



国泰世华银行

Cathay United Bank

国泰世华银行（中国）有限公司

2018 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.....	5
二、优化客户服务，提高用户体验.....	5
三、助力员工成长，关爱员工身心.....	5
四、支持绿色信贷，响应普惠金融.....	6
五、注重环境保护，倡导绿色办公.....	7
六、开展义工活动，爱心回馈社会.....	7
七、母行社会责任介绍.....	8



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(简称“本行”或“我行”)自2018年9月起发布的第一份年度社会责任报告,重点披露本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。

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。依托当前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，依托良好的外部政策环境，全面提升本行综合金融服务水平。

据统计，我行是自 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。

未来我行将始终坚持发挥台资银行作为两岸经济金融发展交融的纽带作用，推动两岸经济金融、先进产业及学术人才等各项交流合作，实现与本地银行、台湾母行、各兄弟机构、境内外各类企业客户互利共赢、共同成长的新局面。同时我行也将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。



国泰世华银行（中国）有限公司于 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，并成为了上海市发布的第九批自贸区金融创新案例。

我行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

为了维护我行股东的合法权益，规范本行的组织和行为，建立我行的公司治理制度及有效的公司治理架构，促进本行稳健经营和健康发展，规范我行关联交易行为，控制关联交易风险，不断提升本行信息披露的质量和水平，维护本行、股东、存款人和其他相关利益者的合法权益，我行制定了《章程》、《公司治理准则》、《关联交易控制管理制度》、《信息披露制度》。明确了本行股东享有的权利，职权范围以及当权利受到侵害时的救济方式，包括股东在权利受到侵害时，有权按照有关法律、法规的规定，通过民事诉讼或其他法律手段要求相关方停止侵害、赔偿损失以保护股东的合法权利。

二、优化客户服务，提高用户体验

作业优化：为了向客户提供更优质的服务，提高银行用户体验，我行特召开“开户、贸融作业优化讨论会”，提出在日常开户、贸易融资作业中遇到的困难，共同高效解决问题以利于业务开展。另外，我行也编制了“企业开户小提示”、“贸融业务小提示”及“汇兑业务小提示”以便解决客户在业务处理中遇到的问题。

服务质量培训：同时，我行加强有关客户服务质量的培训，积极学习同业进步的经验，通过一系列的流程优化项目，减少一些不必要的工序，提升整体客户体验。

三、助力员工成长，关爱员工身心

员工自我价值的实现也是推动我行发展的根本动力，我行的发展依赖于全体员工共同努力。当今社会竞争激烈，各家银行都求才若渴，因此银行应该建立公平、高效的人才管理机制，助力员工成长，实现员工的自我价值，凝聚更多的人才力量以推动银行的发展。



人才储备：我行自开行以来，一直注重于人才的培养，并且每年都会选拔优秀毕业生作为银行的管理培训生，为银行金融人才助力。

完善的员工福利：我行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。另外，我行为员工提供基本医疗保险等福利，今年的体检内容还较往年有所升级，体检项目更为丰富，充分保障了员工的应有权益。

员工建设：我行积极履行社会责任，每月举行优秀团队合作员工评选(One Team 评选)，倡导团队合作核心价值观，鼓励员工加强互助精神，2018年3月至2018年年末，已举办10场，累积89位同仁获奖。同时，我行每月举办员工内部团建活动(行长沟通趴)，2018年度已举行12场，活动会上表扬并颁赠礼物给One Team团队合作优秀员工，赠送卡片与蛋糕给每月寿星和服务周年同仁，并提供各式小点心与主题大蛋糕邀请同仁共襄盛举，增进组织凝聚力。

定期开展合规培训：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，合规部于每周组织开展一场合规文化日培训，截至年末已成功开办了逾25场合规宣讲，所有员工都积极参与、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。

《合规与反洗钱动态》创刊：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，截至年末该期刊已累计发行7本。希望员工通过对期刊的学习，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。

四、支持绿色信贷，响应普惠金融

我行认真贯彻原中国银行业监督管理委员会发布的关于绿色信贷指引等文件精神，注重绿色环保金融理念。针对“三去一降一补”的企业，一方面淘汰效益差、污染、技术落后的僵尸企业；但另一方面仍然会支持行业骨干性企业，并非一刀切。鼓励电子业、汽车制造业、医疗相关产业、环保相关产业及民生消费相关产业。



