




國泰人壽
Cathay Life Insurance



台灣特有種-寬尾鳳蝶
Taiwan endemic species-Agehana maraho

國泰人壽 2017 年自行遵循 PSI 揭露報告

2017 Cathay Life Insurance PSI Disclosure Report



公司簡介與永續旅程

國泰人壽成立於1962年，擁有3萬名員工和超過768萬名保戶(不含團險客戶數)，2017年總保費收入7,683億元，堪稱台灣保險業龍頭。

2011年因應金控成立「企業社會責任(CSR)委員會」正式對外揭露永續作為，秉持集團核心價值「誠信、當責、創新」持續穩健踏實的經營；為以更宏觀、更長遠的角度自我檢視，2014年國泰金控將「企業社會責任(CSR)委員會」精進為「企業永續(CS)委員會」，並調整組織職掌，於既有「永續治理小組」、「責任商品小組」、「員工幸福小組」、「綠色營運小組」、「社會共榮小組」加入「責任投資小組」。

跟隨著國泰金控永續的步伐，國泰人壽於2016年成立「企業永續(CS)小組」，以「永續保險的領航者，用心守護家的幸福」為永續願景，接軌國際自行遵循聯合國永續保險原則(PSI)，成為台灣首間依循永續保險原則之保險公司，亦是亞洲首間壽險公司，並於2017年發佈「2016年PSI遵循揭露報告」，主動對外公開揭露遵循情形。

報告書說明

本報告係為國泰人壽次年度(2017年)自行遵循永續保險原則之揭露報告，依循永續保險原則(PSI)四大原則與十大構面框架出發，揭露遵循情形與國泰人壽在環境(E)、社會(S)和公司治理(G)面向的作為。

為提升報告品質，國泰人壽委託資誠聯合會計師事務所(PwC)對本揭露報告，按中華民國會計研究發展基金會發佈確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」(係參考國際確信準則ISAE3000訂定)並進行獨立有限確信(limited assurance)，確信報告附於本報告書附錄。



讓CSR與EPS一起前進！



永續地球
因你我而轉動



國泰人壽 總經理

劉士琪

永續保險的領航者，用心守護家的幸福」是國泰人壽的永續願景，我們關注環境(E)、社會(S)、公司治理(G)議題，以創新的商業模式，提供優質與多元的商品及服務，為股東、員工、客戶和社會創造長期價值。

改變，是自我提升的力量

國泰人壽攜手3萬名同仁，從有感、認同、參與、推廣四步驟展開永續的實踐。以環保為例，我們不斷提醒同仁在平時工作、參加公司內外部活動時，養成自帶環保杯的習慣，累計下來可減少數萬個塑膠瓶的使用，我們也期待這樣的力量可以持續擴散影響，讓環境更美好。

為了打造「讓工作與生活一起前進」的溫馨職場，我們鼓勵員工落實休假和持續進修，並提供多元管道讓員工發聲、圓夢，期望每一位員工，在工作表現出色之餘，也都能成為具備創意思考的國泰夢想家，並和員工一起努力共同發揮影響力，讓社會更美好。



付出，是承擔責任的開始

面對超過800萬名保戶的期許，我們致力打造「以客戶為中心」的服務旅程，期望提升客戶體驗，創造讓客戶有感的服务。面對高齡化的台灣社會，我們也率先推出投保門檻較低的小額終老保險，以較親民的保費，提供民眾基本的保障；針對弱勢族群，我們全力推動微型保險，讓保險保障的功能得以發揮。

此外，基於善盡企業社會責任的理念，我們承作106學年度的學生團體保險，守護莘莘學子的未來，同時，我們更將前進全台校園推廣永續概念，讓永續的種子在學子間擴散發芽，與下一代共創更好的未來。

領航，是邁向永續的傳承

身為亞洲首家自行遵循聯合國永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance, PSI)的壽險公司，國泰人壽期望成為一個為社會帶來幸福感的永續企業，它需要大家共同努力，發自內心的持之以恆！

除了將永續內化成每一位國泰人的DNA外，我們更將持續攜手更多的利害關係人，讓永續觀念擴散發酵，發揮企業影響力與價值，讓CSR與EPS一起前進，展現永續保險領航者的典範。



原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策中

➤ 公司策略

<p>董事會與管理階層擬訂公司經營策略，應辨識、評估、管理與監控 ESG 各項議題</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽在日常公司營運決策納入 ESG 議題，舉凡產品、核保、理賠、投資、風險管理、工作環境和社區參與等。 2. 國泰人壽企業永續小組隸屬國泰金控企業永續委員會，並由獨立董事監督。 3. 國泰人壽 CS 小組定期每季會議與高階主管研議 ESG 議題。
<p>公司發展策略涉及 ESG 議題，應與公司所有權人進行溝通</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每半年於董事會報告企業永續發展進度。 2. 每季邀請獨立董事出席企業永續委員會提供建議。 3. 不定期將企業永續進程與獨立董事報告。
<p>員工雇用、訓練及相關員工計畫應納入 ESG 議題</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為打造適才適所、多元、平權、免於歧視及騷擾的幸福工作環境，國泰人壽訂定「員工道德行為準則」，確保內外部招募未有性別或其他歧視之情事，同時創造穩定就業機會，積極雇用原住民及視障人士。 2. 國泰人壽重視員工聲音及權益，提供多項內部溝通管道和勞資會議召開，創造員工多元學習環境，完善員工職涯發展。 3. 因應 ESG 議題，將永續議題納入員工招募、培訓和關懷活動： <ol style="list-style-type: none"> (1) 從人員雇用起，甄選條件納入品格及相關金融犯罪之檢視，強化內部防範機制，為維持金融秩序打基礎。 (2) 將 CS 教育推廣納入公司實體/線上課程，強化溝通內部 CS 的理念與作為，讓員工成為 CS 的推手。 (3) 設計員工社會參與之活動項目，促進員工接觸不同族群、了解不同社會現象，進而關心整個社會的脈動。

