



國泰世華銀行
Cathay United Bank

國泰世華銀行 永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT 2023

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話
1 永續策略藍圖
2 氣候策略
3 健康策略
4 培力策略
5 永續治理與風險管理
6 附錄

目錄

Contents

關於本報告	3
永續發展歷程	4
永續獎項肯定	6
董事長的話	7
1 永續策略藍圖	8
1.1 關於國泰世華	9
1.2 永續策略主軸	12
1.3 利害關係人鑑別與溝通	14
1.4 重大永續主題鑑別	15
1.5 永續主題風險與機會分析	17
2 氣候策略	21
2.1 氣候暨自然相關財務揭露	22
2.2 低碳經濟	28
2.3 環境永續	38
3 健康策略	42
3.1 身心健康	43
3.2 財務健康	47
4 培力策略	56
4.1 職場培力	57
4.2 社會影響力	64
5 永續治理與風險管理	68
5.1 公司治理	69
5.2 誠信經營	72
5.3 風險管理	74
5.4 資訊安全	78
5.5 法令遵循	80
5.6 防制洗錢與打擊資恐	81
5.7 服務品質與客戶權益	82
6 附錄	86
6.1 ESG 績效數據表	87
6.2 GRI 準則內容索引表	96
6.3 IFRS S1 準則索引表	99
6.4 SASB 永續會計原則	102
6.5 PRI/PRB 執行情形	104
6.6 會計師確信意見書	107
6.7 確信標的彙總表	109

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

國泰世華商業銀行股份有限公司（以下簡稱國泰世華、本行或我們）以成為永續金融領導品牌為願景，積極朝著協助環境與社會永續發展方向邁進，持續發揮金融機構之影響力，履行企業社會責任。本行秉持國泰金融控股股份有限公司（以下簡稱國泰金控）制定的「誠信、當責、創新」集團核心價值，期許透過永續報告書（以下簡稱本報告書）與各方利害關係人溝通，傳遞永續發展理念及具體執行成果。

本報告書是本行首次編製出版的永續報告書，旨在呈現我們在永續領域的實踐，持續揭露我們對於環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 及永續發展的相關作為與貢獻。

報導期間

本報告書報導主要涵蓋期間為 2023 年度（自 2023 年 1 月 1 日至同年 12 月 31 日），部分內容將追溯歷史資訊與提及 2024 年的工作成果，於相關段落註記。本報告書未來將定期出版發行，期提供更多有價值的資訊，以利所有利害關係人與社會大眾能持續瞭解與參與本行於實踐永續發展的每個里程碑。

報告邊界與範疇

本報告書揭露範疇涵蓋國泰世華所有營運據點。報告書揭露之財務資訊則與本行之合併財務報告數據一致，相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎，所有財務數字均以新台幣為計算單位。若有特殊揭露需求，致報告書揭露內容與合併財務報告揭露邊界有所差異，將於各段落另備註說明範疇及計算方式；任何因應界定範圍、計算方法或數據來源調整而重編的數據，將在相關段落中進行詳細說明。

編製原則

本報告書依循全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 發布之 GRI 永續性報告準則 2021 年版本編製，並對應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)。本行積極響應國內外永續趨勢，參考台灣證券交易所股份有限公司「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 發布之 SASB 準則與國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 氣候相關財務揭露工作小組 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 建議揭露相關資訊。此外，本報告書亦遵循國際財務報告準則 (International Financial Reporting Standards, IFRS) 下的 S1「永續性揭露標準」。由於本報告書為國泰世華首次編製，故無資訊重編之處。本報告書財務績效數據經動業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte) 簽證，並公開於股東會年報。報告書非財務績效數據，係依據監管機構申報資訊，或經外部管理系統認證單位驗證後之數據揭露。

報告查證與確信

本行委託資誠聯合會計師事務所 (PwC) 針對本公司根據 GRI 準則所編製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 3000 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 ISAE 3000 (Revised) 訂定）進行獨立有限確信 (limited assurance)，有限確信報告附於本報告書附錄。

意見回饋

若您對本報告書之內容有任何回饋，或欲對本行的永續發展推動提供建議，本行誠摯歡迎您的指導與意見。

負責單位：國際審查部

電話：02-8722-6666

電子信箱：EP/ESG.Team@cathaybk.com.tw

聯絡地址：台北市信義區松仁路 7 號

永續官網：

<https://www.cathaybk.com.tw/cathaybk/csr/index.html>

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

2001	因應金融產業多元化與全球化的發展，以及國內金融機構購併、整合法源之制訂，國泰金融控股股份有限公司於 2001 年 12 月 31 日正式成立，登記額定資本額新台幣一千二百億元。	2021	2021 年 2 月成為台灣首家遵循責任銀行原則執行成果通過會計師事務所確信，並對外公布遵循責任銀行原則自評報告之銀行。
2002	由第一信託改制的國泰銀行與 1975 年成立的世華銀行分別先後加入國泰金控，成為轄下百分之百控股之二家子銀行，結合保險、證券、銀行等多樣化的金融機構，國泰金控架構起一個功能完整的金融商品及服務平台。	2021	確立零煤融資政策與時程，目標設定 2027 年第一季煤炭相關產業鏈融資額度將歸零。
2003	正式更名成國泰世華商業銀行股份有限公司。	2021	國泰金控宣示接軌全球再生能源百分之百倡議 RE100 (100% Renewable Energy) 展現氣候決心，在 2030 年台灣據點達到百分之百使用再生能源，2050 年達到淨零碳排。
2007	本行以 2007 年 1 月 1 日為基準日與第七商業銀行完成合併，另為持續成長，本行於 2007 年 12 月 29 日概括承受中聯信託特定資產負債及營業。合併後，本行國內分行家數持續增加。	2021	台灣金融業首家以個人無擔保貸款服務碳足跡獲得碳標籤及減碳標籤雙認證。
2013	全台首家太陽能分行。	2022	國泰金控正式通過 SBTi (the Science Based Targets Initiative) 官方驗證核定排放減量目標。
2015	2015 年 3 月簽署國際環境融資規範—赤道原則，成為台灣首家赤道銀行，並制定符合赤道原則徵授信、審查與貸後環境監控規範。	2022	國泰金控成為全台金融業首家 RE100 會員。
2016	2016 年 3 月促成台灣在地首宗符合赤道原則的離岸風力融資，本行亦在亞太地區國家陸續評估、爭取符合赤道原則的國際專案融資案件，期許成為國際性永續標竿銀行。	2022	深化永續治理，總經理及高階主管薪酬與永續績效連結。
2018	2018 年 12 月對外宣布成為台灣第一家自行遵循聯合國「責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking, PRB)」銀行。藉承諾遵循，將結合企業核心能力逐步推動聯合國「責任銀行原則」展現推動決心及使命感，持續深化企業永續工程，以實際行動落實金融業的企業社會責任，協助台灣產業和國際標竿企業並肩前行，達成企業與社會及環境的共榮發展。	2023	台灣金融業首家以個人房屋貸款服務碳足跡獲得碳標籤及減碳標籤雙認證。
	全球金融業首家通過「ISO 20400：2017 永續採購指南」查核。	2023	取得 ATM 零錢存款繳費服務碳足跡查證聲明 (ISO 14067：2018)。
		2023	公布 ESG 與氣候風險管理業務執行工作報告。
		2023	2023 年 5 月成立永續發展委員會。

 永續發展績效



氣候

- **太陽能分行建設數量與總設置容量** 成功建設 8 家利用太陽能的分行，總設置容量達 270.78 千瓦 (kW)，彰顯本行在再生能源領域的實踐與領導地位。
- **綠色採購及綠電使用規模** 2023 年實現 1.93 億元的綠色採購；同時，綠電累計使用量達約 1,172 萬度，反映出本行在綠色供應鏈的要求以及降低碳足跡方面的有效措施。
- **太陽能發電站核貸總數** 支援超過 2,700 座太陽能發電站，成為本行對清潔能源普及和發展的支持。
- **數位金融工具推廣成效** 通過推廣數位金融工具，2023 年實現了 29,662 張紙張節省，體現本行對資源高效利用的重視。
- **碳權交易價金信託服務** 2023 年底因應碳權交易所的成立，本行打造「碳權交易價金信託服務」並整合收付清算機制，擔任清算行角色，共同完善國內碳權交易機制，以致力於賦能客戶減碳行動並帶動產業低碳轉型為優先。



健康

- **防制詐騙** 國泰世華 2023 年度成功攔阻件數共 1,811 件，計 12.8 億元，占全體金融機構的 16.9%，攔阻詐騙金額遙遙領先同業。
- **提升理財素養** 國泰世華財務健康倡議展現顯著影響力，「財務健康促進」網站吸引 67.4 萬人造訪，更有逾 13 萬人次實際參與財務健康檢測，逾 7 成民眾肯定國泰世華對促進財務健康的幫助。



培力

- **社會責任投入** 2023 年對公益項目的支出達 2,339 萬元，展現本行在履行社會責任方面的積極參與。
- **志願服務時數** 2023 年共服務 4,528 小時，顯示本行員工對於社區服務的熱忱與奉獻。
- **教育支援計畫** 透過大樹計畫，累計提供 3 億元的獎助學金與教育捐贈，支持教育事業的發展，也代表本行對培育未來世代的關注。

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

2023 年本行於永續發展及企業社會責任方面的表現受到各界認可，榮獲眾多重要獎項。這些獎項不僅是對本行在業務創新、客戶服務、社會貢獻及環境保護努力的肯定，也激勵我們在實現永續發展目標上持續進步。



2023 年永續獎項

頒獎單位	獎項名稱	
金融監督管理委員會	永續金融評鑑	獲評排名前 20%
	信託業推動信託 2.0 計畫評鑑	員工福利信託獎
亞洲銀行家 (The Asian Banker)	2023 台灣銀行獎	台灣最佳行動銀行服務獎
台灣永續能源研究基金會 (TAISE)	TWSIA 台灣永續投資獎	機構影響力典範獎
	台灣企業永續獎	資訊安全領袖獎、人才發展領袖獎、職場福祉領袖獎
遠見雜誌	ESG 企業永續獎	傑出方案人才發展組
國際零售銀行家 (Retail Banker International)	亞洲先驅獎	最佳消費者體驗 App、最佳教育發展
行政院環保署 (現環境部)	第五屆國家企業環保獎	銅級獎
亞洲企業商會	亞洲企業社會責任獎	社會公益發展獎
財資雜誌 (The Asset)	2023 數位金融獎	最佳數位升級獎
	3A 永續公共建設獎	最佳綠色專案融資獎、最佳再生能源合作案
史蒂夫獎 (The Stevie Awards)	史蒂夫優秀雇主商業大獎	5 金 2 銀 4 銅共 11 項大獎
HR Asia	新加坡亞洲最佳企業雇主	2023 年亞洲最佳雇主獎、2023 年最佳員工關懷獎、2023 年亞洲最佳 DEI 獎
香港品質保證局 (HKQAA)	2023 綠色和可持續金融大獎	傑出綠色和可持續貸款結構顧問 - 水務業、地產業

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

2023 年全球逐漸從疫情的衝擊中復甦，但通貨膨脹的壓力及地緣風險攀升等議題，仍為市場帶來諸多不確定性、也為企業經營管理帶來更多挑戰。作為由金管會所領導「永續金融先行者聯盟」的成員之一，本行秉持與社會共好的理念，致力提供優質的金融商品與服務，並發揮金融核心職能，落實企業社會責任，積極響應主管機關推動的永續政策，發揮金融影響力。

承接國泰金控永續策略藍圖之三大發展主軸—「氣候」、「健康」、「培力」，本行朝「低碳經濟」、「環境永續」、「身心健康」、「財務健康」、「職場培力」、「社會影響力」等六大面向落實主軸目標，並積極掌握國際趨勢與脈動。2015 年，本行率台灣金融業者之先，成為首家簽署國際環境融資自律規範—赤道原則之銀行；2018 年亦率先對外宣示自願遵循聯合國責任銀行原則（PRB），成為「永續責任銀行」的實踐與帶動者，攜手利害關係人共同行動，為推動永續金融而努力。

國泰世華銀行全體一心，將永續的理念貫徹實踐在日常營運中，並獲多項海內外肯定。包含在「氣候」議題上，致力於推動永續投融资專案，獲得權威媒體《財資雜誌》(The Asset) 的「綠能融資獎」(Renewable Energy Deal of the Year) 等 4 項大獎肯定；在「培力」議題上，本行重視人才培育與多元平等，獲有商業屆奧斯卡之稱《史蒂夫獎》(The Stevie Awards) 的「優秀雇主商業獎」(Awards for Great Employers) 11 項大獎，成為該屆唯一獲獎的台灣企業；而在「健康」議題上，為民眾守護財務健康，推動多項普惠金融與

反詐專案，不僅多次獲《金融研訓院菁業獎》的肯定，本行積極阻止詐騙成效卓越，2023 年共成功阻詐逾 1,800 件，總金額達 12.8 億元，為當年阻詐最多的銀行。而在綜合面向上，本行亦於同年度《金融監督管理委員會》舉辦的首屆「永續金融評鑑」中，獲評為排名前 20% 的銀行，在永續的各個面向，獲得多個國內外獎項的肯定。

作為永續金融的先行者，國泰世華將秉持以人為本的精神，將「企業永續」作為全行發展核心，透過多元化的行動實踐永續精神，充分發揮過往累積的經驗和成果，持續探索並領先布局更多元的可能，並在兼顧股東、員工與各級利害關係人權益下，持續發揮金融影響力，與社會共榮、共好，為下一代開創出更友善、美好的環境。



國泰世華銀行 董事長 郭明鑑

郭明鑑

目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖**
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

1

- 1.1 關於國泰世華
- 1.2 永續策略主軸
- 1.3 利害關係人鑑別與溝通
- 1.4 重大永續主題鑑別
- 1.5 永續主題風險與機會分析

永續策略藍圖

1.1 關於國泰世華

目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話

1 永續策略藍圖

- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

國泰世華作為國泰金控的重要一員，憑藉深厚專業與經驗，致力於為客戶提供全面而多元的金融服務。作為台灣大型民營銀行，國泰世華在 2023 年實現新台幣 290 億元的獲利，展現穩健的財務狀況和優秀的經營管理。國泰世華為台資銀行在東協布局範圍最廣的銀行之一，於東協十國中的新加坡、越南、馬來西亞、菲律賓、緬甸、寮國、柬埔寨、泰國、印尼分別設有分子行或辦事處，藉由 67 個綿密布局的海外據點，提供客戶在地化的服務與完整跨境整合性資金需求的解決方案，滿足客戶在資金、投資、避險等各面向需求，協助企業強化國際競爭力，致力開拓在地客群及台資跨國企業，強化跨境合作平台，多方開展聯貸主辦、策略性參貸及自貸等授信業務，並推廣綠能專案融資，健全企業金融解決方案，陪伴客戶一同深耕台灣，立足國際。

國泰世華銀行營運據點分布圖表

國泰世華商業銀行股份有限公司簡介

總部位置	台北市松仁路 7 號 1 樓
成立日期	民國 64 年 1 月 4 日
董事長	郭明鑑
總經理	李偉正
產業別	公開發行金融保險業
實收資本額	108,598,655,270
營運據點總數	國內分行據點 165 家 海外據點 67 個
員工人數	11,076 人註
重要外部協會參與	<ul style="list-style-type: none"> 中華民國銀行同業公會 赤道原則協會 (The Equator Principles Association (自 2024 年 1 月更名為赤道原則有限公司 Equator Principles Limited))

註：包含海外員工，不包含約聘員工。



1.1.1 經營概況

因應國際市場波動與氣候變遷帶來的商機轉變等趨勢，國泰世華將在「One Bank」以客戶為中心的願景引領下，以數位及智能驅動力，在新零售、新法金、新市場三大領域加速推動業務發展同時，在人才、資訊科技、風險管理和永續經營面向等基礎建設持續耕耘，往「布局亞太、挑戰高峰」的目標邁進。

本行將全行整體資金作最佳之分配與規劃，考量市場概況、景氣波動、利率走勢及歷史經驗等因素，研擬出各項業務重點及成長目標，並透過董事會定期監督相關營運績效。

近兩年經營績效（千元）

項目	112年	111年	成長幅度 (%)
資產總額	4,233,700,808	3,887,031,126	8.92%
負債總額	3,957,835,133	3,645,307,040	8.57%
股東權益總額	275,865,675	241,724,086	14.12%
稅前淨利	36,069,193	31,010,320	16.31%
所得稅費用	7,102,387	5,298,617	34.04%
稅後淨利	28,966,806	25,711,703	12.66%
直接經濟價值	86,897,830	74,841,448	16.11%
分配經濟價值	52,854,062	43,605,751	21.21%
留存經濟價值	34,043,768	31,235,697	8.99%

近兩年獲利能力

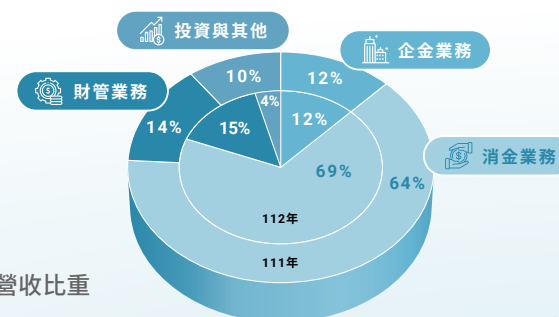
項目	112年	111年	成長幅度 (%)
資產報酬率	0.71%	0.70%	1.43%
股東權益報酬率	11.19%	10.44%	7.18%
每股盈餘 (元)	2.65	2.36	12.29%

本行遵守所有營運地區的稅法規定，依據國際租稅準則正確申報稅賦，確保按期履行納稅義務，依循國泰金控「稅務治理政策」，確保稅務管理機制的有效運作，不透過低稅率區域或租稅天堂規避稅負，於價值創造地區誠實納稅，定期通過公開渠道向利害關係人披露稅務資訊。

本行身為台灣第二大民營銀行，同時在東協地區擁有最廣泛營運據點的台資民營銀行，致力於提供全面金融服務，滿足從個人到企業不同層面的金融需求，展現我們服務的廣泛性，包含財富管理、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等業務。本行不僅提供傳統的銀行服務，更跨足金融創新的前沿，展現我們在各金融領域中的競爭力和成長潛力。

國泰世華銀行服務項目總覽

業務別	服務項目簡述
財富管理業務	提供個人化理財、保險及資產配置規劃。
消費金融業務	提供存匯和授信業務。
企業金融業務	包含企業融資、專案貸款、聯貸、貿易融資等服務。
國際金融業務	為境外客戶提供全方位金融服務。
電子金融業務	優化 ATM 功能並促進分行業務自動化。
信託業務	涉及共同基金、不動產、個人及法人信託和保管業務。
投資及金融商品銷售業務	銷售衍生金融商品及債券，並提供相關諮詢。
信用卡業務	發行信用卡及辦理信用卡循環信用、預借現金業務。
金融支付業務	包括特店收單與新興支付服務。
數位銀行業務	引導數位金融服務，包括智能投資。
海外業務	提供跨境融資、現金管理和高端私人銀行服務。



國泰世華銀行各項業務營收比重

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖**
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

1.1.2 永續發展委員會

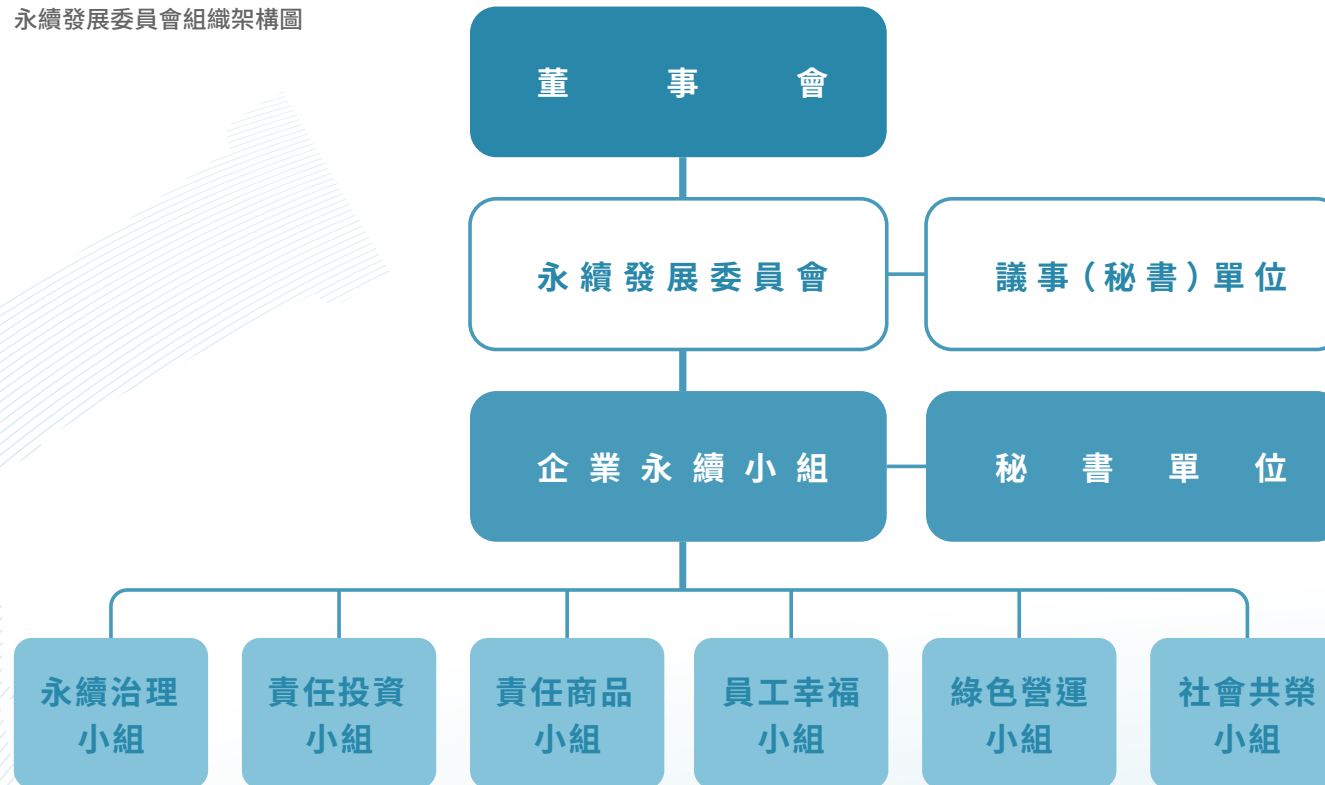
本行於 2023 年成立永續發展委員會作為實踐企業永續願景的核心組織，並訂定「永續發展委員會組織規程」展現本行推動永續金融和提升自身在永續發展領域競爭力的堅定決心。現行永續發展委員會為董事會轄下之功能性委員會由董事長擔任主席，職責包括制定和修正永續發展年度計畫及策略方向、定義永續發展專案及活動計畫，至少每季召開一次，追蹤與檢討永續發展計畫和專案的執行成效，並呈報董事會。董事會作為本行永續發展推動之最高指導與監督單位，

帶領全行由上而下貫徹企業永續理念及政策，並促使本行積極推動全面永續發展。

永續發展委員會下設立「企業永續小組」，由總經理擔任主席，綜理及督導相關事務，成為本行推動企業永續之主要權責組織，從環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 三大面向落實永續發展，每季召開會議並定期向永續發展委員會呈報永續工作計畫與執行成果等。企業永續小組依據任務性質分設永續治理、責任投資、責任商品、員工幸福、綠色營運及

社會共榮六個永續任務小組，各部門依其職能參與不同工作小組，負責承接委員會制定之年度計畫及策略並制訂執行方案，定期檢視行動方案執行情形外，亦設立與規劃業務目標預算，確保執行單位皆有得到相應的資源。同時，擇重要目標納入副總經理以上主管之年度 KPI，以確保行動執行方向與目標一致，朝本行企業永續願景「綠色金融引領，共創永續未來」推動相關永續發展工作，落實與強化本行企業社會責任。

永續發展委員會組織架構圖



1.2 永續策略主軸

目錄






- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話

1 永續策略藍圖

- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

國泰世華承接國泰金控「亞太地區最佳金融機構」的願景，堅持將企業永續理念深植於營運核心，透過有效運用資金影響力與風險管理的專業，並持續推動永續金融的發展，積極響應國泰金控的三大永續發展主軸「氣候、健康、培力」，成立永續策略藍圖規劃小組包含低碳經濟、財務健康、職場培力、健康促進、環境永續與社會培力，同時參酌聯合

永續策略主軸、發展目標列舉與 SDGs 對應表

永續策略主軸	發展目標摘要	對應章節
 <p>氣候策略</p>	<p>2050 金融資產淨零排放</p> <ol style="list-style-type: none"> 本行透過科學化的量化脫碳目標以及零煤融資目標的設立，推動金融資產低碳轉型，穩步落實 2050 金融資產淨零排放。 設定科學減碳目標 (SBT)：以碳排強度基礎 (Emission-base) 及影響力基礎 (Impact-base) 設定投融資組合減碳路徑；同時，發揮影響力，促進一般製造、半導體、油氣石化、電子製造業等被投資對象及授信客戶設定科學減碳目標 (SBT)，目標於 2026 年已設定 SBT 目標之標的占貸款餘額比例達 45%。 退出燃煤發電融資，推動天然氣與再生能源融資，更進一步，確立「零煤融資」策略，目標於 2027 年第一季度達成所有煤炭授信額度歸零。 	<p>2.2.3 2050 金融資產淨零排放</p>
	<p>全方位氣候金融解決方案提供者</p> <ol style="list-style-type: none"> 本行於企業授信積極支持國家發展「綠電及再生能源」政策，設定「再生能源占電力供應授信比重持續成長，至 2025 年達 85%」之目標，可具體衡量和監測本行支持再生能源授信之成效。 綠色授信的資金用途必須用於綠色項目支出，如再生能源、節能、汙染防制、自然環境管理等，確保資金投入能實質改善環境效益。 透過永續績效連結授信，將企業授信條件連結至授信戶永續發展績效目標，鼓勵其達成目標。國泰世華目標至 2030 年，綠色授信餘額以及永續績效連結授信餘額規模突破 1,000 億元。 	<p>2.2.1 永續金融</p>
   	<p>2050 零碳營運</p> <ol style="list-style-type: none"> 綠色能源：推動能源轉型，目標於 2030 年台灣營運據點 100% 使用再生能源，2050 年達成全球營運據點 100% 使用再生能源。 綠色營運：實施三化「作業行動化、服務數位化、職場共用化」，並且目標於 2030 年總綠色採購金額達 1 億 5,600 萬元。 綠色不動產：建構低碳建築不動產生態系，驅動產業參與能源轉型，目標 2030 年全面重新裝修之分行 100% 符合環保型態裝修，且分行符合環保型態裝修率達 45%。 	<p>2.3 環境永續</p>

面對氣候變遷的挑戰，本行訂定 2050 淨零排放目標，透過低碳經濟和環境永續策略，參與全球倡議並主動與客戶議合，強化永續發展夥伴關係。本行在日常管理過程導入綠色營運的管理思維，使用綠電及秉持環保型態裝修，邁向零碳營運的未來。

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖


2 氣候策略


3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

永續策略主軸	發展目標摘要	對應章節
 <p>健康策略</p> <p>本行承擔工作環境安全的責任，積極舉辦各類健康促進活動和營養講座，鼓勵員工維持身心健康、提高生活品質。同時，推己及人對外向大眾推廣財務領域的健康觀念，開發創新數位金融產品，阻止詐騙、打擊組織犯罪、促進普惠金融基礎。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px; text-align: center;">3 健康和福祉</div> <div style="background-color: #800000; color: white; padding: 5px; text-align: center;">8 就業與經濟成長</div> <div style="background-color: #ff8c00; color: white; padding: 5px; text-align: center;">9 永續工業與基礎設施</div> <div style="background-color: #000080; color: white; padding: 5px; text-align: center;">16 制度的正義與和平</div> </div>	<p>財務健康</p> <ol style="list-style-type: none"> 客戶信賴而交付本行管理的理財資產規模目標於 2026 年達 1.35 兆元。 安心託付本行管理資產的高齡客戶數目標於 2026 年達 201.57 萬人。 理財客戶投資符合基金資訊觀測站 ESG 專區公告基金的人數目標於 2026 年達 2.3 萬人、投資規模達 74 億元。 	3.2.2 數位轉型與創新
	<p>普惠金融</p> <ol style="list-style-type: none"> 持續強化本行阻詐能力，目標於 2024 年投入 3,000 萬進行教育訓練、系統資源優化等，積極守護客戶財產安全。 對金融弱勢族群及偏鄉學校持續推動金融教育，目標於 2024 年累計影響人次達 200 萬、推出 10 檔青年理財教育影音以及舉辦 10 場偏鄉學校金融教育課程。 提供中小企業營運發展所需資金，陪伴企業成長茁壯，目標於 2024 年放款金額達 3,180 億元、支持家數達 7,400 家 	3.2.3 普惠金融
	<p>員工健康服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 持續精進健康促進活動，2024 年目標維持 BMI 正常員工人數達 50% 以上；2026 年目標維持 BMI 正常員工人數達 52% 以上；2030 年目標維持 BMI 正常員工人數達 55% 以上。 提供員工有效心理支持方案，目標為持續協助 80% 員工維持身心健康。 持續以維持 ISO 45001 職業安全衛生管理系統有效性作為短中長期目標。 提供員工優於法規年限之健康檢查，2024 年目標為一般員工癌症篩檢率達 80%；2026 年目標為一般員工癌症篩檢率達 83%；2030 年目標為一般員工癌症篩檢率達 85%。 	3.1 身心健康

永續策略主軸	發展目標摘要	對應章節
 <p>培力策略</p> <p>本行重視員工的成長，提供專業職能培力，實踐多元多元 (Diversity)、公平 (Equity) 與包容 (Inclusion) (以下簡稱 DEI) 理念，打造具創新熱情與多元包容的職場。對外，本行致力於普及金融教育，以行動呼應對提供優質教育、減少社會不平等、促進認識永續生活方式以推動責任消費。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="background-color: #800000; color: white; padding: 5px; text-align: center;">4 優質教育</div> <div style="background-color: #ff0000; color: white; padding: 5px; text-align: center;">5 性別平等</div> <div style="background-color: #ff00ff; color: white; padding: 5px; text-align: center;">10 消除不平等</div> <div style="background-color: #808000; color: white; padding: 5px; text-align: center;">12 責任消費與生產</div> </div>	<p>提升員工技能與職場支持</p> <ol style="list-style-type: none"> 提高數位能力學習完訓覆蓋率，2024 年度主題「AI 協作能力」覆蓋率達 50%。 ESG 永續學程覆蓋率 90%，以因應未來趨勢而所需具備的專業知識及技能。 育嬰留停留任率達 80%；DEI 微課程覆蓋率達 90%。 	4.1 職場培力
	<p>青年培力</p> <ol style="list-style-type: none"> CSP 實習計畫 (Cathay Seed Program) 與大專院校產學合作增強學生對銀行職務了解，目標於 2025 年合作學校達 25 所。 透過 CIP 實習計畫 (Cathay Internship Program)，協助學生接受資訊專才、數位金融、財務金融以及營運企劃四大職系的銀行部門專業培訓，目標於 2025 年拓展 5 個非金融之本行實習職缺。 透過程式語言課程及實作，讓非傳統資訊背景者培養程式語言能力，目標於 2025 年總體實習人數達 250 人。 	4.2.1 青年培力
	<p>弱勢扶持</p> <ol style="list-style-type: none"> 目標於 2025 年度服務 10 所偏鄉小學，累計服務 35 所偏鄉小學數。 2025 年度 Tutor CUB 線上金融教育志工講師服務時數達 400 小時。 持續辦理大樹計畫，提供學童獎助學金及學校特色教育贊助金。 	4.2.2 弱勢扶持

1.3 利害關係人鑑別與溝通

國泰世華十分重視利害關係人的聲音，透過多元的溝通管道和機制，聆聽、理解利害關係人對於永續的關注重點，並致力於滿足其期望和需求。本行依循 GRI 準則與 AA1000 Stakeholder Engagement Standard 利害關係人議合四項核心原則：重大、有效、彈性、尊重，針對七大主要利害關係人群體進行鑑別，通過持續互動和深度議合，鞏固彼此之間的信任與共同利益，從而攜手前進，共創永續的未來。

利害關係人議合

利害關係人類別	重要性	溝通方式／頻率
員工	員工是本行最重要的資產，直接影響本行的服務品質與創新能力，員工的滿意度、專業發展與健康幸福是實現永續經營目標的關鍵。	<ul style="list-style-type: none"> 定期進行員工意見調查。 管理階層向員工表達經營理念。 定期召開勞資會議促進對話。 安排職業安全衛生會議以保障工作場所安全。
客戶	客戶是銀行業務的核心，本行透過聆聽客戶的意見和需求，致力於提升客戶滿意度並創造更大的客戶價值。	<ul style="list-style-type: none"> 定期執行客戶滿意度和本行形象調查，以提升本行服務品質。 提供本行客戶申訴管道和客服專線，以便快速回應客戶需求。
供應商	本行視供應商的永續實踐為維持供應鏈穩定和減少環境影響的重要策略。	<ul style="list-style-type: none"> 建立供應商定期溝通機制，包括面對面會議與電話溝通。 舉辦供應商 ESG 教育訓練與宣導，促進交流。
NGO/NPO	NGO/NPO 在促進社會福祉、環境保護和公益事業方面扮演著重要角色。本行透過與這些組織的合作，加強了銀行在社會責任和永續發展方面的努力。	<ul style="list-style-type: none"> 定期在本行基金會網站上公開捐贈或支付清冊與公益活動資訊。 建立合作夥伴關係，與其他非營利組織共同推進社會項目。
社區	透過參與和投資於社區發展，本行致力於促進社區共榮與正向的社會影響。	<ul style="list-style-type: none"> 組織社區服務活動，鼓勵員工參與，以實踐本行社會責任。
政府與主管機關	本行積極響應政府政策，嚴格遵守監管要求，致力於塑造穩健的營運環境。	<ul style="list-style-type: none"> 不定期參與政府與主管機關召開的座談或說明會議。 每季度公布經會計師查核的財務報告。 每年度發布永續報告書和年報。
股東與投資人	本行透過追求永續發展和透明溝通，致力於維護股東和投資人的信任與支持。	<ul style="list-style-type: none"> 每月公佈營收情況。 每季度舉辦法人說明會。 參加全球之投資人會議與論壇說明關於公司之重要財務與業務資訊。 於公司官網設立投資人訊息區域與溝通管道。

1.4 重大永續主題鑑別

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

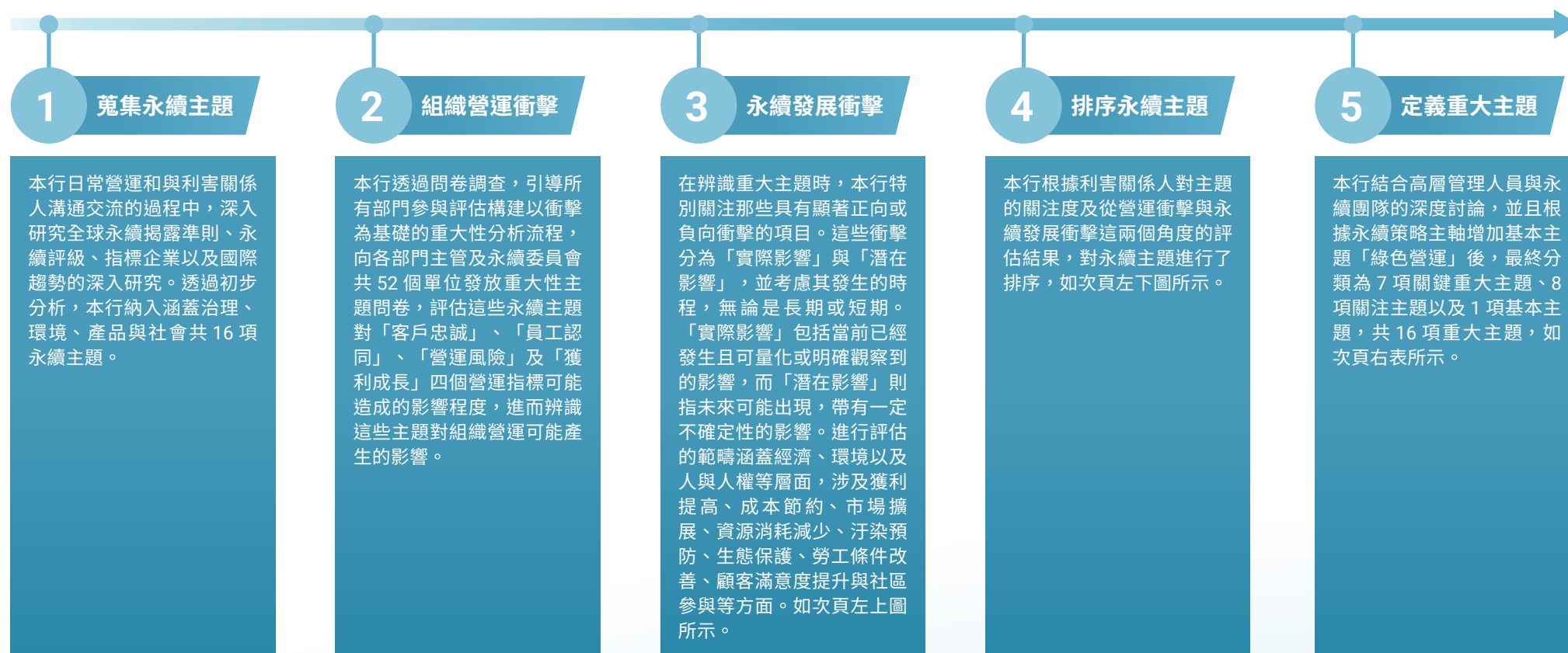
4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

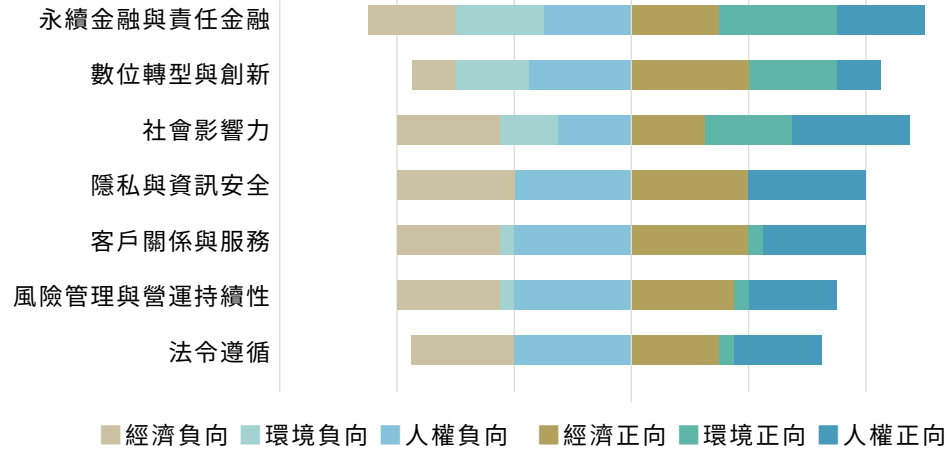
除了整合利害關係人的意見反饋，國泰世華依據 GRI 準則的指引，彙整同業永續主題、SASB 針對銀行業所訂揭露主題標準等國際趨勢，蒐集 16 項影響利害關係人的重大永續主題，並且採取考量雙重重大性的方式，評估永續主題所帶來的永續發展衝擊與營運衝擊，其中營運衝擊包含財務風險所帶來的衝擊。進一步，本行依據衝擊的顯著性排序，將重大永續主題分類為 7 項關鍵重大主題、8 項關注主題以及 1 項基本主題。

