

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。