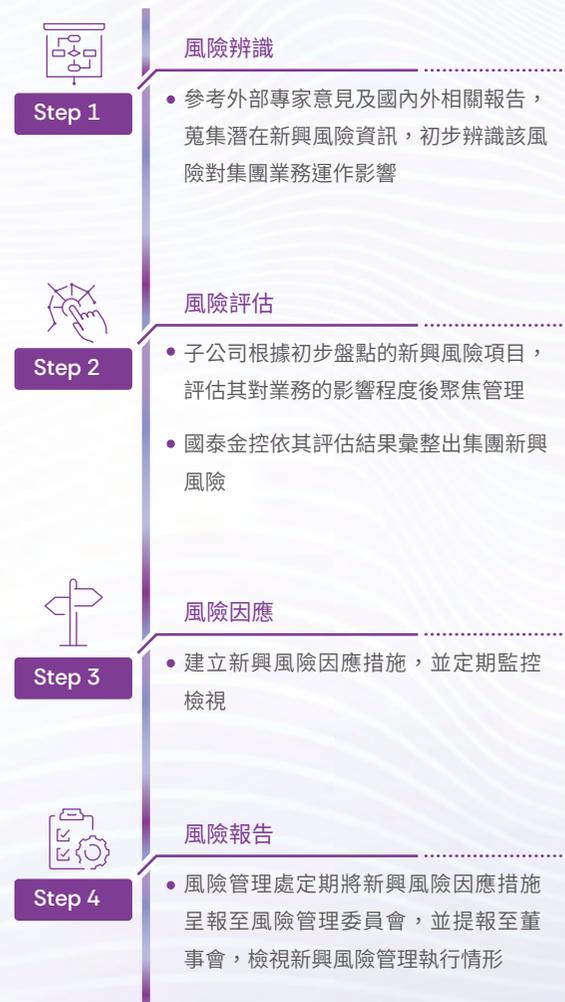


6.2.4 新興風險管理

分析國內外關注之新興風險因子，並透過金控與各子公司研議對業務之衝擊與風險管理措施，本年度新興風險為：「AI 風險」及「社會孤立與孤獨風險」。

• 風險鑑別流程



|| 新興風險評估結果

風險類別	AI 風險	社會孤立與孤獨風險
風險描述	隨著 AI 技術的進步與各種應用模式的興起，在不同模型與技術的交互結合下，未來透過深度偽造或生成式 AI 進行的詐騙與網路攻擊等行為，將較現行更為精準且難以防範。在 AI 技術應用時，模型運作涉及機敏資料，AI 模型安全以及資料保密將面臨挑戰，透過 AI 技術協助進行決策時，避免 AI 幻覺與辨識 AI 偏見，這些潛在風險將進而影響公司聲譽及營運	新冠疫情後社會快速轉型，包含都市化加劇、家庭結構改變，使個體的社會支持網絡逐漸弱化。世界衛生組織已將「孤獨」列為新興公共健康危機，並指出其與心理健康、慢性病風險及早逝密切相關，孤立與心理健康惡化將逐步影響公司營運及保險風險
衝擊影響	<ul style="list-style-type: none"> 外部惡意攻擊可能洩露敏感資訊，如公司營業機密或重要個人資料，造成競爭力下降、同時損害客戶信任 營運成本增加，以防範外部惡意攻擊，及符合監管機關對開發部署要求 若 AI 模型出現數據偏差、運算錯誤或產生不當建議，可能導致錯誤決策，進而影響本公司業務推展或客戶體驗，對整體營運造成潛在損害 	<ul style="list-style-type: none"> 國泰員工若因孤立與心理健康議題影響工作表現，將導致生產力下降、增加因病缺勤或選擇離職，擴大人才流失風險，並增加員工醫療支出，更可能對整體工作氛圍產生負面影響 國泰的保險客戶若因孤獨與壓力影響健康狀況，可能導致理賠件數上升或增加保單定價與風險評估不確定性
因應措施	<ul style="list-style-type: none"> AI 模型應用：循序導入 AI 模型，並訂定相關管理機制 惡意行為應對：定期針對相關 AI 應用（如：人臉辨識機制之服務項目）進行檢視，以確保系統準確性 完善集團 AI 治理：發展策略、組織、法制、流程、技術、應用等六大面向之 AI 治理框架 	<ul style="list-style-type: none"> 員工管理：透過問卷了解員工需求，及早辨識心理健康問題，並提供心理關懷或個案協助等 保險：保單結合外溢回饋揪團機制以促進身心健康

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

