

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	<ol style="list-style-type: none"> 持續降低客戶申訴案件數，提供有溫度之服務 	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 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
中期目標	2026	<ol style="list-style-type: none"> 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 		
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环境保護策略與措施，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