国泰世华银行
Cathay United Bank

国泰世华银行（中国）有限公司

2025 年度企业社会责任报告

目 录

报告编制说明.....3
银行简介.....4
一、完善公司治理,夯实稳健经营基础.....6
二、筑牢合规防线,全面管控经营风险.....7
三、深化人才发展,厚植员工幸福根基.....9
四、做好金融大文章,绿色普惠双轮驱动.....11
五、布局数字金融,科技赋能业务发展.....13
六、守护消费者权益,传递金融正能量.....15
七、回馈乡土情怀,汇聚社会公益力量.....16
八、践行低碳承诺,共创绿色未来.....18
九、母行社会责任介绍.....19

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 月起发布的第八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)。

银行简介

国泰世华银行（中国）有限公司是由国泰世华银行原大陆分支机构转制而成的独资法人银行，也是上海市自 2008 年以来唯一一家转制法人行的台资银行，成立于 2018 年 7 月，注册资本金人民币 30 亿元，总部位于上海陆家嘴，由国泰世华商业银行 100%出资，是国泰金控集团在大陆地区的核心金融服务平台与重要战略子公司。我行主营企金业务、金融市场业务两大业务板块，目前拥有总行及上海、青岛、深圳 3 家分行，上海闵行、嘉定、自贸 3 家支行。

我行始终坚持稳中求进的总基调,秉持服务台商和小微企业的初心,坚守本源,发挥台资银行作为两岸经济金融发展交融的纽带作用,推动两岸经济金融、先进产业及人才等各项交流合作。

2025 年,面临复杂多变的外部环境,我行紧跟金融“五篇大文章”之战略机遇,根据自身资源及优势,大力做好绿色金融、普惠金融、数字金融大文章,探索差异化发展道路,持续深耕客户,坚持支持实体经济,稳步推进数字转型,通过提质增效,在高质量发展道路上稳健前行。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,各条线均取得突破和发展。

2025 年度我行获得荣誉奖项一览表

- 雇主品牌研究所 2025 雇主品牌创意大赛 最佳入职计划奖
- 雇主品牌研究所 2025“幸福职场大奖 Well-Being Workplace Awards"
- 雇主品牌研究所 2025“多元公平包容大奖(Belonging Awards)"
- 用友大易、人力资源精英社群、中国人力资源开发研究会 2025“AI+HR 实践先锋奖”
- 猎聘 2025“上海猎聘非凡雇主”
- 上海市外汇及跨境人民币业务自律机制“拾光同行奖”
- 可持续发展挂钩银团贷款荣获上海市银行同业公会“上海银行业绿色金融服务优秀案例”
- CIFS 中国银行数智峰会 2025“金智杯”银行数字化转型标杆案例奖

一、完善公司治理,夯实稳健经营基础

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。

可持续发展治理架构

在可持续发展治理架构方面,我行董事会作为可持续发展管理的最高权责单位,负责对可持续发展工作中的重大议题、工作目标、信息披露及对外报告等进行讨论、评估、审批及决议。董事会下设专门工作机构——战略暨可持续发展委员会,负责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,并追踪可持续发展工作进度。

执行层面,我行以可持续发展工作小组作为战略暨可持续发展委员会的秘书单位,牵头协调全行各条线各单位工作,通过六大工作小组(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,探索绿色金融发展路径,走绿色低碳的高质量发展道路;每季度召开可持续发展工作小组会议,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,总结推进全行各条线 ESG 工作。

可持续发展绩效考核

我行结合战略目标,建立相应的绩效考核和奖惩机制。在组织机构经营绩效考核与个人绩效管理考核中设定“发展转型类指标”(占比 25%)、“社会责任类指标”(占比 5%),引导组织机构、员工在追求经济利益的同时注重社会效益,把握经济效益与社会效益之平衡,促进组织可持续发展。

2025 年,我行可持续发展绩效考核方面,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;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、筑牢合规防线,全面管控经营风险

我行注重合规经营,在强监管的背景下,不断强化自身的合规管理水平,进一步从制度、组织架构、团队建设、文化建设等方面提升合规管理的内生动力。

合规制度与组织架构

合规制度管理方面,我行持续梳理并修订制度办法,2025 年新增《合规管理制度》《合规管理办法》等内部制度,进一步厘清了董监高及各部门的合规职责,构建了分级管理、逐级负责的合规管理架构。

合规组织架构方面,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、风险管理部部门为第二道防线,内审部为第三道防线。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。

合规文化与数字化应用

合规文化建设方面,我行自转制以来创立《合规与反洗钱动态》月刊,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。2025 年特举办员工行为管理宣传月活动,以“诚信于心,践行于行”为主题,通过专题培训、自查排查、知识竞赛等手段,积极倡导员工诚信行为。

我行积极推进数字技术在合规工作的应用,设置了政务系统法规库线上查询,增加利害关系人、交易观察对象线上登记流程,简化台账登记、强化管理效能;借助机器人流程自动化,实时查询监管政策及各银行裁罚动态;同时引入 AI 技术制作培训课件,于行内平台开设合规文化培训教育,增加培训的趣味性和有效性。

