



國泰人壽  
Cathay Life Insurance



# 2019

## 國泰人壽企業永續報告書

Cathay Life Insurance

Corporate Sustainability Report

# 關於本報告書

102-5 102-45 102-46 102-50 102-52 102-53 102-54 102-56

謝謝您閱讀國泰人壽的第 2 本報告書，本報告書符合 GRI 準則核心選項編制。

國泰人壽將 E（環境）、S（社會）、G（公司治理）融入日常營運決策中，並從永續主軸「CARE」出發，開展短中長期目標及行動方案，以「永續保險的領航者，用心守護家的幸福」之永續願景邁進。

## » 報告時間及範疇

本報告書資訊揭露期間為 2019 年度（2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日），內容涵蓋國壽針對經濟、社會、公司治理及環境（以重大性議題為主）的具體實踐及績效數據。為求專案及活動績效的完整性，部分內容會涵蓋 2019 年 1 月 1 日之前，以及 2019 年 12 月 31 日之後。上一版本發行時間為 2018 年 6 月，並將每年定期持續發行。

本報告書所揭露資訊以國泰人壽為主體，涵蓋國泰人壽（不含海外子公司）及國泰人壽慈善基金會。部分資訊涵蓋國泰金控資訊時，將另以註解方式說明。

## » 編制原則

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 準則：核心選項 G4 版金融服務業行業揭露
聯合國	永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)

102-16 GRI 原則對照

原則一 PSI 原則對照



## » 依循標準

數據類別	依循標準	認證機構
財務	會計師查核簽證金融業財務報表規則及一般公認審計準則	勤業眾信聯合會計師事務所 Deloitte& Touche (Taiwan)
	ISO 14067:2018 碳足跡標準	BSI 英國標準協會
環境	ISO 20400 永續採購指南	
	ISO 14064-1:2018 溫室氣體查證標準	
	ISO 14046 水足跡標準	
	ISO 14001 環境管理系統	
	ISO 50001 能源管理系統	
客戶服務	EN 15838 稽核與驗證服務	SGS Taiwan 台灣檢驗科技股份有限公司
	QualiCert 服務驗證	
	ISO 10001 顧客滿意 — 行為準則指引	
	ISO 10002 顧客滿意 — 抱怨處理指引	
	ISO 9001 品質管理系統	
資訊安全	ISO 27017 雲端安全管理制度	BSI 英國標準協會
	ISO 27001 資訊安全管理制度	
	BS 10012 個人資訊管理系統	
	ISO 29100 資訊安全技術 — 隱私框架標準	
職業安全	ISO 45001 職業安全衛生管理系統	

## » 報告確信

本公司委託資誠聯合會計師事務所 (PwC) 針對本公司根據 GRI 準則所編制報告書所選定之永續績效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 I S A E 3 0 0 0 訂定) 並進行獨立有限確信 (limited assurance), 有限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@cathaylife.com.tw

國泰人壽企業永續官網：  
<https://campaign.cathaylife.com.tw/CorporateSustainability/index.html>



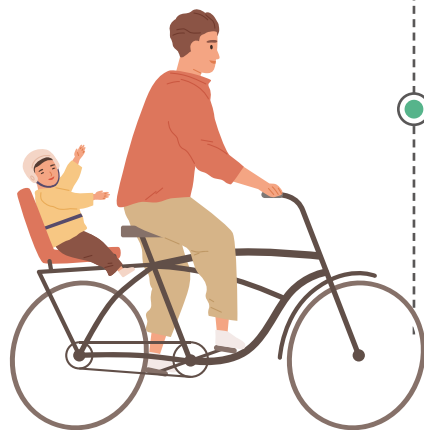
國泰人壽企業  
永續官網

目錄

# CONTENTS



● 總經理的話	4	● C 永續承諾	15	● 附錄	63
● 永續關鍵績效	5	堅實治理 穩健運籌	16	2019 年目標達成情形	64
永續績效	5	✎ 公司治理、資安、風管		PSI 對應	69
得獎榮耀	6	倡議支持 擴大影響	22	SDGs 對應	71
● 關於國壽	7	✎ 倡議、氣候變遷論壇、TCFD		GRI 準則索引	72
大事紀與經營績效	7	● A 當責守護	26	人才結構數據	74
永續組織架構	10	責任投資 樹立典範	27	確信標的彙總表	75
● 從「CARE」開始	11	✎ 責任投資、綠能投資		有限確信報告	76
永續策略藍圖	12	多元保障 暖心服務	32		
利害關係人與重大性議題	13	✎ 外溢保單、保障型商品、公平待客、普惠金融			
		● R 富足人生	40		
		健康樂活 職家平衡	41		
		✎ 人才吸引、人才發展、健康樂活			
		公益關懷 創造價值	50		
		✎ 志工、教育、社區、校園			
		● E 擁抱地球	57		
		綠色營運 減緩衝擊	58		
		✎ 減碳、節電、減碳標籤			
		友善環境 永續家園	60		
		✎ 綠色採購、供應商大會			





102-14

原則一

## 總經理的話

### 大樹，為你撐傘而行

亞馬遜森林大火、南極溫度創新高、學子為氣候罷課，這一年，我們深深感受到環境的反撲和年輕世代的覺醒。身為地球村的一員，我們更應該從世界不同角落的需要上，看見自己更大的責任，結合核心職能，成為社會安定的力量，並為世界帶來正面影響。



總經理

劉世強

### 數位驅動創新，讓永續深植人心

國泰人壽許下「守護幸福（CARE）」的永續承諾（Commitment）以維持公司穩健經營為基石，透過商品、投資兩大引擎實踐當責（Accountability）為客戶創造價值，亦秉持以人為本的精神，力促員工、社會大眾身心靈之富足（Richness），並攜手眾人之力，共同打造永續家園（Eco-Living），國壽藉由四大永續主軸，更有系統地面對多元的永續議題，並發揮數位創新的力量，鼓勵跨領域溝通合作，將永續做得更深且更廣，擴大影響力。

### 保險守護幸福，讓社會安定富足

國泰人壽擁有近 800 萬名保戶，如何讓保戶健康樂活是我們責任所在，面對高齡化、不健康餘命延長的趨勢，我們希望保險不僅發揮事後補償的功能，可以更積極地做到事前預防，除了長照實物給付外，也結合商品推出 Cathay Walker 健康促進計畫，發揮核心職能，陪伴大眾落實健康管理及養成規律運動習慣，為了解計畫對社會的實質影響力，亦進行社會投資報酬率評估（SROI）並送至英國認證，結果顯示計畫每投入 1 元產生相當於 6.3 元的社會價值，我們將以此為基礎持續優化專案，引領社會達到享健康、享生活之目標。

因應少子化的社會，我們與政府聯手，共築一個讓孩子安心成長的環境，國泰人壽承接學生團體保險邁入第三年，持續與國教署合作推廣永續校園計畫，我們結合近 6,000 名的學團服務團隊與數位學習平台合作的兩大優勢，針對校園毒品議題，推動遊戲化反毒宣導，除了將反毒題庫放上數位學習平台，國泰志工亦入校舉辦電競賽，此外 2020 年將舉辦首屆全國反毒電競大賽，運用數位力將反毒意識推得既深且廣，讓學子透過識毒進而勇敢拒毒，期許成為守護學子的安定力量。

### 打造永續家園，讓幸福代代綿延

除了致力於提升國人的保障與健康外，國泰人壽也積極投入環境友善行動，對內自 2012 年起逐步推動行動保險、電子保單等電子化作業，為更落實碳管理，2019 年啟動保險服務碳足跡計畫，完成碳足跡盤查及減碳標籤之申請，成為首家取得減碳標籤之保險業者，對外響應全球低碳經濟轉型，積極投資低碳綠能產業、水資源等，並參與氣候變遷倡議、節能減碳等環境議題，攜手更多企業、客戶、大眾共同守護美麗家園，讓幸福代代相傳。

我們將秉持 “What if We Could” 的精神，像不設限的實驗家，透過創新力量回應永續議題，並持續鼓勵員工將永續思維注入工作與生活中，全體動員將影響力擴及至客戶、大眾以及合作夥伴，持續朝「永續保險的領航者，用心守護家的幸福」的永續願景邁進！

## 永續關鍵績效

- 法令遵循、資訊安全及反洗錢 / 反資恐教育訓練總人數 **33,212** 人，總時數 **76.9** 萬小時
- 參與亞太洗錢防制組織 (APG) 評鑑，並獲得亞太地區**最佳成績**
- **連續 3 年**發布機構投資人盡職治理報告
- 台灣唯一參與「CDP 未回覆企業議合倡議」及「Climate action 100+」的保險業者
- 連續 3 年與金控合作舉辦氣候變遷論壇，2019 年共有 **91** 間公司 / 組織、**154** 人參與



C 永續承諾  
COMMITMENT

A 當責守護  
ACCOUNTABILITY

- 投資低碳綠能產業金額 **1,341** 億元
- 投資「高齡化及健康」產業金額 **3,639** 億元、「社會及包容性金融」產業金額 **46** 億元
- 推出 **7** 張「Walker 系列保單」，並結合數位互動平台「Cathay Walker」，加乘影響力
- 智能客服新增網路銷售旅平險的功能，以對話方式與客戶互動完成旅平險銷售
- 客戶服務滿意度 **94.3%**

- 社群共學平台 Facil 於 2019 年 4 月上線，使用人次達 **13.7** 萬
- 舉行「說 bar」、「T 幣大亂鬥」、「大腹翁小腹婆」等多元化員工發展及關懷活動
- 「永續校園計畫」進行反毒教育推廣，影響超過 **10** 萬名學子
- 志工時數超過 **7.5** 萬小時，較 2018 年成長近 30%



R 富足人生  
RICHNESS

E 擁抱地球  
CO-LIVING

- 連續 4 年舉行供應商企業永續分享會，分別邀請 **47** 家及 **157** 家企業參與
- 台灣首家金融業完成 ISO 20400 認證，**綠色採購金額 182,457,454** 元，較 2018 年成長 51%
- 取得 **ISO14067**(碳足跡標準) 認證，並於 2020 年初取得業界首張減碳標籤



## 得獎榮耀

### COMMITMENT 永續承諾

<p>Asia Insurance Review</p> <p>亞洲保險業獎 「年度最佳壽險公司獎」</p> <p>★★★★ 台灣唯一</p>	<p>保險事業發展中心</p> <p>第八屆 臺灣保險卓越獎 共 10 項大獎</p> <p>★★★★ 業界第一</p>
<p>現代保險教育事務基金會</p> <p>第 21 屆 保險信望愛獎 共 12 項大獎</p> <p>★★★★</p>	<p>財團法人台灣永續能源研究基金會</p> <p>台灣企業永續獎 「企業永續報告獎」 金獎</p> <p>★★★★</p>

### ACCOUNTABILITY 當責守護

<p>AsianInvestor</p> <p>亞洲最佳投資機構獎 「ESG Award」</p> <p>★★★★ 台灣首家獲該獎項之企業</p>	<p>證券交易所</p> <p>機構投資人 盡職治理守則較佳 實務遵循名單</p> <p>★★★★</p>	<p>Asian Banking &amp; Finance</p> <p>保險業亞洲獎 「年度保險創新獎」 及「年度最佳保險新商品獎」</p> <p>★★★★</p>
<p>American Business Awards organization</p> <p>Stevie Awards 「年度最佳客服中心」 銅獎</p> <p>★★★★ 台灣唯一</p>	<p>CELENT</p> <p>年度模範保險公司獎 「Digital &amp; Omnichannel Technologies」獎</p> <p>★★★★ 台灣唯一</p>	<p>遠見雜誌</p> <p>五星服務獎 「首獎」</p> <p>★★★★ 人壽保險業第一名</p>
<p>壹週刊</p> <p>服務第壹大獎 「人壽類第一名」</p> <p>★★★★ 連續 15 年獲獎</p>	<p>金融監督管理委員會</p> <p>保險競賽獎 「微型保險」、「小額終老保險」及「新創公建長照投資」 獲 4 大獎</p> <p>★★★★</p>	

### RICHNESS 富足人生

<p>財團法人台灣永續能源研究基金會</p> <p>台灣企業永續獎 「人才發展獎」</p> <p>★★★★</p>	<p>《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</p> <p>第三屆 CSR 影響力獎 銅獎</p> <p>★★★★</p>
<p>經濟部中小企業處</p> <p>Buying Power 獎勵採購社會創新 產品及服務 特別獎</p> <p>★★★★</p>	<p>教育部體育署</p> <p>體育推手獎 「贊助」及「推展」 雙料金質獎</p> <p>★★★★ 連續 11 年獲獎</p>

### ECO-LIVING 擁抱地球

<p>行政院環保署</p> <p>第 1 屆 國家企業環保獎 銅獎</p> <p>★★★★</p>
---



# 關於國壽

102-1 102-2 102-3 102-4 102-6 102-7 102-13

## ▶ 大事紀與經營績效

### (一) 公司簡介與業務推動



走過 57 年，國泰人壽始終以「誠信、當責、創新」的核心價值，引領台灣壽險業，不論在保險本業、公司治理、社會投入等方面的努力，均獲國內外機構一致肯定，連續八屆獲得台灣保險業最高榮譽「台灣保險卓越獎」，持續朝「亞太地區最佳金融機構」之路邁進。





### » 營運據點

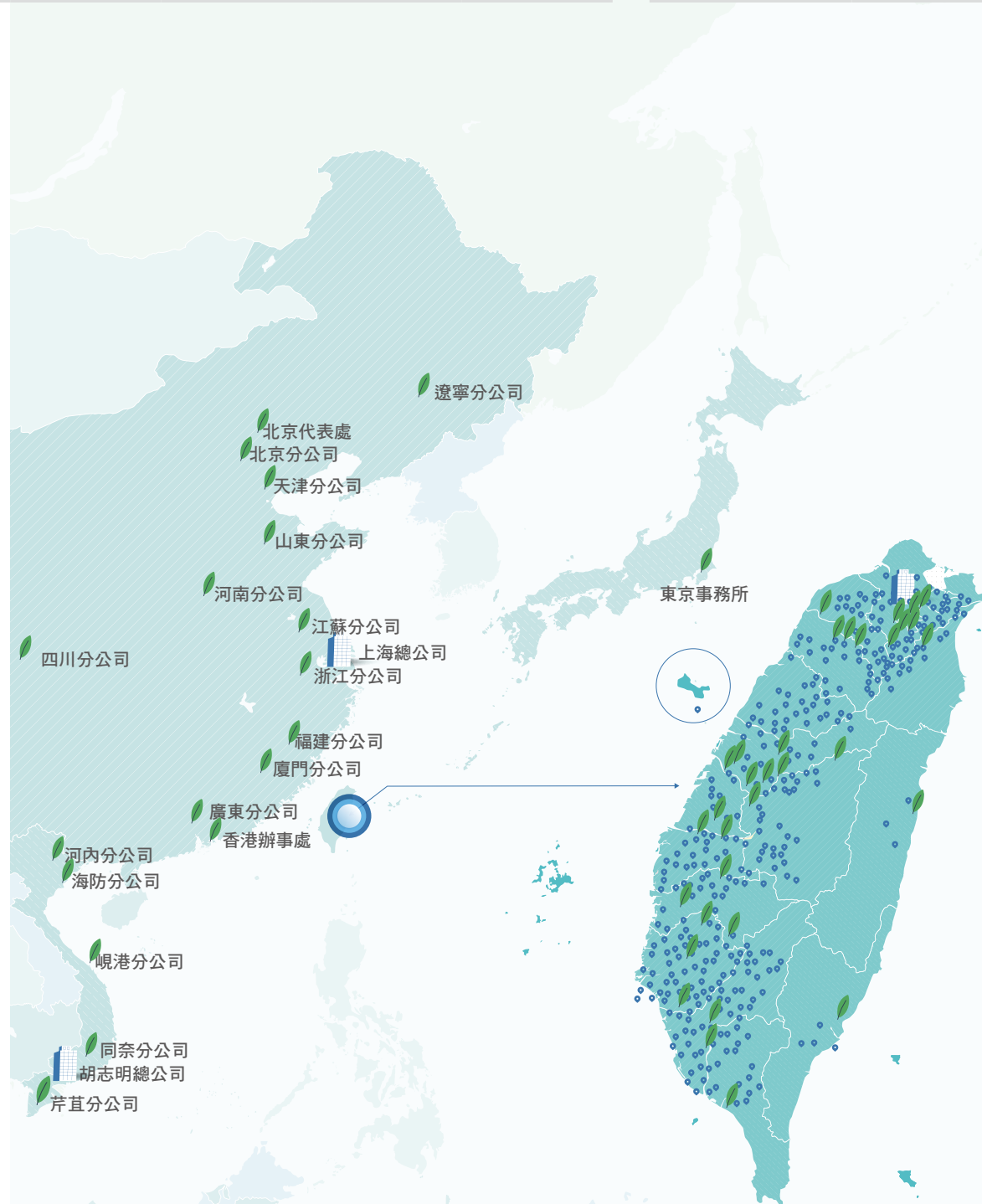
國泰人壽全台據點包含 33 家分公司、300 個通訊處，並由超過 2.7 萬名業務員提供客戶多元、暖心的商品及友善服務。國泰人壽亦在全台設立服務中心據點，讓客戶能夠就近處理保單相關之問題。除了台灣，更積極布局海外，於 2005 年在中國設立陸家嘴國泰人壽公司，並於 2007 年在越南設立越南國泰人壽公司，成為首家於越南成立保險子公司之業者。



地區	北部	中部	南部	東部	離島
分公司	11	11	9	2	0
通訊處	128	84	80	7	1

註：地區分割依國家發展委員會國土區域發展處之定義。

國家	說明	據點數量
中國	陸家嘴國泰人壽總公司設於上海，並於江蘇、浙江、福建、北京、山東、廣東、遼寧、天津、廈門、四川、河南設分公司，於北京設立代表處、於香港設辦事處。	15
越南	總公司設立於胡志明，並於河內、海防、峴港、同奈、芹苴設分公司。	7
日本	於東京設立事務所。	1



## (二) 經營績效

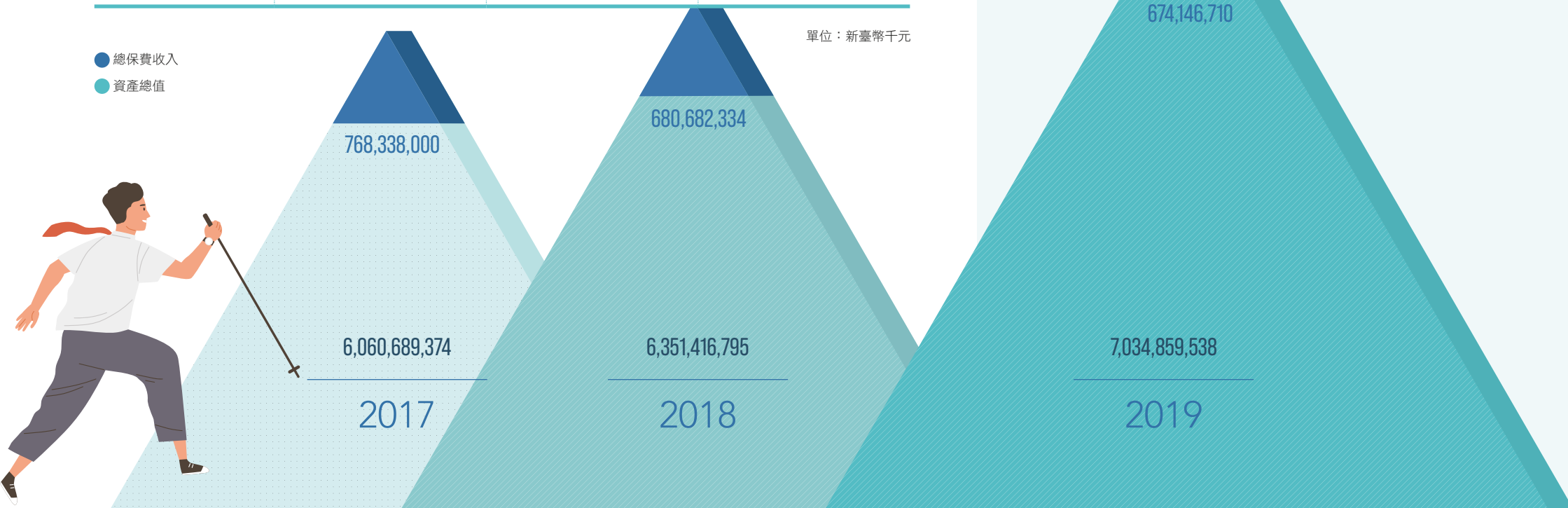
國壽人壽擁有近 800 萬名保戶，代表在台灣每三人就有一位是國泰人壽的保戶。肩負如此重任，國泰人壽不斷砥礪自己，以客戶為中心，提供最優質的商品及服務，並持續提升獲利能力，將經營成果回饋予全體股東。

