國泰金控 2025 年人權影響管理報告

本報告旨在向關注或受國泰人權議題影響之利害關係人，說明本公司在人權盡職調查、減緩措施、補救程序及申訴機制之執行情形。報告範疇涵蓋本公司自身營運、承攬商、一階供應商及合資企業。報導期間為 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日；如與該期間不同，則於相關章節另行說明。

1. 人權相關政策

國泰重視人權並依循《聯合國世界人權宣言》、《聯合國工商企業與人權指導原則》、《聯合國全球盟約》及參考國際勞工組織基本勞工公約與相關原則，以履行企業社會責任並保障全體員工、客戶及利害關係人之基本人權。

我們尊重國際公認之基本人權，包括結社自由、關懷弱勢族群、禁止僱用童工、杜絕任何形式的人口販運與強迫勞動，以及消除就業歧視。我們嚴格遵循各營運地之勞動法規，並訂有《國泰金控人權政策》以確保於公司內落實執行，並營造尊重、共融且有尊嚴的工作環境，包含全體正職、約聘及兼職人員。同時，我們訂有《國泰金控永續採購政策》及《永續價值宣言》，要求供應商遵循與國泰相同標準。

人權管理相關政策均揭露於國泰金控官網，以清楚傳達國泰對人權管理之重視與承諾。

政策與宣言	適用對象	人權相關政策條文內容
國泰金控永續價值宣言	國泰金控暨子公司之員工、供應商、合資企業及其他商業夥伴	秉持「誠信、當責、創新」核心價值，參考 OECD《多國企業指導綱領》、聯合國全球盟約及上市櫃公司企業社會責任實務守則等國際規範，依公司業務與整體營運活動，將責任投融資、人權政策、職業安全衛生與環境政策、公益政策等整合為「價值宣言」，宣示國泰將以符合專業倫理與合法合理方式經營事業，並致力降低環境、社會與治理風險，為經濟、社會與環境創造正面效益。
國泰金控人權政策	國泰金控暨子公司之員工、供應商、合資企業及其他商業夥伴	遵循《聯合國世界人權宣言》、《聯合國工商企業與人權指導原則》、《聯合國全球盟約》及國際勞工組織相關原則，以履行企業社會責任並保障全體員工、客戶及利害關係人之基本人權；並於《人權政策》中說明本公司之人權管理方針。

