20% 前5% 前5%	低碳投資金額1,652億元 基礎建設金額6,586億元 高齡產業投資金額4,156億元 社區與金融包容性投資金額92億元 開發新保險商品229個 行動投保使用率達99.15% 銀行數位平台用戶數達422萬人	員工敬業度4.14分(滿分5分) 員工平均收益額10,011,000元 人力資本投資報酬率9.18 關鍵人才留任率98%	2017 2018 2019 環境績效 溫室氣體CO2e(範疇1+範疇2)單位：公噸CO2e 58,523.28 55,759.80 54,769.75 人均用電量單位：千瓦小時 2,251.25 2,142.6 2,052.83 太陽能裝置容量單位：千瓦 1,979 3,400 5,600 註1：範疇一及範疇二溫室氣體和用電量盤查遵循ISO14064-1標準，並取得外部驗證，2017年、2018年為SGS，2019年為BSI。 註2：範疇一及範疇二盤查範圍：2016年起為金控及子公司所有營業據點共434個，涵蓋員工數2017年為44,445人、2018年為45,961人、2019年為46,990人。 註3：更多環境相關數據請見自然資源資本章節。	國泰人壽及國泰世華銀行雙雙獲得首屆「金融業公平待客評鑑」第一名 國泰人壽線上節點tNPS平均提升10.8分 國泰金控暨各子公司皆無個資侵害事件相關之裁罰 社會創新企業之商品與服務採購達270萬元 國泰學童圓夢計畫累計完成1,948位孩童的夢想 與Teach For Taiwan 3年合作讓164位老師為4,920位學童創造夢想

國泰金控
Cathay Financial Holdings

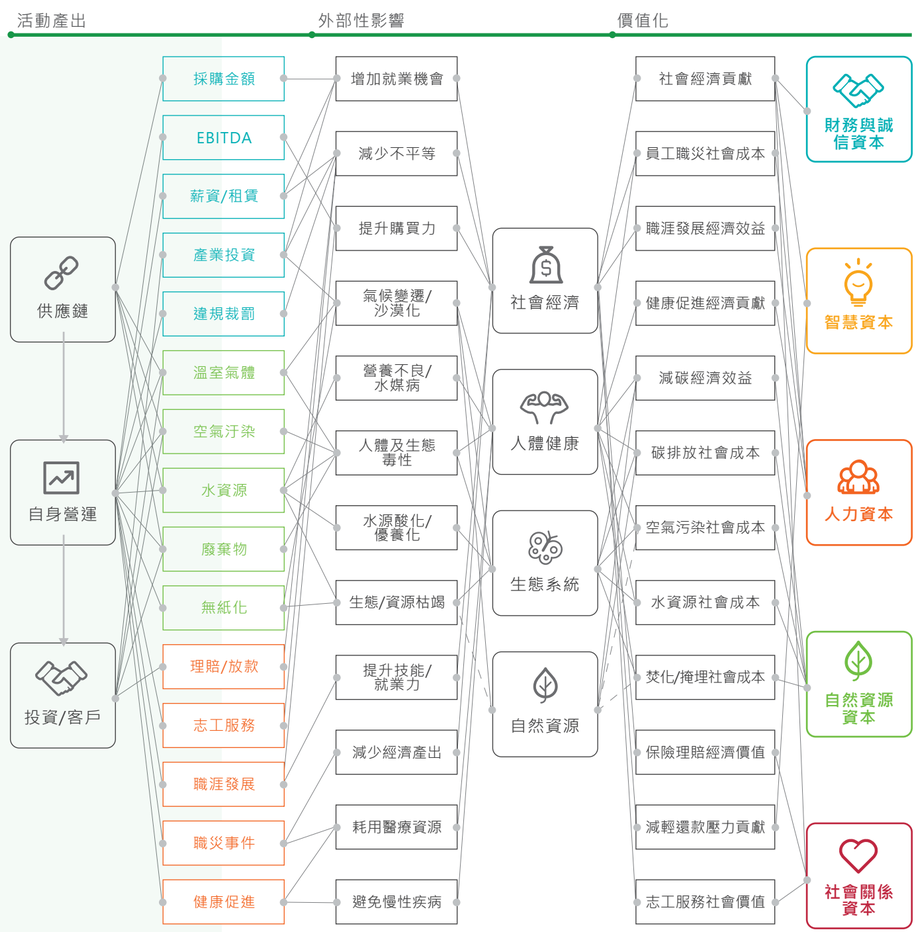
董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

永續影響力

國泰金控明瞭企業在追求業務成長的過程，需同時考量營運活動對環境與社會帶來的正向及負向外部性影響，才是創造長期永續價值的根基。我們攜手學術單位建構以經濟、環境與社會三重盈餘(Triple Bottom Line, TBL)為基礎的五大資本損益(5C P&L)評估方法，以2017年為基準年，透過貨幣化語言描繪出價值鏈永續影響力的全貌，以驅動更有效的管理決策，也讓利害關係人易於理解我們在企業永續道路上創造的實質價值。

2019年，針對自然資源資本評估我們做了進一步地應用，使分析結果更具完整性與合理性，包括在外部性影響評估中納入對生態系統損害的考量、對於台灣營運據點開發適用的本土化係數等，且由於國泰金控投資標的遍及世界各國，為反映當地經濟條件及環境特徵，亦著手開發適用各投資地區的價值化係數。此外，針對投資金額，我們亦從2017年的十大產業，擴增到2019年的所有投資金額。

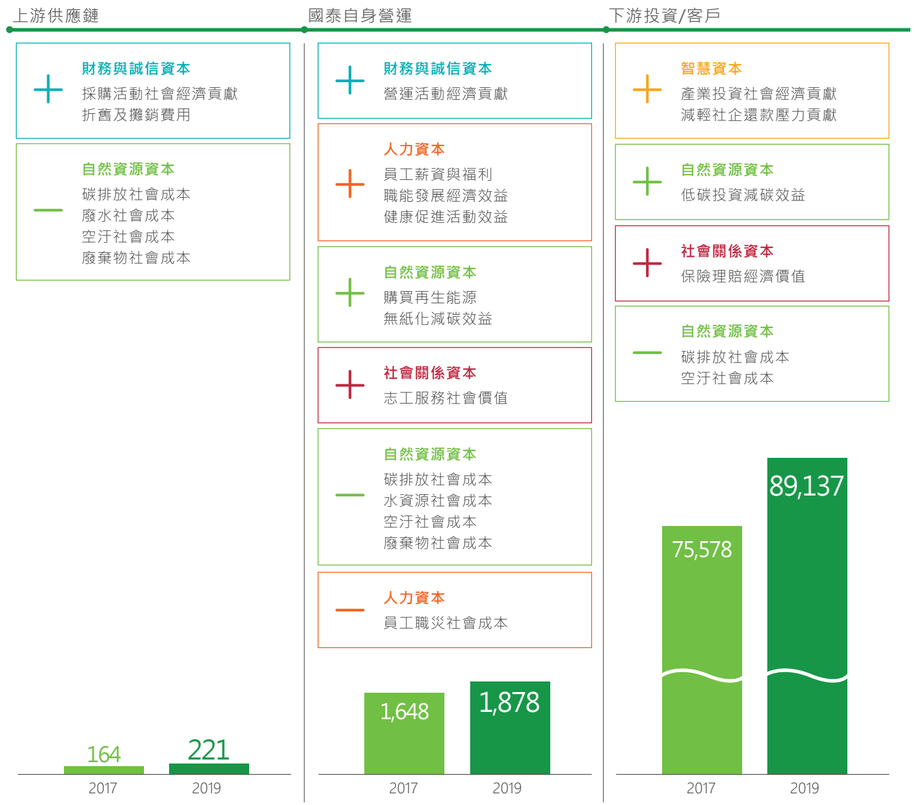
從ESG到5大資本，了解國泰價值鏈活動的外部性影響路徑



--- 方法學開發中，未納入評估

分析結果顯示，2019年國泰金控共創造約新台幣9兆的正向影響力，其中98%來自價值鏈下游的產業投資，也彰顯出因投資帶動產業鏈發展而對環境及社會帶來正負面影響的重要性。我們除了透過「責任投資」小組訂定嚴謹的ESG風險監管機制，也持續擴大對低碳產業的投資規模，2019年估計創造超過200億元的減碳效益。國泰金控期盼以自身的不懈努力驅動更完善的企業永續管理，提早應對大環境挑戰帶來的風險與機會，以取得利害關係人信任，實現共享價值。

國泰5大資本損益(單位：億元新台幣)



註：因計算係數修訂，而使原2017年數據有所變動；另，圖中標計「+」者表示正向財務影響，標記「-」者為負向財務影響。

計算基礎說明：
1.採購活動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.採購活動創造之環境外部成本，參考107年度綠色國民所得編制報告及能源平衡表計算。
3.產業投資創造之社會經濟貢獻，參考OECD產業關聯表，以投入產出分析法計算。
4.產業投資創造之環境外部成本，參考Exiobase2資料庫數據計算。
5.營運活動經濟貢獻、員工薪資與福利、折舊及攤銷費用數據來自本公司年報。
6.自然資源資本相關係數主要參考USEPA(2016)、LC-Impact(2016)、OECD(2012)、Eco-indicator 99資料庫，以及本研究自行估算。
7.員工職災社會成本參考Jiune-Jye Ho (2005)及勞工安全衛生研究季刊(2013)計算。
8.健康促進活動效益參考Chieh-Hsien Lee (2009)及WHO (2008)計算。
9.職能發展經濟效益參考AkzoNobel (2017)計算。
10.保險理賠經濟價值，為理賠金對受益保戶創造之經濟價值。
11.志工服務社會價值，以服務時數轉換為員工薪資作為計算基礎。
12.減輕社企還款壓力貢獻，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。
13.貨幣價值轉換皆考量以2017年為基準之通膨係數及新台幣對外幣之匯率。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

永續金融的領導者

國泰相信，追求企業永續將提供社會一股穩定的力量，促進正向循環，並提升企業長期價值，而企業的永續發展需要系統性作為，因此我們將營運三大引擎接軌國際永續框架，以讓永續融入國泰核心職能，實踐永續金融，尤其國泰作為台灣最大金融機構，總資產超過10兆新台幣，全台灣每兩人就有一人是國泰的客戶，更是有責任帶領產業邁向永續。

國泰金控三大核心業務國際框架遵循架構及執行情形

國泰金控	遵循國際框架	專責推動單位	相關資訊揭露
保險 永續保險原則	• 2016年起國泰人壽成為台灣首家自行遵循聯合國永續保險業原則(PSI)機構。 • 2017年起國泰產險自行遵循PSI	2016年國泰人壽及國泰產險組成企業永續(CS)小組	• 國泰人壽企業永續報告書 • 國泰產險自行遵循PSI揭露報告
銀行 赤道原則 責任銀行原則	• 2015年國泰世華銀行成為台灣首家赤道原則簽署機構。 • 2018年成為台灣首家自行遵循聯合國責任銀行原則(PRB)機構。	2016年成立永續金融授管科，2017年更名為永續金融科	國泰世華銀行赤道原則網頁
資產管理 責任投資原則	• 2015年完成Conning Holdings Corp.併購事宜，旗下Conning Inc. 為聯合國責任投資原則(PRI)簽署機構。 • 2020年Conning子公司Octagon Credit Investors簽署PRI	2014年於國泰金控企業永續委員會下設立台灣首個責任投資小組	Conning Inc. PRI 遵循報告

永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)

「永續保險原則(PSI)」為聯合國提出的國際框架，旨在要求保險業將ESG整合於營運中，2016年國泰人壽成為亞洲首家自行遵循聯合國PSI之壽險公司，為更強化永續策略推動，2018年完成CS策略藍圖，以CARE (Commitment, Accountability, Richness, Eco-living)為策略主軸，制訂短、中、長期目標，定期追蹤達成績效，國泰產險亦於2017年自行遵循PSI。

國泰人壽依循PSI及策略主軸CARE，將ESG議題納入公司營運，積極透過不同管道與利害關係人議合，每年度亦發布報告書，揭露自行遵循PSI及各項永續工程成果，國泰產險亦將ESG融入核心職能，並每年發布PSI遵循報告。

2019年國泰人壽PSI四大原則重要成果

原則1:將ESG納入公司決策
- 定期呈報CS進度予董事會
- CS納入員工一年一訓必修課程

原則2:提升客戶與企業夥伴對ESG重視
- 強化無紙化服務，全面推動電子保單；另計算保險服務碳足跡，3年減碳幅度14%，取得減碳標籤
- 推廣健康促進，CathayWalker參與人數突破20萬，社會投資報酬率SROI=6.3

原則3:和政府、保險監理官等共同推廣ESG
- 與教育部國教署聯手推動校園反毒
- 響應政府政策，積極投資永續產業

原則4:定期揭露實行PSI進度
- PSI遵循報告升級為CS報告書
- CS網站全新改版，以CARE為網站架構

赤道原則(Equator Principles, EPs)、「聯合國責任銀行原則」(Principles for Responsible Banking, PRB)

「赤道原則」是國際金融業風險管理框架，它將大型開發專案依潛在的環境社會影響程度作風險分類，針對不同級別開展對應程度的審查，要求借款業主依據環評揭示的風險，並納入人權及議合機制，建立環境及社會管理體系並訂定行動計畫，列為授信契約的事項，信守執行。銀行在撥貸後對專案建設和運營仍持續性監測，且對實施情況定期披露。

截至2019年底，來自38個國家超過100家金融機構已簽署赤道原則成為會員(Equator Principles Financial Institution ,EPFI)。國泰世華銀行於2015年3月簽署為臺灣首家EPFI，目前已有5家加入，超過中國大陸(3家)，僅次於西班牙、荷蘭、加拿大(各7家)、英國、法國、日本(各6家)，與美國、澳洲、瑞典、巴西並駕齊驅，國泰世華銀行赤道案件數為台灣最高。

繼成為臺灣首家赤道原則銀行後，國泰世華銀行於2018年12月宣布將自行遵循「聯合國責任銀行原則」(PRB)，率先成為臺灣第一家PRB銀行，2019年初成立工作小組，盤點核心職能，進行規劃以逐步實踐PRB「一致性、影響及目標設定、客戶經營、利害關係人、公司治理及文化、透明及當責」等六大原則，通過履行上述原則的作為，銀行將使自身營運策略，與聯合國永續發展目標(SDGs)及巴黎協定等目標結合。

聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)

責任投資原則(PRI)為聯合國提出的國際框架，旨在要求機構投資人將ESG整合於投資流程中，國泰相信機構投資人有責任對金融市場及被投資公司產生正面影響力，2014年國泰設立責任投資小組為台灣首家成立之金融業者，小組由金控投資長領軍，與子公司投資高階主管共同合作，國泰人壽與國泰投信亦成立責任投資小組目前已有51位成員，且有3位專責成員，2015年起國泰人壽及國泰投信自行遵循PRI，下表對應PRI原則說明國泰責任投資重要成果：

原則1:將ESG納入投資決策
- 建立集團責任投資與放貸政策、不可投資與放貸政策
- 建立ESG風險審核流程
- 將ESG外部資料庫整合投資決策輔助系統
- 每年針對投資團隊舉辦2次責任投資教育訓練
- 定義主題性投資，加強投資永續性投資標的

原則2:將ESG議題整合至所有權政策與實務
- 建立集團議合政策，並確立議合策略主軸
- 國泰人壽、投信、產險、銀行、證券全面簽署盡職治理守則，並每年揭露投票情形
- 透過對話、議合及行使表決權的方式與被投資公司的互動，展現公司積極所有權人之盡職治理作為。

原則3:促使被公司投資的公司適當揭露ESG
- 參與CDP NDC，鼓勵被投資公司回應CDP問卷，揭露碳排放數據及氣候因應作為
- 參與Climate Action 100+倡議，鼓勵被投資公司強化氣候風險揭露及管理

原則4:促進投資業界接受及執行PRI原則
- 積極參與各項活動，分享國泰責任投資作為，期許同業能共同執行責任投資
- 積極和政府分享責任投資趨勢，期許政府單位了解責任投資重要性並加強推動
- 要求委外單位遵循不可投資與放貸政策並進行ESG管理，並確認是否簽署PRI及地方性盡職治理守則

原則5:建立合作機制、強化PRI執行之效能
- 參與AIGCC(亞洲投資人氣候變遷聯盟)及Climate Action 100+，提高國際投資人對於氣候變遷與低碳投資風險與機會的學習認識，並合作強化投資人議合效能。

原則6:出具報告以說明執行PRI活動與進度
- 國泰人壽及國泰投信每年出具盡職治理報告
- Conning自2014年起每年出具PRI Transparency Report
- 國泰金控2017年起每年出具責任投資進展報告

國泰金控營運流程ESG整併架構

國泰遵循國際框架，將環境(E)、社會(S)、公司治理(G)議題與各營運項目結合，以確保營運的永續性，營運流程ESG整併架構如下表所列。

風險管理	資安風險管理、氣候風險管理、人權風險管理
商品與服務	商品設計開發考量ESG、核保流程考量ESG、放貸流程考量ESG
營運管理	溫室氣體管理、水資源管理、廢棄物管理
售後管理	售後服務&理賠、貸後管理
資產管理	投資流程考量ESG、企業議合與股東行動、委外單位控管

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

1 財務與誠信資本 FINANCE AND INTEGRITY CAPITAL

1.1 營運績效
1.2 公司治理
1.3 風險管理與內部控制
1.4 資訊安全
1.5 誠信經營
1.6 稅務治理

資本風險與機會

金融業為主管機關高度監管產業，面對金融環境變化快速，法令變動頻繁，且因應新興議題之風險所帶來的影響逐漸提升，企業如何透過完善組織監管及機制，有效監管企業面臨的風險並掌握機會，是企業邁向永續發展的關鍵。公司治理是企業永續發展的基石，國泰金控將持續強化公司治理，提升核心職能的競爭力，並落實各項風險管控，創造永續發展的良性循環。

增設1名女性獨立董事

本公司完成第七屆董事會改選，增設1名女性獨立董事，並強化獨立董事席次由3席增加為4席，以提升董事會之多元性及獨立性。

完成董事會外部績效評估

委請「社團法人臺灣誠正經營暨防弊鑑識學會」完成本公司董事會外部績效評估，並依學會之優化建議，研議並執行精進措施。

新興風險納入風險管理政策

以永續思維構建風險管理框架，本公司將新興風險納入風險管理政策，並訂定新興風險管理準則。

建置法遵風險系統化循環管理

透過相關工具與技術引進，持續優化法遵治理相關機制，完善集團法遵管理。

重點關聯：

潛在關聯：

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

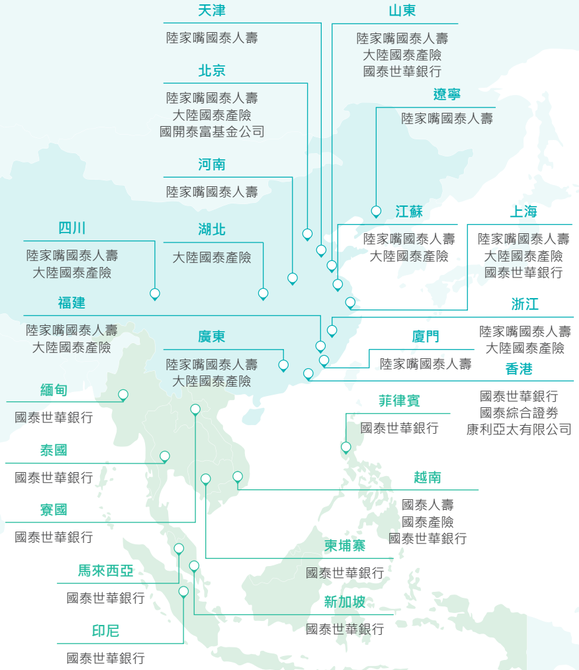
財務與誠信資本永續願景

▲未達標 ★達標

關鍵績效指標	2019年目標	2019年達成狀況	短期(2020年內)	中期(2022年內)	長期(2024年內)
公司治理					
董事會組成、運作及其監督功能之強化	・強化第七屆董事會組成多元性 ・完成董事會外部績效評估	★	・強化董事會對公司智慧財產管理制度之監督 ・董事會內部績效評估結果持續保持「超越標準」 ・揭露總經理之個別薪酬及薪酬結構	・強化第八屆董事會組成多元性 ・完成第二次董事會外部績效評估 ・強化專業經理人之績效成果與薪酬連結之機制	
參與外部公司治理評比	參與第五屆公司治理評鑑	★	・第六屆公司治理評鑑排名上市公司前5% ・參考各評量/評鑑之結果，持續強化公司治理機制與運作	積極參與國內外專業機構「公司治理」評鑑指標，深化公司治理文化	
風險管理					
健全集團風險管理制度及機制	・強化新興風險管理，納入風險管理政策並訂定新興風險管理準則，促進公司健全經營 ・積極應對氣候相關風險，對於不動產相關實體風險進行財務風險量化評估，並定期監控 ・因應金融市場波動加劇，建置新興市場風險預警指標，並精進壓力風險值管理機制	★	・市場風險值指標及方法調整精進 ・強化信用風險通報機制 ・自建ESG評等機制系統化 ・分析不動產氣候實體風險情境模擬結果	・整合集團風險控管架構，確保集團策略一致性 ・訂定新興風險控管機制，落實營運連結 ・應對氣候相關風險，進行財務風險量化模型之開發研究，並定期監控	
精進集團風險地圖	完成年度風險地圖更新，應用風險地圖與營運鏈結以強化傳統及新興風險管理，作為溝通與管理風險之工具	★	・持續更新年度風險地圖，並精進風險控制措施，應用風險地圖與營運鏈結以強化傳統及新興風險管理機制 ・風險地圖除了進行年度檢視，將另拉長評估期間，以即早預測風險趨勢與演變之影響，並提出因應措施以減輕風險衝擊及確保公司營運之持續	・持續精進風險地圖，作為與高層及董事會溝通與管理風險之工具 ・深化風險量化評估方式，即早分析潛在風險及風險趨勢變化，訂定相對應之應變計畫，以有效應對風險衝擊	
法令遵循					
健全以風險為本的集團法遵制度之合規治理與效能管理	集團法遵風險評估管理機制	★	・優化集團法遵風險評估管理機制暨海外合規治理 ・強化數位轉型之法遵管理	・強化集團第一線法遵執行之合規成效 ・完善法遵數位管理系統 ・深耕以「誠信、當責、創新」為核心價值的法令遵循文化	
健全以風險為本的集團反洗錢/反資恐(AML/CFT)之合規治理與效能管理	強化集團AML/CFT資料分享管理機制	★	・強化集團AML/CFT管理之數位科技應用 ・逾越集團洗錢/資恐風險胃納等級之子公司家數：0家	・強化以數位科技提升AML/CFT管理成效 ・逾越集團洗錢/資恐風險胃納等級之子公司家數：0家 ・健全以風險為本的集團AML/CFT風險管理與精進效能	
培育與充實集團法遵(含AML/CFT)人才及國際化	推動集團法遵共享學堂，多元培育人才	★	專案培育，強化全方位法遵(含AML/CFT)人才	夯實集團法遵(含AML/CFT)智能人才庫	
資訊安全					
建立集團資安資訊與威脅情資共享機制	完成建立該機制	★	不續訂目標		
制定資安事件通報暨緊急應變管理要點	完成制定該要點	★	不續訂目標		
舉辦「資訊安全教育訓練」及「電子郵件社交工程演練」	完成教育訓練及演練	★	教育訓練完成率達100%	教育訓練完成率達100%	
成立金控資安事件緊急應變小組	建立小組機制並定期辦理演練	★	辦理演練	辦理演練	
辦理電腦系統資訊安全評估	完成電腦系統資訊安全評估	★	完成評估	完成評估	
資訊監控中心服務機制	2020年新增目標	-	銀行及人壽等主要子公司完成導入	持續進行資安監控	

1.1 營運績效

在邁向「亞太地區最佳金融機構之一」的策略願景下，國泰金控秉持以客戶為中心，藉由強化智能科技，整合虛實通路，提供客戶全方位的優質金融服務，以「保險+銀行+資產管理」三引擎作為發展核心策略，提升股東價值為目標。



台灣地區
- 已設置631處營業據點

大中華地區
- 陸家嘴國泰人壽已設置12家總、分公司共51個營業據點。
- 國泰世華銀行於大陸地區設有全資子行，設置7個營業據點，另於香港設有1間分行。
- 國泰產險結合螞蟻金服的技術與大數據分析，大力發展互聯網保險業務，保費收入大幅成長。

東南亞地區
- 越南國泰人壽已設置7家總、分公司，共80個營業據點。
- 國泰世華銀行設置59個據點，在東協10國的9國設有分支機構，為台灣拓展東協市場據點最多之銀行。

近三年財務績效

	2017	2018	2019
合併資產總額(十億元)	8,842	9,224	10,065
合併股東權益(十億元)	608	529	782
合併稅後盈餘(十億元)	56.7	51.8	63.9
合併稅後每股盈餘(元)	4.47	3.95	4.76
合併股東權益報酬率(%)	9.96	8.83	9.74
員工平均收益額(仟元)	11,517	8,828註	10,011
員工平均獲利額(仟元)	1,117	967	1,150
合併資產報酬率(%)	0.84	0.77	0.86
股數(百萬股)	13,397	14,097	14,703
每股現金股利(元)	2.5	1.5	2
每股股票股利(元)	0.0	0.0	0.0
每股帳面價值(元)	43.7	34.0	51.6

註：本公司旗下子公司收益費用重分類。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

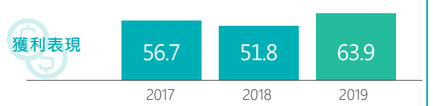
董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

國泰金控旗下業務及各子公司營運表現

國泰金控暨旗下子公司皆遵循法令規定，進行商品、服務販售。2019年並無任何商品或服務在台灣被禁售之情形。

國泰金控

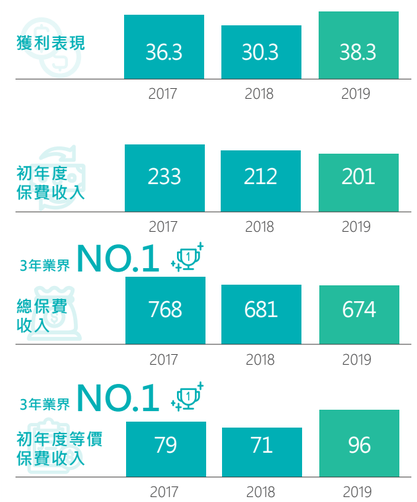
單位：新台幣十億元



國泰人壽

人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險

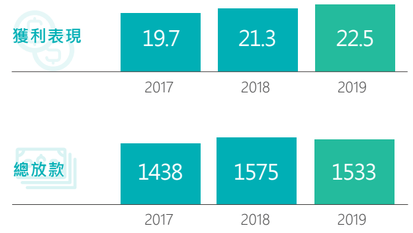
單位：新台幣十億元



國泰世華銀行

財富管理、消費金融、企業金融、國際金融、電子金融、信託業務、投資及金融商品銷售業務

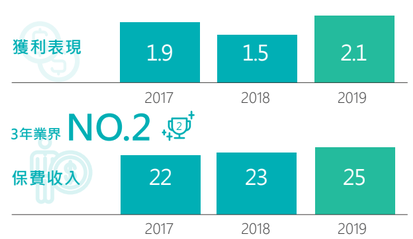
單位：新台幣十億元



國泰產險

車險、火險、水險、工程險、其他險

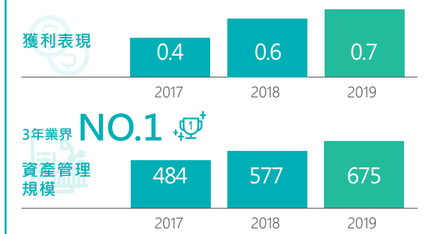
單位：新台幣十億元



國泰投信

證券投資信託業務、全權委託投資業務、證券投資顧問業務、期貨信託業務

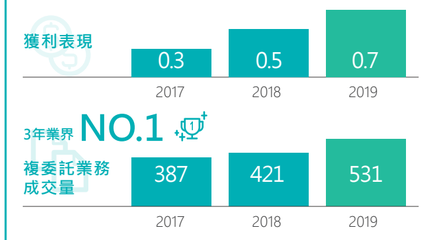
單位：新台幣十億元



國泰證券

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

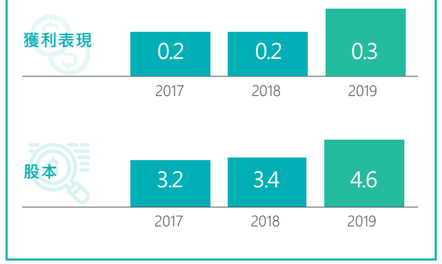
單位：新台幣十億元



國泰創投

投資未上市櫃具發展潛力之公司，並協助被投資公司發展，以創造投資利益

單位：新台幣十億元



新冠肺炎緊急因應措施

為因應新冠肺炎疫情，國泰金控第一時間即成立「防疫緊急應變小組」，由國泰金控總經理李長庚召集各子公司相關單位主管組成，共同規劃全集團因應措施及資源調度，從日常管理、資訊安全、客戶服務三個面向落實，以降低營運中斷風險，並維護員工健康與客戶權益。

日常管理

- 準備口罩、酒精消毒液等防疫資源。
- 強化辦公大樓清潔與出入管控。
- 啟用異地備援，針對不能中斷的業務，將人員分成不同大樓辦公，並禁止互相往來。
- 鼓勵遠距開會或降低每場會議的參與人數。
- 建立遠距工作及在家上班機制。

資訊安全

- 經董事會決議，找外部顧問從網路安全、設備安全、資料防護及整個平台的機密保護，4個環節全面檢視，以強化遠距工作機制下的資訊安全。

客戶服務

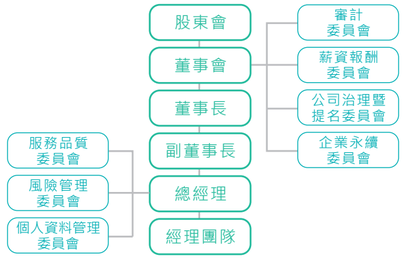
- 強化「客戶自主交易服務」，例如保戶加入官網的會員中心可享33項保單服務，以及智能客服阿發等。
- 針對受疫情影響的客戶，提供保費緩繳、貸款緩繳、醫護人員慰問金等關懷措施。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

1.2 公司治理

國泰金控公司治理架構



董事會專業性、獨立性

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。為接軌國內、外公司治理及企業永續等議題，本公司董事積極參與內、外部進修課程，議題涵蓋風險管理、公司治理、企業社會責任、防制洗錢與打擊資恐、資訊安全等，2019年每位董事平均進修時數約12小時。

國泰金控於2019年完成第七屆董事選舉，並強化獨立董事席次由3席增加為4席，其中兩位新任獨立董事王儷玲女士及吳當傑先生具有保險、證券、風管、財政及金融之專業經歷及知識，有效提升本公司董事會之公司治理效能。