➤ 風險管理與核保

<p>建立程序以辨識及評估風險組合以及留意公司交易隱含的各項 ESG 議題</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 為確認 ESG 議題於核保流程中可獲得妥善檢視，國泰人壽於核保審核流程中，除要求核保人員需善盡個人資料保密之責，另納入以下 ESG 相關考量：<ol style="list-style-type: none">(1) 道德：有無道德危險或不當節稅等情形。(2) 公平性：受理身心障礙者之保險商品，應符合公平、合理原則，不得無故拒絕受理，或予以不公平待遇。(3) 避免不當銷售：受理複利增額型壽險商品，應注意是否已有包含適當且顯著之淨危險保額。2. 針對符合「國泰人壽高額保險契約核保作業辦法」高額件定義之保單，依循該辦法執行體檢、財務核保及生調作業，以確保投保目的和評估財務和健康狀況。
<p>將 ESG 議題納入風險管理、核保及資本適足等決策程序中，包括相關研究、分析及模組工具等</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 為確保海外機構確實落實法令遵循，國泰人壽設置海外機構溝通小組，每半年定期開會，建立與海外子公司及分支機構的聯繫機制，確認其法令遵循業務辦理情形，並定期派員至國外分支機構督導，確保其確實遵守當地國法令。2. 為因應人口老化，透過產學合作精進風險衡量技術，持續建構各經驗發生率模型，以捕捉未來趨勢，並應用於商品定價、精算評估及經濟資本評估等。3. 為與國際最佳風險管理實務接軌，持續導入風控自評工具 (RCSA) 與流程控管機制，強化作業風險管理並降低相關風險。4. 為因應網路科技威脅，國泰人壽建置完成資訊安全事件緊急應變機制，主動辨識主要資安事件態樣，建立應變 SOP，並定期進行模擬實戰演練，以提升資安應變能力。5. 國泰人壽完成接軌國際財務報導準則 IFRS 9，建構相關量化模型以增加透明度，系統化控管前中後台作業並確保資料正確性。6. 為主動接軌國際標準，國泰人壽啟動涵蓋資料、技術與資訊面等多項導入專案，以因應國際財務報導準則 IFRS 17 未來施行。

➤ 銷售與推廣

<p>提供銷售/行銷人員有關 ESG 議題之產品/服務知識的教育訓練; 在行銷策略或活動, 納入與 ESG 議題有關的重要文字訊息</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為提升業務團隊職能, 國泰人壽推動「AG2.0 業務菁英計畫」並強化教育訓練, 鼓勵及給予 CFP、MDRT 等培訓, 提供客戶更完善的保險財務規劃。 2. 為傳遞國泰人壽永續經營理念, 除每月宣導永續概念, 另以 LINE@ 群組, 建構即時議題行銷教育機制(瀏覽數破 157 萬次)。
<p>確保商品與服務範圍、利益及相關成本等已充分說明且被充分了解</p>	<p>為了確保客戶對於商品與服務範圍、利益及相關成本等已被充分告知且了解, 國泰人壽實施全面電訪, 藉由電訪人員於新契約確定後進行電話訪問, 確認客戶瞭解其所購買之產品資訊, 2017 年電訪率為 99.6%。</p>

➤ 商品與服務

<p>開發能降低風險、對 ESG 議題有正面影響及提升風險管理的商品與服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽 2017 年新開辦及部分變更之商品, 皆依「保險商品銷售前程序作業準則」第五條規範, 於核准或備查前召開商品評議小組會議檢視商品內容, 2017 年檢視率達 100%。並依人身保險業辦理資訊公開管理辦法第九條規範, 將商品相關資訊於國泰人壽官方網站中公開揭露。 2. 為補強社會安全網, 國泰人壽持續發展與推動「高齡商品」, 也針對有效契約實施「保單活化」機制, 讓保戶可將原有的壽險保障轉換為醫療、長照或年金保障, 強化退休樂齡生活。 3. 為提高國人保障, 2017 年國泰人壽領先業界開辦小額終老保險, 以低門檻、低保費、高彈性的商品設計來滿足社會大眾對基本保障之需求, 協助 1.6 萬個家庭獲得基本經濟安全保障, 對整體社會而言, 新增約 458.7 億的人身風險保障。 4. 為提升金融包容性, 針對符合新住民需求之保險商品, 提供英/越語版本內容摘要, 降低新住民朋友因語言造成之投保不便; 此外, 國泰人壽 2017 年與桃園市政府合作推動原住民團體微型保險, 保障弱勢族群獲取基本保障之權利。 5. 台灣的保單滲透率雖為全球最高, 但平均投保金額仍相對偏低, 國泰人壽自 2011 年起領先業界逐步提高分期繳商品銷售比重, 有別於業界所關注市占比強力推動躉繳商品作法, 以重視保險本質的價值導向為發展方向。
---	--

開發能降低風險、對 ESG 議題有正面影響及提升風險管理的商品與服務

6. 針對服務品質精進，國泰人壽建立多元管道客戶權益主動提醒機制及營業單位服務品質監控機制，同時，服務流程亦取得國際標準認證及複評(目前通過 Qualicert、EN15838、ISO10001、ISO9001、ISO10002 等服務品質相關驗證)。
7. 為落實環保節能、提升服務品質與作業效率，國泰人壽領先業界推動無紙化服務：
 - (1) 行動投保(透過業務員使用線上申請投保)使用率：97.7%。
 - (2) 行動理賠(透過業務員使用線上申請個人壽險理賠)使用率：93.8%。
 - (3) 行動保全(透過業務員辦理行動服務變更)使用率：91.3%。

