



国泰世华银行

Cathay United Bank

国泰世华银行（中国）有限公司

2020 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、助力员工成长，关爱员工身心.....	5
三、支持绿色信贷，响应普惠金融.....	6
四、注重环境保护，倡导绿色办公.....	9
五、彰显社会责任心，积极投身公益事业.....	9
六、践行企业社会责任，积极投身精准扶贫工作.....	10
七、母行社会责任介绍.....	11



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月起发布的第三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。

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。

2020 年，我行持续推进稳中求进的总基调，坚持以服务台商为根本，以服务实体经济为主轴，发挥自身资源优势，深化经营模式，不断提高核心竞争力，持续推进差异化发展，积极落实绿色金融，发挥台资银行作为两岸经济金融发展交融的纽带作用，致力于构建融合一体的特色金融平台。

未来，我行将立足新发展阶段，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，为更多企业提供更为全面、更高质量的综合性金融服务。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；于 2018 年成为了上海市发布的第九批自贸区金融创新案例；于 2019 年获得中国少年儿童文化艺术基金会颁发的荣誉证书；于 2020 年获得 2019 年度小微金融创新案例评选活动“表彰奖”；于 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；于 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；于 2020 年获得中国红十字会颁发的奉献奖章，用以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。

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

2020 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，积极践行企业公民社会责任，进一步完善组织架构、职责边界、决策规则和程序。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；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；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；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

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的共同努力。当今社会竞争激烈，各家银行都求才若渴，因此银行建立了公平、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：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，为公司长远发展打好基础。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。

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，体检项目内容丰富，充分保障了员工的应有权益。

员工培训：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。

企业文化建设：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。

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，合规部于每月至少组织开展一场合规文化日培训，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。

《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。结合银行实际，对于绿色信贷、普惠金融、扶持小微企业等监管要求进行合规宣导，并在《合规与反洗钱动态》月刊中开辟了专栏，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，以合规助力业务发展。

三、支持绿色信贷，响应普惠金融

我行各项业务均以绿色信贷指引等文件精神为指导，积极践行绿色环保金融理念，同时积极响应普惠金融政策，继续以两增两控为目标，在稳定大中型集团和企业客户的基础上，秉持服务台商和小微企业的初心，加大对优质小微客户的支持力度，加大资源倾斜，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。

我行于2020年组织及参与了多项金融知识公益宣传活动，主要有：

1. 我行总行及上海分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，在上海地区开展“存款保险宣传”活动，并



将存款保险宣传纳入日常工作中，通过我行微信公众号上的“存款保险宣传”相关文章、视频内容向客户及社会公众进行广泛推送，通过点击和转发拓宽人群覆盖面，让更多的人了解存款保险。

2. 我行总行及上海分行组织的“6.14 信用记录关爱日”以及“征信专题宣传”活动，主要通过信息沟通以及网点宣传等方式对客户进行中小企业融资暨应收账款融资服务平台推广。

3. 自贸支行于 2019 年度参加中国人民银行上海总部和上海市金融学会组织开展的上海市小微金融创新案例征集评选活动，参赛案例为 NRA 存单质押作进口 OA 融资业务，此次金融创新为小微企业提供了更为精准及有效的金融服务。根据 2020 年度发布之评选结果，我行获得 2019 年度小微金融创新案例评选活动“表彰奖”。

4. 深圳分行组织开展的深圳湾公园捡垃圾活动以及塘朗山公园健行，开展“珍爱信用记录，积累信誉财富，享受幸福人生”、“开展扫黑除恶专项斗争，创造安全稳定社会环境”、“打击非法集资，维护金融稳定，共创和谐社会”、“了解反洗钱知识，遵守反洗钱法规，警惕网络洗钱陷阱，增强反洗钱意识”等活动，向社会公众宣传反洗钱、金融消费者权益保护、扫黑除恶专项斗争等有关内容，普及消费金融知识，并解答相关疑惑与问题，提高公众对金融广告的鉴别能力，形成合理金融消费观念，树立风险防范意识。

5. 深圳分行积极响应普惠金融政策，扶持小微企业的号召，连续 3 个月（2020 年 7 月至 9 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。

