

2018 國泰人壽 企業永續報告書

2018 Cathay Life Insurance
Corporate Sustainability Report



關於本報告書

國泰人壽自 2016 年起成為亞洲首家自行遵循聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 之壽險公司，將環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 納入公司各項營運決策中，期望發揮保險業的核心職能與影響力，透過實踐「CARE」永續策略，成就「永續保險的領航者，用心守護家的幸福」之永續願景。

報告期間及範疇邊界

● 國泰人壽自 2016 年起每年度發布自行遵循永續保險原則揭露報告。為提升資訊揭露完整性，2019 年 6 月發布首本「國泰人壽企業永續報告書」，呈現 2018 年度 (1/1~12/31) 之永續績效表現，並納入重要利害關係人關注之議題。

本報告書財務績效數據業經會計師簽證，並公開於股東會年報，均以新台幣為表達單位。報告書非財務績效數據係自行盤查與統計結果，按 GRI 準則要求彙整績效資訊。溫室氣體排放量依 ISO14064-1 標準盤查。各項指標內容數據資訊的收集、量測與計算方法，係以符合當地法規要求或為主要依據，如當地法規或無特別規定，則以國際標準 (如 ISO 相關國際標準) 為準，如無國際標準可適用，則參考產業標準、產業或公會慣例。

編制原則

● 本報告書依循全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) GRI 準則 (GRI Standards) 核心選項編制，並以國際整合性報導委員會 (International Integrated Reporting Council, IIRC) 所制定之國際整合性報導 (Integrated Reporting) 為主要架構，展開五大資本，並對應聯合國永續發展目標 (SDGs)。另參考 GRI 金融服務業補充指引。

報告確信

● 本公司委託資誠聯合會計師事務所 (PwC) 對本公司依 GRI 準則所編製之報告書，按中華民國會計研究發展基金會所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) 並進行有限確信，本次確信範圍為 2018 年度資訊，2017 年 12 月 31 日及更早期間之資訊不在確信範圍。確信報告附於本報告書附錄。

聯絡資訊

聯絡窗口：國泰人壽保險股份有限公司 綜合企劃部

公司地址：台北市大安區仁愛路四段 296 號

聯絡電話：02-27551399

國泰人壽企業永續專用信箱：CS@cathlife.com.tw

國泰人壽企業永續官網：

<https://campaign.cathaylife.com.tw/CorporateSustainability/index.html>



國泰人壽
企業永續官網

目錄

CONTENTS



02 總經理的話

04 永續關鍵績效

06 關於國泰人壽

公司簡介與業務推動
經營績效

08 永續推動

永續大事紀
組織架構
接軌國際原則 PSI

11 利害關係人與重大性議題

利害關係人議合
重大性議題分析
重大性議題與永續發展目標 (SDGs)

14 永續策略藍圖

價值創造流程
短中長期目標

CH 01 財務與誠信資本

20 精進公司治理

22 落實誠信經營

24 強化風險管理

CH 02 智慧資本

27 永續投資

34 永續保險

36 金融包容性

38 打造數位金融

CH 03 人力資本

41 人才結構

42 人才吸引

44 職能升級

46 友善職場

CH 04 自然資源資本

51 綠色營運

52 永續供應鏈

54 環境倡議

CH 05 社會資本

57 暖心服務

59 客權維護

61 群力幸福

APPENDIX 附錄

69 GRI 準則索引表



總經理的話

用心，守護家的幸福

從 106 學年度起，國泰人壽開始承接學生團體保險，提供約 300 萬名學子保險保障，此外，我們與教育部合作，透過全台各校服務同仁至校園宣導反毒、環境教育、校園安全、金融知識，將永續觀念扎根於孩子的心中……

我時常鼓勵同仁們要發揮壽險業「以人為本」的精神，在提供保險服務外，也能協助國人解決所面臨的社會及環境問題，善盡社會責任。國泰人壽承諾攜手 3 萬名同仁與社會大眾一同發心實踐永續，期許成為社會安定的力量，守護家的幸福。

國泰，讓保險更有溫度

人口老化所衍生的社會問題，恐怕是很多人的隱憂，然而，國人買保險偏重投資理財，尚未意識到現有保障可能不足以填補未來的長照、醫療等支出，所以，我們積極向社會大眾宣導正確的保障觀念以補足國人的風險缺口。更重要的是，希望每個人都能夠「活到老、健康到老」，因此，透過健康促進活動，養成國人運動好習慣，降低疾病發生率，將保險從「事後填補」的功能，進階到「事前預防」，延續每個家庭的幸福。

永續，讓生活更加美好

除了提升國人的保障與健康外，我們以身作則投入環境友善行動，從公司內部的電子化作業擴展到保戶的無紙化服務，都減少了大量的資源使用，同時也提高同仁工作效率及保戶的服務品質。此外，國泰人壽積極倡議氣候變遷、節能減碳等環境議題，期望邀請更多朋友一起守護美麗家園，許自己及下一代一個永續的未來。

領航，讓幸福更深更廣

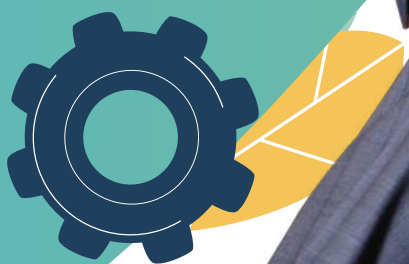
國泰人壽的永續推動主軸為 C.A.R.E.：永續承諾（Commitment）、當責守護（Accountability）、富足人生（Richness）、擁抱地球（Eco-Living），逐步地將永續行動做深、做廣。同時，我們持續自行遵循永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI），期望成為產業的領頭羊，發揮保險的核心力量，守護國人的幸福，回應近 8 百萬名保戶及社會大眾的期許，朝「永續保險的領航者，用心守護家的幸福」的永續願景邁進！





總經理

劉士旗




永續關鍵績效


得獎榮耀



榮獲《Asian Banking & Finance》
「2018 保險業亞洲獎」之
「年度企業社會責任獎」



榮獲《財團法人台灣永續
能源研究基金會》舉辦
「TCSA 台灣企業永續獎」
之「社會共融獎」



榮獲金管會頒發「微型保
險競賽第一名」、「績效卓
越獎」、「衝刺獎」及小額
終老「友善高齡獎」共 4
大獎



榮獲《台灣企業永續學
院》舉辦「2018 臺北金鵬
微電影展」之「最佳經營
治理獎」與「Facebook 最
佳人氣獎」



榮獲《資誠永續發展服務
公司》與《坎城國際創意
節台灣官方代表》共同舉
辦之「第二屆 CSR 影響力
獎」優選



榮獲《經濟部中小企業
處》頒發「Buying Power-
獎勵採購社會創新產品及
服務」特別獎

環境 (E) 績效

- ▶ 世界地球日舉辦全台 22 場淨灘，7,000 人參加，清淨超過 11 噸海洋垃圾
- ▶ 全球首家金融業取得 ISO 20400 符合性查核聲明，綠色採購金額 1.2 億元
- ▶ 投資低碳綠能產業金額 1,250 億元
- ▶ 台灣唯一參與「CDP 未回覆企業議合倡議」的保險業者
- ▶ 台灣唯一參與「Climate Action 100+」的保險業者





社會 (S) 績效

- ▶ 推出亞洲首張癌後醫療專屬保單「康愛無憂住院醫療終身健康保險」
- ▶ 客戶服務滿意度 94%
- ▶ 員工人均教育訓練時數約 202 小時
- ▶ 志工時數約 5.6 萬小時
- ▶ 新住民卓越幸福計劃社會投資報酬率 (SROI) 為 3.03



公司治理 (G) 績效

- ▶ 稅後盈餘 302 億元
- ▶ 員工法令遵循教育訓練時數 63.88 萬小時
- ▶ 參與亞太洗錢防制組織 (APG) 評鑑
- ▶ 台灣首家發布機構投資人盡職治理報告



關於國泰人壽

(一) 公司簡介與業務推動

公司名稱	國泰人壽保險股份有限公司
成立日期	1962 年 10 月
核心價值	誠信、當責、創新
正職員工	32,014 人
客戶總人數	7,740,773 人 (不含團險客戶數)
主要產品 / 服務	人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險
重要外部協會參與	中華民國人壽保險同業公會、中華民國保險學會、國際保險學會 (IIS)、美國壽險行銷調查協會 (LIMRA)、美國壽險管理學會 (LOMA)、中華民國人壽保險管理學會、中華保險服務協會

註：黃調貴董事長為中華民國人壽保險同業公會理事長，亦為中華民國保險學會常務理事。

身為台灣保險產業的領導品牌，國泰人壽歷經五十多年來的競爭與挑戰，不論在保險本業、公司治理、社會投入等方面的努力，均深獲國內外機構一致的肯定，連續七屆獲得台灣保險業最高榮譽「台灣保險卓越獎」，更成為台灣金融業入選財富雜誌 (Fortune) 全球 500 大企業。

» 營運據點

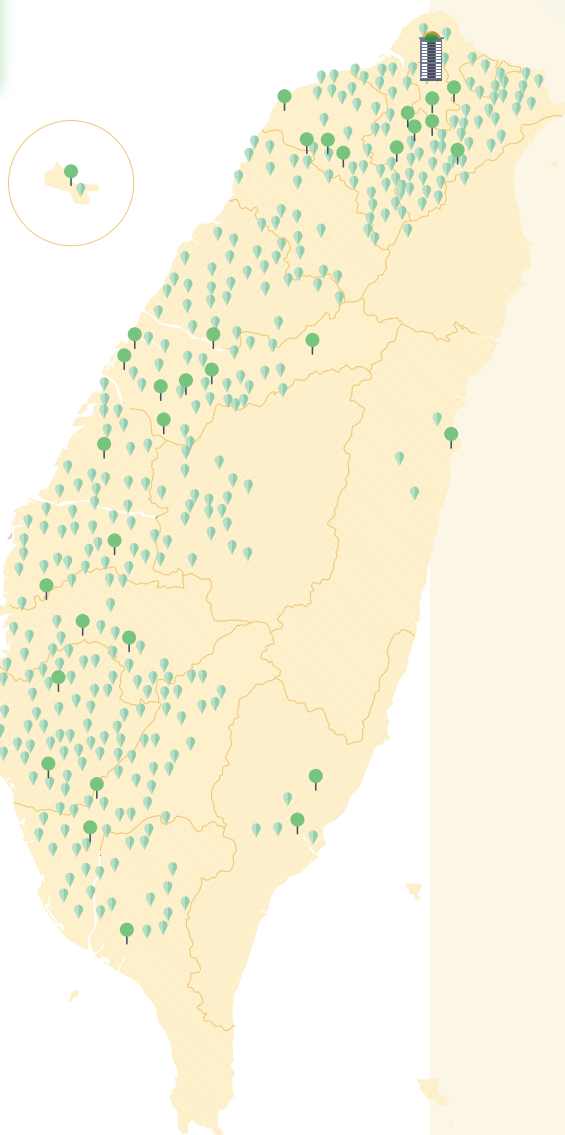
國泰人壽總部位於台灣台北，全台據點包含 33 家分公司、300 個通訊處，並由 2.7 萬名業務員提供客戶多元、暖心的商品及友善服務。國泰人壽亦在全台設立服務中心據點，讓客戶能夠就近處理保單相關之需求。

此外，面對國際化的挑戰，國泰人壽積極打亞洲盃，於 2005 年 1 月成立大陸國泰人壽總公司，為台灣首家在中國大陸成立保險公司之業者；除發展大陸市場外，2007 年 12 月成立越南國泰人壽公司，亦為台灣首家在越南成立保險子公司之業者，未來將持續擴大經營版圖。



地區	北部	中部	南部	東部	離島
分公司	11	9	10	2	1
通訊處	128	81	83	7	1

註：地區分劃依國家發展委員會國土區域發展處之定義。





(二) 經營績效

「以客戶為中心」是國泰人壽的服務理念，面對 774 萬名客戶的期許，國泰人壽積極運用數位科技洞察客戶需求、創新商品與服務、強化客戶服務體驗及滿意度，並肩負起台灣保險業龍頭品牌的責任，持續提升金融包容性，讓更多族群能獲得基本的保險保障。

在追求經營績效表現成長的同時，國泰人壽持續強化內部控制與公司治理，2018 年代表台灣保險業參加亞太防制洗錢組織的相互評鑑，獲得國外評鑑團之高度肯定，也讓客戶更加信任國泰人壽，為永續經營紮根。

在所有同仁的努力下，2018 年國泰人壽保費收入達新台幣 6,807 億，為業界第 1 名。國泰人壽將秉持「以人為本」的核心職能和永續「利人利己」的共生思維，持續追求成長，持續朝向「亞太地區最佳金融機構」邁進。

	2016 年	2017 年	2018 年
資產總值	5,534,582,859	6,060,689,374	6,351,416,795
總保費收入	669,924,000	768,338,000	680,682,334
營業收入	836,502,388	861,140,395	799,466,715
稅後淨利	30,128,660	36,290,138	30,189,320

單位：新台幣千元

永續推動

(一) 永續大事紀



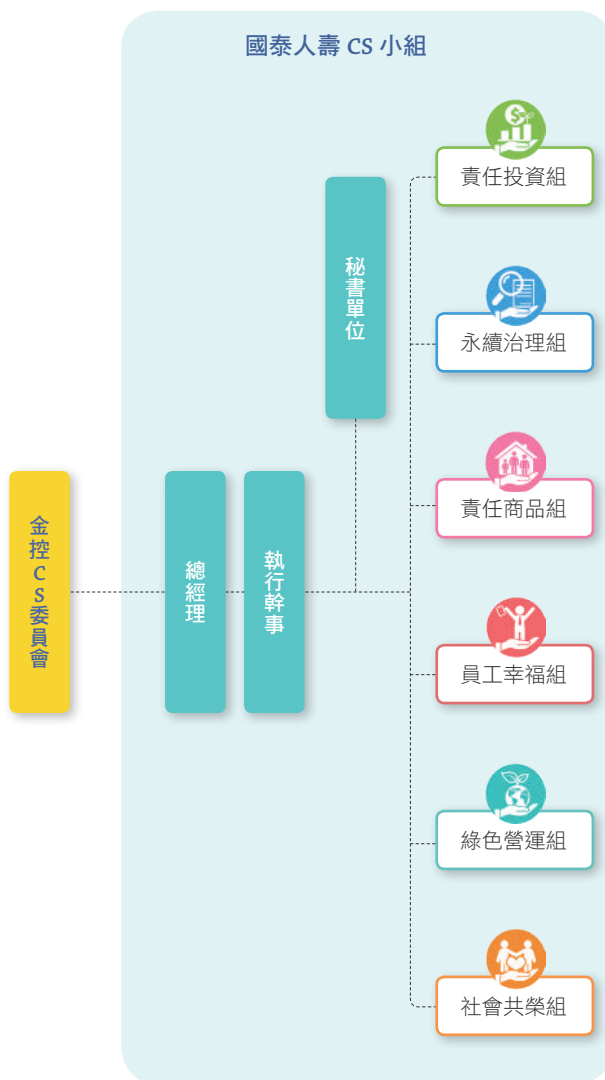
(二) 組織架構

國泰金控於 2011 年成立「企業社會責任 (CSR) 委員會」，因應外部環境變化與內部組織調整，2014 年策略性轉型為「企業永續 (CS) 委員會」，拓展涵蓋議題與提升視野，為提升對於企業永續的重視與承諾，更納入獨立董事督導。為接軌聯合國永續發展目標 (SDGs)，並使永續作為更與核心職能連結，訂出永續四大主軸－「再生能源與基礎建設」、「高齡化與健康」、「女力」、「包容關懷」。

為強化永續工程推動，國泰人壽依循金控「企業永續 (CS) 委員會」之組織架構，於 2016 年成立「國泰人壽企業永續 (CS) 小組」，並成為亞洲首家自行遵循聯合國「永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)」之壽險公司，發揮保險業「以人為本」之核心職能，從環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 三大面向落實永續。

「國泰人壽企業永續 (CS) 小組」由總經理擔任委員，督導小組之運作；資深副總經理擔任執行幹事，統籌小組事務，另下設六個工作小組，皆由副總級以上主管擔任組長，管理各執行部門主管與成員，顯示對永續推動的重視與承諾。

「國泰人壽企業永續 (CS) 小組」除參與集團每季 CS 委員大會，亦透過召開每季例行會議掌握各小組工作進度，並於每半年呈報 CS 推動狀況予董事會。為強化資訊揭露，每年發布自行遵循 PSI 揭露報告，另透過內外部多元的管道，對股東、投資人、員工、供應商、客戶等利害關係人傳遞永續的價值。



(三) 接軌國際原則 PSI

國泰人壽自 2016 年起成為亞洲首家自行遵循聯合國「永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)」之壽險公司，依循 PSI 四大原則，將環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 納入營運決策，並與客戶、合作夥伴、政府、其他利害關係人共同推廣 ESG。為符合 PSI 原則四之要求，國泰人壽於每年定期發布自行遵循 PSI 揭露情形。



永續保險原則 Principles for Sustainable Insurance, PSI

2012 年由聯合國環境規劃署 (UNEPFI) 所制定頒布，為保險業永續發展準則，鼓勵企業主動因應營運中面臨的環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 風險與機會，共分為四大原則：

- 原則一、將 ESG 議題納入保險公司決策
- 原則二、提升客戶與合作夥伴對 ESG 議題重視
- 原則三、和政府及其他利害關係人共同推動 ESG
- 原則四、定期揭露實行 PSI 進度

PSI 原則

涵蓋面向

利害關係人

對應頁碼

I
將
E
S
G
議
題
納
入
保
險
公
司
決
策

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	董事會 管理階層	P8、12
公司發展策略涉及 ESG 議題，應與公司所有權人進行溝通	董事會 管理階層	P8、11
員工雇用、訓練及相關員工計畫納入 ESG 議題	員工	P42-49
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	客戶	P24-25
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	員工 客戶	P38 P44-45 P58
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	客戶 員工	P34-39 P56-59
發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫	員工	P22-23 P44-49
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	客戶	P38-39 P57-60
將 ESG 議題納入補償、替代及其他理賠服務	客戶	P38-39
將 PRI 原則納入投資決策流程	投資授信對象	P26-33

PSI 原則	涵蓋面向	利害關係人	對應頁碼
II 提升客戶與合作夥伴對 ESG 議題重視	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	客戶 供應商 投資授信對象	P11 P29-30 P33 P34-39 P52-55
	提供客戶與供應商相關資訊與工具，以協助其管理 ESG 議題	客戶 供應商 投資授信對象	P29-30 P33 P34-39 P52-55
	將 ESG 議題納入供應商之選擇流程中	供應商	P.52-53
	鼓勵客戶與供應商運用相關揭露與申報架構揭露 ESG 議題	客戶 供應商	P9 P52-53
	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	政府 投資授信對象	P6 P22-23 P27-28 P30-33 P54-55
	透過與政府單位及保險監管官溝通，發展整合性之風險管理機制與風險移轉解決方案	政府	P24-25
	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	政府	P24 P31-33 P36-37
	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	投資授信對象 供應商 NGO	P6 P25 P29-30 P52-53 P57-58 P63-68
	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	學術單位	P24 P55 P64-66
	透過與媒體溝通，以促進大眾對 ESG 議題和風險管理的認知	社會大眾	P6 P34-35 P38-39 P47-49 P54-57 P62-68

