

- 目錄
- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續獎項肯定
- 永續績效與突破
- 01 國泰永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理**
- 07 附錄

6.2.4 人權風險管理

為落實人權保障，除了營運據點確實遵循當地人權保障相關各項法令規範外，亦參考各項國際框架的最佳實務，制定《國泰金控人權政策》以及人權風險評估流程，對利害關係人定期進行衝擊評估、制訂緩解措施及補償機制進行管理。

人權管理治理機制

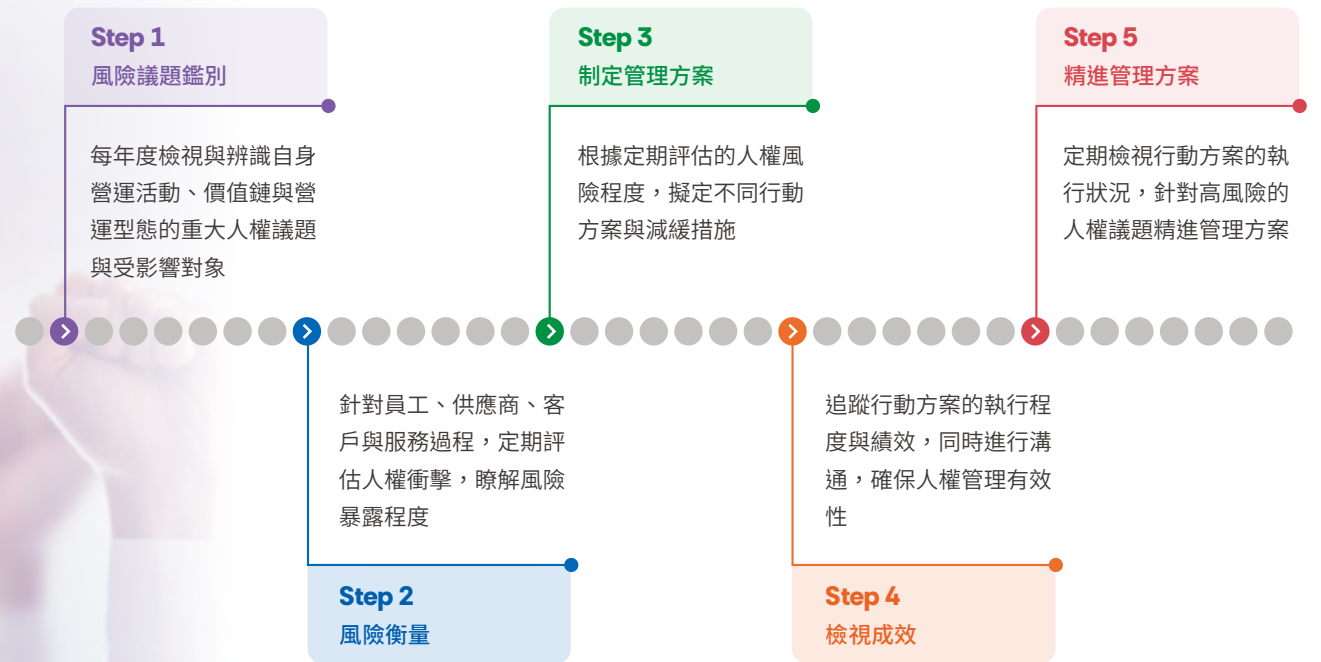
依據《國泰金控人權政策》和國際人權公約揭露之原則，國泰遵循國際公認之基本人權政策，恪守公司所在地之勞動相關法規，並落實於集團內部。此外，訂定《國泰金控永續採購政策》和《供應商企業社會責任守則》，要求供應商遵循同一標準。人權管理的相關政策皆揭露於國泰金控官方網站。

企業永續 (CS) 委員會盡職調查與管理利害關係人人權風險



人權盡職調查流程

國泰設有人權風險調查流程，定期針對關注對象進行衝擊評估與管理改善。國泰考量國際人權框架、公司發展策略及外部趨勢，並詢問國泰金控企業永續委員會、員工、外部顧問等利害關係人選定風險議題，再檢視各議題風險評級、辨識高風險族群進行管理。



