

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

6.3 誠信經營

GRI：2-23、2-24、2-27、2-28、416-2、418-1；SASB：FN-CB-510a.1、FN-CB-510a.2、FN-AC-510a.1、FN-AC-510a.2

6.3.1 誠信經營

為鞏固誠信經營之企業文化，國泰金控制定《誠信經營政策暨守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》及《員工行為守則》政策，要求同仁遵守內部相關規範以及禁止不誠信行為，且須以合法方式參與公共事務。國泰長期參與公會與協會，國泰金控李長庚總經理現任「中華民國銀行商業同業公會全國聯合會」常務理事、「台北市銀行商業同業公會」理事；國泰人壽劉上旗總經理現任「中華民國人壽保險商業同業公會」常務監事；國泰世華銀行郭明鑑董事長現任「中華民國銀行商業同業公會全國聯合會」監事，積極促進產業與政府合作，研擬相關政策。國泰金控暨子公司公協會參與情形請詳見附錄表 33。

國泰金控制定誠信經營政策，將相關遵循事項納入「員工行為守則」，並定期透過以下管理機制，檢視誠信經營風險執行情形：

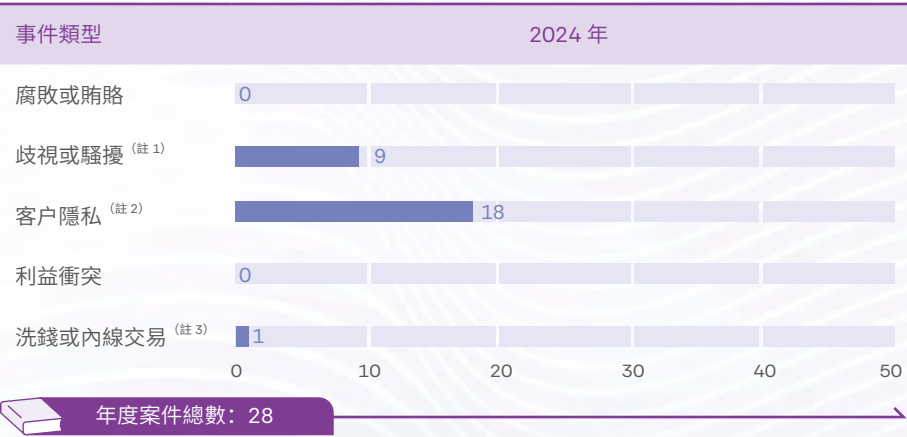
管理機制	執行成效
誠信經營管理規範及架構	 相關規範 - 依據國泰「誠信經營政策暨守則」之規定，訂定具體誠信經營之作法及防範不誠信行為方案。防範不誠信行為方案應包含作業程序、行為指南及教育訓練等，由國泰之「誠信經營作業程序及行為指南」據以實施。 - 董事、經理人、受僱人或本公司實質控制者，於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。 - 針對違反誠信經營之舉報案件，本公司應由稽核單位深入查證並進行了解，凡查證屬實者，稽核單位應會辦行政管理部依公司相關懲戒辦法辦理。 - 應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章或其他商業行為有關之法令，以作為落實誠信經營之基本前提。  管理單位 國泰由「ESG 策略委員會」之「永續治理小組」負責推動集團誠信經營、反貪腐、反賄賂及法令遵循等公司治理事宜，並定期（至少一年一次）向董事會報告其執行情形。董事會係盡善良管理人之注意義務，監督公司防止不誠信行為，以確保誠信經營政策之落實。此外，稽核單位應將誠信經營之遵循情形納入查核範圍，並定期向董事會報告缺失改善辦理情形。
設置吹哨者機制與檢舉管道	依「國泰金控檢舉不道德或不誠信行為案件之處理辦法」及「集團檢舉制度」，設置檢舉管道，明定處理程序及確保檢舉人及相關人之合法權益。公司對於檢舉人或參與調查人員應予以保密及保護，使其免於遭受不公平對待或報復。 各類型案件之檢舉管道： - 針對涉及犯罪、欺詐或違法的案件，可透過郵件、電子郵件或電話的形式進行檢舉，相關管道資訊請詳見國泰金控官網「國泰金控檢舉制度之管道及方式」。 - 針對涉及性騷擾的事件及其他違反性別平等原則的行為，本公司設有電子郵件信箱與性騷擾申訴調查委員會，受理調查性騷擾案件。 - 針對上述未提及的其他案件，員工可透過人力資源部門進行檢舉。
法令遵循指標結合績效考核	「內部控制執行成效」及「法令遵循執行成效」納入經理人及全體員工之績效考核項目，並與變動薪酬連結，以確保風險管理制度有效運作。
違反規定的紀律處分	國泰金控鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，相關檢舉管道及處理制度依本公司「檢舉不道德或不誠信行為案件處理辦法」辦理，經查違規行為屬實者，將依相關規定作為員工薪資、職位調整及獎金核發之參考依據。

