



国泰世华银行

Cathay United Bank

国泰世华银行（中国）有限公司

2021 年度企业社会责任报告



国泰世华银行

Cathay United Bank

目录

报告编制说明	3
银行简介	4
一、维护股东合法权益，公平对待所有股东	6
二、助力员工成长，关爱员工身心	6
三、支持绿色信贷，响应普惠金融	7
四、倡导绿色办公，积极参与社会公益	9
五、紧紧抓牢防疫重点，加强构筑抗疫屏障	11
六、践行企业社会责任，积极投身精准扶贫工作	11
七、母行社会责任介绍	12



国泰世华银行

Cathay United Bank

报告编制说明

本报告是国泰世华银行(中国)有限公司(以下简称“我行”)自2018年9月起发布的第四份年度社会责任报告,重点披露我行在开展金融服务的基础上,助力经济、社会、环境协调发展的相关信息。

报告组织范围:本报告包括国泰世华银行(中国)有限公司及其各分支机构。

编制原则:报告编写依据了中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、《上海银行业金融机构企业社会责任指引》,部分内容参考了全球报告倡议组织(GRI)的《可持续发展报告指南》的框架。



国泰世华银行

Cathay United Bank

银行简介

自 2010 年进驻大陆市场以来，国泰世华银行上海分行始终把服务台商和服务中小企业作为长期发展的根基所在，不断提升服务水平、资产质量和盈利能力，着力打造品牌特色和综合化一站式服务体系。在深耕大陆市场 8 年后，我行业务牌照基本齐全，规章制度不断完善，经营策略日渐清晰，战略方向更加明确。依托良好的外部政策环境，国泰世华银行（中国）有限公司于 2018 年 9 月正式对外营业，成为了自 2010 年来上海地区首家拟分行转法人行的外资银行，这不仅对上海银行业机构是一个新的突破，对我行自身的发展意义尤其重大。

2021 年，是我国现代化建设进程中具有特殊重要性的一年，是“十四五”规划的开局之年，我行坚持稳中求进的总基调，立足新发展阶段，秉持服务台商和小微企业的初心，坚守本源，围绕“服务实体经济、防范金融风险、深化金融改革”三大任务，积极服务经济社会发展，在产品创新、渠道共享等方面，为更多企业提供了更为全面、更高质量的综合金融综合服务。未来，在机构布局上，我行将依托对外开放新格局的发展机遇，紧跟粤港澳大湾区、北部都会区的相关政策，进一步延伸我行金融服务范围，为我行寻求更广阔的市场发展空间，更好地体现“服务台商、服务实体”之宗旨。在业务范围上，为更好地服务实体经济、实现更长远的发展目标、进一步提升综合实力，在紧抓存款、拓展渠道的同时，研拟普惠新模式，为客户提供更全面的金融服务。希望凭借创新的金融产品、优质的客户服务、稳健的经营风格以及敢于承担的社会责任感，为经济、社会与环境的可持续发展做出我行应有的贡献。

我行主要获奖记录有：

- 2021 年获得中国银行业协会“定点帮扶单位杰出贡献奖”
- 2021 年在人民银行统计分析工作中荣获三等奖
- 2021 年获上海市银行外汇及跨境人民币业务自律机制 2021 年最佳规范执行力奖
- 2021 年获得中诚信债项评级 AA+，获得 S&P 评级 BBB+
- 2021 年青岛分行获得中国人民银行青岛市中心支行反洗钱处表扬函
- 2020 年获得 2019 年度小微金融创新案例评选活动“表彰奖”
- 2020 年由中诚信国际信用评级授予我行 AA+ 主体信用评级，评级展望稳定
- 2020 年荣获中国银行业协会发布的“银行业金融机构助力脱贫攻坚典型案例”之称誉
- 2020 年获得中国红十字会颁发的奉献奖章，表彰我行对中国红十字会新冠肺炎疫情防控工作作出的重要贡献



国泰世华银行

Cathay United Bank

- 2020年7-9月深圳分行连续3个月获得中国人民银行深圳中心支行普惠小微贷款增速第一名
- 2019年上海分行辖下自贸支行获得该年度小微金融创新案例评选活动“表彰奖”
- 2019年获得中国少年儿童文化艺术基金会颁发的荣誉证书
- 2018年度获得上海市台湾同胞投资企业协会颁发的“2018年度优秀台资企业”奖项
- 2018年成为了上海市发布的第九批自贸区金融创新案例



