

3.2.2 數位轉型與創新

本行以強烈的客戶取向為核心價值，持續致力於提供具彈性、自主性和數位賦權的創新金融服務。透過數位轉型、數據分析、科技應用以及跨部門協同合作，努力打造出更為先進、便利且符合客戶需求的金融服務與產品。本行的宏偉目標是朝向成為「提供金融服務的科技公司」邁進，這不僅體現在技術上的創新，更著重於為客戶提供卓越的使用者體驗。本行深信透過整合數位科技與金融服務，能夠更貼近客戶需求，並為他們帶來更為便捷、高效且令人滿意的金融體驗。

近年數位金融勢在必行的趨勢下，國泰世華銀行以全新 CUBE 「用科技讓金融生活更安全、更簡單」的品牌精神，針對大眾生活化的需求，以客戶為中心出發，推出智能化財富管理，打造自主、彈性的金融服務，提供客戶更豐富、更自主多元的金融體驗。2024 年分別榮獲菁業獎「最佳財富管理獎」、財訊榮獲「最佳財富管理銀行」、「最佳數位金融」、「金融創新服務」三大獎、今周刊「最佳守護資產獎」、The Asset 台灣最佳財富管理銀行、The Asian Banker 台灣最佳財富管理銀行以及 ABF 台灣年度最佳創新投資產品獎等獎項肯定。

至 2024 年底，本行已推出 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。

3.2.2.1 一站式的數位金融平台：CUBE App

CUBE App 整合各項金融服務，讓用戶能體驗便利的一站式數位金融。透過 CUBE App 能使用多種便利安全的轉帳服務、線上申辦台幣 / 外幣 / 證券帳戶、切換 CUBE 卡權益優惠、設定匯率到價通知線上換外幣、設定定期投資（基金 / 台股 / 智能投資）、查詢保險、申請貸款等服務，一個 App 即可享有國泰世華、國泰證券、國泰人壽及國泰產險所提供的全方面數位生活金融服務。整合線上數位金融與線下實體分行，本行滿足全通路到全顧客的服務需求（From Omni-Channel to Omni-Customer Service），同時兼顧各類型客戶需求，提供用戶更適切貼心的個人化服務體驗。

藉由數據發揮賦能效益，本行透析客戶潛在需求，並在創新、體驗與安全中找出平衡點。CUBE App 率先業界導入國際資安標準的行動身分識別標準化機制（Fast Identity Online, FIDO），讓用戶體驗安全便利的登入方式。靈活彈性可隨用戶需求自主設定的 CUBE 卡權益方案、彈力貸，則是讓用戶有更高的自主權安排使用符合個人需求的產品。

CUBE 信用卡權益方案切換的機制為本行首創之舉，用戶可透過 CUBE App 每日切換一次權益的機制，享有該權益內指定商家的消費回饋。除此之外，打造 CUBE App 高彈性且可視化的優惠券機制，不定期推出台幣、外幣、簽帳金融卡及信用卡個人專屬優惠券，客戶可於 App 領券後自動享有跨轉手續費減免、換匯減碼或刷卡消費優惠回饋，創造客戶、商家、銀行的多贏局面。

「彈力貸」為 CUBE App 用戶專屬產品，全程數位化的流程，不受實體銀行營業時間限制，最快 5 分鐘即可核貸，輕鬆完成申請、動撥及還款 3 步驟，免開口、免綁約、彈性借還及動用才計息等設計，滿足不同需求的客戶都能得到個人化的貸款解決方案，國泰世華致力於減輕小資族的心理負擔，並滿足各種資金需求。此外，本行也提供彈性規劃資金運用的方案，包含「本息攤還方案」以及「延長借貸合約期數服務」。本息攤還方案提供固定的每月還款金額，也使得每次撥款後的月付金變動在 CUBE App 上一目了然，幫助客戶輕鬆規劃預算並有效管理個人財務。延長借貸合約期數服務則提供彈力貸客戶線上申請延長期數，同時符合中期放款的上限要求，更好地滿足客戶靈活運用資金的需要。截至 2024 年底，彈力貸累計客戶為 76,714 人，放款額度為 109.9 億元。

