

1.5 重大永續主題管理方針

考量雙重重大性所鑑別出的關鍵重大主題，參考 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



數位轉型與創新 | 透過技術創新和數位化策略來提升數位轉型與創新業務模式和服務品質

項目	內容
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。 - 若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。 - 若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，讓各族群客戶都能以個人化的數位金融體驗實現個人財務目標。 - 每月透過 CUBE App 與 CUBE 網銀使用金融服務用戶超過 4,000 萬人次。
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。
重大主題衝擊價值鏈	自身 / 客戶





項目	內容
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 35.4 分（標準 30 分）。
管理政策與承諾	「公平待客」為本行之核心企業文化與重要原則，並為本行全體行員共同遵循之核心價值與行為準則。經董事會核定「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、規範等，推動永續創新及普惠金融。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公平待客原則之落實，並設置公平待客推動委員會，由總經理擔任主任委員，定期向董事會報告本行公平待客相關措施及金融友善服務。
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。
重大主題衝擊價值鏈	自身 / 客戶 / 政府與主管機關

- 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 重大永續主題管理方針
- 1.6 關鍵重大主題目標

營運績效

公司營運策略得當、營運績效佳且財務表現良好（包含收入成長、成本控制和資產利用效率等），為股東創造更高經濟價值。

項目	內容
機會與風險	- 透過收入成長和成本控制提高公司營運效率，進而增強獲利能力與市場競爭力；良好的資產利用效率能夠提升財務健康，增加投資者信心。 - 若經濟衰退、市場競爭加劇或科技創新影響營運收入和盈利能力；不適當的成本管理和資產運用效率低下將增加營運成本，影響公司財務健康，對市場地位和未來發展策略造成負面影響。
行動方案	- 以客戶為中心，透過數位與智能驅動，結合 One Bank 與 CUBE 一站式服務，推動新零售 / 新法金 / 新市場發展。 - 擴大零售財富管理、信託及企業金融之客戶基礎與業務量。 - 強化企業網路銀行服務功能，提升交易活躍度與服務效率。 - 推動放款規模、手續費收入及整體營運績效穩定成長。
具體績效	2025 合併稅後淨利 435 億元（創新高）；每股盈餘 3.35 元。 2025 ROE 13.93%、ROA 0.89%，獲利體質與資產運用維持穩健。
管理政策與承諾	承接金控永續藍圖（氣候 / 健康 / 培力）與責任銀行原則（PRB），由董事會與永續委員會督導；結合 One Bank 與 CUBE 一站式數位服務，將資安、公平待客、ESG 與風險控管納入營運治理，支撐新零售 / 新法金 / 新市場與穩健 ROE/ROA。
管理評核機制	董事會轄下設永續發展委員會與審計委員會，並導入永續資訊內控與外部確信。持續由多元面向落實公司治理、永續治理，確保資訊揭露的嚴謹性與準確度，進而推動績效與薪酬制度連結，促成組織持續成長，邁向願景。
重大主題衝擊價值鏈	自身 / 股東與投資人

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

項目	內容
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、遵循零煤融資目標（2027Q1 歸零）與 2030 永續授信規模翻倍，2035 年突破兩千億等承諾，穩步落實 2050 金融資產淨零排放。 - 提供個人化永續金融服務。
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 ESG 風險，追求長期投資績效，並發揮金融影響力，促進融資對象持續提升 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。
重大主題衝擊價值鏈	自身 / 客戶 / 政府與主管機關

目錄

關於本報告書

01 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 重大永續主題管理方針
- 1.6 關鍵重大主題目標