我行 2021 年社会责任具体履行情况如下：

一、维护股东合法权益，公平对待所有股东

2021 年，我行持续推进公司治理建设，推动银行依法合规、稳健发展。以全行战略规划为指引，根据《健全银行业保险业公司治理三年行动方案(2020-2022 年)》相关要求，进一步完善了组织架构、职责边界、决策规则和程序。积极践行企业公民社会责任，进一步强化风险管理和内部控制，加强案防工作，严控案件风险。

一是充分发挥董监事的作用，持续提升公司治理水平，确保银行合规、稳健、持续、快速发展，为股东赢取回报，为社会创造价值。

二是主动持续进行信息披露，增强公司治理和经营的透明度。不断提高信息披露的标准和质量。

三是为董监事履职创造更多条件，进一步提升高管与董监事沟通机制。

四是完善董事会项下各专业委员会职能，提高专委会的权威和效能。各专委会加强对战略实施、风险控制、内外部审计等的监测和评估，进一步确保和评估银行价值观和战略的准确实施。

二、助力员工成长，关爱员工身心

我行建立了公平、高效的人才管理机制，助力员工成长，员工自我价值的实现是推动银行发展的根本动力，银行的发展依赖于全体员工的共同努力。

一是做好人才梯队建置，优化人力结构配比，突出重点，发展关键人才，为我行的长远发展打好基础。注重人才的人员流入的品质，扩展与丰富管培生项目，提高整体管培生的专业素质与沟通能力，以进一步提升我行整体业务能力。

二是分层设计培训分类，注重业务人员的全面培训、管理人员的能力培训、专业人才的特长培育。完善人员防控规范，丰富管理手段，并推动奖惩并蓄的综合管理模式，突出轮岗强休在重要岗位人员管理上的重要性。

三是强化数位培训在工作上的便利性，探索手机端的学习平台。建置专业人力资源平台，将完成人事组织、考勤休假、薪酬福利、培训管理 4 模块的开发与推广，推进数位招聘渠道与模式，并探究更深层次的数位转型方向。

四是具有一套完善的员工薪酬福利制度，包括年度调薪、晋升等，在人才保留方面起到了积极的作用，员工主动离职率在市场同业中低于平均水平。同时，我行为员工提供基本医疗保险等福利，体检项目内容丰富，充分保障了员工的应有权益。

五是积极推广我行价值观，营造良好企业文化。传输正向企业文化与核心价值观，打造优质团队，提升员工向心力。



六是合规文化建设。我行自开行以来，一直秉承“业务发展，合规先行；风险为本，勤勉尽职。”的合规精神，合规与反洗钱部每季度至少组织开展一至二场合规文化日培训，培训主题包括业务培训、重大法规宣导、反洗钱法规、可疑交易识别和报送、案件防控等，全行员工都积极参与、踊跃提问，现场气氛活跃，希望通过合规文化日的大力宣导，让每位员工清楚合规底线，不断提升全行上下的合规经营意识。

同时，我行于2018年6月开始创刊并出版《合规与反洗钱动态》期刊，开创了在华外资银行发行合规内刊的先河。目前已出版四十余期，对于行内合规反洗钱制度、业务开展中面临的合规风险、最新监管形势和政策法规要求等动态及时开展针对性的宣传培训，得到行内各层级和监管领导的一致好评。同时为配合数位化转型，创新于行内线上平台开设合规文化培训教育，自主拍摄合规短视频等，提升合规文化建设的趣味性与有效性。希望员工通过学习，充分认识到合规经营的重要性，认真落实内部规章与外部法规的各项要求，以合规助力业务发展。

三、支持绿色信贷，响应普惠金融

我行始终秉持服务台商和小微企业的初心，坚守本源，围绕“服务实体经济、防范金融风险、深化金融改革”三大任务，积极服务经济社会发展，在产品创新、渠道共享等方面，为更多企业提供更为全面、更高质量的综合性金融服务。同时，结合宏观政策导向，调整贷款行业结构，积极响应“三个不低于”要求，引导信贷资金支持普惠金融、服务实体经济，降低小微企业融资成本。同时，我行积极宣导开拓有益永续发展客户及绿色信贷案件，并在企金绩效考评中将“拓展有益永续发展客户及绿色信贷案件”纳入加分项，予以鼓励。

