

## 金融大回饋計畫

### 一、回饋員工

回饋措施	措施說明	推動成效
績效獎酬制度	本行建構具市場競爭力之整體獎酬制度，鼓勵員工持續精進並追求卓越。薪酬包含月薪與獎金，月薪依職責、績效與能力核給並參考市場水準定期檢視；獎金連結公司策略、營運成果與個人表現，以激勵並留任優秀人才。	透過定期檢視薪酬、辦理年度調薪及依整體經營績效與個人貢獻核發獎金，引導員工行為與公司中長期發展及價值創造目標一致，有效提升組織績效、留才穩定度，並支持企業永續經營動能。
員工持股信託	為能與員工共享經營成果並強化退休保障，2022 年制定員工持股信託計畫，由員工自願提撥固定金額薪資，公司也會對應提撥金額，共同於公開市場購買公司股票，鼓勵員工參與經營績效成果，以協助累積長期資產。	截至 2025 年底，員工持股信託參與率已近八成。鼓勵員工對公司長期發展的認同感與留任意願，促進勞資共享成果、共創價值，並展現公司落實良好公司治理與長期價值導向之承諾。
多元福利與補助支持	為回饋員工對本行的投入與長期貢獻，本行提供多元福利金與補助措施，涵蓋員工不同人生階段與生活需求，包括春節禮金、端午及中秋禮品、每人每年新臺幣 1 萬元旅遊補助、婚喪生育贈助金、自國小至博士階段皆可申請之子女教育獎助金，以及住院慰問金與	透過制度化、持續性的福利金與補助措施，提供員工穩定且多元之生活支持，實質減輕員工及其家庭於重要節慶、教育及突發事件期間之經濟負擔。

	<p>急難救助慰問金等，協助員工兼顧工作、家庭與生活所需，展現本行對員工關懷與支持之承諾，並提升整體福利制度之完整性與彈性。</p>	
<p><b>優於法令的員工與眷屬保險支持</b></p>	<p>提供優於法令的員工及眷屬團體保險，全面照顧員工與家人的健康福祉。此外，更額外提供員工防癌保險，以減輕罹癌治療所帶來的經濟負擔。</p>	<p>靈活因應不同家庭與人生階段需求；制度有效支撐多世代照顧，在醫療或突發風險時發揮保障功能，以滿足員工在醫療與保險的多元需求。</p>
<p><b>優於法令之假別支持</b></p>	<p>本行相信，員工的健康與家庭照護是職涯穩定發展的重要基礎，為提供無後顧之憂的職場環境，國泰世華持續優化差假與照護制度，提供多項優於法定標準的支持措施。</p> <p>自 2025 年起提供每年 5 天全薪病假，讓員工於身體不適時能即時就醫、安心休養；在孕產支持方面，自 2021 年起提高產檢假天數至 10 天，並於 2026 年起將產假延長至 9 週，提供孕產期間更充足的照護與保障，透過健康照護與育兒支持措施，幫助員工安心兼顧工作、健康與家庭，打造友善關懷職場環境。</p>	<p>相關差假措施推出後，員工依實際需求請休假別，有效提高請假意願與安心感，降低為照顧健康與家庭需求之請假顧慮。</p>
<p><b>育兒支持資源</b></p>	<p>本集團重視員工於不同人生階段的需求，透過「減速不脫隊」等支持資源，協助員工平衡工作與家庭生活。針對有育嬰留職停薪需求之員工，提供心理支持與學習資源，包括可透過員工協助方案 ( EAP ) 獲得</p>	<p>協助員工於育嬰留職停薪期間不因暫停工作而中斷學習歷程，同時透過 EAP 資源關懷員工，提升返職適應度與長期留任意願。</p>