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理與風險管理

07 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

項目	內容
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。 - 若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	- 導入 ISO 27001、PCI-DSS 等國際資安管理標準，並因應數位發展持續調整及擴大認證範圍。 - 通過 ISO 27017：2015 國際雲端資安認證，成為國內首家實踐於公有雲上通過「ISO/IEC 27017 雲端服務資訊安全管理國際驗證」之金融機構。 - 透過投保資安險來強化資安作業韌性，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。 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。 - 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。
管理政策與承諾	- 本行訂有「資訊安全政策」並由董事會核決層級，依循母公司國泰金融控股公司之資訊安全藍圖規劃，作為資訊安全防護實施的核心指導原則。 - 成立跨單位之「資訊安全委員會」定期召開會議，以確保資安政策之遵循與推動、督導與協調資安管理工作。
管理評核機制	- 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。 - 每年透過獨立的專業顧問公司執行資訊安全評估作業及海外分子行實地資安巡檢，持續強化本行資訊安全防護能量。 - 依據「金融業導入零信任架構參考指引」訂定零信任藍圖計畫，並持續擴大至各風險場域。 - 藉由紅隊演練、DDoS 等攻擊演練，以及各項資安事件及災難復原應變演練作業，持續評核資安應變能力。
重大主題衝擊價值鏈	自身 / 客戶 / 供應商 / 政府與主管機關

 風險管理與營運持續性

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、社會風險及道德風險等

項目	內容
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。 - 若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	本行參照企業風險管理架構（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。
重大主題衝擊價值鏈	自身 / 政府與主管機關 / 股東與投資人



項目	內容
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。 - 若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 17 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 2025 年檢舉制度全行法定課程。 - 辦理 2025 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與經營的核心基石，任何決策與業務發展皆須遵守法令規範，不得與其牴觸，亦不得為短期利益而犧牲合規要求。 - 法令遵循是高階管理層、各級主管與全體行員的共同責任；高層須率先垂範，各單位與員工應在各自職務範圍內，將相關法規與作業規範納入日常職責，明確認知遵法是基本義務並確實執行，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。 - 依本行「法令遵循制度實施準則」，落實法遵業務、提升同仁遵循意識、優化合規控管機制，並及時因應國內外經濟環境變動與金融法令增修，督導各單位建置與執行內部規章與作業規範，強化全員法遵意識與教育訓練，確保營運合規，共同實踐「落實遵法、人人有責，遵法合規、當責共好」願景目標。
管理評核機制	- 各單位分別於上、下半年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，同時也針對各單位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。 - 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，以利本行掌握國外分子行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。 - 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。
重大主題衝擊價值鏈	自身 / 政府與主管機關

關注主題	衝擊摘要	衝擊價值鏈	管理方針
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。	自身 / 政府與主管機關	 3.2.1 防詐守護
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。	自身 / 供應商	 2.2.3.2 綠色營運
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。	自身 / 員工	 4.1 職場培力
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）。	自身 / 社區 / 股東與投資人	 2.1. 願景與策略目標
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。	自身 / 股東與投資人	 6.1 公司治理  6.2 誠信經營
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。	自身 / 員工	 4.1.1.2 人才吸引與留任
社會影響力	投入社會影響力與公益方案，扶助社會弱勢，促進社會公益。	自身 / NGO/NPO/ 社區	 4.2 社會影響力
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。	自身 / 客戶 / NGO/ NPO/ 社區	 3.2.3 普惠金融
自然資源和生物多樣性	當投融资對象過度依賴或破壞生態（包括污染），可能導致生態服務衰退，進而引發實體風險及轉型風險。	自身 / 社區	 2.2 實施與議合策略
職場多元包容	推動工作場所的多元性與平等機會。	自身 / 員工	 4.1.1.1 打造多元共融職場

