

三、金融友善

普惠金融 管理方針



期望能從「心」滿足客戶的需求，是國泰投信作為以顧客為本的金融服務之最高指引。因此我們針對不同屬性客戶族群提供適合之服務、商品規劃，以及針對退休及高齡相關議題，我們啟動了高齡者之投資相關保護機制，並且提供多元管道服務之方式，如網站建置、相關應用其他金融科技等。並定期對員工舉辦金融友善教育訓練及對大眾提供理財教育或有關投資主題公益宣導。



永續金融產品與創新機制

台灣正面臨通貨膨脹、薪水凍漲、痛苦指數飆高的年代，投資人迫切的理財需求我們都聽到了。國泰投信致力成為跨世代的「財富推手，幸福御守」，因此多年來我們針對各個族群推出各種產品及服務，為投資人創造被動收入，享有財務自由，滿足各族群的各項需求。

投資懶人最佳幫手 「泰好投」服務



「泰好投」是國泰投信提供的自動化投資顧問服務，依據使用者設定的投資目的及風險承受度，透過電腦程式的演算法，提供自動化的投資組合建議，讓無暇兼顧工作與投資理財的上班族也能夠擁有「放置投資」的悠閒投資方式，逐步堆疊屬於自己的財富神山。

積極型投資者最佳利器 「Easy 扣」、「加碼鑽」計畫



國泰投信推出的「Easy 扣計畫」則是將台灣貨幣市場型基金導入「定期買回」及「定期定額投資」的扣款機制，就是「先申購較穩健的債券型基金和貨幣型基金」當作母基金，每月透過自動轉換機制，定期定額從母基金扣款，轉投資到較積極的子基金，用以提升資金運用效率，分批布局有效降低風險，及資產配置最佳化。而「加碼鑽」計畫則根據市場狀況，每逢下跌至一定程度，就自動申購指定基金產品，讓積極型投資者可危機入市抓住財富契機。

退休需求的大眾 「泰享退」退休試算平台



「泰享退」退休試算平台網站功能和內容，網站中有「退休試算機」，簡化繁複的流程，僅需性別、年齡、預計退休年齡等資訊，系統即會依國人平均壽命、行政院主計總處家庭收支調查等自動帶入相關大數據，顯示目前的退休實現率；此外，泰享退網站亦提供多檔國泰投信旗下熱門的人氣基金和 ETF 簡介，只要點選有興趣的產品，系統將依照試算結果，算出要達到退休目標的話，每月建議要定期定額的投資金額、挑選合適的標的、一站式提供民眾退休理財解方，彌補退休財務規劃缺口。泰享退網站中也提供多篇實用且符合最新時事，如 TISA 基金等退休規劃相關文章，強化國人金融素養。

小額投資新手 定期定額 U 計畫



國泰投信深知落實普惠金融的關鍵在於「降低門檻」。2025 年推出定期定額「U 計畫」活動網站，網站中提供投資新手深入淺出之定期定額入門與進階相關教育內容，並提供國泰投信旗下各檔產品定期定額／定期不定額試算，投資人可選擇有興趣之產品、每月可負擔之金額、欲投資期間，透過貼近實際數據之試算結果，找到符合自己目標之投資方式，讓投資不再是高門檻的難事。

關於本報告書

董事長的話

永續榮譽榜

永續亮點實績

1 關於國泰投信

2 永續經營

3 永續金融

ESG 納入投資流程

盡職治理狀況

金融友善

4 氣候

5 健康

6 培力

7 附錄

數位化流程與體驗優化

以金融科技數位化服務流程

承襲集團數位轉型的大力推動，「What if we could」勇於變革的精神，在面對百萬級的基金受益人數的成長下，努力打造各項便利的數位服務，例如：ETF 電子帳單申辦平台、阿發智能助理、電子交易平台、行動應用程式 APP、自動化投資平台等，各項服務皆在同業間具領導地位，並屢屢獲得投資人與機構的各項肯定，持續為客戶創造卓越價值。

客戶滿意度調查

為了提高客戶黏著度、滿意度，我們透過即時回饋機制解決客戶問題及痛點，滿足客戶線上／線下服務，並持續優化客戶服務體驗。自 2018 年導入外部機構調查淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS)，檢視客戶服務歷程，於重要接觸點即時掌握客戶反饋，深入了解客戶對於服務與產品的需求和期望。2025 年委請外部機構進行調查，發放 25,577 份問卷中共回收 6,543 份有效問卷，填答率達 25.6%，問卷調查結果整體滿意度分數仍舊維持佳績，顯示客戶持續肯定，將繼續努力維護良好互動關係，滿足客戶潛在需求。並且設定 2023 年擴大範疇，將電子交易平台（國泰 e 家人）導入 NPS 以評估並提升數位服務滿意度。2025 年客戶滿意度調查為 93.35 分。

