國泰人壽
Cathay Life Insurance

2025
國泰人壽
永　續　報　告　書
Cathay Life Insurance
Sustainability Report

國泰人壽
Cathay Life Insurance

Sustainability Report 2025

目 錄

關於本報告書 1

董事長的話 2
總經理的話 3
公司簡介 4
永續績效 6
得獎榮耀 7
永續組織 8
策略藍圖與目標 10
利害關係人與重大主題 13

01 氣候 22

1.1 低碳經濟 25
1.2 環境永續 47

02 健康 54

2.1 健康促進 56
2.2 財務健康 68

03 培力 78

3.1 職場培力 80
3.2 社會培力 91

04 永續金融 98

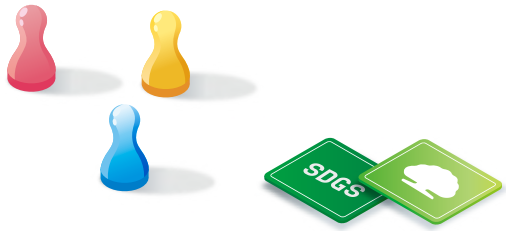
4.1 責任投資 100

05 治理 120

5.1 永續治理 123
5.2 氣候 / 自然相關財務揭露 134

附錄 163

2025 年度永續報告書策略永續藍圖異動說明 163
永續策略藍圖 (2026-2035) 目標 164
PSI 索引 169
GRI 索引 172
SASB 索引 174
保險業氣候相關風險財務揭露指引索引 178
永續揭露指標—金融保險業 179
保險業「金融大回饋」實施情形 180
相關數據表格 184
會計師有限確信報告 186



關於本報告書

2-2 2-3 2-4 2-5

國泰人壽以「永續保險的領航者，用心守護家的幸福」之永續願景，將環境、社會和公司治理 (以下簡稱 ESG) 議題融入日常營運決策中，並聚焦永續三主軸「氣候、健康、培力」及國內外對永續金融的重視，展開短中長期目標及行動方案。

■ 報告時間

本報告書資訊揭露期間為 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。為求專案及活動績效的完整性，部分內容會涵蓋 2025 年 1 月 1 日之前及 2025 年 12 月 31 日之後。上一版本發行時間為 2024 年 6 月，每年將定期持續發行。

■ 報告邊界與範疇

本報告書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時，將另以註解方式說明。內容涵蓋 ESG 各面向的具體實踐及績效數據，和前一版無明顯差異，如有數據因應界定範圍、計算方法或數據來源調整而重編，將於該段落詳加註明。

(註：本報告書邊界、範疇與財報邊界切齊)

■ 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 通用準則 2021
	G4 版金融服務業行業揭露
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	保險業準則 (SISC：Financial-Insurance)
國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB)	氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)
聯合國 (United Nations, UN)	永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)
	永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)

■ 依循標準

數據類別	依循標準	認證機構
財務	年度財務報告	勤業眾信聯合會計師事務所
環境	ISO 14064-1：2018 溫室氣體查證標準	新加坡商英國標準協會集團私人有限公司臺灣分公司 (BSI Taiwan)
	ISO 14067：2018 碳足跡標準	
	ISO 20400 永續採購指南	
	ISO 14064-1：2018 溫室氣體查證標準	
	ISO 14001 環境管理系統	
	ISO 50001 能源管理系統	
	ISO 46001 水資源效率管理系統	
	ISO 14068-1 碳中和	
	PAS 2060 碳中和標準	
客戶服務	ISO 10002 客訴管理系統	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	ISO 9001 品質管理系統	
資訊安全與客戶隱私	ISO 27017 雲端資安認證	新加坡商英國標準協會集團私人有限公司臺灣分公司 (BSI Taiwan)
	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	
營運持續	ISO 22301 營運持續管理	
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) 對本公司依 GRI 準則所編製報告書之選定資訊，按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」及確信準則 3410「溫室氣體聲明之確信案件」(係參考國際確信準則 ISAE3410 所訂定) 進行有限確信，本次確信範圍為 2025 年度資訊，2024 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。確信結果將於 CS 內部例行會議與相關人員說明並進行優化調整。

■ 聯絡資訊

聯絡窗口：
國泰人壽保險股份有限公司
永續與品牌策略部

公司地址：
台北市大安區仁愛路四段 296 號

聯絡電話：
02-2755-1399

國泰人壽企業永續信箱：
9z00000@cathlife.com.tw

國泰人壽企業永續官網：
https://patron.cathaylife.com.tw/ODAB/

董事長的話

2-22 原則一

2025 年全球正處於人工智慧快速演進、波譎雲詭的全球局勢，以及超高齡社會加速到來的關鍵時刻。在多重變局交織下，產業結構與供應鏈正經歷深刻重整，未來的不確定性亦隨之升高。永續發展已不再是企業的選項，而是攸關長期競爭力與社會責任的核心命題。作為金融體系的重要支柱，國泰人壽深知，金融的穩健發展是社會韌性的根基，始終秉持「以人為本」的核心理念，並以「Better Together 共創更好」為品牌精神，將集團「氣候、健康、培力」三大永續主軸，由治理層面深化至營運核心，從內部文化延伸至外部影響力，在變動的時代中穩步前行，為社會持續累積值得信賴的力量。

國泰人壽深耕臺灣六十餘年，在時代挑戰中不斷蛻變，未來將持續秉持「共創更好」的信念，攜手利害關係人，在這片土地共同努力，讓保險的力量成為社會安定與進步的重要支柱。

董事長

邁向淨零與自然正向

氣候變遷是當代最具挑戰性的全球議題之一，亦是跨越國界與世代的共同責任。國泰人壽持續呼應《巴黎協定》與國際永續趨勢，強化氣候治理架構，將氣候風險與機會全面納入投資與營運決策，穩步推進減碳承諾與能源轉型目標。我們不僅聚焦自身營運的低碳轉型，更積極發揮保險資金的影響力，透過責任投資與議合行動，引導產業關注低碳轉型、公正轉型及自然資本等關鍵議題，確保轉型過程兼顧社會公平與生態平衡。同時，持續投入再生能源、綠色基礎建設及生物多樣性保護，攜手產業夥伴邁向低碳且具韌性的發展模式，為環境、社會與經濟創造長遠且正向的價值循環。

建構全民健康守護網

隨著臺灣正式邁入超高齡社會，健康已成為影響社會穩定與民眾福祉的重要關鍵。我們憑藉深厚的保險專業與服務基礎，持續推動保險價值由「事後補償」延伸至「事前預防」，積極打造全方位健康生態圈，透過創新商品、健康管理服務及跨域合作，使保險成為民眾日常生活中不可或缺的健康夥伴，無論在疾病預防、高齡友善服務，或身心健康支持上，始終扮演堅實後盾。我們深信，保險的價值在於守護人生每一個關鍵時刻，並成為推動全民健康的重要力量。未來，國泰人壽將持續陪伴數百萬家庭走過不同生命階段，共創更安心、健康的生活藍圖。

厚植人才與社會韌性

在快速變動的時代，人才不僅是企業持續成長的關鍵動能，更是支撐社會韌性的核心基礎。國泰人壽致力打造多元、共融且充滿信任的職場環境，賦能同仁具備面對數位轉型與跨域挑戰的關鍵能力；持續提供多元學習與發展機會，鼓勵創新思維與跨域合作，讓每一位同仁都能發揮所長、實現自我價值。同時，我們長期投入社會參與及公益行動，整合企業資源與員工力量，積極回應社會需求，從弱勢關懷、偏鄉教育到青年培力與高齡照護，持續擴大正向影響力，將企業力量轉化為促進社會進步的重要推力，與各界攜手打造更具包容性與韌性的共好社會。

總經理的話

2-22 原則一

在全球氣候風險升溫、人口結構轉變與科技快速演進的趨勢下，企業正處於轉型與成長交會的關鍵節點。我們持續以永續發展為核心，聚焦「氣候、健康、培力」三大主軸，將永續金融深化於經營策略與公司治理之中，透過穩健營運與創新推進，守護逾八百萬名保戶的長期保障，並為社會創造具韌性與影響力的價值。多年深耕亦持續獲得國內外肯定，連續十一年入選《Brand Finance》「全球百大最有價值保險品牌」，並連續三年名列金管會永續金融評鑑前 25%，穩步推進壽險業的永續發展。

展望未來，國泰人壽將持續以永續為核心，深化氣候、健康與培力三大方向，結合金融影響力與創新動能，攜手保戶與社會在變動中穩健前進，讓金融成為支持社會前進的關鍵力量。

總經理 林昭廷

以行動回應氣候挑戰

面對淨零轉型浪潮，我們持續以「零碳營運轉型」與「低碳投資配置」雙軌策略深化氣候行動。在營運端，響應 RE100 並承諾 SBT 減碳目標，朝 2030 年達成全台據點 100% 使用再生能源穩步邁進，推動零碳營運轉型；2025 年核心保險商品—旅行平安險與帳戶型醫療終身保險通過 ISO14068-1 查證標準，成為國內首家取得產品碳中和認證的保險公司，將減碳行動落實於核心業務。在投資端，透過責任投資與議合機制，引導被投資企業強化氣候治理；並於 2025 年將自然資本與生物多樣性納入風險評估與決策框架，攜手全球 51 家機構共同簽署「貝倫投資人熱帶雨林聲明」，積極回應全球自然風險挑戰，與產業夥伴共同邁向 2050 淨零排放願景。

以健康守護美好生活

因應高齡化社會與健康意識提升，我們以客戶為核心，持續拓展健康生態圈，打造全方位健康支持系統。透過「服務×外溢×夥伴」發展模式，結合數位科技與跨域合作，並以「FitBack 健康吧」健康促進平台，鼓勵民眾建立良好生活習慣，持續優化不同人生階段的健康體驗。在商品創新方面，以健康促進為核心發展多元外溢型商品，將健康行為與保險回饋連結，兼顧保戶健康、風險控管與社會價值，具體展現永續理念融入保險本業的成果。在服務面向，長期落實公平待客，為壽險業唯一連續七年獲評核績優業者，並持續強化防詐與金融安全機制，將保險守護延伸至日常生活，提升整體社會的安心與信任。

以培力打造永續未來

面對數位科技與永續轉型交織的趨勢，我們秉持「以人為本」理念，推動組織能力全面升級，打造具備前瞻視野與跨域整合力的團隊。透過深化 AI、數據與永續金融等關鍵能力，將創新科技融入營運與服務場景，提升應對未來挑戰的韌性，並強化保險本業的長期競爭力。2025 年，在全體同仁共同努力下，榮獲 Celent「客戶體驗轉型獎」、Qorus「新型態工作轉型獎」及 ITC Asia Awards「數位轉型先鋒獎」等國際指標性獎項，充分展現以科技賦能，全面提升客戶、業務員及員工數位體驗的具體成果。

此外，由金管會指導、保險事業發展中心主辦的第十一屆「保險卓越獎」，亦榮獲七座金質獎之肯定。在獲得這些肯定之際，我們持續深化學習與成長並重的企業文化，厚植人才資本與組織韌性，穩健邁向永續發展願景。同時，亦長期投入資源，支持青年發展、地方創生與高齡關懷等行動，深化與社會的連結，促進世代共融，強化整體社會韌性。

公司簡介

2-1 2-6 2-28

國泰人壽在台灣深耕逾 60 年，秉持「大樹為您撐傘，讓人生總是好天氣」的使命、
「保險 + 科技，幸福更靠近」的願景，持續創新服務、
善盡企業永續，用心守護每個家庭的幸福，邁向「亞太地區最佳金融機構」。

■ 基本資料

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
員工總人數	29,118 人
客戶總人數	8,022,892 人 (僅含個險)
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 • 中華保險服務協會、中華民國精算協會、中華民國工商協進會、美國壽險行銷調查協會 (LIMRA) • 中華民國保險學會、中華民國人壽保險管理學會、中華民國風險管理學會、國際保險學會 (IIS)、美國壽險管理學會 (LOMA)

■ 營運據點

國泰人壽全台據點包含 23 家分公司、38 個服務中心及 372 個通訊處，共有超過 2.3 萬名業務員，提供客戶多元、暖心的商品及友善服務。另外更積極布局海外市場，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，成為首家於中國、越南成立保險子公司之業者。陸家嘴國泰人壽已設置 12 家總、分公司，共 49 個營業據點，越南國泰人壽營運據點達 113 個，專職業務部隊持續穩健成長。

地區	北部	中部	南部	東部	離島
分公司	8	7	6	2	-
服務中心	18	8	12	-	-
通訊處	152	93	115	11	1

註：地區分劃依國家發展委員會之定義。

■ 經營績效

在台灣，每三人就有一位是國泰人壽的保戶，面對國際政經情勢、數位科技的轉型與市場競爭，國泰人壽不斷砥礪自己，以客戶為中心，透過持續創新與突破，提供最優質的商品及服務，並提升獲利能力，將經營成果回饋予全體股東。

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，朝「亞太地區最佳金融機構」邁進。

2025 年國泰人壽保費收入達新台幣 5,192.3 億，市占率約 19.8%，為業界第一名。

	2023 年	2024 年	2025 年
資產總值	8,394,447,445	8,864,868,834	8,990,938,207
總保費收入	465,602,547	487,570,079	519,230,349
營業收入	686,071,861	766,221,525	736,420,169
稅後淨利	16,343,087	66,883,309	56,575,280

單位：新臺幣千元

永續績效

氣候

- 由企業議合延伸到政府議合，擴大環境影響力

  參與「**Global Investor Statement on Energy Transition in Taiwan**」**聯合聲明**期待臺灣政府以更積極的態度因應淨零轉型；簽署「The Belem Investor Statement on Rainforests」支持全球森林保護行動、呼籲各國政府共同重視毀林議題，並於COP 30發布，展現國泰人壽對自然議題的承諾及責任。
- 推動國內外ESG交流，強化企業永續轉型動能
- 國泰人壽舉辦「洞悉MSCI ESG評比新規與ISS股東投票趨勢」交流研討會，透過整合國外專業資源，邀集國際專家學者及國內高碳排與待轉型產業之上市櫃公司共同參與，協助企業掌握國際ESG評比趨勢、低碳轉型實務及公司治理最新發展，藉此促進跨界對話與經驗交流，強化臺灣企業整體永續及低碳轉型動能。
- 2025年再生能源總使用量逾3,184萬度，達到**RE53.95**，相當於減少約**15,092**公噸之碳排放量。
- 2025年成為全台首家正式取得「產品碳中和」認證的保險公司，推動「旅行平安保險」與「帳戶型醫療終身保險」兩項核心產品，通過國際新型碳中和管理國際標準ISO 14068-1審核，樹立市場新典範。

健康

- 2025年外溢保單初年度保費收入總金額為**347.9**億元、保障型商品初年度保費收入總金額為**174.9**億元。
- 2025年整體客戶滿意達**98.9%**、淨推薦分數達**40.8**分。
- 2025年「FitBack健康吧」會員數累計達**175**萬人，總累積步數達**2.45**兆步。

培力

- 2025年超過九成內勤人員使用Hahow自主學習平台，累計學習時數達**50,578**小時。
- 台灣金融業唯一CFP®企業授權訓練機構，截至2025年持證人數**422**人，蟬聯**業界第一**。
- 永續金融基礎與進階能力證照累積取得張數提升至**728**張，約為去年的**12.5**倍。
- 2025年志工參與**8,895**人次，時數**57,594**小時。

永續金融

- 全台首家主動簽署「機構投資人盡職治理守則」的保險業者，亦為國內機構投資人唯一連續六度入選證交所盡職治理揭露較佳名單之業者，更在30項評比指標**連四年全獲滿分**，且2025年度亦獲選為卓越獎(即前10%)。

  註：2025年度「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」為各產業表現前25%之業者，而若為各產業表現前10%者，則列為卓越獎，表現11-25%列為優良獎。
- 連續兩年攜手子公司國泰電業共同投資離岸風電案場，創臺灣壽險業最高紀錄，期能在追求符合壽險業長期穩定資金收益需求與支持永續能源發展策略外，亦致力發揮產業引領效果，推動臺灣能源轉型：

  (1)於2024年投資沃旭大彰化西北離岸風場**50%**股權，該風場裝置容量**583MW**，此案為亞太地區首座大規模採用免打樁之管架式負壓沉箱水下基礎(suction bucket jacket foundations)的離岸風場案場。此技術具備安裝幾乎無噪音、低擾動，且除役時可自海床完整移除等優勢，本案已於2025年完成所有水下基礎安裝，並成功達成部分風機併聯發電，開始提供乾淨電力。

  (2)於2025年亦承諾投資沃旭大彰化西南離岸風場**55%**股權，該風場裝置容量**632MW**，其中第二階案場亦採用管架式負壓沉箱水下基礎設計。

治理

- 連續4次榮獲中華公司治理協會「公司治理制度評量」特優認證公司。
- 取得「**BS10012**」與「**ISO29100**」個資雙認證之保險公司。
- 為國內首家完成**ISO 27001：2022**新版轉版驗證之壽險公司，持續接軌國際資訊安全標準。

得獎榮耀

氣候

CSR Works International
亞洲永續報告獎(ASRA)：亞洲最佳 SDGs 報告銅獎、亞洲最佳多元化報告銀獎

健康

金融監督管理委員會
公平待客原則評核：排行前25%業者、微型保險競賽：保險公司組第一名、小額終老保險競賽：友善高齡獎

The Stevie Awards
美國史蒂夫銷售及客戶服務大獎：「客戶服務創新獎」金獎、「最佳客戶服務技術使用獎」銅獎
亞太史蒂夫獎：「年度最佳創新客服中心獎」金獎、「客戶服務技術創新運用獎」銀獎

工商時報
2025臺灣服務業大評鑑：壽險業金牌獎
2025臺灣客服中心評鑑：壽險業金牌獎
2025第五屆數位金融獎：數位創新獎(金質獎)、數位服務獎(金質獎)、數位普惠獎(金質獎)、數位資訊安全獎-安全組(金質獎)

ITC
Insurtech Connect Asia Awards 2025：數位轉型先鋒獎

ICMI
Global Contact Center Awards-最佳AI應用獎首獎

現代保險雜誌
2025年第27屆保險信望愛獎：「最佳整合傳播獎(讓健康有力於你)」、「最佳商品創意獎」

財團法人保險事業發展中心
2025 年第 11 屆保險卓越獎：「資訊應用卓越金質獎」、「商品創新專案企畫卓越金質獎」、「保戶服務卓越金質獎」

Celent
模範保險公司獎-客戶體驗轉型(Customer Experience Transformation)

培力

Asia Insurance Review
第10屆ATLAA亞洲信譽壽險業顧問獎：年度最佳年輕保險內勤主管

永續能源研究基金會
台灣企業永續獎(TCSA)：永續單項績效-社會共融領袖獎

保險事業發展中心
2025年第11屆保險卓越獎：人才培訓卓越獎(金質獎)

現代保險雜誌
2025年第27屆保險信望愛獎：最佳保險專業獎、最佳保險成就獎、內勤專業顧問獎、外勤專業顧問獎

永續金融

臺灣證券交易所
114年機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單－卓越獎(前10%)

治理

Brand Finance
2025年全球百大最有價值保險公司品牌(Insurance 100 2025)

中華公司治理協會
2025公司治理制度評量：特優

金融監督管理委員會
第三屆永續金融評鑑排名前25%

現代保險雜誌
保險品質獎：知名度最高、業務員最優、理賠服務最佳、最值得推薦(四項特優)

卓越雜誌
2025卓越保險評比：卓越風險管理獎、卓越服務品質獎、卓越永續ESG金融獎、卓越品牌形象獎

永續能源研究基金會
台灣企業永續獎(TCSA)：企業永續報告獎-白金獎、永續單項績效-資訊安全領袖獎

永續組織

2-12 2-13 2-14 原則一

■ 永續大事紀

2011
- 國泰金控成立「企業社會責任(CSR)委員會」，後改組為「企業永續(CS)委員會」

2016
- 國泰人壽成立「企業永續(CS)小組」
- 自行遵循聯合國「永續保險原則(PSI)」

2017
- 發布首本自行遵循PSI揭露報告

2018
- 發布第二本自行遵循PSI揭露報告(經第三方確信)
- 「新住民卓越幸福計劃」通過SROI官方認證

2019
- 發布第一本企業永續(CS)報告書(經第三方確信)
- 完成永續策略藍圖(含短中長期目標訂定)

2020
- 發布第二本企業永續(CS)報告書(經第三方確信)
- 「Cathay Walker」通過SROI官方認證

2021
- 啟動集團「零碳轉型」，承諾接軌RE100，於2030年國內營運據點全面使用再生能源，並承諾2050年達營運淨零碳排

2022
- 國泰金控成為台灣第一間加入RE100的金融業會員
- 國泰金控通過科學基礎減碳目標(SBT)核定

2023
- 國泰人壽獲選金管會舉辦之第一屆永續金融評鑑排名前20%的業者

2024
- 國泰人壽獲選金管會舉辦之第二屆永續金融評鑑排名前25%的業者
- 國泰人壽於2024年設立永續發展委員會，並成立永續與品牌策略部

2025
- 國泰人壽獲選金管會舉辦之第三屆永續金融評鑑排名前25%的業者

■ 組織架構

國泰人壽於 2016 年成立「國泰人壽企業永續小組」，並於 2024 年成立永續與品牌策略部，為強化永續治理力道，於 2025 年在董事會轄下設置「永續發展委員會」說明如下：

督導與管理

由總經理擔任督導委員，督導企業永續小組運作；副總經理級(含)以上主管擔任執行幹事及六小組組長，推動永續策略及相關行動方案。

為強化永續治理，本公司依年度永續目標訂定永續執行成效指標(ESG KPI)，並將相關指標納入《經理人績效管理發展準則》，連結高階經理人及部門主管之績效評核與薪酬管理機制，經董事會核定後實施，以強化永續目標落實，並提升管理階層責任。

運行機制

永續與品牌策略部除參與每季國泰金控企業永續委員會大會外，亦透過企業永續小組例行會議追蹤各項永續工作及目標進展，並定期向管理階層及董事會報告執行情形。

每季定期召開永續發展委員會，負責審議永續發展策略與年度計畫、監督永續推動情形及績效表現，並定期彙整執行情形提報董事會。

另為提升永續資訊品質與管理效能，本公司已訂定《永續資訊管理準則》及《永續資訊編製及報導作業辦法》，將永續資訊管理納入內部控制制度，建立資訊蒐集、審核、彙整及揭露機制；

相關制度業經董事會核定並定期監督執行情形，以強化法令遵循、風險管理及資訊之完整性、正確性與可驗證性。

對外永續資訊揭露

本公司每年發布永續報告書，並透過多元管道向利害關係人揭露永續推動成果。為提升資訊可信度，已訂定《防漂綠管理辦法》，並配合永續資訊管理及揭露制度執行檢核作業，確保揭露資訊具一致性、可比較性及可驗證性。

策略藍圖與目標 2-23 2-24

國泰人壽是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，將 ESG(環境、社會和公司治理) 的議題納入日常營運。為更發揮核心職能、擴大影響力，以「氣候、健康、培力、治理」的策略主軸制定目標落實永續，並回應各項 SDGs 議題，實現「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。

永續策略藍圖目標 (2026-2035) 請見 P.157
永續保險原則 (PSI) 對應表請見 P.162

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

策略主軸與目標

擬定四大策略主軸，與八大策略方向及其對應的短期目標達成情形

氣候

低碳經濟

對應重大主題

- 氣候倡議與議合
- 永續金融投資

短期目標達成情形

- 設定科學減碳目標：2026年：S1+S2:2.68℃,S1+S2+S3: 2.79℃
- 對「有煤炭擴張計劃或營收超過20%」且未積極轉型的「燃煤發電業」、「煤礦業」、「煤炭運輸業」、「煤炭服務業」企業不再新增投資。
- 對營收超過30%且未積極轉型的「非常規石油及天然氣」企業不再新增投資。
- 與金控或自行參與10個組織/倡議、3項國外氣候議合活動、2項國外自然議合活動、2項政府議合活動。
- 議合國內上市櫃財務碳排放量68%之關鍵公司。
- 2020年為基期低碳投資成長83%。

環境永續

對應重大主題

- 綠色能源
- 綠色營運
- 綠色不動產

短期目標達成情形

- 再生能源使用量：逾3,184萬度，相當於減少約15,092公噸之碳排放量，再生能源使用比例已達53.95%。
- 自發自用太陽能板累積建置量：達5,518.99KW，較2020年達2759.5%。

- SBT範疇一及範疇二減碳：以2020年為基準，碳排共減少46.47%(本公司)。[註1]
- 範疇三用水及廢棄物減量：以2020年為基準，人均用水量13.7度；人均廢棄物量27.1公斤。[註2、註3]
- 作業行動化-行動辦公：完成30%合適同仁裝置符合新規劃(VDI OA)，符合目標。
- 能源管理系統導入：累積管理度數約3,573萬度。
- 辦理節電減碳活動並納入內部碳定價機制，2025年降低用電111萬度。
- 綠色採購金額：約8.1億，較2024年大幅成長3.4億(72%)並獲選為環境部綠色採購績優廠商。

(註1)本公司含海外與子公司減碳37.91%。
(註2)2025年用水目標設定係以疫情期間線性計算，將於2026年起調整目標。
(註3)2025年部分據點廢棄物量測範圍擴大。

- 打造低碳建築：2023年後新建建築全數取得綠建築或美國LEED標章，累計至2025年底，已取得7張1級以上能效標示證書，2025年間共計取得4張1+級能效標示證書及4張鑽石級既有綠建築標章。
- 綠電服務：年度轉供約2500萬度綠電於租戶。

健康

健康促進

對應重大主題

▶ 健康促進與人生保障

短期目標達成情形

- 參與健康促進計畫人數(會員數)達174.7萬人
- 健康促進異業服務項目數5項
- 協助140.7萬會員進行健康管理，且每月進行健康管理之人次累積達3081.8萬
- 新增培訓1,135位國泰員工取得「健康家」認證
- 當年度醫療險保障足額(住院險日額≧2千)之新契約被保人數達9.8萬人
- 員工FitBack實踐家以上較去年增加3,377人
- 持續精進健康促進活動，維持BMI正常員工人數達50%
- 提供員工有效心理支持方案，協助97%員工維持身心健康
- 維持ISO 45001有效性
- 反毒活動老師活動推薦度達81.5%、觸及人數達333.51萬人
- 與NGO及學校合作，推動長者關懷活動，加強社會支持，關懷7,222位長者
- 55歲以上投保A&H險佔比達27.95%
- 累積培育69%業務員及95%內勤員工取得健康專知認證

財務健康

對應重大主題

▶ 科技創新
▶ 健康促進與人生保障
▶ 客權維護與公平待客
▶ 普惠金融

短期目標達成情形

- 投資型加傳統理財型保單總保費累積補足65歲以下國民整體每年理想退休金額占比達8.03%
- 數位服務滿意度達97%
- 理財試算功能使用人數累積達16萬人
- 普惠金融專案數目累積2項
- 智能助理問題回覆解決率(1秒內)達到95%
- 智能助理服務達智能客服中心總服務量81%
- 微型、小額保險受惠人數達17.9萬人以上
- 防詐騙教育活動累計實體參與人數累積達 24,807人

培力

職場培力

對應重大主題

▶ 人力資本

短期目標達成情形

- 當年度培訓項目數位能力完訓覆蓋率97%
- 歷年培訓項目數位能力完訓覆蓋率96%
- ESG永續基礎線上課程完訓覆蓋率96%
- ESG永續金融課程訓練時數3小時完訓率100%(對象為高階經理人及實際辦理投、融資業務之人員)
- 年度敬業度調查教育訓練題項滿意度4.2分(滿分5分)
- 360能力評比4分以上人數比率達97%
- 基中階人才庫之關鍵人才留置率:明日之星(經理級)留置率99%、關鍵人才(協理級)留置率達100%
- Young Talent 人才庫之關鍵人才留置率100%
- 育嬰留停留任率達87%
- 女性員工達75%
- 女性STEM人才達49%
- 女性主管整體達56%;女性基層主管達57%;女性中高階主管達31%
- DEI線上課程完訓覆蓋率97%

社會培力

對應重大主題

▶ 社會公益參與

短期目標達成情形

- 課後照顧班基本學力與非認知能力提升程度(師長課後問卷)達4分以上
- 圓夢計畫受惠偏鄉學校數23所
- 卓越獎助計畫、圓夢計畫自我肯定問卷(企業認同度)達4分以上
- 卓越獎助計畫特色案件量達28件
- 混障綜藝團與幸福農場志工參與度(人數、時數)維持132人、452小時
- 混障綜藝團與幸福農場志工對企業認同度達4分以上
- 混障綜藝團受惠人數(線下)1,860人以上

治理

永續治理
氣候/自然相關財務揭露(TCFD/TNFD)

對應重大主題

- ▶ 公司治理
- ▶ 風險管理
- ▶ 資訊安全與客戶隱私
- ▶ 法規遵循與因應
- ▶ 誠信經營

短期目標達成情形

- 完成永續資訊管理辦法,並納入相關部門之內控文件
- 取得ISO27001資訊安全管理認證證書(範圍擴大至保險服務相關部室)
- 取得BS10012個人資訊管理認證證書(含試辦案人臉辨識投保與團險自費件網路保險服務)

利害關係人與重大主題 2-16 2-29 3-1 3-2

為因應多變的趨勢及挑戰，國泰人壽於 2022 年透過業務發展方針及金融同業整體評估，鑑別出七大主要利害關係人對象。藉由多元管道與各利害關係人溝通，聚焦於其關注的議題，並依永續策略藍圖展開行動方案，期望回應利害關係人的需求與期待。

■ 利害關係人溝通與議合

利害關係人	重要性	溝通管道與頻率	關注議題	議合項目	對應章節
員工	為鞏固企業長期發展與創新能力，國泰人壽提供具競爭力的薪酬福利、多元化的教育訓練，並建構共學及分享的職場文化，以吸引及留任優秀人才。	敬業度調查 (定期 / 每年) 教育訓練 (不定期) 員工活動 (不定期) 員工討論區 (常設性) 員工協助方案 (常設性) 盡職治理報告 (定期 / 每年) 專用信箱與電話 (常設性) 1. 職場暴力申訴管道 電話：(02)27551399 分機 1788 信箱：OSH@cathlife.com.tw 2. 性騷擾申訴管道 電話：(02)2704-2155 信箱：81755@cathlife.com.tw	資訊安全與客戶隱私 法令遵循與因應 誠信經營 職場安全與健康	1. 國泰人壽 2025 年員工投入度調查整體施測，整體員工投入度達 4.15 分 (滿分 5 分)。 2. 員工協助方案 (Employee Assistance Programs, EAP)，提供 24 小時心理諮詢專線，2025 年共 158 人次使用顧問個別諮詢服務且 99% 認為有助於解決問題。 3. 全體員工實施每人 3 小時的資訊安全宣導課程，，2025 年共 29,048 人次受訓，總計 87,144 小時；另為提升專業人員素養，派訓 18 位資安專責人員接受共 804 小時之資安專業訓練課程。 4. 舉辦內、外勤員工之法令遵循線上課程：總人數 28,652 人；總時數約 25.4 萬小時。 5. 每年定期舉辦內、外勤員工之防制洗錢及打擊資恐、資助武擴教育訓練：2025 年累計受訓 46,001 人次；總受訓時數 3.5 萬小時。	2.1 健康促進 3.1 職場培力 4.1 責任投資 5.1 永續治理

利害關係人	重要性	溝通管道與頻率	關注議題	議合項目	對應章節
客戶	秉持「以客戶為中心」的服務理念，提供更多元的商品及暖心的服務，以提升客戶的保障，守護家庭的幸福。	滿意度調查 (定期 / 每年) 保戶活動 (不定期) 網站 (常設性) 國泰人壽 APP(常設性) 智能客服 (常設性) 服務信箱 (常設性) https://www.cathaylife.com.tw/cathaylifeins/faq/mailbox 0800 客服 (常設性) 24 小時服務專線 - 國泰人壽： (02)2162-6205 或以市話撥打 0800-036599，由客戶關係促進部專責處理	資訊安全與客戶隱私 法規遵循與因應 客權維護與公平待客	1. 2025 年整體客戶滿意達 98.9%、NPS40.8 分，整體維持在高檔水準。 2. 通過 ISO 9001 品質管理系統與 ISO 10002 客訴管理系統雙系統認證。 3. 2025 年未發生重大個資侵害事件，僅有 8 件最輕微等級之保單資料誤洩個案事件，皆已即時採取應對措施，並強化管控與教育訓練。 4. 公司訂有經提報董事會通過之檢舉制度，提供多元檢舉管道，如檢舉專線、電子郵件檢舉信箱及實體信件郵寄地址等，並於網站公告揭露。	2.1 健康促進 2.2 財務健康
被投資公司	透過對話、議合及行使表決權與被投資公司互動，展現公司積極所有權人之盡職管理作為。	會議 (不定期) 論壇 (定期 / 每年) 拜訪公司 (定期 / 每年) 盡職治理報告 (定期 / 每年) https://patron.cathaylife.com.tw/ODAB/stewardship 設立專責聯繫單位聯繫方式 責任投資小組 stewardship@cathlife.com.tw 電話：02-27551399	永續金融投資 氣候與自然倡議	1. 發佈中、英文 2025 年責任投資暨盡職治理報告 2. 2025 年共參與 10 個組織 / 倡議、3 項國外氣候議合活動、2 項國外自然議合活動、2 項政府議合活動 3. 2025 年公司同仁總共 2,337 人次參與公司拜訪，共拜訪 676 家公司、2,048 次，平均 1 家公司拜訪 3 次 4. 2025 年國泰人壽與 137 家企業針對 13 項重大性 ESG 議題，累計 382 項次溝通 5. 2025 年共計出席 254 家股東會、總計表決 2,417 項議案	1.1 低碳經濟 4.1 責任投資 5.2 氣候 / 自然相關財務揭露

利害關係人	重要性	溝通管道與頻率	關注議題	議合項目	對應章節
政府 & 主管機關	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發展並提升社會正能量。	年報 (定期 / 每年) 壽險公會 (不定期) 會議 / 座談會 (不定期) 盡職治理報告 (定期 / 每年) https://patron.cathaylife.com.tw/ODAB/stewardship 設立專責聯繫單位聯繫方式 永續與品牌策略部 9z00000@cathaylife.com.tw 電話：02-27551399 責任投資小組 stewardship@cathlife.com.tw 電話：02-27551399	永續金融投資 普惠金融 氣候與自然倡議 公司治理 資訊安全與客戶隱私	1. 發佈中、英文 2025 國泰人壽永續報告書。 2. 唯一每次皆入選證交所機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單評比的保險業業者 3. 連續 4 次榮獲中華公司治理協會「公司治理制度評量」特優認證公司。 4. 取得「BS10012」與「ISO29100」個資雙認證之保險公司。 5. 為國內首家完成 ISO 27001:2022 新版轉版驗證之壽險公司，持續接軌國際資訊安全標準。 6. 與教育部國教署攜手推動「永續校園計畫」；與警政署刑事警察局合作推動反詐騙活動。	1.1 低碳經濟 4.1 責任投資 5.1 永續治理
媒體專家	積極與永續專家及媒體互動，強化永續推動成效。	新聞稿 (不定期) 記者會 (不定期) 研討會 (不定期) 網站 (常設性) 盡職治理報告 (定期 / 每年) 設立專責聯繫單位聯繫方式 永續與品牌策略部 9z00000@cathaylife.com.tw 電話：02-27551399	永續金融投資 科技創新 普惠金融	1. 榮獲《工商時報》2025 臺灣服務業大評鑑：壽險業金牌，第五屆數位金融獎金質獎 2. 國泰連續九年舉辦永續金融暨氣候變遷論壇，邀請媒體參與，掌握國際及台灣氣候變遷議題發展進展。	1.1 低碳經濟 4.1 責任投資 5.1 永續治理
供應商	攜手供應商與環境共好，從採購、倡議做起，減少營運過程對環境產生之負面衝擊。	供應商分享會 (定期 / 每年) 供應商管理系統 (常設性)	資訊安全與客戶隱私 健康促進與人生保障 公司治理	1. 訂定《國泰金控永續採購政策》，以落實永續採購管理。 2. 2025 年供應商簽署國泰永續價值宣言簽署率達 100% 。 3. 2025 年供應商教育訓練完訓率達 100% 。 4. 2025 年綠色採購金額達 8.1 億元，以優先採購具備環保標章的產品為目標。 5. 2025 年舉辦實體供應商大會，與供應商溝通永續相關議題。	1.2 環境永續