在业务方面，我行以企金、机构同业和金融交易三大业务板块为依托，发掘并满足客户多元化需求，将业务重心放置于符合中国经济未来发展方向，同时自身具备优势的领域。其中，企金和机构同业以现有台商和国泰金控集团共享客户为基础，逐步深耕熟悉的行业与领域，并对抗风险能力强的小企业、绿色环保的环境友好型企业和行业加大服务力度，积极响应普惠金融政策，目前我行小微企业客户数占比逾 6 成，贷款余额逾 3 成。

“6.14 信用记录关爱日”活动：为积极响应人民银行统一开展的“6.14 信用记录关爱日”活动，提升社会公众诚信意识，宣传征信工作成效，推动社会信用体系建设，我行结合实际，于 2018 年 6 月 14 日开展“6.14 信用记录关爱日”征信宣传活动，收到了良好的社会效果。通过此次征信知识宣传活动，公众对征信体系的认知得到明显提高，更多人开始关心自己的信用记录。

五、注重环境保护，倡导绿色办公

我行历来注重环境保护，提倡节约耗材、节电、节约用纸。在日常工作中，我行均用心倡导绿色办公，如提倡文件双面打印、回收再利用单面打印的 A4 纸、不建议使用瓶装矿泉水和一次性纸杯、召开会议均使用玻璃杯或瓷杯接待、员工会议则建议自带水杯、午间熄灯一小时。并且，在使用行车时，尽可能合并使用线路，减少能源排放。

六、开展义工活动，爱心回馈社会

1. 2018 年 6 月 30 日，国泰世华银行青岛分行发起了「不忘初心，与爱同行」-儿童福利院爱心捐助活动。此次受捐助单位为青岛市儿童福利院，又名青岛市蓝天之家，目前收养约 200 多名受助孤儿，其中超过 9 成都是残疾儿童。青岛分行希望藉由本次公益活动，能宣扬大众对于尊老爱幼、扶弱助残的传统美德。

青岛分行肩负起社会责任、关爱弱势群体、积极地奉献爱心，除了外界的赞扬外，更重要的是同仁们都怀着一颗「惜福与奉献」的心，主动支持这么有意义的活动。

通过本次行动，青岛分行呼吁更多人应一同响应公益，号召社会关爱遗弃儿童，用爱为孩子撑起一片蓝天，实践「给人幸福 就是幸福」的企业理念。



国泰世华银行

Cathay United Bank

2. 国泰世华银行上海分行于 2017 年 12 月 23 日于陆家嘴地区举行了“Cathay Run”跑步活动，以支持绿色环保，低碳出行。

七、母行社会责任介绍

以社会为己任：母行国泰世华银行向来重视企业社会责任。2011 年开始，结合银行授信业务与永续环境理念，全面推动绿色能源专案融资（太阳能电厂专案融资），为环境贡献己力。截至 2017 年底，共核贷 1000 座以上太阳能发电站，装机容量达 361 百万瓦。

台湾地区首家赤道银行：2015 年 3 月董事会决议，签署国际环境融资自律规范-赤道原则，母行国泰世华银行成为台湾地区首家赤道银行。通过正式引入赤道原则的放贷管理机制，国泰世华银行旨在进一步深化集团核心价值，领先实践金融业之企业社会责任。

慈善关怀：

国泰新住民幸福计划-2005 年起国泰率先结合专业社福机构及学者力量，针对新住民家庭和子女，举办包括新住民关怀国际研讨会、新住民子女卓越幸福计划等，帮助超过 15000 名新住民。

员工募款，偏乡送暖-国泰慈善基金会长期关怀原住民及弱势族群学童，2002 年起启动“原童关怀三部曲”，包括儿童成长营、寒冬送暖、寒冬再送暖活动，并通过办理儿童成长营，邀请偏乡学童参与多元文化之旅，体验不同的风光。

学术培植：

客户子女奖学金-台湾地区最具历史、申请人数最多的“国泰客户子女奖学金”，自 1977 年起，每年获奖的学子超过万人，奖助金额高达 3000 多万元新台币。

大树计划-国泰世华银行基金会每年举办“大树计划-让幼苗长成大树”以扶助清寒学童，搭配征文比赛、童书募集及亲子讲座等活动。

艺术人文：国泰世华艺术中心基于支持台湾地区本土艺术、推广艺文风气的理念，并建置“国泰世华艺廊全球资讯网”，透过画展及艺文讲座，引领民众体验多元艺术风貌。

获奖与荣耀：2018 台湾最佳企业社会责任银行、2018 最佳客户满意奖第二名、2018 年最佳信任奖第二名、2018 亚洲高度肯定-最佳 APP 客户体验奖、2018 年度区域最佳能源及再生能源交易案、2018 年度印尼最佳再生能源交易案。