客戶體驗與普惠金融關懷

我們致力於提升金融包容性，積極保護資源較不足的金融弱勢族群，避免其資產減損，增強其財務韌性使其成長茁壯，定期檢視數位服務功能，針對弱勢、偏鄉、長者等對象，提供無須親臨據點（APP 提供線上開戶／網路交易／線上約定 ETF 配息帳號）、主動回電、等措施，讓其節省經費等數位服務。自 2024 年起永續策略藍圖針對防詐、金融弱勢保護設定具體的目標，如對高齡族群申購金融商品，100% 實施售後電訪友善措施之關懷度（聯繫率）、主動去電實施各項識詐防詐及阻詐措施宣導接觸 3 萬人次等目標，以此降低客戶被詐騙風險，防詐教育及宣導，積極守護客戶財產安全，成為客戶資產的最佳守門員。



金融科技與創新之產品與服務請詳見本報告書第五章健康一二、財務健康章節

公平待客政策與行動

為推動加強國泰投信公平待客企業文化，且確保與客戶往來業務中顧及客戶利益，從而鞏固客戶對本公司的信心及信任，國泰投信循集團對服務品質重視日益提升，於 2014 年成立「服務品質小組」，由總經理擔任小組召集人，接軌落實集團各項服務策略，2016 年訂定「公平待客原則」，由業務總處副總負責推動及督導、客戶服務部擔任專責部門，負起公司「公平待客原則」監督執行責任，將公平待客原則納入企業文化及整個工作團隊，同時納入公司內部控制及稽核制度，每年定期進行檢視與檢討，並向董事會報告執行成效，此年度無任何因服務客戶產生的歧視事件。面對高齡化已成為台灣社會的重要課題，本公司於 2026 年訂定「高齡及弱勢高齡客戶交易後關懷辦法」，以更周延地守護高齡金融消費者權益與交易安全。

針對公平待客、消費者保護議題，本公司全員每年參與三小時以上教育訓練，2025 年課程 - 公平待客原則及金融防詐騙年度線上訓練，課程內容包含金融友善及身心障礙者權利公約 (CRPD) 等弱勢族群權益保障等，董事、負責人、高階經理人及員工全員完訓率 100%，且根據「公平待客原則」一酬金與業績衡平原則，業務部門或員工績效考核，將根據客戶（訴）服務紀錄進行落實成果薪酬連結。

關於本報告書

董事長的話

永續榮譽榜

永續亮點實績

1 關於國泰投信

2 永續經營

3 永續金融

ESG 納入投資流程

盡職治理狀況

金融友善

4 氣候

5 健康

6 培力

7 附錄

制度面向

Q 刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，都有機制確保廣告內容之真實嗎，還是都誇大其辭？

根據中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會「會員及其銷售機構從事廣告及營業活動行為規範」與「公平待客原則」—廣告招攬真實原則，公司所有廣宣皆須經過主辦部門主管及法令遵循部、法務暨法令遵循處審核，確認該等資料內容無不當、不實陳述、誤導金融消費者、違反相關法令及主管機關所規定之管理辦法後，並向公會申報後，才能對外發佈，才會使用喔。

Q 簽署金融商品或服務合約前，有關於契約之重要內容，是否有機制確認可以讓客戶（包含年輕及高齡所有族群）充分瞭解之方式加以說明，並揭露其風險？

我們嚴謹的透過三面向基金銷售適合度評估包括：充分瞭解商品（KYP）、充分瞭解金融消費者（KYC）及 KYP 與 KYC 之適合度，以便客戶充分了解各式風險！

Q 對於提供之金融商品與服務，訂有定期檢視機制，以確保商品或服務之提供，對客戶係公平、合理，並降低客戶之申訴？

期望能從「心」滿足客戶的需求為我們的最高準則，但我們仍致力於降低客戶的申訴機率。因此根據國泰投信「客訴處理準則」，本公司定期於公司服務品質小組會議討論相關客訴問題及處理流程，以維護整體服務品質與效率，進而降低申訴問題發生。