风险管理体系建设

2025 年我行持续完善全面风险管理体系,不断健全风险管理制度建设,新增《董事任职资格管理制度》《高级管理人员任职资格管理制度》《全面风险管理制度》《数据安全政策》《数据安全管理办法》等多项制度,并修订了《关联交易管理制度》《大额风险暴露管理制度》等一系列制度办法。

信用风险管控方面,我行科学辨别外部环境变化对于客户及各行业的信用冲击程度,并采取即时、有效的措施以缓解信用风险,保持良好的资产质量。截至 2025 年末,我行不良资产为零,风险管控情况良好。

在创新风险管理技术运用方面,我行引进企业负面舆情及信息大数据风控系统,通过将大数据风险监测功能嵌入授信案件审批、业务动拨及贷后管理的全过程中,可即时掌握授信客户的信用动态并对信用风险异常提高的客户采取有效的预防措施。

数据安全与隐私保护方面,依据《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》《银行保险机构数据安全管理办法》等法律法规,我行制定并实施《数据安全政策》《数据安全管理办法》《个人信息保护管理办法》等多项规章制度,建立较为完善的数据安全及隐私保护体系。2025 年重点工作包括:开展全行数据分类分级与安全评估:组织全员数据安全及个人信息保护基础知识培训;开展数据安全事件应急演练;持续推进数据出境安全评估工作。

清廉金融文化建设方面,2025 年,我行面向全行开展《重点领域廉洁风险防控指导手册》的培训,覆盖六大腐败高发领域,并于上海分行设置“清廉角”,全行员工签订《员工廉洁自律承诺书》,进一步强化廉洁意识。同时修订《财物采购管理办法》,新增《供应商社会责任倡议书》签署要求,从源头降低采购及合作环节潜在合规与廉洁风险。

操作风险管理方面,我行每年开展操作风险宣传月活动,通过宣传主题海报、邮件宣导提示、专题培训等系列举措,强化全行风险文化宣传机制,营造“防范风险,人人有责”的良好氛围。通过“上海银行业机构防范操作风险三十禁及案例分享”培训,向全行宣达三十项具体的操作风险禁止行为,并对重要物品保管、账户及相关操作管理、岗位制度及履职管理等方面进行风险提示,通过守正创新的方式增强全行对风险的正确理解与认知,强化了我行“三道防线”风险管理理念。

反洗钱工作方面,我行严格遵循新《中华人民共和国反洗钱法》及相关配套文件的要求,优化了反洗钱业务流程,加强了客户尽职调查和交易监测的力度。通过引入智能化技术提升了反洗钱系统的监测效率和准确性,有效防范了洗钱和恐怖融资风险。同时,针对新业务建立反洗钱风险研判机制,制定产品服务反洗钱风险评估程序;定期开展机构层面洗钱风险评估工作,从固有风险、管控风险和剩余风险三个维度对我行洗钱风险管理状况进行评估,并拟定针对性防控措施。

三、深化人才发展,厚植员工幸福根基

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的共同努力。为此,我行建立了公平、高效的人才培育管理机制,促进支持员工发展,打造人才梯队。

人才培育与培训体系

一是建设长效培训体系。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。我行组建跨单位培训发展师团队,协助各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,通过数字学习平台提供全体行员不同领域的丰富学习资源。

二是开展分层分类培训。2025 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、ESG 培训、职能价值观培训、企金业务培训、境外培训交流项目,以及管理领导力、员工行为管理宣传月等各类专题培训,采用线上线下混合搭配的多元化培训方式,并引入AI 前沿技术,指导培训管理者进一步开展使用 AI 智能做课、AI 智能陪练,逐步提升培训课件质量、增加培训趣味性,加强行员学习体验。

三是举办专项培训项目。举办 2025 年度领导力发展培训,以“团队管理与跨部门沟通提升”为主题,来自上海、青岛、深圳各地的各级主管们齐聚一堂,共创共议,聚焦重点、展望未来,为永续发展打下扎实基础。课后满意度问卷显示学员总体满意度达 100%。

四是职业发展支持。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,并加大对获得 AI、自动化、数据治理相关证照员工的奖励力度,进一步培养我行信息科技人才和数据治理人才,支持员工自主学习与全面发展。

员工关爱与福祉

我行关爱员工身心健康,以更好地履行社会责任。2025 年,通过一系列举措,大力提升员工满意度及企业凝聚力。

一是关爱员工身体健康。为员工提供免费行外体检服务,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多种体检套餐供员工自行选择,员工还可以选择个性化体检套餐,日常通过在线问诊方式随时看病就诊、解读体检报告,并新增了“住院绿色通道”服务,在员工有全国三甲医院专家手术及住院安排需求时,协助其快速安排医疗资源,切实关怀员工身体健康。

二是员工活动与关爱帮扶。2025 年,我行共举办了 13 场不同形式的员工活动,包括女神节的螺钿活动、端午节香囊 DIY 活动、湾区游轮团建活动等,并邀

请专业医师就高发疾病进行健康讲座。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、婚丧赠祝、父母住院陪护假,针对新手父母员工,我行还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。

三是多元包容用工环境。我行始终秉持“用人唯才”的原则,在招聘甄选过程中不对国籍、民族、性别、年龄、外貌、残障及学历等设限,积极营造公平、多元、包容的用工环境。目前,我行员工年龄跨度为 23 岁至 62 岁,女性员工占比达 65.64%,员工中包含 4 个少数民族,体现出多元化的人才结构。

