國泰世華銀行
Cathay United Bank

2024

國泰世華銀行
永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT

國泰世華銀行
Cathay United Bank

目錄

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

CHAPTER 1
永續策略藍圖
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 永續主題風險機會分析與管理方針 17
1.6 重大永續主題目標 25

CHAPTER 2
氣候策略
2.1 氣候暨自然相關財務揭露 29
2.2 低碳經濟 36
2.3 環境永續 48

CHAPTER 3
健康策略
3.1 身心健康 52
3.2 財務健康 57

CHAPTER 4
培力策略
4.1 職場培力 67
4.2 社會影響力 76

CHAPTER 5
永續治理與風險管理
5.1 公司治理 80
5.2 誠信經營 83
5.3 風險管理 84
5.4 資訊安全 88
5.5 法令遵循 89
5.6 防制洗錢及打擊資恐、資武擴 90
5.7 服務品質與客戶權益 91

CHAPTER 6
附錄
6.1 ESG 績效數據表 95
6.2 GRI 準則內容索引表 105
6.3 IFRS S1 準則索引表 109
6.4 SASB 永續會計原則 113
6.5 PRI/PRB 執行情形 115
6.6 會計師確信意見書 119
6.7 確信標的彙總表 120

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

About 關於本報告

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 2024 年度（自 2024 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 2025 年的工作成果，於相關段落註記。本報告書未來將定期於八月出版發行，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」，關於本報告書資訊重編之處，將在相關章節處說明。本報告書財務績效數據經勤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）針對國泰世華根據 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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

Progress 永續發展歷程

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。

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。

2003
正式更名為國泰世華商業銀行股份有限公司。

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。

2013
創建全台首家太陽能分行。

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。

2016
2016 年 3 月促成台灣在地首宗符合赤道原則的離岸風電融資，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。

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。
- 全球金融業首家通過「ISO 20400：2017 永續採購指南」查核。

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。
- 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。
- 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。
- 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。

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。
- 國泰金控成為全台金融業首家 RE100 會員。
- 深化永續治理，總經理及高階主管薪酬與永續績效連結。

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。
- 取得 ATM 零錢存款繳費服務碳足跡查證聲明 (ISO 14067：2018)。
- 公布 ESG 與氣候風險管理業務執行工作報告。
- 2023 年 5 月於董事會轄下成立永續發展委員會。

2024
- 連續二屆榮獲金管會公布永續金融評鑑銀行業排名前茅 (2023-20%、2024-25%) 業者。
- 國泰世華銀行憑藉卓越的金融專業與創新能力，獲得菁業獎五大獎項：「最佳個人信託金融獎」特優、「最佳綠色金融專案獎」特優，同時也獲得「最佳財富管理獎」優等、「最佳消費金融獎」優等，以及「普惠金融推動獎 - 防制詐騙」特別獎。
- 「信用卡線上申辦服務」取得 ISO 14067 碳足跡查證聲明及碳標籤。
- 總部與三家綠色分行通過國際碳中和標準 PAS 2060 組織型碳中和查證。
- 實施營運面內部碳費制度。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

氣候

- **太陽能據點建置數量與總裝置容量**

  成功建置**11處太陽能據點**，總裝置容量達**395.14 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**

  2024年實現**4.4億元的綠色採購**；同時，綠電累計使用量（含綠電轉供及再生能源憑證）達約**2,085萬度**，反映出本行在綠色供應鏈的要求以及降低溫室氣體排放的有效措施。

- **數位金融工具推廣成效**

  通過推廣數位金融工具，2024年實現了**30,635萬張紙張節省**，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「**國際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，共同完善國際碳權交易機制，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**

  本行將反詐行動視為首要任務，展現對金融安全的堅定追求，根據內政部警政署統計**2023年、2024年連2年臨櫃攔阻詐騙金額居同業之冠**。

- **提升理財素養**

  國泰世華財務健康倡議展現顯著影響力，本行2024年度共製播9支「請支援理財」系列金融理財影音，**累計觀看次數達578萬人次**。

培力

- **社會責任投入**

  2024年對公益項目的支出達**2,333.4萬元**，展現本行在履行社會責任方面的積極參與。

- **志願服務時數**

  2024年共服務**6,556.5小時**，顯示本行員工對於社區服務的熱忱與奉獻。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

Recognition 永續獎項肯定

2024 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。

2024 年永續獎項

★★ 金融監督管理委員會 ★★
永續金融評鑑
- 獲評排名前 25%

2024 年度金融教育貢獻獎
- 最佳協力獎－卓越獎

★★ 台灣金融研訓院 ★★
台灣傑出金融業務 菁業獎
- 最佳個人信託金融獎
- 最佳綠色金融專案獎
- 普惠金融推動獎 - 防制詐騙（特別獎）

★★ 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

2024 第十七屆 TCSA 台灣企業永續獎
- 人才發展領袖獎
- 資訊安全領袖獎

★★ 環境部 ★★
第六屆國家企業環保獎
- 銀級獎

★★ 財訊 ★★
2024 財訊金融獎
- 影響力信託服務獎－優質獎

★★ 亞洲銀行及金融雜誌 (Asian Banking&Finance) ★★
2024 零售銀行大獎
- 台灣年度最佳反詐倡議

★★ 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) ★★
2024 3A 永續金融獎
- 最佳永續連結貸款－私募股權
- 最佳聯貸融資案

2024 3A 永續公共建設獎
- 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
- 2 金 1 銀 2 銅共 5 項大獎

★★ CTgoodjobs ★★
2024 最佳人力資源獎
- 年度雇主獎
- 最佳快樂文化獎
- 最佳企業福祉計畫獎
- 最佳 ESG 獎

★★ HR Asia ★★
2024 年亞洲最佳企業雇主－新加坡
- 亞洲最佳雇主獎
- 亞洲最佳 DEI 獎
- 亞洲最佳永續工作環境獎
- 亞洲最佳員工關懷獎

★★ 香港品質保證局 (HKQAA) ★★
2024 綠色和可持續金融大獎
- 傑出綠色和可持續貸款結構顧問（紡織業、水務業）－卓越遠見可持續發展掛鉤貸款績效指標
- 傑出綠色和可持續金融發展領袖
- 傑出綠色和可持續金融發展策略專才

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

Message 董事長的話

全球政經局勢變動快速，永續發展無疑是企業能邁向未來的必要關鍵，國泰世華銀行依循 GRI、SASB、IFRS S1 之準則，於 2024 年首度對外發行 (2023) 永續報告書，分享本行在 ESG 各面向的多元作為，不僅展現我們積極與各方利害關係人溝通的決心，更獲「亞洲永續報告獎」（ASRA）肯定，得到首次發行金獎的肯定。

身為永續金融先行者的一員，國泰世華秉持與社會共好的理念，將永續的 DNA 根植於日常營運與策略規劃之中，致力以金融核心職能發揮影響力。因此，本行承接國泰金控永續策略藍圖的三大核心主軸—「氣候」、「健康」、「培力」，並將三主軸深化落實於銀行的各項業務與管理面向。

回顧 2024 年，本行持續於「氣候」主軸中，耕耘「低碳經濟」與「環境永續」，如在 9 月結合永續目標訂定和薪轉禮遇，打造全亞洲首例的「永續績效連結薪轉」方案，增進企業客戶與其員工參與永續行動的誘因；持續推動永續績效連結貸款、綠色授信，截至 2024 年底，本行永續授信餘額已達 745 億元，相較於前一年成長 22%；同時，積極結合內外部權威單位，發展更多元的永續金融產品與服務，期許成為客戶在轉型路上的最佳隊友。

關於「健康」主軸，本行旨在陪伴客戶與各級關係人，促進「財務健康」與「身心健康」。如成立跨部門的反詐騙小組，守護民眾財產安全，2024 年臨櫃阻詐金額蟬聯業界之冠；預警偵測信用卡詐欺案件之正確率也領先同業；為促進同仁身心健康，本行積極參與集團公益活動「2024 步步攻億走」，並舉辦「健康起步，健 Go 幸福」健走活動、各式身心講座，同時結合完善的 EAP 服務，以推動員工與其親友邁向身心平衡的生活。

「培力」領域，國泰世華聚焦於「職場培力」與「社會影響力」。對內舉辦各式課程，並與外部機構合作，充實員工職能，如 2024 年開辦「永續金融管理師」專班，致力於提升全體同仁的永續發展結合永續金融相關職能，參與者的永續認證測驗通過率高達 99%；另外，國泰世華持續招募並培養實習生，幫助學子們接軌金融市場；本行也透過與國泰世華基金會合作，扶助 5,854 位清寒學童，贊助 17 個體育隊伍。

國泰世華呼應國際趨勢以及主管機關的要求，不斷精進永續作為，2024 年導入永續資訊內部控制管理，由多元面向落實永續治理，確保資訊揭露的嚴謹性與準確度，受到國內外各級機構肯定，包括受評比為「永續金融評鑑」排名前 25% 的銀行、獲得國家企業環保獎、ASRA 金獎、史蒂夫優秀雇主商業大賞等，皆彰顯國內外權威組織對國泰世華的肯定。

邁向未來，國泰世華響應集團「Better Together 共創更好」的精神，持續以「企業永續」為理念，兼顧股東、員工與各級利害關係人權益，透過金融核心職能，驅動影響力，盼能落實與社會共榮、共好的目標。



國泰世華銀行
董事長
郭明鑑

國泰世華銀行
Cathay United Bank

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

CHAPTER

1

永續策略藍圖

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 永續主題風險機會分析與管理方針
1.6 重大永續主題目標

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

1.1 關於國泰世華

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 2024 年實現新台幣 383 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	120,113,138,660
營運據點總數	國內分行據點 165 家 海外據點 67 個
員工人數	11,537 人[註]
重要外部協會參與	・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。

國泰世華銀行營運據點分布圖表



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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 (仟元)

項目	113 年	112 年	成長幅度
資產總額	4,606,285,032	4,233,700,808	8.80%
負債總額	4,306,237,002	3,957,835,133	8.80%
股東權益總額	300,048,030	275,865,675	8.77%
稅前淨利	46,770,404	36,069,193	29.67%
所得稅費用	8,429,626	7,102,387	18.69%
稅後淨利	38,340,778	28,966,806	32.36%
直接經濟價值	107,822,105	86,897,830	24.08%
分配經濟價值	60,269,887	52,854,062	14.03%
留存經濟價值	47,552,218	34,043,768	39.68%

近兩年獲利能力

項目	113 年	112 年	成長幅度
資產報酬率	0.87%	0.71%	22.54%
股東權益報酬率	13.31%	11.19%	18.95%
每股盈餘（元）	3.15	2.40	31.25%

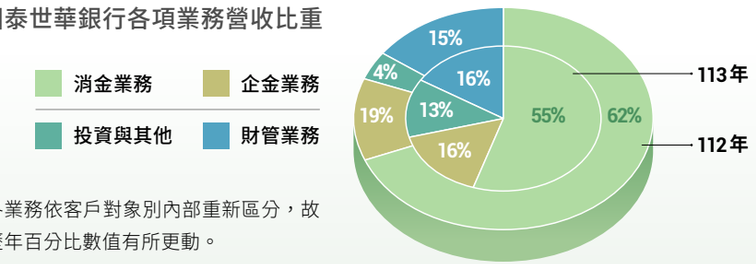
本行遵守所有營運地區的稅法規定，依據國際租稅準則正確申報稅賦，確保按期履行納稅義務，依循國泰金控「稅務治理政策」，確保稅務管理機制的有效運作，不透過低稅率區域或租稅天堂規避稅負，於價值創造地區誠實納稅，定期通過公開管道向利害關係人揭露稅務資訊。

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	提供客戶理財、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



註　各業務依客戶對象別內部重新區分，故歷年百分比數值有所更動。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

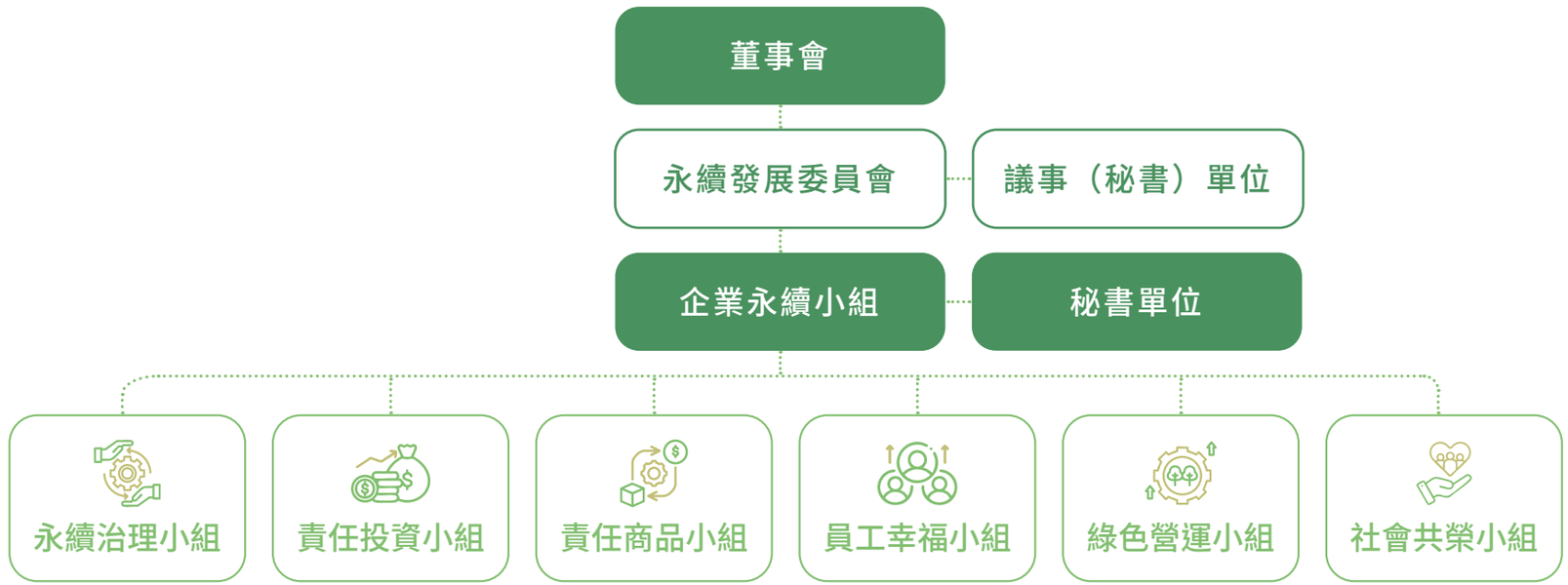
CHAPTER 6
附錄

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、策略方向、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訂定執行方案，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



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

1.2 永續策略主軸

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、環境永續、健康促進、財務健康、職場培力與社會培力，同時參酌聯合國「永續發展目標 (SDGs)」，有效應對當前社會與環境所帶來的挑戰、展現我們的韌性。

本行為亞洲首家與非營利組織「CDP」（原「碳揭露計畫」，Carbon Disclosure Project）合作推動國內中小企業參與其碳揭露「評分專案」的金融機構，且國泰金控為全台金融業首家 RE100 會員，本行承諾於 2030 年全台營運據點 100% 使用再生能源及全球營運據點 60% 使用再生能源，於 2050 年達成淨零排放目標。國泰世華使國民能將不同類型的財產專款專用地交付信託，從而確保財產安全傳承，是唯一六度榮獲菁業獎信託金融獎項肯定的金融機構。同時，我們對外專注於社會福祉提升，對內積極推動人才轉型，確保員工能夠適應外部環境的變化，朝著國際標竿企業的標準邁進。

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
氣候策略 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，使用綠電及採用環保型態裝修，邁向零碳營運的未來。	**2050 金融資產淨零排放** 1. 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. 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%。 3. 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 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零。	2.2.3 2050 金融資產淨零排放
	全方位氣候金融解決方案提供者 1. 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。 2. 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。 3. 透過永續績效連結授信，將企業授信條件（如利率）連結至授信戶或其關係企業永續發展績效目標，鼓勵其達成目標。國泰世華目標至 2030 年，永續授信餘額規模突破千億。 註　2025 年因應主管機關重視社會責任授信，本行同步新增社會責任授信至永續授信範圍，故 2025 年永續授信 = 綠色授信餘額 + 永續績效連結授信餘額 + 社會責任授信餘額。	2.2.1 永續金融
	2050 零碳營運 1. 綠色能源：推動能源轉型，目標於 2030 年全台營運據點 100% 使用再生能源，2050 年達成全球營運據點 100% 使用再生能源。 2. 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。 3. 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%。	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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

永續策略主軸	發展目標摘要	對應章節
健康策略 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。	**財務健康** 1. 客戶信賴而交付本行管理的理財資產規模目標於 2025 年達 1.64 兆元。 2. 安心託付本行管理資產的高齡客戶數目標於 2025 年達 189.27 萬人。 3. 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 2025 年達 2.2 萬人、投資規模達 70 億元。	3.2.2 數位轉型與創新
	普惠金融 1. 持續強化本行阻詐能力，目標於 2025 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。 2. 對金融弱勢族群及偏鄉學校持續推動金融教育，目標於 2025 年累計影響人次達 240 萬、推出 12 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及 8 場信託推廣課程或講座。 3. 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 2025 年放款金額達 3,370 億元、支持家數達 5,700 家。 註　戶數減少主要原因係因「央行中小融通專案 C 方案」結束，既有案件陸續到期還款所致。	3.2.3 普惠金融
	員工健康服務 1. 持續精進健康促進活動，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。 2. 提供員工有效心理支持方案，2025 年目標為持續協助 80% 員工維持身心健康。 3. 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。 4. 提供員工每二年一次健康檢查，優於法規要求年限，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
培力策略 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。	**提升員工技能與職場支持** 1. 提高數位能力學習完訓覆蓋率，2025 年度主題「AI 協作能力」覆蓋率達 50%。 2. 2025 年度 ESG 永續學程覆蓋率目標為 90%，以因應未來趨勢而所需具備的專業知識及技能。 3. 2025 年度目標為育嬰留停留任率達 80%；DEI 微課程覆蓋率達 90%。	4.1 職場培力
	青年培力 1. 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。 2. 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。 3. 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
	弱勢扶持 1. 2025 當年度服務 10 所偏鄉小學，累計服務 35 所偏鄉小學數。 2. 2025 當年度 CUB 線上金融教育志工講師 50 位服務人次，服務時數達 400 小時。 3. 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

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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	溝通頻率	溝通方式	2024 年溝通情形
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。	定期	進行員工意見調查。	• 國泰世華銀行 2024 年員工滿意度調查整體員工滿意度達 4.4 分（滿分 5 分）。 • 國泰金控及子公司依「勞資會議實施要點」舉辦勞資會議，2024 年共開 4 場勞資會議。
		不定期	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。	
		不定期	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。	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。	• 國泰世華銀行客戶滿意度達 93%。 • 國泰世華銀行客服中心 tNPS 於 2024 年度為 67.1 分，CUBE App rNPS 為 37.2 分。
		不定期	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。	不定期	建立供應商定期溝通機制，包括面對面會議與電話溝通。	• 國泰金控 2024 年舉辦實體供應商大會，與供應商溝通永續相關議題。
		不定期	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。	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。	• 國泰世華銀行文教基金會以從事教育公益事業為目的，推動各項業務，並每一年度編製國泰公益集團年報。
		不定期	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。	不定期	組織社區服務活動，鼓勵員工參與，以實踐本行社會責任。	• 國泰世華銀行舉辦多場志工服務活動，關注心智障礙者、弱勢、高齡、環境保護等主題之 NGO、NPO 服務。2024 年志工總時數 6,556.5 小時。
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。	不定期	參與政府與主管機關召開的座談或說明會議。	• 國泰金控參與公司治理相關評鑑，榮獲臺灣證交所「第十一屆公司治理評鑑 6%-20% 企業」。 • 國泰世華銀行已簽署機構投資人盡職治理守則。 • 國泰世華銀行入選證交所 2024 年機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單。
		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。	每月	公佈營收情況。	• 國泰金控舉辦 8 場法人說明會（包含中文 4 場、英文 4 場）。 • 國泰金控舉辦 1 場股東會。 • 國泰金控每年回覆國際投資人 ESG 問卷，包含 DJSI、CDP 等。
		每季度	舉辦法人說明會。	
		不定期	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。	
		不定期	於公司官網設立投資人訊息區域與溝通管道。	

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

1.4 重大永續主題鑑別

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（財務重大性與影響重大性）的方式，評估永續主題所帶來的組織營運衝擊與永續發展衝擊，在雙重重大性的分析上，財務重大性從永續主題對於公司經營願景及財務表現的衝擊進行評估；影響重大性則考量公司營運以及業務在氣候環境及永續層面，對於外部利害關係人造成衝擊的程度進行評估，最終經本行永續發展委員會確認後，向董事會呈報。

重大永續主題鑑別流程



Step 01 蒐集永續主題

本行日常營運和與利害關係人溝通交流的過程中，深入研究全球永續揭露準則、永續評級、指標企業以及國際趨勢的深入研究。透過初步分析，本行納入涵蓋治理、環境、產品與社會共 16 項永續主題。

Step 02 組織營運衝擊

本行透過問卷調查，引導所有部門參與評估構建以衝擊為基礎的重大性分析流程，向各部門主管及永續委員會共 52 個單位發放重大性主題問卷，評估這些永續主題對「客戶忠誠」、「員工認同」、「營運風險」及「獲利成長」四個營運指標可能造成的影響程度，進而辨識這些主題對組織營運可能產生的影響。

Step 03 永續發展衝擊

在辨識重大主題時，本行特別關注那些具有顯著正向或負向衝擊的項目。這些衝擊分為「實際影響」與「潛在影響」，並考慮其發生的時程，無論是長期或短期。「實際影響」包括當前已經發生且可量化或明確觀察到的影響，而「潛在影響」則指未來可能出現，帶有一定不確定性的影響。進行評估的範疇涵蓋經濟、環境以及人與人權等層面，涉及獲利提高、成本節約、市場擴展、資源消耗減少、汙染預防、生態保護、勞工條件改善、顧客滿意度提升與社區參與等方面。如次頁左上圖所示。

Step 04 排序永續主題

本行根據利害關係人對主題的關注度及從營運衝擊與永續發展衝擊這兩個角度的評估結果，對永續主題進行了排序，如次頁左下圖所示。

Step 05 定義重大主題

本行結合高層管理人員與永續團隊的深度討論，同時根據永續策略主軸增加基本主題「綠色營運」後，最終分類為 7 項關鍵重大主題、8 項關注主題以及 1 項基本主題，共 16 項重大主題，並於每年出版本報告書前向董事會以及轄下之永續發展委員會進行報告，如次頁右表所示。

國泰世華銀行
Cathay United Bank

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

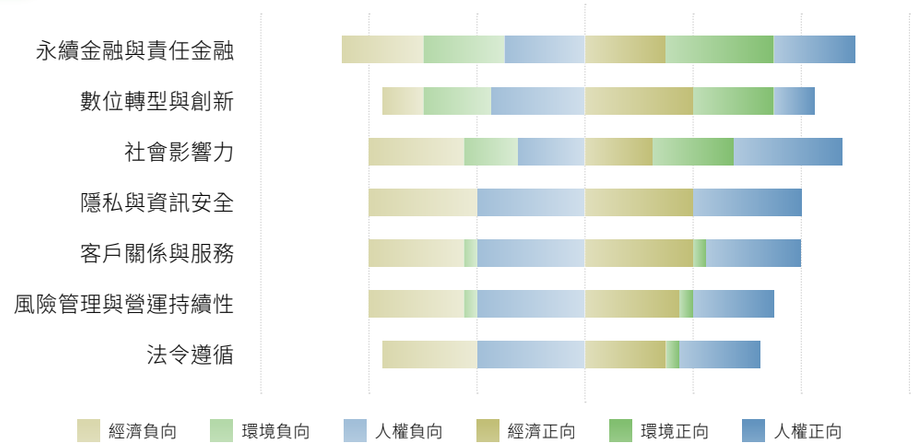
CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