本年度數位用戶數已超過 700 萬，每月透過 CUBE App 與 CUBE 網銀使用金融服務用戶已逾 4,000 萬人次，近 3 年 CUBE App 使用時間與交易人數 2 倍成長，帶動數位收益成長高達 3 倍。CUBE App 與 CUBE 網銀以高效與便捷受到廣泛好評，並榮獲多項獎項。2024 年在數位服務領域獲得海外評鑑機構 8 項大獎肯定，其中包含 Euromoney 機構頒發「台灣最佳數位銀行獎」、The Asian Banker 亞洲銀行家與 The Asset 財資雜誌頒發「年度最佳行動銀行 App 服務獎」。

2024 年本行積極推出全新「帳務行事曆」、「個人化資產分析儀表板」、「視訊服務」以及「保險專區」等功能，並持續強化登入與交易安全，建構完整的安全健檢項目，持續守護用戶，詳細功能說明請參下方表格。

■ CUBE App 與 CUBE 網銀 2024 年推出的全新功能

帳務行事曆

帳務行事曆為業界首創功能，整合信用卡帳款、貸款、基金、智能投資、預約轉帳及目標儲蓄等行內六類產品待繳資訊，幫助客戶掌握日常消費支出，讓 CUBE App 成為客戶貼心的帳務管家。

個人化資產分析儀表板

個人化資產分析儀表板整合全行台幣、外幣、投資、信用卡、貸款等跨產品資訊，透過嶄新的可視化圖表即時統整資產配置，並同步提供近一年資產水位變化圖，幫助用戶掌握更完整的資產變化，增加客戶與本行的黏著往來並提升整體貢獻。

視訊服務

365 天不間斷「視訊約定他行外幣帳號」服務讓用戶透過 CUBE App 即可完成外幣約定帳號服務，讓客戶打開 CUBE App 就像走進分行，猶如空中服務台的用戶旅程。

保險專區

「保險專區」整合國泰集團個人保單及相關資訊，並同步提供個人化線上投保服務，依客戶不同時期需求推薦適合的產險商品。

手機提款全面升級

與財金公司積極合作制定全台統一之跨行手機提款規格，並號召同業響應，讓本行客戶持 CUBE App 即可於全台近七成的 ATM，用相同的操作步驟輕鬆完成 QR Code 手機提款，享受簡單明瞭又方便的服務體驗。

3.2.2.2 打破傳統時空建置的金融服務站

秉持著讓金融主動走入生活落實普惠金融的初衷，本行攜手全聯福利中心於 2020 年推出「國泰世華金融服務站」，打破傳統銀行營業時間與場所限制，將服務時間最晚延長至晚上 9 點，以機動性高的服務模式，將金融服務觸角深入到台灣金融機構普及率較不足的地區，提供開戶申請、數位服務推廣與諮詢、信用卡申辦及優惠諮詢、自動化設備諮詢與教學等實體服務。

自試辦起即深入住宅區、工業區及商業區，觀察不同社區對金融需求的差異，正式開辦後更積極進駐分行密度較低的區域。截至 2024 年底，金融服務站已走遍全台 185 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 15.3 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。

3.2.2.3 安全幸福的信託守護

本行信託業務長期領先業界，是國內唯一 6 度榮獲菁業獎信託獎項肯定的金融機構，專業信託團隊透過實體講座以及 24 小時線上預約諮詢信託等管道深入企業、醫院、照護機構以及社區鄰里，推廣以信託保障財務安全，為自己及家人守護幸福的理念。

秉持創新思維，本行透過「服務場景化、產品多元化、契約模組化」三大策略，針對不同客群需求設計多元的制式化信託商品，例如：以常見個案情境引入適配的信託商品；對年輕客群推出保險金信託及子女保障信託等商品；對高齡客群推出微型安養信託、悠活退休信託、幸福守護安養信託、自由自價預約信託及遺產傳承信託等商品；將個案契約約定規格化為「信託約定事項」、「預定交付之財產」、「信託財產管理運用」及「信託約付約定事項」四大模組，並提供彈性勾選項目以增進客製適配性。

