

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

6.2.6 人權風險管理

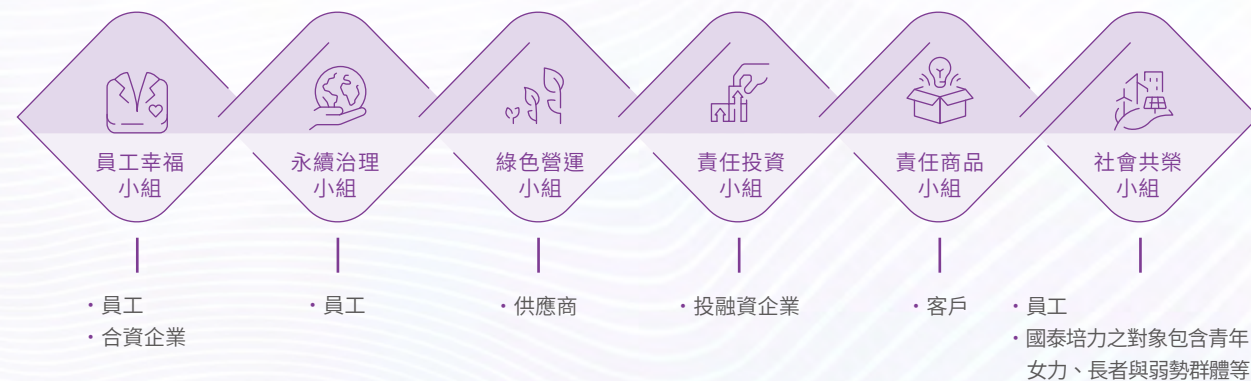
為落實人權保障，除了營運據點確實遵循當地人權保障相關各項法令規範外，亦參考各項國際框架的最佳實務，制定《國泰金控人權政策》以及人權風險評估流程，對利害關係人定期進行衝擊評估、制訂緩解措施及進行補償機制管理。

|| 人權治理與管理

國泰恪守公司所在地勞動相關法規，並訂定《國泰金控人權政策》，遵循國際公認基本人權政策和國際人權公約之原則。此外，於《國泰金控永續採購政策》和《供應商企業社會責任守則》內要求供應商遵循同一標準。人權管理相關政策皆揭露於[國泰金控官方網站](#)。



• ESG 策略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

國泰定期針對關注對象進行人權風險調查，執行衝擊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框架、公司發展策略及外部趨勢，並詢問國泰金控 ESG 策略委員會、員工、外部顧問等利害關係人，再逐項檢視對各人權議題進行風險評級、辨識高風險族群後進行管理。



人權風險減緩與補償制度

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

風險議題	可能受衝擊對象	風險調查方式	風險減緩措施	風險減緩措施實施結果	風險衝擊之補償制度與資源
 強迫勞動、工時		針對單月延長工時 >45 小時員工，判定為高風險者，以系統進行監測並統計相關人次	- 宣導並施行每日／每月加班工時限制 - 針對加班時數偏高之員工，人力資源單位亦定期透過系統後台數據進行檢視，並主動提醒單位主管 - 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	2024 年員工心理健康調查回覆率達 96%、異常工作負荷自評回覆率達 96% - 全體員工皆可依業務需求、自身情況申請居家工作	- 於《工作規則》及內部管理辦法中明訂加班費發放機制，明確規範延長工時與加班報酬規定，並提供員工依個人需求選擇加班費或補休 - 員工可透過人事系統查詢工作時數、加班時數與對應金額，若對計算方式有疑義，得洽詢人力資源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
 職業安全與健康	- 自身員工 - 女性 - 原住民 - 移工 - 身心障礙員工 - 實習生	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	- 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 - 實施職安教育訓練 - 辦理健康促進活動 - 設立急救設備（AED）	- 每 2 年舉辦免費員工健康檢查，2024 年參與員工健檢超過 3 萬人，定期監控三高和肥胖員工比率 2024 年骨骼肌肉傷病問卷填答率為 50% - 大腹翁小腹婆 2024 年度員工參與人數逾 9,400 人，減重總數超過 26,000 公斤	- 落實職災通報與處理機制 - 協助團保、勞保申請 - 國泰設有員工協助方案（EAP）提供專業諮詢
 多元包容性與平等機會		- 歧視、職場不法侵害：透過員工申訴與意見每年追蹤 - 童工：履歷表或報到資料審核年紀 - 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	- 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 - 辦公大樓設置無障礙設施、提供輔具 - 設立海外市場當地雇用目標 - 透過電子報、講座宣導 - 確保各項勞資重大議題充分溝通，並依循勞資會議共識執行	- 員工行為守則教育訓練涵蓋率 100%，完訓率 100%；2024 年舉辦無意識偏見全攻略講座 2024 年國泰共有 292 位具台灣原住民身分之員工。此外，國泰還有 433 位身心障礙員工，佔員工總人數 1% - 國泰員工之國籍數達 15 國 - 國泰從未雇用童工 2024 年一共舉辦 25 場勞資會議	- 設立通報機制與申訴處理機制。並對被害員工給予諮商關懷 - 經委員會審議後，對違反員工予以懲處