四、做好金融大文章,绿色普惠双轮驱动

我行积极响应国家“碳达峰碳中和”战略和“做好绿色金融大文章”要求,秉持集团和母行可持续发展的目标和精神,将可持续发展列入战略规划,明确持续推进 ESG 发展理念,并制定了自身绿色化发展总体战略,将产品绿色化,自身运营低碳化,推动绿色金融发展作为抓手,以实现可持续发展战略目标。

绿色金融机制建设

一是完善绿色金融治理体系。我行已将绿色信贷纳入整体战略规划体系,明确绿色金融发展方向,持续强化绿色金融理念在业务经营中的引导作用,严格落实监管部门绿色信贷业绩评价工作。我行建立了较为完善的绿色金融相关规章制度,包括:以《信用风险管理制度》专章明确绿色金融的组织架构;制定《赤道原则实践管理制度》;出台《绿色金融管理制度》;以《企金永续类融资业务指引》扩展绿色金融理念至永续类融资理念,涵盖绿色信贷、可持续发展挂钩贷款(SLL)、绿能建筑贷款等多元化产品。

2025 年,根据人民银行及国家金融监督管理总局关于绿色信贷统计口径调整的最新要求,我行对《企金永续类融资业务指引》进行了修订完善,使制度体系更贴合最新监管标准及业务落地需求。同时,我行已实现将 ESG 评等流程嵌入信贷管理系统,线上完成行内授信客户的 ESG 评等申请与认定,并引入专业机构对存疑之案例提供认定建议,提升 ESG 评级流程规范化和信息化水平。

二是发展绿色金融业务。2025 年,我行重点发展绿色循环经济及先进材料国产化等产业,继续加大对绿色信贷、可持续发展挂钩贷款(SLL)、绿能建筑贷款的拓展。绿色信贷投放涉及“废旧资源再生利用”、“新能源汽车消费”、“城镇污水收集系统排查改造建设修复”、“危险废物处理处置”、“太阳能利用设施建设和运营”等绿色项目。典型案例方面,我行向某 40 兆瓦农光互补电站项目提供绿色贷款支持,项目建成后预计每年可实现清洁能源上网电量约 17,666.47 兆瓦时,年节约标准煤约 5,342.34 吨,并实现二氧化碳减排约 11,102.94 吨,同时减少二氧化硫及氮氧化物排放,具备良好的节能减排及环境效益。

三是开拓更多绿色产品。绿色存款产品作为我行绿色金融领域内的创新型产品,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《绿色存款业务管理办法》明确了绿色存款的认定标准、业务范围、管理要求及各部门职责分工,提高我行绿色存款的透明度和可信度。

四是深化产业绿色金融战略布局。在战略执行层面,2025 年我行持续推进“ACE 专案”,构建以产业为核心的企业金融拓展模式,重点聚焦“智能物联”“精细化工”“电子元器件”等重点产业领域,同时加大对绿色循环经济及先进材料国产化等领域的金融支持,推动绿色转型与产业升级协同发展,逐步形成可复制推广的产业金融服务模式。在产品体系方面,持续推广永续融资理念,重点拓展绿色信贷、可持续发展挂钩贷款(SLL)及绿能建筑贷款等业务,通过多元化绿色金融产品体系支持企业低碳转型与可持续发展。

五是绿色金融激励机制成效显著。通过多次举办绿色信贷激励活动,有效促进了绿色信贷业务的高质量发展。2025 年累计投放量较 2024 年增长 22.3%,新增绿色信贷客户数量增长达 36%。我行上海分行也因绿色信贷增幅超前,屡次获得监管通报表扬。此外,我行将“绿色金融”纳入考核评价体系,在企金业务绩效考核中设置“绿色存款”“绿色贷款”的绩效目标及考评评分标准,以加大业务人员对绿色金融的推行力度。

负责任投资

我行重视 ESG 风险管理,对根据产业、企业面临 ESG 风险之性质和严重程度将客户进行分类,拒绝为环保违法违规的企业提供信贷支持,对环保优良企业加大信贷支持。我行已采纳国际赤道原则,并采用 ESG 风险评估检核控管表,穿透式严控企业新增贷款及贷后期中复审,力求达到全面性系统化 ESG 风险控管。截至 2025 年 12 月底,我行授信客户、同业金融机构客户、投资及转投资客户之 ESG 综合评分表现优异。

供应链金融创新

我行积极推动供应链金融业务发展,构建覆盖上下游企业的综合金融服务体系,持续提高供应链上下游中小、民营企业的融资规模。强化基础设施建设,促进数字金融与产业实体的深度融合,推动供应链金融服务场景化、生态化、线上化和数字化,提升金融精准支持产业链供应链的能力。