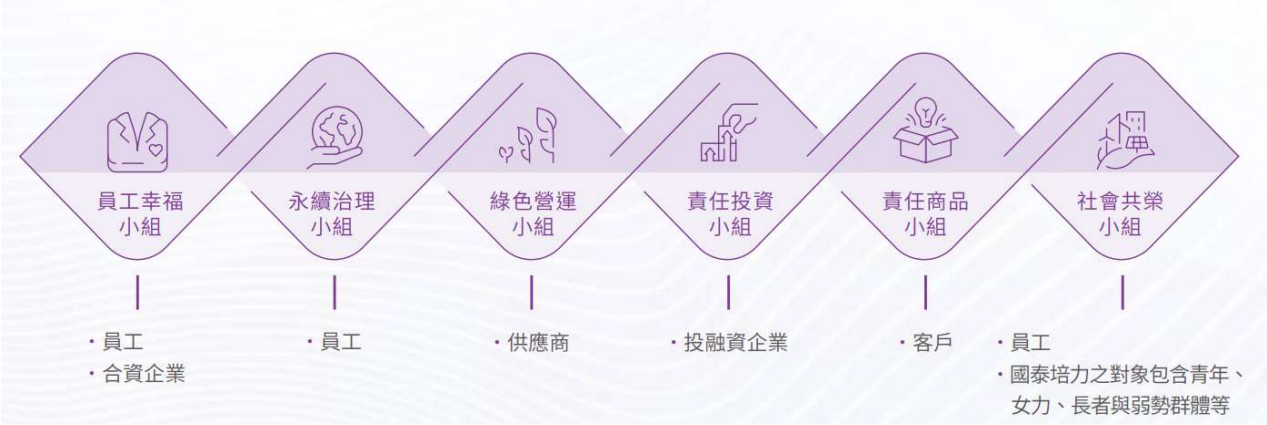
國泰金控永續採購政策	國泰金控暨子公司	參酌 ISO 20400《永續採購指南》理念，與供應商共同回應社會、經濟與環境議題，降低採購風險並創造永續商機；並要求供應商重視人權管理，以達成供應鏈永續管理目標。
國泰金控道德行為準則	國泰金控暨子公司之所有人員，含董事、監察人、經理人及員工	支持國際公認之基本人權，並規範平等任用及禁止歧視、騷擾。鼓勵舉報任何非法或違反本準則之行為，。對於舉發人或參與調查之相關人員，公司將予以保密及保護，使其免於遭受不公平對待或報復。
國泰金控企業永續守則	國泰金控暨子公司	各公司應尊重國際公認之基本勞動人權公約，依據「上市上櫃公司企業社 會責任實務守則」將人權議題納入人力資源政策，包括結社自由、關懷弱勢族群、禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、消除僱傭與就業歧視等。
國泰金控責任投資暨放貸政策	國泰金控暨子公司	將重大 ESG 議題納入投資分析決策、企業金融授信審核過程中，以有效促進長期價值並管理風險，社會面考量勞工管理、健康與安全、化學品安全、企業包容性等議題。並藉由議合、投票權、 實地審核等作為，以督促被投資企業或放貸對象改善 ESG 表現。
國泰金控議合政策	國泰金控、國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券、國泰投信與國泰創投	支持健全公司治理，重視股東權益與資訊透明，將「企業議合與股東行動」納入投資 / 授信流程，向議合對象提供環境、社會與公司治理觀點，以產生正面的影響力為目標，期許與議合對象共同為雙方的利害關係人創造最大利益。
國泰金控隱私權保護聲明	國泰金控暨子公司	依《金融控股公司法》、《金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法》、《個人資料保護法》及其他相關法令，強化個人資料蒐集、處理與利用之保護及管理，以保障客戶權益與隱私並降低營運風險。
國泰金控運用人工智慧(AI)治理政策	國泰金控暨子公司	運用 AI 之管理措施，包括但不限於 AI 研究、開發和應用的框架和標準，符合法令規範，並確保資訊安全、公平且尊重人權，同時促進創新和信任。

2. 建立人權相關政策之參考標準

- 《聯合國世界人權宣言》
- 《聯合國工商企業與人權指導原則》
- 國際勞工組織（ILO）基本勞工公約
- OECD《多國企業指導綱領》
- 聯合國全球盟約（UN Global Compact）
- 永續保險原則（PSI）
- 責任銀行原則（PRB）
- 責任投資原則（PRI）
- 赤道原則（EPs）
- ISO 20400 永續採購指南
- 上市上櫃公司永續發展實務守則
- 臺灣《勞動基準法》
- 臺灣《性別平等工作法》
- 臺灣《個人資料保護法》

3. 人權管理與治理架構

由於人權議題涉及多個部門與單位，國泰金控 ESG 策略委員會為最高治理單位，並至少每半年向董事會及企業永續發展委員會呈報重要事項及執行情形。ESG 策略委員會下分為六大工作小組，針對不同對象與各利害關係人涉及之人權議題進行盡職調查與風險管理。



4. 盡職調查程序

國泰定期針對關注對象進行人權風險調查，執行影響評估與高風險議題管理改善。風險議題鑑別與衡量係考量國際人權標準與框架、公司發展策略及外部趨勢，並透過問卷向員工調查營運活動中對不同利害關係人可能造成之人權議題衝擊，再逐項檢視鑑別結果，對各人權議題進行風險評級、辨識高風險族群後進行管理且報告至 ESG 策略委員會；其後並每年追蹤及檢視減緩措施之執行情形與成效。

人權盡職調查範疇

國泰定期執行風險議題調查與鑑別，最近一次係於 2023 年辦理。調查範疇涵蓋國泰金控自身營運(包括全集團 703 個據點-台灣 691 處營業場所與海外 12 處分支機構及辦公室）、24 個合資企業據點，以及供應鏈(2023 年底國泰金控共有 1,227 家供應商)。而每年皆會執行人權影響評估與高風險人權議題管理改善。