重大永續主題鑑別流程

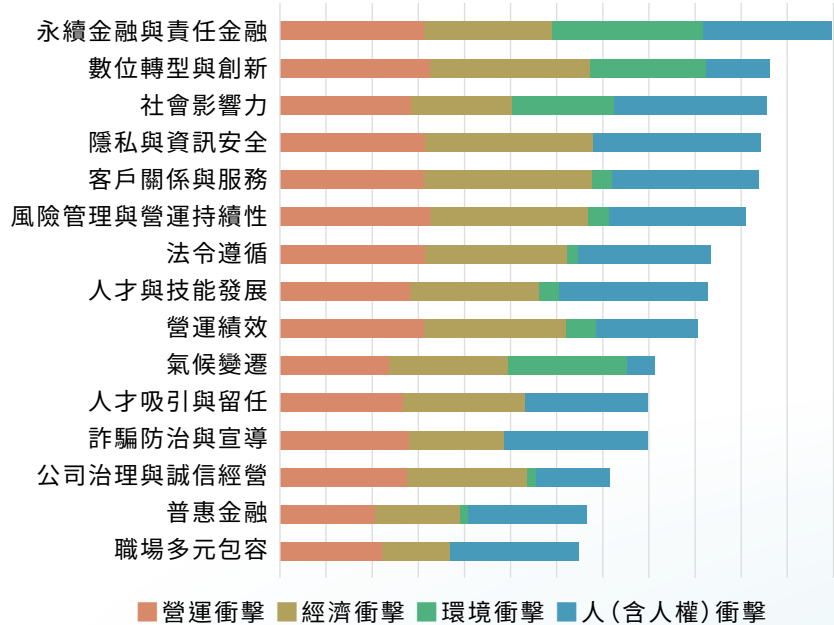


- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖**
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

3 永續發展衝擊



4 排序永續主題



5 定義重大主題

關鍵重大主題	相關主題	類別
關鍵重大主題	永續金融與責任金融	▶ 產品
	數位轉型與創新	▶ 產品
	社會影響力	▶ 社會
	隱私與資訊安全	▶ 治理
	客戶關係與服務	▶ 產品
	風險管理	▶ 治理
	法令遵循	▶ 治理
	關注主題	人才與技能發展
營運績效		▶ 治理
氣候變遷		▶ 環境
人才吸引與留任		▶ 社會
詐騙防治與宣導		▶ 產品
公司治理與誠信經營		▶ 治理
普惠金融		▶ 產品
基本主題	職場多元包容	▶ 社會
	綠色營運	▶ 環境

1.5 永續主題風險與機會分析

針對所鑑別出的關鍵重大主題，依循 IFRS S1 永續準則評估該主題對本行帶來的風險與機會，並依據 GRI 準則建立管理方針、訂定短中長期目標。本行未來將定期檢視達成狀況並於永續報告書中揭露，持續精進管理政策，達成企業永續經營之目的。

關鍵重大主題

關鍵重大主題		永續金融與責任金融	數位轉型與創新
		整合 ESG 因素於核心業務活動中，並與客戶合作落實永續價值以實現企業與生態共存共榮的目標	透過技術創新和數位化策略來提升其業務模式和服務品質
機會與風險		<ul style="list-style-type: none"> 重視永續金融與責任金融，支持環境友好和社會責任高的投資項目，促進環境與社會福祉；實現永續價值不僅提高企業的市場地位，也有助於長期盈利能力，為企業帶來持續的經濟利益 若不重視永續金融與責任金融，可能導致投資於環境風險高或社會責任低的項目；這樣的投資策略可能對環境和社會造成負面影響，同時影響企業的長期盈利能力和市場地位 	<ul style="list-style-type: none"> 透過數位化和技術創新，提高業務流程效率和客戶體驗，增強市場競爭力；數位轉型有助於環境保護，透過減少資源消耗和提高能源效率，減輕企業對環境的影響 缺乏數位化能力和創新思維，可能導致客戶流失和創新能力受限；員工技能落後於數位化趨勢可能影響企業營運效率和服務品質，進而影響市場競爭力
行動方案		全方位氣候金融解決方案提供者	協助客戶進行財務健康檢測，提供個人化多元優質金融商品與理財規劃工具，促進客戶進行健康的理財行為 運用科技持續開發普惠金融數位產品，推展與優化智能助理功能，讓客戶不受金融機構據點與營業時間限制，擴大金融的可及性和可負擔性
短期目標	2024	以 2023 年為基礎，永續授信成長 10%，當年授信餘額：698 億元	1. 客戶信賴而交付本行管理的理財資產規模：1.25 兆元 2. 高齡客戶安心託付本行管理的理財資產規模：4,700 億元 3. 安心託付本行管理資產的高齡客戶數：177.72 萬人 4. 客戶對本行理財服務的滿意度：達 8 成以上滿意 使用數位服務的客戶數占比（滲透率）達 80%
中期目標	2026	以 2023 年為基礎，永續授信成長 30%，當年授信餘額：825 億元	1. 客戶信賴而交付本行管理的理財資產規模：1.35 兆元 2. 高齡客戶安心託付本行管理的理財資產規模：5,100 億元 3. 安心託付本行管理資產的高齡客戶數：201.57 萬人 4. 客戶對本行理財服務的滿意度：達 8 成以上滿意 使用數位服務的客戶數占比（滲透率）維持 80%，並持續優化數位金融服務 / 產品申辦流程及安全性
長期目標	2030	以 2023 年為基礎，永續授信成長 60%，當年授信餘額：1,015 億元	1. 客戶信賴而交付本行管理的理財資產規模：1.58 兆元 2. 高齡客戶安心託付本行管理的理財資產規模：5,900 億元 3. 安心託付本行管理資產的高齡客戶數：259.31 萬人 4. 客戶對本行理財服務的滿意度：達 9 成以上滿意 使用數位服務的客戶數占比（滲透率）維持 80%，除持續優化數位金融服務 / 產品申辦流程及安全性，將持續以客戶視角提供多元金融服務商品（每年會持續規劃創新產品 / 服務及評估可行性 / 適法性）
管理方針		2.2.1 永續金融	3.2.2 數位轉型與創新

目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖**
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

關鍵重大主題		社會影響力		隱私與資訊安全
		社會影響力，包括促進社區福祉及保護環境等措施的實施		保護客戶資料，避免未經授權的瀏覽和洩漏
機會與風險		<ul style="list-style-type: none"> 積極提高策略夥伴滿意度和生產效率，促進合作穩定；關注客戶和社區需求，強化客戶關係，擴大業務機會；遵守環境保護規範，增強社會大眾信任和企業名譽 忽視策略夥伴，可能導致不滿和生產效率下降，影響合作的穩定性；忽視客戶和社區需求，可能破壞客戶關係，限制業務發展；不遵守環境保護規範，可能引起社會大眾不滿和法律責任，影響企業名譽和長期發展 		<ul style="list-style-type: none"> 有效保護客戶隱私和數據安全，增強客戶信任和企業信譽；妥善管理隱私和資訊安全，減少法律風險，促進客戶忠誠度和業務機會 未能妥善處理客戶隱私和數據安全，可能引起客戶不滿和信任危機；隱私洩漏或資訊安全事件可能導致法律訴訟和罰款，影響企業聲譽，進而影響客戶忠誠度和業務機會
行動方案		培育青年認識自我、思考職涯及養成技能，使青年縮短學用落差，擁有職場軟 / 硬實力	消弭社會中的不平等性，使每一個人都可以透過自身力量提升人生品質	避免公司遭受駭客惡意攻擊，除了強化企業在建置軟、硬體之資訊安全防護機制外，藉由緩解及移轉不確定之風險，以確保企業穩健經營
短期目標	2024	<ol style="list-style-type: none"> 增加合作學校：拓展合作學校達 23 所 拓展實習領域：非金融之本行實習職缺達 3 個 提高實習人數：總體實習人數約 250 人以上 課程滿意度：>4 分（滿分 5 分） 企業認同度（提升對國泰印象）：>4 分（滿分 5 分） 	線上金融教育： <ol style="list-style-type: none"> 當年度志工講師 50 位服務人次，服務時數達 400 小時 當年度服務 10 所偏鄉小學，累計服務 25 所偏鄉小學數 學童理財認知影響力 3 分以上 	<ol style="list-style-type: none"> 完成現況差異分析，規劃建構零信任框架之目標 持續關注網路趨勢威脅，並定期評估調整投保資安險範圍 維持 ISO 27001 驗證有效性
中期目標	2026	<ol style="list-style-type: none"> 增加合作學校：拓展合作學校達 25 所 拓展實習領域：非金融之本行實習職缺達 5 個 提高實習人數：總體實習人數約 250 人以上 課程滿意度：>4 分 企業認同度（提升對國泰印象）：>4 分 	線上金融教育： <ol style="list-style-type: none"> 當年度志工講師 50 位服務人次，服務時數達 400 小時 當年度服務 10 所偏鄉小學，累計服務 45 所偏鄉小學數 學童理財認知影響力 3 分以上 	
長期目標	2030	<ol style="list-style-type: none"> 增加合作學校：拓展合作學校達 25 所 拓展實習領域：非金融之本行實習職缺達 5 個 提高實習人數：總體實習人數約 250 人以上 課程滿意度：>4 分 企業認同度（提升對國泰印象）：>4 分 	線上金融教育： <ol style="list-style-type: none"> 當年度志工講師 50 位服務人次，服務時數達 400 小時 當年度服務 10 所偏鄉小學，累計服務 85 所偏鄉小學數 學童理財認知影響力 3.5 分以上 品牌心占率 4 分以上 	
管理方針		4.2 社會影響力		5.4 資訊安全

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

關鍵重大主題		 客戶關係與服務	 風險管理	 法令遵循
機會與風險		<p>提供高品質服務以維護和加強與客戶的關係，並確保行銷活動的合法性和誠信</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供優質的客戶服務和有效的關係管理，增進客戶信任度和滿意度，確保長期業務穩定和成功；執行合法且誠信的行銷活動，避免誤導性廣告，強化企業的公眾形象和品牌信譽 若客戶服務和關係管理未達高標準，可能導致客戶信任度和滿意度下降；誤導性廣告和違法行銷策略可能引發法律訴訟和罰款，嚴重影響企業的公眾形象和品牌信譽 	<p>識別、評估和管理可能影響營運的各種風險，包括財務風險、法律風險、環境風險、社會風險及貪腐風險等</p> <ul style="list-style-type: none"> 有效的風險管理策略和程序，包括定期的風險評估和緊急應變措施，確保企業穩健營運和長期發展；良好的風險管理有助於減少財務損失、避免法律問題，並提升企業聲譽和市場地位 缺乏有效的風險管理策略和程序，可能導致企業營運不穩定和長期發展受影響；不良的風險管理可能導致財務損失、法律問題、環境和社會問題，進而影響企業聲譽、客戶信任以及市場地位 	<p>遵守相關法律、法規，包括勞工、環保、金融等領域，以維持企業長期穩定發展</p> <ul style="list-style-type: none"> 嚴格遵守法律法規，減少法律及訴訟風險，保持企業良好的信譽和公眾形象；遵循法律的經營有助於穩固與合作夥伴和顧客的信任關係，支持業務的穩定發展 未能遵守相關法律法規，可能面臨法律責任、罰款及信譽損害；法律違規可能導致財務壓力，影響企業與合作夥伴和客戶的關係，進而影響市場競爭力和業務發展，長期來看可能對企業之市場地位和投資者信心產生負面影響
行動方案		<p>持續提供客戶公平合理服務，並滾動式調整商品或服務內容符合消費者保護</p> <p>客戶使用數位服務體驗的滿意度</p>	<p>維持銀行良好資本適足性與健全之風險管理機制，以達成永續發展之經營目標</p>	<p>建立有效的法令遵循制度，充分體現宣導法令遵循的重要價值理念</p>
短期目標	2024	<p>1. 持續降低客戶申訴案件數，提供有溫度之服務</p>	<p>1. 維持符合國內系統性重要銀行 (Domestic Systemically Important Banks, D-SIBs) 資本適足比率目標</p> <p>2. 壓力測試結果符合主管機關之對「壓力情境下資本適足率」要求</p> <p>3. 持續精進氣候 / 自然議題之策略韌性驗證機制 (如：氣候變遷風險情境分析等)，以強化本行營運韌性</p> <p>4. 落實情境演練，以確保營運持續計畫 (BCP) 落實的準確性與完整性</p>	<p>1. 為確認本行各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，持續於「集團法令遵循系統」追蹤各單位作業及管理規章更新進度，確保本行各項營運活動符合法令規定</p> <p>2. 為解決與各單位間有關法令異動通知與因應之協作關係，持續規劃導入「內外規關聯分析工具」，透過人工智慧工具協助建立內外規的關聯圖譜，減輕各單位法規內容判讀與因應評估負擔，提升作業效率與品質</p> <p>3. 規劃向資訊服務廠商採購最新法令派送服務，由廠商每日派發金融法規或與本行營業高度相關之法令異動新訊，期本行能掌握最即時之金融法規資料，並透過累積每日法規新訊，逐步建立行內金融法規資料庫，使全行同仁均可直接且快速查找所需法規，以利其於日常業務參考遵循</p>
中期目標	2026	<p>2. 透過公平待客推動委員會轄下小組發展本行公平待客亮點，並參酌海外監理趨勢，優化行內相關措施等，以達到「以領先同業、接軌國際」願景目標</p>		
長期目標	2030	<p>達 8 成以上滿意 CUBE App NPS 達 30 分以上</p>		
管理方針		5.7 服務品質與客戶權益	5.3 風險管理	5.5 法令遵循

關注主題及基本主題鑑別

永續主題	衝擊摘要	管理方針
人才與技能發展	投資於員工的專業成長和技能提升，以有效應對市場快速變化和技術創新	4.1 職場培力
營運績效	財務方面的表現，包括收入成長、成本控制和資產利用效率等	1.1.1 經營概況
氣候變遷	氣候變遷相關的策略與措施，包括評估與應對由氣候變遷引起的實體風險（如自然災害導致的資產損失或營運中斷）以及轉型風險（如因政策變化對業務的影響）	2.1 氣候暨自然相關財務揭露
人才吸引與留任	透過有效的人力資源管理策略，吸引和保留關鍵人才，支持企業的業務目標和長期發展	4.1.1.2 人才吸引與留任
詐騙防治與宣導	透過有效的策略和程序來防範詐騙行為，並進行相關宣導活動	3.2.1 防詐守護網
公司治理與誠信經營	透過有效的治理結構、多元化的治理團隊，以及嚴格的利益衝突管理，確保企業經營的透明性、責任性和誠信	5.1 公司治理 5.2 誠信經營
普惠金融	提供廣泛且可負擔的金融服務，尤其是針對低收入族群與弱勢群體，以促進社會的經濟包容性	3.2.3 普惠金融
職場多元包容	推動工作場所的多元性與平等機會	4.1.1.1 打造多元共融職場
綠色營運	工作環境營運相關的環境保護策略與措施，包括綠色能源的使用、工作流程數位化的推進和環保型態的裝修	2.3 環境永續

目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略**
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

2

氣候策略

2.1 氣候暨自然相關財務揭露

2.2 低碳經濟

2.3 環境永續

氣候與自然環境變遷帶給人類經濟社會的威脅日益嚴重，本行積極應對挑戰，深化氣候與自然保護策略，期望透過發揮金融影響力協助社會因應變遷，提升氣候與自然韌性，致力成為淨零與金融轉型的關鍵推動者。

2.1 氣候暨自然相關財務揭露

氣候策略藍圖

攜手投融资客戶與利害關係人邁向淨零世界

低碳經濟
妥善運用每份資金

環境永續
展現零碳營運決心

AMBITIOUS GOALS



金融資產

2050金融資產
淨零排放



商品服務

全方位氣候金融
解決方案提供者



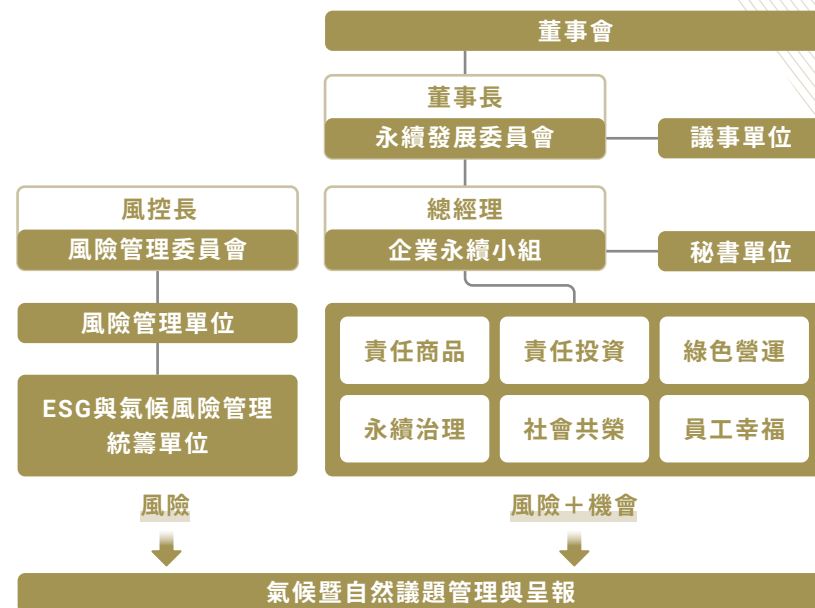
業務營運

綠色
能源+營運+不動產

我們以經營綠色金融領導品牌為願景，期帶領金融同業發揮金融影響力，促進社會對氣候變遷及自然議題的意識提升，本行將依循金融監督管理委員會訂定之本國銀行業氣候風險財務揭露指引、氣候相關財務揭露工作小組（TCFD）及自然相關財務揭露工作小組（Task Force on Nature-related Financial Disclosures, TNFD）之相關要求進行氣候暨自然相關財務揭露，通過公開與透明的方式展現本行在面臨氣候與自然環境變遷挑戰下的氣候自然韌性及對外金融影響力。

2.1.1 氣候暨自然治理架構

氣候暨自然議題管理與呈報治理架構



組織	呈報 / 開會頻率	氣候暨自然議題角色
董事會	每半年	ESG 風險管理最高治理單位，負責氣候暨自然相關政策、策略與目標之核定，並將氣候暨自然相關風險機會納入考量，監督氣候暨自然相關風險管理與揭露。
風險管理委員會	每季	負責監控及管理氣候暨自然相關風險，包含風險管理單位執行氣候暨自然情境分析、氣候變遷風險胃納聲明與限額管理等，並整合風險管理各單位之職能共同制訂未來三年氣候暨自然行動方案，以回應與監控重大氣候暨自然風險。
永續發展委員會	每季	推動銀行企業永續之會務組織，定期將企業永續議題與執行工作報告陳報董事會。
企業永續小組	每季定期召開會議 並依實務需求不定期 召開	涉及氣候暨自然議題較深之工作小組如下： <ul style="list-style-type: none"> • 責任投資小組：負責投資 / 授信相關氣候暨自然風險機會管理，將 ESG 整併進入投資 / 授信流程內，並與被投資方或客戶進行議合。 • 責任商品小組：負責推動 ESG 與綠色金融相關商品與服務，評估與管理相應而生的風險與機會。 • 綠色營運小組：負責管理公司自身營運所造成的環境影響，也是推動範疇一與範疇二溫室氣體減量及再生能源使用的主力。

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

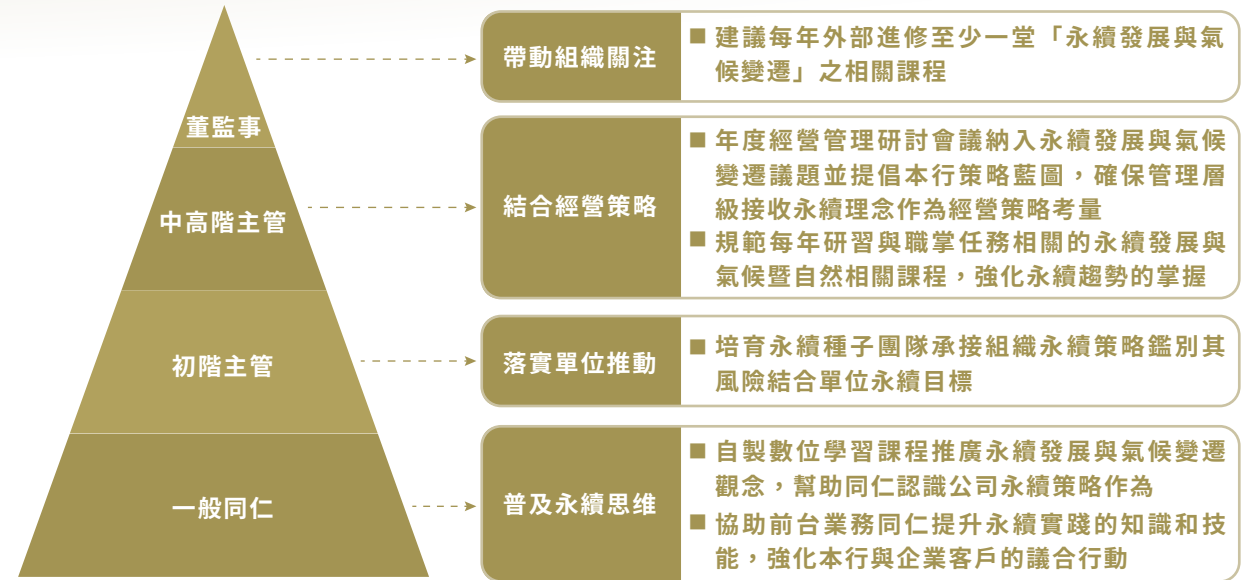
6 附錄

關於本報告
 永續發展歷程
 永續獎項肯定
 董事長的話
 1 永續策略藍圖
2 氣候策略
 3 健康策略
 4 培力策略
 5 永續治理與風險管理
 6 附錄

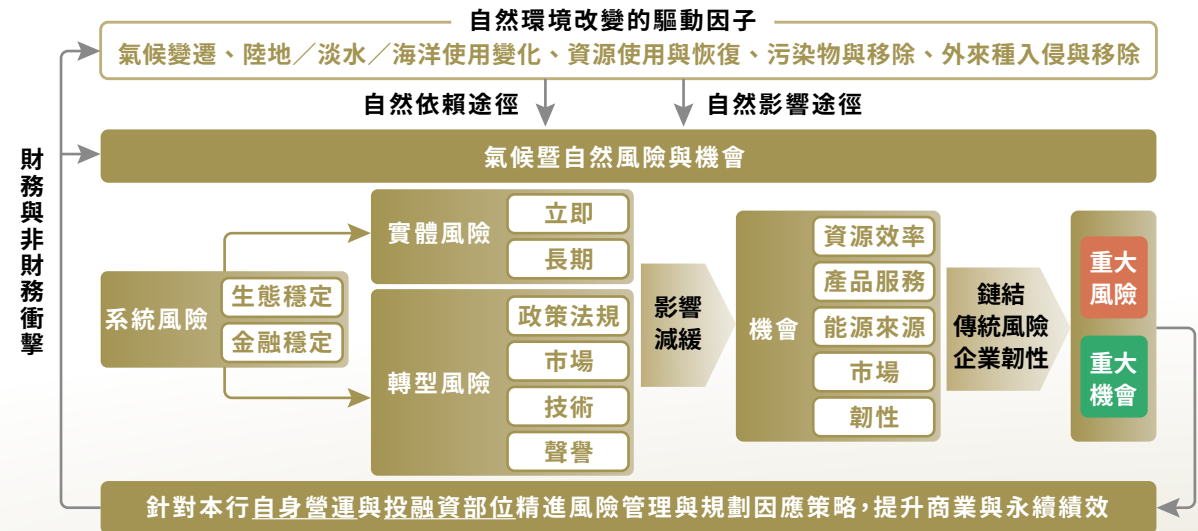
本行積極回應聯合國永續發展目標 (SDGs) 及我國綠色金融 3.0 之議題，為確保整體公司具有適當技能、能力和知識，我們針對各層級人員所能發揮之職能，由上而下推動差異化培訓計畫，使組織裡不同角色得以結合其核心職能，回應氣候暨自然相關風險與機會。2023 年從入門至進階的 ESG 永續學程，由淺入深幫助員工了解本行策略發展、氣候暨自然環境變遷造成的衝擊，以及探討淨零轉型下對產業帶來之風險，例如安排中高階主管參與「淨零科技趨勢論壇」以及於經營管理研討會納入「資本適足規劃暨永續低碳轉型 - 淨零碳排的風險與機會」等主題。另有「永續人才庫」專班，由總行單位遴選推薦中階幹部近五十位，學習國際倡議與海內外監理趨勢，如 ESG 與氣候風險與機會、綠色金融行動方案、集團永續策略藍圖發展等課題，搭配實務研討，將成為本行推動永續的種子尖兵。本行將每年定期檢視培訓計畫，精進氣候、碳關稅、人權及供應鏈管理等氣候與暨自然相關專業能力，攜手員工共同實踐國泰轉型計畫之策略發展目標，並透過影響力投融资策略，成為推動本行和客戶朝永續轉型穩步前行之關鍵力量。

2.1.2 氣候暨自然風險與機會辨識

本行整合國泰金控永續策略並參考 TCFD、TNFD 和中央銀行與監理機關綠化金融系統網絡 (NGFS)，了解氣候暨自然風險與機會的傳導途徑，辨識出與本行關聯的氣候暨自然風險與機會，並評估與既有傳統風險及企業韌性的鏈結，以鑑別風險與機會對自身營運或投融资部位的潛在財務影響。再透過內部專家法建立矩陣，以「影響程度」與「發生可能性」進行重大性排序，並且定期調整。最後，依據辨識結果，對自身營運與投融资部位精進風險管理流程與規劃因應策略，以提升本行商業與永續績效並減緩所產生的財務與非財務衝擊。



氣候暨自然治理架構行動角色



目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

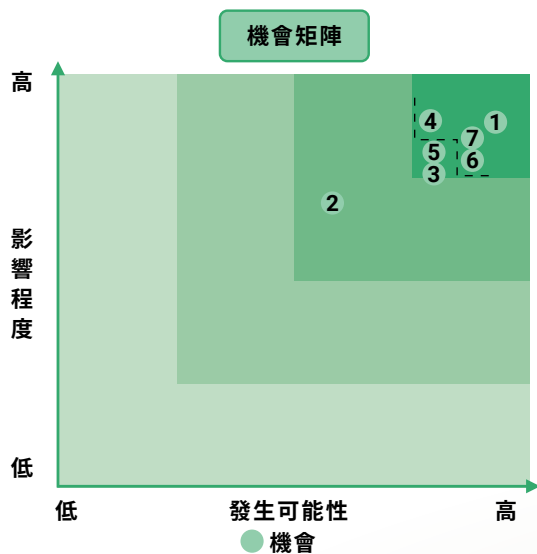
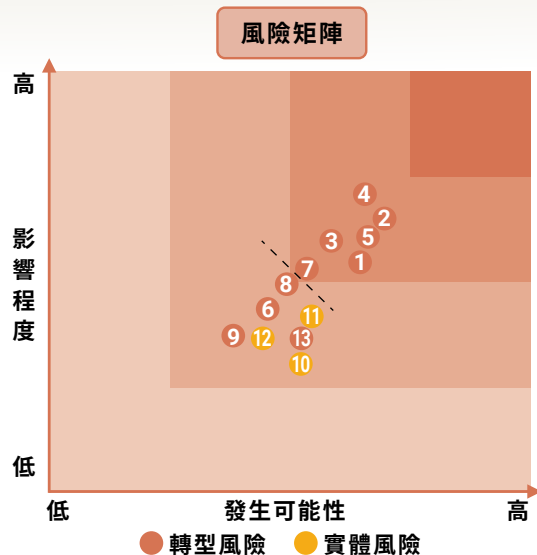
2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄



重大風險項目

重大風險項目	潛在財務影響	影響層面	影響期間	鏈結既有風險
4 政策不確定性所面臨之轉型風險	因政策不確定導致本行投融資收益降低	投融資	長期	信用風險
2 議合機制未能符合外部利害關係人期待	因負面聲譽導致本行營收降低	自身營運	長期	聲譽風險
5 推動綠色投融資所承擔之風險	因客戶違約導致本行投融資收益降低	投融資	長期	信用風險
1 氣候變遷與自然相關訴訟或裁罰風險	因罰款和判決導致本行營運成本增加	自身營運	長期	作業風險 聲譽風險
3 客戶投資或對金融商品偏好改變	因客戶偏好改變導致本行營收降低	自身營運	長期	市場風險
7 高碳排投資組合之信用及市場風險增加	因受碳費相關政策及法規變化對高碳排產業授信資產所衍生之預期損失	投融資	中期	信用風險

重大機會項目

重大機會項目	潛在財務影響	影響層面	影響期間	鏈結 TCFD 機會
1 建立履行對外永續承諾之管理機制，提升客戶信賴度	因提升品牌信心與信賴導致本行營收增加	自身營運	長期	產品服務
4 發展綠色創新服務，提升客戶往來黏著度，強化品牌價值	因把握商機導致本行營收增加	自身營運	長期	產品服務
7 開發碳相關商機及服務	因把握商機導致本行營收增加	自身營運	長期	產品服務
6 透過倡議及議合行動，發揮金融影響力，並與議合企業合作開展氣候與自然創新金融	因積極議合開創商機導致本行營收增加	自身營運	長期	市場

2.1.3 氣候暨自然相關情境分析

為評估氣候暨自然衝擊所帶來之潛在財務影響，本行將每年定期執行氣候暨自然相關情境分析並納入內部管理規則，針對未來可能發生情境評估潛在影響，並藉由所設定的情境辨識投融資部位受實體風險與轉型風險之衝擊，計算各情境下的財務損失，以適時調整氣候暨自然風險管理策略。相關方法學及分析結果請詳本行《2023 氣候暨自然報告書》1.2. 氣候暨自然相關情境分析。

情境類別	風險類型		分析時點	分析範圍	情境說明
監理版氣候變遷情境分析	實體	暴雨 / 乾旱 / 淹水	2030 年 2050 年	國內企消金授信 國外企金授信 銀行簿投資	有序轉型情境：對應 NGFS Net Zero 2050 及 IPCC RCP2.6 情境 無序轉型情境：對應 NGFS Delayed Transition 及 IPCC RCP2.6 情境 無政策情境：對應 NGFS Baseline 及 IPCC RCP8.5 情境
	轉型	碳價			
航空器企金授信轉型風險情境分析	轉型	政策	-	新加坡飛機租賃業企金授信	自擬情境：CORSIA 情境下，衍生之消費者偏好轉變及評價調整
水資源乾旱情境分析	實體	乾旱	近期 2020-2040 年 中期 2030-2050 年 遠期 2040-2060 年	國內礦業企金授信	自擬情境：對應 IPCC SSP1-2.6 情境
交易簿權益證券減碳轉型情境分析	轉型	碳價 / 電價 / 上下游附加成本	-	交易簿投資	有序轉型情境：對應 NGFS Net Zero 2050 無序轉型情境：對應 NGFS Delay Transition Hot House 情境：NDCs 情境

註 1：有序轉型情境是指全球循序漸進 2050 年達到淨零排放之情境（造成潛在升溫趨勢約 1.5°C），無序轉型情境是指延遲開始轉型最終仍於 2050 年前達到淨零排放之情境（造成潛在升溫趨勢低於 2°C），無政策情境是指無減緩溫室氣體排放政策環境之情境（造成潛在升溫趨勢超過 3°C）。上述監理版三種氣候情境假設所造成的衝擊影響，包含對於總體經濟如 GDP、失業率與市場利率之變化模擬、以及自然災害下不動產價值受損影響。

註 2：修訂後的 2030 年 CORSIA 減碳目標 - 2020 年時，新冠肺炎疫情造成全球航運需求嚴重下滑，因此國際民航組織修正 CORSIA 基準，改以 2019 年碳排放量之 85% 作為 2024 年至 2035 年計畫結束之基線，較原目標更具挑戰性。原目標係以 2019 年及 2020 年作為平均碳排放量之基期，並設定 2030 年相較基期應維持碳排放零成長。

註 3：考量我國已訂定 2050 淨零碳排的目標及規畫相應排放路徑及關鍵策略，故選擇最為接近之 IPCC SSP1-2.6 作為分析情境，相關乾旱風險資料來自財團法人金融聯合徵信中心「金融業氣候實體風險資訊整合平台」。該平台已於 2024 年 1 月 31 日正式上線，平台提供「溫度」、「熱浪」、「寒流」、「海平面」、「淹水」、「乾旱」、「坡災」及「颱風」共 8 大類型之實體風險危害度及脆弱度資訊，提供金融業具一致性及可比性之氣候資料，以有效評估氣候實體風險。

2.1.4 氣候暨自然行動方案

藉由整合氣候暨自然風險與機會的辨識、評估與排序流程（相關結果詳見 2.1.2 氣候暨自然風險與機會辨識），研擬氣候暨自然行動方案，回應與監控所辨識出的重大氣候暨自然風險，國泰世華致力於打造穩固的風險管理機制，以因應氣候變遷帶來的挑戰。

行動方案	方案重點
精進 ERM 控管機制	<p>考量氣候因子終將傳導至傳統風險，故隨氣候量化評估技術成熟，擬將相關機制整合至 ERM 架構，以提高管理效度。</p> <ul style="list-style-type: none"> 投融資風險管理機制 資本風險管理機制
氣候策略韌性驗證	<p>接軌 IFRS S2 要求，研擬本行與集團的氣候策略韌性驗證，以評估面對不同氣候情境所帶來的潛在衝擊。</p> <ul style="list-style-type: none"> 氣候情境分析 策略目標驗證及財務影響評估
自然相關風險衡量與分析	<p>因應國際趨勢，對接 TNFD 框架，發展自然相關風險與管理。</p> <ul style="list-style-type: none"> 自然風險辨識與衡量方法 自然風險管理 / 指標目標
促成氣候與自然金融創新 / 管理	<p>因應氣候與自然趨勢，率先掌握商機，並發展對應控管機制。</p> <ul style="list-style-type: none"> 氣候 / 自然風險資訊管理平台 氣候 / 自然金融與風險工具創新應用

註：本行已於 2024 年初訂訂未來三年（2024-2026 年）氣候暨自然行動方案，為確保董事會與高階管理階層監督氣候暨自然相關議題之執行進度，行動方案已於 2024 年第 1 季呈報董事會與風險管理委員會，且金控將會定期追蹤子公司執行進度。

2.1.5 氣候暨自然指標與目標

本行將企業永續思維納入營運決策的核心考量，積極朝「綠色金融」領導品牌目標邁進，設立氣候與自然相關目標。

氣候暨自然指標與目標	
2050 金融資產淨零排放	<ul style="list-style-type: none"> 投融資 SBT 減碳目標 2027 年第一季煤炭價值鏈相關授信額度歸零
氣候議合行動領導者	<ul style="list-style-type: none"> 議合投融資客戶參與 SBTi
全方位氣候金融解決方案提供者	<ul style="list-style-type: none"> 2030 年目標永續授信突破千億 註
綠色能源	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年達成總部 100% 使用再生能源 2030 年達成台灣營運據點 100% 使用再生能源 2050 年達成全球營運據點 100% 使用再生能源
綠色營運	<ul style="list-style-type: none"> 2050 年自身營運面範疇一、二達淨零碳排 2030 年完成主要金融商品與服務的碳足跡盤查 2030 年目標達成人均用水量 18.0 度 2030 年目標達成人均廢棄物量 27.7 公斤
綠色不動產	<ul style="list-style-type: none"> 2030 年國泰世華分行符合環保型態裝修率達 45%

註：參考國際市場趨勢與集團永續政策，2024 年起針對「綠色授信」及「永續續效連結授信」制定授信目標，將其定義為「永續授信」，以 2023 年為基礎年，2030 為目標年，設定具野心的目標金額。

2.2 低碳經濟

本行作為綠色金融第一品牌，聚焦核心本業，透過資金引領產業與社會淨零轉型，發展更便捷的數位化服務及提升綠色金融商品與服務品質，期待創造環境與經濟共榮。

2.2.1 永續金融

全方位氣候金融解決方案提供者

綠色金融商品與服務項目	說明	氣候關鍵指標	2022 年	2023 年
環境投融资	國泰金控為推動整體環境和社會的共榮發展，訂有永續主題投資與授信，其中低碳及儲能相關主題更與低碳轉型息息相關，為環境永續發展的重要推動方向。本行承接集團理念，將相關永續主題訂為「環境融資」及「環境投資」，並盤點各主題之執行情況，期許能夠發揮金融影響力，為環境永續發展的願景提供助力。	環境融資金額	381 億元	413 億元
		環境投資金額	194 億元	257 億元
十二項關鍵戰略產業投融资	氣候變遷是全世界共同的挑戰，台灣亦於「2050 淨零排放路徑」就能源、產業、生活及社會轉型政策預期增長的十二個重要領域制定行動計畫，提出「十二項關鍵戰略」，期望整合跨部會資源，藉以支持所有投入的個人、企業及相關非政府組織，其中資本市場扮演重要角色，是驅動淨零轉型的重要力量，有助新技術的發展與突破。為發揮金融影響力，本行亦以資金支持相關產業發展，期許能為台灣 2050 年達到淨零排放的願景提供助力。	投融资於「2050 淨零排放路徑」所列「十二項關鍵戰略」產業金額	-	332.12 億元
再生能源貸款	本行於企業授信積極支持國家發展「綠電及再生能源」政策，設定「再生能源占電力供應授信比重持續成長，至 2025 年達 85%」之目標，可具體衡量和監測本行支持再生能源授信之成效。	再生能源占電力供應授信比重	87.56%	93.33%

產業別	投入金額 (億元)
風電 / 光電	228.16
運具電動化及無碳化	0.50
綠色金融	103.46

綠色金融商品與服務項目		說明	氣候關鍵指標	2022 年	2023 年
永續授信	企金綠色授信	綠色授信的資金用途必須用於綠色項目支出，如再生能源、節能、汙染防制、自然環境管理等，確保資金投入能實質改善環境效益。	企金綠色授信餘額	252.44 億元	280.80 億元
			企金綠色授信餘額分別占企金總授信餘額之比率	3.64%	3.69%
	個金綠色授信	本行評估所從事消金業務中綠色商品授信金額之狀況。	個金綠色授信餘額	6.52 億元	5.67 億元
			個金綠色授信餘額占個金總授信餘額之比率	0.05%	0.04%
	永續績效連結授信	企業授信條件連結預先設定之授信戶或其具控制與從屬關係企業的永續發展績效目標，提供經濟誘因鼓勵其達成目標，同時衡量授信戶或其具控制與從屬關係企業在 ESG 三方面的表現，設定相關的關鍵績效指標。	永續績效連結授信餘額	169.27 億元	330.36 億元
			永續績效連結授信餘額分別占企金總授信餘額之比率	2.44%	4.34%
再生能源產業保險	本行與國泰產險係基於共同行銷要點合作推廣，針對綠能相關產業提供合適的保險，以支持其永續發展及穩定經營。	綠能相關產業客戶投保產險保費	2.77 億元	5.64 億元	
綠色定期存款	<p>綠色定期存款產品專案要點（本行綠色存款產品）係參照國際資本市場協會（ICMA）所訂之綠色債券原則（GBP）所設計，並委由第三方會計師事務所針對本專案資金用途進行查核並出具有限確信報告；綠色存款產品係以定期存款專案的形式提供給企業客戶，將資金用於再生能源、永續水源等綠色授信業務，自 2022 年 7 月開辦以來累積承作規模逾新台幣 300 億元。</p> <p>此產品委請第三方會計師事務所就資金運用情形進行確信，並允諾於首筆承作月份起算滿一年後之 60 日內出具「國泰世華商業銀行綠色定期存款產品專案會計師獨立確信報告」，2023 年 9 月此確信報告已刊登於本行官網供大眾參閱，落實產品資訊透明目的。</p>	綠色定期存款餘額	49.05 億元	23.94 億元	

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

綠色金融商品與服務項目	說明	氣候關鍵指標	2022 年	2023 年
綠色債券承銷	投資於生態友善、具 ESG 理念等債券，資金用於永續發展項目，例如環境保護、社會責任等。本行於 2023 年 3 月及 5 月參與承銷台灣積體電路製造股份有限公司 (TSMC) 在台北櫃買中心掛牌之台幣綠色債券，天期介於 5 年至 10 年間，發行規模共計台幣 400 億元，所得款項將用於廠房取得綠建築認證、大型不斷電系統、現址式尾氣處理設施及廢水處理系統，藉以提升能源使用效率、減少碳排放、減少汙染。本行於 2023 年 6 月承銷法國外貿銀行綠色債券，其款項將被用於再生能源、環保交通工具及綠建築等。	綠色債券承銷規模	39.0 億元	41.1 億元
永續發展債券承銷	本行於 2023 年 2 月參與承銷法國興業銀行 (Société Générale) 於台北櫃買中心掛牌之永續發展債券。此檔債券為法國興業銀行按照其「正面影響框架」來發行之永續發展國際債券。資金用途將用於融資或再融資予符合綠色或社會範疇之項目，例如再生能源、低碳交通、水資源管理、可負擔住宅、教育及職業訓練等計畫。此債券總發行規模達澳幣 5,500 萬元，天期為 10 年。本行並於 2023 年 6 月再度承銷法國興業銀行之永續發展國際債券，另於 2 月承銷之渣打銀行永續發展債券，及 7 月承銷之韓國高速公路公司永續發展債券。	永續發展債券承銷規模	35.6 億元	25.4 億元
要保文件電子化	人身保險進件流程主要為電子投保，客戶於行動裝置上簽訂要保書，並以系統影像傳遞要保文件，提升要保文件無紙化，減少資源浪費。	壽險電子投保比例須達 85%	85.34%	93.96%
ESG 基金	本行設置 ESG 主題網頁，推廣綠色金融商品，引導客戶認識 ESG 投資，進而成為參與永續的投資人。	ESG 基金投資規模	-	57.8 億元
		ESG 基金客戶數	-	20,059 人