人權預防與補償措施

風險議題	可能受衝擊對象	風險衡量方式與結果	風險減緩措施	衝擊補償措施	風險減緩與衝擊補償措施實施結果
強迫勞動、工時		<ul style="list-style-type: none"> 針對單月延長工時 >45 小時員工，判定為高風險者，2023 年結果為 0.56% 	<ul style="list-style-type: none"> 宣導並施行每日 / 每月加班工時限制 建立變形工時 / 彈性工時制度 建立員工「居家工作」制度 實行心理健康問卷 	<ul style="list-style-type: none"> 依員工意願給予加班費或加班假 落實異常工作負荷促發疾病高風險者管理機制 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年員工心理健康調查回覆率達 93.4% 全體員工皆可依業務需求、自身情況申請居家工作 針對員工需求提供彈性工時制度
職業安全與健康	<ul style="list-style-type: none"> 自身員工 女性 原住民 移工 身心障礙員工 實習生 	<ul style="list-style-type: none"> 國泰金控每 2 年辦理一次全體員工免費健檢 依健康檢查結果分析員工健康風險 	<ul style="list-style-type: none"> 實施職安教育訓練 免費員工健康檢查 實行骨骼肌肉傷病問卷 實行職場安全衛生檢查 設立急救設備 (AED) 辦理健康促進活動 	<ul style="list-style-type: none"> 落實職災通報與處理機制 協助團保、勞保申請 提供專業諮詢 	<ul style="list-style-type: none"> 每 2 年舉辦免費員工健康檢查，2023 年參與員工健檢近 2 萬人，定期監控三高和肥胖員工比率 2023 年骨骼肌肉傷病問卷填答率為 66.3% 大腹翁小腹婆 2023 年度累計參與人數逾 8 萬人，減重總數達 152,392 公斤 (2022 年減重 22,982 公斤)
多元包容性與平等機會		<ul style="list-style-type: none"> 歧視、職場不法侵害：員工申訴與意見每年追蹤歧視、騷擾 (包括性騷擾、非性騷擾) 案件數，2023 年國泰受理案件共計 7 件，各案件均依流程完成結案 母性健康安全：職場母性健康保護計畫 童工：履歷表或報到資料審核年紀，國泰從未雇用童工 結社自由：保障所有員工參與社團、協會 集體談判權：國泰金控依《勞資會議實施要點》舉辦勞資會議，針對各項勞資重大議題充分溝通，並依循會議共識執行，2023 年一共舉辦 28 場勞資會議 	<ul style="list-style-type: none"> 員工行為守則、道德行為準則明文禁止歧視、性騷擾等違反人權行為 透過電子報、講座宣導 辦公大樓設置無障礙設施、提供輔具 推行東南亞人才培育計畫 設立海外市場當地雇用目標 	<ul style="list-style-type: none"> 設立通報機制與申訴處理機制 經委員會審議後，對違反員工予以懲處 對被害人給予諮商關懷 	<ul style="list-style-type: none"> 員工行為守則教育訓練涵蓋率 100%，完訓率 100% 2023 年國泰共有 325 位具台灣原住民身分之員工。此外，國泰還有 453 位身心障礙員工，佔員工總人數 1% 國泰員工之國籍數達 14 國 第二屆東南亞人才培育計畫 2023 年共有 27 位同學回到柬埔寨、越南、緬甸、寮國等海外據點服務

- 目錄
- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續獎項肯定
- 永續績效與突破
- 01 國泰永續策略與治理
- 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
- 永續獎項肯定
- 永續績效與突破
- 01 國泰永續策略與治理
- 02 氣候
- 03 健康
- 04 培力
- 05 永續金融
- 06 永續治理**
- 07 附錄