Q 是否定期了解客戶之屬性與需求，並調整相關金融商品或服務之設計、行銷、通路及爭議處理？

根據國泰投信「公平待客原則」—商品或服務適合度原則，我們建立完善的瞭解金融消費者（KYC）制度，且為更全面提升客戶服務品質及客戶滿意度，國泰投信定期每季召開由總經理、業務團隊、行銷團隊、客服團隊及後勤團隊主管們所組成之服務品質小組會議，針對近期推出之服務、產品及客戶意見，經過數據分析進行檢討，並提供公司產品研發、產品會議、網站優化及服務精進參考。

多元服務面向

Q 針對不同國籍的客戶，是否提供雙語或多國語言之服務？

於網站上我們建置中英文網頁提供客戶使用；客戶服務專線我們則提供中文／台語雙聲道，以供客戶來電詢問。

Q 對於客戶從事金融商品或服務之消費，是否已提供降低客戶端申辦作業時間與費用成本之相關措施？

我們建立多元且便捷的客服管道，包含電話、網路等方式，即時解決投資人的相關投資問題，或利用官網智能客服阿發，即時查找資訊，提供 IPO 申購服務等創新功能。免去客戶臨櫃所花費的時間及交通成本。

為更全面提升客戶服務品質及客戶滿意度，國泰投信定期每季召開由總經理、業務團隊、行銷團隊、客服團隊及後勤團隊主管們所組成之服務品質小組會議，針對近期推出之服務、產品及客戶意見，經過數據分析進行檢討，並提供公司產品研發、網站優化及服務精進參考。

弱勢關懷面向

Q 對於高齡者商品購買，是否有提出相關的投資保護機制？

- 高齡客戶辦理開戶作業需填寫「受益人投資屬性評估調查表」，並依據高齡客戶評估項目，分為高齡客戶、弱勢高齡客戶。

- 本公司每年就基金產品進行高齡金融消費者風險定期評估，並將金融商品風險等級評估結果通知相關部門，高齡客戶新增單筆或定期定額申購基金時，交易前會依客戶投資風險承受度與基金投資風險等級以系統配適控管，若客戶申購基金之投資風險等級為高風險（即 RR5），業務人員將於隔月回訪客戶以確認客戶交易有無異常情況。新產品則是於募集前進行高齡客戶之金融商品風險等級評估，並就評估結果新增控管。

- 對於高齡客戶一不二要原則：

- 「不」主動推介高風險商品、對於高齡客戶之特行為，
- 「要」進行關懷提問、對於高齡弱勢客戶新增高風險商品交易時，
- 「要」進行交易後回訪。

- 建立高齡客戶交易監控態樣，包括鉅額資金或資產移轉、投資組合集中高風險商品、突然提高風險等級後購買高風險商品，定期執行交易監控措施，權責部門應辨識異常交易。（提供目前進行方式如下：建立高齡及弱勢高齡客戶交易關懷條件，包括提高風險屬性後進行新申購、異動商品契約、扣款額度調整或頻率增加者、首次申購高風險商品等，定期執行交易關懷措施，權責部門應辨識異常交易。

關於本報告書

董事長的話

永續榮譽榜

永續亮點實績

1 關於國泰投信

2 永續經營

3 永續金融

ESG 納入投資流程

盡職治理狀況

金融友善

4 氣候

5 健康

6 培力

7 附錄

客戶關懷與客訴處理

客戶關懷方案與成果

除了主動面對面或電訪客戶的需求，針對至公司進行業務服務的客戶，我們也秉持落實身心障礙者權利公約（CRPD）精神，照顧弱勢族群、壯世代及高齡者需求，於本公司營業據點設置相關客戶關懷措施與服務。

2025 年客戶關懷方案			
對象	線上開戶未完成客戶 Call-out 關懷	線上開戶完成後申購狀況	書面開戶發送啟用密碼 call-out 關懷
成效	36.2% 有意願繼續開戶 * 關懷客戶數：2,536 位	共 716 位客戶完成開戶：單筆申購 79 位客戶下單、加碼鑽共 29 位客戶下單、定期（不）定額共 214 人下單	關懷客戶數：1,062 位

客訴處理機制

為維護國泰投信客戶服務品質及配合個人資料保護權利行使，與符合金融消費者保護法規，本公司於 2002 年訂立國泰投信「客訴處理準則」，並有客戶申訴受理專責單位—客戶服務部（客戶可透過客服電話（02）7713-3000、電子信箱、傳真或親臨公司等方式，向國泰投信陳述事由），於辦法中規定受理客戶客訴案件至遲 4 小時內需轉交單位處理，並且 7 個工作日內完成相關案件處理回覆，若發生金融消費評議案件時，依據金融消費者保護法相關規定辦理。2025 年客訴受理客訴案件總數共 15 件，皆已結案備查，本年度財團法人金融消費評議中心爭議案件為 1 件。