	專業諮詢，並運用數位學習平台取得親子教養、理財規劃及返職前技能銜接等相關內容，使員工在職涯或生涯轉換期間仍能持續獲得支持，安心銜接個人與專業發展。	
<b>多元勞資溝通管道</b>	為促進勞資溝通並協助員工排解職場相關議題，本行設有多元溝通與意見反映管道，包括依法定期召開之勞資會議，以及員工關懷專線等機制，提供員工表達意見與尋求協助之正式平台。	提供員工安心反映意見與進行溝通之管道，作為妥善處理勞資相關議題之基礎，有助於提升勞資互動與職場和諧，促進勞資關係穩定發展。
<b>傾聽員工聲音與回饋機制</b>	本行重視員工意見與回饋，並依循國泰金控相關政策，透過質化回饋、抽樣訪談及主題式問卷等多元方式，系統性蒐集並傾聽員工需求與期待，作為優化員工支持措施與制度設計之重要依據。另每年定期辦理「員工投入暨滿意度調查」，綜合分析員工對企業永續、員工幸福、組織承諾、領導管理及工作認同等五大面向之意見回饋與整體滿意度，持續回應員工聲音，強化組織與員工間的正向互動與信任關係。	調查範圍涵蓋本行海內外全體員工，2025 年填答率達 86.1%，整體員工滿意度為 4.37 分（滿分 5 分）。相關結果顯示，本行持續重視員工聲音，並透過制度化回饋機制精進管理作為，穩定提升員工投入度與組織凝聚力。
<b>社團與多元興趣支持</b>	透過持續提供社團經費與制度性支持，本行鼓勵行內員工依個人興趣自主成立社團，支持員工於工作之餘發展多元興趣，促進身心健康與工作生活平衡。各社團除促進行內交流外，亦積極參與外部交流與競賽活	目前本行於海內外共設有運動健身、球類及文藝等 3 大類型，約有 40 個社團。為支持社團永續運作及員工多元興趣發展，本行持續編列社團活動經費，鼓勵員工參與對外交流與賽事，例如：銀行同業公會舉辦

	<p>動，拓展員工社交網絡與生活面向。透過社團運作，員工得以結識志同道合之夥伴、培養共同興趣，進一步提升跨部門互動、團隊凝聚力與整體員工投入度。</p>	<p>之金融盃競賽，涵蓋桌球、羽球、高爾夫及籃球等多元項目，實質支持員工於工作之餘拓展生活面向，並促進員工參與度與組織凝聚力。</p>
<p><b>員工健康促進活動</b></p>	<p>本行長期重視員工身心健康與工作生活平衡，持續辦理多元員工健康活動，包含年度桌羽球賽、路跑及家庭日等大型活動，並透過組隊參與及獎勵機制，支持員工培養規律運動習慣，維持良好身心狀態；相關活動亦開放員工眷屬，乃至寵物共同參與，擴大支持範圍。</p>	<p>多數員工對本行推動之健康活動給予正面肯定，透過同部門及跨部門組隊參與，互動不僅限於正式賽事，亦延伸至日常下班後之自主練習，促進自然且正向的交流，進一步強化團隊凝聚力與組織向心力。2025年路跑活動滿意度達 4.75 分 (滿分 5 分)，吸引逾 3,000 名員工及眷屬參與；桌羽球活動滿意度為 4 分 (滿分 5 分)，近千名員工及眷屬投入，顯示相關健康活動已有效提升運動參與度並促進員工身心健康。</p>
<p><b>員工表揚與肯定機制</b></p>	<p>為回饋員工於工作中展現企業核心價值之付出與貢獻，本行自 2018 年起設立「員工楷模」表揚制度，透過公平嚴謹之遴選機制，遴選具代表性之優秀員工予以肯定。獲選者除由董事長於公開場合表揚並頒發獎勵外，亦透過內部平台分享其事蹟，發揮正向影響力，深化價值導向之企業文化，並提升員工對組織之認同感。</p>	<p>透過制度化之遴選與表揚機制，引導主管主動發掘並肯定具影響力之優秀員工，支持其發揮專長並擴大正向行為影響力。截至 2025 年，本行累計已遴選逾 500 位員工楷模，有效促進標竿學習與經驗傳承，持續深化企業核心價值於組織文化中的落實。</p>