利害關係人	重要性	溝通管道與頻率	關注議題	議合項目	對應章節
社區 /NGO/ NPO	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。	公益年報 [定期 / 每年] 公益活動 [不定期] 研討會 [不定期] 網站 [常設性]	社會公益參與 氣候與自然倡議 資訊安全與客戶隱私	1. 發佈 2025 年公益年報，下載網址為：https://patronc.cathaylife.com.tw/ODAY/F0/ODAYF042 2. 反毒活動推薦度達 81.5%、觸及人數達 333.51 萬人。 3. 與 NGO 及學校合作，推動長者關懷活動，加強社會支持，關懷 7,222 位長者。	2.1 健康促進 3.2 社會培力
大眾	發揮保險核心職能，守護員工及保戶的幸福，同時向大眾推廣永續理念，擴散正向影響力。	新聞稿 [不定期] 永續報告書 [定期 / 每年] 企業永續網站 [不定期] 關於本公司其他永續相關作為，如需進一步資訊： 1. 如您想了解整體企業永續作為，請洽詢 永續與品牌策略部 郵件：9z00000@cathaylife.com.tw 2. 如您想了解集團公益關懷資訊，請洽詢 國泰慈善基金會 郵件：7900000@cathlife.com.tw 3. 或直接至國泰人壽慈善基金會官網了解相關內容 https://patronc.cathaylife.com.tw/ODAY/	資訊安全與客戶隱私 誠信經營 客權維護與公平待客	1. 投資型加傳統理財型保單總保費累積補足 65 歲以下國民整體每年理想退休金額占比達 8.03%。 2. 理財試算功能使用人數累積達 16 萬人。 3. 微型、小額保險受惠人數達 17.9 萬人以上。 4. 持續推出普惠金融創新產品或服務的專案數累積 2 項。	1.2 環境永續 2.1 健康促進 2.2 財務健康 3.1 職場培力 3.2 社會培力 5.1 永續治理

■ 重大主題分析

為鑑別對組織營運、利害關係人與永續發展影響之重大議題，國泰人壽參考歐盟《企業永續報告指令 (Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD)》倡導的雙重重大性 (Double Materiality) 概念，以「對經濟、環境與社會之外在影響」及「對公司之營運影響」兩維度，鑑別出對內部、外部皆具顯著潛在影響之重大議題；我們透過內外部永續問卷以瞭解利害關係人對國泰人壽的各項永續議題於社會、環境、治理影響之關注。

● 分析流程

Step 1 鑑別利害關係人	參考產業特性、營運現況， 鑑別出與本公司溝通頻繁之 7 類利害關係人。		2024 年本公司利害關係人鑑別結果為：大眾、社區 /NGO/NPO、政府與主管機關、媒體專家、供應商、客戶、員工
Step 2 彙整重大議題並製作關注度問卷、內部高階主管問卷	參考 GRI 準則、國際 ESG 評比、SASB、TCFD 與 TNFD 等國際永續準則或規範，以及國內外保險同業之公開揭露關注永續主題，最後整理出對公司可能造成影響的 16 項永續議題，製作成重大議題關注度問卷、內部高階主管問卷。		16 個永續議題
Step 3 問卷發放與議題評估	利害關係人關注度調查	針對 7 類利害關係人發放問卷，調查其對 16 項永續議題的關注程度。	利害關係人議題關注度問卷發放： 共 1,863 份有效問卷
	內部高階主管雙重重大性判斷	(1) 召開高階主管永續議題工作坊。針對 16 項永續議題進行討論，確認正負面永續重大影響、正負面營運重大影響內容。 (2) 針對公司內部永續治理 6 大小組發放問卷，調查其對 16 項永續議題的永續重大性判斷、營運重大性判斷。	內部高階主管問卷發放： 共 13 份有效問卷
Step 4 重大主題分析與排序	(1) 根據回收之有效問卷，分析利害關係人關注度結果。 (2) 對於內部高階主管問卷，採雙重重大性分析。針對每項議題之 a. 經濟、環境、社會產生的正、負面影響程度與發生可能性，以及 b. 公司營運影響程度與發生可能性，分別設定影響程度及發生可能性。 (3) 最後將所有議題進行重大性排序，鑑別出 2024 年本公司的 9 項重大議題		9 項重大議題
Step 5 議題揭露報導	經客觀分析、內部討論後，今年以 9 項重大主題作為本報告揭露重點。未來將持續檢視各項永續議題重要程度，回應利害關係人期待，確保報告揭露內容透明、合理與平衡。		

● 重大主題鑑別結果

重大性矩陣

註 1：X 軸為「永續重大性」，越往右方，影響程度越大。Y 軸為「營運重大性」，越往上方，影響程度越大。

註 2：球型大小，代表利害關係人關注程度。

註 3：特殊顏色標記之球形，代表該議題亦為利害關係人關注之前五大議題。其中，橘色議題〔資訊安全與客戶隱私〕為利害關係人第一名關心之議題。

● 重大主題變動情形

2025 年與 2024 年重大議題無變動。

● 重大主題影響與價值鏈鑑別

重大主題	永續重大性影響	營運重大性影響	價值鏈對照[註1]			GRI 準則對照	對應章節
			上游	營運	下游		
風險管理	穩健經營的人壽保險公司可作為社會安全網的一部分，且可以穩定整體金融市場。反之，若保險公司若未落實風險管理政策 / 機制 / 文化，則可能造成金融市場不穩定、進而影響其作為社會安全網的功能。	適當的風險管理政策與措施，可使公司面臨重大風險時具較高的營運韌性。若未建立有效風險管理，包含但不限於市場、信用、流動性、作業等風險管理，可能引致公司財務波動、內部作業疏失等，影響公司經營穩定，也對業務和長期發展帶來不利影響。	-	造成	造成	自訂主題	5.1 永續治理
公司治理	有效的公司治理能提升公司長期競爭力，並可維持整體金融市場的穩定度，保障客戶與員工等利害關係人的權益。反之，未落實公司治理，可能造成營運績效不佳，使客戶、股東與投資人等權益受損。	有效的公司治理能提升公司競爭力，進而提升公司業務量、營運能力，進而提高公司財務表現。而未做好公司治理，將導致公司出現營運上重大缺失，除了主管機關財罰和訴訟賠償等造成的公司財務損失，亦失去員工與客戶對公司的信任，不利於公司的業務發展。	-	造成	造成	GRI 2-1 組織詳細資訊 GRI 2-9~2-21 治理	5.1 永續治理
誠信經營	落實誠信經營可以提高利害關係人對公司的信賴，提升投資意願，建立正面品牌形象，對於員工、客戶、價值鏈上每位外部利害關係人皆有正面的影響，也更進一步促進市場金融秩序穩定。而未落實誠信經營，除了可能遭受主管機關裁罰，更因影響公司聲譽，導致投資與合作意願低落，造成對客戶、員工等利害關係人的負面影響。	落實誠信經營可確保董事會能有效監督各部門業務運作，對於公司的業務發展、財務情況，皆有正面影響。 若未做好誠信經營，發生洗錢、貪腐等行為，將使公司遭受主管機關裁罰，且在營運面也可能發生負面影響 (如暫停營運)，亦因失去客戶的信任，可能導致業務量下降，公司獲利減少。	-	造成	造成	GRI 205：反貪腐 GRI 206：反競爭行為	5.1 永續治理

重大主題	永續重大性影響	衝擊屬性	價值鏈對照[註1]			GRI 準則對照	對應章節
			上游	營運	下游		
資訊安全與客戶隱私	持續推動資訊安全，降低資料不當使用或侵害隱私之風險，提升消費者使用安心感。對於社會穩定與人權皆具有正面影響。 若發生重要資訊外洩、外部駭客攻擊等事件，將會對公司聲譽與客戶權益產生負面影響，亦可能引發社會恐慌不安。	足夠的資安與個資隱私保護，對人壽公司的品牌形象有更高的注意，間接穩固或擴張業務。 若發生資安事件，將違法個資相關法令，造成主管機關裁罰，也導致大眾對公司降低信任，進而影響業務，減少收入。	-	造成	造成	GRI 418 客戶隱私	5.1 永續治理
健康促進與人生保障	因應社會需求進行商品與服務的調整，確保提供即時且全面的保障，間接維繫社會穩定。此外，倡導事前預防的概念，藉由健康促進機制與多元外溢保險商品，建構更健康的社會，帶領全齡保戶擁抱健康生活。 若保險商品未能切實反映社會需求，人們將難以分攤未知的風險，可能對社會安定造成負面影響。	公司所開發商品與服務，切實的回應到消費者需求，進而提升業務量、客戶量、提高公司形象、增加營業收入。反之，若未能隨時代與需求的變化，調整商品與服務內容，可能造成既有客戶解約、不再續保，新增客戶減少，理賠金額大增等，進而影響業務或財務績效。	-	直接相關	直接相關	GRI 203 間接經濟影響	2.1 健康促進
永續金融投資	致力促進永續的經濟成長，協助產業轉型並朝永續發展；強化投資對象議合作業，達到市場經濟永續穩健成長。反之，若未確實將 ESG 因子納入投資決策考量，資金可能流向對環境產生破壞之對象、對人權勞工實行剝削之對象，將對社會、環境面皆造成負面影響。	於投資過程將永續因子納入考量，可協助其他企業朝向低碳轉型、永續轉型，進而為公司開創新投融資市場、新業務商品機會，可能助於公司財務面的正向影響。但若投資過程未將永續因子納入考量，除了可能受到未來環境相關法規影響獲利，亦將損害公司聲譽，可能導致客戶離去，造成業務量下降。	-	促成	促成	GRI 201 經濟績效 GRI 203 間接經濟影響 GRI G4 FS7 產品服務相關	4.1 責任投資

重大主題	永續重大性影響	衝擊屬性	價值鏈對照[註1]			GRI 準則對照	對應章節
			上游	營運	下游		
法令遵循與因應	公司遵循政府及主管機關政策及法令要求並落實，能保障客戶、員工等利害關係人的權益，並有助於金融市場和保險市場的穩定。 若未遵循法規，除了會對公司商譽造成負面影響之外，衍伸出的裁罰會增加經營成本，更可能因為所違反的法規去侵害環境生態或人權。	若公司發生違反法律規範事件，將影響公司整體營運，除了產生主管機關的裁罰 (如暫停營業、罰鍰、訴訟賠償、加強教育訓練等)，亦失去客戶的信任，可能導致交易量減少，造成業務和財務上的損失。	-	造成	造成	GRI 2-27 法規遵循 GRI 307：有關環境保護的法規遵循 GRI 419：社會經濟法規遵循	5.1 永續治理
人力資本	透過提供具競爭力的薪酬制度、多元共融的公司文化、完善的職涯發展政策、良好的勞雇雙方溝通機制，將對於員工及其人權等社會面具有正面影響。若未實現多元共融、公平薪酬的管理作為，可能使得職場歧視、強迫勞動、危害健康安全等違反基本人權議題等違法或影響社會觀感之情事發生。	建立公平薪酬與多元福利、多元與包容的公司文化、人才培育與發展等，有助於吸引且留住優秀人才，進而提高公司整體營運績效。 若發生職場不法事件，加上未提供公平薪酬與職涯發展機會，可能引發勞資衝突，員工離職率升高，甚至影響公司形象。以上皆可能造成營運績效下降的負面影響。	-	造成		GRI 401 勞雇關係 GRI 404 訓練與教育	3.1 職場培力
客權維護與公平待客	公平對待每位客戶，針對不同族群提供輔助服務，確保客戶權益獲得保障，對於客戶、人權等社會面具有正面影響。若因沒有落實公平待客、或因商品理賠申訴機制複雜、產品資訊不透明、強迫推銷及業務歧視等原因，產生客訴及消費爭議，導致客戶及相關利害關係人權益受損。	落實公平待客原則，針對不同族群提供輔助服務、產品設計，可提升客戶信賴度以及公司形象，因而吸引更多客戶，促進業務量和營業收入的提升。若未落實公平待客，除了使公司社會觀感不佳，還可能產生客訴及保單理賠爭議，造成主管機關裁罰損失、訴訟賠償損失，甚至導致客戶提前解約等事情，對公司造成負面的財務影響。	-	造成	造成	G4 行業指引金融服務業 -FS15 金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策 GRI 417 行銷與標示 GRI 2-27 法規遵循 GRI 416：顧客健康與安全	2.2 財務健康

註 1：「造成」(cause) 指一個組織如果因其自身的活動導致影響；「促成」(contribute to) 指一個組織的活動致使、促進或誘使另一個實體造成影響；「直接相關」(directly linked to) 指一個組織沒有造成或促成負面影響，其營運、產品或服務也可能因其商業關係而產生負面影響。

01 氣候

1.1 低碳經濟

1.2 環境永續

核心理念

國泰人壽作為氣候行動的先行者，在投資面上，藉由「低碳投資配置」妥適運用股東及保戶投注的每一分資金，與被投資公司進行深度議合，帶動產業共同邁向淨零未來，協助實體經濟活動低碳化，並期望自身能成為台灣參與國際倡議組織與活動的領導者；在營運面上，我們推動「零碳營運轉型」計畫，透過減碳的行動、再生能源的支持、環境教育的倡議，攜手政府、供應商、員工及大眾的力量，一起守護我們的家園，讓國泰人壽的永續承諾，得以世代延續與傳承。

里程碑

由企業議合延伸到政府議合，擴大環境影響力

參與「Global Investor Statement on Energy Transition in Taiwan」聯合聲明期待台灣政府以更積極的態度因應淨零轉型；簽署「The Belem Investor Statement on Rainforests」支持全球森林保護行動、呼籲各國政府共同重視毀林議題，並於COP 30發布，展現國泰人壽對自然議題的承諾及責任。

推動國內外ESG交流，強化企業永續轉型動能

國泰人壽舉辦「洞悉MSCI ESG評比新規與ISS股東投票趨勢」交流研討會，透過整合國外專業資源，邀集國際專家學者及國內高碳排與待轉型產業之上市櫃公司共同參與，協助企業掌握國際ESG評比趨勢、低碳轉型實務及公司治理最新發展，藉此促進跨界對話與經驗交流，強化臺灣企業整體永續及低碳轉型動能。

15,095 公噸

2025年再生能源總使用量逾3,184萬度，達到RE 53.95，相當於減少約15,095公噸之碳排放量。

60 %

能源管理系統

國泰人壽自2024年底啟動全據點用電數據收集與整合，展開「能源管理系統」建置，希冀藉由監測與預警，以達節費、節電及綠電的有效管理，截至2025年系統管理總用電量逾60%。

產品碳中和

2025年展現在永續轉型的前瞻布局，為全台首家正式取得「產品碳中和」認證的保險公司，推動「旅行平安保險」與「帳戶型醫療終身保險」兩項核心產品，通過國際新型碳中和管理國際標準ISO 14068-1審核，樹立市場新典範。

全台第一棟

大樓能效轉型

國泰人壽持續提高資產建物能效表現，累計至2025年底，已取得7張1級以上能效標示證書，2025年間共計取得4張1+級能效標示證書及4張鑽石級既有綠建築標章，其中台中烏日大樓更進一步成為全台第一棟經內政部認證之「Net Zero」淨零碳建築。環宇大樓取得GRESB(國際不動產ESG評鑑)滿分，更獲選全球領導等級及亞洲領導等級，同時亦取得國際智慧建築標章Smart Score金級及國際建築通訊標章Wired Score最高鉑金級。

綠色營運

政策承諾

國泰人壽依循 SBT 指引，設定零碳營運轉型目標；從低碳到零碳優化公司營運對環境產生的影響，確保最終邁向 2050 年淨零碳排。

響應國泰金控於 2021 年承諾接軌全球「RE100」倡議，規劃 2030 年國泰人壽國內據點、2050 年全球據點 100% 使用綠電，展開各項綠色行動。

管理行動

成效追蹤 / 利害關係人議合

零碳營運轉型	推動保險服務行動化 / 電子化	持續落實綠色採購，打造永續供應鏈合作模式	內部碳定價及環境參與
• 依循 SBT 指引，設定零碳營運轉型目標。 • 從綠色能源、綠色營運、綠色不動產等三個面向展開各項零碳專案。 • 2025 年再生能源總使用量逾 3,184 萬度，達到 RE 53.95，相當於減少約 15,095 公噸之碳排放量。 • 持續擴大自發自用太陽能板建設，2025 年底已累積建置 5,518.99kW。	• 電子保單使用率較 2024 增加 4%。2025 年電子投保使用率 99.67%，為歷年最高。 • 全年使用各類行動保險項目件數累計逾 1,728 萬件。 • 透過上述行動化與電子化服務，共省下 8,404 萬張紙，相當於 16.5 座 101 大樓高度，換算減少約 572 ton- CO_2e 之碳排放，約 1.5 座大安森林公園年碳吸附量。	• 2025 年綠色採購金額約 8.1 億，較 2024 年大幅成長 3.4 億 (72%)，且 2018 年迄今累積金額逾 23.3 億元。 • 供應商 100% 簽署國泰永續價值宣言並完成永續教育訓練。 • 強化供應鏈永續合作，持續發揮影響力，舉辦集團供應商大會，超過百家供應商共同響應永續發展。	• 2023 年起透過舉辦減碳獎勵活動導入內部碳定價機制，所有參與之內外勤單位共減碳 913 噸、累計 1,324 萬元之碳費基金。 • 與中經院合作，藉由外部專業顧問支持，評估內部碳定價制度優化與擴大適用之可行性。 • 2025 年共舉辦並合作 8 場淨灘活動，邀請保戶及同仁一同共襄盛舉，並清理了逾 1,300 公斤之海岸廢棄物。

1.1 低碳經濟

國泰人壽為國內最大機構投資人之一，我們妥適運用股東及保戶投注的每一分資金，並陪伴投融資對象過渡到低碳經濟，以實際行動支持注重永續發展的企業，發揮對社會與環境的正面影響力。此外，透過參與國際倡議組織與活動，掌握國際最新趨勢，並積極與被投資公司進行深度議合，期許被投資公司及同業亦能共同倡議及回應永續議題，致力成為規模最大、影響力最大，同時為社會帶來安定力量及幸福感的標竿企業。

1.1.1 低碳投資配置

身為機構投資人，投資過程中我們側重評估及衡量各層面的風險，其中也包含氣候相關風險，並兼顧淨零碳排的承諾，持續發揮資金影響力給予企業於低碳轉型時的資金需求、透過對話影響力，加速企業重視低碳轉型並鼓勵其擬定具體計劃，國泰人壽相信這些作為將強化投資組合應對氣候風險的韌性，同時發掘低碳轉型的相關機會，協助世界實現永續經濟發展。

為支持《巴黎氣候協定》，國泰人壽遵循科學量化減碳方法論，採取前瞻性 (Forward Looking) 及以影響力為基礎 (Impact-base) 的溫度法，設定投資組合減碳路徑，母公司國泰金控共同設定目標並於 2022 年通過 SBTi 審核，以回應全球淨零趨勢，並透過「低碳投資配置」策略，輔以「配置轉型」、「氣候議合」及「綠電事業」等三大行動方案，朝「2050 金融資產淨零碳排」之目標邁進。

■ 行動方案

● 配置轉型 (Green Capital)—聚焦整體投資組合氣候韌性

擴大支持綠色產業 (Green Finance)

為達成《巴黎氣候協定》，全球勢必要投注大量的資金於低碳相關產業，有鑑於此，國泰人壽早於 2019 年即已設定具體低碳投資目標，以實際投資為減緩地球暖化貢獻一份力量。隨著各國氣候轉型政策的變革及全球追求低碳轉型的過程，低碳相關產業具有長期的增長潛力，從而為公司帶來投資機會，因此，定期檢視投資資產成長狀況與市場機會，並據此設定低碳投資目標。此一策略有助於降低氣候相關風險，強化投資組合的氣候韌性，並提升在面對氣候變遷挑戰時的應變能力。最新目標為「以 2020 年為基期，設定 2026、2030 及 2035 年分別成長 85%、110% 及 115%」，國泰人壽亦將持續關注氣候創新領域的領導者，謹慎評估可能的氣候解決方案投資機會，同時發揮投資核心職能，擴大支持綠色產業。

配置低碳轉型企業 (Transition Finance)

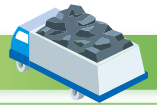
配置設有長期且具體減碳目標之企業

企業在低碳轉型的過程需要資金，國泰人壽扮演企業轉型的夥伴，透過投資 100% 以溫室氣體減量為績效目標的可持續發展連結債券 [詳 4.1.2 永續投資行動 可持續發展連結債券 P.117]，及配置設有長期且具體減碳目標之企業 (承諾 SBT、Net Zero 之公司)，在提供企業轉型的資金動力的同時，也提升投資組合氣候韌性。隨著各國政府陸續設定淨零碳排目標並推動監管措施，企業減碳行動已成為必然趨勢，因此，若高碳排公司採積極減碳作為，例如設定具體減碳目標或增加資本支出用於低碳轉型技術，國泰人壽將持續提供資金支持，以替代高排碳且未設定減碳目標之投資標的，達成配置轉型的目標。

擴大煤炭及非常規油氣業的管理

2021 年 COP26 達成《格拉斯哥氣候協議》，為聯合國氣候協議首次明確闡述減少使用煤炭，因此脫煤已被視為是全球對抗氣候變遷的共識，煤炭相關產業在未來資產減損的風險將大幅提高。此外，由於非常規油氣產業對環境帶來的負面影響較傳統油氣產業大，因此，國泰人壽將審慎地評估煤炭及非常規油氣產業的資金運用，對於已有淨零目標或低碳轉型計劃之企業給予金融及轉型所需的支持，逐步降低未進行轉型的企業，以避免持有爭議性資產或擱淺資產的風險，並與本公司配置低碳轉型企業的策略保持一致。

因此，國泰人壽將每年視國際趨勢，滾動調整煤炭相關產業及非常規油氣產業之管理機制，除依逐年撤資計劃所訂之營收門檻篩選排除名單外，若公司營收介於當年度及下一階段撤資門檻之間，則列為關注名單。若公司屬排除名單則不得新增投資，若公司屬關注名單，則投資團隊須出具 ESG 評估報告，責任投資小組亦得視狀況採取適度之盡職管理作為，並計畫在 2040 年底全面退出營收超過 5% 且未積極轉型的煤炭及非常規油氣業股票投資。



	煤炭相關產業	非常規石油與天然氣產業
範疇	✓ 煤炭相關產業：燃煤發電業、煤礦業、煤炭運輸業及煤炭服務業 ✓「有煤炭擴張計畫或煤炭營收達一定比例」且未積極轉型的煤炭相關企業	✓ 非常規石油與天然氣定義：涉及油砂、頁岩油氣、北極油氣 ✓ 非常規石油與天然氣營收達一定比例且未積極轉型的企業
逐步撤資計畫	✓ 逐步調降煤炭營收比例的門檻 2024年 >30%；2025年 >20%；2030年 OECD國家 >5%；2040年 >5%	✓ 逐步調降非常規石油與天然氣營收比例的門檻 2024年 >50%；2025年 >30%；2030年 OECD國家 >20%；2040年 >5%
管理措施	✓ 依逐步撤資計畫，篩選排除名單及關注名單 營收佔比門檻：100%、50%、30%、2025年 20%、2030年 (OECD國家) 5%、0% 排除名單：不再新增投資 關注名單：出具ESG報告、適度與公司進行議合	✓ 依逐步撤資計畫，篩選排除名單及關注名單 營收佔比門檻：100%、50%、2025年 30%、2030年 (OECD國家) 20%、5%、0% 排除名單：不再新增投資 關注名單：出具ESG報告、適度與公司進行議合

● 氣候議合 (Green Engagement) —聚焦發揮永續及對話影響力

詳 1.1 低碳經濟 P.36

參與國際倡議組織

全球氣候議題急速發展，國泰人壽積極參與亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC) 及 Ceres Valuing Water Finance Task Force 等國際倡議組織，除以身作則向國際標竿實務學習外，亦期盼成為國際與台灣產業的橋樑，將及世界觀點帶進台灣。

擴大議合關鍵公司

國泰人壽是台灣第一家以氣候為主題與企業進行深入對話的金融機構，也是亞洲最積極領先的金融業之一，身為氣候議合行動領導者，我們希望持續地與被投資公司溝通及互相合作，促進企業展現具體的氣候因應作為進而增加國泰自身投資組合的氣候韌性及長期價值。

建立環境問責機制

國泰人壽認為公司是否能有效落實氣候治理，董事會扮演關鍵角色，並應善盡督導之責，落實氣候治理。因此，於 2022 年，我們建立氣候問責機制，針對高碳排公司，評估其主導公司氣候議題的董事之適格性及是否有善盡職責，並於股東會董事選舉議案審慎行使表決權，對未採取足夠行動來減輕氣候風險之企業，不予支持主責董事之選舉案，亦向公司傳達應立即採取相關氣候行動的要求，藉此展現國泰人壽對氣候治理的高度重視。此外，考量到氣候變遷對生物多樣性喪失的重大影響，並將對全球生態系統造成不可逆轉的傷害，因此，於 2023 年再將氣候問責機制跨大至自然問責機制，形成國泰人壽的一套環境問責機制，以發揮國泰人壽作為投資人於環境議題的影響力。

《氣候議合案例》

個案公司：C 公司屬鋼鐵產業為 Climate action 100+所列焦點公司之一，亦為本公司重點議合公司

▶ 背景介紹

國泰人壽自 2019 年開啟與 C 公司議合，就 CA 100+ 之期待及本公司 SBT 目標，期待 C 公司能依循 TCFD 框架加強氣候變遷揭露，設定符合巴黎氣候協議一致的減碳目標，以回應巴黎氣候協議減少碳排放，並達成低碳經濟轉型及淨零排放的積極目標與承諾。

▶ 議合內容

1. 依據 SBT 金融業指引，鼓勵設定與巴黎氣候協議一致的減碳路徑或科學量化減碳目標；
2. 由於鋼鐵業的碳排主要係來自於製程，要落實減碳並設定具野心的減碳路徑，除提升能源效率外，大部份須仰賴技術的突破與可商業化的程度，故 C 公司在低碳轉型技術的掌握度及投入亦為本公議合重點：
3. 依 CA 100+ 淨零基準指標討論及精進，包括與低碳轉型的資本分配及氣候政策議合、氣候治理，以提升其符合淨零基準指標的項目。

議合進展及成果

C 公司因產業特性，在技術研發與資源、資金投入上面臨挑戰，例如低碳煉鋼技術尚未成熟、關鍵資源供應不足且成本高昂等。然而，即使減碳成果取得不易，C 公司依然持續投入低碳技術研發並關注國際趨勢，逐步推動低碳製程與減碳策略，以期達成 C 公司設定之減碳目標。

C 公司積極因應 CA100+ 淨零基準指標的要求，且獲得顯著進展，其得分狀況 2024 年的 43.5% 提升至 2025 年的 52.2%，超越同業平均水準 42.1%。此外，在 CA100+ 發布之 2025 Progress Update 報告指出亞洲鋼鐵產業（包括 C 公司在內）藉由制定明確的減碳路線圖，為投資人提供可信的基礎。在 2025 年的議合過程中，國泰人壽持續提供 C 公司國際企業之氣候作為，協助其優化 CA 100+ 淨零基準之評分並提出更具體的行動方案，而 C 公司亦針對 CA100+ 可精進項目給予積極回應並承諾持續改善。

圖片引用：CA 100+ 2025 Progress Update

《氣候問責案例》

個案公司：S 公司屬於大型電子產業，被列在 CA100+ 焦點公司名單

分析重點

S 公司雖已設定溫室氣體淨零排放目標，明確承諾於 2050 年或更早達成至少 95% 的範疇一與範疇二減排，顯示其在長期減碳方向上已有初步規劃。然而，依據 CA100+ 淨零基準，企業除長期承諾外，仍須提出完整且具體的短期與中期減量路徑，以利投資人評估企業實際落實轉型的能力與進程。

目前該公司尚未符合 CA100+ 指標 3.1（需制定 2027 年前之短期減排目標）以及指標 4.1（需制定 2028–2035 年之中期減排目標），使其淨零承諾仍缺乏具體執行計畫。若在全球政策逐步走向強化排放管理及強制揭露要求的情況下，未能在短中期提出具體量化目標，將可能使其面臨轉型不確定性增高及潛在營運與財務風險。

氣候問責行動

基於氣候問責原則，本公司認為董事會應負責確保企業制定完整且具時序性的減碳路徑，以符合全球邁向 1.5° C 的轉型要求，由於該公司已提出長期目標，但短期與中期目標皆未建立，氣候策略呈現斷鏈狀態，故棄權 S 公司主要負責的董事選舉案。棄權原因如下：

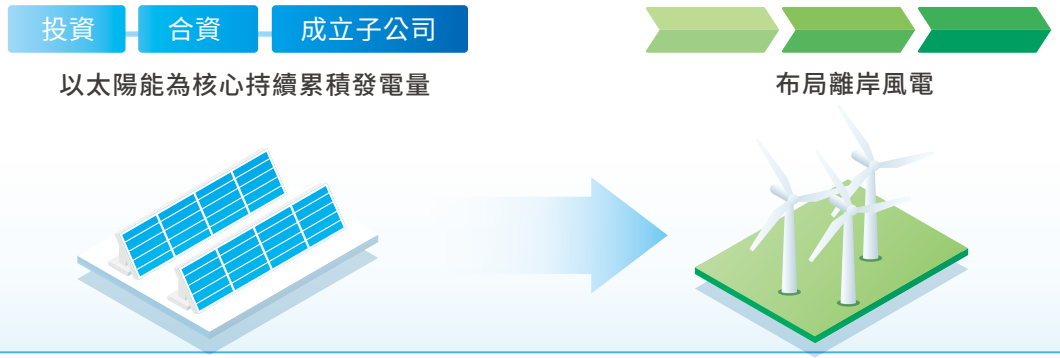
- ☑ 雖已提出 2050 年淨零承諾，但尚未制定短期（2027 前）溫室氣體減排目標。
- ☑ 未制定中期（2028–2035）減排目標，不符合 CA100+ 淨零基準 3.1 與 4.1 要求。
- ☑ 長期目標缺乏短中期路徑支持，導致公司整體氣候策略的可信度與執行力不足。

● 綠電事業 (Green Business)—聚焦台灣風力 / 光電布局機會

發展再生能源為落實淨零碳排的最重要的策略之一，且在各國政府的能源轉型政策下，將對高碳排企業產生額外的碳費或碳稅成本，加速企業對再生能源的需求，從而使可再生能源產業受益。

有鑑於此，國泰人壽近年來積極評估包含太陽能、風力發電、水力發電與地熱發電等再生能源投資機會。其中，國泰人壽最早於 2014 年開始投資太陽能電廠、2016 年陸續與太陽能關鍵原料廠合資成立太陽能電廠，推動太陽能產業聚落；並於 2022 年因看好國家能源轉型政策與企業 RE100 承諾，將帶動長期綠電需求趨勢，遂整併旗下太陽能電廠相關轉投資，進而成立子公司統籌太陽能電廠評估及投資。

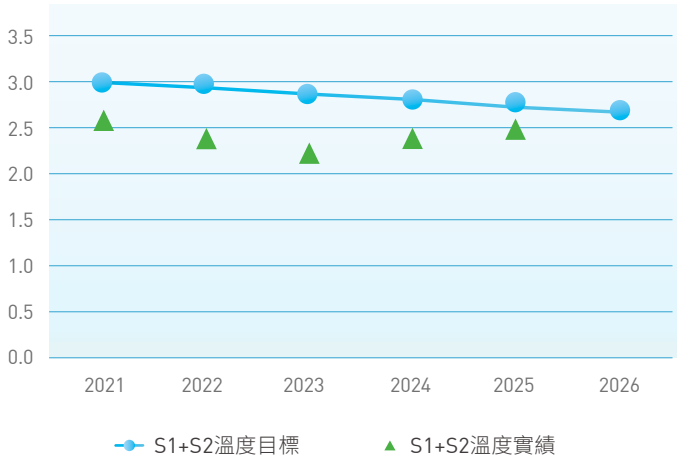
此外，國泰人壽投資團隊則整合內外部資源，成立離岸風場專案評估團隊，經過技術、財務與法律實地查核評估後，於 2023 年評估沃旭能源大彰化西北離岸風電案場 50% 股權釋股案，於 2024 年 12 月攜手子公司國泰電業，以不逾 273 億新台幣之金額共同投資沃旭大彰化西北離岸風場 50% 股權，該風場裝置容量約 583MW，另於 2025 年 12 月攜手子公司國泰電業以不逾 340 億新台幣之金額共同投資沃旭大彰化西南離岸風場 55% 股權，該風場裝置容量約 632 MW。展現出對台灣再生能源轉型的支持、回應政府能源轉型政策，同時也能扮演縮小再生能源供需差距的關鍵角色，協助更多台灣企業取得綠電。



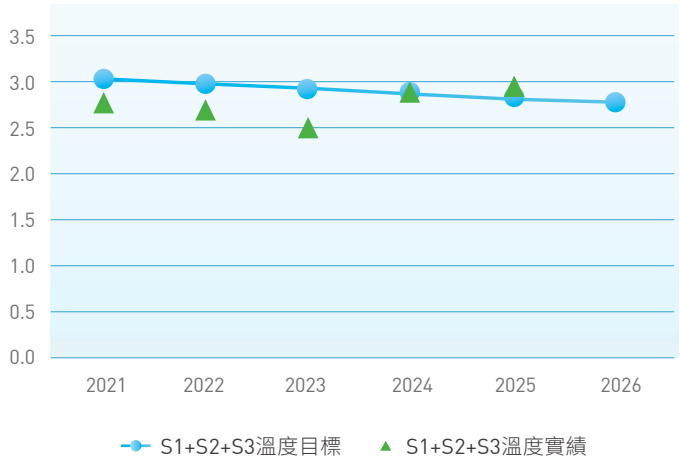
在低碳投資配置的策略下，國泰人壽除關注氣候創新技術的發展，仔細評估被投資公司價值上行的潛力，亦謹慎評估各項領域的投資風險。例如配置轉型過程中，許多綠色產業需要大量資本投入，且投資週期較長，因此在投資的過程中須留意通膨及利率風險，此外，若為高成本再生能源 (如氫能及海上風電)，則須留意政策轉變，密切關注各國政府政策的長期發展及補貼或支持政策。例如，川普政府支持傳統能源可能會影響低碳能源發展，而美國能源政策的變動可能導致全球能源價格波動，進而影響其他國家推動低碳能源的進程，增加轉型的不確定性；另以綠電事業行動方案中的離岸風電為例，國泰人壽看好離岸風力發電的投資機會，內部專案團隊偕同國際知名工程技術顧問、國內地質探勘、土木工程、氣候變遷與風機結構等專家，進行長達一年多研究與風險評估，以釐清離岸風場潛在投資風險，例如負壓沉箱技術、土壤液化、地震、颱風、沙波、淺層天然氣等因素對風場產生的可能影響，專案團隊在多方評估後才決定參與投資。往後，國泰人壽也將持續精進創新技術的財務風險、規劃管理風險、技術風險等評估，確保公司兼顧低碳投資配置策略的風險與報酬。