截止2021年12月末，我行小微企业贷款总余额占总贷款额60.82%，比2020年年末增加了35.75%。小微企业授信客户数占总授信客户数52.52%。小微企业已经是我行客群中的主要服务对象。

为善尽社会责任，适应经济环境的变化及完善实际操作，2021年度我行对《绿色信贷管理办法》进行了修订，作为我行实施绿色金融的管理依据，将全流程管控ESG及气候风险，业务单位为客户申请融资时，须了解客户是否设立了碳排放和用水量的管理政策与目标，新增将授信资金用途纳入了检核范围；附件《环境社会与永续治理风险影响评估检核表》，用于评估企业对环境敏感度，列出禁止承作产业，鼓励承做永续性产业，以促进社会的可持续发展。

2021年，我行总行及各分支行积极组织及参与了多项金融知识公益宣传活动，主要有：

1、我行总行积极响应人民银行上海分行下发的《关于做好存款保险宣传工作的通知》的要求，为更深入广泛地普及存款保险知识，帮助社会公众更准确



全面地了解存款保险制度，通过多种手段、多种方式，积极开展宣传工作。尤其是定制了一系列的宣传品，提供给各分支机构的客户经理深入社区、企业、商圈进行派发宣传。该方案获得了人民银行微信群的点名表扬，适合中小银行、外资银行借鉴。

2、我行总行于2021年6月在全行范围内组织开展本年度普及金融知识万里行活动暨“防范电信网络诈骗宣传月”活动。总行与分支机构积极联动配合，共计现场发放宣传彩页一千多份，线下渠道宣传人数达980多人，宣传活动取得良好的反响；线上渠道做到了重点客户全覆盖，特别关注非本地客户。通过本次宣传活动，我行不仅增进了公众对新型电信网络诈骗的了解，加强公众金融安全意识和风险认知能力，还提高了客户满意度，促进自身服务水平提升。为巩固此次集中教育宣传的成果，未来我行将持续普及金融知识，将常态化教育宣传贯穿至日常业务工作中，力争覆盖到更多金融消费者，履行社会责任，守护消费者安全，为营造诚信的金融消费环境贡献力量。

3、我行总行于2021年6月在全行范围内组织开展“2021年度防范非法集资宣传月”活动，组织协调各分支行共同参与本次活动以及对社会公众群体宣传防范非法集资教育，以增强人民群众对非法集资的防范意识和能力，引导大家主动远离非法集资，共同致力于建立防范和打击非法集资的良好环境。

4、我行总行参加2021年“诚信兴商”线下宣传活动，向群众普及诚信经营、合法用汇，发放宣传册及纪念品；拍摄“远离网络赌球”视频，并通过我行微信公众号进行宣传。

5、深圳分行分别于2021年3月、6月、9月开展了对外合规宣传，受众对象包括广大金融消费者，方式包括网点宣传、户外宣教、上门服务宣导、微信平台转发优质推文等，旨在提升广大金融消费者金融素养，履行社会责任。

6、青岛分行按照《青岛银保监局办公室关于印发〈辖区银行业和保险业2020年“贷动小微”专项行动方案〉》（青银保监办发〔2020〕131号）要求，围绕“愿贷”、“稳贷”、“首贷”、“优贷”、“快贷”、“助贷”、“惠贷”七个主题，逐月依次撰写专题文章，积极配合监管部门工作，共计按要求报送8篇报告及调研信息资料，为扶持小微企业建言献策。

7、青岛分行于2021年第一季度开展了“提高反诈意识 谨防年检骗局”的宣传工作。在营业大厅摆放宣传册及宣传折页，向临柜客户普及宣传反洗钱知识；通过总行微信公众号发布了洗钱风险特征、风险提示和典型案例，并组织行内积极进行微信转发，线上阅读155人次。同时组织行内一线员工学习反洗钱宣传手册内容，以便同仁走访客户过程中更好的向客户进行反洗钱风险提示和进行洗钱风险防范宣传。



8、青岛分行于2021年4月在我行官方微信公众号上发布主题为“做好个人账户分类管理 防范洗钱风险”的宣传文章，列举了支付机构与身份不明客户交易受罚、利用第三方支付平台盗取个人银行卡信息、巨额境外电信网络诈骗、虚拟货币传销洗钱等四种违法行为，用具体的案例举例其洗钱手法，并请行员在朋友圈进行转发分享，线上月度90人次，通过电子媒介，既减少了人员接触情况，又拓宽了宣传范围。