IV 定期揭露實行 PSI 進度



利害關係人與重大性議題

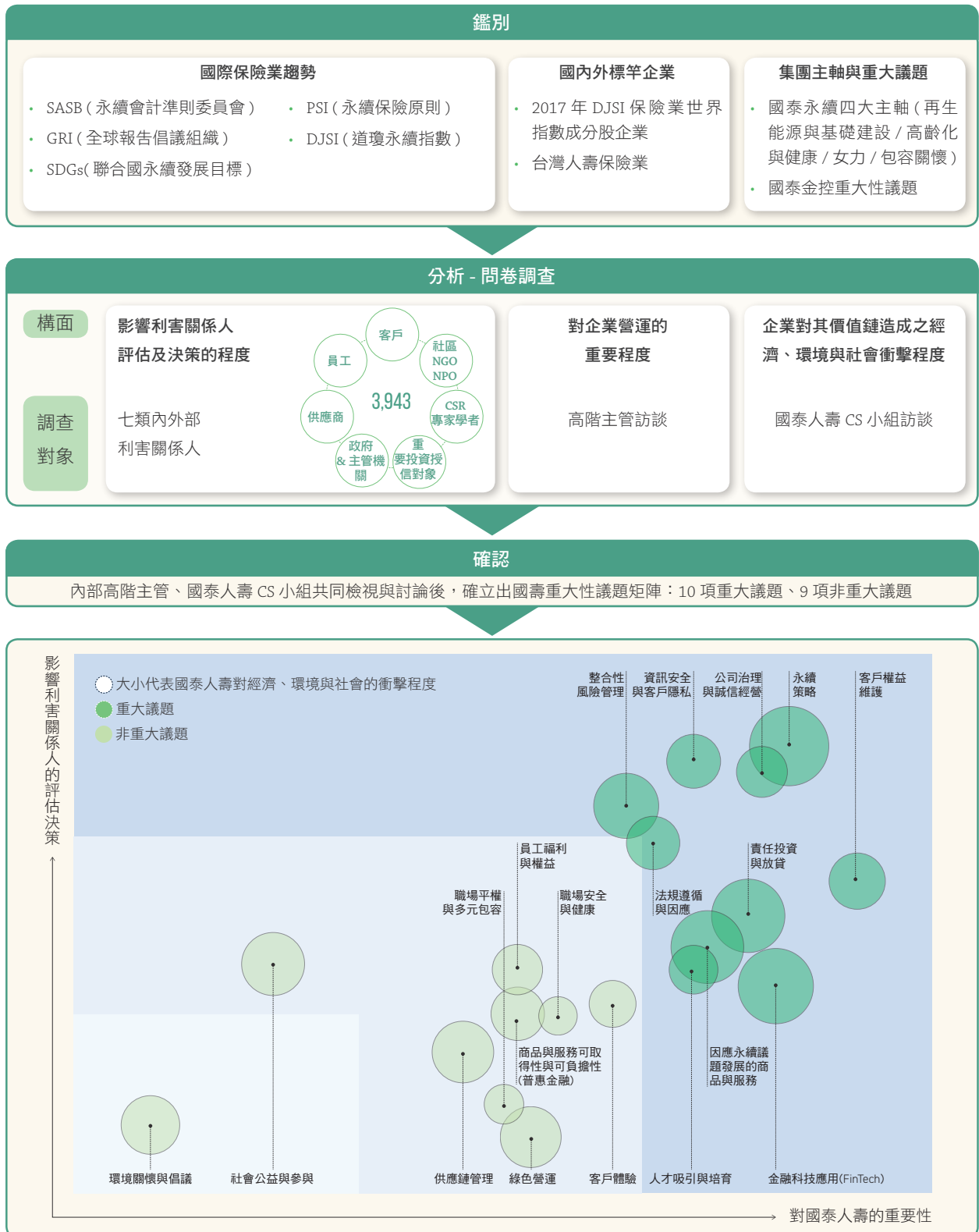
(一) 利害關係人議合

利害關係人	重要性	關注議題	溝通管道
 <p>員工</p>	人才是驅動國泰人壽競爭力與創新的最重要關鍵，因此，國泰人壽提供具競爭力之薪酬福利、多元化之教育訓練，打造吸引與留任優秀人才的職場環境。	<ul style="list-style-type: none"> 人才吸引 人才培育 薪酬福利 職場安全 	<ul style="list-style-type: none"> 敬業度調查 教育訓練 信箱 討論區 員工活動 EAP
 <p>客戶</p>	「以客戶為中心」是國泰人壽的服務理念，國泰人壽致力提供符合客戶需求的商品及服務，期望提升客戶心佔率，創造品牌價值。	<ul style="list-style-type: none"> 責任商品 友善服務 客戶權益 個資保護 法令遵循 	<ul style="list-style-type: none"> 滿意度調查 官方網站 國泰人壽 APP 0800 客服 智能客服 服務信箱 保戶活動
 <p>供應商</p>	為打造永續家園，國泰人壽攜手供應商，從採購、環境倡議做起，減少營運中對環境產生之負面衝擊。	<ul style="list-style-type: none"> 綠色採購 供應鏈管理 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商活動 供應商管理系統
 <p>社區 / NGO / NPO</p>	國泰人壽串聯社區夥伴、NGO、NPO 之專業與資源，合力解決社會、環境議題，以擴大社會影響力。	<ul style="list-style-type: none"> 公益關懷 社區參與 	<ul style="list-style-type: none"> 公益年報 公益活動 媒體廣宣 網站 研討會
 <p>CSR 專家學者</p>	為強化永續推動成效，並與國內外標竿企業接軌，國泰人壽積極與 CSR 專家學者互動，提升永續專業知識及掌握趨勢。	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 客戶權益 責任商品 人才吸引 公益參與 	<ul style="list-style-type: none"> CS 報告書 CS 網站 Email 研討會
 <p>重要投資授信對象</p>	重要投資授信對象係支持國泰人壽持續成長的力量，國泰人壽積極維護與投資市場關係，保持透明資訊與即時的交流。	<ul style="list-style-type: none"> 營運績效 公司治理 責任投資 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> 年報 盡職治理報告 會議 座談會 / 論壇 法說會
 <p>政府 & 主管機關</p>	國泰人壽積極配合政府政策及遵守相關法規，透過雙向的溝通與合作，共同帶動台灣保險產業之發展。	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 法令遵循 風險管理 責任商品 	<ul style="list-style-type: none"> 壽險公會 會議 Email

(二) 重大性議題分析

根據世界經濟論壇《2019 年全球風險報告》，氣候變遷、資料竊盜、網路攻擊已成為全球三大隱憂。面對各大新興風險，如何發揮核心職能來因應並從風險中掌握機會，成為國泰人壽重要的課題。

為了解利害關係人關注之永續議題及其與公司營運之影響，國泰人壽透過多元管道與各利害關係人溝通，確保各項永續推動能回應員工、合作夥伴、客戶及社會大眾的期許。



國泰人壽重大性議題矩陣

(三) 重大性議題與永續發展目標 (SDGs)

重大性議題	SDGs												
金融 科技與 應用													
人才 吸引與 培育													
責任 投資與 放貸													
客戶 權益 維護													
因應 永續 議題 之商品 與服務													
資訊 安全 與客 戶隱 私													
整合性 風險 管理													
法規 遵循 與 因應													
公司 治理 與誠 信經 營													
永續 策略													

永續策略藍圖

(一) 價值創造流程

為實踐永續保險原則，國泰人壽銜接金控永續價值創造，許下「守護幸福 (CARE)」的永續承諾 (Commitment)，運用商品與投資兩大營運引擎，實踐當責 (Accountability) 創造價值，亦秉持以人為本的精神，重視員工和社會大眾身心靈之富足 (Richness)，串聯眾人之力，打造友善環境 (Eco-Living)，達成「永續保險的領航者，用心守護家的幸福」的永續願景。

» 永續願景

永續保險的領航者，用心守護家的幸福

» 價值主張

國泰人壽結合保險「以人為本」的核心職能和永續「利人利己」的共生思維，發揮企業公民的力量，依循國際永續保險原則，成為產業盡責機制的主要推手，使員工、保戶、社會大眾從有感、認同、進而參與，共同守護台灣的幸福。

» 策略主軸 & 策略方向

永續承諾

Commitment

策略方向

堅實治理 穩健運籌
倡議支持 擴大影響

富足人生

Richness

策略方向

健康樂活-職家平衡
公益關懷 創造價值

當責守護

Accountability

策略方向

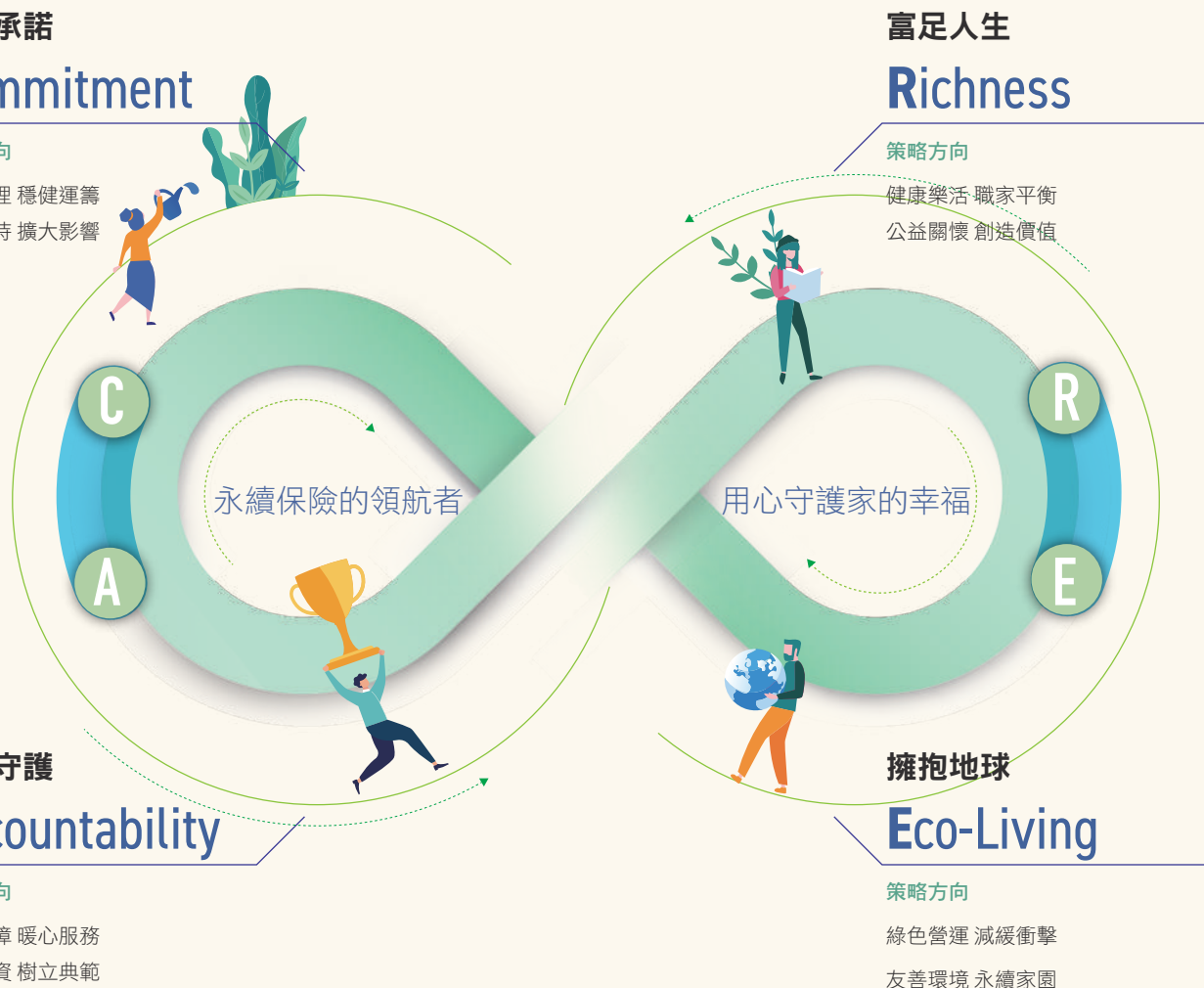
多元保障 暖心服務
責任投資 樹立典範

擁抱地球

Eco-Living

策略方向

綠色營運 減緩衝擊
友善環境 永續家園





(二) 短中長期目標

Commitment 永續承諾

策略方向	面向	短期 (2020 年)	中長期 (2025-2030 年)
堅實治理 穩健運籌	公司治理與誠信經營	強化公司治理單位職能，增加對董事之支援 • 設置專責公司治理人員及主管	落實高階主管績效與 CS 連結 (2025)
	資訊安全與客戶隱私	資安及個資教育訓練覆蓋率達 100%	針對資安及個資專門領域 ISO 國際標準取得證書或通過合規檢測合計 3 項 (2030)
	將 ESG 融入企業風險管理	氣候變遷風險量化模型與社會風險影響研究	1. 氣候變遷風險情境模擬試算、社會風險質化評估分析 (2025) 2. 導入氣候變遷風險控管機制、社會風險量化模型研究 (2030)
倡議支持 擴大影響	響應與倡議	台灣人身風險管理領導品牌 • 發表人身風險趨勢報告 • 舉辦人身風險趨勢論壇 • 發展人身風險地圖工具 台灣責任投資倡議的領航者 • 參與 Climate Action 100+ 及 CDP Non-discloser Campaign • 每年對外舉辦一場議會會議	台灣金融同業永續風險管理標竿企業 (2025) • 風險趨勢報告擴展至 ESG 其他面向 帶領台灣被投資公司永續發展的標竿企業 • 參與 Climate Action 100+(2023) 及 CDP Non-discloser Campaign • 每年舉辦一場議會會議 • 研究參與其他國際責任投資倡議組織可行性 (2030)
	接軌 TCFD	1. 股票部位碳足跡盤查涵蓋率 50% 2. 因應國際趨勢研究高排碳產業，設定上市股票部位 (Listed Equity) 氣候變遷因應策略	1. 股票、債券部位碳足跡盤查涵蓋率 100%、30%(2025) 2. 債券部位碳足跡盤查涵蓋率 100%(2030) 3. 設定公司整體投資部位氣候變遷因應策略 (2030)

Accountability 當責守護

策略方向	面向	短期 (2020 年)	中長期 (2025-2030 年)
責任投資 樹立典範	責任投資與放貸	精進 ESG 風險審核內涵 1. 依國際趨勢、ESG 風險因素，研究並辨識 1-2 個關注產業，調整不可投資與放貸名單及關注名單 list 2. 針對投資團隊每年舉辦兩場責任投資教育訓練活動	精進 ESG 風險審核內涵 1. 依國際趨勢、ESG 風險因素，調整關注產業、不可投資與放貸名單及關注名單 list 2. 針對投資團隊每年舉辦兩場責任投資教育訓練活動
		精進盡職治理管理，促進責任投資作為揭露 1. 建立個別議合機制及明定 1-2 個議合主軸 2. 研究國際投票標準，精進投票程序並對外揭露投票準則 3. 發布盡職治理報告	精進盡職治理管理，促進責任投資作為揭露 1. 依國際趨勢、ESG 風險因素，調整議合主軸 2. 逐案揭露股東會投票結果 3. 發布盡職治理報告
		高齡化與健康投資 2018 年為基期，投資金額成長 2.5%	高齡化與健康投資 2018 年為基期，投資金額成長 10%(2025)、投資金額成長 20%(2030)
		低碳綠能投資 2018 年為基期，投資金額成長 5%	低碳綠能投資 2018 年為基期，投資金額成長 20%(2025)、投資金額成長 40%(2030)

策略方向	面向	短期 (2020 年)	中長期 (2025-2030 年)
多元保障 暖心服務	因應永續議題發展的商品與服務 - 高齡 & 健康	推廣健康促進觀念 1. 每年推出 1-2 張外溢商品 2. 結合健促商品及服務，提升健促活動整體參與人數達 20 萬人	打造健康促進生態圈 (2025) 1. 持續研發外溢商品，並結合異業、集團資源延伸健促服務廣度與深度 2. 吸引員工、保戶朋友圈參與，拓展影響層面 塑造健康生活文化風氣 (2030) 1. 實現健康正循環，創造社會、保戶、公司三贏 2. 累積長期健康行為資料，發展健康新商機
		建置高齡服務架構 1. 每年開辦 5 張保障、理財或保障轉換型商品，滿足高齡需求 2. 新增 5 項以上高齡專屬專業服務、友善措施 3. 整合商品與服務、完善保險保障	發展高齡生態圈 (2025) 1. 持續研發高齡需求商品，並結合異業、集團資源提供整合性服務，擴展服務廣度 2. 外部團體合作，結合公益活動、落實高齡照顧 塑造高齡關懷專業品牌形象 (2030) 1. 全面性高齡服務、優化服務深度，滿足樂齡生活所需 2. 提升保戶品牌認同、強化品牌忠誠度
	聚焦保險本質 1. 2019 年提升保障型商品銷售量 +65% 2. 擬定 6 大保障建議投保額度，積極與民眾溝通、為退休預作準備	深耕保障意識 (2025) 1. 持續傳遞「幸福要保足」信念，建構正確保障規劃觀念 2. 深化民眾提早規劃退休準備之意識，從容面對超高齡社會衝擊 創造保險正向循環 (2030) 1. 回歸保險保障本質，朝穩健永續發展 2. 全面提升國人基本保障，成為穩定社會、家庭重要力量	
	提升金融包容、落實普惠金融 1. 滿足可及性 (Access) 需求：5 張以上普惠金融商品 2. 擴大使用性 (Usage) 範疇 (1) 5 張以上網路投保商品 (2) 行動保險使用率 ≥90%	創造金融友善環境 (2025) 1. 持續提供多元普惠金融商品，照顧有保險需求的各類族群 2. 運用金融科技，提高商品、服務可及性和使用性 穩定社會、共存共榮 (2030) 促進族群間金融服務平等，以保險為核心發揮穩定社會功效	
客戶權益維護	提升客戶滿意、深化公平待客 提升服務品質、保障客戶權益 1. 客戶服務滿意度 ≥90% 2. r-NPS≥15 分	導入人工智慧、提升服務效率 (2025) 運用 AI 優化服務效率、提升客戶滿意 提升智能化程度、精進客戶體驗 (2030) 人機緊密結合協同作業，主動維護客戶權益、提供客戶嶄新價值與體驗 1. 客戶服務滿意度 ≥90% 2. r-NPS≥20 分	
金融科技應用			數位服務滿意度 ≥90%



Richness 富足人生



策略方向	面向	短期 (2020 年)	中長期 (2025-2030 年)
健康樂活 職家平衡	人才吸引與培育	<p>擴大並落實內部徵才機制 內部徵才機制擴大適用一般職缺，透過內外部同時招聘，由內部遞補之人員比例達 3%</p>	<p>滿足員工職涯轉換需求，形塑人才生態圈 (2030) 積極培訓跨集團之多元人才，持續精進內部招募任用率達 8%</p>
		<p>多元培訓管道，促進員工自主學習 持續精進現有培訓管道，以符合法令要求時數，並滿足公司及個人培訓需求，整體人均培訓時數達 220 小時 / 年</p>	<p>提供紮實、質量並重且便利即時的訓練 (2025)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整合運用各項培訓資源，主動提供精進業務與能力所需之訓練資源與方式 2. 研究新科技之應用，持續精進調整訓練的方式，調整合宜之人均培訓時數
	職場安全與健康	<p>提升員工敬業度、增進員工幸福感 分析敬業度暨幸福感較低構面之分數，歸納要因並改善，目標敬業度 ≥4 分 (5 分量表)、幸福感 ≥8 分 (10 分量表)</p>	<p>成為員工心中第一名雇主品牌 (2030)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 員工需求為中心，強化員工自主管理與彈性的軟硬體環境，以提升敬業度，增進幸福感 2. 敬業度 ≥4.2 分、幸福感 ≥8.5 分
		<p>職場安全環境建立與健康意識宣導</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 落實總公司等大樓作業環境監測 2. 全年度健康促進活動參與達 3 萬人次，包含健康講座、健康教育宣導 	<p>職場危害預防與塑造健康促進文化 (2025)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實施職場危害因子鑑別，落實風險控管，強化員工安全衛生意識，維持失能傷害頻率 <0.5 2. 持續辦理員工健康檢查並進行異常分級管理，建置員工健康管理系統，精進健康促進活動，維持員工肥胖率 <50%
多元包容職場	<p>提升高階主管女性比例 強化各項策略制定性別傾向之平衡性，高階主管女性比例 ≥20%</p>	<p>持續拔擢女性擔任高階主管 (2030) 高階主管女性比例 ≥25%</p>	
公益關懷 創造價值	公益關懷	<p>推廣全員企業志工，以多元專案回應社會需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 當年度公益專案或活動之志工服務時數達 60,000 小時 2. 當年度公益專案或活動之受益人數達 40 萬人次 	<p>開發專業志工服務，提高社會參與成效 (2025)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公益專案或活動之志工服務時數達 84,000 小時 2. 公益專案或活動之受益人數：2020 年起累計達 240 萬人次 3. 建立專業志工團隊，運用志工技能及專長，提升服務對象的知識、技能或生活品質。
	價值展現	<p>導入公益專案管理機制與社會影響力衡量工具</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以管理工具系統化記錄各專案投入資源、商業和社會效益，依分析結果優化專案 2. 以 SROI 試算 1 件公益專案，衡量受益人改變所創造的社會價值 	<p>展現公益投資之社會影響力，深化公益品牌形象 (2030) 運用 SROI，深化並擴大公益關懷之價值創造</p>

Eco-Living 擁抱地球

策略方向	面向	短期 (2020 年)	中長期 (2025-2030 年)
綠色營運 減緩衝擊	降低營運產生之碳排放	<p>強化能、資源使用效率</p> <ol style="list-style-type: none"> 2016 年為基期，排碳量減少 4% 為基本目標，減少 8% 為理想目標 2017 年為基期，推動 e/M 化作業之年年用紙量減少 30% 出租大樓 100%，指標性自用大樓 100% 完成廢棄物盤查 	<p>提升企業營運之環境友善度</p> <ol style="list-style-type: none"> 2016 年為基期，排碳量減少 14% 為基本目標，減少 28% 為理想目標 (2030) 2017 年為基期，推動 e/M 化作業之年年用紙量減少 60%(2025)；年年用紙量減少 70%(2030) 控管廢棄物量，2020 年為基期，廢棄物減量 10%(2030)
	響應再生能源政策	<p>發展使用再生能源方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 綠電或再生能源憑證 增加自有建物之太陽能裝置容量至 200kW 	<p>增加再生能源使用量</p> <ol style="list-style-type: none"> 契約容量 800kW 以上自有大樓認購綠電或再生能源憑證達 10~20%(2030) 增加自有建物之太陽能裝置容量至 500kW(2025) 增加自有建物之太陽能裝置容量至 850kW(2030)
友善環境 永續家園	綠色供應鏈	<p>強化供應商管理</p> <p>規劃議合供應商導入綠色採購</p>	<p>打造綠色供應鏈</p> <ol style="list-style-type: none"> 累積議合採購金額佔 50% 供應商導入綠色採購 (2025) 累積議合採購金額佔 70% 供應商導入綠色採購 (2030)
	環境永續推廣	<p>發展多元方案，以強化環境永續推廣</p> <ol style="list-style-type: none"> 以 2018 年為基期，環境永續推廣影響人次提升 25% 員工平均環境教育時數達 4 小時 	<p>擴大影響範疇，深化環境永續之推動</p> <ol style="list-style-type: none"> 2018 年為基期，環境永續推廣影響人次提升 1 倍 (2025)；影響人次提升 1.5 倍 (2030) 推廣員工環境教育並擴大至關係企業 (2023) 與供應商 (2025)