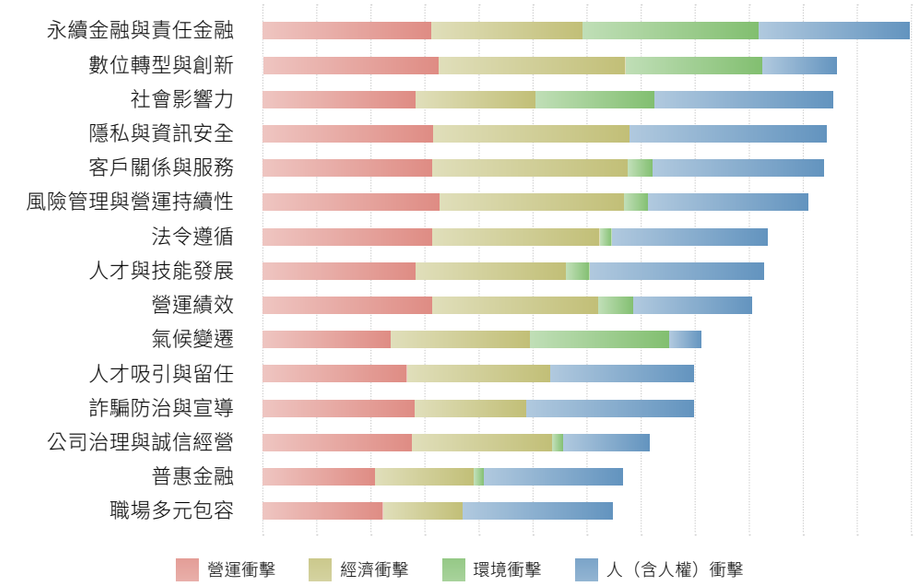
CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

Step 03 永續發展衝擊



Step 04 排序永續主題



Step 05 定義重大主題

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

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

1.5 永續主題風險機會分析與管理方針

針對財務重大性與影響重大性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、訂定短中長期目標等因應措施。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

永續金融與責任金融

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

機會與風險	• 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。 • 若投資於環境風險高或社會責任低的項目，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。
行動方案	• 將 ESG 與氣候風險管理納入投資與授信流程，監控其氣候表現，協助客戶轉型，並加強客戶議合。 • 設定量化脫碳目標以及設立零煤融資目標，以穩步落實 2050 金融資產淨零排放。 • 推出個人綠色授信專案。
具體績效	• 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。
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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

數位轉型與創新

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	• 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	• 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。
具體績效	• 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。
管理政策與承諾	• 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。
管理評核機制	• 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。 • 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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

社會影響力

社會影響力，包括促進社區福祉及保護環境等措施的實施

機會與風險	• 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。
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。
具體績效	• JAVA 人才培育計畫：共錄取 31 名人選，合格轉正率為 78%，課堂滿意度 4.9 分（滿分 5 分）。 • CSP 實習計畫：共錄取 120 名實習生，合格轉正率為 50%。 • CIP 實習計畫：共錄取 33 名實習生，課程滿意度平均 4.6 分（滿分 5 分），未來投入金融產業意願為 4.61 分（滿分 5 分）。 • 2024 年志工時數累計 6,556.5 小時、893 人次。 • 持續推動金融教育，2024 年舉辦 3 場偏鄉學校金融教育課程與宣導，參與人數 54 人。
管理政策與承諾	• 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。
管理評核機制	• 每年設定指標目標定期檢視目標達成成果。 • 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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄



隱私與資訊安全

保護客戶資料，避免未經授權的瀏覽和洩漏

機會與風險	• 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	• 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。
具體績效	• 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。
管理政策與承諾	• 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、可用性及適法性。
管理評核機制	• 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。 • 藉由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。 • 已完成規劃建構零信任框架，並依 CISA 所規劃 ZTMM 五大支柱逐步導入及實現零信任架構。 • 持續關注網路趨勢威脅，並定期評估調整投保資安險範圍。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄



服務品質與客戶權益

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

機會與風險	• 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。
行動方案	• 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。 • 客戶使用數位服務體驗的滿意度。
具體績效	• 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 67.1 分（標準 60 分）。 • CUBE App rNPS 分數為 37.2 分（標準 30 分）。
管理政策與承諾	• 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。
管理評核機制	• 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。 • 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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄



風險管理

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

機會與風險	• 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。
行動方案	• 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。
具體績效	• 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。
管理政策與承諾	• 本行依循企業風險管理架構（Enterprise Risk Management, 以下簡稱 ERM）訂定「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。
管理評核機制	• 建立營運持續管理機制 (Business Continuity Management, BCM），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。 • 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，並持續精進氣候／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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄



法令遵循

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

機會與風險	• 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。
行動方案	• 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。
具體績效	• 辦理法令宣導課程，共計 21 單元。 • 辦理新進人員法遵規範宣導課程。 • 按月辦理法遵人員 15 小時之年度在職教育訓練。 • 辦理「員工行為遵循要點 – 餽贈與禁止收受不正利益」、「誠信最前線員工行為案例」課程，計 2 單元。 • 辦理 2024 年檢舉制度全行法定課程。 • 辦理 2024 年國內外法令遵循主管聯繫會議，共計 8 場。
管理政策與承諾	• 「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。 • 「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。 • 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。
管理評核機制	• 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。 • 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。 • 規劃分階段導入「集團法規知識庫平台」，透過人工智慧工具協助建立內外規的關聯圖譜，該平台規劃功能包含每日外部法令派送通知服務、內外規關聯分析工具暨內規關聯資料維護作業等功能，以提升各單位作業效率。 • 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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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
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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

1.6 重大永續主題目標

重大永續主題 永續金融與責任金融

項目	2024 目標	2024 目標達成狀況	短期目標 2025	中期目標 2027	長期目標 2030
永續授信規模	授信餘額：698 億元	已達成	授信餘額：761 億元	授信餘額：876 億元	授信餘額：1,015 億元

註 2024 年永續授信 = 綠色授信餘額 + 永續績效連結授信餘額，2025 年永續授信 = 綠色授信餘額 + 永續績效連結授信餘額 + 社會責任授信餘額（因應主管機關重視社會責任授信，本行 2025 年同步新增社會責任授信至永續授信範圍）。

重大永續主題 數位轉型與創新

項目	2024 目標	2024 目標達成狀況	短期目標 2025	中期目標 2027	長期目標 2030
本行管理的理財資產規模	1.25 兆元	已達成	1.64 兆元	1.98 兆元	2.64 兆元
高齡客戶安心託付本行管理的理財資產規模	4,700 億元	已達成	5,900 億元	7,200 億元	9,600 億元
高齡客戶數	177.72 萬人	已達成	189.27 萬人	214.67 萬人	259.31 萬人
理財服務的滿意度	8 成以上滿意	已達成	8 成以上滿意	8 成以上滿意	9 成以上滿意
普惠金融數位產品	使用數位服務的客戶數占比（滲透率）維持 80%。	已達成	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。	持續優化數位金融服務 / 產品申辦流程及安全性。	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）。
推出普惠金融創新數位產品或服務	年度至少一項	已達成	年度至少兩項		

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄



重大永續主題

社會影響力

項目	2024 目標	2024 目標達成狀況	短期目標 2025	中期目標 2027	長期目標 2030
增加合作學校	23 所	已達成	25 所	25 所	25 所
拓展實習領域：非金融之本行實習職缺	3 個	已達成	5 個	5 個	5 個
提高實習人數	約 250 人以上	已達成	總體實習人數約 250 人以上		
課程滿意度	大於 4 分（滿分 5 分）	已達成	大於 4 分（滿分 5 分）		
企業認同度	大於 4 分（滿分 5 分）	已達成	大於 4 分（滿分 5 分）		
未來投入金融產業職涯意願	大於 3.5 分 （滿分 5 分）	已達成	大於 3.5 分（滿分 5 分）	大於 3.5 分（滿分 5 分）	大於 4 分
課程推薦度	大於 3.5 分（滿分 5 分）	已達成	大於 3.5 分（滿分 5 分）	大於 3.5 分（滿分 5 分）	大於 4 分
線上金融教育	志工講師 50 位服務人次，服務時數達 400 小時。	已達成	當年度志工講師 50 位服務人次，服務時數達 400 小時。		
	服務 10 所偏鄉小學，累計服務 25 所偏鄉小學。	已達成	當年度服務10所偏鄉小學，累計服務35所偏鄉小學數。	當年度服務10所偏鄉小學，累計服務55所偏鄉小學數。	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 分以上。	已達成	學童理財認知影響力 3 分以上。		學童理財認知影響力 3.5 分以上。
	-	-	-	-	品牌心占率 4 分以上。



重大永續主題

隱私與資訊安全

項目	2024 目標	2024 目標達成狀況	短期目標 2025	中期目標 2027	長期目標 2030
強化資訊安全風險控管	1. 於 2025 年 8 月前完成投保 2025-2026 年資安險。 2. 持續關注網路趨勢威脅，並定期評估調整投保資安險範圍。 3. 維持 ISO 27001 驗證有效性，並導入 ISO 27017。	已達成	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，並導入 ISO 27017 雲端安全驗證。	持續維護國際資安管理標準 ISO 27001 暨 27017 驗證。	持續維護國際資安管理標準 ISO 27001 暨 27017 驗證 。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

重大永續主題 客戶關係與服務

項目	2024 目標	2024 目標達成狀況	短期目標 2025	中期目標 2027	長期目標 2030
保護客戶權益	1. 2024 年 Q3 排除於前 3 名以外。 2. 透過公平待客推動委員會向下小組發展本行公平待客亮點，並參酌海外監理趨勢，優化行內既有制度、措施等，以達到「以領先同業、接軌國際」願景目標。	已達成	1. 持續降低客戶申訴案件數，提供有溫度之服務。 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「領先同業、接軌國際」願景目標。 3. 達 8 成以上滿意 CUBE App NPS 達 30 分以上。		

重大永續主題 風險管理

項目	2024 目標	2024 目標達成狀況	短期目標 2025	中期目標 2027	長期目標 2030
強化銀行風險管理機制	1. 資本適足比率符合 D-SIBs 要求目標。 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。 3. 參與銀行公會相關研議。	已達成	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。 2. 壓力測試結果符合主管機關對於 D-SIBs 銀行「壓力情境下資本適足率」之要求。 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。 4. 維持 ISO 22301 認證持續有效。		
確保關鍵業務營運持續	維持國際標準認證 ISO 22301 認證有效性，並於 2024 年度完成複審查核。	已達成			

重大永續主題 法令遵循

項目	2024 目標	2024 目標達成狀況	短期目標 2025	中期目標 2027	長期目標 2030
法令遵循制度建立	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。	已達成	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。		

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

CHAPTER

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

氣候變遷與自然環境的變化對全球經濟和社會的威脅日益加劇，本行積極應對挑戰，深化氣候與自然保護策略，期望利用金融影響力協助社會因應變遷，透過提升氣候與自然的韌性，致力成為淨零排放與推動金融轉型的關鍵力量。



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

2.1 氣候暨自然相關財務揭露



本行將「氣候」建構為永續策略藍圖三主軸之一，並聚焦「低碳經濟」與「環境永續」面向，制定了涵蓋價值鏈各環節的具體氣候策略藍圖，包括下游金融資產與商品服務、自身業務營運及上游供應商，帶動企業永續發展並以有序的方式減碳轉型。本行參照 TPT 指引的五大元素，將轉型計畫與氣候揭露結合，確保其全面性和可靠性。定期追蹤策略與目標的進展並每年發布報告，向利益相關者展示成果以增強透明度和信任，確保計畫的有效性及持續改進。本行以經營綠色金融領導品牌為願景，期帶領金融同業提升對氣候變遷及自然議題的意識，並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 (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD) 之相關要求進行氣候暨自然相關財務揭露，公開展示本行在應對環境挑戰中的韌性及金融影響力。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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	主席 / 督導 / 組長	呈報 / 開會頻率	氣候暨自然議題角色
董事會	董事長	每半年 1 次	ESG 風險管理最高治理單位，負責審核和批准氣候暨自然相關政策、策略與目標，並將相關風險和機會納入考量，監督氣候暨自然相關風險的管理與揭露。
風險管理委員會	風控長	每半年 1 次	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、限額管理及自然依賴與影響評估等，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	董事長	每季 1 次	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	總經理	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： • **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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

Column

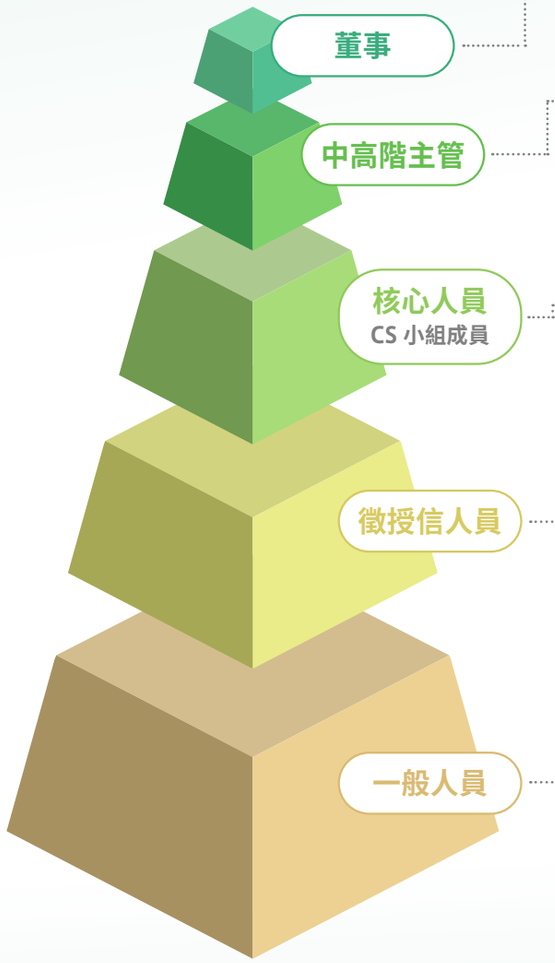
國泰金控設立氣候長，為國內金融業之首

國泰金控於 2024 年首創設立氣候長，由風控長兼任，強化氣候策略擬定及氣候風險管理行動之落實。本行作為金控「氣候與自然工作小組」成員之一，透過積極參與各項工作任務、會議討論，提升與強化本行氣候與自然風險之管理，此外本行高階主管也參與金控每季召開的「氣候治理會議」，共同精進集團對氣候與自然議題之回應及韌性。

為了積極應對聯合國永續發展目標(SDGs)、綠色金融3.0與綠色及轉型金融行動方案的挑戰，本行致力於提升員工的氣候風險意識和管理能力，針對不同職位設計多元化的培訓計畫，確保每位員工在日常工作中能夠考量氣候風險。在 2024 年，本行推出一系列創新的培訓活動，包括氣候變遷數位課程和環境紀錄片，幫助員工深入了解氣候變化的影響。每年 3 月，本行會檢討並制定年度永續培訓計畫，以提升員工在氣候、碳關稅、人權和供應鏈管理等方面的知識。我們攜手員工推動企業和客戶邁向永續轉型。

在本行的績效管理制度中，涵蓋財務目標、業務經營、風險管理、法規遵循及內部控制等方面。為推動企業永續發展，本行將氣候相關指標，如營運碳排放變化率和營運綠電使用率，納入總經理及 CS 執行幹事的績效評估標準。透過此制度，本行定期檢視指標的達成狀況，並進行年度評核，根據考核結果及市場表現制定獎金標準，以貫徹氣候策略，激勵管理層達成企業的永續目標，並提升市場競爭力與企業責任感。

氣候暨自然治理架構行動角色



帶動組織關注
- 提供彈性 ESG 治理相關課程。
- 帶動組織關注發揮永續影響力。

結合經營策略
- 舉辦講座及外部派訓，參與職掌相關之永續議題培訓課程。
- 深入掌握永續趨勢，制定更有效的永續策略。

培育永續職能
- 開辦「永續金融管理師」認證專班，提供具系統性永續趨勢與知識的培訓。
- 培育深厚永續職能，成為組織內部的永續專家，協助組織推動永續發展相關專案。

落實永續實踐
- 強化徵授信相關業務（前中後台）團隊之責任投放原則主題培訓。
- 增進對永續授信評估原則及決策以落實永續授信的推動。

普及永續思維
- 推出「認識氣候變遷」數位課程並舉辦「你學習我捐款」倡議活動，每位同仁完成課程觀看，公司即捐贈十元給相關非營利組織機構，2024 年共計捐贈新台幣十二萬元整。
- 提升全體同仁的永續意識，共同實踐組織對永續發展的承諾。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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資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，依據辨識結果篩選出六項重大風險與四項重大機會，對自身營運與投融資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。



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

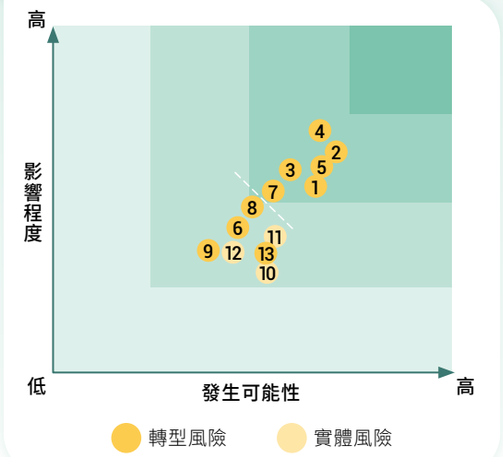
CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

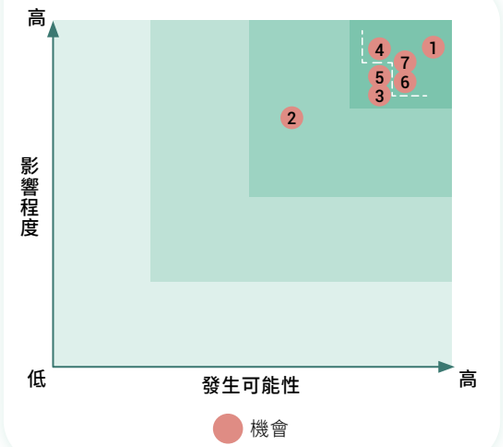
CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

風險矩陣



機會矩陣



重大風險項目	當前財務影響	潛在財務影響	影響層面	影響期間	鏈結傳統風險	TCFD 風險	TNFD 風險
4 **政策不確定性所面臨之轉型風險**	因政策標準機制改變，使客戶業務收益受影響或是被禁止，進而影響本行授信資產品質	因政策不確定導致國泰投融資收益降低	投融資	中期 長期	信用風險 市場風險	政策法規	政策
2 **議合機制未能符合外部利害關係人期待**	2024 年未有相關裁罰金額	因負面聲譽導致國泰營收降低	自身營運	中期 長期	聲譽風險	名譽	名譽
5 **推動綠色投融資所承擔之風險**	因低碳轉型前瞻技術尚未成熟，導致研發成本過高或是不符市場需求，進而影響本行授信資產品質	因客戶違約導致國泰投融資收益降低	投融資	中期 長期	信用風險 市場風險	市場 技術	市場 技術
1 **氣候變遷與自然相關訴訟或裁罰風險**	2024 年未有相關裁罰金額	因罰款和判決導致國泰營運成本增加	自身營運	中期 長期	作業風險 聲譽風險	政策法規	政策
3 **客戶投資或對金融商品偏好改變**	發展永續金融，2024 年底綠色授信達 250.00 億元，永續績效連結授信 495.13 億元	因客戶偏好改變導致國泰營收降低	自身營運	短期 中期 長期	市場風險	市場	市場
7 **高碳排投資組合之信用及市場風險增加**	客戶排碳成本增加，進而使本行投融資組合收益下降	因受碳排放成本影響對高碳排產業授信資產所衍生之預期損失	投融資	中期 長期	信用風險 市場風險	市場	市場

重大機會項目	當前財務影響	潛在財務影響	影響層面	影響期間	TCFD 機會	TNFD 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**	透過參與並遵循國際倡議、開發 ESG 風險管理模型 2.0，以健全本行 ESG 管理作為，總計花費約為 562 萬元	因提升品牌信心與信賴導致國泰營收增加	自身營運	中期 長期	韌性	韌性
4 **發展綠色創新服務，提升客戶往來黏著度，強化品牌價值**	2024 年底綠色授信達 250.00 億元，永續績效連結授信 495.13 億元	因把握商機導致國泰營收增加	自身營運	短期 中期 長期	產品服務	產品服務
7 **開發碳相關商機及服務**	透過參與國際倡議、訂閱相關研究資料，以挖掘潛在業務機會；更進一步，透過與顧問機構合作舉辦問卷、實務論壇講座等專案，提供客戶碳健檢與相關輔導建議，並掌握低碳轉型的關鍵作為，總計花費約為 659 萬元	因把握商機導致國泰營收增加	自身營運	中期 長期	產品服務 市場	產品服務 市場
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**	辦理 ESG 論壇、工作坊、永續實務講座以及永續金融管理師包班等形式，總計花費約為 398 萬元	因積極議合開創商機導致國泰營收增加	投融資 自身營運	中期 長期	韌性	名譽資本

註　影響期間定義，短期為 1 年以下，中期為 1-3 年，長期為 3-5 年。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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《2024 氣候暨自然報告書》3.3.3 風險衡量及管理。

情境類別	風險類型		分析時點	分析範圍	情境說明	分析結果
公版 氣候變遷情境分析 （長期情境）[註1]	實體	淹水 / 坡災 / 暴雨停工 / 乾旱 / 熱浪	2030 年 2050 年	國內企消金授信 國外企金授信 國內外銀行簿投資	• **有序淨零情境：**對應 NGFS Net Zero 2050 及 IPCC SSP1-1.9 情境。 • **無序轉型情境：**對應 NGFS Delayed Transition 及 IPCC SSP1-2.6 情境。 • **消極轉型情境：**對應 NGFS Fragmented World 及 IPCC SSP2-4.5 情境。	長期情境最大預期損失發生在 2050 年消極轉型情境，約占基準年稅前損益約 47.47% 及基準年淨值約 7.37%，其對本行財務衝擊仍屬可控。
	轉型	碳價				
公版 氣候變遷情境分析 （短期情境）	實體	淹水 / 坡災 / 暴雨停工	未來 1 年內	國內企消金授信 國內銀行簿投資	• **實體風險強度調整情境：**莫拉克颱風事件之統計降雨量調整至氣候變遷下之強度。 • **轉型風險情境：**目前碳費價格水準，假設全產業全企業均一費率實施。 • **綜合損失情境：**同時考量上述實體及轉型風險之情境。	短期情境最大預期損失發生在綜合損失情境，約占基準年稅前損益約 26.49% 及基準年淨值約 4.11%，其對本行財務衝擊仍屬可控。
	轉型	碳價				
航空器企金授信[註2] 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，衍生航空公司偏好轉變及評價調整。	新加坡分行擔保授信及無擔保授信部位，因轉型風險而衍生之預期信用損失 ECL% 分別為 5.33% 及 1.20%，其對本行財務衝擊仍屬可控。
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：**考量我國已訂定 2050 淨零碳排的目標及規劃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。	本行因實體風險而衍生之最大預期損失 EL% 發生在 2040-2060 年，約為 0.71%，其對本行財務衝擊仍屬可控。
交易簿股債 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 Delayed Transition。 • **為時已晚情境：**對應 Fragmented 情境。	於有序轉型下，因潛在升溫情境較低、碳價成本較高，使氣候損失占部位市值 4.9% 最高，其對本行財務衝擊仍屬可控。

