



国泰世华银行

Cathay United Bank

国泰世华银行（中国）有限公司

2023 年度企业社会责任报告



国泰世华银行

Cathay United Bank

目 录

报告编制说明	3
银行简介	4
一、健全公司治理，保护相关者权益	6
二、守好合规底线，筑牢风险屏障	6
三、坚持人才培育，支持员工发展	8
四、支持绿色金融，响应普惠号召	10
五、提升服务质效，数字赋能转型	12
六、完善投诉处理，注重消保宣教	13
七、倡导绿色办公，热心社会公益	15
八、践行社会责任，助力乡村振兴	16
九、母行社会责任介绍	17



国泰世华银行

Cathay United Bank

报告编制说明

本报告是国泰世华银行(中国)有限公司(以下简称“我行”)自 2018 年 9 月起发布的第六份年度社会责任报告,重点披露我行在开展金融服务的基础上,助力经济、社会、环境协调发展的相关信息。

报告组织范围:本报告包括国泰世华银行(中国)有限公司及其各分支机构。

编制原则:报告编写依据了《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》(银保监发〔2022〕15 号)、《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》(银监办发〔2007〕252 号)、银保监会《银行业保险业绿色金融指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、《上海银行业金融机构企业社会责任指引》,部分内容参考了全球报告倡议组织(GRI)的《可持续发展报告指南》的框架、联合国 2030 年可持续发展目标(SDGs)。



国泰世华银行

Cathay United Bank

银行简介

自 2010 年进驻大陆市场以来，国泰世华银行上海分行始终把服务台商和服务中小企业作为长期发展的根基所在，不断提升服务水平、资产质量和盈利能力，着力打造品牌特色和综合化一站式服务体系。在深耕大陆市场 8 年后，我行业务牌照基本齐全，规章制度不断完善，经营策略日渐清晰，战略方向更加明确。依托良好的外部政策环境，国泰世华银行（中国）有限公司于 2018 年 9 月正式对外营业，成为自 2010 年来上海地区首家拟分行转法人行的台资银行，这不仅对上海银行业机构是一个新的突破，对我行自身的发展意义尤其重大。

2023 年是我国踏上全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征程的重要一年。随着宏观调控政策效应持续释放，我国经济增长持续回升向好，高质量发展稳步推进。银行业在稳健的货币政策引导下，坚持支持实体经济，实现了资产稳步增长，同时持续优化信贷结构，保持稳健的资产负债结构和风险控制水平。在此背景下，我行抓住机遇，积极应对内外部环境的变化及挑战，探索差异化发展道路，持续深耕客户，同时强化风险管控和合规经营理念，实现资产规模增长、质量提升，资产负债结构优化。

我行贯彻经营计划，积极落实各项政策要求、强化管理、夯实基础，围绕“一度三化”即健康度、特色化、绿色化、效率化的总体战略，持续推进各项业务，各条线都取得突破和发展，具体表现如下：一是健康度方面，各项资产稳步增长，客户数上升，特别是台资企业和中小企业的客户数增长明显，贷款结构符合预期，抗风险能力提升，存款结构改善，存贷比控制稳定。截止 2023 年底，我行无不良资产，各项风险指标符合监管要求，全年无重大风险事件发生。二是特色化方面，我行致力于推动产品创新和差异化服务，打造新产品，增加服务品项，例如：上线比率期权，帮助客户通过交易组合强化汇兑收益；推出绿色结构性存款，挂钩“碳中和债券指数”，提供更多选择等，以期为客户提供更全面优质的金融服务。另外，我行还建立了以产业为核心的企金拓展模式，选择符合政策导向、战略规划、市场情况、风险偏好的产业，以支持实体经济和制造业发展、推动普惠金融高质量发展。三是绿色化方面，顶层设计确立由董事会引领，战略暨可持续发展委员会制定可持续发展相关制度或管理方针、监督可持续发展目标的制定和实施以及其他影响公司发展的重大事项，以秘书单位与六大工作小组（责任投资/责任授信、永续治理、员工幸福、绿色运营、社会共荣、责任商品）共同协作的工作机制，协调发展和减排关系，探索绿色金融发展路径，走绿色低碳的高质量发展道路。制度层面，2023 年，我行制定了《绿色金融管理制度》，贯彻落实监管对绿色金融的要求，持续推进我行绿色化战略；升级了《可持续发展暨社会责任考核管理办法》，围绕绿色



金融及公益活动等方面开展，依实际情况适用于业务单位、业务支持单位及其他单位，并设置不同权重进行考核，切实做到经济效益与社会效益、短期利益与长远利益、自身发展与社会发展相互协调，实现银行与员工、银行与社会、银行与环境的健康和谐发展。执行层面，围绕“气候、健康、培力”三主轴，明确各条线 ESG 工作目标、发展方向及行动方案，每季度召开可持续发展工作小组会议，按季度追踪工作进度，梳理六大小组年度工作进度及目标完成情况，全面推进 ESG 发展。为推进绿色金融业务的创新与拓展，我行组建绿色存贷款项目小组，将绿色经济产业列入重点发展行业，2023 年，开发绿色票贴和绿色美元存款产品并实现业务落地。运营方面，积极打造低碳、幸福、友善、数位化职场环境，转型混合办公模式，焕新职场空间形态，提升空间利用率，员工间交流更便利。四是效率化方面，全面深化数字化转型，写好数字金融大文章，我行制定了《数字化转型管理办法》，将数字化转型纳入整体战略，成立数字化转型工作小组，统筹推进数字化转型工作。我行通过加强线上服务渠道建设，优化客户体验，提高金融服务质效，助力实体经济高质量发展；同时，采取灵活的数字化移动办公形式，全面提升运营效率，并积极探索数据安全、风险管理、合规与反洗钱、绿色信贷等领域的数字化应用，推动经营转型与高质量发展。

2023 年我行主要获奖记录有：

- 上海市台胞投资企业协会“优秀台资企业”奖
- 中国金融出版社“第六届金融业年度品牌案例大赛—社会责任年度案例奖”
- 前程无忧“人力资源管理杰出奖-杰出雇主”
- 智联招聘“数智招聘创新实践奖”
- 用友“招聘运营标杆企业奖”
- 中国外汇交易中心银行间人民币外汇市场 100 强
- 连续 5 年“以购代捐”定向扶贫，多次获得中国银行业协会点名表扬
- 向内蒙古察右后旗贲红学校教育扶贫，获得该校师生的感谢信
- 上海分行绿色信贷增幅外资行中领先，获国家金融监督管理总局上海监管局通报表扬
- 上海分行存款保险宣传工作表现优秀，获中国存款保险业务中心上海市分中心点名表扬