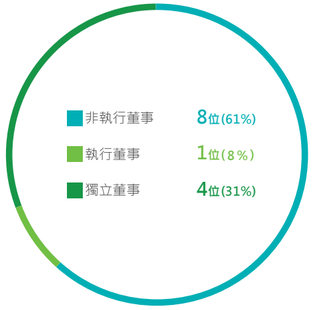
為達到公司治理之理想目標，董事會整體宜具備之能力如下：

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

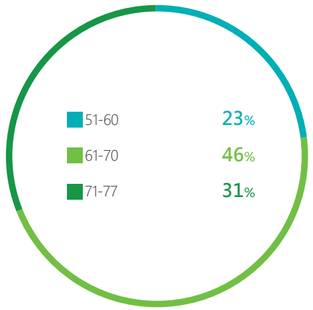
董事會多元性

國泰金控依「公司治理實務守則」第30條第2項，持續強化董事會組成與結構之健全發展。2019年本公司進行第七屆董事會改選，增設一名女性獨立董事，以提升董事會之多元性。

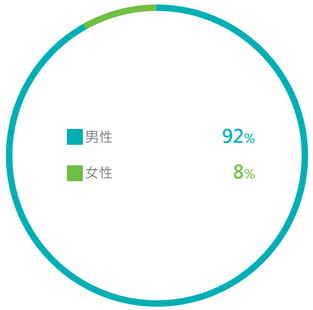
董事會組成



董事會年齡分布



董事會性別比例



國泰金控董事會成員多元化政策之落實情形

董事姓名	基本組成									產業經驗							專業知識/能力							
	國籍/註冊地	性別	兼本公司員工	年齡 51至60歲	年齡 61至70歲	年齡 71至77歲	獨立董事任期年資 3年以下	獨立董事任期年資 3-9年	獨立董事任期年資 9年以上	金控	銀行	保險	證券	資產管理	支付金融	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		男			✓					✓		✓					✓		✓	✓			✓	
陳祖培		男				✓				✓	✓						✓			✓			✓	
蔡政達		男			✓					✓		✓					✓			✓				
蔡鎮球		男		✓						✓		✓					✓	✓		✓			✓	
仲蹟偉		男			✓					✓	✓		✓		✓		✓	✓		✓			✓	
郭明鑑		男		✓						✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓			✓	
黃調貴		男				✓				✓		✓					✓			✓	✓		✓	
熊明河		男			✓					✓		✓					✓	✓		✓	✓		✓	
李長庚		男	✓		✓					✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓			✓	✓
苗豐強		男				✓		✓註		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				✓	✓	
魏永篤		男				✓	✓			✓	✓					✓	✓	✓					✓	
王儷玲		女		✓			✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓				✓
吳當傑		男			✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓			✓	

註：至108年底苗豐強獨立董事任期年資為3.5年。

董事會運作及績效評估

2019年國泰金控董事會共召開10次，董事會出席率90%，董事平均任期為8.3年。為提升董事會運作效能，國泰金控董事會下設「審計委員會」、「薪資報酬委員會」及「公司治理暨提名委員會」三個功能性委員會，負責審議重要議案，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	2019年運作情形
審計委員會	・由4名獨立董事組成。 ・訂定或修正內部控制制度及其有效性之考核、審閱公司財務報表之允當表達、監督公司重大財務業務行為之處理程序、董事自身利害關係事項審核、確保公司遵循相關法規及簽證會計師之選(解)任等。	・每季至少召開1次會議。 ・2019年共召開8次會議，委員會成員出席率96%。
薪資報酬委員會	・由3名獨立董事組成。 ・健全董事及經理人績效與薪資報酬之政策及制度、訂定董事及經理人之薪資報酬等。	・每年至少召開2次會議。 ・2019年共召開5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。 ・提名並確認公司董事候選人資格、審議董事會運作相關規章及公司治理實務守則、建構各功能性委員會之組織架構等。	・得視需要隨時召開會議。 ・2019年共召開5次會議，委員會成員出席率100%。

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

董事會暨功能性委員會績效評估結果

為提升董事會運作效能，國泰金控除訂定「董事績效考評準則」及「董事薪酬給付準則」外，特別針對董事會及功能性委員會整體運作訂定「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」，並納入企業永續指標，例如：「法令遵循」、「公司治理」、「風險控管」及「企業永續與企業社會責任」等項目，以確保董事會及功能性委員會能於公司治理、公司營運與企業永續實踐等各方面克盡職責，使公司邁向永續經營之路。2019年國泰金控董事會暨功能性委員會內部績效評估結果為「超越標準」。

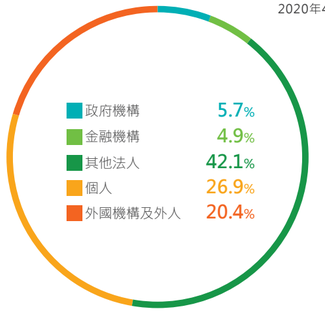
為強化董事會績效評估之獨立性與有效性，國泰金控自2017年度起至少每3年將委任外部專業獨立機構或專家學者執行一次董事會外部績效評估。國泰金控已於2019年委請「社團法人臺灣誠正經營暨防弊鑑識學會」完成本公司董事會外部績效評估，並依學會之優化建議，研議並執行精進措施。2019年國泰金控董事會暨功能性委員會內、外部績效評估結果詳見公司官網。

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，並將承保相關內容每年提案至董事會報告，以降低董監事及公司承擔之風險。

股東結構與溝通

股東結構(普通股)

股票結算日
2020年4月14日



聯絡我們

本公司重視與股東溝通，2019年舉辦4場法人說明會、4場線上法人說明會，並設置溝通管道，包含發言人制度、投資人服務及「聯絡我們」信箱，讓股東可隨時表達意見。

公司董事出席股東常會比例 83%
董事會、功能性委員會成員、總經理皆踴躍出席。

董事大股東以外之股東出席比例 46%
股東會召集地點與程序便於股東出席。

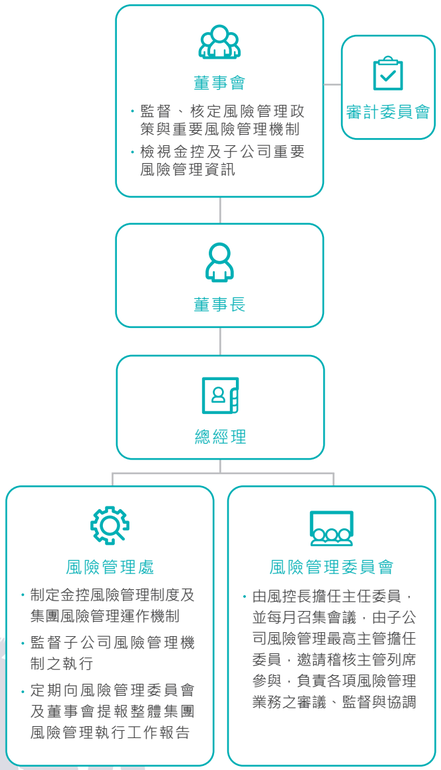
股東常會電子投票比例 74%
2019年股東會電子投票佔已出席股份比例遠高於集保統計上市櫃公司的平均值52.54%。

1.3 風險管理與內部控制

面對全球金融環境漸趨複雜，涉險程度日益多樣化，國泰金控持續完善集團風險管理，並謹慎評估未來潛在風險對於集團之衝擊，且即早因應準備。本公司業務涵蓋壽險、銀行、產險、證券與資產管理等範疇，所涉及風險多元，包含來自價格波動、信用違約、作業疏失、資金流動性不足及多項新興議題等，本公司設有獨立風險管理組織，以完善機制及即時通報、管控風險，將風險管理融入日常作業與決策運作，以降低風險發生頻率及影響衝擊。

風險管理組織架構

國泰金控董事會為風險管理組織之最高決策單位，負責監督、核定風險管理政策及重要風險管理制度。本公司設置風險管理委員會及獨立風險管理單位，風控長為風險管理單位最高主管，每月召開風險管理委員會。



風險管理政策及報告流程

國泰金控訂定風險管理政策，作為風險管理之依循，並針對主要風險進行管控，個別訂定管理準則。2019年本公司將新興風險及聲譽風險納入風險管理政策，並訂定新興風險管理準則。為監督風險管理之執行，本公司及主要子公司定期提報風險管理執行報告至風險管理委員會及董事會，以充分揭露集團風險曝險程度，並檢視風險管理制度之遵循情況。

國泰金控風險管理政策

- 市場風險管理
- 信用風險管理
- 流動性風險管理
- 作業風險管理
- 資本適足性管理
- 聲譽風險管理
- 新興風險管理

風險管理措施及通報機制

針對主要風險類別各設有風險衡量指標，皆經過董事會審核通過，並定期評估與監控，以辨識該風險是否超出願意承受程度，並進行管理。此外，依經營環境之變化，進行壓力測試，以檢視風險胃納之機制。

風險通報機制

為增進風險管理效能，本公司設有集團「作業風險事件通報辦法」、「信用風險緊急事件通報辦法」及「重大事件處理辦法」，並建置對應之通報系統。如遇風險事件發生，各單位或子公司應立即通報本公司風險管理處設案管理，每月檢視風險事件進展及改善方案落實情形，並將進度通報本公司風險管理處。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

新興風險管理

面對金融經營環境漸趨複雜，同時有鑑於科技發展、極端氣候、人口老化等各議題所帶來之影響逐漸提升，2019年本公司風險管理政策納入新興風險管理，明確定義新興風險，訂定新興風險管理準則，每年提出年度新興風險報告，呈風險管理委員會審議，並提報董事會，說明風險承受情形及現行風險管理制度。2019年集團新興風險包含金融科技、氣候相關、資訊安全、法令變動等多項風險，評估風險對於公司營運之衝擊，並建立因應措施。

新興風險鑑別流程及因應措施

風險辨識

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，評估可能面臨之風險影響程度及發生可能性

風險評估

金控彙整子公司新興風險，辨識金控層級之新興風險，建立集團風險地圖，並評估對於公司之營運衝擊

風險因應

金控評估風險對於公司營運衝擊後，建立風險因應措施，呈報風險管理委員會，並定期監控檢視

風險報告

金控風險管理處定期將新興風險報告呈報至董事會，說明，風險管理執行情形

以下列舉兩項新興風險之營運衝擊評估及其因應措施：

金融科技風險

指因應金融科技趨勢，公司面臨導入新興技術(例如:區塊鏈、行動支付、API)或因應消費者新興需求調整營運模式、改變通路型態等不確定性之風險。

營運衝擊

在全球金融科技的浪潮下，大數據、區塊鏈、AI人工智慧等新型態創新技術的運用，及行動支付、保險科技的出現改變了消費者行為模式等，皆衝擊了金融業的原本的經營模式，使得國泰需調整集團過往的營運模式及業務流程，且同時增加了對跨領域之專業人才招募/培養之需求。此外，發展金融科技創新的同時，金融科技相關法規變動亦面臨之避免及降低違規裁罰之風險挑戰。

因應措施

為積極面對金融科技的興起，國泰金控推動集團數位轉型，成立數位數據暨科技發展中心(DDT)，梳理集團內各項數位化需求，檢視金融科技相關創新技術，並評估適用性，以選擇特定技術組成專案小組，強化數位金融服務創新。

在發展金融科技創新的同時，為因應金融科技國際法規相關變動，國泰即時蒐集與金融科技業務相關之異動法令，有效傳達並確保國泰金控與子公司營運及管理活動符合法令規定。

因新型態的金融場景出現使得消費者行為模式逐漸改變，本公司透過規劃數位平台與產品之策略發展，以標準化使用者介面設計，並持續優化客戶體驗。此外，為強化大數據之應用，本公司檢視並規劃數據架構與資料倉儲，梳理各子公司產品之業務邏輯以優化數據分析能力，降低子公司決策之營運成本，並透過新型態商業結合打造集團數據生態圈。

面對營運模式改變，本公司重視跨領域數位金融人才培育，透過雙軌制(Bi-Modal)推動轉型優化，讓新型態的數據思維、人才、技術與流程能提升集團營運綜效，並持續耕耘創新科技金融人才。

氣候相關風險

全球溫度上升使海平面上升，極端天氣事件更為頻繁，並造成大氣環流更為劇烈，以致過往未有災情的地方，出現天氣異常的紀錄，可能會產生對公司營運影響。

營運衝擊

台灣為國泰主要營運地區，位於亞洲與太平洋交界處之島嶼，常受颱風及極端降雨等實體風險威脅。身為台灣最大金融控股集團，國泰具龐大投資資產及放貸部位，無論被投資對象或借款客戶遭受實體風險或轉型風險衝擊營收，皆有可能導致國泰投資收益下降或信用風險上升。此外，在營運上，公司投入更多成本及採取積極作為，以符合氣候變遷相關之法規要求及企業社會責任之承諾。

因應措施

為落實氣候風險管理，國泰金控遵循「氣候相關財務揭露建議書(TCFD)」，成立集團內跨公司氣候相關財務揭露工作小組，衡量氣候風險對公司核心業務及營運之衝擊及定期監控呈報。

為強化氣候風險評估，本公司進行自有不動產及房貸進行情境模擬，評估帳上既有不動產及房貸擔保品。同時，國泰將氣候相關風險整合入既有放貸管理流程，並對投資組合進行碳排放計算，掌握投資組合曝露於氣候變遷之風險，針對高風險對象進行議合及倡議。

面對溫室氣體排放管制的法規日趨嚴格，要求企業需揭露溫室氣體相關資訊，且限制其排放量。為因應未來法規要求，本公司推動低碳發展策略，開發低碳保險商品，並將再生能源使用及提高能源效率作為集團減碳重點策略。除了透過設備滾動式盤點，持續汰換重大耗能設備，我們於自有建物進行評估，以設置太陽能板。

建立企業風險文化

為落實風險管理及內部控制，本公司採內部控制三道防線機制，並持續強化其機制成效。2019年稽核主導三道防線強化方案為集團未來優化方向，分別針對業務單位、管理單位及稽核單位提出強化建議。本公司第二、三道防線之單位持續強化內部之風險控管，除了每月發佈法風稽月刊，分享法令遵循、風險管理及稽核之相關議題及實際案例，各單位每半年進行一次法令遵循及內部控制之自評自查作業，以辨識各單位面臨之潛在風險，確認各項業務皆遵循相關制度。針對未遵循之事項，各單位需執行改善措施。

第一道防線

業務營運及管理單位

辨識、管理其業務之風險，確保有效控管營運風險，並即時回應風險

第二道防線

風險管理、法遵單位

協助設置風險制度規劃，並進行風險評估、建議與監督

第三道防線

稽核單位

評核各項規章與機制、內控流程之遵循及執行狀況，並確認相關單位執行改善作業

為提升全體人員之風險意識，國泰金控董事會及經營階層須參加公司治理或風險管理相關課程，並要求集團全體同仁進行風險管理通識課程，2019年完訓率達100%，更依據子公司之業務性質差異，針對不同對象進行多元風險之教育訓練或課程，以確保同仁有效控管風險。

為提升董事會之風險管理職責，本公司將「風險管理」指標納入董事會暨功能性委員會之績效評估。同時，國泰金控將「內部控制執行成效」及「法令遵循執行成效」納入經理人及全體員工之績效考評項目，以確保風險管理制度有效運作。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

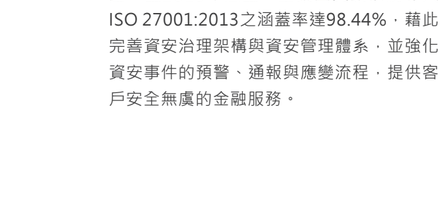
董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

1.4 資訊安全

資訊安全組織與機制

國泰金控設有資訊安全委員會，掌理集團資訊安全政策之擬議及管理制度之推展，國泰金控、國泰人壽、國泰世華銀行及國泰產險皆設有獨立性之資安專責單位及主管，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，並每年皆於第一季董事會提報前一年度資安執行情形。國泰金控設有跨公司之金控資訊安全聯繫會以及金控資安事件緊急應變小組，全力投入資安控管及提升品質。

國泰金控資訊安全組織圖



國泰金控暨各子公司皆有訂定「資訊安全政策」，其核決層級為董事會，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。國泰金控主要子公司國泰人壽、國泰世華銀行及國泰產險皆通過「ISO 27001:2013資訊安全驗證」國際標準認證，至2019年底止，全集團資訊系統導入ISO 27001:2013之涵蓋率達98.44%，藉此完善資安治理架構與資安管理體系，並強化資安事件的預警、通報與應變流程，提供客戶安全無虞的金融服務。

資訊安全教育訓練

國泰金控重視資安及個資之保護，為提升同仁對資訊安全之認知，定期舉行教育訓練及各式宣導活動，以提升人員資訊安全意識，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，確實落實資安控管。國泰金控暨各子公司每年皆對全體員工實施「資訊安全教育訓練」達3小時，各公司2019年完訓率皆達100%，另資訊安全專責單位人員每年至少接受15小時以上專業資訊安全訓練。

此外，國泰金控暨子公司設置「集團資訊與威脅情資共享機制」，每月不定期由國泰金控彙整並產出資安新聞報，提供國泰金控暨子公司資安單位使用，提升同仁資安意識並強化資安事件發生時的敏感度。

資訊安全侵害管理

國泰金控暨子公司於發現網路攻擊及惡意程式入侵等資安事件時，將啟動「資安事件通報暨緊急應變機制」，各公司之緊急資安事件應變最高層級皆為總經理，依循「國泰金控暨子公司重大資訊安全事件通報暨緊急應變管理要點」辦理，並統一由國泰金控彙整各公司重大資安事件呈報資安委員會。

國泰金控暨子公司皆針對重要主機或設備，定期進行系統弱點掃描分析並持續改善，以達到降低資安風險之目的。為強化資安防護能力，國泰人壽及國泰世華銀行每年請廠商執行白帽駭客滲透測試，以各式駭客手法分析可能遭遇駭客攻擊的漏洞與情境，包含連線狀態管理、存取權限測試、權限提升與跳脫等，針對檢測結果中的高風險項目均會進行改善，透過強化措施持續提升資安防護品質，針對檢測結果中的重大風險及高風險項目改善完成率均達100%。此外，2019年國泰金控暨各子公司皆由外部專業廠商執行電腦系統安全評估，包含資訊架構檢視、網路活動檢視、安全設定檢視、合規檢視等，據此追蹤系統安全狀況並實行改善措施，並針對其中重大風險及高風險項目改善完成率均達100%，以確保資安無虞。

1.5 誠信經營

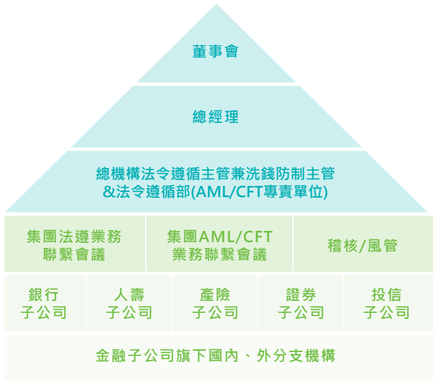
為健全公司誠信經營之企業文化，本公司於2019年修訂《誠信經營政策暨守則》，並增訂《誠信經營作業程序及行為指南》，要求同仁執行業務應遵守內部相關規範，且須以合法方式參與公共事務，確保相關作為如實依法揭露。本公司參與公、協會之作為請參見公司網站。

此外，國泰金控訂定《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。2019年無涉及不道德或不誠信行為之情形。

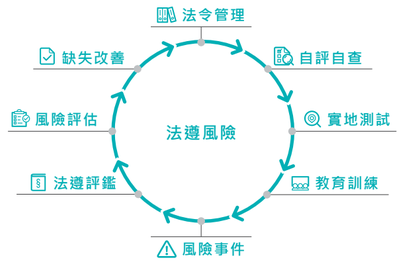
本公司捐贈情形

法令遵循

本公司長期關注國內外金融及法令環境變更，持續強化法令遵循管理及深化集團法令遵循文化，嚴格確保各項業務均符合法令要求。本集團法遵及反洗錢/反資恐(AML/CFT)是採集團整體管理為主軸，並以分層分區為執行，經董事會選派總機構法令遵循主管兼最高洗錢防制主管，綜理集團整體業務；2019年分別向董事會與審計委員會報告2次業務執行狀況；各子公司及其旗下公司(含海外)，亦按此管理架構，依其業法、管理需求及規模大小配置。



法遵風險系統化循環管理



本公司以法令遵循為內部控制之重點之一，每年辦理單位法令遵循評鑑，每半年辦理法令遵循自行評估及自行查核作業，檢核法令遵循執行成效，並將其列占經理人績效評核比重。

為積極因應監理嚴格趨勢及強化集團內部控制管理，集團已召集4次集團法遵會議，亦依現階段業務風險特性，督導重要子公司建構法遵風險評估量化機制，並持續檢討執行成效，以優化法遵治理制度。另為推動集團法遵國際化，持續研究國際監理趨勢，經規劃集團法遵數位平台，研究運用新科技，串接子公司管理機制，以強化資訊共享。

為掌握最新法令動態並即時傳遞溝通，本公司建有法令異動管理系統，按風險程度做不同管理，兼顧控管與效率，積極採取適當相應措施，迅速確實回應主管機關要求，並掌握國際監理趨勢。而在2019年，集團亦赴海外執行合規實地訪查13次，藉由現場檢視程序，掌握法令遵循執行狀況，透過雙向互動強化海內外單位的法遵治理。

為建立誠信、透明的企業文化並促進健全經營，訂立檢舉人制度，並為讓檢舉人勇於提出檢舉，對檢舉人採取相關保護措施。2019年，本公司集團檢舉信箱共受理內部人檢舉7件，外部人檢舉1件，均已完成調查報告並結案，查無違法事證。

另本集團積極研究國內、外反貪腐反賄賂法規與國際趨勢，包括美國FCPA海外反貪腐行為法之規範重點與法遵風險，及我國企業賄賂防制法與揭弊者保護法草案之相關議題，除於集團內進行宣導以強化員工反貪反賄意識，並受邀至外部講座分享研析成果。

此外，為有效落實對子公司之監理，訂定重要外部法遵事件通報及管理要點，包含陳報重大違反法令及金融主管機關調降評等案件之適用範圍等風險預警指標，建立通報作業流程，俾利董事會及高階管理層得以迅速掌握集團法令遵循風險之警訊、評估及因應改善措施。另設有同業裁罰與集團裁罰之反面檢討機制，訂立集團層次與子公司層次之檢討標準，落實即時掌握監理動態與自我合規檢視。2019年子公司重大裁罰案及改善措施如下，完整內容詳見公司年報P.91-96。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

2019年子公司重要裁罰案件及改善措施

國泰世華銀行

裁罰新台幣200萬元併糾正。主要缺失包括人員與作業管理等。
已針對裁罰事項辦理改善完成，增加警語提醒及加強教育宣導。

裁罰新台幣100萬元。主要缺失包括匯款人與實際資金提供者查證。
已針對裁罰事項辦理改善完成，調整匯款作業檢核。

國泰產險

裁罰新台幣180萬元及4項糾正。主要缺失在投資業務相關評估及控管作業。
已針對裁罰事項辦理改善完成， 修訂交易人員行為規範、調整風險控管作業流程等。

裁罰新台幣360萬元及2項糾正。主要缺失包括續保作業、表單控管、信函通知、交易監控等。
已針對裁罰事項辦理改善完成， 調整相關管理機制、表單、作業及系統檢核設定。

深化集團反洗錢/反資恐(AML/CFT)管理機制

因應全球反洗錢/反資恐之國際趨勢及國內外監理要求，本公司訂有「防制洗錢及打擊資助恐怖主義管理準則」、集團層次風險方法論、風險因子與重要內控管理機制，並設有風險預警機制及其監控指標。本公司及轄下子公司均採取「以風險為基礎」之方法持續深化反洗錢/反資恐制度，相關標準作業程序已納入自行查核及內部稽核項目，並針對高風險情形，加強確認客戶身分及持續性監控措施。

2019年召開4場集團AML/CFT會議，主要推動與深化集團AML/CFT管理制度並落實執行成效，優化集團AML/CFT標準業務及強化資訊分享與促進子公司跨業風險管理，同時配合2019年10月我國APG反洗錢評鑑報告出台，與金融監理及實務執行情形，本集團亦將持續與時俱進，提升集團AML/CFT管理成效。另本集團自2016年起即透過外部技術與內部研發，多元強化技術與大數據之應用，且由本公司主導，積極推動及研究以新技術提升集團AML/CFT效能，例如:流程自動化(RPA)、AI人工智慧及大數據應用分析等。

強化集團反洗錢/反資恐(AML/CFT)資料分享管理機制

為強化集團管理綜效，參酌國際反洗錢組織FATF建議與銀行公會實務參考做法，訂有本集團資訊分享相關規範及分享平台，設有多種分享類型，達到技術知識與風險預警之共享、共學、共用，分享類型包含集團名單、可疑交易類型化分享、可疑客戶/交易資訊分享，以及跨子公司間風險性資料交換等，以期佈署集團共同防禦網。本公司為強化集團AML/CFT整體控制成效，持續於2019年定期辦理檢討及優化，提升資訊分享執行成效，並強化子公司間跨業合作風險管理。

國泰金控及五大子公司多元法令遵循訓練課程

因應集團發展與法令趨勢，2019年本集團依不同對象積極安排多元化之法令遵循教育訓練，以案例分享、電影賞析、小組座談等方式，辦理主題涵蓋基礎知識，並包括金融監理、資安、數位科技等課程。

259場 一般法令遵循課程	
27場 新進人員法令遵循課程	
77場 集團反洗錢/反資恐培訓課程	
8場 集團法遵共享學堂課程	
472小時 集團高階主管法令遵循課程	
493小時 集團董(監)事法令遵循課程	

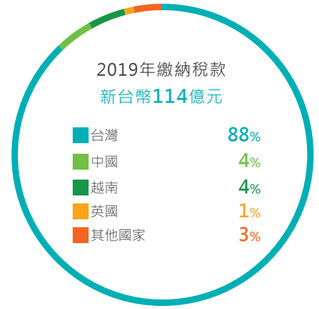
1.6 稅務治理

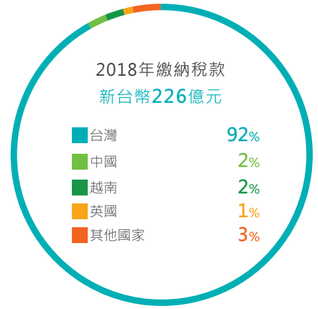
因應稅務治理國際趨勢，有效控管稅務風險並落實企業永續發展，提升股東價值，國泰金控訂定《稅務治理政策》，以董事會為本公司稅務風險管理機制之最高決策單位，並由稽核管理單位定期彙報風險管理處，由風險管理處每年定期向董事會報告相關稅務管理之情形，以確保稅務管理機制之有效運作，確實落實稅務治理。

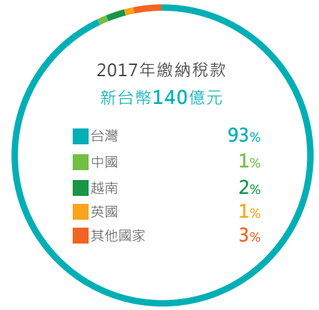
稅務治理政策

國泰金控2019年全球納稅金額為新台幣114億元，稅種類別主要包含營利事業所得稅、未分配盈餘加徵稅、營業稅、房地稅等。因台灣為主要營運地區，在台灣納稅金額占全球納稅款為88%。

2017-2019年全球納稅金額及依據國家別區分比例圖







國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

2 智慧資本 INTELLECTUAL CAPITAL

2.1 責任投資與放貸
2.2 綠色金融
2.3 樂齡金融
2.4 普惠金融
2.5 金融創新

資本風險與機會

《2019年全球氣候風險指數》指出，1998年至2017年20年之間，共發生了超過1萬1千多次極端天氣事件，造成經濟損失約為3.47兆美元。為促進環境永續並發展綠色經濟，台灣政府預計2025年再生能源發電占比將達20%，為達前述目標衍生高達新台幣1.8兆元的融資需求。另根據政府間氣候變化專門委員會(Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)報告指出，全球2015~2035年間每年需投資2.76兆美元，以達到2050限制升溫1.5°C的目標。

此外，世界銀行訂定「全球金融包容性目標」，期待在2020年前，讓全球10億人之金融弱勢族群不因身分、地域或產業的限制，無法取得所需金融服務。而隨著開放銀行第一階段「公開資料查詢」正式上路，未來，銀行不再只是場所的代名詞，而是依附生活的每一件事情。開放、共享的浪潮將引領場景金融加速發生，為消費者帶來更廣泛的金融加值服務。

管制燃煤發電投資與放貸

國泰世華銀行停止新承作任何燃煤發電融資，國泰人壽將未積極轉型再生能源之燃煤發電業者列入不可投資名單

低碳投資金額全台最高

國泰根據參與低碳投資登錄平台倡議之經驗，定義六大低碳產業，2019年投資金額達1652億元

主辦亞太區規模最大之離岸風場聯貸案

國泰世華銀行擔任允能離岸風電案之主辦行，此案共80座風機，為亞太地區目前規模最大之離岸風場

「Cathay Walker」總累積步數可來回月球142.6趟

國泰人壽「Cathay Walker」自推出至2019年底，總步數累積約1,754億步，約可來回月球142.6趟

成立「國泰金融創新實驗室(Cathay Financial Innovation Lab)」

國泰金控數數發中心推動「國泰金融創新實驗室(Cathay Financial Innovation Lab)」，精選9個頂尖新創團隊與國泰業務與技術團隊合作

重點關聯：

潛在關聯：

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

智慧資本永續願景

▲未達標 ★達標

關鍵績效指標	2019年目標	2019年達成狀況	短期(2020年內)	中期(2022年內)	長期(2024年內)
責任投資與放貸					
精進內部投資決策ESG整併流程及企業放貸ESG風險管理機制，並強化教育訓練	精進內部流程與機制	★	選定ESG議題進行研究以改進或建立管理機制	完備投資標的ESG資訊	依國際趨勢調整並持續精進相關流程與機制
	強化教育訓練	★	舉辦兩場教育訓練	持續強化內部教育訓練	持續強化內部教育訓練
確立主題投資/放貸辨識流程	確認「高齡與健康」投資/放貸辨識流程	★	確認「社區與金融包容性」投資/放貸辨識流程	-	-
精進議合作為	確立責任投資議合主題	★	依據議合策略舉辦一場議合活動	參與「Climate Action 100+」倡議五年計畫	持續完善或修正議合策略
	精進股權股票作法	★	研究國際投票標準，強化投票決策	健全投票準則	精進投票揭露方式
綠色金融					
核貸之太陽能電廠裝置容量	527MW	▲註1	•持續發展再生能源綠色融資引領台灣市場，包含為超過2,000多個太陽能案場及亞太地區目前規模最大之離岸風力電案(640MW)提供融資。 •預計累計核貸之再生能源案場(包含太陽能、陸域及離岸風廠)總裝置容量將於2020年底達到1,500MW。	•秉持赤道原則及環境、社會和公司治理標準，擴大支持綠色融資範疇，包含台灣及東南亞之太陽光電、離岸風電、生質能源、水力發電及地熱。 •國泰世華銀行將為再生能源電廠提供貸款及投資並持續促進綠色融資，預計2021年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量將達2,000MW（2GW）以上。	
核貸之離岸風力電廠裝置容量	768MW	★			
人口結構變遷					
開辦新樂齡族群商品數量	5張	★	每年開辦5張保障、理財或保障轉換型商品，同時新增5項以上高齡專屬專業服務、友善措施	每年研發不定數量之高齡需求商品，並結合異業、集團資源提供整合性服務，擴展高齡服務廣度。同時與外部團體合作，結合公益活動、落實高齡照顧。	
開辦新健康促進商品	1~2張	★	開辦1~2張健康促進商品，擴大保險事前預防影響	持續傳遞「幸福要保足」信念，建構正確保障規劃觀念，並深化民眾提早規劃退休準備之意識，從容面對高齡化衝擊每年研發不定數量外溢商品，並結合異業、集團資源延伸健康促進服務廣度與深度。	
提升保障缺口	提升6大面向保障	★	不續訂目標		