註 1　有序淨零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），消極轉型情境是指延遲執行轉型之情況下未達成減碳目標，使轉型風險與實體風險皆相對嚴重之情境（造成潛在升溫趨勢超過 2°C）。上述公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，嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

2.1.4 氣候暨自然行動方案

本行與集團整合氣候暨自然風險與機會的辨識、評估與排序流程（相關結果詳見本行《2024 氣候暨自然報告書》1.2 風險與機會、3.3.2 風險辨識），研擬未來三年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，以聚焦集團重點發展方向、精進本行氣候暨自然風險管理及掌握國際趨勢。

行動方案	方案重點
精進 ERM 控管機制	精進重大風險管理機制，建立重大風險辨識與評估流程，整合新興風險、氣候暨自然風險辨識及管理機制，並針對投融資評估納入轉型計畫 / 速度之影響。 • 重大風險管理 • 投融資風險管理機制
提升風險策略韌性	進行投融資及自有不動產氣候量化分析，精進情境分析應用層面，建立易受實體風險影響之管理指標。使用情境分析建構策略驗證機制，確保不同氣候情境所帶來的潛在衝擊，已具備足夠抵禦能力。 • 氣候情境分析 • 策略目標驗證及財務影響評估
金融創新與工具應用	精進氣候風險資訊平台資料涵蓋度，完善氣候資料與業務發展應用，並擴展氣候資源使用範疇，以協助商機策略發展。 • 風險管理平台 • 跨域數據管理暨策略商機應用
國際趨勢研究與應用	透過工具分析全產業自然風險，對接 TNFD 框架，發展自然相關量化指標與管理，目標有效控管產業的自然風險，並關注產業轉型中所延伸之前瞻性議題。 • 自然方法學試行應用 • 前瞻性議題研究

註 本行已於 2025 年初制訂未來三年（2025-2027 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 2025 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。

氣候策略	氣候目標
2050 金融資產淨零排放	• 投融資 SBT 減碳目標 • 2027 年煤炭價值鏈相關授信額度歸零
氣候議合行動領導者	• 議合投融資客戶參與 SBTi
全方位氣候金融解決方案提供者	• 2030 年永續授信目標突破千億[註]
綠色能源	• 2025 年全台營運據點再生能源使用率達 50% • 2025 年達成總部 100% 使用再生能源 • 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
綠色營運	• 2050 年自身營運面（範疇一和二）達零碳營運 • 2030 年完成主要金融商品與服務的碳足跡盤查 • 2030 年承諾達成人均用水量 18.0 度 • 2030 年承諾達成人均廢棄物量 27.7 公斤 • 2030 年總綠色採購金額達 15,600 萬元
綠色不動產	• 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 年針對「綠色授信」及「永續績效連結授信」制定授信目標，將其定義為「永續授信」，2025 年更首度納入「社會責任授信」，以 2023 年為基礎年，2030 年為目標年，設定目標金額。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

2.2 低碳經濟

本行致力成為綠色金融的領導品牌，專注核心業務，推動數位化服務和高品質綠色金融產品。通過資金和金融服務支持企業低碳轉型，協助產業應對氣候變遷，提升競爭力，並促進社會向綠色經濟有序過渡，實現環境與經濟的共同繁榮。

2.2.1 永續金融

全方位氣候金融解決方案提供者

單位：新台幣

綠色金融商品與服務項目	說明	氣候關鍵指標	2023	2024
環境投融資	國泰金控致力推動環境和社會的共榮發展，制定永續主題投資與授信，其中低碳及儲能主題是環境永續發展的重要方向。承接集團理念，本行專注「環境融資」及「環境投資」，並評估各主題的進展。2024 年環境投融資金額較 2023 年增加 142 億元，期望透過增加資金挹注發揮金融影響力，支持企業創造低碳轉型機會或氣候變遷減緩與調適，使產業轉型更具競爭力。各永續主題投融資情形請詳附錄表 6.1-22。	**環境融資金額**	413.00 億元	514.21 億元
		環境融資占企金總授信餘額之比率	5.43%	6.07%
		環境投資金額	257.00 億元	298.10 億元
		環境投資金額占總投資金額之比率	2.14%	2.70%
十二項關鍵戰略產業投融資	台灣於「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，投資風電及節能產業，響應政府及支持企業在綠能及節能產業之發展，邁向綠電家園及最佳效率能源之正向目標。	**投融資於「2050 淨零排放路徑」所列「十二項關鍵戰略」產業金額**	332.12 億元	470.00 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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

單位：新台幣

綠色金融商品與服務項目		說明	氣候關鍵指標	2023	2024
再生能源貸款		本行積極支持國家「綠電及再生能源」政策，推動再生能源融資，以減少溫室氣體排放和創造綠色就業。設定「再生能源占電力供應授信比重至 2025 年達 85%」的目標，能有效衡量和監測支持成效。透過技術培育、產業升級及吸引外部投資，促進產業轉型，增強台灣能源自主性與競爭力，實現環境與能源轉型的多重目標。	再生能源占電力供應授信比重	93.33%	99.79%
永續授信	企金綠色授信	資金用途限制於特定綠色專案，包括再生能源、節能與能效提升、潔淨運輸、水處理等，支持授信戶達到減碳、淨水等環境效益。	企金綠色授信餘額	280.80 億元	250.00 億元
			企金綠色授信餘額占企金總授信餘額之比率	3.69%	2.95%
	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 (KPI)，本行目前永續績效連結授信案大多設有環境相關的 KPI，鼓勵客戶取得減碳、節電、使用綠電、節水等可量化的環境成效。	永續績效連結授信餘額	330.36 億元	495.13 億元
			永續績效連結授信餘額占企金總授信餘額之比率	4.34%	5.85%
永續投資		本行永續相關投資包括投資於國內外發行之綠色債券、社會責任債券、永續發展債券及永續連結債券。	永續投資金額	250.41 億元	439.07 億元
			永續投資金額占總投資金額之比率	2.09%	3.97%
			證券櫃檯買賣中心認可之永續相關債券投資金額	140.23 億元	192.91 億元
			證券櫃檯買賣中心認可之永續相關債券投資金額占總投資金額之比率	1.17%	1.75%

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

單位：新台幣

綠色金融商品與服務項目	說明	氣候關鍵指標	2023	2024
再生能源產業保險	再生能源產業的投資和運營面臨各種風險，例如設備故障、自然災害等，然而保險產品可以提供風險保障等，降低投資者的顧慮，促進再生能源項目的發展。 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**	1,868 萬元[註4]	1,624 萬元
個金綠色授信	本行推出綠色個人金融授信方案，涵蓋綠建築標章房產貸款、純電動汽車購車貸款，提供多元的優惠利率與彈性還款條件，有助於綠色經濟發展，減少對環境的負面影響。 正面環境效益包含：促進綠建築發展、提升能源使用效率、減少交通排放等。不僅提升金融體系的環保意識，更廣泛推動社會的永續發展，使金融機構能在支持經濟發展的同時，為保護地球作出積極貢獻。	**個金綠色授信餘額**	5.67 億元	11.96 億元
		個金綠色授信餘額占個金總授信餘額之比率	0.04%	0.06%
綠色定期存款	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 380 億元。	**綠色定期存款餘額**	23.94 億元	10.07 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%**	93.96%	95.08%
ESG 基金	本行上架 50 多檔 ESG 基金，讓客戶在追求財務回報的同時，也能為環境、社會和公司治理盡一份心力。透過 ESG 基金投資，期望與客戶攜手打造更美好的未來。	**ESG 基金投資規模**	57.8 億元	103.7 億元
		ESG 基金客戶數	20,059 人	24,604 人

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

綠色金融商品與服務項目	說明	氣候關鍵指標	2023	2024
離岸風電融資	本行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 605MW 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。	**核貸離岸風電**	1,373MW	1,373MW
太陽能融資	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 2024 年度在國內核貸 39 座太陽能電站，總裝置容量 14MW。截至 2024 年底，國內外已核貸超過 2,800 座太陽能發電站，每年可減碳 63.8 萬公噸。	**總裝置容量**	1,045MW	1,059MW

註 1　2023 年欄位數字統計截至 2023 年 12 月 31 日，2024 年統計截至 2024 年 12 月 31 日。

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、呆帳及凍結），2023 年為 7,609.78 億元，2024 年為 8,468.94 億元。個金總授信餘額， 2023 年為 14,599.92 億元，2024 年為 17,510.16 億元。

註 4　2024 年計算方式調整並修正揭露，以國泰產險提供確定為國泰世華銀行所產出之保費量。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

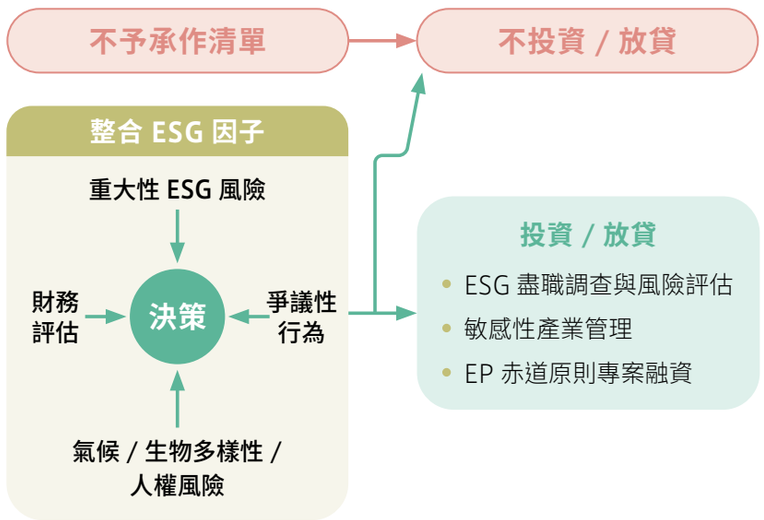
CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 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。

責任投資 / 授信過程



責任投資 / 授信後盡職管理作為

投資

(1) 投資組合之敏感性產業集中度

(2) 被投資公司之氣候風險及 ESG 表現

至少每半年重新檢視上述項目，作為投資部位調整參考或採取適當管理措施，包括觀察追蹤、減碼、暫不承作等。

授信

企金授信戶辦理年度審核應執行 ESG 年度檢視，審慎評估原案核定之 ESG 授信條件、遵循情況及 ESG 評等歷史變化，持續監控客戶 ESG 風險變化與預警資訊以利及早因應。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 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，已於 2024 年新增非常規油氣與天然氣相關管理措施。 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、常規與非常規石油及天然氣上游開採、菸品業、博弈、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。 • **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 評等管理機制，進行差異化分級管理。 ◆ **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、用水量、SBT 潛在升溫溫度之揭露、減碳目標、水資源管理、生物多樣性之政策等。另標的 ESG 評等若表現不佳或近三年有 ESG 負面事件，須填寫「ESG 風險評估表」進一步評估是否投資及投資後管理措施等。 ◆ **企金授信**：辦理企金授信案件之 KYC（Know-Your-Customer）時，將授信戶之環境汙染裁罰、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。此外，鼓勵授信戶提供 ESG 風險管理計畫，提升永續表現。該計畫可參考我國「永續經濟活動認定參考指引」及「轉型計畫建議涵蓋事項」，或國際淨零轉型準則或指引，內容包含但不限於碳排放數據、減碳目標與策略、減碳之技術困難及資金需求、水資源管理政策等資訊。同時，鼓勵授信戶考慮轉型機會，如綠色授信、永續績效連結授信等方案，促進資金導向低碳與永續發展方向。審查人員依授信戶涉及之 ESG 風險事件，評估其風險緩釋措施與追蹤檢視項目，作為審查意見之參酌。如個案危害情節重大或涉及不予承作判定，可能核予減貸、設定限制性條件或拒貸，以引導客戶重視相關議題，落實責任授信原則。2024 年因環境面向加強審查之高風險案件共 47 件，金額 167.6 億元；因涉及環境污染而核予限制性條件共 6 件，金額 64.4 億元。 • **敏感性產業管理**：本行依據各產業對氣候相關風險的影響程度，同時考量可量化基礎、各國政府政策之約束性及集團氣候風險胃納，以碳排放、用水量及生物多樣性為敏感性因子，訂定敏感性產業管理機制並進行分級管理，針對高度敏感性產業導入限額管理機制，定期監控高度敏感性產業限額之使用情況。 • **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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

相關政策與控管措施

ESG 評等分級模組系統

系統簡介

本行透過數據擷取、分析及處理等技術，將環境、社會及公司治理 (ESG) 大數據，導入開發「ESG 評等分級模組系統」。該自動化系統可快速篩選借款人 ESG 風險等級、貸後管理及風險預警，有助於前台即時掌握客戶風險，中台監控資產質量，後台降低作業風險。不僅能節省人工查詢時間，還能發掘潛因客戶於 ESG 之不完善或疑慮問題，以降低可能造成本行聲譽風險或財務損失，更全面提升風險管理。為配合國際趨勢、集團發展與推動永續金融方向，除了採納國際赤道原則、自願遵循聯合國責任銀行原則外，該系統不定期依外部法規及國際規範，進行更新及處理，以創造永續價值，深化環境、社會與公司治理之風險認知。

特色亮點

- 領先金融同業導入內部 ESG 評等與管理框架。
- 首創 ESG 風險分級與差異化管理，採端對端覆蓋授信全流程，且運用 AI 演算法自動判讀企業 ESG 得分表現。
- 透過自動化擷取技術，同時取得客戶 ESG 負向裁罰資訊及正向資訊，且擴及中小企業。
- 透過「權重」設計，將借款人的正負向表現標準化並加總，且區分 4 個評級，以評估客戶的永續風險和機會，並制定授信決策。

重要里程

- 2020 年 9 月 11 日：「ESG 負向評等分級模組」獲得經濟部智財局審核通過「新型」專利。
- 2023 年 7 月 1 日：「ESG 負向評等分級模組」獲得經濟部智財局審核通過「發明」專利。
- 2024 年 4 月 21 日：「自動化 ESG 評等分級模組」獲得經濟部智財局審核通過「新型」專利。
- 2024 年 12 月 7 日：「自動化 ESG 評等分級模組」申請遞交「發明」專利之覆審。

赤道原則著重於評估大型專案融資對環境與社會之潛在風險衝擊，針對風險較顯著之案件（即 A 類及 B 類案件），評估流程需引進專業第三方顧問進行獨立的環境與社會風險審查，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。2024 年達 EP 規範須揭露之狀態（Financial Close - 簽約可撥貸）案件為 3 件，新增核貸授信額度約新台幣 3,940 佰萬元。截至 2024 年 12 月，本行累計達 Financial Close 之 EP 授信案共 27 件。



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 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（自有資產投資）	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_2e/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 ($kgCO_2e/m^2$) 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_2e/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 ($kgCO_2e/m^2$) 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 年授信對象已設定 SBT 減碳目標並通過審核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，目標範疇涵蓋集團所有子公司。

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) 商用不動產抵押貸款：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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

本行依循國泰金控之集團政策，藉由科學量化方式設定投融資組合的減碳路徑和目標。以下是本行的具體措施和策略：

參考標準與指引

- 依據金融業科學減量目標指引 (Financial Sector Science-based Targets Guidance, SBT)。
- 參考 ISO 14064-1 溫室氣體盤查標準。
- 利用碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 的框架。

投融資碳盤查與減碳目標

投資碳盤查：

- 涵蓋範圍包括上市櫃股票及公司債。
- 使用溫度法評估投資資產可能造成的潛在升溫，以達成 SBT 投資組合溫度目標。

授信碳盤查：

- 涵蓋範圍包括發電專案融資、商用不動產抵押貸款、企業長期貸款為主。
- 依據產業脫碳法和議合法的 SBT 目標監控進展。

減碳策略

碳排基礎 (Emission-base) 及影響力基礎 (Impact-base)：

- 以科學量化方式設定減碳路徑。

SBT 範疇三金融資產碳盤查機制：

- 建立並實施對金融資產的碳盤查。

持續監控與評估

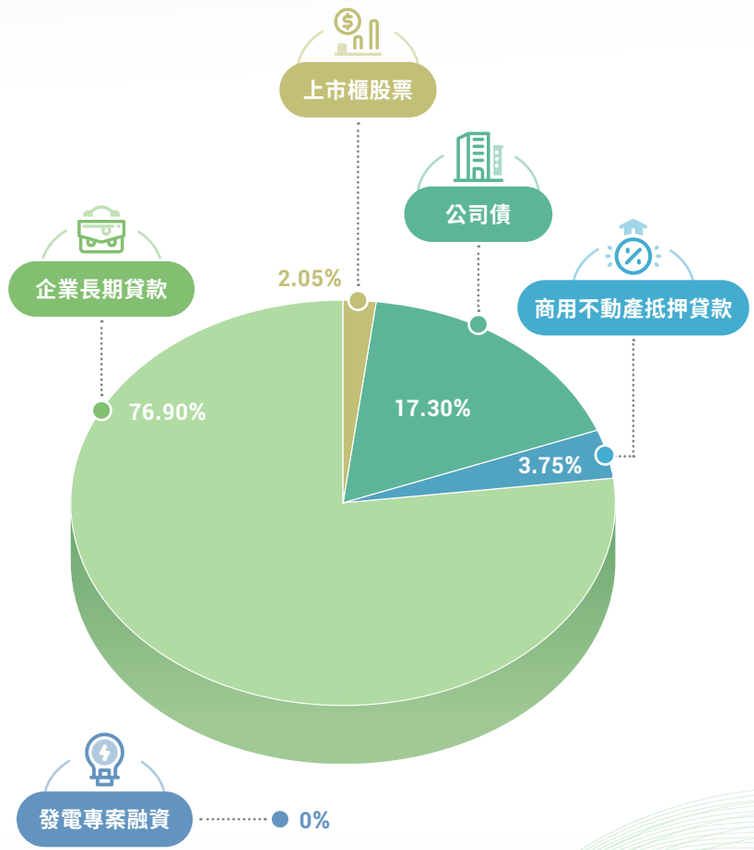
- 每年分析投融資部位以及特定碳排強度高的企業或產業的碳排分布。
- 此分析結果作為未來調整投融資策略與部位的參考依據。

行動方案

- 根據分析結果，制定相應的減碳策略與行動方案，以達成所設定的減碳目標。

碳排量分布比例

SBT 範疇三金融資產總碳排量 837,093 tCO_2e



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

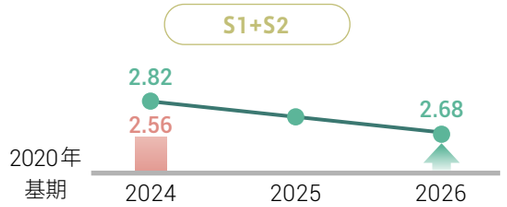
CHAPTER 5
永續治理與風險管理

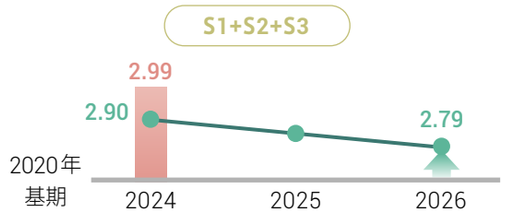
CHAPTER 6
附錄

2024 年 SBT 範疇三各項金融資產類別減碳目標，執行進展彙總如下：

SBT 溫度法

上市櫃股票及公司債自有資產投資組合

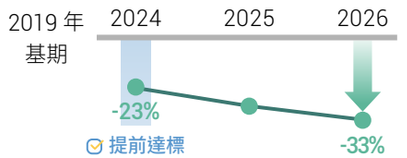




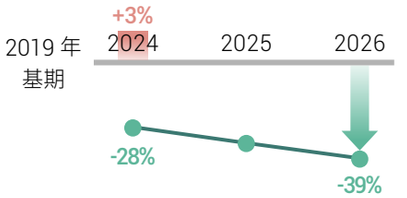
目標值：SBT 目標減碳理想路徑（°C）
實際值：實際溫度變化情形（°C）

產業脫碳法

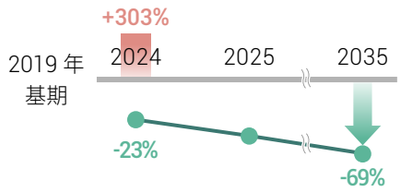
發電專案融資



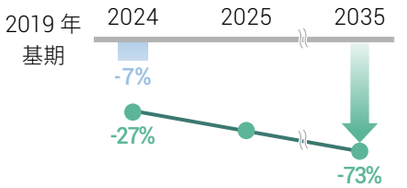
商用不動產抵押貸款



企業長期貸款（發電業）



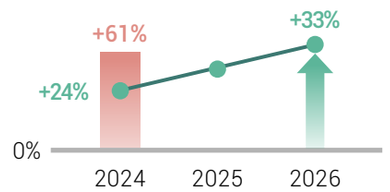
企業長期貸款（商用建築相關）



目標值：相較基準值，達成集團 SBT 目標所需的減量比例
實際值：相較基準值，本行實際達成的減量比例

議合法

企業長期貸款（油氣石化、電子製造、半導體、一般製造產業）



目標值：達成集團 SBT 目標所需的議合成效
實際值：本行實際達成的議合成效

註 1　商用不動產抵押貸款之排放強度逐年上升，係因建物碳排放量數據難以估算，目前以面積、不動產類別與所屬地 EUI 進行推估。
註 2　企業長期貸款（發電業）之排放強度短期內有所波動，係因發電業主要為非上市櫃公司發電量收集困難，未來將持續改善收集業務往來公司的數據。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

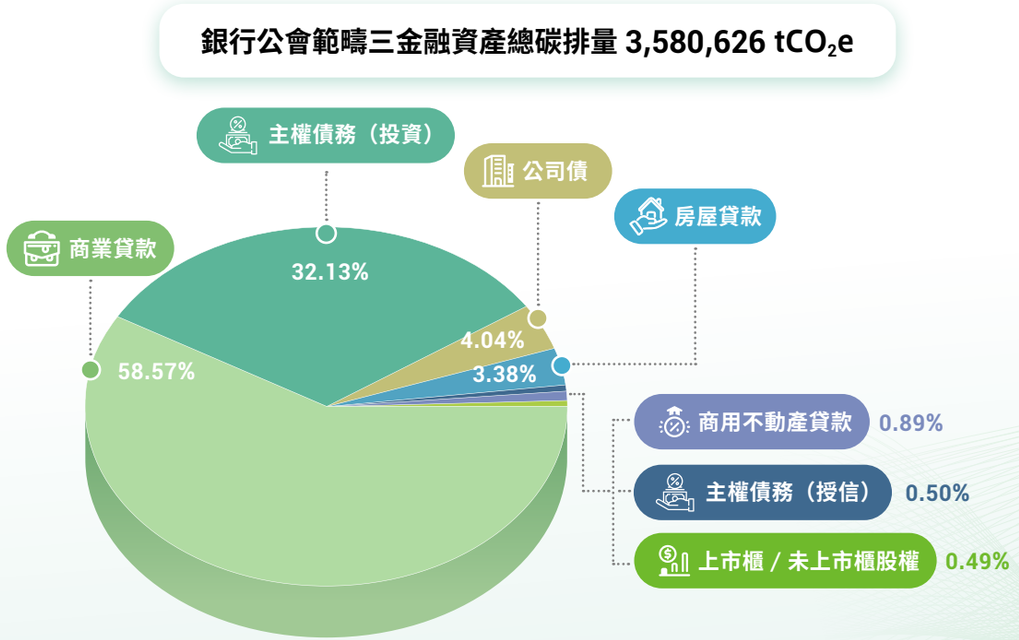
CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