發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫

1. 國泰人壽持續導入能源暨環境管理系統、溫室氣體盤查等國際標準管理系統，以有效管理用電與提升能源使用效率。
2. 為深化員工環境永續觀念，透過內部影音、節能會議、環境教育講座、節電獎勵活動等多元化管道作推廣，使各據點同仁落實節電習慣。
3. 為了讓員工了解公司所面臨的風險，國泰人壽每月主動針對個人資料保護、資訊安全、反洗錢、反資恐等，給予重點且貼近時事之宣導教育，同時透過測驗機制，積極落實同仁風險教育。2017年通過「資訊安全」或「防制洗錢與打擊資恐」課程之完訓人數為 153,388 人，訓練總時數為 57,723 小時。


課程名稱	授課對象	完訓人數	完訓總時數
資訊安全	業務人員	116,564	19,427
	事務人員	5,511	1,652
	小計	122,075	21,080
防制洗錢與打擊資恐	業務人員	25,803	28,263
	事務人員	5,510	8,381
	小計	31,313	36,644
合計		153,388	57,723

➤ 理賠管理

<p>對顧客請求之回應應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充分了解</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為使客戶充分了解理賠申請流程、申請管道及應備文件，相關資訊均依規範明確列示，並於官方網站中公開揭露。 2. 為提升理賠服務品質與落實綠色環保，國泰人壽領先業界並持續推動行動理賠(2017 年行動理賠使用率已達 93.8%)。 3. 國泰人壽提供預付金及理賠金抵繳住院醫療費用等多元理賠服務，簡化客戶理賠申請手續。
<p>將 ESG 議題納入補償、替代及其他理賠服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實法令遵循，並精進洗錢防制作業流程。 2. 為強化風險控管，建立 CRSS 理賠風險評分系統。

➤ 投資管理

<p>將 PRI 原則納入投資決策流程</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽為深化環境、社會與公司治理之風險認知與機會，透過制度建立、流程調整致力將 PRI 原則納入投資流程： <ol style="list-style-type: none"> (1) 在投資業務方面，於「國泰人壽投資管理流程」及「國泰人壽投資政策」中明訂資金運用時需考量責任投資原則，透過調整投資流程並應用內部投資資訊系統、外部研究資源，將 ESG 因素納入投資決策過程，同時將於 2018 年建立高 ESG 風險提報討論機制，提前掌控 ESG 風險的衝擊； (2) 在企業放貸業務方面，於「國泰人壽責任放貸政策」及「企金授信審查作業應注意事項」，明訂企金授信審查作業亦需考量責任投資原則，並設計 ESG 檢核表確認借款戶是否善盡環境保護、社會責任及公司治理，藉以推廣 ESG； (3) 在不動產投資業務方面，訂定「國泰人壽不動產責任投資與管理政策」於投資不動產時應遵循 PRI 與 PSI 等國際金融永續性原則，並持續提升公司不動產之持有效益，強化職能訓練及法令遵循事項，以妥善運用地球資源，控管投資及營運風險； (4) 遵循集團「不可投資及放貸政策」，投資及放貸時排除爭議性標的，審慎評估關注領域之公司及國家。 2. 為展現公司積極所有權人之盡職管理作為，訂定「國泰人壽盡職治理守則」，已於 2018 年揭露首本盡職治理報告，以發揮機構投資人之專業與影響力，善盡資產擁有人之責任。 2017 年盡職治理報告
-------------------------	--



將 PRI 原則納入投資決策流程

3. 訂定「國泰人壽財務投資人員交易行為要點」，建立利益衝突管理政策及定期申報機制，確保國泰人壽基於客戶或股東之利益執行業務，避免利益衝突情事之發生。
4. 為適當與被投資公司對話及互動，國泰人壽透過公司拜訪電話會議、座談會，參與法說會或及派員參加股東會等方式與被投資公司經營階層溝通，2017 年公司同仁共計 1,688 人次參與拜訪，總共拜訪 851 家公司、1,507 次公司，平均 1 家公司拜訪 1.8 次。
5. 訂定「國泰人壽行使被投資公司股東權利作業規則」，透過身為股東得行使表決權之權利，促使投資標的企業更重視永續經營，為台灣首家揭露投票情形的壽險公司。
[投票情形揭露報告](#)
6. 為增進對責任投資之了解與研究，國泰人壽持續對內進行 ESG 教育訓練(2017 年共計 256 人次參與，平均受訓時數 120 分鐘)；另購買外部 ESG 資料庫，提高對被投資公司 ESG 資訊之了解，同時向專業研究機構學習 ESG 分析知識及方法。