且為確保本公司同仁皆能有正確的處理客訴態度，經常派員參加相關教育訓練課程，並定期參考國際間申訴處理機制規範及作法如 ISO10002，強化申訴案件處理之效能及效率，且定期於公司服務品質小組會議討論相關客訴問題及處理流程，修正客訴處理準則以維護整體服務品質與效率。本公司客戶服務部於每年第一季將客訴或爭議案，及重大客訴案提出檢討改善計畫呈報董事會。且權責部門將定期檢視客訴處理準則及配合相關意見辦理修訂作業。

感動服務時刻！



案例一

溫馨服務，幸福感動

視障客戶吳先生因媒體報導認識國泰投信，深受產品所傳達的科技與希望理念感動，決定親自前來辦理申購。當日雖因視力不便多次迷路，仍堅持獨自前往。本公司客服同仁在了解其狀況後，除耐心完成申購諮詢外，更主動陪同至銀行存入價金，並一路陪伴等候公車返家，讓吳先生能安心完成返程。這段互動不僅展現貼近需求的服務精神，也體現金融服務為客戶帶來真實支持與溫度。

「謝謝你們沒有只把我當成一位客戶，而是真正關心我能不能安全回家。這趟來國泰投信的路程，讓我對未來更有希望。」——吳先生

案例二

以同理為本，讓金融服務成為陪伴人生的力量

劉小姐自 2002 年起即為國泰投信長期客戶，8 年前因意外導致肢體癱瘓、行動不便，本公司客服團隊即依其需求調整服務方式，以手機回撥並耐心協助投資操作，確保其金融權益不受影響。多年來，劉小姐與先生持續穩健投資，並將理財理念延伸至子女與孫輩，一家三代共同參與長期投資，讓金融服務成為串聯家庭情感的重要力量。

「在我最不方便的時候，客服同仁始終耐心相待，讓我感受到被尊重與支持。謝謝國泰投信，用溫暖的服務陪伴我走過人生的低潮。」

——劉小姐

案例三

耐心陪伴，讓高齡客戶也能安心參與長期投資

簡小姐自 89 年起即為國泰投信定期定額基金的長期客戶，今年已 80 歲，因年長且稍有重聽，對投資一度感到困難與不安。透過客服同仁持續且耐心的協助，從基礎觀念到市場波動時的投資判斷，逐步建立信心，並依自身需求調整扣款與申購方式。為降低其操作負擔，客服團隊亦協助申請約定帳戶服務，讓投資流程更簡便、安心。多年來，簡小姐能穩定參與市場、適時獲利出場，體現高齡友善與公平待客的服務精神。

「每次行情不安時打電話來，客服人員都很有耐心說明，讓我不會亂追高殺低，投資心情安心很多。」

「謝謝你們不厭其煩地教我，讓我現在不只自己投資，也願意把國泰投信推薦給家人朋友。」——簡小姐

關於本報告書

董事長的話

永續榮譽榜

永續亮點實績

1 關於國泰投信

2 永續經營

3 永續金融

ESG 納入投資流程

盡職治理狀況

金融友善

4 氣候

5 健康

6 培力

7 附錄

高齡客戶關懷

國泰投信對高齡及弱勢投資者，更是採取主動關懷政策，定期（頻率）針對 65 歲以上之高齡顧客，由業務及客戶服務專員進行交易回訪關懷，以主動關懷又不過度打擾客戶的原則，透過問卷訪談，加強高齡者的投資保護機制，並了解其需求。且為縮短偏鄉及弱勢客戶在數位理財上的落差，本公司提供貼心的主動關懷服務。客服專員在接獲需求後，會主動回撥並透過網路與 APP 引導客戶完成操作，並由後台系統即時確認結果，確保流程順利無誤。同時，客戶亦可透過智能助理「阿發」留言，由客服人員即時回撥協助，以提升溝通效率。此貼心雙軌服務，讓每位客戶都能安心使用金融服務，感受被支持與看見的力量。