<p><b>職場按摩與 共融健康支持</b></p>	<p>本行提供定期職場按摩服務，與身心障礙機構合作，引進專業約聘按摩師，以促進身障者就業，及平衡員工身心健康，落實社會共融。</p>	<p>截至 2025 年底，本行配置 14 位按摩師，每年平均服務約 1.46 萬人次。在促進員工健康與降低疲勞風險的同時，亦支持身心障礙者就業，展現職場照顧與社會共融之永續價值。</p>
<p><b>社會公益與 志工假支持</b></p>	<p>為支持員工投入社會公益之付出，本行持續提供多元資源，鼓勵員工參與各項社會公益與公共服務活動，並設有每位員工每年一日志工假，使員工得於不影響工作權益之前提，安心投入社區關懷與志願服務，彰顯員工個人價值，同時擴大企業正向社會影響力。</p>	<p>員工投入社會參與，展現員工對投入公共事務之熱忱，亦具體體現本行透過制度支持促進員工回饋社會、擴大正向影響力之實質成效。</p>
<p><b>員工教育訓練</b></p>	<p>1. 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、通路及區部之間的協作機 制。</p> <p>2. 為回應區域金融服務市場快速發展的需求，並為客 戶提供更優質且具永續性的理財體驗，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。</p>	<p>全年員工培訓相關費用超過 1 億元。</p>
<p><b>擴散員工 新工作技能</b></p>	<p>1. 面對金融環境與科技快速演進，本行持續推動以 AI 為核心之工作模式轉型，透過分層推進之能力培育 與情境導向之訓練設計，逐步形塑友善 AI 應用的組</p>	<p>1.1. 2025 年超過 10000 位同仁完成 AI 培訓課程，課 程包含：基礎認知(認識 AI，掌握核心概念)、趨勢應 用(生成式 AI 趨勢與應用)倫理風險(AI 應用倫理與風</p>

	<p>織文化，並結合敏捷方法與跨部門交流，加速 AI 技術於各項業務流程中的實際落地與應用。</p> <p>2. 同時，透過「職人學」共通職能體系，強化問題解決與協作等基礎能力，作為人機協作與流程優化之共同語言。展望未來，本行將持續擴大 AI 素養普及與深化，結合生成式 AI 與數位工具培訓，夯實人才基礎，支持長期競爭力與永續經營。</p>	<p>險)。</p> <p>1.2. AI 應用活動：Copilot prompt 競賽共吸引逾百隊報名初賽、採用近 200 種 prompt 的形式。</p> <p>2.1. 共通職能(職人學)，提供全行同仁自由選修系列課程，主題包含問題解決系列、溝通協作等，協助同仁提升工作成效與品質，2025 年度共完成 7 系列、25 班次培訓。</p>
<p><b>開創多樣化培訓模式 豐富學習體驗</b></p>	<p>本行持續發展多元培訓模式，透過不同管道、形式與方法回應多樣化的學習需求，並運用內部社群平台促進學員雙向交流與即時回饋，形塑共創共學的學習生態圈。同時積極培育內部講師，秉持「人人皆可成為專家」的理念，協助員工建立個人專業品牌，強化組織知識傳承。期盼藉由豐富且多元的培訓資源，全面提升學習體驗，深化學習文化。</p>	<p>1.多樣內容的學習體驗，包含：</p> <p>1.1. 自製數位課程，平均年自製約 200 餘堂數位課程。</p> <p>1.2. 引進多元商業評論文章，包含哈佛商業評論、Master Cheers、天下雜誌等。</p> <p>1.3. 建立社群學習圈，辦理總行協理級主管交流社群，促進主管間討論管理實務問題及跨部協作。</p> <p>1.4. 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；累計培育超過 1000 位講師，平均授課滿意度均接近滿分。</p> <p>2.學到飽的豐富平台資源：</p> <p>2.1. Hahow 學習平台：累積近 1000 堂專業課程。</p> <p>2.2. 數位圖書館：提供豐富的電子書及電子雜誌資</p>