原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題之重視

➤ 客戶與供應商

<p>與客戶及供應商充分溝通管理 ESG 議題之好處，告知公司對於 ESG 議題之期望與要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽所全權委託之資產管理公司中，約有 95% 部位受簽署 UNPRI 或地方性盡職治理守則之委外單位管理；此外，與委外單位簽訂合約時亦納入責任投資考量，並每年檢視其 ESG 作為，期與委外機構共同重視 ESG。 2. 為提升客戶對 ESG 議題認識與參與，國泰人壽不定期於企業永續(CS)網站更新永續資訊，亦於商品行銷手冊(如：微馨愛)增列介紹 ESG 重要性以及國泰人壽落實情形；同時，持續透過無紙化服務推廣活動，鼓勵客戶共襄盛舉。 3. 國泰人壽與母公司國泰金控共同主辦「供應商企業永續分享會」，與供應商溝通 ESG 議題，2017 年參與之供應商家數為 20 家。
<p>提供客戶與供應商相關資訊與工具，以協助其管理 ESG 議題</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽以機構投資人之姿與國泰金控共同舉辦氣候變遷交流論壇，邀請 20 多家台灣領導性產業及機構共同交流討論，關注氣候變遷風險及機會，為台灣首家保險業者舉辦責任投資議合活動。 2. 為協助客戶瞭解高齡健康促進及經濟規劃的重要性及作法，與《康健雜誌》合作提供系列宣導 EDM，推廣高齡關注議題；同時，將健康促進服務與企業團險結合，激勵客戶自主運動提升身心健康，推廣健康促進意識及活動。 3. 為提升學團保險服務品質，建置淺顯易懂學團服務網頁，以供家長及社會大眾查詢及了解學團內容。 4. 國泰人壽落實綠色環保，凡透過網路投保旅平險，皆提供電子保單，並領先同業推出「行動保險」及各項 App 服務，除減少紙張使用、提升服務效率(2017 年累計節省 5,330 萬張紙，相當於近 11 座 101 大樓高的紙張)。 5. 為發揮企業影響力，國泰人壽將節能概念推廣至保戶，與「荒野保護協會」合作，於永續基地(服務中心)舉辦「節能工作坊」，推廣家庭用電的節能，累計超過 400 人次參與。 6. 為推動供應商落實企業永續，訂定並公布「供應商 CSR 守則」，資訊涵蓋人權、環境、誠信等，以利供應鏈廠商遵循。



<p>將 ESG 議題納入供應商之招標與選擇程序中</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2017 年起，於 PE/HF 基金投資評估報告中將 ESG 納入評估新增交易對手考量項目。 2. 國泰人壽將「應優先考慮採用綠色環保產品」納入採購原則，以企業採購力支持綠色產業發展，2017 年提報環保局綠色採購為 278,675 千元。 3. 於供應商實地查核作業採用「企業永續檢核表」，以協助供應商檢視 ESG 各面向表現，共同邁向綠色供應鏈。
<p>鼓勵客戶與供應商運用相關揭露與申報架構揭露 ESG 議題</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽係國泰金控子公司之一，國泰金控每年發行「企業永續(CS)報告書」，該報告書依循 GRI 框架標準撰寫，並由第三方確信驗證，該報告書可於國泰金控網站公開下載。 2. 國泰人壽因自行遵循 PSI 原則，每年定期發行「PSI 遵循揭露報告」，該報告可於國泰人壽網站公開下載。 3. 國泰人壽與其供應鏈夥伴溝通 ESG 議題，鼓勵合作夥伴共同推廣企業永續。除受邀參與供應商「Edenred 宜睿智慧」之植樹活動，廠商並於其官方網站揭露活動訊息外；另「金儀股份有限公司」於其刊物揭露綠色採購事蹟與積極參與國泰供應商活動。

➤ 保險人、再保險人與經紀仲介機構

<p>推廣相關機構採用永續發展原則</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為對經紀仲介機構推廣 ESG，於現行對經紀仲介機構溝通平台上規劃非金控銀保永續推廣專區，並對國泰世華及台新銀行導入新契約投保行動化作業。 2. 國泰人壽持續將自身執行狀況對尚未簽署 PSI 之再保公司進行宣導與說明，以對合作之再保公司推廣永續發展原則，目前已有 3 家合作的再保公司簽署 PSI。
<p>鼓勵保險業之專業教育訓練與道德標準中納入 ESG 議題</p>	<p>為落實反洗錢與反資恐作業，提供合作保經代公司洗錢防制教育宣導文件及教案，協助合作公司教育推廣。</p>



原則三：和政府、保險監理官等共同推廣 ESG 議題

➤ 政府單位、保險監理官及決策者

支持審慎監管政策和法律體制以降低風險、創新和提升 ESG 議題管理

1. 國泰人壽積極提供公司產業及投資實務經驗，協助政府責任投資框架制定，為首家簽署「機構投資人盡職治理守則」之保險公司，並揭露本公司『[「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明](#)』。
2. 響應台灣首波綠色債券發行，支持具環境效益的綠色投資計畫，購買 3,000 萬美金綠色債券(約占首波發行金額 17%)，另 2017 年購買國內外綠色債券，金額約 5,950 萬美金。
3. 響應再生能源政策，國泰人壽積極投入低碳綠能產業發展：
(1) 截至 2017 年低碳投資總金額達 1,133.3 億元，其中：

A. 太陽能產業投資：

- ① 為台灣保險業時間最早(2014 年起與友達光電合作，投資星河能源公司)、規模最大的代表(累計至 2017 年底已宣布投資金額為 32.7 億，為保險業最多)。

合資公司	投資日	金管會核准投資金額(億)	說明
開泰能源	2016 年 6 月	1.2	與開陽能源合資成立
新日泰能源	2016 年 10 月	15.75	與新日光合資成立
泰旭能源	2017 年 2 月	15.75	與中美晶合資成立

- ② 首創自有大樓建置太陽能發電系統及建置太陽能面板規模最大案例：2017 年 12 月底與開泰能源及永聯物流公司合作，以桃園大園自有物流大樓興建太陽能面板，一年可產電 209 萬度，減少的碳排放量相當於 3.4 座大安森林公園。繼此次大園園區屋頂太陽光電發電系統完工掛錶後，國泰人壽旗下其他不動產如台中烏日及桃園楊梅等物流園區屋頂亦已陸續開始設計及施工，期望以更多實際行動支持政府綠能政策，共創台灣環境生態的永續發展。