我行 2023 年社会责任具体履行情况如下：

一、健全公司治理，保护相关者权益

我行致力于不断完善公司治理机制，以长期稳健发展为目标，持续优化公司治理架构，提升公司治理质效，逐步达到良好公司治理标准。目前我行已建立了包括股东、董事会、监事、高级管理层等治理主体在内的公司治理架构，股权架构清晰，各治理主体职责边界、履职要求明确，按照各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的原则行使权利、履行义务。2023 年，主要开展以下工作：一是兼顾各利益相关者的合法权益，制定了科学的发展战略，积极履行社会责任；二是不断完善风险管控、制衡监督及激励约束机制，建立有效的风险管理与内部控制、健全的信息披露机制和合理的激励约束机制、良好的利益相关者保护机制以及较强的社会责任意识，推动健康稳健发展；三是遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则，按照有关法律法规及我行实际情况披露年度、半年度、季度信息披露报告及临时信息披露报告。

二、守好合规底线，筑牢风险屏障

风险防范方面，我行持续构建全面风险管理框架，并且通过定性和定量相结合的方法，识别、计量、评估、监测、报告、控制或缓释各类风险。我行全面风险管理遵循匹配性原则、全覆盖原则、独立性原则和有效性原则，确保我行得以持续稳健发展。

2023 年，我行积极推动风险管理工具的自动化及智能化，加强重点领域风险监测与有效化解：一是利用大数据嵌入信贷业务流程，提升客户识别及风险预警智能化水平；二是持续推进非零售信用评级模型优化项目，通过建立我行新版信用评级模型方案，改造系统评级测算模块，引入规则引擎工具实现灵活配置；三是利用数字化工具建立各类有效的风控模型，对风险特征进行归集分析，形成风险预警规则，对异常情况实现系统自动预警；四是通过使用 VBA 编程语言、RPA 等工具，优化我行集中度管理，拟新增线上流程便利风险限额申请，提升报表自动化水平，并通过数字化计量测算工具，深化预期信用损失法运用；五是积极探索风险场景建立操作风险监测预警模型，上线票据业务异常交易自动化监测模型，以科技手段助力实现贷款资金流向常态化监控，提示资金流向异常交易线索，增强业务当中操作风险识别并早期化解可能风险。

合规经营方面，为能有效地管理及监督合规风险，全行在合规风险管理架构上采用“三道防线”的管理体系。前线业务单位为合规风险的第一道防线，合规与反洗钱部、风险管理部等部门为第二道防线，内审部为第三道防线。我行《合规管理政策》《总行及分支机构合规评估与考核管理办法》等制度明确



了董事会、监事、高管层及总分支行各单位的合规管理职责，以实现合规风险的有效识别、管理和汇报，促进全面风险管理体系建设，确保依法合规经营。

2023 年，主要工作内容如下：

一是持续梳理制度办法，修订《涉刑案件管理办法》《总行及分支机构合规评估与考核管理办法》《基层网点主要负责人案防工作管理办法》《对利害关系人授信或为授信以外交易管理办法》等，在 2022 年的基础上进一步完善我行制度体系，同时通过合规培训、合规会议等形式宣导相关制度要求，并借助合规检查等手段督促制度得以有效落实。

二是加强合规队伍建设，伴随着业务增长与监管要求不断趋严，我行在维持稳定的合规部专业队伍的同时，不断加强业务学习，化被动为主动、寓管理于服务，开展“合规深入业务”、“业务发展，合规先行”等系列活动，切实解决各单位面临的合规问题。

三是强化各条线合规管理，总行各部门、各分支行均已设立兼职业合规员，协助单位主管处理本单位合规事务；异地分行合规团队也在总行的统一管理下不断完善，通过每周召开合规例会、定期开展合规检查、定期召开合规管理会议等手段，全行合规力量已整合成“One Team”，成为银行稳健前进的重要推手。

四是加强合规文化建设，我行自改制以来创立《合规与反洗钱动态》月刊，目前已出版六十余期，对于行内合规反洗钱制度、业务开展中面临的合规风险、最新监管形势和政策法规要求等动态及时开展针对性的宣传培训，得到行内各层级和监管领导的一致好评。同时为配合数位化转型，创新于行内线上平台开设合规文化培训教育，自主拍摄合规短视频等，提升合规文化建设的趣味性与有效性。

五是严格遵循反洗钱法律法规及各项监管要求，持续推进反洗钱工作，2023 年，我行以反洗钱风险防控有效性为目标，建立完备有效的反洗钱制度体系，进一步完善反洗钱内部控制制度和评估机制，持续优化反洗钱业务流程，提升全行洗钱风险防范力度、明确标准、强化操作技能。同时，建立分工合理、组织健全、职责明确的风险管理架构，持续提升反洗钱组织架构运作的有效性。全年共召开反洗钱委员会会议 12 次，充分发挥高管层、业务部门与反洗钱管理部门的协调机制和决策机制。通过加强部门协调、强化教育训练等方式，不断优化业务运作机制，以机制保障反洗钱制度得到切实执行，将我行业务发力点放在洗钱风险防控重点领域，为反洗钱业务运作提供保障。强化洗钱风险管控手段，按照预定规划实施新反洗钱系统建设项目，并于年内顺利部署



上线。新系统结合我行实际情况定制化开发，提供主动而全面的技术解决方案，全面完善各业务版块监测标准、参数、阈值及线上化功能，进一步提升系统对反洗钱业务的支持。我行还持续完善客户、新业务/产品、地域和机构风险评估机制，重点在机构洗钱风险评估方面，对照固有风险、管控措施和剩余风险三个维度的评估情况针对性采取补强及防范措施。加强反洗钱宣传与培训力度，我行对一线职能部门有针对性开展专题培训，组织高管层、反洗钱专职人员积极参加外部培训，进一步提升全行反洗钱工作效能；不断提升反洗钱基础作业水平，开展反洗钱业务领域风险排查检视作业，对于发现问题责成业务单位规范整改，切实提升反洗钱基础工作和数据的有效性。

此外，清廉金融文化建设方面，我行在国家金融监督管理总局上海监管局、上海市银行同业公会指导下，持续推进倡导清廉金融工作，结合行业自律规范制定我行《重点领域廉洁风险防控指导手册培训》，全面覆盖授信审批、资金运用、大宗采购、工程发包、经费列支等 6 大腐败高发领域，为各部门和各分支机构有效发现廉洁风险点，提高廉洁风险检查针对性、有效性提供参考。为使清廉金融的理念深入人心，我行于大树学堂培训平台组织开展学习活动，向全行员工宣导《重点领域廉洁风险防控指导手册培训》内容，提高员工反腐拒腐的思想水平，增强廉洁意识，强化职业操守，助力防范化解金融风险，实现高质量发展。