註1：由於我國太陽能融資市場逐漸成熟，考量風險與收益成效，故在案件評估及篩選上較為謹慎。

▲未達標 ★達標

關鍵績效指標	2019年目標	2019年達成狀況	短期(2020年內)	中期(2022年內)	長期(2024年內)
金融包容性					
普惠金融商品數量	10張以上	★	提供5張以上普惠金融商品，滿足可及性及使用性需求	每年研發不定數量之金融包容性產品，如：微型保險、弱體保單、農作物保險、公益信託等，以擴大金融服務之可及性	
損害防阻					
形塑企業風險意識	N/A	N/A	舉辦1場大型損害防阻研討會，強化企業風險意識	針對集團內部或往來企業客戶所面臨之天然災害及重大人為災害風險，協助強化損害防阻觀念或風險管控措施，除延續既有之損害防阻研討會，每年度推廣8場次企業損害防阻講習	
數位金融					
國泰優惠APP數位服務交易成長率(含點數交易(兌換)次數及會員總人數) 註：2019年指標為有使用國泰優惠APP點數兌換、送禮等人數。	20% 註2	★	•點數交易(兌換)次數：60萬次 •會員總人數：240萬	•點數交易(兌換)次數年成長率：20% •會員總人數年成長率：20%	•點數交易(兌換)次數年成長率：20% •會員總人數年成長率：20%
國泰人壽網路投保客戶數 註：2019年指標為網路投保交易件數成長率	20%	★	130%	18%	10%
國泰世華銀行數位服務平台交易人數成長率 註：國泰世華銀行數位服務平台包含網路銀行MyBank、行動銀行My MobiBank及數位銀行KOKO	9%	★	26%	10%	10%
國泰產險數位服務平台交易人數成長率 註：國泰產險數位服務平台包含bobe網路投保、LINE理賠申請及批改	45%	★	69%	25%	6%

註2：原目標數據誤植，更正2019年數位服務交易成長率目標為20%。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

2.1 責任投資與放貸

責任投資與放貸是為社會帶來正向影響的穩定力量，同時亦是增進資產長期價值的核心能力之一，國泰制定責任投資/放貸政策與管理流程，並積極發展以ESG(Environment, Social, Governance)分析輔助投資放貸決策之能力，期望ESG為決策帶來更廣更深遠的視野。

建立領先台灣的責任投資/放貸團隊

國泰於2014年成立台灣首個責任投資小組，由金控投資長領軍，7位成員皆為子公司投資部門高階主管，負責監管整體集團責任投資策略、擬定政策。

國泰人壽及國泰投信則由前中後台投資部門組成責任投資工作小組，持續研究、與國際標竿交流責任投資相關趨勢、方法學及實務，以精進及完善ESG整合流程，國泰人壽與國泰投信分別有小組成員40名與11名，其中專責責任投資人員分別有2名與1名。

國泰世華銀行2016年設立永續金融授管科，負責評估EPs相關案件的環境社會風險，2017年更名為永續金融科，成為銀行內部推動整體企業永續與ESG相關風險管理的專責單位。

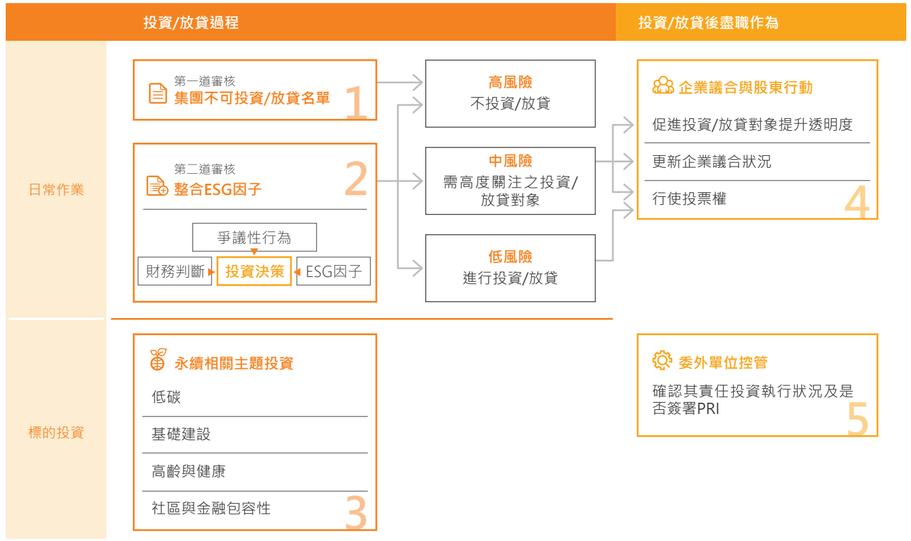
提供ESG教育訓練，強化ESG風險控管能力

2018年來隨著ESG資料庫導入、責任投資/放貸團隊的成立，國泰積極與外部產官學界交流，並請國外專家來台進行ESG分析教育訓練，2019年國泰金控、人壽、銀行、投信、產險共計656人次參與課程與外部研討會，每人次平均受訓時數達1.4小時。另外，提供赤道原則(Equator Principles)專案融資管理規則及企業放貸ESG要點之整合訓練教材及課程，並不定期更新。

提供投資團隊ESG分析工具，建置完善ESG投資環境

國泰不斷強化ESG研究能力，其基礎之一是ESG資訊及數據，因此國泰購買多項國際級ESG資料庫，提供投資團隊完善ESG數據及分析資料，並建立相關工具，提供投資團隊完善ESG投資環境。

國泰責任投資/放貸流程

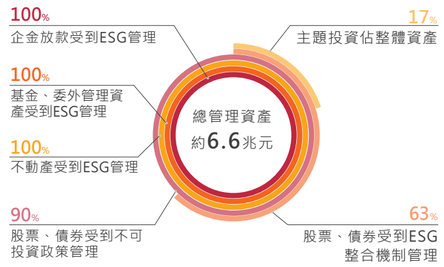


責任投資/放貸範疇

在國泰責任投資的資產範疇中，僅排除無法進行責任投資操作之資產如：現金。其餘考量各資產特性，適用不同管理政策，進行不可投資與放貸、ESG整合、主題投資等管理。

資產類別	適用管理政策
有價證券 (含自操、委外)	100%適用責任投資暨放貸政策
不動產	100%適用不動產責任投資與管理政策
企金放貸	100%適用企業放貸ESG要點

責任投資/放貸金額占比



集團不可投資與放貸政策

國泰篩選具高度風險的產業(如爭議性武器、色情)及國家(如重大違反人權或遭制裁國家)，訂定全集團適用之不可投資/放貸名單，並由責任投資小組每年檢視。

責任投資ESG整合管理機制

國泰透過ESG投資團隊，輔以專業ESG資料庫以及教育訓練，並藉由建立責任投資相關政策，將ESG因子納入篩選可投資名單之中，建構完整的ESG整合投資流程，並透過與被投資公司互動，降低投資組合的ESG風險，保障利害關係人的權益。其中，國泰投信透過建立ESG研究資訊系統、定期提供ESG投資組合分析報告協助投資團隊將ESG整合至投資流程中；而國泰人壽則首創台灣第一個ESG風險審核程序，並訂定敏感性產業投資管理辦法關注高ESG風險產業(如發電業者其營收主要來自燃煤發電亦未積極轉型為再生能源發電即列入不可投資名單)，針對具潛在ESG風險(如ESG評等差、敏感性產業)之投資標的建立關注名單；於新增投資標的時，即先進行ESG風險審核程序，經過內部討論、評估，而做出「繼續觀察及追蹤」或「暫不買進」或「減碼」之投資決策，既有標的亦每年定期檢視。

2019年投資標的ESG風險審核成果

2019年國泰人壽檢視全部具潛在風險之投資標的， 包括上市櫃股權投資標的(Listed Equity)、公司債及金融債之投資標的(Fixed Income: Non-corporate Bond &Corporate Bond)，共計246件。

TCFD與投資組合碳足跡

為積極因應氣候變遷衝擊，國泰已建立由風控長統籌的跨集團TCFD工作小組，為辨識高風險的被投資企業，以結合責任投資管理機制進行風險控管，國泰已進行投資組合碳足跡計算，2019年底投資組合碳足跡為313公噸二氧化碳當量/每百萬營收(美元)，TCFD詳情請見第四章自然資源資本，投資組合碳足跡請見p.78。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

責任放貸ESG整合管理機制

擴大EPs精神進行 E&S (Environmental & Social)貸後管理

配合赤道原則在專案的規畫興建期之重視及管理，對非EPs授信案，當授信額度達顯著規模且資金用途符合礦業/煉油業/金屬煉製業、水力/燃油發電業、林業等特定敏感性產業定義者，國泰世華銀行審查核貸程序需評估客戶的E&S影響及提出貸後管理方案，並透過定期E&S覆審管理檢視貸後E&S績效。

企業放貸ESG要點，全面拒絕承作燃煤發電

2017年起國泰世華銀行所有企金授信案件，都需遵循「企業放貸ESG要點」，使ESG風險管理納入所有企業授信的篩選評核與貸後期中管理。2018年國泰世華銀行的不予承作對象(如菸品、色情...)，新增溫室氣體排放強度較高之燃煤發電廠，更於2019年10月起全面停止新承作任何燃煤發電融資授信案，使客戶明白國泰世華銀行日益重視環保與社會企業責任，經營上須精進才能取得金融機構的授信。

訂定敏感性產業之環境社會與公司治理風險指引

為深化ESG風險管理機制，國泰世華銀行於2018年4月對發電業、造紙業、化學材料業、一般製造業、礦業與金屬業等行業建立環境社會與公司治理風險指引，根據產業的不同運作週期所面對的諸多ESG風險，例如造紙業在原料生產期、製造加工期、銷售期等有水資源、粉塵、噪音等風險點，該指引以最佳實務作為出發點，提供客戶所需緩解做法的實務建議，也增進員工在展開客戶KYC(Know Your Customer)時對ESG之風險認知。

2019年責任放貸ESG整合機制審核與控管成果

專案融資EPs審核與控管

2019年間達EP規範須揭露狀態(Financial Close - 簽約可撥貸)共有2件，包含赤道風險分級A類1案與C類1案。

企業放貸ESG審核與控管

2019年全年企金授信案已結案件數共9,043件，因客戶涉及ESG要點檢核事項(如屬於敏感產業、污染議題、誠信經營等)，呈報擬敘明擬承作或維持往來理由的案量計320件，另因負責人誠信問題婉拒往來1件；現有案戶覆審總件數3,148件，發現涉及ESG檢核事項(如：污染議題、誠信經營等)，以文書敘明維持往來理由，持續貸後管理計88件。

主題性投資/放款

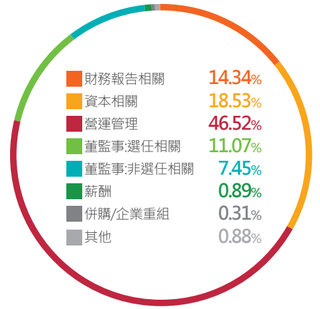
國泰定義出四種永續主題性投資/放款，以加強投入於永續性投資標的，發揮核心職能，投資永續未來，總金額達1.2兆，詳細資訊請見p.42, 45, 47。

機構投資人盡職治理守則

國泰金控旗下人壽、投信、產險、銀行、證券都已簽署機構投資人盡職治理守則。其中，國泰人壽揭露了全台首本盡職治理守則報告，2019年，國泰人壽、國泰投信、國泰產險更入選了證交所「機構投資人盡職治理守則較佳實務遵循名單」，國內入選的五名機構投資人中，國泰就佔了三名。

2019年總計出席1,437家股東會、總計表決9,997項議案，其中9,495案為贊成、51案反對、451案棄權[註]。

此外，國泰亦透過電話會議、座談會，參與法說會或及派員參加股東會等方式，與被投資公司經營階層溝通，2019年國泰人壽、國泰產險及國泰投信同仁總共拜訪1,982家公司、6,581人次參與。



詳細議案數與投票狀況

國泰人壽 國泰產險 國泰投信

國泰世華銀行 國泰證券

委外單位控管

為確保全權委託之資產管理公司善盡資產管理人(Asset Manager)之責，國泰人壽及國泰產險與委外單位簽訂合約時，皆已納入責任投資考量。國泰人壽與國泰產險所全權委託之資產管理公司中，約有99%　部位受簽署PRI或地方性盡職治理守則之委外單位管理，較去年增加1%。

議合行動與國際倡議

責任投資的重要精神之一，是要與被投資公司共同成長，因此國泰積極投入投資議合行動，為台灣投資議合行動的領導者。國泰是台灣唯一參與國際倡議CDP Non-Disclosure Campaign和Climate Action 100+的金融機構，且為亞洲投資人氣候變遷聯盟AIGCC創始會員，積極作為受到國際認可，國泰金控程淑芬投資長亦於2018年受邀擔任AIGCC主席，並於2019年受邀擔任Climate Action 100+ 亞洲顧問團 (Asia Advisory Group)成員，國泰亦與全球投資人一同公開呼籲各國政府，將全球平均升溫控制在1.5℃內。國泰於2018年訂定議合政策，並於2019年確立議合策略主軸為「氣候變遷」及「ESG」，以對被投資公司進行更深入的議合。更多國泰議合與倡議資訊可參考p.79。

ESG投資商品與服務

永續產業私募基金

國泰私募股權已完成有限合夥契約簽訂，總承諾出資額新台幣80.3億元，主要投資台灣永續發展關鍵產業，包括循環經濟（如汙水處理、廢棄物處理再利用）、再生能源（如太陽能、地熱、水力、儲能）等，以及政府推動的5+2創新產業（如物聯網、智慧機械、長照、新農業）等亮點產業。

ESG勞退基金代操

2018年3月，國泰投信獲得政府勞動基金應用局國內首筆ESG基金之委外代操，標案規模為60億台幣，使用台灣永續指數做為投資績效標竿。台灣永續指數為結合E（環境）、S（社會）、G（公司治理）和財務指標的投資型指數。

註:保險法第146-1條及第146-5條規定，保險業不得行使國內投資與公共及社會福利事業投資公司董事、監察人選舉之表決權，故相關董監事選任之議案採棄權方式處理。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

2.2 綠色金融

國泰世華銀行為台灣首家簽署赤道原則，並自願遵循責任銀行原則(PRB)之銀行，以實際行動落實金融業的企業社會責任。國泰作為亞太地區綠色金融領導品牌，善用金融核心職能回應全球氣候風險，攜手產業界與客戶拓展綠色能源發展，打造永續家園。

主題性投資/放貸

氣候變遷是全世界共同的挑戰，國泰定義低碳與基礎建設產業作為主題性投資/放貸對象，以金流的力量追求永續與商業的雙贏。

挹注再生能源產業

國泰世華銀行以專業經驗扮演台灣能源轉型的重要推手，積極參與市場上各項開發案，以不同角色與方式為台灣的環境保護與永續發展盡一份心力。

提倡綠色公共建設

世界各國皆朝向汽機車零排放的目標前進，國泰產險領先同業推出「綠能環保車險」及「公共自行車險」，鼓勵用車人共同落實減緩空氣污染的目標。

支持環保初創企業

為支持環保節能產業發展，國泰證券積極輔導相關產業邁向資本市場之路；國泰創投亦連年挹注資金於未上市上櫃的綠色環保企業。

主題性投資/放貸

低碳投資/放貸

- 國泰依據參與GIC低碳投資登入平台之經驗，2017年訂定集團低碳產業定義，包括：**能源(不含核能、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)**。
- 2019年低碳投資/放貸總金額達**新台幣1,652億元**。

基礎建設投資/放貸

- 2017年國泰參考政府相關規範，訂定基礎建設範疇，包括：**交通**、**公用設施**、**社會住宅**、**環境整治設施等**。
- 2019年基礎建設投資/放貸總金額達**新台幣6,586億元**。

挹注再生能源產業

太陽能電站融資

- 核貸超過**2000座**太陽能電站，總裝置容量達**517MW**
- 每年可減碳**超過30萬公噸CO_2**，等同近**780座大安森林公園**

2016
融資予臺灣首件適用赤道原則及專案融資精神之大型屋頂型太陽能電廠開發案

2017
- 融資予臺灣首件有限追索權專案融資且遵循赤道原則之大型地面型太陽能電廠開發案
- 擔任印尼地熱電廠Star Energy再融資案之統籌主辦行，此案裝置容量達277MW，為當年印尼規模最大地熱電廠聯貸案

2019
- 第三度榮獲能源局「優良太陽光電系統光鐸獎-金融服務獎」
- 榮獲金研院「菁業獎-最佳綠色專案融資獎」

離岸風力電廠融資

- 核貸離岸風場總裝置容量達**768MW**
- 每年可減碳超過**130萬公噸CO_2**，相當於**3,500座大安森林公園**

2015
創設「專案融資諮詢部」，為臺灣金融業首創專案融資專業團隊

2016
完成臺灣首件離案風電專案融資案，為遵守赤道原則之聯貸案

2018
- 擔任離岸風電案財務顧問，協助海龍2號獲能源局分配300MW裝置容量，競價階段亦協助海龍2號與3號分別獲得232MW及512MW裝置容量
- 榮獲金研院「菁業獎-最佳企業金融獎」

2019
- 主辦允能風電80座風機聯貸案，為亞太地區目前規模最大離岸風場
- 擔任全球離岸風電大廠沃旭能源聯貸案之聯貸主辦銀行，為臺灣銀行界首次承作綠色循環信用額度

太陽能電站融資

- 2011年起承作光電融資，為**台灣最早投入太陽能電站融資的先驅銀行**。
- 2015年正式導入赤道原則貸放管理機制，**成立國內金融業首個專案融資團隊**，建構專屬電廠的模型作為融資評估依據。
- 2019年度在國內已核貸118座太陽能電站，總裝置容量達39,567.07KW。截至2019年底，在國內外已核貸超過2,000座太陽能電站，累計總裝置容量達517MW，每年可減碳**超過30萬公噸**，等同近**780座大安森林公園**。

離案風力電廠融資

- 「海洋風力發電案」(我國首件離岸風電專案融資案)：於2016年擔任案件之主辦行，並持續參與第二階段22座風機聯貸籌組，總裝置容量達**128MW**，落成後每年預計可產生**38萬戶家庭用電量**。
- 「允能離岸風電案」：於2019年擔任案件之主辦行、議約行、開狀行、擔保品管理行、境外額度管理行及保證額度管理行，此案共80座風機**為亞太地區目前規模最大之離岸風場**。
- **首創台灣銀行界綠色循環信用額度**：2019年共同主辦由沃旭能源發起之5年期、新台幣250億元循環信用額度，為「大彰化離岸風電計畫」提供資金。
- 「海能離岸風電案」：本行於2019年擔任保證函轉開行，積極參與市場上各項開發案，以不同角色與方式積極配合政策，為台灣的環境保護與永續發展努力。
- 截至2019年，國泰世華參與之離岸風電總裝置容量達**768MW**，每年可減碳**超過130萬公噸**，相當於**3,500座大安森林公園**。

註1：台灣電力公司—2019年台灣地區太陽能設備平均每一千瓦裝置容量發電約1,101度；依台電公布之2018年家庭用電量：每戶家庭每月平均用電量約為292度。

註2：依能源局公佈之2018年電力排放係數：每度電約排放0.533公斤的CO2。依經濟部能源局2011年之換算標準，1座大安森林公園1年CO2之吸收量為389公噸計算。

註3：根據目前已商轉2架離岸示範機組之運轉資料，106年5~12月間平均容量因數分別為23%、28%、11%、34%、14%、66%、62%及68%，取其平均38%計算容量因子，並依「實際發電量=裝置容量x容量因子」公式計算發電量(https://www.moeaboe.gov.tw/ECW/populace/news/News.aspx?kind=1&menu_id=41&news_id=14943)。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

提倡綠色交通轉型

自行車保險

領先業界之自行車保險保障

國泰產險2016年推出自行車保險，至2019年底承保件數達**1,413件**，累計承保金額達**新台幣867萬元**。

全台首張公共自行車保險

國泰產險2018年開發**全台首張**「公共自行車傷害險」及「公共自行車第三人責任險」保單，累計至2019年底，「公共自行車傷害險」已有高雄、台南、台北、新北、桃園、苗栗、屏東及新竹等八縣市投保，**為超過1,724萬人次提供保障**，彌補公共自行車族無保險保障的風險缺口。

支持環保初創企業

環保及綠色節能企業IPO輔導

輔導萬年青IPO掛牌

國泰綜合證券積極輔導環保及綠色節能企業籌資，2019年**協助國內工業廢水處理大廠萬年清環境工程順利IPO掛牌**，募集資金**新台幣1.15億元**。

開陽集團IPO輔導計畫

國泰綜合證券輔導中的開陽集團也展開IPO計畫，開陽集團為**國內太陽能光電指標性企業**，為全台太陽能工程總包公司(Engineering, Procurement, Construction, EPC)領導廠商。**輔導開陽計畫於2020年登錄興櫃**，正式邁向資本市場之路。

綠色金融商品/服務歷年績效

	2017	2018	2019
主題性投資/放貸			
低碳投資/放貸金額(億元)	1,498	1,511	**1,652**
基礎建設投資/放貸金額(億元)	-	5,915	**6,586**
註：國泰自2018年起開始定義基礎建設產業，因此此前未統計該產業之投資/放貸金額。			
挹注再生能源產業			
太陽能電站融資貸款累計海內外總裝置容量(MW)	361	477	**517**
離岸風電融資累計海內外總裝置容量(MW)	8	128	**768**
再生能源(水力、太陽能、風電)工程及設備保險累計承保金額(億元)	92.4	265.8	**913.2**

	2017	2018	2019
提倡綠色交通轉型			
綠能環保車險累計簽單保費(萬元)	29,185	31,672	**49,316**
自行車保險承累計承保金額(萬元)	284	561	**867**
公共自行車險累計承保金額(萬元)	-	74	**453**
註：公共自行車險自2018年開賣。			
支持環保初創企業			
協助綠色環保企業籌資總金額(億元)	6.89	4.24	**1.15**
投資環保初創企業金額(億元)	4.69	4	**3.52**

2.3 樂齡金融

台灣從高齡社會進入超高齡社會僅剩下6年，高齡浪潮的帶來的經濟壓力及醫療照護等衝擊將成未來社會隱憂。國泰近年突破保險事後補償之功能限制，改以鼓勵客戶自主健康管理達成事前預防的目標，成為人口快速變遷時代維持社會穩定的最佳後盾。

主題性投資/放貸

快速變化的人口結構將對社會福利體制、退休制度、醫療體系等產生巨大衝擊，國泰定義高齡與健康產業作為主題性投資/放貸對象，秉持永續理念，投資未來。

因應高齡化與促進健康

據統計國人平均不健康餘命高達9年，而至2026年長照需求人數將突破百萬人。國泰以多元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。

主題性投資/放貸

高齡與健康投資/放貸

- 2019年國泰參考國家發展委員會以及PRI對相關產業的定義，訂定高齡與健康產業範疇，**將高齡與健康服務產業、產品產業、設施供應等納入**。
- 2019年高齡與健康投資/放貸總金額達**新台幣4,156億元**。

領先業界推出小額終老保險

- 國泰人壽2017年率先業界推出低投保門檻、低保費負擔的小額終老保險，讓社會上因為**年齡較高而不易獲得保障的民眾，也能輕鬆享有基本保險保障**。
- 至2019年底已提供約20萬名保戶基本經濟安全保障，**為業界保障提供總數最高的公司**。

因應高齡化與促進健康

開發健康促進平台「Cathay Walker」

- 國泰人壽開發「Cathay Walker」，透過週、月達標的獎勵回饋，引導保戶養成每日健走7,500步的習慣，維持良好體況，**擴大發揮保險功能為事前預防的積極目的**。
- 「Cathay Walker」自推出至2019年底，參與人數已達22萬人，**總步數累積約1,754億步**，約**可來回月球142.6趟**。

「Cathay Walker」透過達標獎勵，陪伴保戶維持良好體況。

健康促進外溢保險新增保險事前預防功能

- 國泰人壽自2014年起**領先業界落實將保險與健康管理結合**，新增保險事前預防的功能。
- 2018年起**擴大外溢保險保障範圍**，鼓勵民眾揪伴投保健康促進外溢保單，在獲得保險保障的同時，亦能養成長期規律的運動習慣。
- 「Cathay Walker」結合8款健康促進外溢保單，其中「鍾生美滿重大傷病美元終身保險」及「鍾生呵護重大傷病終身保險」為**業界唯二的健保重大傷病證明外溢保單**，客戶只要取得重大傷病證明即可獲得理賠，較傳統的重大疾病險保障範圍更廣。
- 國泰人壽更特別設計弱體承保機制，**讓亞健康的保戶也能夠透過此保單，提升自身健康狀態並增加保障**，目標達到全民參與，引領台灣一起向健康生活邁進。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

領先業界推出實物給付型長照險

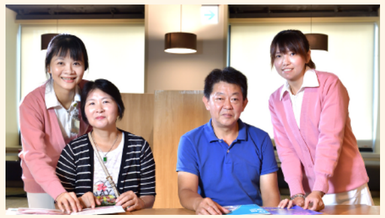
- 國泰人壽**領先業界推出2張實物給付型長照險**，於發生需要長照的情況時由服務提供者及時提供所需照顧服務，切實滿足客戶需求、協助分擔保戶的長照壓力。
- 國泰人壽**首創與外部長照機構「中化銀髮事業」合作**，推出替保戶預購長照服務的實物給付保險「Hen守護長期照顧定期健康保險(實物給付型保險商品)」，當保戶發生長照狀況時，可依自身需求自由選擇長照服務或保險金，打造更彈性的長照防護網，提升高齡生活品質。

國泰伴你健康計畫

國泰整合壽險與醫院資源，並與美國新創保險公司獨角獸Clover Health合作，開發慢性疾病風險預測模型，推出「國泰伴你健康計畫」，透過A.I.人工智慧大數據分析技術，事先篩選出有高健康風險的慢性病保戶，與專業醫療機構合作，積極協助和溫馨陪伴保戶及早落實健康管理，預防更大的風險發生，將保險公司的角色從冷漠被動的「保險理賠者」，轉換為主動積極且富溫度的「伴你健康者」。

「伴你健康計畫」藉由健康領航員的重要角色及「以病人為中心」的國泰綜合醫院作為強力後盾，持續追蹤、關心有慢性病高風險的保戶，透過如家人朋友般一對一的關懷，協助保戶達成自我健康管理的目標。

此外，國泰將與新創團隊Knowtions Research合作建立健康風險指數預測模組，除了提供保險保障與給付理賠外，更可協助每個客戶了解自己的健康分數，提倡平時就做好身體健康狀況管理，而非患病之後才尋求保險理賠，建立保戶促進健康、預防疾病的價值觀。



國泰「以病人為中心」，由健康領航員主動介入服務保戶，重視陪伴、落實真正的健康管理。

目標日期基金

國泰投信看到台灣民眾退休金準備不足的需求，於2019年推出「國泰泰享退系列2029/2039/2049目標日期組合基金」，引進歐美最多人選擇做為退休規劃的目標日期組合基金，讓投資人可以用最簡單易懂的投資方式，只要想好退休時間，選擇接近退休年份的基金，資產配置則由專業基金經理團隊依生命周期動態調整股債比例。

為了讓最多人關心的退休金規劃更能落實，國泰投信不斷優化「泰享退試算平台」，簡單5個步驟，就能算出個人退休後所需金額，包含個人的勞保、勞退與國民年金都考量在內，清楚算出自己的退休金缺口，陪伴民眾為退休人生提早準備。

泰享退試算平台

「泰享退試算平台」陪伴民眾為退休人生提早準備。

樂齡金融商品/服務歷年績效

	2017	2018	2019
主題性投資/放貸			
高齡與健康投資/放貸金額(億元)	-	3,580	4,156
註：國泰自2019年起開始定義高齡與健康產業，因此未統計該產業2017年前之投資/放貸金額。			
因應高齡化與促進健康			
國泰人壽小額終老保險累計承保件數(件)	157,929	178,521	200,791
國泰人壽 Cathay Walker 累計參與人數(萬人)	-	10	22
註：Cathay Walker於2018年推出。			
國泰世華銀行安養信託(高齡者及身心障礙者)信託財產本金(億元)	9.41	12.05	12.65

2.4 普惠金融

國泰金控重視台灣民眾的需求，以核心職能為社會潛在風險及問題提供解決方案，建構最堅實的保障安全網絡，提升不同族群的金融服務可及性，積極落實普惠金融。

主題性投資/放貸

創造具包容性的金融體系，以及提升教育品質是社會發展的基礎，國泰定義社區與金融包容性產業作為主題性投資/放貸對象，為台灣社會帶來共好。

推動金融包容性

國泰為台灣市占最大之微型保險保障機構，同時提供各項新型金融包容性商品，以因應社會機制不足之處，實質擴大金融服務可及性。

促進台灣經濟成長

國泰秉持著對台灣中小企業的關懷與同理的信念，以融資專業職能解決社會需求，也提供創新金融商品，扶持台灣產業共同成長。

強化風險意識

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

主題性投資/放貸

社區與金融包容性投資/放貸

- 2020年國泰參考PRI對相關產業的定義，訂定社區與金融包容性產業範疇，**包含教育、微型金融等相關產業**。
- 2019年社區與金融包容性投資/放貸總金額達**新台幣92億元**。

推動金融包容性

微型保險

微型保險維持市占率第一名

- 2019年國泰人壽與國泰產險**雙雙**獲金管會表揚，其中國泰人壽**連續6年獲頒微型保險的肯定**，也獲得「**保險卓越獎-微型保險推展卓越獎**」殊榮。
- 國泰人壽為**國內承保微型保險市占第一名**，國泰人壽與產險自商品開辦至2019年底，**累計承保金額達新台幣895億元**，**共承保27.9萬人**，**總計理賠679個弱勢家庭**，提供即時的經濟支援。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

學生團體保險

連續三年承作學生團體保險

- 國泰人壽學生團體保險共**守護300萬名學子**，總承保金額約**新台幣3兆元**。

與國教署合作推動「永續校園推廣計畫」

- 由5,500名國泰人壽學保服務同仁擔任「校園永續推廣大使」，針對「**反毒宣導**」和「**理財保險知識**」等永續議題提供活動與相關教材，將「**事後理賠服務」提升為「事前意外防阻**」，從校園時期開始建立學子重要永續觀念，建立共好的循環。