註 1：統計截至當年度 12 月 31 日，範疇不包含海外子行。

註 2：再生能源貸款 2025 年目標於 2022 年底已提前達標，考量能源轉型為國家 2050 淨零轉型之重要戰略，國內仍有許多資金需求，將持續追蹤成效至 2025 年。

註 3：企金總授信餘額 (國內外法人戶排除帳戶結清、靜止、催收、呆帳、凍結及海外私人銀行之客戶)，2022 年為 6,929.76 億元，2023 年為 7,609.78 億元。個金總授信餘額，2022 年為 13,103.53 億元，2023 年為 14,599.92 億元。

▪ 永續行動影響力



離岸風電

離岸風電方面，國泰世華除了承作全台首件離岸風電聯貸案— 128MW 海洋離岸風電，亦持續參與 640MW 雲林離岸風電案與 605 MW 大彰化東南離岸風電案股權專案融資，積極投入對各種再生能源的融資項目。2022-2023 年國泰世華主要提供財務顧問方面的服務，其中一個專案為提供第 3-1 期離岸風場遴選階段之財務顧問，並成功幫助客戶獲得能源局分配開發 500MW 離岸風場許可權。亦有參與與金融同業及相關機構之國內綠電信保專案的討論。截至目前，國泰世華已累計核貸 1,373MW 的離岸風電案件。海外部分，同年本行亦成功完成國泰第一個越南陸域風電融資案件，此案同時也是本行第一個於越南承作的再生能源融資案件，此專案獲得 The Asset - Renewable Energy Deal of the Year - Wind 的殊榮。



太陽能漁電共生專案

本行於 2022 年統籌主辦向陽集團 88.8 億元專案融資聯貸案，協助向陽集團建置營運位於嘉義義竹地區、第一期總裝置容量 130MW 的漁電共生太陽能電廠。並於 2023 年開始協助向陽集團統籌主辦此案場第二期專案聯貸，第一期暨第二期專案總裝置容量達 242MW，本案已於 2024 年 1 月順利完成簽約。



海內外太陽能電站

本行承作台灣首件太陽能融資案、首件赤道原則規範融資案及離岸風電聯貸案。本行 2023 年度在國內核貸 111 座太陽能電站，總裝置容量 156MW。截至 2023 年底，國內外已核貸超過 2,700 座太陽能發電站，總裝置容量達 1,045MW，每年可減碳 63.8 萬公噸，減碳量相當於 1,653 座大安森林公園面積。



責任投資實績

依台灣集中保管結算所參照台灣證券交易所與證券櫃檯買賣中心 2023 年度之上市櫃公司評鑑等級分類，就本行投資國內上市櫃股票情形統計之「公司治理評鑑投資組合分析」評分資料，本行 2023 年度之分析結果評分為 101.85，高於全市場評分 95.05。

2023 年底國內上市櫃公司中入選道瓊永續指數 (DJSI) 成分股共 35 家。本行投資其中之 9 家，本行選擇產業趨勢正向且基本面穩定的個股為投資標的，投資組合內的成分股有入選道瓊永續指數，占 2023 年本行國內有價證券總投資金額之 44.7%。

▪ 未來規劃



針對信貸、房貸、理財、信用卡、存匯業務、ATM 等六大類商品與服務，本行規劃於 2030 年前取得碳足跡查證聲明並以取得「碳足跡標籤」與「碳足跡減量標籤」認證為目標。



本行規劃於 2024 年推出個人綠色授信專案（包含房屋與信用貸款）。



本行將針對負碳技術、前瞻能源及循環經濟研發的大型企業及其關聯企業進行投入綠色債券承銷，目前設定以生物多樣性綠色債券承銷為方向。

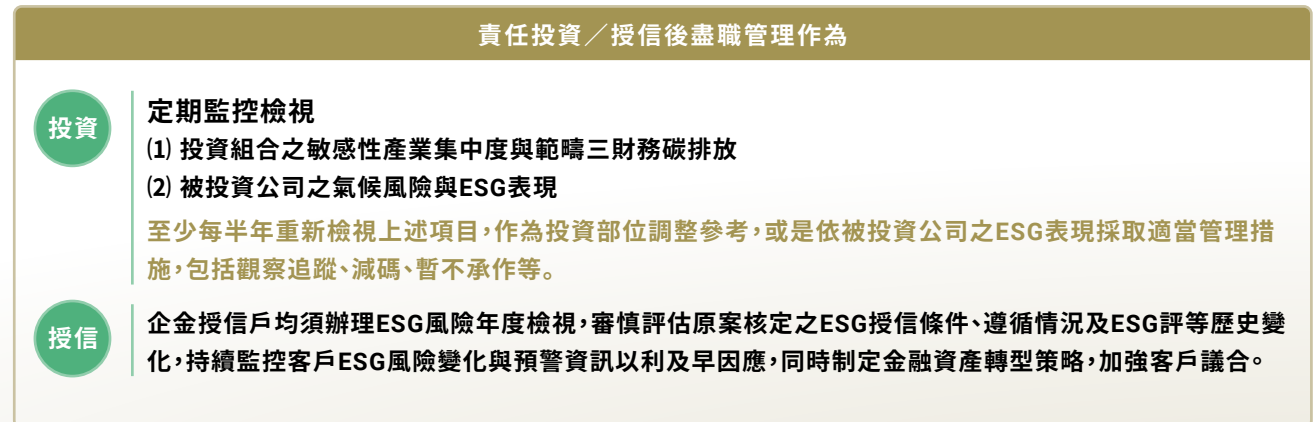
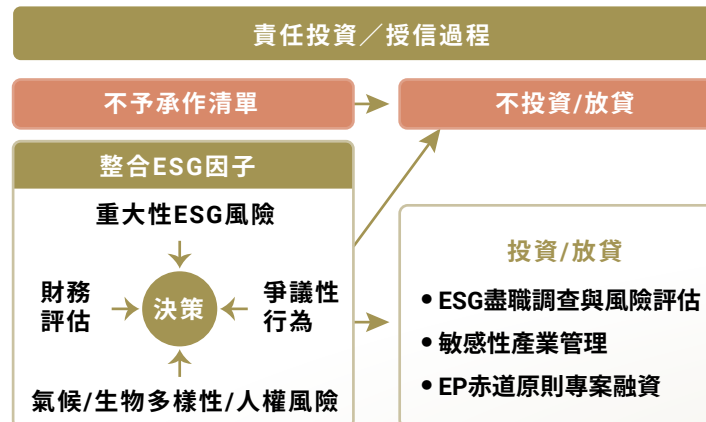
- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略**
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

2.2.2 責任金融

本行自願依循聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI) 及責任銀行原則，將 ESG 與氣候風險管理融入既有的投資與授信流程當中，於交易前審慎評估投融資對象 ESG 與氣候風險並進行分級管理，交易後除持續檢視其 ESG 與氣候表現外，亦積極與相關企業深入對話，協助企業進行轉型，以確保投融資組合妥適性。

永續金融與責任金融管理方針

 管理政策與承諾	國泰金控暨子公司進行投資與放貸時必須遵循「國泰金融控股股份有限公司暨子公司責任投資暨放貸政策」，以善盡金融機構對利害關係人所負之責任，審慎管理環境、社會及治理 (ESG) 風險，追求長期投資績效，並發揮金融影響力，促進投融資對象持續提升 ESG 表現，貢獻全球永續發展目標，實現永續社會與永續經營。
 對應 SDGs	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  7 可負擔的永續能源 </div> <div style="text-align: center;">  8 就業與經濟成長 </div> <div style="text-align: center;">  9 永續工業與基礎設施 </div> </div>
 具體績效	<ul style="list-style-type: none"> • 完善赤道原則 (EP) 政策及 EP 案件審查機制與管理 • ESG 規範之規劃、推動及分析 • 國際 ESG 與企業永續框架之對接與管理 • 聯合國責任銀行原則之遵循與推動
 管理評核機制	國泰金控訂定「國泰金融控股股份有限公司暨子公司不可投資與放貸政策」，政策明訂關注領域，包括爭議性產業與爭議性國家，責任投資小組每年根據特定篩選標準，檢視關注領域之企業與國家，更新「投資與放貸排除名單」，各子公司須列為投資與放貸業務之排除標的。
 優化作為	目標至 2030 年，永續授信 (綠色授信與永續績效連結授信) 將突破千億。



目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略**
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

相關政策與控管措施

不予承作	本行遵循集團不可投資與放貸規範，訂定不予承作產業 / 企業 / 營運活動清單，並持續朝非常規油氣與天然氣相關管理精進。
	本行將爭議性武器、違反人權、色情、採礦、燃煤 / 核能發電、煤炭相關、石油及天然氣上游開採、菸品業、博奕、熱帶雨林伐木、流刺網製造與捕撈等列為不予承作對象。
整合 ESG 因子	本行將 ESG 因子納入既有投資及授信決策流程，以確實控管 ESG 相關風險。
	<ul style="list-style-type: none"> • ESG 盡職調查與風險評估：本行嚴格控管投資及企金授信案件衍生之 ESG 相關風險，並建置 ESG 風險評等管理機制，進行差異化分級管理。 <ul style="list-style-type: none"> 投資：投資標的之產業若屬於敏感性產業者須填寫「氣候風險評估表」，應將氣候風險納入盡職調查，包括碳排放數據、減碳目標與策略、潛在升溫度數、水足跡、水資源管理政策等，另標的 ESG 風險評等若表現不佳，須透過填寫「ESG 風險評估表」進一步評估是否投資及投資後管理措施等。 授信：辦理企金授信案件之 KYC (Know-Your-Customer) 時，將授信戶之環境汙染、危害社會公益、侵害人權、治理、氣候與自然等 ESG 相關風險納入授信往來評估，須檢視授信戶 ESG 事件，並洽詢授信戶了解其事件改善情形、風險緩解措施與追蹤檢視項目。另依 ESG 風險分級辦理企金授信案件之 ESG 風險審查，要求授信戶提供 ESG 風險管理計畫，包含但不限於碳排放數據、減碳目標與策略、水資源管理政策等資訊，並評估授信戶之轉型機會，如減碳之技術困難及資金需求等，評估透過綠色授信、永續績效連結授信等方案進行議合之可行性。 • 敏感性產業管理：考量碳排放、用水量等氣候風險敏感性因子，訂定敏感性產業管理機制，深入評估環境與氣候相關風險。本行已於 2024 年：(1) 新增「生物多樣性」敏感性因子 (2) 將敏感性產業進行分級管理，依產業限額規範控管高度敏感性產業。 • EP 赤道原則專案融資：本行將生物多樣性、氣候變遷、人權風險，列為赤道原則專案融資評估之必要項目，並依 IFC 八項績效標準 (含 PS6 生物多樣性) 檢視 EP 案件並明確納入審查意見。

針對潛在環境與社會衝擊與風險較顯著之案件（即赤道原則 A 類及 B 類案件），案件評估流程中引進專業第三方顧問進行獨立的环境與社會風險審查，並於核貸後要求嚴謹的貸後管理機制，每年度均須提供經專業第三方顧問審核之監測報告書，確保本行妥適監控赤道原則授信案之環境與社會風險。2023 年達 EP 規範須揭露之狀態 (Financial Close- 簽約可撥貸) 案件件數為 3 件，新增核貸授信額度約 1,585 百萬元。截至 2023 年 12 月，本行累計達 Financial Close 之 EP 授信案共 24 件。



關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

2.2.3 2050 金融資產淨零排放

本行透過科學化的量化脫碳目標以及零煤融資目標的設立，推動金融資產低碳轉型，穩步落實 2050 金融資產淨零排放。

2.2.3.1 科學減碳目標 SBT

資產別	目標方法論	基準年	氣候目標 - 集團 SBT 目標	逐年減碳目標
上市櫃股票及公司債	溫度法	2020	2026 年範疇一 + 二 (S1+S2) 投資組合溫度從 3.08 度下降至 2.68 度	2.16%
			2026 年範疇一 + 二 + 三 (S1+S2+S3) 投資組合溫度從 3.13 度下降至 2.79 度	1.80%
發電專案融資	產業脫碳法	2019	2026 年實體排放強度 (tCO ₂ e/MWh) 較基準年下降 33%	4.73%
商用不動產抵押貸款			2026 年實體排放強度 (kgCO ₂ e/m ²) 較基準年下降 39%	5.56%
企業長期貸款 (發電業)			2035 年實體排放強度 (tCO ₂ e/MWh) 較基準年下降 69%	4.30%
企業長期貸款 (商用建築相關)			2035 年實體排放強度 (kgCO ₂ e/m ²) 較基準年下降 73%	4.57%
企業長期貸款 (油氣石化、電子製造、半導體、一般製造產業)	議合法	-	2026 年已設定 SBT 減碳目標者占貸款餘額比例達 33%	4.76%

註 1: 國泰金控 2022 年 9 月通過 SBTi 之目標核定，整體目標設定控制升溫遠低於 2°C，全集團部位於 2050 達淨零碳排。有關集團 SBT 投融資之基準值計算與目標設定，範圍包含集團各子公司之金融資產。

註 2: (1) 發電專案融資：以每一案電廠之裝置容量評估其年度發電量及碳排量，並以發電碳排強度為監控指標。

(2) 商用不動產擔保品：針對出租使用且出租中之擔保品，以其鑑價資料之樓地板面積以及建物使用情形計算溫室氣體排放量，並以平均單位面積碳排強度為監控指標。

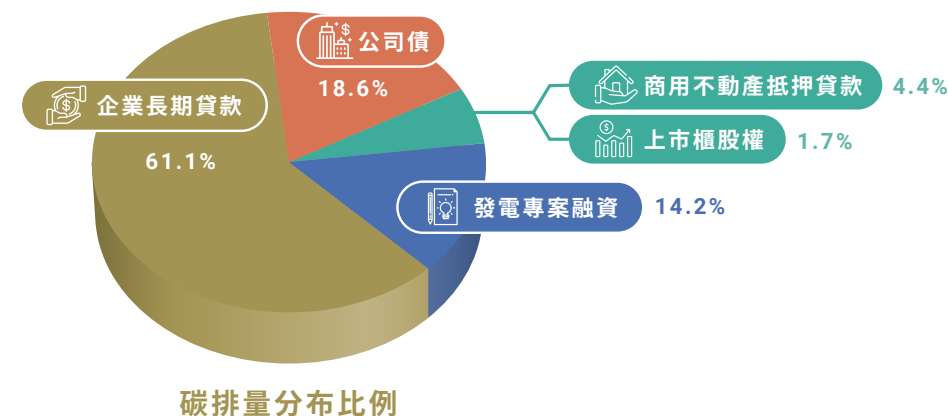
(3) 企業長期貸款 (非中小企業)：溫室氣體資料來源主要來自企業自行揭露之溫室氣體排放數據，而針對無揭露的企業則使用營業數據推估其年碳排量；並依照產業分為發電業、商用建築、議合法等類別，依不同產業特性分群管理。

註 3: 逐年減碳目標係指以基準年訂定減碳目標後，每年所需達成之線性減碳幅度。

本行參考金融業科學減量目標指引 (Financial Sector Science-based Targets Guidance)，以碳排基礎 (Emission-base) 及影響力基礎 (Impact-base) 的科學量化方式，設定投融資組合減碳路徑並訂定減碳目標，並參考 ISO 14064-1 溫室氣體盤查標準、碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF)，建立 SBT 範疇三金融資產碳盤查機制，並依此規劃投融資策略及目標。本行 SBT 授信碳盤查涵蓋範圍以非中小企業為主，並持續監控以產業脫碳法及議合法所設定 SBT 目標之執行進展；SBT 投資碳盤查則以上市櫃股票及公司債為涵蓋範圍，並以溫度法評估投資資產可能造成的潛在升溫，以達到 SBT 投資組合溫度目標 (以上盤查範疇皆不包含海外子行)。透過每年針對投融資部位或是特定碳排強度高的企業或產業之碳排分布情形進行分析，作為未來調整投融資策略與部位的參考依據，發展相應減碳策略與行動方案。

2023 年 SBT 範疇三各項金融資產類別碳盤查結果彙總如下：

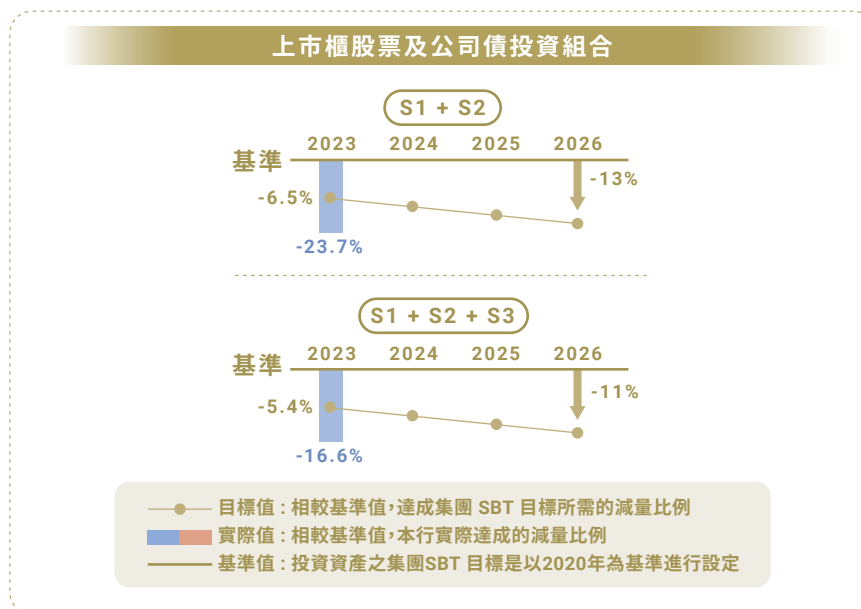
SBT 範疇三金融資產總碳排量 789,059 tCO₂e



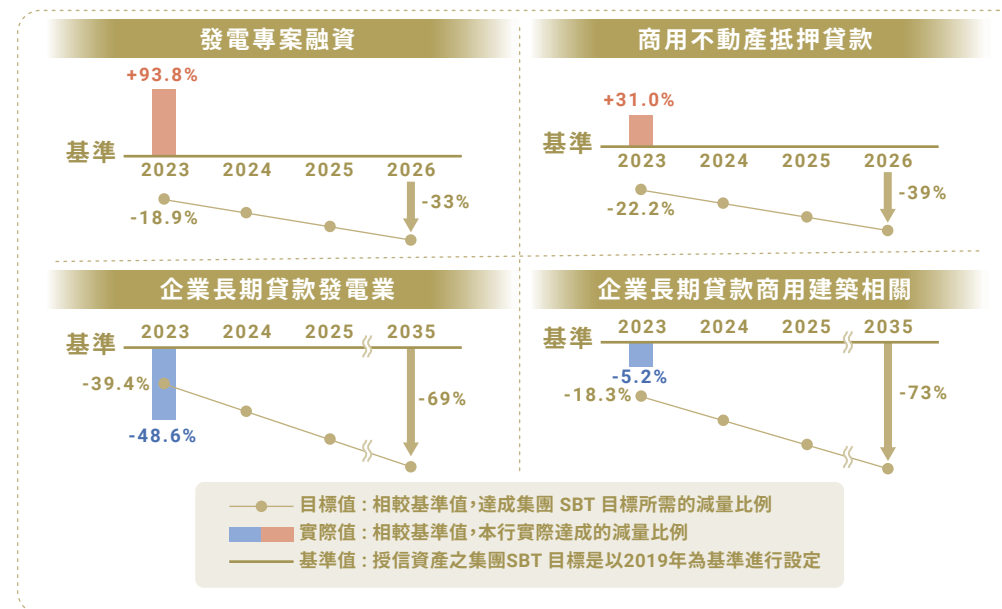
目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略**
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

溫度法

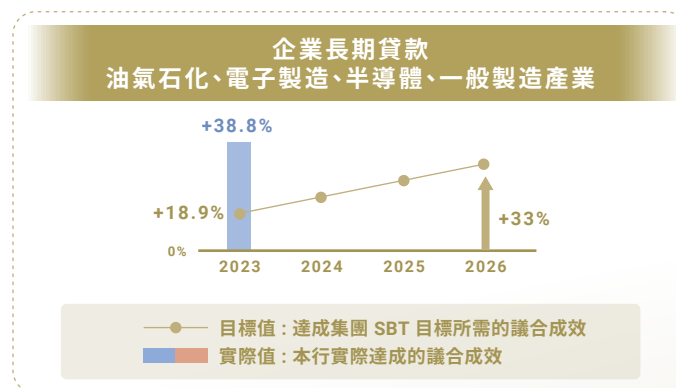


產業脫碳法



註 1：發電專案融資與商用不動產抵押貸款之排放強度短期內有所波動，將持續調整以達成 2026 年目標。
 註 2：2023 年發電專案融資排放強度上升，係因依過往與客戶簽訂的授信額度須依約動撥，未來隨著授信額度到期結束不續展，排放強度將下降。

議合法

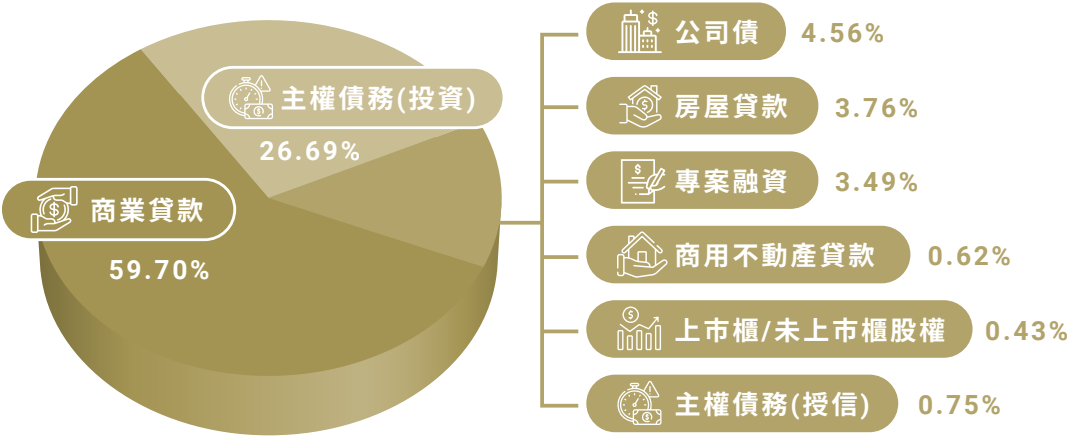


- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略**
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

2.2.3.2 銀行公會範疇三金融資產碳盤查

本行依銀行公會訂定的《本國銀行投融資組合財務碳排放（範疇三）實務手冊》，建立銀行公會範疇三金融資產碳盤查機制，盤查範圍相較 SBT 範疇三金融資產更加廣泛與全面，未來將依據銀行公會範疇三碳盤查結果，規劃與制定本行減碳策略與目標。本行盤查小組根據 PCAF 之方法學針對 2023 年 12 月 31 日之投融資部位進行碳盤查，盤查資產範疇涵蓋上市櫃及未上市櫃股權投資、公司債投資、主權債務、商業貸款、專案投融資、商業不動產投融資及房屋貸款（以上盤查範疇皆不包含海外子行），並由本行查證小組就盤查結果比對資料之正確性及合理性，針對錯誤筆數進行校正，並經外部第三方確信驗證，後續將視主管機關或公會通知資料正式報送日期。2023 年銀行公會範疇三各項金融資產類別碳盤查結果如下，詳細內容請參考本行《2023 氣候暨自然報告書》。

銀行公會範疇三金融資產總碳排放量 3,211,845 tCO₂e

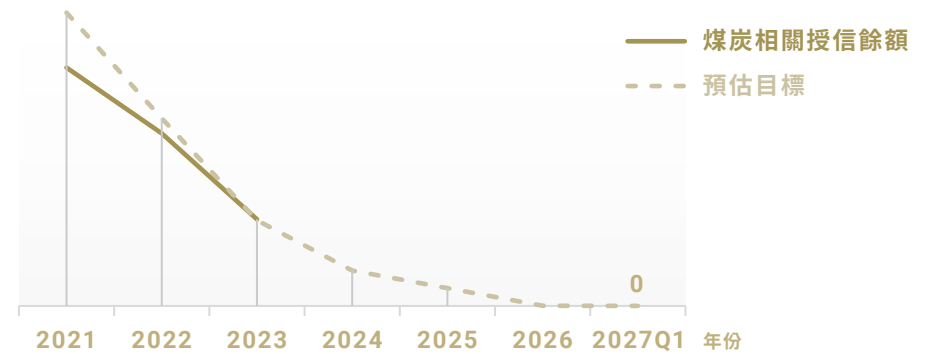


碳排放量分布比例

2.2.3.3 零煤融資策略

零煤融資策略之目標為 2027 年第一季底達成煤炭相關授信額度歸零，藉由定期監控煤炭相關授信餘額的動撥，以追蹤比對法比較目標的達成情形，韌性驗證的執行結果如下圖所示。

零煤融資 - 策略韌性驗證



2.2.4 氣候議合行動領導者

身為國內系統性重要銀行之一，本行深知氣候行動對於強化金融資產韌性的重要性，並肩負起永續金融領航者的任務，因此以「氣候行動轉譯」的模式，透過倡議與議合，引導客戶認識企業節能減碳的重要性，並與被投資對象及授信客戶溝通，促動其揭露碳盤結果、設定更具體的中長期減碳目標或加入 SBTi/RE100 等減碳國際組織。詳細內容請參考本行《2023 氣候暨自然報告書》。

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略**
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

■ 重要案例分享

永續金融
先行者聯盟

國泰金控參與金管會成立的「永續金融先行者聯盟」，並擔任資金與統計組召集人，承諾低碳投融资、氣候議合等目標，與金融同業共同協助主管機關，本行支持金控的行動，積極推動永續金融發展及產業低碳轉型。

CDP 碳揭露
專案—
商業銀行計畫

本行為亞洲首家與 CDP 合作「CDP 碳揭露專案—商業銀行計畫」的金融業者，透過邀請客戶參與 CDP 評分專案，協助客戶了解淨零碳排及管理環境影響的重要性，促進企業展現具體的行動應對氣候危機並提升碳揭露品質，支持中小企業取得 CDP 評分並打入國際永續供應鏈。2023 年參與 CDP 問卷專案之企業累計超過 70 家，並幫助 16 家企業取得 CDP 評分。

CDP 中小企業
SME 問卷
專家諮詢

本行為全台獨家與 CDP 合作的銀行，第一線參與 CDP 中小企業環境揭露問卷研擬團隊的外部專家諮詢，計畫目標是為中小企業制定與 1.5°C 一致之減碳承諾且同時揭露環境影響的一套框架、工具和資源，以便中小企業開始採取行動，並向外部利害關係人揭露減碳路徑、環境影響、及企業作為與策略。

金屬工業研究
發展中心
合作備忘錄

本行攜手國內第一家碳盤查查證機構-金屬工業研究發展中心，簽署合作備忘錄，透過合作加速產業淨零減碳轉型，共同協助台灣產業邁向 2050 淨零目標。未來雙方進行合作方向包含：

- (1) 協助產業建構碳盤查能力並透過企業訪問及進廠診斷諮詢，提供減碳技術改善與輔導建議；
- (2) 永續金融相關融資專案評估，幫助實質減碳企業取得優惠融資利率，促進產業綠色競爭力；
- (3) 培育淨零減碳人才，養成碳管理人才以建構企業碳盤查能力，並提升淨零專業知識與技能，累積永續人才庫。



本行低碳經濟推動小組與金屬中心共同辦理「TASS 2023 亞洲永續供應 + 循環經濟會展」—綠色金融論壇，論壇議程包含「全球去碳化對企業的衝擊—評估、因應與綠色金融創新解方」及「金屬產業碳盤查與減碳技術應用」，幫助企業辨識及評估全球去碳化的影響、協助企業了解碳盤查方法學、分享產業智慧化及低碳化的技術應用，並結合永續金融的力量幫助企業低碳轉型。

議合
被投資
企業

本行依盡職治理政策，透過積極參與股東會、法說會，以及發函等方式與被投資公司互動，關注議題主要為談論財報、營運狀況、節能措施、公司治理、環境保護、氣候變遷財務影響等面向，相關行動主要如下：

- (1) 本行投資團隊每月定期與被投資企業經營階層互動對話，包括電話訪談和實地拜訪，針對所關注之重大議題表達意見與深入了解，並依產業及法規環境趨勢，評估針對各議題是否需要與被投資企業互動與議合。
- (2) 如有重大公告或新聞，發生與本行永續理念相悖之情形，本行將透過出席股東會、擔任被投資企業之董監事時出席其董監事會議、或以發函及電郵等方式，與被投資企業經營階層對話與互動，以確保被投資企業政策不會與本行之永續理念相悖；如果對於被投資企業處理環境與社會風險的方式或能力有疑慮時，則可能會在議案表決中投以反對票。
- (3) 本行會依據互動與議合結果評估 ESG 風險，做為審視未來是否繼續持有該被投資企業之參考指標，並對被投資企業之 ESG 風險評等定期檢視與提出書面建議。本行亦會參考證交所、櫃買中心、證基會所執行之「年度公司治理評鑑」等相關資訊關注被投資企業 ESG 相關風險與機會。

氣候議題直接議合實例

A 公司

1. 設立永續委員會：2022 年 6 月設立永續委員會，董事會為最高 ESG 執行單位。
2. 設定減碳目標：以 2007 年為基準年，預計 2030 年減碳 35%、2050 年達碳中和。
3. 低碳能源轉型：燃煤鍋爐轉型成蒸氣鍋爐、再生能源屋頂加裝太陽能板。
4. 出版永續報告書：依循 GRI、SASB 及 TCFD 揭露資訊。

B 公司

1. MSCI ESG 評級：2023 年第三季獲 MSCI ESG 首次評比 BBB。
2. 執行碳盤查：2023 年起執行，規劃於金管會強制時點前完成。
3. 規劃出版 ESG 報告書：考量人力編制及所需工作量，可能執行時間為 2024 年。

2.3 環境永續

在環境永續議題上，本行擬定「零碳營運轉型計畫」致力於敏捷翻轉自身職場型態與工作模式，減少自身營運排放，並推動再生能源使用，2022 年國泰金控正式成為台灣金融業首家 RE100 會員，更進一步發揮不動產生態系永續影響力，提供便捷取得再生能源的服務，與利害關係人攜手共創淨零經濟，達成永續目標。

2.3.1 綠色能源

有鑑於本行營運所產生的二氧化碳排放，約 95% 來自外購電力，因此透過系統化管理與再生能源採用比率，提升再生能源管理效率，降低環境影響衝擊，透過聚焦「提升再生能源使用量」、「建置能源管理系統」、「營運面研議碳定價機制」與「自有大樓太陽能裝置」四大面向，推動能源轉型，並全力投入國際 RE100 倡議，以實現 2050 淨零碳排目標。

氣候目標	提升再生能源使用量	建置能源管理系統	營運面研議碳定價機制	自有大樓太陽能裝置
重要做法	本行積極洽談再生能源購電協議 (PPA)，並透過多元管道取得憑證 (REC)，於 2022 年底已完成公司總部 100% 轉供綠電，亦訂定短中長期再生能源目標，期望逐年提高使用量，截至 2023 年底使用再生能源比率達 17.8%。	本行逾九成分行皆已納入能源管理系統，透過雲端能源管理系統，除了解各分行用電資訊外，更能改進能源使用行為，進而控制能源使用成本，建構能源管理基礎強化氣候韌性。未來除分行據點外，將持續針對尚未納入能源管理系統之營運據點安裝智慧電表，將能源管理系統擴展至總行單位，監管各單位用電情形，除有利於節能宣導外，亦能評估老舊空調設備之汰換，落實節能減碳。	本行自 2016 年起進行溫室氣體盤查，自身營運碳排以範疇二為大宗，故依產業特性以「範疇二 - 能源間接排放」為基礎，評估使用再生能源之成本作為內部碳定價參考依據，2023 年內部碳定價為 14,141 元 / 公噸 CO ₂ e，未來將依再生能源之成本及經濟部公布之電力排放係數等因素每年滾動式調整。本行內部碳定價機制連結範疇二溫室氣體排放，並於 2023 年節電競賽報表中呈現各單位的碳排放成本，除了增強員工排碳有價之意識外，亦將碳排相關成本納入本行內部零碳轉型的管理措施中，讓低碳營運落實至組織中各單位，以加速能源轉型、提高能源使用效率及強化內部行為改變，發揮實質減碳成效；2023 年結合碳定價之節電減碳競賽活動共節電約 541,854 度，減碳量約 268 公噸 CO ₂ e，參與單位之員工人數共約 6,031 人。另於 2023 年底開始規劃以目前「內部碳定價」為基礎，分階段實施「內部碳費」制度，向各單位實際收取碳排費用，落實「碳排有價」之概念，將碳排成本具象化實際融入組織營運成本，連結零碳轉型策略，達成本行淨零碳排目標。	本行不僅藉由洽談再生能源購電協議取得再生能源，亦利用大樓屋頂設置太陽能發電面板，於 2013 年創銀行業之先，打造全台首家太陽能分行；2018 年建置瑞湖分行成為大台北地區最大太陽能分行；2023 年增設 5 處、擴建 1 處太陽能分行，全台太陽能分行總家數達 8 家，總裝置容量達 270.78 kW；2023 年底再著手規劃增設 6 處太陽能分行，預估 2024 年底完工後總裝置容量將達 500kW。
短期目標 (2024)	達成全台營運據點再生能源使用超過 16%	透過能管系統，掌握並管理 61% 總用電量，加強節電力度	實施內部碳費制度	自有建物之太陽能累計裝置容量較 2020 年達 454%
中期目標 (2025)	達成全台營運據點再生能源使用超過 50%，總部 100% 再生能源使用	2030 年透過能管系統，掌握並管理 62% 總用電量	實際收取內部碳費	自有建物之太陽能累計裝置容量較 2020 年達 500%
長期目標 (2030/2050)	<ul style="list-style-type: none"> 2030 年達成全台營運據點 100% 使用再生能源 2050 年達成全球營運據點 100% 使用再生能源 			2030 年自有建物之太陽能累計裝置容量較 2020 年達 618%

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略**
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

建置能源管理系統



2.3.2 綠色營運

目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略**
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

氣候目標	國內自身營運面減碳	職場三化			水資源管理	廢棄物減量	永續採購
		服務數位化 - 碳標籤	作業行動化 - 行動辦公	職場共用化 - 職場轉型			
重要做法	本行為達減碳目標及響應國家淨零政策，自 2021 年起對應 SBT 目標，自身營運面範疇一及範疇二溫室氣體排放量落實每年減碳 4.2%，為定期檢視減碳成效，本行每年皆依循 ISO14064 規範進行「溫室氣體盤查」追蹤環境數據，並經第三方查驗，截至 2023 年底本行自身營運面範疇一及範疇二溫室氣體排放量較 2020 年累計減少 20%。相關盤查結果請詳附錄 6.1-16 自身營運溫室氣體排放。	由於組織工作模式及消費者行為改變，本行以綠色營運之服務數位化、作業行動化、職場共用化因應，創造低碳、敏捷、共享之職場，相關說明如下： (1) 服務數位化：本行以數位轉型為核心，採無紙化作業流程，使用數位科技優化產品使用體驗，且對主要產品與服務取得 ISO 14067 碳足跡查證聲明，並以環境部「碳足跡標籤」與「碳足跡減量標籤」認證為目標。透過產品生命週期 (Life Cycle Assessment, LCA) 盤查與管理產品或服務所產生的溫室氣體排放量，包含：上游綠色採購、中 / 下游低碳產品與服務流程，國泰世華承諾於 2030 年完成主要金融商品與服務的碳足跡盤查，展現減碳決心。 (2) 作業行動化：為創造更便捷的工作模式，本行於 2023 年導入虛擬桌面 VDI OA 專案，未來期待透過資料雲端化並擴大筆電換發，實施行動辦公，優化作業便利性。 (3) 職場共用化：本行推動職場轉型，依單位同仁業務屬性評估空間模組設計，建立共享辦公空間之新型態職場，達到兼顧員工體驗、行動辦公、節能、提升職場空間效率與彈性等多重效益。			有鑑於氣候變遷已間接改變水循環和降水模式，使水資源亦成為當今世界面臨的重大課題之一，本行積極於營運範疇內節約水資源，並採用以下措施： (1) 自動感應節水裝置，水龍頭、馬桶等設備均使用節水標章產品。 (2) 設定節水目標並規劃行動方案以確保目標達成，並配合 EDM 提醒同仁節約用水。 (3) 2023 年導入 ISO 46001 水資源效率管理系統。	以金融服務業而言，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，本行透過定期檢視廢棄物統計報表，掌握廢棄物數據收集情形，以即時改善落實資源回收，並透過 EDM 提醒等各面向之溝通，提升同仁減廢、減塑之意識及行動，以對環境產生正面影響。	本行透過發布供應商永續採購指南，提供具體的綠色採購要求和建議，積極推行綠色採購及鼓勵供應商向永續發展方向努力，採購優先選擇具有環保標章的產品和服務，如具節能標章之大型主機及電腦設備、綠建材、節電、省水標章設備及環保辦公用品等，2023 年總綠色採購金額達 1 億 9,257 萬元，其中當地採購比例達 94.24%，並獲選為行政院環境部綠色採購績優廠商。
短期目標 (2024)	自身營運面範疇一及範疇二溫室氣體排放量較 2020 年累積減少 16.8%	藉由服務數位化等方式減少產品碳足跡，並承諾 2024 年 66% 主要產品完成碳足跡盤查	Q3~Q4 開始進行 VDI OA 系統建置	較 2020 年新型態職場新增 4 處	承諾達成人均用水量 18.7 度	承諾達成人均廢棄物量 32.0 公斤	總綠色採購金額：1 億 5,000 萬元
中期目標 (2025)	自身營運面範疇一及範疇二溫室氣體排放量較 2020 年累積減少 21%	藉由服務數位化等方式減少產品碳足跡，並承諾 2025 年 66% 主要產品完成碳足跡盤查	預計完成 20% 合適 VDI OA 專案同仁的導入	較 2020 年新型態職場新增 5 處	承諾達成人均用水量 18.5 度	承諾達成人均廢棄物量 31.6 公斤	總綠色採購金額：1 億 5,100 萬元
長期目標 (2030)	自身營運面範疇一及範疇二溫室氣體排放量較 2020 年累積減少 42%	藉由服務數位化等方式減少產品碳足跡，並承諾 2030 年 100% 主要產品完成碳足跡盤查	-	-	承諾達成人均用水量 18.0 度	承諾達成人均廢棄物量 27.7 公斤	總綠色採購金額：1 億 5,600 萬元

2.3.3 綠色不動產

目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略**
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

氣候目標	綠色修繕	低碳建築	綠色房東
重要做法	本行自 2019 年起即開始透過環保型態概念進行分行舍裝修，綠建材使用率達總面積 60% 以上，以創造更低碳的建築型態，並承諾全面重新裝修之分行 100% 符合環保型態裝修，截至 2023 年底符合環保型態裝修分行共計 41 家，比例達 24.8%，裝修支出約 14.5 億元。	本行新建大樓採低碳建築各項環保節能評估，例如：評估大樓外觀 / 區位、提升綠化量、採用節電、省水標章設備等，並將太陽能板與雨水回收等系統納入不動產開發評估，期望透過自發自用，降低傳統電力使用。	透過綠房東機制的規劃，協助引進再生能源再分配予大樓承租客戶，此機制將有效解決單一電號多用戶及中小企業承租戶使用綠電難題，且承租戶無須另外與電力供應商、台電、房東簽訂多方合約，即可使用再生能源，有效解決承租戶使用綠電難題，預計 2024 年調查承租客戶導入綠電之意願，2025 年以「綠色不動產租賃方案」與有意願導入綠電之承租客戶攜手邁向淨零。
短期目標 (2024)	當年度全面重新裝修之分行 100% 符合環保型態裝修，且分行符合環保型態裝修率達 25%	-	規劃綠房東機制並調查自有大樓承租戶使用綠電意願
中期目標 (2025)	當年度全面重新裝修之分行 100% 符合環保型態裝修，且分行符合環保型態裝修率達 30%	-	俟 2024 年評估結果，提供有意願客戶導入綠電服務
長期目標 (2030)	當年度全面重新裝修之分行 100% 符合環保型態裝修，且分行符合環保型態裝修率達 45%	-	