三、坚持人才培育，支持员工发展

员工自我价值的实现是推动银行发展的根本动力，银行的发展依赖于全体员工共同努力。我行建立了公平、高效的人才培育管理机制，支持员工发展：

一是科学用人，保障员工基本权益。人才选用方面，我行招聘甄选时不对国籍、民族、性别、年龄、外貌、残障、学历等设限，打造多元共融的职场环境。员工权益方面，薪酬以岗位为导向结合职位职责、绩效及能力、与外部薪酬标杆市场，以吸引、激励与留置优秀人才等原则设定，员工薪资包含基本薪酬、津贴及奖金等项目，并依国家及地方相关法令规定扣缴个人所得税与五险一金，建立了内具公平性、外具竞争力的薪资体系。除此之外，我行另为员工购买商业医疗和人寿保险，在法定保障以外，给予员工企业关怀和关心。我行严格按照国家劳动法规制定人力资源管理制度，规定每周五天工作制、每天 8 小时工时；同时对员工日常考勤进行系统性的管理。除法定节假日及当地政策规定之各类福利休假外，另依职称给予带薪年休假（含法定年休假）。我行积极响应国家新颁布法令，基于《中华人民共和国个人信息保护法》及时修订行



内相关告知书和授权书，使员工知晓个人资料的用处和去向，并将相关条例列入《员工手册》形成制度，保护员工权益。

二是开展员工培训。我行结合数字化学习平台系统构建教育培训管理体系，持续培养符合我行战略、价值观和达成经营发展目标所需的人才队伍。通过提供专业与职能领域的培训资源，助力员工全面学习与发展，共同提升我行与人才的综合竞争力。

年度培训内容涵盖新人入职培训、内部控制培训、合规案防培训、反洗钱培训、信息安全培训、数据治理培训、企业文化培训暨团队建设、员工行为管理宣传专项培训、专业知识培训、工作方法论培训、管理领导力培训等内容，采用线上线下混合搭配的多元化培训方式。

新人入职培训结合部门主管与部门辅导员开展试用期 180 天孵化模式，线上学习线下实做系统性培育新人，课程内容包含公司简介、人力资源制度、核心价值、合规、反洗钱、职场思维提升等基础通识培训，协助新进行员了解我行，对银行从业人员有基本认知，也通过从工作中学习，手把手传递专业知识。

同时，我行年度定期规划开展信息安全、员工行为规范、消防安全、数据治理、征信法规基础知识等规范必修培训，不定期组织合规、反洗钱、风险管理等专题培训，持续强化我行行员对于内规与外规的熟悉与理解。年度内组织员工行为管理宣传专项培训，我行跨部门沟通协作整合培训主题与内容，应用线上线下相结合的混合模式，通过学员线上学习员工行为重点观念内容，线下实际操作执行员工行为自查排查工作，强化学员学习体验。相关联跨部门间也依据不同内容，定期或不定期开展专业知识培训，提升行员专业素质，增强我行整体实力。

在管理领导力与工作方法论培训方面，针对主管与关键岗位人员，我行启动 CUB TALK 管理七件事中长期培训项目，议题涵盖角色认知、时间管理、会议管理、有效沟通、目标管理、团队建设、人才培养与激励。针对资深专业人员，开展打造结构化思维工作方法论赋能项目，导入外部专业机构资源，通过线上学习平台人机互动与实战游戏模拟等方式，系统性强化问题分析与解决、沟通与汇报等结构化思维综合能力。

我行组建跨单位培训发展师团队，协助单位主管落地学习与发展事务，强化单位专业职能课程内容，通过数位学习平台提供全体行员不同领域的丰富学习资源。并且，为满足长期培育人才之需，我行制定并持续优化《特殊专业证照补助标准管理办法》，通过证照补助形式鼓励员工积极取得国内外高含金量各项特殊专业证照资格，支持员工全面发展。



三是注重关爱员工。我行致力于保障员工生活，提升员工满意度及企业凝聚力，为此出台了一系列关爱员工措施、更好履行社会责任的活动。

在关怀员工健康方面，我行为员工提供了免费行外体检服务，额外引入数字化福利平台，增加了员工不同体检机构的选择性。针对不同员工需求提供三种体检套餐给员工自行选择并且督促员工进行体检，员工还可以通过在线问诊方式随时看病就诊，解读体检报告，体现出我行关爱员工的身体健康。同时举办了五场不同形式的员工活动，丰富员工日常的生活；在员工心理健康方面，我行通过定期或不定期的员工谈心、家访，了解员工在日常工作生活中遇到的难题困境，主动帮助他们排忧解难，拉近员工与企业之间的距离；在员工慰问帮扶方面，我行为员工提供了诸多福利项目，如年节福利、生日礼金、旅游补助、婚丧赠礼，针对新手父母员工，为其提供母婴大礼包，充分体现企业人文关怀，加强员工归属感；此外，我行重视文化价值的传承与企业社会责任的践行，在日常办公用品的选择上秉承低碳环保、绿色永续的理念，制作了无漂白布艺环保袋、可反复使用的马克杯等文化产品，深得员工的认同与喜爱，使得我行良好的文化价值得到传承与发扬，是我行健康绿色企业发展规划的重要组成部分。我行注重员工的工作与生活的平衡与身体健康，对于晚间加班的员工提供出行费用报销及相应的加班费或调休假，让加班员工可以获得更好的休息与薪酬回报。

同时，我行也将关爱员工、绿色环保、人类命运共同体的理念融入到日常办公的每一个小细节中。我行倡导无纸化会议、无纸化作业、使用电子行政办公系统提高跨部门沟通效率，让员工在一个平台上办公与高效透明的沟通。除软件建设，我行在行舍硬件上亦考量内部员工与外部客户的办公安全与适宜，我行也设有独立的母婴室、餐饮区域、多功能会议室、会客区等专业、现代且温馨的环境。

四、支持绿色金融，响应普惠号召

我行积极响应国家“碳达峰碳中和”战略，秉持集团和母行可持续发展的目标和精神，坚决贯彻拓展绿色信贷战略规划，推动绿色金融战略规划落地。

一是推进绿色金融机制建设，我行制订《企金绿色信贷管理办法》，明确各部门职责分工，设定绿色信贷重点投向，设置绿色信贷案件送案、认定、报送等流程及监督考评机制，助力推动绿色信贷的发展，加强规范绿色信贷的管理。

二是完善绿色金融管理流程，为响应环保政策与可持续发展战略，推动我行绿色存款业务发展，引导更多资金流向绿色产业，我行于建制《绿色存款业



务管理办法》，明确了我行绿色存款管理制度、认定标准、发行范围和管理要求，以及各部门职责分工，提高我行绿色存款的透明度和可信度。绿色存款业务管理部门根据全行资产负债管理目标、流动性管理政策和业务发展的需要，推动绿色存款业务的各项跨部门协调工作。