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

管理機制	執行成效
定期自行評估與檢視不誠信風險行為	每年定期執行誠信行為風險評估，評估項目包含：提供收受不正當利益（包含行賄／收賄）、非法政治獻金、不正當慈善捐贈贊助、違反利益迴避、損害利害關係人利益、侵害智慧財產權及資訊保密規定等項目，如查核遇有已存在或潛在不誠信行為，立即予以改善。2024 年辦理 2023 年度不誠信風險行為評估，並將評估結果報告提交予董事會；2025 年第一季辦理 2024 年不誠信行為風險評估。
辦理教育訓練	將員工誠信及道德教育訓練作為同仁年度必修課程，課程時數為 1 小時，2024 年完訓率達 100%

II 違反誠信經營事件統計



註 1：違反歧視或騷擾事件處理流程及改善方案等相關說明請詳見 4.1 職場培力。

註 2：違反客戶隱私事件處理流程及改善方案等相關說明請詳見 6.5 服務品質與客戶權益。

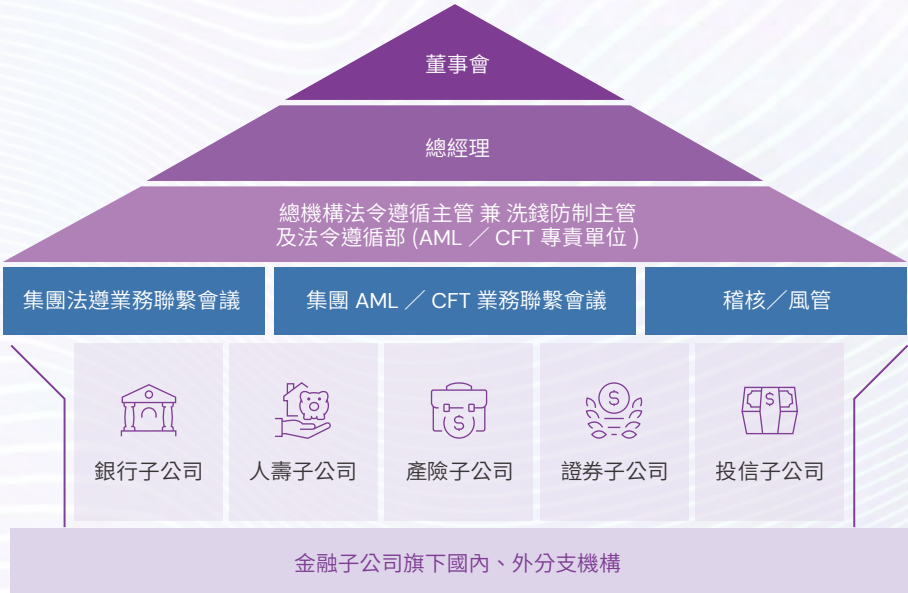
註 3：2024 年度集團子公司國泰投信投資帳戶經理人於擔任全權委託投資經理人期間（已於 112 / 11 離職），有以職務上知悉之消息，利用他人帳戶為相同個股買賣，且未依規向公司申報交易之情事，已於 113 年 4 月 18 日受主管機關以金管證投罰字第 1120365880 號裁罰在案。子公司國泰投信已積極強化內部控制，採行多項改善強化措施，加強人員與作業流程管理，強化遵法意識。

註 4：2024 年違反腐敗或賄賂事件件數為 0 件，受裁罰件數及罰款總額亦皆為 0。

6.3.2 法令遵循

II 穩固企業法令遵循文化

國泰金控長期關注國內外金融及法令更動，持續強化法令遵循管理及深化集團法令遵循文化，嚴格確保各項業務均符合法令要求。採集團整體管理法遵及反洗錢／反資恐為主軸，並以分層分區為執行，經董事會選派總機構法令遵循主管兼最高洗錢防制主管，綜理集團整體業務；2024 年分別向董事會與審計委員會報告 2 次業務執行狀況。



