



## 國泰深耕永續金融、客戶服務 榮獲 2024 財訊金融獎 6 項肯定

金控借子公司獲 1 金質獎 5 優質獎 國泰產險「iCARE」勇奪產險客戶推薦金質獎

「2024 財訊金融獎」揭曉，國泰金控永續金融與客戶服務再受肯定，旗下子公司專注在多元服務創新，於公平待客、高齡友善、數位金融創新等客戶服務滿意實績獲評審青睞，共榮獲 6 項大獎。國泰金控蟬聯「永續金融獎優質獎」，國泰產險勇奪「消費者金融品牌獎」產險客戶推薦金質獎，國泰人壽、國泰世華銀行及國泰證券亦獲各產業類別「客戶推薦優質獎」，國泰世華銀行亦榮獲「影響力信託獎」肯定，大放異彩。

國泰金控榮獲「永續金融獎優質獎」，2024 年持續展現永續金融先行者作為，總經理李長庚 2 度登上倫敦證交所，扮演歐美與亞洲溝通能源轉型議題的重要橋樑；連續第八年舉辦「永續金融暨氣候變遷高峰論壇」，匯聚國內外產官學界重量級人士，參與人數逾 4,800 人創新高，涵蓋台股市值 82% 企業，傳遞國內企業淨零轉型成功經驗。氣候行動揭露更獲 2024 年英國《環境金融》( Environmental Finance ) 頒發亞洲首家「年度 TCFD 報告 ( TCFD report of the year ) 」大獎之金融機構。國泰亦致力推動多元共融職場文化，透過「DEI 小鎮」計畫，營造友善工作環境，針對員工不同人生階段，推出彈性工作與家庭支持措施取得平衡，為台灣唯一榮登《富比世》「2024 全球最佳雇主排行榜」前百大企業。

國泰人壽榮獲消費者金融品牌獎「壽險客戶推薦」優質獎，每年於關鍵服務節點中收集客戶反饋，顯示提升客戶體驗的決心。2023 年整體滿意度達到 98.8%，NPS ( Net Promoter Score，淨推薦值 ) 高達 35.1%，連續四年正成長，更再度獲得金管會 113 年公平待客評核前 25% 績優成績，領先業界連續六年蟬聯此殊榮，未來將持續秉持「以客戶為中心」的精神，力求提供給客戶最細緻的服務體驗。

國泰世華銀行在信託服務方面表現出色，榮獲「影響力信託服務獎」。國泰世華銀行從客戶的需求出發，長期致力建構多元創新的信託平台，包含高齡守護、弱勢保障，到企業接班、財富傳承，以及公益傳善等目的，更於 2024 年推出全國首創的「自由自債預約信託」，以「外幣債券」搭配「預開型信託」的預約交付機制，結合「投資理財」與「信託照顧」兩大目的，讓信託服務更貼近現實生活所需，提供民眾完整的安養照顧解決方案。目前，國泰世華銀行不僅是唯一承作「出資額信託」的民營銀行，在有價證券信託及公益信託規模皆突破 350 億元，穩居業界第一。



國泰產險憑藉其「iCARE」五大核心理念（implant 建立制度、Culture 原則內化、Alteration 根因改善、Response 蒐集聲音、Education 教育訓練），榮獲消費者金融品牌獎「產險客戶推薦金質獎」。國泰產險致力提供貼近客戶需求的創新服務，針對年輕族群、身心障礙族群、高齡族群等不同面向客戶，推出多項專屬服務和產品，如「保險新鮮人 3 大懶人包」、「視訊手語直譯服務」及「高齡者進線優先接通服務」、「跨越數位鴻溝 – 友善網頁操作說明」計畫等措施；亦透過實體活動推廣保險保障和損害防阻生活知識，實踐全齡、全域「保險保障、損害防阻」核心職能。2023 年整體滿意度達 96.6%，不但深獲客戶肯定，更獲得金管會 113 年公平待客評核前 25% 績優成績。

國泰證券「以客戶需求為中心」為服務初衷，在數位金融投資服務方面表現突出，獲得消費者金融品牌獎「券商客戶推薦獎優質獎」。國泰證券不僅開創台股定期定額日日扣、智慧加減碼、股息再投資等多元數位金融功能，還透過 AI 智能助理提供 24 小時不間斷服務，讓投資人隨時隨地都能完成 ETF 申購；更堅守「公平待客」精神，除獲得失智友善天使認證，在全台 9 家實體分公司增設銀色櫃台，為銀髮客戶提供迅速貼心的金融服務。