我行供应链融资产品凭借核心企业信用给予供应商融资,无需任何抵押或担保,小微企业可获得低息无追索融资资金,稳定了其与核心企业的交易关系,从而解决小微企业融资难和融资成本高的问题。以某跨境供应链场景为例,位于上海嘉定保税区的某企业,其上下游供应商分布于长三角跨区域市场,交易涉及美元及人民币结算。针对该场景,我行供应链融资产品可实现美元及跨境人民币融资,并可结合外汇衍生工具,将美元资金结汇后直接划付至供应商账户,有效提升资金回笼效率与财务处理效率,同时降低了客户的业务操作时间成本,为企业提供更高效、更优质的服务。

普惠金融深耕

2025 年,我行积极书写普惠金融大文章,始终把服务实体经济和服务中小微企业作为长期发展的根基所在。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。

信贷支持方面,我行继续加大对小微企业及民营企业的信贷投放力度。2025 年全年,我行累计向 51 户普惠型小微企业发放贷款约人民币 3.49 亿元,较 2024 年增长 10.87%;当年投放金额较上年增长 7.66%。截至 2025 年末,普惠型小微贷款余额约人民币 1.43 亿元,较 2024 年末增长 4.90%,整体保持稳步增长态势。

科技金融方面,我行大力推进科技金融大文章,努力加大对科技企业的开拓,提升科技贷款客户数及贷款投放量。2025 年,科技贷款客户数由 2024 年的 3 户增长至 110 户;当年累计发放科技贷款约人民币 78.76 亿元;截至 2025 年末,科技贷款余额为人民币 23.82 亿元,较 2024 年实现显著增长,整体呈快速提升态势。

在服务高水平对外开放方面,2025 年,我行设立了“ICC 专案”(International Corporates Coverage 跨境合作机制),充分与母行、香港、新加坡、越南分行开展联动,进一步加强对各地的客戶提供跨境服务,以提升客户单一贡献度与强化客户黏着度。同时,在支持人民币国际化及稳外贸方面,我行持续优化“速汇通”产品,依托集团全球网络为客户提供高效跨境汇款服务,通过“跨境账务整合”平台创新,实现多国网银系统的单一平台整合管理,便利跨境集团客户集中管理境外账户与资金流动。

五、布局数字金融,科技赋能业务发展

为做好数字金融大文章,我行已将数字化转型纳入整体战略规划。我行建立起一套自上而下、职责明确的数字金融与数字化转型治理体系。在顶层架构上,由董事会和高管层高度重视并统筹战略推进,总行行长下设数字化转型委员会负责重大事项决策,并通过跨部门的专职推进工作小组实现“委员会-工作小组-专业技术团队”的三位一体敏捷运作机制。

AI 智能助手与数字化平台建设

为积极响应数字化转型战略,我行前瞻性布局,着力 AI 应用探索,成立 AI 项目工作小组,孵化了以 AI 技术为核心的智能助手“小 C 宝”,并于 7 月正式上线。目前已成功上线文案助手、文档校对、智能摘要等五大核心功能,切实提升工作效率与智能化水平。

同时,我行持续通过数字化转型推动全行的行动化办公,将全行的各个板块集成于 CT e 掌通平台,包括但不限于 AI 招聘、考勤管理、差旅直订、费用报销、数位资产盘点、电子印章管理、精准拓客、智能风控等模块,切实实现了降本增效。

数字服务场景创新

在企业客户数字服务方面,针对结算支付量较大的客户,我行建置了银企直联服务,以传统银企直联为基本模式,在此基础上推出了 Open API 模式,打通银行和企业间的通道,通过银行开放的数据接口,无缝连接银行核心账务系统和客户的财务平台,为客户带来更便捷的操作体验。

我行构建了“TMU 客户管理系统”,打造客户管理、交易管理、风险管理、履约保障管理一体化业务系统平台,助力交易全流程管理,提升专业服务质量。该系统可实现以下功能:管控企业衍生品交易额度及头寸估值:支持业务人员快速查询衍生品业务客户交易情况、贡献度等;支持业务人员实时查询客户金融交易额度存续期状态;关键时点自动监测并发送警示电邮;一键自动制作金融交易合同等功能。

业务流程自动化

2025 年,我行持续推进 RPA(机器人流程自动化)专案,通过 RPA 替代人工处理,将可电子化的业务流程逐步转向线上处理,充分利用 RPA 可在非营业时间不间断运行的特性,将繁杂的前置作业自动化处理,释放人力。一个流程自动化转换后,平均节省人工作业时间约 650 小时/年,相当于创造 0.4 个员工价值。同时也降低人工操作风险,RPA 项目上线实现业务流程自动化程度超过 80%,荣获陆家嘴金融城“金融科技优秀案例”。

在风险管控数字化方面,数字化转型与数据治理工作已明确纳入全行的年度绩效考核体系,通过制度配套确保长效治理职责的切实落地。针对重要场景建立了模型与算法风险管理制度流程,构筑了全方位的网络安全防护和威胁处置体系,推动落地了覆盖全生命周期的数据安全管理框架与数据质量管控认责机制。

在数据平台建设方面,2025 年,我行外部数据前置系统正式上线运行,系统可获取客户对外公示的最新信用数据,并将查询的数据自动化筛选导入我行内部核心系统,有效简化作业操作,提升准确性。持续优化信贷管理系统,提升业务处理灵活度,降本增效,掌控实质风险,简化冗余流转环节,提速减负。同时,积极建制“一表通”平台,整合银行报送相关数据,支持监管数据报送,提升数据质量,实现数据价值,为监管合规与经营决策提供更坚实的数据基础。