当月青岛分行还参与了中国人民银行青岛市中心支行反洗钱研究小组的《新加坡贸易融资反洗钱和反恐怖融资指引》、《IMF金融科技报告》、《新西兰FATF后续追踪报告》等文件的翻译工作。并于5月协助青岛人行完成了《台湾地区关于可疑交易报告的监管要求和各国监管处罚案例》。在交流过程中收获良多，不仅了解了反洗钱国际标准及前沿要求，还对今后分行的反洗钱工作有良好指导作用，更深刻了解监管对反洗钱工作的要求和监管方向。

9、青岛分行于2021年5月暨反洗钱主题宣传月组织了主题为“依法打击洗钱犯罪 营造良好金融环境”户外线下公益宣传活动，制作了相关宣传横幅，在青岛崂山景区对社会公众进行了反洗钱义务宣传，发放反洗钱宣传手册。通过此次活动积极向社会公众宣传反洗钱、反恐怖融资和反逃税的要求，引导公众认识危害，远离非法洗钱活动，提倡全民参与打击洗钱犯罪活动，约有30位路人取得了分行发放的反洗钱知识宣传手册。

当月，青岛分行还积极响应了人民银行青岛市中心支行“拒绝跨境赌博”宣传周活动、人民银行济南分行“开展打击治理电信网络诈骗犯罪”集中宣传月活动，除了通过面向临柜客户宣传、进企业实地宣传、进校园宣传，青岛分行行长带队在崂山北九水景区开展了为期一天的公益宣传活动，向广大游客分发宣传折页、展示带有宣传口号的横幅，以扩大我行知名度，更好地发挥我行积极作用。

10、青岛分行于2021年8月在青岛五四广场组织了户外线下公益宣传活动，主题为“提高认识 全民参与 打击洗钱犯罪活动”，积极向社会公众宣传反洗钱、反恐怖融资要求，引导公众认识危害，远离非法洗钱活动，提倡全民参与打击洗钱犯罪活动，约有120位路人取得了我分行发放的反洗钱知识宣传手册。同时在抖音上传了总行反洗钱反诈骗宣传小视频，短短两天就获得了500余次的播放量。同时组织行员进行微信转发，受众约300余人。

11、青岛分行于2021年11月开展了主题为“不忘初心办实事 全民推动反洗钱”的反洗钱知识网络竞赛宣传活动。得到了客户的一致好评，本次活动受众约200余人，宣传受众人数在外资银行中位居前列且答题成绩良好。

四、倡导绿色办公，积极参与社会公益



2021年，在云南举办的联合国生物多样性大会第十五次会议上（COP15），由中国银行业协会牵头，我行作为全球60家银行业金融机构一员签署了《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，关注因投融资项目对动植物生存环境造成的影响，将生物多样性保护纳入绿色金融支持范围，推动金融资源向生物多样性保护领域和基于自然的解决方案倾斜，引导资金流向生态友好型项目等。

同时，我行在落实碳达峰、碳中和决策部署方面也十分积极和努力，不仅近几年提倡大力发展绿色金融，持续提升环境和社会风险管理，还在2022年重点工作中提出了要完善顶层架构，在行内建立专责机构负责CSR，全面树立ESG理念；要在绿色信贷、绿色债券方面加大力度，参与“零碳”目标实现进程的计划。

另外，我行也十分注重环境保护，提倡节约耗材、节电、节约用纸。在日常工作中，提倡文件双面打印、回收再利用单面打印的A4纸、不使用瓶装矿泉水和一次性纸杯、午间熄灯一小时、每天下班后及时关闭电脑、使用行车尽可能合并使用线路，减少能源排放、集中垃圾回收，取消个人垃圾桶和垃圾袋的使用。新行舍装修均采用绿色环保的装修材料，员工休息区将ESG概念融合在装修风格内。同时，对分支行总务设备进行检视，将陆续优化各分行的照明设备。

绿色办公方面，我行持续推进落实数字化转型，不断提高办公环境的自动化水平，我行的“Cathay e掌通”APP在台资行中率先开启数字化行政办公，该APP涵盖了智能管家、智能报销、智能流程等模块，实现了线上申请及审批流程，使全行办公效率得到显著提升，工作流程更加规范，运营成本得到了有效降低。2021年年初，我行上线了My HR系统，实现了人员管理的线上化；CT累计上线各条线流程，在行内打造了一体化数字生态环境；为适应后疫情新常态，全行除特殊部门外，Jabber、VPN覆盖率接近100%，同时上线电子发票、电子签章等功能，实现无接触、长效化移动办公；行内会议也实现了100%无纸化。