2.2.3.2 銀行公會範疇三金融資產碳盤查

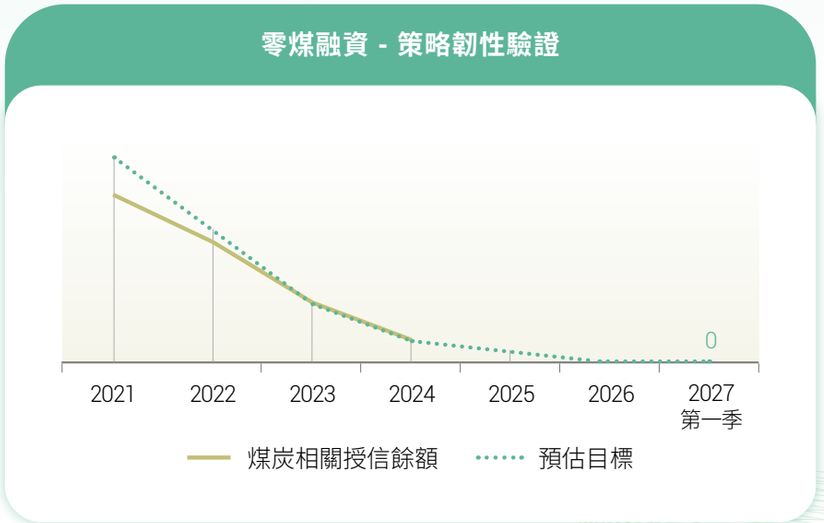
本行依銀行公會訂定的《本國銀行投融資組合財務碳排放（範疇三）實務手冊》，建立銀行公會範疇三金融資產碳盤查機制，盤查範圍相較 SBT 範疇三金融資產更加廣泛與全面，本行將依據銀行公會範疇三碳盤查結果，規劃與制定本行減碳策略與目標。本行盤查小組根據 PCAF 之方法學針對 2024 年 12 月 31 日之投融資部位進行碳盤查，盤查資產範疇涵蓋上市櫃及未上市櫃股權投資、公司債投資、主權債務、商業貸款、專案投融資、商業不動產投融資及房屋貸款，並由本行查證小組就盤查結果比對資料之正確性及合理性，針對錯誤筆數進行校正，並經外部第三方確信驗證，後續將視主管機關或公會通知資料正式報送日期。2024 年銀行公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《2024 氣候暨自然報告書》。

碳排量分布比例



2.2.3.3 零煤融資策略

零煤融資策略之目標為 2027 年第 1 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。



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

2.2.4 氣候議合行動領導者

作為國內系統性重要的銀行，本行深知氣候行動對金融資產韌性的影響，並致力於推動永續金融。本行採取「氣候行動轉譯」策略，透過倡導和對話，引導客戶認識節能減碳的重要性，並促使其揭露碳排放和設定減碳目標。為加強氣候議合，本行利用集團的金融產業鏈，成為連接國家零碳政策與產業轉型的重要橋梁，將永續金融融入核心業務。遵循「永續經濟活動認定參考指引」，本行協助投融和授信客戶規劃轉型方案，減緩或適應氣候變遷的影響，提升產業競爭力，促進社會邁向綠色經濟。詳細內容請參考本行《2024 氣候暨自然報告書》。

投融資客戶議合

直接議合

- 透過積極與被投資公司互動，共參與 79 家股東會投票、312 次法說會，以及 132 次針對環境議題透過電話、電子郵件等方式直接議合，關注議題主要為談論節能措施、環境保護、氣候變遷財務影響等面向。
- 針對未符合「永續經濟活動認定參考指引」之永續程度者，規劃輔導流程，並協助制定轉型計畫，以達成永續淨零目標，詳見本行《2024 氣候暨自然報告書》。

合作議合

- 與全球最大環境揭露組織 CDP（前 Carbon Disclosure Project）和金屬工業研究發展中心合作舉辦「國泰世華銀行 ESG 論壇」，以中小企業需求為出發點，分享氣候與自然風險趨勢、環境揭露注意要點、碳盤查與減碳技術應用，帶動企業共同邁向淨零轉型目標。



- 與台灣零售業龍頭「統一超商」二度跨界合作，共同舉辦「循環經濟工作坊」，促進上游供應鏈共同投入低碳轉型、生產製程改良、能源轉換，以及製造過程廢棄物加值化等，發揮以大帶小的永續影響力。



國內外倡議

- 作為亞洲首家參與 CDP 所舉辦「商業銀行計畫」的金融業者，本行邀請企業參與填答問卷，共計 121 家完成並取得 CDP 環境揭露評分。
- 為接軌國際永續發展趨勢，並串連國內外金融機構共同發揮影響力，本行積極參與、簽署或遵循國內外永續發展相關之準則與倡議，用最高標準挑戰極限與檢視自我。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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溫室氣體排放，約 90% 以上來自外購電力，因此透過系統化管理與提升再生能源採用比率，強化能源使用效率，降低環境影響衝擊，聚焦「提升再生能源使用量」、「建置能源管理系統」、「營運面實施內部碳定價」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。

	提升再生能源使用量	建置能源管理系統	營運面實施內部碳定價	自有大樓太陽能裝置
重要措施	本行積極洽談再生能源購電協議（CPPA），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，截至 2024 年底使用再生能源比率達 21.5%。	本行逾九成分行皆已納入雲端能源管理系統，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。未來將持續針對尚未納入系統的營運據點安裝智慧電表，並擴展至總行單位，以監管各單位用電情形，有助於節能宣導和評估老舊空調設備的汰換，實現節能減碳。	自 2023 年起，以內部碳定價為輔助工具，推動溫室氣體減量，並根據本行再生能源使用成本、灰電成本及經濟部能源局公布之電力排放係數等調整碳定價。2024 年碳定價為每公噸新台幣 12,323 元，並分階段實施內部碳費制度： • 2025 年實際向各單位針對使用「非再生能源」之用電量收取「基本碳費」。 • 2026 年則針對超過「能源使用額度」之用電量增加收取「超額碳費」。 透過內部碳費收取，由總行採取相關節能減碳措施，以促進低碳運營，提升能源效率，降低營運費用，達到減碳效果。	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，2013 年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；累計至 2024 年全台太陽能據點共 11 處，總裝置容量達 395.14kW。
短期目標（2025）	達成全台營運據點再生能源使用超過 50%，總部 100% 使用再生能源。	透過能管系統，掌握並管理基期（2022 年）62% 總用電量，加強節電力度。	採內部碳費機制，開始每季收取「基本碳費」。	自有建物之太陽能累計裝置容量較 2020 年達 500%。
中期目標（2027）	達成全台營運據點再生能源使用超過 50%。	有裝設效益之據點已全數納入，未來如新增、搬遷據點會持續評估納入。	除收取「基本碳費」外，自 2026 年起針對超過「能源使用額度」之用電量增加收取「超額碳費」。	自有建物之太陽能累計裝置容量較 2020 年達 568%。
長期目標（2030/2050）	• 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。		持續收取「基本碳費」及「超額碳費」。	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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

2.3.2 綠色營運

	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			
重要措施	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平均減碳 4.2%，為定期檢視減碳成效，本行每年皆依循 ISO 14064-1 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 2024 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 23.2%。相關盤查結果請詳附錄表 6.1-21。	由於組織工作模式及消費者行為改變，推動綠色營運，創造低碳、敏捷、共享之職場，具體措施如下： **(1) 服務數位化：**推動數位轉型及無紙化流程，優化產品體驗，並以主要產品與服務取得 ISO14067 碳足跡查證聲明為目標，管理產品生命週期中的溫室氣體排放。 **(2) 作業行動化：**2023 年導入虛擬桌面 VDI OA 專案，推動資料雲端化及擴大筆電換發，實施行動辦公，優化作業便利性。 **(3) 職場共用化：**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、馬桶等設備使用省水標章產品。 (2) 設定節水目標並規劃行動方案以確保目標達成，同時配合 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。 (4) 2024 年於新樹分行建置雨水回收系統，將收集之雨水導引過濾後，儲存於儲水槽，可用於花圃澆灌與廁所小便斗沖水。	金融服務業的廢棄物主要為民生廢棄物及一般資源回收物，無危害性廢棄物。本行定期檢視廢棄物統計報表，掌握數據並即時改善資源回收，透過 EDM 宣導提升員工減廢、減塑意識，對環境產生正面影響。	本行積極推動綠色採購，發布供應商永續採購指南，鼓勵供應商朝永續發展努力。本行優先採購環保標章的產品和服務。2024 年總綠色採購金額達 4 億 3,995 萬元，且當地採購比例達 96.25%，並獲行政院環境部表彰為綠色採購績優廠商。
短期目標（2025）	自身營運面範疇一及範疇二溫室氣體排放量較 2020 年累計減少 21%。	承諾 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。
中期目標（2027）	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 29.4%。	承諾 83% 主要產品完成碳足跡盤查。	將視推動情形訂定目標。	–	承諾達成人均用水量 18.3 度。	承諾達成人均廢棄物量 29.5 公斤。	總綠色採購金額 1 億 5,300 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 年累計減少 42%。	承諾 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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

2.3.3 綠色不動產

	綠色修繕	低碳建築	綠色房東
重要措施	自 2019 年起以環保型態概念進行分行裝修，綠建材使用率達總面積 60% 以上，截至 2024 年底符合環保型態裝修分行共計 49 家，比例達 29.7%，總裝修支出約 17.5 億元，2025 年預計完成 10 間環保型態裝修分行。	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。	透過綠色房東機制的規劃，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，且承租戶無需另外與電力供應商、台電、房東簽訂多方合約，即可使用再生能源，有效提高承租戶取得綠電之便利性。本行已於 2024 年調查承租客戶導入綠電意願，協助有意願者導入綠電攜手邁向淨零。
短期目標（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%。	–	持續提供有意願之承租客戶導入綠電服務。
中期目標（2027）	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 38%。	–	
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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

CHAPTER

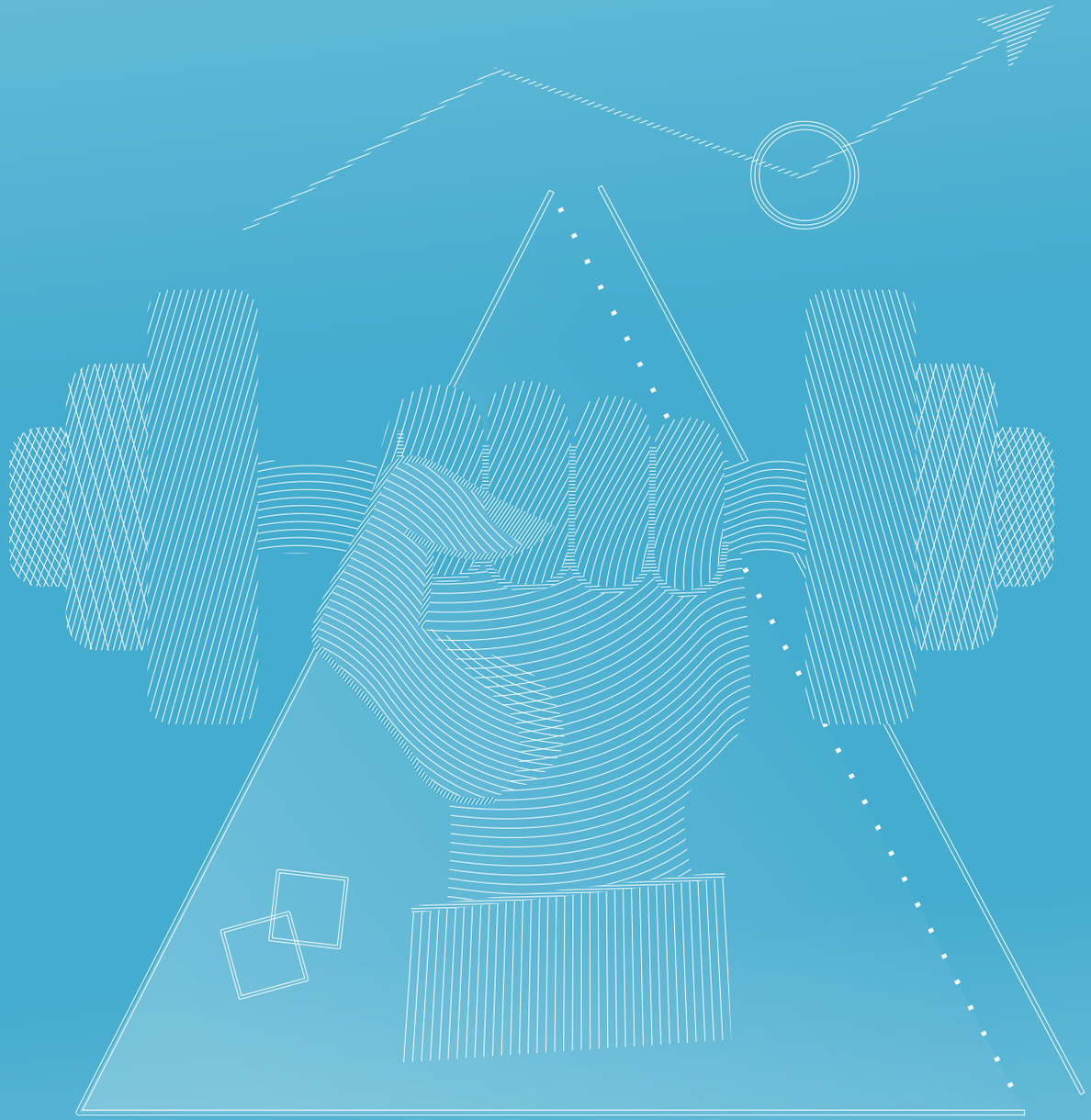
3

健康策略

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。



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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」四大層面。本行依循國泰金控「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職場健康至關重要。國泰世華由上至下串連國泰金控企業永續發展委員會、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

依據國泰金控「職業安全衛生政策」與本行「安全衛生工作守則」、「職業安全衛生管理要點」、「職業安全衛生管理計畫」等規範，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。

3.1.1.2 職業安全衛生與員工健康治理

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員工進行溝通以實現維護健康安全職場的目標。

治理

- **永續發展委員會：**國泰世華永續發展委員會轄下健康促進小組，負責職場健康及安全相關議題管理，並將工作成果定期呈報永續發展委員會。
- **職業安全衛生委員會：**每季召開職業安全衛生委員會議，進行職場安全與員工健康促進計畫之討論。未來評估將高階管理層之薪酬績效與職業安全及員工健康計畫進行連結。

員工健康與職場安全目標

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國泰金控「職業安全衛生政策」與本行「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。

管理系統

本行自 2019 年起導入國際標準 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，透過風險防範與改善，提升組織韌性，以建立安全、健康與永續的工作環境。

員工溝通

依照本行「職業安全衛生管理要點」設置職業安全衛生委員會，針對職業安全衛生等相關議題與員工進行充分溝通，並按照會議共識執行決議。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

3.1.1.3 職業安全風險評估

國泰世華定期評估職業安全衛生危害因子及風險，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。本行屬低風險工作場所，持續提供員工充足的職安教育訓練課程，以提升員工職場安全意識；每年定期評估員工身心健康狀態，並舉辦健康講座及紓壓等活動，維持員工身心健康。

緊急應變計畫

緊急應變計畫針對不同災害情境制訂完善的事故發生通報流程，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，以增加員工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。

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後通報相關單位，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。

本行統計過去一年間發生的職業傷害案件，其中 70% 為員工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」，鼓勵騎乘機車員工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。2024 年機車自主保養檢測獎勵專案活動共 821 人報名參加，活動抽獎更與環境永續結合，包含補貼購買電動機車 50,000 元及悠遊卡 1,000 元。

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詳附錄表 6.1-11。

職業安全衛生事故調查流程



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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，加強員工對潛在風險的認識；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

為提升員工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，2024 年員工職業安全衛生教育訓練共累計 21,747 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，2024 年零職災單位共 178 個，占全行 76%。

為提升所有員工安全意識，本行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。本行現有 AED 227 台並每半年進行巡檢及維護，為讓同仁熟悉 AED 的正確操作方式，總行每兩年、分行每年辦理一次 AED 教育訓練；2024 年急救人員訓練累計高達 1,218 小時。

3.1.2.2 內部檢查職場環境

國泰世華共設有 7 間保健室，提供受傷員工休息及治療；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，減少員工眼睛疲勞的負擔、避免因空氣不流通而降低專注力的情況，及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本行「承攬商安全衛生管理要點」相關規定，積極督促各單位及承攬商實施辦公職場內部檢查，2024 年內部檢查所發現之重大缺失共 0 件。

教育訓練項目	參與人次		
	2022 年	2023 年	2024 年
新進員工職業安全衛生訓練	2,168	2,122	1,871
年度職業安全衛生訓練	10,407	10,694	11,334
職業安全衛生業務主管訓練	44	404	300
防火管理人員訓練	37	383	50
急救人員訓練	456	52	79

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

3.1.3 身心健康評估流程與推行成果

在當前高效率且變化迅速的職場環境中，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，更配合集團舉辦多項活動，健康相關方案執行成果及挹注費用請詳附錄表 6.1-12。

對外舉辦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。

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，2024 年新進人員健康檢查完成率 100%，並提供一般員工 2 年 1 次健康檢查，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。依員工健檢結果之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，舉辦 4 場身體健康講座共 265 人次參與，整體滿意度達 97.7%。



3.1.3.2 心理健康計畫與健康講座

除每年進行員工心理健康調查，鑑別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），所有同仁在遭遇困擾或感覺壓力時，由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，98% 員工表示非常滿意使用 EAP 服務。另針對員工前一年度使用 EAP 諮詢數較多之議題及心理壓力、家庭溝通等可能影響心理健康之議題，舉辦 3 場心理健康主題講座協助員工找回內心平衡，共 222 人次參與，整體滿意度達 98.4%。

EAP 服務內容

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、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

依據「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，2024 年提供駐診醫師臨場服務共 140 場次，全行共 202 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。考量職場上中高齡員工比例逐年上升，為推廣中高齡員工之健康促進，邀請專業醫療人員進行授課及檢測，舉辦 3 場中高齡健康促進活動，共 144 人次參與，整體滿意度 98.1%。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

3.1.3.3 促進員工、家庭與社會健康

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，包含慢箋領藥服務、紓壓手作課程、親子互動及捐血等活動，集團亦共同舉辦減重、健走等健促活動，不僅提升員工的健康意識，亦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。

員工健康促進活動

減重活動

響應國泰金控舉辦的「2024 大腹翁小腹婆—『食在』健康」，本行舉行 2 場科技體適能活動，增進員工對身體狀況的掌握度，搭配 4 堂營養直播課程與 60 堂運動線上課程，協助員工養成良好的飲食與運動習慣。2024 年本行總參加人數 2,642 人，完賽人數 2,017 人，總減重公斤數為 7,763 公斤。

健走活動

呼應國泰人壽以公益活動為號召之「2024 步步攻億走」活動，本行同步舉辦「健康起步，健 Go 幸福！」，透過健走活動增設獎勵機制鼓勵員工運動。2024 年總參加人數 5,143 人，參與率較去年成長 89%。

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，包括年度桌球挑戰賽、路跑活動等，透過多項獎勵機制促進同仁運動、保持身體健康。2024 年桌球挑戰賽近千人參與；Cathay Run 路跑活動有近 3,000 名員工及眷屬報名參加。

紓壓活動

依員工問卷回饋結果，規劃於北、中、南共舉辦 5 場紓壓活動，如木工、皮革、多肉盆栽、手工戳繡及蠟燭等手作 DIY，期望員工在工作之餘能透過手作課程有效紓解壓力。另根據平時關懷員工身心狀況之異常工作負荷問卷（又稱過勞問卷）分析結果，優先提供高風險的員工參與活動。2024 年總參加人數共 237 人，參與員工滿意度達 98.2%。

家庭與社區健康促進活動

親子活動

本行重視員工在工作與家庭生活之間的平衡，響應集團於 6-11 月舉辦親子活動，今年度以「職人體驗」為主軸並融合環保及永續議題，期待孩子從小開始接收環保愛地球的概念，展開親子環境永續體驗旅程。2024 年度共辦理 9 場活動，共 670 人次參與，整體滿意度 96.5%。

眷屬團體保險

優於法令要求，本行提供在職員工及眷屬團體保險。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，有益員工身體健康，更重要的是能幫助患者挽救生命。本行延續往年所辦理的企業捐血活動，以「國泰有愛，熱血常在」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，共 1,014 人次成功捐血，捐血總數達 1,439 袋，整體滿意度達 99.4%。為感謝員工響應，參加活動的員工可獲得包含 10.9 吋 iPad Air、饗饗、旭集餐券、Bruno 多功能電烤盤等好禮抽獎資格。

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，本行每年召集員工與鄰近公司施打公費流感疫苗，鼓勵員工重視健康並做好預防保健。今年以「健康好安心」為主軸號召，持續與信義區健康中心媒合之台北市立聯合醫院仁愛院區共同辦理 3 場疫苗注射。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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，以成為「客戶財產的最佳守護者」及「台灣普惠金融標竿企業」為目標，透過下列四大面向落實：

（一）防詐守護：推動各項防詐舉措及宣導防詐騙觀念，協助客戶不受詐騙活動影響；

（二）數位轉型與創新：推行數位轉型並創新產品，讓客戶享受方便的一站式數位金融服務，為客戶提供便捷的財務規劃工具，做健康的財務決策，協助客戶有效管理財務並善用信託守護財產；

（三）普惠金融：提高小微企業、中小企業或社會企業等多元族群對金融風險的抵抗力與使用線上數位服務的便利性，擴大金融服務使用性與可及性；

（四）金融教育：推廣金融教育提高民眾的財務意識，協助他們做出更為理性的金融決策，增強其財務韌性與信心，支持大眾造就自信及幸福生活。

透過上述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

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。

在總經理的領導下，本行於 2023 年 7 月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，以整合性防詐思維，擘劃防詐藍圖，制定全面的防詐策略與管理目標，運用整合數據科技與人員培力的「國泰盾」，建立具備橫跨「知識盾、科技盾、關懷盾和聯盟盾」四大構面的聯防機制，打造識詐阻詐的防護網，強化詐欺防制能力，並定期向「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。

此外，為鼓勵各營業單位積極防堵詐騙，本行除原訂定的獎勵規則外，另設有成功攔阻詐騙案件的獎勵專案，定期辦理成功阻攔詐騙同仁的敘獎獎勵，2024 年獲獎勵員工計 7,817 人次。

