

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，促進投融资對象持續提升 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。



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

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

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。



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

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

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。



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。



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。



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

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。

■ 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 工作環境營運相關的环境保護策略與措施，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