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

其次，在提供客戶信託服務前，本行會先瞭解客戶需求情形，再提供合適的信託商品，信託商品契約也設計讓個案可以進行合理的彈性約定，以確保信託商品或服務之適合度。再者，信託財產進行投資配置運用時，也會先依信託相關法令規定，對委託人或信託關係人進行該信託個案之風險承受度檢測，並檢核與擬投資之商品適配後，始進行相關投資交易，以確保投資理財商品之適合度。本行於客戶進行前述信託商品或服務契約簽署或信託財產之投資配置前，均先提供相關客戶須知、信託契約、金融商品或服務說明（含風險揭露及報酬說明）等，讓客戶充分知悉並決定辦理後，始實際受理或執行。

本行持續積極對社會各階層宣導信託相關知識，協助國人透過信託保障財產以照顧自己、家人或安排傳承，2024 年度辦理實體宣導活動合計共 23 場次。

1		依信託公會「村里辦信託宣導行腳計畫」，以運用信託制度可以「護財產、防詐騙、顧安養」為訴求，向民眾說明高齡可能面臨的風險，及如何善用信託保障自身財產安全。	4場
2		於新北市政府松年大學及教育部樂齡大學（玄奘大學承辦）課程說明信託實務運用。	4場
3		對台灣遲緩兒天使樂園協會、大臺南熱蘭遮失智症協會等弱勢團體宣導信託工具好處及運用。	4場
4		對全國律師聯合會、高齡健康產業博覽會、其他公司團體等宣導信託觀念。	11場

除此之外，更與國泰人壽聯手共推「保險金信託共同行銷」，成為國內首家整合金控集團資源提供保險給付信託共同行銷服務的金融機構，讓信託發揮普惠價值，協助國人在人生旅程中超前部署，實現照顧自己、守護家人、傳承財富的願望。

■ 多元的信託產品列舉

幸福守護安養信託、微型安養信託

守護高齡者及身心障礙者的財產與幸福，讓國人可自由選擇將金錢、保險金、股票或不動產等不同類型之財產交付信託，確保多元財產「專款專用」於退休安養；微型安養信託則可受理客戶交付金錢安排信託，屬於預開型信託且開戶費不到 1 仟元。高齡者及身心障礙者安養信託累計至 2024 年底，有效受益人達 302 位，信託資產規模為新台幣 26.19 億元。每萬名累積開立各式存款帳戶人數中辦理安養信託之累計受益人人數為 0.67 人，辦理安養信託之信託財產本金餘額占金錢、不動產信託及有價證券信託業務之信託財產本金餘額之比率則為 0.4%。

保險給付信託

保險給付為客戶保障基本的安全網，保險給付信託則可以加固這個安全網變得更加牢靠。本行透過保險給付信託，規劃保險理賠金的運用，由銀行依契約給付生活費及教育費等支出，讓理賠都能「專款專用」照護家人所需。

自由自債外幣信託

可接受客戶指定將外幣債券交付信託，確保老年生活無虞。此功能不但採用預開型信託模式設計，讓客戶可等到年邁時才將外幣債券交付信託，更創新推出全國首創外幣債券預約交付信託機制，亦即當委託人發生監護宣告、嚴重失能、失智或意外昏迷情形時，其所持有外幣債券可依約定交付信託並啟動養護給付照顧機制。在信託管理費方面，也依交付財產性質別及是否啟動信託給付，分段設定優惠費率，讓客戶可以用最簡便實惠的方式儘早規劃好安養信託，成為客戶的最佳財產守護者。

職棒防賭基金信託

國泰世華於 2009 年首創的「職棒球員防賭基金信託」及「職棒聯盟球員簽約金信託」協助球員防賭並規劃儲蓄退休金，藉此提升台灣職棒環境。在信託期間，若球員有臨時提領資金的需求，需經職棒球員工會同意，銀行才會進行撥款；待球員退役後，信託資產將全數返還供其生活使用，達成確保球員退役生活品質的目的。累計至 2024 年止，參與的現役球員已達 236 名，信託資產規模則超過 1.74 億元。國泰世華更因此連續 12 年贊助職棒球員工會「回饋列車」活動，讓全台逾 100 所基層學校與機構的無數孩子見到心目中的球星，激發對運動的熱情，促進運動教育扎根。