根據內政部警政署統計，本行 2024 年臨櫃成功攔阻詐騙總金額榮登業界之冠。以實際行動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。展望 2025 年，國泰世華銀行將進一步強化防詐措施，致力於建立一個全面的金融業防詐生態圈。透過各金融機構的經驗交流與資源共享，實現跨機構的聯合防詐，從而加速對詐騙樣態的識別與應對。不僅將提升本行對潛在犯罪案件的識別能力，更將為客戶創造一個更安全的金融環境。

項目	2024 年成效
網絡平台	• 有效處理 / 下架 27 個偽冒網站及社群媒體平台
信用卡交易	• 成功防堵異常交易達 9.96 億元 • 阻擋詐騙卡數 2,396 卡 • 成功攔截盜刷交易 81,784 筆 • 預警偵測率平均高於同業約 37%，年度成長幅度達 14%
存匯交易	• 臨櫃成功攔阻詐騙案件 4,528 件，獲獎勵員工計 7,817 人次，累計攔阻金額達 30.40 億元 • 異常管制設定 57,865 戶，阻斷異常金流達 15.80 億元
教育宣導	• 全年累計逾 6,500 萬次的防詐教育及宣導活動曝光數

註　2024 年成效數據來自本行內部統計，截至當年度 12 月 31 日。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

國泰盾
四大構面
聯防機制

知識盾

- 2024 年發佈首份《反詐行為調查報告》，發現詐騙攻擊並非針對特定族群，全民皆受威脅，有半數被詐騙者不檢舉、不報案，因此，攜手警政署刑事警察局共同推動「檢舉、報案、說出來」倡議行動，並透過與電視媒體的合作、社群宣傳及實體宣導等不同型式，揭露各式詐騙手法及識詐技巧，期望運用不同的媒體，接觸各年齡層的民眾，提升全民識詐能力。
- 推出 4 支安全科技守護系列短影音，累積超過 134 萬次觀看。
- 以 MBTI 人格分析主題測驗結合反詐騙宣導，說明投資詐騙、感情詐騙、假檢警詐騙、中獎詐騙等情境與個性特質間關聯性，宣傳曝光共約 2,240 萬次，超過 1.8 萬人線上實際參與。
- 為偏鄉學童規劃的 CUB 線上金融教育，亦納入識詐主題課程，針對學童可能遇到的詐騙情境，引導學童學習遇到詐騙的處理方式。
- 2024 年防制詐騙宣導活動共辦理 243 場 (含 9 場線上活動)，參與人數逾 13,000 人次。
- 自媒定頻溝通詐騙手法及識詐宣導，包含 EDM、FB、LINE 及 ATM 等，觸及逾 4,800 萬人次。

科技盾

- 針對銀行公會公布之共通性疑似不法或顯屬異常交易態樣，設立監控規則，透過系統控管及異常帳戶偵測報表等方式預警。
- 透過詐欺偵測系統，強化辨識申請案件偽冒詐欺風險。
- 持續透過預警偵測系統及 24 小時專業團隊即時監控信用卡可疑交易，啟動調查攔阻機制，疑為偽冒詐欺時，預先暫停信用卡交易；將異常特約商店進行鎖店攔阻盜刷。
- 運用科技防範並偵測詐騙行為。

事前防範

- 採購國際知名偽冒詐騙網站偵測與下架服務 (RSA FraudAction Service)，即時監測下架偽冒網站，防範詐騙。
- 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。
- 導入數位簽章認證，向收件者證明郵件的真實來源；並透過多重宣導管道提供認明方法，增強對社交工程詐騙手法（如，勒索軟體或釣魚郵件）的防範。
- 提供「卡片安全鎖」設定功能，可針對地區（國內 / 國外)、類型（實體 / 無卡）、時間與金額等條件進行部分鎖定，保障信用卡客戶交易安全。
- 提升綁卡裝置安全性，要求信用卡持卡人須經過 TWID（台灣網路認證 - 身份識別中心）之 SIM 驗證方式完成裝置綁定，方能進行綁卡程序，以避免持卡人遭冒用綁定行動支付裝置。
- 強化虛擬信用卡 (VCN) 申辦機制，要求持卡人在線上申辦流程中增加核身項目，加強驗身辨識強度與安全性，降低持卡人遭詐騙個資，偽冒申請 VCN 所衍生之卡片冒用風險。
- 提供「簡訊收件匣」功能供客戶確認簡訊來源，在客戶收到疑似詐騙簡訊時，能直接開啟 CUBE App 登入後查詢簡訊內容，省卻致電客服中心查詢的等待時間。

事後應對

- 每日即時分析遭詐騙、盜刷案件之交易樣態，持續滾動調整及優化偵測規則，提升預警偵測系統的準確度。
- 3DS 驗證系統滾動調整偵測規則，每日即時監控異常交易，並將遭詐騙利用之商店、裝置 IP 列為黑名單，阻擋網路驗證交易。
- 運用國泰盾風險偵測平台，精準監測異常金流，導入即時偵測技術，縮短異常帳戶操作行為至銀行鎖控帳戶的時間差。
- 與金融同業攜手合作，透過金融科技創新園區 FinTech Space，啟動「聯合學習防詐實證計畫」，整合來自不同機構的模型參數，成功提升了 20% 的異常帳戶捕捉率。
- 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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

國泰盾
四大構面
聯防機制

關懷盾

- 要求全體員工都須接受「識詐阻詐教育」，包含 (1) 舉辦「識詐與阻詐研習班」培訓課程，提升全臺 165 家分行員工對臨櫃異常情境的專業知能和防詐意識，課程中包含本行各個重要的管控節點與工具、詐騙情境解析、加強關懷提問的技巧、案例研討及演練；(2) 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；(3) 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；(4) 定期發布最新的詐騙手法警示及分享模範阻詐案例等作為，持續更新防詐資訊；(5) 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，藉由聯行間案例剖析及回饋，加強客戶關懷提問的深度。
- 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」，分行於客戶申辦業務或臨櫃交易時，如發現客戶有異常情形 - 疑似受騙或詐騙，視情況聯繫其家人或轄區員警到場協助，防詐種子應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。
- 於「存匯業務要點」要求應落實「身分辨識」及「關懷提問」，且開戶程序應依 KYC 檢核表逐項確認，而受理自動化服務項目申請時，應了解客戶交易目的及合理性，依檢核表進行加強 KYC 檢核及記錄結果，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。
- 建立用戶風險評級偵測模組，優先導入於高風險申辦業務的審查流程，針對中 / 高風險用戶加強關懷提問。
- 針對疑似非本人使用的帳戶，訂定相關處理程序，採行對應的管控措施。

聯盟盾

- 加入「鷹眼識詐聯盟」，與國泰金控、法務部調查局、刑事警察局及地方檢察署合作共享識詐資訊。
- 與警政署刑事警察局合作掌握最新詐騙樣態，並共同推動「檢舉、報案、說出來」倡議行動。
- 參與警察大學、刑事警察局、地方警察局等舉辦的防詐座談會，針對如何辨識詐騙手法及可疑金流進行意見交換，共同提升防詐經驗值。
- 分行發現客戶疑似受騙或疑為詐騙而聯繫轄區員警到場協助的案件，2024 年逾 4,200 件。
- 為避免詐騙行為集團化，針對與信用卡相關的疑似詐騙個案，本行亦提供詳盡資訊予警方，以加快辦案程序，2024 年共計 67 件。



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

3.2.2 數位轉型與創新

本行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，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。本行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。本行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，以客戶為中心出發，推出智能化財富管理，打造自主、彈性的金融服務，提供客戶更豐富、更自主多元的金融體驗。2024 年分別榮獲菁業獎「最佳財富管理獎」、財訊榮獲「最佳財富管理銀行」、「最佳數位金融」、「金融創新服務」三大獎、今周刊「最佳守護資產獎」、The Asset 台灣最佳財富管理銀行、The Asian Banker 台灣最佳財富管理銀行以及 ABF 台灣年度最佳創新投資產品獎等獎項肯定。

至 2024 年底，本行已推出 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。

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 / 台美股 / 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，本行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。

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，打造 CUBE App 高彈性且可視化的優惠券機制，不定期推出台幣、外幣、簽帳金融卡及信用卡個人專屬優惠券，客戶可於 App 領券後自動享有跨轉手續費減免、換匯減碼或刷卡消費優惠回饋，創造客戶、商家、銀行的多贏局面。

「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 2024 年底，彈力貸累計客戶為 76,714 人，放款額度為 109.9 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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

本年度數位用戶數已超過 700 萬，每月透過 CUBE App 與 CUBE 網銀使用金融服務用戶已逾 4,000 萬人次，近 3 年 CUBE App 使用時間與交易人數 2 倍成長，帶動數位收益成長高達 3 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。2024 年在數位服務領域獲得海外評鑑機構 8 項大獎肯定，其中包含 Euromoney 機構頒發「台灣最佳數位銀行獎」、The Asian Banker 亞洲銀行家與 The Asset 財資雜誌頒發「年度最佳行動銀行 App 服務獎」。

2024 年本行積極推出全新「帳務行事曆」、「個人化資產分析儀表板」、「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。

CUBE App 與 CUBE 網銀 2024 年推出的全新功能

帳務行事曆

帳務行事曆為業界首創功能，整合信用卡帳款、貸款、基金、智能投資、預約轉帳及目標儲蓄等行內六類產品待繳資訊，幫助客戶掌握日常消費支出，讓 CUBE App 成為客戶貼心的帳務管家。

個人化資產分析儀表板

個人化資產分析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，並同步提供近一年資產水位變化圖，幫助用戶掌握更完整的資產變化，增加客戶與本行的黏著往來並提升整體貢獻。

視訊服務

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。

保險專區

「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。

手機提款全面升級

與財金公司積極合作制定全台統一之跨行手機提款規格，並號召同業響應，讓本行客戶持 CUBE App 即可於全台近七成的 ATM，用相同的操作步驟輕鬆完成 QR Code 手機提款，享受簡單明瞭又方便的服務體驗。

3.2.2.2 打破傳統時空建置的金融服務站

秉持著讓金融主動走入生活落實普惠金融的初衷，本行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，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，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 2024 年底，金融服務站已走遍全台 185 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 40 個地區，共服務超過 15.3 萬人次，彌補金融服務缺口。此舉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

本行信託業務長期領先業界，是國內唯一 6 度榮獲菁業獎信託獎項肯定的金融機構，專業信託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，為自己及家人守護幸福的理念。

秉持創新思維，本行透過「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：以常見個案情境引入適配的信託商品；對年輕客群推出保險金信託及子女保障信託等商品；對高齡客群推出微型安養信託、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；將個案契約約定規格化為「信託約定事項」、「預定交付之財產」、「信託財產管理運用」及「信託約付約定事項」四大模組，並提供彈性勾選項目以增進客製適配性。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

其次，在提供客戶信託服務前，本行會先瞭解客戶需求情形，再提供合適的信託商品，信託商品契約也設計讓個案可以進行合理的彈性約定，以確保信託商品或服務之適合度。再者，信託財產進行投資配置運用時，也會先依信託相關法令規定，對委託人或信託關係人進行該信託個案之風險承受度檢測，並檢核與擬投資之商品適配後，始進行相關投資交易，以確保投資理財商品之適合度。本行於客戶進行前述信託商品或服務契約簽署或信託財產之投資配置前，均先提供相關客戶須知、信託契約、金融商品或服務說明（含風險揭露及報酬說明）等，讓客戶充分知悉並決定辦理後，始實際受理或執行。

本行持續積極對社會各階層宣導信託相關知識，協助國人透過信託保障財產以照顧自己、家人或安排傳承，2024 年度辦理實體宣導活動合計共 23 場次。

1	依信託公會「村里辦信託宣導行腳計畫」，以運用信託制度可以「護財產、防詐騙、顧安養」為訴求，向民眾說明高齡可能面臨的風險，及如何善用信託保障自身財產安全。	4 場
2	於新北市政府松年大學及教育部樂齡大學（玄奘大學承辦）課程說明信託實務運用。	4 場
3	對台灣遲緩兒天使樂園協會、大臺南熱蘭遮失智症協會等弱勢團體宣導信託工具好處及運用。	4 場
4	對全國律師聯合會、高齡健康產業博覽會、其他公司團體等宣導信託觀念。	11 場

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

幸福守護安養信託、微型安養信託

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金錢、保險金、股票或不動產等不同類型之財產交付信託，確保多元財產「專款專用」於退休安養；微型安養信託則可受理客戶交付金錢安排信託，屬於預開型信託且開戶費不到 1 仟元。高齡者及身心障礙者安養信託累計至 2024 年底，有效受益人達 302 位，信託資產規模為新台幣 26.19 億元。每萬名累積開立各式存款帳戶人數中辦理安養信託之累計受益人人數為 0.67 人，辦理安養信託之信託財產本金餘額占金錢、不動產信託及有價證券信託業務之信託財產本金餘額之比率則為 0.4%。

保險給付信託

保險給付為客戶保障基本的安全網，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。

自由自債外幣信託

可接受客戶指定將外幣債券交付信託，確保老年生活無虞。此功能不但採用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。

職棒防賭基金信託

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，需經職棒球員工會同意，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 2024 年止，參與的現役球員已達 236 名，信託資產規模則超過 1.74 億元。國泰世華更因此連續 12 年贊助職棒球員工會「回饋列車」活動，讓全台逾 100 所基層學校與機構的無數孩子見到心目中的球星，激發對運動的熱情，促進運動教育扎根。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

3.2.3 普惠金融

聯合國普惠金融倡議 (UNSGSA) 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，本行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

本行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，本行對於中小企業（含微型企業）放款之家數及金額設有相關之關鍵績效指標 (KPI)，並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 2024 年底，社會企業優惠融資專案已累計核貸金額達 8,988 萬元，惠及 18 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 196 戶，授信餘額高達 3.5 億元。這些成就充分展現本行在推動金融包容性，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 2024 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。

本行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	2022 年	2023 年	2024 年
社會企業融資專案累計核貸金額（萬元）	8,100	8,400	8,988
社會企業融資專案累計核貸企業（家）	15	16	18

3.2.3.2 推動創新且友善的金融服務

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 2.4 萬人，投資規模達到 103.7 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 33 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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

3.2.3.3 實踐普惠金融精神擴展族群

本行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。

視障人士

友善金融行動

- **設置無障礙網路銀行**：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 11 項業務。
- **無障礙網頁**：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。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，提供需求者使用快速鍵操作網頁中的表單元件。
- **視障語音 ATM**：供視障人士能獨立依據語音指示完成提款、轉帳等交易。截至 2024 年底共設置 867 台視障友善 ATM，較 2023 年增加 213 台，成長約 33%，占本行 ATM 總台數 16.3%。
- **CUBE 簽帳金融卡 Touch Card**：獨特設計包括「卡片邊緣的圓弧切角」以及「卡片正面凸出的 CUBE 線條」，使視障者能夠輕鬆辨識卡片。

聽障人士

友善金融行動

- 提供現場和視訊手語翻譯服務：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協會提出申請，提供客戶現場或線上手語翻譯服務，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。

中高齡民眾與銀髮族

友善金融行動

- 友善分行提供友善櫃台對銀髮族給予友善關懷提醒。
- 樂齡金融知識文章，提供理財知識與退休規劃資訊。
- 數位安全：提供防範詐騙資訊，保障金融安全。

本行設置的無障礙網路銀行與無障礙網頁取得研考會 AA 級標章認證，2011 年更率先啟用「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，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，讓更多的視障人士能享受自動化金融服務。這不僅體現了本行對金融友善的堅定承諾，更彰顯了團隊為所有客戶提供更完善金融服務的決心。

本行期待提供高齡者有溫度的服務，於官網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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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，結合有趣的主題，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。

本行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。

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，每月推播遞送人數至少 30 萬以上。



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。

金融理財影音

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。

全球投資趨勢論壇

邀請貝萊德 (BlackRock) 全球固定收益投資長 Rick Rieder 及全球首席投資策略師 Wei Li 與本行首席經濟學家林啟超針對總經環境、投資趨勢分享，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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

CHAPTER

4

培力策略

4.1 職場培力

4.2 社會影響力

國泰世華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，來幫助建立多元、公平與包容之 DEI 理念並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。



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

4.1 職場培力

面對市場環境及工作型態的快速變遷，組織裡的每個角色都正在面臨前所未有的挑戰，國泰世華深知人才乃永續發展之關鍵動能，因此本行秉持「投資員工未來」理念，積極建構學習型組織，推動多元化的培訓計畫，涵蓋數據分析、永續金融、敏捷技能、AI 協作等關鍵領域及建立完善人才發展培育機制，協助員工技能重塑與升級以應對數位轉型及未來工作模式的變革。同時致力建構領導梯隊並形塑多元包容的職場環境，使不同背景的人才在國泰得以充分發揮潛能。我們堅信，唯有與員工攜手共進，才能共創更好的永續發展未來。

策略	行動方案	2024 目標	2024 目標達成狀況	短期目標 (2025)	中期目標 (2027)	長期目標 (2030)
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。	• 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。	• 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%	已達成	• 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%		
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。	• 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。	• 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%	已達成	• 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。	• 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。	• 年度員工投入度教育訓練滿意度達 4 分 (滿分 5 分) • 360 能力評比 4 分以上人數比率達 85%	已達成	• 年度員工投入度教育訓練滿意度達 4 分 (滿分 5 分) • 360 能力評比 4 分以上人數比率達 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。	• 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。	• 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%	已達成	• 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%		

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

4.1.1 多元包容職場

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，依循「國泰金控人權政策」，確保不因個人性別、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，朝向職場零人權風險。本行 2024 年度全職員工共計 11,537 人，非正式員工 64 人，關於本行員工人數、地區分布、以及性別及年齡統計請詳附錄表 6.1-2。

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。

為讓人才皆能在國泰發揮潛能，持續提供各項優於法規的措施及管理機制，亦遵循國泰金控「道德行為準則」制定「商業銀行員工行為遵循要點」，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。

國泰金控人權政策

4.1.1.1 打造多元共融職場

奠基多元包容文化

員工是我們最重要的資產，本行依循「國泰金控人權政策」及「勞動基準法」制訂工作規則，並經主管機關核定實施，保障同仁勞動權益。同時，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傾聽不同族群的聲音，傳遞接納不同差異個體的理念來幫助同仁建立平權觀念。



減速不脫隊支持措施

國泰支持同仁平衡工作與家庭生活，設置工作彈性及減速不脫隊的支持資源，提供育嬰留停需求的同仁心理與學習支持，可尋求員工協助方案 EAP（Employee Assistance Programs）專業諮詢，亦可透過數位學習資源獲得日常親子教養資訊、理財規劃、返職前的技能暖身，讓同仁在任何職涯或生涯階段皆能感受支持，並在個人及專業生活獲得成就，關於國泰世華銀行育嬰留停統計請詳附錄表 6.1-10。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

4.1.1.2 人才吸引與留任

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。2024 年無涉及歧視之申訴案件，受理職場不法侵害及性騷擾案件共計 5 件，各案件均依流程完成結案。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。

勞資重大議題	行動方案	2024 年實績
強迫勞動、工時	• 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。	• 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	• 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。	• 召開 4 場勞資會議 • 性騷擾防治課程教育訓練完訓率 100%

員工投入度

本行依循國泰金控政策，每年定期辦理員工投入度調查，根據質化回饋、抽樣訪談、主題問卷等措施剖析員工期望，員工投入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，2024 年員工投入度調查回覆率達 85.5%，且整體滿意度為 4.40 分（滿分 5 分），同時亦透過不定期之節點調查，因應不同政策推展評估及檢核傾聽員工聲音，以此建立順暢溝通管道。

員工績效

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，為使員工年度績效目標與策略連結並持續發展能力，以確保全體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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

員工福利支持

本行為照顧員工，除依法令提供勞健保外，亦提供全面福利措施支持員工共創更好，包含：支持員工學習、補助員工專業證照、英語檢定考試、及專業相關學習課程，並提供線上學習平台及電子圖書館等資源，及規劃「1 日有薪學習假」、「外語學習補助」措施，鼓勵同仁自主學習，以提升專業技能及語言能力；我們也重視員工工作與生活平衡及身心健康，設置職場按摩服務、定期健康檢查；提供旅遊費用補助、安排軟性活動如路跑、桌球賽、線上健走活動、社團活動、減重計畫等，及其他社團活動；另外，除提供三節禮金、生日禮金、子女獎助學金、婚喪生育贈助金外、亦提供定期壽險、意外險、防癌險、眷屬醫療保險等各項保險；為凝聚員工對公司認同感，設立員工持股信託，讓員工以股東身分參與公司長期經營，強化員工對公司認同度，提升長期留任效果。最後，本行亦重視友善職場環境，積極規劃母性員工保護計畫，包含：持續提供留停員工學習資源及員工協助計畫 (EAP) 資源；亦提供員工衛教關懷服務及員工心理諮商服務、設計更具彈性的混合辦公環境等，透過上述福利措施，本行持續營造健康和諧的組織環境，期待與員工共同創造更長久、穩定的就業職場。

辦公型態	• 實施彈性班別 • 混合辦公試行
學習發展	• 數位學習資源 (如線上學習平台及電子圖書館等) • 學習 / 證照 / 檢定 / 進修補助等學習發展資源 • 學習假
保險保障	• 員工定期壽險 • 員工意外險 • 員工防癌險 • 眷屬醫療保險
親子家庭	• 提供家庭照顧假 7 日 • 員工專屬親子活動 • 婚喪生育贈助金 • 子女教育補助 • 優於法令之產檢假日數 • 提供托嬰托育措施 • 母性員工支持計畫
健康休閒	• 旅遊補助金 • 節慶禮金 • 職場按摩 • 健康促進活動 (如路跑、桌球賽、線上健走活動、減重計畫等) • 定期健檢 • EAP 員工協助方案 • 生日禮金
社交活動	• 社團補助 • 家庭日 • 志工假
理財置產	• 跨行提款／轉帳優惠 • 國泰建設購屋優惠 • 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理小劇場」以及「迎接小寶貝誕生」等內容。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

國泰健康促進活動

案例分享

組隊路跑，邀員工健康共贏

行內員工表示因應公司舉辦大型路跑活動，大家紛紛與同部門、甚至跨部門的夥伴組隊、共同參賽，促使同事們不僅在公事上共同進步，同時亦透過組隊互動增加軟性互動場景，增進同事情誼，感謝公司每年舉辦路跑活動，讓生活不止是工作、也能同步建立健康運動的好習慣，達到工作與生活平衡。



案例分享

國泰新生嘉年華，邀員工共享親子時光

本行一名員工連續兩年參加國泰新生嘉年華親子活動，帶著 3 歲的孩子參加公司舉辦的滑步車比賽，現場準備了滑步車、安全帽及護具相當專業，該名員工表示孩子最終獲得 2 ～ 3 歲組的前三名，且獲得一面獎牌讓孩子愛不釋手，除此之外新生嘉年華活動還有寶寶爬行比賽、搬尿布比賽 ... 等活動，滿足各年齡層嬰幼兒體驗，公司還貼心準備小點心及氣球，讓職場爸媽與孩子們度過一個非常充實的下午時光。



案例分享

國泰親子活動 - 小小職人夢，親子同樂齊感動

本行員工回饋：去年首次參加國泰集團親子活動，原本只知道公司有提供生育補助、新生兒好禮等福利，在成為新手爸媽後發現公司有舉辦一系列親子活動，去年是報名到非常熱門的小小職人體驗趣系列活動，其中的小小消防員體驗讓小朋友穿上消防裝備，親身成為心目中的打火英雄，實際參與逃生體驗、滅火課程及防災知識教育，過程中學習新知識，感謝公司安排各項親子活動，讓我們在工作之餘也能與孩子共同成長。