		源，典藏逾 1,500 本。
<b>各項進修補助等 學習發展資源</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學習假：當年度達 8 小時學習時數且完成 6 門 Hahow 線上課程(含一門 AI 推薦課程)，即可申請一天學習假。</li> <li>2. 外語補助：每人每年度補助上限 16,000 元進行外語學習。</li> <li>3. 證照補助：提供逾百項證照補助，鼓勵同仁提升專業知識與技能。</li> </ol>	已有逾半數同仁使用過相關發展資源。
<b>環境教育活動</b>	本行規劃並推動多元環境教育活動，結合在地文化、生態保育與永續發展議題，透過參訪、導覽解說及互動學習，提升同仁對生物多樣性保護、環境資源永續利用及低碳生活之認知，培養實際行動力，落實環境永續教育向下扎根。	2025 年共舉辦 3 場活動，包含參訪芝山文化生態綠園、鶯歌陶瓷博物館與華陶窯等環教場域，透過實作參與及知識傳遞，加深同仁對自然與人文共生、生態保育及資源永續議題之理解，進一步提升參與環境行動與永續倡議的意願與能力。
<b>員工 EAP(員工協助 方案)服務</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供專題文章：每月提供主管及員工有關時事或管理等重要議題之專屬文章。</li> <li>2. 顧問諮詢：提供 24 小時預約服務，隨時支援員工需求。</li> <li>3. EAP 講座：提供線上直播 EAP 課程。</li> <li>4. 危機管理服務方案：提供緊急重大壓力創傷團體服務、當事員工及家屬諮詢服務等。</li> </ol>	提供全面的員工協助方案，讓員工可以安心、放心工作，提升生產力及競爭力，創造勞資雙贏的環境。

<p><b>優於法規之員工健康檢查</b></p>	<p>1. 員工健康是企業的重要資產之一，提供優於法規的兩年一次健檢頻率。</p> <p>2. 除法定健檢項目外，增加消化道及心血管等多項健檢項目，供不同年齡層員工選擇。</p>	<p>1. 員工可自行依需求選擇不同健檢套組、時間及醫療院所進行檢查，提供員工便利且完善的健檢服務。</p> <p>2. 員工眷屬可享有相同優惠價格及健檢套組預約健檢，亦可兼顧員工家庭成員健康。</p>
<p><b>員工慢箋領藥服務及公費流感疫苗設站</b></p>	<p>1. 慢性病患者規律領藥至關重要，有助於穩定病情、降低併發症風險，並預防突發性發作，與藥師合作將藥品送至公司，協助員工維持健康。</p> <p>2. 因應每年流感季節，鼓勵員工做好健康預防保健，與衛生局合作辦理公費流感疫苗注射企業設站服務。</p>	<p>1. 維持員工健康，避免突發性發作，並解決員工領藥不便的痛點。</p> <p>2. 完成公費流感疫苗注射企業設站，讓高風險員工可就近完成疫苗施打，降低流感重症風險，保護員工健康。</p>
<p><b>員工紓壓活動</b></p>	<p>為促進員工身心健康提升工作品質，每年皆規劃辦理紓壓活動，讓員工透過活動釋放壓力，且依異常工作負荷問卷分析結果，提供名額予高風險員工優先參與。</p>	<p>為使員工透過活動釋放壓力，讓員工達到職場心理健康與工作生活平衡，整體滿意度達 100%。</p>
<p><b>辦理員工健康活動</b></p>	<p>1. 響應集團減重活動，透過減重獎勵，並結合直播或線上課程，讓員工健康減重，減少代謝症候群風險，並將活動對象帶入家庭成員，共同參與。</p> <p>2. 舉辦科技體適能，讓員工了解自身體能狀態。</p> <p>3. 響應國泰人壽健走公益，規劃《健康起步，健 Go 幸福！》健走活動，透過分期挑戰活動，鼓勵員工多走路，落實健康永續。</p>	<p>1. 透過活動讓員工了解自身狀況，健康減重，減少代謝症候群風險，並將影響力帶入家庭。</p> <p>2. 將每年減重績效換算捐款金額，結合綠能公益，展現「員工減重、支持綠能、社區共榮」之循環公益概念。</p> <p>3. 健走活動每日人均步數與整體總步數亦逐年成長，顯示員工已逐步將健康行為內化為日常習慣。</p>

