

## 目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

### • 便利普及的金融服務站

國泰世華銀行於 2020 年與全聯福利中心合作推出「國泰世華金融服務站」，提供開戶申請收件、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服務，並將服務時間延長至最晚晚上 9 點。自試辦起深入觀察不同社區的金融需求，正式開辦後更進駐分行密度較低的區域，逐步引導客戶從隨機詢問轉為主動諮詢，落實普惠金融。



#### 2024 年國泰世華金融服務站推動成果

- 服務走訪全台及離島 **185** 個鄉鎮
- 其中涵蓋 **40** 個銀行局所定義的「金融分支機構家數待增加地區」
- 總服務量超過 **15** 萬人次

### 3.2.2 整合數位金融服務

#### || Digital 數位：整合集團資源，提升客戶數位體驗

為提供集團全客戶一致性服務流程，集團智能助理「阿發」2024 年起打造 ONE Chatbot 服務平台，每月使用人次近 200 萬，未來將結合 AI 發展創新服務；此外，「CaaS 國泰生態圈服務平台」以國泰即服務（Cathay as a Service, CaaS）為核心理念打造洽商入口網站，讓潛在合作的企業商戶，皆能透過平台連接國泰的數位服務。2024 年領先業界首創推出「整合式開店金融服務方案」，為中小企業商戶提供金融整合方案（如：信用卡收單特店、企業團體保險及商業保險等）。

#### 全集團服務近千萬數位用戶重點成果

| 國泰人壽                                                                                     | 國泰世華銀行                                           | 國泰產險                                      | 國泰證券                 | 國泰投信                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|
| 「FitBack 健康吧」支持保戶健康生活會員數累計約 125 萬。<br><a href="#">關於更多 FitBack 健康吧請見 CH3.1.1 拓展健康生活圈</a> | 數位金融品牌 CUBE 服務 760 萬名數位用戶、每月登入數位平台次數超過 4,300 萬次。 | • 數位投保到理賠流程 0 斷點。<br>• 首創「點數與票券折抵保費試辦」服務。 | 發展定期定額「股息再投資」，為業界首創。 | 正式上架 APP，提供投資人即時查看基金投資或 ETF 配息等服務。 |

註：數位用戶數逾 935 萬。

#### || Data 數據：加速流程與效率、提升風險控管並有效阻詐

##### • Smart Claim 理賠智能助手

國泰產險自建「Smart Claim 理賠智能助手」全險種一站式智能管理平台，以數據分析至導入 AI 技術，大幅優化產險理賠流程與風險決策。此外，更能辨識可疑理賠模式，掌握潛在詐欺網絡，提升防範詐騙的準確度。自上線以來，Smart Claim 理賠智能助手已成功攔阻 700 多件高風險案件，阻詐金額超過 2,300 萬元。

##### • 國泰盾

國泰世華銀行以科技防詐及臨櫃關懷雙重預警機制打造「國泰盾」，除了運用 AI 打造詐騙偵測模組，CUBE APP 推出「卡片安全鎖」功能防止盜刷事件，並加強警方即時通報合作與 KYC（Know Your Customer）作業流程等方式，成功為客戶守護超過 12.8 億元資產，成效居金融業之冠。

## 目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理
- 07 附錄

## Technology 科技：AI 引領未來金融創新

### • AI 治理與技術框架

國泰金控以「AI 即服務」（AI as a service, AlaaS）為策略，實踐 AI Ready、AI Native、AI Empower 三大主軸，更領先業界發展「國泰生成式 AI 技術框架 GAIA」，其中四大核心——「國泰專屬金融領域知識庫」、「企業級 AI 模型中心」、「自主研發複合層級護欄技術」及「賦能集團 AI 公民化」，全面推動集團 AI 治理。



### • 國泰金控雲端湖倉平台（Data Lakehouse）

國泰金控持續強化集團風險聯防、提升金融科技營運與數據管理效能，為金融業首家獲准「數據上雲」之業者，搭建「國泰金控雲端湖倉平台（Data Lakehouse）」，將提供集團五大應用場景：集團營運管理、新金融生態發展、集團風險管理與聯防、集團數位平台發展、新興科技研究與導入，朝成為兼具高效與數位韌性的企業邁進。

## People 人才：思維成轉型關鍵，輔以數位、數據及科技賦能



### 數位員工體驗（DEX）

國泰金控採 Place for all 理念打造國泰共融小鎮，透過包容、彈性配速措施，打造多元、公平、共融友善職場環境；同時，更領先業界推展數位員工體驗（DEX），整合科技創新、人文涵養精神，打造「以人為本」的永續職場。2024 年國泰金控為台灣唯一入選百大「Forbes 全球最佳雇主」指標企業。

關於國泰員工關懷作為請參考 [CH4.1 職場培力](#)。



### 雲世代人才計畫

因應集團數位轉型，啟動「雲世代計劃（Next-Gen Cloud Program）」，招募集團共 30 個部門不同職能的種子學員，結合系統性課程、專案實作與專業證照測驗，加速養成組織內雲端專家，目標 3 年內培養 200 位雲端數據人才，持續厚實金融科技人才庫。



### AI 公民計畫

面對全球 AI 浪潮，國泰人壽啟動「AI 公民計畫」，連續 4 年招募商品精算、保險營運等 54 個部門的同仁為 AI 種子員工，參與為期 9 個月、共 50 堂的 AI 培訓課程與實務工作坊，累計育成超過 300 名數據人才，AI 種子員工於各部門之覆蓋率超過 20%，學成後成為各部門的 AI 技術導入推手，引領數位保險變革。