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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，關於員工教育訓練統計請詳附錄表 6.1-18。

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 2024 年底累計 12,463 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
一般人員	推出「認識氣候變遷」數位課程並舉辦「你學習我捐款」倡議活動。每位同仁完成課程觀看，公司即捐贈十元給相關非營利組織機構，本案 2024 年共計捐贈新台幣十二萬元整。	提升全體同仁的永續意識，共同實踐組織對永續發展的承諾。	25,998	9,027
徵授信人員	強化徵授信相關業務 (前中後台) 團隊之責任投放原則主題培訓 。	增進對永續授信評估原則及決策以落實永續授信的推動。	6,448	2,816
核心人員 (cs 小組成員)	開辦「永續金融管理師」認證專班，提供具系統性永續趨勢與知識的培訓。	培育深厚永續職能，成為組織內部的永續專家，協助組織推動永續發展相關專案。	4,126	139
中高階主管	舉辦講座及外部派訓，參與職掌相關之永續議題培訓課程。	深入掌握永續趨勢，制定更有效的永續策略。	498	468
董事	提供彈性 ESG 治理相關課程。	帶動組織關注發揮永續影響力。	193	13

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

強化訓練及培育永續金融人才

為響應我國永續發展目標，並建構穩健的永續人才資本，本行持續推動員工永續轉型計畫。2024 年度編列並實際支出員工訓練費用 1.2 億元，強化全體員工於永續金融及數位轉型領域之專業知能。

本行內部專家定期依據市場動態，於行內巡迴推廣多元化且具前瞻性之 ESG 與氣候相關教育訓練。課程內容涵蓋國際倡議、海內外監理趨勢、國內外評鑑分析、ESG 氣候風險與機會，以及綠色金融產品與市場概況等。我們將課程內容與組織永續發展戰略緊密結合，協助各部門深化核心職能，以累積本行於永續領域之競爭優勢。

同時在永續金融人才培育方面，本年度與「財團法人台灣永續能源研究基金會」策略合作，開辦「永續金融管理師」專班，講師陣容由國內產學具實務經驗之專家進行授課，透過系統化的課程設計，由淺入深剖析市場趨勢與實務應用，引導學員建立專業管理師之思維模式與行動。此培訓邀請永續策略藍圖與 CS 小組核心部門，以及與永續業務推展相關單位，共計 87 位同仁參與，其中逾 50% 為科級以上主管。永續認證測驗通過率達 99%。

展望未來，國泰世華將持續深耕組織內部的永續專家培育。我們將與各核心單位合作，以「每部門至少兩位永續種子」為目標，透過「永續金融證照（進階能力）」認證，建立系統化的永續人才培育體系，以支持組織永續發展專案的推動。同時，也將致力於提升全體同仁的永續發展知識，擴大「永續金融證照（基礎能力）」的普及率，提供全額報名費補助與小額獎勵，鼓勵同仁積極參與認證，共同攜手邁向永續發展的願景，關於 2024 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請詳附錄表 6.1-14。

4.1.2.2 推動全行敏捷文化擴散新工作技能

面對快速變遷的金融環境，本行積極推動敏捷轉型以提升組織彈性、創新力及工作效率。我們深信，敏捷不僅是工作方法，更是提升員工效率與組織效能的關鍵文化。2024 年國泰世華針對不同族群，投放分層差異化資源，推動敏捷思維及敏捷新工作方法，更透過創新策展，分享敏捷帶案運用新工作方法的成功經驗，打破傳統工作模式的限制，提升靈活應變力。

展望未來，除了持續擴散敏捷思維及新方法，使敏捷成為永續發展的動能之外，將更進一步導入 AI 培訓，培養員工正確 AI 素養與應用觀念，分層推進 AI 人才養成，建立日常工作 AI 應用能力，驅動未來人機協作發展。

項目	培訓方式	培訓內容	培訓成果
敏捷團隊	導入敏捷教練資源，推動敏捷式專案管理	為有效推動敏捷協作，優先針對協作需求高且企劃職責領域的單位，以專案形式小步快跑試行敏及運作。透過敏捷教練的帶領，協助團隊找出盲點並強化實作能力，並從中萃取出可於單位內實際落地的敏捷工作方法，有效改善既有的工作模式。	成功培育 25 名敏捷種子，並透過公司內部敏捷展覽，由種子分享培訓成果及教授敏捷工具，將成功經驗擴散至其他單位，3 天展覽共吸引近 2 千名員工參與。
經 / 副理級	開設敏捷系列課程，提升敏捷思維與實踐能力	開設敏捷系列技能培訓課程，內容涵蓋設計思考、流程優化、跨部門、會議引導等協作等職場實用技能，提供管理階層的敏捷思維與實踐能力。	累計逾 45 部門參與，總計 246 人完成培訓。
一般員工	鼓勵員工自主學習，形塑敏捷學習文化氛圍	以「技能漸升房」為年度主題，提供 30 堂精選職場技能課程，結合「學習吃到飽、有薪學習假」制度，鼓勵員工自主學習並將所學應用於工作。	2024 年達學習假標準者近 4000 人，有效激發員工的學習動機，為 AI 技能種子培育奠定基礎。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

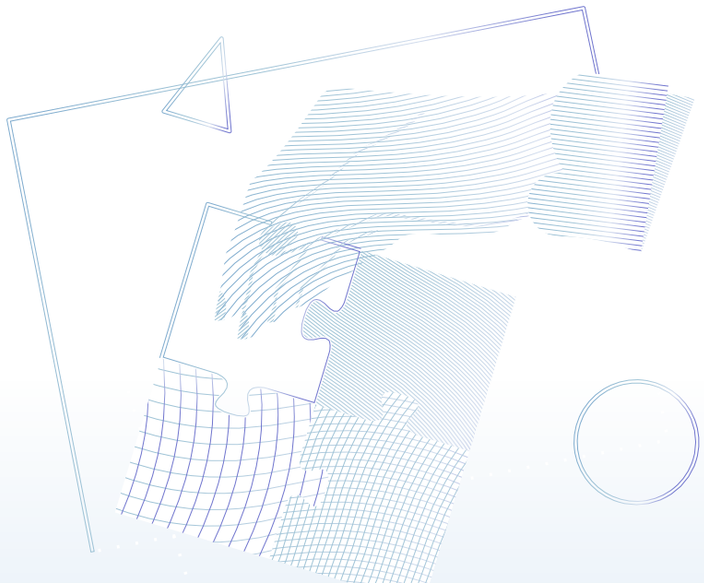
4.1.3 升級員工技能

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，也因應科技發展趨勢而量身訂作數位素養課程，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

培訓計畫統計結果

在全球金融市場快速變遷與法規持續演進的背景下，我們致力於強化總行與通路及區部的協作，逐步改變通路人才培育模式，使通路各角色都能透過培訓持續提升能力，以期在快速發展的區域金融服務市場中，為客戶提供更優質、更永續的理財體驗。因此，特別針對理專及業務主管兩大類別的養成採取不同培訓重點，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。學習資源的投入也從過去 2023 年的 1,691 萬元增加至 2024 年的 3,063 萬元（年增率達 81%）。



角色名稱	啟動年分	梯次數	累計培養人數	轉型 / 培訓重點
個金 ARM	2020	20	188	儲備理財培訓計畫，透過標準化課表及日常活動奠定專知，並經過分行及培訓中心輪調累積實務經驗，養成全方位的銀行業務菁英。轉型重點包括： • 設立分區培訓中心 • 標準化培訓課程設計 • 班主任制度建立 • 實務演練與案例分析 • 培訓優化與追蹤
超群理財 RM	2023	2	34	培訓從客戶關心的事物的視角切入，從高資產個人延伸至家庭與企業，由深轉廣進而增加與客戶互動之底蘊，延續與客戶關係經營。培訓重點包括： • 聚焦關係戶的經營 • 整合集團資源 • 掌握境外金融趨勢
法金 ARM	2017	21	140	因應法人金融部門的快速發展，透過標準化培訓，歷經業務實戰及審查單位輪習，奠定專知、客戶經營、財務分析及風險控管能力，養成軟硬實力兼具的全方位法金專家。 培訓重點包括： • 標準化集中養成 • 法金全通路輪調培訓 • 專責教官制度 • 實務案件歷練

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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、職涯發展方向三大面向為思考架構，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。2024 年員工學習時數近 55 萬小時，年度回饋滿意度達 4.41 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。

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。	2024 年產出 141 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。
	社群學習圈	利用社群軟體建立學習社群，透過團隊互動交流等積分機制的設計，鼓勵成員間的交流分享。	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 955 位講師，平均授課滿意度達 96.3 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 794 堂專業課程，至今累計完訓 22.2 萬堂次課程，時數超過 34.4 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 1,267 本，閱讀電子書累計達10萬次。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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。使人才能更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。2024 年已有 12 人晉升協理職，其中近九成新任主管具跨領域經驗。
個金通路人才庫	提供不同備位度人才差異化培訓，結合總行、區部資源，協作共建多元的實戰場景，培育具即戰力人才，2024 新上崗主管中 96% 來自人才庫，實戰場景歷練包含： • 隨隊稽核執行查核：安排人才參與稽核實務，培養日常風險控管意識。 • 代理分行主管：建立代理休假分行主管機制，提早熟悉分行日常運作。 • 分行管理情境研討：由通路高階主管擔任課程導師與主考官，透過情境模擬提升實務能力與管理技巧。
法金通路人才庫	持續提升人才產品跨售及通路協銷能力，依明確規格遴選人才並提報上崗，提供個人化發展路徑，鼓勵潛力人才跨客群與跨產品歷練，強化專業能力之餘也促進跨單位的協作溝通。2024 年新上崗主管 100% 具跨客群、產品輪調經驗，且 100% 為來自人才庫。
Young Talent 人才庫（CMA）	延續 2023 年以個金企劃與法金國際兩大領域為人才培育二大核心，以終為始打造學習藍圖，透過各站點串聯共養機制，強化青年儲備幹部人才發展意識；另舉辦跨屆、跨域的百人交流活動，打破專業藩籬，激盪多元思維，建立強而有力的跨域人才網絡，凝聚各屆共識並打造人才自我優化能力。

4.2 社會影響力

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，關於投入社會影響力之成本請詳附錄表 6.1-16。

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資訊背景人選，提供有志青年和非資訊背景求職者一個提升專業技能的管道。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為金融初階 IT 人才來源。有鑑於前兩屆 Java 資訊培訓班成效優異，2024 年持續舉辦 Java 人才培育計畫，共錄取 31 名人選，報到 28 名，最終合格轉正率為 78%，學員課堂滿意度 4.9 分（滿分 5 分）。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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，本行也可藉由觀察實習生潛能提前鎖定優秀人才，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。2024 年度共開設六個職系，包含各分行、作業中心、金融服務職系、法人金融職系、海外營運企劃職系、個人金融職系，招募 120 名實習生，最終共 60 名通過考核轉正，轉正率 50%。考量本行人才需求，預計於 2025 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。

4.2.1.3 CIP 實習計畫

CIP 實習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，透過實際參與銀行內部專案執行、ESG 企劃競賽與高階主管 / 學長姐對談交流等活動，深化實務經驗發展職涯可能。本年度開設資訊專才、數位金融、財務金融以及營運企劃等四大職系職缺，最終錄取 33 名實習生，本年度計畫滿意度平均 4.6 分，未來投入金融產業意願為 4.61 分（滿分 5 分），暑期實習結束後，更有 7 名實習生留任於單位繼續實習（留任率 21%）。

CIP 實習計畫亮點活動



永續策略藍圖應用

ESG 企劃競賽

本年度企劃競賽持續關注永續議題，邀請來自各公司不同單位的 CIP 實習生，以小組為單位，運用於單位學習到的產品或企劃專長，並結合對集團永續策略與相關舉措的瞭解，產出具落地執行可能的想法，如遊戲設計向社會大眾推廣金融知識，或以高信用卡回饋吸引社會大眾落實環境永續等，最終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。



環境永續

淨灘活動

淨灘活動邀請 CIP 實習生及各公司主管共 147 人至福隆海濱公園沙灘撿取垃圾，在實際行動前，先透過海廢課程介紹，讓參與者瞭解海廢組成與來源，再透過小組競賽方式，激勵參與者撿取並分門別類垃圾，親身瞭解環境永續的重要性，最終撿取垃圾總重 103.9 公斤。



財務健康

CIP 金融小教室

CIP 金融小教室以永續策略藍圖中「財務健康」構面為主題，邀請各組 CIP 透過拍攝影片的方式，自行撰寫腳本、拍攝並剪輯影片，以年輕世代的視角跟社會大眾宣導正確的金融知識，包含管理日常財務、達成財務目標、避免財務風險等三個面向。

1. **管理日常財務**：「透過記帳、儲蓄、現金流來管理日常財務，幫助大家守護好自己的錢包！」
2. **達成財務目標**：「面對突如其來的意外，如何利用保險來保障自己的幸福人生！」
3. **避免財務風險**：「提醒民眾要有防詐意識，不隨意提供帳戶資訊避免受騙！」



經驗傳承

與副總有約

本活動由副總與 CIP 進行雙向對話，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，還藉由自身經驗分享予 CIP 寶貴的職涯建議，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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

4.2.2 弱勢扶持

4.2.2.1 線上金融教育 / 永續金融探索營

為落實企業 ESG 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，本年度亦同步將反詐融入教案中豐富教學內容。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； 2024 年結合行內活動規劃兩天一夜實體體驗行程，並邀請「大樹計畫」贊助學校北上參與，由本行員工講授理財及永續教育課程、帶領偏鄉學童參訪分行實務，同時邀請學童參與本行員工年度路跑活動—Cathay Run，透過實際體驗，讓金融教育結合本行實務，也帶給偏鄉學童更不一樣的體驗，本年度對金融弱勢族群及偏鄉孩童持續推動金融教育，共舉辦 12 場偏鄉學校金融教育課程與宣導，2024 年大樹計畫 CUB 金融教育，受益學童數共計 258 人。關於志工時數及人次請詳附錄表 6.1-17。

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（小樹點）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。

4.2.2.3 國泰世華銀行文教基金會

本行支持國泰世華銀行文教基金會《大樹計畫》公益活動，共同關注弱勢、偏鄉及兒童教養議題，善盡企業社會責任。基金會公益活動簡述如後：

大樹計畫獎助學金捐贈

2024 年捐贈台東等十縣市國中小學童獎助學金共扶助 5,907 位優秀及清寒的國中小學童，也贊助宜蘭縣南澳國小籃球隊等 17 所學校體育隊伍，推廣舉重、柔道、射箭、籃球等體育教育；同時支持偏鄉舉辦「國泰世華旭村盃全國少年足球邀請賽」以及贊助「哥德盃青少年足球邀請賽」等賽事。

此外，為延續永續理念，贊助宜蘭縣岳明國中小「攜手共創 - 航向蔚藍」計畫，串聯離海與離島 36 所學校，完成跳島環航台灣一圈，與數百位師生共同執行守護海洋行動。此計畫有助於學童對於環境守護以及海洋教育的推廣，同時結合帆船體育運動項目，將大樹計畫的教育理念融入海洋永續行動中，培養學童成為未來的海洋公民。

國泰公益集團活動

為延續大樹計畫教育公益理念，持續參與集團教育公益活動如「國泰卓越獎助計畫」、「Teach 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「寒冬送暖活動」等，同時編製國泰公益集團年報。

大樹計畫公益畫展

為推廣國內藝術教育，於國泰世華藝術中心舉辦藝術展覽以及藝術講堂，提供社會大眾免費欣賞及學習藝術的空間。2024 年共舉辦 10 場藝術展覽以及 4 場藝術講堂，包含邀請素人畫者舉辦「第四屆大樹計畫慈善畫家公益畫展」，一起為偏鄉學童貢獻心力。此外，也提供國內優秀藝術家畫作製作「2025」集團藝術桌曆及賀卡，透過藝術傳遞祝福同時欣賞藝術的美好。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

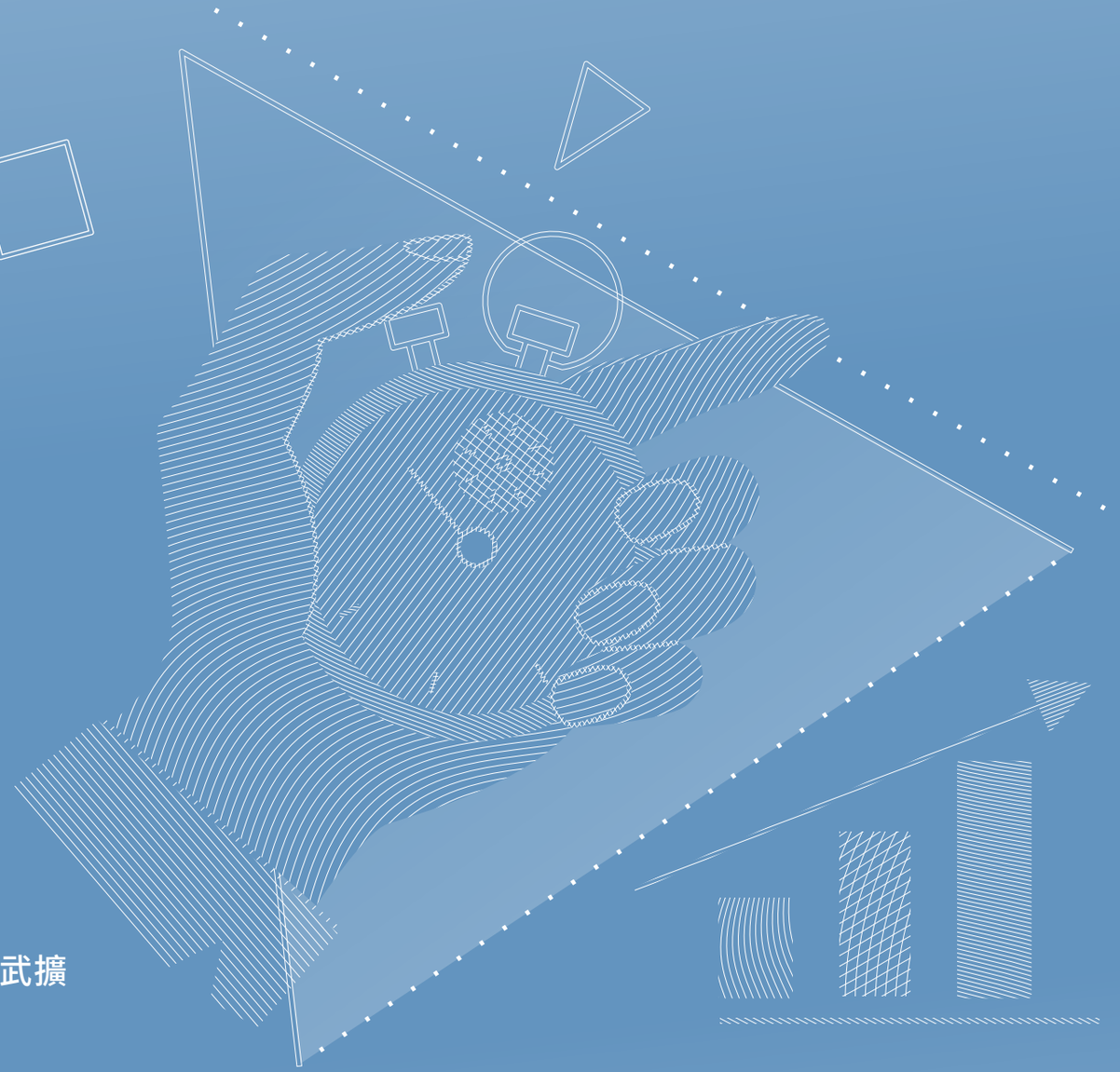
CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

CHAPTER

5

永續治理與風險管理



5.1 公司治理
5.2 誠信經營
5.3 風險管理
5.4 資訊安全
5.5 法令遵循
5.6 防制洗錢及打擊資恐、資武擴
5.7 服務品質與客戶權益

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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

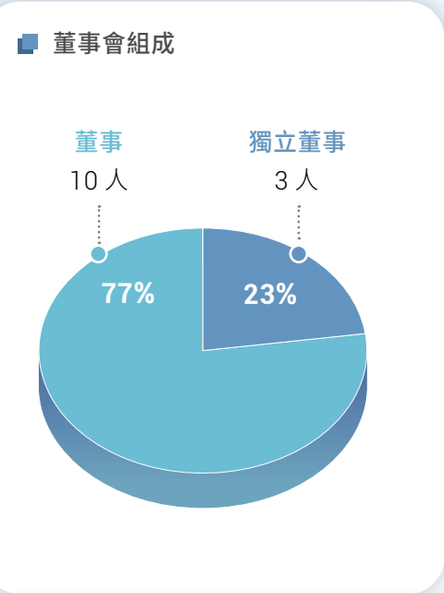
5.1 公司治理

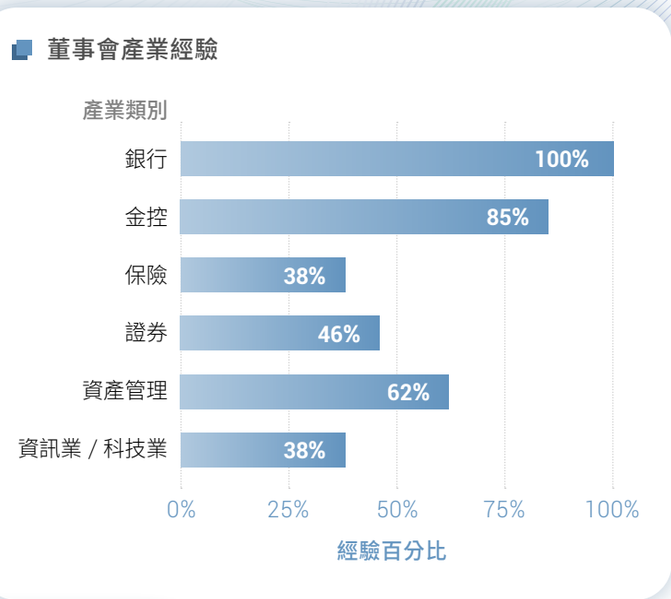
本行積極回應金融監督管理委員會發布之「上市櫃公司永續發展行動方案」，規劃以「治理」、「透明」、「數位」、「創新」為四大主軸，並參考國際公司治理發展趨勢，持續精進本行公司治理作為，以確保本行永續發展。

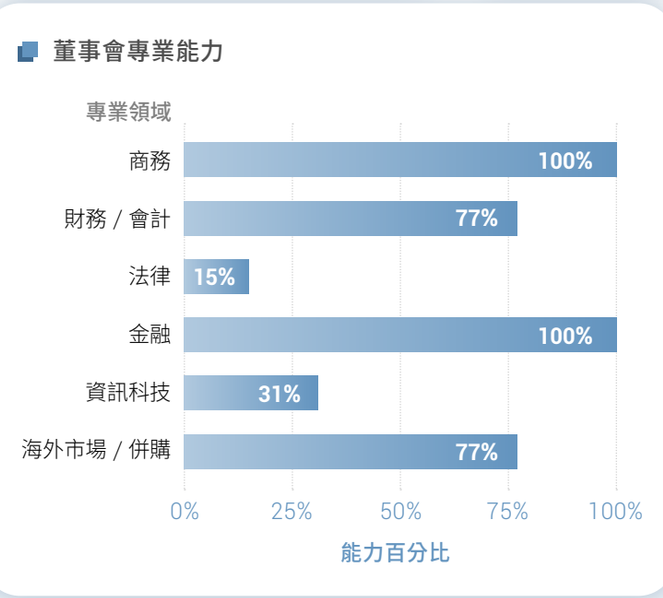
本行董事會在公司治理的架構中負責擔任監督及領導角色，為本行提供策略指引，指導並監督本行的策略執行及業務運作情況。董事會下設有審計委員會及永續發展委員會功能性委員會，協助董事會提升公司治理績效，及引領本行持續推動企業永續發展。