5. 人權風險 / 影響評估方法

重大人權議題

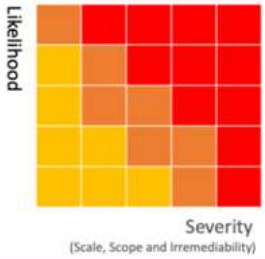
國泰金控參考聯合國開發計畫署（UNDP）提出的商業人權風險，以「勞工權利、環境權利、表達與參與、性別平等、服務與產品責任、治理與安全」六大面向，選出與金融業營運相關共 53 項指標，並以人權影響矩陣（以嚴重度與發生可能性為兩大主軸）辨識重大議題。嚴重度為考量議題影響之規模、範圍及不可回復性三項因子，評估其對過去、現在及未來之可能影響。最後，綜合納入內部法令遵循資料與申訴案件後，辨識出國泰金控價值鏈上的八項重大人權議題及其可能受影響之脆弱族群。

1. 定義人權議題

53項人權議題

勞工權利 | 環境權利 | 表達與參與 | 性別平等 | 服務與產品責任 | 治理與安全

2. 影響分析評估



法① 透過UNDP-人權風險指標問卷調查

法② 內部法遵資料庫

法③ 申訴案件資料庫

3. 重大人權議題與受影響群體

面向	國泰金控重大議題	受影響之群體			
		員工	客戶	供應商/承攬商	投融資對象
勞工權利	薪資與工時	V		V	V
	健康與安全	V		V	V
	雇傭條款			V	
	職場歧視	V		V	
表達與參與	隱私權	V		V	
性別平等	性別偏見、性騷擾	V		V	
服務與產品責任	顧客資料使用		V		
環境權利	水、廢棄物、能源、溫室氣體排放			V	V

國泰人權風險 / 影響評估方法

風險等級	高風險嚴重度	中風險嚴重度	低風險嚴重度
高發生頻率	（3,3） 高風險	（2,3） 高風險	（1,3） 中風險
中發生頻率	（3,2） 高風險	（2,2） 中風險	（1,2） 低風險
低發生頻率	（3,1） 中風險	（2,1） 低風險	（1,1） 低風險

I. 風險嚴重度：3 = 高風險嚴重度；2 = 中風險嚴重度；1 = 低風險嚴重度。

II. 發生頻率：3 = 高頻率；2 = 中頻率；1 = 低頻率。

III. 風險等級：

高風險 = 人權風險對價值鏈利害關係人造成重大影響；中風險 = 營運與價值鏈侵害利害關係人權利並影響營運；低風險 = 營運或價值鏈對人權造成潛在或輕微侵害。

2025 年風險評估總覽

類別	近三年完成評估占比（%）	已識別風險之占比（%）	已採行減緩行動之風險占比（%）
自身營運	100	3.17	100
投資與融資	100	授信組合：2.95 投資組合：0.22	100
承攬商與第一階供應商	100	0	100
合資企業	100	0	100

受影響群體之風險議題與風險評估方式

利害關係人	風險議題	可能受影響對象	風險評估方式	資料來源
員工	強迫勞動、工時過長	自身員工：潛在較高風險族群包含女性、原住民、移工、身心障礙員工、實習生	● 全球營運據點皆以單月加班超過 45 小時之員工判定為高風險 ● 台灣營運據點需遵循台灣《勞動基準法》，延長工時每日不得超過 4 小時、每月不得超過 46 小時。	● 公司內部工時統計
	公平薪酬		● 所有薪酬政策均須符合當地適用法令 ● 全職員工固定薪資須足以維持基本生活，不得仰賴過度加班或變動獎酬 ● 薪資不得因性別、性傾向、種族、社經地位、年齡、婚姻或家庭狀況、語言、信仰、政治傾向、國籍、外貌、身體特徵或身心障礙而有差異	● 公司內部員工薪酬統計 ● 市場基準與經濟條件（如通膨、CPI）定期檢視
	職業安全與健康		● 依據職安四大計畫，每半年於各職場進行風險評估及作業環境檢測 ● 每年透過員工職安問卷了解異常工作負荷、人因性危害、心理健康等情形，加以分析評估 ● 每兩年提供全體員工免費健檢並分析健康風險	● 職場作業環境檢測結果 ● 職災通報 ● 員工職安問卷調查結果 ● 員工健檢結果
	多元包容與平等機會（含歧視、騷擾、無意識偏見、職場暴力、人口販運、童工、結社自由與集體協商權）		● 透過員工申訴與年度員工意見監測歧視 / 職場不法侵害 ● 透過履歷或報到資料審核年齡防杜童工 ● 保障參與社團與協會之結社自由 ● 依《勞資會議實施要點》辦理勞資會議	● 員工申訴管道 ● 每年統計員工加入工會比例