<p><b>員工多元健康 促進講座</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「健康」為企業永續發展與家庭幸福之重要基石，為提升員工健康意識與自我照顧能力，本行每年規劃並辦理健康促進講座，內容涵蓋身體健康、運動及生活平衡等多元面向，協助員工建立正確健康觀念，強化身心健康基礎。</li> <li>2. 針對中高齡族群及有育兒需求之員工，規劃符合不同人生階段之專業主題講座，落實分眾關懷理念，協助員工於不同角色與生命歷程中，皆能獲得適切且實用之健康支持，進而兼顧工作表現與家庭生活。</li> </ol>	<p>透過持續性、分眾化且貼近生活情境之健康促進講座，提升員工健康識能與自我照顧能力，亦同步支持員工在工作角色與家庭角色間取得良好平衡，進一步營造關懷、支持且具韌性的職場文化，具體落實員工關懷理念，並展現推動工作生活平衡之實質成果，整體滿意度超過 97%。</p>
<p><b>多方面家庭活動 措施</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 重視每位新手爸媽於迎接新生命階段的實際需求，提供每位爸媽近萬元的實用育兒贈禮。</li> <li>2. 舉辦親子互動活動，讓全家人共同參與陪伴孩子的成長過程。</li> <li>3. 打造兼具隱私及舒適的五星級哺乳室，讓員工安心孕育未來的主人翁，共創友善職場。</li> <li>4. 推動爸爸手冊培養好孕神隊友，提供準爸爸男性員工必知的孕產知識、心理建設及生活經驗，成為孕產媽媽最佳支柱。</li> <li>5. 建立公司爸媽群組，透過群組解決爸媽各種疑問。</li> </ol>	<p>讓女性員工能更安心工作，從多元面向陪伴女性員工懷孕、生產、育兒各階段，並協助男性員工成為另一半的神隊友，幫助員工在工作與家庭間取得平衡，實踐「給人幸福，就是幸福」的理念。</p>

## 二、回饋客戶

回饋措施	措施說明	推動成效
客戶贈禮	國泰世華銀行透過採購在地新創品牌作為客戶贈禮，將永續理念融入日常接觸點，實踐循環經濟精神。	強化品牌永續價值，更以實際行動促進產業共好，打造具影響力的永續生態圈。
金融服務站	<p>「金融服務站」秉持金融永續精神，致力於將專業的銀行服務帶進客戶的生活鄰里，打造結合數位科技與溫度的互動空間，提供以下四大回饋服務亮點：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 鄰里金融諮詢服務： 由專業服務人員進駐，提供信用卡及存款帳戶申請引導、CUBE App 操作教學，解決客戶在使用數位金融工具中的疑慮。</li> <li>● 多元場域與偏鄉服務進駐： 透過進駐全聯、超商或大型量販賣場深入偏鄉區域，提供更彈性的服務時間，讓偏鄉居民享有與都市同等的金融諮詢與數位工具教學資源。</li> <li>● 金融防詐與帳戶安全推廣： 透過專人解說 CUBE App 的各項網銀安全設定，確保帳戶變動隨時掌握，強化大眾對數位工具的安全認知。</li> </ul>	截至 2025 年底，金融服務站已走遍全台 194 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 17.5 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。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 數位化與臨櫃功能的橋樑： 協助客戶在現場使用 ATM 自動化設備，例如：網銀密碼/金融卡重設等功能，延伸分行臨櫃的服務體驗。</li> </ul>	
<b>提供多元服務管道</b>	建置官網、智能客服、客服電話及 Email 等多元服務管道，提供即時諮詢與申訴反映，並整合客戶意見回饋作為服務優化依據。	提升服務可及性與回應效率，強化客戶體驗與滿意度。
<b>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</b>	建立客訴分級及專責處理制度，由高階主管主持消費審議委員會處理重大案件，確保公平性與專業性，並透過案件分析客戶行為及痛點，定期優化服務流程與產品設計。	持續改善服務品質，提升處理透明度與信任度，降低重複性問題發生率。
<b>金融友善服務 (身心障礙/樂齡)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 聽障、樂齡（高齡）及身心障礙客戶優先服務建立關鍵字識別條件：官網留言機制，將「聽障」關鍵字列為優先派件之案件，而智能助理阿發於客戶輸入「聽障、樂齡（高齡）、身心障礙」等關鍵字時，系統會自動提供真人文字客服選項，確保客戶需求能獲得即時妥善處理。</li> <li>2. 專屬樂齡服務專線：樂齡客戶進線時，系統優先提供轉接專人服務。</li> </ol>	降低聽障、樂齡（高齡）及身心障礙客戶使用客服服務的門檻，提升服務可及性、使用體驗與金融友善度。