- B. 國內民生用汙水處理：投資金額 4.55 億元，較 2016 年成長 39%。
- C. 綠建築投融资開發：2016 年起投資開發之建築物委任建築師設計時，均要求符合綠建築設計，截至 2017 年綠建築認證取得狀況說明如下，對綠建築投融资開發金額 603.3 億元，較 2016 年成長 7.2%。



支持審慎監管政策和法律體制以降低風險、創新和提升 ESG 議題管理

透過與政府單位及保險監理官溝通，發展整合性之風險管理機制與風險移轉解決方案

認證	已取得(項)	申請中(項)
美國 LEED-NC (Leadership in Energy and Environmental Design)	1 (金-1)	2 (金-1、銀-1)
美國 LEED-EBOM (既有建築類)	1 (黃金-1) 台灣壽險業首棟	
英國能源效益證書 EPC (Energy Performance Certificates)	2 (B 級-1/D 級-1)	
台灣綠建築標章	4 (黃金-1、銀-2、銅-1)	5 (黃金-1、銀-3、銅-1)

註 1：LEED 分為黃金級、金級、銀級、驗證級

註 2：EPC 分為 A(非常有效)到 G(效率偏低)

註 3：台灣綠建築標章分為鑽石級、黃金級、銀級、銅級、合格級

(2) 主動參與經濟部「[再生能源憑證計畫](#)」，為首批參與認購之示範業者，2017 年認購屏東海生館「再生能源憑證」53 張，為國內金融業之冠。

- 為協助智慧城市打造，宣布投資「台杉水牛投資公司」特別股 3 億元(占該次募集金額 7.5%)，投入物聯網與智慧機械領域，為國內第一家宣布投資國家級投資公司的保險公司。
- 為落實反洗錢與反資恐，國泰人壽訂定相關政策及計畫，建置妥適的管理架構與系統，完成定期風險評估，為 2018 年 Q4 亞太防制洗錢組織第三輪相互評鑑打下良好根基。
- 國泰人壽配合政府政策，接軌國際反避稅監理趨勢，透過與外部顧問合作啟動「共同申報準則(CRS)」適用導入專案。
- 因應高齡社會時代來臨，國泰人壽主動協助主管機關擬定稅賦適格型長照保險商品，以及稅賦列舉扣除額之相關規範，並積極支持政府長照政策，獨家取得[公教人員長照專案](#)，鼓勵民眾購買長照商品、強化高齡保障。
- 國泰人壽善盡企業社會責任，承作 2017 年學生團體保險，提供全台 308 萬名學子基本身故及醫療保障。

- 為健全保險業風險控管及未來發展，國泰人壽與壽險公會及同業合作完成「2017 年壽險業永續發展政策建言白皮書」，提供主管機關相關建議以利保險業未來發展。
- 國泰人壽積極參與我國新一代清償能力制度(RBC2)之改革，與產官學界分享國際經驗，共同研擬解決之道，並協助各項風險評估模型之建置。

➤ 其他主要利害關係人

<p>透過與跨政府單位或非政府組織溝通與提供風險管理和風險移轉的專業知識，以支持保險業永續發展</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽積極參與全球倡議，2014 年起主動參與由全球氣候變遷投資人聯盟發起之倡議活動，並於其成立之低碳投資登錄平台揭露公司投資狀況。 2. 根據國際保險監理官協會提出之全球保險業統一監理制度，國泰人壽自 2015 年起，每年主動參與更嚴格的第二層級「共同監理框架」測試，藉此檢視並強化自身之風險管理，亦對國際提供台灣相關資訊及建議，為台灣發聲。
<p>透過與跨產業和地區的企業和產業協會溝通，以管理和提升對 ESG 議題理解</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽參與 CDP「Non-Discloser campaign」議合計畫，串聯多方主要投資人，鼓勵尚未參與碳排放揭露的台灣公司以及 CDP 希望優先揭露的 27 家企業，能回應 CDP 問卷，其中 5 家已有回應 CDP，並同時揭露相關資訊，透過公司溝通的回應比例(19%)高於 CDP 整體比例(11%)。 2. 因應台灣人口老化議題，國泰人壽與非營利組織「弘道老人福利基金會」合作，推廣「樂活銀髮關懷計畫」，鼓勵長者走出戶外，建立自信同時也找回健康。 3. 國泰人壽重視 ESG 推廣，積極參與國內外各相關機構舉辦之研討會或研習，汲取保險業內及業外於相關議題的新知與經驗，做為公司未來作業參考。
<p>透過與學術及科學團體溝通，以促進保險業 ESG 議題的研究和教育計畫</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽為拓展新知獲取來源，與「台灣社會福利學會」合作贊助舉辦高齡議題碩博士論文獎，以培養與學術單位長期合作關係。2017 年獲優良獎作品對高齡族群，依生命歷程研究收入及健康之間相互影響之關聯性，可為未來專題研究成果參考。 2. 贊助中華民國風險管理學會舉辦「IFRS 17 實施之影響與風險管理研討會」，協助保險業減輕在新會計準則過渡期間的影響，順利接軌國際趨勢，確保保戶的權利。 3. 國泰人壽和學術單位(如：臺灣大學、政治大學和淡江大學)合作開設相關課程，針對保險、ESG 等議題和學生交流，促進學生對該責任投資、永續發展等議題之認識及重視。 4. 參與 ATCC 商業競賽，以結合金融服務、數位科技與 CSR 題材的「你就是 Fintech 永續創業家」主題，讓企業與參與的學生團隊共同合作，共同發想如何讓金融能為更多人帶來福祉。