我行总行及各分支行员工积极参与公益事业。主要体现在：积极响应“送衣到偏乡”公益活动，自发通过白鲸鱼等网络旧衣服回收平台捐献衣物，以解决偏乡学童在冬季衣物不足将受寒等生活问题。参加“关爱喵星人”公益活动，自发喂养社区内流浪猫，奉献爱心，帮助流浪的小动物。参加“人人3小时”公益活动，让每个人都能用点滴行动参与公益，为世界带来微小而美好的改变，实现“天更蓝、心更暖”的愿景。参与支付宝发起的“蚂蚁森林种树”及“养小鸡献爱心”环境保护活动，成功在沙漠中种下带有编号的小树苗及向贫困人群等贡献绵薄之力。主动在水滴筹上向患病人士提供援助。在山西遭遇特大洪水的时候，向山西红十字会进行了捐款。参加商会公益及社会捐赠，如敬老爱老活动，支付宝、腾讯等相关大型公益捐款。积极响应上海市垃圾分类政策，实行干湿垃圾的分离。



我行青岛分行在崂山北九水风景区开展了系列公益宣传暨分行 team-building 活动，在对社会公众进行存款保险、防范电信诈骗、征信及洗钱防制宣传的同时，强化了分行团队建设。我行青岛分行在藏马山风景区开展了系列公益宣传暨分行 team-building 活动，宣传主题定为“防范电信诈骗 保护个人信息”、“普及征信知识 共建诚信社会”、“存款保险 保护您珍贵的存款”、“汇率避险进千企”，通过对公众宣传，扩大我行知名度，实现业务推动，在疫情防控和金融支持稳企业保就业工作中，更好地发挥我行积极作用。

五、紧紧抓牢防疫重点，加强构筑抗疫屏障

2021年，我行切实抓实抓细疫情防控工作。根据市防疫部门相关要求，结合我行实际情况，有针对性地完善我行疫情防控方案和措施，提高应急响应能力。一是动态调整防疫措施，细致排查，建立出入城、出入境报告机制，排查潜在风险；二是严格执行“亮码、测温”等规定，定期向员工及前来银行办理业务的客户免费提供口罩、洗手液等防疫物资；三是加强宣传，要求员工不信谣、不传谣，不参与不必要的外出和聚集性活动；四是于全行范围内有效推动新冠疫苗的接种工作；五是安排远程办公，保证业务连续性，减少人员流动，降低疫情传播风险，为防疫常态化提供保障。同时，支持企业复工复产，确保金融服务有序开展，保障行内各项工作稳定运行，以实际行动践行责任与担当，为疫情防控阻击战持续贡献力量。

六、践行企业社会责任，积极投身精准扶贫工作

我行积极响应中央号召，认真落实关于脱贫攻坚的决策部署，根据我行自身特点，积极探索具有精准性、有效性的扶贫模式，倡导全行各种形式的扶贫助农、慈善公益活动等，以实际行动履行金融机构的使命与担当。我行持续响应中国银行业协会的号召，自2019年10月17日，暨全国扶贫日之际，发起了内蒙古乌兰察布市察右后旗镇定向扶贫活动，发展到2021年末在淘宝定点店铺采购内蒙古察右后旗、察右中旗及甘肃省和政县、临洮县的农副产品，连续三年累积达到人民币20万元，以绵薄之力精准扶贫，助力脱贫攻坚。

此外，总行各部门及各分支行的员工也一直通过各种方式帮扶贫困地区，总行及各分支行员工有的积极响应“送衣到偏乡”公益活动，自发通过白鲸鱼等网络旧衣服回收平台捐献衣物，以解决偏乡学童在冬季衣物不足将受寒等生活问题；有的参与偏远地区支教助学、助农脱贫等捐款；有的给云南的留守老人捐赠衣物、有的给四川贫困儿童捐赠衣服物；大家都通过各种渠道向山区儿童捐书、捐衣、捐款、捐物，关心帮助社会残障人士，或自发购买各种贫困地区的农副产品，在行内形成了一种扶贫向善的好风气。