6. 2019 年 12 月 1 日至 12 月 15 日间，青岛分行结合监管要求开展了以“风险为本，打击洗钱犯罪”为主题的宣传活动，同时确定了 2019 年 12 月为我分行反洗钱宣传月。宣传月期间，青岛分行在营业大厅在宣传电视屏幕上设置播放了反洗钱基础知识 PPT，向临柜客户普及宣传洗钱危害及如何防范等反洗钱知识，在抖音短视频上发布相关反洗钱知识以及反洗钱宣传标语的视频并组织行员进行转发，播放量超过 500 次。2020 年第一季度持续开展相关宣传，取得了良好成效。

7. 2020 年 4 月 3 日，青岛分行积极参与了中国人民银行青岛市中心支行反洗钱处 FATF 互评估课题研讨。研讨交流主要是围绕 2020 年 FATF 对美国的最新互评估报告，内容包含美国信用证存在的反洗钱风险漏洞问题、将虚拟资产和虚拟资产服务提供商纳入反洗钱管控范围的要求等。2020 年 4 月 17 日，青岛分行



又参与了反洗钱处组织的美国反洗钱检查手册研讨，主要内容为关注银行保密制度/反洗钱监督检查程序、制定银行保密制度及反洗钱检查计划等。在交流过程中，青岛分行收获良多，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。在与同业及监管机关的交流过程中，学习了同业先进的工作方法，更深刻的了解监管对反洗钱工作的要求和监管方向。

8. 青岛分行积极配合青岛人行及上海总行的征信宣传工作，自 2020 年 5 月开始进行了为期一个月的“信用记录关爱日”活动期间，由分行长亲自带队到崂山景区向游客开展征信宣传；并日常于客户企业、市中心人流密集地区、地下街商铺、办公楼周边、公司营业区域等以多种形式开展征信宣传，取得广泛而良好的活动宣传效果。

9. 2020 年 5 月青岛分行积极参加青岛自律机制行业课题研究，报送了《浅谈金融服务支持促进青岛传统制造业发展》稿件，成效良好。

10. 为践行社会公益责任并进一步贯彻落实监管机构工作要求，积极向社会公众宣传森林防火、征信及反洗钱、反恐怖融资和反逃税常识，我行青岛分行于 2020 年 6 月 13 日，在崂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“森林防火”、“征信助力小微与民营企业融资发展”及“点滴助力反洗钱，提升‘三反’意识”。通过对公众宣传，力求扩大我行知名度，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。

11. 青岛分行积极响应人民银行青岛市中心支行“防赌反赌 金融守护”宣传周活动，通过面向临柜客户、市中心人流密集区域、办公楼周边区域群体展开宣传，并将宣传素材公布于我行公众号、官方网站上，以扩大宣传范围，取得良好的宣传效果。

12. 2020 年 6 月 1 日至 11 月 30 日间，青岛分行结合监管要求自行开展了 6 月点滴助力反洗钱，提升‘三反’意识、9 月宣传反洗钱线上知识测试以及反洗钱系列主题宣传请勿出借个人身份信息为主题的宣传活动，同时确定了 2020 年 6 月为我行青岛分行反洗钱宣传月。宣传月期间，青岛分行在营业大厅在宣传电视屏幕上设置播放了反洗钱基础知识 PPT，向临柜客户普及宣传洗钱危害及如何防范等反洗钱知识，在微信转发线上 H5 宣传活页发布相关反洗钱知识，线上阅读反洗钱宣传标语的视频并组织行员进行转发，线下组织行员在崂山景区发放宣传手册并向路人宣传反洗钱知识及如何保护账户安全。相关活动共计参加行员 73 人次，活动受众群体 400 余人取得了良好宣传效果。



13. 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，自2020年5月起，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，截止目前已按要求反馈了前六个主题文章及调研信息资料，为扶持小微企业建言献策。

在青岛银保监局发布的《2020年前三季度小微企业金融服务工作开展情况通报》（青银保监通字【2020】136号）中，青岛分行因“贷动小微”专项行动专题报告、调研信息资料等报送质量较好，受到通报表扬，属外资银行唯一被发文表扬的两家单位之一。

四、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。

2020年，我行倡导绿色办公，持续推进落实数字化转型，不断提高办公环境自动化水平，于8月全面上线“Cathay e掌通”APP，标志着我行“互联网+行政”全面启用，数位化迈入新起点，在台资行中率先开启数字化行政办公。整个平台覆盖协同了行政办公各个场景，满足内部管理移动办公的需要，涵盖了行政事务、信息资讯、财务核销、人事管理等40余个行政作业流程，主要功能模块有智能管家、智能报销、智能流程、智能生涯、智能资安等。上线后，全行办公效率得到显著提升，工作流程更加规范，运营成本有效降低，全面实现了办公流程的移动化、快速化审批。