透過「低碳投資配置」策略，及「配置轉型」、「氣候議合」及「綠電事業」的三大行動方案，逐步落實 SBT 溫度減量路徑之目標，2025 年成果如下，其中 S1+S2 溫度實績已達成 2025 年目標，唯 2025 年度 SBT S1+S2 溫度實績達成率為 95%，主要係因 CDP-WWF 溫度方法論調整將沒有有效氣候目標數據之企業的預設溫度調整成 3.4° C 及 CDP-WWF 溫度法採用更保守但穩健的方式估算 S3 的溫度。

上市股票與公司債 S1+S2 溫度減量達成情況



上市股票與公司債 S1+S2+S3 溫度減量達成情況



■ 低碳投資關鍵指標

國泰人壽因應 2050 淨零的內部管理目的，依資料的可取性，建置氣候管理工具 (Climate Tool)，透過系統查詢投資標的近幾年的碳排放量及碳排強度數據，以利掌握被投資公司碳排變化趨勢，並另以投資組合碳排總量及排放強度做為低碳投資的關鍵指標，訂定合適的頻率，追蹤及衡量氣候策略進展，說明如下：

● 投融資組合財務碳排放

為達成《巴黎協定》之承諾及提前對全球逐漸加強的碳排放監管做準備，國泰人壽每年盤點投資組合碳足跡，自 2018 年起採用 TCFD 建議計算上市股票及公司債投資組合加權平均碳排放量，自 2020 年起使用碳會計金融合作夥伴關係 (The Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 方法學計算上市櫃股權及公司債財務碳排放量及經濟碳排強度，另自 2023 年起，依據 PCAF 於 2022 年 12 月發布之方法論，將盤查範圍涵蓋其定義之七大資產類別的財務碳排放量[註]。

鑑於 PCAF 已於 2025 年 12 月推出新版方法學，將資產類別由七類擴展至十類[註]，故國泰人壽自 2025 年起進一步新增「證券化與結構型商品」資產類別之財務碳排放量計算。未來將視資料可取得性逐步完善所有具方法論的資產財務碳排放量盤查，以持續掌握投融資組合的碳排變化。

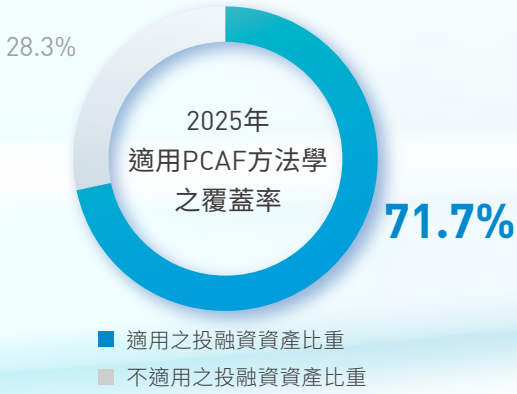
2025 年投融資組合財務碳排放使用之方法學、財務碳排放盤點之邊界與範疇、資料庫，說明如下：

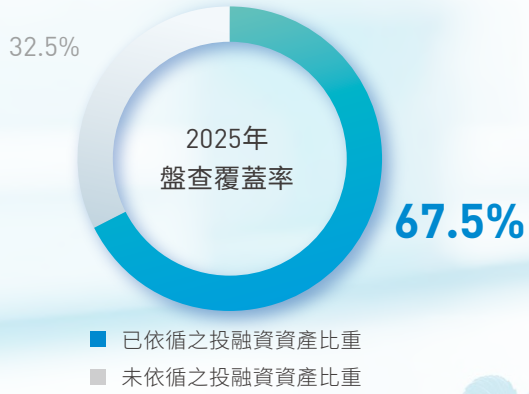
方法學	組織邊界	資產類別	會計科目	盤查基準日	溫室氣體排放量範疇	資料庫 / 資料來源
依據碳會計金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials，PCAF)2025 年 12 月最新出版之方法學，並參考《本國保險業範疇三之投融資組合財務碳排放實務手冊》的指導原則計算。	排除具有實際控制權而納入本公司合併財報之子公司(其溫室氣體排放已包含於本公司之範疇一及範疇二中)，且僅計算個體財報之投融資組合財務碳排放，未納入合併報表子公司。	上市櫃股權與公司債投資、商業貸款與未上市櫃股權投資、專案投融資、商業不動產投融資、房屋貸款、證券化與結構型商品、主權債券。	● 投資 「透過損益按公允價值衡量之金融資產(FVTPL)」、「透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產(FVTOCI)」、「按攤銷後成本衡量之金融資產(AC)」、「權益法」四個會計科目之自操及委外投資部位。 ● 授信 「放款」會計科目之授信部位。	2025 年 12 月 31 日	除下列特別說明項目外，其他盤查之資產均為計算範疇一及範疇二的溫室氣體排放量。 ● 主權債券投資僅計算範疇一。 ● 上市櫃股權與公司債投資另行計算範疇一、範疇二及範疇三之溫室氣體排放量。 ● 專案投融資均為再生能源放款，故另行計算迴避碳排。	採用 MSCI 資料庫、PCAF 資料庫、投融資對象直接提供或揭露之數據、經濟部能源署期刊與內政部建築研究所等相關資料。

註：PCAF 2022 年 12 月發布之方法學包括七類資產「上市櫃股權與公司債投融資、商業貸款與未上市櫃股權投融資、專案投融資、商業不動產投融資、房屋貸款、汽車貸款及主權債券」，2025 年 12 月發布之新版方法學將資產類別區分為十類，包括既有七類資產，並新增特定資金用途(永續相關債券)、證券化與結構型商品及次主權債券。惟國泰人壽未承作汽車貸款業務，故資產曝險金額為 0，特定資金用途與次主權債券未來將視資料可取得性納入財務碳排放計算。

盤查覆蓋率

國泰人壽自 2020 年起，自願遵循碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 指引，依其所發展的方法學計算投資組合財務碳排放 (Financed Emissions)，2025 年整體投融資組合適用 PCAF 方法學之盤查覆蓋率為 94.2%





註 1：適用 PCAF 方法學之覆蓋率：符合 PCAF 方法學之投融資業務部位占總投融資業務部位比例
註 2：盤查覆蓋率：已依循 PCAF 方法學盤查之投融資業務部位占總投融資業務部位之比例
註 3：適用 PCAF 方法學之盤查覆蓋率：已依循 PCAF 方法學完成盤查之投融資部位占所有 PCAF 已出具方法學的投融資部位比例
註 4：基金因無法取得底層資產或無法依 PCAF 方法學歸類而列為排除資產，不計入符合 PCAF 方法學的資產範疇做計算
註 5：總投融資業務部位為國泰金控 2025 年第四季法人說明會簡報 P.22 國泰人壽資產配置所列之 2025 年總投資金額

投融資財務碳排放盤查結果

1. 投融資組合碳排放量

2025 年投融資財務碳排放量為 15,495,377 tCO_2e[註]、經濟碳排強度為 2.8 tCO_2e/M $NTD、數據品質分數為 2.7。財務碳排放量與經濟碳排強度分別較 2024 年下降 0.3% 與 2.5%，數據品質分數較前一年微幅上升 5%，顯示整體碳排管理逐步改善；惟因資產類別擴大納入「證券化與結構型商品」，因該項資產類別多數以推估計算，致數據品質分數略有下降，整體變動幅度尚屬有限，後續將持續精進相關數據品質。

註 1：包含上市櫃股權與公司債投融資、商業貸款與未上市櫃股權投融資、專案投融資、商業不動產投融資、房屋貸款、汽車貸款、證券化與結構型商品、主權債券 (排除 LULUCF) 之財務承擔碳排放。

註 2：LULUCF 指土地利用、土地利用變化和林業 (land use, land-use change and forestry ,LULUCF)：人類活動透過土地利用、土地利用變化和林業影響陸地生物圈和大氣之間碳循環的變化，造成二氧化碳的改變。

註 3：數據品質分數 1 是最高的資料品質，代表所有碳排放量數據均被第三方機構查驗；分數 5 則為最低的資料品質，故分數下降代表數據的準確性與完整性提升。

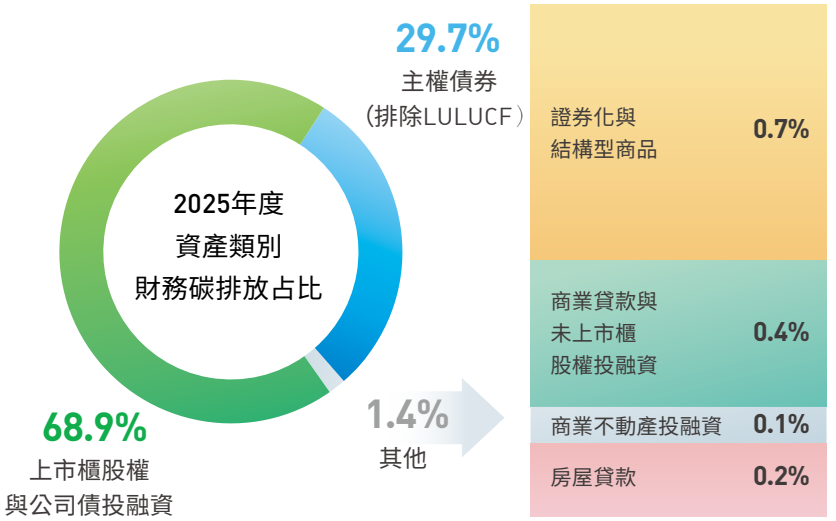
註 4：經濟碳排強度與數據品質分數係四捨五入呈現，變化幅度則以原始數值計算，故即使表面數值變動相同，實際變化幅度仍可能有所差異。

註 5：2025 年新增納入證券化與結構型商品碳排計算，若排除此新增資產類別之影響，財務碳排放量較 2024 年之降幅為 1%。

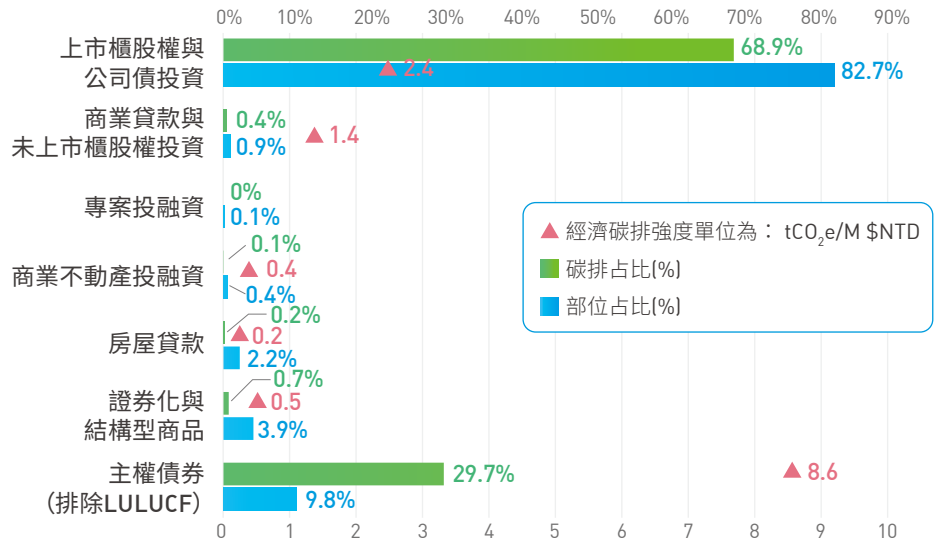
2025 年財務碳排放主要來自上市櫃股權與公司債投融資、主權債券等資產類別，以下從資產別、產業別與國家別三個面向進行說明：

在資產別財務碳排放占比中，上市櫃股權與公司債投融資占比最高，達 68.9%，其次為主權債券 (排除 LULUCF)，占比為 29.7%。其餘資產類別，如商業貸款與未上市櫃股權投融資、商業不動產投融資、房屋貸款及證券化與結構型商品合計僅占 1.4%。從資產別碳排分布與經濟碳排強度來看，主權債券的盤查部位占比僅 9.8%，但碳排占比高達 29.7%，顯示其碳排集中度高，且經濟碳排強度為各類資產中最高。反觀上市櫃股權與公司債部位占比達 82.7%，碳排占比為 68.9%。國泰人壽將持續關注與分析各資產類別碳排強度的變化。根據產業別分析，能源、公用事業及原材料三大產業的碳排占比明顯高於其他部位占比，且經濟碳排強度較高，將成為未來持續追蹤的重點。從國別分布來看，美洲地區在碳排與部位占比上居首位，而其他地區雖然部位占比較低，但碳強度較高，反映出當地投資企業的高碳排特性，國泰人壽將繼續追蹤該地區的變化。

資產別財務碳排放占比



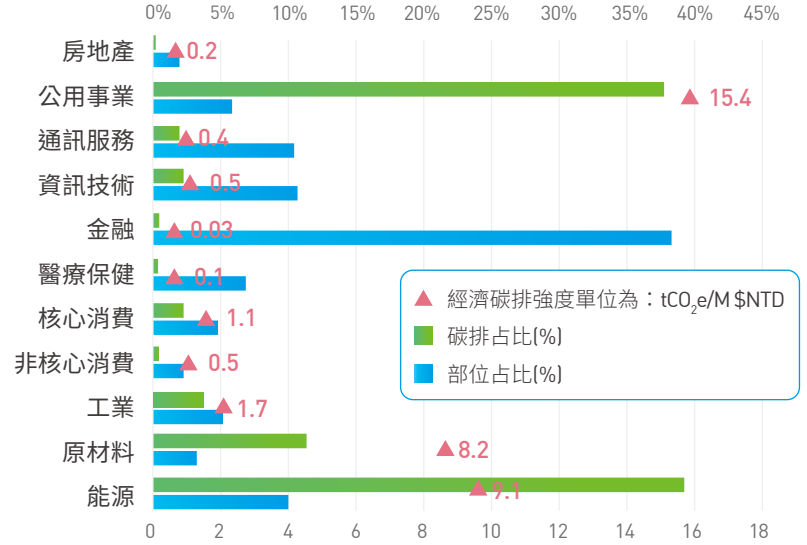
資產別財務碳排放分布



註 1：專案投融資主要為再生能源放款，並依據實體活動基礎計算財務碳排放量。由於再生能源之碳排放係數為 0，故對應的範疇一與範疇二碳排放量皆為 0、迴避碳排為 34,125 噸。

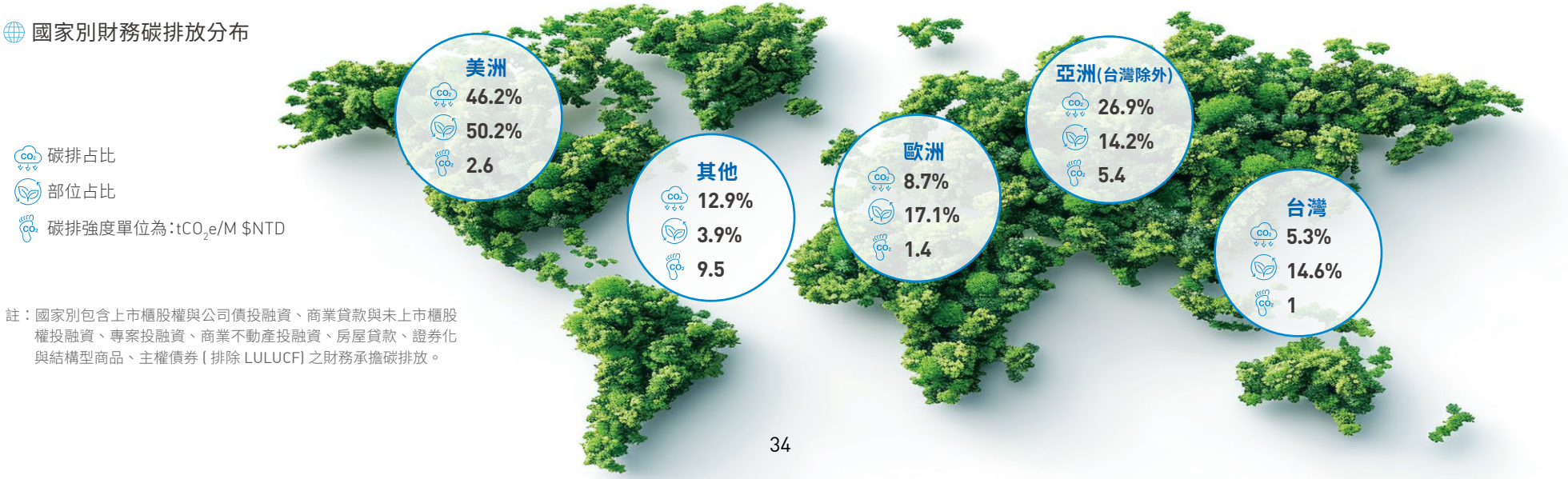
註 2：主權債券 (包含 LULUCF) 之碳排占比為 31.3%、部位占比為 9.8%、經濟碳排強度為 9 tCO_2e/M $NTD。

產業別財務碳排放分布



註：產業別包含上市櫃股權與公司債投融資、商業貸款與未上市櫃股權投融資、專案投融資、商業不動產投資之財務承擔碳排放。

國家別財務碳排放分布



註：國家別包含上市櫃股權與公司債投融資、商業貸款與未上市櫃股權投融資、專案投融資、商業不動產投融資、房屋貸款、證券化與結構型商品、主權債券 (排除 LULUCF) 之財務承擔碳排放。

2. 上市櫃股權及公司債財務碳排放

■ 自身營運及價值鏈

(範疇一、二、三)

為更全面掌握投資組合碳排放狀況，國泰人壽於 2022 年度起擴大盤查上市櫃股權及公司債財務碳排範疇，納入被投資公司範疇三碳排放，並參考 PCAF 指引，優先針對「石油及天然氣業、金屬與採礦業、運輸業、建築材料業」計算其自身營運 (範疇一、二) 及價值鏈 (範疇三) 之財務碳排放。因應 PCAF 對 2025 年後揭露報告須涵蓋全產業範疇三碳排放之要求，國泰人壽自 2025 年度起，進一步將上市櫃股權及公司債投融資之所有產業納入範疇三盤查，以完善整體碳盤查架構。

上市櫃股權	單位	範疇一及二	範疇三
財務碳排放	t CO2e	442,819	6,963,669
經濟碳排強度	t CO2e/M $NTD	0.7	11.5
涵蓋率	%	100%	100%
數據品質分數	分	2.5	2.9

公司債	單位	範疇一及二	範疇三
財務碳排放	t CO2e	10,228,779	53,891,780
經濟碳排強度	t CO2e/M $NTD	2.6	13.8
涵蓋率	%	100%	100%
數據品質分數	分	2.4	2.5

合計	單位	範疇一及二	範疇三
財務碳排放	t CO2e	10,671,599 [註]	60,855,449
經濟碳排強度	t CO2e/M $NTD	2.4	13.5
涵蓋率	%	100%	100%
數據品質分數	分	2.4	2.6

註：因財務碳排放數據採四捨五入處理，範疇一及範疇二合計數係以原始數據加總後計算，故可能與表列數值加總結果存在些微差異。

1.1.2 永續倡議先行者

國泰人壽除了藉商品服務、責任投資建構自身永續基礎工程外，亦領先同業參與國際倡議組織與活動，並藉由投資的力量與被投資公司進行深度議合、促進同業落實責任投資原則，期許被投資公司及同業亦能共同倡議及回應永續議題，樹立「永續倡議先行者」的典範。

2025 年議合成果統整如下：

■ 參與國際倡議組織，提前掌握國際趨勢

● 亞洲投資人氣候變遷聯盟 (Asia Investor Group on Climate Change, AIGCC)

國泰金控為 AIGCC 創始會員亦是台灣最早加入的會員，國泰人壽亦與國泰金控共同參與 AIGCC 轄下的「與巴黎協定一致投資 (Paris-aligned Investment)」、「議合及政策 (Engagement and Policy)」、「實體風險與韌性 (Physical risks and Resilience)」、「能源轉型 (Energy Transition)」及「森林及土地利用 (Forest and Land use)、「資產擁有者 (Asset Owner)」等六個工作小組，與國際投資人共同研究氣候與自然相關風險與機會、建構亞洲氣候變遷投資框架。

● 珍惜水資源金融任務小組 (Ceres Valuing Water Finance Task Force)

氣候變遷已間接改變水循環和降水模式，進而影響到企業營運或資產價值甚至是社會穩定。世界經濟論壇風險報告從 2012 年開始連續多年將「水資源」危機列作全球面臨的最大風險之一，近年來則將供水危機被包含在自然資源短缺中，為未來十年全球將面臨的第十大風險。

為提前掌握全球水資源趨勢、了解各產業水資源風險與機會，使國泰人壽在面臨水資源挑戰，能防禦相關風險並提高投資韌性，國泰人壽與國泰金已於 2020 年 9 月起參與 Ceres Valuing Water Finance Task Force，與國際投資機構合作訂定水資源企業行動方案，於 2022 年中完成前期研究任務，做為後續機構投資人與企業議合之基礎。

● 水資源及高科技工作小組 (Ceres Water & High-Tech Working Group)

由於近期 AI 技術快速發展，致使全球資料中心及半導體製造的需求大幅增長，而這兩大產業皆屬高度耗水的領域，為強化投資人在高科技產業水資源風險管理方面的能力， Ceres 於 2025 年成立針對高科技產業的工作小組，聚焦資料中心與半導體產業之水資源議題。

為深化對高科技產業水資源風險、機會與最佳實務的理解，並提升水資源主題之議合深度，國泰人壽於 2025 年加入該小組。透過定期參與會議及與其他投資者交流，得以強化對水資源議題的研究，並逐步將相關風險納入投資決策與議合策略中，以提升投資組合之長期價值與風險韌性，並與國際實務接軌。

● 亞洲公司治理協會 (Asian Corporate Governance Association, ACGA)

為了能在公司治理及社會面向能與國際更加接軌，並提升自身議合能力，國泰人壽與國泰金控共同於 2024 年加入 ACGA，透過參與年會了解亞洲公司的公司治理狀況，探討相關趨勢對亞洲市場的影響。討論內容包含：盡職治理、股東行動主義、獨立董事、薪酬透明、貪腐與舞弊、人工智慧帶來的挑戰、轉型計畫、企業更新價值提升 (Value-up) 等議題。

■ 積極與企業議合，發揮永續金融影響力

國泰人壽透過參與 CDP 未回覆企業議合倡議 (CDP Non-Disclosure Campaign)、氣候行動 100+(Climate action 100+)、亞洲電廠議合倡議 (AIGCC Asia Utilities Engagement Program)、珍惜水資源金融倡議 (Valuing Water Finance Initiative)、自然行動 100(Nature Action 100) 等國際議合活動，與其他國際投資人透過合作議合 (Collaborative Engagement) 與公司溝通，或自行與公司進行直接議合 (Direct Engagement)，並透過舉辦論壇、研討會與多個企業同時進行議合：

● 國際議合活動

CDP「Non-Disclosure Campaign」

國泰人壽以主要議合投資者的角色，透過一對一個別溝通方式，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 年起參與

關鍵績效：

- 議合成功率：2025 年成功議合 3 家企業，2021 年至 2025 年累計成功家數已達 80 間，本年度成功率 8%。部分企業因接軌 IFRS 所需投入較多資源，雖具回覆意願，但本年度因人力不足未能完成填答。未來將持續追蹤並瞭解企業填答進度，以提升後續議合成效。
- 議合進步率：2025 年共有 6 間公司在議合成功後隔年的成績出現進步，進步率達 51%，較去年的 50% 提升，顯示議合作為對企業表現具正面影響。

Climate action 100+

自 2017 年啟動，是有史以來全球最大的投資人氣候倡議活動，旨在敦促企業依巴黎氣候協定採取減碳行動，在其設定的 164 家關注名單中，國泰人壽與所有台灣 3 家企業進行一對一議合，期待企業能依循 TCFD 框架加強氣候變遷揭露，及回應巴黎氣候協議減少碳排放，達成低碳經濟轉型及淨零排放的積極目標與承諾。

2017 年起加入

關鍵績效：

- 3 家台灣企業均已承諾 2050 淨零碳排或碳中和，並已設定短期與中期減碳目標，而其中 1 家公司更設定經 SBTi 核准之科學量化減碳目標。
- 其中 C 公司在 2025 的 CA100+ 淨零基準指標得分率由 43.5% 上升至 52.2%，超越同業平均 42.1% 並被納入 CA100+ 發布之 2025 Progress Update 報告中；H 公司的得分率由 30.8% 提升至 35.9%，得分高於產業平均 31.4%，H 公司在部分淨零指標上取得進展，展現其持續改善氣候策略與揭露的意願。

圖片來源：CA 100+ 2025 Progress Update

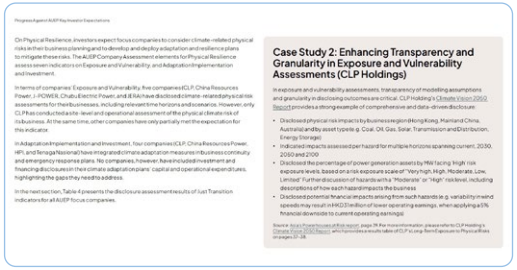
Asia Utilities Engagement Program

在全球期望透過「去煤炭」實現減碳目標、對抗氣候變遷之際，國泰人壽認為應採取更正面的態度，發揮以對話力的影響力協助企業「去煤炭」，故與國際機構投資人共同與 8 家大型燃煤發電公司「議合」，影響並推動其低碳轉型以符合巴黎協議制定的淨零情境

2021 年加入

關鍵績效：

- 國泰人壽共同參與議合的 C 公司近年加速能源結構調整，已於香港完成三部燃煤機組退役，並規劃出售其印度電廠；其子公司亦於澳洲推行員工轉型計畫。為強化氣候資訊揭露，C 公司承諾於 2025 年報告書揭露「高階管理層薪酬與氣候績效指標」的具體內容與權重。
- C 公司因具體揭露其發電資產結構與再生能源轉型預算，以及為唯一在企業與資產層級進行完整的氣候實體風險分析者，而分別被 AUEP Progress Report 收錄為兩項示範案例。同時，在價值鏈減排行動方面，C 公司相較其他七家受評企業亦展現更完整與成熟的管理作法。


Case Study 2: Enhancing Transparency and Granularity in Exposure and Vulnerability Assessments (CLP Holdings)

圖片來源：AUEP Progress Report 2024-2025

Ceres Valuing Water Finance Initiative

- 由於碳排導致的暖化現象及其衍生的極端氣候問題，導致水資源的不穩定，Ceres Valuing Water Finance Task Force 於 2022 年中完成前期研究任務、建構與高水足跡公司應採行的六大水資源管理框架，並於同年啟動與高水資源風險企業進行議合之「Valuing Water Finance Initiative」倡議活動。
- 為更能發揮永續影響力，國泰人壽於 2022 年起轉為參與此一倡議活動，於 2023 年正式啟動與公司對話，期望透過與高水足跡公司溝通及互動，推動公司其本身營運以及供應鏈在水資源的風險，從而將水做為一種財務風險進行評估和採取行動，以更好地保護水資源。
- 2023 年國泰人壽開始與國際投資人共同與 1 家公司進行對話，期望該公司能更清楚地揭露水資源相關資訊，以及設定 SBTN 水目標，該公司於 2024 年積極設定 SBTN 水目標並得到驗證。2025 年儘管該公司在減量技術上已接近極限，並面臨供應鏈水管理的挑戰，仍持續投入改善，並規劃於 2026 年進一步公布相關行動細節。
- 2025 年國泰人壽與其他機構投資人共同向所有重點上市公司發送聯合議合信函，聚焦水資源管理、供應鏈水風險及相關資訊揭露等議題，推動企業強化水風險管理機制與供應鏈韌性，以提升企業因應氣候變遷及水資源風險之能力，並強化相關資訊透明度。

Nature Action 100

- 2023 年起加入，為首批加入國際第一個以自然為議合主題的投資人倡議活動「Nature Action 100」的參與者及加入議合團隊的金融機構。
- 生物多樣性對人類的生存與發展至關重要，國泰人壽與國際投資人共同呼籲投資對象及相關企業採取必要行動以保護及恢復自然與生態系統，從而降低風險，本公司自 2024 年起與國際投資人合作，與 P 公司一同作為 N 公司的主要議合投資人，向其說明 Nature Action 100 倡議，並針對自然議題分享實務案例。2025 年則持續交流，分享國際自然議題案例，協助企業釐清自然風險管理的實際作法。該企業對此表達正面回饋，並表示已更掌握後續應改善與強化的方向。

《參與國際議合活動與公司議合之案例說明》

背景介紹

C 公司為被 Asia Utilities Engagement Program 列為議合標的之一的燃煤發電業者，是當地最重要的電力供應商，推動亞洲的燃煤電廠轉型，對全球淨零轉型至關重要，故被列入國泰人壽的議合對象。國泰人壽以 Collaborator 的角色與其他 9 間國外機構投資人共同參與對 C 公司之議合，並於 2022 年開啟首次議合會議。

議合內容

1. 就 C 公司的脫碳策略與燃煤電廠退役計畫與替代能源布局之現況與資本支出等進行了解，並討論未來可強化之方向
2. 針對管理層薪酬與氣候相關 KPI 連結進行討論與了解其未來規劃

議合進展及成果

在議合過程中，C 公司對低碳轉型議題展現高度認同，與投資人的溝通及互動良好，在議合期間，C 公司取得 SBT 減碳目標核准，提出具體的 2030 年碳強度目標，承諾於 2040 年年底前全面淘汰燃煤。雖碳強度目標目前降幅有限，但公司預期隨著澳洲燃煤電廠於 2028 年關閉，以及中國再生能源的計畫推動，整體排放強度將於 2028 年後出現顯著下降。同時，C 公司於香港的發電廠也已有三部機組退役，未來將持續加速部署淘汰燃煤資產，以符合轉型路徑。

在氣候治理方面，自 2024 年起提供高階管理層薪酬與氣候績效指標的連結之標竿案例給 C 公司參考，協助其強化治理機制，C 公司承諾，最快於 2025 年的報告書中揭露更具體的氣候相關指標細節及權重，以提升薪酬制度的透明度。

在今年的 AUEP Progress Report 中 C 公司因具體揭露其發電資產結構與再生能源轉型預算，以及為唯一在企業與資產層級進行完整的氣候實體風險分析者，而分別被收錄為兩項示範案例。同時，在價值鏈減排行動方面，C 公司相較其他七家受評企業亦展現更完整與成熟的管理作法，顯示 C 公司在推動低碳轉型與提升揭露品質上持續展現積極作為與進展。

● 與企業直接議合

藉由參與國際議合活動之經驗，國泰人壽亦開始自行與國內被投資企業議合，並以企業 ESG 評比及特定 ESG 重大性議題、企業 ESG 資訊揭露、氣候變遷為主要議合主軸，包含：依循 TCFD 框架加強氣候變遷揭露與管理、掌握企業碳排放、了解企業減碳改善及低碳轉型計劃、設定科學減碳目標 (SBT) 等氣候變遷議題、精進公司 ESG 重大性議題。

《案例 1》

議合主題：社會構面 - 勞工管理、公司治理、環境構面 - 氣候

▶ 背景說明

C 公司為電信業的重要企業之一，因該公司為國泰人壽財務碳排放來源之一，經內部評估後，自 2022 年起 C 公司被納入國泰人壽參與「先行者聯盟」之議合目標企業。議合過程中，除瞭解其 SBT 目標設定進展與減碳策略以外，亦關注其公司治理議題。自 2024 年起，議合重點進一步擴及社會構面中的勞工管理議題，及勞工管理相關爭議性事件，期望精進其 MSCI ESG 評等表現。

▶ 議合內容

1. 就 SBT 目標與減碳策略進行討論

C 公司於 2021 年提出 SBT 減碳承諾，本公司自 2022 年起追蹤其 SBT 目標的遞交時程與進展，亦了解其加入 RE100 的規劃，以及其在減碳過程中面臨的挑戰。C 公司已於 2023 年通過 SBT 目標審核並正式加入 RE100。本公司亦持續追蹤其綠電採購情形，以期逐步實現其再生能源與減碳目標。

2. 精進公司治理及勞工管理議題

自 2022 年起，本公司即針對 C 公司的公司治理議題展開議合，提供相關標竿企業案例供 C 公司參考。2024 年，議合範疇擴大至社會構面之勞工管理議題。在治理方面，C 公司承諾揭露董事薪酬資訊，並規劃制定反貪腐管理機制以強化公司治理。在勞工管理方面，C 公司針對員工持股計畫、非薪酬福利及爭議性事件調整作法，並積極與 MSCI 溝通，以期提升 ESG 評級表現。

▶ 議合進展及成果

2025 年因改善公司治理而獲 MSCI 評級提升，2026 年也在勞工管理相關爭議性事件獲得分數提升，未來將持續追蹤及了解公司減碳策略、公司治理、勞工管理等議題的進展。

《案例 2》

議合主題：環境構面 - 氣候、水資源管理、社會構面 - 人力資本管理

▶ 背景說明

V 公司為半導體業的重要企業之一，因整體 ESG 評比仍有可改善的空間，故國泰人壽自 2024 年起將其列入議合名單，並進行溝通交流。議合內容除了解公司是否有擬訂 SBT 目標的計畫、討論其減碳策略外，亦涵蓋 ESG 重大性議題的改善方向。國泰人壽就 V 公司於低碳轉型過程所面臨的挑戰提供建議，並針對水資源安全、人力資本管理議題提供國際標竿案例。

▶ 議合內容

1. 就水資源管理與人力資本管理議題進行討論

自 2024 年起，國泰人壽即針對水資源管理議題與人力資本管理議題兩大議題與 V 公司展開討論，以協助其提升 MSCI ESG 評比。會議中，本公司除進一步分析重大性議題各子項目的實際內涵及評估重點外，亦與 V 公司討論其可優化之方向，並針對各子項目提供國際標竿企業案例做為參考。V 公司對此積極回應，並已於報告書強化水資源管理之揭露內容，未來將朝向提升用水效率與評估可否導入回收水使用等方向精進；在人力資本管理方面，V 公司亦承諾將與人力資源部門溝通，進一步完善揭露與改善相關管理作法。

2. 就減碳目標與策略進行討論

自 2024 年起，國泰人壽與 V 公司就其是否承諾 SBT 減碳目標及減碳過程中面臨的困難與挑戰展開討論。目前 V 公司承諾其 2040 年中期目標將對標 SBT 方法論設定，減碳策略除持續推動內部節能以外，亦會逐步導入綠電以降低排放。