在所有同仁的努力下，2019 年國泰人壽保費收入達新台幣 6,741 億，市占率約 19.4%，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，以穩健踏實的步伐朝「亞太地區最佳金融機構」邁進。

	2017 年	2018 年	2019 年
資產總值	6,060,689,374	6,351,416,795	7,034,859,538
總保費收入	768,338,000	680,682,334	674,146,710
營業收入	861,140,395	799,466,715	906,585,211
稅後淨利	36,290,138	30,189,320	37,845,953

單位：新臺幣千元

- 總保費收入
- 資產總值



## ▶ 永續組織架構

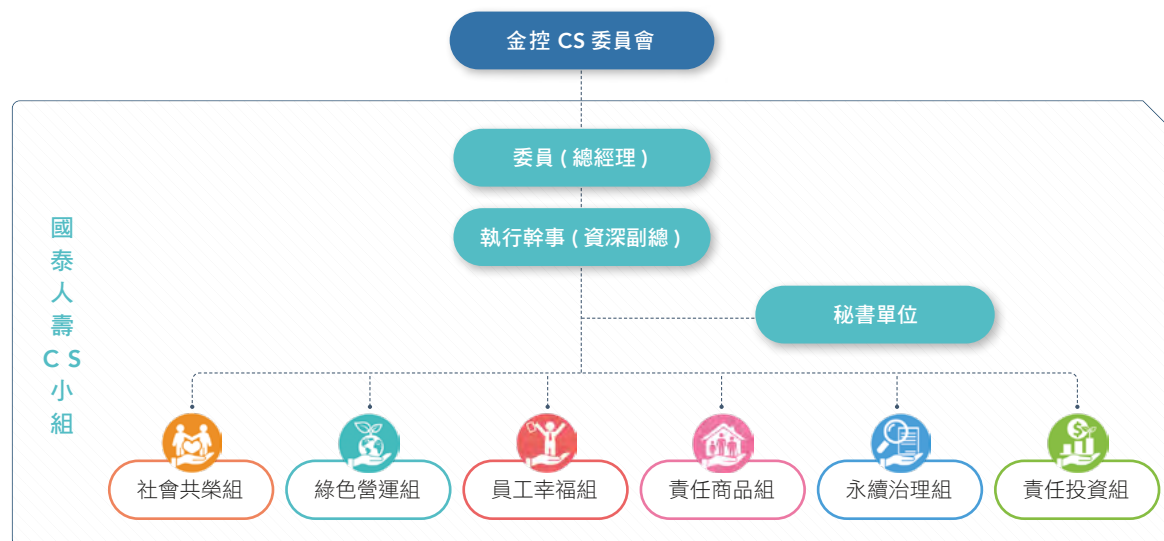
### (一) 永續大事紀



### (二) 組織架構

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」。「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 CS 報告書，另透過內外部多元的管道，對客戶、員工、主管機關、供應商等利害關係人傳遞永續價值。





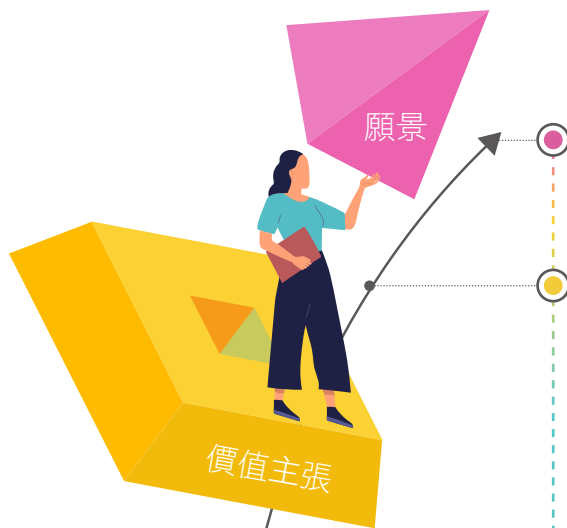
從「CARE」開始

# 永續策略藍圖

102-16

原則一

身為亞洲第一家自行遵循聯合國發布之永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 的壽險公司，國泰人壽將環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 議題納入日常營運。為實踐永續經營，更以「C.A.R.E」作為永續推動主軸：藉「永續承諾」(Commitment)、「當責守護」(Accountability)、「富足人生」(Richness)、「擁抱地球」(Eco-Living) 等四大面向，攜手利害關係人，達成「永續保險的領航者，用心守護家的幸福」的永續願景，守護員工、保戶及大眾的幸福。



- » 永續保險的領航者，用心守護家的幸福
- » 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。

<p><b>C</b> 永續承諾 COMMITMENT</p>  <p>堅實治理 穩健運籌 倡議支持 擴大影響</p>	<p><b>A</b> 當責守護 ACCOUNTABILITY</p>  <p>多元保障 暖心服務 責任投資 樹立典範</p>
<p><b>R</b> 富足人生 RICHNESS</p>  <p>健康樂活 職家平衡 公益關懷 創造價值</p>	<p><b>E</b> 擁抱地球 ECO-LIVING</p>  <p>綠色營運 減緩衝擊 友善環境 永續家園</p>

- » 依循策略主軸 CARE 及 8 大策略方向，訂定短期 (2020 年) 及中長期 (2025-2030 年) 目標。

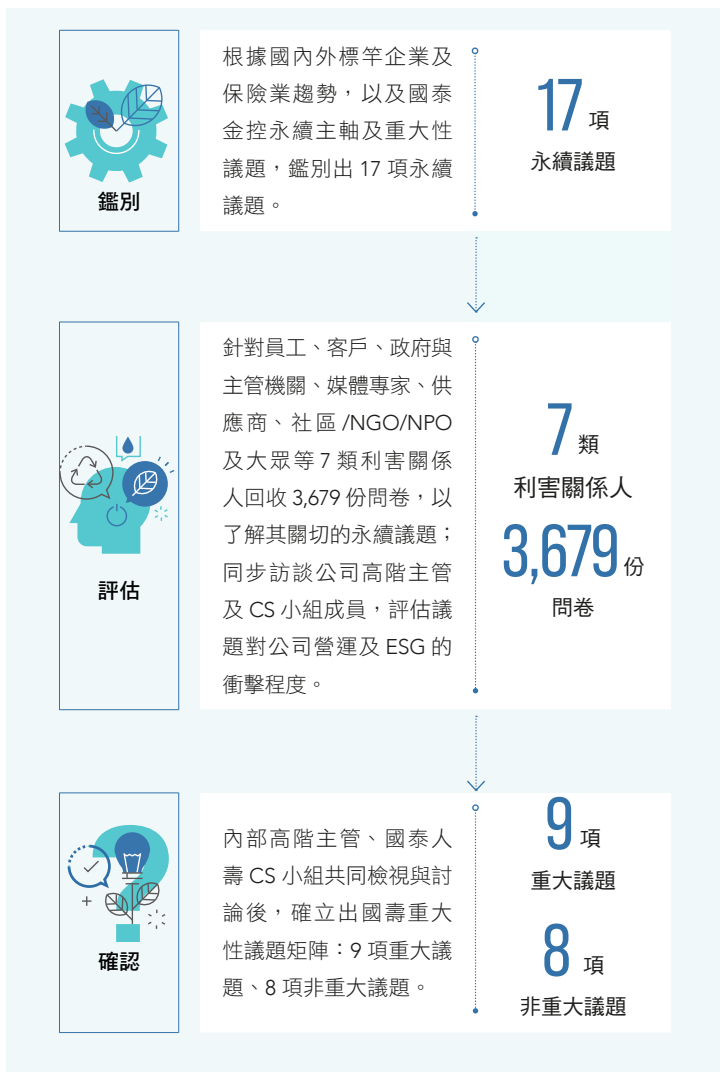
# 利害關係人與重大性議題

為因應多變的趨勢及挑戰，國泰人壽藉多元管道與各利害關係人溝通，聚焦於其關注的議題，並依此擬定短中長期目標及行動方案，期望回應其需求與期待，更希望攜手眾人，讓世界更好。



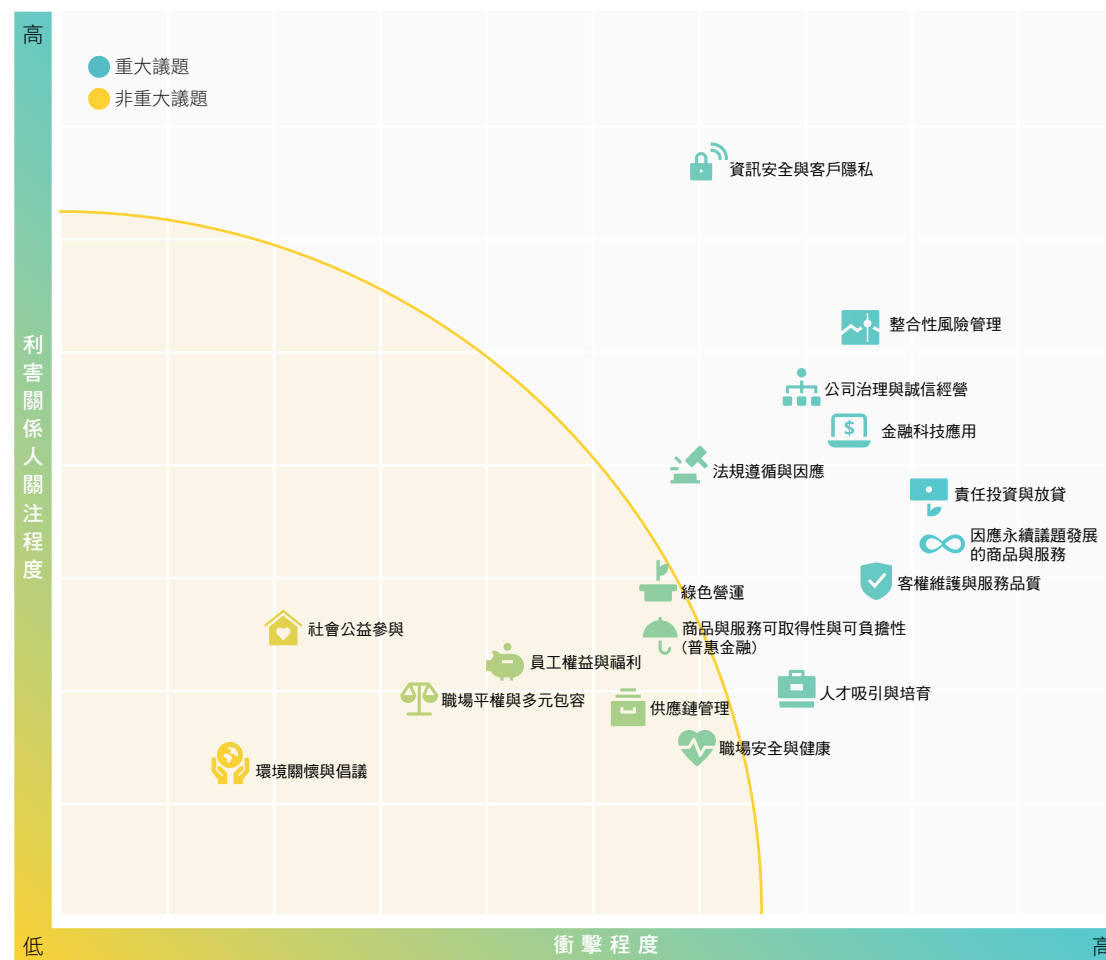
## 重大性議題

### (一) 議題分析



### (二) 矩陣

持續推動以回應員工、合作夥伴、客戶及社會大眾的期許。



17 項永續議題與永續發展目標 (SDGs) 之對應請見附件 p.71



# 永續承諾

16 堅實治理 穩健運籌

22 倡議支持 擴大影響

## 我們堅定承諾，守護幸福

為了實踐國泰人壽永續的承諾，我們從自身做起，以誠信經營、堅實公司治理為基礎，並藉由倡議，讓正向的影響力更加擴散，讓大樹的枝葉更茁壯的同時，也守護更多家庭的幸福。

法令遵循、資訊安全及反洗錢 / 反資恐教育訓練總人數 **33,212** 人，  
總時數 **76.9** 萬小時。

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，評鑑結果榮獲亞太地區**最佳成績**。

積極投入國內外倡議活動，包含 CDP 未回覆企業議合倡議、Climate Action 100+、TCFD 等。

連續三年舉辦氣候變遷論壇，  
2019 年共 **91** 間公司、**154** 人參與。



# 堅實治理 穩健運籌

## ▶ 穩健大樹

102-11 102-18 102-22

原則一

穩健的公司治理，是國泰人壽邁向永續經營的基石。國泰人壽致力於建置嚴謹的公司治理架構，藉由強化董事會職能、提升經營團隊領導管理，並持續精進風險管理組織及流程機制，站穩腳步以保障股東、員工、保戶等利害關係人權益。

### 董事會多元性與運作

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：國籍、年齡、性別、產業經驗與專業知識），提升董事會之效能。

國泰人壽 2019 年共召開 7 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。2019 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。2019 年董事會指派專責公司治理主管，並通過組織規程修正案，設立公司治理專責單位，以協助董事會執行相關業務。



董事姓名	國籍	性別	兼任本公司經理人	年齡				產業經驗					專業知識							
				41 50	51 60	61 70	71 75	銀行	保險	證券	資產管理	不動產 營建	健康 醫療 管理	商務	財務 會計	法律	金融	精算 數理	國外投資	風險管理
黃調貴	中華民國	男					☑		☑				☑	☑			☑	☑	☑	
熊明河	中華民國	男				☑			☑				☑	☑	☑		☑	☑	☑	
蔡宗翰	中華民國	男		☑				☑	☑	☑	☑			☑		☑	☑		☑	
蔡宗諺	中華民國	男		☑					☑			☑	☑	☑			☑			
劉上旗	中華民國	男	☑		☑				☑	☑			☑	☑			☑		☑	

(續下頁)

(續上頁)

董事姓名	國籍	性別	兼任本公司經理人	年齡				產業經驗						專業知識							
				41 50	51 60	61 70	71 75	銀行	保險	證券	資產管理	不動產 營建 ／ 醫療 ／ 健康 管理	商務	財務 ／ 會計	法律	金融	精算 ／ 數理 ／	國外投資	風險管理		
林昭廷	中華民國	男	☑		☑				☑						☑	☑			☑		☑
王怡聰	中華民國	男	☑	☑					☑	☑					☑						☑
朱中強	加拿大	男				☑			☑				☑		☑	☑					☑
王儷玲	中華民國	女			☑			☑	☑	☑	☑			☑	☑		☑				☑
吳當傑	中華民國	男				☑		☑	☑	☑	☑			☑	☑		☑				☑

職稱	姓名	實際出(列)席次數	委託出席次數	實際出(列)席率	備註
董事長	黃調貴	7	0	100%	
副董事長	熊明河	6	1	86%	
獨立董事	王儷玲	3	0	100%	2019/06/26 派任
獨立董事	吳當傑	3	0	100%	2019/06/26 派任
獨立董事	苗豐強	4	0	100%	2019/06/26 辭任
獨立董事	黃清苑	4	0	100%	2019/06/14 辭任
董事	蔡宗翰	7	0	100%	
董事	蔡宗諺	7	0	100%	
董事	劉上旗	6	1	86%	
董事	林昭廷	7	0	100%	
董事	王怡聰	6	1	86%	
董事	朱中強	6	1	86%	



## 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。

於 2010 年設置「風險管理委員會」，委員會隸屬董事會，由獨立董事擔任主任委員，委員會成員包含總經理、執行副總經理、財務投資體系資深副總經理、營運管理體系資深副總經理、風控長等多位董事會成員、功能主管。委員會每季召開一次會議，風險管理部門定期提報風險管理業務執行工作報告供委員會審議，並向董事會呈報。此外，風險管理委員會為公司最高層級氣候風險與機會監督組織，負責監督氣候相關風險與機會有關議題。

### （一）接軌國際標準

為提前因應未來會計準則 IFRS 17 之變動，國泰人壽於投資面、商品面和費用面已著手進行策略調整，另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，為接軌未來國際性資本適足之要求，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）進行實地測試（Field Testing），目前已完成五次量化測試，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，並定期指派代表參加該協會舉辦之相關研討會及工作坊，積極更新發展訊息，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

為健全保險業風險管理，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，自 2005 年起與跨國跨領域的專家及學術界合作，國泰人壽目前已建置 28 個財務風險與新興風險量化模型。

#### 目的

了解財務風險發生的可能性及其發生時可能受到的財務影響程度，有助日常監控清償能力狀況

#### 作法

完成投資資產評價模型、市場風險因子隨機模型、信用違約模型、資產負債配合衡量模型、動態避險策略研發等全方位的財務風險量化模型，進而發展完備的清償能力評估模型

#### 財務風險模型

#### 新興風險模型

#### 目的

因應氣候變遷、人口老化及國民健康可能帶來的影響，希望提供更多元化的保險商品以協助老年經濟安全與醫療照護，另預作相關風險管理措施及接軌 IFRS 17

#### 作法

建置相關風險量化模型，例如：人口死亡率、住院發生率、手術發生率、重大疾病發生率、長期看護發生率等，以進行未來趨勢變化及影響分析

## 誠信經營

205-2 418-1 419-1

原則一

原則三

「誠信、當責、創新」是國泰人壽的企業核心價值。為落實誠信經營，國泰人壽致力型塑內部遵法之組織文化，並透過嚴密組織及系統來加強對資訊安全及反洗錢／反資恐議題的控管及應變。2020 年頒布「誠信經營作業程序及行為指南」，讓每一位員工都能將法遵、資安及反洗錢／反資恐等落實在日常業務中。

### 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。於 2019 年完成導入內控督導建置專案，優化法遵系統及提升法遵效能。



#### 受訓人員類別

總機構法令遵循主管、法遵單位人員、法令遵循主管、全體員工

#### 課程類型

法令遵循、資訊安全及反洗錢／反資恐教育訓練

#### 總受訓人數

33,212 人

#### 總受訓時數

76.9 萬小時

#### 機制

- 設立專責法令遵循單位，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。
- 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。
- 定期舉辦「二、三道防線（法令遵循、風險管理、資訊安全及稽核）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。

#### 訓練

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，亦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。

#### 海外監理

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。

## 資訊安全

國泰人壽持續精進資訊安全治理制度與強化防衛能力，以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。除了建置資訊安全系統及客戶資料管理機制，已於 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；除了資安治理專業化，2019 年更從制度管理、資安管控措施、風險預警、危機管理四個面向，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。另為培養專責單位人員之專業技能，於 2019 年完成相關人員每人 15 小時的資訊安全專業訓練。在嚴謹的資訊安全管理架構下，2019 年國泰人壽無發生重大資訊安全事故。