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

風險議題	可能受衝擊對象	風險調查方式	風險減緩措施	風險減緩措施實施結果	風險衝擊之補償制度與資源
 客戶權益	企、消金客戶	- 透過優化服務體驗推薦值（Net Promoter Score, NPS）了解品牌忠誠度與推薦程度 - 定期追蹤公平待客落實情形	- 設立服務品質委員會，定期與各子公司檢視服務策略 - 設立「公平待客推動委員會」，每半年召開大會，獨立董事參與，追蹤指標、檢視落實情形、改善進度，並向董事會報告成效 - 依業務屬性，委託公信力高的大型市調公司進行滿意度調查 - 落實員工教育訓練	- 國泰金控旗下各子公司 2024 年滿意度合計分數為 98.09 分 - 國泰人壽、國泰產險 2024 年皆獲得金管會「公平待客優等」的肯定，於金融業中排名前 25%，國泰人壽是壽險業唯一連續六年蟬聯績優 - 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法遵意識，精進落實公平待客原則	- 設置多元完善的申訴管道與專責處理單位 - 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
 個資保護	企、消金客戶	- 每年追蹤個人資料外洩事件數 - 每年追蹤個人資料侵害事件之裁罰案件數	- 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	國泰金控暨各子公司 2024 年個資教育訓練完訓率皆為 100%	- 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
 勞工權益	放貸對象及其供應鏈	- 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	- 篩選集團與各子公司之放貸排除名單，包含爭議性武器、情色行業、爭議性行為、違反國際人權共識或具重大人權爭議之爭議性國家 - 制定企金授信 ESG 規則，檢視授信戶與授信案在產業、環境、人權、安全、治理、氣候與自然相關風險 - 制定赤道原則實踐準則，遵循赤道原則進行事前審查，評估專案對環境與社會衝擊，包含生物多樣性、氣候變遷、人權議題等，並對重大案件持續貸後監測	- 企金授信案件 2024 年已執行人權盡職調查比例為 90%，關注包含但不限於勞資議題、公安議題、違反法令遭勒令或自行停工等人權風險因子，若授信客戶涉入相關爭議性事件，將被定義為具人權風險融資案件 2024 年具人權風險融資案件佔融資組合 2.9%，針對此類案件，業務單位須說明 ESG 事件與 ESG 風險管理計劃，2024 年已說明風險減緩措施與追蹤檢視項目之部位占比為 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
	投資對象及其供應鏈	- 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、勞工關係影響等相關事件，以評估投資對象之人權風險	- 篩選集團與各子公司之投資排除名單，包含爭議性武器、情色行業、爭議性行為、違反國際人權共識或具重大人權爭議之爭議性國家 - 集團投資風險評估過程納入之 ESG 因子，社會面向包含但不限於人力資本、產品責任、利害關係人衝突等，並於投資後持續關注企業的 ESG 表現	- 國泰投資組合 2024 年已執行人權盡職調查比例為 83%，評估結果具人權風險占比為 0.2% - 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，2024 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

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

風險議題	可能受衝擊對象	風險調查方式	風險減緩措施	風險減緩措施實施結果	風險衝擊之補償制度與資源
職業安全與健康	供應商之員工	• 新聞與公開資訊監測 • 確保供應商皆簽訂國泰永續價值宣言	• 訂定《國泰金控永續採購政策》、導入 ISO 20400《永續採購指南》	• 供應商永續教育訓練完訓率達 100% • 截至 2024 年底，國泰金控供應商全數完成《永續價值宣言》簽署	• 定期進行供應商評比，評分低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
個資保護			• 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（內含人權保障承諾） • 舉辦年度供應商大會		
多元包容性與平等機會	合資企業員工	• 以問卷方式調查人權保障落實情形 • 確保合資企業皆簽訂國泰永續價值宣言	• 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	• 合資企業 100% 簽訂國泰永續價值宣言（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

• 2024 年人權衝擊與對應補救措施

人權衝擊	說明	補救措施	矯正措施
個資外洩	• 2024 年度資訊外洩案件共 18 件，受影響的顧客數為 199 位 • 客戶藉由管道申訴，經釐清後為理專、業務員資訊傳達及郵件寄發之個人疏忽	• 即時取得當事人諒解及妥善處理	• 監督第三方合作單位妥善管理客戶資料 • 持續推動員工教育訓練及加強宣導作業 • 持續強化及監控客戶個人資料之使用
超時工作	• 2024 年子公司國泰人壽有 1 起未依規定給付加班費情形 • 單月延長工時 >45 小時的員工人數：2024 年集團每月平均 124 人，全年共 1,486 人次	• 針對主管機關就子公司國泰人壽加班費計算基礎所提出的指正意見，本公司已另案規劃全面檢視現行薪津項目，針對有爭議的項目進行調整，確保符合法令規範 • 針對加班時數偏高之員工，人力資源單位主動提醒單位主管	• 系統追蹤出勤情況，協助員工及主管控管工時及加班時數 • 每季檢視超時狀況及人力運作狀況

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

人權衝擊	說明	補救措施	矯正措施
歧視、騷擾（包括性騷擾、非性騷擾）案件	• 2024 年國泰金控有 1 件、子公司國泰人壽有 8 件性騷擾案件	• 視個案需求提供補償措施，包含但不限於心理諮商等員工協助方案	• 依違規情節輕重，經性騷擾申訴處理調查委員會決議，對加害人採取相應懲處措施，包含職務調整、解僱等處分 • 持續透過內部教育訓練強化性平意識，提升主管及同仁對職場性別議題的敏感度與防範力
不法侵害案件	• 2024 年國泰人壽共有 2 件不法侵害事件	• 指派專人調查並由第三方之勞工代表陪同，除當事人訪談外並抽訪見證人，再依訪談內容之證詞、證據等客觀判斷結果 • 提供員工協助方案 EAP 諮詢管道予受害者評估使用，並依受害者狀況請護理師視需要適時關懷	• 加害人符合違規情形送人管單位議處

• 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，設置明確檢舉和申訴管道，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，全面照顧旗下所有員工。為了確實了解員工需求，國泰於內部建置溝通網，員工可登入後發表意見，或將意見以書面方式郵寄或電子郵件傳送至人力資源單位。

• 申訴／檢舉程序