01 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 重大永續主題管理方針

1.6 關鍵重大主題目標

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理與風險管理

07 附錄

1.6 關鍵重大主題目標



關鍵重大主題 數位轉型與創新 |

項目	2025 目標	2025 目標達成狀況	短期目標 2026	中期目標 2030	長期目標 2035
高齡客戶安心託付本行管理的理財資產	總規模 5,900 億元	已達成	人均 AUM78.45 萬元	人均 AUM91.77 萬元	人均 AUM111.65 萬元
高齡客戶數	189.27 萬人	已達成	201.57 萬人	259.31 萬人	355.28 萬人
高齡與身心健康障礙族群數位自主使用率	2026 年新增	不適用	55 歲以上：36% 身心障礙族群：50%	55 歲以上：37% 身心障礙族群：51%	55 歲以上：42% 身心障礙族群：56%
官網財務健康檢測人次	30 萬	已達成	35 萬	100 萬	200 萬
智能助理即時享受詢答服務的年度服務次數	1,200 萬次	已達成	1,300 萬次	1,500 萬次	1,700 萬次
客戶滿意而願意推薦者	2026 年新增	不適用	滿意度 10 分中選擇 8-10 的人占比 40% 以上		
推出普惠金融創新數位產品或服務	年度至少兩項	已達成	未來年度已刪除此指標。		

- 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 重大永續主題管理方針
- 1.6 關鍵重大主題目標



關鍵重大主題

客戶關係與服務

項目	2025 目標	2025 目標達成狀況	短期目標 2026	中期目標 2030	長期目標 2035
保護客戶權益	1. 2025 年 Q3 排除於銀行局公告申訴案件量前 5 名以外。 2. 持續參酌海外監理趨勢，優化行內既有制度、措施等。	未達成。 將持續依改善計畫執行，並以銀行局公告申訴案件量維持前 5 名以外為目標。	1. 持續優化消費者保護機制，強化消費審議委員會審議內容與執行成效，並明確由產品單位負責客訴案件的根因分析與端對端流程檢視，提出改善措施；業管及業務單位提供流程與作業支援，俾於銀行局公告申訴案件量維持前 5 名以外。 2. 持續滾動式優化公平待客制度、措施，期能成為公平待客標竿銀行（包括但不限於在公平待客原則評核結果中取得績優成績）		



關鍵重大主題

營運績效

項目	2025 目標	2025 目標達成狀況	短期目標 2026	中期目標 2030	長期目標 2035
合併稅後淨利（億元）	合併稅後淨利穩定成長	已達成	合併稅後淨利持續成長以支持金控長期發展，並滿足內外部利害關係人期待。		



關鍵重大主題

永續金融與責任金融

項目	2025 目標	2025 目標達成狀況	短期目標 2026	中期目標 2030	長期目標 2035
永續授信規模	授信餘額：761 億元	已達成	授信餘額：823 億元	授信餘額：1,222 億元	授信餘額：2,006 億元

註：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。
2025 年社會責任授信占總授信餘額占比 0.16%。

- 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 重大永續主題管理方針
- 1.6 關鍵重大主題目標



關鍵重大主題 隱私與資訊安全 |

項目	2025 目標	2025 目標達成狀況	短期目標 2026	中期目標 2030	長期目標 2035
強化資訊安全風險控管	1. 於 2025 年 8 月前完成投保資安險。 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. 持續維護國際資安管理標準 ISO 27001 驗證，並通過導入 ISO 27017 雲端安全驗證。	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。		
			持續維護國際資安管理標準 ISO 27001 暨 27017 驗證。		



關鍵重大主題 風險管理與營運持續性 |

項目	2025 目標	2025 目標達成狀況	短期目標 2026	中期目標 2030	長期目標 2035
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。	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. 維持國際標準認證 ISO 22301 認證有效性（三年一期，第二年複審）。		
行動方案	維持國際標準認證 ISO 22301 認證有效性，並通過新一梯次重審認證。	已達成			



關鍵重大主題 法令遵循 |

項目	2025 目標	2025 目標達成狀況	短期目標 2026	中期目標 2030	長期目標 2035
強化法令遵循制度建立	持續優化「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」建置「外部法令異動通知管理」、「內規異動管理」及「內外規關聯結果管理」等三大管理功能，導入以人工智慧系統判斷內、外規之規範關聯性，提升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。		