01

財務與誠信資本

- 20 精進公司治理
- 22 落實誠信經營
- 24 強化風險管理



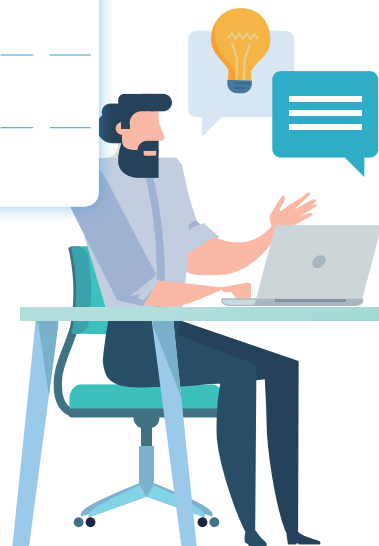
精進公司治理

穩健的公司治理，是國泰人壽邁向永續經營的關鍵基石。國泰人壽致力於建置有效的公司治理架構、強化董事會職能、發揮監察人功能、保障股東、員工、保戶等利害關係人權益。

(一) 董事會多元性

為促進董事會組成與結構之健全發展，並兼顧公司營運與業務發展方向，國泰人壽董事會之組成具備多元化背景（例如：年齡、性別、專業知識與技能），提升董事會之效能。

董事 / 監察人 姓名	性別	年齡				產業經驗					專業知識							
		41 50	51 60	61 70	71 75	金控	銀行	保險	證券	科技	其他	商務	財務 / 會計	金融	法律	數學 / 精算	資訊科技	風險管理
黃調貴	男		✓			✓		✓				✓		✓			✓	
熊明河	男			✓		✓		✓				✓	✓	✓			✓	
蔡宗翰	男	✓				✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓			
蔡宗諺	男	✓						✓			✓	✓	✓					
劉上旗	男		✓			✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓				
朱中強	男			✓				✓			✓	✓	✓	✓				
林昭廷	男	✓						✓				✓	✓			✓		
王怡聰	男	✓						✓			✓	✓		✓				
苗豐強	男				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
黃清苑	男			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓
蔡志英	女		✓					✓			✓	✓	✓	✓				
許作興	男			✓				✓			✓	✓		✓	✓			
林志明	男				✓			✓			✓			✓				



(二) 董事會運作情形

國泰人壽 2018 年共召開 8 次董事會，各董事皆親自出席或委託出席，以發揮監督公司各業務運行之職責。2018 年整體董事會績效評估結果為「超越標準」，顯示本公司強化董事會效能之成果。

職稱	姓名	實際出（列）席次數	委託出席次數	實際出（列）席率
董事長	黃調貴	8	0	100%
副董事長	熊明河	8	0	100%
董事	蔡宗翰	5	3	62.5%
董事	蔡宗諺	8	0	100%
董事	劉上旗	8	0	100%
董事	朱中強	6	2	75%
董事	林昭廷	8	0	100%
董事	王怡聰	8	0	100%
獨立董事	苗豐強	6	2	75%
獨立董事	黃清苑	8	0	100%
常駐監察人	蔡志英	6	0	75%
監察人	許作興	7	0	87.5%
監察人	林志明	8	0	100%

註：實際出（列）席率 = 實際出（列）席次數 / 2018 年召開 8 次董事會。



落實誠信經營

國泰人壽秉持「誠信、當責、創新」的企業核心價值，訂定《誠信經營守則》、《道德行為準則》與《員工行為準則》，並致力於型塑內部遵法之組織文化，透過不同管道進行法令觀念宣導，讓每一位員工具備法令遵循及風險意識。此外，也透過建立相關防禦機制、模擬演練，來強化公司面對資訊安全議題的控管及應變，讓每位員工都養成從日常營運工作中為風險把關。

(一) 法令遵循

國泰人壽建立系統化之法令傳遞、控管、教育管道，強化員工之法令遵循意識，確保各項業務均符合法令規範，降低公司各項作業風險。

國泰人壽設有專責的法令遵循單位，運用獲專利認證的「法令遵循管理系統」，每日傳遞異動法令予相關單位，並利用系統追蹤回覆及執行狀況。另於每年執行兩次法令遵循自行評估作業，確保各業務單位作業之適法及完成缺失改善，並將法令遵循評鑑結果列入經理人考核，強化經理人對法令遵循之重視。

此外，也定期舉辦「法令遵循、風險管理及稽核聯繫會議」及「法令遵循會議」，藉由跨部室溝通，強化法遵及風管意識。為讓員工了解公司經營所面臨的風險，除持續性法令遵循教育訓練外，定期寄發月刊宣導重要異動法令、個人資料保護、資訊安全、反洗錢反資恐、重要外部事件或法令遵循相關業務等。

為兼顧海外業務拓展，法令遵循單位與海外分支機構建立聯繫機制，定期追蹤國外子公司之法令異動、當地主管機關檢查及改善情形，並規劃執行督導業務。



(二) 資訊安全

為因應各類資訊安全及個資風險，並確保客戶隱私與公司機密資訊，國泰人壽建置資訊安全系統及客戶資料管理機制，並於 2018 年 4 月成立資訊安全部，強化資訊安全策略規劃及技術管理，從制度管理、資安管控措施、風險預警、危通管理四個面向，透過主動參與、深度介入的執行方式，達到及早預警、迅速應變的管理效果。

制度管理	資安管控措施	風險預警	危通管理
<ul style="list-style-type: none"> 取得雲端資安認證 (ISO 27017) 通過 SWIFT CSP 合規檢視 	<ul style="list-style-type: none"> 建立雲端服務安全風險識別與控管 建置端點資訊設備保護 	<ul style="list-style-type: none"> 完成白帽駭客攻防演練 加入網路威脅情資共享平台 	<ul style="list-style-type: none"> 建立資安事件通報暨應變機制 執行證據保全有效性檢視



為培養專責單位人員之專業技能，相關人員 2018 年已完成每人 15 小時的資訊安全專業訓練；另提供全體員工每人 3 小時的資訊安全宣導課程，強化員工資安意識，將資安觀念全面紮根，在嚴謹的資訊安全管理架構下，2018 年國泰人壽無發生重大資訊安全事故。

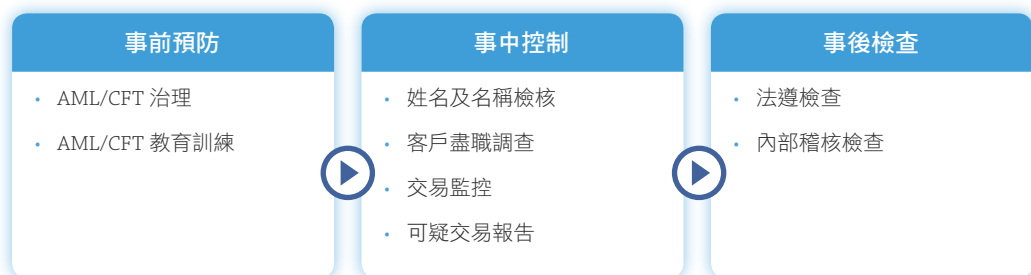
年度	堂數	人次數	訓練方式
2016	258	135,905	實體 & 線上課程
2017	279	165,892	
2018	210	309,785	

(三) 反洗錢 / 反資恐 (AML/CFT)

國泰人壽訂定防制洗錢及打擊資恐政策，該政策經董事會通過；另成立「防制洗錢及打擊資恐委員會」，透過防制洗錢及打擊資恐委員會指導、跨部室工作小組合作及外部顧問輔導，持續優化洗錢及資恐風險管理機制，支持政府的防制洗錢及打擊資恐政策。



為建立完善的反洗錢反資恐流程，國泰人壽透過事前預防、事中控制、事後檢查三階段把關，另也持續針對各級員工進行教育訓練，強化同仁觀念。



AML/CFT 教育訓練

累計受訓人數

29,042 人次



總計受訓時數

28.42 萬 小時



國泰人壽代表保險業參加 2018 年亞太防制洗錢組織 (APG) 第三輪相互評鑑，初評結果肯定我國這二年來在公私部門的通力合作，讓台灣在洗錢防制上有明顯進步。

強化風險管理

國泰人壽為掌握與即時因應公司所面臨的營運風險、財務風險、環境或社會趨勢相關的新興風險等，制定完整的風險管理機制、目標與應變計畫，以降低風險發生時可能產生之負面影響。

(一) 接軌國際標準

因應新財務報導準則 IFRS 9 及 IFRS 17 適用，保險公司資產及負債將採公允價值衡量，未來公司財務報表將受市場利率波動影響，資產負債管理面臨更嚴峻挑戰。為提前因應未來會計準則變動，公司已著手進行策略調整，另亦透過建構相關量化模型及系統控管前中後台作業，增加資訊透明度並確保資料正確性，2018 年 1 月 1 日已接軌 IFRS 9 並採用覆蓋法。另為未來 IFRS 17 適用做好萬全準備，已成立跨部門專案小組、導入多項專案並與外部國際顧問合作，以期能順利接軌，降低衝擊。

此外，國泰人壽自 2015 年起即自願性參與由國際保險監理官協會（International Association of Insurance Supervisors, IAIS）提出之國際保險資本標準（Insurance Capital Standards, ICS）實地測試（Field Testing），目前已完成四次量化測試，期能透過測試過程及早因應未來國際保險監理趨勢，亦透過測試過程回饋台灣區域特性及相關建議，為台灣適度發聲並增加國際能見度。

(二) 產官學合作發展風管機制

為健全保險業風險與未來發展，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。

為建立有效的風險控管機制及預先擬定因應方案，國泰人壽自 2005 年起與跨國跨領域的專家及學術界合作建置財務風險與新興風險量化模型，目前已建置 26 個模型。



(三) 持續關注氣候變遷風險

面對日趨嚴峻的氣候變遷衝擊，國泰人壽主動倡議國際金融穩定委員會（FSB）在 2017 年 6 月發布的「氣候相關財務揭露建議書（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）」框架，並透過以下方式管理：

責任投資小組

訂定短中長期目標、每年具體執行方案，每月至少與組長討論 1-2 次執行進展，以精確掌握目標完成狀況並完善永續投資工程，其中氣候變遷風險與機會，為小組重點議題。

盤查投資組合碳足跡：

於 2018 年中開始進行上市股權資產 (Listed Equity Asset) 及公司債、金融債之碳足跡盤查，做為投資組合面臨氣候變遷風險的管理及評估工具。

鼓勵企業揭露碳資訊：

由於並非所有被投資公司有揭露碳排放資訊，其中台灣企業對 ESG 議題及氣候變遷議題較不熟悉，致碳排放資訊相對其他歐美企業較不完整，故積極參與國際倡議（如 CDP「Non-discloser Engagement Campaign」）、自行舉辦氣候變遷論壇，優先鼓勵台灣上市公司揭露碳排放量，提高被投資公司的碳排放數據獲得性、完整性，補足投資組合的碳排放數據涵蓋率，並增進評估被投資公司氣候變遷因應能力。

TCFD 工作小組

與金控成立跨子公司之 TCFD 四大工作小組，包括不動產投資及房貸、有價證券、企業授信放款、核心業務。

研究氣候現象如何衝擊經濟活動及對企業風險的影響，期望建立情境試算與模擬分析，並進一步地評估將企業風險控管機制納入氣候變遷風險考量之可行性。

考量國泰人壽不動產資產部位約占公司資產 8.7%，其中 94% 的不動產位於台灣，依據聯合國政府間氣候變遷小組 IPCC 與世界銀行報告指出，台灣是最易受到天然災害衝擊國家之一，故初期的情境模擬以台灣地區的不動產為主，且為減緩氣候變遷對公司不動產之影響，由不動產管理部門訂定緊急應變措施，同時將資產價值較高的投資用不動產投保商業颱風洪水險，藉以移轉該風險，降低損失。



02

智慧資本

- 27 永續投資
- 34 永續保險
- 36 金融包容性
- 38 打造數位金融



永續投資

國泰人壽總投資資產超過 6 兆台幣，占台灣整體壽險業約 1/4，為台灣最大機構投資人之一，在這企業與社會、環境的連結越來越密切之際，我們深信透過國泰人壽發揮「投資」的核心職能，妥善運用股東及保戶的資金，支持注重永續發展的投資標的，從鼓勵好公司、好行為開始，到改變其他公司，讓居住的家園環境變得更永續，讓公司的經營變得更長久，方能減緩 ESG 風險的衝擊並產生正面的經濟效益，進而樹立產業當責的典範，共創永續未來。



國泰人壽機構
投資人盡職治理
守則遵循聲明

為實踐公司永續經營並接軌國際趨勢，國泰人壽自 2015 年起自行遵循聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)，於 2016 年成為台灣首家簽署證交所盡職治理守則之保險業者，並於 2018 年揭露了全台首本盡職治理守則報告，積極地透過制度建立、流程調整，將環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 納入投資流程中，增進公司、客戶及股東之長期價值，善盡資產擁有人 (Asset Owner) 之責任，落實責任投資。

(一) 成立責任投資小組

為發揮對市場及被投資公司的影響力，成為一個負責任的機構投資人，我們主動於 2016 年底成立責任投資小組，為台灣首家設立之保險業者。

小組由投資前中後台部門共同組成，並由經管投資部門高階主管擔任小組組長，訂定短中長期目標及每年具體執行方案，以精進及完善永續投資工程。截至 2018 年，小組成員約 40 名，其中 2 名為專責責任投資人員。

責任投資小組持續研究國際標竿企業責任投資作為並積極與其交流學習、定期舉辦教育訓練課程、參與外部研討會等，以增進對責任投資之了解及國際趨勢。2018 年共計 384 人次參與教育訓練課程與外部研討會，平均受訓時數 52 分鐘。

(二) 明訂 ESG 辦法及制度

除了依循國泰金控之「責任投資暨放貸政策」外，另依據不同投資業務屬性，訂定適合該業務的 ESG 相關辦法及制度。



有價證券
投資業務

- 經董事會決議於「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 納入投資決策過程
- 為發揮機構投資人之專業與影響力，善盡資產擁有人之責任，訂定「國泰人壽保險公司盡職治理守則」，將 ESG 因子融合在各項盡職活動中，以提升投資價值，並增進本身、保戶及股東等利害關係人之長期利益



企業放貸
業務

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



不動產
投資業務

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

(三) 接軌國際標準

國泰人壽依據全球永續投資聯盟 (Global Sustainable Investment Alliance, GSIA) 定義的責任投資 7 大作為及責任投資原則 (PRI) 6 大原則之框架，持續關注永續議題並積極地採取各項行動方案，以提前掌握 ESG 投資風險與機會。

1. 投資決策整合 ESG 因子

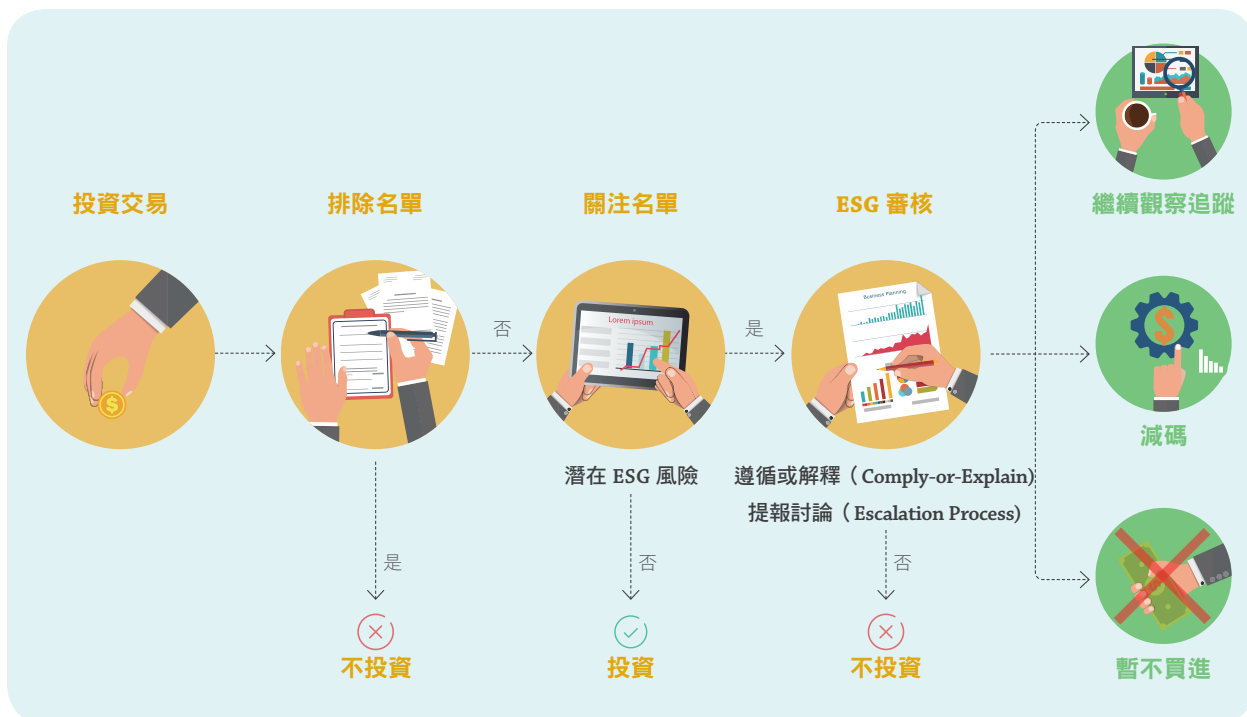
(1) 負面篩選投資

2017 年與金控各子公司共同訂定集團《不可投資 / 放貸政策》，將具高度環境、社會、道德風險而對社會有負面影響之爭議性產業 (如：爭議性武器)，或系統性違反國際人權或具重大爭議國家之投資標的列為「投資與放貸排除名單」，並於每年檢視該名單。

(2) 建立 ESG 風險審核程序

為精進責任投資工程、回應外部期許及降低投資組合的 ESG 風險，我們透過外部 ESG 資料庫資訊，針對具潛在 ESG 風險之投資標的建立關注名單，採遵循或解釋 (Comply-or-Explain) 及提報討論 (Escalation Process) 的 ESG 風險審核程序。藉此流程，投資團隊將 ESG 風險整合至投資決策考量之中，做出「繼續觀察追蹤」或「暫不買進」或「減碼」之投資決策，並依風險程度、投資決策等因素，經高階主管進行核定。

2018 年已全部檢視上市櫃股權投資標的 (Listed Equity)，透過 ESG 審核程序檢視案件共計 129 件，預計 2019 年公司債及金融債之投資標的 (Fixed Income: Non-corporate Bond & Corporate Bond) 將全面適用此一檢視程序，且每年定期檢視一次。



(3) 交易對手 ESG 評估

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. 企業議合與股東行動主義

有鑑於企業永續發展作為影響企業營運甚劇，連帶地影響機構投資人權益，為讓資金運用更符合股東、保戶及社會期待，國泰人壽相信持續地與被投資企業溝通，與我們所投資的企業共同重視 ESG 風險與機會，是增加彼此價值的最佳方式，2017 年我們訂定「國泰人壽盡職治理守則」，透過對話（Dialogue）、議合（Engagement）及行使表決權（Proxy Voting）的方式與被投資公司的互動，展現公司積極所有權人之盡職管理作為，並於每年發布盡職治理報告。



對話 Dialogue

為適當與被投資公司對話，我們透過電話會議、座談會、參與法說會或派員參加股東會等方式與被投資公司經營階層、投資人關係部門或 CSR 單位溝通。

其中「公司拜訪」是我們認為評估被投資公司狀況最直接有效的方式，透過面對面的對話，可加強了解被投資公司資訊、辨別揭露資訊與實際的落差、及時掌握關鍵風險及機會，健全我們投資分析的內涵。

2018 年總共 2,476 人次參與，總共拜訪 1,052 家公司、2,214 次。



積極所有權人之盡職管理作為

議合 Engagement

2018 年國泰人壽與金控各子公司共同訂定集團《議合政策》，向外界分享國泰企業永續之精神及公司治理之價值，以發揮永續投資人的影響力。因此，我們以正向議合為出發點，期許與被投資公司共同為雙方的利害關係人創造最大利益、促進社會正向循環。