國泰人壽承保學生團保，並與國教署合作發起「永續校園計畫」，國泰志工深入校園，將「反毒宣導」列為焦點議題，帶領學童透過遊戲方式深化學習反毒知識。

- 自2017年推動計畫以來，共觸及18個縣市、線上線下**共約13萬人次參與**，校園滿意度更超過99%。
- 2019年**與知名線上學習平臺PaGamO合作**，以創新模式讓學子從「識毒」進而「拒毒」，期待幫助更多學子遠離毒品、健康快樂地成長。

東南亞數位金融生態圈

國泰金控數位暨數據發展中心(下稱數數發中心)偕同子公司與合作夥伴共同發展海外市場，打造符合當地需求的數據生態圈

- 於柬埔寨，數數發中心協同國泰世華銀行(柬埔寨)與當地第二大電信業者Cellcard異業合作，運用數據篩選優質客群提供信貸服務，是**當地首件以電信數據為信評依據的微型貸款專案**。
- 於越南，數數發中心協助世越銀行與當地電商平台iCare Benefit合作，串接平台合作公司的員工薪資帳戶，於2019年9月起提供分期付款與貸款等金融服務，至年底約有**近3萬名當地客戶使用**。
- 亦協助越南國泰產險與當地最大的線上旅遊平台iVIVU合作，**為當地首家產險業者提供線上旅遊業(Online Travel Agency)一站式體驗旅平險的服務**，大幅降低客戶投保或理賠時冗長的等候時間。

友善便利理賠服務

首創「理賠金抵繳住院醫療費用」之服務

- 國泰人壽「理賠金抵繳住院醫療費用」服務達到「**住院主動關懷**」、「**出院自動抵繳**」與「**理賠主動辦理**」一站式理賠服務體驗。
- 自服務開辦至2019年底，國泰人壽已與全台9家醫院合作提供此服務，並有155萬名保戶參與，累積超過**新台幣2.9億元的理賠抵繳金額**，有效幫助保戶靜心休養。

設立「理賠金預付」機制

- 國泰人壽設有「理賠金預付」機制，**保戶無須出院，即可先行領到理賠金**，最高申請可達7日，讓保戶在第一時間獲得即時照護，提供保戶完善的基礎醫療保障。

建構完善重大災變理賠機制

- 重大災變發生時，國泰人壽將啟動**重大災變理賠流程**。

詳細流程

促進台灣經濟成長

中小企業貸款

國泰世華銀行長期與中小信保基金合作

- 國泰世華銀行陸續開辦各項中小企業融資專案，至2019年底**已貸款予87家中小企業**，專案貸款金額達**新台幣2.79億元**。
- 國泰世華銀行已**連續三年榮獲信保基金「送保融資成長獎」**，並於2019年獲得**「協助區域發展獎」**，肯定推動成果。

國泰世華銀行以融資專業職能扶注中小企業成長

- 國泰世華銀行至2019年底，對中小企業放貸餘額達**新台幣2,094億元**，預估2020年**成長率可達5%**。

社會企業貸款

國泰世華銀首創「社會企業優惠融資」專案模式

- 國泰世華銀行**攜手台北市政府、中小企業信用保證基金**推動「社會企業優惠融資專案」，針對符合資格之企業提供直接保證及低利率優惠貸款。
- 自推出至2019年底，已貸款予8家社會企業，融資金額達**新台幣2,132萬元**。

定期定額投資

「國證櫃台APP」台股定期定額服務

- 國泰綜合證券2019年在「國證櫃台APP」推出台股定期定額服務，協助工作繁忙、資金量不高的小資族客戶，**由原先最低申購金額3千元布局一檔個股降低至1千元**。
- 台股定期定額申購一萬元以下，**手續費只收1元，讓利給投資人**。
- 自2019年8月推出至12月底，累積扣款金額共新台幣1.55億，累積扣款人數**逾1.6萬人**。

農作物保險

芒果保險

- 國泰產險芒果農作物保險以「**政府災害連結型**」及「**區域收成型**」芒果保險提供農民投保彈性，以維護農民財產安全，自開辦累計至2019年底總保障金額達**新台幣3,427萬元**。

番石榴保險

- 國泰產險2019年於彰化、台南、高雄地區推出「番石榴農作物保險」，以地方氣象觀測站數據為理賠申請依據，量身打造設計「**颱風風速及降雨量參數型**」的商品，其數據具有公正客觀性，除了**理賠「免勘災」能有效提升理賠速度，更避免理賠爭議**。
- 2019年底總保障金額達**新台幣677萬元**。

投資防詐軟體公司

投資防電話詐騙過濾軟體Whoscall之公司Gogolook

- 國泰投信旗下國泰永續私募股權基金於2019年**投資防電話詐騙過濾軟體Whoscall之公司Gogolook**，其致力於運用全球10億筆的電話資料庫發展防詐技術，藉由用戶偵測惡意電話的數據，分析並模擬詐騙集團的行為，共同為台灣打造創造「零詐騙環境」。

阻卻金融詐騙並加強防詐意識推廣

- 台灣詐騙案件層出不窮，近年全台每年詐騙案件均逾2.3萬件，因此警界與金融業合作積極防堵詐騙，頗具成效，**國泰人壽、國泰世華銀行亦陸續接受警政署表揚為協助攔阻詐騙有功單位**。

國泰秉持金融反詐騙職能，2019年與刑事局及台大智齡聯盟團隊產學合作，共同**開發「詐騙防衛隊」桌遊**，結合實際案例、防詐教育，**協助高齡長者在寓教於樂中學習防詐知識**。

國泰與刑事局合作，於興隆老人日照中心推廣「詐騙防衛隊」桌遊，帶領長輩從遊戲中學習反詐騙知識。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

強化風險意識

提供企業客戶損害防阻風險評估與改善服務

- 國泰產險運用核心職能「損害防阻」，提供企業客戶風險預防管理知識及專業檢測，以降低災害風險發生之頻率及幅度，使企業及客戶在安全基礎上，達到永續正向經營。
- 為持續完善企業損防服務，2019年國泰產險強化電氣設備檢測，引入超音波檢測，解決紅外線設備對於高壓放電現象偵測之盲點，提升高低壓電氣設備檢測效果。

提供企業專業課程，包含資安風險、企業永續管理等主題，協助企業擬訂持續營運管理計畫

- 為強化企業客戶之風險意識，國泰產險每年舉辦大型損害防阻研討會，2019年舉辦2場次，共121家企業客戶參與。

國泰產險發揮核心職能，2019年針對全球肆虐的資安威脅舉辦「資安風險研討會」，呼籲企業留意資安風險，建置有效的風險管理機制。

普惠金融商品/服務歷年績效

	2017	2018	2019
主題性投資/放貸			
社區與金融包容性投資/放貸金額(億元)	-	-	92
註：國泰自2019年起開始定義社區與金融包容性產業，因此此前未統計該產業之投資/放貸金額。			
推動金融包容性			
微型保險累計承保金額(億元)	584.2	751.0	895.0
微型保險累計承保人數(萬人)	18.9	24.5	27.9
國泰人壽學生團體保險累計承保人數(萬人)	308	300	300
國泰世華銀行公益信託信託財產本金(億元)	379.2	378.17	376.3
國泰世華銀行職棒防賭基金信託信託財產本金(億元)	1.5	1.35	1.32
國泰世華銀行(含子行)微型金融機構累計放款餘額(美金百萬元)	27.9	34.5	58.6
促進台灣經濟成長			
國泰世華銀行中小企業累計放款餘額(億元)	1,519	1,781	2,094
國泰世華銀行社會企業優惠融資專案累計放款餘額(萬元)	1,600	2,005	2,132
國泰世華銀行社會企業優惠融資專案累計放款企業家數(家)	4	6	8
國泰產險農作物保險累計承保金額(萬元)	1,175	2,867	4,104
強化風險意識			
國泰產險大型損害防阻研討會觸及企業家數(家)	92	174	121

2.5 金融創新

國泰金控2016年成立數位數據暨科技發展中心 (Digital, Data & Technology, DDT，下稱數數發中心)，以數據驅動(data driven as culture)為核心理念，並以「數位(Digital)、數據(Data)與技術 (Technology)」為三大支柱，積極建構大數據基礎建設，導入新技術對接金融職能業務，打造大數據生態系統，並且創造多元融合的創新人才環境，以期成為國內數位數據生態圈領導品牌，協助台灣在數位轉型過程中躍升國際舞台。

數數發中心成立近四年時間，網羅超過550名跨界人才，透過跨產業的經驗，推動數位轉型，同時運用集團資源、集結策略夥伴，積極接軌全球的新創公司、拓展海外市場。

Data 數據
深度佈局數據決策基礎建設，成為業務發展、風險管理、商品銷售、營運效能的決策依據

Digital 數位
廣泛滲透數位生態圈，結合線上線下通路與應用場景，形塑最友善及有效的客戶體驗

Technology 科技
運用科技、策略聯盟與跨業合作，形塑創新商業模式

Digital 數位

國泰優惠APP

國泰優惠APP透過敏捷開發快速回應市場需求，提供絕佳的數位體驗

- 國泰優惠APP 2019年會員數突破200萬人，相較前一年成長約30%。
- 國泰優惠APP 2019年積極與第三方平台合作，透過API串接提供無需跳轉的一站式完整體驗與優選服務，如電商閃購、美食揪團、生活享樂、加油停車與餐廳預訂等，提供更貼近客戶生活場景的多元金融服務。使用優選服務的用戶，平均消費次數相較整體用戶多三成，另開始使用加油停車服務後的用戶，平均每月消費次數較之前增加近三次，有效帶動總消費筆數。

國泰優惠APP首創企業、社企與NGO三端合作的「紅利點數捐贈」功能

- 國泰優惠APP 2019年再與「為台灣而教教育基金會」(Teach For Taiwan, TFT)合作，實際關心台灣偏鄉教育與師資培訓。
- 自推出點數捐至2019年底為止，已累積捐出約3,500萬的紅利點數兌換，作為幫助弱勢族群的資源，讓數位金融發揮更大的社會價值。

國泰優惠APP以群眾募資的概念，將用不到的零星點數透過數位平台累積，作為幫助弱勢族群的資源，讓數位金融發揮更大的社會價值。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

國泰智能投資平台

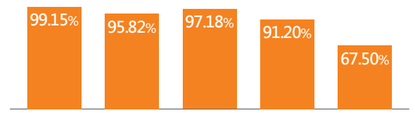
國泰智能投資平台(Cathay Robo)整合集團資產管理團隊，搭配香港金融科技公司Quantifeed的智能演算技術建置演算模型，以科學理財建立「目標式投資」，協助客戶穩定地實現人生各階段目標

- 國泰智能投資平台透過科學的理財方式，**大幅減少心理因素造成的人性錯誤判斷**，也降低初次投資、對市場不熟悉或沒時間研究投資標的投資者進入「科學理財」的門檻，以**人機協作模式**不斷優化演算法及投資組合，讓客戶能夠**持續專注長效投資**。
- 2019年推出業界首創的「**策略式投資**」，新增四種策略主題投組，讓客戶根據自身投資風險屬性與偏好，即使是投資新手也能簡單上手。
- 數據顯示於國智能投資滿9個月的用戶，**平均正報酬比率達99.52%**，投資滿1年**平均報酬率達4.73%**。

國泰智能投資平台同步推出前瞻市場的「看看別人怎麼買」功能，依照年齡與性別分群呈現8組投資者樣貌，為投資新手提供更多元的選擇。

國泰人壽《數位及全通路經營計畫》

國泰人壽率先同業推出「行動保險」專利服務流程，大幅縮短核保及理賠作業時間



註：以上數據指各項行動保險服務之使用率。

網路投保及業務引薦服務

- 國泰人壽2019年網路投保會員**突破100萬人**，註冊會員數、投保件數、累積保費三大網路投保指標均**穩居業界之冠軍**，市占率高達五成，保費收入**大幅成長逾300%**。
- **業界首創保險顧問網站**「我的保險好麻吉─找顧問平台」，引導有保險諮詢或購買需求的客戶，能即時、自主選擇優質業務員。

國泰人壽首創新型投保體驗，優化線上線下全通路服務完備性

- 國泰人壽智能客服「阿發」技能升級，客戶透過簡單三步驟即可完成旅平險投保**為市場上第一家推出智能客服結合旅平險投保之壽險業者**。

國泰人壽全新升級「阿發」技能，客戶輸入旅遊日期、地點、天數，就可以完成旅平險投保。

- 同時攜手國內自由行服務平台首選ezTravel易遊網**完成台灣監理沙盒保險業首例**，達成旅遊一站式的服務體驗，未來民眾在購買旅遊商品時，僅需4道程序、歷時1分鐘，即可同步滿足保險需求。

保戶專用APP直接整合客戶在國壽的所有保單

- 2019年下載率高達**85萬次**，**為目前壽險業用戶數最大者**。
- 保戶線上進行保單貸款比率**從2017年5%大幅提升至2019年20%**。

國泰世華銀行以全通路服務創造體驗經濟

國泰世華銀行主張「全通路到全顧客」(From Omni-Channel to Omni-Customer)，提供客戶全新數位服務體驗

- 國泰世華銀行透過前中後台的線上線下整合，實體分行與數位通路交付服務，以提供客戶無斷點的美好體驗為目標，創造全新的數位金融體系。
- 2019年國泰世華銀行有422萬名數位用戶(包含網路銀行、行動銀行APP及數位銀行KOKO用戶)，**占全行總客戶數45%，年度用戶增長數較前1年增加17%**。

國泰世華銀行行動APP「彈力貸」

國泰世華銀行旗下KOKO數位銀行於2018年推出符合年輕族群需求的「Free’s貸」，訴求「可分次動撥」、「動撥才計息」，突破年齡與金融服務使用的藩籬。2019年更領先同業，於國泰世華銀行行動APP推出全自動化、零人工的一站式APP線上貸款服務「彈力貸」，無論申請、動用或還款都可透過國泰世華行動銀行APP一鍵快速完成，線上申請最快5分鐘核貸，且核貸後不用立即借貸，享有隨時可動用的個人資金額度，隨貸隨還，為家庭、財務、醫療等各式臨時支出做準備，滿足客戶一機在手，備用金帶著走的行動金融需求。

國泰世華銀行行動APP「彈力貸」打造全自動化貸款流程，讓客戶輕鬆為臨時支出做好最佳準備。

KOPlay酷玩險

KOKO數位銀行2019年與國泰產險創新推出「KOPlay酷玩險」，首創業界投保、查詢到理賠事故通知全程透過KOKO APP一站式完成，大幅提升客戶體驗。客戶不僅最晚能於出發2小時前快速投保旅綜險，若遇需理賠時，只需拍照上傳至APP即可完成理賠事故通知，過程中隨時掌握理賠進度，不用再臨櫃處理或郵寄申請，解決長久以來旅綜險投保手續冗長及需臨櫃的困擾，為客戶打造全新金融服務體驗。

Data數據

掌握客戶需求，提升服務效率

國泰世華銀行領先業界導入智能數據管理平台(Data Management Platform, DMP)及即時決策平台(Real-Time Decision Management, RTDM)

- 國泰世華銀行掌握「**即時性**」及「**個人化**」兩大重點，從客戶歷程出發，打造大數據生態圈，領先業界導入以客戶為中心的智能數據管理平台(DMP)及即時決策平台(RTDM)，完整串聯客戶線上、線下、及內外部數據軌跡，化被動為主動，在客戶最需要的時間點**提供即時性服務**，滿足數位族群多元且快速的金融服務需求。

數據合作 共構全球數據生態圈

數數發中心透過數據賦能，攜手金控旗下子公司與國內外企業合作，透過縝密的數據分析與模型設計，提供客戶全新型態的商業服務

- 數數發中心整合集團資源，並與國內外異業合作夥伴一同打造無斷點的數位體驗與服務，不僅在台灣建立旅遊、電信、居住與電商等多元場景的金融生態圈，更有助擴大國泰金控在東南亞市場的業務發展，逐步**打造完善的全球數據生態圈**。
- 國泰世華銀行與台灣之星推出電信補貼的「**創新借貸專案**」，試行期間單一資費方案**申辦量月增近15%**。
- 國泰世華銀行與信義房屋推出活絡社區的「**大內湖泰信福**」活動，透過線上串連線下的方式，**提供場景金融服務以刺激在地商圈經濟**。

- 國泰產險與可樂旅遊合作推出「**旅遊數數購**」服務，於線上購買行程時可一氣呵成續購旅遊險，**透過API串接加速整體時程**，解決客戶體驗的困擾與痛點。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

Technology科技

開放API與中台微服務

國泰積極參與財金公司運作並擔任小組召集人的角色，在開放銀行的領域協助主管機關與所有同業，為台灣在數位金融搶得國際性的關鍵角色

- 國泰世華銀行**率先開發18支符合金管會和財金公司規範的第一階段「公開資料查詢」開放API (Open API)**，亦與多個第三方服務提供者(Third-party Service Provider, TSP)透過Open API平台完成介接。
- 為落實開放API，國泰金控數數發中心積極促成銀行中台微服務，銀行內部各系統介接都統一採用API，也以API為接口對外提供服務，建置健全的平台系統，讓數位產品的創新更彈性、更敏捷，服務也能更迅速提供給客戶，資訊安全也較有保障。
- 中台支援自動擴展與自動負載平衡機制，**每秒可處理交易量的效能表現達4,000~5,000筆，每日交易均量也達到500多萬筆，高於市場平均**。

國泰人壽結合國泰世華銀行網銀，率先推出API網銀身分認證，客戶可透過網路調整保障內容，打造最合身的保險價值，提供客戶更安全便利的服務。

數數發中心率業界之先導入DevOps文化

- 數數發中心**積極導入DevOps文化**，並在KOKO數位銀行、國泰優惠App、國泰智能投資、國泰世華行動銀行等多項數位金融產品廣泛應用。
- 透過敏捷開發、軟體測試工程、持續性整合與部署(Continuous Integration, CI/ Continuous Delivery, CD)及維運監控，加速軟體開發效率，打造能整合前後端資源與創新動能，為金融科技與開放銀行的發展奠立雄厚基礎。

數數發中心走入技術社群，由國泰數位產品研發工程師於DevOps Days Taipei 2019分享國泰金控導入DevOps文化，為首次有台灣本地的金融業在此大會分享。

流程自動化機器人(RPA)

國泰金控導入機器人流程自動化技術(Robotic Process Automation, RPA)以擴大數位轉型應用範疇

- 國泰金控藉由導入RPA，促使員工重新檢視每一個業務流程的必要性，同仁可以預設排程指定機器人於特定時間執行特定工作，或於需要時以手動方式啟動，機器人工作同時，員工可先執行其他工作，稍後再確認機器人執行結果，**達到人機協作的效果**，以更彈性、高效且敏捷的作業方式轉型為數位時代的金融業先驅。
- 2019年數數發中心已協助將RPA成功應用至國泰人壽、國泰世華銀行及國泰產險，優化公司業務流程，截至2019年底**累積達50個RPA應用情境上線**，未來將擴展至國泰證券、國泰金控，或甚至非金融業版圖，加速國泰數位轉型的腳步。
- 國泰人壽透過RPA將「外來公文函詢」工作時間**縮減成過去的十分之一**；國泰世華銀行透過RPA將「信用卡繳款入帳暨銷帳作業流程」裡的超商代收流程工時**優化為原先的六分之一**。

國泰金控創新實驗室計畫 Cathay Financial Innovation Lab

為提升國泰在數位數據與技術的全球視野，並取得最新科技創新技術，國泰金控數數發中心推動「國泰金融創新實驗室(Cathay Financial Innovation Lab)」，聚焦金融科技、保險科技、醫療科技、法遵科技、房地產科技、人工智慧等六大領域，採用金融業罕見的創新運作模式，以大規模海選方式，從超過400多家國際新創中脫穎而出的9個頂尖新創團隊，透過國泰金控數數發中心接軌，與人壽、銀行、產險等子公司協同合作，解決業務場景痛點，提升營運效能。

「國泰金融創新實驗室」讓世界知名的新創企業與國泰業務與技術團隊合作，實際接觸台灣的金融科技場景，同步提升台灣金融科技的國際能見度。

資料科學實驗室

數數發中心建立資料科學實驗室(Data Science Lab)

- 資料科學實驗室隨時追蹤並掌握全球最新的資料科學學術理論與實務技術，利用各種開放原始碼的工具來幫助關鍵技術的創新，**確保研發動能，創造更多金融多元應用服務**。
- 資料科學實驗室2019年率先於臺灣資料工程年會(Data Conference Taiwan，DataCon.TW)、逢甲大學資料科學大講堂、台灣資料科學社群等活動發表也發表技術專題，透過科技金融業少有的技術與實作，以真實案例與研發內容與科技技術業界人士交流，在科技金融領域奠定技術領先根基。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

3 人力資本 HUMAN CAPITAL

3.1 員工組成與多元包容　3.2 人權保障
3.3 人力資本發展與數位轉型　3.4 員工幸福與健康職場

資本風險與機會

從自動化、人工智慧到大數據，科技已成為金融服務業最重要的變革驅動力，國泰金控亦開始邁向金融科技服務業。人力資源轉型成效，與企業未來發展息息相關。面對數位時代快速變革的步調及就業人口結構性的變化，研究顯示技能不足、缺乏創新與自主性的職場文化，是人力資源數位轉型所面臨的主要風險。

因應數位轉型，國泰積極投入數據分析、預測洞察以及人工智慧等領域，並以培養員工的「學習力」、「敏捷力」與「對話力」為核心，推動數位公民養成計畫，強化員工創新能力及數位思維，以掌握新商機，往「科技」加「金融」領導品牌前進。同時，我們也藉由公文系統優化、彈性上下班、調整服裝規定等，提升員工體驗，打造「What if We Could」的職場新文化。

連續兩年員工認同獲4.35高分

集團員工敬業度調查，「我以身為國泰的一份子為榮」此題，連2年獲4.35高分(滿分5分)

CFP®國際專業認證數居金融業第一

國泰人壽與國泰世華銀行「CFP®認證理財規劃顧問」證照，新科認證和總認證數，均為台灣金融業第一

連續第二年獲《亞洲最佳企業雇主獎》

國泰金控2019年以「穩健與永續，邁向亞太最佳金融機構」為主軸，蟬聯HR Asia Magazine「亞洲最佳企業雇主獎」

健康風險高的同仁占比較前期下降3%

國泰金控持續推動健康促進計畫，最新一期的員工健康檢查結果顯示，健康風險高的同仁占比較前期下降3%

重點關聯：

潛在關聯：

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

人力資本永續願景

▲未達標 ★達標

關鍵績效指標	2019年目標	2019年達成狀況	短期(2020年內)	中期(2022年內)	長期(2024年內)
員工吸引與留任					
員工敬業度調查	·近三年平均敬業度達4分以上 ·回覆率達70%以上 ·進行員工體驗調查	★	·近三年平均敬業度達4分以上 ·回覆率達70%以上 ·持續進行員工體驗調查，並每年執行至少2項員工體驗精進措施		
關鍵人才留任	留任率達90%以上	★	留任率達90%以上		
薪酬	持續入選臺灣高薪100指數	★	持續入選臺灣高薪100指數		
員工學習與發展					
線上學習時數	員工線上學習時數達100萬小時	★	·推行學習假 ·員工線上學習時數達115萬小時		員工線上學習時數達120萬小時
職業健康與安全					
員工心理健康調查	回覆率達70%以上	★	回覆率達70%以上		
職安管理	取得ISO 45001職業安全衛生管理標準認證	★	維持ISO 45001職業安全衛生管理標準認證		

3.1 員工組成與多元包容

國泰重視並尊重每位員工的個體差異，同時相信一個多元與包容的企業文化，能提升個人獨特性帶來的價值，讓員工產生自我認同及工作歸屬感，進而提升企業的競爭力。因此，我們恪守全球營運據點所在地之法規與風俗文化，並遵循國際人權相關規範，實踐公司的人權政策，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或其他因素而有差別待遇或歧視。此外，我們積極推動各項專案計畫，落實人才國際化，國際人才在地化，以充實人才庫資源，協助海外業務的運作及發展。

員工組成

2019年國泰金控正職員工共計47,223人，非正職員工共282人，非正職員工占整體員工比率為0.6%。國泰在營業據點所在地，以當地員工為優先聘僱對象，目前營運地點多設於臺灣地區，當地聘僱率達99.5%。國泰確實遵守政府勞動相關法令規定，故從未僱用童工，如有僱用外籍人士，則依勞動法令《就業服務法》及《雇主聘僱外國人許可及管理辦法》等規定辦理。

正職員工人數/地區分布表

	女性	男性	合計		女性	男性	合計	總計
	台灣地區			海外地區				
管理階層	2,656	2,231	4,887	管理階層	10	34	44	4,931
一般人員	30,358	11,745	42,103	一般人員	65	124	189	42,292
合計	33,014	13,976	46,990	合計	75	158	233	47,223

註1:此表僅含正職人員。
註2:非正職人數共282人，包含兼職人員、工讀生、計時人員、約聘人員。

員工性別/年齡統計表

	30歲以下	31-49歲	50歲以上	合計		30歲以下	31-49歲	50歲以上	合計	總計
	女性				男性					
管理階層	110	1,291	1,265	2,666	管理階層	152	1,349	764	2,265	4,931
一般人員	5,122	15,199	10,102	30,423	一般人員	3,712	6,563	1,594	11,869	42,292
合計	5,232	16,490	11,367	33,089	合計	3,864	7,912	2,358	14,134	47,223

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。

打造多元包容的職場

國泰對具原住民身分之員工設有「原住民歲時祭儀假」，可在其所屬族群之祭儀期間自行選一天放假，而2019年國泰共有315位具台灣原住民身分之員工。此外，國泰還有466位身心障礙員工，佔員工總人數1.06%，為輔助其融入及適應工作環境，國泰的辦公大樓設有無障礙設施。最後，國泰員工之國籍數達15國。為促進員工對多元包容職場文化的理解與認同，我們鼓勵同仁參與服務新住民、原住民及身心障礙者的志工活動，藉電子報或專題演講傳達理念，並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%的目標。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

東南亞人才培育

國泰透過各種專案計畫，落實人才國際化與多元化，不只是我們走進別人的國家，我們更期待各國人才都能進到國泰，以實現成為亞太地區最佳金融機構之目標。國泰金控GMA金融策略家儲備幹部計畫（Global/Group Management Associate），提供海外單位輪調機會，最大的兩個子公司，國泰人壽有「VMMA越南子公司儲備人才計畫」與「越籍數理精算儲備幹部」專案，國泰世華銀行則有「東南亞金融領航家計劃」。

「VMMA越南子公司儲備人才計畫」與「越籍數理精算儲備幹部」專案

國泰金控已完成壽險、產險及銀行子公司進駐越南，故國泰人壽特別規劃「VMMA越南子公司儲備人才計畫」與「越籍數理精算儲備幹部」專案，和大專院校進行產學合作，以尋找優秀越籍人才，協助越南子公司業務經營。

「VMMA越南子公司儲備人才計畫」從台灣招募越南籍畢業生，分別於台灣及越南完成實務培訓，後由越南當地聘用為業務主管。目前該培訓計畫共遴選13位應屆畢業生加入儲備幹部行列，至2019年底已有6人完訓升任越南當地業務主管。

另為協助越南子公司培育數理精算人才，2018年開始的「越籍數理精算儲備幹部」專案，與逢甲大學合作，招募越南當地學生來台就讀逢甲大學精算研究所，並於學期間至國泰人壽數理精算部門實習。目前有1名學生已完成研究所第一年學業。

東南亞金融領航家計劃

國泰世華銀行是台灣第一家配合政府新南向計畫、結合產官學資源，自行培育金融專業人才的金融業者，以培育優秀且熟悉當地市場之東南亞金融專家為目標，推出「東南亞金融領航家計劃」。

自2019年1月中起，東南亞領航家計畫下，23位來自越南、柬埔寨與寮國的同學，開始進行為期1年的前中後台實習輪調，分別針對海外分行未來業務需求人才缺口進行培訓。實習過程中更安排mentor針對不同國家的學生設定不同主題專案及報告，也鼓勵學生組隊參與全行活動，如桌球賽、路跑，透過軟性活動傳遞公司組織文化及核心價值，期待最終派任回單位後不僅能作為海外單位的即戰力，還能成為總行及海外子分行溝通的橋梁。

性別友善

國泰的人權政策承諾公司不會因性別或性傾向而在升遷、給薪、行為上給予差別待遇，且「女力」作為國泰永續四大主軸之一，更彰顯公司致力提供公平機會與舞台，讓女性員工可以發揮最大潛力的承諾。為打造性別友善職場，我們提供多項優於法令的性別友善措施，希望所有員工皆能不受侷限，積極實現工作與生活的平衡。

此外，國泰鼓勵高階女性主管成為模範，以激勵女性同仁發揮所能成為卓越領導人，而國泰金控投資長程淑芬2019年即從來自20個國家的126位人選中脫穎而出，榮獲「亞洲頂尖永續超級女性」(Asia’s Top Sustainability Superwomen)殊榮。

3.2 人權保障

國泰優於法令的性別友善措施

生理假/病假
全年5日全薪(註:台灣法令規定為半薪)

流產假
受雇未滿六個月者，工資照給
(註:台灣法令規定為半薪)

陪產假
增為7日(註:台灣法令規定為五日)

女性主管統計表

	內勤	外勤
女性員工	60.68%	76.15%
女性主管	39.67%	59.85%
基層女性主管	46.42%	59.85%
高階主管女性註	27.52%	-
營業部門女性主管	58.72%	

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

男女年薪比較表(男:女)

	2017	2018	2019
高階主管	100:90	100:78	100:91
中階主管	100:109	100:109	100:106
基層主管	100:110	100:110	100:112
一般人員	100:94	100:93	100:96

人權政策與申訴/舉報機制

國泰金控為落實人權保障，除各營運據點皆遵循在地人權保障相關法令規範，另參照國際框架如聯合國《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相關規範，制定《國泰金控人權政策》。同時，國泰員工亦須遵守《員工行為守則》，不得有任何歧視或其他人權侵犯之行為。而為確保所有員工了解並遵守上述政策，公司每年進行《員工行為守則》及法令遵循教育訓練，2019年員工行為守則教育訓練涵蓋率100%，完訓率100%。

國泰金控建有「集團檢舉制度」，任何人發現本集團人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞，均得依此提出檢舉。該制度由獨立董事督導，並由法令遵循主管規劃執行，且至少每半年向董事會及審計委員會報告本制度之執行事項。另針對性騷擾及違反性別平等事件，設有《性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點》與《性騷擾防制申訴及調查處理細則》，並設置電子郵件信箱與性騷擾申訴調查委員會，受理調查性騷擾案件。若性騷擾案件成立，加害者將提送「人評會」進行相關懲處，被害人則給予相關心理諮商關懷，同時對其他員工加強性騷擾相關教育訓練，以杜絕性騷擾事件發生。此外，本公司亦受理員工受外部人士騷擾之案件，並協助員工爭取權益，如以公司名義對相關單位申訴等。最後，針對其它非屬上述議題者，同仁亦可向稽核或行政管理單位反應檢舉。2019年，本公司集團檢舉制度共受理內部人檢舉7件，外部人檢舉1件，均已完成調查報告並結案，查無違法事證。另外，集團受理之性騷擾或違反性別平等案件為4件，勞資爭議案件為2件，以上事件均已依相關規定妥善處理並結案。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