目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

3

3.1 身心健康

3.2 財務健康

健康是人類最寶貴的資產，也是社會發展的根基，健康不僅是身體的安好強壯，還包括心理、社會和經濟等方面的健全。現今社會人們面臨著職業安全、衛生風險以及財務保障等多重挑戰。作為國內重要的金融機構，國泰世華謹慎經營工作環境安全，全力支持員工身心健康，成為員工最堅強的後盾。同時，我們期望將健康促進範疇由自身向外拓展，為社會帶來更廣泛的影響力，提供最可靠、便利的數位金融解決方案，協助社會大眾累積財富，實現幸福健康生活，展現引領業界的影響力。

健康策略

3.1 身心健康

根據世界衛生組織（World Health Organization, WHO）所發布的《職場周全健康促進推動模式》（Healthy Workplaces: a Model for Action），強調職場健康應涵蓋「生理工作環境」、「社會心理工作環境」、「個人健康資源」及「企業社區參與」之四大層面。本行依循《職業安全衛生政策》，藉由定期舉辦多元健康促進活動，全面提倡健康概念，致力於打造健康職場，同時，我們提供在職員工與眷屬團體保險，並與承攬商合作確保職場安全，加強企業社區參與，促進整體社會健康。

3.1.1 健康工作環境管理系統與治理架構

健康職場不僅是口號，國泰世華積極結合內外部資源，良好的管理系統與治理對於有效提升工作環境健康至關重要。國泰世華由上至下串連國泰金控企業永續委員會、高階管理層與員工等多階層防線，定期溝通以改進管理系統、確保措施有效性，從而創造更安全、更健康的工作環境，提升員工的整體福祉和生產力。

3.1.1.1 健康管理政策

依據職業安全衛生政策與《安全衛生工作守則》、《職業安全衛生管理計畫》、《職業安全衛生管理要點》等規範為基礎，確實遵循相關法令，導入並已完成國際標準 ISO 45001 職業安全衛生管理系統的第三方獨立機構驗證，藉由集團聯繫會議，定期檢視健康安全策略與相關方案實施進度，落實風險管理評估機制、制定相關目標與行動方案並且加強工作者之職業安全衛生認知與能力。

前述職業安全衛生管理系統涵蓋所有工作者，針對非員工工作者，本行要求合作之承攬商承諾並依循職業安全衛生政策、《承攬商安全衛生管理要點》等政策規範，藉此建立安全無虞的工作場所，追求「零災害、零事故」的最高目標。

3.1.1.2 治理架構

為將安全等健康意識整合於治理架構及日常業務中，國泰世華舉辦職業安全衛生委員會與員工充分溝通職業安全衛生議題，由總經理擔任管理代表落實職業安全衛生管理系統，並且定期向職業安全衛生委員會呈報本行職業安全衛生執行狀況，透過多種管道與全體同仁進行溝通以實現維護健康安全職場的目標。

職業安全衛生與員工健康目標治理架構



3.1.1.3 風險評估與緊急應變計畫

國泰世華定期評估職業安全衛生危害因子及風險，以做為規劃職業安全衛生預防措施計畫及緊急應變計畫之考量根據，落實管理職業安全衛生風險，保障員工身心健康和預防職業災害發生，建構安全之工作環境。

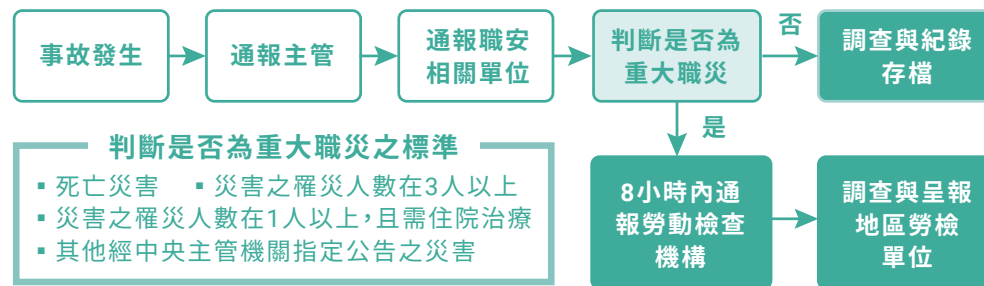
緊急應變計畫針對不同災害情境制訂完善事故發生通報流程，國泰世華每年依照緊急應變計畫進行實地防災演練，演練項目包含防火、防颱、防搶、防爆等，以增加同仁面對潛在事故或緊急狀況的應變能力，降低潛在災害所帶來的損失。

3.1.1.4 事故調查機制

國泰世華透過職安相關單位表達對員工的關懷，並提供員工所需之協助。當職災事故發生時，透過職安主管彙整職災員工醫療需求並通報相關單位，並予以慰問。若屬於重大職災，則依法規於 8 小時內通報勞動檢查機構進行調查。若員工因職災接受手術或造成永久性失能，醫護人員將評估是否適合從事現有工作，安排護理師持續追蹤、關懷員工情形，直至員工順利復工。即使事故不屬於重大職災，國泰世華亦遵循內部機制，謹慎調查、記錄、統計、分析，並至少每季向職業安全衛生委員會呈報職業災害統計分析情形。

近三年無員工因職災導致死亡之案例是國泰世華落實職業安全衛生政策的良好成果，詳細職業災害統計請參考附錄表 6.1-9。

職業安全衛生之事故調查流程



3.1.2 職業安全衛生教育訓練與管理措施

國泰世華提供員工全面的安全衛生教育訓練，加強同仁對潛在風險的認識；增設職場急救人員並備有足夠的醫療用品，確保緊急事故發生時能快速應對；以及定期內部檢查職場環境，發現並解決任何安全隱患。透過教育訓練及管理措施，國泰世華降低營運損失的風險並強化法規的合規性，以安全、健康與永續的工作展現品牌責任，承諾「確保完善工作條件、健康、福祉和實踐平等」，與聯合國的永續發展目標一致。

3.1.2.1 職業安全衛生訓練

為提升同仁對職災預防之關注度，本行定期舉辦員工安全衛生教育訓練，2023 年員工職業安全衛生教育訓練共累計 24,910 小時。更推動以團隊為對象的「單位零職災獎勵專案活動」，加強單位內宣導並鼓勵團隊合作落實各項預防措施，2023 年零職災單位共 183 個，占全行 84%。

員工教育訓練（職安教育訓練）

教育訓練項目	參與人次		
	2021 年	2022 年	2023 年
新進同仁職業安全衛生訓練	646	2,168	2,122
年度職業安全衛生訓練	10,224	10,407	10,694
職業安全衛生業務主管訓練	449	44	404
防火管理人員訓練	24	37	383
急救人員訓練	21	456	52

本行統計過去一年間發生的職業傷害案件，其中 77% 為同仁於上下班過程中遭遇交通事故，且又以機車通勤意外為主。為改善此情形，本行推動「機車自主保養檢測獎勵專案活動」，鼓勵騎乘機車同仁定期進行機車保養檢測，使機車保持最佳運作狀態，避免因機車車況不良而發生災害事故，並提升注重駕駛安全的意識。2023 年機車自主保養檢測獎勵專案活動共 996 人報名參加，活動獎勵包含補貼購買電動機車 50,000 元及全家禮物卡 1,000 元。

3.1.2.2 急救人員訓練與醫療常備品

除提升所有同仁安全意識外，國泰世華設置具有急救專業的職場急救人員、配有足夠急救箱及自動體外心臟去顫器（Automated External Defibrillator, AED）等醫療常備品供使用，並加強急救人員訓練，2023 年急救人員訓練累計高達 860 小時。各急救箱皆有指定之職場急救人員或員工管理，確保放置於公共區域並清楚標示，急救箱內容物以員工受傷頻率較高之種類所需備用的醫療耗材為主，於每年 5 月、11 月分別查核一次，若效期小於 6 個月，需提前更新耗材。2023 年分行及總行共 192 個單位設有急救箱。為讓同仁熟悉 AED 的正確操作方式，國泰世華定期舉辦教育訓練並鼓勵全員參與，總行每兩年辦理一次教育訓練，分行每一年辦理一次 AED 教育訓練。本行現已有 219 台 AED，計畫於 2024 年再添購 7 台 AED，並每半年指定員工進行巡檢及維護。

3.1.2.3 內部檢查職場環境

國泰世華共設有 6 間保健室，提供受傷同仁休息及治療。亦針對職場日常作業環境，定期檢測照明度、二氧化碳濃度以及飲水機飲用水質，減少同仁眼睛疲勞的負擔、避免因空氣不流通而降低集中力的情況，並預防水源相關的疾病，守護員工健康並提高工作效率。

依循《職業安全衛生法》、台北市勞動檢查處自主管理推廣計畫以及國泰世華《承攬商安全衛生管理要點》相關規定，國泰世華由職業安全衛生管理員督促辦公職場和承攬商實施內部檢查，2023 年內部檢查所發現之重大缺失共 0 件。

3.1.3 身心健康評估流程與推行成果

在當今快節奏的工作環境中，本行透過身體健康評估與多面向的心理健康計畫，為員工提供一個支持與富同理心的職場，提供專業醫師的健康諮詢及邀請專家辦理相關議題講座，解答員工對健康問題的疑惑，同時為鼓勵員工運動也配合集團舉辦多項活動。

對外針對捐血及注射流感疫苗活動分別號召社區民眾及鄰近公司一同響應，將國泰世華健康、活力充沛的影響力擴及社會大眾，於 2023 年再次獲得健康職場認證及運動企業認證的肯定。

3.1.3.1 身體健康評估流程

本行遵循國泰金控政策，定期提供員工身體健康檢查，2023 年新進人員健康檢查完成率 100%，一般員工健檢率 90%，依《國泰世華商業銀行員工健檢後續健康管理要點》，針對員

工各項法定檢驗項目之檢查結果進行分級健康管理，由護理師針對高風險族群進行追蹤，視個案需求與意願轉介駐診醫師，並協調個案主管進行所需工作調整。

3.1.3.2 心理健康計畫

除每年進行同仁心理健康調查，確認員工心理健康狀況無重大風險因子外，為進一步協助員工取得職場與生活的平衡，本行響應國泰金控所推出的員工協助方案（Employee Assistance Program, EAP），所有同仁皆可 24 小時隨時預約服務，在遭遇困擾或感覺壓力時，由諮商心理師、臨床心理師、社會工作師、執業律師、理財顧問、營養師、管理顧問等專業諮詢顧問群提供一對一的專業服務，以促進員工心理健康、提升工作品質。根據廠商針對使用諮詢服務員工進行滿意度調查顯示，近 9 成員工表示非常滿意使用 EAP 服務。

服務領域	心理諮詢、法律諮詢、理財諮詢、管理諮詢、健康諮詢
服務管道	24 小時 0800 免付費專線及電子郵件預約服務、電話或面對面諮詢服務
服務平台	免費網路身心評量工具（情緒商數、過勞量表、簡易工作壓力量表）
服務據點	與全台心理諮商場所合作，提供面對面諮詢服務

3.1.3.3 健康諮詢及講座

優於《勞工健康保護規則》相關法令規定，本行聘請國泰醫院三位家醫科醫師，每月分別至總行大樓、資訊大樓、建國大樓及光復大樓進行臨場服務，2023 年提供駐診醫師臨場服務共 148 場次，全行共 392 位員工接受此服務。考量本行服務據點遍及海內外，除了護理師評估後之轉介預約外，每月提供全行同仁線上預約駐診醫師服務時間，並可採實體、電話及視訊等多元方式進行健康諮詢。

針對同仁健檢結果進行評估，依前三大健康問題及肌肉骨骼問卷受危害最嚴重部位等統計結果，辦理當年度健康講座主題。本行於 2023 年舉辦 6 場身體健康講座，參加人數共 364 人，整體滿意度高達 96.8%。此外，針對同仁前一年度使用 EAP 諮詢數較多之議題及心靈紓壓、睡眠等可能影響心理健康之議題，於 2023 年舉辦 4 場心理健康主題講座協助同仁找回內心平衡，參加人數共 277 人，整體滿意度 97.8%。

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略**
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

3.1.3.4 促進員工、家庭與社區健康

國泰世華深知健康是企業與社會的基石，因此本行致力於辦理各種活動促進員工、家庭及社區的健康與福祉。本行每年都會投入大量資源舉辦一系列健康促進計畫，包含紓壓手作課程、親子互動活動及捐血等活動，集團亦共同舉辦減重、健走活動，這些活動不僅提升員工的健康意識，強化家庭與社區的凝聚力，共同為建立更健康、和諧的社會而努力。詳細活動成果與公司挹注費用請參考附錄表 6.1-10 健康相關方案執行成果及挹注費用。

員工健康促進活動

執行活動	內容及 2023 年成效
 減重活動	響應國泰金控舉辦的「2023 大腹翁小腹婆 - 一起開『動』吧」，本行也舉行 2 場體適能活動增進同仁對自己身體狀況的掌握度，搭配營養與運動主題的 36 場線上課程，協同同仁養成良好飲食與運動習慣。2023 年本行總參加人數為 2,327 人，完賽人數共 1,883 人，總減重公斤數為 6,876.2 公斤。
 健走活動	呼應國泰人壽以公益活動為號召之「2023 步步攻億走」活動，本行同步舉辦「國泰齊步走，健康 Let's Go！」，透過健走活動增設獎勵機制鼓勵同仁運動。2023 年總參加人數共 2,714 人，參與率較活動初期增長了近 2 倍。
 員工運動活動	為利促進員工身體健康，本行定期舉辦員工運動活動，包含年度桌球挑戰賽、路跑活動，透過多項獎勵機制促進同仁運動、保持身體健康。2023 年桌球挑戰賽近 800 人參與，Cathay Run 路跑活動更超過 3,000 人報名參加。
 紓壓活動	依同仁問卷回饋結果規劃於北中南共舉辦四場永生花製作及 DIY 烘焙課程，期望同仁在工作之餘能透過手作課程有效紓壓。因活動報名踴躍，故根據平時關懷同仁身心狀況之異常工作負荷問卷（又稱過勞問卷）分析結果，優先提供高風險的同仁參與活動。2023 年總參加人數共 171 人，且獲得所有參與同仁滿意度 100% 的肯定。

家庭與社區健康促進活動

執行活動	內容及 2023 年成效
 親子活動	本行重視員工在工作與家庭生活之間的平衡，響應集團每年於 8-10 月舉辦親子活動，今年度以「增加人與人之間的溫暖」為主軸並納入環境教育課程，期待孩童從小開始接收環保愛地球的觀念，展開親子環境永續旅程。2023 年度共辦理 12 場活動，總參加人數達 369 人，整體滿意度 96.4%。
 眷屬團體保險	優於法令要求，本行提供在職員工及眷屬享團體保險。此外，員工更享防癌險的福利，減輕不幸罹癌員工因治療所產生的經濟壓力。
 捐血活動	捐血可以促進血液新陳代謝，有益同仁身體健康，更重要的是能幫助患者挽救生命。本行延續往年所辦理的愛心捐血活動，以「好血有你，捐血募集中」為本年度主題，邀請全體同仁、客戶、民眾踴躍參加，於北中南共舉辦 7 場，整體滿意度達 99.4%、成功捐血人數共 1,068 人、捐血總袋數 1,494 袋。為鼓勵同仁響應，參加活動的同仁可獲得包含 Marshall Acton III 藍芽喇叭及 SOGO 禮券等捐血好禮抽獎資格。
 共同對抗流感疫情	施打流感疫苗不僅可以預防重症和死亡，亦能建立群體免疫。因應流感盛行季節，本行每年召集同仁與鄰近公司員工施打公費流感疫苗、鼓勵同仁重視健康並做好預防保健。今年以「注您幸福」之名為號召，與信義區健康中心媒合之台北市立聯合醫院仁愛院區合作辦理 3 場疫苗注射。

3.2 財務健康

根據聯合國普惠金融倡議（United Nations Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development, UNSGSA）的定義，財務健康包括日常生活收支、財務規劃、金融風險抵抗力和財務信心四個要素。國泰世華透過提供多元金融商品與服務，呼應財務健康四要素並實踐普惠金融價值，宣導防詐騙觀念協助客戶不受詐騙活動影響；推行數位轉型並創新產品，為客戶提供便捷的財務規劃工具，協助客戶有效管理財務；加強金融包容性，提高對小資首貸、中壯年成家或社會企業等多元族群對金融風險的抵抗力；提供金融教育增強大眾的財務信心，支持大眾造就自信及幸福生活。透過這些服務國泰世華期望能加強客戶財務健康的量能，建構安心社會的穩固根基。

3.2.1 防詐守護網

作為 D-SIBs，本行擔起打造防詐守護網的責任，透過線上監控新型犯罪行為、管理金流、提升資訊安全以及整合線下客戶服務等全方位防詐策略與技術，守護日常生活金融交易的安全，更進一步積極提升民眾的詐騙覺察力，堅固反詐騙的第一道防線。

3.2.1.1 反詐騙管理政策與成效

在總經理的領導下，國泰世華成立跨部門的反詐騙小組，集結不同部門的專業，打造完善的反詐騙治理架構，定期向「防制洗錢與打擊資恐委員會」及「公平待客推動委員會」彙報工作成果，評估反詐成效，持續改良反詐策略。

為強化防詐能力，國泰世華反詐騙小組制定全面的防詐策略與管理目標，包含加入「鷹眼識詐聯盟」，與國泰金控、法務部調查局及刑事警察局合作共享識詐資訊，增加防詐教育宣導的民眾觸及；強化信用卡交易監控機制與信用卡綁定至行動裝置感應支付之機制（以下簡稱國際 Pay）減少詐騙與盜刷風險；透過「識詐與阻詐研習班」培訓課程，提升全台 165 家分行員工對臨櫃異常情境的專業知能和防詐意識；各分行設置「防詐種子」，並建立行內通報群組「C-Team 防詐先鋒部隊」，防詐種子可於群組內通報臨櫃攔阻的案件資訊，聯行間可同時得知攔阻情形及處理方式，降低資訊流通門檻，相互交流學習，強化分行協作能力。

除此之外，本行為「約定轉入帳號灰名單通報平台」首波試行銀行，藉此與金管會及其他金融同業合作加強防詐守護網；並且與刑事警察局、165 打詐中心及調查局等機構密切合作，對透過偽冒網站進行詐騙情事進行快速通報及處理。除聚焦於立即可行的改進措施之外，也規劃以銀行科技及數據分析的優勢提高自動化詐騙活動偵測與反應效率，並整合行內外資源以發展完整的金融市場反詐機制，期許發揮金融核心職能與社會責任，守護全民資產。

國泰世華 2023 年成功攔阻詐騙總金額榮登業界之冠。本行今年有效下架 31 個偽冒網站及 App、成功防堵 7.98 億元信用卡相關異常交易、阻擋 2,305 件異常信用卡綁定、成功攔阻 1,811 件詐騙案件、總攔阻金額達新台幣 12.8 億元，並且累計逾 8,000 萬次的防詐教育及宣導活動曝光數。這一系列成效保護客戶免於財物損失，發揮正面影響力，提升社區民眾的警覺心，展現本行對於金融安全的堅定追求，同時鞏固本行在防詐議題的領導地位。



成立跨部門反詐騙專案小組、開設全台識詐阻詐研習班等，以行動守護民眾財富安全

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略**
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

3.2.1.2 防詐策略

面對金融詐騙手法日新月異，國泰世華積極採取科技防詐策略，利用跨平台與跨場域的數據分析，提升風險控制的自動化程度和反應速度，偵測異常交易活動組合，攔

阻可疑交易發生。本行於今年升級國泰盾風險偵測平台，開發風險控管主題模組並結合進階偵測演算法，提升監測異常金流的精準度。此外，透過內部緊急應變小組與國內資安專家協同合作，共同訂定具體可執行做法並持續滾動調整，以因應新型態數位詐騙攻擊。國泰世華運用科技完善事前防範與事後應對兩大防詐面向，堅守作為金融安全守護者的使命，保障客戶資產的安全。

科技的協助只是防範詐騙的其中一環，人為監控及詐騙意識同樣重要，所以國泰世華要求全體員工都須接受「識詐阻詐教育」，包含透過「分行作業營運月會」進行警示戶態樣分析及詐騙手法情境之關懷提問重點提醒；舉辦「識詐與阻詐研習班」為作業主管提供更深入的詐騙辨識與關懷提問應對演練；編製「服務台高風險業務 KYC 話術教戰手冊」、「高風險交易臨櫃話術」等，提供各類可運用的提問技巧；每週發佈防詐週報，宣導刑警局最新詐騙資訊及分享模範阻詐案例等作為。

為避免客戶遭詐騙或作出損及自身權益之決定，國泰世華於「存匯業務要點」明訂對客戶加強關懷提問的要求，並於內部自行查核作業訂定相關查核項目，提醒查核重點，以檢視落實執行情形；對於臨櫃攔阻失敗的詐騙案件，進行分析及檢討，於「分行作業營運月會」說明及提醒，藉由聯問案例剖析及回饋，加強客戶關懷提問的深度，以降低客戶受騙的機會。

為加強關懷高齡客戶，本行新增「約定帳號」相關提問表項目，要求同仁於 65 歲以上客戶申請約定帳號時加強關懷提問，同時建立系統提醒，當 65 歲以上客戶申請數位存款帳戶時，開戶審查系統提示加強照會；定期為高關注名單的高齡客戶「主動提供對帳單與致電關懷」，

阻詐成效	2022 年	2023 年
🚨 攔阻詐騙案件數	880	1,811
💰 攔阻詐騙金額 (億元)	4.72	12.83
👏 獲警政機關讚揚員工人次	2,051	3,074



於全台 165 家分行及客服中心建構全台反詐騙服務網絡，強化第一線從業人員臨櫃關懷提問專業訓練與識別能力

確認客戶收到對帳單並理解內容。這些教育訓練、加強關懷機制以及系統化防詐流程的實施，確保分行作業科的每一位員工都具有識別詐騙、認識客戶 (know your customer, KYC) 與臨櫃交易關懷提問技巧等專業知識，促使攔阻成功的詐騙案量持續顯著增加，扮演守護民眾財產安全的第一道防線。國泰世華 2023 年攔阻成績獲得警政機關多項肯定，獲警政機關讚揚的同仁達 3,074 人次，更獲頒桃園市「團體攔阻總次數最高」銀行及「個人攔阻總次數最多」第一名殊榮。

運用科技防範並偵測詐騙行為

事前防範	
偵測偽冒網站與關閉下架作業機制	透過採購國際知名的偽冒詐騙網站偵測與下架服務 (RSA FraudAction Service)，可利用自動化技術搜索相似的域名、商標或網站內容，一旦發現偽冒行為，即刻啟動下架流程，有效地阻止詐騙活動的發生。
蒐集暗網情資	透過蒐集暗網情資，及時發現並處理可能遭到洩露的客戶資訊 (如信用卡號或帳戶資訊)，並採取相應措施，保護客戶免受進一步損失。
電子郵件數位簽章認證機制	為提升電子郵件的安全性，國泰世華導入數位簽章認證，向收件者證明郵件的真實來源，增強對社交工程詐騙手法 (如，勒索軟體或釣魚郵件) 的防範，並進一步透過交易通知及電子報 (Electronic Direct Mail, EDM) 向客戶宣導如何認明數位簽章。
強化「國際 Pay」綁卡身分驗證機制	針對行動支付被盜綁或偽冒的風險，本行積極因應近年常見的假網頁或釣魚簡訊詐騙，強化「國際 Pay」綁卡身分驗證機制，透過比對「綁卡裝置手機號碼」與「辦卡手機號碼」一致性，加強身分驗證流程，即時提醒持卡人保持警覺。
事後應對	
全面升級風險偵測平台「國泰盾 2.0」	今年國泰世華積極升級國泰盾風險偵測平台，透過整合跨場景行為資訊、監測異常金流與信用卡交易等，開發風控主題模組並結合進階偵測演算法，提升即時聯防機制的精準度和效率。
成立緊急應變小組	成立跨部門緊急應變小組，與國內資安專家合作，共享詐騙手法與防範策略，提供專業的緊急應對支援，旨在最大程度減少客戶損失。

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略**
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

3.2.1.3 強化詐騙覺察力

金融機構肩負維護社會金融秩序的重要使命，為喚起全民防詐警覺，提升民眾的識詐能力，本行攜手逾 20 個警政單位、銀行同業、資訊科技業、零售業、電商及網路服務業代表一同串聯響應，提出「#說出來 阻止更多人受騙」反詐主張，促成台灣首次政府與民間單位大規模反詐倡議行動；此外，更於華山文化創意園區策劃全台第一個「反詐騙沉浸式體驗展」，集結呈現「科技詐騙」、「電話詐騙」、「投資詐騙」與「購物詐騙」情境，揭露新型態的詐騙手法，參觀者可於展區的互動區測驗自身對詐騙的破解能力、認識詐騙集團的科技變臉手法，並體驗以第三人角度聆聽電話詐騙的過程。活動透過線上線下雙路並進，設置「反詐倡議拍貼機」，讓觀展民眾留下影像並上傳至自己的社群平台，鼓勵民眾利用各種途徑說出自身曾看過、聽過甚至經歷過的詐騙手法，以自身故事作為大家的警示，阻止更多人受騙。四天展期即吸引超過 2,000 人次的參與，社群平台累計標註「#說出來」貼文標籤逾 2,000 次，新奇具象的親身體驗學習方式獲得廣泛社會肯定，有效地提升民眾對於各種新型態詐騙手法的深入認識。



台灣首次大規模反詐倡議與體驗展，透過沉浸式體驗展、影片等創意方式宣導，盼透過全渠道建立大眾識詐意識

本行也積極深入在地參與銀行公會辦理的「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導」活動，將反詐騙教學內容融入在地節慶與日常活動，增進與社區居民的互動。小班制的溝通與宣導機會讓國泰世華於 2023 年得以辦理 16 場活動，與 560 位居民建立更強的連結並凝聚共識，一同營造具有詐騙防範意識的安全社區。

為持續提升客戶的識詐能力，延伸反詐宣導的影響力，國泰世華定期透過電子郵件（EDM）通知、APP 推播及 LINE 通知等多種管道向客戶宣導，並結合實際交易活動向用戶發送詐騙預防知識，建立防詐觀念，2023 年發送 EDM 及推播次數達 4,499 萬。

2023 年 EDM 與 App 推播績效

主題	內容	發送封數（萬）
 防詐知識宣導 EDM	廣泛宣導防詐知識，包含假冒網購客服、銀行或政府單位來電、直播詐騙等詐騙手法宣導，加強客戶識詐與自我保護能力。	3,268
 防詐服務推廣 EDM 及 App 推播	針對 App 防詐功能包括兩步驟驗證功能、強化安全設定、實際交易常遇到詐騙案件的提醒及安全健檢等功能的推廣，提醒用戶善用 App 功能保護個人資訊。	1,231

進一步，本行透過 YouTube、Podcast 及網路文章等新媒體觸及更多大眾。國泰世華與擁有超過百萬粉絲的 YouTuber「HOOK」合作，拍攝反詐宣導影片，透過 HOOK 實地與分行行員的互動、搭配銀行反詐騙小組與刑事局警察的訪談，提醒民眾最新的詐騙手法以及防詐知識，該影片的觀看次數達到 114 萬次，有助於提升民眾的詐騙防範意識；與遠見雜誌合作播出「投資理財」系列 Podcast，並且推出網路文章「及早信託建立財產安全防護網，避免詐騙風險靠自己安心養老」，吸引超過 2 萬次 Podcast 下載與逾 1 萬次的網路文章瀏覽。未來國泰世華將持續舉辦更多反詐騙活動，並且積極維繫宣導管道，鞏固反詐騙的防線。

3.2.2 數位轉型與創新

國泰世華以強烈的客戶取向為核心價值，持續致力於提供具彈性、自主性和數位賦權的創新金融服務。透過數位轉型、數據分析、科技應用以及跨部門協同合作，我們努力打造出更為先進、便利且符合客戶需求的金融服務與產品。我們的宏偉目標是朝向成為「提供金融服務的科技公司」邁進，這不僅體現在技術上的創新，更著重於為客戶提供卓越的使用者體驗。我們深信透過整合數位科技與金融服務，能夠更貼近客戶需求，並為他們帶來更為便捷、高效且令人滿意的金融體驗。

近年數位金融勢在必行的趨勢下，國泰世華銀行以全新 CUBE「用科技讓金融生活更安全、更簡單」的品牌精神，針對大眾生活化的需求，以客戶需求及場景出發，打造自主、彈性的金融商品，推出「利即保」、「iSmart 變額壽險」及「彈力貸本息攤」創新金融商品，提供客戶更豐富、更自主多元的金融體驗。2023 年分別在財訊財富管理大獎榮獲「最佳智能系統」、The Asset 榮獲「FINTECH INNOVATION AND ESG INTEGRATION」獎項。

至 2023 年底，國泰世華已推出 CUBE App 與 CUBE 網銀、金融服務站等多元創新產品，取得 13 件發明專利，讓各族群客戶都能以個性化的數位金融體驗實現個人財務目標，掌握自己的未來。

數位轉型與創新管理方針

 管理政策與承諾	<p>國泰世華數位銀行業務以「客戶體驗」為核心，持續於金融創新政策及 Fintech 發展中扮演積極角色，除持續推出多元創新數位服務及產品外，也同步與集團內外合作夥伴共同發展各項場景服務，打造最佳線上線下體驗並致力提升數位安全，讓數位通路成為客戶生活中無可取代的存在。</p>
 對應 SDGs	
 具體績效	<p>國泰世華已推出 CUBE App 與 CUBE 網銀、金融服務站等多元創新產品，取得 13 件發明專利，讓各族群客戶都能以個性化的數位金融體驗實現個人財務目標，掌握自己的未來。全行的數位數據相關人才已超過 700 人，橫跨數位、數據、中台等部門，為銀行數位轉型動能帶來正向影響。</p>
 管理評核機制	<p>本行董事會鼓勵各相關單位辦理業務數位轉型，除提供必要協助外，亦定期督導前述專案的開發進度與落實狀況。</p>
 優化作為	<p>持續數位轉型，維持金融服務不中斷；善用本行與國泰金控豐沛資源，推出新的金融商品與服務。透過跨裝置 / 跨平台虛實整合，提供數位金融服務，強化帳戶收付功能，成為客戶銀行主力帳戶。</p>

3.2.2.1 一站式的數位金融平台：CUBE App

CUBE App 整合各項金融服務，讓用戶能體驗便利的一站式數位金融。透過 CUBE App 能使用多種便利安全的轉帳服務、線上申辦台幣 / 外幣 / 證券帳戶、切換 CUBE 卡權益優惠、設定匯率到價通知線上換外幣、設定定期投資 (基金 / 台股 / 智能投資)、查詢保險、申請貸款... 等服務，一個 App 即可享有國泰世華、國泰證券、國泰人壽及國泰產險所提供的全方面數位生活金融服務。整合線上數位金融與線下實體分行，國泰世華滿足全通路到全顧客的服務需求 (From Omni-Channel to Omni-Customer Service)，同時兼顧各類型客戶需求，提供用戶更適切貼心的個人化服務體驗。

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

藉由數據發揮賦能效益，本行透析客戶潛在需求，並在創新、體驗與安全中找出平衡點。CUBE App 率先業界導入國際資安標準的行動身分識別標準化機制（Fast Identity Online, FIDO），讓用戶體驗安全便利的登入方式。靈活彈性可隨用戶需求自主設定的 CUBE 卡權益方案、彈力貸，則是讓用戶有更高的自主權安排使用符合個人需求的產品。

CUBE 信用卡權益方案切換的機制為本行首創之舉，用戶可透過 CUBE App 每日切換一次權益的機制，享有該權益內指定商家的消費回饋。除此之外，CUBE 也會不定期推出個人專屬優惠券，創造銀行、店家、客戶的多贏局面。

「彈力貸」為 CUBE App 用戶專屬產品，全程數位化的流程，不受實體銀行營業時間限制，最快 5 分鐘即可核貸，輕鬆完成申請、動撥及還款 3 步驟，免開口、免綁約、彈性借還及動用才計息等設計，滿足不同需求的客戶都能得到個人化的貸款解決方案，國泰世華致力於減輕小資族的心理負擔，並滿足各種資金需求。此外，本行也提供彈性規劃資金運用的方案，包含「本息攤還方案」以及「延長借貸合約期數服務」。本息攤還方案提供固定的每月還款金額，也使得每次撥款後的月付金變動在 CUBE App 上一目了然，幫助客戶輕鬆規劃預算並有效管理個人財務。延長借貸合約期數服務則提供彈力貸客戶線上申請延長期數，同時符合中期放款的上限要求，更好地滿足客戶靈活運用資金的需要。截至 2023 年底，彈力貸累計客戶為 67,163 人，放款額度為 76.6 億。

統計至 2023 年 12 月，國泰世華數位用戶數已超過 700 萬，每月透過 CUBE App 與 CUBE 網銀使用金融服務用戶已達 3,800 萬人次，近 3 年 CUBE App 使用時間與交易人數 2 倍



CUBE App 創新「帳務行事曆」功能，讓手機化身個人帳務管家

成長，帶動數位收益成長高達 6 倍。CUBE App 與 CUBE 網銀以高效與便捷受到廣泛好評，並榮獲多項獎項。

2023 年國泰世華積極推出全新「帳務行事曆」、「個人化全方位資產管理服務儀表板」、「聰明換匯」、「視訊服務」以及「保險專區」等功能，並持續強化登入與交易安全，建構完整的安全健檢項目，持續守護用戶，詳細功能說明請參下方表格。



國泰世華金融服務站同仁服務前來諮詢的民眾

CUBE App 與 CUBE 網銀 2023 年推出的全新功能

<p>帳務行事曆</p>	<p>帳務行事曆為業界首創功能，整合行內跨商品待扣繳資訊，包含：信用卡帳單、基金扣繳、智能投資含管理費扣繳、貸款扣繳等資訊。未來將進一步完善全行及全集團的待扣繳金融商品，並幫助客戶掌握日常消費支出，成為用戶貼心的帳務管家。</p>
<p>個人化全方位資產管理服務儀表板</p>	<p>個人化全方位資產管理服務儀表板整合全行台幣、外幣、投資、信用卡、貸款等跨產品資訊，透過嶄新的可視化圖表即時統整資產配置。未來預計新增近一年資產水位變化圖，幫助用戶掌握資產變化，結合個人化跨產品分析以及個人化最適產品服務推薦，增加客戶與本行的黏著往來並提升整體貢獻。</p>
<p>聰明換匯</p>	<p>「個人平均換匯成本與匯率趨勢圖」以及「延長線上換匯時間至凌晨兩點」的功能讓用戶能掌握趨勢走向與個人換匯成本，幫助理財或是出國旅遊成本的控制，若能搭上不定期的任務活動，還有機會能享有多種優惠減碼。</p>
<p>視訊服務</p>	<p>365 天不間斷「視訊約定他行外幣帳號」服務讓用戶透過 CUBE App 即可完成外幣約定帳號服務，讓客戶打開 CUBE App 就像走進分行，猶如空中服務台的用戶旅程。</p>
<p>保險專區</p>	<p>「保險專區」整合國泰集團個人保單及相關資訊，並同步提供個人化線上投保服務，依客戶不同時期需求推薦適合的產險商品。</p>

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略**
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

3.2.2.2 打破傳統時空限制的金融服務站

秉持著讓金融主動走入生活落實普惠金融的初衷，國泰世華攜手全聯福利中心於 2020 年推出「國泰世華金融服務站」，打破傳統銀行營業時間與場所限制，將服務時間最晚延長至晚上 9 點，創下銀行先例於分行外的場所，提供開戶申請、數位服務推廣與諮詢、信用卡申辦及優惠諮詢、自動化設備諮詢與教學等實體服務。自試辦起即深入住宅區、工業區及商業區，觀察不同社區對金融需求的差異，正式開辦後更積極進駐分行密度較低的區域。截至 2023 年底，金融服務站已走遍全台 163 個鄉鎮，其中包含銀行局認定的「金融分支機構家數待增加地區」共 38 個地區，彌補金融服務缺口。客戶多於我們的金融服務站表示滿意，尤其開心於下班時間還能在住家附近即享受便捷的金融服務，希望能在更多區域看到「國泰世華金融服務站」。民眾從經過好奇，轉變為主動前來諮詢如何開戶及了解 ATM 各項功能等。

秉持國泰金控「What if We Could」以好奇心展開探索、勇於跳脫舒適圈創造可能性的品牌精神，本行以機動性高的服務模式，將金融服務觸角深入到台灣金融機構普及率較不足的地區，讓更多人都能享有平等、友善、實用且創新的數位金融服務。金融服務站截至 2023 年底總共服務超過 12 萬人次，並榮獲第十一屆菁業獎普惠金融推動獎以及 TSAA 台灣永續行動獎的肯定。

3.2.2.3 安全幸福的信託守護

國泰世華信託業務專業團隊，透過實體講座以及 24 小時線上預約諮詢信託等管道深入企業、醫院、照護機構以及社區鄰里，推廣以信託保障財務安全的理念。2023 年國內保險金信託業務規模中，國泰世華市占率近三成，長期領先業界，更是唯一 5 度榮獲菁業獎信託金融獎項肯定的金融機構，並連續八年獲《財訊》「最佳財富管理」大獎。

秉持創新思維，國泰世華透過「服務場景化、產品多元化、契約模組化」三大策略針對不同客群需求設計多元的制式化信託商品，例如：對年輕客群推出保險金信託及子女保障信託等商品，可協助管理及保障年輕客群的保險金、金錢、有價證券及不動產等財產；對高齡客群亦推出微型安養信託、悠活退休信託、幸福守護安養信託、自由自債預約信託及遺產傳承信託等商品，信託內容從單純到複雜，交付財產類型從僅限金錢到包含股票與不動產或外幣債券等，信託管理運用範圍也從定存、基金、債券投資到涉及不動產出租等。除此之外，更與國泰人壽聯手共推「保險金信託共同行銷」，成為國內首家整合金控集團資源提供保險給付信託共同行銷服務的金融機構，讓信託發揮普惠價值，協助國人在人生旅程中超前部署，實現照顧自己、守護家人、傳承財富的願望。

多元的信託產品列舉

<p>幸福守護 安養信託</p>	<p>守護高齡者及身心障礙者的財產與幸福，讓國人可自由選擇將不同類型之財產交付信託，確保多元財產「專款專用」。高齡者及身心障礙者安養信託累計至 2023 年底，有效受益人達 296 位，信託資產規模為新台幣 24.51 億元。每萬名累積開立各式存款帳戶人數（自然人）中辦理安養信託之累計受益人人數為 0.64 人。</p>
<p>保險給付 信託</p>	<p>保險商品為保戶架構基礎的安全網，保險給付信託則可以加固這個安全網變得更加牢靠。本行透過保險給付信託，規劃保險理賠金的運用，由銀行依契約給付生活費及教育費等支出，讓理賠都能「專款專用」照護家人所需。</p>
<p>自由自債 預約信託</p>	<p>可受理客戶將穩定配息之外幣債券交付安養信託，確保老年生活無虞。此商品不但採預開型信託模式設計，讓客戶可等到年邁時才將外幣債券交付信託，更創新推出全國首創外幣債券預約交付信託機制，亦即當委託人發生監護宣告、嚴重失能、失智或意外昏迷情形時，其所持有外幣債券可依約定交付信託並啟動養護給付照顧機制。在信託管理費方面，也依交付財產性質別及是否啟動信託給付，分段設定優惠費率，讓客戶可以用最簡便實惠的方式儘早規劃好安養信託，成為客戶的最佳財產守護者。</p>
<p>職棒防賭 基金信託</p>	<p>國泰世華於 2009 年首創的「職棒球員防賭基金信託」及「職棒聯盟球員簽約金信託」協助球員防賭並規劃儲蓄退休金，藉此提升台灣職棒環境。在信託期間，若球員有臨時提領資金的需求，需經工會同意，銀行才會進行撥款；待球員退役後，信託資產將全數返還供其生活使用，達成確保球員退役生活品質的目的。累計至 2023 年止，參與的現役球員已達 243 名，信託資產規模則超過 1.62 億元。</p>