制度管理

- 取得雲端資安認證 (ISO 27017)
- 通過 SWIFT CSP 合規檢視



資安管控措施

- 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



風險預警

- 完成白帽駭客攻防演練
- 加入網路威脅情報共享平台



危機管理

- 建立資安事件通報暨應變機制
- 執行證據保全有效性檢視

### 社交工程演練

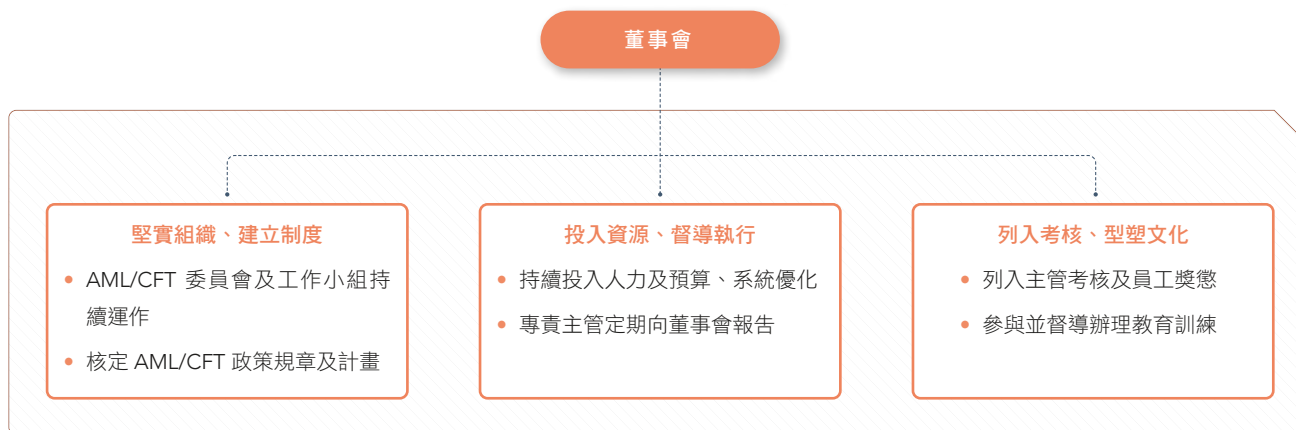
模擬駭客常用的社交工程手法，對員工進行「電子郵件社交工程演練」，除揭露攻擊趨勢、提高警覺，更重要的是讓資安意識成為員工本能。

另為將資安觀念全面紮根，提供全體員工每人 3 小時的資訊安全宣導課程。並開設主題式課程，包含依「社交工程演練」結果，對 1,393 位同仁施以專題訓練、執行「職場環境資安原則教育訓練」，透過 7 次職場巡查確保落實度，以及開設個資教育訓練課程 260 堂實體或數位課程，共計 262,034 人次受訓。



## 反洗錢／反資恐 (AML/CFT)

國泰人壽已訂定並通過全面性防制洗錢及打擊資恐政策；另成立「防制洗錢及打擊資恐委員會」，透過高階主管參與指導、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，以支持國家的防制洗錢及打擊資恐推動。



國泰人壽建立了完善的反洗錢反資恐流程，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，強化全體同仁觀念。



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，評鑑結果榮獲亞太地區最佳成績。



# 倡議支持 擴大影響

## ▶ 永續倡議家

102-12

原則一 原則二

國泰人壽除了藉商品及服務建構永續工程外，亦藉由企業的力量，積極投入國內外倡議活動，積極促進同業落實責任投資原則、重視非財務績效議題（ESG），善盡機構投資人盡職治理之責，更發揮「永續保險的領航者」角色。

### 參與 CDP 未回覆企業議合倡議

鼓勵尚未參與的公司回覆 CDP 問卷，促進企業揭露對氣候變遷作為及碳排放數據、了解水資源匱乏、期望企業思考永續森林議題，擬訂相關對應策略及管理方式。2017 年起連續三年參與，為台灣唯一參加業者。

1. 累計回應率：**23%**
  - 以主要議合投資者的角色，分別與 69 家公司一對一進行了解與溝通
2. 企業進步率：**60%** 隔年 CDP 成績進步
3. 2019 年國泰議合企業回覆率 **14.3%**
  - 為無投資人議合的企業回覆率（6.9%）**2 倍以上**
  - 台灣成為全世界議合成功率排名第**九**的國家（其中水問卷議合排名第**四**）。

### 參與 Climate Action 100+

目前全球有超過 450 家機構投資人簽署，國泰人壽及國泰投信亦為簽署單位之一，為台灣唯一參與的金融業者。在全球 161 家受關切企業名單中，台灣共有 3 間企業，國泰人壽積極與其中 2 家公司透過親自拜訪企業，進行深入的一對一議合（2020 年開始與 3 家公司議合）期待企業能依循 TCFD 框架，改善對氣候變遷風險的管理、減少溫室氣體排放，加強氣候變遷相關的財務資訊揭露，達共同邁向低碳經濟轉型的目標。

### 舉辦 氣候變遷論壇

連續三年與金控共同舉辦氣候變遷論壇，2019 年與證交所 & 亞洲投資人氣候變遷聯盟（The Asia Investor Group on Climate Change, AIGCC）合作，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。

2019 年度針對「TCFD 實務」與「減碳實務」，邀請政府、國際組織、標竿企業與會分享政府政策、亞洲觀點、企業實際案例，藉由產官學界不同角色的觀點，讓與會企業更能了解氣候變遷議題對自身營運的影響並鼓勵公司重視，同時也在會場安排「再生能源」及「循環經濟」領域的廠商展覽，讓更多企業對氣候變遷議題有感，進而行動。

2019 年有 **91** 個公司／組織（**+80%**）、

**154** 個人（**+65%**）參與，

滿意度 **4.6/5 分**（**+0.18**）：

- 台灣 50（0050）成份股有 5 成公司參與
- 2018 年參與公司有 5 成今年持續參與
- 2019 年參與的上市櫃公司有 5 成是我們的被投資公司

### CDP (Carbon Disclosure Project) 碳揭露專案

每年邀請全球數千家企業揭露其碳管理相關數據、風險及機會。

### Climate Action 100+

自 2017 啟動、為期五年的國際倡議活動，為協助實現巴黎協定的目標，針對全球經濟中 100 家最大溫室氣體排放企業和 61 家相關公司溝通。

## TCFD

面對日趨嚴峻的氣候變遷衝擊，國泰人壽積極發展相關風險管理機制，除了以直接隸屬董事會之「風險管理委員會」為內部最高層級氣候風險與機會監督組織，定期針對氣候變遷風險會對營運產生之影響進行研議外，並對外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。以下依照 TCFD 之治理（Governance）、策略（Strategy）、風險管理（Risk Management）以及指標與目標（Metrics and Targets）等四大核心要素進行說明。

### （一）治理面



☞ 風險管理委員會請見「堅實治理 穩健運籌」章節（p.18）

☞ 企業永續小組組織請見「永續組織架構」章節（p.10）



## (二) 策略面

國泰人壽依據金控「氣候風險與機會矩陣」，作為情境分析與氣候策略精進的依據，並辨識出氣候變遷之風險及機會。

		短期 (2020)	中長期 (2021~2030)
 風險	實體風險	颱風導致營業中斷	颱風、豪雨、熱浪等致災性極端氣候等可能帶來保險理賠及不動產資產減損、投資基礎建設及主權債的投資收益損失
	轉型風險	台灣環境法規規範所帶來的減碳壓力	<ul style="list-style-type: none"> <li>若台灣政府為對接巴黎協定的要求，而對公司排碳量課徵碳稅</li> <li>投資標的若為高碳排或有高汙染風險之敏感產業，因其面臨較高監管限制、社會壓力，而使該類投資標的資產價值下降的風險較高。</li> </ul>
 機會		<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客行為轉變，使數位金融發展可能性變多</li> <li>低碳綠能與基礎建設投融资、綠建築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應氣候變遷之保險商品</li> <li>在全球朝向低碳經濟轉型的過程中主動積極地尋找未來潛力的投資標的</li> </ul>

考量上述的風險，TCFD 小組分別就核心商品、不動產投資及房貸、有價證券、企業授信放款等面向，透過質化及量化方法，逐步發展 2°C 情境分析，並訂定以下策略。

### 1. 理賠情境模擬

與大學教授合作，運用氣象、相關經驗資料及「台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台」(簡稱 TCCIP) 降尺度氣候情境模擬資料，進行死亡率及就醫率氣候變遷影響評估，預計 2020 年上半年產生 2°C 情境理賠模擬。

### 2. 不動產情境模擬

國泰人壽不動產資產部位約占公司投資資產 8%，為提早辨識潛在風險，與顧問公司合作，檢視颱風洪水對自有不動產實體風險的短期及長期上財務影響，並利用 TCCIP 情境資料模擬未來 2°C 情境的影響。考量 93% 的不動產資產部位位於台灣且依據聯合國政府間氣候變遷小組 IPCC 與世界銀行報告指出，台灣約是世界上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，經整體評估為非重大風險。惟為減緩氣候變遷對本公司不動產之影響，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。

2019 年台灣地區自用不動產氣候相關預估衝擊 (扣除投保颱風洪險建物預估損失)

年平均損生金額 (億元)

1.06

使用情境  
(近未來 ~2035 年)

IPCC RCP 4.5



3. 本公司投資資產主要來自於有價證券（2019年約占78%），故全面辨視高氣候變遷風險之投資部位，擬定相關因應策略 [請見「責任投資 樹立典範」章節（p.27）](#)
4. 盤點並評估公司日常營運對氣候造成之影響，並藉能資源及供應鏈管理降低營運產生之碳排放 [請見「綠色營運 減緩衝擊」章節（p.58）](#)

### （三）風險管理

除訂定「新興風險管理準則」、將氣候變遷風險納入整體風險管理系統外，TCFD 小組及企業永續小組（以責任投資小組、綠色營運小組為主）亦藉各自之業務性質，進行風險管理作為。

#### 1. 積極管理投資資產之氣候變遷風險

##### （1）盤查有價證券碳足跡

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，2019年盤查結果為313 tCO<sub>2</sub>e/\$m revenues。

##### （2）移轉不動產實體風險

藉由情境分析計算結果已採取適切的風險回應作為（[請見 p.24](#)），並藉由綠建築認證及再生能源設置掌握低碳發展的機會。  
[請見「綠建築詳見「責任投資 樹立典範」章節（p.30）；](#)  
[請見「再生能源詳見「綠色營運 減緩衝擊」章節（p.59）。](#)

##### （3）減少高燃煤發電產業投資

國泰人壽一直持續關注高氣候變遷風險產業，因此若投資標的為發電業者，且其營收主要來自燃煤發電亦未積極轉型為再生能源發電，即列入不可投資名單。

##### （4）以氣候變遷為議合主軸

考量國內大部份企業，對氣候變遷議題不甚了解，所以國泰人壽希望先透過觀念的溝通，讓企業正確地認知什麼是氣候變遷，以及對自身營運有什麼影響開始，來鼓勵公司重視及行動。

##### （5）積極管理委外單位

為確保國泰人壽所全權委託之資產管理公司（Asset Manager）亦能重視及關注氣候變遷風險與機會，自2019年底開始全面修訂委外合約，增加投資時須考量氣候變遷因子，並請委外單位每年說明其氣候變遷作為。

#### 2. 綠色營運及低碳商品服務

除營運上，藉能資源管理、設備汰換、供應鏈管理等，降低營運產生之碳排放外，並持續推動行動保險、電子保單等服務，透過核心商品著手減少能資源之使用。[請見「綠色營運 減緩衝擊」章節（p.58）](#)

### （四）指標及目標

低碳綠能投資	<a href="#">請見「責任投資 樹立典範」章節（p.30）</a>
與被投資公司議合	<a href="#">請見「倡議支持 擴大影響」章節（p.22）</a>
溫室氣體排放與總體能源使用量	<a href="#">請見「綠色營運 減緩衝擊」章節（p.58）</a>

[請見「氣候相關風險與機會之目標以及相關表現績效，請見附件「2019年目標達成情形」章節（p.64）](#)





# 當責守護

27 責任投資 樹立典範

32 多元保障 暖心服務

## 結合保障與投資，展現當責精神

守護，就是我們最甜蜜的負擔。國泰人壽藉由多元保障商品及暖心服務，給予保戶最即時的支援，並透過投資力量幫助永續產業更加茁壯，守護地球。就讓大樹守護你 / 妳吧！

截至 2019 年低碳綠能投資總金額達

**1,341** 億元

(較 2018 年成長 7.3%)。

推出 7 張「Walker 系列保單」，

Cathay Walker 活動截至 2019 年已

超過 **22** 萬人參與，累積總步數約可繞地球 **142.6** 圈。

智能客服於 2019 年 7 月提供網路銷售

旅平險的功能，以對話方式與客戶互動

完成旅平險銷售，成功擴增服務範疇。

2019 年透過行動保險服務，

共省下了約 **8,000** 萬張紙，

相當於 16.7 座台北 101 的高度！

# 責任投資 樹立典範

國泰人壽總投資資產超過 7 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。國泰人壽發揮「投資」的核心職能，妥適運用股東及保戶投注的每一分資金，藉由建立永續投資制度，以實際行動支持注重永續發展的投資標的，並發揮機構投資人之專業與影響力，帶動更多公司一齊努力，共創永續未來。

## ▶ 永續投資制度

FS10

FS11

原則二

原則三

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），並在 2016 年成為台灣首家簽署證交所盡職治理守則之保險業者，2017 年起每年出版盡職治理報告，並自 2020 年起發布責任投資暨盡職治理報告書，為台灣保險業第一本責任投資報告書，以善盡資產擁有人（Asset Owner）之責任，落實責任投資。☞ [國泰人壽責任投資暨盡職治理報告](#)

## 成立責任投資小組

國泰人壽為台灣首家設立責任投資小組之保險業業者，2016 年底由投資前中後台部門共同成立責任投資小組，訂定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 2019 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。2019 年共計 265 人次參與教育訓練課程與外部研討會，平均受訓時數 78 分鐘。

## 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，並每年將責任投資執行結果呈報董事會。若排除無法進行責任投資操作之資產，如：現金、外匯避險、外匯 / 匯兌避險成本、分離帳戶保險商品資產，均 100% 有責任投資作為，整體責任投資資產達 5.4 兆。



### 有價證券

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

### 企金放款

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」，設計 ESG 檢核表

### 不動產

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，持續提升公司不動產之持有有效益，以妥善運用地球資源，控管投資及營運風險

## 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。

### (一) 投資決策整合 ESG 因子

#### 1. 排除爭議性投資標的

遵循集團「不可投資／放貸政策」將系統性違反國際人權或具重大爭議國家之投資標的及依據本公司之「敏感性產業投資管理原則」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：煤炭產業）列為「投資排除名單」，並每年檢視該名單。

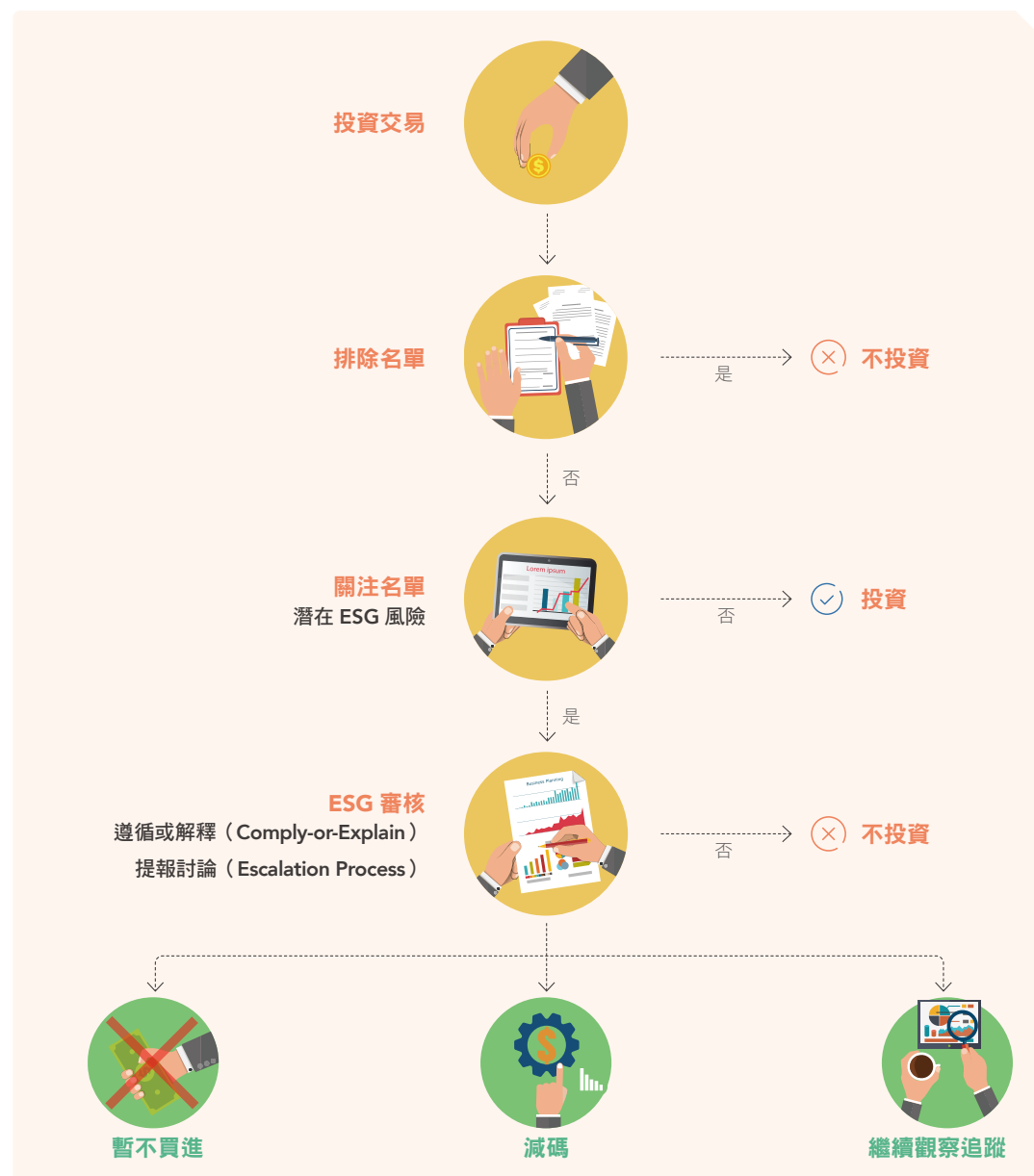
#### 2. 建立 ESG 風險審核程序

國泰人壽亦針對具潛在 ESG 風險之投資標的的建立關注名單（如：投資標的 ESG 績效較差或具爭議性的 ESG 事件），採遵循或解釋 (Comply-or-Explain) 及提報討論的 ESG 風險審核程序。

ESG 風險審核程序於新增投資標的時，即先進行審核，既有標的也於每年 9 月定期檢視。2019 年已全部檢視上市櫃股權投資標的 (Listed Equity)、公司債及金融債之投資標的 (Fixed Income: Non-corporate Bond & Corporate Bond)，共計 246 件。

#### 3. 交易對手 ESG 評估

國泰人壽認為在選擇 PE/HF 基金交易對手時，透過盡職調查 (Due-Diligence) ESG 政策及作為，可以挑選到符合本公司投資理念的交易對手，故 2017 年起，即於 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。



## (二) 機構投資人盡職治理作為

透過對話 (Dialogue)、議合 (Engagement) 及行使表決權 (Proxy Voting) 與被投資公司互動，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，揭露相關資訊。

## (三) 委外單位管理

為確保所全權委託之資產管理公司善盡資產管理人 (Asset Manager) 之責，將「簽署聯合國責任投資原則 (PRI)」納入委外單位評估考量之一，並於委外單位簽訂合約時明訂將責任投資原則納入決策考量及評估投資標的是否善盡 ESG 相關規範，並每年進行檢視，期與委外機構共同重視 ESG 的永續經營風險與機會。

2019 年國泰人壽所全權委託之資產中約有 99% 部位受簽署 PRI 或地方性盡職治理守則之委外單位管理、未簽署者亦有相關責任投資作為。

隨著氣候變遷對人類環境與生活造成的衝擊與威脅越來越大，自 2019 年底開始全面修訂委外合約，增加投資時須考量氣候變遷因子，期與委外單位共同重視及關注氣候變遷風險與機會。



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。

2019 年同仁總共 3,248 人次參與，總共拜訪 788 家公司、2,057 次。平均 1 家公司拜訪 2.6 次。

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「正面議合的態度、循序漸進的方式」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、朝向正向改變。

有鑑於氣候變遷所引發的各項極端天氣及天候對企業的影響，及 ESG 議題的重要性，因此國壽也以「氣候變遷」及「企業 ESG 評比提升」做為我們的議合主軸。

[國際倡議參與請見 p.22](#) | [氣候變遷論壇請見 p.22](#)

訂定「國泰人壽行使被投資公司股東權利作業規則」，透過親自出席或委託出席股東會，行使股東表決權，表達公司立場。對於有礙被投資公司永續發展之 ESG 議案，原則不予支持。

2019 年共計出席 251 家股東會、總計表決 1,841 項議案，其中 92% 為贊成、3% 為反對、5% 為配合主管機關要求棄權<sup>(註)</sup>。