2021 年，凭借在扶贫工作方面的不懈努力和优异表现，我行荣获中国银行业协会“2021 年度定点帮扶单位杰出贡献奖”。

七、母行社会责任介绍

我行母行（即国泰世华银行）以“永续国泰，与邻常在”作为企业永续的整体核心思维，已正式将企业社会责任的观念转化为“企业永续”，以提高银行的视野，同时希望通过集团资金融通及风险预防的核心能力创造长期价值，成为社会的后援。从企业永续、环境保护、社会责任方面遵循责任银行原则落实永续价值，履行社会责任。

企业永续，近年来环境保护、社会人权与企业社会责任备受关注，“永续经营”也同样是近年来国内外各大企业的热门话题。国泰遵守职场伦理道德，合法合理执行业务，同时致力于降低环境、社会、公司治理之风险，以促成经济、社会与环境三重盈余，并邀请价值链中的合作伙伴如供货商、合资企业等一同遵循，希望通过此“价值宣言”的推展，共同迈向企业永续。

在思考“永续”的意义时，母行认为最重要的是从金融核心职能作为切入点，因此签署采纳赤道原则、成为台湾地区首家赤道银行，以减低环境、社会、治理的风险，并掌握环境、社会、治理的机会，同时亦致力优化内部的授信管理机制、提升对外的服务及商品，让银行与身处的社会一同迈向永续未来，就是我们母行认为对支持我们的客户以及整个社会最负责任的作法。

为了强化永续工程的推动，母行依循金控“企业永续(CS)委员会”之组织架构，于 2017 年成立了“国泰世华银行企业永续(CS)小组”，从环境(E)、社会(S)、公司治理(G)三大面向落实企业永续。小组每季召开例行会议，追踪进度成效及讨论相关议题，并积极参与产业界、政府与学术界的跨界交流，发挥影响力，藉此强化母行公司治理与企业永续之各项作为，善尽企业社会责任，积极朝“绿色金融”领导品牌目标迈进。

环境保护方面：

母行国泰世华银行秉持对环境永续发展的支持，一直是绿色金融的先行者；作为绿色金融第一品牌，积极支持绿色能源发展，期待创造环境与经济共荣。

秉持“诚信、当责、创新”的企业核心价值，除提供客户多元的金融商品与服务，成为客户心目中最值得信赖与托付的金控集团外，还遵循永续经营的理念，订定《国泰金控集团环境及能源政策》，以善用地球资源、关注气候变迁及控管营运、投资风险，达到企业与环境的永续发展。同时具备丰富集团资源，并具长期社会倡议经验，带领金融同业发展绿色金融，从聚焦自身客户、影响同业跟进、促进社会意识提升，更创造下代培力，以实际作为推动台湾地区绿色金融转型。

相关资料统计截至 2019 年 12 月，母行向弱势群体捐赠再生电脑 3662 台、累计批准近 1900 座太阳能电站的贷款、减少相当于 809 座大安森林公园吸碳量的碳排放量、以及设立了台湾地区首创的累计 4 间太阳能分行。

社会责任方面：

幸福职场 - 员工意见调查整体测试涵盖率达 100%，逐年稳定成长，显示员工认同公司所提供的各项员工活动、福利措施、多元社团及教育训练等，致力打造幸福职场，营造友善工作环境。

人才竞争力 - 面对快速变动的外在环境，掌握机会与有效管理风险便成为首要之务。近年来，金融科技、信息安全、法令遵循与洗钱防制等议题日益受到重视，带动相关人才成为市场极力争取的对象。母行开辟多元创新招募渠道，与重点大专院校、知名赛事 ATCC 商业竞赛等进行多元创新的产学合作，提供具竞争力的薪酬及完善福利制度，持续强化雇主品牌，积极延揽优秀人才，以创造具持久性的竞争优势，接轨国际金融市场，成为亚太地区最佳金融机构。

人才吸引 - 母行自 2005 年起实施国泰实习生计划 (CIP, Cathay Internship Program)，提供一个与企业职场接轨、学以致用用的实习机会。每年提供不同职类职缺，学生通过贴近工作实务的项目训练及丰富的实习活动，提早探索职涯方向，至今已培育超过 1000 名实习生与金融科技产业接轨。学期间也可办理 CSP (Cathay Seed Program) 金融尖兵实习计划，至今已迈入第 7 届，每年皆提供四大职务类别 (企金、信息、分行作业、客服) 之实习职缺，并给予正式任用机会，让优秀学子可以提早体验职场，并给予正式任用机会，于毕业后得以迅速接轨及协助提升新鲜人就业率，同样也作为母行引进基层人员来源之一。从 2017 年起，与台湾大学合作办理 TCP (台大希望种子计划) 共同建立专业学习平台，让学生对企业专业领域有更深入的了解，并了解职涯发展的方向与可能性。除此之外，母行在吸引人才方面还有 CMA 亚洲银行家储备计划、IT's Time 信息人才招募计划以及东南亚金融领航家产学合作计划等，以培养复合型人才。