▶ 議合進展及成果

V 公司於 2025 年已強化其在水資源管理及人力資本管理議題的資訊揭露，雖尚未反映於 MSCI ESG Rating 的評分提升，但仍顯示此項議合議題之進展為朝向正向發展已有一定程度達成議合目標。

● 與政府議合

臺灣能源轉型全球投資人聲明
(Global Investor Statement on Energy Transition in Taiwan)

因應臺灣能源轉型及企業綠電需求快速上升，國泰人壽與外資共同遞交「Global Investor Statement on Energy Transition in Taiwan」聯合聲明，鼓勵政府持續優化能源結構、提高綠電供給與政策明確性，以協助企業達成全球減碳目標。

貝倫投資人熱帶雨林聲明
(The Belem Investor Statement on Rainforests)

近年全球對毀林議題的關注升溫，國泰人壽於 2025 年簽署由國際投資人共同發起的「貝倫投資人熱帶雨林聲明」，呼籲各國政府推動零毀林貿易、提升資訊透明度並強化相關法律的落實。

● 永續金融暨氣候變遷高峰論壇

國泰人壽做為永續倡議先行者，早於 2017 年起與國泰金控共同舉辦氣候變遷論壇，為台灣首家舉辦集體議合之機構投資人，而 2020 年起因 Covid-19 使全球陷入動盪不安的一年，永續經營 (ESG) 的精神及落實更能突顯企業在面臨不確定環境下所展現的韌性及因應能力，故擴大舉辦為永續金融暨氣候變遷高峰論壇。

集團持續秉持「讓臺灣與國際接軌，也讓世界看見臺灣的努力」理念，期待發揮氣候金融先行者職能，集結國內外產官學領袖分享國際前線趨勢，探討面對氣候變遷之企業永續策略，並鼓勵跨領域對話及互相合作，促成環境變遷的減緩與調適，共創永續發展的社會。

共 **5,015** 人 (線上及線下)

共 **1,817** 家企業組織參與

- 占台股市值 79%
- 超過臺灣總碳排 50%
- 經濟部訂定 2030 六大製造業淨零轉型產業之上市櫃公司佔 54%

● ESG 交流研討會：洞悉 MSCI ESG 評比新規與 ISS 股東投票趨勢

2025 年 12 月，國泰人壽為協助臺灣企業及早掌握國際 ESG 評比趨勢與公司治理實務的最新發展，舉辦 ESG 交流研討會，邀請高碳排產業、待轉型產業及相關的上市櫃公司來參與，共計 225 人、114 家企業組織。

活動首先由國泰人壽分享臺灣機構投資人及國泰人壽如何落實永續金融，期待透過機構投資人的影響力，讓企業更深入理解轉型金融的實踐。

此外，特別邀請 MSCI 團隊親自來臺，面對面分享即將上路的 2026 年版本 ESG 評比方法論，協助臺灣企業掌握評級方向，提前規劃相關策略；而由於企業低碳轉型已成為全球趨勢，不僅能降低營運風險，亦能吸引資本與國際合作，本次研討會亦請 MSCI ESG 專家分析全球低碳轉型的變化與未來趨勢，協助企業提前部署低碳轉型藍圖。

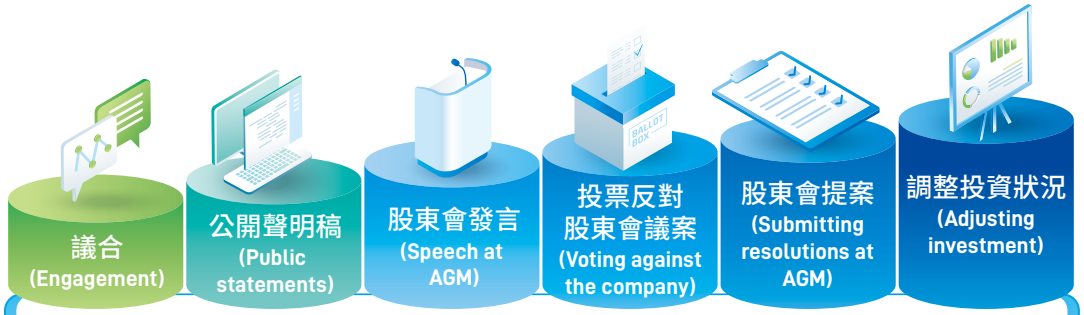
同時，國泰人壽亦邀請 ISS-Corporate 團隊來臺，回顧臺灣近期投票季的重點議題，解析亞太地區股東會投票趨勢，以強化臺灣上市櫃公司對國際公司治理的理解與實務應用，與企業一同面對日益複雜的政策風險與永續挑戰。

共 225 人

共 114 家企業組織

● 適時運用議合升級策略

由於資本市場與 ESG 結合正在快速發酵，客戶期待供應鏈能共同實踐永續，主管機關對於企業 ESG 資訊揭露要求也愈來愈明確，國泰人壽在投資過程中除評估企業 ESG 表現外，積極行使股東行動主義，設置專職團隊積極與被投資對象進行一對一的溝通。做為積極且負責任的專業機構投資人，我們也適時地評估採取不同地議合升級策略，以鼓勵被投資公司 ESG 作為並敦促公司能有更積極地改善其 ESG 表現，我們相信這些升級策略，能有效實現我們最終的議合目標，並為雙方創造長期價值。



- 提高溝通頻率
- 提高雙方溝通者之位階
- 邀請議合對象之重要利害關係人加入
- 鼓勵及支持重點議合之被投資公司的ESG相關作為
- 敦促公司能有更積極改善其ESG表現

《議合升級個案說明》

N 公司近年來持續深化公司治理作為，其公司治理評鑑表現逐年精進，近五年由原先位於 51 ～ 65% 級距，逐步提升至 6 ～ 20% 級距，顯示公司在董事會運作、資訊揭露及相關治理機制等面向持續投入資源並展現成效，亦為後續推動整體 ESG 策略奠定良好基礎。對此，國泰人壽高度肯定 N 公司在公司治理面向的積極作為，並認為良好的公司治理有助於提升企業因應外部環境變化之韌性與長期競爭力。

隨著資本市場對 ESG 議題之關注日益提升，主管機關、機構投資人及供應鏈客戶皆對企業永續作為提出更高期待，ESG 已逐步成為企業核心競爭力之一。自 2023 年起，MSCI 正式將 N 公司納入其 ESG 評比範疇，國泰人壽亦自該年度起，陸續透過議合會議及溝通管道，與公司就氣候變遷、人力資本管理及水資源管理等重要 ESG 議題進行交流，協助公司更了解國際 ESG 評等機構之評比架構及揭露重點。透過持續的對話與互動，國泰人壽觀察到 N 公司近年在多項 ESG 議題上投入相當心力，相關制度與管理作為已有明顯進展。

N 公司股東會會議記錄摘錄有關國泰人壽發言之內容

國泰人壽於 2015 年開始自行遵循聯合國責任投資原則、於 2016 年成立責任投資小組，為善盡機構投資人盡職管理之責，我們除重視被投資公司的財務績效，也十分重視被投資公司的 ESG 表現，因此，在投資過程中評估企業 ESG 表現，並積極行使股東行動主義，設置專職團隊與企業針對 ESG 議題溝通、鼓勵公司逐步提升 ESG 表現。

ESG 三個元素中，我們認為公司治理是基本的一環，也是 ESG 的核心，因為企業的公司治理做得好，將可帶領企業朝向正確的方向前進，並使企業具備因應各種變動環境的風險抗衡度及韌性；而我們觀察到貴公司在公司治理評鑑狀況，近 5 年公司治理評鑑排名由 51~65%逐年提升到 6~20%，顯示貴公司在強化公司治理方面持續深耕，亦為推動整體 ESG 策略奠定了關鍵基礎。

資本市場高度重視 ESG，從主管機關對企業 ESG 資訊揭露要求愈趨明確，到國內外機構投資人積極督促公司提升 ESG 表現，而客戶亦期待供應鏈能共同實踐永續，足以顯示 ESG 已成為企業的核心競爭力之一；由於 2023 年 MSCI 將 貴公司正式納入其 ESG 評比範疇之中，國泰人壽陸續與貴公司就氣候變遷、人力資本管理及水資源管理等 ESG 議題進行交流，我們很開心看到公司這幾年來投注許多心力，也有明顯的進展，衷心期待 貴公司持續地精進 ESG 作為，進而提升 ESG 評比績效，讓國內外各方利害關係人充分了解公司在 ESG 領域所付諸的努力，並受到更多投資人的肯定。如果有國泰人壽能協助之處，也歡迎 隨時與我們聯繫，謝謝！

● 參與永續金融先行者聯盟

為支持政府 2050 年淨零排放政策，國泰人壽與母公司共同參與「永續金融先行者聯盟」，承諾低碳投融資、氣候議合等目標，並與金融同業共同協助主管機關，推動永續金融發展及產業低碳轉型，促進台灣有序地朝向綠色經濟時代邁進。

國泰人壽藉由自身在責任投資及氣候變遷因應之經驗，偕同母公司共同提供淨零推動工作平台下各工作群所需意見，並協助於 2025 年舉辦淨零轉型研討會。

● 淨零轉型研討會－石化產業、航空產業

2025 年在金管會所建置的「金融業淨零推動工作平台」下，針對石化產業與航空產業舉辦兩場「淨零轉型研討會」。活動邀請產業相關利害關係人，共計 161 人參與，共同探討產業淨零轉型趨勢、交流推動轉型所需的政策支持與資源。而透過座談，與業者討論轉型過程面臨的挑戰與未來發展方向，並說明金融業於推動產業低碳轉型所扮演的角色，以及如何透過金融機制協助業者。本研討會促進產業界、公部門與金融業的跨界交流，協助產業掌握低碳轉型趨勢，並提升面對淨零的競爭力，同時強化金融業推動企業淨零轉型之議合影響力。

1.2 環境永續

身為全台最大保險公司，國泰人壽深知每一個行動都足以為社會與環境帶來深遠影響。懷抱永續保險的信念，致力於減少營運排放，並推廣再生能源使用。自 2022 年成為台灣金融業首家 RE100 會員後，更整合不動產生態系力量，為客戶與利害關係人打造便捷的綠能服務，攜手共創淨零經濟。更透過行動 / 電子化及遠距投保等創新保險服務，減緩氣候變遷衝擊；同時與各界攜手推動零碳行動，讓國泰人壽的永續承諾閃耀世代、綿延不絕。

1.2.1 環境數據盤查

■ 零碳營運轉型指標 302-1 305-1 305-2

項目	計量單位	2023 年		2024 年		2025 年		與 2024 年相較	
直接排放 (範疇一)	tCO_2e	本公司	2,617.78	本公司	4,478.31	本公司	4,354.88	-123.43	-2.8%
		合併財務報告所有子公司	3,157.19	合併財務報告所有子公司	4,590.62	合併財務報告所有子公司	4,455.31	-135.31	-2.9%
間接排放 (範疇二) 市場基礎排放		本公司	24,523.49	本公司	21,536.26	本公司	12,892.90	-8,643.36	-40.1%
		合併財務報告所有子公司	28,582.34	合併財務報告所有子公司	24,887.85	合併財務報告所有子公司	15,843.03	-9,044.82	-36.3%
間接排放 (範疇二) 地理基礎排放		本公司	27,514.79	本公司	28,696.96	本公司	27,874.64	-822.32	-2.9%
		合併財務報告所有子公司	31,573.64	合併財務報告所有子公司	32,100.81	合併財務報告所有子公司	30,875.94	-1,224.87	-3.8%
直接排放 (範疇一) ＋間接排放 (範疇二) 市場基礎排放		本公司	27,141.27	本公司	26,014.57	本公司	17,247.78	-8,766.79	-33.7%
		合併財務報告所有子公司	31,739.53	合併財務報告所有子公司	29,478.47	合併財務報告所有子公司	20,298.34	-9,180.13	-31.1%
直接排放 (範疇一) ＋間接排放 (範疇二) 地理基礎排放		本公司	30,132.57	本公司	33,175.27	本公司	32,229.52	-945.75	-2.9%
		合併財務報告所有子公司	34,730.83	合併財務報告所有子公司	36,691.43	合併財務報告所有子公司	35,331.24	-1,360.19	-3.7%

項目	計量單位	2023 年	2024 年	2025 年	與 2024 年相較	
碳排強度	tCO_2e / 人	0.91	0.89	0.59	-0.30	-33.7%
碳排強度	tCO_2e / 百萬營收	0.0396	0.0340	0.0234	-0.011	-31.0%
用電量	度	55,585,434	60,767,113	59,032,437	-1,734,676	-2.9%
用電強度	度 / 人	1,867.10	2,087.57	2,027.35	-60.22	-2.9%
再生能源使用	萬度	627.4	1,533.2	3184.7	1651.5	107.7%
耗水量	度	391,355	408,694	401,077	7,617.40	-1.9%
耗水強度	度 / 人	13.15	14.04	13.77	0.27	-1.9%
一般生活廢棄物用量	公斤	764,282	719,334	789,443	70,109	9.7%
一般生活廢棄物使用強度	公斤 / 人	25.7	24.7	27.1	2.4	9.7%

註 1：購買再生能源憑證或使用再生能源，依溫室氣體盤查標準之範疇二 (類別二) 計算指引 (GHG Protocol Scope2 Guidance)，範疇二 (類別二) 分為「地理基礎排放 (Location-Based)」及「市場基礎排放 (Market-Based)」揭露。

註 2：(1) 2018 年起採 ISO 14064-1：2018 新版本標準，2020 年起委託 BSI 外部驗證機構進行查驗、
(2) 溫室氣體排放係採「營運控制權法」進行數據盤查，範疇二則以市場基礎 (market based) 為計算基準。

註 3：電力排放係數來源依能源署歷年電力排放係數調整，分別為 0.495(2023 年)、0.474(2024 年)，排碳量使用 2024 年度電力排碳係數 0.474kgCO_2e/ 度換算。

註 4：密集度 (範疇一 + 範疇二 / 新台幣百萬元) 以市場基礎 (Market-Based) 為計算基礎。

註 5：範疇一及範疇二盤查邊界 2025 年為國內所有據點及國外據點。
2025 年國內營運據點共 200 個、國內非營運據點 (有閒置空間者) 共 89 個、國內子公司據點 613 個 (包含國泰證券投資顧問股份有限公司、國泰產業研發中心股份有限公司、國泰電業股份有限公司、國泰風能控股股份有限公司、國泰風能股份有限公司等)、國外子公司據點 157 個 (包含陸家嘴國泰人壽保險有限責任公司、越南國泰人壽保險有限公司等)。

註 6：盤查據點涵蓋員工數量為 29,771(2023 年)、29,109(2024 年)、29,118(2025 年)。

註 7：碳排強度、用電量、再生能源使用、耗水量、耗水強度、一般生活廢棄物用量及一般生活廢棄物使用強度為本公司數據。

註 8：一般生活廢棄物用量採用人均廢棄物使用強度推估方式，並以營運邊界內總人數進行換算計算廢棄物總量，2025 年部分據點廢棄物量測範圍擴大。

註 9：再生能源使用包含購置再生能源憑證 (T-REC)、購電協議 (CPPA) 及自發自用。

1.2.2 綠色能源 Green Energy

● Ambitious Goal

因應全球趨勢並體察台灣能源結構的轉變，國泰人壽自 2021 年承諾接軌全球「RE100」倡議，立下 2025 年總部、2030 年國泰人壽國內據點、2050 年全球據點皆達 100% 再生能源使用的宏願。

近期執行內容及成果

再生能源購電協議 (CPPA)	建設自發自用太陽能板	再生能源憑證 (T-REC)	綠能公益互利模式

再生能源使用逾 3,184 萬度，相當於減少約 15,092 公噸之碳排放量，再生能源使用比例已達 53.95%，超越 50%(RE50) 之年度目標。

為達成 RE100，國泰人壽自 2022 年起簽訂再生能源購電協議 (CPPA)，逐步務實向目標邁進。迄 2025 年底，累計合約採購量已超過 14,000 萬度綠電，並持續擴大採購量與影響力。國泰人壽不僅為自己採購綠電，也為辦公大樓租戶採購綠電。2025 年為集團總部、各據點及辦公大樓租戶轉供超過 5,400 萬度綠電。國泰人壽持續以實際行動與自身影響力呼應全球倡議，拓展綠電服務範圍，強化企業在再生能源應用上的策略落實與永續發展轉型。

推動太陽能綠電策略，落實自發自用太陽能板建設，統計至 2025 年底，已累積建置 5,518.99KW，較去年新增 3,464.1KW。

2017 年首批參與憑證交易，後續每年持續追蹤採購；2025 年透過外購取得 2,086 張再生能源憑證，及作為綠色租賃 2.0 方案之次受讓人，合計取得再生能源憑證量體約逾 1.9 萬張 (1 張 =1,000 度電)。

秉持永續發展理念，聚焦氣候、健康與培力策略，響應 RE100 全球倡議。自 111 年起，每年透過「步步攻億走活動」號召民眾將步行轉化為公益支持，助力農村及偏鄉綠色能源發展。

同時，整合內部跨部門資源，並響應政府淨零政策，與機關協力推動農漁村公民電廠示範。不僅協助偏鄉建設太陽能板，更承諾認購綠電，將 20 年穩健綠能收益用於公益，落實「取之於社會，用之於社會」承諾，兼顧 SDGs 目標 4、7、11、12、13、17。

2026 年短期目標

總部 100% 使用再生能源 (RE 100)、國泰人壽國內據點 60% 使用再生能源 (RE60)

2030 年中長期目標

國泰人壽國內據點 100% 使用再生能源

1.2.3 綠色營運 Green Operation

● Ambitious Goal

國泰人壽依循 SBT 指引，設定零碳營運轉型目標；從低碳到零碳優化公司營運對環境產生的影響，確保最終邁向 2050 年淨零碳排。

近期執行內容及成果

保險服務行動化 / 電子化	能源管理 (EMS)	碳定價 (ICP)

相較基準年 2020 年 (排碳 32,224.42 噸)，本公司營運減碳 (範疇一及二) 達 46.47%、本公司含海外與子公司營運減碳 (範疇一及二) 達 37.01%，皆超越原定 21% 之目標。

國泰人壽致力於降低保險服務碳足跡，並依 ISO 14067 (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)，計算每張保單碳排放量並經第三方驗證單位查證。

2023 年再度完成「2021 年人身保險服務碳足跡盤查」，每件人身保險服務碳足跡為 2.58kgCO_2e，數值為同類型有效碳標籤產品中最低，且相較於 2016 基期年減碳成效達 27%，並再次獲環境部「減碳標籤」及「碳標籤」之認證。

(2)2024 年導入國際碳中和標準 PAS2060，以「先減量、後抵換」模式全面推動碳中和工作。總部經由第三方國際查驗認證機構的查證，成功取得 PAS2060 組織型碳中和國際查證證書。

行動保險效率	2025 累積件數 (萬件)	使用率	剪紙量 (萬張)
行動投保	72.83	99.67%	1,354.66
行動理賠	74.07	90.87%	148.15
行動保全	96.57	85.98%	193.47
行動保費	70.20	71.90%	140.40
行動保單 [註 1]	54.68	71.10%	1,202.86
電子單據	298.02	51.62%	5,364.33

註 1：電子保單件數及使用率不含保代和旅平險。

註 2：2025 年全部新契約共 73.07 萬件。

國泰人壽自 2024 年起展開 6 處指標性自有營運據點能源管理系統 (EMS) 試行案，並正式啟動全據點用電數據收集與整合工程，藉由基礎用電監測與預警，以達節費、節電及綠電的有效管理。

2025 年持續推廣 EMS 擴點，強化智慧能源管理，作為實現永續發展目標的重要行動方案。

- 導入內部碳定價機制，自 2023 年起，集團訂定每噸碳成本為 100 美元，並將碳價納入營運決策與減碳投資評估，逐步由獎勵邁向制度化碳費管理。
- 國泰人壽內外勤單位均參與減碳獎勵活動共減碳 913 噸、累計 1,324 萬元之碳費基金。基金來源包含節能 / 電節省之電費及碳費累積金額，專款用於減碳獎勵 (提撥 189 萬元) 及零碳專案 (如高品質碳權與再生能源布局)，形成「減碳－內化－再投入」之循環機制。
- 與中經院合作，透過用電數據盤點與碳費機制情境分析，評估制度優化與擴大適用之可行性。
- 此外，於大型能耗設備汰換與重大投資決策中導入影子價格機制，將未來碳排成本內部化，並以減碳效益與能源效率為關鍵評估標準，優先選擇低碳高效設備。將內部碳定價作為連結氣候目標、營運管理與資本配置之重要橋樑，以支持中長期減碳承諾與淨零路徑。

碳中和	能源、環境、 水資源管理

相較基準年 2020 年 (排碳 32,224.42 噸)，本公司營運減碳 (範疇一及二) 達 46.47%、本公司含海外與子公司營運減碳 (範疇一及二) 達 37.01%，皆超越原定 21% 之目標。

- 國泰人壽於 2024 年導入國際碳中和標準 PAS2060，以「先減量、後抵換」推動碳中和工作。總部經由第三方國際查驗機構認證，取得 PAS2060 碳中和證書，展現公司落實減碳行動的決心。
- 2025 更展現永續轉型之前瞻布局，成為全台首家正式取得「產品碳中和」認證的保險公司，推動「旅行平安保險」與「帳戶型醫療終身保險」兩項核心產品，通過國際新型碳中和管理國際標準 ISO 14068-1 審核，樹立市場新典範。

- 依循《國泰金控集團環境及能源政策》，2013 年起於重點用電大樓導入能源暨環境管理系統 (ISO14001、ISO50001)，2023 年並加強上述大樓導入水資源效率管理系統 (ISO46001)，強化水電整合管理。並依設備使用年限與能耗狀況，持續進行滾動式維護與汰換，提升整體使用效率，2025 年人均用電較前年下降 3.3%、人均用水下降 1.9%。
- 在營運管理面，透過導入電腦自動關機與遠端開關機機制，未關機台數較基準年度下降 82%。總公司節能經驗亦標準化擴展至各據點，落實夜間自動關燈與設備運轉最佳化。
- 2025 年擴大大樓物業經理節能獎勵活動，60 棟大樓 7 個月間節電 41 萬度、節電率達 2.3%。透過績效揭露與跨據點競賽機制，持續擴大節電規模，朝低碳營運與淨零轉型穩健邁進。
- 2025 年汰換空調設備：每年可節用 24 萬度用電、減碳 102 噸 CO_2e。

綠色採購

自 2018 年起，同國泰金控導入《ISO 20400 永續採購指南》，並制定《國泰金控永續採購政策》及《供應商企業社會責任守則》，推動供應商遵守法規與保障人權。

為加強供應商管理，自 2024 年起，針對供應商實施永續條款檢核。同時支持政府綠色採購政策，2025 年綠色採購金額約 8.1 億，較 2024 年大幅成長 3.4 億 (72%)，且 2018 年迄今累積金額逾 23.3 億元。，並獲選為環境部綠色採購績優廠商。

2025 年已辦理 10 家倡議廠商與 5 家廠商之綠色採購工作坊，以推動循環經濟並提升供應鏈永續意識，總申報金額達 3,140 萬元。

致力推動循環經濟發展，每年亦針對交易供應商進行評鑑，在 2025 年對 431 家交易供應商，由請購與採購部門共同進行評鑑，評鑑結果屬「合格與良好」等級。為掌握並促進供應商之永續作為，已委外顧問制定並執行永續查核項目，並將每年檢視並調整查核項目以確保其適切。

2026 年短期目標

相較基準年 2020 年 (排碳 32,224.42 噸)，營運 (範疇一及二) 減碳達 25.2% 以上

2030 年中長期目標

相較基準年 2020 年 (排碳 32,224.42 噸)，營運 (範疇一及二) 減碳達 42% 以上

綠色採購

1. 獲選為環境部綠色採購績優廠商。　　2. 綠色採購金額每年成長 3%。

1.2.4 綠色不動產 Green Real Estate

Ambitious Goal

國泰人壽深知企業對地球未來的責任，從 2016 年起，我們在每一項不動產投資中，要求所有自我開發的建築物必須符合綠建築設計標準，更在每一個細節中，關注能源的節省、綠化的推動及廢棄物的有效管理。我們相信，唯有將環保與企業發展深度融合，才能創造更美好的明天。

近期執行內容及成果

大樓 ESG 轉型

大樓能效轉型

建築能效提升為國家 2050 淨零轉型重要政策，是國泰人壽資產轉型的重點政策，台中烏日大樓更是全台首棟能源淨零建築。國泰人壽很早就意識建物能效的重要性，一直進行滾動式設備汰換。而隨著能效政策逐漸明確，未來大樓能效更是不可避免需要揭露的項目。故國泰人壽預先準備，2025 年取得 5 張 1 級以上能效標示證書，包含 4 棟既有建築，1 棟新建建築。總共已累計取得 7 張，回應 RE100 目標。

綠建築標章

國泰自 2016 年即確立所有自行投資開發的新造建物委任建築師設計時，均要求符合綠建築設計，所有不動產在能源、資源使用、綠化量、廢棄物等指標皆達一定水準，且自 2023 年起取得建照之新建建築全數取得美國 LEED 或台灣綠建築標章之一外，針對新建商辦建築更於 2025 年起將建築能效標示加入建築設計準則，並預計於 2026 年更進一步加入智慧建築標章。

綠色服務據點 - 智慧綠房東 hub

新型態辦公服務推出 HUB

因應企業辦公使用型態改變，國泰人壽以「綠色」、「人性」、「科技」三大理念，滿足企業租戶在節能減碳、員工福祉及數據管理的需求，推出 hub 新型態辦公服務。累計至 2025 年，已有 6 處導入新型態辦公服務 HUB 的據點。

協助綠電取得

整合綠色租賃方案，辦公大樓導入綠電，協助租戶輕鬆達到 RE100 目標。

企業員工福祉

國泰松江商業大樓取得 WELL 健康建築認證黃金級，打造「以人為本」的辦公環境，導入日常餐飲、放鬆休憩及健康運動機能，重視員工身心靈健康狀況。並透過環境品質感知器配置，時刻關注辦公環境品質 (如 : 空氣品質、溫濕度等)。

協助樓宇數據管理

透過數位化軟硬體設備導入，蒐集樓宇能耗數據 (用電量)，並於租戶數位平台呈現，便利租戶輕鬆取得使用能耗數據。

綠電服務

國泰人壽自 2022 年與經濟部推出「綠色租賃方案 2.0」行動，由國泰人壽代表租戶採購綠電，再依租戶的 RE 100 年度目標分配，提升採購綠電的效率。2025 年累計成功議合 70 家企業 (110 個租賃據點加入使用行列[註]，並舉辦 2 場說明會推廣綠色租賃方案。

註：一個客戶在不同據點計為一個客戶。

2026 年短期目標

1. 針對既有大樓進行盤查，能效評估達 2 級以上者提交台灣建築中心申請評定，不佳者持續改善。

2030 年中長期目標

2. 針對新建商辦建築，將建築能效標示加入建築設計準則，並預計於 2026 年更進一步加入智慧建築標章。
3. 持續針對商用辦公大樓取得二級 (以上) 能效標示證書，以累計 16 張 2 級以上能效標示申請為短期目標。
4. 持續提供綠電服務協助租戶減碳，並拓展整合 ESG 服務的辦公空間 HUB，成為智慧綠東。

02 健康

2.1 健康促進

2.2 財務健康

核心理念

身為永續保險的領航者，我們透過多元的保障與服務，守護每個家庭，陪伴客戶走過人生大小事。

亮點績效

174.9 億

2025年外溢保單初年度保費收入總金額為347.9億元、保障型商品初年度保費收入總金額為174.9億元。

98.9 %

2025年整體客戶滿意達98.9%、淨推薦分數達40.8分。

175 萬人

2025年「FitBack健康吧」會員數累計達175萬人，總累積步數達2.45兆步。

重大主題管理

健康促進與人生保障

政策承諾

國泰人壽因應永續議題（社會發展趨勢、環境變化及公司治理），進行保險商品與服務的設計，致力提供最優質的商品與服務，以滿足民眾保障需求。

管理行動

打造健康生態圈

成效追蹤／利害關係人議合

- 自 2018 年起，積極推動及持續優化健康促進生態圈，並開發多元外溢商品，透過深入民眾的生活圈、引導民眾建立健康管理意識、培養長期固定運動的習慣，進而提升國人健康體況、降低社會醫療費用負擔。
- 「FitBack 健康吧」健康促進平台累計會員數達 175 萬人。
- 2025 年外溢保單初年度保費收入總金額為 347.9 億元。

完善高齡保障網

- 推出業界最完整的「高齡專屬保險商品」陣容，以滿足長者保障需求，打造優質樂齡生活。
- 累計至 2025 年共銷售 19.2 萬件新契約。

客權維護與公平待客

政策承諾

國泰人壽秉持「以客戶為中心」的服務宗旨，確保客戶能充分瞭解商品、服務內容及權益，並定期關懷客戶狀況、提供各式溝通管道回應客戶意見，提升服務品質、維護顧客權益。

管理行動

落實公平待客原則

成效追蹤／利害關係人議合

- 成立「公平待客推動委員會」，由董事會積極參與及推動，落實客戶權益維護，連續 7 年獲得金管會「公平待客優等」的肯定（排名前 25% 之業者）。

強化滿意度管理

- 持續發展「客戶體驗管理機制」精進優化客戶體驗，2025 年整體客戶滿意達 98.9%、淨推薦分數達 40.8 分。

提供便民服務

- 於各個服務節點結合數位科技，提升金融服務的便利性，突破地理、時間與生理上的限制，提供客戶更優質的服務體驗。

2.1 健康促進

原則一 原則二

國泰人壽身為全台最大保險公司，致力於提升國人保障的廣度及深度，期許自身能協助保戶及員工邁向全人健康。本年度《保戶健康年報》延續對八百萬保戶健康數據的分析，顯示擁有保險保障者具備的三大健康優勢持續展現：

1. 第一是「更長的平均壽命」以國泰人壽保戶為例，平均壽命為 83.8 歲（較全國多 3 歲）。
2. 第二是「更好的健康管理」國泰人壽保戶可避免死因死亡率（每十萬人口）僅 106.7，低於全國的 167.4，顯示保戶積極透過預防或及時治療管理自身健康、降低健康風險。
3. 第三是「更佳的治療結果」以國人十大死因之首癌症為例，保戶罹癌後 5 年存活率（男 65%、女 80%）大幅優於全國（男 49%、女 66%），凸顯在保險資源充分支持下，保戶能選擇更適合的治療方式並獲得良好治療結果。未來仍將持續以年報為基礎，驅動商品與服務的發展以增進保戶健康，引領保戶邁向更長的健康餘命。

未來，國泰人壽將持續藉由帶領民眾認識自身面臨的風險，推動保險保障，協助大眾完善風險準備。我們持續透過發布宣導影片、推廣健康促進活動、開辦多元外溢商品等作為，促進民眾落實健康管理，並配合政府政策推動保障型商品。2025 年外溢保單初年度保費收入總金額為 347.9 億元、保障型商品初年度保費收入總金額為 174.9 億元。我們也視員工為最重要的資產，提供多元化健康促進活動、員工壓力檢測及心理諮商專案 (EAP)、職場安全維護措施，透過健全的身心照顧機制打造幸福職場。

2.1.1 提升風險意識

■ 提升大眾保險認知，檢視與補足保障缺口

- 2025 年推出「好險我都懂」行銷短影音，聚焦商品重點特色，結合專家觀點、講座精華及知名藝人案例分享，將保險知識轉化為貼近生活的素材，強化對外保障溝通與傳遞；同時搭配「行銷圖卡」，以視覺化呈現保障重點與商品特色，協助大眾快速掌握核心保障觀念，落實風險意識與保險推廣。 好險我都懂 IG

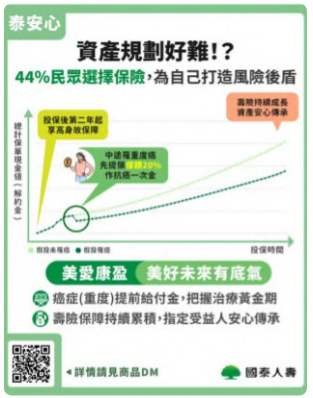
行銷短影音

透過多元主題與系列化 60 秒短影音內容，回應大眾於社群平台的內容接收習慣，深化保險知識推廣。

2025 年共上架 **28** 部行銷短影音，累積達 **3.23** 億觀看次數。

行銷圖卡

以圖像化整理保障內容 (如：癌症治療、資產規劃及退休佈局等)，降低大眾對保險的理解門檻，提升風險意識。



2025 年共上架 **15** 張行銷圖卡。

■ 推動校園反毒教育，提升學子對毒品的認識，進而保護自身健康

- 國泰人壽自 2017 年起連續九年承接教育部「全國學生團體保險」，守護全台約 283 萬名高中職以下學生及幼兒園幼兒，提供完善人身保障。同時，我們亦與教育部國教署合作推動「永續校園計畫」，將反毒、環境保護、校園安全與理財保險等議題導入校園教育，並呼應國泰人壽永續主軸「氣候、健康、培力」，強化青少年正向價值與健康能力。

- 自 2019 年起，國泰人壽更聚焦推動校園反毒教育，透過反毒電競、反毒桌遊等創新形式，取代傳統講述與宣導方式，以遊戲化互動引導學生認識毒害，進而建立拒毒意識。志工深入校園陪伴教學，讓學生在參與過程中自然養成識毒、拒毒、反毒能力，為校園打造安全健康的無毒環境。

反毒電競

1. 為提升學生參與意願與學習動機，國泰人壽與 PaGamO 線上遊戲學習平台合作推出「反毒電競」活動，並由志工團隊走入全台校園，引導學生透過遊戲認識與拒絕毒品。

2. 反毒電競設計以「答題拓展領土」為核心玩法，學生需透過挑戰反毒相關題組與情境題，才能在遊戲中取得優勢。此方式翻轉過去填鴨式教育，讓反毒知識以自然吸收的方式融入學習過程。學生在遊戲中既能累積學科知識，也能提升對毒品防治的理解與警覺，進而達到從「識毒」到「拒毒」的教育目標。

3. 藉由電競形式搭配志工陪伴與解說，反毒教育在校園中獲得更高可近性與接受度，不僅有效提升學生參與意願，更成功深化反毒概念，使反毒理念從宣導走向內化，實質強化學生自我保護能力。

PaGamO 反毒線上任務

國泰人壽與教育部國教署合作，委請國立臺灣師範大學及國立中正大學犯罪防治教育相關領域教授，研擬學生應具備之毒品防制知識，依不同學齡層特性，設計國小及國中各 200 題反毒題庫含詳盡解答，共計完成 400 組學習題目，全數內容均通過教育部國教署審核，並以寓教於樂方式置入校園學習系統「國中小世界」反毒題庫及任務，讓學生進行線上學習，透過互動遊戲理解毒品危害，強化自我保護能力與拒毒意識。自 2019 年推動迄今，校園反毒學習累計參與人次已突破 304.4 萬，持續協助青少年與兒童建立正確防毒觀念，打造健康安全的學習環境。