<b>信用卡智能導航提供高齡客戶轉接專人服務</b>	信用卡智能導航服務提供高齡客戶轉接專人選項，當系統識別客戶年齡超過 80 歲時，即提供轉接專人按鍵選項，讓高齡客戶可快速獲得專人協助。	提升高齡客戶進線時之服務效率與整體服務友善度，縮短其尋求專人協助的操作流程。
<b>智能助理阿發提供網路電話可直撥客服</b>	智能助理阿發已提供網路電話服務，適用於客戶人在國外需與本行聯繫，或無法透過阿發以 OTP 簡訊驗身查詢個人資訊等情境，客戶不須經過 IVR 語音即可直通客服人員。	減少客戶等候與操作時間，提升海外客戶及無法使用 OTP 簡訊驗身客戶聯繫的便利性。
<b>視障 ATM</b>	無障礙金融服務提供視覺障礙者能依循 ATM 語音指示，以更安全且自主的方式操作，充分展現普惠金融的友善體驗。	客戶可依語音指示獨立完成提款、轉帳、存款等 ATM 金融交易，提升使用便利性。本行視障 ATM 截至 2025 年底共計安裝 1110 台，為業界第二，較 2024 年增加 243 台，成長約 28%。
<b>金融友善設施</b>	提供無障礙友善環境，保障身心障礙者及高齡客戶平等享有金融服務。	本行服務據點除 ATM 操作高度符合規範及已全面裝設服務鈴提供人員協助外，並陸續設置友善服務無障礙櫃檯，積極維護民眾來行辦理業務之安全與便利。
<b>綠房東</b>	本行規劃綠色房東機制，協助引進再生能源再分配予大樓承租客戶。此方案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，提高承租戶取得綠電之便利性。	本行已於 2024 年簽訂再生能源購電協議(CPPA)，提供承租戶綠電使用選擇，獲得承租戶響應參與，2025 年共協助承租戶轉供約 30 萬度綠電，將持續協助有意願者完成綠電導入。

<p><b>財富管理 LINE</b></p>	<p>透過財富管理 LINE 官方帳號，以圖文及影音方式提供市場趨勢、理財資訊及專家觀點，協助客戶即時掌握金融市場動態與投資新知，提升金融知識與自主理財能力。</p>	<p>不定期推播影音及市場即時資訊。</p>
<p><b>各項客戶防詐舉措及宣導防詐騙觀念之推動</b></p>	<p>透過 EDM、FB、LINE 等自媒定頻溝通詐騙手法及識詐宣導，協助客戶不受詐騙活動影響。</p>	<p>溝通人次逾 2,500 萬人次。</p>
<p><b>支持特定族群</b></p>	<p>陪伴中小企業成長茁壯，提供中小企業營運發展所需資金。</p>	<p>截至 2025 年 12 月，放款金額達新臺幣 3,618 億元 (年度達成率：107.4%)、支持家數達 5,963 家(年度達成率：104.6%)。</p>
	<p>透過北市府專案遴選且完成各項輔導作業之優良社會企業，提供營運發展所需資金。</p>	<p>截至 2025 年 12 月，新增戶數 1 戶 ( 年度達成率：100% )、新增放款金額 300 萬元 ( 年度達成率：156% )。</p>