聯合國政府間氣候變遷小組 IPCC 與世界銀行報告指出，台灣約是世界上最易受到天然災害衝擊國家之一，比日本還更艱困。因氣候變遷導致土石流、淹水等實體風險，和抑制氣候變遷的政策、法規、市場需求等轉型風險，不但會影響傳統製造業廠房選址、改變未來企業的營運模式，也是保險業選擇投資標的、不動產的新興風險。

因此，以我們「氣候變遷」做為最主要的議合主軸，並透過參與各項國內外倡議活動與被投資公司議合。

行使表決權 Proxy Voting

為追求客戶及股東之長期最大利益，國泰人壽支持注重永續發展的公司，因此，出席股東會、行使投票權及對被投資公司股東會議案表達意見，則是我們展現主動盡職管理的方式之一。

依據外部法令規範及我們所訂之「國泰人壽行使被投資公司股東權利作業規則」行使股東會議案表決權，並在表決權行使前，審慎評估各項議案，在基於尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於經營階層所提出之議案原則表示支持；但對於有礙被投資公司永續發展之 ESG 議案，原則不予支持。

2018 年共計出席 207 家股東會、總計表決 926 項議案，其中 91.5% 為贊成、8.5% 為配合主管機關要求棄權^註。

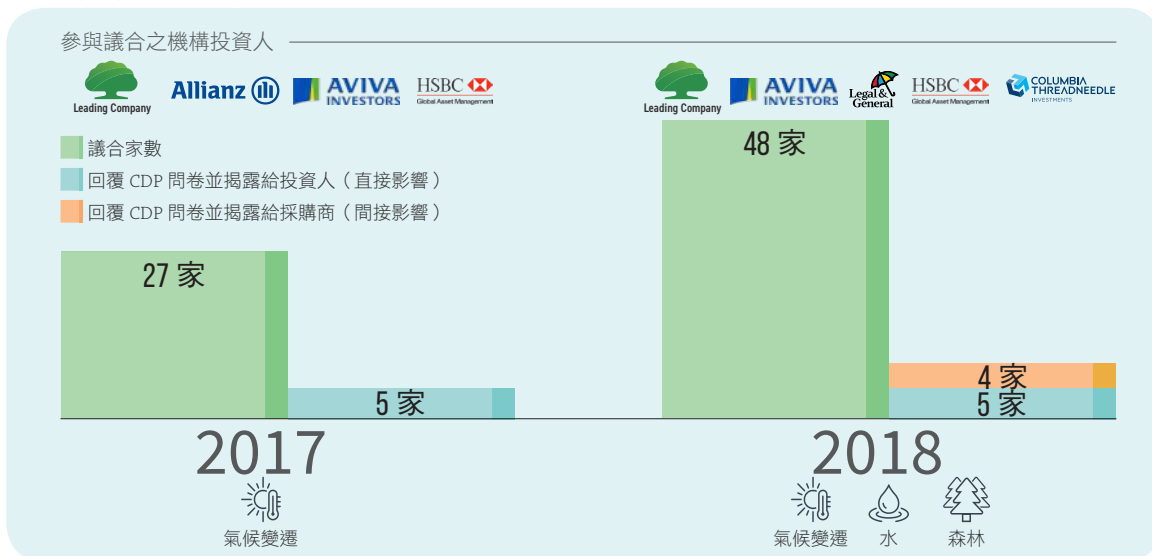
註：依保險法第 146-1 條及第 146-5 條規定，保險業不得行使台灣被投資公司董事、監察人選舉之表決權，故董監事選任相關之議案採棄權方式處理。

(1) 參與 CDP 未回覆企業議合倡議「Non-discloser Campaign」

2017 年及 2018 年參與 CDP 未回覆企業議合倡議 (Non-discloser Campaign)，鼓勵尚未參與 CDP 問卷回覆的公司回應 CDP，促進企業揭露氣候變遷管理措施，為台灣唯一參與之金融業者。

2018 年擴大參加倡議活動，溝通家數由 27 家企業增加至 48 家、鼓勵回覆的問卷種類由 Climate change 增加至 Climate change、Water、Forest 三種。透過公司溝通後，有 5 家企業回覆 CDP 問卷並揭露給投資人、4 家企業回覆 CDP 問卷並選擇揭露給供應商，另有 20.8% 企業回覆會於 3 年內回覆問卷。

邀請企業回覆 CDP 問卷類型



(2) 舉辦氣候變遷論壇

氣候變遷風險影響台灣甚鉅，國泰人壽期望透過投資的核心職能，減緩氣候變遷對環境的影響，因此，2017 年及 2018 年與國泰金控合辦氣候變遷論壇，號召所投資的企業共同關注氣候變遷所帶來的風險與機會。

2018 年與 CDP 組織及資誠聯合會計師事務所 (PwC) 合作，透過研討會、工作坊，讓被投資公司更進一步地了解 CDP 問卷架構及 TCFD 框架。共 86 人、55 家企業參與，活動滿意度達 4.42 分。



2018 年舉辦「氣候變遷論壇」，邀請到知名組織英國揭露計畫 (CDP)，與各界企業領導人與談

(3) 促進同業及被投資公司更了解 ESG 重要性

國泰人壽除提供產業及投資實務經驗，協助政府制定責任投資框架外，亦透過參與座談會，積極促進同業落實責任投資原則、善盡機構投資人盡職治理之責。

考量台灣企業對 ESG 議題較不熟悉，國泰人壽亦積極透過各項活動，說明機構投資人除關注被投資公司的財務績效外，亦開始重視非財務績效議題 (ESG)，期望公司增加財務及非財務面 (ESG) 的資訊透明度，並提升與投資人及國際 ESG 評等機構互動的品質。



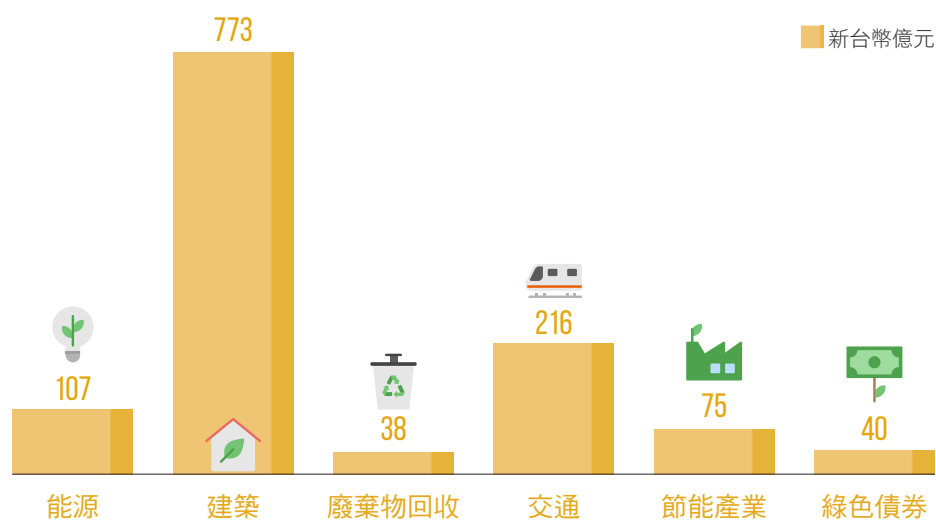
促進同業及被投資公司更了解 ESG 重要性

3. 主題性投資

(1) 響應低碳綠能需求

近年來由於氣候暖化，劇烈的氣候變遷對人類環境與生活造成重大的衝擊，因此 2015 年聯合國氣候峰會（COP 21），全球 195 個國家簽署「巴黎氣候協定」，決議以實際行動對抗氣候變遷，減緩全球暖化的速度，目標是希望 2100 年前能將全球平均升溫控制在 2 度以內並努力控制在 1.5 度以內。


為了達成此一目標，預計每年全球必須在乾淨能源與清潔技術上投入超過 1 兆美元的資金。面對極端氣候的威脅，屬於海島型國家的台灣，為先天高風險地區，更是無法置身事外，為響應全球低碳經濟轉型，我們積極投資低碳綠能產業，「SDG7 經濟運用的淨潔能源」、「SDG11 永續城市和社區」，截至 2018 年低碳綠能投資總金額達 1,250 億元（較 2017 年成長 3.4%），為打造地球幸福貢獻力量。



在國內方面，政府也積極推動「五加二產業」創新政策，期望綠色金融成為未來投資的重點，以協助綠色產業成功發展與轉型。對此，國泰人壽積極投資相關產業，並獲得金管會 2018 年度保險競賽「投資新創重點產業 - 財務投資組」獎項，在 2018 年底投資「五加二產業」3,171 億，突顯我們在扶植五加二新創重點產業及協助產業籌募資金的努力。




其他重點創新投資說明如下：



太陽能

2014 年即與友達光電合作，投資星河能源公司；2016 年開創以專案運用型式與太陽能業者成立合資公司，並陸續與中美晶合作共同投資泰旭能源、與新日光合作投資新日泰股份有限公司、和開陽能源合作投資開泰能源等，推動太陽能產業聚落，並引領同業跟進。累計至 2018 年經金管會核准投資金額為 34.2 億，為保險業最多。



綠色債券

為響應台灣首波綠色債券發行，國泰人壽購買 3,000 萬美金綠色債券，占首波發行金額 17%，而累計至 2018 年底國內外綠色債券投資總金額達 40.3 億元（較 2017 年成長 132%）。



綠建築

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 2018 年綠建築 13 棟（較 2017 年新增 2 棟）、綠建築認證取得 15 項（較 2017 年新增 3 項），對綠建築投融资開發金額 773 億元（較 2017 年成長 5.1%）。

認證	等級	已取得（項）	申請中（項）
美國 LEED-NC (Leadership in Energy and Environmental Design)	金級	2	
	銀級		1
美國 LEED-EBOM (既有建築類)	黃金級	1 台灣壽險業首棟	
英國能源效益證書 EPC (Energy Performance Certificates)	B 級	1	
	D 級	1	
台灣綠建築標章	鑽石級	1	
	黃金級	1	
	銀級	7	2
	銅級	1	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) 水資源投資

根據 2019 年聯合國世界水發展報告（The United Nations World Water Development Report），安全的飲用水和衛生設施是一項基本人權，雖然，在台灣每年平均都有 2500 公釐的降雨量，比起全球平均多了 2.6 倍，但地狹人稠、高山陡峭及受到季風及颱風等因素，降雨型態分布不均，卻隱藏著缺水的危機，且亦被聯合國列為世界缺水國家。

國泰人壽長期關注環境永續發展議題，除了氣候變遷風險外，有效地處理水資源的議題，「SDG6 清潔飲水和衛生設施」，亦是當前最重要的課題之一，國泰人壽亦為台灣首家與水資源業者合資設立公司之壽險公司，希望透過投入民生用汙水處理及水資源開發業務，讓地方有更完善的公共下水道使用，改善居住環境品質截至 2018 年投資總金額 12 億。

(3) 基礎建設投資

由於基礎建設是提供人民基本需求、奠定國家發展基礎的重要項目，為了維持經濟與社會成長、消滅貧窮、調適氣候變遷帶來的衝擊，改善基礎建設將是延續永續的重要關鍵，為了協助城市永續發展、人民生活型態改變所需的資金，呼應「SDG8 就業與經濟成長」、「SDG9 產業、創新和基礎建設」，國泰人壽投資基礎建設投資相關產業，截至 2018 年投資總金額 5,362 億元（較 2017 年成長 25.4%）。

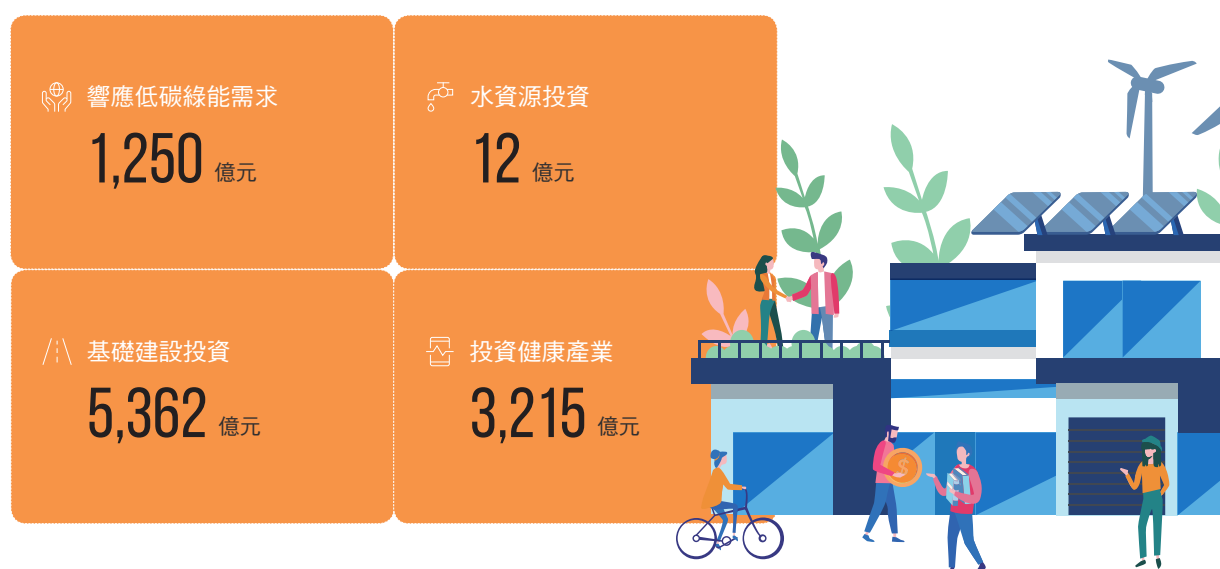
(4) 投資健康產業

健康，是人類生存的基本需求，也是永續發展的重要核心，但根據聯合國人口基金會（UNFPA），21 世紀最重要的危機之一為「人口老化」，隨著快速人口結構變遷，將對醫療體系造成巨大衝擊與需求。為促進人類健康福祉，呼應「SDG3 健康與福祉」，國泰人壽積極投資藥物開發及生物科技等健康相關產業，截至 2018 年投資總金額達 3,215 億元。

4. 委外單位管理

為確保國泰人壽所全權委託之資產管理公司善盡資產管理人（Asset Manager）之責，我們將是否簽署聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI）納入委外單位評估考量之一；在簽訂合約時亦明訂須將責任投資原則納入決策考量及評估投資標的企業是否善盡 ESG 之相關規範，並每年請委外單位出具檢視報告，說明其 ESG 作為，期與委外機構共同重視 ESG 的永續經營風險與機會。

國泰人壽所全權委託之資產中約有 98% 部位受簽署 PRI 或地方性盡職治理守則之委外單位管理，較 2017 年比成長 3%。



永續保險

根據人壽保險商業同業公會及財團法人保險事業中心統計，台灣平均每人持有 2.4 張保單，保險滲透度居世界之冠，但身故保障僅約 56 萬，遠低於家戶年平均消費支出 81 萬，萬一家中經濟支柱不幸發生事故，家中經濟恐陷入困境。

家庭的幸福建立在穩定的經濟基礎及擁有安心的保障之上，為協助民眾築起保障防護網，國泰人壽於 2018 年啟動「保障型商品推動專案」，透過廣宣及行動傳遞保障的重要性，以保險商品協助民眾轉移長照、失能、照護等風險，發揮保險以人為本的核心職能，同時亦響應政府政策，促進保障提升。

幸福要保足～照顧好自己就是給家人最好的禮物

全新改版推出「幸福保障網」，透過微電影—『愛的選擇題』，讓年輕人親身體驗照顧長者的實際狀況，並在影片中拋出開放式答案的選擇題，「守護家人 vs 追逐夢想？」，透過親子間的對談，帶出彼此以對方為第一的心情，也引導大家反思「照護好自己就是給家人最好的禮物」，瀏覽量達 164 萬次，吸引民眾關注。

為鼓勵民眾及早正視保險保障規劃的重要性，拍攝『這女孩有病』等 13 部紀錄片，將諸多現實生活中的故事分享給更多民眾，讓民眾再次思考保險的保障價值，至 2018 年底，壽險平均保額提升 4.4 倍，整體保障型銷售件數成長 74%，保障顯著提升。

國泰人壽觀察社會發展趨勢，對民眾即將或於未來可能面臨的衝擊提供多元化的因應對策，及早規劃預作準備、發揮保險穩定社會的功效。



幸福保障網

(一) 高齡關懷

台灣已在 2018 年正式邁入高齡社會，未來 10 年，人口結構將出現劇烈改變，高齡人口急速攀升，將為社會帶來龐大的經濟壓力及醫療照護成本。

為協助保戶建立完整的保險保障規劃，國泰人壽除了推出多元商品，也調整投保流程與放寬限制，讓原本受限年齡或體況而無法投保之民眾，有機會能透過保險規劃轉移高齡風險，打造優質樂齡生活。

開辦高齡保障商品

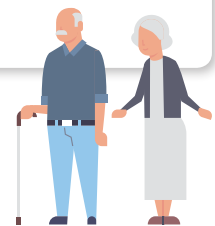
- 小額終老保險：領先業界首推，保障人數、金額皆為業界之冠，另搭配商品提供長照、癌症保障，滿足高齡基本保障需求。
- 高齡專屬商品：考量高齡體況，特別推出高齡專屬商品「鍾樂活特定疾病終身健康保險」，放寬投保門檻以照顧高齡好發疾病（失智症及癌症）。
- 各式保障滿足：推出 9 張長照型、失能扶助型商品及投資型商品，滿足高齡照護需求。
- 實物給付型長照保險：為更切合長期照顧實際需求，領先業界設計研發實物給付長照保險並獲主管機關核准，2019 年將開辦銷售業界首張實物給付型長照保險商品。

**降低高齡
投保門檻**

提高 4 張理財型商品及 3 張保障型商品之投保年齡上限，現行最高承保年齡提升至 85 歲。

保單活化

為提供保戶更多元的選擇滿足人生週期改變之需求，保戶可透過保單轉換，調整已購置的保障規劃，優化老年生活。

**(二) 健康促進**

依據行政院主計總處國情統計通報，近年來台灣人的平均壽命已提高至 80.4 歲，但不健康存活年數也隨之增加到近 9 年，反映出國人面臨晚年健康及生活品質下降的困境。

近年來，國泰人壽積極提倡健康促進的概念，透過推出外溢效果保單、舉辦健康促進活動以打造「健康促進生態圈」，鼓勵民眾養成自主運動及健康管理的長期習慣，期望減少疾病發生、促進健康餘命延長，將保險功能由事後補償轉化成事前預防，幫助民眾能享有健康的生活。

健康促進活動**「國泰大腹翁小腹婆減重競賽」**

- 2017 年起邀請保戶參加減重競賽，每減重一公斤，國泰人壽即捐贈 100 元裝設太陽能板，綠能發電收入將回饋 NGO，達到「國泰減重做公益 推動綠色能源」的效果。
- 2018 年共 2,117 名保戶熱烈響應，減下 4,600 公斤，形成健康、環保及高齡關懷並重的善循環。

健康促進商品**「鍾愛健康重大疾病定期健康保險」**

- 為業界首張外溢保單，鼓勵保戶自主健康管理，於健康檢查結果符合標準時，保戶可獲得保費折減之實質回饋。
- 鍾愛健康為業界銷售最佳之外溢保單，除獲社會大眾認同外，亦榮獲 2017 年 IAA 台灣區年度最佳保險商品、第 18 屆金峰獎 10 大傑出商品、第 7 屆台灣保險卓越獎「商品創新專案企畫」金質獎。



Cathay Walker 網站

「Cathay Walker 計畫」

- 以「培養日走 7,500 步的習慣」為設計理念，透過健康促進數位互動平台並提供計步獎勵回饋，以鼓勵民眾邁出健康管理的第一步，進而養成定期運動的習慣。
- 自 2018 年 9 月計畫推出後，已達 10 萬人參與，累積總步數約可來回月球 27.9 趟。

「鍾心 Walker 重大傷病終身保險」

- 延伸「Cathay Walker 計畫」精神，保戶於步數達標時除可增加身故保障外，也可獲得穿戴式裝置購機的計步獎勵回饋，結合科技與保險，培養長期運動習慣，讓保戶享有保險保障也享健康。
- 2018 年銷售約 2 千件，為業界銷量第一的新型態健康促進計步保單，約 5 成保戶運動達標。



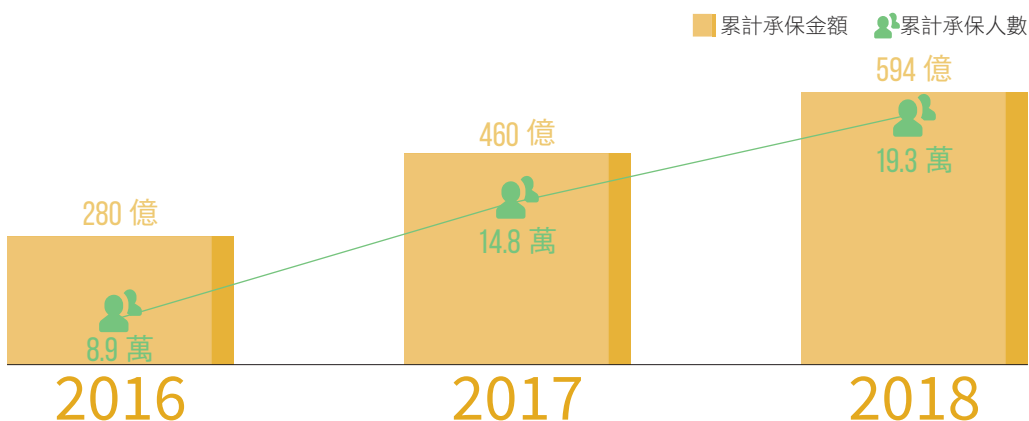
金融包容性

一個具包容性的金融系統可以提供平等的機會，有助於減少貧窮與促進繁榮。為了促進一般大眾皆可平等享受金融服務，國泰人壽致力於滿足金融可及性需求、擴大金融服務的使用性範疇，以落實金融包容性的精神。