六、守护消费者权益,传递金融正能量

为加强员工消费者权益保护意识,及时了解并熟知最新监管要求,我行积极开展消费者权益保护相关的宣导与培训。我行已将消费者权益保护纳入书面职责范围,并制定了《消费者权益保护管理办法》等内部管理制度,构建了较为完善的保护体系,通过全员培训,增强了员工的法治意识和消保理念,确保规范经营与诚信服务。

消费者权益保护

制度建设与投诉管理方面,我行建立了标准化、规范化的消费者投诉处理内部全流程管理体系,明确投诉受理、登记、处置、反馈、复盘全完结的工作机制。通过制度先行、流程固化、责任到人,落实消费者投诉处置的各环节要求。目前,我行已搭建多渠道的投诉沟通网络,包括各营业网点、投诉专线电话、书面信函渠道、指定客服渠道等,通过官方网站、企业网银、微信公众号告知客户投诉渠道信息及处置流程。2025 年度,我行及各分支行全年无消费者投诉情况发生,体现了我行在服务质量上的持续优化。

个人金融信息保护方面,我行修订了《个人信息保护管理办法》等制度,优化了个人信息安全事件应急预案,并定期开展个人信息保护评估,确保信息保护工作的有效落实。

金融知识宣传教育

一是积极开展普惠金融宣传。依据相关监管文件要求,我行开展了以“普聚金融服务,惠及千企万户”为主题的普惠金融推进月活动。充分利用各营业网点资源开展宣传,通过营业网点的电子显示屏全天滚动播放宣传内容,印制宣传海报及易拉宝于各营业网点显著位置张贴、摆放,并通过官网及微信公众号开展宣传。

二是做好防范非法集资宣导。我行线上线下相结合的方式积极开展以“守住钱袋子护好幸福家”为主题的宣传活动,通过官网及公众号发布活动海报及宣传材料,利用大厅电子显示屏滚动播放宣传视频,业务部门借助走访客户的契机积极向客户介绍非法集资及电信网络诈骗的危害,提高公众对该类非法金融活动的识别能力和反诈意识。

三是积极开展打击电信诈骗宣传。我行积极参与公益宣传团建活动,通过走进社区等户外宣传,用通俗易懂的语言面对面向广大消费者宣传反电信网络诈骗等相关金融知识,提升群众防骗意识和甄别能力。

四是持续开展常态化宣传工作。持续开展扫黑除恶专项斗争工作,通过官网发布“扫黑除恶小课堂”,于各营业网点摆放宣传折页;开展 2025 年普及金融知识万里行活动,完成多项金融知识宣教,增进与金融消费者关系,促进金融知识普

及和风险防范意识的深化;持续开展存款保险宣传活动,通过多媒体手段向客户宣传存款保险知识,并在网银系统中设置存款保险弹窗推送宣传小程序,提升客户知晓度,扩大覆盖面。

五是客户满意度提升。我行积极开展客户满意度调查,对客户反馈内容进行深度检视,投入各类资源提升客户体验,降低投诉发生的可能性;在内部管理工作方面,整合线上、线下资源,完善内部培训体系,拓展数字化学习平台方式,增加员工学习便利性与积极性,切实提升处置客诉的能力。

金融产品适当性管理

我行建立了较为规范的金融产品销售适当性管理机制,切实保护金融消费者的合法权益,主要措施包括以下几个方面:一是产品风险分级管理,对销售的金融产品按风险等级进行分类管理;二是客户风险承受能力评估,在销售前充分了解客户风险承受能力评估情况、投资期限及流动性要求;三是产品与客户的风险匹配,确保向客户销售与其风险承受能力相匹配的产品;四是销售过程规范管理,包括向客户如实告知产品销售业务流程、收费标准及方式,提醒客户认真阅读销售文件,确认客户抄录了风险确认语句;五是销售行为问责管理,将销售人员违规行为纳入人力资源评价考核系统,持续跟踪考核,对于经查实频繁被客户投诉的销售人员,应当将其调离销售岗位,情节严重的依照相关规定承担法律责任。通过上述适当性管理机制,有效防范了不适当销售行为,保障了金融消费者的知情权和自主选择权。

七、回馈乡土情怀,汇聚社会公益力量

乡村振兴消费帮扶

我行积极支持国家乡村振兴战略,关注偏远地区人民生活与发展,已连续七年发动全行员工通过“以购代捐”形式,定点采购偏远地区生产之农副产品,以消费帮扶形式助力边远地区农产品销售。2025 年 10 月,我行一如既往地“以购代捐”了内蒙古乌兰察布地区的农副产品,全行同仁纷纷踊跃伸出援手,积极响应号召、带动周围亲朋好友、往来客户共同参与活动,并经过不断地推广宣传,逐步扩大帮扶影响力及范围,为当地辛勤耕耘的农民打开了一扇通往更广阔市场的大门。

公益慈善活动

我行始终秉持着“金融向善”的价值理念,坚信金融的意义不仅在于创造商业价值,更在于传递人文关怀与社会责任。2025 年,我行组织员工开展关爱自闭症儿童公益活动,通过实际体验和学习,深入了解自闭症儿童日常教学情况和生活情况,跟随老师观摩自闭症儿童融合教育课堂,参与简单的互动体验。通过分