志工入校推動反毒教育

國泰人壽動員全台近 6,000 名志工，以象徵守護力量的「黃背心」深入全台國中小校園推動反毒教育，並依不同年齡層特性規劃多元識毒、拒毒推廣活動，協助學生建立正確觀念、強化辨識能力，從小守護校園安全。自 2019 年推動以來，累計已進入全台 1,491 所學校，參與學生逾 23.9 萬人次，持續擴大反毒教育的深度與覆蓋範圍。

1. 國泰人壽反毒主題曲〈Don't be afraid to say NO!〉：運用流行音樂元素搭配朗朗上口旋律，將反毒概念生活化，讓學生在歌唱中記住「勇敢拒絕毒品」的重要性，形成長期記憶與同儕間的正向傳播效果。

2. 反毒電競：推出班級規模的反毒電競活動，讓孩子以遊戲方式複習課堂內容並吸收防毒知識。透過答題競賽提高投入度，使學生在過程中主動建構毒品認識並強化拒毒態度。

3. 反毒小英雄操：自 2021 年起，國泰人壽設計將「陌生人的糖果不要拿」、「勇敢說不」等防毒概念融入歌詞與舞蹈，向下扎根至幼兒園至國小低年級學童。活動以藝術領域學習目標為核心，透過輕快律動與簡單口號引導兒童認識毒品危害，提升參與動機與記憶效果。

上述多元推動方式，使反毒教育更貼近校園日常生活，不僅協助不同年齡層學生建立反毒意識，也讓志工成為深化校園防護網的重要力量。

● 反毒桌遊

國泰人壽與國教署及社會企業玩轉學校合作，針對國中小學童設計了由真實案例改編的反毒桌遊「命運之路」，透過情境式設計，協助教師掌握教學技巧，引導學生認識毒品風險，同時幫助孩子培養正確的思考判斷能力。並舉辦反毒桌遊工作坊，為全台教師與社工提供專業培訓，深入校園及社區擴散反毒教育影響力。

● 反毒線上遊戲

延伸反毒桌遊理念，於 2025 年升級開發「命運之路 +」線上遊戲，降低使用門檻及增加互動性，情境設計更加多元，除了毒品風險外，更探討家庭生活、人際關係、網路交友等各種生活議題，讓學童更能隨時隨地玩中學，教師及家長更能以輕鬆有趣方式，陪伴學童了解人際互動中的影響力，強化自我保護意識。

■ 打造健康生態圈

運用科技促進健康

為助力保戶更健康，國泰人壽發展「FitBack 健康吧」健康促進平台，運用數據、數位、科技，守護用戶健康，不僅透過健康任務獲得外溢保單的保費折減，亦可獲得異業夥伴 (如：Cofit、沙發心理、大樹藥局等) 優惠，截至 2025 年底，會員數累計約 175 萬人。為提升保戶的健康品質，「FitBack 健康吧」推出「健康六好」服務，更貼近用戶健康促進與預防照護需求。

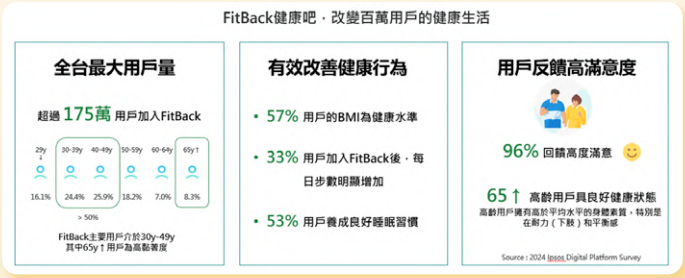
註：健康六好服務為「好好吃、好好動、好好睡、好心情、好檢測、好照顧」。

截至 2025 年底 FitBack 健康吧成果

會員數累計數約 **175** 萬人

總累積步數達 **2.45** 兆步

業界首創會員制外溢保單，滿足客戶各式健康需求



FitBack 成果展現

● 好檢測 - 認知功能檢測

因應台灣高齡化趨勢，國泰人壽於 2023 年與工研院獨家合作推出「認知功能檢測」服務，協助民眾掌握自身健康狀況，及早發現認知功能障礙風險，提高對預防失智的重視。透過簡易互動遊戲吸引用戶定期參與「練練腦」1 分鐘訓練遊戲，以及「測測腦年齡」+「大腦健康操」的認知功能檢測與服務，除有益掌握自身健康狀況，亦可獲得平台回饋的「小樹點」換取實體獎勵。2025 年「認知功能檢測」服務近 39 萬人次使用。

任務項目	練練腦	測測腦年齡
對象	FitBack健康吧會員	國泰人壽外溢保戶
任務內容	每週2分鐘互動式遊戲訓練，維持大腦健康	每月15分鐘檢測，即時掌握大腦健康風險

認知訓練及檢測累計近39萬人次使用

● 好心情 - 心理冥想任務

心理健康為現代人關注的重要議題，國泰人壽與「沙發心理 Couchspace」合作推出正念冥想課程，透過「FitBack 健康吧」任務啟發客戶有意識的察覺自身狀態，重視心理健康。藉由初階自我覺察、放鬆練習之冥想課程，設計五大主題（正念呼吸、信念重塑、情緒覺察、肌肉放鬆、睡眠放鬆），參與者可依需求選擇聆聽與練習，透過正念練習幫助保戶穩定情緒、培養內在平靜，進一步提升身心健康。2025 年「心理冥想任務」服務超過 150 萬人次使用。

● 好好吃 - 飲食拍拍任務

為提升大眾的飲食健康意識，國泰人壽與國泰健康管理合作推出「飲食拍拍」飲食辨識服務，透過「FitBack 健康吧」任務與 AI 互動，用戶只需上傳餐點照片或以文字提問，即可即時獲得專業營養知識與飲食建議，不僅能快速了解當餐是否均衡，也能依據下一餐調整建議做出更好的選擇。國泰期望藉由此服務，陪伴每一位用戶在日常中養成更均衡、健康的飲食習慣。「飲食拍拍」任務自 2025/11/11 上線，累計至 2025 年底，服務超過 14.5 萬人次使用。

● 步步攻億走

國泰人壽自 2022 年起舉辦「步步攻億走」健走活動，傳達為自己健康而走、為社會公益而走、為地球永續而走的理念，以走路達標，將每個人健康努力轉化為對永續長期支持，讓每一步都能為環境與社會帶來善的循環，拉近大眾與永續實踐的距離。參與者達成步數目標，國泰人壽承諾提供經費支持多項公益行動，對象涵蓋海洋保育、永續農業、偏鄉教育發展等多個領域。

活動結合「FitBack 健康吧」健康促進平台，以多元健康促進場景及遊戲化的任務設計，讓參與者無論在何時何地都能輕鬆加入，讓走路更有趣回饋更有感。

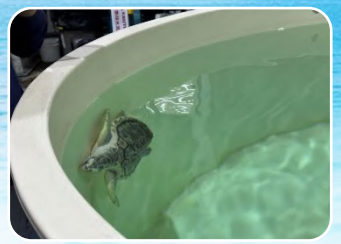
2025 年「步步攻億走」以集團視角聚焦經營走路主題、串聯多檔活動，吸引超過 40.7 萬人參與，總步數超過 1,082 億步。歷經四屆累計近 107 萬人參與，總累積步數達 2,727 億步，共支持 8 項公益計劃，公益支持金額達累計 2,770 萬。

「步步攻億走」以實踐永續為號召，成功將健康與公益永續緊密連結，國泰人壽期許公益支持不只是一次性地給予，而是主動偕同地方單位，討論發展長期可營運且能投注於在地復興的實踐計劃，讓永續意念，在各偏鄉地區落地開展、持續循環。

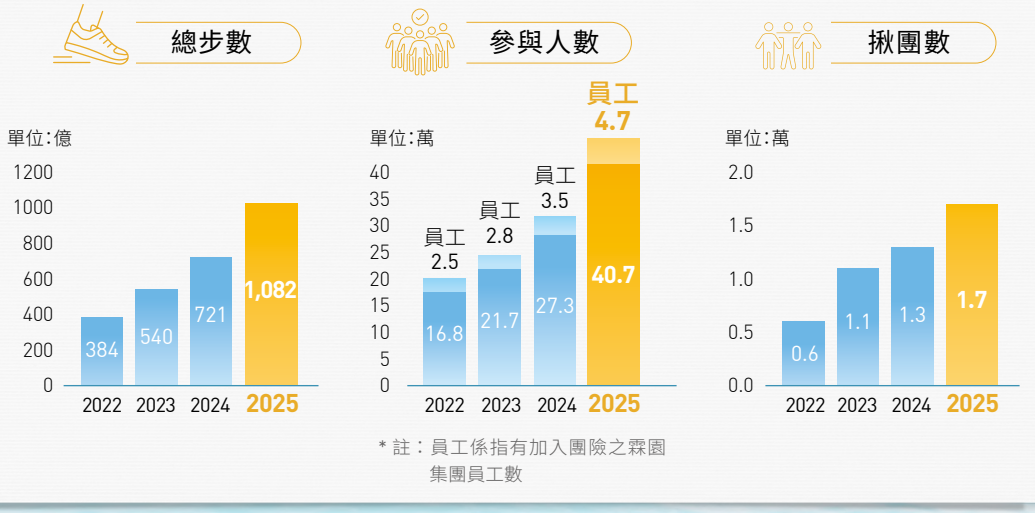
2025 步步攻億走成功達標

2025 年支持專案
「龜鄉守護」、「海洋綠洲」、「友善茶園」

攜手中華鯨豚協會、黑潮海洋文教基金會、新生永續顧問公司與坪林在地茶農，從海洋到土地，推動三大永續行動，實踐「用每一步創造改變」的信念，將「個人健康行動」擴展為「社會永續影響力」。



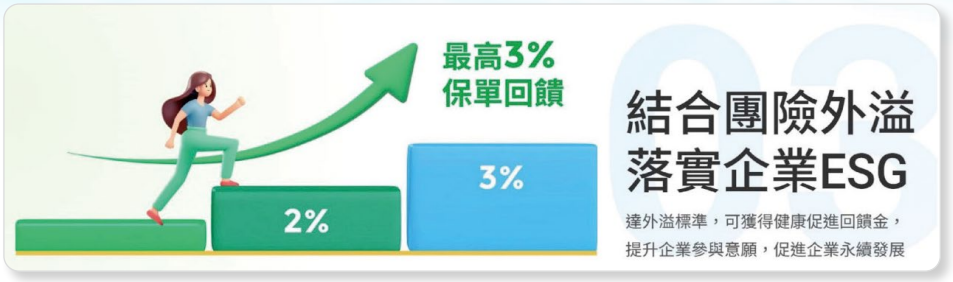
歷屆累積總步數、總參與人數、揪團隊伍數，皆逐年成長



* 註：員工係指有加入團險之霖園集團員工數

● FitBack 健康吧企業版 - 職場健康推動利器

我們於 2023 年底推出「FitBack 健康吧企業版」，幫助企業提升員工健康並實踐永續目標，成為推動職場健康的最佳夥伴，2025 年「步步攻億走」累積 91 間企業使用「FitBack 健康吧企業版」服務 (企業間數以統編數計算)。



2.1.2 開發多元外溢商品

外溢商品就是保險商品在提供保戶所需人生保障之外，同時提供健康促進管理機制，鼓勵被保險人落實或提升自身健康管理觀念及行為，讓保險不僅具備「事後補償」的功能，更進一步向前延伸至「事前預防」，協助社會大眾獲得健康促進之正向效果。

■ 「個人化」設計的外溢機制，滿足保戶追求健康的不同需求

近年大眾健康意識抬頭，規律運動人口增加。然而每個人追求健康方式不盡相同，為能滿足客戶個人化的需求，國泰人壽以融入民眾生活為宗旨設計外溢保單，保戶可依照自身喜好自由挑戰多元健康任務 (包含運動、飲食、睡眠等)，累積任務值積分提升會員等級，積分越高、會員等級越高、回饋也越多，透過遊戲化、融入生活圈的方式陪伴保戶一起朝向健康生活目標邁進。

■ 全外溢健康險商品，擴大健康影響力

國泰人壽以「預防勝於治療」為核心理念，透過外溢商品設計，鼓勵保戶養成健康行為，降低長期健康風險，為讓更多保戶納入健康促進的正向循環，國泰人壽於 2025 年達成健康險全外溢，也就是，國泰人壽的每一張健康險商品皆具備外溢機制，將保障功能與健康管理緊密結合，強化保戶全人生階段的健康支持，2025 年外溢保單初年度保費收入總金額為 347.9 億元，共銷售 58.5 萬件，持續領先業界。

2.1.3 提供暖心關懷服務

■ 商品結合服務

國泰人壽關注男女性健康議題，開創「商品 X 服務」新型態銷售模式，從「商品銷售」走向「全方位身心健康守護」，女性防癌險搭配蛹之生心理諮商服務；男性防癌險搭配生生優動物理治療服務，期望持續陪伴保戶強化健康狀態，實踐「共創健康」的品牌承諾。

在保障之外，2025 年亦與外部專業機構及醫師合作，舉辦 6 場健康集客活動，為女性舉辦癌症篩檢、骨質疏鬆講座及冥想律動課程；同時，也針對男性規劃物理治療講座，透過全台業務單位廣邀民眾參與，藉由健康知識分享與實際體驗，引導民眾檢視自身健康風險與保障需求。

■ 賠後關懷

秉持以客戶為核心的永續經營理念，於理賠給付完成後主動啟動賠後關懷服務，延伸保險保障至客戶治療與復原階段，協助其因應疾病或意外所帶來的身心與生活挑戰。讓保險不僅止於金錢補償，更能提供實質且即時的支持。

目前賠後關懷服務已發展為具代表性的兩大服務方案，包含骨折關懷包與癌症關懷包。骨折關懷包針對因意外事故申請骨折理賠之客戶，提供復健照護資訊及專業物理治療服務資源轉介，協助客戶於關鍵復原期獲得正確照護指引；癌症關懷包則聚焦於初次罹癌客戶在治療期間與賠後生活調適需求，整合治療照護資訊、心理支持資源及日常照護指引，減輕客戶及其家庭在面對重大疾病時的不安與負擔。

在執行成效方面，截至 2025 年底，國泰人壽已累計提供賠後關懷服務予約 2.9 萬名客戶，未來將持續優化賠後關懷服務內容，透過跨域合作擴充專業照護資源，並運用數據分析精進服務精準度，深化賠後關懷的長期影響力，落實對客戶、社會與健康永續的企業承諾。

■ 健康家

為引領業務團隊轉型為客戶健康生活的推動者，我們結合集團資源，與國泰健康管理與國泰綜合醫院合作「國泰健康家認證」，協助業務夥伴深入涉獵『健康數據、精準治療、減脂控醣、老年照護』四大領域知識，自 2022 年至今已培育 2,158 名「健康家」業務夥伴。健康家專業夥伴不僅提供既有的保險服務，更能為客戶傳遞最新的醫療健康資訊，甚至成為幫助客戶早一步發現健康警訊的守護者。他們更在內部擔任知識種子的角色，讓業務團隊共學、共享最新趨勢，展現專業領先的差異化價值。國泰人壽將以每年培訓千名健康家為目標，加速健康知識的普及與應用。

2.1.4 守護員工身心健康 401-2 原則一

■ 打造安全職場環境

● 職業安全治理 GRI 403-1、403-2、403-4

國泰人壽推動職場安全與健康促進，於 2019 年建置職業安全衛生管理系統，通過 ISO-45001 認證，至今維持每三年通過重新認證。職業安全衛生委員會由副總經理擔任主任委員與 8 位委員每季召開會議追蹤與推動安心健康職場文化。為維護職場環境安全，公司依法設置職業安全衛生業務主管、職業安全衛生管理人員、急救人員及專職之職業健康照護人員 (護理師)，定期執行職場安全巡檢、災變預防及衛教宣導與健促活動，2025 年度共執行職場安全稽查 621 場次、辦理醫師 / 護理師臨場服務 87/276 場次。

亦依勞工作業環境監測實施辦法，於 2025 年針對 180 棟大樓職場執行 CO_2 監測作業，確保符合法定標準 (低於 5,000ppm)，保護同仁健康及確保室內空氣品質。

● 安全衛生教育 GRI 403-5

國泰人壽透過職安署數位學習平台 2 小時課程及由職安人員實體授課 1 小時模式辦理新進勞工教育訓練，並建置職安衛生管理平台，自動派發受訓通知，提高完訓率與同仁受訓滿意度 (課後問卷滿意度 97%)；另同仁透過實體上課完成每年 1 小時一般安全衛生在職教育訓練。2025 年度受訓人數共 32,150 人，含新進同仁受訓 3,052 人、在職教育訓練 28,853 人、安全衛生主管受訓 93 人、急救人員受訓 152 人。

● 職場安全健康週

2025 年職安署職場安全健康週計畫同步響應 4 月 28 日世界職業安全衛生日，於四月底舉辦安全健康週系列活動，透過安全健康講座、避難演練及闖關活動 - 安全健康之旅體驗，以充滿趣味性和娛樂性，讓同仁在寓教於樂的氛圍中提升安全及預防健康意識，並由高層主管帶領宣示「國泰人壽健康樂活 多元共榮 共創安心職場」之承諾。

● 職業傷害損失統計 GRI 403-9

年度	2023 年	2024 年	2025 年
	內勤 / 外勤		
職災受傷人數	10/35	6/13	8/18
職災死亡人數	0/0	0/0	0/0
失能傷害頻率	0.16/0.58	0.19/0.42	0.13/0.30
失能傷害嚴重	4/19	4/10	2/12

註：配合主管機關定義統計。

■ 促進員工身心健康 GRI 403-2、403-3、403-6、403-10

安心職場

職場不法侵害預防

- 國泰人壽定期進行「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」填答與分析；針對全台單位內之作業場所配置進行檢點評估，進而增加辦公場所車道出入口攝影與出入口梯廳攝影角度檢視、加強照明、更新空調改善職場通風等。2025 年度針對 548 單位 / 據點進行評估結果無職場高度風險。
- 2025 年「執行職務遭受不法侵害」申訴 29 件，其中心理 / 語言暴力 5 件屬實；除啟動調查外亦於會談中給予關懷，並視需要轉介相關心理健康諮詢協助 (EAP)；國泰人壽亦不定期對全體同仁進行「職場霸凌零容忍」宣導，善用雙贏溝通技巧，打造無懼職場。

母性健康保護計畫推動

- 國泰人壽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：嬰兒日用品)，讓新手爸媽可以安心照顧寶貝。2025 年共送出 587 份禮品。
- 透過國泰好孕俱樂部，了解懷孕同仁定期產檢、健康狀況與建議，提供新手爸媽準備產前及產後賀禮，讓新手爸媽可以安心照顧寶貝；全台目前共設置 23 處提供哺乳母性便利友善職場，除總公司取得台北市衛生局頒發特優等獎外，另有 4 間取得親善哺 (集) 乳認證。2025 年妊娠與產後母性 469 人，已完成衛教關懷及諮詢者 252 人。

緊急救護訓練推廣

- 2025 年全台辦理 AED_CPR 實作訓練 191 場，參訓 7,969 人次，提升同仁緊急救護技能、施救即時性，達到友善安全的職場環境。

健康職場認證

- 公司職場推動健康促進，提供同仁完善的健康資源、全面評估改善生理及社會心理工作環境，落實企業社會責任，共同齊心營造健康職場。2025 年度申請通過健康促進標章 7 棟，另 2025 年 6 月起由「健康職場認證」轉型為「職場健康促進自主評核」制度，由職場自主評核其健康促進推動方式，簡化自評表申請內容，但保留職場健康促進推動架構、自評推動方法結合職場熟悉的 PDCA 架構，有利職場系統性整合各項健康促進推動措施，2025 年共計 6 棟取得職場健康促進自主評核合格證明。

中高年齡計畫

- 制訂並推動「中高齡及高齡者工作適能管理計畫」，配合醫護臨場辦理工作環境危害鑑別及健康改善衛教宣導，並規劃中高年齡員工專屬健檢服務，提供腹部超音波、專屬癌篩檢查等項目。國泰人壽亦舉辦職場公費流感疫苗活動，鼓勵中高齡族群進行接種，降低職場感染機會。

身體健康

健康風險預防與分級管理

- 2023 年起員工健康檢查頻率提升為二年一次，2024 年更採到院檢查以提升健檢體驗品質，檢查項目優於法定項目增加超音波檢查及加強癌症篩檢並規劃三種方案包括綜合型、心血管與消化道套組供同仁選擇，以落實定期健康檢查，2025-2026 年員工健康檢查尚進行中。
- 透過健康管理系統以十年心血管疾病風險分析分級管理，並針對中、高風險者透過醫師、護理師進行衛教，2025 年完成 247 人個案追蹤以及衛教指導。

多元健康促進活動

- 國泰人壽於 2025 年度推動多元健康促進活動，合計參與人次 8,267 人，含公費疫苗 796 人次、五癌篩檢 1,684 人次、三高量測 437 人、健康促進講座 3,992 人、體適能活動 1,358 人。

BMI 體重管理活動

- 每年舉辦大腹翁小腹婆減重活動，鼓勵員工可以依據自身狀況設定減重目標，此外更將活動與公益結合，每減重 1 公斤單位即捐贈 100 元，捐贈對象以再生能源為主。2025 年共 4,834 人參加，減重 15,004 公斤。

勞工肌肉骨骼相關傷病預防

- 設置肌肉骨骼症狀調查線上問卷填答系統，辨識出風險等級 5 屬於確診疾病與等級 4 則屬於人因工程或健康促進予以改善之個案，2025 年完成風險等級 5 共 6 位與等級 4 共 52 位予以追蹤以及衛教指導，並於全台辦理共 8 場人因危害預防講座，說明人因性危害預防及實作伸展運動，解決日常痠痛困擾。

心理健康

員工協助方案

- 設置員工協助方案 (Employee Assistance Programs, EAP)，提供 24 小時心理諮詢專線，2025 年共 158 人次使用顧問個別諮詢服務且 99% 認為有助於解決問題。

異常工作負荷促發疾病預防

- 設計「過勞量表線上問卷填答系統」，並結合 Hygeia 健康管理系統進行分析，辨識高風險個案進行醫護衛教，並透由員工協助方案 (EAP) 提供同仁心理層面諮詢照護，2025 年完成高風險等級 4 共 11 人、等級 3 共 151 人衛教指導。

情緒壓力檢測

- 為提升同仁對「心理健康自我覺察」的重視與能力，推動「HRV 情緒壓力檢測活動」，並結合 EAP 與職涯課程的宣傳，進行為期一週的策展。透過多元且連動的活動設計，強化員工對情緒狀態的理解與壓力管理意識。2025 年共有 204 位員工完成 HRV 檢測。

2.2 財務健康

原則一 原則三

國泰人壽以「保險 + 科技，幸福更靠近— Smart, Simple, Safe」為願景，透過科技的力量持續提升金融服務的「可及性 」、「使用性」、「品質」，以滿足高齡、年輕、弱勢等各族群的金融需求，提供民眾保障需求並守護家庭幸福，實踐「大樹為您撐傘，讓人生總是好天氣」的企業使命。

2.2.1 落實普惠金融

為消弭民眾因經濟因素、體況、時間、空間等限制，致使自身或家庭暴露在人身風險中，國泰人壽致力提升保險商品的金融服務可及性、使用性，提升民眾保險意願、便利投保作業，積極建立具包容性的金融環境，發揮保險業安定社會的力量。

■ 微型保險

我們於 2009 年率先推動微型保險，與縣市政府及社福團體合作，提供基本保障予需要微型保險保障的弱勢民眾。截至 2025 年，有效契約人數超過 17.0 萬人、有效契約保險金額超過 557 億元，累計超過 1,700 個家庭透過微型保險獲得最即時的金援協助。

2025 年度獲得金管會保險局微型保險競賽 「第一名」 肯定。

■ 小額終老保險

國泰人壽於 2017 年領先推出幾乎人人可以投保的小額終老保險，提供給社會上因為年齡過高、體況不佳而買不到保險的民眾，可藉由低投保門檻、低保費負擔的小額終老保險輕鬆享有基本保障。截至 2025 年，有效契約達 27.2 萬件，為社會提供約 918 億的人身風險保障。

2025 年度獲得金管會保險局小額終老保險競賽

「友善高齡獎」 肯定。

■ 學團保險

自 2017 年起，連續 9 年承作「全國學生團體保險」，為高中職以下學生及幼兒園幼兒提供保障，守護 283 萬名孩童們的人身安全，總承保金額約新台幣 2.8 兆元。

■ 高齡專屬商品

在國人平均餘命逐漸增加與醫療費用持續增長的趨勢下，許多高齡族群過去規劃的保險保障已不足因應未來的需求，想要重新規劃保險，又因體況問題而無法順利投保；國泰人壽推出「高齡專屬保險商品」，提供長照、住院、手術、癌症、意外、特定傷病等多元保障，並提高可承保年齡至 75/80 歲、放寬可承保體況，讓更多長者可獲得所需保障，並在銷售前訂定「高齡商品適合度評估」，保障高齡客戶投保權益，協助高齡族群完善保障防護網。自商品開辦後，累計至 2025 年底共銷售 19.2 萬件。

照護面向	專案內容
高齡長照	隨著民眾對於長照需求日益迫切，國泰人壽推出專屬長照保險，並首創將承保年齡上限提高至 75 歲，以降低高齡族群長照負擔。
醫療保障	隨著年齡增加，高齡族逐漸面臨身體老化，如聽力、視力衰退或關節退化等，對於手術醫療及醫材補助需求隨之增加。國泰人壽推出專屬保單，提供住院與手術相關保障、醫材補助，滿足高齡者保障需求。
癌症保障	為滿足高齡族群所需，開辦一次給付型高齡癌症商品，萬一罹患癌症，能立即領取一筆保險金啟動抗癌帳戶，支應治療黃金期的花費。
意外保障	高齡族群因反應速度減慢、視力和聽力衰退、行動不便等生理因素，更容易引發跌倒、骨折等問題，國泰人壽針對 55 歲以上的高齡族群推出專屬意外險，協助長者於發生意外時能守護自己及最親愛的家人。
特傷照護	中高齡客戶一旦罹患心血管疾病後，對於後續醫療品質之需求較高，且工作負荷能力可能下降而影響工作收入，故國泰人壽針對高齡族群推出專屬特定傷病險，針對高齡族群風險較高的 5 項心、腦血管相關特定傷病，提供單筆及最多 10 次之生活補助保障，協助高齡長者提升罹病後之醫療及生活品質。

■ 分眾化防癌保障，回應男女差異化健康風險

癌症已成為影響民眾健康品質的主要因素，且男女所面臨的健康風險類型不同，為提升保障的精準度，國泰人壽從保險商品適配性的角度出發，以分眾化思維設計防癌保單，回應不同性別在疾病風險與醫療需求上的差異，協助民眾於疾病發生前後獲得更完善的支持。

國泰人壽針對男女在不同年齡階段常見的癌症與手術需求，規劃差異化保障內容，女性方案涵蓋乳癌、子宮體癌、卵巢癌等高發癌症，以及熟齡階段常見的尿失禁相關手術；男性則聚焦大腸癌、攝護腺癌與攝護腺相關治療，貼合男性中年後的典型疾病特徵，使保障內容更貼近實際醫療需求。

■ 友善多元族群

● 服務據點友善環境與服務

友善服務環境	國泰人壽於全台 56 個對外服務據點全面佈建服務鈴，且提供老花眼鏡、擴聽器等不同輔具，關懷客戶需求。更於高齡客戶臨櫃熱點配置擴視機、輪椅，維護客戶的權益。全據點低櫃檯的設計，也方便肢障族群進出。據點亦配有血壓計，關心客戶健康。 於新住民人數較多的市區據點入口設置多國語言指示牌，歡迎新住民及外國客戶臨櫃，友善多元族群。
傾聽多元族群，溝通 0 距離	國泰人壽服務櫃檯提供多國語言視訊口語翻譯服務，保障新住民權益，擴展金融服務可及性。當視覺障礙客戶臨櫃時，客服人員以「問、拍、引、報」方式進行引導，另對聽語障族群，提供臨櫃即時文字互動與手語視訊翻譯服務，透過文字與手語輔助，強化溝通便利性，營造友善且無障礙的服務環境。除此之外，服務據點均通過國健署「失智友善徽章」認證，具失智友善天使資格之服務人員，為高齡及失智客戶提供適切引導，成為社區失智防護網的一環，落實對失智族群的友善服務。
綿密的服務網絡	國泰人壽超過 2.3 萬名業務團隊遍布全台 372 個通訊處，提供親切在地服務，並結合全台 56 個服務據點及 24 小時服務不打烊的智能客服中心，讓客戶可自由選擇偏好的服務管道，並透過全通路跨管道服務支援及補位，共同提供客戶優質且專業的服務。

● 金融友善服務專線

為貼近年長客戶、社會弱勢族群的金融服務需求，並提供身障人士金融友善服務環境，國泰人壽將原樂齡專線升級為金融友善專線，服務對象為 65 歲以上之客戶及身障客戶，以較慢的語調、易懂的說明，協助解決高齡者所詢問的保單相關問題，並主動提供「樂齡加值服務」的相關資訊，以利高齡者獲取所需資源，並體貼提醒須注意事項以維護保戶權益。並依據不同情境 (如：身障、視障等)，提供客服人員相應的話術及該注意的情境。

若弱勢族群及高齡客戶進線一般客服專線，客服人員使用之系統亦會顯示弱勢客戶標籤及年齡標示，並提供相關服務話術協助客服人員完善服務。

● 金融友善服務專區

國泰人壽「金融友善服務專區」取得最高無障礙等級 AAA 標章，導入三大友善功能，包括字級大小切換、擬真語音報讀以及網頁深淺模式切換，除了提升身心障礙及中高齡族群之資訊可近性，更可帶動客戶使用深色網頁模式，落實裝置節能的 ESG 概念。2025 年共有 1.6 萬瀏覽人次。

● 高齡暖心服務 -USR 健康促進計畫

國泰人壽與臺北市立大學合作，透過「照顧身、關懷心、保障財」的方式打造高齡人生防護網，於台北市大安區舉辦「高年級健身坊」，招募 40 位 65 歲以上獨居、衰弱 (前) 期的長者，提供 12 週共 48 小時的多元運動課程及健身房重量訓練。經比對前後測，高齡者之上、下肢肌耐力、敏捷性、平衡感及握力明顯改善，有助提升其日常生活獨立性並降低跌倒風險，此外，課程亦透過桌遊加強反詐意識，促進長輩身、心、財健康。

● 新住民生活諮詢服務

國泰人壽落實永續理念，響應政府推動友善且尊重多元文化的社會願景，2025 年開始建構新住民「生活諮詢顧問數位平台」，提供新住民在臺生活所需相關資訊，例如保險服務、語言學習、生活法律常識等，用多語服務、跨文化理解與貼近生活場景的資訊，支持新住民族群持續融合社會，減少資訊落差與金融使用障礙，使新住民在生活與財務保障與規劃方面都獲得具體支持。

2.2.2 結合數位科技 原則一 原則二

■ 優化金融服務

為了服務全台廣大客戶，國泰人壽於各個服務節點結合數位科技，提升金融服務的便利性，突破地理、時間與生理上的限制，提供客戶更優質的服務體驗。

● 線上服務

網路投保

自 2014 年底開辦網路投保業務，國泰人壽提供不受時間空間限制且安全的數位體驗，並持續完善商品陣容及功能，除了旅平險、壽險、年金險、健康險、意外傷害險及投資型保險以外，2022 年配合主管機關保障型商品政策，於「好好退休準備平台」推出微型保險、小額終老保險、重大疾病險及定期壽險，2023 年再推出業界第一張網路投保住院日額醫療險，目前共計銷售 6 大險種、16 款商品；並支援多種繳費方式，豐富保戶線上投保繳費體驗。此外，2024 年進行網站內容、視覺設計改版，增加保險商品相關輔助資訊、導入智能助理「阿發」等，幫助客戶理解保險專業內容；2025 年改版旅平險投保流程，優化流程畫面更加簡明、容易操作，提供更友善的數位平台。2025 年整體數位服務滿意度達 96%，其中對網路投保感到滿意比例連續六年達 97%。

保險視圖與保險資產

國泰人壽打造保險視圖，讓客戶可輕鬆自行完整檢視個人保障與保險資產，並透過體驗「有什麼」、「缺什麼」、「補什麼」旅程設計，掌握保障缺口與諮詢壽險顧問。2025 年全年登入使用保險視圖人數 82 萬人。

訂製我的保險組合－投資規劃

考量市場上保險商品種類繁多、條款艱深難懂，為降低挑選投資規劃類型保險的門檻，國泰人壽推出「訂製我的保險組合－投資規劃」功能，根據客戶年齡與背景狀況考量可承受風險能力、預算或期望目標金額的引導式互動，結合專業數據演算模組，為客戶推薦至多三種投資方案供客戶選擇，包含傳統型利變保險與投資型保險的搭配組合建議。2025 年訂製我的保險組合－投資規劃流量將近 27.3 萬人次。

家庭保單管理

國泰人壽秉持以客戶為中心的理念，有別於過往聚焦以個人為單位的保險服務，「國泰人壽 App」推出業界首創「家庭保單管理」功能，用戶可靈活切換「我的視角／家庭視角」，一站式掌握全家人的保單資訊，並整合團體保險資訊，同步呈現個人與家庭成員的個險與團險內容，保障概況更完整。

「國泰人壽 App」協助用戶從被動接受建議，轉化為主動經營風險與保障，明確掌握自身保險內容及保障範疇的認知度，支援整個家庭保單整合查詢與保障建議推薦，滿足跨世代用戶對保單整合的需求，截至 2025 年底，App 用戶數突破 350 萬、每月活躍用戶 (MAU) 達 62 萬，展現兼具創新、科技與客戶導向的數位服務體驗。

CVX 泰好保

國泰人壽的遠距保險服務「CVX 泰好保」，為業界唯一全方位遠距保險 Total Solution，整合線上投保、保單變更、保單貸款、理賠申請及保費服務等多元功能，不僅是新冠肺炎疫情期間，成為克服時空障礙限制的解方，時至今日更已發展成為客戶服務常態化的便利管道。

為進一步服務更多保戶，國泰人壽在 2024 年底將「CVX 泰好保」由「原有業務通路」，延伸應用至「保經代通路」。透過遠距服務機制，讓所有保戶與同仁無須面對面，突破時間空間限制，輕鬆完成各項保險服務，全面提升服務便利性與體驗。統計到 2025 年，已完成約 10.7 萬件遠距投保案件。

行動 / 電子化保險

自 2012 年起推動行動保險，整合投保、理賠、保費、保全變更等項目，客戶透過平板電腦即可完成各項保險服務，免除書面資料往返之麻煩，搭配智能核保技術、理賠風險評分系統，由系統預作判定、大幅縮短後續作業時間，提供最即時的保險服務，同時導入多項電子文件，包含電子單據、電子保單、給付明細等，除了可提升服務效率，亦減少相關文件的紙張列印，創造龐大的環境效益。

詳 1.2 環境永續 P.47

智能助理

自 2018 年起啟動智能助理阿發，客戶在國泰人壽官網、App、Line 帳號、EDM 及簡訊上都能找阿發協助快速解決保險大小事，包含：客戶權益、保障內容、保單借款、保費帳務查詢、商品資訊等。