(一) 經濟弱勢—微型保險

為使經濟弱勢的民眾能獲得並享有基本保險保障，國泰人壽於 2009 年首推微型保險，保障內容涵蓋傷害死殘、傷害醫療及壽險，銷售累計至 2018 年提供約 19 萬名經濟弱勢民眾、總計保險金額約 594 億之保障，推動成果居業界之冠，並提供 466 個家庭於事故發生時渡過難關之經濟支援。

2018 年獲得金管會頒發微型保險競賽「第一名」及「績效卓著獎」。



約 **19** 萬名經濟弱勢民眾、
總計保險金額約 **594** 億

提供近 **18** 萬名保戶基本經濟安全保障，
對整體社會而言，新增約 **516** 億的人身風險保障

(二) 高齡保戶—小額終老保險

有鑑於過去許多高齡族群透過往生互助會來籌備喪葬費，不但未獲得保障反而衍生許多爭議，因此國泰人壽將推廣微型保險的精神再擴大至全民，於 2017 年領先業界推出涵蓋範圍最大、幾乎人人可以投保的小額終老保險—「微馨愛小額終身壽險」，提供給因為年齡過高、體況不佳而買不到保險的民眾也能享有基本保障。

微馨愛以降低投保門檻及便宜的保費為商品特色，讓民眾能輕鬆享有基本保險保障，至 2018 年底已提供近 18 萬名保戶基本經濟安全保障，對整體社會而言，新增約 516 億的人身風險保障，為業界保障提供總數最高的公司，不僅響應政府政策，也榮獲 2017 年台灣企業永續獎之社會共融獎肯定。

(三) 弱體保戶—康愛無憂

台灣的罹癌人數逐年上升，2015 年癌症時鐘已快轉至平均每 5 分鐘就有 1 人罹患癌症，但伴隨醫療科技進步，過去被視為不治之症的癌症，在現今則被看成與人類共存的慢性病，許多癌友罹癌後才察覺保障缺口卻無法透過保險轉嫁風險，而須承擔龐大的醫療費用負擔。

國泰人壽看見癌友的保障需求，於 2018 年推出亞洲首張癌後醫療專屬保單—「康愛無憂住院醫療終身健康保險」，以曾經罹患大腸癌或乳癌等台灣前 12 名盛行的原發性癌症者為對象，保障覆蓋率約 8 成，給予罹癌民眾經濟及心理層面的支持。

康愛無憂推出後，除廣受社會肯定外，更引領同業跟進，並榮獲 2018 年台灣企業永續獎之社會共融獎肯定。

(四) 高中職以下學子—學生團體保險

國泰人壽期許能善用保險的核心職能、發揮企業影響力，帶給台灣社會安定的力量及幸福感，承作 106 及 107 學年度學生團體保險，提供總保額約 3 兆台幣，守護全台約 300 萬名高中（職）以下學子。

為提供學生更有溫度的服務及擴大學團服務範疇，國泰人壽與國教署共同推動「永續校園計畫」，透過全台近 6,000 名國泰永續校園大使，前進校園強化學子自我保護觀念、提升於永續議題的意識及認同。



提供原發性癌症者投保機會

台灣前 12 名盛行的原發性癌症患者為對象，保障覆蓋率約 **8** 成

總保額約 **3** 兆台幣，

守護全台約 **300** 萬名高中（職）以下學子

打造數位金融

在數位化的浪潮下，滿足保戶金融可及性需求的同時，國泰人壽也積極發展多元管道或工具，將保險服務的使用範圍由實際面對面模式擴大至線上數位服務，提供更便利、即時與友善的金融服務，優化客戶服務體驗、提升服務滿意度。

(一) 網路投保

國泰人壽於 2014 年開辦網路投保服務，建立快速、自主的投保流程，並積極開發多元的商品陣容（例如：旅平險、壽險、傷害險等），保戶可經由國泰人壽官方網站進行友善便捷的投保申請，不用透過業務員、不須上傳或下載任何文件，即可快速獲得保障。為更貼近行動化趨勢所需，國泰人壽亦開發行動版網頁，2018 年網路投保件數中約有 4 成保戶選擇行動版網頁為投保申請管道。

此外，國泰人壽透過與異業合作，提供保戶其他加值服務，鼓勵保戶使用以擴大網路投保客群。從開辦至今，網路投保服務備受使用者肯定。



網路投保網站



(二) 線上保險服務

國泰人壽提供多元數位溝通管道，如官方網站、國泰人壽 APP、FB 粉絲團及 LINE 官方帳號等，藉由提供申辦管道的多元性提高客戶體驗及使用便利性；為兼顧線上服務的安全性及方便性，國泰人壽為業界唯一提供保戶可使用自然人憑證開通線上業務申辦，並提供業界最多的線上保險服務（例如：線上保全申辦、地址、繳別變更等共計 28 項服務）。2018 年整體及各項電子服務滿意度皆超過 95%，顯見線上服務可滿足使用者需求，進而優化客戶服務體驗。

另為符合相關金融友善服務準則，並確保身心障礙與弱勢族群享有基本權利、平等、便利之保險服務，國泰人壽取得國家通訊傳播委員會標章認證，便利民眾查詢所需資訊。

(三) 智能客服

為了減少客戶服務等待時間、即時回應客戶的詢問需求，國泰人壽於官方網站、APP 與 LINE 官方帳號等數位溝通管道導入智能客服－阿發，提供保全給付、契約及繳費狀況查詢服務，若發生智能客服無法解決的問題時，將無縫改由真人客服接續服務；國泰人壽利用人工智慧的學習特色持續精進智能客服系統，後續將導入保全變更、理賠、商品說明等項目，持續優化智能客服功能及客戶體驗。

智能客服自 2018 年 9 月上線至今平均每日 2,276 人次使用，問題解決率^註達 90.6%，滿意度 4.7 分亦與真人客服滿意度相當。智能客服上線後除提升客戶黏著度外（網路會員數提升 12%、每日活躍人數提升 18%），亦有效提升營運效率（真人文字客服減少 745 通），平均保戶來電等待時間減少 11 秒，大幅精進服務效率。

註：問題解決率定義為客戶諮詢智能客服後 1 小時內未連繫真人客服。

(四) 行動保險

為簡化服務作業流程、提升服務效率，國泰人壽於 2012 年導入行動保險服務。「行動保險」整合投保、理賠、保費、保全變更等項目，透過平板電腦，讓保險申請作業無需再填寫紙本申請書；另導入多項電子文件，包含電子單據、電子保單、給付明細等。

「行動保險」免除書面資料往返之麻煩、大幅縮短等待時間，並取得經濟部智慧財產局專利權認證，為保險業第一個取得之專利權。推出迄今，各項服務使用率皆達 90% 以上，足見保戶於行動保險服務接受度高、可符合保戶對於接受保險服務之期待。

項目	行動投保	行動理賠	行動保全	行動保費	電子保單	電子單據
使用件數	108.7 萬	71.7 萬	88.7 萬	81.5 萬	54.4 萬	207.9 萬
使用率	98.9%	95.3%	91.3%	93.8%	40.1%	39.0%
省紙量	1,010.6 萬	143.4 萬	177.4 萬	163.0 萬	581.9 萬	3,742.2 萬

註 1：行動投保使用件數、省紙量含旅平險與保代；壽險 1 件 10 張、旅平險 1 件 2 張、保代 1 件 10 張。

註 2：行動投保使用率不含旅平險與保代。

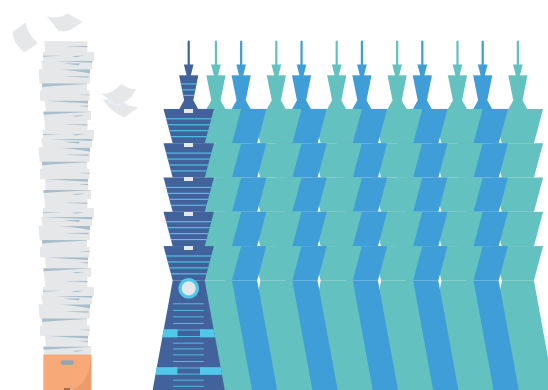
註 3：電子保單省紙計算標準：壽險 1 件 22 張、投資型 1 件 80 張、旅平險 1 件 6 張。

註 4：觸控簽名、給付明細 2018 年省紙 387.5 萬張。

因應數位發展趨勢，國泰人壽運用金融科技精進保險服務相關作業，除可擴大服務範圍、增進服務效能、提升客戶服務滿意度外，也可助益提升金融包容性，造就客戶、公司及社會三贏。

2018 年共節省 **6,206.2** 萬張紙，

相當於 **12** 座 101 大樓高度。



03

人力資本

- 41 人才結構
- 42 人才吸引
- 44 職能升級
- 46 友善職場



人才結構

人才是國泰人壽持續創新、永續經營的重要資本，2018 年國泰人壽正職員工共 32,014 人，除了透過多元的管道吸引優秀人才外，也致力打造友善、平等、健康的職場環境，讓員工能生活與工作一起前進。

» 員工地區分布

類別	台灣地區			海外地區			總計
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	
管理階層	2,171	1,559	3,730	2	25	27	3,757
一般人員	21,893	6,292	28,185	6	66	72	28,257
合計	24,064	7,851	31,915	8	91	99	32,014

註 1：此表僅含正職員工

註 2：管理階層定義內勤為經理、客服副理以上、外勤為區處主管以上

註 3：非正職員工人數共 29 人，均為計時人員

» 員工性別 & 年齡分布

類別	女性			男性			總計
	30 歲以下	31~49 歲	50 歲以上	30 歲以下	31~49 歲	50 歲以上	
管理階層	102	971	1,100	143	920	521	3,757
一般人員	2,944	9,799	9,156	2,225	3,192	941	28,257
合計	3,046	10,770	10,256	2,368	4,112	1,462	32,014

註 1：此表僅含正職員工

註 2：管理階層定義內勤為經理、客服副理以上、外勤為區處主管以上

註 3：國泰人壽員工平均年齡 43.7 歲，計算公式 = (年齡區間 * 人數) / 總人數

» 新進員工與離職員工統計

年齡	新進員工		離職員工
	女性	男性	
30 歲以下	1,264	1,131	1,319
31~49 歲	1,483	584	1,555
50 歲以上	178	43	236
合計	2,925	1,758	3,110
比例	14.63%		9.71%

» 身心障礙員工統計

年份	2016	2017	2018
人數	319	318	319
比例	1.04%	1.02%	1.00%

註：依照身心障礙者權益保障法計算之正職身心障礙員工人數 (身心障礙員工人數 / 在職人數)

人才吸引

國泰人壽透過多元的管道接觸潛在人才、招募優秀人才，因應外部市場環境之變遷，也增設不同的職務類別，引進對該領域專精之人才，儲備國泰人壽的人才庫，提升企業競爭力。



(一) 外勤人才引進

為吸引更多年輕族群加入壽險顧問的行列，提早預約優秀人才，國泰人壽走入校園，建立年輕族群對於壽險業的認識以及對國泰人壽的品牌好感度。

» Young 高登計畫

2018 年啟動「Young 高登計畫」，招募對保險認同、想成就自我的年輕族群，提供更多學習發展的機會，透過完善的培育機制及明確暢通的晉升管道，提供學習與發展的機會，育成專業壽險顧問及優秀主管人才，2018 年新進人數及年輕新進人數佔率皆為近三年同期最高。

專案	目標對象	專案內容
PMA (Pilot Management Associate) 領航儲備主管專案	大學以上學歷，想成為業務主管者	提供 2 年的培育與財務補助，並同時發展業務與主管職能
SA (Star Agent) 新秀專案	高中職以上學歷，想成為頂尖業務菁英者	提供 2 年行銷職能培育及 1 年財務補助，並提供循序漸進的學習發展機會



Young 高登

» 百工日記

與新創社企城市浪人合作舉辦「百工日記」活動，規劃「自我探索」、「半日實習」、「叩問旅者」三類體驗，透過各種任務，帶參加者認識、體驗不同行業的工作型態，探索擅長的工作技能，幫助年輕人自我探索，減輕求職焦慮，找到最適合的職涯。



2018年報名人數為526人，透過培訓課程錄取270人參與活動，96%參與者更了解原先不熟悉的職業，另參與「半日實習」後對於國泰的品牌形象也有顯著改變。

「百工日記」活動更榮獲經濟部中小企業處舉辦 Buying Power 之特別獎。

(二) 內勤人才儲備

因應金融環境的快速變化，國泰人壽招募具備多元化職能的人才，培養全方位及創新的思維，強化公司的人才競爭力。

» 國泰實習生計畫

(Cathay Internship Program, CIP)

為提早引進優質人才、建立穩定人才招募機制，2005年起實施「國泰實習生計畫(CIP)」，透過與國內相關系所合作，提供優秀學子與企業職場接軌、學以致用的機會，除了為公司注入創新思維，也能建立品牌形象及提高文化認同度。



國泰實習生計畫

年度	2016	2017	2018
報名人數	551	527	642
錄取人數	56	62	54
累計已進入國壽任職人數	61	73	86
累計回任率	23.64%	22.81%	22.99%

註1：累計已進入國壽任職人數=歷年CIP累計至當年進入國壽任職之人數。

註2：累計回任率=(歷年CIP累計至當年進入國壽任職之人數)/國壽歷年CIP總人數(共375人)。

» 專業領域之人才儲備計畫

隨著金融業布局亞洲越趨積極、發展金融科技刻不容緩，國泰人壽亦積極培養全方位的金融人才，提供優渥的薪資福利及完善的培訓計畫，吸引優秀人才。

計畫	金融策略家儲備計畫 (Global Management Associate, GMA)	投資金融家儲備計畫 (Cathay Investment Manager, CIM)	海外人才儲備
目的	培養具有策略高度及跨領域思維之金融人才	培養具備高投資敏感度及全方位歷練的投資操盤人才	因應海外市場發展需求，計畫性儲備、培植在地保險人才
作法	輪調跨集團(金控、銀行、人壽)之重要企劃單位(商品、客戶、通路、行銷等)，並歷練業務前台實務與海外實習，培養全方位的金融知識	透過一年於投資、交易、企劃單位的輪調歷練，培養對股市、外匯、債券、風險管理、財務會計等專業知識	與大專院校國際學生事務單位合作，遴選優異越籍人才，透過系統化培訓，培育越籍中高階業務主管人才，加速越南市場開發

職能升級

國泰人壽持續累積人才資本，打造多元、創新學習管道，配合科技的日新月異，也引進及運用各項數位、新形態培訓方式，讓學習沒有界線，全面提升員工的職能與職涯發展潛力。2018 年成為台灣唯一獲得 ATD 最佳卓越學習組織獎之企業。

項目	類別	2016		2017		2018	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
總訓練時數	管理階層	1,538,242		611,957		625,601	
	一般人員	10,859,264		5,264,735		5,859,687	
	合計	9,749,058	2,648,449	4,491,303	1,385,389	4,870,436	1,614,852
人均受時數	管理階層	430		168		167	
	一般人員	400		192		207	
	合計	414	369	191	185	202	203
人均受訓成本		約 18,186 元		約 16,692 元		約 17,540 元	

(一) AG2.0 業務團隊升級計畫

2013 年啟動「AG2.0 業務團隊升級計畫」，期以系統化的在職培訓模式、創新多元學習管道，全面提升業務部隊的質。

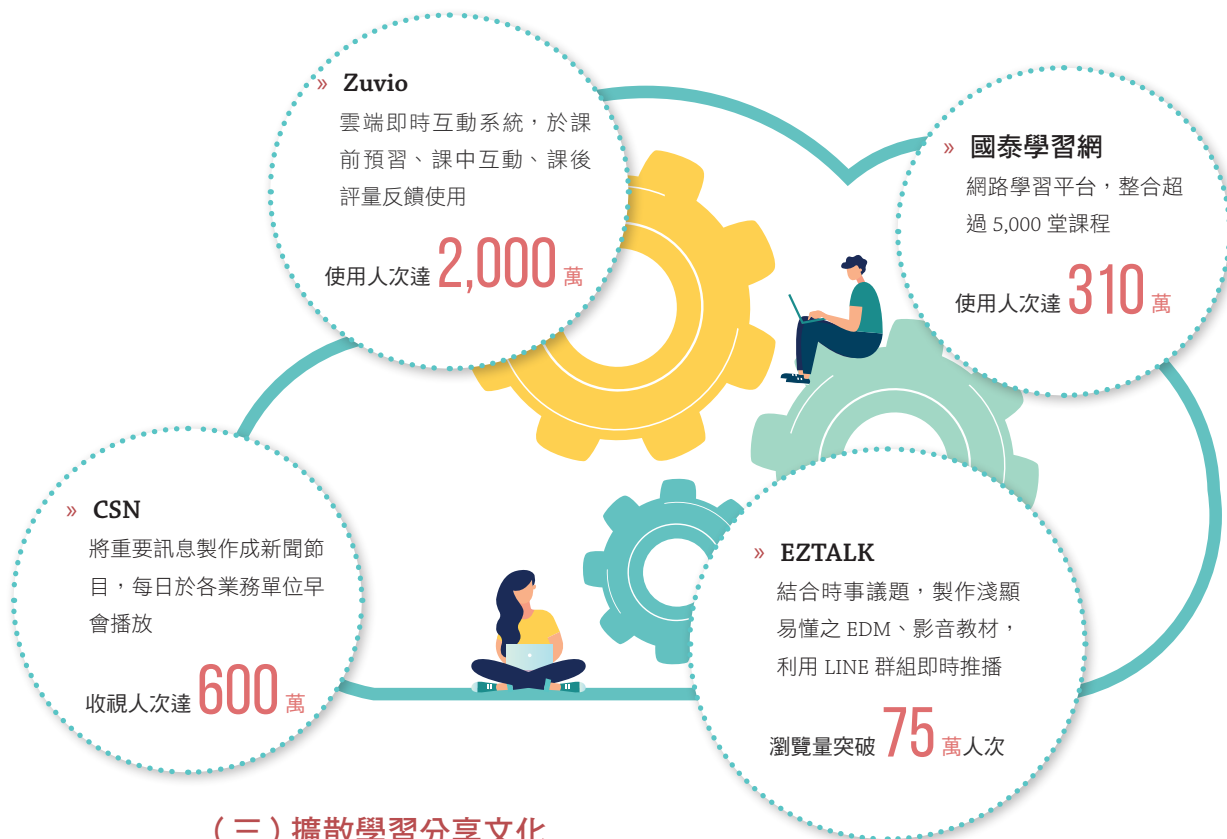
增員流程	<ul style="list-style-type: none"> 10 大增員流程：名單確認、關係建立、初次面談、壽險工作機會說明會、壽險業務員資格測驗、事業說明會、實務培訓、決定性面談、新人報升、單位經理家訪
新人培育	<ul style="list-style-type: none"> 結合理論與實務操作，提升行銷技巧，強化情境思考 透過 OJT (On the Job Training) 磨練問題解決能力
分級教育	<ul style="list-style-type: none"> 中低職級：深化知識並強化基礎行銷技能 高職級：強化全方位保險理財規劃之職能
主管職能提升	<ul style="list-style-type: none"> 透過績效檢討與規劃協助屬員解決問題與規劃未來行動方案 為培養屬員正確銷售習慣及專業知識，除透過集體教育訓練外，依據屬員狀況，提供個別指導訓練與市場觀察與示範，有效提升行銷技能。
Cathay Box	<ul style="list-style-type: none"> 主管：整合行事曆、檢視績效與組織狀況，掌握增員情形及屬員輔導 個人：整合行事曆、客戶管理、拜訪記錄等，協助提升個人活動管理效益
服務件運用	<ul style="list-style-type: none"> 為有效運用客戶資源，調撥服務件客戶名單供業務員進行拜訪聯繫
職域經營	<ul style="list-style-type: none"> 深耕校園、公教等職域，提供專屬服務及商品

為接軌國際，國泰人壽自 2012 年起成為國際級金融證照 CFP® (Certified Financial Planner, CFP®) 企業培訓認證機構，積極提升業務員的金融服務能力，並致力於提供全方位的保險理財規劃服務，截至 2018 年有 292 位同仁取得國際認證理財規劃顧問 (AFP/CFP®) 證照，累計持證人數為業界第一。

此外，國泰人壽亦鼓勵業務員進入百萬圓桌協會 (Million Dollar Round Table, MDRT)，提升國際視野及保險專業能力，2018 年共 698 位同仁入會，人數占率為業界第一。