硬體關懷設施

防滑椅

雙向螢幕

老花眼鏡

放大鏡

書面文宣提供 QRcode 讓長者客戶可以掃描電子檔放大閱讀

軟體關懷服務

親送視障客戶至公車站
搭乘運輸系統



高齡客戶回訪關懷

項目	頻率	2025 年累積數
高齡客戶於同一營業日買回超過 90%（含）以上之庫存部位，且買回金額達 389 萬元以上，卻無法合理清楚說明原因	每天	141
高齡客戶單筆申購或贖回交易金額達新台幣 1206 萬元以上	每天	113
高齡客戶異動其 KYC 為積極型後，於 9 個營業日內申購高風險商品（含單筆或約定交易）。 高齡客戶異動其 KYC 為積極型後： 1. 單筆申購：於 9 個營業日內申購高風險商品應列出 2. 約定交易：於 9 個營業日內新申請或異動申請高風險商品應列出	每天	302
高齡客戶之基金庫存中，高風險商品之佔比達 75%（含）以上，且總高風險商品資產達 351 萬元以上	每月	1,789
弱勢高齡申購高風險基金之客戶		114

* 高齡客戶定義：年滿 65 歲（高齡客戶定義：取消年齡下限）

* 弱勢客戶定義不變（1）學歷國中以下（2）具身心障礙證明或重大傷病證明

詐騙防制宣導

國泰投信高度重視投資人資產安全，已於 2024 年制定《詐騙防範及處理作業辦法》，從偵測、通報到應變皆有明確流程，並定期依主管機關規範更新相關措施。同時，公司亦建置防詐專區網站，提供常見詐騙手法、官方聯繫管道及自我檢核工具，強化投資人識詐能力；客服智能助理亦具備防詐提示功能，於客戶提出可疑問題時主動提醒與導引正確資訊，有效降低受騙風險。除此之外，公司透過官網公告、APP 提醒、簡訊澄清、語音警語及員工關懷機制等多元管道加強宣導，協助投資人辨識偽冒訊息，並在必要時通報警方介入協助。更於 2025 年舉辦 10 場反詐實體說明會，與 747 位投資人深度交流。藉由虛實整合的防範策略，將防詐意識深植人心，有效提升國民金融素養，以具體行動實踐守護客戶權益與市場信任之承諾。

關於本報告書

董事長的話

永續榮譽榜

永續亮點實績

1 關於國泰投信

2 永續經營

3 永續金融

ESG 納入投資流程

盡職治理狀況

金融友善

4 氣候

5 健康

6 培力

7 附錄

2025 年國泰投信防詐行動

	行動	績效
員工內部常態性宣導	資安社交工程演練	全年度進行 4 次演練，提升人員資安意識
	資安新聞報	提供防詐知識提醒同仁警覺，共發送 12 篇
民眾影響力宣導	建立防詐網站	官方網站設立「反詐騙專區」，不定期提供最新防詐資訊及案例，並配合主管機關及周邊單位，於本公司反詐騙專區或官方社群網站放置防詐影片或資訊，2025 年提供 54 則。
	官方社群媒體	於本公司社群帳號或粉絲專頁，宣導常見犯罪手法及話術，並於每則貼文皆放置防詐宣導圖片。
	客服專線	錄製反詐騙提示警語，並於客服專線播放及客服信箱中宣告，提醒洽詢業務之民眾注意。
	對帳單警示	在紙本對帳單及電子對帳單等重要通知文件中放置防詐警語，提醒投資人留意常見詐騙手法。
	高齡客戶回訪關懷	2025 年共完成 2,459 筆高齡客戶電話關懷電訪
	智能助理阿發推出防詐功能	提供 89 次防詐宣導服務
	防詐講座	共舉辦 8 場 Y 世代基礎財金教育／防詐騙講座、及超過 10 場責任投資／防詐宣導推廣課程
	資安威脅情資蒐集及管理（ISAC）及反詐欺警專案	2025 年透過該機制，成功偵測 810 筆風險資訊（並成功下架 761 筆風險資訊）

金融理財教育與志工服務

國泰投信致力推動普羅大眾的金融教育，避免因為金融知識不足，導致財產的減損，影響生活品質，2025 年共計超過 60 場講座，參與人次超過 7,000 人，亦自製理財教育影片共 41 支，累積觀看次數超過 40.92 萬次。泰享退休試算平台全年觸及人次約 19.35 萬人，而大樹下學投資粉絲團人數已超過 4.9 萬名，積極提升大眾金融素養、擴大影響力。

在社會關懷層面，透過「Fun 幸福社」定期與各社福團體就不同面向議題，舉辦愛心公益活動鼓勵同仁參與志工服務，透過鼓勵公司全員走入社區、將服務觸角深入社會各角落，盼以實際關懷行動創造企業與社會共榮、共享的夥伴關係，以達永續互惠之願景。

 [金融友善關懷請詳見本報告書第五章健康一二、財務健康—金融教育章節。](#)