

序 董事長的話

1 國泰永續策略與治理

2 氣候

3 健康

4 培力

5 永續金融

6 永續治理

6.1 公司治理

6.2 風險管理

6.3 誠信經營

6.4 資訊安全

6.5 服務品質與客戶權益

7 附錄

6.2.4 新興風險管理

國泰金控每年參考國際風險趨勢報告等，分析國內外關注之新興風險因子，鑑別與評估可能對關鍵業務造成潛在長期衝擊影響之新興風險，並與子公司持續研議新興風險管理措施，定期監控檢視。考量外部風險樣態未見顯著變化，本年度持續關注 AI 及社會健康議題，選定新興風險為「AI 驅動新興科技應用之潛在風險」及「社會孤立與孤獨引發的社會健康衝擊風險」。

風險鑑別流程



新興風險評估結果與因應措施

風險類別	AI 驅動新興科技應用之潛在風險	社會孤立與孤獨引發的社會健康衝擊風險
風險描述	隨著生成式 AI 及相關衍生技術與工具快速演進，如：多模態 AI (Multimodal AI)、代理式 AI (Agentic AI)、企業 AI (Enterprise AI) 等，公司將相關技術應用於內容生成、自動化、營運決策、客戶服務等多領域，然而可能因數據偏差、模型偏誤或情境誤判，產生不準確或誤導性建議及判斷結果，可能增加企業營運風險。此外，外部惡意行為者可能透過深度偽造技術 (Deepfake) 產製並散播錯誤資訊、透過 AI 自動化進行網路攻擊等，將可能使得企業面臨爭議或聲譽衝擊等潛在風險	
衝擊影響	AI 驅動惡意攻擊：外部惡意行為者利用生成式 AI 產製高擬真偽冒內容或錯誤資訊，對本公司或客戶發動網路攻擊，可能導致經營機密資料或個資外洩，進而使本公司遭受主管機關裁罰、造成財務損失與重大聲譽衝擊，削弱客戶信任 合規成本增加：因應 AI 治理與監理要求，同步強化 AI 政策規範、管理制度、風險評估、模型驗證、資料治理等合規要求，並投入更多人力及資源，致使本公司營運成本上升	人身保險 健康惡化與理賠壓力增加：社會孤立與孤獨可能增加保戶心理健康問題與慢性疾病風險，進而提高壽險相關理賠給付，對保險負債與理賠管理形成潛在風險 服務與商品需求轉變：社會連結較弱之保戶可能更依賴本公司保單服務、理賠協助與健康促進等支持機制，導致本公司需適時調整服務流程、商品設計與資源配置，進而推升作業與營運投入成本 風險評估不確定性提升：社會孤立與孤獨屬新興風險因子，現階段相關研究與數據仍在發展中，可能使本公司壽險保單定價與風險評估面臨較高之不確定性，並增加定價難度 營運 工作效率下滑與人才流失風險：員工社會孤立或孤獨感，可能影響其身心健康、工作效率及與協作效能，長期提高員工離職意願與人才流動風險，進而影響本公司人力資本穩定性與營運效率

風險類別		AI 驅動新興科技應用之潛在風險	社會孤立與孤獨引發的社會健康衝擊風險
影響關鍵業務		營運	人身保險、營運
因應措施		- 成立專責治理組織：為取得集團共識並統一發展 AI 框架，已成立金控級「資料暨 AI 治理委員會」，透過跨子公司協作，推進集團數據共享及 AI 應用發展，同時訂定集團 AI 治理規範及管理機制，確保集團以負責任 AI（Responsible AI，RAI）為原則，進行 AI 技術開發及金融服務應用，並於委員會下設立「AI CoE（卓越中心）」：即召集金控、銀行、人壽、產險子公司之數據暨人工智慧發展、IT、法遵、法務、風管與資安相關單位，共同推動 AI 策略發展、技術治理、專案審查等相關標準與技術工具，以因應業務需求打造安全、高效、負責任之 AI 應用 - 建立專責 AI 評測中心：因應《人工智慧基本法》上路，於 2025 年建立 AI 評測中心進行品質管理（Quality Assurance），確保 AI 決策過程透明、依循法規，且符合金管會之金融 AI 指引六大原則：「公平與反歧視、透明性與可解釋性、可靠性、可任責性、倫理道德、數據安全與隱私保護」等 - 發布國泰生成式 AI 技術發展框架 (GAIA)：以 GAIA 1.0 作為內部 AI 應用之核心引擎，並解決了使用外部 AI 工具的隱私疑慮，其主要包含知識庫、護欄、Model Hub 等三大模組。2026 年延續其架構，由生成式 AI 助手，向 Agentic AI 發展，並發布了 GAIA 框架 2.0，其包含①負責統籌 AI Agent 任務分配與協作流程之「Agent Core 核心框架」、②提供安全自主運作環境之「Agent Workspace 可控環境」、③連結 Agent 間共通語言之「Agent Protocol 串接協定」，以及④集中管理 AI 工具與元件之「Agent Marketplace 整合市集」等 4 個模組	蒐整國際期刊與學術研究，辨識關鍵業務之風險傳導途徑及潛在高孤獨／孤立風險族群，並透過跨公司交流會議凝聚共識與推動方向，本年度優先規劃以問卷盤點風險現況，以作為持續評估與精進現行因應措施之參考：
		人身保險 - 風險評估：人壽 2026 年人生風險趨勢調查報告納入國際孤獨／孤立問項進行調查以普查大眾之孤獨／孤立現況 - 現行因應（持續推動）：透過健康險商品設計限制理賠次數與金額；透過再保分攤經驗不足或辨識不易之潛在理賠風險；以社會孤立因子追蹤理賠率、加強推廣高風險者集客活動及外溢揪團活動、將商品設計涵蓋心理健康服務及嵌入外溢機制等 營運 - 風險評估：金控本年度職安問卷納入國際孤獨／孤立問項進行調查，以確認員工孤獨／孤立現況 - 現行因應（持續推動）：舉辦社交活動、多元社團活動，並推行員工協助方案（EAP）及搭配關懷文章、心理與健康主題講座及手作紓壓活動等，強化員工社會連結與支持管道	

6.2.5 氣候暨自然相關財務揭露

國泰金控於 2018 年 6 月成為「氣候相關財務揭露工作小組 (TCFD)」倡議組織之支持者，並由風控長領導「氣候與自然工作小組」，負責氣候與自然風險管理之討論與協作，於 2022 年成為 TNFD Forum 成員，並於 2023 年成為 TNFD Adopter，自願性參考框架揭露自然相關資訊。《2024 年氣候暨自然報告書》於 2025 年 12 月通過 TNFD 官方審查並發布其官方網站作為揭露案例之一，完整之氣候暨自然相關財務揭露執行情形，詳見國泰金控《2025 年氣候暨自然報告書》。

治理

為提升董事會效能並落實永續治理，國泰金控設置董事會層級之「企業永續發展委員會」及「風險管理暨資訊安全委員會」，負責審議與監督 ESG 暨氣候相關政策、制度、策略及計畫之執行與管理情形。2024 年首創設立氣候長，由風控長兼任，強化氣候策略擬定及氣候風險管理行動之落實。2025 年為建立更完整的永續治理架構，進一步增設永續長，由總經理兼任，統籌全集團在環境、社會、治理等更廣泛議題的策略、目標與績效，並確保跨部門、跨專業的協調與執行。

治理架構