员工学习与发展 - 母行也相当重视人才培育，自 1969 年起即陆续成立了国泰淡水教育中心、投入资源建置国泰学习网与内部教育频道 CAN (Cathay Academy Network)，作为国泰人专属的教育学院与平台，近年来更积极地与台大、政大等学校合作开设课程或将主管或员工派至海内外受训、也与多个外部训练平台合作，提供丰富学习资源给员工。为使员工有一个系统化的学习发展制度，母行建立全行行员学习蓝图，让行员不论在现职的绩效提升或将来的转换工作准备上都能有充分的资源。同时，母行还有人才计划库、优秀人才加速发展计划、行员转理专计划以及 CAN 频道 (Cathay Academy Network)，通过每周定期发



送适时、适量且适性的数字影音教材给分行同事，提升员工各项职能，并落实学习型组织。

金融包容性 - 母行始终秉持“以人为本”的核心理念，针对高龄长者、女性及所有未能受金融体系包容者，扩大金融服务的可及性，以创新能量带动国泰与社会共同“发现幸福”。

高龄化与健康风险 - 母行领先同业建立信托专业团队，运用信托实践赡养与传承，促进社会安全与公益，2018 年荣获“菁业奖—最佳信托金融”优等。长期以信托专业，守护高龄者及身心障碍者的财产，“幸福守护赡养信托”项目让每个人可自由选择将不同类型之财产交付信托，确保多元财产专款专用；截至 2019 年，高龄者及身心障碍者赡养信托累计有效受益人共 319 人次，交付信托本金达新台币 12.6 亿元。

拓展金融包容性 - 母行至 2019 年底受托公益信托规模达新台币 376.3 亿元，为业界第一，协助数名上市企业主及事业有成之社会贤达人士成立以慈善、教育、儿童福利等为主要目的之公益信托，使善款金流更透明，确实达到回馈社会之目的，且 2019 年由公益信托捐赠金额达新台币 3.93 亿元。

绿色金融方面：

为支持普惠金融，体现对于企业永续的承诺及决心，母行亦对柬埔寨最大的微型金融机构 PRASAC Microfinance Institution Limited (PRASAC) 提供融资作为支持，并且，母行 2018 年与其他银行统筹主办 PRASAC 美金 1 亿元的联贷案，作为 PRASAC 持续发展既有微型及中小企业放款业务之后盾。累计至 2019 年底，母行(含子行)共放贷予 MFI 产业余额达美金 60.6 百万元。

扩大影响力 - 母行长期支持中小企业发展，提供优惠利率贷款，至 2019 年底，放贷余额达新台币 2,132 万元，也由于长期的积极推动，母行于 2017 年、2018 年连续荣获信保基金“送保融资成长奖”肯定。与台北市政府合作，率先业界打造“社会企业优惠融资项目”，针对符合资格之企业提供小额、低利率贷款，希望串联政府、企业的力量，共同为社会企业提供优惠融资平台，自 2017 年 4 月推出至 2019 年底，已贷款予 8 家社会企业，期盼挹注台湾地区社企发展活水，实现社会共好精神。

打造数字化金融 - 以用户体验为核心，用数字让金融更深入每个人的生活。至 2019 年底止，母行已有 422 万名数字用户(包含网络银行、行动银行及数字银行 KOKO 用户)，占全行客户数 45%，年度用户增长数较前年增加 17%。

慈善公益方面：



母行始终秉持“取之社会，用之于社会”的精神理念，积极从事多项慈善公益及文艺活动，包括办理奖助学金、赞助公益或学术艺文活动、出版书刊、举办音乐会、成立艺术中心办理艺术展览及讲座等。

大树计划 - 每个小孩都应该有受教育的权利，有感于来自于弱势家庭的学童求学之重要，因此以维护基本受教权的助学金捐助为计划主轴，国泰世华银行基金会持续推动《大树计划》，通过学校老师推荐，期盼让资源能帮助真正需要扶持的家庭与年幼孩童。基金会自 2004 年起，每学期替家境清寒之国中、小学弱势学童缴交学杂费、代收代办费，从未间断，秉持坚持做正确的事情，并持续将这份感动与温暖传递下去的信念，执行至 2019 年底，捐赠金额累积逾新台币 1 亿 6,700 万元，协助超过 10 万 8,000 名的学童及无数家庭，让孩子安心就学。