(二) 打造社群共學平台

為提升學習效能，整合內部各項學習資源及管道，結合 CSN、國泰學習網、Zuvio、EZTALK、LIVE 直播，打造 Cathay Super Net，創造可即時互動、雙向直播、知識分享的學習體驗。



(三) 擴散學習分享文化

除了提供多元化學習管道外，為累積及傳承組織內部知識與經驗，國泰人壽透過建立內部知識交流平台及舉辦活動，鼓勵員工分享專業領域所學、專案推動進展與職涯心得，建立組織內部的學習分享文化。

» 天空樹

為優化 AG2.0 執行與加速推廣效率，架設「天空樹」知識分享平台，鼓勵業務單位分享推動 AG2.0 之心得及小撇步，藉此強化區部單位運營自主性、知識擴散即時性。



» 國泰知識王

員工以「領域專業知識」、「職場實務應用」、「個人專長分享」作為分享主題，透過 2 天知識萃取工作坊、產生腳本後進行微影片拍攝，並將影片分享至內部平台。2018 年共募集 118 件微知識、錄取 29 件參與工作坊、拍攝 27 支微電影，並累積 1,828 位員工觀看。



友善職場

國泰人壽致力打造幸福與包容的職場環境，並落實人權與平等，除遵循勞動法規與國際框架如聯合國《世界人權宣言》、《聯合國商業與人權指導原則》、「聯合國全球盟約」與「聯合國國際勞動組織」等相關規範，亦在《員工行為守則》訂定員工行為的重要指導原則，保障員工權利。

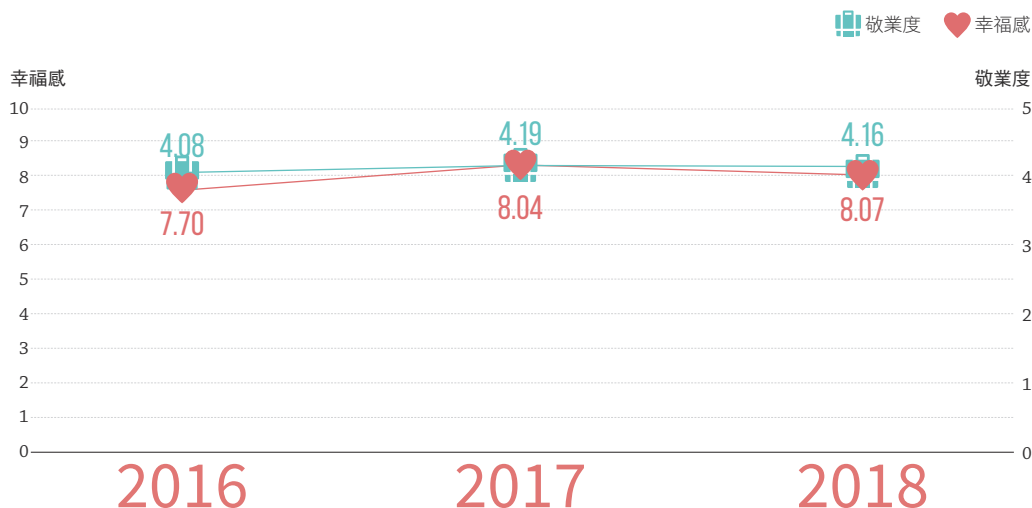
(一) 多元福利制度

國泰人壽提供五大面向的福利，致力提升員工的幸福感。



(二) 員工敬業度暨幸福感調查

為了解員工對於公司整體的滿意度及認同度，並挖掘影響員工對工作投入的關鍵因素，每年度舉行員工敬業度暨幸福感調查，檢視並追蹤員工對於公司各項政策推動之感受與對未來推展計畫之期待。





(三) 讓夢想與工作一起前進

「工作很重要，熱愛的事也不能放掉」是國泰人壽員工對職場幸福的新定義。國泰人壽支持員工在工作之餘，也能發揮自身及團隊的力量實踐夢想，讓生活與工作更有意義。

» 國泰夢想家

2018 年推出「國泰夢想家 2」，鼓勵員工提出夢想專案，再透過專家協助、員工募資，將提案轉化為實際行動，除了型塑正向、積極、創新的內部文化，也延續「給人幸福，就是幸福」的品牌理念，讓員工實現自我，更能回饋社會。



「國泰夢想家 2」共 69 組報名，最後選出三組夢想團隊，並透過員工募資，募得 33.7 萬元圓夢金。

國泰藝術家

回收舊制服，再賦予新創意製成新物品，如：飲料環保提袋、iPad 平板手提袋等



國泰追光者

成立義演團，舉辦環島義演，深入 25 處偏鄉育幼院、養老院，將音符化成愛傳遞給更多需要的人

翱翔天際

透過空拍將每個城市之美剪輯成影片，帶給大眾大視覺、大格局的體會



» 國泰達人爭霸賽

國泰人壽擁有 2.7 萬名的業務員，個個身懷絕技（舞蹈、運動、樂器、陣頭等）。為挖掘出他們多元的才能，已連續三年舉辦「國泰達人爭霸賽」，每年由全台選出 19 位達人參賽，並提供專業的演講培訓、Facebook 粉絲團經營策略，幫助達人站上夢想舞台。

3 屆活動共誕生 57 位達人，除了圓自己的夢想外，達人更積極社會參與，擴大影響力。



(四) 健康樂活

為了讓員工能安心、愉悅的投入工作，國泰人壽透過舉辦健康促進活動與建立管理機制，來打造安全、友善、平等的職場環境，希望能促進同仁身心健康。

» 職業安全管理

為打造安全與健康之工作環境，國泰人壽依法設置 5 位職業安全衛生管理員，進行職業安全衛生查核，並導入風險評估機制，實施三級管理制度，致力預防職業災害發生。另於全台辦公據點配置逾 15 位職業健康照護人員（護理人員），辦理健康促進活動及健康管理事項，定期實施新進及在職人員職業安全衛生教育訓練。

年度	2016		2017		2018	
	內勤	外勤	內勤	外勤	內勤	外勤
職災受傷人數	5	10	10	36	6	21
職災死亡人數	0	0	0	1	0	0
失能傷害頻率	0.09	0.17	0.16	0.61	0.60	0.39
失能傷害嚴重率	4.71	11.96	3.61	119.04	3.31	21.25
缺勤日	277	703	133479.13		9294.5	159541
缺勤率	51.29%	25.18%	1.82%		0.745%	2.373%

註 1：失能傷害頻率 = 每百萬總經歷工時之失能傷害次數。

註 2：失能傷害嚴重率 = 每百萬總經歷工時之失能傷害損失日數。

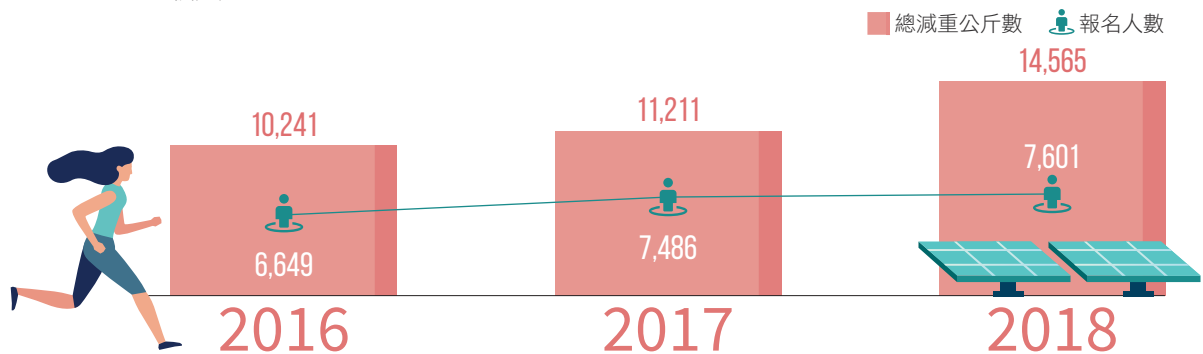
註 3：缺勤率 = 實際缺勤日占同一時期內工作者應上工日的百分比；實際缺勤日包含職災之損失日數、公傷假、病假；應上工日為 2018 年所有員工應上工日數加總。



» **大腹翁小腹婆**

根據健康檢查結果，發現員工高血壓、高血脂及高血糖的「三高」情況，隱藏著糖尿病、心血管疾病等風險，因此自 2016 年起舉辦「大腹翁小腹婆」減重競賽，並提供營養講座、醫護人員駐點諮詢、有氧運動等課程。

「大腹翁小腹婆」更與公益連結，每減重一公斤，便捐出 100 元蓋太陽能板，並將賣電收入捐作長者照護基金。2018 年已將三年減重成果轉換成太陽能板基金，完成屏東新來義部落太陽能板的建置。



» **員工協助方案 (Employee Assistance Program, EAP)**

為提前預防並協助員工解決心理問題、能以健康的身心投入工作，2018 年導入員工協助方案 (EAP)，提供 24 小時諮詢專線，協助解決心理、法律、健康、財務管理等問題，每位員工每年可針對一議題獲得 3 次免費外部專業顧問諮詢。另舉辦 17 場宣導說明會、每月定期分享與工作生活相關的文章供同仁閱讀。



» **國泰好孕俱樂部**

國泰人壽為員工打造貼心的職場環境，全面推動母性健康保護計畫—國泰好孕俱樂部，除透過問卷或訪談了解懷孕員工的職場保護需求外，更為新手爸媽準備產前及產後賀禮（例如：嬰兒日用品），讓新手爸媽可以安心照顧寶貝。

另外也舉辦友善家庭系列活動，針對不同年齡層的孩童規劃不同親子活動（親子館、小小廚神、農場共學日、親子籃球 / 桌球營、寶寶爬行大賽、超人氣醫師講堂），促進員工家庭幸福。



04

自然資源資本

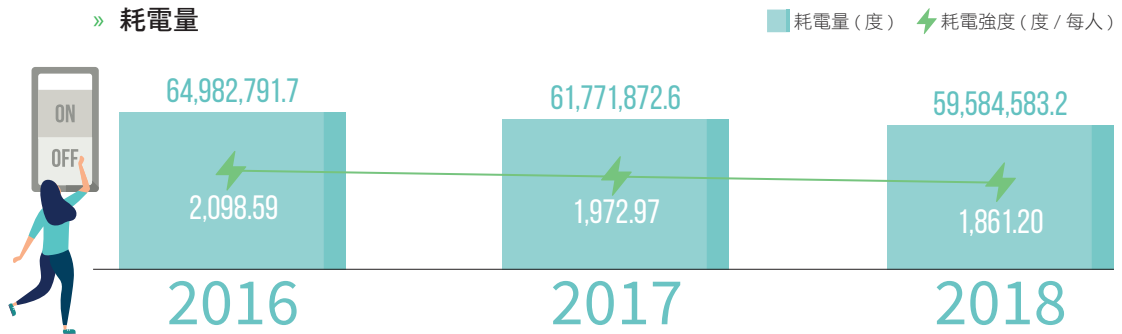
- 51 綠色營運
- 52 永續供應鏈
- 54 環境倡議



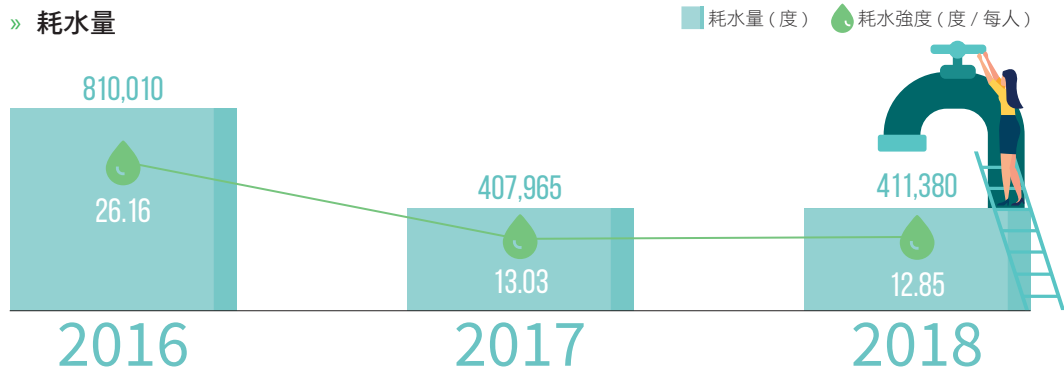
綠色營運

為減緩氣候變遷帶來的風險，國泰人壽導入 ISO14001 環境管理系統、ISO50001 能源管理系統，並定期檢視營運中所使用的能資源，透過設備維護與汰換，減少額外的能資源耗用。另也透過海報、員工內部網站、CSN 等宣導管道，呼籲員工節省能資源的使用，一同打造更永續的環境。

» 耗電量



» 耗水量



註 1：本公司 2016 年耗水量盤查僅總公司大樓，故此年耗水總量係為總公司大樓人均耗水量乘以員工總數推估而得。

註 2：2017 年耗水量係依據官網所揭露 193 處營業據點之水費單據資料而得，2018 年用水量盤查採用 ISO 14046 水足跡標準，並委由 SGS 查驗（檢附證書於本報告書末）。

» 溫室氣體排放與總體能源使用量

項目	計量單位	2016	2017	2018
類別一排放量	公噸 -CO ₂ e	2,004.61	2,096.34	2,174.89
類別二排放量	公噸 -CO ₂ e	34,440.88	34,221.62	33,009.86
類別一 + 二排放量	公噸 -CO ₂ e	36,445.49	36,317.96	35,184.75
類別一 + 二排放強度	公噸 / 每人	1.18	1.16	1.10
能耗量加總	GJ	237,039.49	225,524.45	216,944.19
人均能耗量	GJ/ 人	7.66	7.20	6.78
類別三 (商務差旅)	公噸 -CO ₂ e	354.23	154.12	703.38
類別四 (營運廢棄物)	公噸 -CO ₂ e	53.69	55.92	387.80

註 1：2018 年溫室氣體盤查採用 ISO 14064-1：2018 新版標準，2017 年以前採用 ISO 14064-1：2006。2018 年委由 SGS 外部驗證機構進行查驗（詳 CS 報告書）。

註 2：類別二為電力排放，因能源局進行歷年電力排放係數調整，本次計算使用更新後係數，分別為 0.554（2018、2017）、0.530（2016）Kg CO₂e/ 度。

註 3：盤查據點涵蓋員工數量為 30,965（2016）、31,309（2017）、32,014（2018）。

註 4：商務差旅排放量為員工搭乘高鐵及航空，依循國際民航組織 ICAO 及台灣高鐵（34g CO₂e/ 每人 - 每公里）計算。

註 5：營運廢棄物 2018 年為生活廢棄物、資源回收量及廚餘量，依循 ISO 14064-1：2018 標準計算之碳排放量，因盤查範圍增加排放量提高，2016、2017 為自行盤查數據。

永續供應鏈

國泰人壽長期投入綠色營運、綠色金融等，除了從自身做起，也攜手合作夥伴邁向永續。目前 100% 供應商響應國泰永續價值宣言，採購原則中也納入應優先採用綠色環保產品，藉由採購的力量支持對環境友善的供應商，並透過定期的交流，邀請供應商共同參與打造永續家園。

(一) 綠色採購

為響應政府之綠色採購政策，以實際採購支持綠色產品之產業發展，國泰人壽於「採購管理辦法之採購原則」中納入應優先採購綠色環保產品，期望降低日常營運對環境所產生之衝擊。

國泰人壽優先採購具環保、節能、省水標章之產品，例如採用具 FSC 標章之紙張、使用環保大豆油墨製刊物、職場 OA 辦公家具符合低甲醛健康認證、電腦具環保標章、螢幕具能源之星標章、制服使用環保及舒適布料等，不僅提供員工健康友善的職場，更為環境盡一份心力。



(二) 供應商企業永續分享會

2016 年起每年舉辦供應商企業永續分享會，邀請供應商及專家分享永續趨勢，打造供應商跨界交流平台。2018 年共舉辦 2 場供應商企業永續分享會，活動由供應商分享自身營運、產品設計的永續作法，並邀請供應商加入國泰的減塑行列，同時推廣綠色消費以實際採購力支持友善環境的小農產品，共同往「永續台灣，清淨家園」的目標持續前進。

舉辦日期
5/22

參與供應商
71 家

分享內容

創奇企業

- 綠色環保辦公家具生產製造皆經過 GREENGUARD 認證
- 工廠全面改用 LED 燈及使用穩壓器，以達用電穩定效能更佳
- 不使用有機溶劑、不排廢水與廢氣

國泰金控

- 邀請供應商加入減塑行動、簽署減塑宣言

舉辦日期
10/31

參與供應商
150 家

分享內容

英國標準協會 (BSI)

- ISO20400 永續採購指南，鼓勵企業將永續納入內部採購流程

綠色生產力基金會

- 協助客戶推動節能之輔導經驗

永聯物流

- 降低物流業耗能與碳排放
- 與國泰合作將大園、烏日物流廠屋頂打造為太陽能發電案場



(三) ISO20400 永續採購指南

為提高供應鏈之永續性、降低採購風險，2018年導入 ISO 20400 永續採購指南，並由英國標準協會（BSI）完成查驗，成為全球首家取得 ISO 20400：2017 永續採購符合性查核聲明的金融業。

為將永續觀念落實在採購部門，訂定「永續採購政策」及「永續採購推動流程」以實現供應鏈永續管理之目的。

ISO20400 永續採購指南

將永續概念整合至組織採購流程之指引。在採購流程中，考量供應商提供的產品及製程對社會、經濟、環境的影響，包含人權與倫理行為的尊重、環境的衝擊等，以採購的力量，影響供應商的作為。



環境倡議

身為地球公民的一份子，國泰人壽積極邀請員工、保戶、合作夥伴共同響應環境關懷活動，希望透過持續的推廣，影響社會大眾從關注、了解環境議題開始，進而參與、推廣環境永續，以行動展現守護環境的決心。

(一) 淨灘減塑

2018 年的世界地球日，國泰金控及旗下子公司於全台 17 縣市、22 個海灘展開淨灘，號召員工、眷屬、客戶、供應商、學校、NGO 等超過 7,000 人參與，累計清淨 11,000 公斤的垃圾。此外，為了提升大眾對塑膠污染問題的重視，邀請所有參與者共同許下減塑宣言，從日常生活中減少塑膠製品的使用，從源頭解決海洋污染的問題。

為鼓勵同仁減少使用一次性塑膠製品，舉辦「Cathay 不塑之客」，針對塑膠提袋、外帶塑膠杯、免洗餐具、塑膠吸管等四項環保署已公布禁限用品期程為減量推動範疇，並以塑膠提袋為優先減量目標。由同仁自主宣誓響應減塑活動、計算每日塑膠提袋用量、設定個人減量目標、改變日常行為，養成減塑生活習慣。活動共 11,097 人參加，若以每人每天減量一個塑膠袋計算，一年可減量 4,050,405 個塑膠袋。

為擴大減塑效益，建置內部減塑經驗分享與交流平台，鼓勵同仁分享個人的減塑撇步，呼籲更多人共同加入減塑行動。減塑撇步分享累計達 271 篇。

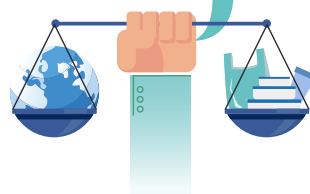
此外，為減少塑膠餐具的使用，推動鐵盒便當訂購，與社福團體經營之便當工作坊合作，除了落實環境保護，也擴大社會公益的效益。2018 年集團合計訂購約 31,000 份鐵盒便當，實質減少了大量紙容器便當盒與一次性餐具的浪費。



永續地球
從減塑開始

我，從今天起將自備環保袋、環保杯與餐具，減少使用一次性塑膠製品，終結塑膠汙染，建立永續家園。

國泰人壽減塑宣言



其實這並不是我第一次參與國泰所舉辦的淨灘減塑活動，2017 年起國泰認養嘉義布袋海岸時，就已經開始參與，我覺得能讓更多的人透過活動參與了解問題的嚴重性，進而產生習慣的改變才是最重要的，所以這一次我還邀請了供應鏈夥伴一起參與，每個人都可以想想如何發揮自身影響力，累積改變的力量

供應商佳滿興業 原小姐



(二) 再生能源憑證

國泰人壽於 2017 年起參與由經濟部標檢局與能源局、環保署、台經院推動之「再生能源憑證計畫」，2017 年 9 月完成全台首批再生能源憑證交易，認購屏東海生館之再生能源憑證 53 張，2018 年續與屏東海生館合作認購再生能源憑證，認購 60 張憑證，也使忠孝概念店成為 100% 使用綠電的營業據點。

(三) 節電

為建立同仁之節電觀念，舉辦「節電互動問答」，針對照明、空調、電梯、用電設備等四大主題，以生動活潑的方式錄製內部專題節目，鼓勵同仁觀看並回答節目中之節電撇步，累計參與人數達 24,679 人。

另也舉辦各單位的節電競賽，計算夏日用電與去年同期相比之節電比例，2018 年節電競賽累計節電 552,161 度電，節電比率 1.96%；並提供獎金給節電比例前三高之單位，鼓勵同仁持續響應節電節能。