3.2.3 普惠金融

聯合國普惠金融倡議（UNSGSA）於 2013 年 4 月指出：「普惠金融是經濟成長、創造就業機會及社會發展的驅動者或加速器」，金融是為所有人服務，而不只是有錢人，國泰世華深知金融包容性對於推動社會全面發展和經濟活力提升的關鍵作用，因此致力於透過創新和包容性策略，推出符合社會各界或不同族群需要及量身訂做之多元金融商品及服務，期以形塑「以人為本」的金融體系，促進社會公眾福祉。在提升金融服務普及性和便利性方面，我們不斷創新，致力於為不同背景和需求的客戶提供更友善、便捷的金融環境。本行堅信透過不斷的創新和包容性努力，我們能夠實現真正的金融包容性，進而促進社會經濟的全面和諧發展，與客戶及社會各界共創更加美好的未來。

3.2.3.1 助力社會企業與中小企業發展

國泰世華於 2017 年起與台北市政府聯手合作「社會企業優惠融資專案」，透過與財團法人中小企業信用保證基金的合作，為資格符合的社會企業提供直接保證及低利率貸款，幫助這些企業獲取必要的營運資金。該專案不僅促使社會企業以商業模式積極解決社會問題，加強他們的社會影響力，展現金融機構在社會責任的積極實踐。

此外，本行針對小型企業推出一系列微型金融優惠貸款方案，涵蓋供應商融資和加盟主貸款等，滿足企業多樣化的發展和營運需求。這些專為小型企業設計的貸款計畫，不僅提供更優惠的貸款條件，也有效地減輕小型企業的財務負擔，進而支持他們的成長與發展。

截至 2023 年底，社會企業優惠融資專案已累計核貸金額達 8,400 萬元，惠及 16 家社會企業。同時，供應商融資計畫的實施成果也相當顯著，累計核貸戶數達 198 戶，授信餘額高達 3.6 億元。這些成就充分展現國泰世華在推動金融包容性，支援社會企業及中小企業發展方面的積極作為。

同時，為支持國內文化創意活動或產業發展，已於 2023 年成功協助 1 家企業戶申請「加強文化創意產業升級轉型貸款」，經文化內容策進院審核通過，符合申請資格，並完成請領相關補貼程序。

國泰世華透過這些專案的成功實施，不僅加深對企業發展的支持，更透過實際行動證明了金融機構可以在促進經濟增長和社會進步中發揮關鍵作用。我們期待未來能夠持續探索和開發更多創新的金融解決方案，以滿足更廣泛的社會需求，進一步推動金融包容性的發展。

社會企業優惠融資專案成果

項目	2021 年度	2022 年度	2023 年度
社會企業優惠融資專案 累計核貸金額（萬元）	7,460	8,100	8,400
社會企業優惠融資專案 累計核貸企業（家）	14	15	16

3.2.3.2 推動創新且友善的金融服務

本行在推進金融創新和永續發展策略展現前瞻性和創造力，特別是透過與國泰人壽的合作的「刷到保」專案與深化永續及樂齡財務規劃的實踐，成功地為不同客群提供量身定做的金融解決方案。

「刷到保」專案讓年輕族群能夠在日常消費過程中累計意外險保障，無需額外負擔即可享有最高 30 萬的保障額度，這不僅降低年輕人對於購買保險的心理門檻，同時也引入創新的金融與保險結合模式，增強客戶的信任與滿意度。

為了推動永續投資的理念，本行特別規劃 ESG 基金及主題的網頁，致力於培養永續投資人。透過詳盡的網站內容引導，投資 ESG 基金的人數已超過 2 萬人，投資規模達到 58 億元；此外，使用我們目標型理財規劃工具進行退休生活試算的使用者亦達 20 萬人次。網站上，我們強調「您的選擇就是永續地球的動力，與世界一同上車，駛向環保、永續的未來」，鼓勵更多人加入 ESG 投資，攜手共創綠色未來。

國泰世華致力於推廣長期投資理念，支持客戶實現健康的財務規劃。透過持續推動幸福長跑基金手續費優惠專案，成功提升定期定額投資人數及占比，目前定期定額投資人數已逾 21 萬人，超過理財客戶數的一半。我們鼓勵客戶利用時間的複利效果和長期投資策略，達到健康且穩健的財務狀況。

3.2.3.3 實踐普惠金融精神擴展觸族群

國泰世華深切認識到金融服務的普及性與便利性對於滿足不同客戶群體需求的重要，因此積極推出一系列友善金融行動與措施，打造全面包容的金融環境。

本行設置的無障礙網路銀行取得研考會 AA 級標章認證，提供台幣約定轉帳、帳務明細查詢、用戶代號與網銀密碼變更等 8 項業務；無障礙網頁取得研考會 AA 級標章認證，提供台幣存款利率查詢、外匯存利率查詢、即時匯率查詢等 6 項業務，更於 2017 年將個人網路銀行重新設計，針對視障客戶提供具備定位點及易於辨識閱讀的常用網頁內容，鍵盤操作游標位置標示，滿足視障者的使用需求；另亦設定網頁 Access Key 快速鍵，提供肢體障礙者使用快速鍵操作網頁中的表單元件，讓所有客戶都能享有便捷的網路金融服務。此外，國泰世華致力於金融友善服務，2011 年率先啟用「無障礙視障人士專用自動提款機」，領先同業設置於大眾運輸車站提升視障社群的金融服務可及性，截至 2023 年底共設置 654 台視障友善 ATM，較 2022 年增加 386 台，成長約 144%，占本行 ATM 總台數 12.5%，供視障人士能獨立依據語音指示完成提款、轉帳等交易。並在全台 165 間分行設置無障礙設施，如輪椅友善及視障友善 ATM，確保身障者的金融服務需求得到充分的滿足，未來也會持續改設或加裝視障功能 ATM，讓更多的視障同胞能享受自動化金融服務。

為提供聽障人士友善金融，本行與台灣手語翻譯協會合作提供聽障人士手語翻譯服務，服務前 24 小時前以電話及電子郵件向台灣手語翻譯協會提出申請，經該協會回覆後與翻譯員及客戶確認到場時間及地點，提供客戶現場手語翻譯服務；另提供視訊手語翻譯服務，以電話及電子郵件向台灣手語翻譯協會提出申請，透過視訊會議，提供客戶即時手語翻譯服務，確保聽障人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務。

國泰世華期待提供高齡者有溫度的服務，於官网友善專區中設置一站式查詢服務，可查詢樂齡櫃台、金融教育與數位安全服務。同時考量詐騙手段推陳出新，透過數位防詐專區，提供易於瀏覽的金融教育與數位安全服務，幫助客戶獲得所需資訊並增強對數位詐騙的防護能力。

考量非中文母語者的需求，本行擁有雙語官網和英文版行動銀行（CUBE App），提供各類基礎服務如帳務查詢、轉帳等，不僅外國人可用英文查看，台灣人亦可透過中文網站引導外國人完成服務。這一切措施共同體現國泰世華對於提升金融服務便利性和可及性的不懈追求。

3.2.4 金融教育

數位金融躍升至新高度，接觸金融商品與服務門檻大幅降低，但也伴隨金融犯罪風險上升，實踐金融教育變得更為關鍵。國泰金控及其子公司長期致力於提供多元金融知識學習資源，積極運用各種管道，如論壇、金融教育影音、實體講座等，結合有趣的主题，以淺顯易懂的方式傳遞內容，提高民眾的財務意識，協助他們做出更為理性的金融決策，以實現財務健康與安全的生活。

3.2.4.1 解鎖金融知識的全方位策略

國泰世華自 2021 年起，秉持普惠金融的核心理念，規劃一系列創新和多元化行動提升全民的金融素養，邀請財經專家參與金融教育直播活動，分享最新投資趨勢；並舉辦財務管理及投資趨勢論壇，加速金融觀念普及於大眾生活，提升全民金融素養。

國泰世華推出「財富管理專刊」，為了確保內容的創新性和實用性，成立內容經營小組，每周定期舉行主題會議，結合 AI 語言朗讀功能，將專業的理財知識轉化成一般大眾能輕鬆理解的要點，透過網站、EDM 及 LINE 推播，讓大眾可接收到較淺顯易懂的理財知識，單次傳遞開封數已超過 45 萬人。



「財富管理專刊」使理財知識更深入人心，也引起大眾對財務健康的高度關注。



「2023 臺灣全民財務健康關鍵報告」活動合影

發表臺灣首份結合總體經濟模型的「2023 臺灣全民財務健康關鍵報告」，提出強化財務健康3大關鍵，呼籲大眾定期檢視自身財務狀況。本行首創「財務健康檢測平台」，透過檢測、取得報告、改善財務健康改善計畫三步驟的一站式體驗服務，即時且快速地開啟財務健康促進行動，網站上主題式收納的金融知識及影音也可隨時閱讀觀看，協助民眾了解自身財務健康並獲得專屬的財務健康促進方案，成功引起大眾對財務健康的高度關注，吸引超過 67.4 萬人次瀏覽，13 萬人次實際參與財務健康檢測，其中超過 70% 的民眾肯定了本行在促進財務健康方面的貢獻。

國泰世華製播生活實用的「請支援理財」系列金融理財影音，針對買房、創業、親子理財主題邀請來賓、專家分享經驗；舉辦全球投資趨勢論壇邀請 PIMCO、橋水等國際知名投資機構與本行首席經濟學家林啟超針對總經環境、投資趨勢分享，共累計超過 500 萬次觀看，透過這些精心策劃的教育活動和資源，長期提供多元金融知識學習資源，增進大眾的財務觀念並做出更理性的金融決策，成功引起大眾關注，幫助客戶擁有財務健康且安全的生活。

3.2.4.2 實踐教育服務的課程及營隊

有鑑於錯誤的價值判斷與金錢使用觀念恐對學童未來影響甚鉅，學童金融素養教育極需從小扎根。我們號召本行同仁發揮職能並結合志工機制，協助偏鄉國小學童建立正確價值觀：2021 年起，首創「Tutor CUB 線上金融素養課程」線上直播金融教育、2023 年舉辦兩天一夜「永續金融探索營」體驗行程。

「Tutor CUB 線上金融素養課程」破除地理限制，每年進行偏鄉遠距教學，以線上互動方式傳遞金融知識，賦予孩子們終身受益的能力。對內推動「金融職能結合行內志工機制」鼓勵員工加入 Tutor CUB 志工團隊，不僅能運用金融職能、學習教學技巧，更能參與公益活動，享有帶薪志工假，促進組織的凝聚力與員工的認同感，形塑出一個基於愛與善的正向循環。

國泰世華於 2023 年首次舉辦兩天一夜「永續金融探索營」，邀請「大樹計畫」受助學校團體北上，由本行員工帶領偏鄉學童參訪分行實務、台北永續節能景點，透過實際體驗、寓教於樂的方式，讓金融教育更有感，啟發孩子們對正確金融知識的理解與學習。

2023 年大樹計畫金融教育案「Tutor CUB 線上金融素養課程」及「永續金融探索營」共有 49 名員工熱心參與，提供 513 小時的服務，受益學童數共 164 人；歷年來，累計服務學校數達 15 所，受益學生達 241 人，突顯本行對於社會貢獻的堅持，也展現在推動普惠金融與金融教育創新方面的積極努力。

透過這些全方位的教育與服務實踐，國泰世華不僅對偏鄉弱勢學童的教育推廣做出重大貢獻，也成功協助學童提升金融素養、加強反毒意識，實踐普惠金融教育，打開通往金融知識之門，為財務健康和安全的的生活方式奠定堅實的基礎。未來，我們將持續開發和提供更多元化的金融教育資源和服務，建立更加包容、健康和永續的社會環境。



「永續金融探索營」為學童帶來難忘回憶。

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

4

4.1 職場培力

4.2 社會影響力

本行投入資源以培育多元跨域與永續人才，提供多種線上課程鼓勵員工自主學習。本行建立多元、公平與包容之 DEI 理念，透過課程及活動建立文化認知，凝聚團隊力量，同時傾聽不同族群的需求，打造安心幸福職場。除內部人才培育外，本行亦著重於對外展現我們的培力，透過反詐騙措施，保護客戶資產安全；長期投入偏鄉弱勢學童的教育，累計至今已協助數十萬名學童提升金融素養、加強反毒意識，實現本行企業社會責任。

培力策略

4.1 職場培力

隨著市場環境瞬息萬變，組織裡的每一個角色都正在面臨不同於以往的新型態工作挑戰，然而員工作為企業的重要資產以及營運根基，在企業永續經營中扮演了相當關鍵的角色，我們相信人才是組織深化永續發展的關鍵因素，因此國泰世華銀行長期致力於人才培育發展，視同仁為重要客戶的視角出發，以「從小養，重新塑，打造永續新人才」為發展目標，結合人才培育發展與數位轉型策略並進，承諾四大策略支柱，期望能重塑員工技能，進而帶動職場數位轉型，強化組織應變能力與經營韌性。

策略	行動方案	短期目標 (2024)	中期目標 (2025)	長期目標 (2030)
重塑員工技能 (Reskill)： 識別未來人才需求技能，以因應未來趨勢所需具備的專業知識及技能	<ul style="list-style-type: none"> 推動技能重塑計劃，提高員工數位能力的學習覆蓋率 培養永續文化素養 	<ul style="list-style-type: none"> 數位能力學習覆蓋率 50%(依年度規劃培訓項目) ESG 永續學程覆蓋率 90% 		
升級員工技能 (Upskill)： 依照員工不同階段的發展需求，提供對應的培育資源，持續提升員工工作能力	<ul style="list-style-type: none"> 依照各職類 / 職級投放學習資源，強化工作技能，並持續導入各項實體與數位學習資源，滿足多元的學習需求 佈建不同層級培訓計劃，培育各角色人才 打造完善的職涯發展體系，引領員工多元發展的關鍵建設 		<ul style="list-style-type: none"> 年度敬業度教育訓練滿意度達 4 分 (滿分 5 分) 360 能力評比 4 分以上人教比率達 85% 	
建構領導梯隊 (Leadership Pipeline)： 強化不同層級管理人才庫，加深人才板凳深度，以確保組織永續發展	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視各層級人才庫並實施各層級培育計劃，提供經營所需管理人才 			<ul style="list-style-type: none"> 基中階人才庫 (協理級 / 經理級) 關鍵人才留置率 80% Young Talent 人才庫關鍵人才留置率 50%
形塑多元包容職場環境 (Diversity, Equity & Inclusion)： 打造多元共融的職場環境，讓多元人才皆能在國泰發揮潛能，提升組織競爭力	<ul style="list-style-type: none"> 多元包容文化打底：公開呼籲尊重每一位獨特的國泰人，傳遞接納不同差異個體的理念，建立平權觀念 建立多元包容內外部網絡：保障同仁基本勞動權益，並重視女性員工、原住民員工及身障員工之工作權益 減速不脫隊支持措施：開放學習資源不中斷以幫助員工於減速 (留停) 期間不因停職而停學 			<ul style="list-style-type: none"> DEI 微課程覆蓋率 90% 女性主管整體達 40% 女性中高階主管達 25% 女性基層主管達 45% 女性員工達 60% 女性 STEM 人才達 35% 育嬰留停留任率達 80%

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略**
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

4.1.1 多元包容職場

本行遵循國泰金控道德行為準則，制定「國泰世華商業銀行員工行為遵循要點」，落實銀行「誠信、當責、創新」之核心價值與經營理念，所有同仁均應認同且承諾，遵守職場倫理與道德，合法合理地執行各項公司業務。

4.1.1.1 打造多元共融職場

員工是我們最重要的資產，本行依循「國泰金控人權政策」，保障員工人權，不因個人性別、性傾向、種族、社經地位、年齡、婚姻、家庭、語言、信仰、黨派、國籍、容貌、身心障礙或其他因素而有任何差別待遇之歧視行為。本行 2023 年度全職員工共計 11,076 人，非正式員工 594 人。本行依勞基法制訂工作規則，並經主管機關核定實施，保障同仁勞動權益。關於本行員工人數、地區分布、以及性別及年齡統計請詳見附錄。

為回應本行 DEI 理念，透過辦理多元包容教育訓練課程及社群活動以建立文化認知並凝聚團隊力量，藉由公開呼籲尊重每一位獨特的國泰人，傳遞接納不同差異個體的理念來幫助同仁建立平權觀念；同時強調傾聽不同族群的聲音，特別推動「減速不脫隊」專案，我們看見育嬰留停員工不同生涯階段之需求，開放學習資源不中斷以幫助員工於減速（留停）期間不因停職而停學，持續保有對工作的連結及學習熱忱。舉凡內部學習平台、電子書籍及 EAP 員工協助方案皆能持續於留停期間使用，搭配彈性辦公措施的輔助，為同仁減緩復職焦慮，重拾回歸職場自信，並提供穩定的力量。

DEI 落實行動	
 認識 - 文化認知打底	從覺察並消除無意識偏見開始，校正並建立正確認知，持續蒐集回饋、溝通、宣導
 體驗 - 講座活動鋪排	辦理 DEI 主題系列活動實體講座，傳遞接納不同差異個體的理念幫助同仁建立平權觀
 佈建 - 女性學習資源	佈建女性生涯階段所面臨不同議題之相關學習資源，累計引進相關電子書 434 本 / 數位課程 51 堂
 落實 - 制度檢視與優化	實施育嬰留停資源不中斷計畫，舉凡內部學習平台、電子書籍及 EAP 員工協助方案皆能持續使用

4.1.1.2 人才吸引與留任

本行提供具市場競爭力之薪酬制度與福利制度，以吸引、激勵及留任優秀人才，並定期舉辦活動及提供員工免費且保密的全方位外部專業諮詢，重視員工心聲，透過意見調查機制，建立順暢溝通管道。

國泰世華遵循當地勞動法規與國際框架，如聯合國「世界人權宣言」、「聯合國商業與人權指導原則」、「聯合國全球盟約」、「聯合國永續發展目標 SDGs」與「聯合國國際勞動組織」相關規範；亦在「員工行為遵循要點」中，明確進一步訂出同仁行為的重要指導原則，保障員工重要權利如結社自由。每一位同仁自加入本行的第一天起，即應了解、認同並承諾遵守本要點。

本行建立人權風險盡職調查流程，定期針對關注對象進行衝擊評估與管理改善。「人權風險評估及管理表」考量國際人權框架與公司發展策略，經母公司國泰金控 CS 委員會各小組討論，並諮詢員工、外部顧問、學者專家等利害關係人後選定議題。依議題屬性選定健康風險評估、勞資會議等資料來源，並定期檢視各議題風險評級、辨識高風險族群進行管理。

本行每季召開勞資會議，勞資雙方藉此平台溝通與同仁相關之福利措施或管理制度，促進勞資雙方之互動與溝通，平衡同仁勞動權益及本行經營需求。本行建立各種溝通管道，如區部溝通會議、即時反饋系統等，蒐集員工建議、傳達核心價值，提供員工表達意見之機會。有關員工權益維護措施，本行依勞基法制訂工作規則，並經主管機關核定實施，保障同仁勞動權益；亦依「員工關懷專線設置要點」，設有員工關懷專線（02-87226666 #8885）與電子信箱（8885@cathaybk.com.tw），前述管道嚴遵保密及保護原則，舉凡領導與管理、職場人際關係、職場不法侵害及性騷擾申訴等相關問題，都有專人協助處理，作為員工與公司主管、同儕間之溝通緩衝橋樑。綜上，本行遵循我國勞動法令，並重視員工意見反映權利，依此制訂相關管理規章制度，亦將資訊透過公開管道，讓員工充分了解，保障其之合法權益。

重大議題	行動方案	2023 年實績
強迫勞動、 工時	<ul style="list-style-type: none"> 本行制定異常工作負荷促發疾病預防計畫，定期針對輪班工作、夜間工作及長時間工作者實行異常工作負荷（過勞）問卷評估，透過個人風險因子及工作型態風險因子二大面向辨識高風險群 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 	<ul style="list-style-type: none"> 依員工需求提供彈性工時制度 異常工作負荷促發疾病預防自我評估表回覆率 96% 紓壓活動總參加人數共 171 人，整體滿意度 100%
多元包容性 與平等機會	<ul style="list-style-type: none"> 保障所有員工參與社團、協會 舉辦勞資會議，並針對各項勞資重大議題充分溝通，並依會議共識採取行動 母性勞工健康保護計畫 制定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，提供職場不法侵害行為檢核表予主管進行自我檢核，並透過教育訓練宣導 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年共召開 4 場勞資會議 性騷擾防治課程教育訓練完訓率 100%

本行依循國泰金控政策，每年定期辦理員工敬業度調查，根據質化回饋、抽樣訪談、主題問卷等措施剖析員工期望，敬業度調查五大面向包含企業永續（CS）、組織承諾、員工幸福、領導管理及工作認同，2023 年員工敬業度調查回覆率達 83.3%，且整體滿意度為 4.35 分（滿分 5 分）。

本行為使員工年度績效目標與策略連結並持續發展能力，以確保員工及整體組織能力成長及目標達成，制定「國泰世華商業銀行員工績效管理發展要點」，定期評量員工表現。本行提供多元獎勵機制，除核給具市場競爭力之薪資外，對於資深員工的長期貢獻，訂有「資深員工獎勵要點」，於不同年資門檻核發久任獎金。為能與員工共享經營成果，2022 年制定員工持股信託計畫，員工自願提撥固定金額薪資，公司也會對應提撥金額，一起在公開市場購買公司股票，鼓勵員工參與經營績效成果。本行建立專業表現與管理職能並重的晉升機制，積極拔擢績優，同時給予更高的工作職責與職能發展目標，推動組織與人才梯隊發展。同時，定期舉辦人才發展委員會推廣內部輪調，確實討論人才能力缺口並規劃輪調路徑，每年輪調率皆達 20% 以上。

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

員工福利

 辦公型態	實施彈性班別	 健康休閒	旅遊補助金	
	混合辦公試行		節慶禮金	
 學習發展	數位學習資源		職場按摩	
	學習 / 證照 / 檢定 / 進修補助等學習發展資源		健康促進活動	
	學習假		定期健檢	
 親子家庭	提供家庭照顧假 7 日		 社交活動	EAP 員工協助方案
	員工專屬親子活動			社團補助
	子女教育補助			家庭日
	優於法令之產檢假日數		 理財置產	志工假
	生育津貼			跨行提款 / 轉帳優惠
	提供托嬰托育措施	國泰建設購屋優惠		
	母性計畫	員工優惠存款利率		
		員工持股信託		
		股票認購		

國泰世華母性計畫

國泰好孕俱樂部	針對懷孕之女性員工設計工作風險評估機制，制定母性健康保護計畫、搭配產前 / 後媽媽及新手爸爸問卷，提供「親子祝福禮」等生育贈禮，從懷孕至產後針對不同階段的需求，提供從身心、環境到工作的全面支持照顧、孕期產後身心檢測、合宜的工作調整、LV 級哺集乳室、育嬰假復職回原崗位、各式親子講座等活動，主動關懷追蹤，引起員工廣大好評，更獲得 2018 遠見雜誌 CSR 幸福企業組首獎肯定。
國泰準爸爸手冊	2019 年國泰世華銀行將「國泰好孕俱樂部」的關懷對象，從女性員工擴大至社會上的父親們，推出「國泰準爸爸手冊」，並與國泰綜合醫院、國泰健康管理共同合作編輯，綜合專業衛教及生活經驗，幫助新手爸爸了解孕媽咪懷孕期間的身心變化，進而付諸行動支持另一半，讓爸爸們成為神隊友。「國泰準爸爸手冊」領先同業並響應政府與醫事機構推行孕期平等親職，為企業社會責任的一大突破。包含「爸爸陪伴孕媽媽的 280 天」、「了解孕媽媽各階段身心心理小劇場」以及「迎接小寶貝誕生」等內容。

4.1.2 重塑員工技能

本行鼓勵員工提升專業知識與技能，因應未來發展趨勢，辦理一系列技能轉型培訓，包含遠距工作管理和數據分析等課程，培養員工的多元數位管理能力與思維模式，以應對數位轉型和未來工作模式的改變。此外，我們也推出永續相關培訓計畫，強化永續思維與業務的密切結合，促進永續發展的共同關注，並透過多樣化及靈活的學習平台，為員工提供在不同職涯階段所需的學習支持，培育更多優秀人才。

4.1.2.1 由上而下系統性將永續理念化為 DNA

為了讓每位員工都能獲得最佳的職涯發展與支持以培育更多優秀人才，本行對所有員工一視同仁，提供不同層級的員工永續文化素養培訓計畫，促進員工將永續與日常業務連結，重視永續發展並實踐利他與利己兼顧的永續精神。我們透過多元且彈性的平台資源整合，打造敏捷且簡單操作的學習環境，滿足員工在不同階段的學習需求。此計畫截至 2023 年底累計 47,489 人次參與，提升員工對永續價值的認知與實踐能力，促進本行永續文化的深化與發展。

員工培訓內容說明

培訓對象	培訓方式與內容	功效與應用場景	訓練時數	訓練人次
一般同仁	推動數位培訓課程並於學習網站設立「永續專區」	提升永續思維與業務連結，共同實踐永續使命	9,116	47,035
基階主管	建置內部永續人才認證機制，協助單位核心職能的落實	增進因應氣候變遷及永續相關風險之識別及處理能力	432	48
中高階主管	舉辦講座及外部派訓，鼓勵依業務職掌參加專業永續課程	將永續理念納入經營策略，結合永續業務推動	423	391
董監事	彈性 ESG 治理相關課程	帶動組織關注發揮永續影響力	269	15

強化訓練及培育永續金融人才

為建構更完善的永續人才體系以達成我國永續發展目標，本行以投資員工未來為理念，訂定員工永續轉型相關計畫。2023 年度編列員工訓練費用 8,378 萬元強化全體員工永續金融知能及數位轉型力，其中有關永續金融人才培育，由本行內部專家，不定期依據市場趨勢策略於行內巡迴宣導豐富多元的 ESG 與氣候相關教育訓練，如國際倡議與海內外監理趨勢、常見國內外評鑑與趨勢分析、ESG 氣候風險與機會、綠色金融產品與市場概況等，將課程內容與組織目標發展方向結合，協助各部門落實核心職能，以累積本行永續人才的實力。放眼未來，國泰世華預計於 113 年開辦永續金融管理師認證專班計畫，邀請本行永續策略藍圖與 CS 小組核心部門及永續業務推展相關之單位共計 88 人參與。委由財團法人台灣永續能源研究基金會統籌辦理，講師陣容由國內產學具實務經驗之專家、學者、顧問、專業經理人組成講師群進行授課及實務研討，由淺入深了解市場趨勢與應用、逐步導入專業管理師的專家思維方法與行動。

4.1.2.2 推動全行數據公民提升數位能力應用

本行積極推動數據公民培訓計畫，建立員工基本所需的數據洞察技能，增強問題解決能力。透過全面部署資源和推廣計畫，提供超過 80 堂的數位課程和電子書資源，舉辦實體數據應用工作坊，鼓勵員工參與外部訓練，投入資源將數據驅動 / 資訊相關部門每位員工平均培訓預算提高為其他部門的 3 倍以上，聚焦於「數據科技」、「數據分析」與「數據決策」三大主軸：

數據科技	我們強化模型與流程建立的能力，提供雲端、AI 技術、資料庫建置等專業技能培訓，以支持技術基礎與應用的深化。
數據分析	本培訓著重於資料視覺化能力的提升，透過培訓 Tableau、Power BI 等工具的使用，幫助員工深入理解數據，從而規劃出有效的行動方案。
數據決策	此部分旨在提升商業分析與決策能力，培養員工在 AI 時代進行假設思考、測試驗證的核心競爭力。

對於一般單位，我們將重點放在「數據能力」的基礎培養上，聚焦於數據蒐集與分析方法的學習，透過淺顯易懂的方式增進員工對數據的認識，鼓勵員工在日常工作中應用數據思維，目標讓每位員工都能在工作中獲得最佳的發展與支持。

4.1.3 升級員工技能

因應學習需求與形態之改變，本行鼓勵跨界學習，運用培訓機制、引進多元化外部資源、提供分享舞台，增強員工的學習能力。除了制定完整的通識知識庫、專業職能課程外，因應科技發展趨勢而量身訂作的數位素養課程，同時針對不同職涯階段的員工，規劃學習藍圖、培育發展指南、個人發展計畫等，使全體員工不分層級、年資，皆能透過不中斷的學習持續成長精進。

4.1.3.1 佈建不同層級培訓計劃，培育各角色人才

面對市場快速變化及客戶習慣的演進，我們不斷努力提升服務體驗，突破過去產品對應專員的服務模式，打造一站式服務窗口。本行建立培訓計畫範疇自「個金單一 RM 轉型計畫」至「個金 ARM 計畫」再到「法金 ARM 計畫」，培育全方位 Banker。從前、中、後台訓練至單位 Mentor 輔導，幫助員工快速融合專業知識與實務應用，深入掌握不同的產品特性和銷售技巧。資源投入由 2022 年的 314 萬增加至 2023 年的 701 萬（年增率達 124%），年度平均每人參與培訓時數達 14.2 小時，依照各職類／職級角色佈建不同層級培訓計劃及學習資源，強化工作技能及業務轉型能力，以更靈活的方式應對多元化的業務挑戰。

培訓計畫統計結果

計畫名稱	啟動年份	梯次數	累計培養人數	轉型 / 培訓細節
個金單一 RM 轉型計畫	2022	11	580	自 2021 年底推動分行轉型－「單一聯繫窗口制度」，提供原任之放款業務人員（AO）依個人意願及能力目標，協助轉任為單一聯繫窗口理財業務人員（RM）及授信輔導為主要職責的貸款專家（PS）。截至 2023 年底已有 27% 轉為單一 RM、39% 轉為貸款專家；另 34% 轉為法金及總行等作業人員，單一 RM 參與者平均接受至少 59 小時培訓，現已完成全數共 11 梯次的轉型培訓計畫。

個金 ARM 計畫	2020	15	367	以全方位 Banker 的概念，安排 9 個月紮實的前、中、後台訓練，期間包含基礎存匯作業、授信及理財等三階段共計 112 小時的專知課程，每年投入 80 萬、橫跨 3 個部門共同培育，搭配輪調後單位 Mentor 的輔導，幫助同仁迅速連結專知與實務，深入了解銀行多元服務內容並持續加強銷售技巧，使其在業務經營上更加宏觀且全面。
法金 ARM 計畫	2017	18	279	為儲備法金客戶關係經理，透過兩年期的輪調培育，提供完整的法金專業課程，包含財務分析及風險控管能力以及全通路輪調，進而養成軟、硬實力兼具的全方位法金專家，為目前業界最完整的企金業務培訓計劃。

4.1.3.2 串連發展工具為一站式職涯發展系統

本行串連端到端不同站點的培育發展資源「一站式職涯發展系統」，打造完善的職涯發展體系，成為引領員工多元發展的關鍵建設。

一站式職涯發展系統

發展工具	主要功能	目的
iCareer	辨識能力缺口，提供職涯方向指引	制定人才規格及設計職涯路徑，幫助員工識別能力缺口，透過數據分析提供能力提升及發展職位建議，鼓勵員工進行專業及共通職能的能力貼標。
iTalent	對焦發展共識，訂定學習應用方案	根據崗位職能、年度目標、職涯發展方向三大構面為思考架構，幫助員工與主管對焦發展共識，選擇合適的學習方式訂定個人發展計畫（IDP）。
iLearning	導入數據應用，提供個人化學習資源	利用數據分析員工學習偏好，提供個人化學習資源，激發學習動機。2023 年員工學習時數近 52 萬小時，年度回饋滿意度達 4.6 分（滿分 5 分）。
iMatch	內部徵才機制，促進人才跨域流動	結合 iCareer 平台，提供職能、專業及特質的綜合媒合度，作為主管與人才提供雙向選擇參考，員工能找到發展方向及適合職務外，主管也能依據團隊需求尋找合適人選，促進組織內部人才跨域流動。

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

4.1.3.3 開創多樣化學習培訓豐富學習體驗

本行開創多樣化的培訓模式，以不同管道、型態及手法來滿足多元的培訓需求，運用內部社群平台邀請學員進行雙向交流回饋，透過競賽等機制的設計，創造共創共學的生態圈；同時培育內部講師，秉持人人都可以是專家的精神，協助有志者建立個人品牌，落實組織知識傳承，期待透過多元豐富的培訓資源，提升學習體驗，型塑學習文化。

員工培訓說明

面向	項目	描述	亮點
多樣內容的學習體驗	自製數位課程	本行為國內首家擁有數位課程製作團隊的銀行，涵蓋專業領域到軟性議題。	2023年產出118堂數位課程。
	商業評論文章	引進專業數位內容供應商，如哈佛商業評論、Master Cheers、天下雜誌等，提供豐富的學習資源。	提供超過100項數位多媒體學習資源。
推動共創共學生態圈	年度學習活動	透過競賽元素和遊戲化設計，與集團子公司聯合舉辦「萬哩遊很大」等學習活動，鼓勵員工學習競賽以獲得獎勵。	2023年度活動參與人數較去年同期成長3倍。
	社群學習圈	利用社群軟體建立學習社群，促進成員間的交流分享。	辦理「個金通路人才庫」活動透過積分機制鼓勵成員參與。
	內部講師制度	培養內部講師，促進知識傳承並幫助有志者建立個人品牌。	累計培育基礎講師637位及資深講師189位，平均授課滿意度達96.9分（滿分100分）。
學到飽的豐富平台資源	Hahow學習平台	與Hahow合作提供多元的專業課程。	累積580堂專業課程，完訓16.52萬堂次課程，累積時數超過24.54萬小時。
	數位圖書館	提供豐富的電子書及電子雜誌資源。	近代熱門典藏逾2,200本，今年度閱讀電子書達3.9萬次。

4.1.4 建構領導梯隊

本行建立不同層級與領域的管理人才庫，強化人才儲備的廣度和深度，透過設計多元培育發展資源和完善的配套機制，邀請各級主管共同參與領導力培育，針對不同的專業領域、語言能力和適任分析，結合個人意願和組織需求，量身打造個人發展計畫找尋發展方向。使人才能有彈性發揮潛力而組織能更靈活應對未來的挑戰，從而打造企業永續發展的基石。

人才庫	特色
總行人才庫	促進組織內部人才活絡與培養多元整合性人才，依個人特質、經驗歷練及組織發展進行輪調路徑規劃，每季透過人才發展會議，對焦當前發展現況並提出下一步建議，協助員工在思維廣度和決策判斷能力上都得到充分發展。目前總行人才庫中超過三成的人才具有跨領域經驗。
個金通路人才庫	個金通路人才庫著重於實踐，以總行區部共建、差異化培訓和結合實務場景為年度培訓重點，強化儲備期間的實務訓練。我們提供多種實戰場景，例如： <ul style="list-style-type: none"> 安排擔任隨隊稽核進行分行查核，訓練日常管理風控意識。 擔任休假分行協理的代理人，以協助人才提早了解分行日常。 設計分行管理情境研討，由通路高管擔任課程導師兼主考官，提升實務能力和管理技巧。
法金通路人才庫	面對近年策略發展重點及收益結構調整目標，本行聚焦於產品跨售和通路協銷能力的培養，梳理人才規格和職涯路徑，持續進行人才盤點並根據專業和管理能力分類，建立法金輪調制度和典範路徑，提供資深員工跨客群和跨產品的輪調歷練，發展換位思考思維，促進組織內部的溝通和協作。
Young Talent 人才庫 (CMA)	綜合考量勞動市場吸引力及組織策略需求，將人才劃分為個金企劃與法金國際兩大類型，以終為始訂定培育發展路徑以養成未來銀行家，明確訂定各階段學習目標，落實追蹤並持續累積CMA培育成果，並透過建立各站點串連共養機制，促動主管人才發展意識。

4.2 社會影響力

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略






4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

在台灣每兩人即有一人是國泰集團的客戶，因此本行積極運用集團資源推動永續行動，以協助建立包容平等的社會為願景，結盟多元的策略夥伴，共同推動社會永續。以「青年培力」與「弱勢扶持」兩大主軸為出發點，支持青年、弱勢等族群培養知識與技能，使其在面對快速變遷的社會環境時，仍能保持自信、自立，並實現自我目標。

社會影響力管理方針

 管理政策與承諾	<p>本行以「青年培力」與「弱勢扶持」兩大主軸為出發點，支持青年、弱勢等族群培養知識與技能，並積極運用集團資源推動永續行動，將促進社會永續視為己任，以協助建立包容平等的社會為願景。</p>
 對應 SDGs	 
 具體績效	<ul style="list-style-type: none"> • JAVA 人才培育計畫：2023 年共錄取 21 名人選，最終合格轉正率為 67%，學員課堂滿意度 9.3 分（滿分 10 分）。 • CSP 實習計畫：2023 年共錄取 115 名實習生，最終有 63 名通過考核轉正，轉正率 54.8%。 • CIP 實習計畫：2023 年共錄取 26 名實習生，其中 42% 為非商管科系多元人才。滿意度平均 4.77 分（滿分 5 分），更有高達 62% 同學表示未來願意回任。 • 2023 年志工時數累計 4,528 小時、648 人次。



管理評核機制

每年設定指標目標定期檢視目標達成成果：

指標	目標
增加合作學校	合作學校達 23 所
拓展實習領域	非金融之本行實習職缺達 3 個
提高實習人數	總實習人數達 250 人以上
課程滿意度	超過 4 分（滿分 5 分）
企業認同度	超過 4 分（滿分 5 分）
未來投入金融產業職涯意願	超過 3.5 分（滿分 5 分）
課程推薦度	超過 3.5 分（滿分 5 分）



優化作為

- 增加實習計畫的合作學校與實習領域、人數，並積極提升其課程滿意度、課程推薦度與企業認同度。
- 依國泰世華銀行文教基金會預算透過現縣市政府教育局處給予學童獎助學金及學校特色教育贊助。

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略**
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

本行首開金融界之先例，於 1980 年設立國泰世華銀行文教基金會，後於 2000 年成立國泰世華藝術中心。秉持「給人幸福就是幸福」的理念，基金會長期關注弱勢、偏鄉以及兒童教育議題，積極推動「大樹計畫—讓幼苗長成大樹」，支持教育公益事業。同時，基金會也致力於贊助國內藝文活動，推廣藝術文化和慈善公益，善盡企業社會責任。基金會主要活動簡述如下：

國泰世華銀行文教基金會主要活動

大樹計畫	持續推動「大樹計畫—讓幼苗長成大樹」扎根教育腳步，協助學童安心學習，使國家幼苗茁壯成長、開拓自信未來。2023 年「大樹計畫—獎助學金捐贈」，共扶助 5,854 位優秀的清寒國中小學童。延伸「大樹計畫—讓幼苗長成大樹」之精神，鼓勵學生從事體育活動，開闢「大樹計畫—體育教育捐贈」計畫支持學校發展體育教育，培養學童自律與團隊精神，藉由參與大型體育賽事於競賽中發掘自我。2023 年贊助宜蘭縣南澳國小籃球隊等 8 個體育隊伍參賽費用、訓練經費及添購設備等；贊助舉辦台東「旭村盃」全國少年足球邀請賽；也贊助台東縣綠島國小等 13 所偏鄉學校，發展特色教育，同步支持偏鄉學童多元學習。
藝文活動	支持本土藝術及推廣藝術教育，國泰世華藝術中心定期舉辦藝術展覽以及藝術講堂，提供台灣藝術家舞台，讓大眾得以免費欣賞、學習藝術。2023 年共舉辦 10 場藝術展覽及 5 場藝術講堂，包含邀請藝術家聯合舉辦公益展覽，一起為偏鄉學童貢獻心力。我們贊助台陽美術協會舉辦「第 86 屆台陽美展」及中華民國油畫學會舉辦「第 47 屆全國油畫比賽及全國油畫展」等活動。此外，為了讓更多人認識本土藝術家，結集相關畫作製作「2024 甲辰」集團藝術桌曆，透過藝術傳遞祝福、欣賞藝術的美好。
慈善公益暨贊助活動	為關懷原住民部落及支持社會企業發展，我們向「育成基金會」及「屏東伯大尼之家」採購自製產品，贊助支持「台東布農文教基金會」、「屏東伯大尼之家」，參與金石堂「希望書包公益活動」，以實際行動協助部落推展觀光、扶持弱勢族群及關懷偏鄉學童。
國泰公益集團共同辦理活動	參與「國泰卓越獎助計畫」、「Teacher For Taiwan (為台灣而教) 翻轉教育合作計畫」、「國泰學童圓夢計畫」、「偏鄉課後照顧計畫」及「寒冬送暖」等活動，同時編製國泰公益集團年報。