2025 年智能助理使用量為 270 萬人次，月均服務量約 22.5 萬人次，其中問題解決率[註 1] 為 97.7%、服務滿意度[註 2] 為 94.8%，佔總客服進線量比率達 81%，有效降低客戶進線或臨櫃的等候時間，顯示「阿發」不僅已成為客戶的智能助理，並廣受青睞及好評。

註 1：客戶使用智能助理阿發後 1 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：客戶使用智能助理阿發後於滿意度調查點選 4 分及以上評分之比率。

空中櫃檯遠距服務

首創可線上進行要保人變更、受益人變更、保單借款，並持續開展多元服務項目，包括姓名變更、旅平險延保、人臉辨識註冊開通等功能，滿足客戶遠距服務需求。保戶只要打開國泰人壽 APP 預約「空中櫃檯」，即可預約多人異地同框線上辦理保單變更等，打破實體網點和櫃檯業務辦理限制、全程無紙化，更省下舟車勞頓時間，是業界最完善的遠距服務櫃台。

註：本項服務除可節省客戶申辦作業時間與費用成本，更訂於部門內控作業處理程序中，訂有相關管理辦法，透過年度自行查核建立內部督導機制，定期追蹤落實情形與執行績效。

虛擬排隊

導入線上虛擬排隊機制，保戶進線客服專線後可得知等候的時間，並選擇線上等候或預約客服回電，讓客戶更有彈性安排自身時間。

網路電話服務

只要在有網路的環境下，即可透過國泰人壽官網或 APP 撥打網路電話至電話客服中心，對於在海外的客戶來說，能省下國際漫遊的電話費，輕鬆完成旅平險延長投保、保單諮詢等服務。若旅途中身體不適，網路電話也可撥打「海外急難救助服務專線」，進行線上的緊急醫療諮詢服務。

申訴專線

為降低客戶對外投訴機會、加速解決客戶問題，成立由資深客服所組成的申訴團隊提供專業服務，快速判斷問題並與相關權責部門討論解決方案，降低向外投書比例。

智能易 CALL 保

國泰人壽首創導入智能電話投保旅平險，保戶語音與機器人對談，無需等待真人客服接聽，3 分鐘自助完成旅平險投保，讓客戶投保過程就像和 Siri 聊天一樣簡單，若有客製化需求，也可銜接真人客服接續服務，體驗無縫接軌。2022 年 11 月推出智能 KYC(Know Your Customer)，與機器人對話完成核身並簡單一句話說出需求後，即無縫轉接真人接續服務，快速精準掌握客戶需求。

■ 創新線上服務

隨著數位科技的演進，民眾消費習慣已與過去大不相同，線上活動已成為常態，面對如此行為改變，國泰人壽打造便利的「一站式線上保險服務」，將元件化、平台化的創新概念納入線上服務規劃，推動嶄新的線上保險服務模式，讓所有族群，包含青年族群、高齡族群等皆能享受快速便捷的線上服務體驗。

全場景人臉辨識服務

國泰人壽獲金管會保險局核准，於 2025/7 正式推出壽險業首家「全場景人臉辨識服務」試辦計畫，率先將人臉辨識技術全面導入「投保」、「保單變更」、「保費付款授權」、「理賠申請」及「據點臨櫃辦理」等五大保險服務流程，真正實現「一次註冊，全場景適用」。客戶僅需註冊一次人臉，就能以人臉辨識取代大部分的簽名、繳回親簽確認書紙本及電訪與 OTP 驗證身分等流程，不僅大幅減少客戶的申辦時間，更強化身分驗證的可靠度。且所有人臉註冊與驗證流程皆於嚴格監控的資安系統環境中進行，系統亦通過國際資安規範認證 (ISO/IEC 27001、BS10012 及 ISO29100)，資料傳輸與儲存全程加密保護，全面保障客戶資料安全與服務穩定性。

國泰人壽致力以客戶為中心推動保險服務升級，推出業界首創的全場景人臉辨識服務，結合智慧 (Smart)、便利 (Simple) 與安全 (Safe) 三大關鍵特性，不僅實現數位保險創新體驗，更彰顯國泰人壽對於資訊安全的堅持與承諾。人臉試辦六個月期間，累積超過 2 萬名客戶註冊人臉，刷臉驗證超過 5,500 件。

自由配

國泰人壽瞄準年輕族群高度自主的保險需求，首創可組合式、單一保障的「自由配」數位保險平台，方便保戶在兼顧預算及需求下自由規劃保險保障。搭配官網訂製保險組合、生涯推薦及退休缺口精算機等互動式需求分析功能，為全客群打造專屬的保險組合，滿足人生各類保障。2025 年國泰人壽官方網站整體來訪約 998 萬人次、自由配受理件數達 2.4 萬件，官網整體滿意度高達 96%。

官網 AI 搜尋引擎

國泰人壽官網導入建置於 Google 雲端平台 (Google Cloud Platform ,GCP) 的 AI 搜尋引擎功能，該功能透過自然語意解析與深度學習技術，支援多種資料格式，並定期更新資料，精準呈現搜尋結果。於官網首頁新增放大鏡搜尋入口，確保該功能容易被使用且資訊易於查找，助客戶快速找到所需資訊。若搜尋無結果，則提供後續「智能助理阿發」連結，確保服務不中斷。2025 年官網搜尋功能上線後，全年使用次數達 117,166 次。

團險自費數位平台

國泰人壽「團險自費數位平台」為台灣市場首創的全數位團體保險服務，協助企業減少逾 90% 行政作業，降低個資流轉風險，全面落實金融普惠與 ESG「社會」責任。平台試辦期間即累積 80 家企業、逾 500 人次使用，成功推動法令鬆綁，開創台灣 B2B2C 團體保險新模式。

國泰團險數位家 groupins+

國泰人壽持續深耕團險數位轉型，以智能高效的投保平台 「groupins+」，企業客戶透過自選、自組保障需求，快速獲取客製化團險報價，並透過線上預約專屬團險顧問，開創業界首創的 O2O 經營模式，並鼓勵提升企業員工健康福祉，結合「FitBack」健康促進計劃，推出企業團險外溢保單，創造新商業模式。截至 2025 年，「groupins+」 平台累計約 70 萬造訪人次，產出超過 2,300 份客製化團險報價，為企業提供更透明、靈活的保障選擇。

2.2.3 落實公平待客原則

原則一　FS15

國泰人壽秉持「以客戶為中心」的理念，營造友善的金融環境，同時亦持續傾聽客戶心聲、維護客戶權益。

■ 落實公平待客原則

國泰人壽致力將「公平待客」內化為組織文化，2018 年引領業界成立「公平待客推動委員會」，由董事會參與及推動，落實客戶權益維護。於 2020 年以「服務力」、「權益力」及「專業力」三大面向，設立各公平待客原則的 KPI，據以衡量各原則執行策略的達成度。在 2021 年則於銷售前、中、後相關節點訂定九項關鍵指標，並建置公平待客 Dashboard，以更全面掌握公平待客執行情形。

在 2025 年，國泰人壽透過 Smart(科技賦能)、Simple(簡捷透明)、Safe(穩健防護)三大構面，系統性優化商品、服務與內控流程。我們著重以數位科技提升服務可近性與一致性、以資訊透明強化理解與決策品質、以風險防護守護客戶權益：

Smart
科技賦能
以數位科技提升服務可近性

1. 行動保險提供客戶選擇以人臉辨識方式核實身分，減少多簽名繁瑣程序，縮短新契約處理時效，提升客戶體驗。
2. 行動錄音流程新增AI語音讀稿功能，智慧語音機器人輔助業務員朗讀文稿，降低高齡客戶理解負擔。
3. 客戶可透過App預約空中櫃檯，以視訊的方式辦理業務，打破時間、空間限制，更節省時間和交通成本。2025年服務再升級，成立遠距服務小組，擴大商品諮詢、投保及保單線上服務。
4. 開發AI Coach智能陪練系統，以銷售流程為核心場景，利用生成式AI模擬角色進行情境演練並提供個人化回饋，輔助業務同仁演練完整客戶互動流程。

Simple
簡捷透明
以簡化、透明讓資訊易於理解

1. 成立通知管理平台，統整國泰人壽寄給客戶的各式通知，統一版面風格，讓客戶易於辨識及閱讀。
2. 協助聽語障、新住民及外籍客戶安心完成交易，提供手語視訊翻譯、即時互動文字服務、多國語言翻譯，協助客戶充分理解資訊。
3. 國泰人壽App資訊完整揭露，業界首創「家庭保單管理」，以視覺化「保險視圖」，並整合外溢與健康功能，賦能保戶自主完成售後服務。
4. 透過多元媒體與素材(如短影音、官網保險知識專區)，讓民眾了解保險商品特色及啟發保險需求，以淺顯易懂方式快速了解所需保障項目，掌握人生各階段風險。

Safe
安穩守護
以風險防護守護客戶權益

1. 據警政署統計，國泰人壽成功攔阻詐騙案件198件，金額逾1.5億元，件數、金額皆佔壽險業界85%以上，用心守護客戶資產。
2. 推出「保單指定聯絡人」服務，當要保人申請保單解約、部分提領或保單借款超出一定金額之款項時，國泰人壽將依約通知其所指定之聯絡人，透過第三人確認申請動機，降低受詐風險。
3. 依客群推出商品結合服務，如女性「好康愛」及男性「豪康愛」涵蓋癌症、特定手術、意外骨折等保障，並結合心理諮商與物理治療服務。
4. 精進高階經理人問責制度，確保每項管理或業務職能均有高階經理人負責，並於不當行為發生後做為問責之基礎。

每年精益求精的作為，榮獲外部肯定：

通過 ISO 9001 品質管理系統與 ISO 10002 客訴管理系統雙系統認證，服務及申訴處理機制符合國際標準，以落實公平待客原則。

榮獲《工商時報》服務業大評鑑金牌獎，連續 9 年獲此殊榮肯定。

連續 7 年獲得金管會「公平待客優等」的肯定（排名前 25% 之業者）。

連續 3 年獲得金管會「永續金融評鑑前 25%」最高肯定。

國泰人壽官網
公平待客專區

■ 強化滿意度管理

1. 為即時掌握客戶聲音並迅速改進，國泰人壽自 2016 年率先導入 NPS(Net Promoter Score，淨推薦分數)，偕同專業顧問資源，梳理保險服務旅程並依此建立「客戶體驗地圖」，搭配日常追蹤與管理機制，從使用者視角察覺需求，針對重點旅程進行關鍵補強。2025 年整體客戶滿意達 98.9%、NPS 40.8 分，整體維持在高檔水準。

年度	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
RNPS	21.1	29.2	35.1	43.1	40.8
目標	≥20	≥20	≥20	≥20	≥20
是否達標	☺	☺	☺	☺	☺

達標：☺

2. 高齡族群[註1]NPS 分數為 42.3 分，為各年齡層中最高，且推薦者佔比及再購意願亦居各年齡層之首，顯示高齡族群對國泰人壽整體表現具高度認同。就關注重點而言，高齡群體首要重視保單保障內容的完善程度，而目前其對此面向的滿意度表現亦維持在良好水準。

註 1：高齡族群為 51 歲以上族群，樣本數 1902 人。

3. 弱勢族群[註2]NPS 分數為 60 分，明顯高於其他群體，且整體客戶滿意度比例達 100%，反映該族群對國泰人壽服務的高度肯定。

註 2：弱勢群體含身心障礙人士、原住民及新移民，樣本數 45 人。

■ 打造全民防詐安全網

面對詐騙手法持續翻新、威脅民眾財務安全的挑戰，國泰人壽長期將「防詐」視為核心的客戶保護責任。2025 年進一步與警政署刑事警察局深化合作，正式啟動「防詐安全網」行動，從「知識網、科技網、聯防網、關懷網」四大面向著手，全方位提升全民識詐能力與防護力。

● 識詐教育宣導

在「知識網」面向，國泰人壽透過系統性的員工教育訓練，以及全台超過 2.3 萬名業務同仁的日常服務接觸，將防詐知識全面導入客戶服務流程。同時，以社區、校園、長照機構等場域為基礎，持續推動全齡識詐教育。創新宣導方式包含升級版「詐騙防衛隊」桌遊、結合「防詐五不」的歌舞 MV《詐裂獲全勝》，以符合不同世代的學習方式，強化民眾辨識詐騙的能力。

「關懷網」則以客戶互動為核心，透過業務拜訪、臨櫃提醒、活動宣導等方式，加強常見詐騙手法與反詐守則的提醒，提升客戶防詐意識、降低受害風險。

2025 年成果如下：

- **657** 場面向客戶與民眾的防詐宣導，共 **25,198** 人次參與
- **3,372** 場員工識詐課程，累計逾 **23,000** 人參與
- **7** 場保戶活動邀請警方設攤反詐宣導，觸及逾百名民眾
- **63** 場面向學子的防詐宣導，參與人數逾千人

「詐騙防衛隊」桌遊

- 2019 年國泰金控與警政署刑事警察局、台大智齡學程學生共同研發
- 2025 年更新 3.0 版，將詐騙情境涵蓋 12 種真實詐騙案例，讓參與者在遊戲中學習識詐，並能應用至真實情境

● 阻詐推動及成果

在「科技網」方面，國泰人壽運用 AI 模型評估客戶受騙風險，成功協助識別八成以上高風險樣態案件，同時透過線上交易警示、臨櫃關懷與專人電訪等多重措施，強化即時預警能力。

「聯防網」聚焦跨界合作與資訊整合。內部導入「國泰盾—集團風險聯防平台 (Cathay Shield)」，以精準驗證客戶身分、提升風險監測精度，並透過資訊串流實現跨通路聯防。外部則與 165 反詐騙專線建立預警合作機制，提升外部聯防效能。

此成果展現金融機構在第一線保護民眾財產的重要角色。國泰人壽亦全面推動「保單指定聯絡人」服務，透過第三方即時勸阻，降低高齡與弱勢族群遭騙風險。同時，各地服務中心與業務員落實「看、聽、問、阻」四原則，成為阻斷詐騙的重要前線。多起成功攔阻案例顯示，前線同仁的警覺度與積極通報機制，已成為保障國人資產安全的關鍵力量。

■ 弱勢族群金融教育宣導

在 657 場防詐宣導活動中，國泰人壽針對弱勢族群亦採取專案式推動。

● 身心障礙者

於彰化忠權社區舉辦專場活動，以桌遊呈現保險詐騙情境 (如不實診斷、偽造文件、誘導投保等)，讓參與者在輕鬆氛圍中學習反詐知識，強化自我保護能力，參與學員共 42 位，身心障礙者共 36 位。

● 原住民族群

前進苗栗汶水國小、新竹寶山國小、宜蘭竹林國小等 3 所偏鄉學校，由具志工經驗的同仁帶領以桌遊方式宣導，增進孩童對詐騙手法的認識並深化防詐意識，參與學童共 386 人。

● 新住民族群

面對台灣超過 60 萬名新住民 (約占總人口 2.5%)，國泰人壽於 2025 年訪談 NGO、KOL、外籍內勤員工及新住民業務員，深入了解新住民在台生活與工作的痛點，作為 2026 年推動金融教育與求職輔導規劃的基礎。

03 培力

3.1 職場培力

3.2 社會培力

核心理念

國泰人壽的核心理念為「以人為本」，對內將培力視為企業永續的根基：致力營造信任職場與照護支持，讓同仁展現價值、持續成長；對外，結合同仁行動與專業所長，將關懷延伸至社會場域，擴大金融保險的正向影響力。秉持深耕台灣逾 60 年的大樹精神，持續陪伴社會共同茁壯、共創更好。

亮點績效

50,578 小時

2025年超過九成內勤人員使用Hahow自主學習平台，累計學習時數達50,578小時

57,594 小時

2025年志工參與8,895人次，時數57,594小時

422 人

台灣金融業唯一CFP®企業授權訓練機構，截至2025年持證人數422人，蟬聯業界第一

728 張

永續金融基礎與進階能力證照累積取得張數提升至728張，約為2024年的12.5倍

政策承諾

國泰人壽重視人才，透過完善的招募、培訓與福利制度，支持員工在各職涯階段發揮潛能。秉持尊重人權的核心價值，保障員工權益，推動多元、平等與共融的文化，營造信任與友善的工作環境，促進員工穩健成長、安心發展。

管理行動

成效追蹤 / 利害關係人議合

建構完整培訓體系	建置完善福利制度	提供新型態工作模式
● 依據同仁不同發展階段規劃對應培訓資源，並提供多元課程，協助同仁為下一階段職涯成長做好準備。 ● 開設專業職能相關課程，並結合數位資源，讓同仁規劃進行自主學習。	● 提供保障型、發展型、康樂型、經濟型及服務型等多元福利架構。	● 推動業務減法工程，梳理各部門業務並將既有流程數位化，並逐年導入敏捷工具、雲端辦公室應用工具等，提升內部資訊交流的效率與資訊安全性。 ● 開放 30% 遠距辦公，提升主管及夥伴自主管理能力，並建立信任團隊。

3.1 職場培力

每一位同仁都是國泰人壽最重要的資產。面對數位轉型、永續趨勢與人才競爭加速的環境，國泰人壽以完善制度與貼近需求的福利，營造信任共融、安心發揮的職場，讓同仁在適才適所的崗位持續成長、展現專業。在此基礎上，國泰人壽透過多元管道延攬潛力人才，並以多樣化的學習資源、跨域輪調機制與內外勤領導力發展，逐步建構完整的人才培育連結，陪伴同仁在不同職涯階段持續前進。

3.1.1 多元共融職場

人才結構詳附錄 P.184

國泰人壽致力建立尊重差異且保障人權的環境，確保每一位同仁安心工作，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，並依循「國泰金控人權政策」，確保不因個人性別、性傾向、種族、社經地位、年齡、婚姻、家庭狀況、語言、宗教、黨派、國籍、容貌、五官、身心障礙或其他因素而有任何差別待遇之歧視行為，朝向職場零人權風險。

同時，依循國泰金控「道德行為準則」，訂定多項內部規範，包含：《國泰人壽保險公司員工行為準則》、《國泰人壽保險公司誠信經營作業程序及行為指南》等，亦明確訂出同仁行為的重要指導原則「員工行為準則」，保障同仁的重要權利，相關內容請詳 5.1 永續治理 P.123。

此外，在以人為本的基礎下，國泰人壽亦重視同仁職涯與生涯的永續發展，透過多元福利與支持措施，協助減輕不同生涯階段的多重角色壓力，營造能安心投入工作的環境。

國泰金融控股股份有限公司人權政策

■ 推動職場人權

為建立尊重人權及多元性的工作環境，持續推動相關措施與制度，以及加強同仁教育訓練：

- 制定《身心障礙暨原住民員工推薦獎勵暨補助辦法》，鼓勵同仁推薦。2025 年共進用 366 名具有就業能力之身心障礙者，每百名進用 1.24 人，優於《身心障礙者權益保障法》法規要求。
- 設計屆齡退休回任業務員制度，若人員健康狀況良好且業績表現持續穩定，得辦理退休後重新任用，以鼓勵資深業務人員持續發揮影響力，實踐終身就業的理念，截至 2025 年底，共有 1,888 名超過 65 歲仍在職之保險業務人員。
- 推動全體員工 (含高階主管) 人權議題相關訓練主題共 4 門，包含：性別平等、職場霸凌、不法侵害、身心障礙金融友善 (含 CRPD 內容)，外勤員工另開設：高齡客戶投保權益保障課程，整體完訓率達超過 99%。2025 年國泰人壽高階經理人皆已進行 CRPD 相關教育訓練。

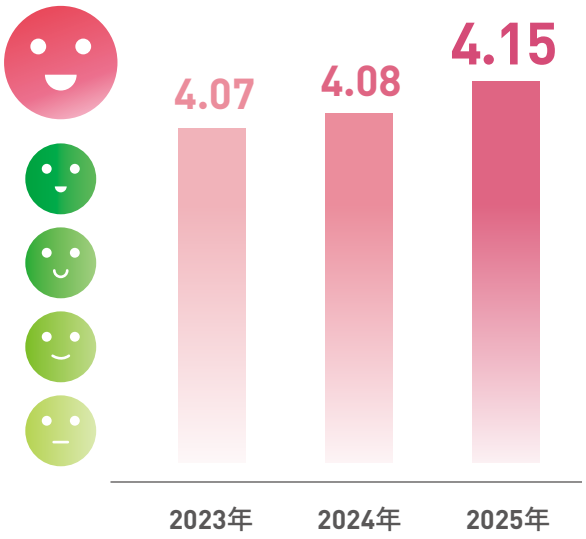
■ 落實員工溝通

為能讓同仁感受到公司的重視，以及促進平等、透明且友善的互動，設立多元溝通管道與機制，傾聽員工心聲：

● 員工投入度調查

每年定期辦理一次員工投入度調查分析五大面向的回饋，包含：企業永續、組織承諾、員工幸福、領導管理及工作認同，以瞭解同仁對工作的投入狀況與對公司的期待，2025 年回覆率達 83.6%，整體投入度為 4.15 分；整體滿意度為 4.24 分。為回應同仁的回饋，因應調查結果將持續推動多元共融的職場文化，並提供支持員工成長與發展的相關資源與福利措施，同時公告調查結果及後續精進行動於內部網站。2025 年總公司內勤人員離職率 5.3%，維持於近三年平均值正負 1 個標準差範圍；業務人員定著率 69.5%。

投入度分數三年度資料



● 員工溝通管道

定期舉行勞資會議溝通員工權益事項，並提供員工意見表達的適當管道，如：員工討論區、董事長信箱、集團獨立董事長信箱等，傾聽同仁心聲並廣納同仁建議，2025 年一共舉辦 4 場勞資會議。此外，秉持尊重員工權利與促進良好勞資關係的開放態度，國泰人壽企業工會於 2024 年 3 月 5 日正式成立，為公司與員工間集體溝通的重要平台，並與工會建立定期溝通機制，共同討論員工福利、工作條件及職場安全等議題，體現對員工聲音的重視與回應。

● 性騷擾與不法侵害申訴

訂有「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，設置性騷擾申訴調查委員會以及提供多元的申訴管道，如：專線電話、電子信箱，相關案件均由專人保密處理，如性騷擾案件成立，被申訴人將依公司規定進行懲處程序，而申訴人則給予心理諮詢等相關必要關懷，2025 年受理之性騷擾或違反性別平等案件共計 5 件，各案件均依流程完成結案。此外，亦實施「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，依計畫執行各單位危害辨識風險評估及教育訓練等預防措施，如有不法侵害投訴案件，立即成立處理小組，依事件進行相關調查，相關內容請詳 2.1 健康促進 P.56。

勞資議題	行動方案
強迫勞動、工時	▶ 宣導每日／每月加班工時限制。 ▶ 建立居家辦公、彈性工時等制度。 ▶ 實行異常工作負荷促發疾病預防計畫。
多元包容性與平等機會	▶ 員工行為準則、道德行為準則明文禁止歧視、性騷擾等違反人權行為 ▶ 舉辦勞資會議，確保勞資重大議題充分溝通，並依會議共識採取行動。 ▶ 制定性騷擾防治措施與不法侵害預防計畫，並透過教育訓練宣導。

■ 建立幸福職場

為持續打造安心、友善的職場環境，讓每位員工都能愉悅投入工作、平衡職場與家庭，提供新型態的工作模式與完善的福利制度，確保員工在不同人生階段都能獲得適切的支持與關懷，期許同仁「讓夢想與工作一起前進」，期望成為員工人生路上最堅實的後盾，共同邁向幸福與永續的未來。員工身心健康請詳 2.1 健康促進 P.56。

● 新型態工作模式

- 開放 30% 遠距辦公，提升主管及夥伴自主管理能力，並建立信任團隊。
- 導入雲端辦公室應用工具 (Microsoft 365, M365)，提高遠端辦公與團隊協作效率。
- 推動 VDI OA[註]計畫，搭配低瓦數設備，以達成節能減碳、資料不落地及彈性辦公等效益。

註：虛擬桌面基礎結構 (Virtual Desktop Infrastructure Office Automation, VDI OA) 為將電腦桌面環境架設在遠端伺服器及資料儲存之系統，個人不受時間、地點、設備限制登入。

● 員工福利

康樂型

員工旅遊補助、國泰家庭日、登山健行、藝能大賞、趣味競賽、忘年會補助、健康專案補助、健康促進活動、親子活動、社團補助等。

經濟型

節慶代金、生日禮、婚喪生育津貼、子女教育補助費/獎助金、購屋貸款利率優惠等。

服務型

資深員工獎勵、關係企業資源共享、特約商店優惠等。

發展型

內外部培訓補助、外語進修補助、專業考試獎勵補助、公餘進修獎助金、國外研修機會等。

保障型

育嬰假、員工福利團體保險、員工意外險、員工持股信託、員工健檢等。

3.1.2 人才吸引

面對求職行為快速轉變及新世代偏好的興起，國泰人壽透過數位化平台強化與人才的連結。同時以深耕校園為核心策略，透過產學合作、實習生計畫與專業養成方案，協助學生更早瞭解金融保險產業與職涯發展機會，並在實務體驗中培養核心能力與金融素養。藉由這些前期接軌與培育機會，吸引具潛力與多元背景的人才加入內外勤體系，為企業永續發展注入新動能。

Cathay Match 粉絲專頁

Cathay Match Instagram

■ 內勤人才引進

國泰實習生計畫

為提前延攬優秀人才並提升集團形象與認同，自 2005 年起實施「國泰實習生計畫 (Cathay Internship Program, CIP)」，提供學生暑期進入企業實習機會，透過多元的課程、講座與單位資源，協助 CIP 更瞭解自己的職涯方向，提早接軌職場，累計至 2025 年，CIP 畢業後回任率為 22.4%。

國泰敏捷實習計畫

為培養莘莘學子成為數位科技人才，自 2018 年起開辦「國泰敏捷實習計畫 (Cathay Agile Program, 大 CAP)」，以敏捷專案為核心，讓學生與內勤同仁敏捷協作，激發更多創新的火花。

2025 年，國泰人壽共 22 位實習生參與，產出 22 個專案雛形供公司落地執行。累計至 2025 年，共有 34 位 CAP 當年度回任集團，回任率達 13.1%。

投資金融家儲備計畫

為培養具備高投資敏感度及全方位歷練的投資操盤人才，自 2016 年起開辦「投資金融家儲備計畫 (Cathay Investment Manager, CIM)」，提供一年於投資、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。

2025 年第十屆 CIM 共收到 489 份履歷，錄取 5 人，其中 1 名因服兵役將於 2026 年報到，7 人參與培訓，預計於 2025 年正式落地單位。2024 年第九屆 CIM 共錄取 7 名 CIM，皆通過為期一年培訓，於 2025 年 4 人晉升襄理。

■ 外勤人才引進

高登計畫

面對世代變遷，新鮮人求職不僅在意薪津收入與公司福利，更看重未來的職涯發展，國泰人壽因應世代變遷，於 2018 年推出「Young 高登計畫」，協助有志成為業務幹部與業務菁英的年輕人，一步步登上事業高峰，創造屬於自己的百萬年薪，而隨著斜槓趨勢盛行，更於 2020 年進一步推出「π 高登計畫」，支持斜槓工作者加入業務團隊，透過多元數位學習工具及獨有的「高登學院」實體課程及一對一 Mentor 培育機制，成為具有行銷專業能力的「斜槓業務員」。

截至 2025 年底，共計有 2,470 名 CA，留存率近 73.9%。

Young 高登網站

產學合作

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，除了走進校園與學子互動外，亦透過跨界合作打開與年輕族群的對話，使青年對壽險產業有更多的認識，並拉近國泰人壽與年輕人間的距離。

業務菁英實習計畫

每年提供大專院校學生於業務單位進行「職場實習」之機會，2025 年度業務菁英實習計畫與 45 間大專院校系所合作，協助 161 名學子探索個人職涯，其中有 82 人成為國泰人壽學生業專及兼職部隊，12 人成為正式員工。

「夢想直販所」校園營隊

自 2018 年起開辦「夢想直販所」學生短期營隊，參與學生可透過豐富的營隊課程瞭解國泰人壽並學習基本的金融保險觀念，營隊亦搭配各項獎勵鼓勵參與學生考取人身保險證照並登錄成為兼職人員。

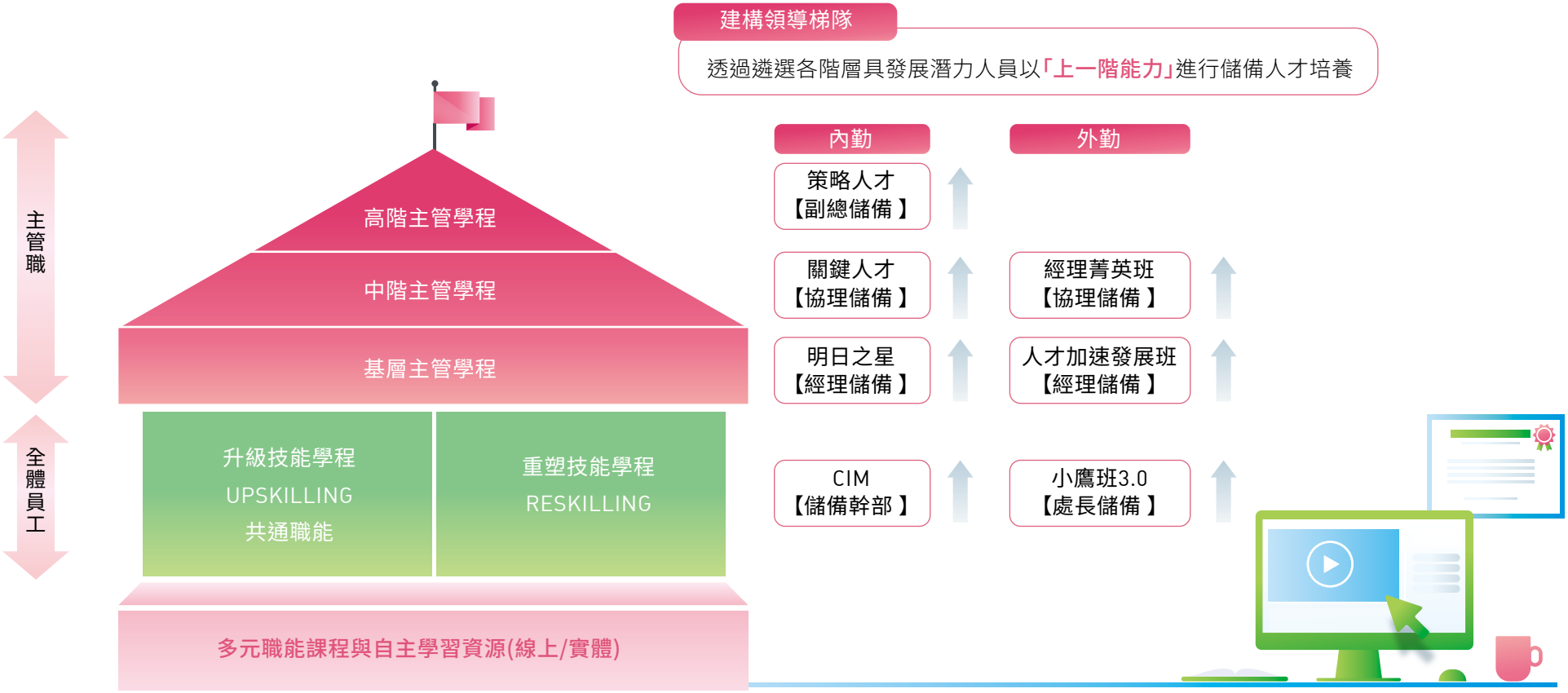
2025 年共舉辦 17 場夢想直販所，共 651 位學生參與、406 位完訓，截至 2025 年，已有 33.1% 人員登錄國泰人壽。

Tree Campus 網站

3.1.3 升級員工技能

401-1 404-1 404-2 原則一

健全的人才培育體系是組織永續發展的關鍵，國泰人壽依據同仁不同階段的發展需求，規劃對應的培訓資源，並提供多樣化的培訓資源與自主學習管道。同時，鼓勵員工跨領域探索，並透過跨部門與跨公司輪調，提升整合思考與實務應用能力，培養兼具專業深度與跨界廣度的人才，以強化組織整體競爭力。國泰人壽連續11 屆獲得國家級獎項「臺灣保險卓越獎」之人才培訓獎，並五度參獎皆榮獲美國人才發展協會 (ATD) 頒發「最佳卓越學習組織獎 (BEST Award)」。



■ 促進自主學習

為滿足多元人才的學習需求，除開設專業職能相關課程外，國泰人壽結合數位資源，讓同仁依據自身喜好及時間規劃進行自主學習，並創造共學場域，促進同事相互交流進而擴充個人與組織的知識與經驗累積。

Hahow 自主學習平台

2020 年與「Hahow for Business」合作線上自主學習方案，鼓勵同仁利用零碎時間，持續自我精進，而學習時數達標者公司也提供 1 天學習假作為鼓勵，2025 年亦舉辦「作伙ㄙㄟˇ夜市」集團主題學習活動，以同仁 IDP 年度發展目標作為個人化課程推播依據，提升學習效益。同時，為兼顧同仁職涯與家庭照顧需求，亦提供彈性學習支持機制，同仁於育嬰留職停薪期間，仍可持續使用學習平台，打造「學習不中斷、減速不脫隊」的支持環境。2025 年申請學習假人數達 2,970 人次，Hahow 學習時數累計達 50,578 小時。

C-Learning 社群共學平台

為促進社群共學，導入高互動、實務知識為主的社群共學平台，透過 RSC 模式 (RSC Model, Reading, Sharing, Creating) 建立典範社群與共學模式。累計課程觀看數已超過 927 萬，互動次數 (含發 / 回文、按讚、筆記) 已超過 412 萬，並產製近 8,000 支獨家微課影片，平均整體滿意度達 95%。

威課講堂

自 2021 年起，開辦「威課講堂」直播分享會，透過募課機制，瞭解同仁學習需求，並開設多元主題學習，包含：保險專業、業務行銷、組織管理、職場技能、多元生活、健康醫療、財稅專知主題等，並結合集團子公司如國泰投信、國泰醫院、國泰證券等課程資源，以及外部知名講者，截至 2025 年底，累計總開課已突破 337 場次，參與直播學員人數逾 250,000 人次，平均每堂課程收看人次 300-500 人。

國泰極星薈

2024 年 10 月成立業務菁英組織「國泰極星薈」，秉持國泰精神「感恩、傳承、奉獻、共好」持續擴散多元專業能力、促進內部文化傳承。截至 2025 年底，透過實體與線上雙管齊下推廣成功案例，內部分享已達 640 場。此外，亦打造 Cathaylife CARE 分享團隊，以財稅金融、保險專業主題針對外部組織團體與校園進行公益分享，累計已完成 8 場次。

■ 專業能力加值

為持續強化業務員專業服務能力，國泰人壽透過系統化培訓與專業證照制度，鼓勵業務員精進理財與退休規劃專業知識，培育具備全方位財務顧問能力之專業人才。

CFP®證照

為提升業務員理財規劃專業能力，鼓勵考取國際認證高級理財規劃顧問CFP®證照，國泰人壽為台灣金融業唯一CFP®企業授權訓練機構，截至2025年持證人數422人，蟬聯業界第一。

RFA退休理財規劃顧問證照

推動「RFA退休理財規劃顧問」專班，透過系統化培訓與專業認證，持續升級業務員退休理財規劃能力，強化退休財務顧問專業素養，截至2025年持證人數288人，展現退休理財專業認證之卓越成就。