為推廣環境教育與節能減碳知識，2017 年與台灣科技大學合作共同研發「拯救地球大作戰 APP 遊戲」，利用 AR 技術，模擬一日生活如何透過食衣住行來減少碳排放。為讓環保意識從小扎根於學子心中，透過學團服務人員至校園推廣 APP，提供學校更多環境教育資源，以寓教於樂的方式提升學習效果。

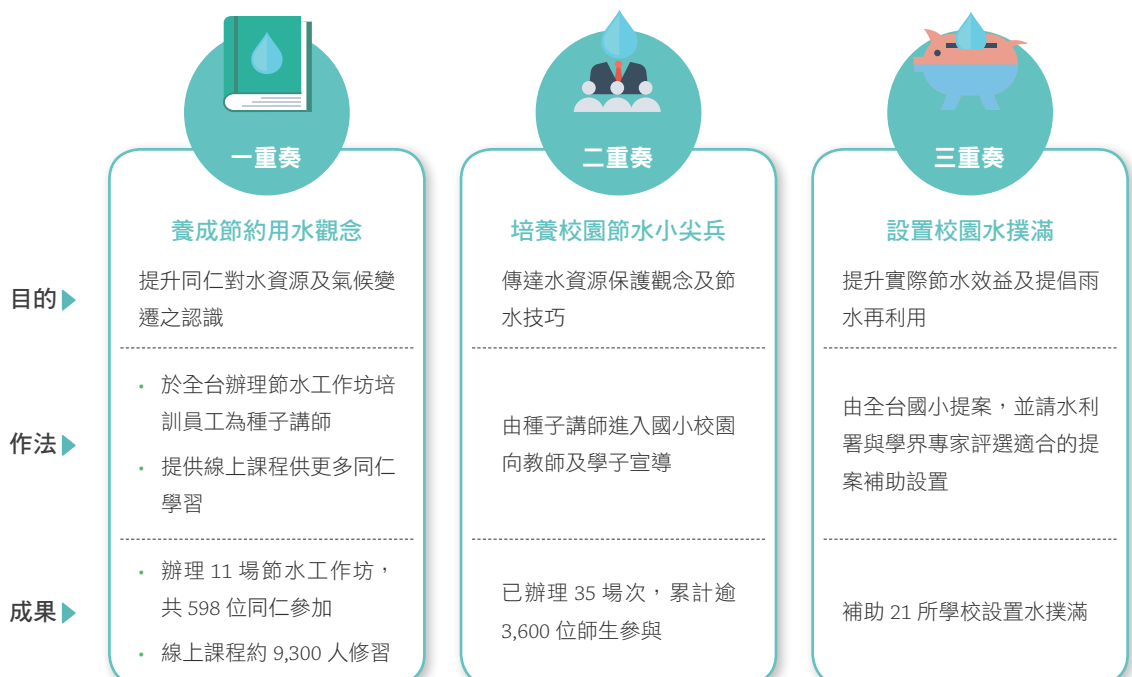
APP 推廣至今使用次數達 **5,782** 次



體驗滿意度及推薦程度皆達 **98.8**%。

(四) 節水

國泰人壽與水利署、教育部攜手合作舉辦節水三重奏系列活動，期望喚醒大眾對水資源議題的關注，並將節水觀念推廣至校園。獲得水利署的肯定，頒贈節水公益獎。



05

社會資本

57 暖心服務

59 客權維護

61 群力幸福



暖心服務

國泰人壽透過商品與多元的暖心服務的相輔相成，協助保戶有效解決生活上的痛點，提升服務體驗與滿意度，讓保險不再只是事故發生時填補損失的契約，更進一步成為保戶日常的貼心幫手、陪同保戶經歷人生階段的最佳良伴。

(一) 提升生活品質

» 仙角百老匯

國泰人壽連續四年與弘道老人基金會合作，贊助「仙角百老匯」高齡舞台劇活動，鼓勵長者們走出戶外，站上舞台展現自己，建立自信同時也找回健康、提升長者對自我價值的肯定。



» 送藥到府服務

為協助慢性病保戶及其家屬可享有效率的醫藥服務品質，國泰人壽與政昇藥局合作提供送藥到府服務，保戶只需透過 LINE、傳真或官網等管道傳送處方箋，即享有專業藥師送藥到府及用藥指導、分裝藥物等服務，節省保戶往返醫院領藥的時間與成本、為保戶用藥安全及品質把關。



送藥到府服務



» 到府沐浴服務^註

國泰人壽關懷失能、行動不便保戶生活品質，自 2016 年起與外部專業機構合作，提供遍及台灣北、中、南區域的到府沐浴服務，透過專業的護理師與照顧員的協助，到保戶家中協助清潔沐浴，溫暖支持長期臥床或失能保戶及其家屬，協助維持生活品質，幫助保戶「澡」到快樂，「浴」見幸福。

註：本項服務執行前需經護理師評估許可後方能執行，2018 年實際服務共 14 人次。



到府沐浴服務

(二) 友善金融服務

» 理賠金抵繳住院醫療費用服務

國泰人壽體恤保戶住院時準備醫療費用及面對繁雜手續的困擾，領先於 2013 年推出「理賠金抵繳住院醫療費用」服務，與國泰綜合醫院、長庚醫療體系、花蓮慈濟、衛福部台北醫院等 13 家醫院合作，出院時理賠金直接扣抵醫療費用，幫助保戶靜心休養，無需煩惱理賠申請及醫療費用支付等問題。

曾使用理賠金抵繳住院醫療費用服務之客戶，滿意度達 93%；本項服務廣受各界肯定，榮獲醫策會競賽菁英組銀質獎外，引領同業跟進提供同類型服務、擴大正面效益。



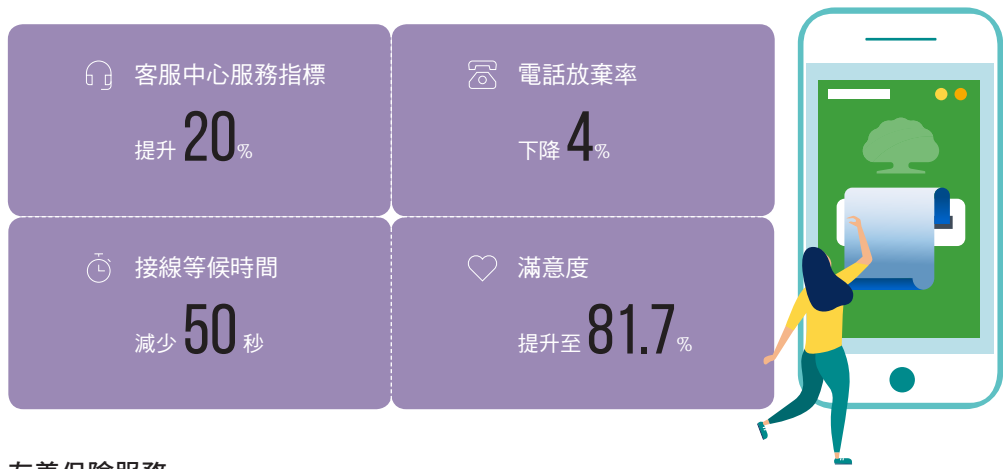
理賠金抵繳住院醫療費用



» 虛擬排隊

為縮短保戶進線客服中心的等待時間，國泰人壽導入線上虛擬排隊機制，保戶可於行動裝置上得知等候的時間，選擇線上等候或預約客服回電，並增加抽號保留排隊機制，提高保戶服務便利性。

導入虛擬排隊後，優化客戶進線服務品質。



» 友善保險服務

為提供身心障礙者友善的貼心服務，國泰人壽善盡企業社會責任，實體通路提供「服務中心預約辦理」，讓保戶能透過電話預約辦理業務時間，降低等待之不便；亦可透過專屬業務員，到府協助進行所有業務申請。

» 保單內容外語翻譯服務

國泰人壽觀察到台灣新住民人口逐年增加，為減少新住民於使用金融服務時因語言所面臨的困擾，特別針對新住民客群偏好的保障類型，提供 20 款商品之保險內容摘要外語翻譯服務（現行以英、越語為主），以減少語文隔閡、提高使用保險服務意願，並協助新住民族群獲得所需保險保障。

» 保險知識動畫解說服務

為協助未曾投保之民眾認識、瞭解進而認同保險，國泰人壽於官方網站建置保險新手村專頁，以短版、活潑輕鬆的動畫方式由淺入深進行保險保障說明，協助保險新鮮人認識保險並及早進行規劃，妥善發揮保險保障功能。



保險新手村

客權維護

國泰人壽秉持「以客戶為中心」的服務理念，於全通路任一服務節點都要做到一致且良好的服務品質，致力為客戶打造有感服務；優質且值得信賴的服務也讓國泰人壽連續 20 年蟬聯「消費者心目中理想品牌」大調查冠軍。

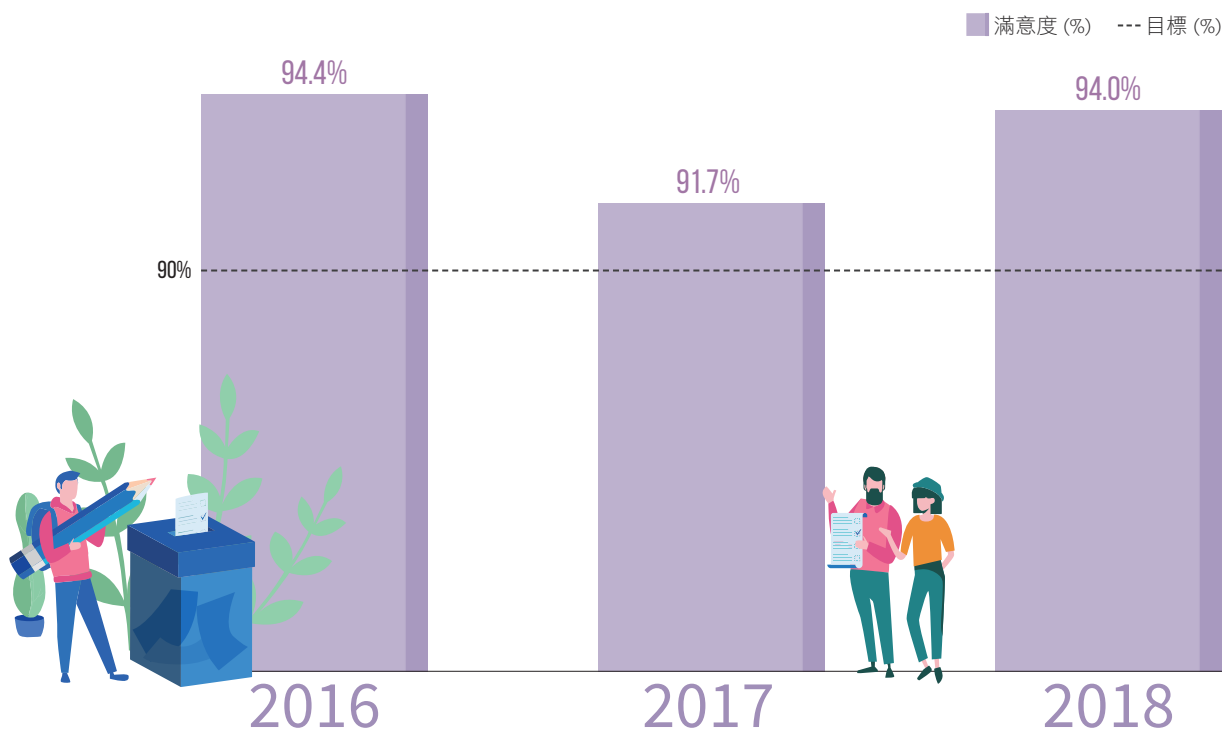
(一) 落實公平待客

國泰人壽 2018 年成立「公平待客推動委員會」，透過組織運作與根因改善，並定期將成果提出討論案於董事會討論與議決，由內部觀念建立以預防爭議，達成對外完善客戶權益維護及展現企業服務文化之成果。

另為維護客權，國泰人壽設有獨立、專業的申訴處理專責單位，負責與客戶溝通及妥處爭議。

(二) 強化滿意度管理

國泰人壽重視保戶的意見回饋，每年委外由市調公司進行整體服務滿意度調查，並依調查結果持續檢視服務缺口，優化服務內容及範疇更切合保戶需求。



另外，為了更即時了解保戶對服務的滿意度，國泰人壽成為台灣首家引進淨推薦指數（Net Promoter Score, NPS）機制之保險公司，2018 年 r-NPS 結果達 7.3，將以滿意度調查及 r-NPS 結果為參考指標，精進服務流程以達成滿足客戶需求目標。

(三) 服務品質認證

» 電話客服中心－業界唯一榮獲國際品管三認證

於 2016 年通過「法國標準協會 (AFNOR)」專業評鑑，2017 年順利取得歐盟 EN 15838：2009 認證，為目前唯一針對客服中心所制定之國際品質標準；包含先前通過的 ISO 10001：2007 (品質管理－顧客滿意度) 與 ISO 10002 (顧客滿意－客訴管理系統)，為全台唯一通過 EN 15838、ISO 10001 及 ISO 10002 等三項驗證之金融保險業客服中心。

客服中心更獲得 2018 Stevie Awards 最佳大型客服中心金獎 (Contact Center of the Year) 及 2018 ICMI 全球客服中心獎 - 最佳大型客服中心第二名 (ICMI Global Contact Center Awards - Best Large Contact Center)。



2018 Stevie Awards
最佳大型客服中心金獎
(Contact Center of the Year)



2018 ICMI 全球客服中心獎 -
最佳大型客服中心第二名
(ICMI Global Contact Center Awards -
Best Large Contact Center)

» 服務中心－導入 QualiCert 服務驗證

為提供國際認可的服務水準，2012 年導入 SGS 國際服務驗證 (QualiCert)，並每年通過換證複審，將櫃檯服務內涵編撰為具體詳實的「服務標準書」，透過專業機構檢驗及神秘客嚴實的實地查核，持續檢視與精進服務。

» ISO 10002&9001 國際雙認證

國泰人壽每年通過 ISO 9001 (服務品質管理系統) 驗證，為更精進客訴管理、整合前後台服務、建立支援機制，2010 年首度導入並通過 ISO 10002 驗證，每年更由專案團隊進行嚴謹的服務認證檢定，至今已連續九年以最高標準獲得 SGS 品管顧問肯定，成為取得 ISO 10002 & 9001 國際雙認證的保險公司。

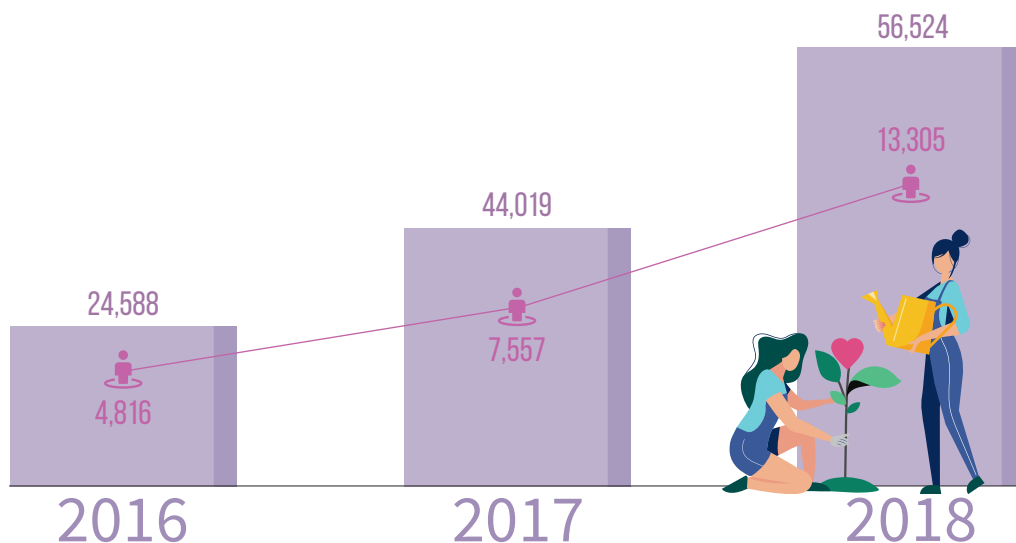


群力幸福

秉持著「給人幸福，就是幸福」的品牌理念，國泰人壽積極投入企業志工及各項資源，從了解社會上不同族群的需求做起，攜手員工、客戶、社區民眾、NGO 等，將愛與關懷傳遞至各個需要的角落，打造一個共好的社會。

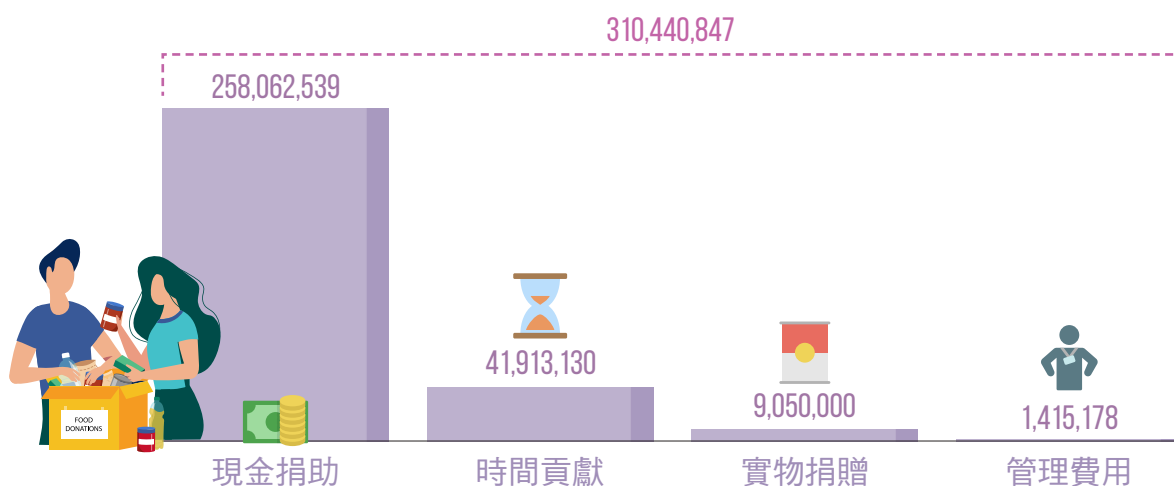
» 志工投入

■ 志工參與時數 (小時) 👤 志工參與人次



» 公益投入類型

■ 金額



國泰人壽為積極回應社會大眾、非營利組織、在地社區等利害關係人之期待，2018 年持續投入「預見新力」、「翻轉教育」、「夢想前行」、「永續校園」、「與鄰常在」等公益主軸，具體擬定各項執行方案、鏈結金融保險核心能力，以對應解決不同面向之社會議題，除協助降低整體社會風險，更創造正向長遠之社會影響力。



主軸

守護對象

執行方案

亮點績效



預見新力

新住民二代

- 新二代多元智慧培力課程
- 英越語生活營
- 新二代・夯人才培力計畫
- 新住民及二代卓越幸福計畫



「新住民及二代卓越幸福計畫」社會投資報酬率 (SROI) = 3.03，為台灣首家通過 Social Value International 認證之保險公司



翻轉教育

偏鄉學童 & 教師

- 國泰學童圓夢計畫
- TFT 合作計畫
- 課後照顧班



「國泰學童圓夢計畫」累計至 2018 年協助 60 間小學、1,491 位偏鄉學童圓夢



夢想前行

青年學子

- 國泰卓越獎助計畫
- 校園及監所關懷



「國泰卓越獎助計畫」獎助 79 組優異學子、總獎金 740 萬元



永續校園

高中以下學子

- 反毒教育
- 環境保護
- 校園安全
- 理財保險知識



台灣唯一獲頒國際 Insurance Asia Award「最佳 CSR 獎」殊榮之保險公司；並獲法務部頒發「反毒有功團體」表揚



與鄰常在

在地社區

- 夏日捐血
- 愛心環保義賣
- 寒冬送暖
- 環保植樹



「夏日捐血」連續舉辦 19 年，共募得 305,665 袋，已救助逾 91 萬人次^註

註：以每袋血平均救助 3 位傷病患推估



國泰慈善基金會



(一) 預見新力

隨著新住民移居來台，台灣的人口結構也出現重大變遷，根據統計，截至 2018 年底，新住民人數已有 54 萬人、二代子女也已突破 39 萬人，推估至 2030 年，25 歲青年人口中將有 13% 為新住民二代。

預見這股新力量崛起，國泰人壽自 2005 年起成為業界第一個新住民議題的倡議者，起初，協助新住民適應台灣的生活、文化、語言，隨著新二代教育需求浮現，近年將資源聚焦於新二代培力，強化其雙重文化優勢，提升自我認同與自信。

» 新二代多元智慧培力課程

攜手伊甸基金會舉辦「新二代多元智慧培力課程」，提升新二代的人際互動與表達自信。針對不同學齡，開設戲劇班、青春期班、青年領袖班，除舞蹈、影視等課程，更安排新二代至伊甸養護機構進行志工服務。另結合核心職能，開設金融教育課程，協助新二代建立基礎風險及儲蓄概念。