此外，我行总行及上海分行员工均积极参与了支付宝蚂蚁森林种树活动，成功在沙漠中种下带有编号的小树苗，将沙漠变成绿洲，为绿色环境出一份力；积极响应上海市垃圾分类政策，实行干湿垃圾的分离；2020年9月12日，深圳分行组织全体员工前往罗湖区淘金山绿道进行了“环境保护及垃圾分类宣传”户外公益宣传活动；青岛分行于2020年6月13日，在崂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“森林防火”，向社会公众宣传森林防火知识。

五、彰显社会责任心，积极投身公益事业

2020年初，在全国上下深入开展新型冠状病毒肺炎疫情防控工作的关键时刻，我行积极响应参与疫情防控工作，通过向上海市红十字会捐款100万元支持疫情防控，全力确保金融服务、金融支持等工作及时到位；同时我行员工积极自发向各地红十字会、慈善基金会等公益组织捐款，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。

疫情期间，我行积极响应政府与监管机构工作部署，有效指挥业务稳定有序开展，为减少疫情给企业生产经营带来的不利影响，开展了一系列金融暖心服务，守护企业经营活力。一是我行行长牵头第一时间组建了防疫指挥小组，保证高级管理层防疫指挥长期在线。自1月23日起召开多次会议指导各分支机构必须坚决贯彻落实以员工生命与健康安全为先的复工方案，建立应急机制与报告处理机制，要求全力做好防疫物资保障，加大防疫卫生宣传，多措并举保障进出人员安全。二是做到工作场所通风换气，提供充足防疫物资，确保行舍及人员健康安全。三是组织排查，主动对接企业复工复产的资金需求，做好防疫抗疫企业的金融支持。组织客户经理主动对接客户，了解客户复工复产存在的难题和资金需求，及时为客户提供金融服务；第一时间为抗击疫情及相关捐赠的企业减免业务手续费，同时，秉承“特事特办”、“急事急办”的原则，对疫情防控业务给予优先办理，开通绿色审批及拨款通道，保障防控疫情信贷资金快速到位。四是启动远程办公、异地备援办公，分散风险，保持银行正常运转及交易系统平稳运行。

2020年，我行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。

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，分别于2019年及2020年年末在淘宝定点店铺采购内蒙古察右后旗农副产品，累积达到人民币15万元，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，2020年1月自贸支行响应“送衣到偏乡”的号召，寄送了二箱冬季衣物至甘肃省玛麦科村小学，以解决偏乡学童在冬季因衣物不足而受寒等生活问题；深圳分行积极响应参与福田区统一战线扶贫，同心助学活动，帮扶广西罗城大学生贫困户，捐赠人民币1万元；还有的总行及分支行员工通过白鲸鱼组织、支付宝“加油木



国泰世华银行

Cathay United Bank

兰”公益项目、为贫困地区儿童“加一个菜”等渠道向山区儿童捐书、捐衣、捐款、捐物，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。

2020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发布的“银行业金融机构助力脱贫攻坚典型案例”之称誉。

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理念转化为“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，并积极参与产官学跨界交流，发挥影响力，藉此强化我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：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绿色金融转型。

截至 2019 年 12 月，母行向弱势团体捐赠再生电脑 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：

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 - 国泰世华银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，国泰世华银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。

另外，为支持普惠金融，体现对于企业永续的承诺及决心，国泰世华银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，国泰世华银行 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，国泰世华银行(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 - 国泰世华银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，国泰世

华银行于 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 年携手推动东部护理人员培育计划，以独立招生的方式招募设籍花东的初中应届毕业生，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。

获奖与荣耀：荣获《台湾永续能源研究基金会》2019 台北金鵬微电影展“环境永续组优秀奖”及台湾地区企业永续奖(TCSA)、2019 年荣获《今周刊》最佳永续发展奖、2019 年荣获《数字银行家 The Digital Banker》最佳客户服务创新奖、2019 年荣获《财资杂志 The Asset》台湾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、2020 年荣获《数位银行家 The Digital Banker》最佳客户体验数字银行、2020 年荣获《台湾永续能源研究基金会》台湾地区企业永续奖(TCSA)、2020 年荣获《金融研训院》菁业奖“最佳 ESG 奖”等。