客戶	客戶權益	消費金融客戶、企業金融客戶	● 以顧客淨推薦值（NPS）衡量品牌忠誠與推薦程度 ● 設立服務品質委員會、制定集團服務方針、同仁教育訓練，並定期與各子公司檢視服務策略。 ● 各子公司皆設立專責服務品質小組，負責追蹤服務品質精進方式	● 依業務屬性委託大型市調公司辦理滿意度調查 ● 定期追蹤公平待客落實情形
	個人資料保護		● 金控設置個人資料管理委員會，由總經理擔任主任委員，督導與管理國泰個人資料管理機制落實與風險管控情形。由風險管理處擔任個資管理單位，依委員會之決議，負責規劃、監督執行及檢討改善集團之個資管理事項。	● 每年追蹤個資外洩事件數 ● 每年追蹤裁罰案件數 ● 內部管理機制(包含內部稽核與外部單位查核) ● 外部吹哨信箱
授信客戶 / 投資標的及其供應鏈	涉及爭議性武器、情色行業、具爭議行為之企業，或位於重大人權爭議 / 違反國際人權共識國家之企業	投融資及其供應鏈利害關係人	● 國泰 ESG 策略委員會之責任投資小組每年依「關注領域標準」編製「投資與放貸排除名單」，涵蓋具高度環境、社會與倫理風險之對象，並經董事會授權總經理核定後通知各子公司。	● 國泰金控暨子公司不可投資與放貸政策
	人權相關爭議，包括但不限於人權疑慮、對在地社區之負面影響或勞動議題		● 建立投融資前審查與投融資後議合機制，以評估人權風險；詳見《國泰金控 2025 年永續報告書》5.2.2 ESG 風險管理。	● 監控高人權風險授信 / 投資占比 ● 政府裁罰紀錄 ● 各機構之 ESG 評等 ● 投融資對象之永續報告書與年報 ● 新聞
供應商	職業安全與健康	供應商員工	● 導入 ISO 20400 永續採購指引 ● 問卷調查 ● 新聞監測 ● 每年辦理供應商永續（含人權）教育訓練 ● 全體供應商簽署國泰永續價值宣言	● 供應商自我評估問卷 ● 政府裁罰紀錄
	個人資料保護			
	多元包容與平等機會（含禁止童工、禁止歧視、同工同酬、禁止強迫勞動與禁止人口販運）			

合資企業	職業安全與健康 個人資料保護 多元包容與平等機會（含禁止童工、禁止歧視、同工同酬、禁止強迫勞動與禁止人口販運）	合資企業員工	● 問卷調查 ● 新聞監測 ● 全體合資企業簽署國泰永續價值宣言並落實人權保護	自評問卷、政府裁罰紀錄

