

目錄

董事長的話

關於國泰金控

01 永續治理與策略

02 永續金融

03 氣候

04 健康

05 培力

06 永續營運管理

07 附錄

6.6.4 個資保護

● 健全的個資管理體系

為貫徹個人資料管理，落實隱私權保護，國泰金控設有「個人資料管理委員會」，由總經理擔任主任委員，並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。面對變化迅速的新科技與新攻擊，積極為客戶權益嚴格把關，國泰金控集團旗下主要保險、銀行及產險等業務，均已通過「BSI10012:2017 個人資料管理系統」國際標準認證，除了透過國際認證機構同步遵循國際隱私權保護趨勢，與國際接軌外，並藉由每年第三方查核驗證，及 P-D-C-A 運作模式，持續完善個人資料管理事項，以確保個人資料保護之有效性。

國泰金控暨各子公司官方網站中亦透過《隱私權政策》聲明尊重並說明如何蒐集、應用及保護客戶所提供之個人資料。當客戶同意後才會將特定的個人資料提供給與公司合作供應產品及服務的第三方進行相關服務，另為保護使用者個人資料、維護網路隱私，將配合法令變動與因應最新技術，隨時更新隱私權保護政策，以落實客戶權益；如對於隱私權保護政策或個人資料運用相關事項有任何疑問時，可透過各子公司官方網站提供之消費者聯絡資訊聯繫各服務窗口。

● 堅實的個資管理機制

國泰金控暨各子公司對個人資料之蒐集、處理或利用，皆依《個人資料保護法》及相關法令之規定辦理，於蒐集個資前，告知蒐集目的、分享對象，不逾越特定目的之必要範圍，明訂客戶對個人資料之查詢、請求閱覽、製給複製本、更正、補充、停止蒐集、處理、利用或刪除之權利，及要求第三方共同遵守公司個資保護相關政策。另為因應歐盟《一般資料保護規則 (GDPR)》，國泰金控亦將整體個資管理機制與國際標準接軌、透過管控防護持續優化與落實，及緊急應變程序與演練之施行等層層防護，為客戶資料安全與權益負起把關之責。而在個人資料保存期限方面，除法令另有規定或契約另有約定者外，將於個人資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，刪除、停止處理或利用所保有之個人資料，並留存軌跡資料或相關證據至少五年。

另為降低員工於個人電腦存放重要個資進而造成資訊外洩風險，除國泰世華已建置公務個資存放系統 (PIPAS) 外，2020 年國泰人壽建置私有雲端「個人檔案存放機敏專區」，限制存取人員與期限，以提升資料外洩防護量能。

並且就違反個人資料保護的紀律處分方面，除了個人資料保護法已規定罰則處分外，國泰金控並於「個人資料處理作業安全管理辦法」中明文規定，本公司員工如違反個資保護規定，致影響公司及客戶權益者，將移送人事管理單位議處。再者，為使「個資管理機制」與時俱進，各主要子公司除每年維持個資認證之有效性外，2020 年國泰人壽亦導入 (PCI DSS) 將信用卡號強制加密處理與相關存取強化機制，並於 2021 年取得國際信用卡組織認證，以確保保戶交易安全性。

● 完善的個資教育訓練

為使公司同仁明瞭個人資料相關法令之要求、所屬人員之責任範圍與個人資料保護相關之機制、程序及措施，國泰金控暨各子公司每年定期舉辦全體員工個人資料保護認知宣導及教育訓練，2021 年全集團之個資教育訓練完訓率皆達 100%。

註：上述完訓率係扣除因業務特性與人員差勤規劃（臨時外派、育嬰假、產假等）同仁計算。

● 持續強化之個資事件應變處理

國泰金控暨各子公司目前皆已建置「個資侵害事件之緊急應變處理程序」與定期演練機制，並設置跨部門「緊急應變小組」與通報及處理作業辦法，透過定期模擬演練，除提升同仁之應變防護能力，避免個資侵害事件發生時造成公司之衝擊，並盡可能降低對當事人之損害外，另同步驗證內部作業程序之有效性，以識別個資保護措施不足之處，持續精進相關保護措施。

國泰金控暨各子公司高度重視客戶個人資料保護，2021 年度來自金融監督管理委員會公告之裁罰案件共計 1 件，屬顧客藉由管道申訴案件；2021 年度資訊外洩案件共 11 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 6,520 位。經釐清後，大都為業務員疏忽告知第三人及 1 件因系統印製通知單時造成錯位（通知單內容僅姓名、地址），造成客戶收到他人通知書之情事，但未涉及重大資訊洩露及侵犯客戶隱私等事件，且已取得客戶諒解並將持續加強服務人員教育訓練及宣導。集團將持續強化及監控客戶個人資料之使用，並精進相關保護措施，以減少個資外洩事件情事之發生。

2021 年國泰業務與個資相關客訴統計表

個資相關案件	主管機關公告	自行調查
國泰金控	0	0
國泰人壽	1	9
國泰世華銀行	0	0
國泰產險	0	2
國泰證券	0	0
國泰投信	0	0
總計	1	11