透過與學術及科學團體
溝通，以促進保險業 ESG
議題的研究和教育計畫

5. 為推廣環境保護，與國立臺灣科技大學侯惠澤教授合作開發「拯救地球大作戰」擴增實境 APP 遊戲，作為保戶和校園(90 所)推廣節能減碳工具；同時與「荒野保護協會」合作辦理 10 場次節能工作坊，邀請保戶、社會大眾參與；另與「布袋嘴文化協會」、「鰲鼓濕地生態保護協會」合作，辦理 10 場次淨灘，合計 970 人次參與，清淨 1,237 公斤垃圾，共同推廣海洋保育與減塑。
6. 國泰長期關注人口結構演變，隨著新住民及二代人數增長，於 2005 年率先投入新住民關懷，倡議多元價值：
 - (1) 2017 年與教育部國民及學前教育署、伊甸基金會、國立臺北教育大學、雲林崇文婦女協會、台南市東山區學校合作，執行「英越語生活營」、「跨國多元文化體驗」、「多元智慧培力課程」、「課後照顧班」等支持方案，合計新住民及二代受益對象約 540 人。
 - (2) 發揮國泰核心職能，開設金融保險、職涯探索課程，提升新二代金融知能及就業競爭力，培養國際事務人才。
 - (3) 與「伊甸基金會」、「台中 YMCA」、「高雄 YMCA」合作，於北中南舉辦 3 場愛心義賣，挹注新二代教育培力。
7. 為救助更多寶貴生命，連續 18 年與「台灣血液基金會」合作，於暑假缺血期間辦理捐血活動，2017 年全台設置 195 個捐血站，號召 24,392 位民眾捐血，募集 35,298 袋熱血，國泰志工參與 4,449 人次、投入 17,796 小時。
8. 壽險業為人力密集行業，為此國泰扎根學童教育，培育更具競爭力之國家人才：
 - (1) 2013 年起推動「國泰學童圓夢計畫」，資助偏鄉學童實現有助環境、社會及自我提升的圓夢提案。2017 年共獎勵 13 所小學，嘉惠約 300 名學童。
 - (2) 為穩定偏鄉學校師資來源，自 2017 年起贊助「為台灣而教基金會」，支援偏鄉教師招募、教學培訓經費。
9. 為鼓勵青年社會創新，舉辦「國泰卓越獎助計畫」，獎勵高中職以上學子，針對文化教育、社區關懷、永續經營、金融科技、反毒及詐騙防制等議題，提出具創新視野之特色研究或公益提案。2017 年該計畫共獎助 53 組優異學子。

<p>透過與學術及科學團體溝通，以促進保險業 ESG 議題的研究和教育計畫</p>	<p>10. 國泰持續關懷因病或意外導致不同殘疾的身體不自由者，連續 11 年支持混障綜藝團(多位肢障者組成之表演團隊)，至校園和監所公演，激勵收容人和青年學子，2017 年共巡演 12 所校園和監所、觸及 6,000 人。</p>
<p>透過與媒體溝通，以促進大眾對 ESG 議題和風險管理的認知</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰金控每年發行「企業永續(CS)報告書」，內容包含國泰人壽 ESG 相關作為。 2. 國泰人壽每年發行「PSI 遵循揭露報告」，內容包含 PSI 四大原則遵循成果。 3. 為強化民眾對 ESG 了解，國泰人壽設立企業永續(CS)網站，並製作企業永續動畫與手冊供民眾深入瞭解 ESG 和國壽對應作為。 4. 為推廣 ESG，國泰金控和國泰人壽的高階主管於內外部針對 ESG 相關議題進行演說發表，提升大眾對 ESG 的重視。 5. 舉辦「2017 年新住民二代培力國際研討會」，促進新二代青年交流，強化其雙重優勢，並透過大眾媒體報導，倡議多元文化。 6. 參與「2017 CSR@天下秋季沙龍論壇」，透過媒體力量傳達給一般大眾或其他同業公司於 ESG 議題上的作法，期許透過分享的力量讓更多企業或大眾重視 ESG 企業永續。

負責任的商品提供與銷售

國泰人壽重視顧客權益，自商品研發設計、推廣、銷售至後端作業如核保等各服務流程，遵循永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance, PSI)，於商品及服務的提供皆嚴格控管，以確保內容的正確性及妥適性，並執行配套作業管理銷售事宜，協助客戶充分瞭解保障內容，進而維護客戶權益。另外，透過法遵教育訓練養成重視法治觀念，並落實在日常工作中，進而塑造遵法的組織文化，以鞏固保戶的信賴度與忠誠度。

● 落實公平待客原則，2017年檢視率達100%

自設計開始，無論是保障內容或銷售文件，皆經相關部門檢視，具備公平性、合理性及妥適性才開辦銷售，開辦相關資訊也依主管機關規範公開揭露，方便客戶查詢。

為確認商品對客戶之適合度，當客戶投保額度較高時，依「國泰人壽高額保險契約核保作業辦法」進行風險辨識，協助客戶獲取所需保障，同時避免道德風險。



● 重視客戶權益，2017年全面電訪率達99.6%

國泰人壽領先業界推出「全面電訪服務」，由電訪人員於新契約確定後進行電話訪問，確保客戶對於商品與服務的內涵及權益已充分瞭解。



下列績效經資誠聯合會計師事務所確信，詳細確信標的及適用基準請詳P.23-P.24「確信項目彙總表」。

- 國泰人壽2017年新開辦及部分變更之商品，皆依「保險商品銷售前程序作業準則」第五條規範，於核准或備查前召開商品評議小組會議檢視商品內容，2017年檢視率達100%。
- 針對符合「國泰人壽高額保險契約核保作業辦法」高額件定義之保單，依循該辦法執行體檢、財務核保及生調作業。
- 國泰人壽實施全面電訪，藉由電訪人員於新契約確定後進行電話訪問，確認客戶瞭解其所購買之產品資訊，2017年電訪率為99.6%。