[國泰人壽 2019 年責任投資暨盡職治理報告](#) | [投票情形揭露報告](#)

註：保險法第 146-1 條及第 146-5 條規定，保險業不得行使國內股票投資與公共及社會福利事業投資公司董事、監察人選舉之表決權，故相關董監事選任之議案採棄權方式處理

## ▶ 永續投資行動

FS10

FS11

原則一

原則三

除建構全面的責任投資制度及流程外，也在投資行為上採取積極行動，尋找永續投資標的進行投資。

### ◎ 低碳產業

國泰人壽因應全球低碳經濟轉型，並響應政府「五加二產業」創新政策，積極投資低碳綠能產業，截至 2019 年低碳綠能投資總金額達 1,341 億元（較 2018 年成長 7.3%），為打造地球幸福貢獻力量，並獲得「投資新創重點產業 - 專案投資組獎」第一名的肯定。

#### ☀ 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 2019 年經金管會核准投資金額為 33.35 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 2019 年底國內外綠色債券投資總金額達 108 億元（較 2018 年成長 169%）。

#### 🏠 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 2019 年綠建築 15 棟（較 2018 年新增 2 棟）、綠建築認證取得 17 項（較 2018 年新增 2 項），對綠建築投融资開發金額 788 億元（較 2018 年成長 1.9%）。

認證	等級	已取得（項）	申請中（項）
美國 LEED-NC (Leadership in Energy and Environmental Design)	金級	3	
	銀級		1
美國 LEED-EBOM (既有建築類)	黃金級	1 (台灣壽險業首棟)	
	B 級	1	
英國能源效益證書 EPC (Energy Performance Certificates)	D 級	1	
	鑽石級	1	
台灣綠建築標章	黃金級	1	
	銀級	7	3
	銅級	2	
	合格級		2

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。



## 水資源

國泰人壽長期關注環境永續發展議題，除氣候變遷風險外，隨著水資源的匱乏、都市人口的激增、劇烈氣候的變遷，有效地處理水資源的議題，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 2019 年投資總金額 14 億，較 2018 年成長 21%。

## 基礎建設

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，國泰人壽投資基礎建設投資相關產業，截至 2019 年投資總金額 5,637 億元（較 2018 年成長 5.1%）。

## 高齡化及健康產業

除了藉商品及活動關注國人健康之外，國泰人壽亦藉由投資的力量，積極投資藥物開發及生物科技等健康相關產業，截至 2019 年投資總金額達 3,639 億元（較 2018 年成長 13.2%）。

## 社會及包容性金融產業

秉持「以人為本」的理念，國泰人壽結合投資的核心職能，投資教育及微型金融相關產業，截至 2019 年投資總金額達 46 億元，冀望為落實普惠金融盡一份力。

### 永續投資

截至 2019 年投資總金額

#### ◆ 水資源

14 億

（較 2018 年成長 21%）。

#### 🏗️ 基礎建設

5,637 億元

（較 2018 年成長 5.1%）。

#### 🏥 高齡化及健康產業

3,639 億元

（較 2018 年成長 13.2%）。

#### 👥 社會及包容性金融產業

46 億元





## 多元保障 暖心服務

國壽人壽擁有近 800 萬名保戶，代表在台灣每三人就有一位是國泰人壽的保戶。肩負如此重任，我們不斷砥礪自己，秉持保險「以人為本」之核心職能，因應永續議題，提供保戶最優質的商品及服務。

### ▶ 多元保險保障

FS7

原則一

原則二

提供保障、守護眾人的幸福是國泰人壽的核心職能，我們持續創新並推出多樣化的商品，幫助不同族群都能擁有基本的保障防護網，並能擁有更健康的人生。

### ○ 高齡關懷

台灣於 2018 年成為高齡社會，預估將於 2026 年邁入超高齡社會。國泰人壽開辦多元保障商品，藉由多面向選擇讓高齡保戶獲得完善保險保障，打造優質樂齡生活。



#### 開辦高齡保障商品

呵護世代團體長期照顧健康保險、呵護公教長期照顧終身健康保險、呵護公教團體長期照顧健康保險、團體長期照顧健康保險（實物給付型保險商品）、Hen 守護長期照顧定期健康保險（實物給付型保險商品）、月月 Walker 變額萬能壽險、月月利 Hi 變額年金保險、Walker 有利變額年金保險、月享樂退變額年金保險、飛 Young 人生變額年金保險、飛 Young 人生外幣變額年金保險

除了保險商品外，國泰人壽亦提供友善暖心的服務，給予高齡者全方位的體貼照顧。

請見暖心服務章節 p.39



## 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 80.7 歲，但不健康餘命也長達近 9 年，許多國人面臨晚年健康及生活品質不佳的困境。

為了幫助民眾能享有健康的樂齡生活，國泰人壽不斷思考如何藉保險商品提倡健康促進概念，因此透過一系列外溢保單及舉辦健康促進活動，鼓勵民眾養成自主運動及健康管理的習慣，達到減少疾病發生、延長健康餘命的目的，讓保險功能由「事後補償」提升為「事前預防」，擴大保險的正向影響力。截至 2019 年已推出 8 張外溢保單、總計銷售 2.4 萬件。



健康促進商品

### » 健康檢查保單

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。除了銷售業績為業界同類型保單最佳，亦榮獲包含保險業亞洲獎（IAA）、保險卓越獎等國內外獎項肯定。

### » Walker 系列保單

業界首創健康促進生態圈概念保單，達成約定運動目標即可獲得保障增額或保費折減外，更結合「Cathay Walker」數位互動平台，鼓勵保戶養成長期良好的運動習慣，達到「事前預防」的效果。截至 2019 年底推出共 7 張，涵蓋重大傷病、長照、變額年金、變額壽險等保障。



健康促進活動

### » Cathay Walker

一般大眾皆可參與之健康促進活動，提供走路達標獎勵，激勵民眾自主運動意願，鼓勵民眾邁出健康管理的第一步。2019 年創新納入「揪團」概念，藉團隊力量幫助民眾互相激勵達成運動目標，同時與台灣大型活動結合（如：大甲媽祖遶境），並持續與多元異業合作，以健康促進生態圈為目標前進。

自 2018 年 8 月計畫推出至 2019 年底，已超過 **22** 萬人參與，累積總步數約可來回月球 **142.6** 趟。



Cathay Walker



## Cathay Walker

於 2020 年 2 月運用社會投資報酬率（SROI）衡量出 2018 年 8 月至 2019 年 2 月之專案成果為「每投入 1 元能產生

**6.3** 元的社會影響力」，

為台灣首本以保險本業計算並取得英國認證的報告書。



Cathay Walker 對用戶的 3 大影響：

協助養成健康生活習慣

排解生活壓力

提升人際關係

## 經濟弱勢



國泰人壽落實普惠金融精神，自 2009 年率先業界推動微型保險，滿足經濟弱勢民眾獲得基本保險保障的需求。截至 2019 年總計提供團、個險共 5 張商品可供民眾選擇，保障範圍包括意外傷害及壽險；銷售累計提供超過 22.5 萬名民眾、總計保險金額約 595 億之基本經濟安全保障，推動成果居業界之冠，並及時提供 600 多個家庭於事故發生時渡過難關之經濟支援。國泰人壽推動微型保險不遺餘力，已連續六年獲得金管會肯定，於 2019 年再度獲頒「衝刺獎」與「績效卓著獎」，讓更多弱勢族群享有基本的保險保障。

## 癌症照顧

台灣的罹癌人數逐年上升，2016 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，罹癌後的存活期間越來越長，許多癌友面臨罹癌後才察覺保障缺口卻受限體況而無法補強之困擾。

國泰人壽在癌友罹癌後的人生旅途中，持續提供關懷及支持，因此於推出亞洲首張癌友專屬保單一「康愛無憂住院醫療終身健康保險」，讓罹患原發性大腸癌或乳癌等台灣前 12 大好發癌症之癌友有機會補強所需保障，改善因體況而於無法進行保險規劃之弱勢困境。「康愛無憂」於 2019 年獲得保險業亞洲獎（IAA）之「年度最佳保險新商品獎」。

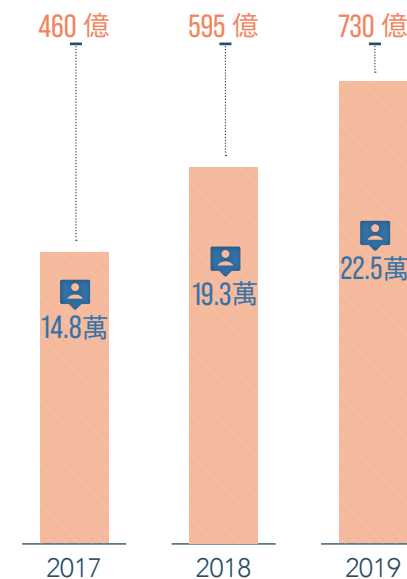
## 學團保護

國泰人壽自 106 學年度起承保學生團體保險，提供基本身故、意外及醫療保障，提供全台約 300 萬名高中職以下學子總保額約 3 兆台幣之保障。為提升服務品質，國泰人壽組建優質的學團服務人員團隊，提供培訓課程提升同仁的服務專業程度，並設置學團服務網頁，以淺顯易懂的呈現方式，供家長、社會大眾查詢及了解學團內容。

除了守護學子人身保障外，國泰人壽希望可以擴大作為及影響，因此與教育部國教署合作發起「永續校園計畫」，在校園推廣永續議題，期望給學子健康快樂成長的環境。[永續校園計畫請見 p.56](#)



» 微型保險 ● 累計承保金額 ● 累計承保人數



### 普惠金融

不論年齡、性別、經濟條件或體況，所有人皆可以平等享受金融服務。國泰人壽藉由開發多元商品以滿足不同需求，同時也積極開發不同的服務管道，降低時間、空間、地點的限制，擴大民眾對金融服務的使用性。



## 保險意識提升

### (一) 保障型商品推廣

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 76 萬，於不幸事故發生後，家屬照顧規劃存在顯著缺口。

為了促進國人獲取充足保險保障，國泰人壽積極推動保障型商品，發揮保險「以人為本」的精神，強化民眾保障規劃的廣度及深度，響應政府政策推動、為社會建構安全防護網。

於 2018 年開始推出一系列保障觀念推廣活動，藉微電影及實體宣傳活動，促進大眾對於保障的認知。2019 年保障型商品之保費收入為 190.8 億，相較於 2017 年提升 85%。

#### 「女友爭奪戰之鹿死誰手？」影片

針對年輕客群，與知名 Youtuber 合作製作保障意識提升影片



#### 「給過去的自己」系列影片

藉由影片傳遞「沒有人知道人生的下一步，但可以讓保障跟上你的每一步」，提醒民眾提升保障



#### 霖園講座

邀請謝祖武、國泰醫院醫師及照管師分享自身保障故事



#### 幸福保障七彩盤

與政大彭金隆教授合作，以遊戲方式協助民眾檢測自身及家人保障健康度分數



### (二) 保險新手村

為協助未曾投保之民眾認識、瞭解進而認同保險，國泰人壽製作一系列「保險新手村」影片，以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保險規劃，促進保險保障功能效益最大化。截至 2020/3/6 已有 20 集，累計近 67.5 萬的瀏覽人次。



#### 保險新手村

截至 2020/3/6 已有 20 集，  
累計近 **67.5** 萬的瀏覽人次。



## ▶ 以客戶為中心的服務

FS8 FS15  
原則一 原則二

國泰人壽堅持「以客戶為中心」的服務理念，除傾聽客戶聲音並提供多元的暖心服務之外，亦藉數位及創新力量，打破時間及空間限制，致力創造客戶更簡便、安全又快速的服務體驗。

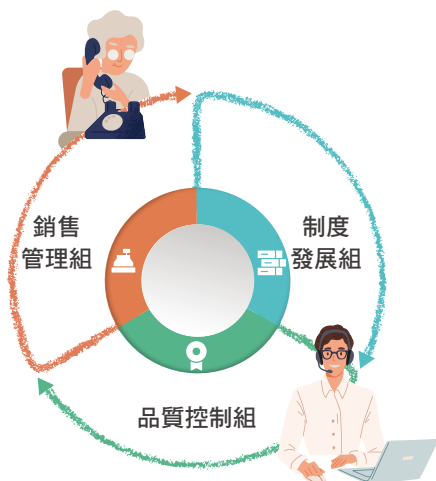
### 以客為尊

國泰人壽積極傾聽並盡力滿足客戶需求，於每一個服務節點皆呈現良好的服務品質，致力創造超越客戶期待的服務體驗。優質且值得信賴的服務也讓國泰人壽成為台灣唯一獲得《American Business Awards organization》「Stevie Awards」之「年度最佳客服中心」的公司。

#### (一) 落實公平待客

國泰人壽 2018 年在總經理帶領下引領業界成立「公平待客推動委員會」，由董事會積極參與及推動，並訂定具體策略及行動方案，由上而下形塑成為企業文化與國泰人壽員工 DNA，透過銷售前、中、後三組將公平待客落實在日常業務及服務中，更於 2019 年 8 月公平待客原則首度評鑑奪冠，成為消費者最信賴的金融機構。

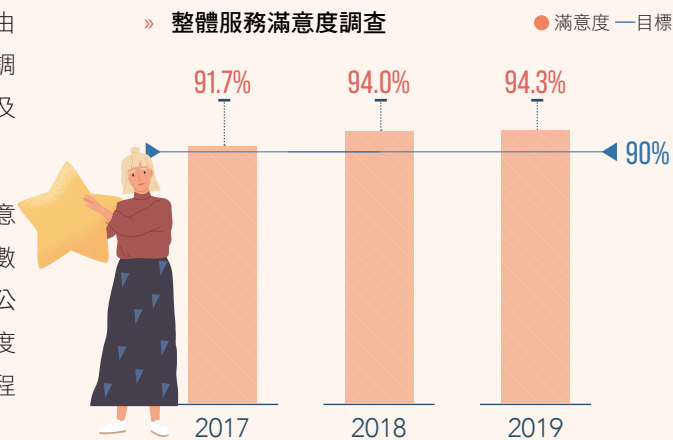
未來，國泰人壽將秉持「以客戶為中心」及「保護金融消費者理念」持續前進，除落實公平待客原則外，更增設客訴直撥專線，優化申訴案件處理效能，並加強金融教育宣導及保險服務品質，以提升整體金融環境服務品質。



#### (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淨推薦指數 (Net Promoter Score, NPS) 機制之保險公司，2019 年 R-NPS 結果達 6.5，將以滿意度調查及 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

為業界唯一通過 EN 15838、ISO 10001 及 ISO 10002 等三項驗證之金融保險業客服中心，客服中心更連續兩年獲得獲得 Stevie Awards 最佳大型客服中心獎項 (Contact Center of the Year)。

服務中心  
亞洲第一家導入 QualiCert  
服務驗證之保險公司

於 2012 年成為亞洲第一家通過 QualiCert 國際服務驗證的保險公司，並於每年順利通過換證複審，藉「服務標準書」持續檢視與精進服務。

服務品質管理  
業界唯一 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，也是國內第一家 ISO 10002 驗證之公司，在客戶申訴處理上持續精進，成為業界唯一取得 ISO 10002 & 9001 國際雙認證的保險公司。

#### 導入電子影音簽名

為確保每位保戶都能清楚了解商品內容，國泰人壽領先同業，實施全面電訪措施，並推出「電子影音簽名」功能，於行動投保過程中同步錄影與錄音，記錄保戶簽名影像、聲音與簽名過程，強化確認保戶身分及投保意願，多重保障權益。



## 打造數位金融

國泰人壽積極發展多元化的數位服務管道，提供更便利、即時與友善的金融服務，不僅優化客戶服務體驗、提升服務滿意度，也同時達到減少紙張浪費、友善地球的效果。

### (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，以利民眾可於友善便捷的環境中進行保險規畫。2019 年底線上提供共 7 張不同保障範圍之保險商品，供民眾依自身需求自由選擇。

此外，國泰人壽持續與多元異業合作，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，2019 更領先業界，突破監理及運用保險科技，成為台灣第一家保險監理沙盒實驗業者，並持續與航空、電信、電商、金融、旅遊等產業合作，共創保險生態圈。

網路投保開辦至今，已累計近 **15** 萬人投保，

**45%** 新客群選擇以網路通路投保，

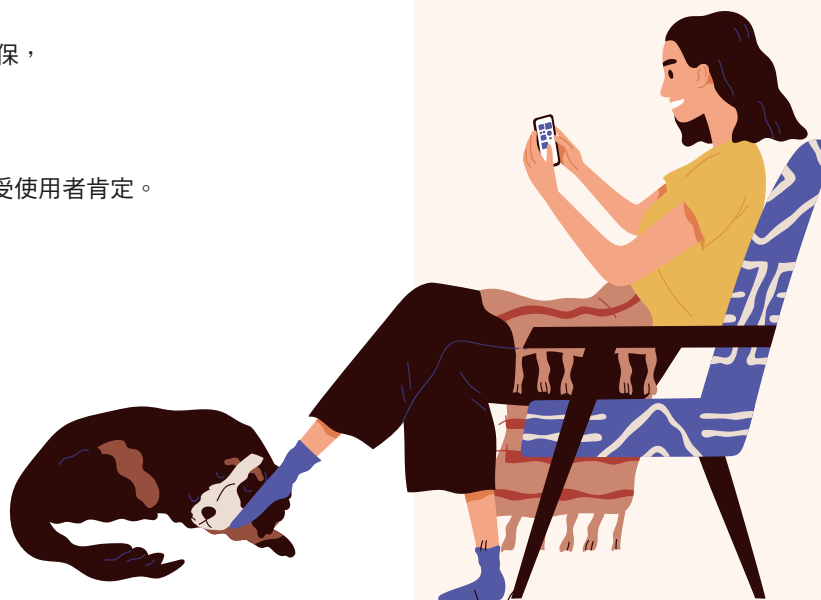
使用滿意度高達 **97%**，網路投保服務備受使用者肯定。



### (二) 線上保險服務

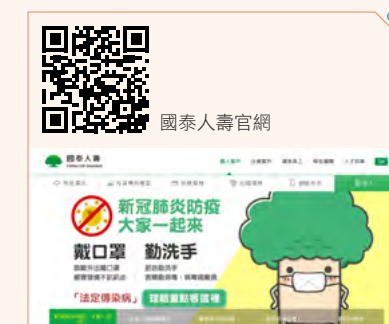
國泰人壽提供多樣數位溝通管道，如官方網站、國泰人壽 APP 及 FB 粉絲團等，藉由提供申辦管道的多元性提高客戶體驗及使用便利性；為兼顧線上服務的安全性及方便性，國泰人壽為業界唯一提供保戶可使用自然人憑證開通線上業務申辦，並提供業界最多的線上保險服務（例如：線上保全申辦、地址、繳別變更等共計 31 項服務）。2019 年整體及各項電子服務滿意度皆超過 90%，顯見線上服務可滿足使用者需求，進而優化客戶服務體驗。

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。



2019 年整體及各項電子服務滿意度

超過 **90%**



### (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，由 AI 直接提供保全給付、契約及繳費狀況查詢服務，若於智能客服無法解決的問題發生時，無縫改由真人客服接續服務；智能客服於 2019 年 7 月提供網路銷售旅平險的功能，以對話方式與客戶互動完成旅平險投保，成功擴增服務範疇，為業界首創。國泰人壽利用人工智慧持續精進智能客服系統，後續並持續導入保戶生日禮、權益提醒、商品說明等項目，優化智能客服功能及客戶體驗。

#### 智能客服 2019 年

平均每月 **12** 萬人次使用，問題解決率<sup>(註1)</sup> 達 **83%**，

滿意度<sup>(註2)</sup> **95%**，亦與真人客服滿意度相當。

註 1：客戶使用智能客服阿發後 24 小時內未透過電話、E mail 等其他管道尋求真人服務之比率。

註 2：客戶使用智能客服阿發後於滿意度調查點選 4 分及以上評分之比率。



### (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。

行動保險不僅大幅簡化業務同仁服務作業流程、增進服務效率之外，也同時省下許多紙張，對環境更加友善。於 2019 年，透過行動保險及電子保單、電子單據等服務，共省下了約 8,000 萬張紙，相當於 16.7 座台北 101 的高度！