人權風險管理

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

國泰人權風險調查與管理流程

國泰鑑別之重要人權風險議題及管理措施

利害關係人	風險議題	風險減緩措施	衝擊補償措施
員工	過長工時	・宣導並施行每日/每月加班工時限制 ・建立變形工時/彈性工時制度 ・實行心理健康問卷	・依員工意願給予加班費或加班假 ・落實異常工作負荷促發疾病高風險者管理機制
	職業安全與健康 (更多內容請見本報告書P.70)	・實施職安教育訓練 ・免費員工健康檢查 ・實行骨骼肌肉傷病問卷 ・實行職場安全衛生檢查 ・設立急救設備(AED) ・辦理健康促進活動	・落實職災通報與處理機制 ・協助團保、勞保申請 ・提供專業諮詢
	多元包容性與平等機會	・員工行為守則、道德行為準則明文禁止歧視、性騷擾等違反人權行為 ・透過電子報、講座宣導多元包容 ・辦公大樓設置無障礙設施、提供輔具 ・推行東南亞人才培育計畫 ・設立海外市場當地雇用目標	・設立通報機制與申訴處理機制 ・經委員會審議後，對違反員工予以懲處 ・對被害人給予諮商關懷
客戶	客戶權益 (更多內容請見本報告書P.85)	・設立服務品質委員會 ・落實員工教育訓練 ・將《公平待客原則》深植於企業文化	・設置多元完善的申訴管道 ・設置專責處理單位 ・訂定案件執行辦法，以「積極處理、主動關懷」為最高準則，第一時間聯繫客戶並提出解決方案
	個資保護 (更多內容請見本報告書P.88)	・設立個人資料管理委員會 ・建置完善個人資料管理制度 ・取得「BSI 10012:2017個人資料管理系統」認證 ・落實個資教育訓練	・建置「個資侵害事件之緊急應變處理程序」 ・建立緊急應變定期演練機制
投資放貸對象	勞工權益	・訂定企業放貸ESG要點，將高風險放貸對象列為不予承作客群，並以ESG檢核表評估放款客戶人權風險 ・訂定敏感性產業之環境社會與公司治理風險指引，供業務端評估放款客戶人權風險 ・遵循赤道原則進行事前審查，對重大案件持續貸後監測	・一般企業授信案貸後持續檢視ESG紀錄，對具一定風險之客戶要求改善作為 ・遵循赤道原則監督開發方與相關方的議合作為，貸後對開發方行動計畫進度進行管理
	當地社區		
供應商	職業安全與健康	・訂定《國泰金控永續採購政策》、導入ISO 20400《永續採購指南》 ・實行供應商永續自評管理 ・要求供應商簽署永續價值宣言(內含人權保障承諾) ・落實供應商永續教育訓練 ・舉辦年度供應商大會	・採購合約要求供應商必須遵守企業社會責任及法規要求，違約將負賠償責任 ・定期進行供應商評比，違反規定將影響該供應商之評分，評分低的供應商即拒絕往來
	個資保護		
合資企業	多元包容性與平等機會	・要求簽署永續價值宣言(含人權保障承諾)，並以問卷方式調查其落實情形	・依問卷調查結果，要求改善

3.3 人力資本發展與數位轉型

隨著「數位經濟」時代的來臨，如何培育及招募具有跨域及數位技能的人才，是影響企業競爭力的關鍵。國泰除強化線上學習環境(e-learning)之建構外，更致力於建立從學校教育、實習培育、到在職培訓之一貫完整的人才鏈(Talent Supply Chain)，同時充實一般員工、基層、中階與高階主管之跨域技能與數位技能，為公司數位轉型提供堅實的助力。

多元的潛力人才招募與培育計畫

國泰金控長期重視數位、科技及跨領域人才培育，已持續3年和台灣大學及新創社企「城市浪人」合作，提供學生發揮創意、自我探索與認識Fintech的機會。此外，2019年更因應集團數位轉型，徵才大走數位風，來吸引新世代創新頂尖人才的加入。

國泰金控徵才網站

國泰校園與徵才活動三大亮點

FB粉專改版、網紅Youtuber作伙來

國泰徵才FB粉絲專頁，已轉型成互動式小編貼文。2019年單篇貼文觸及率超過13萬人，單日收到的求職履歷也比去年同期多出三倍。

此外，國泰還透過網路脫口秀紅人「博恩」的youtube頻道徵才，並讓國泰人壽總經理劉上旗和網紅主播視網膜開直播，分享國泰實習生計畫。

國泰金控X台灣大學：「電機創客松」

國泰金控連續三年與「Make NTU台大電機創客松」合作，是台灣少數主打軟硬兼備的黑客松競賽。

國泰不僅派出多名數據工程師、數據分析師提供現場技術資源與輔導，2019年更祭出總獎金6萬元的「國泰企業獎」，鼓勵同學應用大數據、AI技術，打造智慧金融創新應用。

國泰人壽X城市浪人：「百工日記」

國泰人壽和新創社企「城市浪人」連續三年共同舉辦「百工日記」，打造融合自我探索與職業認識的探索型挑戰活動。

2019年擴大邀請67間企業廠商及60位職場前輩參與，橫跨數十種產業，更獲得教育部的推薦，另有近9成的學生回饋，因「百工日記」嘗試了全新的領域。

★成效 國泰金控2019年共招募約150位數位人才，2020年預計再招募約100位。

國泰潛力人才培育兩大計畫

國泰暑期實習計畫(CIP)	國泰敏捷實習計畫(CAP)
計畫特色	
・自2005年起實施，為台灣最早的金融業暑期實習計畫 ・讓學生提前認識金融工作實務，增進實戰能力	・自2018年起實施，專為培養兼具金融與資訊科技人才 ・適用於學期間的實習計畫，讓學生當專案負責人，半年後會直接考核，如同一般正職員工
培訓機制	
・「專案研究」與「部門實務運作」雙軌制 ・專屬Mentor ・結合企業社會責任及社交能力培養活動 ・Pre-offer(優先面試)	・實際產出專案產品雛形，提供專案落地的機會 ・專屬Mentor ・Pre-Offer(優先面試)
計畫成效	

報名人數

2017	2018	2019
1,587	1,827	1,724

錄取人數

2017	2018	2019
120	121	117

累計至當年進入集團任職人數

2017	2018	2019
127	153	185

累計回任率[註1]

2017	2018	2019
20%	20%	21%

報名人數

2017	2018	2019
-	287	346

錄取人數

2017	2018	2019
-	17	16

累計至當年進入集團任職人數

2017	2018	2019
-	-	4

累計回任率[註2]

2017	2018	2019
-	-	24%

註1: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)。
註2:累計回任率=(歷年CAP累計至當年進入集團任職之人數)/(累積至前一年CAP總人數)。

新進人員統計表

性別			年齡				占比
女性	男性	合計	30歲以下	31-49歲	50歲以上	合計	新進人員%
870	843	1,713	1,066	624	23	1,713	9.82%

註1：因保險業務人員、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7,019人，新進人員比例為14.86%。
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。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

持續強化的線上學習環境

國泰不斷優化知識傳遞的方式，以更便捷有趣的管道提供員工多元的學習資源，鼓勵員工「雙向學習」，透過分享讀收穫加倍。更從員工生活出發，打造數位生活APP，優化員工上班日常，讓員工共享數位生活。

國泰學習網

「國泰學習網」為國泰員工專屬的線上學習網站，員工能藉各影音教材進行教育訓練，並於課程結束後進行能力測驗。課程內容涵蓋風險管理、資訊安全，及數位轉型等。

雲端圖書館

國泰整合集團常訂閱之書籍雜誌至雲端，以APP提供同仁方便即時的學習資源，並在2019年推出新書許願活動，讓同仁提議想上架的新書籍。

FACIL學習APP

國泰藉「社群共學平台-Facil」，提供「學習者」為中心、「工作支援」為導向、「解決問題」為核心的共學平台，讓員工只要打開手機，就能即時交流彼此的實務經驗。

★成效 國泰員工線上教育訓練總時數：1,056,465小時。

國泰員工人均線上教育訓練時數：22.37小時，較2018年成長 41%。

國泰人才轉型計畫

面對金融科技的興起及社會的快速變遷，金融業必須持續提升業務同仁的專業服務能力，才能確保公司的穩定成長與優良的客戶滿意度。以國泰金控旗下兩大子公司為例，面對數位時代下機器取代人力的威脅，我們藉各式人才轉型計畫，提供業務同仁關鍵知識技能，讓他們能善用科技，提升工作敏捷力、增加產能及新人定著率。

國泰人壽Agency2.0業務員轉型計畫	國泰世華銀行行員轉理專計畫
計畫目標	
強化業務同仁職能及數位能力，以提升客戶滿意度及專業行銷能力	幫助銀行一般櫃員升任理專人員，降低科技取代人力的衝擊
培訓機制	
• 數位化管理工具「Cathay Box」App導入 • 業務員分級教育 • 職域經營培訓 • 主管職能培訓 • 增員及新人培訓優化	• 兩年完整的培訓計畫 • 理財業務職能強化 • 保障獎金及較低責任額配套措施
對象	
全體外勤同仁	有意轉任理專之銀行員
營運效益	
• 提升業務員業績，增加公司營收 • 提升新人定著率，降低招募成本	• 提升員工產值，增加公司營收 • 提升現有行員職能，降低理專招募成本
計畫成效	

投資回報L5：ROI

2017	2018	2019
48.5	48.2	56.3

成果評估L4：新契約等價保費(十億元)

2017	2018	2019
78.6	71.4	96.3

行為評估L3：新人定著率

2017	2018	2019
63.7%	64.6%	67.8%

學習評估L2：通過訓練人次

2017	2018	2019
25,920	26,867	28,108

反應評估L1：滿意度

2017	2018	2019
94.90%	90.62%	98.64%

投資回報L5：ROI

2017	2018	2019
21.5	20.0	25.6

成果評估L4：人均產值提升程度

2017	2018	2019
2047%	1682%	1127%

行為評估L3：行員轉理專人數

2017	2018	2019
66	76	73

學習評估L2：通過測驗(含輔導)比例

2017	2018	2019
100%	100%	100%

反應評估L1：滿意度

2017	2018	2019
95.5%	97.5%	98.1%

國泰數位公民養成計畫

如何讓員工可以持續保持好奇、熱愛挑戰的精神以因應數位時代帶來的變革，並賦權讓員工成為企業創新的動能，一直是國泰金控近年的重點。國泰金控了解人才在數位轉型過程中扮演關鍵的角色，積極於2019年提出「What if We Could」的轉型精神，透過組織變革與教育訓練，希望讓每位國泰人皆成為擁抱創新DNA的數位公民，同時帶動公司的業務成長。

國泰數位公民養成計畫五大核心

打造具備「自我學習成長」能力的數據團隊

- 找到具有「成長心態」的人才，廣納資訊、理工、商管、社會科學、傳播等不同領域，來自金融、零售、顧問、科技、新創、投資銀行、電子商務等多元背景人才。

打破子公司間的藩籬限制

- 集中集團內的數據分析團隊於同一工作場域，強化子公司間的流通分析技能及業務知識。

建立數據團隊教育訓練制度

- 藉訓練文件的製作及課程數位化，使知識能夠具體傳承，並加速新進人員能夠結構化地掌握工作；配合專案展開，也持續邀請外部講師授課，提升同仁技術能力。

業務結合大數據技術

- 藉大數據技術，加速掌握客戶全貌與動態，全面提升營運效率及人員生產力與產值。例如建立客戶視圖，將數據整合並視覺化，提升客戶服務體驗並提升銷售促成機會。

栽培數據種子，擴大影響力

- 透過栽培數據種子，將數據思維及分析能力進一步從數據團隊擴散至公司各部門，建立員工自主分析能力，養成數據驅動業務文化，內容包含：跨部門資料科學教育訓練、數據種子駐點輪調、戰情室和數據思維及專案成果分享等。

國泰數位公民養成計畫階段成果

2019年商業效益與量化影響

★專案涵蓋率100%

打造數位金融人才庫

- 數位數據暨科技發展中心成立近四年，已網羅超過550名數位數據、技術、跨界且具備轉型精神的人才。
- 成立數據聯盟，涵蓋3間子公司(人壽、銀行、產險) 180位以上的數據人才。
- 銀行數據團隊從2015年16人擴增到2019年80人以上。

提升數位創新能力

- 國泰人壽完成台灣監理沙盒保險業首例，與ezTravel易遊網合作達成旅遊保險一站式服務。
- 國泰世華銀行率先業界開發並完成18支「公開資料查詢」開放API。
- KOKO數位銀行與國泰產險推出「KOPlay酷玩險」，首創業界投保、查詢到理賠事故通知全程透過KOKO APP一站式完成。

提升數位通路獲利

- 國泰人壽2019年網路投保會員突破100萬人，註冊會員數、投保件數、累積保費三大網路投保指標均穩居業界冠軍，市占率高達五成，保費收入大幅成長逾300%。

提升數位服務覆蓋程度

- 2019年國泰優惠APP會員數突破200萬人，相較前一年成長約30%。
- 至2019年底，國泰世華銀行已有422萬名數位用戶，占全行總客戶數45%，年度用戶增長數較前1年增加17%。

優化公司作業流程

- 2019年數位數據暨科技發展中心已協助將流程自動化機器人(RPA)成功應用至三家主要子公司，截至年底累積達50個RPA應用情境上線。

註：更多相關內容請見本報告書P.51金融創新章節

隨著數據驅動文化的形成，國泰數位及數據相關獲獎數量及面向逐年遞增，2017-2019年累計共13項大獎，面向涵蓋數據分析、通路整合、創新、及人才培育等。

榮獲《Celent Model Insurer Award》

2019年國泰人壽榮獲《Celent Model Insurer Award》「Digital & Omnichannel Technologies」殊榮，為台灣唯一獲獎代表。

榮獲《IDC DX Awards 2019 for Taiwan》

2019年國泰世華銀行榮獲《IDC DX Awards 2019 for Taiwan》「Talent Accelerator」殊榮，為台灣唯一獲獎代表。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

完整的在職培育機制

國泰十分重視員工教育訓練與發展，除分別針對新進員工、關鍵人才、主管及經理人，設計不同的訓練內容，更因應「數位經濟」時代的來臨，推動數位公民養成計畫以及人才轉型計畫，並回應全球與在地的永續趨勢，辦理企業永續教育訓練，持續強化員工職能、素養與競爭力。

新人教育訓練	專業訓練	關鍵人才訓練	其他訓練
目標 幫助新進員工適應公司文化	**目標** 增進員工專業職能，提升員工產能	**目標** 提升管理職能，促進公司策略轉型	**目標** 增進員工數位、永續、道德素養等多元能力，型塑公司文化
內容 企業認知、法規宣導、職業衛生安全、企業永續、團隊共識活動等	**內容** 個案研討、專業證照培訓等	**內容** 人才庫計畫(儲備幹部計畫)、人才轉型計畫、領導統御課程	**內容** 數位公民養成計畫、企業永續教育訓練、法遵、風險管理與員工行為守則教育訓練

員工教育訓練總體評估

國泰除持續舉辦教育訓練，定期追蹤相關數據，另透過柯氏學習評估模式（Kirkpatrick Model，簡稱柯氏）與人力資本投資報酬率（Human Capital ROI）指標，檢視訓練的學習成效，以持續精進教育訓練內容，妥善因應金融市場的快速變遷。

員工教育訓練總體效益評估

反應評估L1	學習評估L2	行為評估L3	成果評估L4	投資回報L5
以問卷方式，檢視學員對課程的評價	以測驗方式，檢視學員對於課程的吸收情況	以360度評量，檢視學員是否應用所學於工作中	透過營運相關績效，檢視學員學習成果對組織的貢獻	藉由人力資本投資報酬率，評量訓練成效

員工教育訓練整體滿意度(滿分5分制)

2017	2018	2019
3.77	4.18	4.18

員工行為守則、資安、法遵、風險管理教育訓練測驗通過率

2017	2018	2019
100%	100%	100%

內部職缺滿足率

2017	2018	2019
61%	70%	60%

CFP®認證取得數

2017	2018	2019
218	404	516

顧客滿意度達標程度[註1]

2017	2018	2019
100%	100%	100%

關鍵人才留任率

2017	2018	2019
98%	98%	98%

人力資本投資報酬率[註2]

2017	2018	2019
12.4	8.91	9.18

註1:詳情請見本報告書P.86客戶滿意度表現
註2:人力資本投資報酬率 = 收益-(營運支出-(薪資成本+福利成本))÷(薪資成本+福利成本)

員工教育訓練時數表

	在職人數	總訓練時數					人均受訓時數					人均受訓成本
	合計	女	男	管理階層	一般人員	合計	女	男	管理階層	一般人員	總計平均	合計
2019	47,223	5,748,622	1,991,416	799,383	6,940,655	7,740,038	174	141	162	164	164	15,559
2018	45,961	5,331,416	1,878,344	697,398	6,512,362	7,209,760	165	138	140	159	157	15,033
2017	44,445	4,786,631	1,584,024	669,791	5,700,864	6,370,655	152	123	141	144	143	14,394

註1:國泰金控教育訓練時數，包含各子公司同仁於公司內部實體課程上課時數、參與外部研討會論壇時數、國泰學習網學習時數與CSN觀看時數等。

3.4 員工幸福與健康職場

國泰幸福職場外部肯定里程碑

2014
國泰金控自2014年起，持續入選「台灣高薪100指數」成份股

2018
國泰金控自2018年起連續榮獲亞洲人力資源管理權威獎項「亞洲最佳企業雇主獎」

2019
國泰金控榮獲康健雜誌首屆「CHR健康企業公民獎」，為唯一獲獎的金融業

國泰金控是唯一榮獲「CHR健康企業公民獎」之金融業

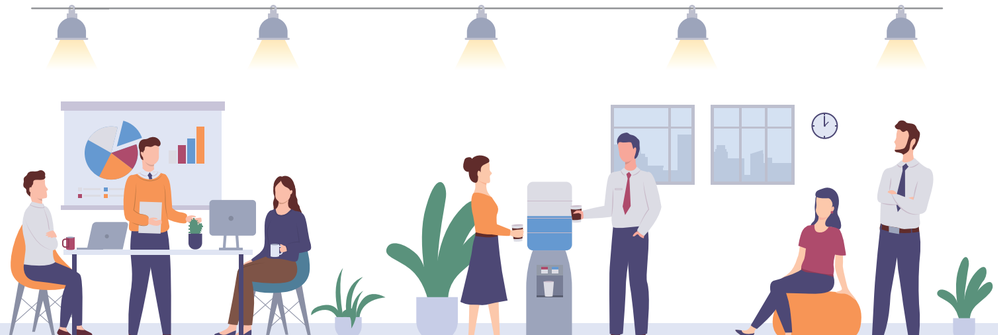
績效考評機制

國泰相信員工所追求的是一個能夠發揮才能並貢獻價值的職業，除了令人滿意的薪酬，更渴望透過工作，尋得意義、發揮影響力，並持續成長。因而，國泰訂有《員工績效管理發展要點》及《員工績效改善輔導計畫》，提供員工公平合理的績效考核與精進制度。透過每年兩次的考核機制，員工與主管可以適時溝通工作目標及個人職涯發展，使員工績效與公司策略連結，而員工全年之績效總結，將作為員工之薪資職位調整和獎金核發之依據。針對績效不佳者，主管可提報專案輔導。員工若對績效評核結果有疑義，則可提出申訴，並由行政管理部召開「績效評核申訴討論會」，邀集申訴者與其覆核主管(部或處長)列席進行審議。2019年共有3件申訴案件，均已依規定完成審議並結案。

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

	2018	2019	差異
非擔任主管職務之全時員工加權平均人數(人)	19,710	19,924	+214
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」(仟元)	1,229	1,350	+121
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」(仟元)	-	1,045	-

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



國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

長期誘因與內部輪調

國泰所有內勤正職人員每年固定一次薪資檢視，過去三年平均調幅約3.32%。我們為鼓勵員工重視公司長遠利益，並激勵對公司具長期貢獻之員工，除訂有《資深員工獎勵要點》，核發久任獎金。辦理現金增資時，亦鼓勵員工認股。國泰金控於歷次辦理現金增資時，即2016年現金增資發行甲種特別股、2018年現金增資發行乙種特別股、2019年現金增資發行普通股，皆保留10%股數供員工認購，依員工職位、近三年績效、服務年資等項目，核配員工可認購之股數，以激勵員工，使員工共享經營成果。

國泰金控暨旗下子公司涵蓋壽險、銀行、產險、證券、投信、創投、期貨、投顧等多元金融業別，提供員工豐富的跨部門、跨公司輪調及轉職機會。我們為鼓勵員工進行輪調或內部轉職，訂有《霖園集團員工調任辦法》與《各公司人才交流暨培育實施要點》，希望集團員工能依個人興趣與職涯規劃，持續接受新挑戰，獲得跨領域實力與多元的發展機會，2019年國泰的職缺內部員工填補率為60%。

離職統計表

	自願離職人數(不含退休)	自願離職人數(含退休)	非自願離職人數	離職總人數
女	841	921	5	926
男	643	722	11	733
30歲以下	717	717	3	720
31-49歲	717	760	8	768
50歲以上	50	166	5	171
合計	1,484	1,643	16	1,659
離職率	8.50%	9.42%	0.09%	9.51%

註1：因保險業務人員、行銷專員性質特殊，上表統計離職率排除上述人員。
註2：若考量註1之人員，則2019年離職人數為5,578人，離職率為 11.81%。
註3：2017年、2018年總離職率分別為8.33%與8.98%，2018年自願離職率(不含退休)為7.67%。
註4：非正職人員因資料蒐集困難，故無納入此表。

員工溝通與敬業度調查

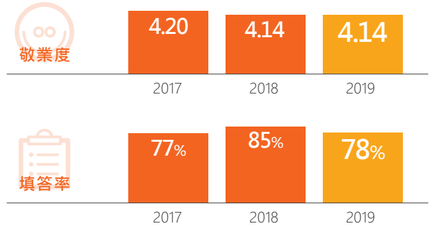
國泰金控設有多元的員工溝通及檢舉管道，包含員工討論區、集團內部溝通網、董事長信箱、舉報信箱、業務資訊分享報、國泰金融月刊及金控里民大會等，以保障員工權益，並促進勞資溝通。此外，國泰金控及子公司亦依《勞資會議實施要點》舉辦勞資會議，由勞資雙方推舉代表，以報告及提案討論的方式，針對各項勞資重大議題充分溝通，並依循會議共識執行。2019年一共開了28場勞資會議。

國泰金控每年進行員工敬業度調查，並結合數據分析以及質化回饋建議，形成改善方案。此外，我們還使用員工抽樣訪談與主題問卷，深入了解員工需求，以持續創造更好的工作環境與員工體驗，並實現三年平均敬業度達4分(5分制)的目標。2017~2019年國泰員工平均敬業度為4.17，達成設定之目標。

國泰敬業度調查面向含括企業永續(CS)、組織承諾、員工幸福、領導管理、工作認同五個構面及整體滿意。2019年調查涵蓋金控及旗下所有子公司，填答率達78%，整體員工滿意度達4.14，其中組織承諾構面滿意度最高，領導管理構面滿意度最低，但根據相關性分析來看，工作認同構面對員工整體滿意度的相關性反而是最高，故我們針對調查結果所擬定的行動方案會包含：舉辦主管溝通會、進行員工體驗調查、優化作業系統等，藉此提升同仁對於在工作方面的認同。此外，針對性別差異，我們預計在2020年員工體驗調查時納入性別分析，並依分析結果研擬行動方案。

員工敬業度調查結果

	男	女
企業永續	4.34	4.29
員工幸福	4.28	4.22
組織承諾	4.34	4.30
領導管理	4.21	4.12
工作認同	4.27	4.20
整體滿意	4.20	4.12



全方位員工福利「幸福大亨」

國泰金控從五大面向以「幸福大亨」概念提供員工福利，並彙整重要福利之說明與申請方式，於員工網站設置專區，使員工能以最便捷之方式理解並享用。

學習發展
員工學習網、雲端圖書館、學習APP、進/研修補助、專業資格證照補助、輪調制度

親子家庭
婚喪生育津貼、托育兒合作服務、員工專屬親子活動、好孕俱樂部(母性健康保護計畫、寵愛媽咪禮、帥氣老爸禮、哺乳室)、子女教育補助

健康休閒
旅遊補助、國泰福利網、機場接送優惠、霖園集團飯店住宿優惠、職場按摩、健康促進活動、定期健檢、健康補助專案、國泰健管優惠

社交活動
社團補助、電影欣賞、歌唱比賽、趣味競賽

理財置產
基金申購優惠、保費折減、跨行提款/轉帳優惠、薪轉戶存款利率優惠、國泰建設購屋優惠

好孕俱樂部

國泰「好孕俱樂部」好評連連，除贈送懷孕同仁媽咪禮、寶貝呵護禮及提供生育津貼補助外，並安排系列課程、親子互動、專業諮詢等，並架設專屬網站，給孕期與產後的員工全方位關懷。此外，為鼓勵夫妻能共享育兒之樂，國泰除提供男性員工優於勞基法的7天陪產假，更推出《國泰準爸爸手冊》，且(準)爸爸員工只要完成指定育兒任務，即可獲得「帥氣老爸禮」。

全方位寵愛媽咪

國泰藉「寵愛媽咪問卷」關懷、追蹤懷孕員工需求，並提供「寵愛媽咪禮」，滿足孕婦必須用品；產後則有「寶貝呵護禮」及衛教關懷。

輕鬆成為神隊友

《國泰準爸爸手冊》內容從如何舒緩另一半的孕期不適，到新生兒照護都有。易讀的專業說明、綁定行事曆功能、爸爸視角的解惑都是它受歡迎的主因！另外，該手冊除提供給國泰員工，亦開放民眾免費下載，希望新手爸爸都能輕鬆成為神隊友。

育嬰留停統計表

	女性	男性	總人數
2019年育嬰留停申請人數	422	47	469
2019年預計育嬰留停復職人數(A)	371	37	408
2019年實際育嬰留停復職人數(B)	242	25	267
2018年實際育嬰留停復職人數(C)	247	22	269
2018年實際育嬰留停復職後十二個月仍在職人數(D)	207	18	225
復職率=B/A	65.23%	67.57%	65.44%
留任率=D/C	83.8%	81.8%	83.6%

註：復職率計算公式=(已復職人數/應復職人數)*100%

家庭照護相關假別統計表

	女性	男性
家庭照護假(人次)	2,877	573
產(陪產)假(人次)	47,648	2,776
生理假(天數)	35,926	-

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

健康安全職場

為維護職場安全並照顧員工健康，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，即時檢視相關策略與方案實施進度，2019年總計召開四場。此外，各公司皆有權責部門定期呈報職業災害統計分析報告。若員工因職災接受手術或造成永久性失能，將由醫護人員追蹤關懷，並評估是否適合從事現有工作。最後，為確保員工身心健康，國泰設有員工健康風險管理流程，定期分析員工健康檢查結果，將員工健康風險做分級管理，繪製員工健康風險地圖，推行員工協助方案(EAP)並舉辦健康促進活動。

國泰健康安全職場措施總覽

心理健康
- 每年以心理健康評估問卷辨識員工心理壓力，依問卷結果規劃紓壓活動。
- 實行員工協助方案(EAP)，透過多元且不限時段的專業諮詢服務，提供員工建全支持系統，員工可諮詢議題包含婚姻、家庭、親子關係及理財等。
- 每季調查異常工作負荷促發疾病高風險者，高風險個案將安排醫師面談，或與人資部、單位主管進行選配工調整。
- 舉辦紓壓課程及講座。
- 紓壓空間與服務(如抒壓室、按摩服務等)。

身體健康與人因工程
- 定期舉辦免費員工健康檢查。
- 定期以「骨骼肌肉傷病問卷」調查同仁身體狀況，進行分級管理。
- 進行硬體改善措施：包含輔具提供與汰換座椅。
- 提供多種類型的運動社團。
- 舉辦員工路跑、健走、登山及減重競賽等活動。
- 開發「Cathay Walker」APP，搭配團體競賽與獎勵，鼓勵員工健走。

彈性工時
- 員工可依照個人需求彈性選擇08:30或09:00上班。
- 特定部門(如核保、理賠、財務投資)另可配合業務特性(如案件審核理賠、盤前資訊彙整)，另有不同的時段可供彈性選擇。

遠距工作
- 業務員除一周基本6.5小時教育及業務宣導時間外，其他時間均可自行安排，並透過CathayBox做相關業務績效追蹤及管理。
- 建立「雲端會議」、「異地備援(在家上班)」支持系統，確保員工工作彈性並降低公司在疫情等突發狀況下的營運中斷風險。

職場安全
- 安排員工接受合格急救訓練，職場內並配有急救用品。
- 員工安全衛生教育訓練。
- 定期實施室內照度、空氣品質測定;未達標準者立即改善，並將結果呈委員會報告。

國泰2019年健康安全職場執行亮點

9成以上員工非常滿意EAP服務

員工心理健康調查回覆率86.3%，超過9成以上員工表示非常滿意EAP服務。

逾200名員工參與職安推廣活動

逾200位員工參與總公司大樓舉辦之「世界職業安全衛生日」職安推廣活動。

首家獲得職安管理雙認證的壽險公司

國泰人壽為台灣首家同時通過ISO 45001國際職業安全衛生管理系統及TOSHMS臺灣職業安全衛生管理系統雙認證的壽險公司。

首家榮獲「國家職業安全衛生獎」的銀行業者

國泰世華獲勞動部「國家職業安全衛生獎」肯定 為首次獲獎銀行業者。

國泰金控員工健康促進計畫

國泰金控每三年辦理一次全體員工免費健檢(最新一期為2018年舉辦)，並進行員工健康風險分析，針對高風險個案進行關懷，並規劃健康促進活動。2015年我們發現「肥胖」是影響同仁健康的關鍵因素之一，便在既有的健康促進活動外，增辦「大腹翁小腹婆減重競賽」，提供獎金、營養及運動課程，輔助同仁健康減重，後更結合「綠能公益」，員工每減一公斤，公司即捐出100元建太陽能板，並將太陽能板產生的賣電所得，回饋給公益團體。最新一期的員工健康檢查結果顯示，健康風險低的同仁占比較前期增加2%，健康風險高的同仁占比較前期下降3%，足見國泰員工健康促進活動之成效。

缺勤統計表

	2017	2018	2019
職災受傷人數	101	74	85
職災死亡人數	1	0	1
失能傷害頻率	1.15	2.00	2.24
失能傷害嚴重率	92.01	27.8	32.14
缺勤日	153,039	33,332	29,081
缺勤率	1.47%	0.72%	0.63%

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3:2019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+公傷假；應上工日數=工作天數(未扣除特休)=年底在職員工人數*人事行政局公告工作天數。

註4:因保險業務人員性質特殊，上表統計排除保險業務人員。若考量保險業務人員，則職災受傷人數為93人、職災死亡人數為1人、失能傷害頻率為0.96、失能傷害嚴重率為19.19、缺勤日為183,747天，及缺勤率為1.56%。

