

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、通路及區部之間的協作機制，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。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 2024 年的 3,063 萬元增加至 2025 年的 3,381 萬元（年增率達 9.4%）。

角色名稱	啟動年份	梯次數	累計培養人數	轉型 / 培訓重點
 個金 ARM	2020	24	212	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 HRM	2023	3	38	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 ● 引進境外培訓資源與機構參訪 ● 家辦或另類投資等進階金融工具運用
 企金 ARM	2017	22	156	因應企業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企金專家。 培訓重點包括： ● 標準化集中養成 ● 企金全通路輪調培訓 ● 專責教官制度 ● 客戶經營及前中後台解決案例共創

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

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。

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 開創多樣化培訓模式豐富學習體驗

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。

📌 員工培訓說明

💡 多樣內容的學習體驗

項目	描述	亮點
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。	2025 年產出 218 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。	提供多項來源的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，鼓勵成員間的交流分享。	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。
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 1,209 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

項目	描述	亮點
Hahow 學習平台	與 Hahow 合作提供多元的專業課程。	累積 970 堂專業課程。
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 1,554 本。

4.1.3.4 氣候相關培育與教育訓練

為積極應對聯合國永續發展目標、綠色金融 3.0 與綠色及轉型金融行動方案的挑戰，本行致力於提升全體員工的氣候風險意識與管理能力，並依據不同職能層級，推動差異化培訓計畫，確保每位同仁都能將氣候風險納入日常工作中。

為了確保培訓計畫的有效性，本行於每年 3 月定期檢視並訂定當年度永續議題培訓計畫，透過持續精進氣候、碳關稅、人權及供應鏈管理等氣候暨自然相關能力知識，攜手員工共同實踐國泰轉型計畫之策略發展目標，成為推動本行和客戶朝永續轉型穩步前行之關鍵力量。

案例分享	
一般同仁永續基礎知識培訓	為強化同仁永續金融專業，提供此 3 小時線上課程，協助同仁聚焦永續與金融實務，涵蓋 ESG、法規與揭露準則、氣候風險、溫室氣體盤查及 IFRS S2 氣候相關揭露準則。
徵授信人員永續培訓	針對支持型經濟活動（原稱「14 項前瞻經濟活動」）、12 項關鍵戰略產業之發展趨勢，與資誠永續發展服務股份有限公司合作開發培訓課程，主題為因應 2024 年 12 月頒布之「永續經濟活動認定參考指引第二版暨轉型計畫建議涵蓋事項」與轉型計畫架構，提供實務操作指引。課程內容包含該指引推動目的與核心內容介紹、綠色金融實務應用及國內外同業案例分享等，強化氣候變遷減緩與調適、淨零轉型、減碳指標與轉型金融，協助本行 1,752 位徵授信人員學習如何引導資金支持低碳經濟活動，其累計訓練時數達 5,256 小時。
永續核心人員培訓	為持續強化永續核心人員的專業知識，辦理永續金融管理師進階培訓系列課程，課程包含永續發展監理與治理模組、永續投融资與保險模組、溫室氣體管理模組、永續揭露模組，內容涵蓋治理、投融资、溫室氣體管理與永續揭露，深化氣候風險辨識、減碳管理與淨零轉型能力。
永續實務講座	為提升本行法金業務團隊在永續時代面臨的競爭、挑戰與商機掌握度，並深化對淨零轉型及產業趨勢的理解，本行於 2025 年舉辦永續實務講座，時長 1.5 小時，聚焦「全球塑膠公約加速產業永續轉型」，邀請外部專業講師解析最新永續趨勢，內容涵蓋全球塑膠公約最新發展、受影響產業分析，以及多項中小企業低碳創新商業模式之轉型案例，探討企業應如何及早因應永續轉型趨勢與目前可運用的輔導資源。藉此強化前台業務主管與同仁的永續思維與專業知識，提升與企業客戶的溝通能力，以求進一步議合企業設定淨零承諾與永續目標。
海外 ESG 暨 永續金融教育訓練	為強化因應氣候變遷與永續金融相關風險與機會之組織能力，本行針對海外分子行法金業務團隊、總行相關單位主管同仁，持續辦理 ESG 暨永續金融教育訓練。透過與外部顧問合作執行系統化教育訓練，協助相關人員將 ESG 與氣候因素納入授信業務之認知基礎與專業判斷，促進跨單位對永續金融產品與海外市場實務之理解一致性，作為本行推動海外綠色融資、再生能源融資及支持企業與公用事業改善環境績效之能力建構基礎。 主題（一）：ESG 趨勢與綠色授信商機研討，以香港為例 主題（二）：ESG 趨勢洞察：引領能源轉型與綠色授信商機 主題（三）：永續連結貸款 (SLL) 與綠色授信案例簡介
深度節能新商機 - 邁向淨零永續研討會	本行與國泰產險及金屬中心攜手於臺南、高雄合辦兩場實體論壇，介紹台灣淨零轉型的政策行動，並分享多項零碳轉型應用計畫的案例與國際趨勢，實體參與公司 67 家，人數共 82 人。
聯徵中心《企業 ESG 資訊問卷 及永續經濟活動自評問卷》 填寫教育訓練	本行於 2025 年 7 月 22 日舉行內部教育訓練，宣導聯徵中心《企業 ESG 資訊問卷及永續經濟活動自評問卷》的填寫方式，參與人數 174 人。