4.2.1 青年培力

高齡化與少子化趨勢加劇改變人口結構，未來世代需具備的能力越發多元，OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) 在「Skills for 2030」報告中提出三種關鍵技能：認知思考能力、社交情緒能力和務實學習能力尤為重要。為培育青年認識自我、思考職涯及養成技能，減少學用落差，協助青年擁有職場實力，本行舉辦國泰青年實習計畫 (CSP、CIP) 及程式語言班，積極與全台大專院校合作，於實習期間加強實務培訓，實際參與業務推進，瞭解公司策略走向，提升未來人才庫發展可能性，期待影響力持續擴大，帶動整體社會、環境正向發展。

4.2.1.1 Java 人才培育計畫

本計畫旨在招募有意從事資訊相關工作的非傳統資訊背景人選，透過 15 週的程式語言課程培訓及實作規劃，培養程式語言能力作為基礎開發人力。為因應行內系統轉型重大計畫需投入大量 Java 開發人才，且鑑於第一屆 Java 資訊培訓班成效優異，2023 年擴大規模與集團各公司聯合舉辦 Java 人才培育計畫，招募對金融業務及程式設計有興趣之求職者參與，於結訓後提供表現優異之學員正式聘書，為資訊板塊注入新血與活力。2023 年國泰世華共錄取 21 名人選，最終合格轉正率為 67%，學員課堂滿意度 9.3 分。

4.2.1.2 CSP 實習計畫

此計畫與大專院校進行產學合作，讓學生提前於在學期間認識銀行工作內容，增強對銀行職務了解，同時本行也可提前鎖定優秀人才，觀察實習生潛能並透過紮實的實務培訓，強化實習生畢業後進入本行就職之意願與準備。2023 年度共開設四個職系，包含各分行、作業中心、金融服務職系、法人金融職系，招募 115 名實習生，最終共 63 名通過考核轉正，轉正率 54.8%。考量本行人才需求，預計於 2024 年規劃新增個人金融職系、海外營運企劃職系，也積極拓展合作院校數量，期盼透過深耕各地目標學府，盡早接觸潛力人才。

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略**
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

4.2.1.3 CIP 實習計畫

此計畫規劃持續兩個月的暑期實習，協助學生了解金融業運作模式，著重於銀行部門專業培訓，深化實務經驗發展職涯可能。因應本行跨域企劃及數位人才的需求，2023 年開設職缺涵蓋四大職系，包含資訊專才、數位金融、財務金融以及營運企劃，最終錄取 26 名實習生，其中 42% 為非商管科系之多元人才。實習過程中，實習生實際參與內部專案執行，與集團各公司共同舉辦活動，並與高階主管及學長姐進行對談，透過相互交流，不但能拓展人脈，亦能從同仁討論的過程中，認知到自身所學與實務差異。2023 年本計劃獲得高度正面評價，滿意度平均 4.77 分，高達 62% 實習生表示未來願意返回本行任職。

CIP 實習計畫亮點活動

<p>黑客松 翻轉永續 N 世代</p>	<p>此為長期活動，每年訂定不同主題，2023 年關注永續議題以「翻轉永續 N 世代」作為主軸，以集團永續策略藍圖為主題，從企業角度發想出能夠翻轉年輕人對國泰集團品牌印象的相關企劃，例如：於環境永續層面，透過什麼樣的活動或方式能夠促進同仁及社會大眾落實環境永續，並塑造社會大眾對國泰品牌永續的形象；於財務健康層面，如何增加偏鄉地區及年長族群對於國泰數位金融服務的瞭解或認識，並塑造其對國泰品牌永續的形象。CIP 以小組為單位進行兩天一夜不斷電的討論，組員們來自不同學校、科系及集團各公司，帶著不同的潛能與創意，共同提出專案，並由集團各公司主管擔任評審，就效益、邏輯及創新性進行評分。活動結束後，主管對 CIP 的表現皆讚不絕口，且多數 CIP 回饋該活動提升自身對國泰集團落實永續責任的認知。</p>
<p>我的一畝田</p>	<p>此活動為長期計畫，與桃園當地農田進行合作，實際參與耕種體驗農夫的辛勞，並將收成的稻米捐贈給偏鄉學校，以實際行動落實對社會的關懷。我們也安排 CIP 與永續辦公室同仁進行問答互動，並邀請知名 YouTuber「融融歷險記 Ben's Adventure」分享他在過去幾年走訪世界各地的經驗，以及與永續相關的觀察。這些活動讓參與者能夠將學到的知識與實際體驗相結合，更深入地了解自己在永續發展目標中的定位和角色。</p>
<p>與副總有約</p>	<p>本活動為首次舉辦，由副總與 CIP 進行雙向對話，藉由自身經驗分享給予 CIP 寶貴的職涯建議，同時也藉此更加瞭解 Z 世代青年對於本行的想法。為使青年培力相關實習計畫更加完善，副總與實習生進行關於實習計畫內容設計、專案鋪排以及活動規劃的意見交換，還分享了自身於國泰集團職涯道路上的心得，並期許實習生能夠具備好奇心和勇氣，面對未來的挑戰，將挑戰轉化為成長的養分。</p>
<p>我的 N 種可能 (與學長姐有約)</p>	<p>本活動為首次舉辦，邀請過去曾為 CIP 的正職同仁與實習生分享職涯選擇、求職準備等，透過推理解謎遊戲，融入國泰世華組織文化、價值、理念及職涯路徑，提升實習生對本行的認同度，瞭解未來畢業後金融業的職涯發展可能性。關卡結束後，安排同仁與 CIP 互動，解答對於履歷撰寫及面試準備的問題。</p>

4.2.1.4 國泰卓越獎助計畫

自 2016 年起，國泰人壽慈善基金會聯合國泰世華銀行文教基金會與國泰建設文教基金會共同辦理，將獎學金轉型成國泰卓越獎助計畫，針對兩類學子辦理獎助活動：對卓越清寒高中職學生，提供每名 6 萬元助學金以減緩求學經濟壓力，助其安心升學；對具創造力及前瞻性的優秀學子團體，鼓勵發想實踐創新公益專案，協助解決社會問題，提供每組 10-20 萬元助學金。

過去國泰集團共幫助近 18,734 組學生（含個人與團體），累積提供 2 億 2 千萬元獎助金，長期為下一個世代提供資源，透過培育人才為社會的未來打下穩固的發展基礎。2023 年國泰卓越獎助計畫為了評選公平性與多元性，依申請學生的學習領域邀請專家學者擔任評審，透過嚴格審查，最終有 97（位）組青年學子入選，分別為「特色獎助類」23 組（個人 / 團體）以及「卓越學子類」74 名，依組別每人可獲得 6 至 20 萬元獎學金，獎學金頒發 749 萬元。

4.2.1.5 AWE 女性創業學院

活動名稱	2023 AWE 加速器培訓營
目標對象	從 AWE 結業學友中徵選從事科技、生技、ESG 產業者優先受訓。
活動簡介	將從歷屆結業學友，徵選具海外發展潛力的女性創業者，透過加速器培訓營、一對一業師輔導等培育機制，協助產業人脈鏈結，強化籌資技巧，達到資金獲取、市場拓展、國際接軌等三大目標。

參與 AIT 舉辦的 AWE 女性創業學院，支持國內女力創業的發展



4.2.2 弱勢扶持

拓展金融業務的同時，我們認知到偏鄉孩童所面臨的困境，如教育資源不均、缺乏陪伴、經濟上的困難以及不平等待遇等。因此，自 2004 年以來，本行推動「大樹計畫」包括教育補助、學生體育團體經費、獎助金和特色教育贊助等專案。對焦政府徵詢全台縣市之獎助學金補助需求，並由校方師長提名、各縣市教育處核准後進行補助，確保善款發揮最大效益，幫助真正有需要的學生。我們的目標是減少社會的不平等，讓每個人都有機會通過自身的努力改善生活品質。

4.2.2.1 Tutor CUB/ 金融探索營

根據「親子天下」調查，95% 的父母和師長認為應該從小培養學童的金融觀念，但僅有不到兩成的人認為自己具備足夠的金融知識和經驗來教導孩子，且現今很多隔代教養家庭，父母長期在外工作無法親自教導孩子正確的金錢觀念，可能將導致孩子的金融素養嚴重不足。有鑑於錯誤的價值判斷與金錢使用觀念恐對學童未來影響甚鉅，學童金融素養教育極需從小扎根。為落實企業 CSR 精神、呼應金控 ESG 永續策略聚焦青年學童培力主軸，本行規劃偏鄉小學系列金融素養課程，提供孩子在進行金錢決策時所需的知識與工具，透過練習建構正確金錢觀與價值觀，給予孩童受用一生的能力。我們號召本行同仁發揮職能並結合志工機制，協助偏鄉國小學童建立正確價值觀：2021 年起，首創線上直播金融教育，突破時空限制，每年進行偏鄉遠距教學；2023 年結合金融理財及永續環境教育，規劃兩天一夜體驗行程，首次邀請「大樹計畫」贊助學校北上參與，由本行員工帶領偏鄉學童參訪分行實務、台北永續節能景點，透過實際體驗，讓金融教育更有感。更多活動內容請參考本報告書 3.2.4.2 實踐教育服務的課程及營隊。

4.2.2.2 捐款專區

除關懷弱勢孩童教育問題外，本行也期望能透過金融業的影響力協助其他弱勢族群，故本行的官網特別設立捐款專區，提供民眾捐款管道，同時也可以降低詐騙集團假冒基金會名義行騙，我們與眾多基金會合作，包含：白永恩神父基金會、台灣防盲基金會、財團法人心路社會福利基金會及財團法人勵馨社會福利事業基金會等，於捐款專區列示各別機構服務內，連結至機構網站，提供捐款單下載及線上捐款服務。此外，本行為鼓勵民眾散播愛心發起「小樹點捐款」，本行信用卡客戶可將消費回饋之紅利點數（小數點）100% 折抵捐款，希望提高民眾捐款意願，讓機構能得到實際支持以此幫助更多弱勢族群。

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

5

5.1 公司治理

5.3 風險管理

5.5 法令遵循

5.7 服務品質與客戶權益

5.2 誠信經營

5.4 資訊安全

5.6 防制洗錢與打擊資恐

國泰世華的永續治理以「風險管理」及「內控制度」為基石，致力於維護企業的健康結構，同時重視對利害關係人的承諾和永續價值。我們嚴格遵循相關法令和規範，並致力於建立一種全面的企業風險文化，以實現企業永續發展的目標。在日益複雜的商業環境中，國泰世華堅守風險管理的原則，確保業務運作符合國內外法規。國泰世華以「自動高效、智能風控」為核心目標，不斷優化風險管控和法律遵循體系。我們積極推動全行風險管理文化，將風險管理理念融入日常業務和決策中，以降低潛在風險並創造股東價值。

永續治理與風險管理

5.1 公司治理

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

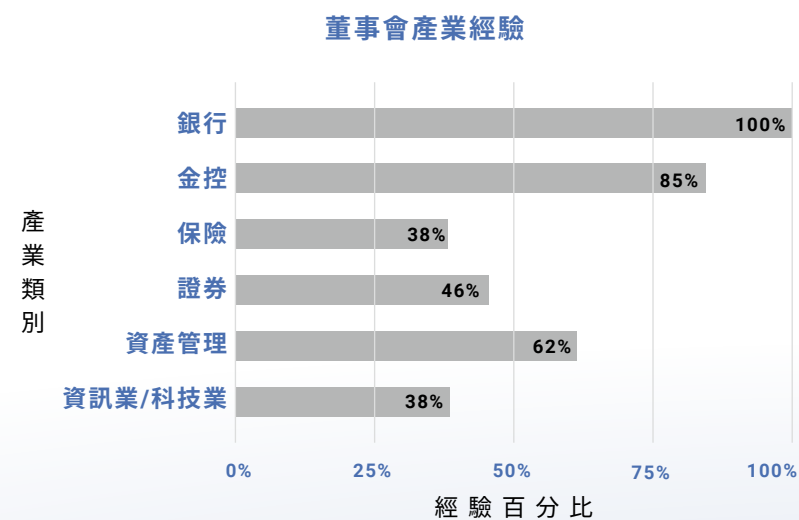
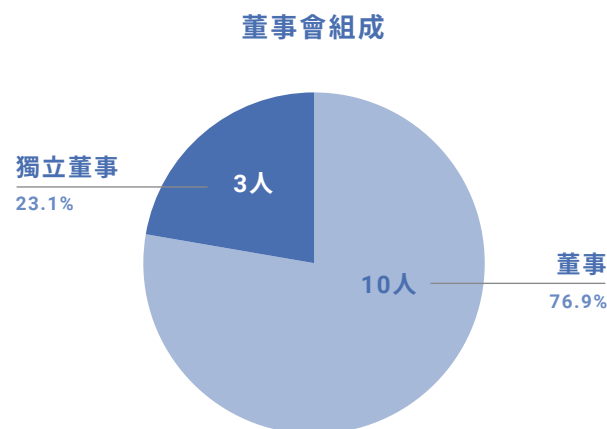
6 附錄

本行積極回應金融監督管理委員會發布之「上市櫃公司永續發展行動方案」，規劃以「治理」、「透明」、「數位」、「創新」為四大主軸，並參考國際公司治理發展趨勢，持續精進本行公司治理作為，以確保本行永續發展。

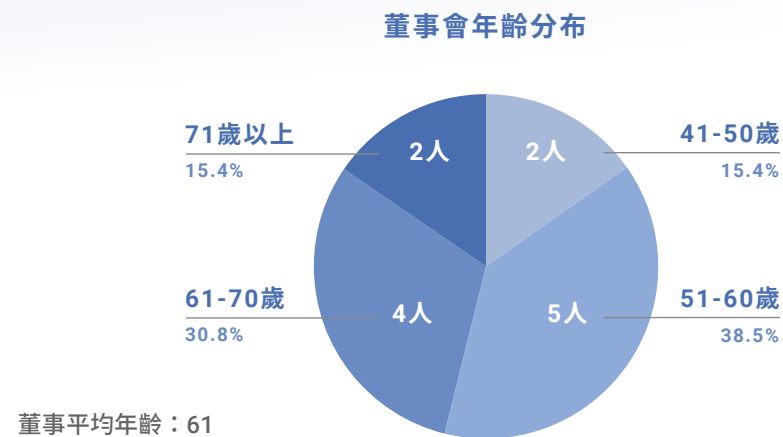
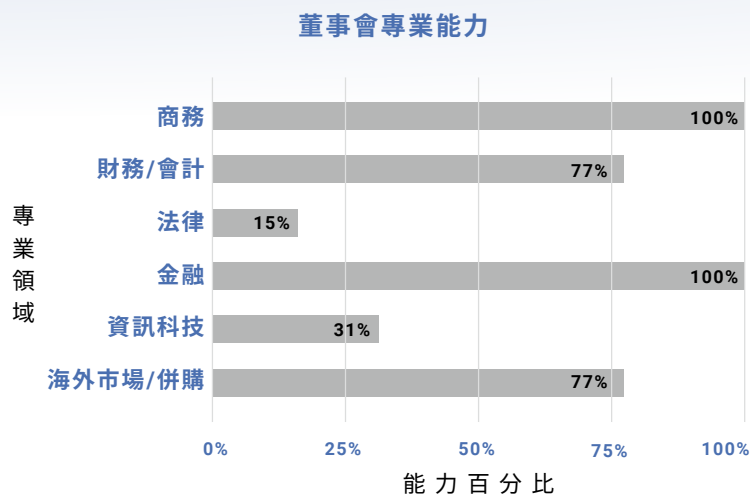
本行董事會在公司治理的架構中負責擔任監督及領導角色，為本行提供策略指引，指導並監督本行的策略執行及業務運作情況。董事會下設有審計委員會及永續發展委員會功能性委員會，協助董事會提升公司治理績效，及引領本行持續推動企業永續發展。

為重視本行董事會成員專業及性別之多元化，本行「公司治理準則」亦有相關規範，董事會之組成應考量公司營運架構、業務發展方向、未來發展趨勢等各種需求，並宜評估各種多元化面向，例如：基本組成（如：性別、年齡、國籍等）、專業經驗（如：金控、銀行、保險、證券、產業、資訊/科技等）、專業知識與技能（如：商務、財務、會計、法律、行銷、數位科技、海外市場/併購及風險管理等）。本行董事整體具備執行業務所必須的知識、技能、素養及能力，有助於本集團推動「國際化」、「數位化」及「金融創新與應用」之發展策略。

本行將持續根據董事會運作、業務型態及發展需求適時更新多元化政策，強化涵蓋專業經驗及知識技能的廣度，確保董事會成員能夠有效支持本行的策略目標，推動企業永續發展。本行期望能夠更好地應對快速變化的市場環境，並為股東、客戶及社會創造更大的價值。2023 年董事進修時數達 212.5 小時，平均每位董事進修時數為 16.35 小時。



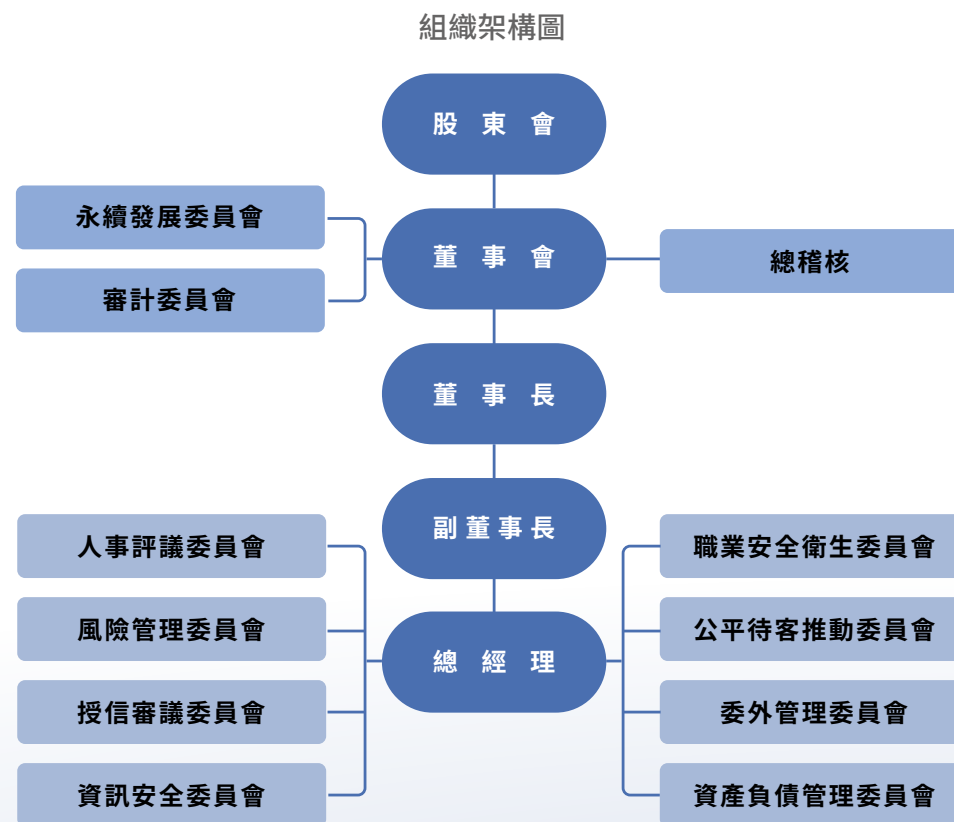
- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理**
- 6 附錄



5.1.1 董事會運作情形

董事會為本行最高決策單位，2023 年本行董事會共召開 6 次，董事會實際出席率 97.8%，董事平均任期為 8.2 年（其中 3 位獨立董事平均任期為 6.2 年）。本行在推動企業治理及永續發展方面，積極建立與董事會轄下功能性委員會體系，精進董事會的決策品質，以有效應對經濟、環境及社會相關議題的挑戰，並由獨立董事參與，加強決策的前瞻性、客觀性及全面性。董事會成員多元化政策之落實情形請詳本行年報頁 35-36，公司治理運作情形請詳本行年報頁 74-85。

為避免利益衝突，董事皆秉持高度自律。本行「董事會議事規範」對於董事利益迴避訂有明確規範，除依相關法令規定事項外，如會議事項與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決且應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。2023 年董事對利害關係議案迴避之執行情形請詳本行年報頁 58-59、70。



5.1.2 審計委員會

為強化董事會之專業機能，並與國際接軌，本行 2022 年 6 月於董事會下設置審計委員會，本委員會憑藉其專業分工及獨立超然之立場，協助本行董事會作成多項重要決策。本委員會由全體獨立董事組成，其人數不得少於三人，其中一人為召集人，且至少一人應具備會計或財務專長。

本委員會於 2023 年召開 6 次，委員會成員出席率 100%。本委員會之運作，以下列事項之監督為主要目的：財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、內部控制之有效實施、遵循相關法令及規則、存在或潛在風險之管控、併購事項之審議、高階管理人員之問責及推動責任地圖制度之運作。

為有效執行獨立監督及制衡之機制，各項議案均提經董事會報告及討論。若涉及董事自身或其代表之法人之利害關係而有害於公司利益之虞者應予迴避，符合利害關係人之最大利益。

5.1.3 績效評估與獎酬政策

為健全公司治理制度及創造股東長期價值，落實薪酬連結職位職責，本行訂定「董事績效考評政策」、「董事薪酬給付準則」、「經理人績效管理發展政策」、「經理人薪酬給付準則」，明訂董事及經理人各項薪酬項目及績效評核標準，另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準則」並納入企業永續指標，以確保本行於公司治理、公司營運與企業永續實踐克盡職責。

• 績效評估面向：

1. 本行訂定「董事會暨功能性委員會績效評估準則」評估董事會暨功能性委員會整體運作之績效，其衡量指標包含下列五大構面，並就每一構面區分為「質化衡量指標」及「量化衡量指標」：對公司營運之參與程度、提升董事會（功能性委員會）決策品質、董事會（功能性委員會）組成與結構、董事（功能性委員會成員）之選任及持續進修、內部控制。為進一步提升董事會的功能與效能，本行每年至少進行一次內部績效評估，並每三年至少完成一次由外部專業機構進行的效能評估。最近的內部評估結果顯示董事會及各委員會均表現超越標準，反映本行在推動公司治理和企業永續方面取得的卓越成就。最新的外部評估也全面肯定董事會過去一年的效能，進一步證明董事會績效管理及功能與效能持續改進方面的優秀表現。

2. 本行訂定「董事績效考評政策」衡量指標包含公司目標與任務之掌握、監督公司財務營運狀況、監督公司內稽內控、風險管理及法令遵循情形及其他參考項目（例如：公司信用評等及企業社會責任履行情形、董事會參與率等）。另訂有「經理人績效管理發展政策」，衡量指標除年度策略重點目標、職位職責（含「經營管理」、「內部控制執行成效」、「法令遵循執行成效」）外，自 2022 年起亦將企業永續指標（如低碳營運執行績效、環境營運綠電使用等）納入相關高階經理人 KPI，並於每年年底進行年度績效考核，透過績效評核確保董事會成員及經理人能履行其職責。

• 獎酬政策面向：

為提升公司整體營運效能及長期經營績效，本行訂定「董事薪酬給付準則」，明確規範董事酬勞、報酬、交通費等董事薪酬項目及標準。董事報酬係參酌各該董事對公司營運參與程度、貢獻價值及同業通常水準，提報審計委員會審議並呈董事會同意後核定。此外，為創造股東長期價值，落實薪酬連結職位職責，本行訂定「經理人薪酬給付準則」，經理人固定報酬依據職位職責、績效及能力，並參酌外部薪酬標竿市場而制定，變動薪酬係依「經理人績效管理發展政策」，於每年年底檢視及評核，並依據本行淨收益及整體績效相對市場表現水準，核發年終獎金，另搭配集團國泰金控長期激勵計畫，從而吸引、激勵並留住優秀人才。

5.2 誠信經營

目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理**
- 6 附錄

「誠信」為本行重要核心價值之一，本行基於公平、誠實、守信、透明的原則從事商業活動，為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，依國泰金控「誠信經營政策暨守則」、本行及集團企業與組織之營運所在地相關法令，訂定「誠信經營作業程序及行為指南」及「員工行為遵循要點」，具體規範本行董事、經理人及員工於執行業務時應注意之事項，遵守相關法令及誠信原則，並防止利益衝突，且不得行賄及圖己私利，以完善公司治理制度。本行業已針對各業務之執行制訂內部規範，並建立完整之覆核機制，另依風險基礎方法，利用數據資訊定期檢視員工行為、確實執行離崗機制，以防範不誠信行為風險。本行規劃新業務服務時，亦經由嚴謹之審核流程及風險評估，確保消費者之權益。

<p>國泰金控 誠信經營政策 暨守則</p>	<p>國泰金控制定「誠信經營政策暨守則」強化誠信經營文化與永續發展。該守則遵循上市公司標準，適用於控股公司及其子公司，強調廉潔、透明和責任經營，包含遵守法律、禁止不誠信行為、避免利益衝突等原則，並要求高階管理層與員工承諾遵循，並設有檢舉與懲戒機制以確保政策實施，透過年報在公司網站上公開誠信經營情況，以提升透明度和責任感。</p>
<p>國泰金控 道德行為準則</p>	<p>「道德行為準則」旨在引導員工遵循道德標準，增進利害關係人對公司道德規範的理解，以確保公司的永續發展。該準則適用於國泰金控及其直接或間接控制的子公司，包括所有董事、監察人、經理人及員工。準則強調必須遵守相關法令，秉持誠信原則，並預防利益衝突與不正當私利行為。員工須保護公司資產及資訊的保密性，公平交易，防止內線交易，並積極防制洗錢活動。公司致力於提供平等、無歧視與無騷擾的工作環境，支持人權鼓勵舉報違法或違反準則的行為，並對違規者實施懲戒。</p>

<p>國泰金控 人權政策</p>	<p>「人權政策」旨在保障員工、客戶及利害關係人的基本人權，並遵循國際公認的人權政策，如結社自由、關懷弱勢、禁用童工等。本政策適用於國泰及其子公司，並呼籲商業夥伴共同遵守。政策強調多元包容性與平等機會，制定反歧視及騷擾政策，確保合理工時，提供健康安全的工作環境，支持結社自由與勞資協商，並重視隱私保護。本政策透過各種管道公開揭露人權保障措施，並由董事會負責其訂定、修正或廢止，以確保公司的永續發展與社會責任。</p>
<p>國泰世華銀行 誠信經營作業程序 及行為指南</p>	<p>國泰世華設立「誠信經營作業程序及行為指南」，強化公平、誠實、守信、透明的商業行為原則。本指南適用於所有董事、監察人、經理人及員工，明確禁止任何形式的不誠信行為，包括但不限於行賄、收賄等。指南詳細規範了接受餽贈、招待的標準，設有專責單位定期向董事會報告誠信經營執行狀況，並建立了一系列避免不正當利益交換的具體條款。此外，對於政治獻金、慈善捐贈或贊助以及利益迴避等領域也提出了嚴格的規定。本指南還強調了對商業秘密及個人資料的保護，禁止不公平競爭和內線交易，並要求在簽訂契約時納入誠信經營條款。為確保指南的實施，設立了檢舉系統並規定了教育訓練，以促進內部及外部人員的誠信意識。</p>
<p>國泰世華商業銀行 員工行為遵循要點</p>	<p>為能落實銀行「誠信、當責、創新」之核心價值與經營理念，實現銀行發展願景，本行所有同仁均應認同且承諾，遵守職場倫理與道德，合法合理地執行各項公司業務。本遵循要點在「國泰金融控股股份有限公司道德行為準則」之基礎上，進一步訂出同仁行為的重要指導原則，以協助同仁確保行為符合法令，及提供同仁了解並判斷如何做出正確行為之依據；本遵循要點也將作為所有同仁辦理日常業務所應遵行的基本行為規範，以及全體同仁所共同遵守、落實的指導原則。</p>

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略


3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

本行承續國泰金控的誠信經營與道德準則精神，由「企業永續小組」負責推動及監督誠信經營之執行結果，並定期向董事會報告執行情形。為了深化誠信經營的企業文化並突顯其重要性，人力資源部、教育發展部及法令遵循部等關鍵部門同步進行員工的觀念教育和合規訓練，全面貫徹誠信經營政策，定期舉辦針對誠信政策及規範的教育訓練與法令遵循相關的聯繫會議，包括新進人員的法令遵循教育與高層聯繫會議，以及「員工誠信及道德行為教育訓練」，達成 100% 完訓率，保證各層級員工對各項規範有深刻理解與熟悉。在特殊節慶前如中秋節與新年期間，人力資源部也透過公務信箱向所有員工發出「我們不收禮」的宣導，加強員工對道德行為規範的遵循，進一步鞏固了道德準則的實踐成果。

 吹哨者機制 & 檢舉管道

本行遵循「國泰金控檢舉不道德或不誠信行為案件之處理辦法」及「集團檢舉制度」，設立檢舉管道和處理程序保障檢舉人及相關人士的合法權益。我們承諾對檢舉人或參與調查人員的身份予以嚴格保密，保障他們不會因檢舉而遭受不公平對待或報復。本行鼓勵知情者積極揭露不法行為，以便及早發現並妥善處理相關案件，預防潛在風險和避免或降低損失，通過官方網站公布檢舉管道，指定法令遵循部門為檢舉案件的受理單位，嚴格制定檢舉事項的調查作業程序、調查後的處置措施及案件保密機制，檢舉者保護原則明確規定，必須保護檢舉人身份的機密性，禁止因檢舉而對檢舉人進行解僱、解任、降職、減薪、損害其合法權益或進行其他不利處分，落實對檢舉人的保護。2023 年無涉及內線交易、反競爭行為、壟斷或操作市場，及不道德或不誠信行為之案件申訴。

5.3 風險管理

目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理**
- 6 附錄

風險管理管理方針

 管理政策與承諾	<p>本行依循企業風險管理架構 (Enterprise Risk Management, 以下簡稱ERM) 訂定「國泰世華商業銀行風險管理政策」, 透過前、中、後三道防線的結合, 由營業單位、風險管理單位和稽核單位共同努力, 各司其職把關風險。</p>
 對應 SDGs	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  11 永續城鄉 </div> <div style="text-align: center;">  12 責任消費與生產 </div> </div>
 具體績效	<ul style="list-style-type: none"> • 經營現況符合 D-SIBs 資本適足比率目標。 • 風險管理單位定期編製風險管理報告, 呈報高階管理階層與董事會。
 管理評核機制	<ul style="list-style-type: none"> • 制定營運持續管理準則與設置營運持續管理委員會, 定期召開會議, 檢視營運持續管理制度執行情形。 • 各單位定期進行法令遵循及內部控制之自評自查作業。 • 「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核項目。 • 定期執行全行壓力測試, 並依據執行後結果, 採取必要之因應措施。
 優化作為	<ul style="list-style-type: none"> • 持續精進氣候／自然議題之策略韌性驗證機制 (如: 氣候變遷風險情境分析等), 以強化本行營運韌性。 • 落實情境演練, 以確保營運持續計畫 (BCP) 落實的準確性與完整性。

5.3.1 風險管理政策

隨著經營環境日漸複雜, 風險類別及其影響程度也變得更加多樣化, 本行依循 ERM 訂定「國泰世華商業銀行風險管理政策」, 建立完善的氣候風險管理程序, 透過辨識、衡量、回應及監控等步驟, 持續於營運活動中精進並落實風險管理, 降低潛在風險, 並追求企業永續經營。

本行風險管理範疇包含市場風險、信用風險、作業風險、流動性風險、聲譽風險、ESG 與氣候風險等, 審慎評估各類風險之間的關係及交互影響, 積極關注全球趨勢與產業變化訂定相關風險管理規範。為了強化 ESG 及氣候相關風險管理機制, 自 2018 年起將 ESG 風險納入風險管理範疇, 2021 年進一步增訂「ESG 與氣候風險管理準則」, 作為全行建置或執行 ESG 與氣候風險管理機制之核心依循框架, 依循準則並制訂定 ESG 風險及氣候風險相關各類管理規章, 增訂氣候風險胃納聲明、與限額管理, 以加強 ESG 與氣候相關風險管理力度。

為妥善管理全行之資本, 確保健全之資本結構, 促進穩健之業務成長, 針對各項風險, 本行建立對應管理策略與流程, 並訂有「資本管理政策」、「資本適足性管理準則」及「壓力測試管理準則」等規範, 考量市場利率風險、房價波動、借款戶信用評等變化、產業變化與集中度風險等因子, 視關注項目區分不同壓力情境, 執行壓力測試, 並將結果提報風險管理委員會及董事會, 同時依循主管機關要求, 定期揭露相關資訊於國泰世華官網風險揭露專區。

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄




國泰世華透過公告佈達資訊、定期風險管理會議、行員教育訓練等管道，建立健全且完善的風險管理文化與環境，落實風險管理職能。風險管理單位定期編製風險管理報告，呈報高階管理階層與董事會，以利高階管理階層與董事會成員充分瞭解銀行經營面臨之風險，協助管理層制定經營決策，達成永續發展之經營目標。

- **董事會**：為本行風險策略及重大風險政策之最高核定單位，核定風險管理策略、政策與架構，監督信用風險、作業風險、資本適足性管理、聲譽風險與新興風險等管理成果，並妥適配置相關資源。
- **風險管理委員會**：負責制定風險管理政策，執行董事會核准之風險管理策略，包含評估本行之風險承擔能力，檢視現存風險的應變措施，每月由風控長領導召開會議，檢視並監督風險管理和內部控制之執行成效。
- **風險管理單位**：獨立於事業板塊辦理風險管理業務，風險管理涵蓋信用風險、市場風險、與作業風險等，依相關規定辨識、衡量、監控及因應措施，並定期召開風險管理會議，呈報高階主管風險管理資訊，及時預警以防微杜漸。
- **稽核室**：訂定稽核計畫、查核與評估內部控制相關制度，追蹤並管控各單位執行狀況，協助權責單位改善。

本行風險管理核心主軸為「自動高效、智能風控」，不斷優化風險管控和法律遵循體系，以推動全行風險管理文化。作為公司治理的關鍵，並強調內部控制的重要性，而此過程需透過董事會監督、管理層指導，以及全體同仁的參與。

國泰世華透過前、中、後三道防線的結合，由營業單位、風險管理單位和稽核單位共同努力，各司其職把關風險。藉由三道防線的設置，以確保業務活動的穩定性，同時有效地管理和降低潛在風險，保障銀行和利害關係人的長期利益。

風險管理三道防線

 1 第一道防線	第一道防線為直接面對客戶和市場的業務管理單位、產品單位、資訊部門與會計部門，負責日常業務活動中風險的管理與控制。
 2 第二道防線	第二道防線負責設定銀行整體的風險管理政策和程序，監控業務單位的風險承擔狀況，確保其與銀行的風險承受能力相匹配，包含風險管理單位、法令遵循部、資訊安全部等，其職責是監督和評估業務單位的風險管理有效性，並將風險管理結果呈報給管理階層。
 3 第三道防線	第三道防線為稽核單位，負責查核與評估第一道及第二道防線所設計並執行之內部控制與風險管理制度之有效性，並適時提供改進建議，同時也已將永續發展事項納入查核範圍，包括 ESG 風險管理、公司治理規範之遵循情形等。

5.3.2 風險辨識及因應措施

風險管理因應措施

風險類別	風險管理因應措施	風管報告涵蓋資訊及報告頻率
市場風險	市場風險係指因金融市場工具之價格或波動率之變動，進而影響本行金融資產價值產生損失之風險。藉由各項風險管理措施包括限額訂定與管理、定期報告流程、內部稽核制度、獨立的監控管理單位及高階委員會組織之監督等，並定期檢討管理機制之妥適性。	市場風險報告與衡量系統涵蓋部位評價、各項限額、損益監控、管理與計算、壓力測試與情境分析、訂價模型及質量化風險報告或風險值分析等，並定期將風險管理報告呈報董事會、高階管理層及風險管理委員會。
信用風險	信用風險係指與本行往來之企業、個人及金融機構等交易對手無法依約履行義務風險，包括授信業務、投資業務及各項金融商品或契約等各項交易，所衍生之各類信用風險。信用風險衡量涵蓋信用核准程序、限額管理、信用評(分)資訊、擔保品資訊、定期信用覆審及不良債權管理等機制之運行。本行除持續精進風險量化技術與強化風險衡量模型外，亦持續精進壓力測試等評估機制，以充分掌握資產品質變化，並視情況預先採行必要之防範措施。	定期將風險管理報告呈報董事會、高階管理層及風險管理委員會，請詳年報「風險管理事項」內容。
作業風險	作業風險係指因不當或失敗的內部作業流程、人員、系統或由外部事件所造成損失之風險，包括法律風險，但不含策略及商譽風險。本行透過作業風險自評、作業風險事件通報及定期監測關鍵風險指標等機制，達到作業風險辨識、評估及監測之目標，以確保風險規避及抵減工具之有效性。作業風險自評結果及關鍵風險指標監控值均將風險暴險水準分為高、中、低三等級，並依不同等級擬定因應措施，進而有效監控及改善作業風險暴險情形。另定期追蹤作業風險事件並呈報分析資訊，作為流程或系統優化等改善計畫之參考。	建置作業風險事件資料庫，定期執行作業風險自評及關鍵風險指標機制。每季及每年將辨識及評估結果、因應改善措施呈報風險管理委員會，並將相關暴險資訊載於半年度風險管理報告內向董事會報告。
流動性風險	流動性風險係指本行未能在合理時間內以合理價格取得資金，以支應資產增加或償付到期負債而可能產生之損失。本行以穩定資金流動性為原則，資金估算採取保守原則，資金來源首重多元化及穩定性，資金用途應兼顧安全性與收益性，並注意分散流動性風險。當流動性部位面臨或預期有重大變化時，相關業務單位應立即知會財務會計部及市場風管部，必要時得召開臨時性資產負債管理委員會討論因應方案，事後提報董事會核備。	為管理流動性風險，本行定期編製報表，以確保本行各項指標均能符合流動性要求。此外，每季亦進行流動性壓力測試，以評估出現流動性危機時履行還款義務的能力，並每半年呈報董事會。
ESG 與氣候風險	以「ESG 與氣候風險管理準則」為基準，結合各項核心職能，分別制定相對應之 ESG 管理規範，以減低環境 / 社會 / 治理的風險，並掌握環境 / 社會 / 治理的機會，同時亦致力優化內部的授信、投資等管理機制、提升對外的服務及商品。 本行承接集團氣候風險胃納聲明：「對於氣候變遷風險敏感之產業或企業，以及具高實體風險之區域，如經評估後不易管理或控制相關風險者，宜減少涉入或避免承作。」，訂定「敏感性產業限額業務管理規則」，導入限額管理機制，定期監控高敏感產業限額之投融資使用情況，強化氣候暨自然風險管理。	本行設有「永續發展委員會」與「風險管理委員會」依其功能就所轄業務進行督導，並由專責單位定期將永續經營、ESG 與氣候風險相關議題呈報董事會。

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

聲譽風險	為識別公司或員工之不當行為或媒體負面報導等可能損害品牌價值與股東權益之潛在風險，並衡量事件發生之嚴重程度、傳播速度與影響範圍等，藉由即時通報事件，以採取相關因應措施，並持續觀察事件發展態勢或媒體報導造成之負面影響。	定期彙整聲譽事件資料，呈報風險管理委員會及提報董事會核備。
新興風險	為辨識尚未顯現但可能隨環境或社會改變而產生之風險，以評估該風險對公司永續經營可能帶來之重大影響，以促進本行之永續經營目標，藉由辨識及衡量面臨之新興風險，並編纂年度風險地圖，規劃風險回應及控管方案。	編纂年度風險地圖，呈報風險管理委員會及提報董事會核備。

5.3.3 危機處理與持續營運管理

本行制定「國泰世華商業銀行經營危機應變措施管理準則」明確規範發生流動性危機、資本適足比率不足危機或其他危機事件時的緊急應變措施，包含負責市場清算業務中斷、國內外主管機關重大裁罰、天然災害、人為災害、傳染疫情、發生政變、人員罷工等。