享与交流,进一步认知自闭症儿童的特点和需求,同仁们掌握了更多关于自闭症的知识,强化了“接纳差异”的核心理念,打破刻板印象和认知偏见,提升了社会责任感和使命感。

此外,我行员工积极参与社会各项公益活动,包括互联网平台发起的植树、净滩、湿地保护活动资金募集;参与公益助学项目,与贫困生定向结对帮扶。2025 年端午佳节临近之际,我行组织员工前往上海市浦东新区周浦消防救援站开展慰问活动,走进消防战士的世界,为训练场上实战演练加油呐喊,既实现了一场生动的消防安全教育,也深化了守护金融安全、践行社会责任的理念,通过与消防、台协工会的联动,无形中筑牢了金融机构安全“防火墙”。

我行青岛分行于2025年8月举办“感恩有您 家银同行”家庭开放日活动，邀请员工家属走进青岛分行，近距离感受国泰世华银行的工作氛围和企业文化，搭建起银行、员工与家属之间的友好桥梁。活动中，特别组织了反电信网络诈骗普法知识宣传，围绕 AI 换脸陷阱、境外淘金魔咒、儿童手表诱骗等真实案例深入讲解，大大提升了员工家属的风险防范意识，也进一步拓展了金融知识宣教的覆盖面与社会影响力。2025 年 10 月，青岛分行走进青岛市某公立初中，面向初二年级学生开展“家长讲师点亮课堂”活动之防范电信网络诈骗专题宣讲，以贴近青少年生活的真实案例为切入点，引导学生识别新型诈骗手法，提升自我防范意识，受到学校师生的广泛好评，取得了良好的宣传教育效果。此次走进校园活动，是我行将金融知识宣教向青少年群体延伸的积极探索，体现了我行在守护消费者权益、传递金融正能量方面的责任担当。

八、践行低碳承诺,共创绿色未来

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,持续倡导绿色办公,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。

节能减排目标达成

2025 年,我行持续完善环境合规管理体系,修订了《节能减排管理办法》,并定期开展全行节能减排宣导,持续推进数字化办公。为进一步强化绿色运营管理,我行成立节能减碳小组,定期检视全网点用电、用水、日常耗材及打印用纸等使用情况,持续提升资源使用效率与环境管理水平。

2025 年,我行制定的年度减碳目标为 2.5%,实际达成减碳率大幅超额完成年度目标。在节水方面,2025 年全年办公耗水量为 0.13 立方米/平方米,较 2024 年下降 23.53%,节水成效显著。

绿色采购与供应商管理

践行绿色采购方面,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,且通过倡导双面打印从而用纸量同比 2024 年减少约 23.53%;垃圾袋采购全生物可降解垃圾袋,以降低环境污染;新行舍装修均采用绿色环保的装修材料。供应商社会责任共建方面,完善准入评估机制,要求合作供应商同我行共同签署社会责任倡议书,内容覆盖低碳生产、废弃物回收等 9 项条款,确保供应商 100%签署承诺。

绿色文化宣导

我行也持续倡导使用绿色循环材料理念,积极响应“光盘”行动。设置专属加班区,仅在集中加班区域保留照明;公务文件推行非必要双面打印,从源头节约用纸能耗。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。通过有效宣传倡导,绿色文明用餐行动正从个体行为升级为群体共识,从而助力实现“人与自然和谐共生”的地球日目标。

九、母行社会责任介绍

我行母行(即国泰世华商业银行)以“永续国泰,与邻常在”作为企业永续的整体核心思维,将企业社会责任的观念转化为“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。

企业永续与治理

企业永续方面,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。同时,母行全面升级企业可持续发展官网,网站紧扣可持续发展报告的披露框架,优化了交互架构,提升了浏览体验与数据查询效率;并正式筹划英文版官网,以进一步提升海内外利益相关方的议题顺畅沟通。

社会责任实践

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。

大树计划方面,母行自 2004 年起推动“大树计划”,提供学校多元扶助资源,迄今扶助超过 30 万名偏乡学童学习不中断。2024 年,结合金融核心职能,将银行志愿者组成专业团队为偏乡学子进行“CUB 金融素养课程”教学,通过寓教于乐的课程设计将正确金融价值观深植校园,落实“SDG4 优质教育”目标。

反诈倡议方面,母行致力阻诈不遗余力,建立了坚韧的反诈联防机制,拦截绩效卓著,2024 年临柜拦截诈骗成效连续两年蝉联台湾地区同业之冠,实践金融业维护社会秩序的价值与使命。

绿色金融与气候风险管理

绿色金融方面,为响应台湾地区绿色金融行动方案,母行因应 2050 年达成金融资产净零排放之长期目标,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。同时推进低碳营运,设置营运碳排变化率及营运绿电使用率等企业永续指标。

气候风险管理方面,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。母行承诺,至 2030 年永续授信将突破千亿元。

母行 2025 年主要获奖荣誉

2025 年,母行在银行业务、数字金融、绿色永续、雇主品牌等多个维度再度获得国际及台湾地区权威机构的广泛认可,部分代表性奖项如下:

- 《亚洲私人银行家 Asian Private Banker》 2025 卓越大奖 - 台湾地区最佳私人银行奖
- 《亚洲银行及金融杂志 Asian Banking & Finance》 2025 批发银行大奖 - 台湾地区年度最佳现金管理银行
- 《亚洲银行及金融杂志 Asian Banking & Finance》 2025 批发银行大奖 - 台湾地区年度最佳贸易融资银行
- 《亚洲银行及金融杂志 Asian Banking & Finance》 2025 零售银行大奖 - 台湾地区年度最佳客户体验创新
- 《亚洲银行及金融杂志 Asian Banking & Finance》 2025 零售银行大奖 - 台湾地区年度最佳签账金融卡创新
- 《亚洲银行及金融杂志 Asian Banking & Finance》 2025 零售银行大奖 - 台湾地区年度最佳创新投资产品
- 《亚洲银行及金融杂志 Asian Banking & Finance》 2025 金融科技奖 - 台湾地区最佳客户体验解决方案
- 《亚洲银行及金融杂志 Asian Banking & Finance》 2025 金融科技奖 - 台湾地区最佳行动应用程式
- 《彭博商业周刊 Bloomberg Businessweek》 2025 金融机构大奖 - 年度银行体系结构奖(卓越奖)
- 《彭博商业周刊 Bloomberg Businessweek》 2025 金融机构大奖 - 企业永续金融大奖(杰出奖)
- 《英国标准协会 British Standards Institution》数字信任奖 - 数字信任・资安治理永续奖
- 《今周刊》 2025 第十九届财富管理银行暨证券评鉴 - 最佳财富管理银行奖
- 《今周刊》 2025 第十九届财富管理银行暨证券评鉴 - 最佳资产守护奖
- 《今周刊》 2025 第十九届财富管理银行暨证券评鉴 - 最佳财富管理形象奖
- 《今周刊》 2025 第十九届财富管理银行暨证券评鉴 - 最佳商品奖
- 《今周刊》 2025 第十九届财富管理银行暨证券评鉴 - 最佳理专团队奖

- 《今周刊》 2025 第十九届财富管理银行暨证券评鉴 - 最佳数字体验奖
- 《今周刊》 2025 第十九届财富管理银行暨证券评鉴 - 最佳智能理财奖
- 《今周刊》 2025 第十九届财富管理银行暨证券评鉴 - 最佳永续发展奖
- 《今周刊》 2025 第十九届财富管理银行暨证券评鉴 - 最佳 AI 应用奖
- 《工商时报》 2025 数字金融奖 - 数字资讯安全奖・反诈组金质奖
- 《工商时报》 2025 数字金融奖 - 数字创新奖・优质奖
- 《工商时报》 2025 数字金融奖 - 数字资讯安全奖・安全组优质奖
- 《工商时报》 Trust Award 多元信托创新奖 - 最佳有价证券信托创新奖・金质奖
- 《工商时报》 Trust Award 多元信托创新奖 - 最佳保险金信托创新奖・优质奖
- 《工商时报》 Trust Award 多元信托创新奖 - 最佳家族信托创新奖・金质奖
- 《工商时报》 Trust Award 多元信托创新奖 - 最佳信托商品整合创新奖・优质奖
- 《亚洲永续报告奖 CSRWorks International》 2024 亚洲永续报告奖 - 亚洲最佳永续报告奖(首次发行)金奖
- 《K 设计大奖 Designsori Co., Ltd.》沟通类 金奖
- 《K 设计大奖 Designsori Co., Ltd.》沟通类・全场大奖
- 《亚洲企业商会 Enterprise Asia》 2025 亚洲企业社会责任奖 - 人力投资奖
- 《亚洲企业商会 Enterprise Asia》 2025 亚洲企业社会责任奖 - 健康卫生推广奖
- 《欧洲货币杂志 Euromoney》 2025 Euromoney 卓越奖 - 台湾地区最佳消费性银行
- 《欧洲货币杂志 Euromoney》 2025 Euromoney 卓越奖 - 台湾地区最佳数字银行
- 《全球金融 Global Finance》 2025 最佳财资及现金管理大奖 - 台湾地区最佳现金管理银行
- 《全球金融 Global Finance》 2025 全球最佳数字银行奖 - 台湾地区最佳数字转型
- Global Markets Media Ltd. ESG 投资奖 - 最佳永续金融银行
- 《远见杂志》 ESG 企业永续奖 - 杰出方案 低碳营运组・楷模奖
- 《哈佛商业评论》数字转型鼎革奖 - 智慧管理转型奖・大型机构组楷模奖