	<p>核心買方合作，提供小微供應商更快速、優惠的融資產品。</p> <p>透過本行企網銀 Global MyB2b 進行交易，全程線上數位化交易，實現交易無紙化、申請簡單、撥款迅速服務。</p> <p>同時提高供應商資金週轉，強化與核心買方關係，增加供應鏈穩定性，改善中小微供應商資金流動性，促進經濟包容性、社會發展。</p>	<p>截至 2025 年 12 月，供應商家數 89 家、累計轉讓量 14.8 億、2025 年新戶動撥 13,732 萬、往來核心買方 6 家。</p>
	<p>秉持普惠金融理念，使小微企業亦能享受到薪轉優惠服務，提升企業財務及運作效率之福祉。</p>	<p>截至 2025 年 12 月，泰有薪達承作總戶數達 4,075 戶(年度達成率：113%)。</p>
	<p>因應小微企業人力精簡，提供快速便捷的企網銀服務，讓小微企業隨時隨地調撥資金，無需臨櫃辦理。</p>	<p>截至 2025 年 12 月，小微企業(獨資/合夥)於企網銀辦理各項交易(轉帳/匯款/繳費稅等)之戶數達 8,102 戶(年度達成率：121%)。</p>

### 三、回饋社會

回饋措施	措施說明	推動成效
<p><b>財富管理專刊</b></p>	<p>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 推播與外廣數位投放，讓大眾可接收到較淺顯易懂的理財知識。</p>	<p>每月推播遞送人數至少 30 萬以上。</p>
<p><b>「請支援理財」頻道自製節目企劃</b></p>	<p>製播生活實用的「請支援理財」系列金融理財影音，針對年輕族群、夫妻理財、信用分數、海外投資及換匯等主題邀請來賓、專家分享經驗，落實普惠金融。</p>	<p>本行製播 25 支「請支援理財」系列金融理財影音，累計觀看次數達 1,168 萬人次 (含正片、短影音)。</p>
<p><b>CIP 實習計畫</b></p>	<p>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。</p>	<p>本年度共開設五個職系，法律專才、資訊專才、數位金融、財務金融及營運企劃，提供多元職缺選擇。</p>
<p><b>CSP 實習計畫</b></p>	<p>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，消弭學用落差。 本行亦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。</p>	<p>本年度共開設五個職系，包含各分行作業、作業中心、金融服務、法人金融、資訊科技，共計 129 名實習生報到，並提供轉為正式職員機會。</p>

<p><b>淨灘、淨山</b></p>	<p>為深化本行環境永續理念，並呼應聯合國永續發展目標 (SDG14 保育海洋生態、SDG15 保育陸域生態)，本行每年持續辦理淨灘淨山及相關環境教育活動。透過鼓勵同仁、眷屬及供應商參與淨灘、外來入侵種植物移除及企業志工培訓等生態友善活動，強化企業與自然環境的連結，落實從內部文化到外部行動的永續實踐。</p>	<p>2025 年舉辦 4 場淨灘、2 場淨山及移除外來入侵種植物暨環境教育活動，共有 299 名員工眷屬及供應商響應，總計清除海洋廢棄物 414 公斤及移除外來種植物 156 公斤，以實際行動守護海岸與山林，期許讓環境保護意識由活動體驗延伸至日常生活與工作實踐。</p>
<p><b>節電效益回饋社會</b></p>	<p>本行自 2017 年起每年舉辦節電減碳競賽，2019 年起更進一步將部分節電效益回饋於環境保護及社會公益領域。</p>	<p>本行自 2019 年起，累計提撥部分節電效益約 137 萬元，協助「財團法人第一社會福利基金會—第一兒童發展中心」、「財團法人新北市私立樂山園社會福利慈善事業基金會附設樂山教養院」、「財團法人育成社會福利基金會臺北市永明發展中心」及「財團法人育成社會福利基金會臺北市城中發展中心」更換老舊燈具為全新 LED 燈具，促進社會友善循環，使節能效益向外延伸；同時投入中華民國環境教育學會推動之「海洋公民科學家」生物多樣性守護計畫 (執行場域：基隆和平島地質公園)，支持海洋生態監測與環境教育推廣，強化社會大眾對海洋保育議題之認知。</p>
<p><b>認養海灘</b></p>	<p>本行自發性承諾認養新北市八里地區海岸線，認養長度達 1,210 公尺，並持續推動年度淨灘行動，透過長</p>	<p>透過持續性的清潔維護與環境管理，協助改善海岸環境品質，並獲得新北市政府環境保護局之認養表揚，</p>