國泰金控員工健康風險管理成效

國泰金控員工上一期健康風險分析結果

低度健康風險員工比例	中度健康風險員工比例	高度健康風險員工比例
60%	27%	13%

國泰金控員工最新一期健康風險分析結果

低度健康風險員工比例	中度健康風險員工比例	高度健康風險員工比例
62%	28%	10%

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

4 自然資源資本 NATURAL RESOURCES CAPITAL

4.1 氣候、環境治理與策略
4.2 氣候與環境風險管理
4.3 指標與目標
4.4 議合與倡議
4.5 永續採購

資本風險與機會

2020年世界經濟論壇提出的《全球風險報告》，近四年發生機率最高的風險為「極端氣候」帶來的風險，2020年發生機率最高以及影響力最大的風險更有超過三項與氣候及環境有關，分別為「極端氣候」、「緩和氣候變遷政策無效」及「生物多樣性損失」，再再顯示出氣候變遷風險及環境破壞已經無法被忽視，不僅影響全人類福祉，更嚴重衝擊企業的營運及資產。因應此趨勢，國泰成立TCFD工作小組，積極辨識及管理氣候相關風險與機會，更以再生能源及基礎建設為永續主軸，透過掌握價值鏈的碳排放及架設太陽能板使用再生能源，落實風險調適及減緩作為。

領先台灣同業，進行氣候風險模擬與管理

國泰的TCFD工作小組共同應對氣候相關風險，以模型針對不動產資產進行情境模擬，並計算有價證券碳足跡，掌握財務衝擊與管理。

全台雙第一，保險服務碳標籤/減碳標籤

國泰人壽商品領先業界獲得減碳標籤，國泰產險為產險業制定出產品類別規則(PCR)，藉由推動數位/行動化服務，落實數位減碳。

台灣金融業最大自發自用太陽能板

國泰台中烏日教育大樓建置全台金融業最大太陽能發電板自發自用，更獲得美國綠建築LEED NC黃金級認證，具備顯著環境管理績效。

國際級氣候論壇，頂尖企業共同參與

國泰連續三年舉辦氣候變遷論壇，2019年與亞洲投資人氣候變遷聯盟及證交所合辦，參與人數上升80%，台灣50成份股中有過半公司共襄盛舉。

重點關聯：

潛在關聯：

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

自然資源資本永續願景

▲未達標 ★達標

關鍵績效指標	2019年目標	2019年達成狀況	短期(2020年內)	中期(2022年內)	長期(2024年內)
氣候變遷					
減碳目標	平均年減碳1%	★	基準年為2016年，2017年至2021年減碳達5%，理想達10%	評估科學化減碳目標(SBT)簽訂可行性	
自有建築設置太陽能板數	設置數量達5,500 kW	★	設置數量達5,600kW	設置數量達6,500kW	
再生能源使用	-	-	使用25萬度再生能源，並提高再生能源使用		
落實氣候變遷調適及減緩	依照TCFD建議，進行氣候相關風險辨識、評估及管理，並由TCFD工作小組進行定期監管	★	・針對不動產受氣候變遷影響，累計情境模擬數據，利用模擬結果改善營運上氣候風險管理。 ・持續評估有價證券碳足跡排放及高氣候風險資產，並擬定因應作為。 ・對應巴黎協定，利用內部碳定價評估企業授信部位上的氣候風險，並進行客戶議合。 ・評估保險商品上的氣候衝擊及機會，並進行商品研發及風險因應。		
綠色營運					
綠建築設置數量	取得2棟綠建築認證	★	持續規劃新設建築取得綠建築認證	規劃取得6棟綠建築認證，並加強建物能源管理績效	
人均廢棄物產生量	較上一年度減少1%	★	較基礎年(2017)減少15%	較基礎年(2017)減少20%	
資源回收比例	-	-	資源回收量比例達40%以上		
人均水足跡	較上一年度減少1%	▲註	不超過14.0度/人		
核心商品碳足跡排放	-	-	壽險及產險服務碳足跡相較2018年，2021年減碳分別達8.5%及1.06%		
能源使用	電力使用較上一年度減少1%	★	每百萬營收能耗不超過200度/年		
責任採購					
供應商承諾永續價值宣言	簽署比例達100%	★	所有供應商承諾國泰永續價值宣言比例達100%，並持續與供應商進行教育訓練		
供應商教育訓練	100%完成教育訓練	★	所有供應商教育訓練比例達100%，與供應商一起共好		
供應商評鑑與風險評估	-	-	落實ISO20400永續採購指南進行採購風險評估及管理，落實供應商盡職調查		
當地採購比例	-	-	當地採購比例90%以上		

註：較上一年度減少0.82%，持續精進並使用省水裝置

國泰金控永續發展策略包含氣候及環境，並將氣候變遷及綠色營運視為集團的重大議題之一，同時亦將關注的利害關係人從員工擴及至價值鏈上下游，包含原物料採購方及中下游產品使用對象，此外我們亦針對被投資企業及放貸對象擴大影響力，參與國際氣候倡議Climate Action100+及CDP Non-Disclosure Campaign進行議合。

國泰金控自2012年起回覆CDP問卷，2018年簽署TCFD倡議，成立跨集團TCFD工作小組並與企業永續委員會的秘書單位合作，積極管理碳議題、能源及環境上重大項目。2019年CDP問卷評比躍進為「領導等級」(A-)，為金融業氣候環境領域佼佼者，同時國泰人壽及國泰世華銀行更雙雙榮獲國家企業環保獎「銅級獎章」認同。本年度報告書參酌TCFD建議揭露架構進行揭露，包含治理、策略、風險管理、指標及目標與重點績效。

4.1 氣候、環境治理與策略

氣候與環境治理

國泰金控擁有完善的氣候及環境治理流程及架構，總經理為最高領導者，監管金控暨旗下子公司作為，由TCFD工作小組及企業永續委員會下的秘書單位共同合作，定期呈報監管成果予董事會。其中企業永續委員會運作模式參考P.7，委員會透過風險辨識及估評，擬定調適及減緩措施，進而形塑氣候策略以掌握機會，協助國泰金控暨旗下子公司的低碳業務發展。

為強化氣候相關風險管理及符合利害關係人要求進行風險量化，由風控長領導跨公司之TCFD工作小組，管理氣候相關風險對不動產、有價證券、企業授信及保險商品的影響，每月向風控長報告監管情形，每年呈報風管委員會及董事會。

氣候與環境策略

國泰金控針對日常營運及金融業務進行短中長期風險辨識及分析，同時考量不同面向風險對業務產生之影響，如實體風險、市場風險或法規變動風險等進行評估。

營運上的情境模擬

在日常營運上，國泰金控暨旗下子公司皆導入ISO 50001及ISO 14001能源與環境管理系統，並參考台灣政府公布之再生能源發電量2025年達20%的規劃，與結合《巴黎協定》升溫不超過2度C的目標，進行營運上的風險評估。作法上，如提高再生能源使用比例以減緩升溫程度，然而此將對國泰產生電費價格波動之風險，長期而言將衝擊營運成本，國泰將對此擬定策略。

國泰金控將低碳化及數位化作為氣候及環境的策略，除了落實數位服務提高資源使用效率，亦檢視商品設計、銷售、售後服務及廢棄處理等流程的溫室氣體排放及能資源消耗，包含文件電子化及業務流程數位化等擬訂因應策略，例如國泰證券推出之敦南分公司，落實全線上免臨櫃開戶服務。

不動產及房貸情境模擬

針對不動產項目，國泰金控與顧問單位合作，進行情境模擬，評估帳上既有不動產及房貸擔保品，在IPCC AR5資料所定義近未來(~2035年)區間，颱風洪水對自有不動產所產生的實體風險在財務上的影響，經整體評估為非重大風險；而房貸結果顯示颱風洪水造成之擔保品損耗甚微，不構成觸發房貸違約因子。此外，為降低颱風洪水所帶來財務衝擊，集團挑選重點不動產資產，投保保險因應風險。

2019年國泰不動產於近未來氣候相關情境模擬評估

地區	使用情境	標的	年平均損失(億元)
台灣地區	IPCC RCP 4.5	國泰自有不動產	1.11

註：國泰金控已完成4種情境(RCP2.6、RCP4.5、RCP6.0與RCP8.5)模擬評估。

策略附加指引

銀行
- 國泰世華銀行自願遵循永續銀行原則(PRB)及赤道原則並參考國家自主減量機制(INDC)，將溫室氣體減量管理法訂定之高排碳產業納入敏感性產業監管，同時訂定拒絕承作產業，如燃煤發電廠。詳細說明請參P.39-40。
- 國泰世華銀行積極推動再生能源放貸，協助社會往低碳經濟發展，掌握低碳機會詳參P.42-43。

資產所有者
- 國泰人壽自願遵循責任投資原則，包括訂定敏感性產業投資管理辦法，將發電業者其營收主要來自燃煤發電亦未積極轉型為再生能源發電，列入不可投資名單，詳見P.39-40。
- 國泰更將再生能源與基礎建設定為國泰永續主軸，進行低碳與基礎建設投資，詳參P.42。

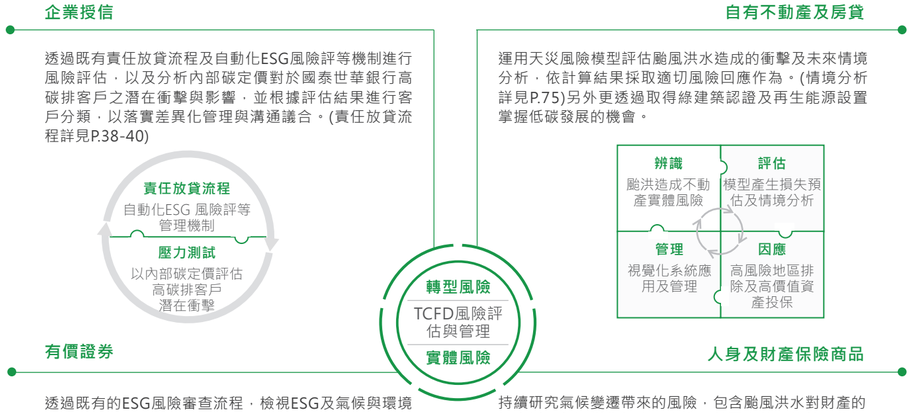
保險
- 國泰人壽規劃與專家合作採用氣候及相關經驗資料庫，評估氣候相關風險對保險商品的影響，詳參國泰人壽企業永續報告書。

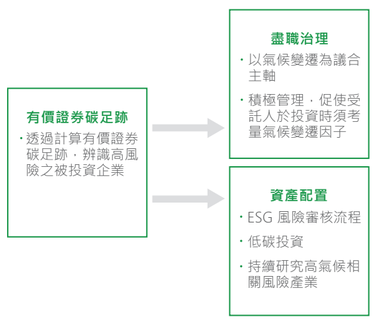
國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

4.2 氣候與環境風險管理

國泰金控利用企業風險管理架構將氣候相關風險等新興風險納入風險管理政策，並訂有新興風險管理準則，在金融業務上由TCFD工作小組辨識及評估相關風險及機會，結合業務流程擬訂管理方針。在職場營運上，國泰金控暨旗下子公司總部皆導入能源及環境管理系統，落實PDCA管理流程並設有能源與環境管理政策，發展低碳服務及進行能源與建築管理，完善溫室氣體、廢棄物及水資源治理。相關作為如下：





低碳服務

國泰所有保險商品為低碳產品，並以行動化與電子化為業務發展重點，國泰人壽所有商品領先業界獲得減碳標籤之認證，除了計算產品生命週期的碳排放量，更比較三年度的減碳幅度，其減碳幅度從2016年至2018年大幅減少14%。另外，國泰產險領先業界依環保署規範於2019年11月完成「財產保險服務」產品類別規則(PCR)訂定，盼以拋磚引玉促進產險商品碳足跡計算，雙雙為台灣往低碳經濟發展寫下重要里程碑，透過低碳產品，國泰保險商品更減少大量能資源的使用，2019年總共減少近1億張紙，相當於保育1萬2千餘棵樹。

國泰人壽

特色
- 首家金融保險業取得減碳標籤。
- 取得環保署及ISO 碳足跡雙認證。
- 產品碳足跡壽險業界最佳，每件3.37KgCO2e。

減少紙張使用量
- 8,441萬張(約保育1萬顆樹)

國泰產險

特色
- 制定碳足跡產品類別規則(PCR)，為業界領頭羊。
- 取得環保署及ISO碳足跡雙認證。
- 產品碳足跡產險業界最佳，每件1.8 KgCO2e。

減少紙張使用量
- 1,898萬張(約保育2千棵樹)

國泰世華銀行及國泰證券

特色
- 國泰世華銀行及國泰證券推動線上信用卡及透過合作完成線上開戶。

減少紙張使用量
- 341萬張(約保育400餘棵樹)

註：資料換算來源為環境品質文教基金會。

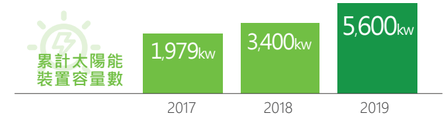
註：本文描述低碳產品為滿足以下其中一項條件(i)取得中央主管機關核發碳標籤使用權，且碳足跡數值為同類型碳標籤產品中前百分之十(ii)取得中央主管機關核發之減碳標籤使用權。

能源與建築管理

國泰人壽及國泰世華銀行將再生能源使用及提高能源效率作為集團減碳的重點工作，在提高能源效率部分，不動產管理部門透過設備「滾動式盤點」，檢視設備使用年限、能耗狀況等因素進行汰換，於2019年汰換設備如下：

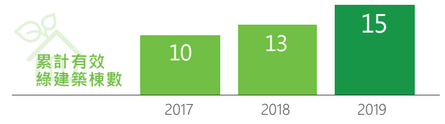
標的	項目	預估減碳量(tCO2e/年)
資訊大樓	・機房設備改善 ・燈具更新 ・空調設備更新	259
育仁大樓	空調主機更新	34
台北國際大樓	電梯更新	38
19棟自用大樓	燈具更新	750

除了持續汰換重大能耗設備，國泰人壽2019年啟用的台中烏日教育大樓為金融業最大「自發自用」的屋頂太陽能發電板(183kw)，並將太陽能板所發電量「自發自用」一年預估可發約20萬度電；另國泰世華銀行啟用的屏東分行，在分行屋頂架設太陽能板，除了避免直接曝曬，更可以「自發自用」供據點營運使用，創造長期正向效益。此外國泰自2016年開始在自有建物上評估與設置太陽能板，目前累計裝置容量更超過5,600kW，實際發電超過6百萬度電。



國泰人壽訂有不動產責任投資與管理政策，新建物皆以綠建築標準進行設計，在能源使用、綠化量、廢棄物等指標皆達一定水準，今年新增2棟綠建築認證，分別為台中烏日自用教育大樓(LEED黃金級)及桃園高鐵車站產專大樓(綠建築銅級)，目前合計有15棟綠建築，持續推動永續城市。

台中烏日教育大樓，裝設183kw太陽能板亦為LEED 黃金級認證。



國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

4.3 指標與目標

能源相關指標

國泰金控透過能源與環境管理系統設定目標並管理，碳排放量及用電皆達所設目標，其中類別一、二碳排放量相比基礎年減量近4.96%。另外，亦設定再生能源使用目標，2020年目標為至少25萬度再生能源。

	2017	2018	2019
電力耗用 單位：度	100,057,000	98,476,090	96,462,714
電力耗用強度 單位：度/人	2,251.25	2,142.60	2,052.83
能耗量加總 單位：GJ	368,332	361,636.90	355,462.52
人均能耗量 單位：GJ/人	8.29	7.87	7.56
再生能源使用 單位：度	69,000	77,000	156,000

註1：盤查範疇皆為100%，主要依據營運控制權進行計算，國泰金控及子(孫)公司營運據點共434個。

註2：再生能源使用包含購置再生能源憑證(TREC)及自發自用，不包含躉售。

生活廢棄物及資源回收量

單位：公噸

	2017	2018	2019
實際盤查生活廢棄物量註	428.65	376.89	572.97
廢棄物強度 單位：公斤/人	63.97	39.87	33.78
資源回收量	110.664	324.36	479.84
推估生活廢棄物總量	2,843.03	1,832.44	1,587.21

註：涵蓋範圍國泰人壽總公司大樓及國泰金融會議中心大樓及全省分行據點，2019年起新增人壽26處及證券、投信、創投與期貨總公司總公司營運據點，涵蓋人數為16,963人。推估生活廢棄物總量包含國泰金控及子(孫)公司所有員工。

碳相關指標及目標

單位：公噸CO_2e

	2017	2018	2019
類別一	3,091.92	3,272.04	3,438.27
類別二 (地理基礎排放)	55,431.36	52,487.76	51,414.63
類別二 (市場基礎排放)	-	-	51,331.48
類別一+二	58,523.28	55,759.80	54,769.75
類別一+二目標	57,049.90	56,473.6	55,897.35
類別一+二 排放強度	1.31	1.26	1.17
類別三 (運輸排放)	-	-	38.77
類別三 (商務差旅)	2,588.8	1,178.05	1,029.65
類別四 (營運廢棄物)	140	529.51	196.71
類別四 (採購商品排放) 註4	53.799	465.63	2,918.12
類別五 (產品使用階段)		985.1	1,546.69
類別五 (產品生命終期排放)		13.49	9.05
類別五(投資)(單位: tCO_2e/mrevenue)	-	-	313 註5

註1：盤查範疇皆為100%，主要依據營運控制權進行計算，國泰金控及子(孫)公司營運據點共434個。

註2：盤查據點涵蓋員工數量為44,445人(2017)、45,961人(2018)、46,990人(2019)。

註3：類別二為電力排放，因能源局進行歷年電力排放係數調整，本次計算使用更新後係數，分別為0.533(2018、2019)、0.554(2017)kg CO_2e/度。

註4：類別四-採購商品排放包含使用自來水排放(161tCO_2e)、保單原物料(2,347tCO_2e)及信用卡原物料採購(409 tCO_2e)。

註5：類別五投資之碳排放，計算範疇包含國泰人壽股權及債券投資部位，採用TCFD建議方法計算，由於使用被投資企業碳排放數據，無法保證所有數據正確性及完整性，因此本排放數據未經查證及保證。

註6：其他註解請參見附錄。

直接用水量

	2017	2018	2019
直接用水量 單位：度	643,859	619,271	627,950
直接用水量強度 單位：度/人	14.49	13.47	13.36

註：涵蓋範圍包含國泰金控及子(孫)公司所有營業據點。

4.4 議合與倡議

國泰將風險辨識擴及至整個價值鏈，將價值鏈夥伴之氣候風險納入考量，並將被投資企業、客戶、供應商、員工等皆納入議合對象中，善用國泰影響力，與價值鏈夥伴共同因應氣候變遷風險與機會，積極為氣候變遷貢獻心力。

投資對象議合
CDP Non-Disclosure Campaign (NDC)

- 累計已議合成功16家台灣企業
- 2019年議合企業回覆率為14.3%，相較未有投資人議合的企業回覆率僅6.9%，回覆率倍增
- 根據CDP報告，台灣NDC成功率全球第九

CDP「Non-Disclosure Campaign」議合倡議活動透過投資人敦促企業揭露環境資訊，國泰自2017年以來，連續三年參加該倡議活動，是台灣唯一參加該倡議的金融機構。2019年國泰與49家未回覆CDP問卷的台灣被投資企業議合，透過一對一個別聯繫向企業說明氣候變遷、森林、水資源議題對企業營運的重大影響，鼓勵其揭露相關數據及管理措施，以便投資人評估相關風險。

投資對象議合
Climate Action 100+

- 由亞洲投資人氣候變遷聯盟(AIGCC)、PRI等國際組織發起
- 議合包含全球碳排放前百企業在內的161家企業，涵蓋全球至少三分之二的溫室氣體排放
- 全球共有代表41兆美元的450家機構投資人參與

國泰人壽與國泰投信自2017年起參加「Climate Action 100+」倡議活動，是台灣唯二參加的金融機構。此倡議活動針對全球161家高排碳企業進行議合，國泰與所有台灣企業(共三家)一對一溝通，直接拜訪企業高層，與國際投資人合作共同敦促企業將氣候風險納入管理策略中，並向企業說明投資人期待及其國際同業減碳作為，希望企業依據巴黎氣候協定進行減碳行動。

授信客戶議合-擴大赤道原則精神進行E&S(Environment & Social)貸後管理

配合赤道原則在專案的規畫興建期之重視及管理，對非EPs授信案，當授信額度達顯著規模且資金用途符合礦業/煉油業/金屬煉製業、水力/燃油發電業、林業等特定敏感性產業定義者，國泰世華銀行審查核貸程序需評估客戶的E&S影響及提出貸後管理方案，並透過定期E&S覆審管理檢視貸後E&S績效。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

投資對象議合-氣候變遷論壇

為鼓勵被投資企業關心氣候變遷議題採取行動，國泰連續三年舉辦氣候變遷論壇，2017年邀請到美國前副總統高爾Al Gore，與20多位台灣企業領導人探討氣候變遷議題，2018年邀請到國際組織CDP以及資誠聯合會計師事務所(PwC)，以工作坊形式讓企業更深入了解實務，共計86人、55家企業參與。

2019年，與台灣證交所和AIGCC共同舉辦，擴大邀請所有上市企業，請到AIGCC總監來台分享國際趨勢，產官學界領袖齊聚一堂討論氣候變遷行動，更同時舉辦再生能源與循環經濟展，展現兼顧商業與環境利益的成果，今年參與人數大幅提升，共計154人、91個企業參與，台灣50成份股中有過半公司共襄盛舉。

供應鏈議合-永續供應鏈管理

國泰每年定期舉辦供應商大會，2019年舉辦2場供應商大會，除了透過國泰永續思維、趨勢及企業案例分享強化供應商的永續作為，更以專題演講對特定產業類別的供應鏈夥伴進行溝通議合。

其他利害關係人議合-淨灘友善環境

國泰重視利害關係人及環境議題，2019年國泰與蘭陽博物館舉辦「行動吧！一企清淨宜蘭海」淨灘活動，除了邀請員工及眷屬參與淨灘志工，更擴大影響力邀請供應商一同參與淨灘活動，合計清理5百餘公斤的垃圾，對應SDGs第14項海洋生態，保護海洋資源。

4.5 永續採購

永續採購策略

國泰金控為深植永續觀念於採購實務，影響上游供應商之作為，包含營業用紙、制服、辦公設備等廠商，自2018年起國泰金控暨子公司導入ISO 20400《永續採購指南》，成為全球金融業首家查核通過之企業。透過風險辨識及評估，了解公司採購需求及熱點，結合既有採購流程，訂定《國泰金控永續採購政策》，以「創造當地就業機會及低碳供應鏈」為採購策略。

永續採購作為及績效

供應商永續教育訓練
100%

當地採購比例
95%
國泰優先選擇當地企業為採購對象，創造當地經濟發展

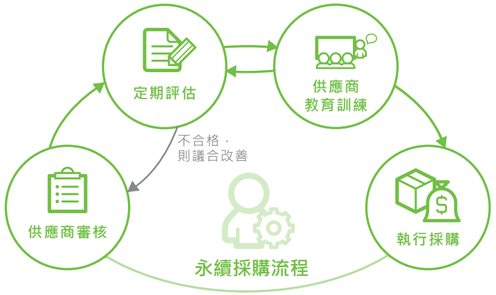
綠色採購金額
5.21億元
國泰已連10年(2010~2019)獲得台北市政府「綠色採購績優企業」

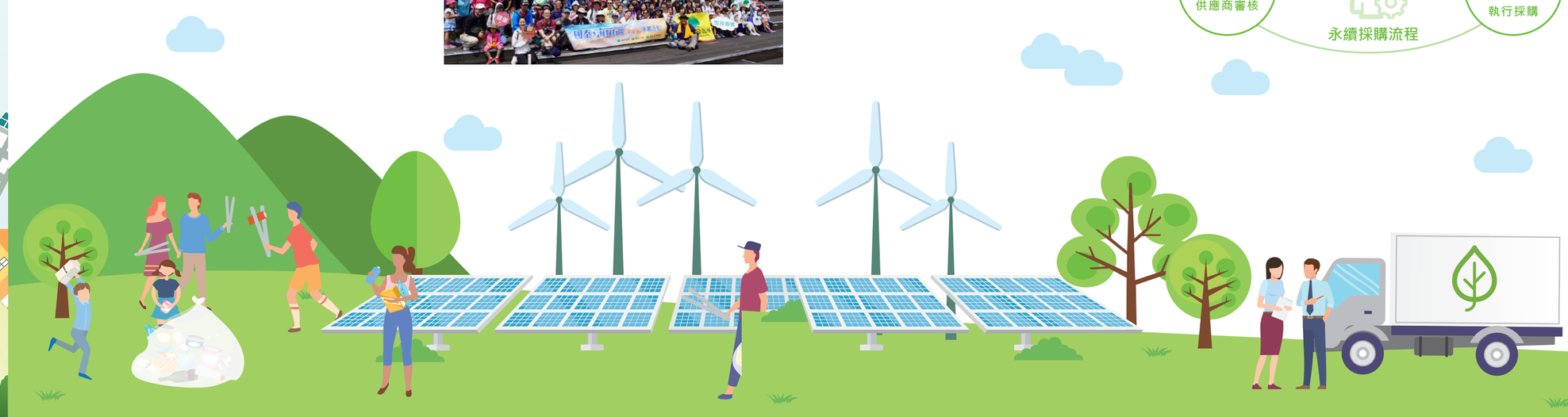
註： 國泰金控暨旗下子公司針對第一階供應商的員工，在不影響安全性與採購的公平性下，優先採用營運所在地供應商，達到促進當地經濟活動。

風險評估與管理

我們透過辨識採購過程中的風險，以永續採購七大核心，建置完善的「永續採購流程」，透過線上採購平台、供應商永續自評管理、供應商夥伴100%簽署國泰永續價值宣言，其內容包含《行為守則》、《人權政策》及《環境政策》等，同時供應商需完成永續教育訓練方能進行交易，另每年辦理供應商大會等作為管理供應鏈。其中，國泰對100%採購對象依據採購金額進行分類，如為採購金額較大或特定類別供應商則進行供應商的盡職調查，包含現場稽核及訪談等評估作為，同時為落實全面供應商管理，國泰評估採購對象的ESG各面向作為，同時參酌既有採購項目、內容擬定做為評估供應商之指標，並簽訂採購合約要求供應商必須遵守企業社會責任及法規要求，以及透過供應商議合-供應商大會影響價值鏈，詳參P.80及國泰金控官網。

國泰金控永續採購管理





國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

5 社會關係資本 SOCIAL AND RELATIONSHIP CAPITAL

5.1 落實公平待客原則
5.2 優質客戶服務品質
5.3 創新客戶服務體驗
5.4 守護客戶個資安全
5.5 給人幸福，就是幸福
5.6 四大公益策略推動專案

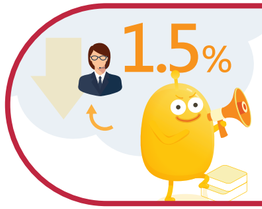
資本風險與機會

金融消費者保護為國家金融法制進步之指標，金管會在2015年頒布《公平待客原則》，並自2019年進行首屆「公平待客評鑑」，公布「公平待客原則評核」排名前20%的金融機構，以督促金融業者加重對消費者之保護，同時提升消費者對業者之信心。此外，迎接數位化時代來臨，消費者與金融服務提供者之互動方式改變，金融業者得以創新模式為客戶帶來不同以往的服務體驗，以提升客戶服務品質。

經濟合作暨發展組織(OECD)在2019年《Home, Social and Welfare issues: Inequality》報告指出，OECD國家的貧富差距，處在半個世紀的高峰。國泰秉持「給人幸福，就是幸福」的信念，運用金融核心職能並與關鍵合作伙伴，創造更多的機會，讓每一個人都能擁有夢想與改變的勇氣。

公平待客第一名

國泰人壽及國泰世華銀行雙雙獲得首屆「金融業公平待客評鑑」第一名，成為金控中唯一「兩家子公司」均榮獲第一名之殊榮。



智能客服轉真人客服比例下降至1.5%

智能客服「阿發」使用量每天平均超過2萬人次進線，占總客服比例超越30%，透過「阿發」的幫忙，轉真人客服比例從初期上線4.5%下降至1.5%。

九成客戶來自數位通路

國泰證券以成為國內領導性「數位券商」為目標，應運客戶需求而生的6款全自製APP，成功引流超過九成新客戶。

集團志工時數成長61%

積極推動志工假，年度時數96,284小時，較2018年成長61%

國泰女籃成軍50周年

國泰女籃成軍五十週年，創下26連霸新紀錄

重點關聯：

潛在關聯：

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

社會關係資本永續願景

▲未達標 ★達標

關鍵績效指標	2019年目標	2019年達成狀況	短期(2020年內)	中期(2022年內)	長期(2024年內)
客戶關係管理					
國泰人壽客戶整體滿意度	90%	★	R-NPS達15分	R-NPS達20分	R-NPS維持20分
國泰世華銀行客戶整體滿意度	90%	★	1.維持客戶整體滿意度90%。 2.NPS分數較前期提升，或0-6批評者比例降低。 3.TNPS：完成自動化及視覺化分析。 4.RNPS：與顧問公司合作，優化調查方式。	NPS分數較前期提升，或0-6批評者比例降低	NPS分數較前期提升，或0-6批評者比例降低
國泰產險客戶整體滿意度	90%	★	1.持續針對重要服務、交易節點佈建T-NPS 2.R-NPS分數提升(委外客戶滿意度調查)	1.持續針對重要服務、交易節點佈建T-NPS 2.R-NPS分數提升(委外客戶滿意度調查)	
國泰綜合證券客戶整體滿意度	85%	★	建置期貨、複委託等重要業務NPS節點	各項業務節點NPS分數50分以上	1.各項業務節點NPS分數60分以上 2.建置R-NPS
國泰投信客戶整體滿意度	85%	★	超過前五名競爭對手平均分數為目標	超過前五名競爭對手平均分數為目標	超過前五名競爭對手平均分數為目標
各公司公平待客教育訓練完訓率	100%	★	(不續訂目標)		
社會參與					
社會企業採購金額	270萬元以上	★	275萬	285萬	
志工時數	6.6萬小時	★	9.5萬	10萬	
以SROI、LBG架構管理社會影響力專案	完成SROI計算、完成LBG教育訓練	★	持續以LBG架構，管理公益專案；以SROI計算結果，精進專案內容		
縮短城鄉教育資源分配不均	累積支持Teach For Taiwan 共100位教師培訓費用	★	與關鍵伙伴合作，持續關注偏鄉教育資源議題		
損害防阻					
推廣安全風險預防	不意外系列損防宣導30場	★	舉辦不意外系列損防宣導30場，其中包含試辦不意外自行車活動2場，透過向學童宣導自行車安全，提升學童行車安全意識	舉辦不意外系列損防宣導30場；持續將「事前預防」觀念拓展至各年齡層，從校園學生安全議題，擴及社會大眾居家防火安全宣導，以邁向「全齡風險，全面識別」願景	
	大專院校不意外騎士SROI計算	▲註			

註：SROI認證已於2020年2月中完成。

5.1 落實公平待客原則

國泰金控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。

2019年首屆金融業公平待客評鑑，國泰人壽及國泰世華銀行雙雙獲得第一名，成為金控中唯一「兩家子公司」均榮獲第一名之殊榮。國泰金控旗下各子公司皆100%完成法定3小時公平待客教育訓練。