於 2019 年，  
透過行動保險及電子保單、  
電子單據等服務，共省下了約  
**8,000** 萬張紙，  
相當於 **16.7** 座  
台北 101 的高度！



#### » 行動保險服務

行動保險服務	件數	使用率
行動投保	124.89 萬	99.15%
行動理賠	76.70 萬	95.82%
行動保費	118.24 萬	97.18%
行動保全	97.69 萬	91.20%
電子保單 <sup>(註1)</sup>	68.02 萬	58.30%
電子單據 <sup>(註2)</sup>	226.38 萬	41.77%

註 1：電子保單件數及使用率不含保代和旅平險

註 2：電子單據件數為累積件數

## 暖心服務

「待客如親，體驗至上」不僅僅是口號，國泰人壽透過商品與多元暖心服務的相輔相成，協助保戶有效解決生活上的痛點，讓保險成為保戶日常的貼心幫手、陪同其經歷人生階段的最佳良伴。



### 送藥到府服務

為協助慢性病患者享受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，節省往返醫院領藥的時間與成本，並為保戶用藥安全及品質把關。2019 使用量 2,469 人次。

### 便民服務

- 虛擬排隊：**國泰人壽導入線上虛擬排隊機制，保戶進線客服中心後可得知等候的時間，並選擇線上等候或預約客服回電，並增加抽號保留排隊機制，縮短等待時間。
- 網路電話服務：**國泰人壽提供便捷的「網路電話」諮詢服務，只要在有 Wifi、網路的環境下，手機開啟國泰人壽官網或 APP，即可透過網路電話打進電話客服中心，輕鬆完成旅平險延長投保、保單諮詢等服務，無需擔心國際漫遊的電話費（以日本為例，5 分鐘漫遊話費需花費 225 元），陪伴保戶安心出遊。若旅途中身體不適，當地就醫的醫療費用可受旅平險保障，網路電話也可撥打「海外急難救助專線」線上諮詢護理師與醫師。
- 手機線上取臨櫃號碼牌：**為提供客戶便利的行動化服務，領先業界首創『線上取號』服務，保戶可透過國泰人壽 APP 尋找最佳服務據點，進行線上取號及服務進度查詢，大幅節省臨櫃等候時間，打造最佳服務體驗。
- 保單外語翻譯服務：**針對新住民客群偏好的保障類型，提供 14 款商品之保險內容摘要外語翻譯服務（現行以英、越語為主），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。

### 服務面

### 理賠面

### 商品面

### 理賠金抵繳住院醫療費用服務

國泰人壽領先於 2013 年推出「理賠金抵繳住院醫療費用」服務，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。服務開辦至今全台共計 32 家醫院與國泰人壽簽訂合約。其中包含國泰綜合醫院、長庚醫療體系等 22 家醫院已開始服務保戶，累積使用人數近萬人，理賠抵繳總金額超過新台幣 2.9 億元，服務滿意度高達 92%。

### 主動理賠服務

業界首創「主動理賠」服務，保戶只要首次提出理賠申請，將主動理賠後續定期性給付，取代過去保戶必須定期申請與檢附文件之麻煩。至今已協助賠付 10,593 位保戶，總理賠件數共有 25,633 件，延續保戶對家屬的愛。

### 兩岸理賠服務

自 2015 年起成為首家經主管機關核准辦理兩岸理賠服務的保險公司，保戶於「陸家嘴國泰人壽」或大陸「中國人壽」服務據點即可獲得專人協助，省去繁複申請時間及心力，目前已協助 470 多位異鄉遊子。

### 海外急難救助

2016 年 9 月首創海外旅平險醫療專機運送附加險（實物給付型商品），截至 2019 年共銷售 51.3 萬件。商品亦搭配海外醫療視訊服務，由專業客服人員搭配國泰醫院專屬醫師，即時提供視訊醫療諮詢，穩定保戶及家屬緊張的心情，並降低海外就醫率。







# 富足人生

41 健康樂活 職家平衡

50 公益關懷 創造價值

守護員工及大眾身心靈的富足

國泰人壽每一分的成就，都來自於 3.3 萬位神隊友的努力。大樹不僅用愛擁抱員工，也將枝葉更加開展，讓台灣所有的家庭，都能在樹蔭下深根，並享受沁涼。

2019 年公司新登錄人數**業界第一**，且為主要同業唯一正成長，其中 20-24 歲新登錄人數為業界最高。

結合「社群學習」、「教學共生」、「遊戲學習」等三大應用之社群共學平台 Facil 於 2019 年 4 月上線，使用人次達 **13.7** 萬。

2019 年志工參與時數達 **75,156.5** 小時，較 2018 年成長近 30%。

「永續校園計畫」，將反毒知識融入線上遊戲，超過 **10** 萬人次學子參與。

## 健康樂活 職家平衡

人才是國泰人壽持續創新、永續經營的重要資本，2019 年國泰人壽正職員工共 33,209 人，除了透過多元的管道吸引優秀人才之外，因應數位時代來臨，亦以數位工具打造學習分享文化，並提供友善、平等、健康的職場環境，讓員工能生活與工作一起前進。 [人才結構請見附件 p. 74](#)

### ▶ 人才吸引與發展

102-8 401-1 404-1 404-2

原則一

國泰人壽打造多元的內外勤人才吸引管道以及培訓發展計畫，連續 8 年獲得保險國家級獎項「臺灣保險卓越獎」之人才培訓獎。

#### 人才吸引

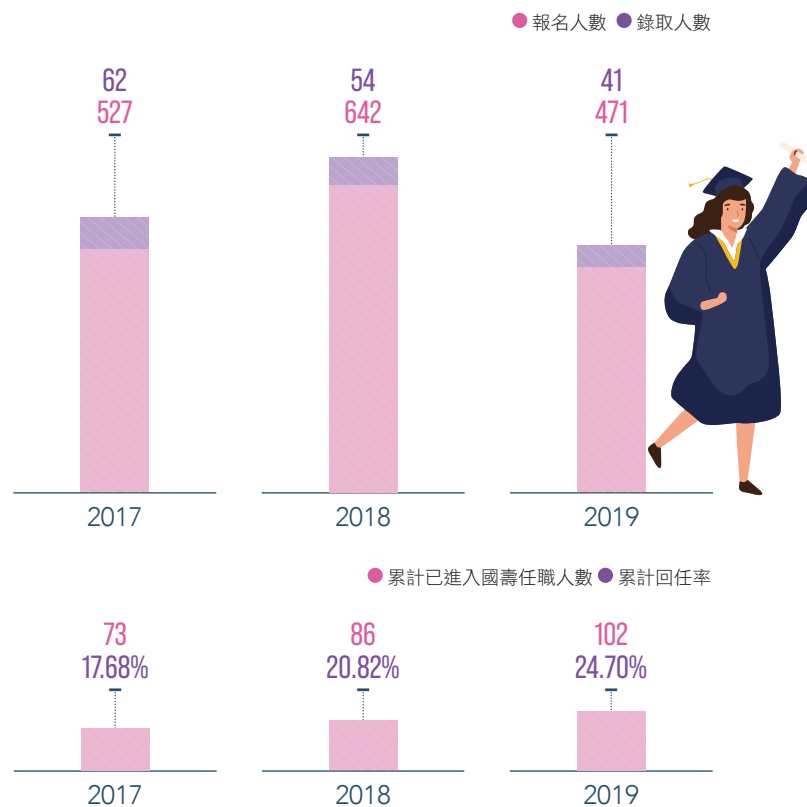
結合線上線下資源，打造年輕、活力、創新的雇主品牌形象。



#### (一) 內勤人才儲備

##### » 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，截至 2019 年已有近 1/4 的 CIP 在畢業後回任。



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 413 人)。

### » 國泰學期間實習計畫 (Cathay Agile Program, CAP)

2018 年起實施「國泰學期間實習計畫 (CAP)」，聯手國泰金控數位數據暨科技發展中心、國泰世華銀行與國內 13 系所，提供數位科技人才以團隊專案的形式，實際執行專案並獲得實作機會。



#### 第二屆 CAP 蕭同學

在實習過程中累積跨領域溝通經驗，並與程式開發、數據分析、UI/UX 背景的實習夥伴溝通合作，是一段需要不斷換位思考的寶貴經歷。

#### 第一屆 CAP 陳同學 (已在國泰人壽任職)

公司不會給 CAP 框架，我們提出很多天馬行空的想法，都有機會被落地執行，我覺得這個很棒！



### » 產學合作

2019 年與國內 22 所大學科系合作，共錄取 40 名學子，分別於 20 個總公司部室進行 3~4 個月的實習。

### » 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。

## 第三屆CAP計畫

START

#### 金融策略家儲備計畫

##### Global Management Associate, GMA

培養具有策略高度及跨領域思維之金融人才，透過輪調跨集團（金控、銀行、人壽）之商品、通路等重要企劃單位，並歷練業務前台實務與海外實習，培養全方位的金融知識。2019 年錄取 14 人參與本次計畫。

#### 投資金融家儲備計畫

##### Cathay Investment Manager, CIM

為培養具備高投資敏感度及全方位歷練的投資操盤人才，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。2019 年錄取 7 人參與本次計畫。

## (二) 外勤人才引進

為吸引更多年輕族群加入壽險顧問的行列，國泰人壽積極經營年輕族群，從走入校園開始，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。此外，也提供多元的增員工具，幫助同仁接觸年輕族群。

### » Young 高登計畫

2018 年啟動「Young 高登計畫」，招募對保險認同、想成就自我的年輕人，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，育成專業壽險顧問及優秀主管人才。2019 年公司新登錄人數業界第一，且為主要同業唯一正成長，其中 20-24 歲新登錄人數為業界最高。



### » 百工日記

連續 3 年與社會企業「城市浪人」合作舉辦「百工日記」活動，透過各種任務，帶領參加者認識、體驗不同行業的工作型態，幫助年輕人探索自我及職場。2019 年共協助 795 位青年進行職涯探索，邀請合作之企業及職場前輩更突破 100 名，共同協助學子找到最適合的職涯規劃。

**95%** 參與者表示透過本活動更了解原先不熟悉的職業

近 **9** 成的參與者在體驗過「半日實習」後對於國泰的品牌形象改觀

#### 參與學員

在探索不同產業時，漸漸摸索適合自己的道路，以及能力不足的地方，也發現自學能力的重要性。

### » 產學合作

2009 年起與政大風險管理及保險學系合辦「壽險經營管理實務講座」，2013 年起納入淡江大學保險學系，固定開設「壽險實務講座」課程。2019 年 2 校合計修課人數達 152 人次，並有提供同學一日實習或職場參訪活動，開拓學子視野。

此外，自 2017 年起針對非財金商管相關科系之學生舉辦「夢想直販所」短期營隊，提供包含保險專業知識、履歷撰寫與職場禮儀等，期待培育更多金融保險業人才。截至 2019 年共舉辦 38 場，共 1,443 人參與。



Young 高登計畫



### 多元增員工具

#### 桌遊「跑跑賽爾斯」

2016 年率先開發台灣金融保險業第一套業務員工作桌遊，在遊戲中讓玩家化身新進業務人員，了解壽險業務工作日常，並認知保險與服務的重要性。截至 2019 年舉辦超過千場活動，突破 20,000 人次體驗業務工作。

#### 「Cathay 尋寶趣」AR 實境冒險遊戲

與台灣科技大學合作開發「Cathay 尋寶趣」AR 實境冒險遊戲，透過遊戲式學習，協助學員更認識公司，截至 2019 年舉辦達 40 場次。



## 人才發展

國泰人壽建構全面性人才訓練藍圖，從定義公司各職系各階人才規格開始，規劃階段性、系統性全方位培訓計畫，持續提升團隊核心競爭力。2019 年完成數理精算及資訊服務體系訓練藍圖，並實際運用於資訊服務人員年度培訓規劃中。

### (一) 職能升級

#### 1. 業務團隊升級計畫

2013 年啟動「業務團隊升級計畫 (AG2.0)」，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量。



#### MDRT 人數占率業界第一

國泰人壽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。

2019 年共 **975** 位同仁入會，  
人數占率為業界第一。



#### CFP 累計持證人數 為業界第一

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，

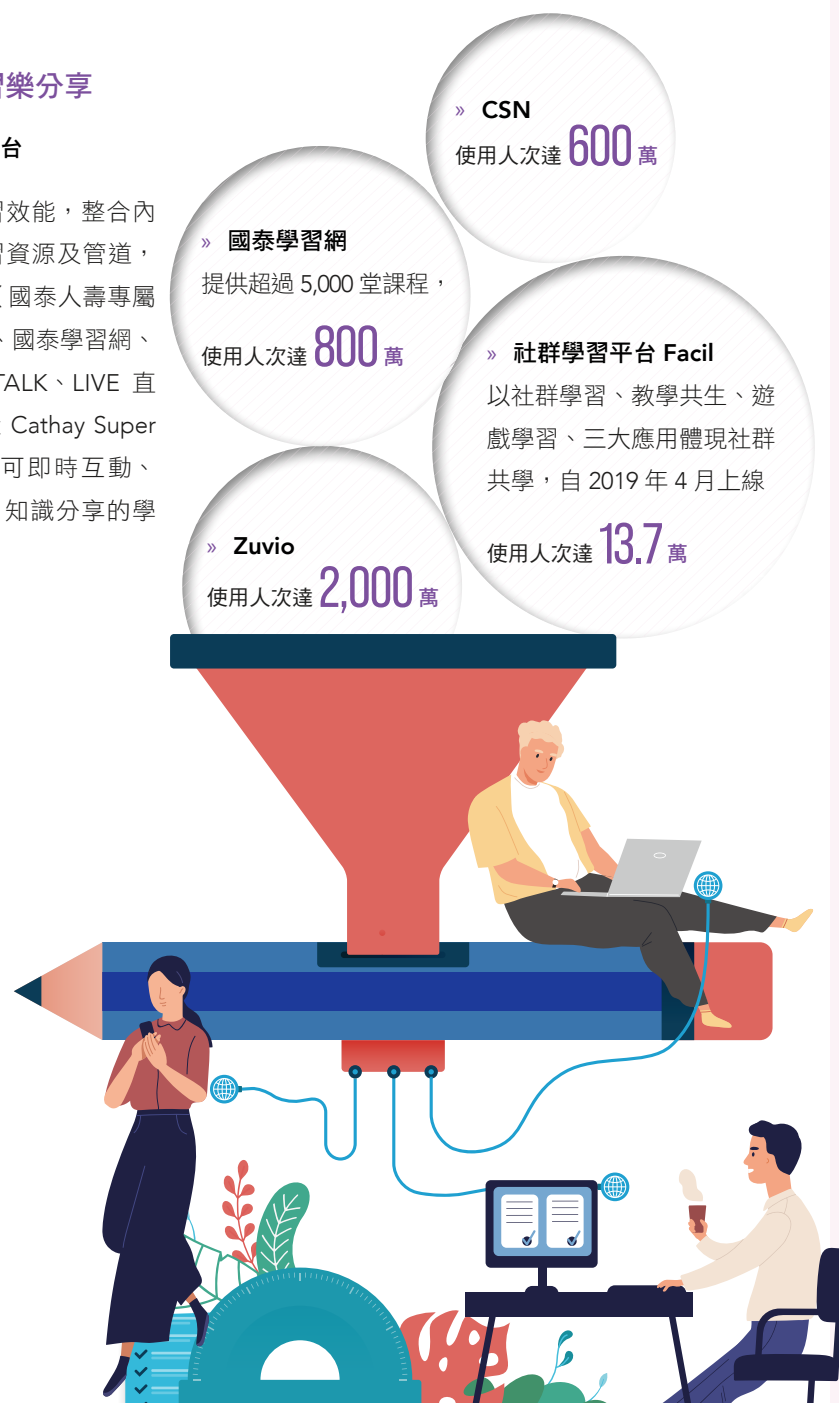
截至 2019 年  
有 **722** 位同仁取得國際認證  
理財規劃顧問 (AFP/CFP®) 證  
照，累計持證人數業界第一。



## (二) 樂學習樂分享

### 1. 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（國泰人壽專屬影視頻道）、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。



### 2. 擴散學習分享文化

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。

#### » 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。瀏覽人次已突破 150 萬，累計超過 6,272 篇專文、56 本電子書。

#### » 共享學堂

2019 年 5 月起響應集團共同舉辦「共享學堂」系列講座，由集團同仁分享自身經驗或觀點，內容包含工作或生活上的獨門心法與經驗，讓同仁一起參與「智慧共創·激發想像」的奇幻歷程。2019 年共舉辦 20 場共享學堂，主題包含財務投資、數據分析、辦公室健身、破足跡、溝通…等。

#### » 說 Bar

為配合集團提升同仁「對話力」之目標，並加強日常工作中的垂直及水平溝通效率，設計「說 bar」活動，藉 3 場快閃宣傳活動及 5 項線上活動，透過軟性的關係建立，讓同仁學習好的溝通方式、建立正向溝通氛圍。



## ▶ 員工關懷與健康

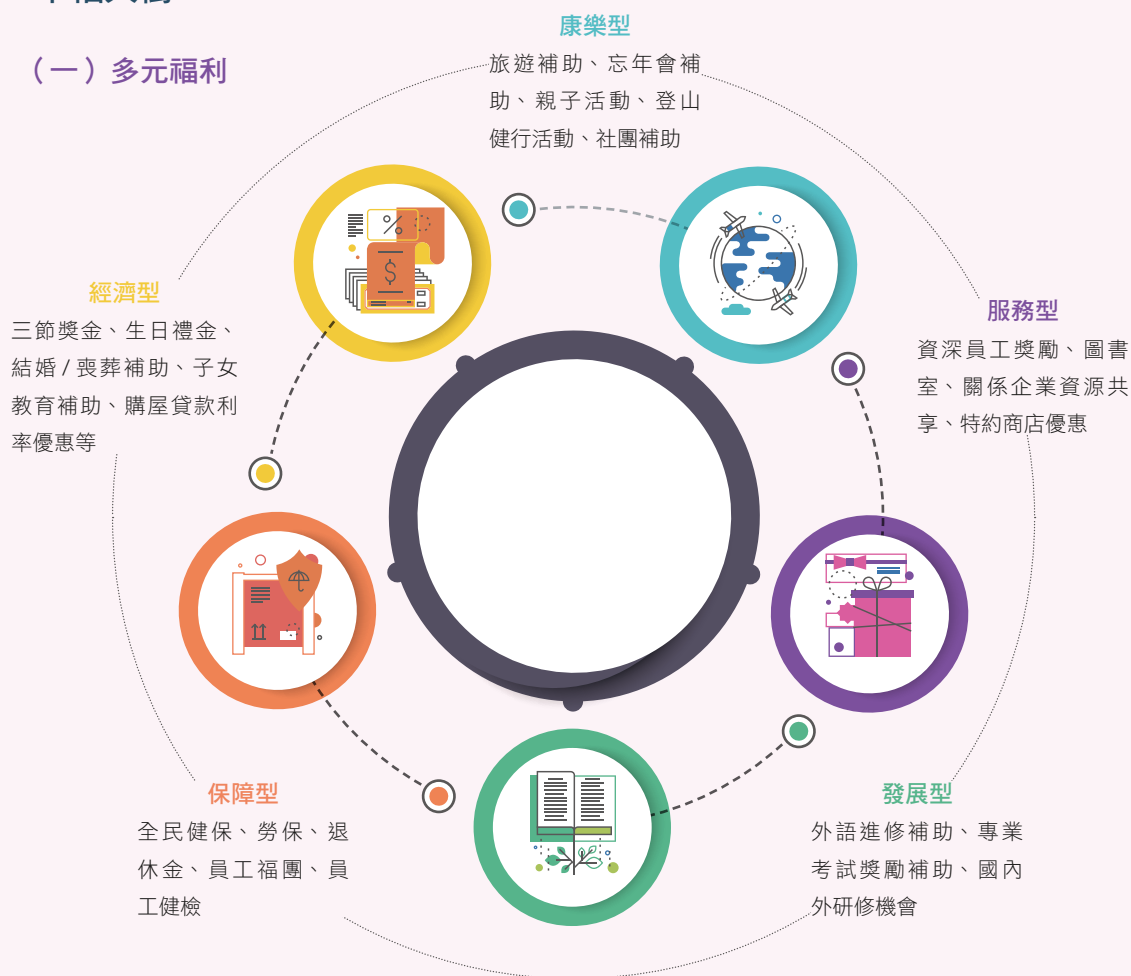
401-2

原則一

國泰人壽致力協助員工「讓夢想與工作一起前進」，在工作之餘也能發揮自身及團隊的力量實踐夢想；並藉由各項福利制度及環境，成為員工人生路上最堅強的後盾。

### 幸福大樹

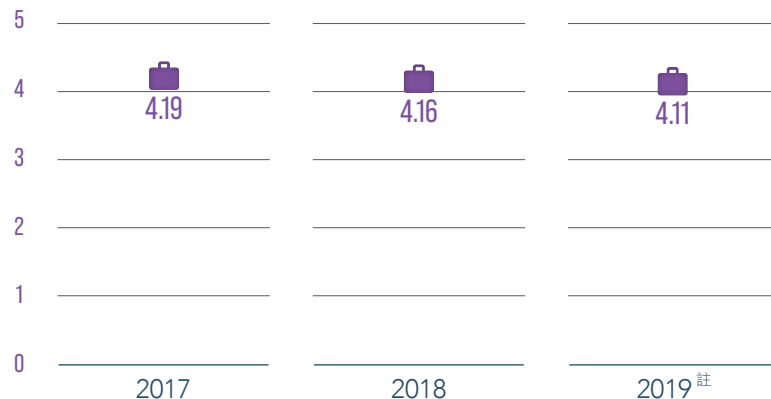
#### (一) 多元福利



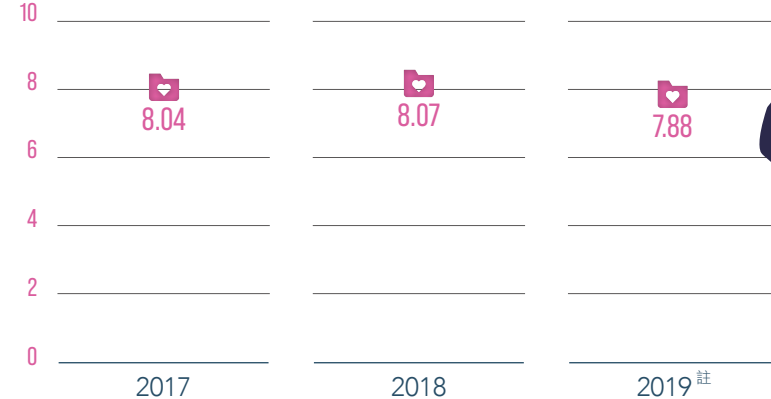
## (二) 員工敬業度暨幸福感調查

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。

» 敬業度 5分量表



» 幸福感 10分量表



註：2019年為第一年推動數位時代轉型，組織調整及人員異動較頻繁，變動及不確定性造成敬業度及幸福感分數下降。



### (三) 國泰夢想家

國泰夢想家在 2019 年邁向第 3 屆，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。2019 年由集團同仁共同參與，本次共計 76 組報名，15 組同仁入選，經過 2 天 1 夜的腦力激盪，最後由內外部評審選出 3 組夢想團隊。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。