三是完善绿色金融统计管理功能，我行还于信贷管理系统中设置了绿色信贷标识，便于对绿色信贷案件进行管理和统计。如果贷款属于绿色贷款，则客户经理于信贷管理系统中提交案件时，勾选“是否属于绿色贷款”项下“属于”选项，并提供相关证明文件及填报监管报表各栏位所需资料；最终批复时，贷款实际投向信息一栏会显示该笔贷款有关绿色信贷的相关情况。

四是推进绿色金融产品服务。2023 年我行进一步加大了对绿色存款产品的创新与推广力度，年初明确全年人民币绿色存款发行计划，并紧密跟进发行进度，制定全行存款推广活动个性化方案，以提升全行绿色存款承做量。为扩充绿色存款承做范围，我行在 2023 年 7 月推出了美元绿色存款业务，这一举措不仅丰富了绿色存款的产品线，也为更多的投资者提供了参与绿色投资的机会。同时，我行将碳中和债券指数产品的结构性存款纳入绿色存款发行范围，所募集存款资金全部投放于符合我行现有规定之绿色资产（含绿色信贷及绿色债券）的融资或再融资，投放方向包括但不限于再生能源、节能、污染防治、永续水源及废水处理等。通过此创新举措，进一步提高绿色存款的吸引力，推动我行绿色金融产品与实体经济的深度融合。我行积极开拓具有自身特色的绿色存款业务，不仅扩大绿色存款的规模，还持续推动绿色存款业务向纵深发展。

同时，我行继续加大了绿色信贷的拓展力度。除设立绿色信贷绩效考核指标外，通过多次开办绿色信贷培训宣导课程，请绿色信贷开拓成果较好的客户经理推广分享经验，以加深业务人员对绿色信贷的理念。此外，我行还多次举办绿色信贷激励活动，以促进绿色信贷的投放，并取得较明显效果。

2023 年下半年，我行又开展“空照图”专案，建立以产业为核心的企金拓展模式，重点聚焦“电动车”、“半导体”、“精细化工”三大产业的 15 个子产业，着力绿色化产业，深入探讨挖掘，组建产业专家团队，形成可复制推广的营销模式。我行也在积极进行可持续发展挂钩贷款（SLL）业务的宣导、推广，鼓励客户持续对 ESG 项目进行投入。

五是持续加大绿色金融领域投资，我行于 2023 年加大对绿色金融债券的投资，投资人民币和美元绿色债券，投向包括进出口银行绿色金融债、兴业银行绿色金融债和中国银行新加坡分行绿色美元债。

六是强化 ESG 风险管理，秉承母行赤道原则的经营理念，我行贯彻 ESG 指引及风险策略，依实务情况将 ESG 纳入全面风险管理框架，在战略、业务、流程



及管理中将 ESG 风险作为参数予以重点考虑，以有效防范及化解 ESG 风险，通过对客户进行 ESG 风险评级，引导授信投向远离“高碳排、高耗能”或“不符合永续发展”的行业、企业及经营活动。

我行积极响应国家发展普惠金融号召，始终把服务实体经济和服务中小企业作为长期发展的根基所在，在深化创新、提升服务等方面推动普惠金融建设，为更多民营和小微企业提供更为全面、更高质量的综合性金融服务。

信贷支持方面，我行继续加大对小微企业的信贷支持力度，实现量的合理增长和贷款质量的有效提升。继续做好服务民营企业、中小微企业等市场主体的信贷资源保障工作，倡导“做小微就是做未来”理念，结合自身经营战略健全完善“敢贷、愿贷、能贷、会贷”机制，着力优化信贷结构，加大小微企业首贷、信用贷、中长期贷投放力度。2023 年年初，我行针对小微企业拓展设定企金绩效考核目标，以此促进业务人员加大对普惠金融的拓展力度。对于人民币一千万以下的普惠信贷，优化信贷流程、缩短审批时间，更好地满足企业需求。

专项服务方面，为促进普惠金融服务高质量发展，我行通过“存款保险宣传”、“服务企业汇率风险管理工作”、“万企千亿”工程、首贷户“千企万户”工程等活动契机，加强与民营、中小微企业的沟通联系，加强金融政策、金融知识的宣传推送，了解、拓展潜在优质客户群体，通过定制化产品、专业服务，提高目标客户的粘合度，将基础客户转化为目标重点客户并做深做透。同时，积极推动代客衍生品业务，协助企业进行套期保值，配合外汇自律机制对于中小微企业推行减费让利优惠，善尽社会责任。

五、提升服务质效，数字赋能转型

全球气候环境正面临巨大变化，国际国内市场环境日新月异，我行在业务模式上不断创新与尝试，还积极拥抱数字化转型，不断努力成为一家更重视可持续发展、数字化为主导的银行。

我行持续推进落实数字化转型，建设智慧办公环境，鼓励员工拥抱新理念和新技术，已将数字化转型纳入整体战略规划，并作为中长期战略发展目标。数字化转型战略经我行战略暨可持续发展委员会审议并呈报董事会审批，战略内容覆盖全面，包括但不限于行政管理、公司业务、合规与反洗钱、风险管理等领域。为实现数字化转型战略落地，我行明确以数字化转型工作小组形式统筹推进相关工作，定期召集小组会议，追踪各条线数字化转型工作计划的落实情况，并将相关工作成果呈报高管层审阅知悉。



2023 年，我行持续推进业务数字化转型，加快业务线上化、数字化发展步伐，提高客户线上业务办理的便捷程度，改善客户体验，从而提升服务质效。针对客户多样化需求，我行陆续完善企业网银线上功能，推进线上现金管理业务创新、流程优化，包括上线通知存款、存款利率议价、线上结汇、电子函证、银企对账系统等功能。我行同时开发上线企业微信公众号二期功能，提供网银或微信公众号线上银企对账及回单打印等服务，以提高客户满意度和粘性。此外，我行亦优化电子渠道后台服务器及数据、提高企业客户资金风险防控水平，从而优化客户体验。

我行积极与票交所合作，积极提升票据业务功能体验，成为新一代票据业务系统第三批上线会员。2023 年 6 月，我行新一代票据业务系统获得票交所批准正式上线，在完善系统建设基础上，不断结合客户需求进行服务场景优化，比如实现客户查询功能区别化、台账导出功能优化、微信及邮箱代办任务功能推送之优化、客户出票三合一功能之优化等。

