

### 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。