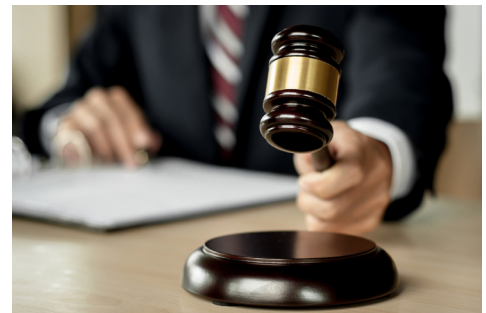
● 致力於環境永續，2017年行動投保率達97.7%

為精進保險作業流程、降低相關作業需耗費之資源，推動行動保險、電子保單、電子文件及數位化服務，於商品及服務提供時，以實際行動實踐環境保護之理念，進而達成綠色營運的永續目標。



● 形塑遵法組織文化，誠信永續經營

國泰人壽高度重視保戶個人資料安全，每年透過創新、多元的科技學習模式，對業務人員進行資訊安全相關教育訓練，2017年共計推出5個晨間分享學習課程，合計完訓116,564人次及19,427小時。另外，為穩定金融市場秩序，每年透過線上學習課程對業務人員進行反洗錢反資恐相關教育訓練，2017年合計完訓25,803人次及28,263小時。



下列績效經資誠聯合會計師事務所確信，詳細確信標的及適用基準請詳P.23-P.24「確信項目彙總表」。

- 行動投保(透過業務員使用線上申請投保)使用率：97.7%。
- 2017年通過「資訊安全」或「防制洗錢與打擊資恐」課程之完訓人數為153,388人，訓練總時數為57,723小時。



共好的供應商交流平台

國泰人壽自許成為「永續保險的領航者」，期透過自身落實永續進而推廣永續，發揮企業影響力，透過價值鏈的帶動，讓員工推廣、供應商參與、保戶認同、社會有感，使環境更永續、社會更美好。以供應商溝通與鼓勵ESG的好處與重要性為例：

除了持續以企業採購力支持綠色產品、產業發展，自2010年連續獲頒綠色採購績優單位殊榮，2017年綠色採購金額達2.8億元；自2016年起，每年舉辦供應商的「企業永續分享會」，由國泰率先分享「國泰永續價值宣言」並邀請供應商響應，更說明綠色供應鏈資訊，引導供應商加入ESG推動行列。席間，透過分組活動與引導，供應商彼此能相互交流，藉由共好的觀摩學習，供應商間能教學相長；此外，針對績優供應商，國泰予以表揚，鼓勵其積極參與並共同邁向企業永續的行列。

2017年參與「供應商企業永續分享會」之供應商家數為20家

● 供應商鑫世華印刷曾先生回饋：

感謝國泰人壽舉辦「企業永續分享會」，兩年來透過持續地參與活動，我不但從中了解國泰在企業永續的各方面表現與成果，還能從不同的供應商中學習推動ESG的方式；身為印刷業者除採用環保大豆油墨提供環境友善產品外，我更進一步參與國泰所舉辦的嘉義布袋淨灘活動，希望透過實際的參與和付出，以對環境保護和改善盡一份心力，同時也希望能夠影響更多的人持續投入，因為惟有永續的環境才有永續的家園。



▲ 2017年供應商CS分享會頒發感謝狀鼓勵優秀合作夥伴



▲ 供應商參與淨灘活動共同為環境保護盡心力

下列績效經資誠聯合會計師事務所確信，詳細確信標的及適用基準請詳P.23-P.24「確信項目彙總表」。

- 2017年提報環保局綠色採購為278,675千元。
- 國泰人壽與母公司國泰金控共同主辦「供應商企業永續分享會」，與供應商溝通ESG議題，2017年參與之供應商家數為20家。

熱力接棒18年

夏日捐血救助77萬人！



身為壽險業者，增進民眾健康與社會安定，是國泰不斷努力的方向。為救助每一位寶貴生命，國泰人壽自2000年起與「台灣血液基金會」轄下5個捐血中心合作，舉辦「夏日捐血活動」，在每年暑期血荒最嚴重的時候，善用公司人員及據點優勢，透過遍布全台的國泰員工，號召客戶及社會大眾一起響應，18年來共募得256,966袋熱血，若以每袋救助3位傷病患估算，已挽救77萬人重獲新生與健康！

2017年「夏日捐血活動」全台共設置195個捐血站，號召24,392位民眾捐血，募集35,298袋熱血，國泰志工參與4,449人次、投入17,796小時。

除了連續15年獲得內政部「捐血績優社團」獎項肯定，國泰更衷心感謝各地民眾熱情參與，不僅有助捐血人增進體內新陳代謝，更能在緊要關頭搶救手術檯上病患，延續每一個生命故事，守護每一個家庭幸福！