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

法遵風險系統化循環管理

法令遵循為國泰金控落實內部控制重點之一，以「風險」為核心出發，並採取動態管理模式，強調事前預防功能；除積極推動集團法遵國際化，並依各業務風險特性，督導重要子公司執行法遵風險管理外，持續藉由法遵數位管理平台與新科技，強化集團內部控制管理。

策略重點	執行說明
集團法遵管理機制及效能提升	- 定期辦理單位法遵評鑑及法遵自評自查，並納入經理人績效評核；為強化集團內控管理及跨公司聯繫溝通，每半年召開集團總機構法遵主管聯繫會議；訂定重要外部法遵事件通報管理，包含重大違反法令及金融主管機關降評等風險預警指標，俾利董事會及高階管理層掌握相關風險警訊、評估及因應改善措施執行情形。 - 設置同業裁罰與集團裁罰之反面檢討機制，訂立集團層次與子公司層次之檢討標準，即時掌握監理動態；2024 年子公司重大裁罰案及改善措施摘要說明如下表。
集團法遵中長期發展重點	- 依各產業風險特性，督導子公司執行法遵風險管理，積極推動集團法遵國際化，持續研究國際監理趨勢，強化集團海外事業合規管理。 - 推動集團數位轉型合規及數位場景及管理合規策略因應；完成本公司規章管理準則之修訂與內控制度管理優化，持續梳理精進關鍵風險之管理流程，辦理重要規章盤點暨內控制度管理優化專案。
集團檢舉制度	- 為深化內控管理循環，已建立集團檢舉制度，並於官網公告檢舉方式、要件及管道、處理流程、紀錄保存、檢舉人保護原則及人員獎懲等規定。 2024 年集團共計受理檢舉 7 件，國內子公司計有 5 件，其中 1 件經查證屬實並將被檢舉人移交人資單位懲處，並已依規回覆檢舉人，其餘查無事證並已結案；海外分支機構計有 2 件，均查無事證且已結案。

2024 年重大裁罰及改善措施

子公司	國泰世華銀行	國泰投信
事由	- 罰鍰金額：800 萬元。 - 主要缺失：包括未落實執行磁條重建覆核機制、未落實執行代收稅款之章戳保管及代收信用卡款作業程序、未確實督導員工遵守行為準則之情事。	- 罰鍰金額：120 萬元。 - 主要缺失：包括未能有效防範利益衝突、未檢視評估投資信用風險、未整體檢視暴險部位及損失情形、未向應募人取得合理可信之佐證依據、未有效督導及查核全權委託投資經理人個人交易行為、內部控制制度之設計與執行未具有有效性之情事。
改善措施	已完成改善，包括檢討櫃員相關作業流程、加強稽核查核、增加作業風險資本計提、增訂自行查核項目、加強代收控管措施、加強相關宣導及教育訓練、修訂內部作業程序等措施。	已完成改善，包括檢討經理人級研究員利益衝突防範作業、調整投資系統限制、強化投資系統相關卡控、調整申購聲明書並設計審查問卷、增修相關內部管理機制及作業程序等措施。

註：截至 2025 年 4 月，尚有 1 件重大裁罰案件，仍在內部處理程序，將於國泰金控 2025 年永續報告書詳細揭露。

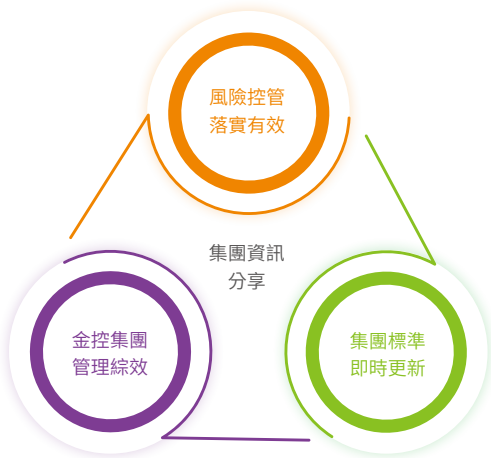
	2022	2023	2024
重大裁罰件數（件） ^註	2	1	2
裁罰金額（新台幣元）	1,400 萬元罰鍰	1,200 萬元罰鍰	920 萬元罰鍰