當發生經營危機時，除行使日常管理之權責單位外，另成立危機處理小組，作為最高指揮單位，快速而有效地評估危機程度，制定和啟動應變措施，以防止危機進一步惡化直到危機解除。本行每年進行應變措施演練，以評估其有效性，並作為進行審核和修訂的依據。

為因應重大緊急事件可能導致的營運中斷風險，本行建立營運持續管理機制（Business Continuity Management, BCM），藉由評估風險源發生頻率、影響程度及可預測性以辨識高風險情境，如天災、染疫或其他事件，訂定相對應之策略與各項備援復原計畫，確保營運的持續性和韌性，在重大緊急事件發生後能夠迅速恢復關鍵業務，使損失最小化並保障客戶權益。為了確保資訊業務持續營運，當資訊系統環境發生重大之非預期性災難時，得以讓資訊作業在最短時間內恢復正常之營運，本行每年進行兩次資訊系統復原備援演練。2022 年至 2023 年期間，辦理異地備援演練共計四次，各項演練均順利完成且符合演練目標。

此外，國泰世華已於 2022 年 5 月取得英國標準協會（BSI）「ISO 22301：2019 營運持續管理系統」認證，並於 2023 年 3 月通過複審認證。另將營運持續管理說明公開揭露於官網。

5.3.4 風險管理教育訓練

為建立健全且完善的風險管理文化與環境，落實風險管理職能，本年度舉辦之風險管理及內部控制教育訓練成果如下：

風險管理及內部控制教育訓練成果

本年度風險管理及內部控制相關課程內容	風險管理通識課程
參加課程人數	10,956
總訓練時數	1,825.33 小時
完訓率	99.96%

目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理**
- 6 附錄

資訊安全管理方針

 管理政策與承諾	<p>訂定「資訊安全政策」，核決層級為董事會，每年定期檢視以確保資訊資產的機密性、完整性、可用性與適法性。</p>
 對應 SDGs	
 具體績效	<p>因應金融資安行動方案，本行導入國際資安管理標準 ISO 27001，每半年委託第三方獨立機構驗證，導入網路安全評估工具進行資安成熟度評估，依評估結果定期檢討及改善。透過投保資安險來移轉風險，強化資安作業韌性，藉此提高公司治理評鑑、強化客戶股東信心以及有助於企業永續發展。</p>
 管理評核機制	<ul style="list-style-type: none"> • 7X24 資安監控中心服務機制，多維度關聯分析資通安全設備、網路設備、作業系統等日誌，即時預警及判斷資安事件、異常連線等行為。 • 國泰金控建立跨公司之「資安緊急應變小組」透過事件通報以及緊急應變程序，即時掌控本公司及子公司之資安事件狀況。 • 擬定各式情境腳本持續辦理資安事件應變演練。 • 藉外部專業資安顧問及應變團隊，提供適切且專業的建議與緊急應變支援。
 優化作為	<ul style="list-style-type: none"> • 完成現況差異分析，規劃建構零信任框架之目標。 • 持續關注網路趨勢威脅，並定期評估調整投保資安險範圍。

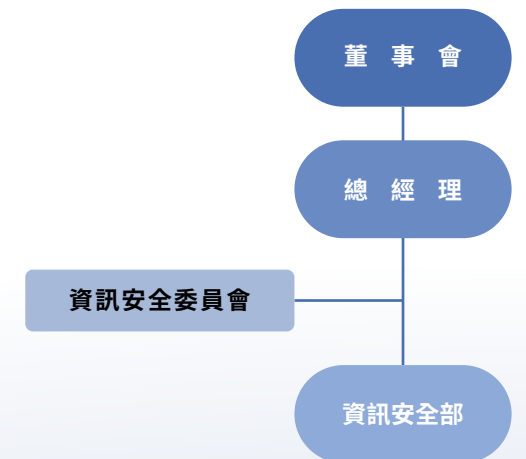
5.4.1 資訊安全管理政策

為了提升金融服務品質和穩定性，並有效管理資訊安全風險，國泰世華訂有資訊安全政策，遵循母公司國泰金控的資訊安全藍圖，做為資訊安全防護實施的指導方針，持續強化資安防護能力，達成安全、便利、營運不中斷的金融服務。本行設立資訊安全部做為資安專責單位，負責制定全行資訊安全政策，規劃資訊安全架構藍圖，協同重大資訊安全事件應變處理、資訊安全防禦機制與緊急應變計畫檢視；監督資訊安全整體執行情形、資訊安全宣導與教育訓練；檢視資訊安全法令遵循情形。本行於 2022 年設立資安長一職，綜理資訊安全政策推動及資源調度相關事務。資安專責單位每年定期向董事會進行年度資訊安全整體執行情形報告；每半年定期向總經理及相關單位督導主管召開資訊安全委員會。

資訊安全政策之核決層級為董事會，每年定期檢視以確保資訊資產的機密性、完整性、可用性與適法性。為確保資安政策之遵循與推動、督導與協調資安管理工作，本行成立跨單位之「資訊安全委員會」，由總經理擔任主任委員，邀集資訊相關、法務、法令遵循、風管、資訊安全、數位驅動等單位之督導主管為委員共同組成，並由資訊安全長擔任執行秘書，每半年至少召開一次會議。

配合產業脈動與新興科技，依循相關法規及自律規範，維持國際資安認證書有效性，包含由第三方獨立機構每半年驗證之 ISO 27001，以及每年驗證之 PCI DSS 支付卡產業資料安全標準。導入「美國聯邦金融機構監督委員會網路安全評估工具 (FFIEC CAT)」及「行政院國家資訊安全會報技術服務中心政府機關資安治理成熟度評估機制」進行資安成熟度評估，依評估結果定期檢討及改善，每年也透過獨立的專業顧問執行資訊安全評估作業、白帽道德駭客資安檢測及實施必要之強化措施，以持續強化本行資訊安全防護。此外，有鑑於金融服務委外及跨業合作之型態發展，本行亦透過強化第三方資訊供應商管理機制，以預防供應鏈可能造成之資訊安全風險。

資訊安全組織架構圖



5.4.2 資安行動方案與成果

• 偕同第三方專業顧問評估國內外相關資安落實度：

本行為提升整體資訊安全並配合金融業資訊安全法規要求，包含海外分支機構每年定期辦理電腦系統資訊安全評估作業，並委請獨立的專業顧問公司評估本行整年度資訊安全整體執行情形，就評估結果連同內控聲明書於次年度第一季前呈報董事會。此外，為深入了解海外分支機構的資訊安全執行情況，透過安排資安人員偕同第三方顧問進行實地檢視，確保海外各項作業符合資安法規且落實各項資安管控之要求，期將資訊安全深植於企業文化，落實並提升資訊安全防護能量。

• 執行金融資安行動方案：

本行已完成金管會發布之「金融資安行動方案 1.0」中，由金融機構執行之項目，包含設置資安長、遴聘資訊安全諮詢小組、導入國際資安管理與營運持續管理標準並取得驗證、配合金控建立之電腦資安事件緊急應變規劃作業、辦理資安治理成熟度評估、建置資安監控服務中心機制、鼓勵資安人員取得國際證照，以及於異地備援演練納入實際業務運作驗證等。針對 2022 年 12 月 27 日所發布之「金融資安行動方案 2.0」，本行亦新增其他辦理項目，如完成駭客入侵與攻擊模擬演練（BAS），以及啟動零信任架構導入及因應重大資安事件及天然災害之資料之保全專案，持續強化本行資安防護能力，致力於提供安全、便利、營運不中斷的金融服務，並完備本行之資訊安全管理。

• 資安防護與強化措施：

本行定期辦理電腦系統資訊安全評估、各項應變演練、滲透測試、入侵與攻擊模擬演練、白帽駭客紅隊演練，及各項提供客戶服務程式檢測之強化措施外，也規劃資安情資蒐集與處理、資安監控中心，以及資安事件應變等機制，期能針對各式新種的資安威脅，在前中後三階段都有妥適的準備與因應。此外，本行每年持續投保資安保險，以維護本行及客戶之權益、減少資安事件發生之損失，本年度共投入資安經費共 8,331 萬元，包含軟硬體授權、人員訓練等費用，占本行資訊預算費用 138,542 萬元共計約 6%。本行亦鼓勵員工考取資安防護證照，本年度累計取得 65 張國際資安認證，涵蓋管理類及技術類證照，如：ISC2 CISSP/CC、ISACA CISM、ISO 27001/27017/27018、EC-Council CEH/ECSA/CHFI/ECIH/CTIA 及 CompTIA Security+ 等相關證照。

5.4.3 交易系統及內部運作防禦行動

國泰世華的安全防護設置包括異常網路流量的監控和防護、網路防火牆、網頁應用防火牆、入侵偵測防禦系統，以及端點防護機制（防毒和 EDR）。並設置資訊安全監控管理平台，用於彙整各類不同資安防護設備之安全事件日誌，並集中管理、儲存、搜尋和轉送至資訊安全監控中心 SOC（Security Operation Center）。此監控中心提供 7x24 小時的服務，負責分析和監控系統中任何可能違反資訊安全的機密性、完整性、可用性的訊息內容，一旦發現異常事件將立即通報、處理並追蹤，以確保交易的安全性和防護措施的有效性。

5.4.4 資訊安全教育訓練

2023 年資訊安全教育訓練成果如下：

資訊安全教育訓練成果

項目	一般人員 資安教育訓練	資安專責人員 教育訓練	董事會成員 教育訓練
訓練對象	全體員工	資安專責單位人員	董事會成員
訓練目的	持續強化及提升資安意識	持續強化及提升資安專業技能與知識	持續強化經營管理階層之資安督導職能
訓練頻率	每年辦理	每年辦理	每年辦理
訓練管道	國泰集團線上學習網	國泰集團線上學習網及參與外部訓練	國泰集團線上學習網
訓練人次	約 10,500 人次	24 人次	12 人次
完訓率	100%	100%	100%
訓練時數	36,750 小時	1,320 小時	12 小時

5.5 法令遵循

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

本行設立法令遵循部，建立與執行法令異動傳遞、教育訓練、海內外法遵業務聯繫以及董事即時通報等機制，確保所有業務符合法令規範。本行總機構法令遵循主管定期向總經理彙報本行法令遵循制度執行情況與檢討內容，並至少每半年向董事會及審計委員會呈報法令遵循業務執行情形和公平待客原則執行情形報告，如發現有重大違反法令或遭金融主管機關調降評等時，應即時通報董事，並就法令遵循事項，提報董事會及審計委員會，有效督導並推動全行法令遵循業務的落實。為符合主管機關監理及金融檢查意見要求，將持續研議各項法令遵循業務之優化措施及因應規劃，並就行內各項新商品、新服務或向主管機關申請開辦之新種業務，出具符合主管機關法令及本行內部規範之意見。藉由現行之業務聯繫會議、教育訓練、督導管理與改善檢討管道，本年度將持續督導國內各單位及國外分子行辦法令遵循事務之執行成效，並就主管機關、金控及本行稽核室檢查意見，確實進行檢討與改善，以達全行遵法合規之目標。本行引入金融科技以優化作業流程，建置法令遵循系統來集中管理各項法令遵循業務執行，並利用人工智慧 (AI) 技術開發內外規關聯性分析工具。

法令遵循管理方針

 管理政策 與承諾	<p>「法令遵循」是本行企業文化核心組成的重要部分、經營活動的重要基石，本行之業務發展應以遵從法令要求為必然選擇，不得與法令的要求發生衝突，亦不得以犧牲法令要求為代價換取短期發展的利益。</p> <p>「法令遵循」是本行各級主管及全體行員的共同責任，高階管理層應率先垂範，各級主管及全體行員也必需瞭解法令遵循不僅是高階管理層所需負擔的責任，同時也是每位員工與每個部門的日常職責之一，在每位員工的工作職責範圍中，都應該明確知悉其基本職責就是遵守與工作相關的法規及作業規範，全員落實法令遵循之理念與實踐，而使本行於良好的風險管理政策下獲得更大的收益，創造更多的價值。</p> <p>為建立本行法令遵循制度，強化員工法治觀念，加強金融法令規章及道德規範之宣導教育，以確保本行日常管理、營業活動均能持續遵守相關法令規範，從而促進本行健全經營，根據本行組織結構與風險管理政策，經本行董事會核定訂定本行「法令遵循制度實施準則」，以落實辦理本行法令遵循業務，持續提升同仁對金融法令規章之遵循意識，並優化海內外法令遵循控管機制，確保本行於日常管理、營業活動均確實遵循相關法令規範，隨時與各單位法令遵循主管、各單位同仁維持良好溝通、協調與合作關係，及時因應國內外經濟環境變動及相關金融法令增修訂等狀況，並將持續強化全員法遵意識，及確實督導各單位落實執行相關內部規範之建置與實施，確保本行日常管理及營業活動均能確實遵循相關法令規範，以促進本行健全永續之經營，並共同踐行「落實遵法、人人有責，遵法合規、當責共好」之願景目標。</p>		
 對應 SDGs	 16 制度的正義 與和平	 具體績效 <ul style="list-style-type: none"> • 辦政法令宣導課程，共計 18 單元。 • 辦理新進人員法遵規範宣導線上課程。 • 按月辦政法遵人員 15 小時之年度在職教育訓練。 • 辦理「誠信為本守護客戶」課程，計 2 單元。 • 辦理 2023 年檢舉制度全行法定課程。 • 辦理 2023 年國內外法令遵循主管聯繫會議，共計 10 場。 	 優化作為 <ul style="list-style-type: none"> • 持續於「集團法令遵循系統」追蹤各單位作業及管理規章更新進度，確保本行各項營運活動符合法令規定。 • 規劃向資訊服務廠商採購最新法令派送服務，由廠商每日派發金融法規或與本行營業高度相關之法令異動最新資訊。 • 落實檢核國外分子行法令遵循主管及人員之適任性，並確認當地法令遵循資源是否適足，以確保國外分子行能確實遵守當地法令。
 管理評核 機制	<ul style="list-style-type: none"> • 各單位應於年度之上、下半年，分別依據當時最新修訂之「法令遵循自評檢核表」，辦理各單位相關法令遵循事項之自行評估作業，同時法令遵循部也針對各單位（不含稽核室）之法令遵循作業執行成效進行考核，年度法令遵循考核結果經總經理核定後，將作為管理階層及各部門主管之考核參考依據。 • 每季召開與總行單位法遵主管人員之法令遵循聯繫會議，以確保全行依循內、外部規範執行日常營運。 • 督導國外分子行按月蒐集並回報當地法令異動及監理重點，並評估對其業務之影響程度，以利本部掌握國外分子行應辦理之法令遵循事項及當地主管機關要求。 		

5.6 防制洗錢與打擊資恐

5.6.1 防制洗錢與打擊資恐管理政策

因應全球反洗錢／反資恐／反資助武擴國際趨勢，順應集團海外佈局策略，本行採取「以風險為基礎」之方法，持續精進反洗錢／反資恐／反資助武擴制度，於內部政策及規範，均遵循外部法規變動及時更新，並藉由重大時事焦點議題，傳遞正確觀念，以加強全體人員反洗錢／反資恐／反資助武擴共識與風險意識。

本行訂有「防制洗錢與打擊資恐政策」、「防制洗錢與打擊資恐注意事項」、「客戶洗錢與資恐風險評估暨審查規則」、「國外分支機構防制洗錢與打擊資恐管理規則」、「產品服務暨通路平台洗錢與資恐風險評估規則」及「達一定金額以上通貨、疑似洗錢或資恐交易申報暨對經指定制裁對象通報規則」等規範，參考國內外的趨勢與金融市場變化，每年定期檢視相關規範內容的妥適性。

參酌國際反洗錢組織建議與銀行公會實務參考做法，以國泰金控為核心出發，建立集團資訊分享機制，包含集團名單、可疑交易類型、可疑客戶／交易資訊，以及跨子公司間風險性資料等，佈署集團防制洗錢與打擊資恐的共同防禦網。

透過識別、評估可能面臨的洗錢及資恐風險，根據辨識出的風險制定具體的評估項目，以進一步管控、降低或預防風險。本行設有防制洗錢及打擊資恐委員會，由總經理擔任召集人，集合各業務單位主管擔任委員會成員，定期召開會議就洗防相關議題進行報告及討論，每半年定期向董事會呈報本行防制洗錢及打擊資恐相關事務之辦理情形，同時參考內外部資訊，包括國際防制洗錢組織（FATF）和其他國家發布的相關報告、行政院洗錢防制辦公室的國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告（NRA）、金融監督管理委員會的產業風險評估報告（SRA）等，定期進行全機構風險評估，該機構風險評估會提報審計委員會審議並呈報董事會通過，並提交主管機關備查。

防制洗錢與打擊資恐流程圖

本行訂有針對業務單位及分／子公司進行內部稽核之查核機制，內部稽核以風險為基礎，定期查核第一道（業務單位）和第二道（法遵、風控及各業務管理單位）防制洗錢與打擊資恐（以下簡稱 AML／CFT）防線的相關制度與程序，以確認前二道防線所設程序之有效性。

三道防線間亦透過定期會議橫向溝通，如舉辦業務風險內控與合規聯席會議（BRCC）及內控聯繫會議，以確保有效執行 AML／CFT 制度。

另每年定期委託第三方機構辦理 AML／CFT 專案查核。

5.6.2 防制洗錢與打擊資恐教育訓練

本行舉辦多元化之教育訓練，培育本行科技法遵／反洗錢／反資恐／反資助武擴人才，由內而外形塑法遵文化，並針對不同業務性質的員工建立相對應的差異化教育訓練，因應內外部規範、國際趨勢、同業裁罰案例及新型態電子商務或金融科技業務可能隱藏的洗錢威脅等資訊編製教育訓練教材，使員工瞭解所承擔的防制洗錢及打擊資恐職責及義務，並具備執行該職責應有之專業。

目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理**
- 6 附錄

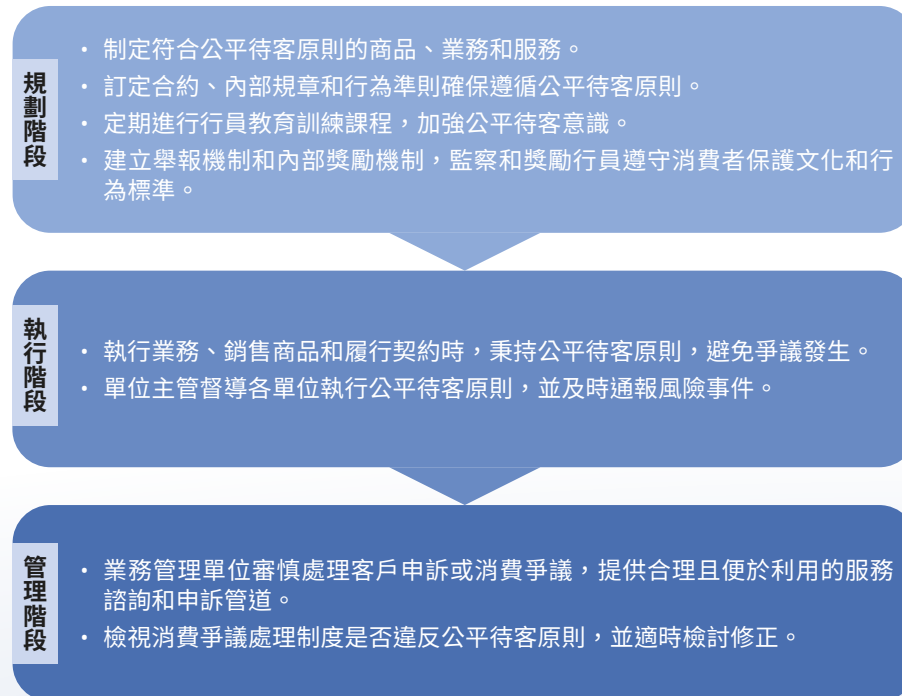
服務品質與客戶權益管理方針

 <p>管理政策與承諾</p>	<p>為建立本行重視金融消費者保護之企業文化，將「公平待客」列為本行之核心企業文化與重要原則，並使其成為本行全體行員共同遵循之核心價值與行為準則，經本行董事會核定「公平待客政策準則」落實「以客戶為中心」的經營模式，透過持續精進消費者服務流程，確保維持良好的客戶體驗，提供安心且高品質的金融服務，並訂定優於現行法規之政策、策略、及內部規範，俾推動永續創新、普惠金融服務。董事會為本行公平待客政策準則之最高決策及監督單位，與高階管理層共同領導推動本行公平待客原則之落實，本行設置公平待客推動委員會，由總經理擔任主任委員，依本行公平待客政策準則推動相關措施及金融友善服務，定期向董事會報告。</p>
 <p>對應 SDGs</p>	  
 <p>具體績效</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理公平待客原則相關主題之教育訓練。 • 透過客訴減量方案減少本年度客訴案件。 • 客服中心 tNPS 61.1 分 (標準 60 分)。 • CUBE APP NPS 分數為 42.9 分 (標準 30 分)。
 <p>管理評核機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 每半年呈報董事會公平待客原則執行情形，並每季呈報董事會追蹤客訴案件檢討改善情形。 • 董事及高階主管領導「服務品質小組」，引進數位科技，提升客戶服務品質。 • 設有數位平台淨推薦值 (NPS) 客戶意見蒐集機制，以更貼近客戶需求。
 <p>優化作為</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 配合法令變動與因應最新技術，隨時更新公平待客原則的施行、數位金融服務流程與隱私權保護政策，以落實維護客戶權益之使命。 • 運用科技持續開發普惠金融數位產品，並透過數位平台的推展與優化智能助理功能，讓客戶享受高品質的金融服務，擴大金融的可及性和可負擔性。

5.7.1 公平待客原則與執行情況

本行致力於落實公平待客原則，訂有「國泰世華商業銀行公平待客政策準則」、「國泰世華商業銀行公平待客推動委員會組織規程」、「國泰世華商業銀行金融消費爭議處理暨消費審議委員會運作規則」，以及「國泰世華商業銀行服務品質小組設置要點」。董事會為本行公平待客政策準則之最高決策及監督單位，另設有公平待客推動委員會由總經理擔任主任委員，高階經理人擔任委員，於銷售管理、品質控制及制度發展等面向跨部門協作，持續精進公平待客之執行，並每半年向董事會報告執行成效。董事會和審計委員會定期審查客訴案件、法令遵循情況和公平待客執行情形等報告，有效監督公平待客原則的落實。

公平待客原則管理流程



- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理**
- 6 附錄

為提升客戶服務品質、確保消費者權益，本行持續發展數位金融，推出如遠距投保服務等新功能，讓客戶能夠以「零接觸」的方式隨時申辦保險，並新增非營業日視訊服務時間及外幣約定轉帳服務等，使客戶無需親訪分行即可使用安心且高品質的服務、滿足金融需求。另成立跨部門的反詐騙小組合作精進防詐措施，反映出國泰世華對於守護客戶資產安全的重視和努力。

本行持續精進金融友善服務，以利讓不同需求的客戶安心使用，包括：提供銀行服務易讀版本、QR Code 連結至本行定型化契約網頁，及自動櫃員機服務區設置 QR Code 連結至文字客服等，協助身心障礙人士能事先或當場瞭解服務內容，以便取得諮詢服務。

此外，透過全年持續不斷的教育訓練，提升員工對於公平待客的意識，以確保員工在日常工作中能夠嚴格遵守相關法規和本行訂定之標準。其中本行董事、負責人及高階經理人均已接受金融友善教育訓練，包含身心障礙者權利公約（CRPD）等弱勢族群權益保障之內容。2023 年與公平待客相關的教育訓練如下：

公平待客相關教育訓練成果

課程主題	訓練人次	完訓率
員工保密原則	10,859	100%
銀行業公平對待高齡客戶自律規範	2,114	100%
消費者保護原則：定型化契約、業務行銷及廣告刊登	2,138	100%
公平待客原則	10,032	100%
銀行業金融友善服務	2,184	100%
送贈品行不行	2,333	100%
金融友善教育訓練	10,642	100%
檢舉制度	10,900	100%
利害關係人法規及裁罰案例：授信交易	4,894	100%
近期同業裁罰案例及應注意事項	2,423	100%
誠信為本守護客戶	1,928	100%

5.7.2 客戶關懷

國泰世華落實「以客戶為中心」的經營模式，讓每位服務人員以三心為互動關鍵「用心、分享、誠心感動、細心關懷」，在專業服務中融入溫暖的心意，成功打造幸福心服務。除了積極處理客訴案件外，本行主動從消費者權益的角度出發，系統化地管理客戶的反饋。透過優化調整消費者服務流程，確保維持良好的客戶體驗，反映銀行對於持續提升客戶滿意度的承諾。

申訴管道

專責單位	金融服務部
申訴管道	金融服務部專責處理申訴案件，設置 24 小時客戶服務專線 (02) 2383-1000，或以市話撥打 0800-818-001，並提供其他多元申訴管道，包含官網服務信箱、智能客服、分行營業單位、書面來函等，持續強化智能服務，整合線上與線下通路，提升營運效率，讓客戶體驗 360 度的幸福全方位金融服務，有任何想法都可透過上述管道反映。
申訴件數	2023 年共 1,699 件申訴案件。
處理機制	<ul style="list-style-type: none"> • 案件依情節輕重分級，通報相應業務專責單位，提升處理效率。 • 高階主管召集「消費審議委員會」，有效處理客戶爭議案件。 • 對於常見、重複發生或重大違規之案例辦理教育訓練，強化同仁落實作業及銷售規範。 • 檢視商品或流程痛點，提供根源改善建議，減少客戶爭議發生及提升服務品質。
處理狀況	針對金管會銀行局人民陳情案件及評議中心申訴案件，平均於 15 個工作天內處理；針對爭議案件則平均於 39 個工作天內，與客戶達成共識完成處理。
改善作為	<ul style="list-style-type: none"> • 拓展智能助理阿發功能，持續增加自助化應用場景，期望打造個人化數位服務，以提升服務處理效率。 • 每半年呈報董事會公平待客原則執行情形，並每季呈報董事會追蹤申訴案件檢討改善情形，由上而下落實公平待客。
業界表現	本行 2022 年人民陳情案件占全體銀行業案件量排名第 1 名。2023 年啟動客訴減量方案，2023 年 Q3 案件量排名下降至第 5 名。

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理**
- 6 附錄

國泰世華設有「數位平台淨推薦值 (NPS) 客戶意見蒐集機制」，透過 NPS 調查結合客戶訪談或易用性測試等方法，有效收集用戶對於平台體驗的反饋，使平台的體驗設計更加符合用戶的實際需求和期待，從而提升客戶的整體滿意度。

客服中心針對每日來電的客戶進行交易後淨推薦值 (tNPS) 調查，這不僅有助於即時記錄客戶對於服務的感受，還能夠評估客戶的滿意度和忠誠度。透過對問卷回饋、來電原因及往來產品進行相關性分析，本行能夠深入探索客戶體驗的缺口，並根據分析結果，每月向相關單位呈報，從而制定出更加貼近客戶需求的服務策略。客服中心 tNPS 於 2023 年度為 61.1 分，CUBE APP tNPS 於 2023 年度為 42.9 分。

2023 年面對疫後復甦及好市多合約屆期等重大議題挑戰，客戶對客服中心表現維持高度肯定，本行將特別關注直接影響客戶滿意度的關鍵因素，並針對這些因素持續精進，掌握各接觸點的服務關鍵。此外，除了致力於滿足客戶的期望外，本行致力於超越期望，創造更加個性化和流暢的服務體驗。透過這些努力，本行期望鞏固並提升我們作為業界領先的金融服務提供者的地位，同時為我們的客戶提供具一致性與高品質的服務體驗，進一步深化客戶與本行之間的信任和忠誠度。

2023 年滿意度調查結果

項目	2023 年	2023 年目標
滿意度調查	92.3%	90%

5.7.3 客戶資訊及隱私保護

本行重視客戶之個人資料與隱私保護，訂有「個人資料管理準則及相關作業規範」，設立「個資管理委員會」負責督導個資保護機制相關事宜，針對個人資料之蒐集、處理或利用依「個人資料保護法」及相關法令規定辦理，於蒐集前告知蒐集目的、分享對象，不逾越特定目的之必要範圍，明訂客戶對個資之查詢、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，及要求第三方共同遵守公司個資保護相關政策。在個資保存期限除法令規定或契約另有約定者外，於蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，刪除、停止處理或利用所保有之個人資料，並留存軌跡資料或相關證據至少五年。

本行於「隱私權政策」聲明如何蒐集、應用及保護客戶所提供之個人資料。為保護使用者個人資料、維護網路隱私，將配合法令變動與因應最新技術，隨時更新隱私權保護政策，以落實維護客戶權益之使命。如對於隱私權保護政策或個人資料運用相關事項有任何疑問，均可透過各官方網站提供之消費者聯絡資訊聯繫各服務窗口。

客戶資訊及隱私保護管理流程

個人資料保護政策網址	https://www.cathaybk.com.tw/cathaybk/personal/about/news/customer-benefits/client-privacy
集團下子公司交互運用客戶資料辦法與規定	各集團子公司依循「金融控股公司法」、「個人資料保護法」、「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」和其他相關法律規定來收集、處理、儲存、整合和使用客戶資料。並聲明涉及客戶資料的子公司在進行相關業務時，皆採取嚴格的保密措施，並依照法律要求使用資料。
應變處理流程	本行建置「個人資料侵害事故緊急應變處理流程」與演練機制，透過定期演練提升同仁之應變防護能力，避免事件造成公司衝擊，並降低對當事人之損害，同步驗證內部作業程序有效性，以識別個資保護措施不足之處，持續精進相關保護措施。另每年定期舉辦全體員工個資保護教育訓練，加強個資意識以減少個資外洩事件發生。
查核機制	每年透過「BSI10012:2017 個人資料管理系統」及會計師個人資料保護與防制洗錢及打擊資恐機制專案查核，進行第三方查核驗證，以確保個資保護有效性。
客戶個資外洩案件	2023 年度銀行資訊外洩案件共 5 件，包含顧客申訴案件及金融監督管理委員會公告之裁罰案件，後者係因違反「個人資料保護法」規定，遭核處新台幣 12.5 萬元之罰鍰。因上述事件而受影響的顧客數為 40 位。

2023 年度個資申訴案件

案件來源	確認成案件數 ^註	處理情形
內部（客服中心、官網、業務據點）	4	皆已妥善處理，案件流程進行檢視及優化程序，對於行員加強教育訓練以強化個資保護意識。
外部單位（含評議中心）	1	已妥善處理，並加強行員教育訓練及增加查核頻率。

註：「確認成案」係指經查證後，確定涉及違反個人資料保護法或主管機關規範之個人資料保護相關法律、命令、行政規則或函釋。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話
1 永續策略藍圖
2 氣候策略
3 健康策略
4 培力策略
5 永續治理與風險管理
| 6 附錄

6 附錄

6.1	ESG 績效數據表	6.5	PRI/PRB 執行情形
6.2	GRI 準則內容索引表	6.6	會計師確信意見書
6.3	IFRS S1 準則索引表	6.7	確信標的彙總表
6.4	SASB 永續會計原則		

6.1 ESG 績效數據表

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

表 6.1-1 全體員工分布（依員工 / 非員工工作者及性別）

類別	男性	女性
全職員工人數	4,260	6,816
臨時員工人數	25	32

註：1. 含海外員工人數；本行無兼職員工、無時數保證員工，以及永久聘僱員工。

2. 2023 年度共新進 141 位實習生。但因每個實習計畫時長不同，2023 年 12 月 31 日統計時實習生為 30 人。

3. 統計對象為台灣及海外地區內外勤正職人員，不含兼任人員、董監事、派遣、計時、工讀生、約聘及其他非屬國泰金融集團之人員，其中海外地區係指「派外人員+當地雇用」，後續表格如無特別說明皆以此定義。

表 6.1-2 全體員工分布（依地區）

類別	台灣	香港	新加坡	越南	馬來西亞	寮國	菲律賓	緬甸	泰國	印尼	柬埔寨	大陸	合計
全職員工	10,508	159	132	130	13	24	30	21	2	4	25	28	11,076
臨時員工	40	11	5	1	-	-	-	-	-	-	-	-	57
合計	10,548	170	137	131	13	24	30	21	2	4	25	28	11,133

表 6.1-3 新進全職員工分布

類別	性別	未滿 30 歲	30-49 歲	50 歲以上	合計	占全職員工比例
國內	男性	464	368	6	838	17.48%
	女性	601	386	12	999	
海外	男性	25	24	5	54	24.65%
	女性	30	49	7	86	

表 6.1-4 自請離職之全職員工分布

類別	性別	未滿 30 歲	30-49 歲	50 歲以上	合計	占全職員工比例
國內	男性	277	345	19	641	13.89%
	女性	340	451	28	819	
海外	男性	7	15	2	24	10.56%
	女性	4	26	6	36	

表 6.1-5 全職員工多元組成

類別	人數	占全職員工比例
原住民	34	0.31%
身心障礙者	90	0.81%
外國籍員工	457	4.13%

表 6.1-6 全職員工分布 (依學歷)

類別	總計 (人)	占全職員工比例
博士	15	0.14%
碩士	2,423	21.88%
學士 / 專科	8,238	74.38%
高中	397	3.58%
高中 (含) 以下	3	0.03%

表 6.1-7 全職員工分布 (依職位)

類別	男性	女性	本國籍 (不含原住民)	原住民	外國籍
管理職	396	427	797	1	25
非管理職	3,864	6,389	9,788	33	432
合計	4,260	6,816	10,585	34	457

註 1：統計單位為人。

註 2：管理職定義為科級主管、部級主管、副總經理、資深副總經理、總經理、副董事長及董事長。

表 6.1-8 女性全職員工分布

類別	人數		占比
中高階女性主管	81	占全部中高階主管比例	31.40%
基層女性主管	346	占全部基層主管比例	61.24%
非主管職女性員工	6,389	占非主管職員工比例	62.31%
女性員工總數	6,816	占全職員工比例	61.54%

表 6.1-9 員工職業災害統計

項目		2021 年	2022 年	2023 年
職災受傷人數 (人次)	男	13	10	14
	女	44	35	51
職災死亡人數 (人次)	男	0	0	0
	女	0	0	0
損失日數	男	338	56	188
	女	387	248	550
失能傷害頻率	男	1.69	1.22	3.75
	女	3.52	2.64	1.64
失能傷害嚴重率	男	30	6	40
	女	43	18	22
總經歷工時		20,186,928	21,374,160	22,063,392

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

表 6.1-10 健康相關方案執行成果及挹注費用

項目	使用人次	場次	總時數	公司挹注費用 (元)
一般員工健檢	6,182	--	施檢期間為 2023 年 5~12 月	19,782,400
2021~2023 年主管暨派駐海外同仁健檢	2,728	--	施檢年度為 2021 年 ~ 2023 年	40,405,443
駐診醫師諮詢	392	148	444	1,198,800
員工協助方案 (EAP)	304	304	304	1,025,378
集團減重活動	2,327	--	活動期間為 2023 年 7~9 月	2,312,152
科技體適能	159	2	6	41,760
紓壓活動	171	4	8	325,000
親子活動	369	12	88	765,840
捐血活動	1,068	7	49	228,331
健康講座	457	8	8.5	65,616
爸媽教室	62	2	2	10,000
EAP 講座	184	2	3.5	15,949
健走活動	2,714	--	活動期間為 2023 年 5~6 月	193,000
流感疫苗施打	73	3	3	0

表 6.1-11 普惠金融推動成效

項目	2021	2022	2023
公益信託財產本金 (億元)	378.02	378.89	377.49
公益信託捐贈金額 (億元)	1.95	2.83	1.85
視障友善 ATM 設置數量 (台)	71	268	654
微型金融機構累計放貸餘額 (美金百萬元) 註 1	43.8	74.2	41.4
中小企業放貸總餘額 (億元) 註 4	2,702	3,042	3,240
小型企業放貸總餘額 (億元) 註 5	1,032	1,088	1,280 註 2
小型企業放貸總件數 (件) 註 5	9,117	8,738	8,275 註 3
小額信貸放貸餘額 (億元)	1,182.6	1,362.5	1,431.5
35 歲 (含) 以下青年客戶小額信貸放貸餘額 (申請當下年齡) (億元)	266.1	360.7	400.7

註 1：根據世界銀行文獻資料，有被明確定義的微型金融機構 (Micro Finance Institution, MFI) 授信戶。

註 2：2023 年國內新台幣 1,264.63 億元，海外分行新台幣 15.48 億元。

註 3：2023 年國內 8,263 件，海外分行 12 件。

註 4：中小企業是根據經濟部的定義中小企業認定標準，實收資本額在新台幣 1 億元以下，或經常僱用員工數未滿 200 人之事業；中小企業放貸總餘額，含逾放催收金額。

註 5：小型企業則定義為合併營收規模新台幣 5 億元 (含) 以下之法人客戶暨其集團關聯戶。

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

表 6.1-12 2023 當年度依據單位特色強化訓練及培育永續金融人才課程辦理情形

課程	內容重點	對象	累計時數	累計人次
永續策展系列課程	普及同仁對 ESG 的思維與認知，了解何謂永續發展及集團永續策略目標 • 瞭望永續的世界 - 認識生活中的永續行動 • 接軌世界的國泰永續策略 - 認識國泰策略發展目標 • 了解氣候變遷產生的影響與風險 • 國泰永續氣候目標 - 了解氣候變遷產生的影響與風險 • 國泰永續健康目標 - 了解身心及財務健康守護自己與客戶 • 國泰永續培力目標 - 如何重塑技能成為永續人才	一般同仁	7,689.0	46,136
永續人才庫第一梯次	涵蓋國內監理與國際倡儀、本行因應氣候風險的 ESG 作為、綠色金融與永續經濟活動認定參考指引、集團永續策略藍圖介紹、評鑑趨勢等	相關單位同仁	126.0	14
永續人才庫第二梯次			306.0	34
ESG 種子 RM 教育訓練	• 集團氣候風險胃納與產業限額 • 綠色金融與永續經濟活動認定參考指引 • 企業金融永續授信管理要點	相關單位同仁	69.0	23
赤道原則暨 ESG 教育訓練	本行赤道原則修訂說明，企業授信 ESG 檢核執行實務研討	相關單位同仁	548.0	548
循環經濟工作坊	建立集團員工對循環經濟的永續觀念	相關單位同仁	105.0	30
國泰世華年度共識營	ESG 永續暨低碳轉型	相關單位同仁	29.0	58
企業永續管理師 證照培訓班	企業社會責任核心理念及國際趨勢，掌握各類標準規範，熟捻 ESG 案例實務	相關單位同仁	240.0	3
ESG 永續系列課程	• 氣候變遷情境、推估與風險 • 自然相關財務揭露 - TNFD • 低碳轉型路徑規劃 - 碳權與碳定價 • 綠色及永續金融 - 工具與市場 • 企業供應鏈風險評估與簡例分析	相關單位同仁	50.0	26
不動產 ESG 國際 GRESB 指標課程	國際不動產的綠色投資者效益報告，對企業執行 ESG 佐證範圍、綠建築篩選、評鑑流程和評分比例	相關單位同仁	18.0	1
The Rise of Sustainable Finance	• 全球 ESG 趨勢分享 • 海外當益也主管機關流規分享 • 營業單位行動方案建議	相關單位同仁	295.5	197

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

課程	內容重點	對象	累計時數	累計人次
內控制度 因應 ESG 之新規範	新 ESG 規範下，企業應如何調整現有內控制度及思維	相關單位同仁	72.4	13
ESG 主管外訓	開放主管依自身職掌任務的不同，參與相關外部永續培訓，強化對永續趨勢的掌握，期待將永續理念納入經營策略重要考量	中高階主管	351.0	103
國泰世華經營管理研討會	ESG 永續暨低碳轉型之相關系列課程	中高階主管	72.0	288
董監事永續治理系列	因應永續發展業務需執行氣候風險之相關訓練，包含參與 2023 國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇、第四屆臺灣氣象產業論壇、循環經濟獎暨循環經濟論壇等研討會及課程	董監事	269.0	15

表 6.1-13 非擔任主管職務之人數與薪資

項目	2021 年	2022 年	2023 年
加權平均人數 (人)	9,694	9,964	10,253
薪資平均數 (千元)	1,283	1,380	1,499
薪資中位數 (千元)	1,070	1,146	1,228