携手花莲门诺医院，推动台湾地区东部护理人员培育计划 - 国泰世华银行基金会与花莲门诺医院自 2016 年携手推动台湾地区东部护理人员培育计划，以独立招生的方式招募设籍台湾地区东部花莲县和台东县的初中应届毕业生，提拨新台币 500 万元助学金补助公费护理生专班，并于优秀学子毕业取得护理师证照后提供门诺医院就业保障。

希望之光 WISH 体育计划 - 国泰世华银行基金会自 2014 年起推动体育计划，并于 2018 年更名为希望之光 WISH 计划，助人圆梦成就梦想，一直是基金会体育计划的理念，也期盼每一次都能在社会上激起抛砖引玉的涟漪，让偏乡学童有朝一日凭借自己的本事站上国际的舞台，用体育打开翻转人生的一扇窗。

支持社企、社福机构 - 国泰世华银行基金会深耕关怀弱势族群，与乐山教养院、唐氏症基金会、圣安娜之家、喜憨儿社会福利基金会、新北市自闭症服务协进会、育成社会福利基金会等合作，通过举办义卖活动、公益画展或以实质购买行动，支持社会企业中就业能力不足无法进入竞争性就业市场之身心障碍者，以扶助其得以自给自足，永续经营。自 2016 年起，每年携手与瑞士银行邀请心智障碍团体举办中秋义卖，以实际行动帮助心智障碍天使。

关怀原民 - 国泰世华银行基金会致力推动平等受教权，尤其关怀偏乡孩子的教育。2016 年起支持布农部落，希望能为偏乡原住民学童创造一个更具有竞争力的未来。2018 年 9 月布农部落种下 30 株树葡萄成树，并打造了一个以树葡萄为主题的观光果园，为孩子们加油打气。

艺术展览/艺术讲堂及艺文活动 - 国泰世华银行基金会常年赞助支持本土艺术，于 2000 年成立国泰世华艺术中心，更结合艺术与公益，除了每年邀请台湾地区知名艺术家或具潜力的艺术新秀举办展览外，也举办慈善公益展览。同时举办艺文讲座、艺术导览，让参与的民众对绘画艺术不仅有史观概念，也有丰富多元的学习内容。

母行获奖与荣耀：

2019 年 - 荣获《台湾永续能源研究基金会》2019 台北金鷗微电影展“环境永续组优等奖”及台湾地区企业永续奖(TCSA)、荣获《今周刊》最佳永续发展奖、荣获《数字银行家 The Digital Banker》最佳客户服务创新奖、荣获《财资杂志 The Asset》台湾地区最佳绿色授信案奖等。

2020 年 - 荣获《财资杂志 The Asset》最佳再生能源/过渡能源交易奖、荣获《数位银行家 The Digital Banker》最佳客户体验数字银行、荣获《台湾永续能源研究基金会》台湾地区企业永续奖(TCSA)、荣获《金融研训院》菁业奖“最佳 ESG 奖”、荣获《亚洲私人银行家 Asian Private Banker》2020 卓越大奖-台湾地区最佳私人银行奖、荣获《亚洲银行家 The Asian Banker》2020 台湾地区最佳银行等。

2021 年 - 荣获《财资杂志 The Asset》2021 AAA 数字大奖-台湾地区年度最佳数字银行、荣获《财讯杂志》2021 财富管理大奖-最佳财富管理、荣获《银行家杂志 The Banker》全球千大：2021 台湾地区十大银行-整体表现第一名/一级资本第四名、荣获《亚洲银行及金融杂志 Asian Banking & Finance》2021 批发银行大奖-台湾地区年度最佳现金管理银行及台湾地区年度最佳贸易融资银行、荣获《史帝夫奖 The Stevie Awards》史蒂夫优秀雇主商业大奖-新进员工入职银牌奖及领导力发展成就铜牌奖及女性领导力发展成就铜牌奖及员工敬业度成就铜牌奖、荣获《台湾永续能源研究基金会》2021 TCSA 台湾地区永续奖-G1 信息安全领袖奖及 G4 人才发展领袖奖等。