

## 重大議題 2023 年目標達成情形檢視

重大議題	2023 年短期目標	2023 年達成情形	未達成原因說明
數位轉型與創新	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶數位服務體驗滿意度達 8 成以上滿意</li> </ul>	V	
營運持續性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續完善集團營運持續管理機制，加強擬真演練以提升企業營運韌性</li> </ul>	V	
資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 導入資安管理機制：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 導入 ISO 27001 國際資安管理體系並取得驗證</li> <li>2. 建立資料分類分級制度</li> </ol> </li> </ul>	V	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立並強化金控資安情資蒐集與交換中心(ISAC)、資安監控中心(SOC)、以及緊急應變作業小組(CERT)</li> </ul>	V	
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 設置董事會轄下之「風險管理委員會」</li> </ul>	V	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參與外部公司治理及永續相關評比(公司治理評鑑、DJSI 問卷等)</li> </ul>	V	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 關注國際公司治理相關趨勢，完善董事會運作等公司治理制度</li> </ul>	V	
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 將風險管理委員會提升至董事會之功能性委員會</li> </ul>	V	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 每季召開氣候治理會議，以強化集團跨業務別氣候議題的合作與溝通</li> </ul>	V	

重大議題	2023 年短期目標	2023 年達成情形	未達成原因說明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 關注國際自然與生物多樣性趨勢，進行自然風險與機會辨識</li> </ul>	V	
隱私與資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續完善個人資料管理制度，並定期辦理個資侵害擬真演練，以利及時應變與降低外洩損害</li> </ul>	V	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 強化個資保護意識之教育訓練，落實個資保護</li> </ul>	V	
道德與法遵	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 強化集團第一線法遵執行之合規成效，提升法遵數位管理系統</li> </ul>	V	
客戶關係管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 【國泰人壽】R-NPS <math>\geq 20</math></li> </ul>	V	
	<p>【國泰世華銀行】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客服中心：tNPS 分數維持 60 分(含)以上，或 0-6 批評者比例降低</li> <li>2. 數位平台：rNPS 分數較前期提升，或 0-6 批評者比例降低</li> </ol>	V	
	<p>【國泰產險】NPS 分數較前期提升，或 0-6 批評者比例降低</p>	V	
	<p>【國泰綜合證券】分數較前期成長，或推薦 0-6 分批評者比例降低</p>	V	
	<p>【國泰投信】R-NPS 達 40 分，持續精進線上答詢服務效能</p>	V	