

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 2025 年底，有效受益人達 302 位，信託資產規模為新台幣 24.18 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 5.05 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 0.3%。

★ 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「職棒聯盟球員簽約基金信託」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 2025 年止，參與的現役球員已達 270 名，信託資產規模則超過 1.85 億元。

3.2.3 普惠金融

聯合國普惠金融倡議（UNSGSA）指出「普惠金融是經濟成長、創造就業機會及社會發展的驅動者或加速器」，金融服務應面向所有人，而非僅限於特定族群。本行深知金融包容性對於推動社會全面發展和經濟活力提升的關鍵作用，因此致力於透過創新和包容性策略，推出符合社會各界或不同族群需要及量身訂做之多元金融商品及服務，期以形塑「以人為本」的金融體系，促進社會公眾福祉。在提升金融服務普及性和便利性方面，我們不斷創新，致力於為不同背景和需求的客戶提供更友善、便捷的金融環境。本行堅信透過不斷的創新和包容性努力，我們能夠實現真正的金融包容性，進而促進社會經濟的全面和諧發展，與客戶及社會各界共創更加美好的未來。

3.2.3.1 助力社會企業與中小企業發展

本行與台北市政府聯手合作「社會企業優惠融資專案」，透過與財團法人中小企業信用保證基金的合作，為資格符合的社會企業提供直接保證及低利率貸款，幫助這些企業獲取必要的營運資金。該專案不僅促使社會企業以商業模式積極解決社會問題，加強他們的社會影響力，展現金融機構在社會責任的積極實踐。

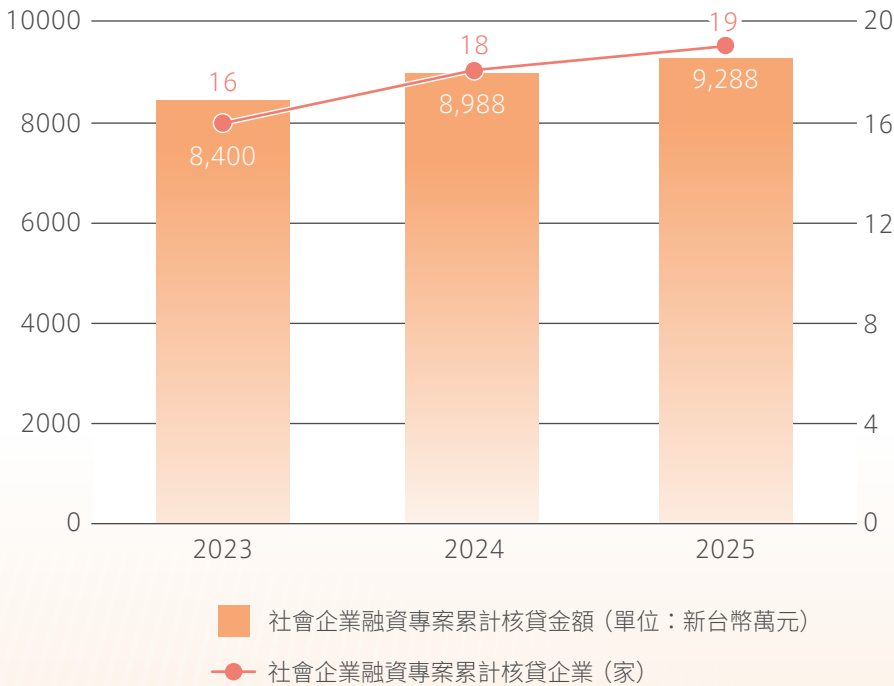
此外，本行對於中小企業（含微型企業）放款之家數及金額設有相關之關鍵績效指標（KPI），並針對小型企業推出一系列微型金融優惠貸款方案，涵蓋供應商融資和加盟主貸款等，滿足企業多樣化的發展和營運需求。這些專為小型企業設計的貸款計畫，不僅提供更優惠的貸款條件，也有效地減輕小型企業的財務負擔，進而支持他們的成長與發展。

截至 2025 年底，社會企業優惠融資專案已累計核貸金額達 9,288 萬元，惠及 19 家社會企業。同時，供應商融資計畫的實施成果也相當顯著，核貸戶數達 89 戶，授信餘額高達 3.6 億元。這些成就充分展現本行在推動金融包容性，支援社會企業及中小企業發展方面的積極作為。

同時，為支持國內文化創意活動或產業發展，已於 2025 年持續提供 1 家企業戶「加強文化創意產業升級轉型貸款」貸款，並經文化內容策進院審核通過，符合專案資格，完成請領相關補貼程序。