風險議題	可能受衝擊對象	風險衡量方式與結果	風險減緩措施	衝擊補償措施	風險減緩與衝擊補償措施實施結果
客戶權益	企、消金客戶	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 優化服務體驗推薦值 (Net Promoter Score, NPS) ▪ 公平待客 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 設立服務品質委員會 ▪ 落實員工教育訓練 ▪ 將《公平待客原則》深植於企業文化 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 設置多元完善的申訴管道 ▪ 設置專責處理單位 ▪ 訂定案件執行辦法，以「積極處理、主動關懷」為最高準則，第一時間聯繫客戶並提出解決方案 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 國泰人壽連續 5 年獲得金管會「公平待客優等」的肯定，2023 年於金融業中排名前 25% ▪ 國泰金控旗下各子公司持續進行公平待客教育訓練提升員工遵法意識，精進落實公平待客原則 ▪ 2023 年國泰金控旗下各子公司 2023 年度滿意度合計分數為 97.76 分
個資保護		每年追蹤個人資料侵害事件之裁罰案件數	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 設立個人資料管理委員會 ▪ 建置完善個人資料管理制度 ▪ 取得「BSI 10012:2017 個人資料管理系統」認證 ▪ 落實個資教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 建置「個資侵害事件之緊急應變處理程序」 ▪ 建立緊急應變定期演練機制 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 國泰金控暨各子公司 2023 年個資教育訓練完訓率皆為 100%
勞工權益	投資放貸對象和所有產業	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 高風險企金授信案件比例 ▪ 高風險 / 敏感性產業：爭議性武器、色情、違反人權、採礦煤炭相關、石油及天然氣、上游開採燃煤 / 核能發電、菸品業、賭博博弈、熱帶雨林伐木、流刺網製造與、捕撈 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 訂定企業放貸 ESG 要點，並以 ESG 檢核表評估放款客戶人權風險 ▪ 訂定敏感性產業之環境社會與公司治理風險指引 ▪ 遵循赤道原則進行事前審查，對重大案件持續貸後監測 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 一般企業授信案貸後持續檢視 ESG 紀錄，對具一定風險之客戶要求改善作為 ▪ 遵循赤道原則監督開發方與相關方的議合作為，貸後對開發方行動計畫進度進行管理 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 企金授信案件 100% 以 ESG 檢核標評估人權風險 ▪ 針對符合標準具一定風險的授信客戶 100% 進行貸後管理 ▪ 赤道案件皆遵循赤道原則進行評估與管理
職業安全與健康	供應商的員工	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 新聞監測 ▪ 100% 簽訂國泰永續價值宣言，並每年進行供應商永續教育訓練（內含人權保障承諾）與評鑑 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 訂定《國泰金控永續採購政策》、導入 ISO 20400《永續採購指南》 ▪ 實行供應商永續自評管理 ▪ 要求供應商簽署永續價值宣言 ▪ 落實供應商永續教育訓練 ▪ 舉辦年度供應商大會 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 採購合約要求供應商必須遵守企業社會責任及法規要求，違約將負賠償責任 ▪ 定期進行供應商評比，評分低的供應商即拒絕往來 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 供應商永續價值宣言簽署率達 100% ▪ 供應商永續教育訓練完訓率達 100% ▪ 截至 2023 年底，國泰金控共有 2,336 家供應商，全數皆完成國泰金控《永續價值宣言》的簽署
個資保護					
多元包容性與平等機會	合資企業員工	合資企業 100% 簽訂國泰永續價值宣言（內含人權保障承諾）	以問卷方式調查其人權保障落實情形	依問卷調查結果要求改善	透過 Cathay Overseas Network 強化與合資公司的溝通

申訴機制與檢舉管道

國泰為建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營，設置明確檢舉和申述管道，以落實執行公司所制定之道德行為準則與誠信經營守則，並確保檢舉人及相關人之合法權益。國泰金控相信，對企業有向心力的員工，是企業競爭力的基礎，而妥善照顧員工，更是企業主的責任，因此國泰金控提供連結市場水準的薪酬，以及完整且制度化的福利，以全面照顧旗下所有員工。為了確實瞭解員工需要，國泰員工可以將意見以書面方式郵寄或電子郵件傳送至人力資源單位，並於內部建置溝通網，員工可登入集團內部溝通網發表意見，國泰金控建立多元雙向溝通管道，以傾聽員工的心聲。國泰 2023 年受理之性騷擾或違反性別平等案件共計 7 件，各案件均依流程完成結案，相關資訊請參照 [CH4.1.3 建構多元包容 \(DEI\) 職場](#)。

申訴 / 檢舉程序