	期認養機制，落實海岸環境維護與海洋生態保育責任。	肯定本行對海岸保育及在地環境永續的長期投入。
<b>再生電腦</b>	本行自 2017 年參與華碩文教基金會「再生電腦希望工程」，將汰換之舊電腦（主機、螢幕及筆電）提供予該基金會重新整理後，再由該基金會捐贈予弱勢團體或偏鄉地區，透過設備再利用，延長產品生命週期，降低電子廢棄物產生，落實資源循環再利用，實踐負責任消費與生產模式。	截至 2025 年底，累計捐贈再生電腦數量達 23,785 台，不僅有效減少電子廢棄物對環境造成的衝擊，亦協助縮短數位落差，發揮企業資源之社會影響力，兼顧環境永續與社會關懷。
<b>基隆地下道認養</b>	認養「基隆市政府所屬孝二路城隍廟地下道」日常清潔與外觀美化工程。	本行自 2024 年 3 月起認養「基隆市政府所屬孝二路城隍廟地下道」，以「海港城市」為設計主軸，融合在地文化元素進行景觀規劃。外觀建材則選用兼具高回收再利用性及高能源效益特性的玻璃磚，作為地下道新立面包覆材料，藉此實踐環境永續，並傳遞企業永續發展理念。 此外，本行透過地下道及所屬大樓外觀美化，並結合長期認養機制，落實定期清潔維護，不僅提供行人乾淨、安全且舒適的通行空間，更進一步帶動基隆市整體都市景觀品質提升。
<b>「#檢舉#報案#說出來」反詐倡議</b>	1. 對應不同年齡的受眾需求，建構完整的全媒體通路識詐宣導策略，透過新聞發稿、媒體合作、自媒定頻	1. 2025 年完成逾百場學童識詐宣導。 2. 2025 年防制詐騙宣導活動共辦理 418 場（含 10

<p><b>行動</b></p>	<p>宣導、及倡議行動，提升全民面對詐騙的警覺心</p> <p>2. 識詐教育向下紮根，攜手內政部警政署與教育部國教署。2025 年啟動學童識詐計畫，為學齡階段的學子量身打造識詐教材，提供全國國小教師使用，以提升學童的法治觀念與自我保護能力，降低兒少遭詐風險</p> <p>3. 舉辦防制詐騙宣導活動並推出安全科技守護系列短影音。</p> <p>4. 與國民經典零食「乖乖」跨界合作，推出限量版「國泰世華 X 乖乖反詐聯名包」，呼籲大眾面對陌生資訊必須保持謹慎，推出「反詐體質」線上測驗，藉由線上與線下宣導以及寓教於樂的方式，強化防詐觀念。</p>	<p>場線上活動)，參與人數逾 79,000 人次。短影音累積超過 170 萬次觀看。</p>
<p><b>財務健康檢測平台</b></p>	<p>透過檢測、取得報告、進行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。</p>	<p>截至 2025 年累計 30.6 萬人自主完成財務健康檢測。</p>
<p><b>線上金融教育/永續金融探索營</b></p>	<p>突破空間限制，每年規劃「線上金融教育課程」為偏鄉進行遠距直播教學，課程內容亦與時俱進，同步將</p>	<p>2025 年持續推動金融教育，當年度受益學童數共計 260 人。</p>

	<p>反詐融入教案中豐富教學內容，為孩子建立起財務安全防護網；此外，另籌辦兩天一夜實體體驗行程，邀請「大樹計畫」贊助學校學童北上參與，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、參與本行員工年度路跑活動—Cathay Run、觀看職棒賽事及參訪台北流行音樂中心綠建築，金融教育結合本行實務帶給偏鄉學童多元的體驗。</p>	
--	--	--