 2018 年共 **74** 位新二代學員參與，
93% 學員認為課程充實有趣，

戲劇班及領袖班學員更從課程中增加自信及發掘自我特質。



» 英越語生活營

為增進新二代學習越南語和越南文化的動機，辦理為期一週的浸潤式英越語生活營隊，邀請 20 位越南高中生來台，透過生活情境課程，帶領 129 位學員學習英越語，除了搭起台越學生交流平台，也開拓新二代的國際視野。



» 新二代・夯人才培力計畫

為協助高中以上的新二代職涯探索，與首位新住民立委林麗蟬委員、逢甲大學社會創新學院、TimeMap 等合作夥伴，規劃三大主軸課程：東南亞人才、風險理財、職涯領袖，培育新二代青年具備東南亞國際觀、預防風險能力及提升自我專業。

2018 年設計 9 堂系列課程、約 **300** 人次參與，學員對課程皆有正面回饋。



主軸一：東南亞人才

91% 增進對東南亞市場及海外創業認知

主軸二：風險理財

95% 認同課程有助未來財務及旅行保障規劃

主軸三：職涯領袖

86% 獲益匪淺，並提升對國泰品牌好感度

以前會覺得越南沒有台灣好，但參觀胡志明市後，覺得好像沒有比較差，反而覺得在越南當台商還不錯，未來有考慮要回去發展。



新住民二代

» 新住民及二代卓越幸福計畫

國泰與國立台北教育大學合作「新住民及二代卓越幸福計畫」，於暑假補助新住民家庭、老師回東南亞外婆家，透過這一趟跨國文化體驗，讓新二代更了解家鄉與文化，提升自我認同感，也增進老師的文化視野，能將這些所見所聞帶回教學現場。

累計至 2017 年共補助 34 個親師生團隊、189 人回外婆家。

2018 年更運用社會投資報酬率 (SROI) 衡量出 2016-2017 年專案成果，

每投入 **1** 元 | 能產生 **3.03** 元的社會影響力，

為台灣首家通過英國國際社會價值協會 (Social Value International) 認證之保險公司。



(二) 翻轉教育

根據兒福聯盟調查，偏鄉弱勢學童家中的教育資源不足比例高達 71.5%，與優勢學童相差 16 倍以上。偏鄉學童易因所處家庭或社會文化刺激較少，造成自信及學習動力低落；加上教師流動率大，亦影響學生受教品質。為重拾學習熱情及信心，國泰透過支持熱血教師，從基礎工程提升偏鄉教育品質，並鼓勵老師帶領學童探索、挑戰自我，陪伴孩子看見、創造更多人生的可能性。

» 國泰學童圓夢計畫

為給予偏鄉學童勇敢做夢、逐夢的自信，開辦「圓夢計畫」，針對偏鄉小學不同的特色提案，提供一年期最高 20 萬元圓夢金，鼓勵老師帶領學童設定目標、團隊合作完成夢想（例如：獨輪車環島、淨灘拯救綠蠓龜），提升自信心及解決問題的能力。另外也整合集團金融、醫院、女籃女桌、合作夥伴雲門舞集等資源，規劃四天三夜成長營，延展多元學習面向。

2018 年支持 **16** 間小學、**405** 位偏鄉孩童圓夢。
至今已協助 **60** 間小學、**1,491** 位偏鄉孩童完成夢想。

衷心感謝國泰慈善基金會贊助經費購置本校创客設備，我們秀林國小的孩子真是有福氣，能跟上大都市创客教育的腳步，只要工具在手，原住民孩子的學習力及創造力可是不輸人的喔！

花蓮秀林國小黃勤聰校長



» TFT 合作計畫

國泰資助「為台灣而教教育基金會 (Teach for Taiwan, TFT)」，培訓青年人才走進教育最前線，期望能解決偏鄉長期缺乏穩定且優質的教師資源之問題，並鼓勵老師以創新的教學啟發偏鄉學童的學習動機與成效。

這項三年計畫合計支持 **93** 位青年教師前進雲林、台南、屏東、花蓮及南投等 **41** 所偏鄉小學，翻轉偏鄉學習，受惠學童總數約 **2,800** 位。

» 課後照顧班

為縮短偏鄉地區學童的學習落差，以及解決家長疏於照顧的問題，補助台南東山區六校、雲林蚵寮村等課後照顧班，聘請老師於課後指導學童課業及生活照顧。另結合國泰人壽、國泰商旅核心職能，為東原國中學生規劃金融風險及職涯教育，啟蒙學生探索專長。

2018 年協助台南東山區 **252** 位、雲林蚵寮村 **54** 位學童縮短學習落差。

(三) 夢想前行



台灣因高低所得家庭教育支出比例懸殊，致使許多經濟貧弱家庭之優異學子無法專心向學，為支持青年不受經濟或特殊境遇所困，擁有邁向人生夢想的公平機會，透過獎勵扶助、公益演出等，鼓勵學子勇於追夢、健全身心發展，期待未來能貢獻所長，一起讓台灣更美好。

» 國泰卓越獎助計畫

為扶助傑出青年，並促進學子社會參與，投注教育及社區發展、永續未來、金融科技、新興議題等領域，針對表現卓越之經濟弱勢高中職學生、具特殊功績貢獻之學生、提出具體並符合現時性之特色研究與公益提案之學生，提供獎助金。

2018 年共鼓勵 79 組優異學子，

總獎金 **740** 萬元。



今年暑假大夥頂著 38 度高溫，連續 3 周在太陽底下每天狂練 12 小時，練到全身酸痛、曬傷脫皮，但一切的苦，都在封冠的剎那，化為甜美果實，我們拿下「2018 WAMSB 世界盃行進樂隊大賽」總冠軍！明年還要前進加拿大，為台灣再拼一金！

台北市立建國中學樂旗隊
(特殊功績獎得主)



看到每個團員身上都有殘缺，卻還這樣快樂的活下去，讓我覺得自己好笨，好手好腳居然跑去吸毒，真是人在福中不知福。出去工作後一定要多做好事，不再傷害自己，更要孝順家人，才不會浪費自己生命的價值！

誠正中學少年收容人



» 校園及監所關懷

為支持身障朋友擁有更多展現長才的表演舞台，2007 年起贊助由不同障別組成之「混障綜藝團」，巡演全台高中職校園及收容所，激勵徘徊生命十字路口的年輕學子和被社會隔離之收容人，透過真實生命演出，向青年朋友傳達永不放棄自我、反毒抗誘的生命教育，建立健康正向人生觀。

2018 年巡演 10 所校園和監所，

觸及 **6,000** 人。





反毒舞台劇
花絮影片

(四) 永續校園



國泰人壽承接學生團體保險，除了提供保險保障外，為提升學團網絡之綜合效益，國泰人壽與國教署合作共同推動「永續校園計畫」，將「反毒」、「環境保護」、「校園安全」、「理財保險知識」帶進校園，強化學子自我保護的觀念、提升於永續議題的意識及認同。

有別於制式的教學模式，國泰人壽結合壽險專業、與外部產、官、學機構共同合作，設計專屬的活動與數位教材，透過全台學團服務人員帶進校園與師生互動，以寓教於樂的方式提升學習效果。

議題	活動	數位教材
 反毒	<ul style="list-style-type: none"> 舞台劇：情境模擬 宣導車：VR/AR 技術 	<ul style="list-style-type: none"> 舞台劇影片 森林小學堂系列動畫
 環境保護	<ul style="list-style-type: none"> 節能減碳講座 / 高峰會：參與式教學 教師工作坊：提供校方新教材選擇 	<ul style="list-style-type: none"> 拯救地球大作戰 APP：AR 技術 森林小學堂系列動畫
 校園安全	<ul style="list-style-type: none"> 不意外學園：闖關遊戲 	<ul style="list-style-type: none"> 森林小學堂系列動畫 寒暑假安全宣導 EDM
 理財保險知識	<ul style="list-style-type: none"> 桌遊：參與式教學 	<ul style="list-style-type: none"> 森林小學堂系列動畫

「永續校園計畫」觸及約 3 萬名師生，數位教材更透過國教署教育平台及正式函文，擴散至全台學校，提供校方更多元的永續教育資源，活動內容獲得學生、教師及家長一致好評，整體滿意度高達 95% 以上。

「永續校園計畫」廣受各方肯定，榮獲 2018 年法務部「反毒有功團體」表揚、2018 年資誠永續發展服務公司與坎城國際創意節台灣官方代表共同設立「第二屆 CSR 影響力獎」，更促成國泰人壽為台灣唯一獲頒國際 Insurance Asia Award「最佳 CSR 獎」殊榮之保險公司。



(五) 與鄰常在

國泰人壽擁有超過 3 萬名企業志工，透過分佈全台各地的志工分隊，號召員工及客戶共同參與社會關懷，由內而外擴大影響力，解決不同面向的社會議題，落實「在地好鄰居」的共好理念。

» 夏日捐血

為解決台灣夏季血荒嚴重之問題，與血液基金會合作，善用遍佈全台的據點優勢，號召社區與客戶共同響應捐血。

2018 年在全台設置 297 個捐血站，

號召 **33,602** 位民眾捐血，

共募得 **48,699** 袋熱血。

累計 19 年已募得 **305,665** 袋血，

若以每袋血平均可救助 3 位傷病患推估，已幫助逾 91 萬人次重獲新生與健康。



» 愛心環保義賣

為促進員工參與公益，提升社會對於新住民議題的關懷，每年與伊甸基金會、台中 YMCA、高雄 YMCA 共同舉辦三場義賣會，義賣向員工及客戶募集的二手物資，並將善款投入新住民二代培力。

2018 年義賣所得約 **376** 萬元，

參與者除更珍惜二手物資外，也認同將義賣所得捐作新二代培力，共同為社會創造善的循環。



» 寒冬送暖

為關懷偏鄉地區的學童，也喚起社會關注偏鄉議題，國泰連續 17 年舉辦寒冬送暖活動，將員工的愛心捐款轉化為禦寒物資，透過志工分隊送往各地偏鄉學校。

2018 年共前往 86 所偏鄉小學，

跨及 15 縣市，

將愛心送給逾 **6,000** 位偏鄉學童。

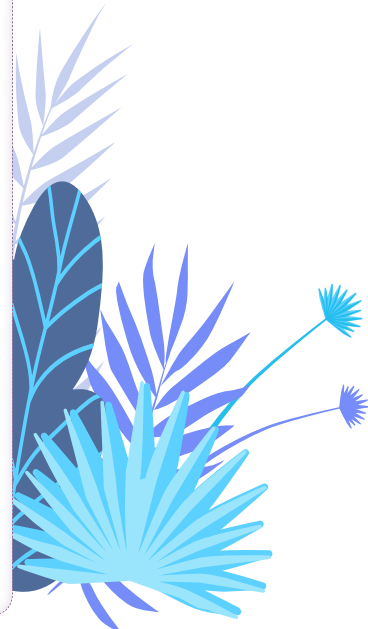
» 環保植樹

因應氣候變遷與環境保護議題，配合環保署節能減碳、綠化家園等政策，響應各縣市政府環保植樹活動，現場並推廣電子保單，邀請當地民眾共同美化社區景觀、節省資源愛地球。

2018 年共參與 **4** 場植樹、

1 場小花蔓澤蘭摘除活動。

小花蔓澤蘭為一外來入侵種植物，快速的繁殖能力會造成周邊植物生存之危害，故又被稱為「綠色殺手」、「植物殺手」或「綠癌」。



附錄：GRI 準則索引表

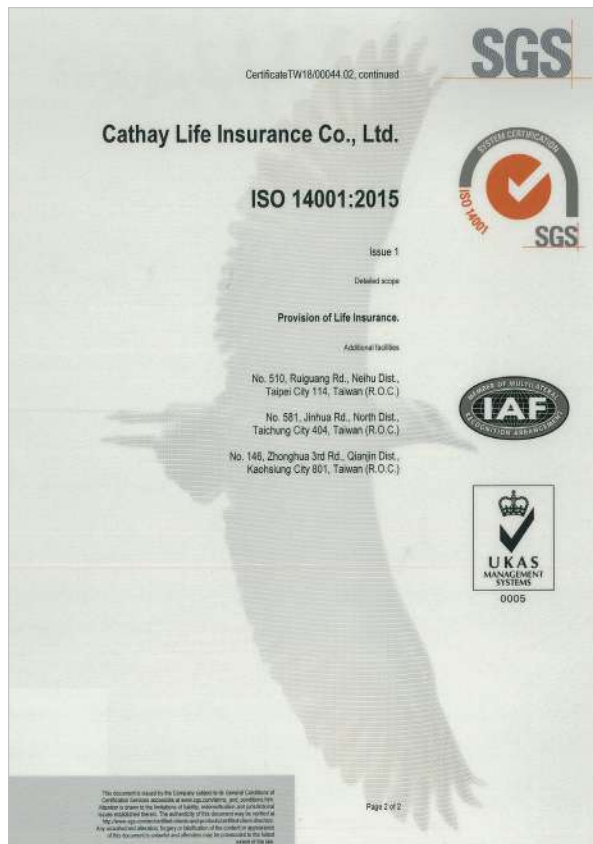
» 一般揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
102-1	組織名稱	關於國泰人壽	6
102-2	活動、品牌、產品和服務	關於國泰人壽	6
102-3	總部位置	關於國泰人壽	6
102-4	營運據點	關於國泰人壽	6-7
102-5	所有權與法律形式	關於本報告書	0
102-6	提供服務的市場	關於國泰人壽	6-7
102-7	組織規模	關於國泰人壽	6
102-8	員工與其他工作者的資訊	人才結構	41
102-9	供應鏈	永續供應鏈	52-53
102-11	預警原則或方針	落實誠信經營	22-23
102-12	外部倡議	永續推動	9
102-13	公協會的會員資格	關於國泰人壽	6
102-14	決策者的聲明	總經理的話	2-3
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	利害關係人與重大性議題	11-13
102-16	價值、原則、標準及行為規範	落實誠信經營	22-23
102-18	治理結構	精進公司治理	20-21
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	永續推動	8-9
102-40	利害關係人團體	利害關係人與重大性議題	11-13
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人與重大性議題	11-13
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人與重大性議題	11-13
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人與重大性議題	11-13
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	0
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	0
102-47	重大主題表列	利害關係人與重大性議題	11-13
102-50	報導期間	關於本報告書	0
102-52	報導週期	關於本報告書	0
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	0
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	0
102-55	GRI 內容索引	附錄	69-70
102-56	外部保證 / 確信	關於本報告書 附錄	0 73

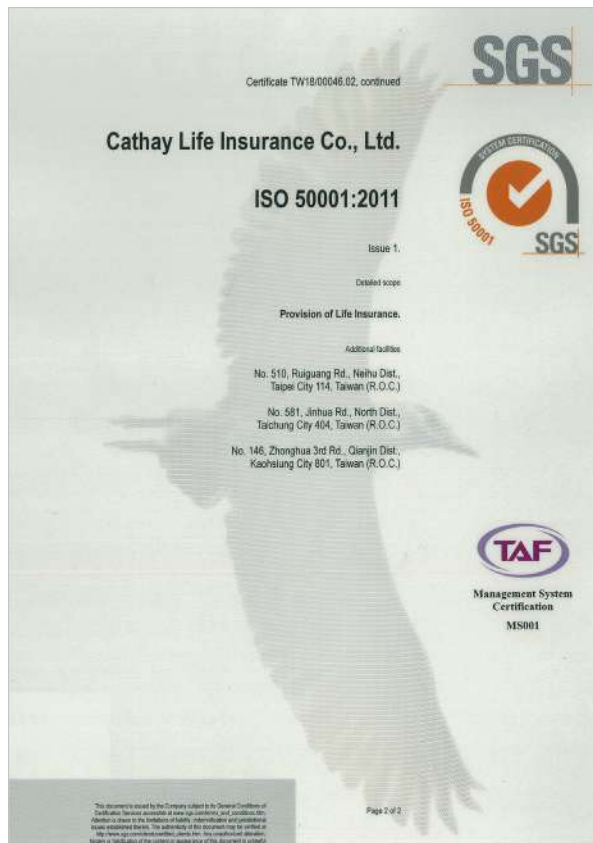
» 重大性議題

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
公司治理與誠信經營			
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	落實誠信經營	23
資訊安全與客戶隱私			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	落實誠信經營	22
法規遵循與因應			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	落實誠信經營	22
客戶權益維護			
FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	客權維護	59-60
責任投資與放貸			
FS10	報告編撰組織投資組合中與其在環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和佔投資組合的百分比	永續投資	31-33
FS11	與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比	永續投資	31-33
因應永續議題發展的產品與服務			
FS 7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	金融包容性	36-37
FS 8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	打造數位金融	38-39
人才吸引與培育			
401-1	新進員工和離職員工	人才結構	41
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	友善職場	46-49
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	職能升級	44
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	職能升級	44-45

» ISO 14001 證書



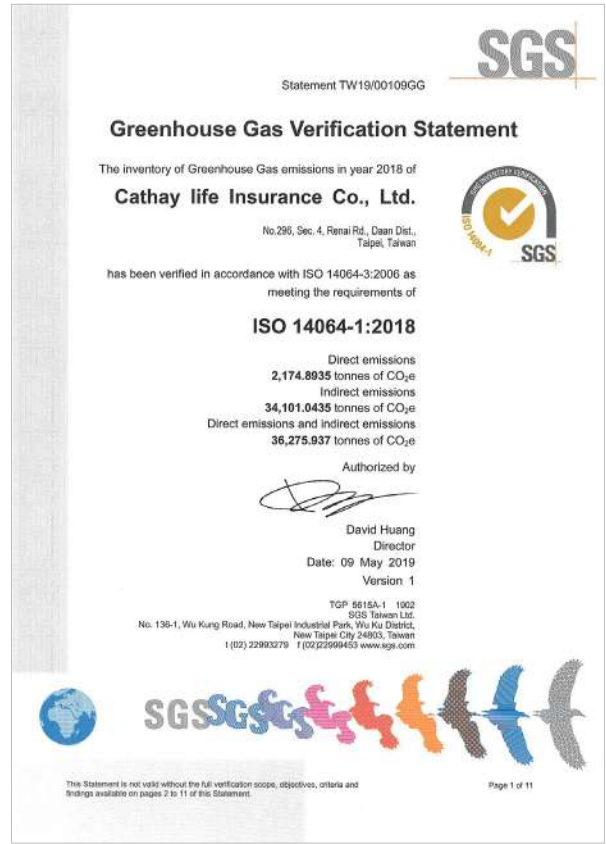
» ISO 50001 證書



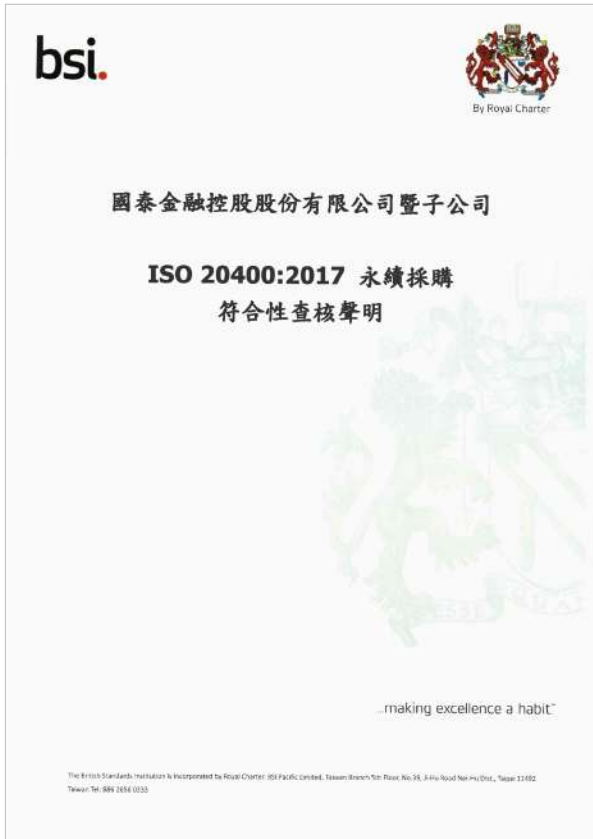
» 2018 水足跡證書



» 2018 溫盤證書



» ISO 20400 符合性查核聲明



會計師有限確信報告

資會綜字第 18010447 號

國泰人壽股份有限公司 公鑒：

本事務所受國泰人壽股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司 2018 年度企業社會責任報告書執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

適用基準

貴公司用以編製 2018 年度企業社會責任報告書之適用基準，包括：

- 全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)發布之最新版 GRI 準則(GRI Standards)與金融業補充指引
- 貴公司依行業特性與其報導資訊參採或自行設計之其他基準

上開企業社會責任報告書之報導範圍業於企業社會責任報告書之「關於本報告書」段落述明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照上開適用基準，以編製企業社會責任報告書，且維持與編製有關之必要內部控制，以確保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」，對企業社會責任報告書整體執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否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，包括辨認企業社會責任報告書整體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程序。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程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。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並考量本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製企業社會責任報告書之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統(若適用)，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對企業社會責任報告書報導資訊進行分析性程序，如必要時，則選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查等測試，以取得有限確信之證據。

此報告不對 貴公司 2018 年度企業社會責任報告書相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。另外，2018 年度企業社會責任報告書中屬 2017 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。

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 貴公司 2018 年度企業社會責任報告書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企業社會責任報告書報導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 8 年 0 6 月 2 8 日