秉持让风险管理成为银行竞争力的精神，2023 年，我行继续实施风控数字化转型：一是利用大数据嵌入信贷业务流程，提升客户识别及风险预警智能化水平；二是持续推进非零售信用评级模型优化项目，通过建立我行新版信用评级模型方案，改造系统评级测算模块，引入规则引擎工具实现灵活配置；三是利用数字化工具建立各类有效的风控模型，对风险特征进行归集分析，形成风险预警规则，如 Summit 合规模组升级，通过强化金融市场业务的系统风险控制，对异常情况实现系统自动预警；四是通过使用 VBA、RPA 等工具，优化我行集中度管理，拟新增线上流程便利风险限额申请，提升报表自动化水平，并通过数字化计量测算工具，深化预期信用损失法运用；五是积极探索风险场景建立操作风险监测预警模型，上线票据业务异常交易自动化监测模型，以科技手段助力实现我行贷款资金流向常态化监控，提示资金流向异常交易线索，增强业务当中操作风险识别并早期化解可能风险。

在数字化人才引进与培养方面，我行制定了相关计划，一是根据《商业银行信息科技风险管理指引》要求，将首席信息官纳入高管层；二是通过数字化招聘平台，主动引入和培养数字化人才，并明确职业发展通道和激励机制；三是完善“大树学堂”移动培训学习平台各板块之课程，替代原有的简易网站培训模式，驱动员工学习发展过程的数字化转型。

六、完善投诉处理，注重消保宣教

我行秉持“以客户为中心”的经营理念，高度重视金融消费者权益保护工作。2023 年，我行持续积极开展消费者权益保护相关的宣导与培训，向全体员



工推出《银行保险机构消费者权益保护管理办法培训与解读》课程，强化消费者权益保护意识。根据全行工作规划与安排，我行对《消费者投诉处理操作规程》进行优化，结合《个人信息保护法》等国家法律法规和监管机构相关规定，增加个人信息相关的投诉处理，完善了现有制度框架，以保障金融消费者合法权益。我行以制度形式明确以公平、公正、公开、透明的原则对待消费者客诉工作，强调为消费者提供文明规范服务，保护消费者合法权益，共同维护良好的市场秩序，推动银行业健康发展，促进社会和谐进步。

同时为方便客户获取维护自身合法权益和表达意见途径等相关信息，使消费者知晓维权途径，我行于各营业网点、官方网站公布投诉渠道信息和客户投诉处理流程并及时更新、维护。我行也高度关注投诉的防范和处置工作，贯彻“主动倾听、预防为先、教育为重、依法维权、协调处置”的思想，以多方面结合的模式做好消费者投诉管理工作。2023 年我行一方面定期开展客户满意度调查工作，主动收集客户感受与优化建议，提升客户体验，减少投诉发生的可能性，整体客户满意度达 98.6%，较上一年度提升 8%。另一方面，我行在全行范围内组织多场金融消费者投诉相关培训，包含如何避免投诉发生、投诉应对措施、投诉处置措施和同业投诉案例分析等，切实帮助各部门有效预防消费者投诉事件发生以及提升我行妥善处置客诉的能力。2023 年度内，各分支行未发生有效消费投诉。

为更好地保护消费者权益，我行也积极承担消费者教育社会责任，通过线上渠道与线下宣教相结合方式，常态化组织开展“普及金融知识万里行”、“存款保险”、“汇率风险中性”、“防范电信诈骗”等专项宣传教育活动，向客户、社会公众普及金融知识。为提升金融消费者素养贡献力量，践行企业社会责任，我行开展了一系列金融知识公益宣传活动：

一是开展防范非法集资主题宣传，2023 年 6 月，根据《上海银保监局办公室关于开展 2023 年防范非法集资宣传月活动的通知》（沪银保监办便函【2023】55 号）精神，我行积极开展了以“守住钱袋子·护好幸福家”为主题的防范非法集资宣传月活动，通过我行官网及公众号发布各类专题宣传，如“防范非法集资小课堂”、“合理借贷、警惕‘非法中介’宣传”、“普及金融知识万里行-破解 AI 骗局”等。并利用大厅电子显示屏滚动播放“守住钱袋子 珍惜血汗钱”宣传短视频、及活动海报。同时为进一步强化员工合规意识，我行组织全行员工积极参与国家金融监督管理总局指导、《中国银行保险报》举办的防范非法集资风险知识答题活动。各部门员工踊跃参加，学习“非法集资风险”知识，认识参与非法集资所形成的风险损失以及所要承担的法律责任和 对社会带来的危害。



二是开展反诈宣传，根据监管通知要求，我行于 7 月组织开展《反电信网络诈骗》宣传活动，在营业大厅内摆放《反电信网络诈骗法》、《防范电信网络诈骗 构建平安和谐环境》、《防范电信网络诈骗宣传手册》等宣传资料，利用大厅电子显示屏滚动播放《七大反诈利器》宣传动画，生动有趣地向客户展示反电信网络诈骗的手段和方法，并在官方网站宣传专区及微信公众号发布《反电信网络诈骗法》宣传内容。同时我行自主设计“反电信网络诈骗 筑牢反诈防火墙 守护群众钱袋子”宣传折页等，并于大树学堂学习平台推出“关于《反电信网络诈骗法》要知道的事”课程，提高员工和公众的反诈意识。

三是开展存款保险宣传，我行响应监管存款保险宣传活动号召，将存款保险宣传工作贯穿全年，于各营业网点显著位置张贴或摆放存款保险标识、宣传折页及海报，通过网点电子显示屏全天滚动播出最新版本的存款保险宣传短视频、东方卫视晚间新闻、上海新闻中相关存款保险专题报、专家解读视频等。我行通过微信官方公众号发布最新存款保险宣传图文，动员全行员工通过微信分享至朋友圈，扩大对公众的宣传。同时我行在网银系统中新设置了存款保险弹窗推送宣传小程序，使客户打开网银界面时，系统将会自动弹出“金融有我，保驾护航”的存款保险宣传公告，以深入宣传存款保险知识，提升客户知晓度，扩大宣传覆盖面。

七、倡导绿色办公，热心社会公益

我行秉承国泰金控集团及母行国泰世华银行之永续经营理念，积极响应国家绿色低碳战略，倡导绿色办公，减少碳排，减少因业务活动、产品和服务对环境和社会造成负面影响并管理相关风险。