註：重大裁罰案件係指依金管會「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」第 2 條規定辦理之案件。

|| 深化反洗錢／反資恐／反武擴（AML／CFT／PF）制度

反洗錢／反資恐／反武擴為國內外長期重視的目標與方向，國泰金控採取「以風險為基礎」之方法，建置集團層次之反洗錢／反資恐管理機制，並以金控為核心出發，建立集團資訊分享機制，除配合金融監理及實務執行情形穩健發展、與時俱進，促進風險評估方法細緻化研究發展外，並運用新科技／數據分析工具，持續提升集團 AML／CFT 管理成效。

策略重點	執行說明
集團管理機制與提升效能	① 訂有「防制洗錢及打擊資助恐怖主義管理準則」、集團層次風險方法論、風險因子等，並設定風險預警機制及其監控指標。 ② 已建立業務關係之客戶，依內外部規定辦理定期審查作業，並持續監控其往來情形，針對高風險情形，加強確認客戶身分及往來目的，相關標準作業程序已納入自行查核及內部稽核項目，子公司客戶盡職調查框架如下圖。
	③ 至少每半年召開一次集團 AML／CFT 會議，並以專人、專案協助重要子公司落實執行。 ④ 「提供虛擬資產服務之事業或人員（VASP）」因應專案：已配合前一次國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告，對提供虛擬資產服務之事業或人員（VASP）所產生之新興風險，透過外部顧問之協助完成集團政策調整，並輔助子公司應以風險為基礎，審慎檢視其相關風險及適切評估對應之抵減措施。 ⑤ 集團反洗錢／反資恐資訊分享： - 參酌國際反洗錢組織 FATF 建議與銀行公會實務參考做法，設置集團資訊分享相關規範及分享平台。 - 多元分享類型，重視子公司間跨業風險管理，包含集團名單、可疑交易類型化、可疑客戶／交易資訊，以及跨子公司間風險性資料交換等，以期佈署集團共同防禦網。



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

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

策略重點	執行說明
集團 AML 中長期發展重點	集團 AML 風險聯防專案 ① 近年因數位科技衝擊與行動載具推陳出新，改變金融參與者角色、樣貌與行為，金融服務取得的便利性與多元性，提高監管複雜度，在風險基礎上有效運用數位科技方式，以優化監控效益與有效支配資源，當為集團整體性防制洗錢及打擊資恐計畫重要課題之一。 ② 考量集團在數位發展過程中，作業模式已由傳統方式逐漸轉換為數位行動輔助，為使同仁得迅速剖析及了解客戶風險，已於 2022 年啟動，橫跨洗錢防制法令遵循、數據分析、模型演算、風險預測、視覺化體驗設計等多項專業，討論建置 AML / CFT 風險聯防中心，未來將根據外部法規環境變化及新興技術之演變，滾動式調整模型數據成因，透過集團風險聯防機制優化，以達有效監督與管理目的，發揮集團綜效。 ③ 過去二年在此機制下，推動「集團 AML / CFT 風險聯防」專案，已完成特定子公司可疑交易態樣優化並導入視覺化儀表板，開展集團 AML / CFT 業務管理平台建置，可能運用場景包含如集團 KYC、客戶關聯人關聯網絡、集團數位安全守門員、與跨業態樣關聯圖譜，以強化集團 AML / CFT 風險聯防。

|| 推廣多元法令遵循教育課程，積極培育科技法遵／反洗錢人才

為強化員工之法遵意識，培育科技法遵／反洗錢人才，國泰金控提供多元且化且符合科技發展趨勢之法遵／反洗錢教育訓練，主題涵蓋法遵基礎認識、防制詐騙實務剖析、洗錢防制與詐欺犯罪實務、AI 金融科技政策與產業動態、保險詐欺（鑑識科技、理賠）實務案例、公平交易常見實務等，並持續推進培育法遵／反洗錢科技人才，以專案應用形式，結合數位科技與實務，充實「數位 X 法遵／反洗錢」跨領域人才儲備。

2024 年國泰金控法令遵循教育課程時數		
一般法令遵循課程 416 場 (共計 873,095.3 小時)	新進人員法令遵循課程 114 場 (共計 8,585.5 小時)	集團反洗錢／反資恐培訓課程 143 場 (共計 67,505.4 小時)
集團法遵共享學堂課程 6 場 (共計 955.5 小時)	集團高階主管法令遵循課程 67 場 (共計 912.3 小時)	集團董（監）事法令遵循課程 117 場 (共計 521.6 小時)