

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



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

6.3 誠信經營

GRI：2-23、2-24、2-27、2-28、416-2、418-1；SASB：FN-CB-510a.1、FN-CB-510a.2、FN-AC-510a.1、FN-AC-510a.2

6.3.1 誠信經營

為鞏固誠信經營之企業文化，國泰金控制定《誠信經營政策暨守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》及《員工行為守則》政策，要求同仁遵守內部相關規範以及禁止不誠信行為，且須以合法方式參與公共事務。國泰長期參與公會與協會，國泰金控李長庚總經理現任「中華民國銀行商業同業公會全國聯合會」常務理事、「台北市銀行商業同業公會」理事；國泰人壽劉上旗總經理現任「中華民國人壽保險商業同業公會」常務監事；國泰世華銀行郭明鑑董事長現任「中華民國銀行商業同業公會全國聯合會」監事，積極促進產業與政府合作，研擬相關政策。國泰金控暨子公司公協會參與情形請詳見附錄表 33。

國泰金控制定誠信經營政策，將相關遵循事項納入「員工行為守則」，並定期透過以下管理機制，檢視誠信經營風險執行情形：

管理機制	執行成效
誠信經營管理規範及架構	 相關規範 - 依據國泰「誠信經營政策暨守則」之規定，訂定具體誠信經營之作法及防範不誠信行為方案。防範不誠信行為方案應包含作業程序、行為指南及教育訓練等，由國泰之「誠信經營作業程序及行為指南」據以實施。 - 董事、經理人、受僱人或本公司實質控制者，於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。 - 針對違反誠信經營之舉報案件，本公司應由稽核單位深入查證並進行了解，凡查證屬實者，稽核單位應會辦行政管理部依公司相關懲戒辦法辦理。 - 應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章或其他商業行為有關之法令，以作為落實誠信經營之基本前提。
管理單位	 管理單位 國泰由「ESG 策略委員會」之「永續治理小組」負責推動集團誠信經營、反貪腐、反賄賂及法令遵循等公司治理事宜，並定期（至少一年一次）向董事會報告其執行情形。董事會係盡善良管理人之注意義務，監督公司防止不誠信行為，以確保誠信經營政策之落實。此外，稽核單位應將誠信經營之遵循情形納入查核範圍，並定期向董事會報告缺失改善辦理情形。

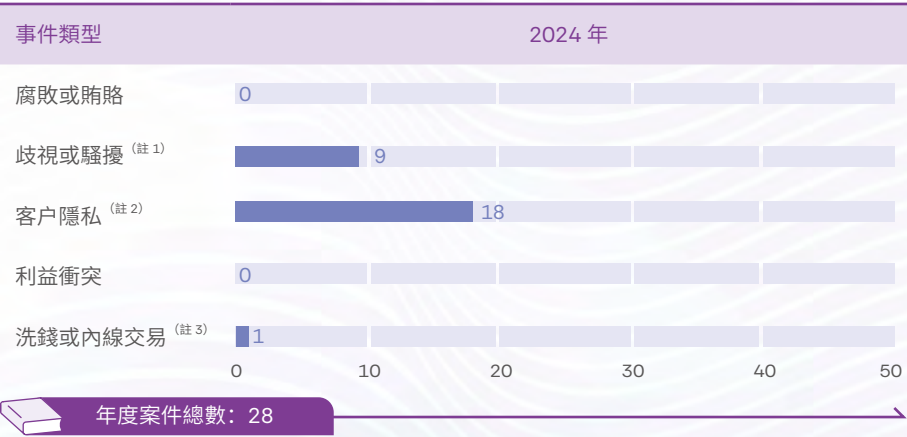
管理機制	執行成效
設置吹哨者機制與檢舉管道	依「國泰金控檢舉不道德或不誠信行為案件之處理辦法」及「集團檢舉制度」，設置檢舉管道，明定處理程序及確保檢舉人及相關人之合法權益。公司對於檢舉人或參與調查人員應予以保密及保護，使其免於遭受不公平對待或報復。 各類型案件之檢舉管道： - 針對涉及犯罪、欺詐或違法的案件，可透過郵件、電子郵件或電話的形式進行檢舉，相關管道資訊請詳見國泰金控官網「國泰金控檢舉制度之管道及方式」。 - 針對涉及性騷擾的事件及其他違反性別平等原則的行為，本公司設有電子郵件信箱與性騷擾申訴調查委員會，受理調查性騷擾案件。 - 針對上述未提及的其他案件，員工可透過人力資源部門進行檢舉。
法令遵循指標結合績效考核	「內部控制執行成效」及「法令遵循執行成效」納入經理人及全體員工之績效考核項目，並與變動薪酬連結，以確保風險管理制度有效運作。
違反規定的紀律處分	國泰金控鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，相關檢舉管道及處理制度依本公司「檢舉不道德或不誠信行為案件處理辦法」辦理，經查違規行為屬實者，將依相關規定作為員工薪資、職位調整及獎金核發之參考依據。

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

管理機制	執行成效
定期自行評估與檢視不誠信風險行為	每年定期執行誠信行為風險評估，評估項目包含：提供收受不正當利益（包含行賄／收賄）、非法政治獻金、不正當慈善捐贈贊助、違反利益迴避、損害利害關係人利益、侵害智慧財產權及資訊保密規定等項目，如查核遇有已存在或潛在不誠信行為，立即予以改善。2024 年辦理 2023 年度不誠信風險行為評估，並將評估結果報告提交予董事會；2025 年第一季辦理 2024 年不誠信行為風險評估。
辦理教育訓練	將員工誠信及道德教育訓練作為同仁年度必修課程，課程時數為 1 小時，2024 年完訓率達 100%

II 違反誠信經營事件統計



註 1：違反歧視或騷擾事件處理流程及改善方案等相關說明請詳見 4.1 職場培力。

註 2：違反客戶隱私事件處理流程及改善方案等相關說明請詳見 6.5 服務品質與客戶權益。

註 3：2024 年度集團子公司國泰投信投資帳戶經理人於擔任全權委託投資經理人期間（已於 112 / 11 離職），有以職務上知悉之消息，利用他人帳戶為相同個股買賣，且未依規向公司申報交易之情事，已於 113 年 4 月 18 日受主管機關以金管證投罰字第 1120365880 號裁罰在案。子公司國泰投信已積極強化內部控制，採行多項改善強化措施，加強人員與作業流程管理，強化遵法意識。

註 4：2024 年違反腐敗或賄賂事件件數為 0 件，受裁罰件數及罰款總額亦皆為 0。

6.3.2 法令遵循

II 穩固企業法令遵循文化

國泰金控長期關注國內外金融及法令更動，持續強化法令遵循管理及深化集團法令遵循文化，嚴格確保各項業務均符合法令要求。採集團整體管理法遵及反洗錢／反資恐為主軸，並以分層分區為執行，經董事會選派總機構法令遵循主管兼最高洗錢防制主管，綜理集團整體業務；2024 年分別向董事會與審計委員會報告 2 次業務執行狀況。