2023 年，我行践行绿色办公理念，持续推进绿色运营：一是大力推动无纸化运营，针对多功能打印机进行了系统升级，实时监控全行各部门用纸情况，进行月度检视，并大力倡导无纸化办公，会议资料一律使用电子档，非必要不彩复，尽量选择双面打印；二是践行绿色采购，对于办公日常消耗品的绿色采购进度达成 100%，以可再生循环为优先采购商品，例如：擦手纸、A4/A3 复写纸由木浆制品替换为竹浆制品，垃圾袋采购全生物降解垃圾袋，以降低环境污染；三是于全行范围内推广运行混合办公模式，通过“去三线”专案，移除大部分固定电源线、电话线、网线，方便员工移动办公，不再局限于电脑屏幕及座机电话位置，一方面以灵活工位打破了跨部门之间固有物理区域壁垒，便于开展混合讨论，使跨部门沟通更有效率，提高工作生产力，另一方面，于非办公时段定时关闭照明通过创新的工作模式，有效减少了加班时长，提升员工福祉的同时，实现节能减碳；四是网点绿色化运营，总行及上海分行将照明全部



汰换为 LED 节能灯，机房空调汰换为节能型精密空调，获得显著的节能成果，实现全年减碳率 5.54%，体现了我行积极推动绿色运营，践行 ESG 发展理念的承诺。

我行总行及各分支行员工积极参与慈善公益事业，自发参与网络平台发起的各类公益捐款活动，关爱贫困或偏远地区儿童、捐赠孤儿等；主动在水滴筹上向患病人士提供援助，关心帮助社会残障人士；在日常生活中关心社区孤寡老人，也通过在线平台捐赠帮助山区农户、困难妇女、病童、乡村孤老照护等；参与线上公益植树造林活动，包括但不限于支付宝蚂蚁庄园与蚂蚁森林活动、捐步活动；以个人救助方式投身动物保护事业，助力珍稀物种保护，喂养社区内流浪猫，救助受伤、流浪小动物；党员行员积极参与所在地党建活动，履行社会责任；参与绿色骑行等低碳出行活动。

八、践行社会责任，助力乡村振兴

我行积极响应国家乡村振兴战略，根据自身特点，积极探索具有精准性、有效性的帮扶模式，倡导全行开展各种形式的助学助农、慈善公益活动等，以实际行动履行金融机构的使命与担当。自 2019 年以来，我行已经连续五年开展“以购代捐”的定向帮扶工作，帮助内蒙古察右后旗地区脱贫攻坚，切实建立起振兴乡村工作长效机制，并获得中国银行业协会定点帮扶单位杰出贡献奖。教育助学方面，我行在了解到内蒙古察右后旗贲红学校所处地理位置偏远，秋冬季常年气候恶劣，风大气温低，学校仅有的健身器材少且单一，师生无法进行室外锻炼活动之情况后，秉持教育振兴乡村理念，履行社会责任，结合当地实际情况及师生需求，向其提供跑步机、划船机、动感单车等运动健身器材，帮助学校打造室内健身房。该健身房于 2023 年 3 月投入使用，极大地改善校园运动设施，丰富了教职工的业余生活，提高了师生的幸福感。同时我行组织开展员工捐书捐物活动，汇聚全行员工之爱心与力量，为该校师生提供精神食粮及御寒物资，冬季送温暖，助力当地人才振兴。学校师生对此表示感谢，将珍惜资源，努力提高教学水平，培育更多人才，回馈社会各界。

2023 年 10 月 17 日暨国家扶贫日之际，我行继续响应中国银行业协会的号召，连续第五年开展“以购代捐”的定向帮扶工作，于全行范围内组织甘肃省临洮县和政县的定点“以购代捐”乡村振兴活动，发动全体三百多名员工积极参与消费帮扶，于淘宝定点店铺采购当地自产农副产品，助力当地农户增加收入、改善生活。全行员工积极参与各种形式的乡村振兴帮扶活动，使热心公益、大爱向善的奉献精神深度融于企业文化之中。



九、母行社会责任介绍

我行母行（即国泰世华银行）以“永续国泰，与邻常在”作为企业永续的整体核心思维，将企业社会责任的理念转化为“企业永续”，以提高银行的视野，同时希望通过集团资金融通及风险预防的核心能力创造长期价值，成为社会的后援。从企业永续、社会责任、绿色金融、气候风险管理、慈善公益方面遵循责任银行原则落实永续价值，履行社会责任。

企业永续方面，为落实推动企业永续之愿景，善用金融影响力与风险管理核心职能，提升永续竞争力及降低环境、社会、公司治理之风险与影响，实践永续金融之目标，母行自 2023 年 5 月 11 日起，于董事会下设置永续发展委员会，持续发挥金融影响力与提升永续竞争力以达成实践永续金融之目标。其职责包括：永续发展年度计划及策略方向之订定及修正；永续发展项目及活动计划之订定及修正；永续发展年度计划、策略方向、项目及活动计划执行成效之追踪与检讨；其他永续发展相关事项之决定。

该委员会应每年至少召开一次，并得视需要随时召开会议。该委员会得视议案内容邀请母行相关部门经理人员、内部稽核人员、会计师、法律顾问或其他人员列席会议并提供相关必要之信息。

社会责任方面：

（一）深耕大树计划 首办永续金融探索营

自 2004 年起推动《大树计划》，结合金融核心职能，号召大众关注学童平等受教权。提供学校申请三大扶助资源，包含弹性奖助学金、支持特色教育，并以多元培力角度发展“Tutor CUB 在线金融素养课程”由银行志愿者组成专业团队为偏乡学子开课，落实“SDG4 优质教育”目标。

2023 年首办两天一夜“永续金融探索营”，课程设计涵盖金融基础知识、银行参访、环境永续、展演成果发表等丰富行程，通过寓教于乐的营队课程设计，启发孩子正确金融知识。

（二）首办“反诈骗倡议行动”，提高民众识诈力

为助民众提高识诈意识，国泰世华银行携手台湾地区刑事管理机构，共同宣示“说出来 阻止更多人受骗”反诈骗倡议行动，鼓励民众以自身故事作为大家的警示，阻止更多人受骗。另通过反诈骗体验展，揭露新型态的诈骗手法，提升民众识诈的能力，进一步守护自身财产安全。

（三）全台首创“财务健康”检测平台，落实普惠金融教育

为提升大众财务健康意识，发表台湾地区首份结合总体经济模型的《2023 台湾地区全民财务健康关键报告》，并提出强化财务健康 3 大关键，呼吁大众



定期检视自身财务状况。同步也推出“财务健康检测”平台，以实用的金融服务和金融教育指引，达到为民众建立良好财务健康体质的目标。

（四）举办节电竞赛，助力减碳环保

为鼓励同仁落实节能减碳之环境友善行动，自 2017 年起每年举办分行节电竞赛活动，并提拨部份节电金额协助非营利组织汰换老旧灯具为 LED 灯具；2023 年协助乐山教养院汰换老旧灯具，一起为地球环保尽份心力。