#### 撞出一片天

除了完成自己參加世界撞球公開賽的夢想，更預定計劃於暑假開設大學撞球的夏令營，實現自我更貢獻社會。



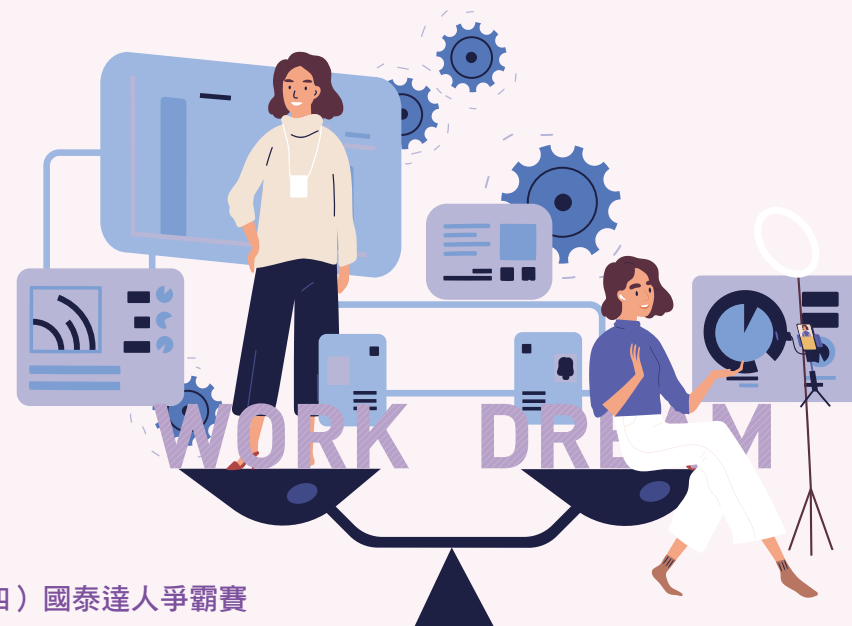
#### 音樂浪人

立志保留原住民古典歌謠，教導原住民兒童唱歌並了解歌曲內專屬於部落文化的意涵。



#### 梅子娛樂

由國泰人壽及國泰世華銀行同仁共同組成的梅子娛樂，希望能打造一個鼓勵老人展現生命活力與完成夢想的平台，讓每個老人都能發光發熱。



### (四) 國泰達人爭霸賽

國泰人壽的 2.6 萬名業務員個個身懷絕技，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。

#### 儀隊達人林洵丞

多年來致力於儀隊推廣，扶助台灣學生儀隊站上國際舞台，讓台灣更被世界看見。



#### 劇場達人吳盈萱

在壽險顧問工作外，持續發揮自己的劇場表演專業，並把表演帶進校園，讓孩子認識劇場，並培育出更多未來之星。



#### 美髮達人洪國哲

在為客戶打造保險規劃外，也為人設計出獨一無二的髮型，並持續投身公益，舉辦愛心義剪活動。





## 健康樂活

為了讓員工能安心、愉悅地投入工作，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。2019 年辦理醫師諮詢、癌症篩檢、媽媽教室、健康講座、體適能檢測等健康促進活動，共 38,332 人次參與。

### (一) T 幣大亂鬥

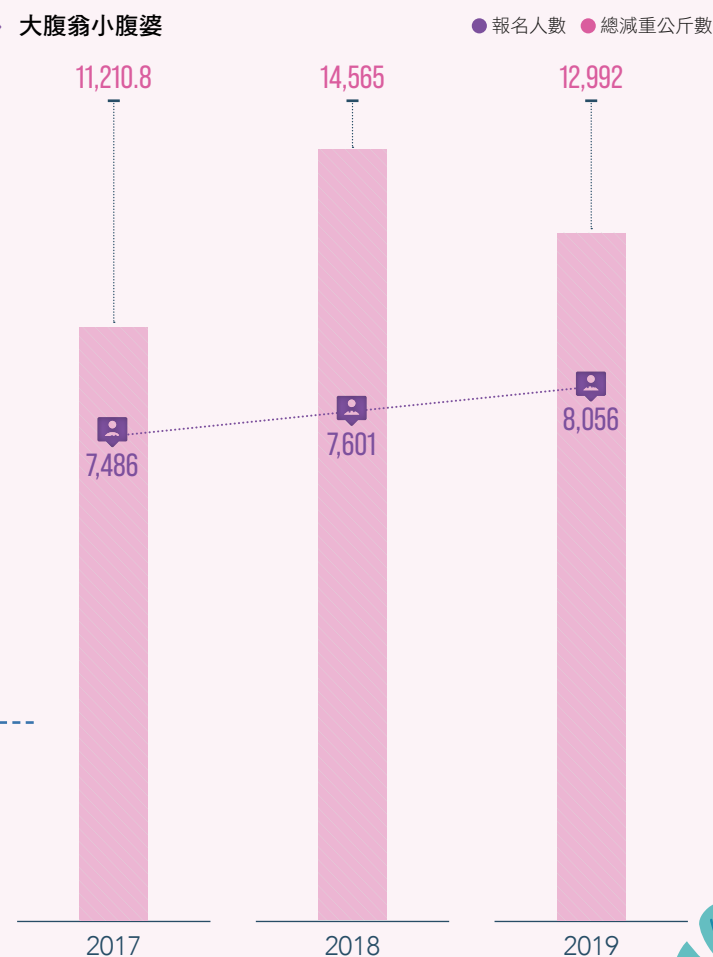
為促進同仁養成健走習慣、增進同事間的情誼，2019 年結合 Cathay Walker 推出「團體走路」運動，達到目標取得 T 幣（活動之虛擬貨幣），同時運用 T 幣進行「遊戲」與計算相關獎勵。共有 8,424 人、約 25.5% 之同仁參與，且參與者中，認為有助於養成運動習慣者達 4.54 分、有助於同儕間感情升溫者達 4.44 分。 [Cathay Walker 詳見 p. 33](#)

### (二) 大腹翁小腹婆

響應集團活動，自 2016 年起舉辦「大腹翁小腹婆」減重競賽，藉由提供獎金、營養課程及有氧運動課程等，鼓勵同仁健康減重。活動更與公益連結，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。前 3 年已將減重成果轉換成太陽能板基金，並完成屏東新來義部落太陽能板的建置。2019 年首度結合 Cathay Walker，鼓勵參與者藉走路來賺「獎金」及「健康」。

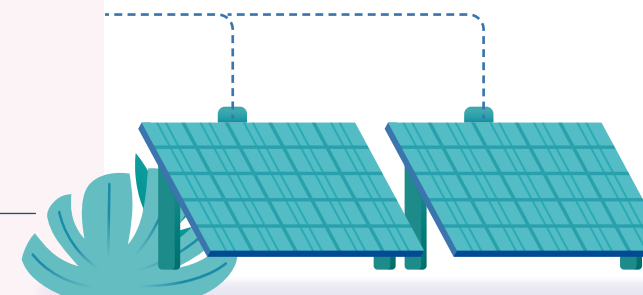


#### » 大腹翁小腹婆



#### 2019 年辦理健康促進活動

醫師諮詢、癌症篩檢、媽媽教室、健康講座、體適能檢測等，共 **38,332** 人次參與。



### （三）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 16 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	2017		2018		2019	
	內勤	外勤	內勤	外勤	內勤	外勤
職災受傷人數	10	36	6	21	2	6
職災死亡人數	0	1	0	0	0	0
失能傷害頻率	0.16	0.61	0.60	0.39	0.21	0.11
失能傷害嚴重	3.61	119.04	3.31	21.25	21.83	10.85
缺勤日	133479.13		9294.5	159541	7029.5	154624.5
缺勤率	1.82%		0.745%	2.373%	0.576%	2.204%

### （四）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。每月定期分享與工作生活相關的文章供同仁閱讀。

截至 2019 年共 **368** 人次使用諮詢服務，

**100%** 認為有助於解決問題、提升工作表現。



### （五）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（Ex：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。2019 年共計辦理近 20 場，包含體驗採收筍白筍、控窯、烘焙、舞蹈律動、醫學、牙齒保健…等各式活動，促進員工家庭幸福，平均滿意度高達 4.59 分。



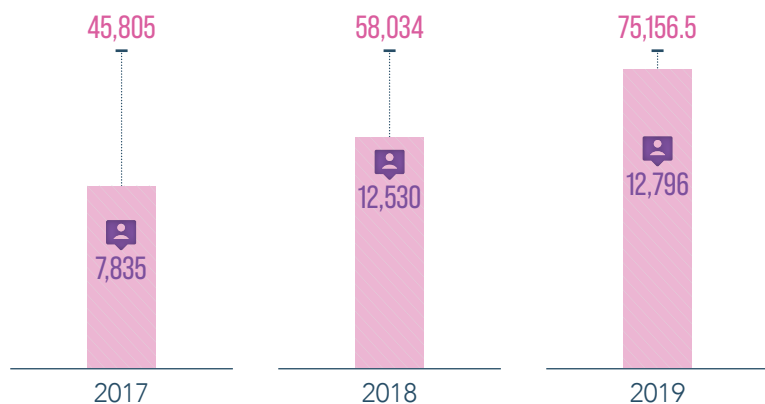
## 公益關懷 創造價值

原則三

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

● 志工參與人次 ● 志工參與時數



#### » 公益支出

類別	金額
現金捐助	33,558,920
時間貢獻	40,567,224
實物捐贈	6,150,000
管理費用	605,336
合計	總金額：80,881,480

#### 主軸

#### 關懷對象

#### 計畫



#### 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



#### 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



#### 夢想前行

青年學子

- 國泰卓越獎助計畫
- 校園及監所關懷



#### 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
- 銀髮關懷



#### 永續校園計畫

學團學童

- 反毒
- 環境教育



## ▶ 公益影響力

### ◎ 預見新力 - 強化新二代雙重文化優勢，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「金融投資理財」課程，協助新二代建立基礎風險及儲蓄概念。

2019 年共 **100** 位新二代學員參與，

**70%** 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 78 位國高中學員學習英越語，除了搭起台越學生交流平台，也開拓新二代的國際視野，有近 98% 的學員喜歡生活營的課程及活動內容。

**98%** 的學員認為已進一步認識了越南的歷史與文化，

**99%** 的學員覺得學會了越南語，

**91%** 的學員認為英語有進步。

#### » 新二代・夯人才培力計畫

與林麗蟬立委辦公室合作規劃主題課程：新二代優勢論壇、風險理財、軟實力培育，培育高中以上的新二代青年體認自身優勢、預防風險能力及提升自我專業。

2019 年設計 **6** 堂課程、

約 **120** 人次參與，

學員對課程皆有正面回饋。

**90%** 學員滿意課程安排，

認為課程非常實用。

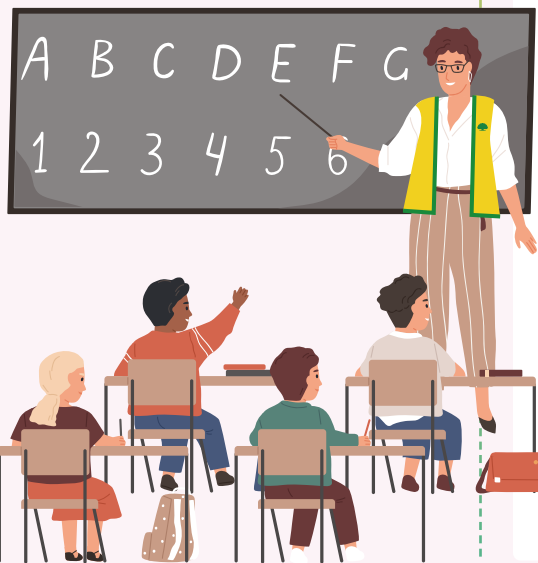


## ◎ 翻轉教育 - 支持熱血教師，給予孩子翻轉的機會



圓夢計畫是一個強力的光球，他吸引著做夢、向光的人們靠近，這個光球可以給這些人力量，滋養著做夢的人。這三年來我們看到這個計畫的力量。

雲林拯民國小林校長



### » 國泰學童圓夢計畫

為解決城鄉差距大、偏鄉孩童學習和文化刺激不足等社會難題，開辦「國泰學童圓夢計畫」，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，提升自信心及解決問題的能力，創造多重社會價值。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。

2019 年支持 **21** 間小學、  
**457** 位偏鄉孩童圓夢。

至今已獎助 **81** 間小學、  
**1,937** 位偏鄉孩童完成夢想。

### » TFT 合作計畫

台灣的偏鄉教育長期存在缺乏穩定且優質的教師資源之問題，為培訓青年人才走進教育最前線，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，國泰資助「為台灣而教教育基金會 (Teach for Taiwan, TFT)」，

三年計畫合計

支持 **164** 位青年教師前進  
雲林、台南、屏東、花蓮及南投等  
**46** 所偏鄉小學，翻轉偏鄉學習，  
受惠學童總數約 **5,000** 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。

課後照顧班每年嘉惠台南東山區 **272**  
位學童、雲林蚵寮村 **45** 位，  
2019 年新增二地課後照顧班一  
三峽「小草書屋」**29** 位，  
及花蓮「讓愛飛揚」**30** 位，  
縮短學習落差。



## ◎ 夢想前行 - 讓每個孩子都有追夢的機會

### » 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、新興議題等領域，針對表現卓越之經濟弱勢高中學生、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。

2019 年與國泰世華銀行基金會  
及國泰建設文教基金會

合併辦理共鼓勵 **79** 組優異學子，

總獎金 **660** 萬元。

謝謝您們給予我溫暖，讓我能夠把這份正能量繼續傳遞出去。從小家境就不太好，但我覺得貧窮不該成為阻擋我們前進的理由，相反地，要把它當作促使我們前進的動力，希望未來的我能夠翻轉命運，從受助者，變成一位幫助者。

許同學



### » 校園及監所關懷

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為支持身障朋友擁有更多展現長才的表演舞台，也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。

2019 年巡演 **9** 所校園和監所，

觸及近 **4,000** 人。



每一個人即便身體有缺陷，卻依然可以盡己所能地發光發熱，每位表演者的當下我都好感動，他們真的好厲害。如果是我恐怕已經放棄人生了吧！最近因為一些事情而感到非常挫折，他們真的讓我有重拾希望的感覺。

南投高中同學



## ◎ 與鄰常在 - 國泰志工，您在地的好鄰居

### » 夏日捐血

為解決台灣夏季血荒嚴重之問題，2000年起與血液基金會合作，善用遍佈全台的據點優勢，號召社區與客戶共同響應捐血。2019年在全台設置383個捐血站，號召38,744位民眾捐血，共募得57,122袋熱血。

累計20年已募得 **36** 萬袋血，

若以每袋血平均可救助3位傷病患推估，

已幫助逾 **108** 萬人次重獲新生與健康。



### » 愛心環保義賣

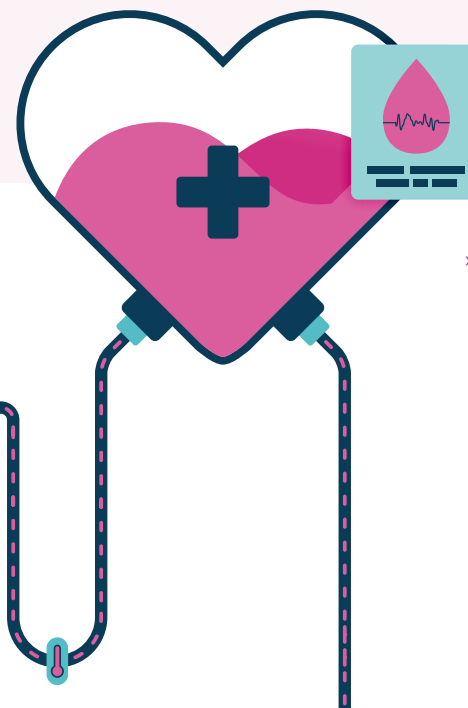
為促進員工參與公益、共同關懷弱勢族群，也提升社會對於新住民議題的關懷，每年與伊甸基金會、台中YMCA、高雄YMCA共同舉辦三場義賣會，義賣向員工及客戶募集的二手物資，並將善款投入新住民二代培力。

2019年義賣所得約 **360** 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

為關懷偏鄉地區的師生，也喚起社會關注偏鄉議題，國泰連續18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。

2019年共前往 **95** 所偏鄉小學，

跨及 **15** 縣市，

將愛心送給逾 **7,100** 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。

2019 年共參與 4 場植樹淨山、

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」。



## » 銀髮關懷

2019 年在彰化社頭及宜蘭南澳鄉建置國泰幸福農場，不僅促進長輩社區參與、人際交流及身體活動，種植的作物更成為當地社區共餐之食材，其餘食材還能分贈其他社福機構共享，累計受益人次達 300 人。此外，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。另善用核心職能於關懷據點舉辦 2 場金融防詐桌遊，受惠人次共 40 人。



### 長者回饋

平時少運動，加入幸福農場後，增加了不少運動量，很開心！

### 志工回饋

工作之餘來當志工，看到阿公阿嬤開心的笑，心情也跟著好起來了呢。





## ◎ 永續校園計畫

國泰人壽自 106 學年度 (2017.9) 起承接學生團體保險，除了提供保險保障外，更與國教署合作共同推動「永續校園計畫」，108 學年度開始將「反毒宣導」列為計畫主軸，跳脫過往的反毒舞台劇巡演，與線上遊戲學習平台 PaGamO 合作，將反毒知識融入線上遊戲，透過線上活動及國泰志工入校宣導的方式，讓反毒學習成為孩子想一玩再玩的遊戲。不僅老師及學生受益，學團服務人員也在擔任志工的過程中，獲得滿滿的成就感。

活動截至 2020 年 3 月已有超過 **10** 萬人次學子參與。

### PaGamO 反毒線上任務

將由台師大、中正大學教授設計、國教署審核通過之反毒題目，公開於 PaGamO 平台，讓國中小學生透過線上遊戲方式學習，共有 99,841 人次參與。

### 志工入校舉辦反毒小型電競賽

5,500 名國泰志工化身反毒大使進入校園，協助舉行班級反毒電競賽。共進入 137 間校園、影響約 8,355 人。

### 全國反毒電競大賽

贊助「2020 國泰反毒英雄爭霸賽暨 PaGamO 全國學科電競大賽」，開放全國 3-9 年級免費報名，目前已超過 4,841 名學生報名。



註：數據統計至 2020 年 3 月 2 日。



#### 老師回饋

用電競進行反毒宣導的效果很好，家長對於安排這樣的活動，無不按讚的！

#### 老師回饋

感謝國泰人壽多位志工到校服務及宣導反毒活動，比起以往的反毒演說，電競更能提升學生參與感及反毒的知能。

#### 志工回饋

進入國泰人壽短短 2 個月的時間，我從不敢上台講話到現在能在前台主持反毒電競活動，這種成長是我從來沒想過的。

#### 志工回饋

反毒電競讓團隊更加團結，也突破了原本校園經營的困境！

An illustration featuring three stylized human figures at the bottom, reaching upwards towards a large, blue, blocky letter 'E' and a green globe. The background is composed of various shades of green and blue geometric shapes, creating a modern, eco-friendly aesthetic.