國泰人壽積極落實《公平待客原則》並深植於企業文化中，2018年領先業界成立「公平待客推動委員會」，由總經理擔任主任委員，以客戶為中心出發，將《公平待客原則》的9項原則歸納為「銷售前的制度發展」、「銷售時的銷售管理」及「銷售後的品質控制」三組，將公平待客落實在日常業務及服務中，透過每半年召開公平待客推動委員會，邀請獨立董事參與指導，充分展現由上而下推動重視外，落實跨部門協作討論解決方案，讓公平待客原則成為國泰人壽服務DNA，經由公平待客推動委員會的運作，除於2019年公平待客評鑑奪冠，2019年申訴率更為主要同業中最低者。

國泰世華銀行將《公平待客原則》視為業務發展的重要原則，除定期查核內部作業流程，亦由董事及高階主管領導設置「服務品質小組」，2019年以「客戶滿意度調查反饋」、「增進客服與客訴案件處理效能」、「發展數位金融」三大面向作為提升服務品質之主軸，於各產品及權責單位落實系統、流程等優化調整。同時定期舉辦消費者保護宣導教育訓練課程，確保全體行員將《公平待客原則》落實於日常工作之中，2019年有6位員工因於客戶申訴處理及消費者保護表現傑出獲選本行「優良事蹟員工楷模」肯定，並於經營管理會議中公開表揚，以分享給全行同仁學習。

第1名
首屆金融業公平待客評鑑，國泰人壽及國泰世華銀行雙雙獲得第一名，成為金控中唯一「兩家子公司」均榮獲第一名之殊榮。

100%完成
國泰金控旗下各子公司法定3小時公平待客教育訓練完成率。

公平待客運作機制

公司	客訴管道與專責單位	組織/規章辦法	未來規劃
國泰人壽	客戶關係促進部專責處理申訴，訂定《國泰人壽保險公司消費爭議處理程序》及《國泰人壽保險公司各級單位處理申訴案件應注意事項》，以保護消費者權益，並增設客訴直撥專線：02-2162-6205優化申訴案件處理效能。	除訂定公平待客政策外，於2018年訂定《公平待客推動委員會組織規程》，並成立「公平待客推動委員會」，每半年召開一次委員大會，針對有不符公平待客原則之議題進行根因改善，並將成果呈報至董事會。	持續優化金融友善服務，落實普惠金融，同時強化對業務員不當招攬之檢核與控管機制，並訂定關鍵績效指標，以衡量公平待客原則執行程度。
國泰世華銀行	金融服務部專責處理申訴案件，並設置24小時客戶服務專線02-2383-1000，或以市話撥打0800-818-001，亦提供官網留言接收客戶申訴。	每半年呈報董事會公平待客政策之監督管理情形及檢討事項，由董事會與高階管理層共同領導推動《公平待客原則》。	著重公平待客實踐的有效性表現，如從發現缺失到自我改善等機制運作情形。
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。客戶可以透過客服電話：0800-212-880真實具名向國泰產險陳述事由。	成立「公平待客促進小組」，每季檢視各項業務之公平待客落實情形，提出優化措施改善項目，以提升客戶體驗，並定期提報董事會。	建立《公平待客原則》與「客戶體驗導向」為核心之企業文化，並提升客戶體驗。
國泰綜合證券	客戶服務中心專責處理申訴，並訂有《金融消費爭議處理程序》，客戶如欲申訴，可撥打客服專線02-7732-6888。	每年檢視《公平待客原則》九大原則執行概況，並向董事會呈報執行情形。	敦促各單位積極落實執行《公平待客原則》，並於每季會議提報追蹤。
國泰投信	客戶服務部為申訴受理專責單位。客戶可以透過客服電話02-7713-3000、電子信箱net080@cathaysite.com.tw、傳真號碼02-2382-0437或親臨台北市敦化南路二段39號6樓等方式，真實具名向本公司陳述事由。	每年定期向董事會呈報《公平待客原則》具體推行狀況。	落實金融消費者保護、個資保護等規範及主管機關政策，保障客戶權益。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

5.2 優質客戶服務品質

國泰金控設有服務品質委員會，秉持維護客戶權益及公平待客原則，制定集團服務方針，定期與各子公司共同檢視服務策略與專案，並由各子公司設立之「服務品質小組」規劃、推動與追蹤各項精進服務品質精進方案，致力傾聽客戶心聲，持續提升客戶滿意並創造客戶價值。

國泰金控旗下子公司依業務屬性，委託市場上具有公信力之大型市調公司執行滿意度調查，調查項目涵蓋業務人員、電話客服、理賠服務、櫃檯服務及網路服務等，作為服務品質精進之參考。

客戶滿意度表現

公司	2017年滿意度(%)	2018年滿意度(%)	2019年滿意度(%)	2019年滿意度目標(%)	滿意度表現說明/改善措施
國泰人壽	91.7	94.0	94.3	90	提供客戶透過智能客服一站式解決保單問題，也提供便捷的「網路電話」諮詢服務，只要在有Wifi、網路的環境下，即可透過網路電話打進電話客服中心，免受地域限制。
國泰世華銀行	90.3	90.9	91.5	90	升級問卷調查系統以獲取更精確廣泛數據，並增加監測同業評比及多重顧客體驗指標，交叉分析挖掘影響顧客滿意度因子，提供更合適的產品與服務。
國泰產險	96.5	96.3	96.8	90	以持續優化投保流程、提高變更保單的方便與簡易性為首要任務，並以專人及智能客服阿發共同為客戶提供更即時、效率的服務。
國泰綜合證券	85.1	91.3	98.3	85	以銀行共銷同仁回饋之意見為依據，針對人員、平台、行銷服務等項目逐步精進。
國泰投信	86.2	87.1	89.1	85	以合宜的聯繫頻率為前提，滿足客戶對產品與服務的需求，並因應市場變化，提供即時應變投資策略，也為不同屬性客群提供多樣性與客製化產品。

5.3 創新客戶服務體驗

客戶淨推薦值

國泰自2016年起於滿意度調查中導入淨推薦值(NPS)，檢視客戶服務歷程，於重要接觸點即時掌握客戶反饋，經質量分析與跨部門溝通協作，持續精進客戶服務體驗。

NPS架構佈建

國泰人壽

2018年完成建置「國泰人壽NPS客戶體驗管理系統」，重視每個與客戶接觸的當下，於線上及線下客戶體驗旅程中，建置15個服務節點施測、建立自動化監控儀表版及客戶回應管理後台，並透過每季「服務品質會議」，進行跨部室合作，共同優化服務品質。

2019重點突破

線上節點在2019年tNPS平均提升10.8分，顯示出對國泰人壽因應數位轉型，在數位服務上從滿意到推薦的客群大幅成長。

國泰世華銀行

設有「數位平台NPS客戶意見蒐集機制」，透過各NPS佈局，搭配客戶訪談或易用性測試，協助平台體驗設計更貼近用戶需求與期待。客服中心自2019年9月起針對每日來電客戶進行tNPS調查，並對問卷回饋、來電原因及往來產品進行相關性分析，探索客戶體驗缺口，每月呈報相關單位，積極建構更貼近客戶需求的服務策略。

2019重點突破

客服中心2019年12月tNPS 56.2%，相較同年9月首次調查提升17.3%，整體服務獲得客戶支持與推薦。

國泰投信

以滿意度調查活動結合NPS機制，瞭解客戶對公司產品、服務及品牌等各面向的深度需求，透過調查所收集的客戶建議，對各業務項目進行反饋與調整，積極維護客戶體驗滿意度。

2019重點突破

客戶對國泰投信在產品及服務的努力從rNPS得分充分體現，自2018年32分到2019年的40分，相關評價明顯提升，未來仍將循客戶回饋意見基礎，滿足客戶潛在需求。

國泰產險

完成數位通路及實體通路共21個節點佈建，並建立NPS客戶體驗管理運作機制，依「每日」、「每月」及「每季」頻率，分別透過NPS意見管理後台、視覺化報表及定期會議等，結合質化、量化等多維度分析方式，嘗試還原各節點客戶體驗原貌，找出核心問題及可能的方案，優化各節點服務體驗。

2019重點突破

2019年個人險理賠結案節點平均NPS為79，表示大部份保戶對於理賠服務感到滿意且推薦，且屬於忠誠型客戶。網路投保各節點平均NPS為37、數位服務平台各節點平均NPS為38，均獲得高於保險業國際平均水準34，顯示國泰產險推動的數位低碳服務受到客戶高度肯定。

國泰綜合證券

2019年起導入NPS，藉由盤點客戶服務歷程，建置6個服務節點施測，客戶完成服務體驗後隔日即發送NPS問卷，針對客戶於NPS問卷上反應之建議，由客服人員主動外撥，實際了解每一位客戶在每個服務節點的使用狀況，並透過跨部門溝通合作，持續優化客戶服務體驗。

2019重點突破

透過定期定額NPS節點，收集客戶建議，並持續增加投資標的，及優化買進成本，使得定期定額扣款金額市佔率由2019年12月20%(1.5億)，成長至今年2月的26%(2.3億)。

智能客服

國泰金控數位暨數據發展中心與國泰人壽、國泰世華銀行客服團隊合作，於2018年9月推出智能客服「阿發」，針對簡單且常見的問題，客戶可透過國泰智能客服「阿發」引導及循序分流，有效即時地完成服務。自推出至2019年底，每天平均超過2萬人次進線，使用量占總客服比例超越30%，且滿意度高達4.7顆星(滿分5顆星)，透過「阿發」的幫忙，轉真人客服比例從初期上線4.5%下降至1.5%。智能客服「阿發」於《數位時代》2019年創新商務獎獲頒「最佳體驗創新銅獎」，及於《The Digital Banker》Global Private Banking Innovation Awards獲頒「Best Private Bank- Digital Client Communication」。

以往客戶通過客服電話接通真人客服服務，往往需要多次按手機上的數字鍵進行業務類型的選擇與電話的轉接，而智能客服「阿發」可讓客戶通過簡單的身分證輸入與簡訊OTP驗身，即享受個人化的服務，且全通路24小時不間斷。此外，「阿發」採行「人機協作」及「多任務模式」，簡單的問題由「阿發」來處理，困難的問題則傳遞給真人文字客服，有效提升客戶體驗。

上線後的Chatbot更透過「阿發訓練團隊」進行語意模型訓練，不斷提高準確率和理解能力，並由團隊中的「Chatbot標籤訓練師」每天標記無法辨識或理解的句子背後真正的意圖，來優化「阿發」的自然語言學習模型，使「阿發」更貼近人性，成為客戶的最佳幫手。

「阿發」三大優勢

- NLU 使用新一代NLU技術更容易瞭解客戶的意圖
- 一站式解決客戶問題，有效改善客戶體驗
- 由數據驅動功能設計，提供個人化服務

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

國泰產險建構智能驅動的產險服務

2017
- 領先業界，與KPMG、中華航空及長榮航空合作，結合區塊鏈與智能合約的「班機延誤自動理賠」，上線半年即超過萬人使用，並獲專利肯定。
- 成為業界首家公開運用AI提供理賠的產險公司，透過監督式學習(Supervised Learning)訓練，讓AI閱讀大量的理賠數據，判斷每個理賠案件的最佳決策，使核賠時間由原先3日以上，縮短為最快可當天理賠。
- 開業界先河，推出以客戶為中心、以服務為基礎的「LINE數位服務平台」，將保險服務嫁接在LINE上，用最平易近人的方式精準傳遞客戶需要的資　訊，取得專利肯定。上線後頗受客戶好評，讚譽「老牌的大公司，創新的申請方式，介面直覺好用」。

2018
佈局數位及數據基礎，成立「數位發展部」，結合敏捷開發、服務設計、工作坊等新創團隊工作模式，打造以客戶為中心的絕佳數位體驗。

2019
「數位服務平台」訴求流程全數位化，簡單易上手的操作，具備獨家車險智能分析及理賠一條龍服務，上線第一年即吸引22萬人使用，更減少約1萬張的紙張、90萬通的電話量，2019年使用率較前一年成長高達105%。

國泰證券提供客戶最便捷的投資歷程

2015
成立數位證券處。

2017
- 成立集中接單中心與獨步業界的數位分公司—敦南分公司，開啟台股經紀業務以數位經營之模式。
- 與銀行進行整合，以「線上開戶APP」讓客戶在線上就能開通證券帳戶和銀行交割帳戶，落實全線上免臨櫃開戶服務，為全台唯一全線上開戶APP。自2017年8月推出至今，成功為敦南分公司引流大量客戶，台股市占率已擠進占全體券商分公司前8%，執行成效於業界居冠。

2018
設立數位執行長，積極整合實體分公司及數位專業團隊，將線上與線下「虛實整合」。

2019
國泰證券期許自己成為國內領導性「數位券商」，至2019年底止，已有超過95%的客戶使用網路下單，居市場之冠。此外，國泰證券聆聽客戶需求，提供有別於券商同業之差異化數位服務，直接解決客戶投資旅程的痛點所在，應運而生6款全自製APP，成功以線上工具引流超過九成新客戶。

5.4 守護客戶個資安全

健全的個資管理體系

國泰金控設有「個人資料管理委員會」，建置完善個人資料管理制度。面對變化迅速的新科技與新攻擊，國際認證機構同步依循國際隱私保護趨勢進行國際標準轉版，以遵循歐盟《一般資料保護規則(GDPR)》之規定。國泰積極為客戶權益嚴格把關，國泰人壽、國泰世華銀行及國泰產險接續通過「BSI 10012:2017個人資料管理系統」認證，並將新版的各項規定逐步落實在業務面的個人資料保護流程中，持續提升個資防護機制，提供客戶安全無虞的服務及系統環境。國泰金控暨各子公司官方網站中亦透過《隱私權政策》聲明說明如何蒐集、應用及保護客戶所提供之個人資料。

完善的個資教育訓練

為使公司同仁明瞭個人資料相關法令之要求、所屬人員之責任範圍與各種個人資料保護事項之機制、程序及措施，國泰金控每年定期舉辦全體員工個人資料保護認知宣導及教育訓練，並每月舉辦新進同仁個資教育訓練，國泰金控暨各子公司2017年至2019年個資教育訓練完訓率皆達100%。

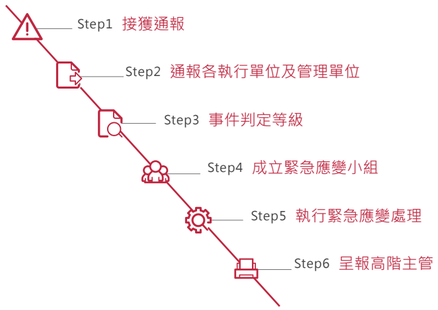
註：上述完訓率係扣除因業務特性與人員差勤規劃(臨時外派、育嬰假、產假等)同仁計算。

堅實的個資事件管理機制

國泰金控暨各子公司對個人資料之蒐集、處理或利用，皆依《個人資料保護法》及相關法令之規定辦理，不逾越特定目的之必要範圍，明訂客戶對個人資料之查詢、請求閱覽、製給複製本、更正、補充、停止蒐集、處理、利用或刪除之權利，並於蒐集個資前，告知蒐集目的、分享對象，及要求第三方共同遵守公司政策。另為因應歐盟《一般資料保護規則(GDPR)》，國泰金控已將整體個資管理機制與國際標準接軌、管控防護持續優化與落實，以及緊急應變程序與演練之施行等層層防護，為客戶資料安全與權益負起把關之責，讓國泰金控得以提供更貼心完善之服務，使客戶與夥伴得以放心託付。

國泰金控暨各子公司皆已建置「個資侵害事件之緊急應變處理程序」與定期演練機制，設置跨部門「緊急應變小組」與通報及處理作業辦法，透過定期模擬演練，提升同仁之應變防護能力，以避免侵害事件發生並盡可能對當事人所造成之損害降至最低。2019年國泰金控暨各子公司皆無個人資料侵害事件相關之裁罰。

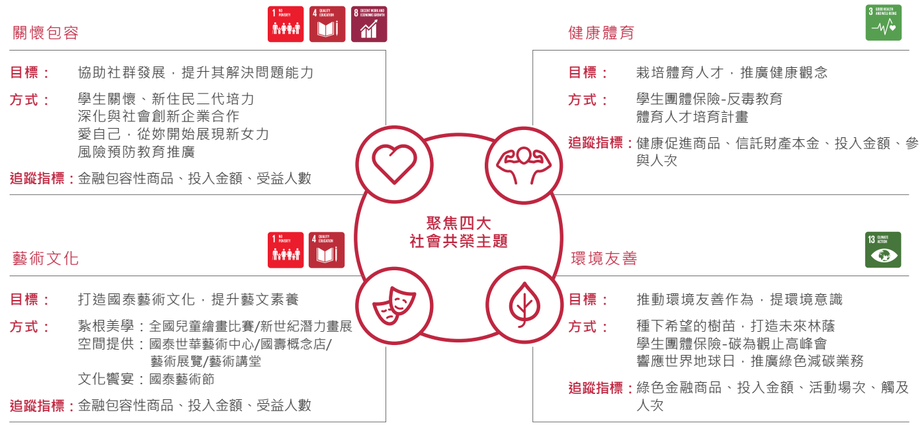
國泰金控個人資料侵害事件通報與處理流程圖



5.5 給人幸福，就是幸福

國泰秉持「給人幸福，就是幸福」的價值，整合內部資源及外部需求，訂立四大公益策略，運用金融核心本質，與合作伙伴投入多元專案，致力縮短資源落差，以回應社會需求。

聚焦四大社會共榮主題



公益支出(單位：元)

2017	2018	2019
3.8 億	4.5 億	4 億

國泰公益集團年報　公益政策

公益投入類型及金額(單位：元)

	總計	現金捐助	時間貢獻	實物捐贈	管理費用
2019年	452,909,821	377,777,449	51,971,215	7,027,080	16,134,077
2018年	497,211,515	424,256,888	44,462,961	12,360,090	16,131,576
2017年	394,203,768	357,293,091	26,130,573	1,203,300	9,576,804

公益活動投入比例

	商業促進	社區參與	慈善捐助
2019年	54%	45%	1%
2018年	48%	44%	8%
2017年	54%	45%	1%

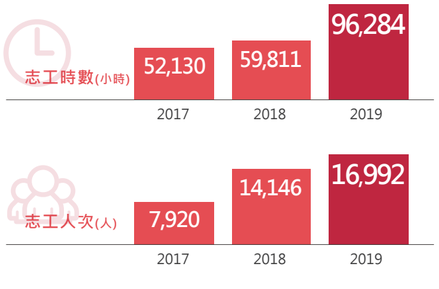
國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

5.6 四大公益策略推動專案

員工，推動社區參與的重要成員

在推動社區參與，「員工」是重要一員，他們穿上黃背心，走入社區，展現熱情及溫暖的態度，並以積極行動與社區伙伴面對挑戰。國泰每年提供一日有薪志工假，鼓勵全台國泰同仁就近服務在地需求，2019年度志工時數96,284小時，較2018年成長61%，佔整體公益投入達14%之多，年成長大幅增加47%。國泰慈善基金會更表揚熱心參與72位志工，彰顯公司對同仁熱衷社會公益的肯定與感謝。



國泰產險聚焦長照，由高管響應志工活動「揪愛來長照」。2020年將結合「長照機構責任保險」及損害防阻服務共同推動。

國泰世華銀行於北中南成立志工社，並鼓勵部門將活動結合志工，舉辦志工活動超過150場。

公益策略一 | 關懷包容

社會議題
隨著經濟與社會發展，相對弱勢群體的需求被忽略

國泰作法
國泰為新二代等實踐夢想

為學生逐夢

「教育，是一個靈魂喚醒另一個靈魂」，國泰陪伴學子學習面對挫折，以及逐夢能力，支持老師成為教育現場影響力創造者，力邀客戶共同推動。

吹動樹的風

影片：吹動樹的風，說明國泰金控對於教育的期待與想像。

大樹計畫
海內外累計捐贈逾1億7,200萬元之學雜費，協助超過10萬8,000位弱勢學生。

學童圓夢計畫
舉辦6屆，鼓勵1,948位孩童、81校參與。

卓越獎助計畫
2019年共79組高中/大學生獲獎；其中15組為公益行動方案。

客戶子女獎學金
2019年共5,766位獲獎，「傑出更付出」由中籃學生「自主選擇」捐贈10%獎金，累積3年捐贈約350萬元予弱勢族群。

「新」人才培育計畫，發展銜接未來的多元能力

台灣新住民子女目前超過20萬人次，國泰與專業教育夥伴合作，提供新二代多元能力學習課程，培育未來新南向重要人才。此外，更號召2,100名國泰志工，與伊甸基金會、台中YMCA及高雄YMCA合作，舉辦3場愛心環保義賣會，義賣所得360萬元，全數用於關懷新住民二代及其家庭之慈善專款。

新二代多元智慧培力課程 探索發展

針對100位不同學齡新二代，設計多元主題課程。其中，結合國泰核心職能，由集團講師開設2班6堂「金融投資理財」課程，約60人次參與。另與國泰商旅合辦「產業職能探索」課程，4次課程約50人次參與。

新二代夯人才培力計畫 人才培育

協助高中以上新二代自我認同，計畫包括：新二代優勢論壇、風險理財、軟實力培育，使其了解自身優勢、預防風險能力及提升自我專業。2019年設計6堂課程、約120人次參與，90%學員認為課程非常實用。

英越語生活營 文化交流

邀請20位越南高中生來台，透過生活情境課程，讓78位台越國高中生認識彼此文化、學習英越語，搭起台越交流平台。有98%學員認為進一步認識台越的歷史與文化；約98%的學員喜歡課程內容。

國泰學童圓夢計畫，培養孩子帶的走的能力

針對偏鄉小學特色提案，鼓勵師生設定目標，提升孩童解決問題能力。舉辦至第6屆，累計81所學校、1,948名孩童參與，另整合集團銀行、醫院、女籃、產險鐵人隊等資源，舉辦兒童成長營。未來將與小學建立更深入關係，產生累積，以實踐扶助偏鄉的長期承諾與願景，對台灣社會產生正向影響力。

圓夢小學 - 高雄杉林巴楠花部落小學尋根登山隊

八八風災後10周年，布農族孩子為追尋祖先遷徙路線，以「自己獵場自己找」為信念，挑戰登上3,300公尺的嘉明湖，突破困境。

客戶信用卡讓紅利點數化作點點希望，將資源傳遞至偏鄉現場

累積10萬點，就能讓一個孩童獲得一年的教學資源，此計畫共協助350位學童獲得一年教學資源。

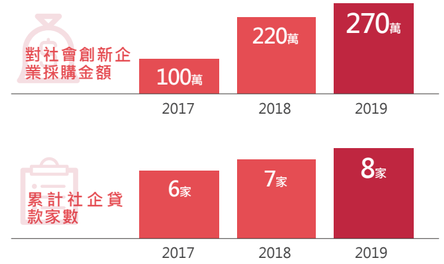
更多資訊，請見智慧資本P.51

深化社會創新企業合作

為增進社會創新企業對於企業永續思維掌握，並產生新的合作契機。國泰號召集團不同背景的主管，組成社創導師戰隊，輔導2間社會創新企業，針對財務、經營、行銷提出建議。透過四次輔導及實地拜訪，最終產出11種國泰與社會創新企業合作的方案，更邀請國泰健康管理、國泰飯店集團、國泰資訊集團的參與。此計畫獲得中小企業處Buying Power特別獎的榮耀。

為使員工了解社會創新企業在推動的改變，設計社會創新企業與員工的接觸機會，如：透過相揪平台，認識社會創新企業的理念；匯整商品年節型錄，作為選購參考；邀請至國泰各類市集活動設攤，年度採購金額達270萬元。

國泰世華銀行舉辦聖誕社企市集，9家社會企業(包含3家社企放款專案授信戶)共襄盛舉



國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

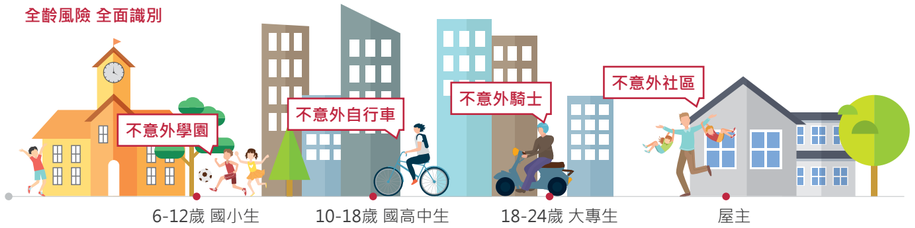
寵愛自己，從妳開始展現新女力

為了提倡女力，協助女性找到自我價值，國泰金控2019年首次攜手女力倡議夥伴Reebok、長榮航空與智榮基金會舉辦「寵愛自己，從妳開始」活動，國泰金控女性高層主管熱烈響應支持，和現場近800位女性共同展現自信女力。

藉由新時代女性最感興趣的瑜珈、有氧活動，結合靜態講座分享，帶領參與者勇於跳脫框架，展現自信，也期待參與者能藉此獲得職涯與自我之間平衡的方式。據活動滿意度調查結果，高達86%的參與者表示認同此活動能讓女性了解更多寵愛自己的方式；89.8%的參與者表示認同「國泰非常支持女力議題，並提供女性多元發展與發聲平台」。

風險預防教育推廣

國泰產險以「全齡風險，全面識別」為願景，推廣風險預防教育，年年力求突破。2019年不意外騎士累計完成94場校園巡迴，觸及人數達11,850人。此外不意外騎士之子專案「校園風險地圖」協助亞洲大學辨識、實地查勘校園周邊之道路風險，彙整出12處易肇事故地點，提供風險地圖建議報告書，校方以此為依據已改善3處事故地點之交通設施，並於新生訓練利用風險地圖強化新生之交通安全意識，共觸及2,500名新生。



國泰產險與資誠(PwC)合作，以「不意外騎士」計算社會投資報酬率(Social Return on Investment, SROI)，將社會影響力轉化成量化數值，最終SROI數值為3.30(即1塊錢的投入能夠產出3.30元的社會投資報酬率)，並於2020年2月通過英國「國際社會價值協會(Social Value International)」認證。

SROI= 3.30

國泰產險設計「亞洲大學道路安全懶人包」，以清晰易懂的方式呈現，提升用路風險意識。

公益策略二 | 健康體育

社會議題
建立國人健康及運動新觀念，養成專才

國泰作法
國泰「永續校園計畫」及推廣基層運動

「永續校園計畫」推動校園反毒

國泰人壽自108學年度持續與國教署合作舉辦「永續校園計畫」並聚焦校園反毒議題，以遊戲化方式讓學子從識毒進而拒毒，計畫共分為空軍、陸軍、海軍，從線上到線下全面推展，期望將反毒宣導推得更深、更廣。

空軍
國教署審核通過之題庫，公開至PaGamO平台。
累積**99,841**人次使用。

陸軍
國壽反毒尖兵入班舉辦小型電競賽。
累計入**180**校，約**10,984**人參與。

海軍
全台首次「2020國泰反毒英雄爭霸賽暨PaGamO全國學科電競大賽」，於2020年舉辦，
累計超過**6,400**名學生報名。

註：參與人次計算累計至2020/3/6

培養體育人才，為台灣打造明日之星

國泰長期支持並培育體育選手，除提升國人健康的意識之外，也邀請旅外球員傳承經驗，讓懷有夢想的人，作為標竿學習對象，逐夢踏實。

新星發掘

希望之光 WISH體育計畫
為鼓勵學童提升體育運動競技能力，2019年贊助大內國中舉重訓練隊及竹山高中曲棍球隊，從基層學子開始培育，替未來做足準備。

第九屆國泰世華旭村盃全國少年暨青少年足球邀請賽
鼓勵台灣足球邁向國際，全台32隊參與比賽，並協助整合行銷，透過大眾媒體宣傳數位媒體曝光數近245萬次，成功引發社會關注。

職業培養

國泰女桌
成立18年；現役球員共35位，社會組球員代表中華隊勇奪2019年團體世界盃桌球賽季軍、並代表國家隊取得2020東京奧運參賽資格。

國泰產險鐵人隊
2019年培力20位隊員參與國內外共11場賽事，共獲得19座冠軍、20座亞軍及10座季軍，對內舉辦4場員工有氧瑜珈慢跑活動，共234員工參與。

國泰女籃
成立50周年；2019年共61位球員，於WSBL(女子超級籃球聯賽)已蟬聯26連霸。

青年紮根

國泰青年節-高中3對3籃球賽
舉辦6區初賽及1場總決賽，報名人數約3,800位。

國泰NBA3x
全台大專院校學生的三對三籃球賽，2019年新增高中組，共舉辦6場預賽，邀請NBA球星來台傳遞籃球知識及技能。

經驗傳承

國泰真殷雄-陳偉殷棒球訓練營
累積8年辦理，2019年於台南嘉南藥理大學舉辦，陳偉殷將MLB經驗傳承給大專院校學生，落實台灣學生棒球推廣，總計10所大學、60名乙組選手參加。

國泰夯棒球MY WAY林子偉棒球精進計畫
旅美好手林子偉與學童傳授揮棒打擊及守備等基礎知識，連續3年走訪偏鄉，2019年更邀請台中市的偏鄉部落-自由國小棒球隊參與課程，讓學童近距離學習國際級球技和林子偉堅持不放棄的精神。

國泰棒球嘉年華會
王維中帶領曾仁和及宋文華，與台中二中及逢甲大學棒球隊共42位球員交流。邀請台中力行國小及向上國中棒球隊參與「棒球防護小教室」。

國泰豪小子-林書豪籃球訓練營
在台北和平籃球館舉行，來自全台各地6-12歲共60位學員接受林書豪兩天指導。另與台大葉丙成教授舉辦座談會，分享學習路上的心得及如何在興趣跟學業之間取得平衡，約456人參與。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

公益策略三 | 藝術文化

社會議題
現代生活匆忙，無從留意生活的美

國泰作法
國泰長期推動藝術活動，邀請民眾參與藝術

藝術，即生活

創造接觸

國泰全國兒童繪畫比賽(兒童)
- 已舉辦44屆，全台規模最大兒繪比賽
- 2019年共71,287位參賽

新世紀潛力畫展(青年)
- 為台灣美術界發掘新生代藝術家，已累計舉辦19屆
- 2019年共229位參賽

國泰藝術節 (大眾)
- 地表最大戶外舞蹈活動-雲門戶外公演，吸引超過220萬人觀賞
- 每年校園社區巡迴12場，連續推動20年，2019計約8,500人次參與

提供平台

國泰人壽概念店
邀請樂山教養院心智障礙者的藝術創作於店內展示，義賣品收入10,260元、志工16人次

國泰世華藝術中心
- 舉辦7檔畫展，並力邀台灣知名藝術家，舉辦《愛與希望ー愛心藝術家公益畫展》公益收入捐至大樹計畫
- 舉辦9場藝術講堂

國泰產物藝術品綜合保險
- 2019年簽單保費484萬元
- 2019年簽單件數310件

國泰世華銀行打造藝術銀行
- 約126萬本藝術存摺
- 將本土藝術家之作品印製約5.3萬份藝術桌曆贈予客戶

國泰藝術節-國泰辦桌，雲門出菜

國泰連續24年贊助雲門舞集，雙方攜手舉辦國泰藝術節，藉由校園、社區或大型戶外公演等活動，讓國人得以近距離免費欣賞雲門專業舞者的美妙律動之外，更陪伴台灣一同走過許多風雨，凝聚民眾向心力。2019年國泰與雲門全新推出，將跨出劇場以公共文化空間為起點把舞蹈帶入美術館、社區與縣府大廳，讓公共場域也能是舞者的舞蹈空間，邀請客戶及民眾近距離欣賞及一起互動，10場活動約8,500人次參與。