本行透過這些專案的成功實施，不僅加深對企業發展的支持，更透過實際行動證明了金融機構可以在促進經濟增長和社會進步中發揮關鍵作用。我們期待未來能夠持續探索和開發更多創新的金融解決方案，以滿足更廣泛的社會需求，進一步推動金融包容性的發展。

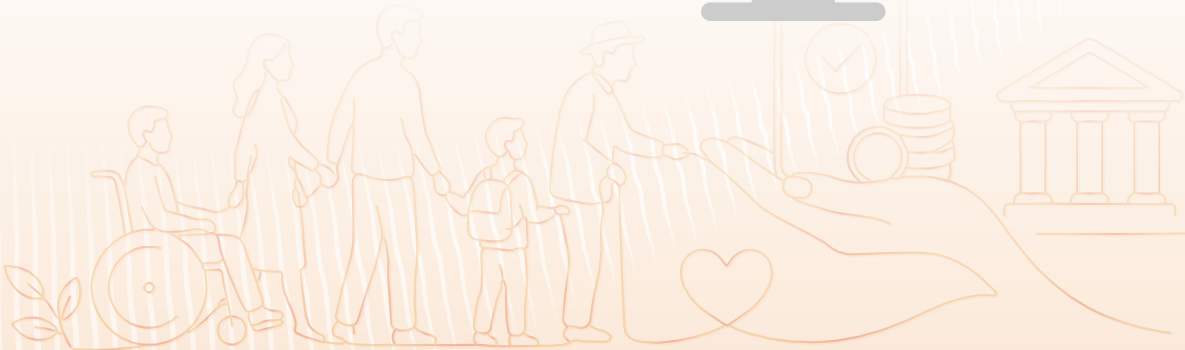
社會企業優惠融資專案成果



3.2.3.2 推動創新且友善的金融服務

為了推動永續投資的理念，本行特別規劃 **ESG 基金及主題** 的網頁，致力於培養永續投資人。透過詳盡的網站內容引導，投資 ESG 基金的人數已達 2.32 萬人，投資規模達到 135.6 億元；此外，使用我們目標型理財規劃工具進行退休生活試算的使用者亦達 44.8 萬人次。網站上，我們強調「您的選擇就是永續地球的動力，與世界一同上車，駛向環保、永續的未來」，鼓勵更多人加入 ESG 投資，攜手共創綠色未來。

國泰世華銀行重視公平待客、金融消費者與金融友善，為確保金融友善各工作項目具體落實，由數位銀行發展部擔任本行金融友善之承辦統籌單位，積極規劃推動本行金融友善服務及公平對待各友善族群及相關措施，提報董事會督導並推動金融友善之落實情形，俾期對客戶提供適當之商品與服務，以及更完善之金融體驗及保障。



目錄

關於本報告書

01 永續策略藍圖

02 氣候

03 健康

3.1 健康促進

3.2 財務健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理與風險管理

07 附錄

3.2.3.3 實踐普惠金融精神擴展族群

本行深切認識到金融服務的普及性與便利性對於滿足不同客戶群體需求的重要，因此積極推出一系列友善金融行動與措施，打造全面包容的金融環境。



視障人士

- 無障礙網路銀行：提供台幣約定轉帳、帳務明細查詢、用戶代號與網銀密碼變更等 11 項業務。
- 無障礙網頁：提供台幣存款利率查詢、外匯存利率查詢、即時匯率查詢等 6 項業務。
- 視障語音 ATM：供視障人士能獨立依據語音指示完成提款、轉帳等交易。截至 2025 年底共設置 1,110 台視障友善 ATM，較 2024 年增加 243 台，成長約 28%，占本行 ATM 總台數 20.2%。
- CUBE 簽帳金融卡 Touch Card：獨特設計包括「卡片邊緣的圓弧切角」以及「卡片正面凸出的 CUBE 線條」，使視障者能夠輕鬆辨識卡片。
- 無障礙網頁及無障礙網路銀行皆取得 AA 級認證標章。提供具備定位點及易於辨識閱讀的常用網頁內容，鍵盤操作游標位置標示，滿足視障者的使用需求；另亦設定網頁 Access Key 快速鍵，提供需求者使用快速鍵操作網頁中的表單元件。



聽障人士

- 提供現場和視訊手語翻譯服務：本行與台灣手語翻譯協會合作提供聽障人士手語翻譯服務，服務前 24 小時前以電話及電子郵件向協會提出申請，提供客戶現場或線上手語翻譯服務，確保聽障人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務。
- 提供線上客服 QR CODE 於 ATM 螢幕待機畫面下方，供客戶可即時掃描並可透過文字客服反映問題，以達友善金融。



語言友善

- ATM 新南向多語言服務專區，提供六個語言（英、日、韓、泰、越南、印尼），五項功能服務（提款、存款、轉帳、密碼變更、餘額查詢），以達友善金融。
- 提供雙語授信業務契據、表單。