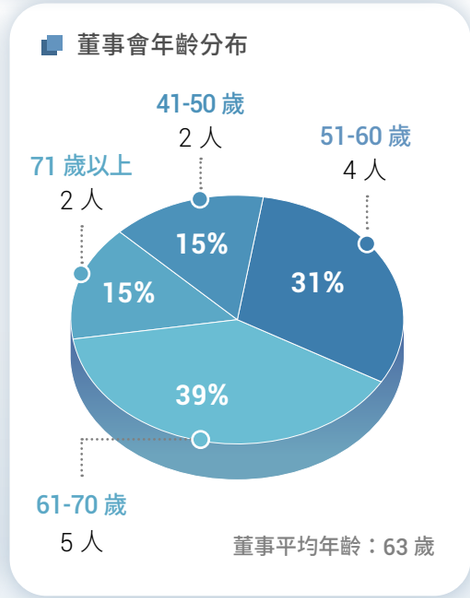
為重視本行董事會成員專業及性別之多元化，本行「公司治理準則」亦有相關規範，董事會之組成應考量公司營運架構、業務發展方向、未來發展趨勢等各種需求，並宜評估各種多元化面向，例如：基本組成（如：性別、年齡、國籍等）、專業經驗（如：金控、銀行、保險、證券、產業、資訊 / 科技等）、專業知識與技能（如：商務、財務、會計、法律、行銷、數位科技、海外市場 / 併購及風險管理等）。本行董事整體具備執行業務所必須的知識、技能、素養及能力，有助於本集團推動「國際化」、「數位化」及「金融創新與應用」之發展策略。

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。2024 年董事進修時數達 193.4 小時，平均每位董事進修時數為 14.9 小時。









目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

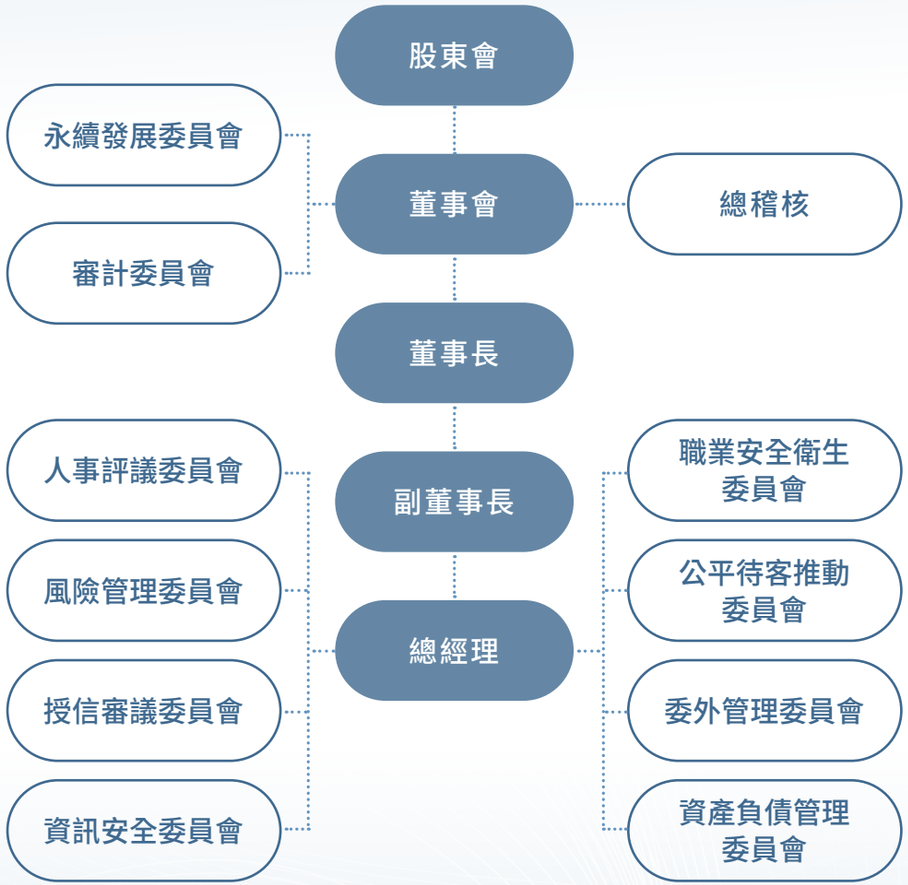
CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

組織架構圖



5.1.1 董事會運作情形

董事會為本行最高決策單位，2024 年本行董事會共召開 7 次，董事會實際出席率 95.6%，董事平均任期為 10.3 年（其中 3 位獨立董事平均任期為 7.2 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 58-133。

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。2024 年董事對利害關係議案迴避之執行情形請詳本行年報頁 59-60、75。

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 2024 年召開 7 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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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，並至少每三年應委由外部專業獨立機構或專家學者執行一次董事會外部績效評估。

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」，衡量指標涵蓋年度策略重點目標、其他重要任務（如：企業永續經營指標）及職位職責（含「經營管理」、「內部控制執行成效」、「法令遵循執行成效」）等，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。

評估結果

內部評估

2024 年本行董事會暨各功能性委員會內部績效評估結果皆為「超越標準」。
2024 年本行董事評核結果皆為「合格」。

外部評估

本行已分別於 2020 年及 2023 年委請「社團法人臺灣誠正經營學會」完成 2019 年及 2022 年董事會外部績效評估，並依學會之優化建議，研議並執行精進措施。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

5.2 誠信經營

「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」、國泰金控「道德行為準則」，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。本行亦遵循國泰金控「人權政策」，遵照國際公認的人權政策，保障員工、客戶及利害關係人的基本人權，並呼籲商業夥伴共同遵守。

國泰世華銀行誠信經營作業程序及行為指南

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。

國泰世華銀行員工行為遵循要點

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控「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。

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。2024 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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

5.3 風險管理

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「風險管理政策」，建立完善的風險管理程序，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，定期執行監理版及自擬壓力測試，作為評估各類風險因素對財務潛在影響、或作為設定各項管理目標之參考，並將結果提報風險管理委員會及董事會，以確保本行在各種壓力情境之結果能符合主管機關對於 D-SIBs 銀行「壓力情境下資本適足率」之要求，且必要時啟動因應機制；資本適足管理資訊可參閱官網公告專區。

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，協助管理層級制定經營決策，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**：管理信用、市場及作業風險之相關事項，進行信用評等（分）、市場評價、風險指標、資本適足率等重要風險管理報告及其他風險管理相關討論事項等，每月由風控長擔任主席主持會議。
- **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

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。
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。
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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

5.3.2 風險辨識及因應措施

面向	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否符合流動性要求。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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

面向	風險管理因應措施	風管報告涵蓋資訊及報告頻率
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「高度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。
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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

5.3.3 危機處理與持續營運管理

本行制定「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。2024 年期間，辦理異地備援演練共計二次，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 2024 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	11,359 人
總訓練時數	1,931.03 小時
完訓率	99.58 %

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

5.4 資訊安全

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作為資安專責單位，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、可用性及適法性。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與雲端應用，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 27001:2022，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。

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」，本行亦完成其他辦理項目，如完成駭客入侵與攻擊模擬演練 (BAS)、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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

- **資安防護與強化措施：**

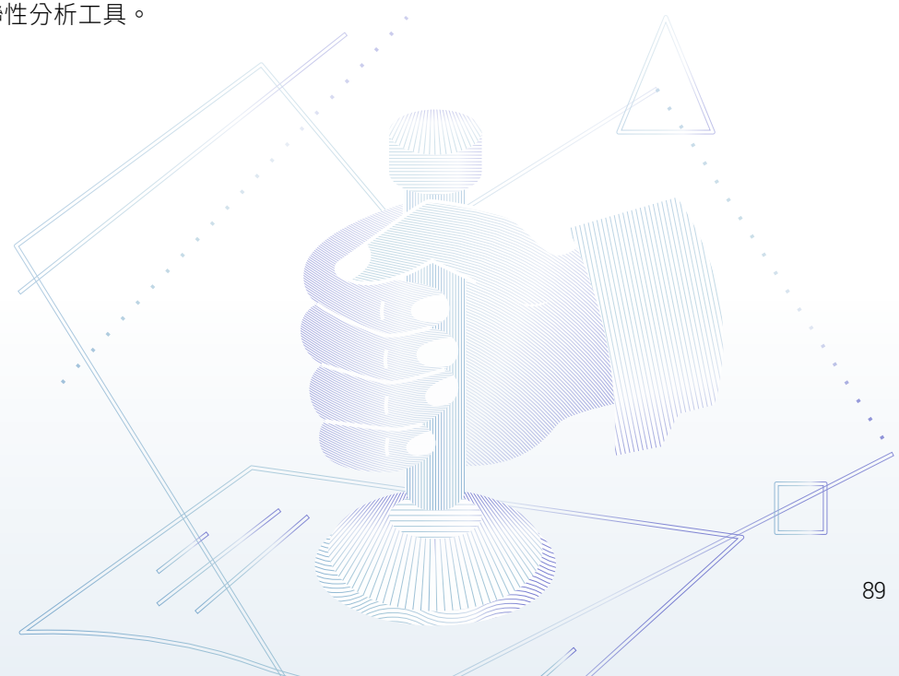
本行定期辦理電腦系統資訊安全評估、各項應變演練、滲透測試、雲端服務安全組態檢測、入侵與攻擊模擬演練、白帽駭客紅隊演練，及各項提供客戶服務程式檢測之強化措施外，也規劃資安情資蒐集與處理、資安監控中心，以及資安事件應變等機制，期能針對各式新種的資安威脅，在前中後三階段都有妥適的準備與因應。此外，本行每年持續投保資安保險，針對各式新型態資安威脅得立即施以妥適因應措施，以維護本行及客戶之權益及減少資安事件發生之損失。本年度共投入資安經費共 20,530 萬元，包含軟硬體授權、人員訓練等費用，占本行資訊預算費用 109,867 萬元共計約 18.6%。本行亦鼓勵員工考取資安證照，截至本年度為止本行共累計取得 164 張資安認證，涵蓋管理類及技術類證照，如：ISC2 CISSP/CC、ISACA CISM/CISA/CRISC、ISO 27001/27017/27018/27701/42001、EC-Council CEH/ECSA/CHFI/ECIH/CTIA、CompTIA Security+ 及 iPAS: 中級資安工程師等相關證照。

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 (Security Operation Center, SOC)。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。

5.5 法令遵循

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理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。



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

5.6 防制洗錢及打擊資恐、資武擴

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「防制洗錢及打擊資恐政策」、「防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「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、資武擴風險，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。

為有效提升本行針對疑似洗錢、資恐及資武擴的交易監控能力，抵減相關洗錢／資恐／資助武擴之風險，本行採取集中交易監控作業方式，訂定可疑交易調查程序，確保審查標準一致，強化監控交易之作業品質，建置全行的數位資訊系統將疑似洗錢、資恐及資武擴交易的警示、審查及申報作業流程系統化，透過集中審查及業務分工，提升交易監控人員的調查專業能力，並針對交易監控的調查及申報作業，定期召開審議會議，及訂定 Quality Assurance 檢視機制，透過定期檢視交易監控的調查處理情形，以確保交易監控案件處理之有效性。

本行亦針對防制洗錢及打擊資恐、資武擴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。

防制洗錢及打擊資恐、資武擴流程圖

1. 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）防制洗錢及打擊資恐、資武擴（以下簡稱 AML ／ CFT/ CPF）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。
2. 三道防線間亦透過定期會議橫向溝通，以確保有效執行 AML ／ CFT/ CPF 制度。
3. 另每年定期委託獨立第三方機構對本行辦理專案查核。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

5.7 服務品質與客戶權益

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「公平待客政策準則」、「公平待客推動委員會組織規程」、「金融消費爭議處理暨消費審議委員會運作規則」，以及「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

規劃階段

- 制定符合公平待客原則的商品、業務和服務。
- 訂定合約、內部規章和行為準則確保遵循公平待客原則。
- 定期進行行員教育訓練課程，加強公平待客意識。
- 建立舉報機制和內部獎勵機制，監察和獎勵行員遵守消費者保護文化和行為標準。

執行階段

- 執行業務、銷售商品和履行契約時，秉持公平待客原則，避免爭議發生。
- 單位主管督導各單位執行公平待客原則，並及時通報風險事件。

管理階段

- 業務管理單位審慎處理客戶申訴或消費爭議，提供合理且便於利用的服務諮詢和申訴管道。
- 檢視消費爭議處理制度是否違反公平待客原則，並適時檢討修正。

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，以利不同需求的客戶安心使用，包括：推出全台首張視障友善「CUBE 簽帳金融卡 Touch Card」、提供八十歲以上高齡客戶電話進線即得轉接專人之信用卡智能導航服務及建置友善櫃台等，讓本行各個群體的客戶都能感受到更好的服務及環境。

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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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	2024 年共 1,667 件申訴案件。
處理機制	• 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 17 個工作天內處理；針對爭議案件則平均於 20 個工作天內，與客戶達成共識完成處理。
改善作為	• 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。 • 已參考 ISO 10002 國際間申訴處理機制規範及作法： 一、建立明確的客訴標準，並強化對申訴案件處理之效能及效率，建立以風險為導向之升級陳報機制，以識別客戶痛點，設計相對應的解決方案。 二、建置客訴分析儀錶板： 透過視覺化工具呈現全行公平待客及客訴案件，以利全行快速掌握客訴案件落實情形，適時調整客訴處理機制，以落實對金融消費者權益之保障。
業界表現	本行 2023 年人民陳情案件占全體銀行業案件量排名第 2 名。2024 年案件量排名下降至第 5 名。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 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 2024 年度為 67.1 分（標準 60 分），CUBE APP tNPS 於 2024 年度為 42.9 分（標準 30 分）。

2024 年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。

2024 年滿意度調查結果

	2024 年結果	2024 年目標
滿意度調查	93%	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「BS10012:2017 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。
資訊外洩案件	2024 年度銀行資訊外洩案件共 6 件，包含銀行自行發現案件、顧客申訴案件及金融監督管理委員會公告糾正案件，因上述事件而受影響的顧客數為 41 位。資訊外洩案件與個資相關的占比為 100%。

國泰世華銀行
Cathay United Bank

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

CHAPTER

6

附錄

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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

6.1 ESG 績效數據表

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（人）	4,454	7,083
臨時員工人數（人）	39	25

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。
註 2　2024 年度共新進 171 位實習生。但因每個實習計畫時長不同，2024 年 12 月 31 日統計時實習生為 13 人。
註 3　統計對象為臺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（人）	10,911	173	149	159	15	22	32	17	2	4	26	27	11,537
臨時員工（人）	46	10	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	64
合計（人）	10,957	183	154	162	15	22	32	17	2	4	26	27	11,601

表 6.1-3 新進全職員工分布

類別	性別	未滿 30 歲（人）	30-49 歲（人）	50 歲以上（人）	合計（人）	占全職員工比例
國內	男性	425	365	13	803	15.71%
	女性	595	383	32	1,010	
海外	男性	18	33	2	53	0.98%
	女性	22	28	10	60	

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

表 6.1-4 自請離職之全職員工分布

類別	性別	未滿 30 歲（人）	30-49 歲（人）	50 歲以上（人）	合計（人）	占全職員工比例
國內	男性	231	338	21	590	11.42%
	女性	302	394	32	728	
海外	男性	4	17	3	24	0.59%
	女性	11	28	5	44	

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	31	0.27%
外國籍員工	在台工作的外國籍員工 28 人 在海外工作的外國籍員工 475 人	4.34%

表 6.1-6 身心障礙者分布

類別	人數	占全職員工比例
身心障礙者	90	1.2%

註　本行依規需晉用身障者之投保單位員工數共 7,821 人，聘用身心障礙人士比例達 1%，符合規範。

表 6.1-7 全職員工分布 （依學歷）

類別	人數	占全職員工比例
博士	15	0.13%
碩士	2,608	22.61%
學士 / 專科	8,545	74.07%
高中	365	3.16%
高中 (含) 以下	3	0.03%

註　不含顧問 (勞動契約為委任)。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

表 6.1-8 全職員工分布 （依職位）

類別	男性（人）	女性（人）	本國籍（不含原住民）	原住民（人）	外國籍
管理職	379	435	789	1	在台工作的外國籍主管 3 位 在海外工作的外國籍主管 21 位
非管理職	4,075	6,648	10,214	30	在台工作的外國籍員工 25 位 在海外工作的外國籍員工 454 位
合計	4,454	7,083	11,003	31	

註　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 6.1-9 女性全職員工分布

類別	人數	占比	
中高階女性主管	93	占全部中高階主管比例	33.94%
基層女性主管	342	占全部基層主管比例	63.33%
非主管職女性員工	6,648	占非主管職員工比例	62.00%
女性員工總數	7,083	占全職員工比例	61.39%

表 6.1-10 育嬰留停統計

類別	女性（人）	男性（人）	總計（人）
2024 年育嬰留停申請人數	129	16	145
2024 年預計育嬰留停復職人數（A）	121	14	135
2024 年實際育嬰留停復職人數（B）	100	10	110
復職率（B/A）	82.64%	71.43%	81.48%
2023 年實際育嬰留停復職人數（C）	117	14	131
2023 年實際育嬰留停復職後十二個月仍在職人數（D）	103	10	113
留任率（D/C）	88.03%	71.43%	86.26%

註 1　數據涵蓋本行台灣員工、外派及海外當地僱用之員工。
註 2　職滿六個月後，於每一子女滿三歲前，得申請育嬰留職停薪，期間至該子女滿三歲止，但不得逾二年。同時撫育子女二人以上者，其育嬰留職停薪期間應合併計算，最長以最幼子女受撫育二年為限，依照申請生育補助同仁計算。
註 3　復職率計算公式 =（已復職人數 / 應復職人數）*100%。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

表 6.1-11 員工職業災害統計

項目		2022	2023	2024
職災受傷人數（人次）	男	10	14	20
	女	35	51	64
職災死亡人數（人次）	男	0	0	0
	女	0	0	0
損失日數	男	56	188	268
	女	248	550	845
失能傷害頻率[註1]	男	1.22	3.75	2.14
	女	2.64	1.64	4.30
失能傷害嚴重率[註2]	男	6	40	28
	女	18	22	56
總經歷工時[註3]		21,374,160	22,063,392	24,191,207

註 1　每百萬總經歷工時之失能傷害次數，失能傷害頻率＝失能傷害次數 ÷ 總經歷工時 ×1,000,000。
註 2　每百萬總經歷工時之失能傷害損失日數，失能傷害嚴重率＝總損失工作日數 ÷ 總經歷工時 ×1,000,000。
註 3　指受僱勞工之實際工作時數之總和。

表 6.1-12 健康相關方案執行成果及挹注費用

項目	使用人次	場次	活動期間	總時數	公司挹注費用（元）
主管暨派駐海外同仁健檢	1,078	-	2024 年度	-	11,084,155
駐診醫師諮詢	202	140	2024 年度	420	3,402,000
員工協助方案（EAP）	461	461	2024 年度	461	1,441,892
集團減重活動	2,642	-	2024 年 7～9 月	-	2,704,380
科技體適能	163	2	2024 年度	6	53,280
紓壓活動	237	5	2024 年度	10	405,000
親子活動	670	9	2024 年度	43	867,900
捐血活動	1,014	7	2024 年度	49	244,983
健康講座	265	4	2024 年度	4	51,000
爸媽教室	105	2	2024 年度	3	20,200
中高齡活動	144	3	2024 年度	5	27,050
EAP 講座	222	3	2024 年度	4.5	46,383
健走活動	5,143	-	2024 年 5～6 月	-	781,207
流感疫苗施打	104	3	2024 年度	3	0
慢箋服務	283	92	2024 年度	46	18,400

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

表 6.1-13 普惠金融推動成效

項目	2022	2023	2024
公益信託財產本金（億元）	378.89	377.49	378.97
公益信託捐贈金額（億元）	2.83	1.85	2.55
視障友善 ATM 設置數量（台）	268	654	867
微型金融機構放貸餘額（美金百萬元）註 1	74.24	41.41	58.18
中小企業放貸總餘額（億元）註 2	3,042	3,240	3,352
小型企業放貸總餘額（億元）註 3	1,088	1,280	1,469
小型企業放貸總件數（件）註 3	8,738	8,275	8,037
小額信貸放貸餘額（億元）	1,362.5	1,431.5	1,545
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）	360.7	400.7	441.2

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　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 3　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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

表 6.1-14 2024 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
永續金融課程	透過氣候三部曲系列課程可更深入探討了環境政策、社會適應與國際支持的相關問題，同時也透過認識氣候變遷與衝擊的，提升學員了解並反思氣候變遷的緊迫性和全球化的環境責任。	一般同仁	25,845.0	8,615
責任投放原則	透過不同產業的介紹，協助徵授信人員了解永續業務如何落實於日常業務。	徵授信人員	5,286.0	1,762
永續金融管理師	開辦專班課程協助永續核心人員了解完整永續觀念，擔任行內永續推廣的重要推手。	核心人員	3,480.0	87
永續外訓課程（含線上）	高階主管或相關人員依據個人業務需求參與外部永續訓練或線上課程。	中高階主管、相關單位同仁	2,459.1	1,986
工研院 - 碳權與碳交易實務工作坊	為提升本行法金同仁在減碳金融業務的認識，並建立拓展潛在客群管道與低碳業務轉型商機，擬將與工業技術研究院產業學院之淨零永續學校共同合作，以加深本行法金業務人員對於該方面之專業知識。	總行永續相關主管同仁	7	40
法金新人訓 (ARM Program)	為提升本行法金同仁在 ESG 方面之熟悉度，於法金新人訓 (ARM Program) 新增 ESG 課程。	法金 ARM	2.5	41

表 6.1-15 非擔任主管職務之人數與薪資

項目	2022	2023	2024
加權平均人數（人）	9,964	10,253	10,723
薪資平均數（仟元）	1,380	1,499	1,696
薪資中位數（仟元）	1,146	1,228	1,308

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

表 6.1-16 投入社會影響力之成本（依活動面向區分）

單位：新台幣元

活動	金額
商業促進	80,000
社區參與	23,254,767
總投入金額	23,334,767

表 6.1-17 志工時數及人次

活動名稱	志工時數（小時）	志工人次（人）
淨灘活動	1,434	181
自閉症孩童週末籃球體驗營	570	143
CUB 偏鄉學校金融教育課程（線上 + 實體）	613	88
擔任捐血志工	318	38
移除外來入侵種植物活動	232	29
淨山活動	164	21
愛心義賣活動	148	30
美力台灣 3D 電影巡演	54	17
其他公益活動	3,023.5	346
合計	6,556.5	893