6. 人權風險減緩與補償機制

利害關係人	風險議題	減緩措施	減緩措施實施結果	補償機制與資源
員工	工時過長	● 宣導並施行每日 / 每月加班工時限制 ● 加班依法給付加班費且不得逾越法定每日 / 每月上限 ● 人資單位定期檢視後台系統資料並主動提醒主管 ● 建立變形工時 / 彈性工時制度 ● 建立居家工作制度 ● 實行心理健康評估問卷	2025 年心理健康評估問卷回覆率 97%，異常工作負荷自評回覆率 88%；全體員工可依業務需求與個人狀況申請居家工作	● 於《工作規則》及內部管理辦法明訂加班費發放機制，員工可選擇領取加班費或補休 ● 員工可於人資系統查詢工時、加班時數與對應金額；若有疑義可洽人資單位或依集團申訴機制提出 ● 落實異常工作負荷促發疾病高風險者管理機制
	公平薪酬	● 彙整並揭露性別薪酬比較資料，涵蓋一般員工、基層主管、中階主管與高階主管；並依固定薪與獎金進行拆分，以檢視不同族群薪酬差異 ● 每年檢視固定薪資；並依 CPI 與市場基準等因素定期檢討	● 2025 年性別薪酬分析顯示，在相同職務與職責下，男性與女性員工之薪酬比介於 100:96-100:103 間，無顯著差異。 ● 公司 2025 年內部分析確認薪酬政策與各營運地生活工資標準相符我們將持續努力完善相關政策，以確保員工維持合宜工作（decent work）	● 確保全職員工獲得足以支應基本生活需求之固定薪資，並定期檢視其與生活工資基準之一致性；此外，員工可依績效表現獲得變動薪酬與激勵計畫獎酬 ● 建立完善的薪資制度和薪資發放系統；員工如有疑義，可向部門主管或人力資源單位反映
	職業安全與健康	● 免費員工健康檢查 ● 每年實行肌肉骨骼危害自評 ● 實施職場安全檢查與教育訓練 ● 提供員工協助方案（EAP） ● 辦理健康促進活動	● 每兩年辦理免費健康檢查，2024 年參與員工健檢逾 3 萬人 ● 2025 年骨骼肌肉傷病問卷填答率為 50% ● 2025 年 EAP 集團諮詢總人次共 1,033 人次	● 落實職災通報與處理機制 ● 協助團保與勞保申請

		● 職場設置急救設備與AED	● 2025 年集團員工職業安全衛生教育訓練累計 112,327 小時	
	多元包容與平等機會（含歧視、騷擾、無意識偏見、職場霸凌、人口販運、童工、結社自由與集體協商權）	● 《員工行為守則》及《道德行為準則》明定歧視與性騷擾屬人權侵害 ● 確保職場提供必要的無障礙設施與輔具 ● 確保營運據點優先於當地聘僱 ● 透過電子報與講座提升員工人權相關意識 ● 確保勞資重大議題充分溝通並依會議共識執行	● 員工行為守則教育訓練涵蓋率與完訓率均為 100% ● 2025 年與外部顧問合作，進行集團的職場共融調查，為全台第一家金融業進行此獨立調查者。深入了解同仁在多元、公平與共融面向的實際體驗 ● 針對主管舉辦「共融領導力工作坊」課程內容涵蓋覺察微歧視、辨識無意識偏見與應用演練果敢對話技巧。各階主管已近百人參與 ● 國泰從未僱用童工 ● 2025 年國泰正職員工中有 320 位原住民、479 名身心障礙者，員工國籍涵蓋 15 國 ● 2025 年共辦理 25 場勞資會議	● 建立通報與申訴處理機制，並提供受害者後續諮商關懷 ● 如有於職場發生人權侵害事件，成立相關委員會並經審議後，對違規員工予以懲處
客戶	客戶權益	● 金控服務品質委員會定期與各子公司檢視服務策略 ● 依業務特性委託大型且具公信力之市調公司進行滿意度調查 ● 落實員工教育訓練。	● 2025 年國泰金控各子公司以各公司營業收入佔比為權重計算，整體滿意度合計分數為 97.98 分 ● 國泰人壽、國泰產險與國泰證券榮獲金管會公平待客評核排行前 25% 業者 ● 各子公司持續推動教育訓練，提升員工法遵意識。	● 設置多元且完善之申訴管道與專責處理單位；並依循「積極處理、主動關懷」原則，確保迅速聯繫客戶並提供解決方案。

