

### 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

 <b>管理政策與承諾</b>	<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>
 <b>對應 SDGs</b>	 
 <b>具體績效</b>	<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>
 <b>管理評核機制</b>	<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>
 <b>優化作為</b>	<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，提供數位金流服務，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><b>帳務行事曆</b></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><b>個人化全方位資產管理服務儀表板</b></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><b>聰明換匯</b></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><b>視訊服務</b></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><b>保險專區</b></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><b>幸福守護 安養信託</b></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><b>保險給付 信託</b></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><b>自由自債 預約信託</b></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><b>職棒防賭 基金信託</b></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>