绿色金融方面，为响应政府绿色金融行动方案，母行系依据台湾地区金融监管机构对台湾地区银行投融资组合财务碳排放之规划时程办理，同时为因应 2050 年达成金融资产净零排放之长期目标，母行订定 SBTi 科学基础减碳目标，持续推动金融资产转型并促进产业低碳转型，拟订投融资相关策略及执行各项行动方案：一是设定上市股票及公司债投资组合的 2026 年目标；二是提供绿色金融商品或服务，承诺至 2030 年永续授信将突破千亿；三是零煤融资，于 2021 年 4 月起将煤炭全产业链纳入不予承作产业，循环动用额度于 2022 年底缓冲期到期后归零且不得续展，中长期额度则将逐步到期且不得新增贷，目标为 2027 年第一季达成煤炭相关授信额度归零；四是提升再生能源授信比例，目标再生能源占母行电力供应授信比重将持续成长，至 2025 年比重达 85%；五是低碳营运，设置营运碳排变化率及营运绿电使用率等企业永续指标，2022 年起列为母行总经理及 CS 执行干事之 KPI 项目。

气候风险管理方面，母行为因应气候相关风险之管理，拟定营运相关具体之转型计划并落实执行，于 2021 年展开“零碳营运转型”计划，积极接轨能源转型及国际 RE100 倡议，参考科学基础减碳目标倡议（SBTi）之方法学，并以绿色能源、绿色营运及绿色不动产三面向努力达成每年减碳 4.2%之目标。

（一）绿色能源

母行承诺提高再生能源使用比率，总部大楼已于 2023 年达 100%使用再生能源，台湾地区所有营业据点则以 2030 年达 100%使用再生能源为目标；通过配置智能电表，导入可视化能源管理系统方案积极汰换老旧设备，落实节能减碳，并藉由自设太阳能板及再生能源转供，提高绿色能源使用。

（二）绿色营运，母行积极推动行动办公职场转型计划，通过盘点职场办公空间，以提高坪效为目标，挑选合适单位改造其办公空间为共享办公室，总部大楼预计每年改装 1~2 层楼，以有效减少能源使用，同步规划节水、节废及无纸化等举措，落实环境保护政策。

（三）绿色不动产，全面重新装修之分行皆采环保型态装修(绿建材使用率达总面积 60%以上)，落实环境永续发展。



另为降低实体风险带来的冲击，母行于台风季节前夕皆主动并确实做好各项设施安全维护检查工作，以避免造成损失；同时每年亦针对高风险地区之营业单位执行防台演练，以防患未然。

依循国泰金控政策，母行金融资产系通过科学量化方式，以碳排基础（Emission-base）及影响力基础（Impact-base）设定投融资组合减碳路径，且每五年调整减碳目标，以确保目标与 2050 金融资产净零路径保持一致。母行并将气候变迁与 ESG 相关的风险与机会，纳入金融核心业务，通过倡议与议合带来环境影响力，订定低碳经济策略主轴与行动方案，主要涵盖以下关键项目：

（一）2050 金融资产净零排放：持续推动金融资产转型并促进产业低碳转型，呼应政府 2050 净零路径的亮点产业与技术，积极推动各项行动方案，如零煤融资政策、提升再生能源授信比例、订定分类标签以鼓励承作低碳不动产担保品、改征提低碳排强度担保品，发挥金融影响力。

（二）气候议合行动领导者：秉持“客户减碳就是国泰减碳”的理念，母行结盟权威机构合作打造议合场景，引导客户认识企业节能减碳的重要性，并推动投融资对象订定 2050 净零碳排目标，或加入 SBTi/RE100 等减碳国际组织，落实金融影响力的发挥，成为客户在永续金融价值链中的重要合作伙伴，协助台湾地区产业迈向净零转型道路。2030 年融资目标为一般制造、半导体、油气石化、电子制造业四大产业之 SBT 议合法比例达 60%。投资则以上市股票及公司债投资组合的潜在升温作为指标。

（三）全方位气候金融解决方案提供者：伴随产业技术研发与企业低碳转型，母行持续开发并推广全方位的气候金融解决方案，提供绿色授信、永续绩效连结贷款、永续供应链、承销绿色债券等多元绿色金融商品，以支持企业投入资金于低碳经济转型，并让更多企业或民众参与，母行承诺至 2030 年永续授信将突破千亿元。

慈善公益方面，母行首开金融界之先例，于 1980 年设立国泰世华银行文教基金会，后于 2000 年成立国泰世华艺术中心，秉持“给人幸福就是幸福”的理念，藉由基金会长期关注弱势、偏乡及儿童教养议题，推动“大树计划-让幼苗长成大树”扶持教育公益事业；同时也赞助台湾地区艺文活动，推广艺术文化及慈善公益，善尽企业社会责任。基金会主要活动简述如下：

（一）大树计划：持续推动“大树计划-让幼苗长成大树”扎根教育脚步，协助学童安心学习、培养自信开拓未来。2023 年“大树计划-奖助学金捐赠”，共扶助 5,854 位优秀及清寒的中小小学童。



为延伸“大树计划-让幼苗长成大树”之精神，鼓励学生从事体育活动，“大树计划-体育教育捐赠”也支持学校发展体育教育，培养学童自律与团队精神，并藉由参与大型体育赛事，在竞争中发掘自我。2023 年赞助宜兰县南澳小学篮球队等 7 个体育队伍参赛费用、训练经费及添购设备等；同时赞助举办台东“旭村杯”少年足球邀请赛。同时也赞助台东县绿岛小学等 13 所偏乡学校，发展特色教育，同步支持偏乡学童多元学习。

(二) 国泰公益集团共同办理活动：参与“国泰卓越奖助计划”、“Teacher For Taiwan(为台湾地区而教)翻转教育合作计划”、“国泰学童圆梦计划”、“偏乡课后照顾计划”及“寒冬送暖”等活动，同时编制国泰公益集团年报。

(三) 艺文活动：为支持本土艺术及推广艺术教育之核心理念，国泰世华艺术中心定期举办艺术展览以及艺术讲堂，提供台湾地区艺术家展出的舞台及社会大众免费欣赏、学习艺术的场所。

2023 年共举办 10 场艺术展览以及 5 场艺术讲堂，包含邀请艺术家联合举办 1 档公益展览，一起为偏乡学童贡献心力。同时也赞助台阳美术协会举办“第 86 届台阳美展”及台湾地区油画学会举办“第 47 届油画比赛及油画展”等活动。另为让更多人认识本土艺术家，结集相关画作制作“2024 甲辰”集团艺术桌历，通过艺术传递祝福同时欣赏艺术的美好。