	個人資料保護	● 金控設置「個人資料管理委員會」，由總經理擔任主任委員，督導與管理國泰個人資料管理機制落實與風險管控情形。 ● 國泰金控及主要子公司皆已導入並通過「BS10012：2017 個人資料管理系統」與「ISO 27001 資訊安全管理系統」國際標準驗證 ● 落實個資保護教育訓練。	● 每年第三方專業外部驗證單位查核審視，確保個資保護流程與管控措施、廠商管理等面向之妥適性 ● 2025 年國泰金控暨各子公司個資教育訓練完訓率達 100%	● 建立《個人資料外洩事件應變作業程序》並定期辦理應變演練。
授信客戶及其供應鏈	1.涉及爭議性武器、情色行業、具爭議行為之企業，或位於重大人權爭議 / 違反國際人權共識國家之企業 2.人權相關爭議，包括但不限於人權疑慮、對在地社區之負面影響或勞動議題	● 企金授信業務進案時檢視客戶及案件資金用途是否屬於不予承作之產業 / 企業 / 營運活動 ● 企金授信業務提案時，以 ESG 與氣候風險檢核表評估客戶 ESG 風險，並定期統計具人權風險授信案件 ● 客戶提出專案融資需求，由赤道原則權責單位根據金額及相關資訊，判斷案件是否適用赤道原則，對於適用赤道原則專案融資，營業單位與赤道原則權責單位須每年持續性監控，確保客戶依照其承諾進行管理	● 2025 年 99.56% 企業授信案件已完成人權盡職調查，關注包含但不限於勞資議題、工安議題、違反法令遭勒令或自行停工等人權風險因子 ● 人權風險案件占授信組合 2.95%；對此類案件，業務單位須以 ESG 與氣候風險檢核表說明 ESG 事件與 ESG 風險管理計劃，包含風險減緩措施與追蹤檢視項目 ● 2025 年已透過 ESG 與氣候風險檢核表說明人權風險減緩措施之部位占比為 100%。 ● 符合赤道原則之專案皆遵循赤道原則進行評估與管理	● 各子公司就放貸排除名單所列之企業不得放貸；已放貸者應以不增加放貸為原則，後續並依各公司管理需求與決策，與該標的企業進行溝通、議合，或辦理收回貸款等作業 ● 企業授信貸後持續檢視 ESG 紀錄，對具一定風險之客戶要求改善作為 ● 監督客戶遵循赤道原則與利益相關方溝通改進，貸後對客戶行動計畫進度進行管理
投資標的及其供應鏈		● 各子公司投資前應檢視投資公司是否列於不可投資名單 ● 定期檢視投資對象是否違反人權相關國際規範；並同時檢視投資對象是否涉及人權相關爭議性事件，包含但不限於人權疑慮、對當地社區影響、勞工關係影響	● 國泰投資組合 2025 年已執行人權盡職調查比例為 92.51%，評估結果具人權風險占比為 0.22% ● 國泰對具人權風險的投資標的採取減緩措施，包含但不限於議合、出具 ESG 風險評估報告，2025 年已採取減緩措施之部位占比為 100%	● 各子公司就投資排除名單所列之企業不得投資；已投資者應以不增加投資為原則；後續並依各公司管理需求與決策，與該標的企業進行溝通、議合，或辦理出清持股等作業

		等相關事件，以評估投資對象之人權風險		
供應商	1. 職業安全與健康 2. 個人資料保護 3. 多元包容與平等機會（含歧視、騷擾、無意識偏見、職場霸凌、人口販運、童工、結社自由與集體協商權）	● 訂定《國泰金控永續採購政策》並導入 ISO 20400 ● 透過供應商自我評估問卷進行年度評鑑，如為高風險廠商要求改善 ● 要求供應商簽署《國泰永續價值宣言》 ● 辦理供應商永續教育訓練（含人權承諾） ● 每年舉辦供應商大會溝通永續相關議題	● 全體供應商皆已完成永續教育訓練 ● 截至 2025 年，國泰金控全體供應商皆已簽署《國泰永續價值宣言》	● 定期進行供應商評比，評分低且未能改善的供應商即拒絕往來 ● 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
合資企業	1. 職業安全與健康 2. 個人資料保護 3. 多元包容與平等機會（含歧視、騷擾、無意識偏見、職場霸凌、人口販運、童工、結社自由與集體協商權）	● 透過 Cathay Overseas Network 強化與合資公司的溝通 ● 要求合資企業簽署永續價值宣言	● 全體合資企業均已簽署《國泰永續價值宣言》（內含人權保障承諾）	● 如問卷調查結果有相關風險，要求合資企業改善

7. 2025 年人權影響與對應補救 / 矯正措施

人權影響	影響對象	說明	補救措施	矯正措施
個人資料外洩	客戶	● 2025 年度統計資訊外洩案件共 20 件，資訊外洩案件與個資相關的占比為 100%。 ● 因上述事件而受影響的顧客數為 887 位，上述案件大多屬於客戶藉由管道申訴案件。	● 主要為資訊處理疏漏及資料寄送對象錯置之個案事件，後續皆持續與當事人聯繫溝通，取得諒解並妥善處理	● 持續推動員工教育訓練及加強宣導作業，使所屬人員充分了解個資保護之重要性 ● 持續強化及監控客戶個人資料之使用，精進相關保護措施 ● 監督第三方合作單位妥善管理客戶資料