# 擁抱地球

58 綠色營運 減緩衝擊

60 友善環境 永續家園

落實環境永續，實現永續承諾

大樹所深根的這片土地，是我們再也不會搬離的家。藉由營運上的努力，以及攜手政府、供應商、員工及大眾的力量，一齊讓地球更綠，也讓國泰人壽的永續承諾，得以世代延續與傳承。

取得 **ISO14067**

（碳足跡標準）及國內環保署  
減碳標籤雙認證。

連續 4 年

舉行供應商企業永續分享會，

2019 年舉辦兩場分享會，

分別邀請 **47** 家及 **157** 家企業參與。

2019 年綠色採購金額

**182,457,454** 元，

較 2018 年成長 51%。

## 綠色營運 減緩衝擊

原則三

友善環境，從日常營運做起。國泰人壽定期檢視營運中所使用的能資源，透過設備維護與汰換，降低營運產生之碳排放。並積極響應再生能源政策，發展使用再生能源方案，獲行政院環保署「第1屆國家企業環保獎」之銅獎肯定。

### ▶ 統計數據

#### » 耗電量

項目	計量單位	2017年	2018年	2019年
耗電量	度	61,771,872.6	59,584,583.2	57,521,425.9
耗電強度	度 / 每人	1,972.97	1,861.20	1732.10

#### » 耗水量

項目	計量單位	2017年	2018年	2019年
耗水量	度	407,965	411,380	406,422
耗水強度	度 / 每人	13.03	12.85	12.24



#### » 溫室氣體排放與總體能源使用量

項目	計量單位	2017年	2018年	2019年
範疇一排放量	公噸 -CO <sub>2</sub> e	2096.34	2,174.89	2,348.84
範疇二排放量	公噸 -CO <sub>2</sub> e	34,221.62	31,758.58	30,658.92
範疇一 + 二排放量	公噸 -CO <sub>2</sub> e	36,317.96	33,933.47	33,007.76
範疇一 + 二排放強度	公噸 / 每人	1.16	1.06	0.99
能耗量加總	GJ	225,524.45	216,944.19	211,211.68
人均能耗量	GJ / 人	7.20	6.78	6.36
範疇三 (差旅)	公噸 -CO <sub>2</sub> e	154.12	703.38	395.02

註 1：2017 年溫室氣體盤查採用 ISO 14064-1：2006；2018、2019 年採用 ISO 14064-1：2018 新版本標準。2019 年委由 BSI 外部驗證機構進行查驗。

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 (2017)、0.533 (2018、2019) Kg CO<sub>2</sub>e / 度。

註 3：盤查據點涵蓋員工數量為 31,309 (2017)、32,014 (2018)、33,209 (2019)

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 CO<sub>2</sub>e / 每人 - 每公里) 計算。

## ▶ 綠色營運作為

### 減碳工程

國泰人壽自 2012 年起推動行動保險、電子保單等服務，在提升服務效率之外，亦從核心商品著手減少能、資源之使用。在 2019 年更啟動「保險服務碳足跡計畫」，依據 ISO14067（碳足跡計算標準）及環保署人身保險業碳足跡產品類別規則（PCR），計算每張保單的生命週期 - 從原料取得、保單招攬、核發、變更、收費、理賠、廢棄等各階段的碳排放量。2019 年經第三方驗證單位查證確認後，每張保單的碳排放量在 2018 年為 3.37 公斤，相較於 2016 年之 3.92 公斤減量約 14%，同時取得 ISO14067 及我國環保署減碳標籤之雙認證，國壽所有保單為主管機關認可之綠色商品。



#### 原料取得

- 要保人申請文件
- 保單文件
- 行政作業文件
- 耗材

運輸



#### 服務

- 保單招攬
- 保單核發
- 保單變更／終止／理賠

運輸



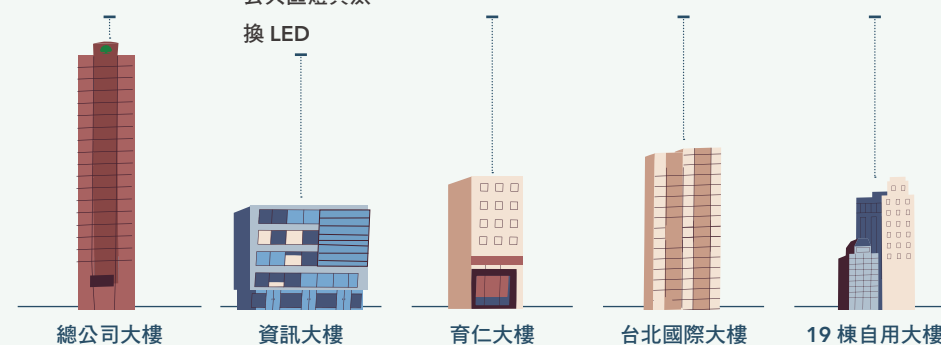
#### 廢棄處理

- 焚燒
- 回收
- 掩埋

### 設備汰換

國泰人壽將提高能源使用效率及發展再生能源使用作為減碳策略。在提高能源效率部分，透過設備「滾動式盤點」，檢視設備使用年限、能耗狀況等因素進行汰換，於 2018-2019 年汰換設備如下：

- 電梯更新
- 機房改善
- 空調主機更新
- 電梯更新
- LED 燈具更新



除了持續汰換重大能耗設備，國泰人壽於 2019 年啟用的台中烏日教育大樓成為金融業最大「自發自用」的屋頂太陽能發電，一年預估可發電約 20 萬度，將可作為大樓使用。

### 再生能源發展

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「再生能源憑證計劃」，2017 年 9 月完成全台首批再生能源憑證交易，認購屏東海生館之太陽能憑證 53 張，2018 年續與屏東海生館合作認購太陽能憑證，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。2019 年購入再生憑證 7 萬度綠電，並完成國內首宗再生能源購電合作案，此購電專案結合「大腹翁小腹婆」活動減重競賽之成果，捐贈經費予天泰能源建置太陽能屋頂，預估一年將可產生 12 萬度電，國泰人壽購回綠電自用，社區之綠電收益做為當地長者活動基金，除了達到環保效益更形成正向循環。 [大腹翁小腹婆請見 p.48](#)

# 友善環境 永續家園

102-9

原則三

國泰人壽長期投入綠色營運、綠色金融等，除了日常營運之外也攜手員工、合作夥伴邁向永續。透過內部多元宣導管道，提升員工環境意識；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，更透過持續的推廣，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。



## ▶ 永續供應鏈

### » 綠色採購

國泰人壽積極響應政府推動全民綠色生活及消費之政策，以實際採購支持綠色產品之產業發展，於「採購管理辦法之採購原則」中納入應優先採購環保節能產品，期望降低日常營運對環境所產生之衝擊。此外亦優先採購具環保、節能、省水標章之產品，例如採用具 FSC 標章之紙張、使用環保大豆油墨印製刊物、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等，提供員工健康友善的職場，並為環境盡一份心力。2019 年綠色採購金額 182,457,454 元，較 2018 年成長 51%。

### » 供應商企業永續分享會

國泰人壽領先同業，從 2016 年起連續 4 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。2019 年舉辦 2 場供應商企業永續分享會，分別邀請 47 家及 157 家企業參與，現場並邀請績優企業進行永續實務分享，期待企業夥伴們能藉此機會，更加認識永續，並發揮自身力量一齊為環境永續盡一份心力。2018 年成功導入 ISO20400（永續採購指南），也成為全球首家取得此項認證的金融業。



#### 舉辦日期

5/17

#### 邀請企業

共 47 家

以工作坊形式向供應商介紹 ISO 20400，並說明採購的永續趨勢，包含優先採購節能商品、關注供應商人權議題、勞工問題等，希望與供應商攜手邁向永續。

#### 舉辦日期

10/29

#### 邀請企業

共 157 家

表揚年度績優供應商，並邀請昕諾飛、鮮乳坊及優樂地進行包含循環經濟、社會企業及企業永續等主題之經驗分享。



### 2019 年綠色採購

金額 **182,457,454** 元，

較 2018 年成長 51%。

#### ISO20400 永續採購指南

將永續概念整合至組織採購流程之指引，明確定義永續採購原則中應納入透明性、盡職調查及對於人權與倫理行為的尊重，以提高供應鏈之永續性、降低採購風險。



## ▶ 環境倡議

### » 員工

#### 「環保愛地球，零廢棄生活倡議」

鼓勵同仁養成隨身攜帶環保袋、環保餐具、環保杯的習慣，減少廢棄物的產生，活動共 11,140 人參加，3 個月期間估計省下超過 19 萬份一次性餐具、7 萬個紙杯、134 萬個塑膠袋。同仁亦在內部網站分享個人減廢妙招，討論區累計達 233 篇文章回饋。

#### 節電比賽

針對辦公職場的空調、照明、電腦與事務機等，設計六大主題 EDM，並藉每月兩集單元劇於內部教育平台播放，持續建立同仁環保共識。另持續舉辦單位節電競賽，統計夏日用電計算年度節電率，並頒發獎金給節電績效卓越單位，鼓勵同仁減少夏季高峰用電。透過同仁齊心節電，2019 年夏季高峰用電節電率達 5.6%。

### » 保戶

國泰人壽於 2012 年導入行動保險服務，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。透過保戶的支持響應，行動投保、理賠、保費及保全之使用率皆逾 90%。 [行動保險請見 p.38](#)

### » 學生

與國教署合作「永續校園計畫」，於 107 學年度與致力於「遊戲式教學」的社會企業「玩轉學校」合作舉辦「碳為觀止高峰會」，由學生分別擔任世界各國在環境議題上的決策者及重要利害關係人（例：高度工業化國家的環保署長、因海平面上升即將滅頂的國家元首、國際組織倡議者等），藉由數回合的辯論及議和，讓學生學習從不同角色的立場上思考「為什麼環境保護重要」以及「如何開始環境保護」。除了影響學生，也舉辦教師工作坊，讓參與的教師回到工作崗位後，能再帶領班級學生學習，形成漣漪般的影響力。

#### 碳為觀止高峰會

全台 19 場，共 725 名學生參與

#### 議題式遊戲設計坊

全台 4 場，共 138 位教師參與

[永續校園計畫請見 p.56](#)





附錄

APPENDIX



# 2019 年目標達成情形

## Commitment 永續承諾

 已提前完成 2020 年目標  如期進行中  需留意進度

策略方向	面向	短期 (2020 年) 目標	2019 年目標達成情形	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 年 5 月董事會通過由宮篤志副總擔任本公司公司治理主管</li> <li>2019 年 8 月董事會通過組織規程修正案，設立公司治理科協助董事會執行業務</li> </ul>	
	資訊安全與客戶隱私	資安及個資教育訓練覆蓋率達 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>資安及個資教育訓練覆蓋率達 100%</li> <li>已完成內 / 外勤全體員工之 3 小時線上教育訓練，課程內容以貼近生活之實際案例演示，並透過課後測驗確保訓練有效性</li> <li>進行職場環境資安原則教育宣導，經 7 次職場環境資安巡查結果分析，計畫精神已開始深入同仁工作意識</li> <li>依據社交工程演練結果，針對 1,393 位同仁施以主題式教育訓練</li> </ul>	
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過衛福部「因應氣候變遷之健康衝擊政策白皮書」辨識氣候變遷對人身健康影響</li> <li>自 2019 年 10 月起，與大學教授合作，運用健保資料，建立氣候變遷對死亡及就醫影響量化評估模型，預計 2020 年上半年完成</li> </ul>	
倡議支持 擴大影響	響應與倡議	<p><b>成為台灣人生風險管理領導品牌</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>發表人生風險趨勢報告</li> <li>舉辦人生風險趨勢論壇</li> <li>發展人生風險地圖工具</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部合作團隊組建：根據報告主題及後續銜接應用範圍，建立內部團隊，每周例會，共同討論專案內容</li> <li>確認報告銜接主題：盤點 2020 年對外溝通專案，將相關議題納入調查項目，藉調查了解民眾感知</li> <li>外部合作對象遴選：考量與顧問公司及學校老師聯名可淡化商業色彩、提高報告中立性，故邀請顧問公司及學校老師進行簡報提案</li> </ul>	
		<p><b>成為台灣責任投資倡議的領航者</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>參與 Climate action 100+ 及 CDP Non-discloser Campaign</li> <li>每年對外舉辦一場議會會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續參與 Climate action 100+ 及參與 2019 年度 CDP Non-discloser Campaign</li> <li>已於 2019 年 12 月舉辦氣候變遷論壇</li> </ul>	
	接軌 TCFD	<ol style="list-style-type: none"> <li>股票部位碳足跡盤查涵蓋率 50%</li> <li>因應國際趨勢研究高排碳產業，設定上市股票部位 (Listed Equity) 氣候變遷的因應策略</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>計算有價證券 (股票及債券) 碳足跡計算，涵蓋率分別達 98% 及 75%</li> <li>減少高燃煤發電產業投資：若投資標的為發電業者，且其營收主要來自燃煤發電亦未積極轉型為再生能源發電，即列入不可投資名單</li> </ul>	

## Accountability 當責守護

策略方向	面向	短期（2020 年）目標	2019 年目標達成情形	
責任投資 樹立典範	責任投資 與放貸	<b>精進 ESG 風險審核內涵</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>依據國際趨勢、ESG 風險等因素，研究並辨視 1-2 個關注產業，調整不可投資與放貸名單及關注名單 list</li> <li>針對投資團隊每年舉辦兩場責任投資教育訓練活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>已完成敏感性產業投資管理原則，並更新不可投資與放貸名單及關注名單</li> <li>分別於 2019 年 2 月及 2019 年 11 月舉辦教育訓練</li> <li>已完成內部責任投資專區</li> </ul>	✓
		<b>精進盡職治理管理，促進責任投資作為揭露</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>研究國際投票標準，精進投票程序並對外揭露投票準則</li> <li>建立個別議合機制及明定 1-2 個議合主軸</li> <li>發布盡職治理報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>陸續研究國際投票標準</li> <li>完成個別議合主軸及篩選原則</li> <li>於 2020 年 5 月發布責任投資暨盡職治理報告</li> </ul>	✓
		<b>高齡化與健康投資</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>以 2018 年為基期，投資金額成長 2.5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3,639 億元，較 2018 年成長 13.2%</li> </ul>	✓
		<b>低碳綠能投資</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>以 2018 年為基期，投資金額成長 5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,341 億元，較 2018 年成長 7.3%</li> </ul>	✓
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	<b>推廣健康促進觀念</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>每年推出 1-2 張外溢商品</li> <li>結合健促商品及服務，提昇健康促進活動整體參與人數達 20 萬人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出 8 張外溢保單、2019 年銷售 2.4 萬件 /FYP 約 7 億</li> <li>至 2019 年底，Cathay Walker 參與人數已達 22 萬人</li> </ul>	✓
		<b>建置高齡服務架構</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>每年開辦 5 張保障、理財或保障轉換型商品，滿足高齡需求</li> <li>新增 5 項以上高齡專屬專業服務、友善措施</li> <li>整合商品與服務、完善保險保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應高齡需求，開辦 5 張長照商品及 6 張退休理財商品（合計 11 張），2019 年共銷售 1700 件 /FYP 約 4 億</li> <li>高齡專屬新服務規劃中</li> </ul>	✓
		<b>聚焦保險本質</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年提升保障型商品銷售量 +94%</li> <li>擬定 6 大保障建議投保額度，積極與民眾溝通、為退休作準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障型商品 FYP190.8 億（+85%）</li> <li>既有保戶於 6 大保障保額呈增加趨勢（統計至 2020 年 10 月）</li> </ul>	✓

2019 年目標達成情形	PSI 對應	SDGs 對應	GRI 準則索引	人才結構數據	確信標的彙總表	有限確信報告
--------------	--------	---------	----------	--------	---------	--------

策略方向	面向	短期（2020 年）目標	2019 年目標達成情形	
多元保障 暖心服務	因應永續議題發展的商 品與服務 - 普惠金融	<b>提升金融包容性、落實普惠金融</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>滿足可及性（Access）需求：提供 5 張以上普惠金融商品</li> <li>擴大使用性（Usage）範疇                             <ol style="list-style-type: none"> <li>提供 5 張以上網路投保商品</li> <li>行動保險使用率 90% 以上</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供 2 張小額終老、5 張微型保險及 2 張弱體保險（合計 9 張），2019 年共銷售 3.2 萬件 /FYP 約 4.9 億</li> <li>提供 7 張網路投保商品（不含附加條款），2019 年共銷售 9 萬件 /FYP 約 10 億</li> <li>行動保險使用率                             <ul style="list-style-type: none"> <li>投保 99.15%</li> <li>保全 91.2%</li> <li>理賠 95.82%</li> <li>保費 97.18%</li> </ul> </li> </ul>	✓
	客戶權益 維護	<b>提升客戶滿意、深化公平待客</b> <b>提升服務品質、保障客戶權益</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>客戶服務滿意度達 90% 以上</li> <li>R-NPS 達 15 分</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 年客戶服務滿意度 94.3%；R-NPS 6.5 分<sup>(註)</sup></li> </ul>	!
	金融科技 應用	數位服務滿意度達 90% 以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>數位服務滿意度 94%</li> </ul>	✓

註：將持續優化各服務節點服務品質，並提供更多暖心服務，以提升客戶推薦指數。

## Richness 富足人生 ▶

策略方向	面向	短期（2020 年）目標	2019 年目標達成情形	
健康樂活 職家平衡	人才吸引與 培育	<b>擴大並落實內部徵才機制</b> 內部徵才機制擴大適用一般職缺，並透過內外部同時進行招聘，由內部遞補之人員比例達 3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 年行政幕僚轉任專業幕僚比例為 11.1%（行政幕僚轉任專業幕僚 30 人，專業幕僚錄取人數 270 人）</li> <li>年中編制盤點，協理皆表示願意鼓勵行政幕僚朝合適之專業幕僚職務轉型</li> <li>2019 年 10 月提出內部徵才平台開發需求，期申接人事簽報流程，提高便利性及作業時效</li> </ul>	✓
		<b>多元培訓管道，促進員工自主學習</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 年共舉辦 20 場共享學堂，4 場短講課程，共計 538 人次參與學習</li> <li>自 2019 年 4 月起每月揭露趨勢研討會</li> <li>2019 年 9 月由 60 人完成外部線上平台試用，確定合作廠商</li> <li>人均培訓時數 243.1 小時</li> </ul>	✓