註：科級主管（含）以下全職員工。

表 6.1-14 投入社會影響力之成本（依活動面向區分）

活動	金額
商業促進	69,667
社區參與	23,324,980
總投入金額	23,394,647

表 6.1-15 志工時數及人次

活動名稱	志工時數	志工人次
淨灘活動	1,699	231
其他公益活動	1,274	173
2023 年 Tutor CUB 線上金融教育	513	62
擔任捐血志工	328	42
自閉症孩童週末籃球體驗營	306	80
淨山活動	168	21
台中愛心義賣	120	15
擔任公益慈善音樂會志工	120	24
合計	4,528	648

表 6.1-16 自身營運溫室氣體排放

項目	單位	2021		2022		2023	
		國內	海外	國內	海外	國內	海外
範疇一 - 合併會計集團	tCO ₂ e	國內	1,108.59	國內	1,169.69	國內	1,141.74
		海外	295.54	海外	731.28	海外	882.11
範疇二 - 合併會計集團 (地理基礎排放)	tCO ₂ e	國內	21,153.41	國內	20,800.54	國內	20,653.02
		海外	1,469.66	海外	3,151.31	海外	3,156.64
範疇二 - 合併會計集團 (市場基礎排放)	tCO ₂ e	國內	20,963.15	國內	18,850.55	國內	16,991.85
		海外	1,469.66	海外	3,151.31	海外	3,156.64
範疇一 + 範疇二 - 合併會計集團 (地理基礎排放)	tCO ₂ e	國內	22,262.00	國內	21,970.23	國內	21,794.76
		海外	1,765.20	海外	3,882.59	海外	4,038.76
範疇一 + 範疇二 - 合併會計集團 (市場基礎排放)	tCO ₂ e	國內	22,071.74	國內	20,020.24	國內	18,133.59
		海外	1,765.20	海外	3,882.59	海外	4,038.76
範疇三 - 上游運輸和貨物配送產生的排放	tCO ₂ e	0.0214		0.0087		0.0058	
範疇三 - 下游運輸和貨物配送產生的排放	tCO ₂ e	0.0347		0.0238		0.0155	
範疇三 - 商務旅行產生的排放	tCO ₂ e	5.4317		34.9564		284.7081	
範疇三 - 源自採購商品的排放	tCO ₂ e	348.0573		484.2873		656.1360	
範疇三 - 固體和液體廢棄物處理產生的排放	tCO ₂ e	115.4699		110.7612		125.0655	
範疇三 - 產品使用階段的排放或移除	tCO ₂ e	1,221.6041		1,543.3874		1,798.5032	
範疇三 - 產品生命終期階段的排放	tCO ₂ e	142.5889		136.3138		133.4802	
碳權購入	tCO ₂ e	-		-		10,000 註 6	
碳權抵換排放量	tCO ₂ e	-		-		0 註 7	
密集度 - 合併會計集團	(範疇一 + 範疇二) tCO ₂ e/ 新台幣百萬元	0.37		0.32		0.26	
再生能源購電 (太陽能)	度數	-		2,391,024		7,276,290	
再生能源憑證 (T-REC)	張數	379		1,440		120	

註 1：購買再生能源憑證或使用再生能源，依溫室氣體盤查標準之範疇二（類別二）計算指引（GHG Protocol Scope2 Guidance），範疇二（類別二）分為「地理基礎排放（Location-Based）」及「市場基礎排放（Market-Based）」揭露。

註 2：(1) 2018 年起採 ISO 14064-1：2018 新版本標準，2020 年起委託 BSI 外部驗證機構進行查驗、(2) 溫室氣體排放係採「營運控制權法」進行數據盤查，範疇二則以市場基礎（market based）為計算基準。

註 3：電力排放係數來源依能源局進行歷年電力排放係數調整，2021 年為 0.502kgCO₂e/ 度、2022 年為 0.509kgCO₂e/ 度、2023 年為 0.495kgCO₂e/ 度。

註 4：密集度（範疇一 + 範疇二 / 新台幣百萬元）以市場基礎（Market-Based）為計算基礎。

註 5：範疇一及範疇二盤查邊界 2021 年為國內所有據點及國外據點（包含海外分行、大陸子行、柬埔寨子行），2022 年起為國內所有據點及國外據點（包含海外分行、大陸子行、柬埔寨子行、世越銀行）；範疇三盤查邊界為國內據點營運廢棄物、用水、差旅、信用卡服務、無擔保小額信貸服務等。

註 6：2023 年所購入之碳權均經黃金標準（Gold Standard）認證，1,000tCO₂e 來自厄利垂亞社區水井專案、3,500tCO₂e 來自 AMI KHANH HOA 太陽能專案、2,500tCO₂e 來自莫三比克中部安全飲水計畫、1,000tCO₂e 來自尚亞家庭和商業沼氣設備專案、2,000tCO₂e 來自聖瑪爾塔塔垃圾填埋氣 LFG 捕獲發電專案，合計 10,000tCO₂e。

註 7：碳權使用尚在規劃中。

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

表 6.1-17 2023 年環境投融资執行成果 (億元)

國泰永續主題投融资類型	投資	融資
替代能源	0	212
建築	0	123
廢棄物回收	0	38
交通	28	32
節能產業	0	3
綠色債券	229	0
自然碳匯	0	0
低碳轉型相關基礎建設	0	5

註：盤查範疇不包含海外子行。

6.2 GRI 準則內容索引表

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

使用聲明	國泰世華商業銀行已參考 GRI 準則報導 2023 年 1 月到 12 月期間內，GRI 內容索引表中引述的資訊。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021

GRI 2：一般揭露 2021

GRI 編號	揭露項目	對應章節
2-1	組織詳細資訊	1.1.1 經營概況
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告
2-4	資訊重編	不適用。 此為國泰世華銀行第一本永續報告書，未重編過去報導期間的資訊。
2-5	外部保證 / 確信	關於本報告
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 關於國泰世華
2-7	員工	4.1.1 多元包容職場 表 6.1-1 全體員工分布依員工 / 非員工工作者及性別 表 6.1-2 全體員工分布依地區
2-8	非員工的工作者	4.1.1 多元包容職場 表 6.1-1 全體員工分布依員工 / 非員工工作者及性別 表 6.1-2 全體員工分布依地區
2-9	治理結構及組成	5.1 公司治理
2-10	最高治理單位的提名與遴選	5.1 公司治理
2-11	最高治理單位的主席	5.1 公司治理

2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.1.2 永續發展委員會
2-13	衝擊管理的負責人	1.1.2 永續發展委員會
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.1.2 永續發展委員會
2-15	利益衝突	5.1.1 董事會運作情形
2-16	溝通關鍵重大事件	5.1.1 董事會運作情形
2-17	最高治理單位的群體智識	5.1 公司治理
2-18	最高治理單位的績效評估	5.1.3 績效評估與獎酬政策
2-19	薪酬政策	5.1.3 績效評估與獎酬政策
2-20	薪酬決定流程	5.1.3 績效評估與獎酬政策
2-21	年度總薪酬比率	保密規章限制不揭露。
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話
2-23	政策承諾	1.1 關於國泰世華
2-24	納入政策承諾	5.2 誠信經營
2-25	補救負面衝擊的程序	5.7 服務品質與客戶權益
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	5.7 服務品質與客戶權益
2-27	法規遵循	5.5 法令遵循
2-28	公協會的會員資格	1.1 關於國泰世華
2-29	利害關係人議合方針	1.3 利害關係人鑑別與溝通
2-30	團體協約	本行無工會及團體協約。依勞動部定義，團體協約是指雇主與「工會」簽訂有關勞動相關事項之協約，故無成立工會的國泰世華亦無「團體協約」。

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

GRI 3：重大主題揭露項目

GRI 編號	揭露項目	對應章節
3-1	重大主題決定流程	1.4 重大永續主題鑑別
3-2	重大主題列表	1.4 重大永續主題鑑別
3-3	重大主題管理	1.5 永續主題風險與機會分析

GRI 200：經濟

GRI 系列	GRI 編號	揭露項目	對應章節
201	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1.1 經營概況
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.1.2 氣候暨自然風險與機會辨識
	201-4	取自政府之財務補助	2022年與2023年無接受任何政府財務補助。
202	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	表 6.1-13 非擔任主管職務之人數與薪資

GRI 300：環境

GRI 系列	GRI 編號	揭露項目	對應章節
301	301-2	使用回收再利用的物料	2.3.2 綠色營運
	301-3	回收產品及其包材	2.3.2 綠色營運
302	302-1	組織內部的能源消耗量	2.3.2 綠色營運
	302-3	能源密集度	2.3.2 綠色營運
	302-4	減少能源消耗	2.3.2 綠色營運
	302-5	降低產品和服務的能源需求	2.3.2 綠色營運
	303-1	共享水資源之相互影響	2.3.2 綠色營運
303	303-2	與排水相關衝擊的管理	2.3.2 綠色營運
	303-3	取水量	2.3.2 綠色營運
	303-4	排水量	2.3.2 綠色營運
	303-5	耗水量	2.3.2 綠色營運
	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	2.3.2 綠色營運
305	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	2.3.2 綠色營運
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	2.2.3 2050 金融資產淨零排放
	305-4	溫室氣體排放強度	2.3.2 綠色營運
	305-5	溫室氣體排放減量	2.3.2 綠色營運
	306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	2.3.2 綠色營運
306	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	2.3.2 綠色營運
	306-3	廢棄物的產生	2.3.2 綠色營運
	306-4	廢棄物的處置移轉	2.3.2 綠色營運
	306-5	廢棄物的直接處置	2.3.2 綠色營運
	308-1	使用環境標準篩選新供應商	2.3.2 綠色營運
308	308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	2.2.4 氣候議合行動領導者

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

GRI 400：社會

GRI 系列	GRI 編號	揭露項目	對應章節
401	401-1	新進員工和離職員工	6.1 ESG 績效數據表
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.1.1.2 人才吸引與留任
	401-3	育嬰假	4.1.1.2 人才吸引與留任
403	403-1	職業安全衛生管理系統	3.1.2.3 內部檢查職場環境
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	3.1.1.4 事故調查機制
	403-3	職業健康服務	3.1.1 健康工作環境管理系統與治理架構
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	3.1.1 健康工作環境管理系統與治理架構
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	3.1.1 健康工作環境管理系統與治理架構
	403-6	工作者健康促進	3.1.2 職業安全衛生教育訓練與管理措施
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	3.1.2.3 內部檢查職場環境
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	3.1.1 健康工作環境管理系統與治理架構
	403-9	職業傷害	3.1.1 健康工作環境管理系統與治理架構
	403-10	職業病	3.1.3 身心健康評估流程與推行成果

404	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.1.3 升級員工技能
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4.1.2 重塑員工技能
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.1.1.2 人才吸引與留任
405	405-1	治理單位與員工的多元化	5.1 公司治理
406	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	5.2 誠信經營
417	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	2.2.2 責任金融
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2023 年無未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件。
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	2023 年無未遵循行銷傳播相關法規的事件。
418	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	5.7 服務品質與客戶權益

6.3 IFRS S1 準則索引表

以下索引表參考 IFRS S1「永續相關財務資訊揭露之一般規定」第 25 至 53 段有關「核心內容」的規定揭露。

表 6.3 IFRS S1 準則核心內容索引

核心內容之應揭露事項		對應章節
治理		
治理	<p>第 27 段 (a)</p> <p>負責監督永續相關風險與機會之 (各) 治理單位 (可能包括董事會、委員會 或負責治理之類似單位) 或 (各) 個人。具體而言，個體應辨認該等 (各) 單位或 (各) 個人並揭露下列資訊：</p> <p>(i) 永續相關風險與機會之責任如何反映於該 (各) 治理單位或 (各) 個人所適用之職權範圍、授權、職責描述及其他相關政策；</p> <p>(ii) 該 (各) 治理單位或 (各) 個人如何判定是否可取得或將發展適當之技能與專業能力，以監督旨在回應永續相關風險與機會之策略；</p> <p>(iii) 該 (各) 治理單位或 (各) 個人如何及多常被告知永續相關風險與機會；</p> <p>(iv) 該 (各) 治理單位或 (各) 個人於監督個體之策略、對重大交易之決策及風險管理流程與相關政策時，如何考量永續相關風險與機會，包括該 (各) 治理單位或 (各) 個人是否已考量與該等風險與機會有關之權衡；及</p> <p>(v) 該 (各) 治理單位或 (各) 個人如何監督與永續相關風險與機會有關之目標之設定，以及如何監控該等目標之進展 (見第 51 段)，包括相關績效指標是否及如何納入薪酬政策中。</p>	1.1.2 永續發展委員會
	<p>第 27 段 (b)</p> <p>管理階層在用以監控、管理及監督永續相關風險與機會之治理流程、控制及程序中之角色，包括下列資訊：</p> <p>(i) 是否將該角色委派予特定管理階層職位或管理階層委員會，以及如何對該職位或委員會進行監督；及</p> <p>(ii) 管理階層是否使用控制及程序以支持對永續相關風險與機會之監督；以及若是，此等控制及程序如何與其他內部職能整合。</p>	1.1.2 永續發展委員會
策略		
永續相關 風險與機會	<p>第 30 段 (a)</p> <p>描述可合理預期將影響個體展望之永續相關風險與機會。</p>	1.5 永續主題風險與機會分析
	<p>第 30 段 (b)</p> <p>明確指出每一該等永續相關風險與機會之影響可合理預期將發生之時間區間 - 短期、中期或長期。</p>	1.4 重大永續主題鑑別
	<p>第 30 段 (c)</p> <p>說明個體如何定義「短期」、「中期」及「長期」，以及此等定義如何連結至個體在策略性決策中使用之規劃時程。</p>	1.5 永續主題風險與機會分析

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

經營模式及價值鏈	第 32 段 (a) 永續相關風險與機會對個體經營模式及價值鏈之目前及預期影響之描述。	2.2.1 永續金融 3.2.2 數位轉型與創新
	第 32 段 (b) 永續相關風險與機會集中於個體經營模式及價值鏈之何處之描述 (例如, 地理區域、設施及資產類型)。	1.1.1 經營概況
策略及決策	第 33 段 (a) 個體於其策略及決策中已如何回應, 以及計劃如何回應永續相關風險與機會。	1.2 永續策略主軸 1.5 永續主題風險與機會分析
	第 33 段 (b) 個體於先前報導期間所揭露計畫之進展, 包括量化與質性資訊。	不適用。 本報告書為本行第一本永續報告書, 尚未有先前報導期間。
	第 33 段 (c) 個體所考量永續相關風險與機會間之權衡 (例如, 在決定新營運地點時, 個體可能已考量該等營運對環境之影響及其可於一社區中創造之就業機會)。	2.3 環境永續 3.2.2.2 打破傳統時空限制的金融服務站
財務狀況、財務績效及現金流量	第 35 段 (a) 永續相關風險與機會已如何影響其於報導期間之財務狀況、財務績效及現金流量。	1.5 永續主題風險與機會分析
	第 35 段 (b) 第 35 段 (a) 所辨認之永續相關風險與機會中, 具有下一年度報導期間內對相關財務報表中所報導資產及負債之帳面金額作重大調整之顯著風險者。	1.4 重大永續主題鑑別
	第 35 段 (c) 基於其管理永續相關風險與機會之策略, 個體預期其財務狀況如何於短期、中期及長期改變: (i) 其投資及處分計畫 (例如, 對資本支出、重大收購及撤資、合資、業務轉型、創新、新事業領域及資產報廢之計畫), 包括個體未作合約承諾之計畫; 及 (ii) 其所規劃執行策略之資金來源。	1.5 永續主題風險與機會分析
	第 35 段 (d) 基於其管理永續相關風險與機會之策略, 個體預期其財務績效及現金流量如何於短期、中期及長期改變。	1.5 永續主題風險與機會分析
韌性	第 41 段 永續相關風險之策略及經營模式之韌性之質性及 (若適用時) 量化評估, 包括有關如何執行評估及其時間區間之資訊。當提供量化資訊時, 個體得揭露單一數額或區間。	1.1.2 永續發展委員會

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

風險管理		
風險管理	<p>第 44 段 (a)</p> <p>個體用以辨認、評估、排序及監控永續相關風險之流程及相關政策，包括下列資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 個體所使用之輸入值及參數（例如，有關資料來源與該等流程所涵蓋營運範圍之資訊）； (ii) 個體是否及如何使用情境分析以影響其對永續相關風險之辨認； (iii) 個體如何評估該等風險之性質、可能性及影響程度（例如，個體是否考量質性因素、量化門檻或其他條件）； (iv) 個體是否及如何就永續相關風險相對於其他類型風險排序； (v) 個體如何監控永續相關風險；及 (vi) 與前一報導期間相比，個體是否及如何改變其所使用之流程。 	1.1.2 永續發展委員會
	<p>第 44 段 (b)</p> <p>個體用以辨認、評估、排序及監控永續相關機會之流程。</p>	1.1.2 永續發展委員會
	<p>第 44 段 (c)</p> <p>永續相關風險與機會之辨認、評估、排序及監控流程，在何種程度上及如何整合至並影響個體之整體風險管理流程。</p>	<p>1.2 永續策略主軸</p> <p>1.3 利害關係人鑑別與溝通</p> <p>1.4 永續主題風險與機會分析</p>
指標與目標		
指標與目標	<p>第 46 段 (a)</p> <p>適用之國際財務報導準則永續揭露準則所規定之指標。</p>	附錄表 6.3
	<p>第 46 段 (b)</p> <p>個體用以衡量及監控下列各項之指標：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 該永續相關風險或機會；及 (ii) 與該永續相關風險或機會有關之績效，包括個體對所設定之任何目標，以及法令規範所規定須達成之任何目標之進展。 	1.2 永續策略主軸

6.4 SASB 永續會計原則

表 6.4 SASB 永續會計原則索引表

指標代碼	指標說明	對應章節 / 說明
FN-CB-230a.1	(1) 資料外洩數量； (2) 外洩資料中屬個人資訊之百分比 (%)；及 (3) 受影響的顧客數。	(1) 5 件資料外洩； (2) 100% 屬個人資訊；及 (3) 40 位顧客受影響。 5.7.3 客戶資訊及隱私保護
FN-CB-230a.2	描述識別及處理資訊安全的方法。	5.4 資訊安全
FN-CB-240a.1	為促進小型企業及社區發展相關之 (1) 貸放件數；及 (2) 貸放餘額。	3.2.3 普惠金融 表 6.1-11 普惠金融推動成效
FN-CB-240a.2	為促進小型企業及社區發展相關之貸款，所產生之逾期放款的 (1) 件數；及 (2) 餘額。	本行逾放件數未對外公告，暫不揭露此指標。
FN-CB-240a.3	對弱勢族群提供無費用存款服務的帳戶總數。	3.2.2.1 一站式的數位金融平台：CUBE App
FN-CB-240a.4	針對未開戶、少開戶或服務不足客戶等金融弱勢族群的金融素養推廣活動計畫參與者數量。	3.2.4 金融教育 4.2.2 弱勢扶持
FN-CB-410a.2	信用分析中納入 ESG 要素之方法描述。	2.2.2 責任金融

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

FN-CB-410b.1	金融資產絕對排放量，按 (1) 範疇 1； (2) 範疇 2；及 (3) 範疇 3 劃分。	2.2.3 2050 金融資產淨零排放																		
FN-CB-410b.2	各產業依資產類別劃分之暴險部位。	2.2.3 2050 金融資產淨零排放																		
FN-CB-410b.3	暴險部位納入計算金融資產碳排放百分比。	2.2.3 2050 金融資產淨零排放																		
FN-CB-410b.4	描述用於計算金融資產碳排放方法學。	2.2.3 2050 金融資產淨零排放																		
FN-CB-510a.1	因涉及詐欺、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操作市場、弊端、或其他違反金融產業相關法令或規範或進入法律程序而導致的金錢損失總額。	5.2 誠信經營																		
FN-CB-510a.2	吹哨者政策與程序說明。	5.2 誠信經營																		
FN-CB-550a.2	說明壓力測試結果及如何將其整合至資本適足性規劃、公司長期策略和其他商業活動。	5.3 風險管理、年報「肆、募資情形」及「柒、財務狀況及財務績效之檢討分析與風險管理事項」。																		
FN-CB-000.A	(1) 個人以及 (2) 中小企業的支票帳戶與儲蓄帳戶 (a) 數量及 (b) 餘額。	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>帳戶數量</th> <th>金額 (億元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">支票帳戶</td> <td>個人</td> <td>146,840</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>中小企業</td> <td>21,344</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">儲蓄帳戶</td> <td>個人</td> <td>11,836,245</td> <td>24,947</td> </tr> <tr> <td>中小企業</td> <td>119,437</td> <td>2,565</td> </tr> </tbody> </table> <p>註 1：中小企業是根據經濟部的定義中小企業認定標準，實收資本額在新台幣 1 億元以下，或經常僱用員工數未滿 200 人之事業。 註 2：金額為 2023 年 12 月 31 日之餘額。 註 3：不含海外子行。</p>			帳戶數量	金額 (億元)	支票帳戶	個人	146,840	23	中小企業	21,344	45	儲蓄帳戶	個人	11,836,245	24,947	中小企業	119,437	2,565
		帳戶數量	金額 (億元)																	
支票帳戶	個人	146,840	23																	
	中小企業	21,344	45																	
儲蓄帳戶	個人	11,836,245	24,947																	
	中小企業	119,437	2,565																	
FN-CB-000.B	(1) 個人、(2) 中小企業以及 (3) 企業的貸款 (a) 數量及 (b) 餘額。	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>金額 (億元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人</td> <td>748</td> </tr> <tr> <td>中小企業</td> <td>3,240</td> </tr> <tr> <td>一般企業</td> <td>4,479</td> </tr> </tbody> </table> <p>註 1：中小企業是根據經濟部的定義中小企業認定標準，實收資本額在新台幣 1 億元以下，或經常僱用員工數未滿 200 人之事業。 註 2：本次僅揭露 2023 年 12 月 31 日之餘額 (含逾期放款與催收款)。 註 3：不含海外子行。</p>		金額 (億元)	個人	748	中小企業	3,240	一般企業	4,479										
	金額 (億元)																			
個人	748																			
中小企業	3,240																			
一般企業	4,479																			

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄

表 6.5-1 PRI 六大原則

將 ESG 納入投資決策	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定責任投資與放貸政策、不可投資與放貸政策。 2. 建立 ESG 風險及氣候風險檢核流程，訂定敏感性產業投資管理原則。 3. 定義永續主題投資，加強投資永續性投資標的。 4. 持續監測投資組合碳排放，並計算氣候風險，以妥善管理。 5. 設定金融資產淨零目標及 SBT 目標。
將 ESG 議題整合至所有權政策與實務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定議合政策，並建立議合流程及議合升級之作法。 2. 簽署盡職治理守則，訂定投票政策，並每年揭露投票情形。 3. 透過對話、議合、行使表決權及股東會發言等方式與被投資公司互動，促進其改善 ESG 管理與揭露。
促使被公司投資的公司適當揭露 ESG	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過國泰議合策略篩選關注企業，進行議合，促使企業改善 ESG 揭露、強化氣候變遷管理。 2. 舉辦永續金融暨氣候變遷高峰論壇，促使企業重視 ESG 揭露、管理，並積極因應氣候變遷。 3. 參與或支持 PCAF、生物多樣性會計金融夥伴關係 (Partnership for Biodiversity Accounting Financials)、TCFD、TNFD 等倡議，促進金融機構與企業永續揭露。
促進投資業界接受及執行 PRI 原則	<ol style="list-style-type: none"> 1. 積極參與各項外部活動，分享國泰責任投資作為，期許同業能共同執行責任投資。 2. 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。 3. 支持學術機構進行台灣永續投資調查，了解台灣永續投資現狀，鼓勵產業與政府持續推動。
建立合作機制、強化 PRI 執行之效能	<p>配合金控參與 Climate Action 100+、CDP Non-Disclosure Campaign 等國際倡議，與國際投資人合作，以提升議合成效。</p>
出具報告以說明執行 PRI 活動與進度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年發行盡職治理報告揭露責任投資與盡職治理執行情形。 2. 每年公布氣候暨自然報告書。

表 6.5-2 PRB 六大原則

<p>原則 1：一致性</p> <p>銀行應確保業務策略與聯合國永續發展目標（SDGs）、《巴黎氣候協定》以及國家和地區相關框架所述的個人需求和社會目標保持一致，並為之做出貢獻。</p>	<p>國泰世華銀行成立於 1975 年，經數十年發展成為區域型銀行，致力提供完善的金融服務。至 2023 年底，已共有逾 10,000 名員工，資本額達新台幣 1,086 億元，為台灣營運據點分布最多的民營銀行，在證券交割服務、信用卡、企金業務和財富管理等業務具有市場領導地位。台灣地區為主要營運據點，共有 67 個海外據點。海外布局以大中華及東南亞為重心，提供國際企業完善之跨境金融服務。</p> <p>國泰世華銀一向以關注企業及個體的成長需求為己任，提供多元產品和服務，致力滿足法人及個人的金融服務需求。我們將國泰集團的社會責任使命化作各種積極行動，與所有利害關係人共同攜手努力，發揮本行之正向金融影響力，並持續關注因環境變化、疫情傳染對社會、經濟及個人帶來的負面衝擊。</p>
<p>原則 2：衝擊與目標設定</p> <p>銀行應不斷提升正面影響，同時減少因業務活動、產品和服務對人類和環境造成的負面影響，並管理相關風險。為此，銀行應針對影響最大的環境、社會和經濟領域設定目標，並且公開揭露目標。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 國泰世華銀行 Impact RADAR 之分析構面涵蓋社會、環境、經濟三支柱並對應 22 個影響領域，就現有的商品與服務，與 PRB 原則一闡述之重要國際倡議與協定，如 SDGs、巴黎氣候協定對接，依業務面及影響力，整理出有較重大影響者有六項，涵蓋再生能源貸款、社會企業貸款、微型貸款、高齡族群商品、數位金融及高碳排產業貸款。 國泰世華銀行為順應國際綠色趨勢，配合政府淨零排碳、能源轉型等綠色政策，針對企業放款積極響應 SDGs，支持能源轉型，透過力挺綠能產業，包含再生能源及節能技術等，將資金導向綠能科技及技術，引領企業追求低碳經濟及永續發展；為明確持續支持再生能源授信，並發揮金融影響力，確保產業轉型更具競爭力，本行選訂高碳排產業貸款及綠色存放款設為 2023 年可具體衡量和監測目標，按季追蹤金額變動及進展，每年至少呈報董事會一次，2023 年共 2 次。 <ul style="list-style-type: none"> 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零 以 2022 年為基礎，至 2030 年，綠色存放款商品或服務餘額規模成長 100% 考量市場成長性並回應金控集團在永續政策推動的期待，自 2024 年度起，國泰世華銀行參考國際大行呈現方式，將「綠色授信及永續績效連結授信」作為制定授信目標，並考量未來發展性，將其定義為「永續授信」，以 2023 年為基礎年，以 2030 年為目標年，設定破千億的目標金額。
<p>原則 3：與客戶合作</p> <p>銀行應本著負責任的原則與客戶／顧客合作，鼓勵永續實踐，促進經濟活動發展，為當代和後代創造共同繁榮。</p>	<p>基於對環境、社會、與客戶的承諾，國泰世華銀行積極結合核心職能，透過前述正向影響力之產品與服務，與客戶／顧客溝通、攜手合作，促進對環境社會貢獻，摘要說明如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> 再生能源融資：國泰世華銀行致力推動再生能源相關服務，於 2011 年起率先承做台灣首件太陽能融資、首件赤道原則案件、首件離岸風電聯貸案等，截至 2023 年底，國泰世華銀行在國內外已核貸超過 2,700 座太陽能發電站，總裝置容量達 1,045MW，每年可減碳 63.8 萬公噸，減碳量相當於 1,653 座大安森林公園面積。截至 2023 年再生能源授信部位達新台幣 271 億元，以貸款支持客戶與環境共好。 個人金融服務：本行現有存放款往來客群近千萬戶，原則二揭示對 SDGs 較有影響性之六類商品服務，除了再生能源及高碳排以外，均屬於個人金融領域，已致力提供更貼切客戶需求的服務，例如：2021 年推出 CUBE 信用卡，給卡友自主切換權益；為滿足民眾存取現金需求，在分行、賣場及便利商店，廣設 ATM，促進普惠金融，截至 2023 年 12 月，已達 5,222 台，為業界第二，且陸續增加可存零錢機種，提供更貼心的服務；推廣 CUBE App 作為本行在個金及數位領域發揮影響力的基石，讓使用者獲得跨場域的一站式金融服務體驗。 打造客製化融資方案：國泰世華香港分行以綠色金融幫助企業低碳轉型，2022 年 6 月與香港品質保證局簽署策略合作備忘錄 (memorandum of understanding, MOU)，共同協助客戶打造合適的 ESG 融資方案，擴大永續發展，近一年來協助多家香港知名集團及上市公司，包括：會德豐、天虹紡織、中國水務、嘉里集團及遠東發展等公司，量身打造永續績效連結授信，透過貸款條件綁定綠色能源的使用、員工福利的改善等目標，協助公司低碳轉型與永續經營。 本行與菲律賓代表性跨產業集團之一的 Villar 集團合作，承做 12.5 億菲律賓披索（約新台幣 7 億元）的永續績效連結授信，提升當地水資源收集與處理效率，創下菲國首筆永續績效連結授信的里程碑，獲得第 20 屆 The Stevie Awards「年度永續發展倡議亞洲—紐澳區類」銅獎，創台資銀行先河及獲該類獎首例。

原則 4：利害關係人

銀行應主動、定期且負責任地與利害相關方進行接觸、協商、互動、合作和 / 或建立夥伴關係，從而實現社會目標。

本行母公司國泰金控依據遵循 AA1000 SES (Stakeholder Engagement Standards) 標準，透過國泰高階主管溝通與討論會議，選定：政府、投資人、員工、客戶、供應商、公協會、媒體、社區、青年等九大利害關係人。除進行辨識主要利害關係人，並透過多元管道加強與客戶及產官學各界溝通，期待以金融業的角色擴大並發揮實質影響力，摘要說明如下：

- 參與公 / 協會永續金融之專案規劃與討論，授課或參訓，以分享並交流相關經驗。
- 結合核心職能及落實營運減碳，並鼓勵員工參與社會公益活動，公開相關績效以受評及參賽。
- 自訪談或客服取得客戶反饋，了解客群及在地社區之訴求，發揮以金融增進社會福祉之價值。
- 廣邀各界參與「國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇」及「國泰氣候變遷青年論壇」，藉交流互動，促進認知與合作。

原則 5：治理與文化

銀行應通過有效的公司治理和負責任的銀行文化來履行其對原則的承諾。

形塑負責任的銀行文化：國泰世華銀行承接國泰金控三大永續主軸「氣候、健康、培力」，於 2023 年 3 月永續策略藍圖規劃底定後，以銀行專業職能發揮社會影響力，積極開展關鍵行動、陪伴利害關係人共同面對 ESG 挑戰，引領本業與產業永續發展，並以經營綠色金融領導品牌為願景，積極朝「環境、社會與經濟永續發展」方向邁進，持續發揮金融影響力，善盡企業社會責任。目前，本行已進行內部資源整合，將秉持使命感由內而外逐步導入，成為前瞻而有意義改變的引領者。本行規劃多項具體且具雄心的目標，簡述如下：

- 2050 金融資產淨零排放：以實質行動，成為台灣首家投融資積極去煤之金融機構。
- 氣候議合行動領導者：積極參與國內外組織、接軌國際框架，並與國泰金控共同參與 RE100、SBTi 及先行者聯盟等。
- 全方位氣候金融解決方案提供者：藉由提供綠色授信、永續績效連結授信、協助永續供應鏈、承銷綠色債券等作為，支持企業資金用途投入低碳綠色轉型。
- 發展有效管理組織：為落實推動企業永續發展政策，設置「企業永續小組」，由本行總經理擔任主席，下設六個工作小組，分別為責任投資、永續治理、責任商品、員工幸福、綠色營運及社會共榮，由莊副總擔任本行執行幹事，每季召開會議，以承接集團永續主軸，制定結合核心職能之短中長期行動方案，透過方案的落實將永續發展的理念深植於行內各業務，每年至少向董事會呈報永續決議之重要事項及執行工作報告一次，2023 年度共報告二次。另為提升企業永續的推動督導，國泰世華銀行設置永續發展委員會，由三位董事擔任委員，其中二位為獨立董事。

原則 6：公開揭露及當責

銀行應定期評估原則的履行情況，公開揭露我們的正面和負面影響以及我們對社會目標的貢獻，並對相關影響負責。

國泰世華銀行透過定期評估原則執行狀況與公開揭露，作為負責任銀行精神與影響力發揮之展現。本報告總結了本行為應用 PRB 和管理商品和服務的影響而採取的措施。以核心職能為基礎，應用 ESG 元素強化相關業務決策。

本行領先業界遵循國際永續標準框架，為台灣首家宣示自願遵循聯合國責任銀行原則之銀行，執行進展簡述如下：

- 本行之 PRB 執行進展報告自 2021 年起每年於本行企業永續官網與國泰金控企業社會責任報告書中，公開揭露供社會大眾與投資人知悉。
- 本行定期於國泰金控企業社會責任報告書揭露赤道原則與企業授信 ESG 審核控管狀況，並於本行官網定期揭露 EP 案件之辦理情況。每年持續精進 ESG、EP 等相關規範，並監督、追蹤氣候相關風險與持續精進管理機制，2023 年度已針對「赤道原則專案融資管理規則」完成修訂。另配合成立永續發展委員會，新訂「國泰世華商業銀行永續發展委員會組織規程」。

2023 年責任銀行原則 (PRB) 有限確信報告

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄



會計師有限確信報告

資誠聯合會計師事務所 資誠聯合會計師事務所 資誠聯合會計師事務所
資誠聯合會計師事務所 資誠聯合會計師事務所 資誠聯合會計師事務所

國泰世華商業銀行股份有限公司 公鑒：

本會計師受國泰世華商業銀行股份有限公司(以下簡稱「貴公司」)之委託，對 貴公司選定 2023 年責任銀行原則(PRB)執行工作報告所報導之關鍵績效指標(以下簡稱「所選定之關鍵績效指標」)執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

標的資訊與適用基準

本確信案件之標的資訊係 貴公司上期所選定之關鍵績效指標，有關所選定之關鍵績效指標及其適用基準詳列於 貴公司 2023 年責任銀行原則(PRB)執行工作報告之「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適用基準編製責任銀行原則(PRB)執行工作報告所選定之關鍵績效指標，且設計、付諸實行及維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之內部控制，以確保所選定之關鍵績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

先天限制

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

會計師之獨立性及品質管理

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

本事務所適用品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」。該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵從職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序及所獲取之證據，對第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標是否未存有重大不實表達取得有限確信，並作成有限確信之結論。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729-6666, F: +886 (2) 2729-6688, www.pwc.tw



資誠

依確信準則 3000 號之規定，本有限確信案件工作包括評估 貴公司採用適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標之妥適性，評估所選定之關鍵績效指標等因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險，依情況對所評估風險作出必要之因應，以及評估所選定之關鍵績效指標之整體表達，有關風險評估程序(包括對內部控制之瞭解)及因應所評估風險之程序，有限確信案件之範圍明顯小於合理確信案件。

本會計師對第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標所執行之程序係基於專業判斷，該等程序包括查詢、對流程之觀察、文件之檢查是否適當之評估，以及與相關紀錄之核對或調節。

基於本案件情況，本會計師執行上述程序時：

- 已對參與編製所選定之關鍵績效指標之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程，以及相關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，已對所選定之關鍵績效指標採取樣本進行包括查詢、觀察、檢查等測試，以取得有限確信之證據。

相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件所取得者。因此，本會計師不對 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面，是否依照適用基準編製，表示合理確信之意見。

此報告不對 2023 年責任銀行(PRB)執行工作報告整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

有限確信之結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面有未依照適用基準編製之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公布後任何所選定之關鍵績效指標或適用基準之變更，本會計師概不自負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所
會計師 趙永業
西元 2024 年 5 月 14 日

2023 年度永續報告書會計師有限確信報告

目錄

關於本報告

永續發展歷程

永續獎項肯定

董事長的話

1 永續策略藍圖

2 氣候策略

3 健康策略

4 培力策略

5 永續治理與風險管理

6 附錄



會計師有限確信報告

資誠字第 23010694 號

國泰世華商業銀行股份有限公司 公鑒：

本會計師受國泰世華商業銀行股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委託，對 貴公司選定 2023 年度永續報告書所報導之關鍵績效指標（以下稱「所選定之關鍵績效指標」）執行確信程序。本會計師業已確信完畢，並依據結果出具有限確信報告。

標的資訊與適用基準

本確信案件之標的資訊係 貴公司上開所選定之關鍵績效指標，有關所選定之關鍵績效指標及其適用基準詳列於 貴公司西北 2023 年度永續報告書第 106 頁之「確信項目彙總表」。前述所選定之關鍵績效指標之報導範圍業於本報告書第 3 頁之「報告書邊界與範疇」段落述明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，其設計、持續實行及維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之內部控制，以確保所選定之關鍵績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

先天限制

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

會計師之獨立性及品質管理規範

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

本事務所適用品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」。該品質管理準則規定會計師事務所設計、持續實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用之法令有關之政策或程序。

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或相關之確信案件」規劃及執行有限確信案件。基於所執行之程序及所獲取之證據，對第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標是否未存有重大不實表達取得有限確信，並作成有限確信之結論。

依照確信準則 3000 號之規定，本有限確信案件工作包括評估 貴公司採用適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標之妥適性，評估所選定之關鍵績效指標導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險，依情況對評估風險作出必要之因應，以及評估所選定

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6666, www.pwc.tw



之關鍵績效指標之整體表達，有關風險評估程序（包括對內部控制之瞭解）及因應所評估風險之程序，有關確信案件之範圍明顯小於合理確信案件。

本會計師對第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標所執行之程序係基於專業判斷，該等程序包括查詢、對流程之觀察、文件之檢查與變化方法是否適當之評估，以及與相關紀錄之核對或調節。

基於本案情況，本會計師於執行上述程序時：

- 已對參與編製所選定之關鍵績效指標之相關人員進行訪談，以瞭解編製所選定之關鍵績效指標之資訊系統，以及相關之內部控制，以辨識重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，已對所選定之關鍵績效指標選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。

相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小。由於有限確信案件所取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者，因此，本會計師不對 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面，是否依照適用基準編製，表示合理確信之意見。

此報告不對 2023 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。另外，除所選定之關鍵績效指標外，2023 年度永續報告書中屬 2022 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未就本會計師確信。

有限確信之結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面未依照適用基準編製之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何所選定之關鍵績效指標或適用基準之變更，本會計師不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 蔣永潔

西元 2024 年 6 月 13 日

6.7 確信標的彙總表

目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄**

編號	確信項目	適用基準	對應頁碼
1	2023 年度資訊外洩案件共 5 件，資訊外洩案件與個資相關的占比為 100%，因上述事件而受影響的顧客數為 40 位。	依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及國泰金世華銀行股份有限公司個人資料侵害事件管理辦法等相關管理辦法，統計 2023 年度國泰金控集團發生的資訊外洩事件數量總和、個人資料侵害事件占所有資訊外洩事件數量之比例及因資訊外洩事件而影響之顧客數總和。	P. 84
2	2023 年小型企業放貸總餘額為 1,280 億元；2023 年小型企業放貸總件數為 8,275 件。	國泰世華銀行暨海外分行截至 2023 年 12 月 31 日止小型企業放貸件數及放貸餘額總和。小型企業係依照國泰世華銀行《商業金融法人客戶分群管理要點》小型企業客戶為集團年合併營收規模新台幣五億元（含）以下之法人客戶暨其集團關聯戶。	P. 91
3	2023 年大樹計畫金融教育案「Tutor CUB 線上金融素養課程」及「永續金融探索營」之受益學童數共 164 人。	參與 2023 年大樹計畫金融教育案「Tutor CUB 線上金融素養課程」及「永續金融探索營」之學童人數總和。	P. 55
4	2023 年達 EP 規範須揭露之狀態（Financial Close- 簽約可撥貸）案件件數為 3 件。	2023 年度國泰世華銀行依國泰世華銀行赤道原則專案融資管理規則規範須揭露狀態（Financial Close- 簽約可撥貸）之專案融資類案件總和。	P. 33
5	本行 2023 年度在國內核貸 111 座太陽能電站，總裝置容量 156MW。	1. 太陽能發電站：2023 年度，國泰世華銀行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：2023 年度，國泰世華銀行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。	P. 31



國泰世華銀行
Cathay United Bank