(四) 慈善公益暨赞助活动：为关怀原民部落及支持社企发展，2023 年向“育成基金会”及“屏东伯大尼之家”采购自制产品，赞助支持“台东布农文教基金会”、“屏东伯大尼之家”及参与金石堂“希望书包公益活动”等，以实际行动协助部落推展观光、扶持弱势族群及关怀偏乡学童。

2023 年母行获奖与荣耀：

- 《亚洲私人银行家 Asian Private Banker》最佳银行排名-台湾地区最佳私人银行奖
- 《财讯》2023 财讯财富管理大奖-台湾地区银行最佳财富管理
- 《财讯》2023 财讯财富管理大奖-台湾地区银行最佳数字智能系统
- 《财讯》2023 财讯财富管理大奖-台湾地区银行创新信托服务
- 《国际零售银行家 Retail Banker International》亚洲先驱奖-最佳消费者体验 App
- 《国际零售银行家 Retail Banker International》亚洲先驱奖-最佳教育发展
- 《远见杂志》ESG 企业永续奖-杰出方案 人才发展组



国泰世华银行

Cathay United Bank

- 《财资杂志 The Asset》2023 数字金融奖-最佳数字升级奖
- 《财资杂志 The Asset》2023 3A 复合金融业务奖-最佳现金管理银行
- 《财资杂志 The Asset》2023 3A 复合金融业务奖-编审团三星奖
- 《亚洲货币杂志 Asia Money》最佳银行奖-台湾地区年度最佳中小企业银行
- 《中国时报》旺旺中时金融服务评鉴大赏 创新类 创新平台
- 《亚洲企业商会》亚洲企业社会责任奖-社会公益发展奖
- 《台湾地区永续能源研究基金会》TWSIA 台湾地区永续投资奖-机构影响力典范奖
- 《亚洲银行及金融杂志 Asian Banking & Finance》2023 批发银行大奖-最佳现金管理银行
- 《亚洲银行及金融杂志 Asian Banking & Finance》2023 批发银行大奖-最佳贸易融资银行
- 《亚洲银行及金融杂志 Asian Banking & Finance》2023 零售银行大奖-年度最佳个人金融银行
- 《亚洲银行及金融杂志 Asian Banking & Finance》2023 零售银行大奖-最佳保险产品创新奖
- 《财资杂志 The Asset》2023 3A 永续公共建设奖-最佳项目融资
- 《财资杂志 The Asset》2023 3A 永续公共建设奖-最佳绿色项目融资
- 《财资杂志 The Asset》2023 3A 永续公共建设奖-最佳再生能源合作
- 《财资杂志 The Asset》2023 3A 永续公共建设奖-台湾地区最佳项目融资银行
- 《亚洲银行家 The Asian Banker》2023 台湾地区银行奖-台湾地区最佳行动银行服务奖
- 《卓越杂志》2023 卓越银行评比-金控类最佳品牌形象奖
- 《今周刊》2023 今周刊第十七届财富管理银行暨证券评鉴-最佳财富管理银行奖 优等
- 《今周刊》2023 今周刊第十七届财富管理银行暨证券评鉴-最佳资产守护奖 第一名
- 《今周刊》2023 今周刊第十七届财富管理银行暨证券评鉴-最佳智能理财奖 第二名
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》史蒂夫优秀雇主商业大奖-最佳领导力发展计划 金质奖



- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫优秀雇主商业大奖-最佳转型策略金质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫优秀雇主商业大奖-员工参与解决方案执行 金质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫优秀雇主商业大奖-远距办公管理解决方案:崭新或升级方案 金质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫优秀雇主商业大奖-劳动力管理解决方案执行 金质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫优秀雇主商业大奖-传承与生涯管理成就 银质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫优秀雇主商业大奖-最佳人才管理策略 银质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫优秀雇主商业大奖-领导力发展成就 铜质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫优秀雇主商业大奖-人才管理技术执行成就 铜质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫优秀雇主商业大奖-员工发展与学习成就 铜质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫优秀雇主商业大奖-年度学习/训练团队 铜质奖
- 《财讯》2023 财讯金融奖-影响力信托奖 优质奖
- 《财讯》2023 财讯金融奖-消费者金融品牌奖 台湾地区银行客户推荐 优质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫国际商业奖-年度品牌体验:消费者体验 金质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫国际商业奖-年度品牌置入内容营销活动 金质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫国际商业奖-金融服务 银质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫国际商业奖-最佳技术支持策略与执行 铜质奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 史蒂夫国际商业奖-年度永续倡议(亚洲与大洋洲区) 铜质奖
- 《国际数据信息 IDC》2023 未来企业大奖-未来企业大奖
- 《国际数据信息 IDC》2023 未来企业大奖-全方位体验创新奖



国泰世华银行

Cathay United Bank

- 《工商时报》第三届工商时报数字金融奖-数字创新奖
- 《台湾地区企业竞争力发展协会》2023 第 20 届国家品牌玉山奖-最佳产品类
- 《台湾地区企业竞争力发展协会》2023 第 20 届国家品牌玉山奖-最佳人气品牌类
- 《财资杂志 The Asset》2023 亚洲 G3 债券财资基准研究奖-台湾地区最佳投资机构高度推荐奖
- 《台湾地区永续能源研究基金会》台湾地区企业永续奖-信息安全领袖奖
- 《台湾地区永续能源研究基金会》台湾地区企业永续奖-人才发展领袖奖
- 《台湾地区永续能源研究基金会》台湾地区企业永续奖-职场福祉领袖奖
- 《HR Asia》新加坡亚洲最佳企业雇主-2023 年亚洲最佳雇主奖
- 《HR Asia》新加坡亚洲最佳企业雇主-2023 年最佳员工关怀奖
- 《HR Asia》新加坡亚洲最佳企业雇主-2023 年亚洲最佳 DEI 奖
- 《香港品质保证局 HKQAA》2023 绿色和可持续金融大奖-杰出绿色和可持续贷款结构顾问 水务业
- 《香港品质保证局 HKQAA》2023 绿色和可持续金融大奖-杰出绿色和可持续贷款结构顾问 地产业
- 《Ctgoodjobs》2023 最佳人力资源奖-年度雇主 杰出大奖
- 《Ctgoodjobs》2023 最佳人力资源奖-最佳企业福祉计划 杰出大奖
- 《Ctgoodjobs》2023 最佳人力资源奖-最佳人力资源创新倡议 杰出大奖
- 《Ctgoodjobs》2023 最佳人力资源奖-最佳员工投入度策略 金奖
- 《工商时报》2023 多元信托创新奖-最佳保险金信托创新奖 金质奖
- 《工商时报》2023 多元信托创新奖-最佳家族信托创新奖 金质奖
- 《工商时报》2023 多元信托创新奖-最佳有价证券信托创新奖优质奖