■ 多元輪調制度

跨職系輪調

為鼓勵內勤人員持續自我探索、開拓多元職能，自 2020 年起，導入系統化作業，開放用人部門線上開立職缺，並提供諮詢窗口，以降低員工轉換的不確定感，2025 年員工輪調比例：專業幕僚 (非資訊人員)19.3%、專業幕僚 (資訊人員)8.6%、行政幕僚 14.2%。

為促進內勤同仁對壽險營運有更深的認識，每年安排專業幕僚人員輪調至業務單位歷練，並於事先舉辦說明會邀請外調學長姊經驗分享及 QA 問答互動。2025 年，員工內勤外調人數：21 人 (外調人數中副理級以上佔 48%、襄理級佔 52%)。

戰情室

數位轉型與敏捷已是國泰人壽新文化，持續透過「戰情室」將多元人員組成混編團隊推動轉型目標，近 2 年更擴大 in-house 協作模式深入 BU 單位推動協作，不分彼此，將轉型文化與敏捷工作模式帶進 BU 團隊的日常運作，藉由內部敏捷教練團，搭配適時的外部顧問輔導，加速拓展影響的廣度與深度，截至 2025 年，已擴及超過 30 個部門，累計參與轉型人員 (不含主管職) 達 470 位。

■ 結合雙向對話的績效管理

國泰人壽以系統化的績效管理與以人為本的發展機制，協助同仁在清晰的目標與持續回饋中成長。依《員工績效管理發展要點》每年進行年度考核，藉由年初個人目標設定、年中面談、年底檢視，落實績效管理循環，使績效管理及個人發展計畫成為支持同仁職涯前進的重要工具。

在個人目標設定階段，同仁可根據前一年度的 360 度回饋檢視自身發展方向，主管則擔任對話引導者，透過雙向對話協助釐清目標、提供發展建議，並共同制定具體且可執行的發展行動，使個人成長與組織需求得以連結；於外勤體系推動 Coach to Coach (C2C) 一對一輔導機制，強化主管教練式領導能力，使其在日常管理中以提問、引導與回饋取代指導與給答案。結合團隊共學情境與績效回顧行動對談，並透過實地觀摩與即時回饋，協助主管深化聆聽與聚焦能力，有效支持同仁持續精進專業職能，逐步形塑由績效檢核走向成長回饋的管理文化。

透過雙向對話、教練式引導與持續陪伴，國泰人壽使績效管理不僅是評量工具，更成為促進同仁持續發展與強化整體人才競爭力的循環機制。

3.1.4 重塑員工技能

面對全球數位轉型與永續浪潮，國泰人壽積極協助員工建立新時代所需能力，特別強化數位能力與 ESG 相關知識。提供多元的學習模式與發展機制，讓同仁能夠快速掌握新興技術並融入永續思維，保持與市場變動同步，進而為企業帶來長期成長動能。

■ AI 力

Gen AI 公民計畫

全員 AI 力

為提升員工 AI 基礎素養，推出全員 GenAI 課程，涵蓋 AI 原理、應用、治理與轉型策略，通過五大主題課程奠定數位轉型基礎，截至 2025 年，內勤人員完成率達 97.5%。

業務員 AI 素養培育

製播「AI 科技不思議」專題邀請外部專家與業務同仁交流，搭配推出「全員蜂 AI」系列微課，以短影音呈現業務日常情境之 AI 應用，逐步強化業務員 AI 工具操作技巧與法遵意識，並透過實體教學，手把手帶領同仁熟悉 AI 工具操作，輔助提升工作效率。

AI 數據學院

為加速相關部門同仁數據分析能力、加速數位轉型能量，展開為期 9 個月系統性數據人才培訓課程，包含數據分析與資料科學相關能力培育，截至 2025 年，共 474 位員工通過數據人才認證，並培養 544 位數據管理師。

■ 數位素養

敏捷人才培育

為於組織內部擴散敏捷思維與方法，除舉辦課程及工作坊外，鼓勵同仁取得國際證照。截至 2025 年，共 226 名同仁取得 PMI-ACP 或 PSM 等國際敏捷證照，內部培育敏捷種子教練超過 127 名，帶動組織敏捷思考力。

流程自動化機器人管理

為協助同仁提升工作效率，積極導入「機器人流程自動化 (Robotic Process Automation, RPA)」工具，取代重複性高的作業外，亦展開行政專員轉型為程式開發人員計畫，至 IT 部門從事 RPA 開發工作。2025 年累計共 15 位轉型成功，並肩負日後內部專業講師之責，協助開辦 RPA 數位工具學習營課程，培訓 1,089 [註 1] 人次學習 RPA 軟體應用，累計導入年替代工時約 9.4 萬小時 [註 2]，大幅減少流程作業之工時，有效提升工作產能。

註 1：除國泰人壽內部員工外，亦協助培訓證券 / 期貨等子公司同仁，2024 年獲台北大學會計系邀請，促成「RPA 軟體開發」產學合作之機會。

註 2：每年所節省的時間：月平均處理量 (件)* 單件耗時 (分)*12(月)- 導入後月平均處理量 (件) * 導入後人工單件耗時。

■ 永續力

企業永續觀念的養成是未來不可或缺的軟實力，國泰人壽持續於內部辦理永續相關教育訓練，同時鼓勵同仁至外部機構受訓，讓永續認知深植組織。其中責任投資小組培訓內容詳 4.1 責任投資 P.100；氣候暨自然教育訓練資料詳 5.2 永續治理 P.134。

通識培訓

自 2018 年起，已將「企業永續教育訓練」納入全體同仁必修課程。此外，開設 5 堂 ESG 系列微課程，分享全球氣候變遷風險、碳權與碳交易、漂綠等主題，讓同仁瞭解永續趨勢與國泰推動作為。

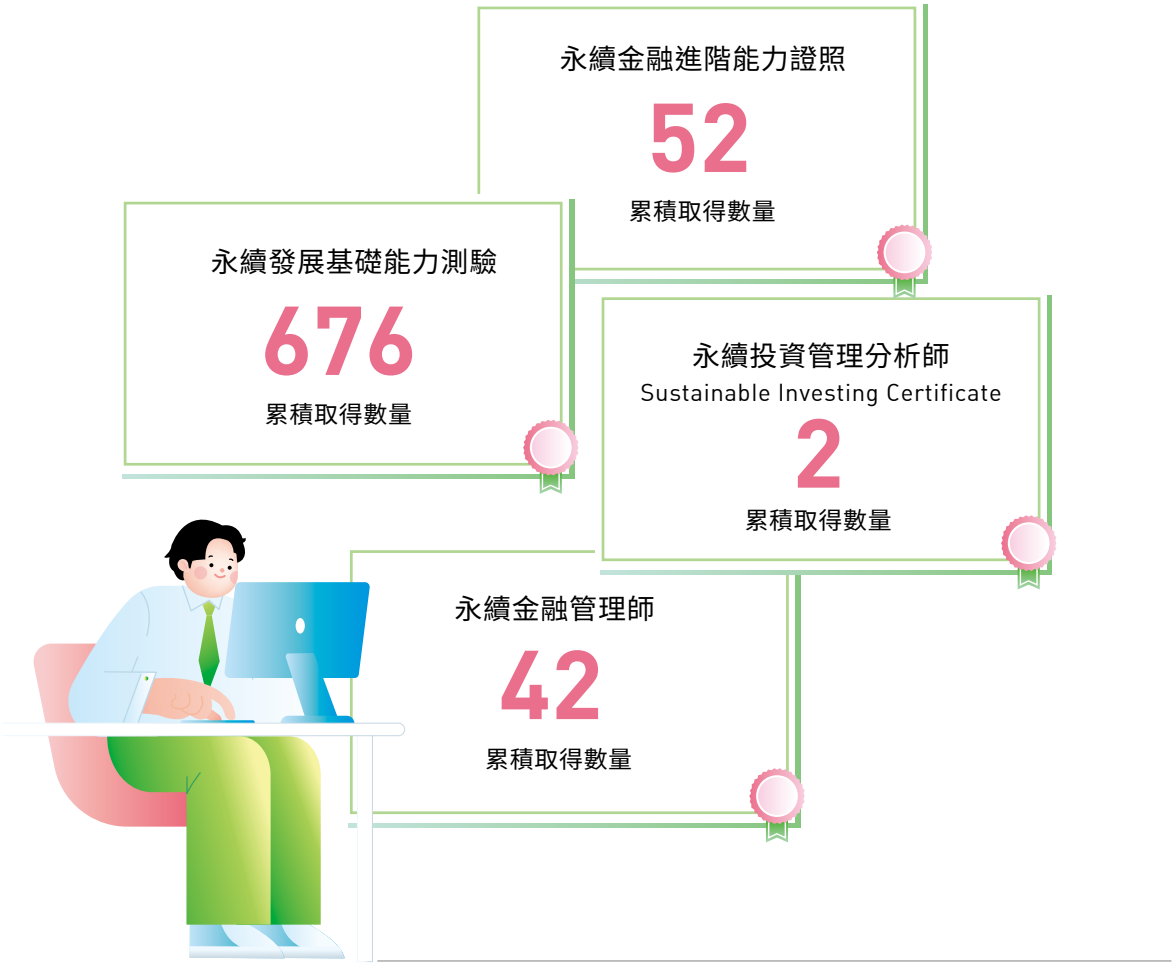
國泰新聞

製作「永續進行式」等多元議題節目，定期分享公司永續作為與進展。

永續教育訓練分享會

邀請外部專家舉辦永續教育分享會，包含：金融業自然相關風險管理、再生能源市場現況與挑戰、科學基礎減碳目標設立之後等主題。2025 年共舉辦 4 場分享會，受訓人次共 226 人，總受訓時數 452 小時。

除了推動永續相關培訓外，為使同仁將 ESG 思維連結業務，國泰人壽積極鼓勵同仁考取永續相關證照，培養對永續金融議題的敏銳度，相關推動計畫包含：訂定永續基礎能力測驗報名費補助專案、推動單位共學行動搭配抽獎活動，以及全額補助進階能力外訓，永續金融基礎與進階能力證照累積取得張數提升至 728 張，約為 2024 年的 12.5 倍。



3.1.5 建構領導梯隊

為確保企業穩健發展與領導力的永續傳承，國泰人壽依據職務層級建構系統化的人才庫，透過階段性培育計畫、職能訓練與接班梯隊機制，強化管理能力與策略視野，培養能與企業共同成長的領導者，打造企業永續發展的基石。

■ 內勤領導梯隊

人才庫／梯隊	計畫	內容
高潛力人才庫／Young Talent	CIM 投資金融家	設計股票、外匯、債券、風險評估、財務會計等五大課程模組，同時搭配為期一年的投資策略、風險評估、投資管理相關部門輪調與專案歷練，培養財務投資優秀人才。
儲備基層人才庫／經理級梯隊	明日之星培育計劃	透過遴選、規劃職能培訓課程與經驗分享會，同時搭配講師與直屬主管回饋機制，培養經理級職務所需之心態與能力，主題包含：指導發展、團隊領導、管理心態等，2025 年共舉辦 7 堂課程與 2 場分享會。
儲備中階人才庫／協理級梯隊	關鍵人才培育計劃	落實盤點集團領導人才板凳深度，以「以用為始」確認人才庫名單的培育發展方式。
儲備高階人才庫／副總級梯隊	策略人才培育計劃	

■ 外勤領導梯隊

人才庫／梯隊	計畫	內容
儲備基層人才庫／處長級梯隊	小鷹班 3.0	依據儲備階段職能需求進行系統性設計，聚焦「增員流程管理」，協助學員全面提升市場拓展、團隊領導與人才培育能力，為晉升推展處主管做好完整準備。
儲備基層人才庫／經理級梯隊	人才加速發展班	課程內容以單位經理職能及業務通路 AG 工程系統架構為規劃基礎，並注重績優經理典範分享，強化實務連結。
儲備中階人才庫／協理級梯隊	經理菁英班	聚焦區部協理核心職能，包含領導心態、策略思維、識才發展、組織文化塑造等面向。課程中安排實務分享與觀念引導，課後則設計單位實作作業，由南、北區副總進行個案輔導並給予指導，深化學習成效。

3.2 社會培力

原則三

國泰人壽秉持「給人幸福，就是幸福」的核心理念，持續以保險本業為基礎，結合企業志工能量與多元資源，轉化為推動社會穩定的正向力量。我們致力於支持並陪伴大眾，在瞬息萬變的環境中尋得新的平衡，並以實際行動落實企業對社會永續的承諾。

國泰慈善基金會網站

合計 新台幣 85,602,037 元

■ 公益支出

現金捐助	53,835,441
時間貢獻	30,812,790
管理費用	953,806

■ 志工投入

年度	志工參與人次	志工參與時數
2021	7,664 人次	48,331 小時
2022	8,289 人次	62,315 小時
2023	10,053 人次	59,195 小時
2024	10,703 人次	69,216 小時
2025	8,895 人次	57,594 小時

註：2025 年志工人數較 2024 年減少，主要因配合血液基金會捐血安排，2025 年辦理捐血場次較 2024 年減少約 104 場，因而影響志工參與人數。

關懷對象
青年學子
計畫
- 國泰卓越獎助計畫
- 校園及監所關懷
- 《台灣超人》校園公播贊助計畫

關懷對象
在地社區
計畫
- 社會關懷
- 友善高齡
- 夏日捐血
- 寒冬送暖

關懷對象
偏鄉學童
計畫
- 國泰學童圓夢計畫
- 課後照顧輔導計畫

關懷對象
文化產業
計畫
- 表演藝術
- 美術文化
- 在地海女文化

3.2.1 偏鄉教育

為縮減偏鄉學童在學習資源上的落差，並支持熱血教師長期深耕陪伴，國泰人壽攜手志工團隊，將多元教育資源帶入偏鄉校園。透過持續的關懷與引導，我們鼓勵孩子勇於追夢，陪伴他們發現人生更多的可能性。

■ 國泰學童圓夢計畫

「國泰學童圓夢計畫」自 2013 年起開辦，致力支持偏鄉與非山非市學童多元發展，截至 2025 年累計投入逾 3,600 萬元，圓夢足跡遍及 211 個計畫、惠及 4,800 名學童。第 12 屆計畫遴選 23 校，帶領 420 位學童在文化、音樂與運動等領域開展生命韌性。此外，透過「圓夢紀錄獎」鼓勵教師以影像紀錄師生共成長的挑戰歷程，經評選共 11 組優秀團隊獲 31 萬元獎金加碼，期許透過這盞教育探照燈，引領孩子發掘潛能並成就未來。

■ 課後照顧輔導計畫

自 2011 年起推動課後照顧輔導計畫，以長期陪伴策略構築兒少安全網。2025 年持續扎根在台北市文山區微光盒子、雲林縣口湖鄉崇文婦女協會、屏東縣佳冬鄉向陽關懷協會、花蓮縣秀林鄉讓愛飛揚協會、澎湖縣西嶼鄉海洋公民基金會等五處據點，透過提供穩定學習環境與多元體驗課程，補足學習落差並啟發潛能，引領孩子重建自信。

國泰慈善基金會 YouTube 頻道

2025 年共投入 **644** 萬元，
支持 **610** 位偏鄉學童。

註：整合圓夢計畫、課後照顧投入金額及，支持人數

3.2.2 夢想前行

為了讓更多人勇敢追尋自己的夢想，國泰人壽不僅透過獎助計畫提供實質支持，也希望藉由分享他人的生命故事，陪伴那些正處於低潮的人重新找到力量。願每一段真實旅程，都能成為照亮前路的火光，帶領大家開創人生新篇章。

■ 國泰卓越獎助計畫

自 1980 年創辦獎助學金，秉持「長期支持，創造改變」之信念，46 年來累計資助近 2 萬名學子。2025 年「國泰卓越獎助計畫」共頒發 926 萬元，包含「特色獎助類」支持 28 組 ESG 公益及研究提案，厚植環境與社會影響力；「卓越學子類」扶助 100 名清寒學子，保障平等受教權；「卓越紀錄獎」則鼓勵實踐歷程分享。12 月透過頒獎典禮表揚「善的種子」，期許獲獎者發揮專長、回饋社會，持續為台灣注入創新成長能量。

■ 校園及監所關懷

2007 年起，長期贊助由多元障別組成的「混障綜藝團」深入校園與收容所巡演，傳遞永不放棄的勇氣。透過表演者跨越身體限制的生命張力，計畫不僅彌平城鄉教育資源落差，更在青少年心中種下正向種子。學生回饋顯示，生命教育轉化為克服困難的意志力與自信，不僅協助孩子走出低谷，更激勵其發揮潛能、回饋社會。國泰將持續支持此生命韌性的實踐場域，與年輕世代共同翻轉未來，成為彼此的光。

■ 《台灣超人》校園公播贊助計畫

《台灣超人》紀錄片展現多位堅毅不屈的台灣人物故事，傳達「每個人都能是自己的超人」的信念。國泰人壽於 2025 年特別在全台各地舉辦電影包場活動，然而，在許多偏鄉地區，因缺乏電影院或交通不便，使得孩子們沒有機會觀賞《台灣超人》，也少了從電影中汲取力量與啟發的可能性。

國泰人壽與國泰公益集團因此攜手發起《台灣超人》校園公播計畫，從全台偏鄉國中小著手推動，更首度推動員工加入公播募款行動，將公益影響力擴散到更多校園。本次與超過三百位員工共募突破 114 萬元的善款，攜手走入超過 554 所校園。教育是翻轉人生關鍵的力量之一，期盼透過這項計畫，為孩子們打開看見世界的窗，在心中埋下「我也能成為超人」的種子。

2025 年投入 314 萬元支持，走入超過 554 所偏鄉國中小。

註：314 萬元為員工捐款 114 萬、企業捐款 200 萬

3.2.3 與鄰常在

秉持「社會需求在哪裡，我們就在哪裡」的精神，國泰串聯遍布全台的同仁，攜手各界利害關係人，共同凝聚力量、回應社會需求，致力於解決當前所面臨的各項社會問題。

■ 社會關懷

2025 年 9 月花蓮光復鄉遭逢天災，隨即啟動賑災專案至年底，投入 1,689 萬元救助金，受惠達 2,278 戶。行動初期，集團號召逾 1,450 人次志工投入，除在地業務同仁協助救助金發放，更有 126 位同仁於中秋連假挺進災區，協助校園清淤加速復課。國泰透過資金挹注與黃背心志工的長期陪伴，在災區重整之路提供穩定力量，實踐與地方共好、韌性復原的企業承諾。

■ 友善高齡

面對超高齡社會，國泰將「友善高齡」列為核心策略。自 2019 年起支持「幸福農場」計畫，於全臺五大據點打造在地化友善高齡服務，如彰化滿底導入肌力強化課程，花蓮春日建置無障礙魚菜共生系統推廣永續教育。計畫整合健康促進、文化傳承及反詐教育，不僅延緩長輩身心機能老化，更透過社區互動協助重建社會連結，讓長輩在熟悉的土地上「持續學習、參與並感受被需要」，以更貼近生活的陪伴，實現安心老化的永續願景。

■ 夏日捐血

自 2000 年起攜手血基會舉辦全國性捐血活動，2025 年於全臺舉辦 550 場活動，募得 54,769 袋，榮獲衛福部「捐血成績優異」肯定。同年 9 月總部場次更創單場 203 袋歷史紀錄，由集團主管帶領員工、醫護及社區民眾共襄盛舉。以長期穩健的行動力，成為社會關鍵時刻最重要的醫療穩定力量。

26 年累計募集近 75 萬袋血。

■ 寒冬送暖

國泰寒冬送暖邁入第 24 年，2025 年規模再創新高，涵蓋全臺 225 所小學及 TFT 合作校園，惠及 1.8 萬名學童。除深入偏鄉與受災區捐贈物資，今年首度導入「金融防詐」教育，透過情境式互動提升學童辨識詐騙與自我保護意識。秉持長期穩健精神，結合物資關懷與金融素養，在孩子心中種下愛與知識的種子，全方位守護台灣下一代的成長。

前往 225 所偏鄉小學，將愛傳播給 18,000 名學童。

3.2.4 文化永續

國泰人壽重視台灣多元文化的永續發展，從表演藝術、電影巡演、美術文化、特色文化保存等面向的投入支持台灣文化，透過國泰人壽的影響力讓台灣文化的獨特與美好擴散至所有角落。

■ 表演藝術

國泰金融集團攜手雲門舞集於 2025 年邁入第 30 年，在全臺 22 縣市舉辦逾 300 場公演與巡演，累計吸引超過 270 萬人次參與。2025 年以「國泰 ╳ 雲門 30 周年」為里程碑，特別將國際馳名的舞作《毛月亮》搬上戶外舞台，並再度巡演至花蓮，期盼透過肢體律動的生命力，持續撫慰並鼓舞社會人心。透過長期穩健的藝術贊助，將國際級饗宴帶入社區巷弄，實踐藝術即生活的永續承諾。

舉辦逾 300 場公演和巡演，累積超過 270 萬人次參與。

■ 美術文化

深耕美學教育，2025 年邁入第 50 屆「國泰全國兒童繪畫比賽」里程碑。本屆響應集團「健康」永續主軸，以「健康長大，守護美麗家園」為主題，引領孩童透過色彩勾勒對未來生活的想像。計畫開辦半世紀以來，已成為全臺歷史最悠久、規模最大的兒繪盛事，透過頒獎典禮與得獎作品巡迴展，我們致力將環保與美感意識深植下一代，在孩子心中種下永續種子，攜手繪製健康美好的未來。

2025 年累計取得近 5 萬件作品。

■ 藝術共融

透過表演藝術拉近心靈距離，2024 年起，國泰人壽加入國家兩廳院「表演藝術社會處方箋」計畫，讓表演藝術成為中高齡者身心健康的良方，並促進社會連結。透過表演藝術，改善中高齡者的身心健康，並建立更緊密的社會連結。

2025 年，為響應國家兩廳院「藝術出走」計畫，國壽贊助兩廳院與日本導演共同再製，並以失智症為主題的遊走式演出《夜路不怕黑》，力挺將表演藝術帶入社區，一同打造沉浸式藝術體驗，於 2025 年 9 月完成演出，讓民眾一起透過行動同理社會議題。

■ 在地海女文化

國泰人壽攜手國立臺灣海洋大學 USR 團隊與新北市卯澳社區發展協會，展開「卯澳 ESG 旅遊創生計畫」，以行動守護台灣珍貴的海女文化，也為地方注入新活力。女性潛入海中採集石花菜與貝類、展現人與自然共生智慧的海女文化經歷百年歷史後面臨失傳，國泰人壽希望以員工旅遊為起點，延伸至親子活動與新進員工訓練，使永續理念不只在職場推動，也擴散至員工生活圈，進一步強化員工對公司永續行動的認知與認同。透過與社區共創體驗行程，國泰人壽亦協助形塑在地可持續的旅遊經濟模式，讓海女文化在保存的同時，也成為支持地方發展的新動能。

2025 年累計舉辦 8 梯次，旅遊創生計畫，共 340 人次參與。

04 永續金融

亮點績效

六度入選 最佳名單

全台首家主動簽署「機構投資人盡職治理守則」的保險業者，亦為國內機構投資人唯一連續六度入選證交所盡職治理揭露較佳名單之業者，更在30項評比指標連四年全獲滿分，且2025年度亦獲選為卓越獎(即前10%)。

註：2025年度「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」為各產業表現前25%之業者，而若為各產業表現前10%者，則列為卓越獎，表現11-25%列為優良獎。

創臺灣壽險業最高紀錄

連續兩年攜手子公司國泰電業共同投資離岸風電案場，創臺灣壽險業最高紀錄，期能在追求符合壽險業長期穩定資金收益需求與支持永續能源發展策略外，亦致力發揮產業引領效果，推動台灣能源轉型：

- 於2024年投資沃旭大彰化西北離岸風場50%股權，該風場裝置容量583MW，此案為亞太地區首座大規模採用免打樁之管架式負壓沉箱水下基礎(suction bucket jacket foundations)的離岸風場案場。此技術具備安裝幾乎無噪音、低擾動，且除役時可自海床完整移除等優勢，本案已於2025年完成所有水下基礎安裝，並成功達成部分風機併聯發電，開始提供乾淨電力。
- 於2025年亦承諾投資沃旭大彰化西南離岸風場55%股權，該風場裝置容量632MW，其中第二階案場亦採用管架式負壓沉箱水下基礎設計。

永續金融投資

政策承諾

管理行動

成效追蹤 / 利害關係人議合

國泰人壽藉由建立永續投資制度，於投資過程中將 ESG 風險納入考量，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引導資金朝永續方向前進。

接軌國際標準	設立專責單位	展現盡職治理作為	採取永續投資行動
• 自 2015 年起，自行遵循聯合國責任投資原則。	• 2016 年設立責任投資小組；2022 年成立專責責任投資統籌規劃單位 • 現有 5 位專責責任投資人員且均持有永續金融相關證照。	• 透過對話、議合及行使表決權與被投資公司互動。	• 2025 年相關永續投資金額約 1.52 兆，較 2024 年約成長 7.9%。 • 以「變革理論 (Theory of Change)」 及 GIIN 發佈「IRIS+ 影響力主題及類別」的國際影響力框架量化永續投資之社會和環境的正面影響，落實資金影響力。

4.1 責任投資

原則一 原則三

責任投資是為了發揮金融的正面影響力為社會帶來正向穩定的力量，同時亦是增進資產長期價值的核心能力之一，因此國泰人壽成立責任投資小組，並建構完整的責任投資體系。國泰人壽總資產為 9.08 兆 (投資資產為 8.08 兆)，占臺灣整體壽險業約 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。

4.1.1 永續投資制度

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，自 2018 年起每年出版盡職治理報告、2020 年加上責任投資報告內容，具體展現身為機構投資人盡職管理及落實責任投資之決心，為台灣保險業首家完整揭露相關作為的業者，亦為唯一每次[註 1] 皆入選證交所機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單評比的保險業業者，更在 30 項評比指標連 4 年全獲滿分，並於 2025 年度榮獲卓越獎[註 2] 肯定。

註 1：證交所機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單僅在 2019、2021、2022、2023、2024、2025 年進行評比

註 2：2025 年度「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」開始，區分為卓越獎 (各產業表現前 10%) 及優良獎 (各產業表現 11-25%)。

2025 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共同成立責任投資小組，由經管股權投資部門的高階主管擔任小組組長，另於 2022 年成立之專責責任投資統籌規劃單位，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 2025 年，共有 5 名為專責責任投資人員且 100% 持有永續金融相關證書[註]。

註：CFA Sustainable Investing Certificate、CFA Climate Risk, Valuation, and Investing Certificate、永續金融管理師、永續金融基礎或進階證照。

責任投資小組持續研究國際標竿企業在責任投資與氣候變遷上的作為，並積極進行交流與學習；同時定期舉辦內部教育訓練、參與外部研討會，每月發行責任投資電子報《克萊美特補給站 CLIMATE PLUS》。內容涵蓋永續發展的國際趨勢，以及國內主管機構推動的重要議題 (如碳費、支持型經濟活動、十二項關鍵戰略產業的發展趨勢)，以加深投資團隊的理解，並進一步支持國內產業的永續發展。此外，「企業永續與責任投資」亦列為投資團隊新進同仁的新人訓練必修課程。

2025 年共計 269 人參與內部舉行之 ESG 教育訓練課程與外部研討會，每人每年平均受訓時數 428 分鐘，其中由國泰人壽主辦之教育訓練共 264 人參與，每人每年平均受訓時數 410 分鐘

5 人 專責人員

100 % 永續金融

2016年設立
責任投資小組之
保險業業者

2022年成立
專責責任投資統籌
規劃單位

5名責任投資
專責人員**100%**持有
永續金融相關證書

包括：CFA Sustainable Investing Certificate、CFA Climate Risk, Valuation, and Investing Certificate、永續金融管理師、永續金融基礎或進階證照

REWARD 證交所盡職治理評比：

2025年盡職治理
資訊揭露較佳名單
卓越獎（前**10%**）

國內機構投資人
唯一六度
皆上榜

30項評比指標
連續**4**年
全獲滿分

內化永續理念到投資團隊，使永續成為投資工作不可或缺的要素

投資主管(含基礎及中高階主管)

- 不定期於工作會報、投資週會，分享最新ESG趨勢及潛在投資機會

新進課程

- 投資團隊新進員工教育訓練納入責任投資內容
- 涵蓋主軸：ESG基本觀念介紹、內部責任投資機制

責任投資教育訓練

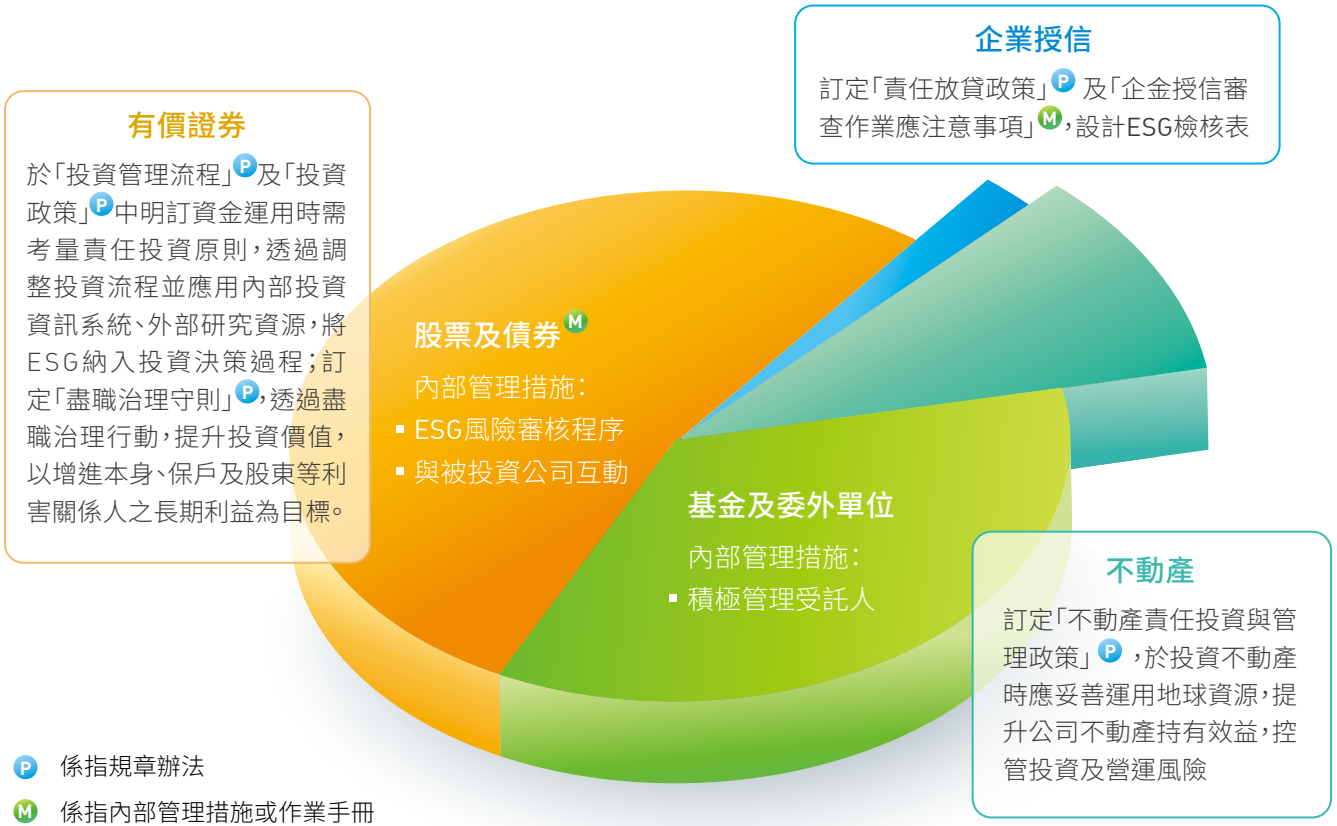
- 每年舉辦兩次責任投資實體教育訓練課程，並安排「Be an ESG specialist time!!」workshop討論課程
- 每年針對投資團隊進行線上ESG訓練
- 涵蓋主軸：ESG趨勢、氣候變遷、自然與生物多樣性

責任投資電子報

- 每月發行責任投資電子報（克萊美特補給站CLIMATE PLUS）
- 主題：12項關鍵戰略產業、公正轉型、氣候政策及產業趨勢

■ 明訂責任投資管理機制

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 相關辦法及管理措施，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、外幣保單準備金負債，均有相對應的責任投資管理機制，整體責任投資資產達 7.26 兆。



(P) 係指規章辦法
(M) 係指內部管理措施或作業手冊

■ 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)、CFA 協會及及責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI) 於 2023 年共同整合的 5 大的責任投資方法及責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, 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。

● 投資決策整合 ESG 因子

國泰人壽建立《ESG 風險審核程序》之業者，於投資股票及債券時，須考量被投資公司的 ESG 表現，並採遵循或解釋 (comply-or-explain) 及提報討論 (Escalation process) 的 ESG 整合管理機制。

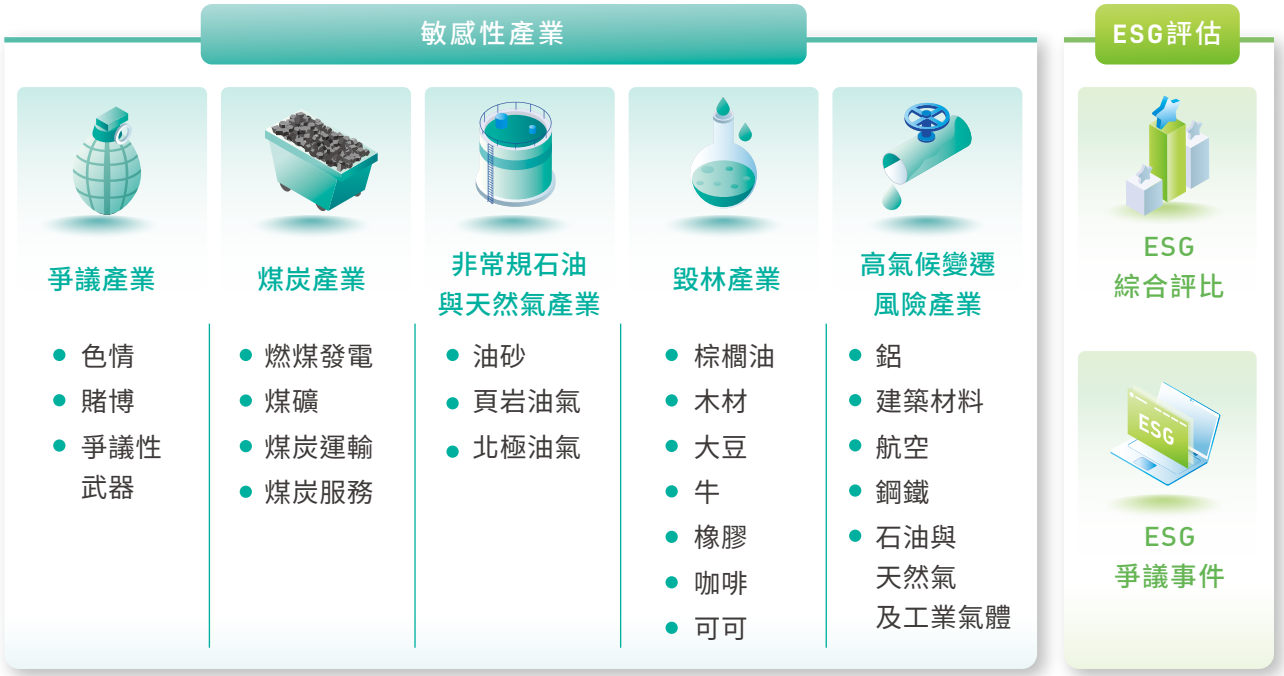
ESG 風險審核程序

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國泰人壽之《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區列為「排除名單」。