2019年戶外公演為雲門藝術總監林懷民最後一次率團戶外公演告別作

特從台中至南投參與的民眾說：「藝術人文是先進國家動要指標，國泰願意跟雲門攜手合作，讓台灣的軟實力被看見，發自內心的幫他們按讚！」

霖園生活講座30年 邀林懷民談雲門歲月

第600場霖園生活講座，特邀林懷民以「鄉下孩子的江湖行」為題，分享創辦雲門的心路歷程。

公益策略四 | 環境友善

社會議題
經濟發展忽略環境保護

國泰作法
國泰將環境友善意識融入業務推動流程

種下希望的樹苗，打造未來林蔭

近年極端氣候變遷，生態保育議題為各國所重視。國泰慈善基金會貫徹集團大樹精神，實踐企業及社會永續發展的理念，長期投入綠化社區的環境關懷活動，並響應政府節能減碳政策，於活動中推廣集團行動保險服務流程。2019年於樹林、竹山與金山、基隆共舉辦4場植樹活動，種下約9,300棵樹；並於宜蘭縣頭城鎮清除620公斤的小花蔓澤蘭，還給台灣原生植物一個合適的生長空間，以實際綠色行動，守護我們美麗的家園。

主辦單位-國泰人壽蔡武俊經理

透過參與種下一棵棵希望種子，讓人文和生態接軌，校園呈現欣欣向榮景象，讓樹林高中成為新北市最美麗的原生植物生態學校。

合作伙伴-台灣原生植物保育協會

感謝所有人的熱心支持，將珍貴的原生樹苗種植在安全的校園裡，使物種得以保留。

碳為觀止高峰會，紮根學生環境保護意識

環境教育為教育部12年國教中相當重要的課程，也是國泰人壽永續校園計畫中關注的議題之一，為推動「生活減碳」，與社會創新企業玩轉學校合作，讓學生在遊戲情境裡，透過扮演領導者，學習換位思考及為決策負責，以新的角度看待減碳議題，對環境保護的重要性有更深的認識，活動推廣至19所學校，共725名師生參與及93位業務同仁參與。

參與學生改變的行動
可持續**2.52**年

90%
學員認同國泰在減碳上的努力

響應「世界地球日」，推廣綠色減碳業務

國泰世華銀行連續兩年贊助國家地理頻道「世界地球日路跑活動」，今年號召超過20,000人參與活動，為環境保護盡心力。為提升民眾對於氣候變遷的重視，國泰世華銀行獨家贊助《危險星球》節目，呈現野生動物如何面對嚴峻的生存考驗及困境，並透過Facebook宣傳共觸及139,912人。2020年計畫持續贊助此活動，並整合推廣國泰世華銀行綠色減碳業務，邀大眾以行動發揮影響力。

國泰世華銀行董事長帶領同仁身體力行參加世界地球日路跑。

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

國泰金控2019年重大主題邊界

涉入程度： ★直接衝擊 ▲因商業關係產生的衝擊

國泰2019年重大主題	價值鏈			
	上游 供應商	自身營運 金控暨旗下子公司	下游 客戶	下游 產業投資
營運績效		★	▲	
公司治理		★		
法令遵循		★		
風險管理		★		
資訊安全		★	▲	
責任投資與放貸		★	▲	▲
綠色金融		★	▲	▲
人口結構變遷		★	▲	▲
數位金融		★	▲	
客戶關係管理		★	▲	

自然資源資本附註補充表

能源

- 能源活動數據採用ISO 14064-1:2018進行盤查，並經過第三方查驗機構查核。
- 係數來源採用環保署溫室氣體排放係數管理表(6.0.4)進行計算。

溫室氣體盤查

- 減碳目標設定以2016為基礎年，主要原因為盤查範疇達100%。
- 2018年溫室氣體盤查採用ISO 14064-1:2018新版本標準，2017年以前採用ISO 14064-1:2006。2018年委由SGS外部驗證機構進行查驗，2019年委由BSI進行查驗。因新版之名詞定義與舊版不同，類別1為範疇1，類別2為範疇二，類別3~5為範疇三。
- 類別一的燃料使用並無包含煤炭及褐煤。
- 溫室氣體盤查種類包含二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化碳、六氟化硫、三氟化氮，然國泰為非製造業，僅二氧化碳為重大排放源，其他氣體及浮塵粒子僅微量排放。
- 類別三-運輸排放為包含上游採購運輸(保險原物料採購)、下游配送運輸(保單寄送)。
- 類別三-商務差旅排放量為全集團搭乘航空及高鐵碳足跡，並通過第三方單位查證。航空排放依循國際民航組織ICAO資料及台灣高鐵(34g CO2e/每人-每公里)計算。
- 類別四-營運廢棄物2018年為國泰金控及子公司之生活廢棄物、資源回收量及廚餘量依循ISO 14064-1:2018標準計算之碳排放量。
- 其碳排放量為信用卡、產品使用階段及產品終期排放之數據。

水資源

2019年採用ISO 14064-1盤查方法進行計算並經過BSI查驗。2018年水盤查採用ISO 14046水盤查標準，並委由SGS查驗，2017、2016數據皆經過會計師確信。依據重大性進行直接用水盤查，並無地下水、鹽水引用、再生用水、製程用水、冷卻水及工業廢水等用水情形。

廢棄物

國泰為金融服務業，廢棄物種類僅包含民生廢棄物及一般資源回收物，並無包含危害性廢棄物等。

國泰金控2019年企業社會責任報告書確信項目彙總表

編號	標的資訊	適用基準	頁碼
1	2019年國泰金控正職員工共計47,223人，非正職員工共282人	國泰金控集團2019年底在職的正職及非正職員工人數總和。	58
2	「員工教育訓練時數表」中2019年總計平均受訓時數。	國泰金控集團2019年員工參加內外部機構培訓活動總訓練時數除以 2019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。	66
3	「員工教育訓練時數表」中2019年人均受訓成本。	國泰金控集團2019年員工進修及訓練費用支出總和除以2019年底在職員工人數總和。 員工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) 。	66
4	「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊」中2019年非擔任主管職務之全時員工之加權平均人數、薪資平均數及薪資中位數。	請詳內文。	67
5	「男女年薪比較表(男: 女)」中2019年度正職員工之男女年薪比例。	員工：係指在企業監督下為企業提供勞務之個人（不論本國籍或外籍人士），尚不包含與企業僅具承攬關係者、業務外包或人力派遣者；亦不包含董監事。各級員工之男女年薪比例統計僅包含國泰金控集團2019年度曾經在職的正職員工。 各級定義：「高階主管」同金控副總(含)以上主管，「中階主管」同金控協理級主管，「基層主管」同金控經理級主管，「一般人員」係指未擔負管理其他員工或單位之行政責任者，包含無帶人之專案經理。 年薪：基本薪資加報酬。 男女年薪比例：係指將該級男性之平均年薪化作100的基準下計算比率，例如100:88(即男性為100 女性為88)。	61
6	「缺勤統計表」中2019年缺勤日及缺勤率。 若考量保險業務人員，則缺勤日為183,747天，及缺勤率為1.56%。	請詳內文。	71
7	「新進人員統計表」中按性別及年齡層之2019年新進員工人數及比率。	國泰金控集團新進員工人數：2019年度新進正職員工依結束日於人資系統內之性別及年齡分類統計總和。 國泰金控集團新進人員比例：國泰金控集團新進員工人數除以國泰金控集團2019年底正職員工人數總和。	63
8	「離職統計表」中按性別及年齡層之2019年離職員工人數及比率。	國泰金控集團離職員工人數：截至2019年度結束日之離職正職員工依結束日於人資系統內之性別及年齡分類統計總和。 國泰金控集團離職率：國泰金控集團離職員工人數除以國泰金控集團2019年底正職員工人數總和。	68
9	2019年間達EP規範須揭露狀態(Financial Close-簽約可撥貸)共有2件，包含赤道風險分級A類1案與C類1案。	2019年度國泰世華銀行依EP規範達須揭露狀態(Financial Close-簽約可撥貸) 之專案融資類案件總和及類別。	40
10	2019年全年企金授信案已結案件數共9,043件，因客戶涉及ESG要點檢核事項(如屬於敏感產業、汙染議題、誠信經營等)，呈報敘明擬承作或維持往來理由的案量計320件，另因負責人誠信問題婉拒往來1件；現有案戶覆審總件數3,148件，發現涉及ESG檢核事項(如：汙染議題、誠信經營等)，以文書敘明維持往來理由持續貸後管理計88件。	1.企金新授信案件：2019年度簽報書系統中企金授信已結案件數，及涉及ESG要點檢核事項之呈報案件數總和。 2.企金現有戶覆審案件：2019年度企金融授信覆審系統之案件數，及涉及ESG要點檢核事項之呈報案件數總和。	40

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

編號	標的資訊	適用基準	頁碼
11	2019年國泰人壽檢視全部具潛在風險之投資標的，包括上市櫃股權投資標的(Listed Equity)、公司債及金融債投資標的(Fixed Income: Non-corporate Bond & Corporate Bond)共計246件。	國泰人壽ESG風險審核案件數是依據2019年度國泰人壽之投資標的執行過ESG風險審核流程之案件總數進行統計。	39
12	2019年基礎建設投資/放貸總金額達新台幣6,586億元。	國泰金控及旗下子公司基礎建設投資/放貸判定方式有下列二種： 1.產業分類屬交通、公用設施、社會住宅、環境整治設施等類別。 2.公司營業項目屬上述類別。 基礎建設投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司 2019 年度財務系統記錄之帳面價值計算總和；基礎建設放貸係採用原始放貸金額扣除回收金額之放貸餘額計算總和。	42
13	2019年低碳投資/放貸總金額達新台幣1,652億元。	國泰金控及旗下子公司低碳投資/放貸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(高效能) 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 2019 年度財務系統記錄之帳面價值計算總和；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總和。	42
14	2019年高齡與健康投資/放貸總金額達新台幣4,156億元。	國泰金控及旗下子公司高齡與健康投資/放貸判定方式有下列二種： 1.產業分類屬高齡與健康產品及服務產業、設施供應等類別。 2.公司營業項目屬上述類別。 高齡與健康投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司 2019 年度財務系統記錄之帳面價值計算總和；高齡與健康放貸係採用原始放貸金額扣除回收金額之放貸餘額計算總和。	45
15	2019年社區與金融包容性投資/放貸總金額達新台幣92億元。	國泰金控及旗下子公司社區與金融包容性投資/放貸判定方式有下列二種： 1.產業分類屬教育、微型金融等相關產業。 2.公司營業項目屬上述類別。 社區與金融包容性投資標的包含股權投資、債權投資，均按各子公司2019年度財務系統記錄之帳面價值計算總和；社區與金融包容性放貸係採用原始放貸金額扣除回收金額之放貸餘額計算總和。	47
16	2019年度在國內核貸118座太陽能電站，總裝置容量達39,567.07KW	1.太陽能發電站：2019年度，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：2019年度，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。	43
17	「公益支出」中2019年度公益支出金額	依G4金融服務業行業揭露定義，統計2019年國泰金控集團公益現金捐贈與公益推廣活動支出總額。	89
18	2019年度志工時數96,284小時	2019年度登錄於志工存摺系統之時數。	90

GRI準則內容索引

一般揭露

GRI 準則	適用基準	對應章節	頁碼
GRI 102 一般揭露 2016	102-1 組織的名稱	關於本報告書	00
	102-2 活動、品牌、產品與服務	營運績效	21
	102-3 總部位置	關於本報告書	00
	102-4 營運據點	GRI對應/營運績效	11/21
	102-5 所有權與法律形式	關於本報告書	00
	102-6 提供服務的市場	營運績效	21
	102-7 組織規模	關於本報告書/營運績效	00/21
	102-8 員工與其他工作者的資訊	員工組成與多元包容	58
	102-9 供應鏈	永續採購	81
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	N/A，組織與其供應鏈未有重大改變	-
	102-11 預警原則或方針	風險管理與內部控制	27
	102-12 外部倡議	永續金融的領導者	16
	102-13公協會的會員資格	誠信經營	31
	102-14 決策者的聲明	董事長的話	02
	102-15 關鍵衝擊風險及機會	風險管理與內部控制	27
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	關於本報告書/國泰永續四大主軸與SDGs回應/公司治理	00/08/24
	102-17 倫理相關之建議與關切事項的機制	誠信經營	31
	102-18 治理結構	國泰企業永續(CS)委員會/公司治理	06/24
	102-22 最高治理單位與其委員會的組成	董事會多元性	24
	102-24 最高治理單位的提名與遴選	董事會專業性、獨立性	24
	102-28 最高治理單位的績效評估	董事會運作及績效評估	25
	102-30 風險管理流程的有效性	風險管理與內部控制	27
	102-33 溝通關鍵重大事件	企業永續議題重大性分析	10
	102-40 利害關係人團體	利害關係人議合	10
	102-41 團體協約	N/A，未有進行團體協約	-
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合	10
	102-43 與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合	10
	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	10
	102-45合併財務報表中所包含的實體	GRI對應	11
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	GRI對應/永續影響力	11/14
	102-47 重大主題表列	企業永續議題重大性分析	10
	102-48 資訊重編	N/A，未有資訊重編	-
	102-49 報導改變	企業永續議題重大性分析	10
	102-50 報導期間	關於本報告書	00
	102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	00

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

GRI 準則	適用基準	對應章節	頁碼
GRI 102 一般揭露 2016	102-52 報導週期	關於本報告書	00
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	00
	102-54 依循GRI準則報導的宣告	關於本報告書	00
	102-55 GRI內容索引	附錄	96
	102-56 外部保證/確信	關於本報告書	00

重大主題

GRI 準則	適用基準	對應章節	頁碼
經濟績效			
GRI 103 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	GRI對應/國泰金控2019年重大主題邊界	11/96
	103-2 管理方針與其組成部分	財務與誠信資本永續願景/營運績效/自然資源資本	20/21/72
	103-3 管理方針的評估	營運績效/自然資源資本	21/72
GRI 201 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	營運績效	21
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	自然資源資本	72
間接經濟衝擊			
GRI 103 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	GRI對應/國泰金控2019年重大主題邊界	11/96
	103-2 管理方針與其組成部分	永續金融的領導者/智慧資本	16/34
	103-3 管理方針的評估	永續金融的領導者/智慧資本	16/34
GRI 203 間接經濟衝擊2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	責任投資與放貸	38
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	永續影響力	14
反貪腐			
GRI 103 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	GRI對應/國泰金控2019年重大主題邊界	11/96
	103-2 管理方針與其組成部分	財務與誠信資本永續願景/ 法令遵循	20/31
	103-3 管理方針的評估	法令遵循	31
GRI 205 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	法令遵循	31
客戶隱私			
GRI 103 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	GRI對應/國泰金控2019年重大主題邊界	11/96
	103-2 管理方針與其組成部分	社會關係資本永續願景/守護客戶個資安全	84/88
	103-3 管理方針的評估	守護客戶個資安全	88
GRI 418 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	守護客戶個資安全	88

GRI 準則	適用基準	對應章節	頁碼
社會經濟法規遵循			
GRI 103 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	GRI對應/國泰金控2019年重大主題邊界	11/96
	103-2 管理方針與其組成部分	財務與誠信資本永續願景/法遵風險系統化循環管理	20/31
	103-3 管理方針的評估	法遵風險系統化循環管理	31
GRI 419 社會經濟法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	法遵風險系統化循環管理	31
產品組合			
GRI 103 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	GRI對應/國泰金控2019年重大主題邊界	11/96
	103-2 管理方針與其組成部分	智慧資本永續願景/綠色金融/普惠金融	36/42/47
	103-3 管理方針的評估	綠色金融/普惠金融	42/47
G4 行業指引金融服務業	FS7各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	普惠金融	47
	FS8各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	責任投資與放貸/綠色金融	38/42
股權擁有者			
GRI 103 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	GRI對應/國泰金控2019年重大主題邊界	11/96
	103-2 管理方針與其組成部分	智慧資本永續願景/責任投資與放貸	36/28
	103-3 管理方針的評估	責任投資與放貸	38
G4行業指引金融服務業	FS11與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比	責任投資與放貸	38

自訂重大主題

GRI 準則	適用基準	對應章節	頁碼
公司治理			
GRI 103 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	GRI對應/國泰金控2019年重大主題邊界	11/96
	103-2 管理方針與其組成部分	財務與誠信資本永續願景/公司治理	20/24
	103-3 管理方針的評估	公司治理	24
風險管理			
GRI 103 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	GRI對應/國泰金控2019年重大主題邊界	11/96
	103-2 管理方針與其組成部分	財務與誠信資本永續願景/風險管理與內部控制	20/27
	103-3 管理方針的評估	風險管理與內部控制	27
資訊安全			
GRI 103 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	GRI對應/國泰金控2019年重大主題邊界	11/96
	103-2 管理方針與其組成部分	財務與誠信資本永續願景/ 資訊安全	20/30
	103-3 管理方針的評估	資訊安全	30

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

聯合國全球盟約對照表

人權

企業應支持並尊重國際公認的人權 P56, 61
對應章節
員工組成與多元包容、人權保障

保證不與踐踏人權者同流合汙 P58, 61
對應章節
員工組成與多元包容、人權保障

在企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權 P61, 67
對應章節
人權保障、員工幸福與健康職場

勞工標準

消除一切形式的強迫和強制勞動 P61
對應章節
人權保障

確實廢除童工 P58
對應章節
員工組成與多元包容

消除就業和職業方面的歧視 P58, 61
對應章節
員工組成與多元包容、人權保障

環境

企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰 P72
對應章節
自然資源資本

採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法 P72
對應章節
自然資源資本

鼓勵開發和推廣環境友好型技術 P42
對應章節
綠色金融

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 P27, 31
對應章節
風險管理與內部控制、誠信經營

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」

整體

作業辦法第三條 P10
主要議題
企業社會責任報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。
對應章節
企業永續議題重大性分析

環境

作業辦法第四條 P42
主要議題
各經營業務為創造環境效益所設計之產品與服務。
對應章節
綠色金融

作業辦法第四條 第1項第四款第(二)目 P72
主要議題
企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。
對應章節
自然資源資本

社會

作業辦法第四條 P45, 47
主要議題
各經營業務為創造社會效益所設計之產品與服務。
對應章節
樂齡金融、普惠金融

員工

作業辦法第四條 第1項第四款第(二)目 P58, 67
主要議題
企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。
對應章節
員工組成與多元包容、員工幸福與健康職場

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	56
勞動實務	人力資本	56
環境	自然資源資本	72
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	82
社區參與及發展	社會關係資本	82

永續會計原則(SASB)

分類	報告書對應章節	頁碼
環境	自然資源資本	72
社會資本	人力資本、社會關係資本	56, 82
人力資本	人力資本	56
領導與治理	財務與誠信資本、自然資源資本	18, 72
商業模式與創新	智慧資本	34

編碼	會計指標	對應資訊
SASB–保險業 2018		
FN-IN-270a.1	向新/舊客戶行銷和傳達保險產品訊息，而產生相關法律訴訟所造成的損失總額 (因販售商品而產生的法律費用金額)	國泰人壽：資訊公開-其他記載事項-經主管機關處分事項 https://bit.ly/3fqi7eo
FN-IN-270a.2	客訴率	國泰產險官網資訊公開-業務概況/申請評議率 https://bit.ly/2Z7TOw9
FN-IN-270a.3	客戶保留率	2019年第四季法說會 (P.29) 國泰人壽-重要經營指標: 繼續率 https://bit.ly/3dn6vag
FN-IN-270a.4	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	· 2019年國泰金控年報：(五)對產品與服務之顧客健康與安全、客戶隱私、行銷及標示，公司是否遵循相關法規及國際準則，並制定相關保護消費者權益政策及申訴程序？(P.74) https://bit.ly/2Zchv6C · 2019年國泰產險自行遵循PSI揭露報告-構面五：銷售與推廣(P.10) https://bit.ly/3dYISoV · 國泰產險官網資訊公開-公司治理/16.申訴處理制度-16. 國泰產險消費爭議處理程序 https://bit.ly/2Ta5YAD
FN-IN-410a.1	按產業別或資產類別區分的總投資資產	· 2019年第四季法說會(P.24)國泰人壽-資產配置 https://bit.ly/2AEfsy1 · 國泰產險官網資訊公開-財務概況/資金運用表 https://bit.ly/2ZaCKFD
FN-IN-410a.2	說明將ESG因素納入投資管理流程和策略的方法	· 國泰金控2019 企業社會責任報告書-智慧資本(P.34) · 2019年國泰產險自行遵循PSI揭露報告-構面六：投資管理(P.11) https://bit.ly/3dYISoV · 國泰產險官網資訊公開-公司治理/24. 國泰產險投票情形揭露報告 https://bit.ly/2AvhccA · 國泰產險官網資訊公開-公司治理/26. 國泰產險盡職治理報告 https://bit.ly/2X1X0GR
FN-IN-410b.1	與能源效率和低碳技術有關的淨保費收入	國泰金控2019 企業社會責任報告書-智慧資本：綠色金融(P.42)
FN-IN-410b.2	討論產品和/或產品功能，以鼓勵健康，安全和/或對環境負責的行為和/或行為	· 國泰金控2019 企業社會責任報告書-智慧資本(P.34) · 2019年國泰產險自行遵循PSI揭露報告-構面三：商品與服務(P.6-8)、構面七：客戶與供應商(P.12) https://bit.ly/3dYISoV

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話

永續獎項與肯定

永續亮點與突破

企業永續管理

永續金融的領導者

1 財務與誠信資本

2 智慧資本

3 人力資本

4 自然資源資本

5 社會關係資本

附錄

編碼	會計指標	對應資訊
FN-IN-450a.3	說明將環境風險納入(1)個別承銷流程和 (2)公司層面風險和資本充足率管理中的方法	· 國泰人壽 2019 CS報告書-C永續承諾-倡議支持 擴大影響(P.15) (1)個別承銷流程 · 2019年國泰產險自行遵循PSI揭露報告-構面二：風險管理與核保(P.4) https://bit.ly/3dYISoV · 國泰產險官網-企業永續/永續治理/風險管理-ESG風險辨識及評估 https://bit.ly/2Z7teDr (2)公司層面風險和資本充足率管理中的方法 · 2019年國泰產險自行遵循PSI揭露報告-構面二：風險管理與核保(P.5) https://bit.ly/3dYISoV · 國泰產險官網-企業永續/永續治理/風險管理-氣候/巨災風險管理機制 https://bit.ly/2yWALdE
FN-IN-550a.1	按類別區分衍生性金額商品的曝險程度： (1)非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度； (2)向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值；以及 (3)中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	· 國泰人壽保險股份有限公司及子公司 合併財務報告暨會計師查核報告民國108及107年度(P.48) 八、透過損益按公允價值衡量之金融工具 https://bit.ly/2z5heYf · 國泰世紀產物保險股份有限公司及子公司 合併財務報告暨會計師查核報告民國108及107年度(P.38) 七、透過損益按公允價值衡量之金融工具 https://bit.ly/2Tbtk9l
FN-IN-550a.3	描述系統性非保險活動與資本風險和流動性風險的管理方法	· 國泰人壽保險股份有限公司及子公司 合併財務報告暨會計師查核報告民國108及107年度(P.135-136) 3、流動性風險 https://bit.ly/2z5heYf · 國泰世紀產物保險股份有限公司及子公司 合併財務報告暨會計師查核報告民國108及107年度 流動性風險（P.78-79） https://bit.ly/3fUTmqY
FN-IN-000.A	有效保單數量(按細分)：(1)財產和人員傷亡；(2)人身保險；(3)assumed reinsurance (轉再保)	· 國泰產險官網資訊公開-業務概況-各險別保費收入/自留保費 https://bit.ly/3cHdUkL · 國泰產險官網資訊公開-業務概況/各險別分出再保業務概況 https://bit.ly/3dT4BOM

SASB– 商業銀行 2018

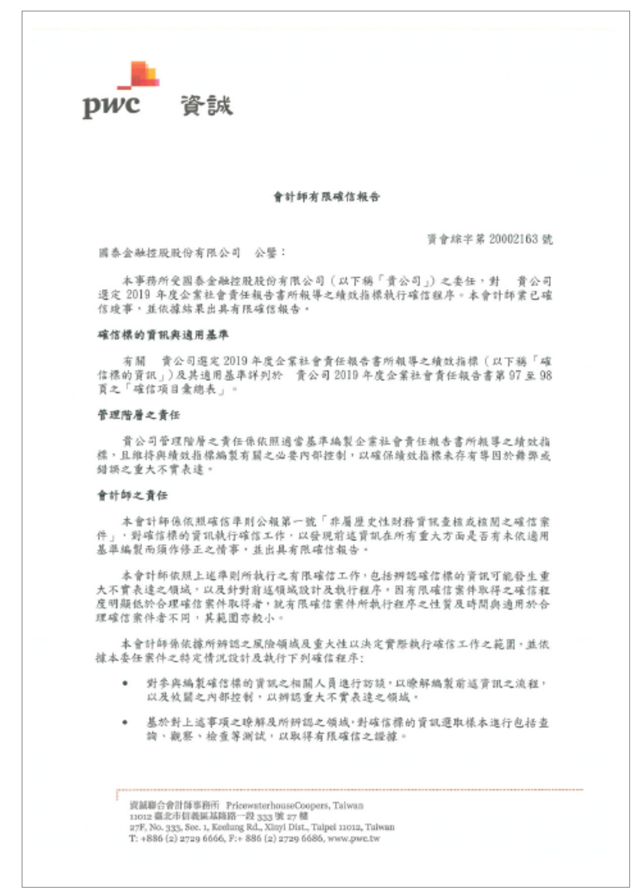
編碼	會計指標	對應資訊
FN-CB-230a.2	描述識別和解決資訊安全風險的方法	國泰金控2019 企業社會責任報告書-財務與誠信資本:資訊安全 (P.30)
FN-CB-240a.1	符合旨在促進小型企業和社區發展的計劃的未償還貸款的(1)件數和(2)金額	國泰金控2019 企業社會責任報告書-智慧資本:普惠金融(P.47)
FN-CB-210a.1	商業和工業信用風險，按行業	國泰世華銀行2019年第四季財務報告 (P.109) (5)信用風險集中情形 A.產業別 https://bit.ly/2WCsHaG
FN-CB-210a.2	描述在信用分析中納入環境，社會和治理(ESG)因素的方法	國泰金控2019 企業社會責任報告書- (1)永續金融的領導者 (P.16) (2)智慧資本:責任投資與放貸 (P.38)
FN-CB-510a.2	說明吹哨者的政策及程序	國泰金控官網-公司治理- 相關規章辦法「國泰金融集團檢舉制度」 https://bit.ly/2LBi3uQ
FN-CB-550a.1	全球系統重要性銀行(G-SIB)得分，按類別	國泰世華銀行不是G-SIB，屬D-SIBs (Domestic Systemically Important Banks)，故此指標不適用。
FN-CB-550a.2	說明如何將強制性和自願性壓力測試結果納入資本充足率計劃、長期公司戰略和其他業務活動	國泰世華銀行官網-公告專區-風險揭露專區 https://bit.ly/3dTtjyF
FN-CB-000.B	按(a)個人貸款；(b)小型企業貸款；(c)企業貸款劃分的(1)貸款件數和(2)貸款金額	2019年第四季法說會 (P.12) 國泰世華銀行-放款與存款結構-放款結構 https://bit.ly/3bDTPun

bsi.
獨立保證意見聲明書
國泰金融控股股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書

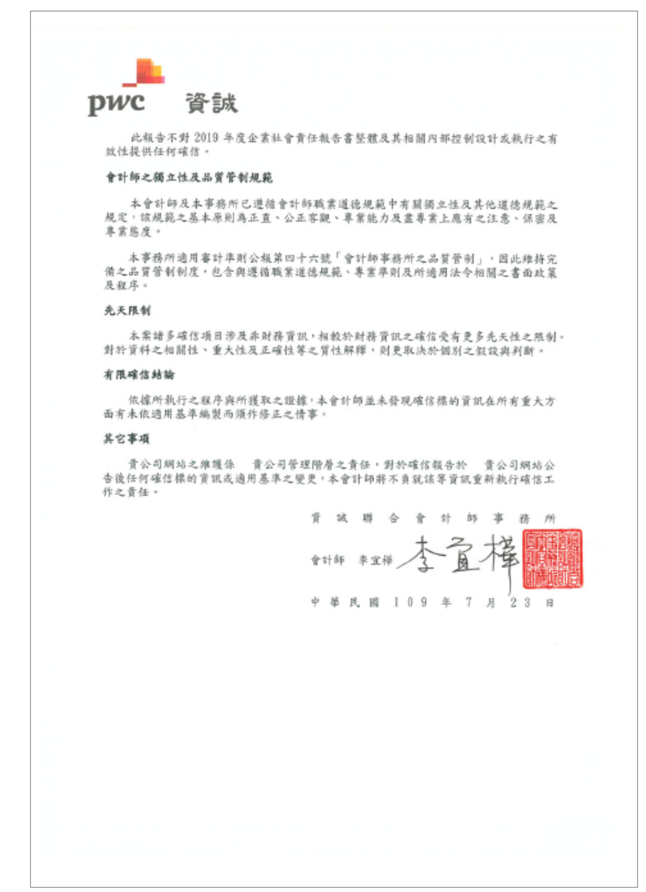
BSI 獨立保證意見聲明書

For and on behalf of BSI:
Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan
...making excellence a habit.™
AA1000 Licensed Assurance Provider
Statement No: SRA-TW-2019042
2020-05-29

BSI 獨立保證意見聲明書


pwc 資誠
會計師有限確信報告

會計師有限確信報告

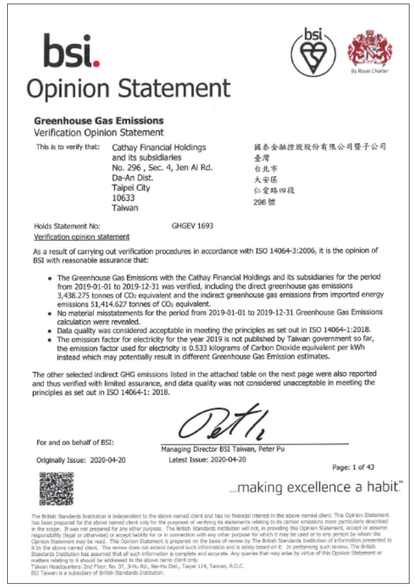

pwc 資誠

會計師有限確信報告

國泰金控
Cathay Financial Holdings

董事長的話
永續獎項與肯定
永續亮點與突破
企業永續管理
永續金融的領導者
1 財務與誠信資本
2 智慧資本
3 人力資本
4 自然資源資本
5 社會關係資本
附錄

ISO 20400: 2017 永續採購



溫室氣體盤查

ISO 14001環境管理系統證書

ISO 50001能源管理系統證書

國泰金控
Cathay Financial Holdings

PRINTED WITH SOY INK

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。