客戶權益受損	客戶	● 國泰世華銀行客服專員 2024 年 3 月至 2024 年 10 月間，以職務之便擅自替客戶申請補發信用卡，並於申請後發卡前將客戶通訊資料變更為其本人資料，再以客戶信用卡於國外網站刷卡儲值至其本人及親友該網站帳號，再輾轉匯回其帳戶等手法盜刷客戶資金，受影響客戶數共 18 人，總盜刷金額約 688 萬元。	● 本案件為國泰世華銀行主動發現，且於事件發生後第一時間即展開內部調查，清查與聯繫可能受影響之客戶，並保障客戶權益不受影響	● 檢討客服業務流程所涉內部控制及防弊機制之有效性，委請外部第三方機構出具驗證報告後，提報董事會認可、函報金管會，並由稽核單位列管追蹤及納入內部查核重點 ● 針對客服業務流程所涉內控進行對應改善措施，包含調整客服人員變更資料之權限、強化發送異動通知之作業、變更手機號碼異常監控月報表、針對掛失補發且變更寄卡地址者新增管控措施、申請補發信用卡異常監控報表、調整最低應繳金額、調整信用卡影像調閱系統之控管 ● 已解雇涉案員工，人力資源部依「銀行業違法失職人員資料報送作業要點」規定，辦理報送作業 ● 派發全行性「員工誠信與道德行為教育訓練」，內容涵蓋誠信經營企業文化並結合本次裁罰案例，幫助員工更清楚地了解行為準則，從而加強全體的法治意識
工時管理	自身員工	2025 年國泰人壽發生 1 起出勤紀錄未依規定應逐日記載勞工出勤情形至分鐘	針對主管機關認定案件進行檢討、追蹤，並與相關員工進行宣導	● 持續推動業務通路契約管理作業 ● 提醒主管落實單位出勤管理及工時記錄確認

工時過長	自身員工	2025 年集團全年平均每月有 122 名員工單月延長工時超過 45 小時，全年共 1,461 人次	針對加班時數偏高員工，人資單位主動通知部門主管，並鼓勵員工視自身需求使用員工協助方案（EAP）	● 運用系統工具追蹤出勤，協助員工與主管管理工時與加班時數 ● 按季檢視高工時情形與部門人力配置
歧視與騷擾（含性騷擾與非性騷擾）	自身員工	2025 年國泰金控發生 1 件、國泰人壽發生 5 件、國泰世華銀行 1 件	依個案需求提供補救支持，包括但不限於員工協助方案（如諮商）。	● 依「性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」成立調查小組，提請調查委員會進行懲戒評議，依違規情節對行為人採取相對應懲處措施，包含職務調整、解僱等懲處 ● 持續透過內部訓練強化性別平等與職場預防意識

8. 申訴機制與通報管道

國泰金控為建立誠信、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。

申訴 / 吹哨管道

管道	內容
信函	收件人：法令遵循處--檢舉案件 收件地址：台北市大安區仁愛路四段 296 號 16 樓
電子郵件	集團檢舉信箱：group@cathayholdings.com.tw
檢舉/申訴專線	檢舉專線：02-27005228 子公司客戶服務管理與申訴管道： 國泰人壽官網 國泰世華銀行官網 國泰產險官網 國泰綜合證券官網

	國泰投信官網
內網	員工意見與申訴專區

申訴 / 吹哨處理流程

- 步驟 1 - 提出申訴：申訴人依國泰金控申訴機制提出書面申訴，程序即正式啟動。
- 步驟 2 - 確認受理：國泰金控確認收悉申訴 / 檢舉文件。
- 步驟 3 - 調查：案件受理後，國泰金控即展開事件調查。
- 步驟 4 - 處置：如查證屬實，依公司既有內規採取處置行動。
- 步驟 5 - 結案：完成處置後結束事件程序。
- 步驟 6 - 文件保存：事件、調查過程與調查結果等相關紙本與電子檔案均予以歸檔保存。