心智障礙人士

- 提供銀行公會製作「辦理存款開戶流程易讀版」及本行官網定型化契約專區 QR CODE。
- 當客戶意思表達有困難時，如有見證需求，可依存匯業務要點相關見證人規範辦理。
- 客戶無法臨櫃辦理銀行業務時，可委託他人代辦或由行員協助辦理行外收送。客戶如為受監護宣告者，則由監護人來行辦理；如為受輔助宣告者，則由輔助人偕同來行辦理。
- 身心障礙者申請「ATM 跨行提款手續費減免」：持有「身心障礙手冊／證明」者，得向本行申請約定 1 個帳號享有每月 3 次 ATM 跨行提款免收手續費之優惠。



肢障人士

- 分行門口外皆設有低高度服務鈴，少數分行配合裝修排程，餘皆建置低矮度且具容膝空間之友善櫃台。
- 保險業務承保可透過遠距投保，可減少肢體障礙行動不便。
- 各分行均提供貸款服務業務，對識字但親簽有礙者之服務流程，「承作條件通知」、「契約書」等文件採書面寄送或親自交付方式辦理。
- 本行 ATM 機台均符合輪椅族操作使用，包含：1. 伸手可及操作範圍最大高度為 122 公分，深度不得大於 25.5 公分；最大高度 110 公分，深度不得大於 35 公分；卡片插入口、鈔票取出口 / 存入口、鍵盤高度不得高於 110 公分。
- 官網服務據點提供友善分行及各項分行友善設施查詢服務。



中高齡民眾
與銀髮族

- 友善分行提供友善櫃台對銀髮族給予友善關懷提醒。
- 樂齡金融知識文章，提供理財知識與退休規劃資訊。
- 數位安全：提供防範詐騙資訊，保障金融安全。

目錄

關於本報告書

01 永續策略藍圖

02 氣候

03 健康

3.1 健康促進

3.2 財務健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理與風險管理

07 附錄

本行設置的無障礙網路銀行與無障礙網頁取得 AA 級標章認證，2011 年更率先啟用「無障礙視障人士專用自動提款機」，領先同業設置於大眾運輸車站提升視障社群的金融服務可及性，並在全台 165 間分行設置無障礙設施，如輪椅友善及視障友善 ATM，確保身障者的金融服務需求得到充分的滿足，未來也會持續改設或加裝視障功能 ATM，讓更多的視障人士能享受自動化金融服務。這不僅體現了本行對金融友善的堅定承諾，更彰顯了團隊為所有客戶提供更完善金融服務的決心。

本行期待提供高齡者有溫度的服務，於官網友善專區中設置一站式查詢服務，可查詢樂齡櫃台、金融教育與數位安全服務。同時考量詐騙手段推陳出新，透過數位防詐專區，提供易於瀏覽的金融教育與數位安全服務，幫助客戶獲得所需資訊並增強對數位詐騙的防護能力。

隨著數位金融發展邁向新階段，民眾接觸金融商品與服務之門檻大幅降低，但也伴隨金融犯罪風險上升，實踐金融教育變得更加關鍵。國泰金控及其子公司長期致力於提供多元金融知識學習資源，積極運用各種管道，如論壇、金融教育影音、實體講座等，結合有趣的主题，以淺顯易懂的方式傳遞內容，提高民眾的財務意識，協助他們做出更為理性的金融決策，以實現財務健康與安全的生活。

本行規劃一系列創新和多元化行動提升全民的金融素養，邀請財經專家參與金融教育直播活動，分享最新投資趨勢；並舉辦財務管理及投資趨勢論壇，加速金融觀念普及於大眾生活，提升全民金融素養。

財富管理專刊

為了確保內容的創新性和實用性，成立內容經營小組，每周定期舉行主題會議，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，讓大眾可接收到較淺顯易懂的理財知識，每月推播遞送人數至少 30 萬以上。



財務健康檢測平台

透過檢測、取得報告、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。

金融理財影音

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。

全球投資趨勢論壇

邀請 PIMCO 全球固定收益投資長 Andrew Balls 與本行首席經濟學家林啟超針對總經環境、投資趨勢分享，透過這些精心策劃的教育活動和資源，長期提供多元金融知識學習資源，增進大眾的財務觀念並做出更理性的金融決策。

2025 年舉辦國泰資產管理高峰會，邀請橡樹資本 (Oaktree) 聯席創始人兼聯席董事長 Howard Marks、PIMCO 集團 (品浩) 集團副董事長 John Studzinski、貝萊德集團 (BlackRock) 副董事長 Sir Robert Fairbairn 等國際重量級大師深度對談，提供台灣投資人直通全球市場前線的關鍵見解、注入嶄新全球新視野。