表 6.1-18 員工教育訓練成果統計

員工教育訓練統計資訊分類	對象	2023	2024
總時數	男性職員	187,980	201,852
	女性職員	331,745	351,289
	管理階層	34,324	35,608
	一般職員	485,401	517,533
	法定訓練	219,656	226,261
	非法定訓練	300,069	326,879
	總時數	519,725	553,140
平均時數	男性職員	44	45
	女性職員	49	50
	管理階層	42	44
	一般職員	47	48
	法定訓練	20	20
	非法定訓練	27	28
	總時數	47	48

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

表 6.1-19 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
訓練總人數	11,398	30	9
完訓率	100%	100%	100%
訓練總時數（小時）	37,841	1,254	22

表 6.1-20 公平待客相關教育訓練成果

課程主題	訓練人次（人）	完訓率
員工保密原則	11,251	100%
銀行業公平對待高齡客戶自律規範	2,616	100%
消費者保護原則：定型化契約、業務行銷及廣告刊登	2,530	100%
公平待客原則	10,586	100%
銀行業金融友善服務	11,245	100%
送贈品行不行	2,519	100%
金融友善教育訓練	11,245	100%
檢舉制度	11,343	100%
利害關係人法規及裁罰案例	3,944	100%
近期同業裁罰案例及應注意事項	13,423	100%
員工行為遵循要點－餽贈與禁止收受不正利益	2,490	100%

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

表 6.1-21 自身營運溫室氣體排放

項目	單位	2022		2023		2024	
範疇一 - 直接溫室氣體排放	tCO_2e	國內	1,169.69	國內	1,141.74	國內	995.58
		海外	731.28	海外	882.11	海外	865.84
範疇二 - 輸入能源的間接溫室氣體排放（地理基礎排放）		國內	20,800.54	國內	20,653.02	國內	20,805.72
		海外	3,151.31	海外	3,156.64	海外	2,880.85
範疇二 - 輸入能源的間接溫室氣體排放（市場基礎排放）		國內	18,850.55	國內	16,991.85	國內	16,422.40
		海外	3,151.31	海外	3,156.64	海外	2,880.85
範疇一 + 範疇二（地理基礎排放）		國內	21,970.23	國內	21,794.76	國內	21,801.30
		海外	3,882.59	海外	4,038.76	海外	3,746.69
範疇一 + 範疇二（市場基礎排放）		國內	20,020.24	國內	18,133.59	國內	17,417.98
		海外	3,882.59	海外	4,038.76	海外	3,746.69
範疇三 - 運輸產生的間接溫室氣體排放		34.99		284.73		420.87	
範疇三 - 組織使用的產品之間接溫室氣體排放		595.05		781.20		368.97	
範疇三 - 使用組織的產品所產生之間接溫室氣體排放		1,679.70		1,931.98		1,752.48	
碳權購入		—		10,000 [註 6]		—	
碳權抵換排放量		—		—		3,320 [註 7]	
密集度	（範疇一 + 範疇二）tCO_2e/ 新台幣百萬元	0.32		0.26		0.20	
再生能源購電（太陽能）	度數	2,391,024		7,276,290		8,076,752	
再生能源憑證（T-REC）	張數	1,440		120		1,171	

註 1　每年度滾動式調整盤查據點，2023 年盤查國內據點 273 個、國外據點 72 個，2024 年盤查國內據點 348 個、國外據點 71 個 (國外據點皆包含海外分行、大陸子行、柬埔寨子行、世越銀行)；範疇一、範疇二盤查範圍包含國內及國外據點；範疇三僅盤查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 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。

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，2022 年為 0.509kgCO_2e/ 度、2023 年為 0.495kgCO_2e/ 度、2024 年為 0.474kgCO_2e/ 度。

註 4　2022 年起購買再生能源憑證或使用再生能源，依 ISO 14064:2018 之附錄 E，範疇二分為「地理基礎排放 (Location-Based)」及「市場基礎排放 (Market-Based)」揭露。

註 5　密集度 (t-CO_2e / 百萬元) 以市場基礎 (Market-Based) 為計算基準。

註 6　2023 年所購入之碳權均經黃金標準（Gold Standard）認證，1,000 tCO_2e 來自厄垂亞社區水井專案、3,500 tCO_2e 來自 AMI KHANH HOA 太陽能專案、2,500 tCO_2e 來自莫三比克中部安全飲水計畫、1,000 tCO_2e 來自肯亞家庭和商業沼氣設備專案、2,000 tCO_2e 來自聖瑪爾塔垃圾填埋氣 LFG 捕獲發電專案，合計 10,000 tCO_2e。

註 7　2024 年 9 月 18 日註銷 3,320 tCO_2e AMI KHANH HOA 太陽能專案碳權，依 PAS2060 碳中和標準，用於抵換國泰世華銀行總部大樓 (含營業部)、同德、新樹及瑞湖分行之 2023 年溫室氣體排放量，並通過第三方查證機構查證，取得碳中和查證聲明書。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

表 6.1-22 2024 年環境投融資執行成果（億元）

國泰永續主題投融資類型	投資	融資
替代能源	0.2	189.81
建築	—	229.01
廢棄物回收	—	44.56
交通	30	38.44
節能產業	0.9	3.89
綠色債券	267	—
自然碳匯	—	—
低碳轉型相關基礎建設	—	8.5

註　盤查範疇不包含海外子行。



目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

6.2 GRI 準則內容索引表

使用聲明	國泰世華商業銀行已參考 GRI 準則報導 2024 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 關於國泰世華
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於報告書
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於報告書
2-4	資訊重編	關於本報告書資訊重編之處，將在相關章節處說明。
2-5	外部保證 / 確信	關於報告書
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	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	5.1.1 董事會運作情形
2-11	最高治理單位的主席	5.1.1 董事會運作情形
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

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

GRI 編號	揭露項目	對應章節
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	5.2 誠信經營
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	5.7.2 客戶關懷
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	5.7.2 客戶關懷
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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 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	決定重大主題的流程	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 永續主題風險機會分析與管理方針

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	2023 年與 2024 年無接受任何政府財務補助。

GRI 300：環境

GRI 系列	GRI 編號	揭露項目	對應章節
302	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
305	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	表 6.1-21 自身營運溫室氣體排放
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	表 6.1-21 自身營運溫室氣體排放
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	表 6.1-21 自身營運溫室氣體排放
	305-4	溫室氣體排放強度	表 6.1-21 自身營運溫室氣體排放
	305-5	溫室氣體排放減量	2.3.2 綠色營運
306	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	308-1	使用環境標準篩選新供應商	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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 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	表 6.1-10 育嬰留停統計
403	403-1	職業安全衛生管理系統	3.1.1.1 健康管理政策
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	3.1.1.3 職業安全風險評估
	403-3	職業健康服務	3.1.2 職業安全衛生教育訓練與管理措施 3.1.3 身心健康評估流程與推行成果
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	3.1.1.2 職業安全衛生與員工健康治理
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	3.1.2.1 職業安全衛生訓練
	403-6	工作者健康促進	3.1.3.3 促進員工、家庭與社會健康
	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	3.1.1 健康工作環境管理系統與治理架構
	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	表 6.1-11 員工職業災害統計
	403-10	職業病	表 6.1-11 員工職業災害統計
404	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	表 6.1-18 員工教育訓練成果統計
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4.1.3.2 串連發展工具為一站式職涯發展系統
	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	4.1.1 多元包容職場
407	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	5.7.1 公平待客原則與執行情況
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	2024 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	2024 年無未遵循行銷傳播相關法規的事件。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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	第 27 段（a） 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： (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； (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； (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； (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 (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。	1.1.2 永續發展委員會
	第 27 段（b） 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： (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 (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。	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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

核心內容之應揭露事項		對應章節
策略		
永續相關風險與機會	第 30 段（a） 描述可合理預期將影響個體展望之永續相關風險與機會。	1.5 永續主題風險機會分析與管理方針
	第 30 段（b） 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。	1.4 重大永續主題鑑別
	第 30 段（c） 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。	1.5 永續主題風險機會分析與管理方針
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 永續主題風險機會分析與管理方針
	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。	1.6 重大永續主題目標
	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. 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

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

核心內容之應揭露事項		對應章節
策略		
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 永續主題風險機會分析與管理方針
	第 35 段（b） 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 永續主題風險機會分析與管理方針 2.2 低碳經濟
	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 永續主題風險機會分析與管理方針 2.1 氣候暨自然相關財務揭露
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。	1.1.1 經營概況 1.1.2 永續發展委員會 2.1 氣候暨自然相關財務揭露

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

核心內容之應揭露事項		對應章節
風險管理		
風險管理	第 44 段（a） 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： (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 1.4 重大永續主題鑑別 2.1 氣候暨自然相關財務揭露 5.3 風險管理
	第 44 段（b） 個體用以辨認、評估、排序及監控永續相關機會之流程。	1.4 重大永續主題鑑別
	第 44 段（c） 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。	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 5.3 風險管理
指標與目標		
指標與目標	第 46 段（a） 適用之國際財務報導準則永續揭露準則所規定之指標。	6.3 IFRS S1 準則索引表
	第 46 段（b） 個體用以衡量及監控下列各項之指標： (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 1.6 重大永續主題目標

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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) 資料洩漏數量； (2) 屬個人資料洩露之百分比（%）；及 (3) 受影響之帳戶持有者數量。	(1) 6 件資料外洩； (2) 100% 屬個人資訊；及 (3) 41 位顧客受影響。 5.7.3 客戶資訊及隱私保護
FN-CB- 230a.2	對辨認及因應資訊安全之作法之描述。	5.4 資訊安全
FN-CB- 240a.1	符合旨在促進小型企業及社區發展計畫之貸款 (1) 數量；及 (2) 餘額。	3.2.3 普惠金融 表 6.1-13 普惠金融推動成效
FN-CB- 240a.2	符合旨在促進小型企業及社區發展計畫之逾期及催收款項或受暫緩還款約束貸款之 (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	提供給以前無銀行服務或低度使用銀行服務之客戶之無成本零售支票帳戶之數量。	3.2.3 普惠金融
FN-CB- 240a.4	為無銀行服務、低度使用銀行服務或服務不足之客戶提供之金融素養倡議之參與者數量。	4.2.2 弱勢扶持
FN-CB- 410a.2	將環境、社會及治理（ESG）因素納入信用分析之作法之描述。	2.2.2 責任金融
FN-CB- 410b.1	財務碳絕對總排放量，按 (1) 範疇 1； (2) 範疇 2；及 (3) 範疇 3 細分。	表 6.1-21 自身營運溫室氣體排放
FN-CB- 410b.2	按資產類別之各行業之總暴險。	2.2.3 2050 金融資產淨零排放
FN-CB- 410b.3	包含於財務碳排放計算中之總暴險百分比。	2.2.3 2050 金融資產淨零排放

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

<table>
<tr><th>指標代碼</th><th>指標說明</th><th>對應章節 / 說明</th></tr>
<tr><td>FN-CB- 410b.4</td><td>用以計算其財務碳排放之方法論之描述。</td><td>2.2.3 2050 金融資產淨零排放</td></tr>
<tr><td>FN-CB- 510a.1</td><td>與舞弊、內線交易、反壟斷、反競爭行為、市場操縱、不當行為、或其他相關之金融行業法律或規章有關之法律程序導致之貨幣性損失總額。</td><td>5.2 誠信經營</td></tr>
<tr><td>FN-CB- 510a.2</td><td>吹哨者政策及程序之描述。</td><td>5.2 誠信經營</td></tr>
<tr><td>FN-CB- 550a.1</td><td>全球系統性重要銀行 (G-SIB) 分數，按類別</td><td>不適用</td></tr>
<tr><td>FN-CB- 550a.2</td><td>描述將強制性與自願性壓力測試之結果整合至資本適足率規劃、公司長期策略及其他商業活動之方法。</td><td>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」。</td></tr>
<tr><td>FN-CB- 000.A</td><td>支票存款及儲蓄存款帳戶之 (1) 數量及 (2) 金額，按部門別 (a) 個人及 (b) 中小企業。</td><td>
<table>
<tr><th></th><th></th><th>帳戶數量</th><th>金額（億元）</th></tr>
<tr><td rowspan="2">支票帳戶</td><td>個人</td><td>146,458</td><td>20</td></tr>
<tr><td>中小企業</td><td>22,185</td><td>43</td></tr>
<tr><td rowspan="2">儲蓄帳戶</td><td>個人</td><td>12,722,221</td><td>26,046</td></tr>
<tr><td>中小企業</td><td>133,588</td><td>2,746</td></tr>
</table>
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 2024 年 12 月 31 日之餘額。
註 3 不含海外子行。
</td></tr>
<tr><td>FN-CB- 000.B</td><td>放款之 (1) 數量及 (2) 金額，按部門別 (a) 個人、(b) 中小企業及 (c) 公司。</td><td>
<table>
<tr><th></th><th>金額 （億元）</th></tr>
<tr><td>個人</td><td>780.8</td></tr>
<tr><td>中小企業</td><td>3,352</td></tr>
<tr><td>一般企業</td><td>5,227</td></tr>
</table>
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 2024 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。
</td></tr>
</table>

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

6.5 PRI/PRB 執行情形

表 6.5-1 PRI 六大原則

將 ESG 納入投資決策	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。 6. 投資團隊定期舉辦教育訓練。
將 ESG 議題整合至所有權政策與實務	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，揭露投票政策，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	1. 透過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. 鼓勵被投資公司回應 CDP 問卷、企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷，揭露碳排數據及氣候變遷管理作為。 3. 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。 4. 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	1. 積極參與各項外部活動或永續評鑑，分享責任投資作為，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	配合金控參與 Climate Action 100+、CDP Non-Disclosure Campaign、Nature Action 100 等國際倡議，與國際投資人合作，以提升議合成效。
出具報告以說明執行 PRI 活動與進度	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. 每年發行氣候暨自然報告書及永續報告書。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

表 6.5-2 PRB 六大原則

原則 1：一致性 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。	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 2024 年底，已共有逾 10,000 名員工，資本額達新台幣 1,201.13 億元，為台灣知名的大型民營銀行，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，海外布局以大中華及東南亞為重心，有 67 個海外據點，提供國際企業完善之跨境金融服務。 國泰世華銀行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、巴黎氣候協定對接出有較重大影響者，依業務面及影響力整理。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。
原則 2：衝擊與目標設定 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。	• 國泰世華銀行使用 UNEP FI Portfolio Impact Analysis Tool For Banks 辨識出全球銀行業務的影響力領域，包括 (1) 氣候穩定、(2) 資源和服務的可用性、可取得性、可負擔性及品質、(3) 生物多樣性和健康的生態系統、(4) 循環性，並搭配重大永續主題鑑別、整合利害關係人的意見反饋，以及氣候暨自然風險與機會辨識，對照本行提供對環境社會衝擊較大的金融服務項目，包含再生能源貸款、永續連結貸款、社會企業貸款、微型貸款、金融友善服務等，考量區域型銀行層級的環境社會使命感，優先選定「永續金融」及「零煤融資」兩項重大影響領域來實施目標設定策略。此外，未來評估規劃生物多樣性相關商品。 • 本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永續授信餘額設為 2024 年可具體衡量和監測目標。「零煤融資」自 2021 年 4 月起不再新增煤炭相關授信額度，按季追蹤金額變動及進展；「永續授信」以 2023 年為基礎，並按季追蹤。以上兩項目標，每年至少呈報董事會一次，目標監測皆迄 2024 年 12 月底的數據，共計呈報四次。 ▪ 高碳排產業貸款目標「零煤融資」：於 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零。 ▪ 「永續授信」目標：以 2023 年為基礎，至 2030 年，永續授信餘額破千億。 • 考量市場成長性並回應金控集團在永續政策推動的期待，為積極行動達成目標，自 2024 年度起，本行已成立跨部門 ESG 議合戰略小組，設計永續金融相關產品與服務、開發與規劃各客群之永續專案、創造永續市場亮點業務，且透過規劃永續相關研討會或行銷活動，創造拓客場景，積極與客戶進行議合，並將 ESG 表現列入績效考核 KPI 指標，致力協助客戶朝向低碳轉型，促進產業與客戶之永續發展。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

原則 3：與客戶合作

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。

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：

- 再生能源融資：本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 2024 年底，本行在國內外已核貸超過 2,800 座太陽能發電站，總裝置容量達 1,059MW，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，在此領域，已致力提供更貼切客戶需求的服務，例如：
  - 2021 年起推出 CUBE 信用卡，給卡友自主切換權益，2024 年底信用卡的流通卡數、有效卡數均位居國內發卡行的前三名。
  - 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 2024 年 12 月，已達 5,333 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。

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。

國泰世華銀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、校園 / 機構授課或研訓，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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

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 2024 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：為提升企業永續的推動督導，本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；為落實推動企業永續發展政策，並設置「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，2024 年度共報告四次。

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竿框架，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 年起每年置於本行企業永續官網與國泰金控永續報告書中，2024 年起整合併入本行永續報告書，公開揭露供社會大眾與投資人知悉。
- 本行定期於國泰金控永續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，2024 年度已針對「企業金融授信環境社會與永續治理 (ESG) 規則」、「赤道原則專案融資管理規則」完成修訂。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

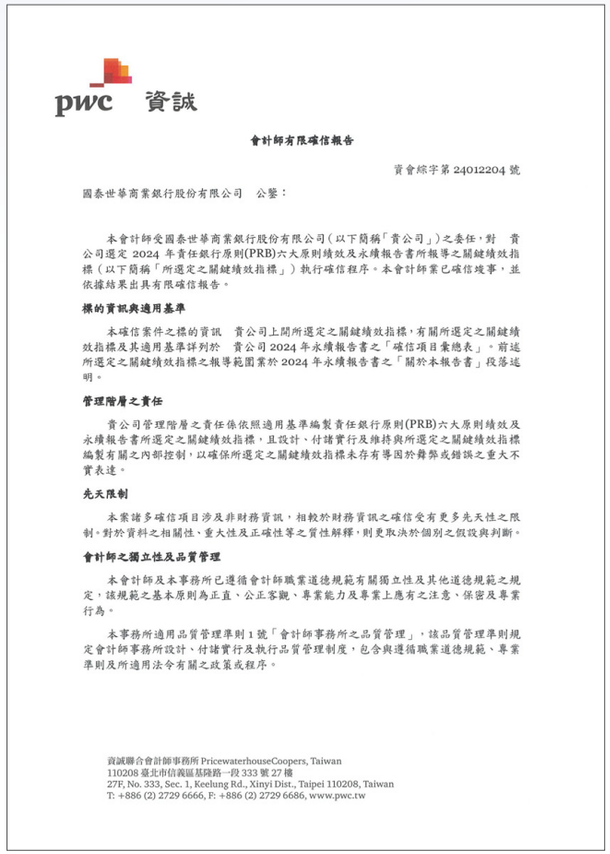
CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

6.6 會計師確信意見書



pwc 資誠

會計師有限確信報告

資會綜字第 24012204 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（以下簡稱「貴公司」）之委任，對　貴公司選定 2024 年責任銀行原則(PRB)六大原則績效及永續報告書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　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 2024 年永續報告書之「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 2024 年永續報告書之「關於本報告書」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責任銀行原則(PRB)六大原則績效及永續報告書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

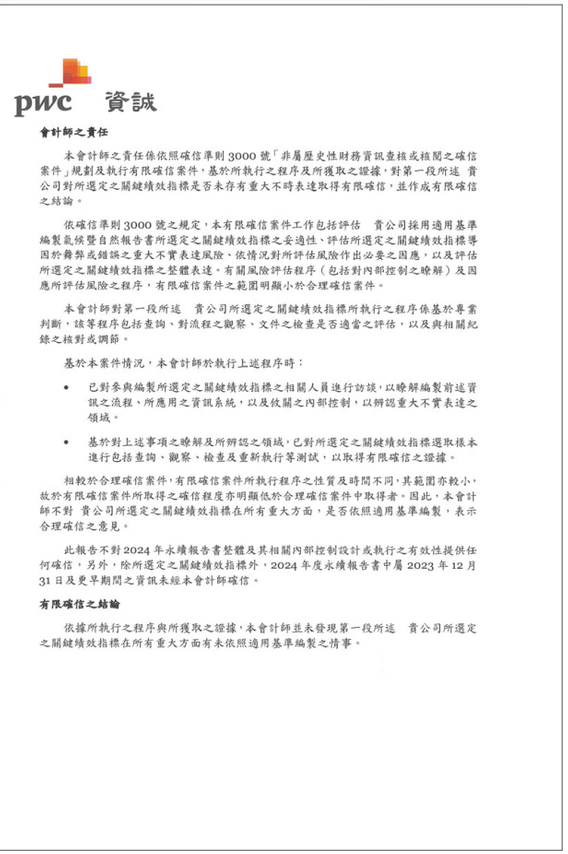
本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及本事務所已遵循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，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

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 6686, www.pwc.tw



pwc 資誠

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　貴公司對所選定之關鍵績效指標是否未存有重大不時表達取得有限確信，並作成有限確信之結論。

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氣候暨自然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，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，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，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 2024 年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，2024 年度永續報告書中屬 2023 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。

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有未依照適用基準編製之情事。



pwc 資誠

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，本會計師將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　趙永潔

西元 2025 年 7 月 17 日

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

6.7 確信標的彙總表

編號	確信項目	適用基準	對應頁碼
1	2024 年度資訊外洩案件共 6 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 41 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融控股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 2024 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。	93
2	2024 年小型企業放貸總餘額為 1,469 億元；2024 年小型企業放貸總件數為 8,037 件。	國泰世華銀行暨海外分行截至 2024 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。	99
3	2024 年大樹計畫 CUB 金融教育，受益學童數共計 258 人。	參與 2024 年度國泰世華銀行大樹計畫「 CUB 金融教育」課程之學童人數總和。	78
4	2024 年達 EP 規範須揭露之狀態（Financial Close- 簽約可撥貸）案件為 3 件。	2024 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」規範達須揭露狀態（Financial Close - 簽約可撥貸）之專案融資類案件件數總和。	42
5	本行 2024 年度在國內核貸 39 座太陽能電站，總裝置容量 14 MW。	1. 太陽能發電站：2024 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：2024 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。	39
6	國泰世華銀行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、巴黎氣候協定對接出有較重大影響者，依業務面及影響力整理。	經國泰世華商業銀行股份有限公司 (下稱「國泰世華銀行」) 內部程序通過之影響領域。	116

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

編號	確信項目	適用基準	對應頁碼
7	本行 PRB 目標之設定 a. 高碳排產業貸款目標：「零煤融資」目標為 2027 年第一季底達成所有煤炭授信額度歸零。 b. 「永續授信」目標：以 2023 年為基礎，至 2030 年，永續授信餘額破千億。	經國泰世華銀行內部程序通過之目標。	116
8	本行 PRB 目標之實施及監測 a. 零煤融資 ： 實施：自 2021 年 4 月起不再新增煤炭相關授信額度，按季追蹤金額變動及進展，每年至少呈報董事會一次。 監測：迄 2024 年 12 月底的數據。 b. 永續授信 ： 實施：以 2023 年為基礎，按季追蹤，每年至少呈報董事會一次，2024 年共計呈報四次。 監測：迄 2024 年 12 月底的數據。	詳內文。	116
9	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，另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，由本行高階主管領軍，每季召開會議。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。2024 年度共報告四次。	詳內文。2024 年度執行情形向董事會報告次數總和。	118

國泰世華銀行
Cathay United Bank