- 《香港品质保证局 HKQAA》 2025 年绿色和可持续金融大奖 - 绿色和可持续贷款结构顾问贡献大奖(纺织业)
- 《香港品质保证局 HKQAA》 2025 年绿色和可持续金融大奖 - 绿色和可持续贷款结构顾问贡献大奖(造纸业)
- 《香港品质保证局 HKQAA》 2025 年绿色和可持续金融大奖 - 杰出绿色和可持续存款服务机构(银行业)
- 《IDC 国际数据资讯》 2025 IDC 未来企业大奖 - 年度最佳 AI 卓越中心奖
- 《国际零售银行家 Retail Banker International》 2025 亚洲先驱奖 - 最佳消费者体验 APP・最佳客户关系管理
- 《国际零售银行家 Retail Banker International》 2025 亚洲先驱奖 - 最佳客户策略大数据应用
- 《国际零售银行家 Retail Banker International》 2025 亚洲先驱奖 - APP 安全执行卓越奖
- 《台湾地区永续能源研究基金会》 2025 第五届台湾地区永续投资奖 - 机构影响力 典范
- 《台湾地区永续能源研究基金会》 2025 第十八届台湾地区企业永续奖 - 企业永续报告奖・金级
- 《台湾地区永续能源研究基金会》 2025 第十八届台湾地区企业永续奖 - 气候领袖奖
- 《台湾地区永续能源研究基金会》 2025 第十八届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》 2025 第十八届台湾地区企业永续奖 - 资讯安全领袖奖
- 《亚洲银行家 The Asian Banker》 2025 全球最佳个人金融奖 - 台湾地区最佳财富管理银行
- 《亚洲银行家 The Asian Banker》 2025 全球领导成就奖 - 台湾地区最佳银行 CEO
- 《亚洲银行家 The Asian Banker》 2025 全球领导成就奖 - 台湾地区最佳管理银行
- 《亚洲银行家 The Asian Banker》 2025 台湾地区卓越零售金融与科技创新奖 - 台湾地区最佳行动银行服务
- 《亚洲银行家 The Asian Banker》 2025 台湾地区卓越零售金融与科技创新奖 - 台湾地区最佳反诈骗技术实践

- 《亚洲银行家 The Asian Banker》 2025 台湾地区卓越零售金融与科技创新奖 – 台湾地区最佳数据与分析基础建设实践
- 《财资杂志 The Asset》 2025 3A 数字金融奖 – 台湾地区最佳零售行动银行体验
- 《财资杂志 The Asset》 2025 3A 数字金融奖 – 台湾地区最佳云端专案
- 《财资杂志 The Asset》 2025 3A 数字金融奖 – 台湾地区最佳行动银行应用程式
- 《财资杂志 The Asset》 2025 3A 永续金融奖 – 最佳联贷融资案
- 《财资杂志 The Asset》 2025 3A 永续金融奖 – 最佳杠杆收购案
- 《财资杂志 The Asset》 2025 3A 复合金融业务奖 – 最佳现金管理银行
- 《财资杂志 The Asset》 2025 3A 永续公共建设奖 – 年度水务业联贷案
- 《财资杂志 The Asset》 2025 3A 永续公共建设奖 – 年度电信再融资案
- 《财资杂志 The Asset》 2025 3A 私人资本大奖 – 台湾地区最佳私人银行(高净值资产客户)
- 《财资杂志 The Asset》 2025 3A 私人资本大奖 – 台湾地区最佳私人银行家
- 《财资杂志 The Asset》 2025 3A 私人资本大奖 – 台湾地区最佳财富管理银行
- 《财资杂志 The Asset》 2025 G3 债券财资基准研究奖 – 新加坡最佳投资机构高度推荐奖
- 《银行家 The Banker》 2025 全球千大银行 – 台湾地区最佳表现银行
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫优秀雇主商业大奖 – 员工参与卓越成就・铜奖(香港分行)
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫优秀雇主商业大奖 – 员工参与卓越成就・铜奖(新加坡分行)
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫优秀雇主商业大奖 – 年度最佳雇主・银行业铜奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫优秀雇主商业大奖 – 最佳员工价值主张金奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫优秀雇主商业大奖 – 未来工作发展与准备卓越成就・铜奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫优秀雇主商业大奖 – 生成式人工智能卓越成就・金奖

- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫优秀雇主商业大奖 - 机器学习与人工智能卓越成就・金奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫优秀雇主商业大奖 - 员工技能提升与再培训卓越成就・银奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫优秀雇主商业大奖 - 人力资源科技最具创新应用 铜奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫优秀雇主商业大奖 - 人力资源科技卓越成就・铜奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫优秀雇主商业大奖 - 最佳培训与发展计划・企业支持策略・银奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫优秀雇主商业大奖 - 接班与职涯管理卓越成就・金奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫国际商业奖 - 云端基础设施・金奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫国际商业奖 - 云端平台 金奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫国际商业奖 - 最佳金融服务行动银行服务・金奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫国际商业奖 - 最佳商业技术枢纽・银奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫国际商业奖 - 最佳技术支持解决方案 铜奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫国际商业奖 - 年度技术团队・铜奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫国际商业奖 - 最佳社会影响力产品・铜奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫国际商业奖 - 卓越产品设计・铜奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫国际商业奖 - 企业公司奖・大型银行组・铜奖
- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫国际商业奖 - 年度全通路行销策略・铜奖

- 《史蒂夫奖 The Stevie Awards》 2025 史蒂夫国际商业奖 - 年度永续倡议 铜奖
- 《财讯》 2025 财讯金融奖 - 智能创新应用奖・银行类优质奖
- 《Yahoo》 2024 亚洲数字行销创意大奖 Big Idea Chair Awards - 最佳品牌大赏金融理财服务