● 以2017年為例，共計有24,392人參與捐血活動，募集35,298袋熱血。



▲ 國泰人壽總動員，2017年於全台各地設立195個捐血站。



▲ 國泰志工協助民眾填寫個人資料及捐血事前諮詢。



▲ 每年國泰員工總是率先挽袖捐血，號召民眾響應。

● 楊O綾同仁回饋：

一早出門，前往捐血活動途中，腳步充滿雀躍，因為今天要做一件很「熱血」的事，只要多募集一袋血，就能多幫助一個急需救助的家庭，這和我從事的壽險工作像極了，內心真的難掩激動澎湃。

活動過程中，同仁們合作無間，分工協助民眾填寫資料、完成捐血事前諮詢，協助作業順暢進行，大家都覺得超有成就感，原來付出助人是這樣快樂，我們是當天收穫最多、也最受感動的人！



▲ 公益與夢想一起前進，國泰志工是最富有的愛心達人。

下列績效經資誠聯合會計師事務所確信，詳細確信標的及適用基準請詳P.23-P.24「確信項目彙總表」。

• 2017年全台設置195個捐血站，號召24,392位民眾捐血，募集35,298袋熱血，國泰志工參與4,449人次、投入17,796小時。

會計師有限確信報告

資會綜字第 17007896 號

國泰人壽保險股份有限公司 公鑒：

本事務所受國泰人壽保險股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就 貴公司選定民國 106 年度自行遵循 PSI 揭露報告所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定民國 106 年度自行遵循 PSI 揭露報告所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司民國 106 年度自行遵循 PSI 揭露報告第 23 至 24 頁之「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製自行遵循 PSI 揭露報告所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊是否在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行情序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行情序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所評估之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況執行下列確信程序：

- 對參與提供確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統(若適用)，以及其攸關內部控制之設計及執行情形。
- 基於上述瞭解與評估，對確信標的資訊進行分析性程序，如必要時，則選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。



資誠

此報告不對民國 106 年度自行遵循 PSI 揭露報告整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師 李宜樺



中 華 民 國 1 0 7 年 4 月 1 6 日

國泰人壽
2017 年自行遵循 PSI 揭露報告
確信項目彙總表

編號	項目	標的資訊	頁碼	適用基準
1	商品開辦 檢視率	國泰人壽 2017 年新開辦及部分變更之商品，皆依「保險商品銷售前程序作業準則」第五條規範，於核准或備查前召開商品評議小組會議檢視商品內容，2017 年檢視率達 100%。	6	國泰人壽依據法規規定執行商品評議小組會議討論通過之新開辦及部分變更商品數，佔新開辦及部分變更商品數之比例。
2	高額核保	針對符合「國泰人壽高額保險契約核保作業辦法」高額件定義之保單，依循該辦法執行體檢、財務核保及生調作業。	5	2017 年國泰人壽依據「保險業招攬及核保作業控管自律規範」第五條並參考金管會發布金管保壽字第 10302551560 號(「研商保險公司辦理財務核保、生調標準會議」會議紀錄)，訂定「國泰人壽高額保險契約核保作業辦法」，依循該作業辦法執行體檢、財務核保及生調作業規定。
3	行動使用率	行動投保(透過業務員使用線上申請投保)使用率:97.7% 行動理賠(透過業務員使用線上申請個人壽險理賠)使用率:93.8% 行動保全(透過業務員辦理行動服務變更)使用率:91.3%	7	2017 年國泰人壽透過業務員使用線上申請投保件數除以全年總申請投保案件總數。 2017 年國泰人壽透過業務員使用線上申請個人壽險理賠件數除以全年總個人壽險申請理賠案件總數。 2017 年 1 到 12 月國泰人壽透過業務員協助客戶變更保單資訊案件中，每月具有行動服務資格客戶辦理行動服務變更件數總和，除以前一個月底已具有或即時申請行動服務資格客戶辦理紙本變更及行動服務變更總件數總和。
4	全面電訪	國泰人壽實施全面電訪，藉由電訪人員於新契約確定後進行電話訪問，確認客戶瞭解其所購買之產品資訊，2017 年電訪率為 99.6%。	6	國泰人壽於 2017 年間完成電話訪問的新契約件數，除以所有新契約件數之比率。(完成電話訪問件數包含拒訪及三次以上無法連繫之案件。)
5	供應商企業永續分享會	國泰人壽與母公司國泰金控共同主辦「供應商企業永續分享會」，與供應商溝通 ESG 議題，2017 年參與之供應商家數為 20 家。	10	2017 年「供應商企業永續分享會」國泰人壽供應商參與家數總和。
6	捐血活動	2017 年全台設置 195 個捐血站，號召 24,392 位民眾捐血，募集 35,298 袋熱血，國泰志工參與 4,449 人次、投入 17,796 小時。	15	國泰人壽 2017 年經國泰人壽慈善基金會補助而設立之捐血站總和、完成捐血袋數總和、參與捐血人數總和及志工參與總人次與服務時數總和。

				註：志工服務時數為志工參與人次，乘以每場活動時數(估計為4小時)之總和。
7	法遵教育訓練	2017年通過「資訊安全」或「防制洗錢與打擊資恐」課程之完訓人數為153,388人，訓練總時數為57,723小時。	7	國泰人壽2017年符合主管機關法令規範及公司法令遵循政策之相關教育訓練課程完訓人數總和及訓練時數總和。教育訓練時數包含線上訓練及晨間分享。 註：晨間分享之教育訓練時數為業務單位進行晨間分享課程之該工作月(以28天為一工作月，一年共有13個工作月)月底總人數，乘以業務單位當年度出席率(1-(年度請假總天數除以年度總應工作天))，乘以課程預計時數之總和。
8	綠色採購	2017年提報環保局綠色採購為278,675千元。	11	國泰人壽2017年依據環保局「民間企業與團體綠色採購成果統計」回覆環保局之綠色採購金額總和。