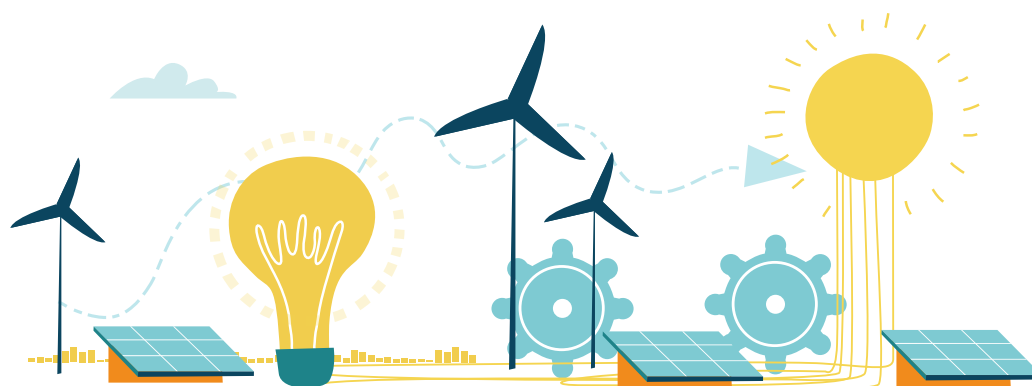
2019 年目標達成情形	PSI 對應	SDGs 對應	GRI 準則索引	人才結構數據	確信標的彙總表	有限確信報告
--------------	--------	---------	----------	--------	---------	--------

策略方向	面向	短期（2020 年）目標	2019 年目標達成情形	
健康樂活 職家平衡	人才吸引與培育	<p><b>提升員工敬業度、增進員工幸福感</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析敬業度暨幸福感受較低構面之分數，歸納要因並據以改善，目標敬業度達 4 分以上（5 分量表）、幸福感受達 8 分以上（10 分量表）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>敬業度 4.11 分（外勤 4.17；內勤 3.84）</li> <li>幸福感受 7.88 分（外勤 8.03；內勤 7.21）                             <ol style="list-style-type: none"> <li>跨單位合作感受仍待改善（內勤 3.43 分）</li> <li>職涯發展機會感受仍偏低（內勤 3.54 分）</li> <li>主管同仁 IDP 認有認知落差，同仁獲得 IDP 感受 3.59 分，仍有改善空間</li> <li>同仁對數位轉型的預備程度信心度仍有改善空間（3.65）</li> </ol> </li> </ul>	✓
	職場安全與健康	<p><b>職場安全環境建立與健康意識宣導</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>提升職場安全及員工安全衛生意識</li> <li>全年度健康促進活動參與達 3 萬人次</li> <li>落實總公司等大樓作業環境監測</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>錄製 9 部 CSN 宣導短片、製作 1,750 張危害預防海報、辦理 3 場交通安全推廣活動、完成危害預防調查及 AED 急救訓練</li> <li>全年健康促進活動參與 38,332 人次</li> <li>職業安全衛生管理人員執行總公司等 14 棟大樓作業環境監測</li> </ul>	✓
	多元包容職場	<p><b>提升高階主管女性比例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>強化各項策略制定性別傾向之平衡性，高階主管以上女性主管比例達 20%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 年底高階主管女性比例                             <ol style="list-style-type: none"> <li>總經理以下：20%</li> <li>總經理 + 董事會：20%</li> </ol> </li> </ul>	👍
公益關懷 創造價值	公益關懷	<p><b>推廣全員企業志工，以多元專案回應社會需求</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>當年度公益專案或活動之志工服務時數達 60,000 小時</li> <li>當年度公益專案或活動之受益人數達 40 萬人次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用 CS 講師教育訓練場合宣導善星計劃，設立推動成果表揚</li> <li>2019 年志工時數超過 7.5 萬小時</li> <li>2019 年國壽專案受益人次 415,181 人</li> </ul>	✓
	價值展現	<p><b>導入公益專案管理機制與社會影響力衡量工具</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>以社會投資報酬率（SROI）試算 1 件公益專案，衡量受益人改變所創造的社會價值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入 LBG Model，評估活動對社會帶來的效益，繼而衡量社會影響力</li> <li>以新二代多元智慧培力 + 愛心義賣為研究計算方案</li> </ul>	✓

2019 年目標達成情形	PSI 對應	SDGs 對應	GRI 準則索引	人才結構數據	確信標的彙總表	有限確信報告
--------------	--------	---------	----------	--------	---------	--------

## Eco-Living 擁抱地球

策略方向	面向	短期（2020 年）目標	2019 年目標達成情形	
綠色營運 減緩衝擊	降低營運產生之碳排放	<p><b>強化能、資源使用效率</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以 2016 年為基期，排碳量減少 4% 為基本目標，減少 8% 為理想目標</li> <li>2017 年為基期（減紙量），推動 e/M 化作業之年減紙量提升 30%</li> <li>出租大樓 100%；指標性自用大樓 100% 完成廢棄物盤查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>已完成 2018 年溫室氣體盤查，排碳量較 2016 年減少 3.46%</li> <li>2019 年減紙量較 2017 年提升 59%</li> <li>已完成總公司大樓及指標性出租大樓（27 棟）廢棄物盤查</li> </ul>	✓
	響應再生能源政策	<p><b>發展使用再生能源方案</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>取得綠電或再生能源憑證</li> <li>增加自有建物之太陽能裝置容量至 200kW</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>購入再生憑證 7 萬度</li> <li>簽署頂山再生能源購電協議（12 萬度 / 年）</li> <li>楊梅物流倉儲園區太陽能系統於 2 月啟用，容量 2MW</li> </ul>	✓
友善環境 永續家園	綠色供應鏈	<p><b>強化供應商管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>規劃議合供應商導入綠色採購</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 年已於 5/17、10/29 舉辦兩場供應商企業永續活動</li> </ul>	✓
	環境永續推廣	<p><b>發展多元方案，以強化環境永續推廣</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以 2018 年為基期，環境永續推廣影響人次提升 25%</li> <li>員工平均環境教育時數達 4 小時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>向客戶推廣使用無紙化、行動化服務可降低碳排放量的觀念，2018 年電子保單使用率約 40%，相當於 320 萬人；至 2019 年 Q3 後，使用率已超過 95%，相當於 760 萬人，成長率 137.5%</li> <li>每年 CSN 節目教育 2 小時、早會環境教育宣導 4 小時</li> </ul>	✓



# 接軌國際原則 自行遵循 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。

**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 原則對應說明**

PSI 原則	利害關係人	說明	對應頁碼
<b>(1) 將 ESG 議題納入 保險公司決策</b>	董事會 管理階層	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 國泰人壽企業永續小組隸屬國泰金控企業永續委員會，由獨立董事監督。</li> <li>• 在日常公司營運決策納入 ESG 議題，每半年於董事會報告企業永續發展進度，小組亦定期會議與高階主管研議 ESG 議題。</li> </ul>	p.10
	員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 國泰人壽打造多元、平權的幸福職場，亦重視員工的聲音及權益，提供多項內部溝通管道、創造員工多元學習環境，完善員工職涯發展。</li> <li>• 建立內部法遵文化，並開設法遵、資訊安全、反洗錢 / 反洗恐等教育訓練課程；藉線上及實體教育訓練課程及管道，提升員工企業永續認知。</li> <li>• 提供多樣化社會參與活動，發揮員工的影響力。</li> </ul>	p.19.45.49.50
	投資授信 對象	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過制度建立、流程調整致力將 PRI 原則納入投資流程</li> <li>• 訂定「國泰人壽盡職治理守則」，透過對話、議合及行使表決權的方式與被投資公司的互動，積極展現投資人盡職管理作為，並每年發布盡職治理報告。</li> </ul>	p.27

2019 年目標達成情形	PSI 對應	SDGs 對應	GRI 準則索引	人才結構數據	確信標的彙總表	有限確信報告
--------------	--------	---------	----------	--------	---------	--------

PSI 原則	利害關係人	說明	對應頁碼
( I ) 將 ESG 議題納入 保險公司決策	客戶	<p><b>風險管理與核保</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為提前因應 IFRS 17 之變動，國泰人壽於投資、商品和費用等層面進行策略調整，以順利接軌、降低衝擊。</li> <li>藉產學合作，發展財務風險與新興風險量化模型。</li> </ul> <p><b>商品與服務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>持續創新並因應永續議題推出多樣商品，幫助各族群都能擁有基本的保障防護網。並提倡健康促進，將保險功能從事後補償提前至事前預防。</li> <li>以客戶為中心，成立公平待客推動委員會，聆聽客戶聲音，並亦藉數位及創新力量，提供客戶更簡便、安全又快速的服務體驗。</li> </ul> <p><b>銷售推廣及理賠管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為使客戶充分了解所購買之商品及權益，國泰人壽貫徹資訊公開、實施全面電訪，並藉各式素材提升其保險意識。</li> <li>為提升理賠服務品質，國泰人壽領先業界並持續推動行動保險。並提供多元化理賠服務，簡化客戶理賠申請手續。</li> </ul>	p.18.32.35.36.38
( II ) 提升客戶與 合作夥伴對 ESG 議題重視	客戶 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>藉由永續網站、永續相關影音及實體活動等，向客戶宣傳國壽永續作為、提升其永續認知，並鼓勵參與。</li> <li>藉智能客服、行動保險等金融科技應用，提升業務員服務效率及客戶體驗。</li> <li>與國泰金控共同主辦「供應商企業永續分享會」，與供應商溝通 ESG 議題。</li> <li>提倡綠色採購，2019 年採購金額為 182,457,454 元。</li> <li>國泰人壽從 2018 年起自行發行企業永續報告書，報告書依循 GRI 框架標準撰寫，並由第三方確信驗證。</li> </ul>	p.38.61
( III ) 和政府及其他 利害關係人 共同推動 ESG	政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>代表參加 2018 年亞太防制洗錢組織 (APG) 評鑑，榮獲亞太地區最佳成績。</li> <li>發布機構投資人盡職治理報告，展現投資人盡職管理作為。</li> <li>響應政府扶植「五加二新創重點產業」持續投資低碳綠能產業。</li> <li>開發一系列外溢商品，推廣健康促進；承保學生團體保險，守護學子健康。</li> <li>藉購買再生能源憑證、推行綠色採購，支持政府環保政策推行。</li> </ul>	p.21.27.30.33.59
	學術 NGO 媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極響應國際組織及 ESG 相關倡議，包含國際保險監理官協會 (IAIS)、CDP、TCFD、climate action 100+ 等。</li> <li>與多家 NGO 合作，共同推動包含高齡健康促進、新二代教育等永續議題。</li> <li>與學術界合作建置財務風險與新興風險量化模型，完善風險機制。</li> <li>協請專家出反毒題目，作為學子數位學習之素材。</li> <li>與多所大學合作開設相關課程，針對保險、ESG 等議題和學生交流。</li> <li>「永續校園計畫」、「國泰學童圓夢計畫」等專案與多所學校協力，守護學子健康快樂成長。</li> <li>國泰人壽每年發行企業永續報告書，以 GRI 框架撰寫，同時遵循 PSI 原則揭露相關成果。藉各式線上管道及實體活動，向相關利害關係人推廣永續概念。</li> </ul>	p.18.51.54.55
( IV ) 定期揭露實行 PSI 的進度，以達到資訊透明			

# 國壽永續議題 X SDGs

永續主軸	方向	對應永續議題	對應 SDGs
C	堅實治理 穩健運籌	公司治理與誠信經營 資訊安全與客戶隱私 整合性風險管理 法規遵循與因應	 
	倡議支持 擴大影響 責任投資 樹立典範	責任投資與放貸	       
A	多元保障 暖心服務	因應永續議題發展的商品與服務 客權維護與服務品質 金融科技應用 商品與服務可取得性與可負擔性（普惠金融）	      
R	健康樂活 職家平衡	人才吸引與發展 員工權益與福利 職場安全與健康 職場平權與多元包容	   
	公益關懷 創造價值	社會公益參與	  
E	綠色營運 減緩衝擊	供應鏈管理 綠色營運	
	友善環境 永續家園	環境關懷與倡議	 



# GRI 準則索引

102-55

## 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	p.7
102-2	活動、品牌、產品和服務	關於國泰人壽	p.7
102-3	總部位置	關於國泰人壽	p.8
102-4	營運據點	關於國泰人壽	p.8
102-5	所有權與法律形式	關於本報告書	p.1
102-6	提供服務的市場	關於國泰人壽	p.8
102-7	組織規模	關於國泰人壽	p.8
102-8	員工與其他工作者的資訊	附錄_人才結構數據	p.74
102-9	供應鏈	友善環境 永續家園	p.61
102-11	預警原則或方針	堅實治理 穩健運籌	p.19-21
102-12	外部倡議	倡議支持 擴大影響	p.22-25
102-13	公協會的會員資格	關於國泰人壽	p.7
102-14	決策者的聲明	總經理的話	p.4
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	利害關係人與重大性議題	p.13-14
102-16	價值、原則、標準及行為規範	堅實治理 穩健運籌	p.19-21
102-18	治理結構	堅實治理 穩健運籌	p.16-17

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	永續組織架構	p.10
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	永續組織架構	p.10
102-40	利害關係人團體	利害關係人與重大性議題	p.13
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人與重大性議題	p.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	p.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	p.13
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	p.1
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	P.1
102-47	重大主題表列	利害關係人與重大性議題	p.14
102-50	報導期間	關於本報告書	P.1
102-52	報導週期	關於本報告書	P.1
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	P.2
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	P.2
102-55	GRI 內容索引	附錄_GRI 準則索引表	p.72
102-56	外部保證 / 確信	關於本報告書	P.2

## 重大議題

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
<b>公司治理與誠信經營</b>			
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	堅實治理 穩健運籌	p.19-21
<b>人才吸引與發展</b>			
401-1	新進員工和離職員工	健康樂活 職家平衡	p.75
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	健康樂活 職家平衡	p.46
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	健康樂活 職家平衡	p.19
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	健康樂活 職家平衡	p.44.45.49
<b>資訊安全與客戶隱私</b>			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	堅實治理 穩健運籌	p.20
<b>法規遵循與因應</b>			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	堅實治理 穩健運籌	p.19
<b>因應永續議題發展的商品與服務</b>			
FS7	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	多元保障 暖心服務	p.32-35
<b>金融科技應用</b>			
FS8	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	多元保障 暖心服務	p.37-38
<b>責任投資與放貸</b>			
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	責任投資 樹立典範	p.30
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	責任投資 樹立典範	p.30
<b>客權維護與服務品質</b>			
FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	多元保障 暖心服務	p.36

# 人才結構數據

## » 正職員工人數 / 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	2,235	1,619	3,854	2	22	24	3,878
一般人員	22,507	6,753	29,260	2	69	71	29,331
合計	24,742	8,372	33,114	4	91	95	33,209

註 1：此表僅含正職人員      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：非正職人數共 29 人，均為計時人員 29 人

## » 員工性別 / 年齡統計

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	110	1,033	1,094	152	992	497	3,878
一般人員	3,053	9,831	9,625	2,408	3,419	995	29,331
合計	3,163	10,864	10,719	2,560	4,411	1,492	33,209

註 1：此表僅含正職人員      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

## » 新進人員與離職員工統計

年齡	新進員工		離職員工 (註)
	女性	男性	
30 歲以下	1,590	930	1,155
31~49 歲	1,339	783	1,404
50 歲以上	173	101	486
合計	3,102	1,814	3,045

註：不含資遣及退休

## » 身障員工統計

	2017	2018	2019
人數	313	319	340
比例	1.01	1.00	1.02

## 確信標的彙總表

編號	確信標的	適用基準	頁數	編號	確信標的	適用基準	頁數
1	國泰人壽目前已建置 28 個財務風險與新興風險量化模型。	截至 2019 年底國泰人壽已建置，且有在使用之財務風險與新興風險量化模型總和。	P.18				
2	2019 年法令遵循、資訊安全及反洗錢 / 反資恐教育訓練累計總受訓時數 76.9 萬小時。	國泰人壽 2019 年符合公司法令遵循政策之相關教育訓練課程訓練時數總和。	P.19				
3	2019 年保障型商品之保費收入為 190.8 億。	2019 年國泰人壽之保障型商品之總保費收入總和。	P.35				
4	<p>智能客服 2019 年平均每月 12 萬人次使用，問題解決率<sup>(註 1)</sup>達 83%，滿意度<sup>(註 2)</sup>95%，亦與真人客服滿意度相當。</p> <p>註 1：客戶使用智能客服阿發後 24 小時內未透過電話、E mail 等其他管道尋求真人服務之比率。</p> <p>註 2：客戶使用智能客服阿發後於滿意度調查點選 4 分及以上評分之比率。</p>	<p>平均每月使用人次 = 2019 年智能客服每月使用人次之總和除以 2019 年全年月數。</p> <p>問題解決率 = 2019 年客戶使用智能客服後 24 小時內未連繫真人客服的人次除以 2019 年客戶使用智能客服總人次。</p> <p>註：客戶使用智能客服人次之計算係指使用智能客服且有登入會員帳號及密碼之人次。</p> <p>滿意度分數 = 2019 年滿意度調查點選 4 分及以上之份數除以 2019 年滿意度調查總份數。</p>	P.38				
				5	<p>2019 年國泰人壽行動投保之使用件數為 124.89 萬，使用率 99.15%。</p> <p>2019 年國泰人壽行動理賠之使用件數為 76.70 萬，使用率 95.82%。</p> <p>2019 年國泰人壽行動保費之使用件數為 118.24 萬，使用率 97.18%。</p> <p>2019 年國泰人壽行動保全之使用件數為 97.69 萬，使用率 91.20%。</p>	<p>行動投保使用件數：2019 年國泰人壽透過業務員使用線上申請投保件數總和。</p> <p>行動投保使用率：2019 年國泰人壽透過業務員使用線上申請投保件數總和除以全年總申請投保案件總數。</p> <p>行動理賠使用件數：2019 年國泰人壽透過業務員使用線上申請個人壽險理賠件數總和。</p> <p>行動理賠使用率：2019 年國泰人壽透過業務員使用線上申請個人壽險理賠件數總和除以全年個人壽險申請理賠案件總數。</p> <p>行動保費使用件數：2019 年使用平板授權及電子化授權 (eDDA) 件數總和。</p> <p>行動保費使用率：2019 年行動保費使用件數除以行動保費使用件數及可使用平板授權，但仍以紙本授權書送件總數。</p> <p>行動保全使用件數：2019 年 1 到 12 月國泰人壽透過業務員協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。</p> <p>行動保全使用率：2019 年 1 到 12 月國泰人壽透過業務員協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。</p>	P.38
				6	<p>2019 年國泰人壽電子保單之使用件數為 68.02 萬，使用率 58.30%。</p> <p>2019 年國泰人壽電子單據之累積使用件數為 226.38 萬，使用率 41.77%。</p>	<p>電子保單件數：2019 年國泰人壽之電子保單件數總和。</p> <p>電子保單使用率：2019 年國泰人壽之電子保單件數總和除以全年保單件數總和。</p> <p>電子單據件數：2019 年國泰人壽之累積電子單據件數總和。</p> <p>電子單據使用率：2019 年國泰人壽之電子單據件數總和除以累積要保人數。</p>	P.38
				7	2019 年綠色採購金額 182,457,454 元，較 2018 年成長 51%。	2019 年國泰人壽申報環保署之綠色採購金額總和，以及與 2018 年申報金額差異比例。	P.61
				8	<p>上半年供應商企業永續分享會舉辦日期：5/17；邀請企業：共 47 家。</p> <p>下半年供應商企業永續分享會舉辦日期：10/29；邀請企業：共 157 家。</p>	2019 年國泰人壽辦理各場次供應商企業永續分享會之邀請企業家數總和。	P.61



### 會計師有限確信報告

資會綜字第 20001855 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，對 貴公司選定 2019 年度企業永續報告書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 2019 年度企業永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2019 年度企業永續報告書第 75 頁之「確信標的彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於企業永續報告書第 1 頁之「報告時間及範疇」段落述明。

#### 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企業永續報告書所報導之績效指標，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，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程，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，對確信標的資訊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。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan  
11012 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓  
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 11012, Taiwan  
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



此報告不對 2019 年度企業永續報告書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未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 109 年 7 月 10 日



國泰人壽  
Cathay Life Insurance