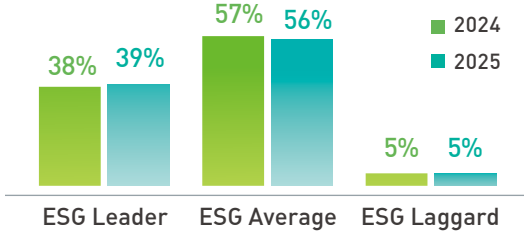
審慎考量投資標的 ESG 表現

國泰人壽亦針對具潛在 ESG 風險之投資標的建立關注名單，如投資標的 ESG 績效有待改善、具爭議性的 ESG 事件 (含人權爭議性事件評估) 及敏感性產業)，於建立可投資名單時即先進行審核，並隨時監控既有投資標的 (包括上市櫃股票、公司債、金融債及公債)ESG 表現的變化，當 ESG 表現惡化並列為關注名單時，須立即出具評估報告，並採取適當的風險管理措施 (繼續觀察追蹤、減碼或暫不買進)；同時，每年 9 月針對既有投資標的進行全面性的 ESG 審核。



2025 年已全部檢視具潛在 ESG 風險的上市櫃股票、公司債、金融債及公債之投資標的，共計 336 件；其中有 1 檔投資標的考量其基本面及 ESG 表現而被剔除於可投資名單之中。

另經檢視 2025 年上市股權、公司債、金融債及公債自操部位整體 ESG 評等分布狀況，因本公司積極與被投資公司議合並追蹤其 ESG 進展，且配置資產時選擇 ESG 表現較好的投資標的，故本公司投資於 ESG 評等屬 Leader 的部位比例上升，Average 的部位比例下降，而 Laggard 的部位則持平，未來我們也將持續與評等屬於 Laggard 的公司議合，協助其提升 ESG 評等。



註：MSCI ESG 評等可區分為以下三類：

AAA	AA	A	BBB	BB	B	CCC
LEADER		AVERAGE			LAGGARD	

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，可以挑選到符合國泰人壽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之考量項目。

● 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：

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、法說會或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。

議合 (Engagement)

國泰人壽深知唯有與企業共同在永續這條路並肩前進，才能真正帶動社會、環境及經濟的良性循環，讓國泰人壽成為社會安定的力量、為世界帶來正面影響。

對此，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。我們以「正面議合的態度、循序漸進的方式」為出發點，期許自己「以陪伴代替督促、以共學代替提問」的議合，與被投資公司共同為雙方的利害關係人創造最大利益、實現一個共好的理想，將「金融」影響力驅動為「聚眾」影響力。

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，並以「氣候變遷」及「企業 ESG 資訊揭露與 ESG 評比提升」做為我們的議合主軸。

國泰人壽根據議合主軸，剖析企業永續進展，客製化議合內容，攜手企業共同成長，期與被投資公司成為互信夥伴及諮詢討論的 ESG 夥伴。

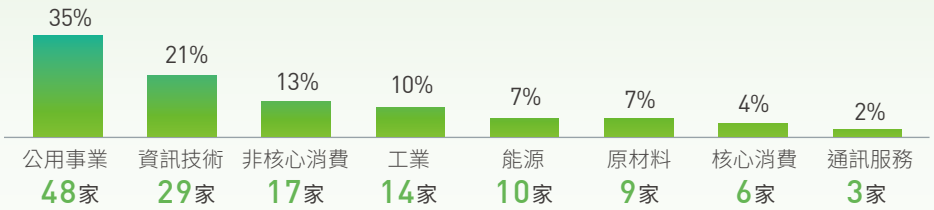
2025 年國泰人壽與 137 家企業針對 13 項重大性 ESG 議題，累計 382 項次溝通

- 主要議合對象為「公用事業」及「資訊技術」產業之企業。
- 議合的資產比重中，股票佔 47%，債券佔 53%。
- 主要議合方式為透過「信件」進行溝通 (佔 55%)，其次為「線上或實體會議」(佔 27%)，電話聯繫則佔 17%。
- 議合地區分布主要集中於臺灣 (佔 55%)，北美地區次之 (佔 37%)，亞太地區 (不含臺灣) 佔 7%；歐洲則佔 1%。
- 在雙方溝通位階中，國泰人壽以「責任投資小組的主管及成員」為主與被投資公司溝通，如有需要「投資團隊」亦會加入，而被投資公司則以「IR 團隊、永續團隊或其他相關部門」為主，其次為「高階主管、發言人」與「董事」。
- 主要溝通議題為「氣候變化調適」、「碳排放」、「水資源壓力」及「公司治理」，有 2% 的溝通議題已成功結案，主要為 CDP 問卷議合中順利回覆之公司，46% 已朝正向發展、52% 未有明確進展，未來將持續追蹤。

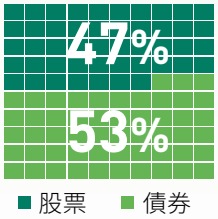
國泰人壽於議合時，除依據 MSCI ESG 資料庫與公司就整體 ESG 評比或特定重大性議題議合外，另依循 SBT 金融業指引鼓勵公司設立 SBT 科學量化減量目標或具雄心的減碳目標設定，並就公司的減碳計畫、低碳轉型因應方案或氣候變遷調適作為進行討論，並在了解公司氣候變化調適或減碳過程中之限制、困難後給予建議。同時鼓勵公司參考「永續經濟活動認定參考指引」進行盤點、揭露，以了解公司主要經濟活動之永續程度，另對於一般經濟活動尚未達到「符合」「永續經濟活動認定參考指引」所訂之永續程度的公司進行議合，鼓勵其制定轉型計畫 (包括因應氣候變遷相關計及具體行動)，以期公司能逐步達到參考指引所定之永續條件；對於不適用「永續經濟活動認定參考指引」之企業則鼓勵其擬訂因應氣候變遷相關計畫 (含具體行動)。 參與國際議合活動及議合個案詳 P.36

議合家數與產業：

137 家



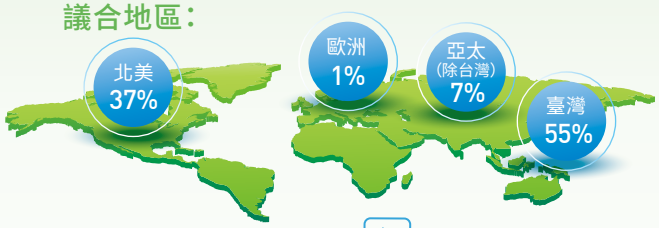
議合資產比重：



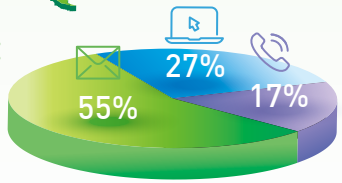
公司議合進展及占資產比重：

成功結案	已朝正向發展	未有明確發展
4家 / 0.1%	60家 / 6.8%	73家 / 4.7%

議合地區：



議合方式：



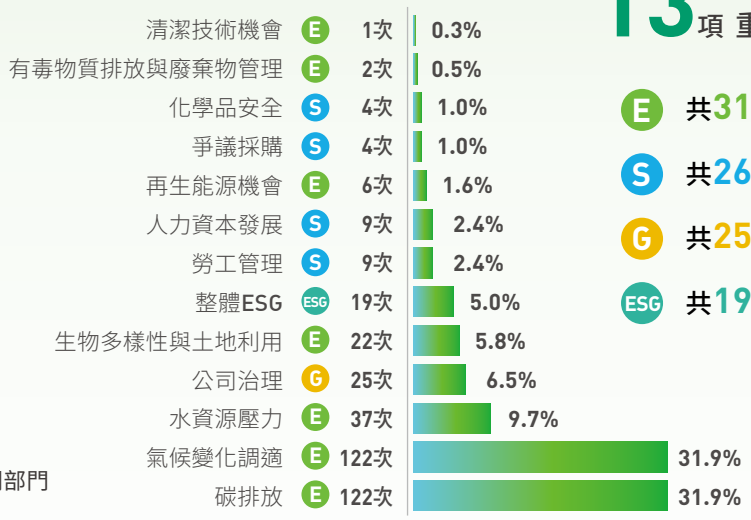
註 1：公司議合進展係以各項溝通議題中最佳進展呈現，另因目前沒有「朝向負面發展」與「不成功 & 結案」的狀況，因此未揭露此兩個里程碑之數據
註 2：💰 係指議合公司股票及公司債之投資金額占國內外股票及公司債總資產數
註 3：上圖產業別之比例因四捨五入到整數位，故加總不等於 100%
註 4：統計涵蓋權益法投資前議合

雙方溝通位階：

- **0.3%** 高階主管
- **2%** 投資團隊
- **97.7%** 責任投資小組主管及成員

- **2.3%** 董事
- **9.3%** 高階主管、發言人
- **88.4%** IR團隊、永續團隊或其他相關部門

溝通議題及各項議題議合成效：



13 項 重大性ESG議題

382 項次 溝通

- E 共312次
- S 共26次
- G 共25次
- ESG 共19次

2% 成功/結案

註：上方議合統計數據包括權益法投資前議合，不包括單純參與法說會或股東會而無提及 ESG 內容

表決投票 Proxy Voting

國泰人壽訂定「行使被投資公司股東會議案表決權作業規範」，透過親自出席或委託出席股東會，行使股東表決權及對被投資公司股東會議案表達意見。原則上支持增加被投資公司創造長期價值能力及減輕公司重大環境與社會風險的永續相關議案，包括贊成「符合巴黎協議減碳目標」之氣候議案，期能引導企業採取更具體的氣候行動；同時關注涉及勞資爭議、多元與平等和人權問題等可能對社會具重大影響之議案，以推進企業尊重不同性別和族群及滿足國際人權標準，並為弭平社會不平等做出實質貢獻，但對於不合理的提案致有礙被投資公司永續發展之永續相關議案，特別是近年來出現在美國市場中的反對永續作為的股東提案，原則不予支持，以表達我們對被投資公司永續經營發展的支持。

環境相關議案 Case Study

考量的環境因子 氣候變遷　**訴求** 要求公司揭露氣候轉型計畫

背景說明

M 公司是全球科技產業龍頭公司，隨著生成式 AI 的快速發展，公司資料中心能源使用量顯著攀升，根據公司揭露，其電力消耗較發展資料中心前的消耗量增加約 200%，顯示資料中心擴張已成為公司碳排放與能源風險的重要來源，故股東提案要求 M 公司發布氣候轉型計畫，向股東說明公司將如何確保資料中心擴建所帶來的額外能源需求，得以被新增的再生能源容量，或公司的減排速度提升所抵消。

基於以下理由，本公司贊成 M 公司之股東提案「要求公司揭露氣候轉型計畫」：

- 較同業轉型積極度不足：相較之下，產業同儕已提出更具前瞻性的承諾，其主要競爭對手承諾確保其所有營運達成 24/7 無碳電力使用 (24/7 CFE)，此標準被視為科技產業在永續能源治理的最佳實務之一。M 公司目前雖已導入多項再生能源採購措施，但在確保新增能源需求完全被額外再生能源容量所涵蓋的策略、目標設定與落實進展方面，仍欠缺足夠的透明度與可驗證性。
- 使投資人瞭解產業擴張的氣候風險：透過制定並揭露更明確的氣候轉型計畫，M 公司將使投資人清楚了解其如何管理資料中心擴張所帶來的碳排及隨之而來的監管風險。

總結來說，若公司揭露氣候轉型計畫，不僅有助於強化公司對氣候相關風險的治理能力，也有助於因應未來監管要求、提升營運韌性，並確保公司能在高耗能產業競爭中維持長期永續發展。基於提升資訊透明度、促進公司加強氣候治理實踐，以及回應市場與投資人對科技業負責任能源使用之期待，本公司支持本項股東提案。

社會相關議案
Case Study

考量的環境因子 價值鏈中的人權

訴求 要求公司進行人權影響評估報治理報告

背景說明

J 公司為全球主要製藥公司，公司的產品研發、生產、行銷、定價與供應鏈管理，對全球多重人權議題具有重大影響。製藥產業於全球公共衛生體系中扮演關鍵角色，其價值鏈活動不僅涉及健康，也涵蓋勞動、資料保護及弱勢族群保障，以及供應鏈勞工條件與透明度等廣泛的人權風險。

隨著各國監管機構、投資人及社會大眾對企業人權責任的期待日益提高，製藥公司在產品安全性、臨床試驗管理、研究倫理、資訊揭露、供應鏈治理與可及性上的表現，已成為衡量企業治理成熟度的重要指標。同業如 Sanofi、Novo Nordisk 等大型製藥公司，除訂有全面性的人權政策外，亦已建立系統性的人權盡職調查流程，定期進行人權影響評估，並對外揭露相關風險管理與改善成果，顯示製藥產業在人權治理透明度及問責機制上，正逐步形成新的產業標準。

雖然 J 公司已制訂人權政策，並表達對人權議題的重視，然而，鑑於公司過去曾面臨產品安全、健康風險與合規相關的社會輿論與監管壓力，市場對其在整體價值鏈中識別、管理與回應人權風險的能力，關切程度持續上升。在目前缺乏明確、系統性且以人權為核心的影響評估報告下，投資人難以全面判斷公司是否已充分辨識其營運與價值鏈活動對人權造成的實際影響，以及相應的治理效果。

基於以下理由，本公司贊成 J 公司之股東提案「要求公司進行人權影響評估報告」：

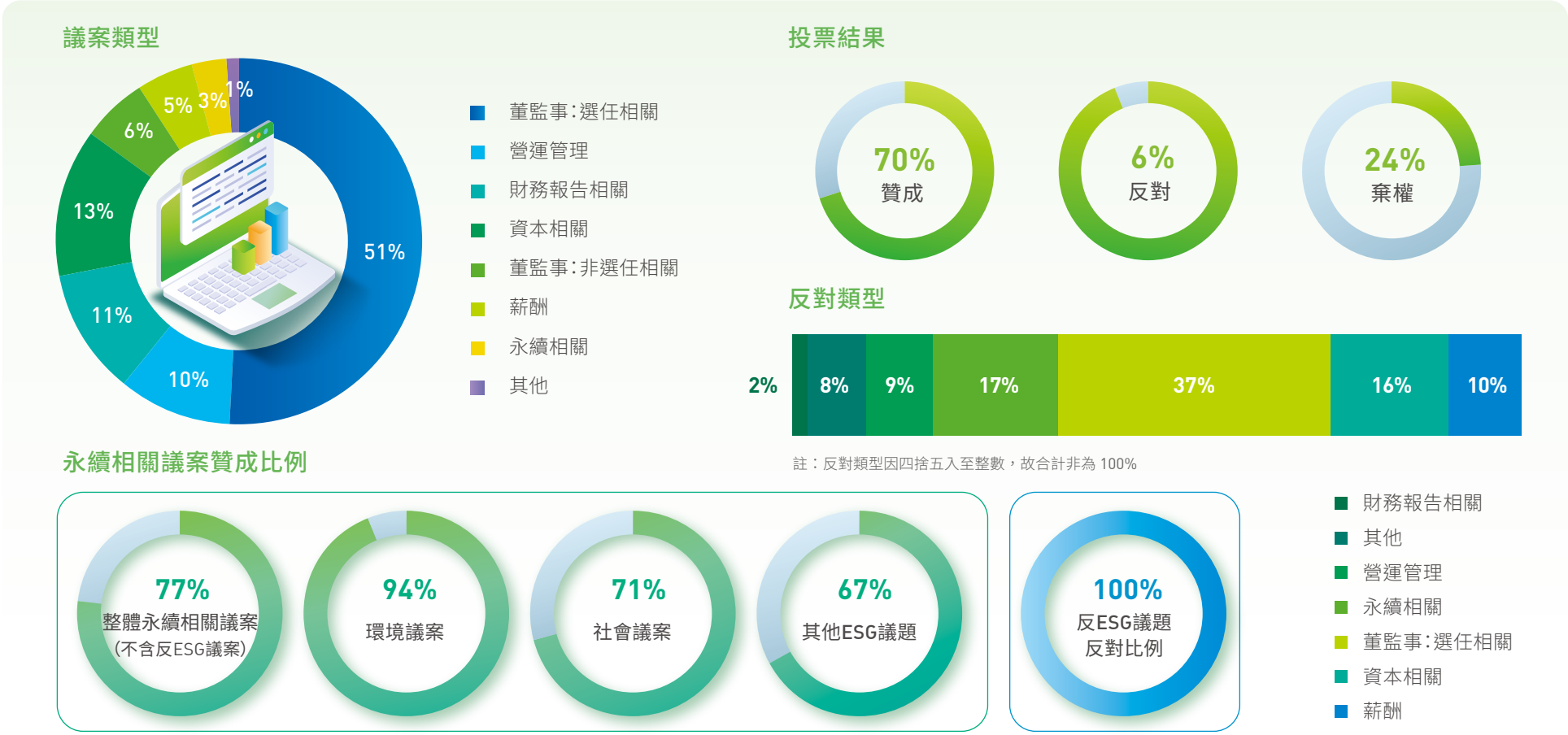
- 回應產業最佳做法與國際標準要求：國際公認的人權準則 (如《聯合國企業與人權指導原則》UNGPs) 明確要求企業針對自身營運及價值鏈活動，進行持續性的人權影響評估與管理。多數同業已公開相關評估成果，相較之下，J 公司在人權透明度與制度化作法上仍有落後於產業趨勢的情形。
- 加強價值鏈人權風險的系統性辨識與管理：製藥企業的人權風險不僅限於最終產品對病患的影響，亦涵蓋臨床試驗對受試者權益的保障、供應鏈勞動條件、生產與品質安全、資訊揭露與市場行為等多層面。進行正式的人權影響評估，有助於公司以更整體、前瞻的方式，辨識其價值鏈中潛在與實際的人權風險，並建立有系統的因應措施。
- 第三方評估有助提升治理可信度：股東提案要求獨立客觀的評估流程，有助於避免資訊不對稱，並提升董事會與管理階層在人權議題上的問責程度。
- 降低法律與聲譽風險：全球藥品監管政策、產品責任訴訟強度持續上升，風險管理不透明將可能導致更高的合規成本與聲譽損害。進行人權影響評估可提前因應並降低相關風險。

綜合考量製藥產業在整體價值鏈中所涉及的人權風險高度敏感，且 J 公司在與同業相比之下，於人權治理透明度及制度成熟度方面仍有提升空間，本公司認為，股東提案所要求的人權影響評估，有助於補強公司在人權盡職調查上的關鍵缺口。此舉不僅可提升企業人權治理的完整性，也將增強公司因應外部監管、投資人關切及社會期待的整體能力。因此，本公司支持該項股東提案。

另一方面，國泰人壽認為相較於直接在股東會投反對票，若能在關鍵議題與股東會前與被投資公司進行瞭解與溝通，針對股東會議案取得共識，更能發揮機構投資人的影響力，帶給國泰人壽、被投資公司及社會三重效益。

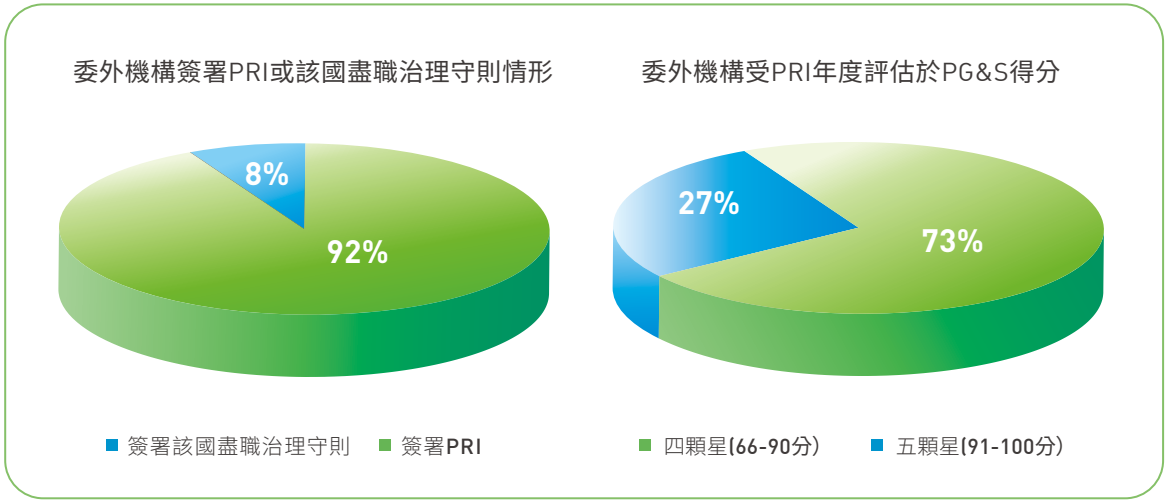
溝通案例 詳 2025 國泰人壽責任投資暨盡職治理報告

2025 年共計出席 254 家股東會、總計表決 2,417 項議案，投票結果如下：



● 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)」或簽署所屬國盡職治理原則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。2025 年國泰人壽全權委託投資之受託資產[註1]，資產部位 100% 受簽署 PRI 或地方性盡職治理守則之資產管理公司所管理，而接受 PRI 年度評估的委外機構中，有約 73% 委外單位在 Policy Governance and Strategy(PG&S) 評分項目[註2]得到四顆星 (66-90 分) 的成績，27% 委外單位則是獲得五顆星 (91-100 分) 的成績，而所有 PRI 簽署者於該項目得分之中位數僅為 66 分，顯示本公司選擇之委外單位在治理及策略層面表現良好。



註 1：文中所指委外單位係指 2025 年國泰人壽委託部位進行實際交易的全權委託投資機構

註 2：Policy Governance and Strategy 項目主要評估簽署人在責任投資方面 (包括責任投資政策、報告與揭露、投票 & 議合、氣候變遷及永續作為等) 的整體成果，並分為 1 star(0-25 分)，2 stars (26-40 分)，3 stars(41-65 分)，4 stars(66-90 分)，5 stars (91-100 分)。

註 3：右圖統計數據係適用於受 PRI 年度評估之委外機構 (約佔委外資產的 92%)，未包含簽署所屬國盡職治理守則之機構。

此外，依據本公司年度檢視結果顯示，委外單位在責任投資與人權治理之實務運作上亦具備一定的成熟度：

1. 委外機構 100% 將 ESG 納入投資決策或具備責任投資專責團隊，顯示責任投資已成為多數委外單位投資管理架構中的核心職能，且除依循集團《不可投資 / 放貸政策》及本公司之《敏感性產業投資管理原則》規範之外，亦皆會運用國際 ESG 評比機構或內部之資料庫，檢視部位之 ESG 績效，顯示國泰人壽之全委資產皆受到重視 ESG 永續經營風險與機會之單位管理。
2. 在人權風險辨識與評估方法方面，具備人權管理措施之全權委託資產管理公司，多採用符合 UNGPs、OECD、UN Global Compact(UNGC) 及 ILO 等國際標準或框架，作為評估被投資公司人權表現的重要參考依據。
3. 為確保全權委託資產管理公司善盡積極投資者的角色，國泰人壽也定期檢視委外機構 ESG 議合的情況：

   外全權委託資產管理公司 F 就 S 公司申訴機制與風險管理議題持續互動，促使 S 公司於 2024 年依據《聯合國商業與人權指引》發布《全球申訴解決政策》，並於 2025 年將適用範圍擴大至半導體業務，同時揭露第二層供應商申訴，顯示申訴機制已有效落實並促進供應鏈最佳實務。

● 推廣責任投資

由於自然災害造成嚴重的經濟及保險損失，使擁有龐大金融資產的機構投資人，也須一併承擔各產業的風險，國泰人壽深知唯有向各方利害關係人推廣 ESG 及氣候變遷的重要性，方能與齊心協助、共生共榮地朝向永續及綠色經濟時代邁進。因此，我們透過觀念溝通，讓學生及企業從認知 ESG 對自身的影響開始，到認同 ESG 議題的重要性，最終落實 ESG；同時，透過分享自身執行責任投資的實務經驗予同業，期望能促進投資業界落實責任投資，帶動產業的正向循環。

2025 年向學生與業者推廣責任投資的場次

2 場　學生

2 場　業者

2025/10/16 第 15 屆台北公司治理論壇
向業者分享臺灣與國泰人壽盡職治理實踐

4.1.2 永續投資行動 原則一 原則三

國泰人壽不僅建構全面的責任投資制度及流程，更發揮金融本業的力量，以資金實際支持對環境永續及改善社會發展的項目，透過積極地投資，金融機構不僅推動產業創新轉型，更促進可持續經濟發展，發揮金融本業的力量，為社會永續與商業共創價值。

■ 主題性投資

● 依循國泰金控定義的 5 項永續主題進行投資

國泰金控自 2017 年開始定義低碳、基礎建設、水資源、高齡與健康、社區與金融包容性等 5 種永續主題，2025 年相關投資金額為 1.52 兆，較 2024 年成長 7.9%。投資於 ESG、永續相關之公共建設、產業 (包括但不限於再生能源或循環經濟) 及基礎設施等專案項目或商品服務之金額，占公司總資產金額之比率 17%。

低碳投資

為因應氣候風險及強化投資組合氣候韌性，國泰人壽以低碳投資為策略進行配置轉型，積極投資低碳產業，截至 2025 年低碳投融資總金額為 2,421 億元。

再生能源

國泰人壽持續投入再生能源項目，除了回應政府淨零轉型的再生能源關鍵策略外，也期待扮演縮小再生能源供需差距的關鍵角色，協助更多台灣企業取得綠電。

太陽能

國泰人壽以太陽能為核心發展綠電事業，透過先投資、再合資、後整併旗下太陽能電廠，成立太陽能電廠子公司。國泰人壽透過直接投資太陽能案場與太陽能電廠子公司，持續累積發電資產與運營經驗，累積至2025年實際投資金額達42.7億，已併聯容量裝置達520MW。

註：考量合作業者業務方向調整，故2026年預計處分部分案場，將減少投資金額約1.2億元，裝置容量50MW。

離岸風電

除積極投資太陽能電廠外，國泰人壽成立離岸風場專案評估團隊，專注於離岸風電的風險評估，在審慎評估投資風險後，於2023年評估沃旭能源大彰化西北離岸風電案場50%股權釋股案，於2024年12月攜手子公司國泰電業，以不逾273億新台幣之金額共同投資沃旭大彰化西北離岸風場50%股權，該風場裝置容量約583MW，另於2025年12月攜手子公司國泰電業以不逾340億新台幣之金額共同投資沃旭大彰化西南離岸風場55%股權，該風場裝置容量約632MW，除實現壽險業長期穩定資金收益的需求、兼顧自身永續能源發展策略，亦期望能夠發揮產業領航的示範作用。

大彰化西北離岸風場主要特色即是負壓沉箱式水下基礎，亞太地區首座大規模採用免打樁之管架式負壓沉箱水下基礎(suction bucket jacket foundations)的離岸風場案場。此技術具備安裝幾乎無噪音、低擾動，且除役時可自海床完整移除等優勢；而大彰化西南離岸風場第二階案場亦採用管架式負壓沉箱水下基礎設計。

綠建築

國泰人壽之「不動產責任投資與管理政策」明訂投資不動產時應妥善運用地球資源，提升公司不動產持有效益，控管投資及營運風險。

為展現對地球生態及環境保護盡一份心力，2016年度起自行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，並就2023年起取得建照之新建建築全取得美國LEED標章或台灣綠建築標章，針對新建商辦建築更於2025年起將建築能效標示加入建築設計準則，並預計於2026年更進一步加入智慧建築標章，截至2025年綠建築投融資開發金額為989億元。

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，有效地運用及處理水資源，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污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 2025 年投資總金額為 10 億元。

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相關產業，截至 2025 年投資總金額為 8,427 億元。

高齡與健康

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 2025 年投資總金額為 5,014 億元。

社區與金融包容性

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 2025 年投資總金額為 0.8 億元，冀望為落實普惠金融盡一份力。

支持臺灣產業有序淨零轉型進行投資

國泰人壽支持臺灣 2050 淨零排放路徑及策略，優先配置於永續發展債券、十二項關鍵戰略產業、支持型經濟活動等領域，以協助企業低碳轉型的金融需求，從而促進社會有序地朝向綠色經濟時代邁進。

永續發展債券

截至 2025 年，國泰人壽投資經證券櫃檯買賣中心認可之永續發展債券（包含綠色債券、社會責任債券、可持續發展債券與可持續發展連結債券）為 118 億元，占全部債券[註]投資金額比率 0.3%。

註：依保險法及保險業辦理國外投資管理辦法相關定義。

十二項關鍵戰略產業

為配合國家發展委員會「十二項關鍵戰略產業」，截至 2025 年，國泰人壽符合戰略分類之國內投融資總額為 1,338 億元。投融資項目涵蓋太陽能與風力發電（1. 風電 / 光電）、電網設備（4. 電力系統與儲能）、節能產業（5. 節能）、公共運輸（7. 運具電動化及無碳化 /10. 淨零綠生活）、廢棄物回收（8. 資源循環零廢棄）及綠色債券（11. 綠色金融）等。

支持型經濟活動

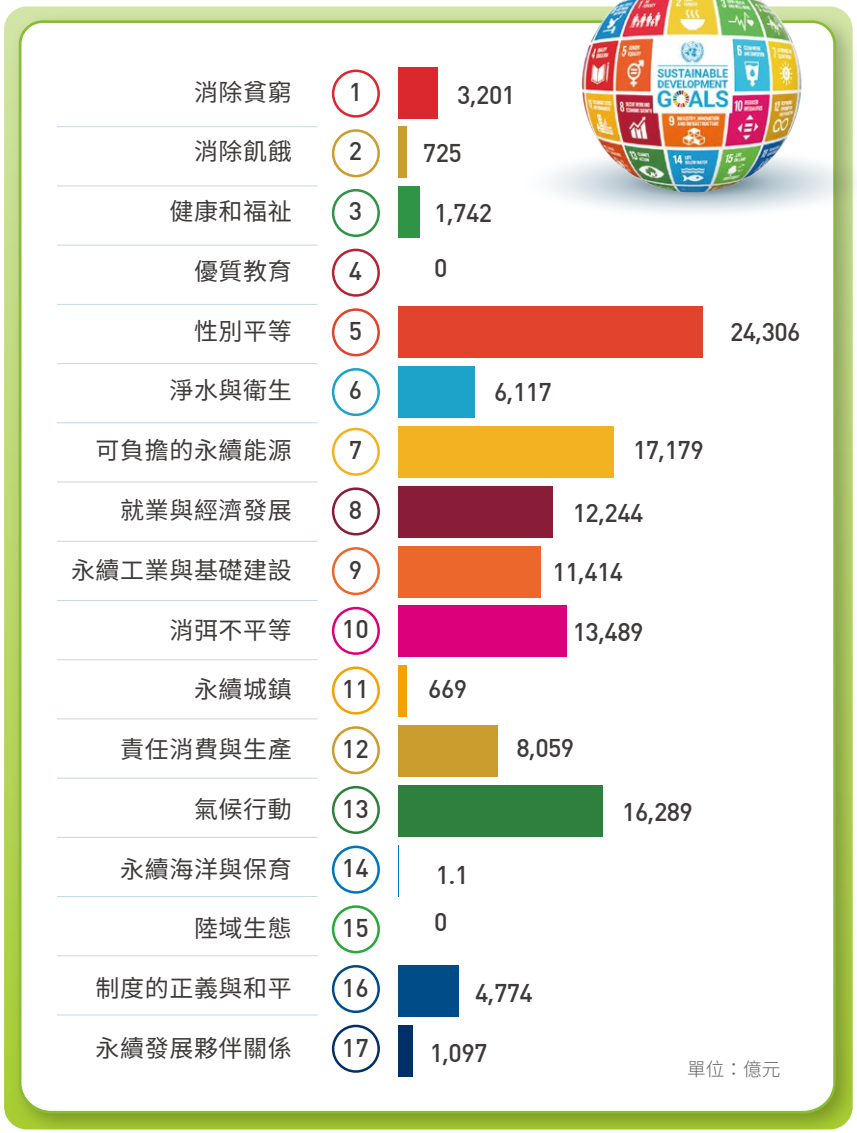
支持型經濟活動可強化轉型關鍵戰略產業落地，截至 2025 年，國泰人壽符合「永續經濟活動認定參考指引」所列「支持型經濟活動」之國內投融資總額為 289 億元。投融資項目涵蓋太陽能與風力發電（1. 再生能源發電、設施與相關配件）、電網設備與水泥儲能系統（10. 儲能設施與相關配件）等。

● 連結聯合國 17 項永續發展目標（SDGs）進行投資

聯合國於 2015 年通過 2030 永續發展議程，提出 17 項全球邁向永續發展的核心目標，藉此引領政府、地方政府、企業、公民團體等行動者，在未來 15 年間的決策、投資與行動方向，共同創建「每個國家都實現持久、包容和永續的經濟增長和每個人都有合宜工作」的世界，一個得以永續的方式進行生產、消費和使用從空氣到土地、從河流、湖泊和地下水到海洋的各種自然資源的世界。

國泰人壽金融資產遍佈全球，做為地球公民的一份子，深刻體認到這 17 項永續發展目標（SDGs）對「經濟成長」、「社會進步」、和「環境保護」的重要性，於投資時審慎評估被投資公司是否能正面解決特定社會或環境問題、保持與聯合國 17 項永續發展目標的一致性，並利用 MSCI SDG Alignment Tool 檢視國內外上市股票及公司債投資標的（排除永續相關債券[註]）之營運或產品與 SDGs 目標的符合程度。截至 2025 年底，國內外上市股票及公司債投資組合與聯合國永續發展目標連結度最高的項目依序為 SDG 5 性別平等、SDG 7 可負擔的永續能源、SDG 13 氣候行動、SDG 10 消弭不平等、SDG 8 就業與經濟成長。

註：此處之永續相關債券包含綠色債券、社會責任債券與可持續發展債券。



註：同一個投資標的可能對應超過一項聯合國永續發展目標

■ 影響力投資

為提升對社會或環境的正面影響力，國泰人壽參考全球影響力投資聯盟 (Global Impact Investing Network, GIIN) 之影響力投資定義，將「意圖性、可衡量性、跨資產性、具財務報酬」的等四大核心要點納入投資決策及篩選投資標的考量之一，並選擇可正面解決特定社會或環境問題及可具體衡量投資標的貢獻進行投資；另參考國際框架評估及盤點被投資公司正面影響成果。

● 界定資產範疇

考量影響力投資可跨資產類別進行、影響力評估的可衡量性，由於永續相關債券[註]、私募股權投資及影響力基金等資產類型可提供正面解決特定社會或環境問題及可具體衡量貢獻之投資標的，並進行影響力成果計算。

● 選擇評估方法

為有效說明影響力目標及最終對社會和環境解決方案做出正面貢獻之意圖性，本公司參考 CFA 協會、GSIA 及 PRI 於 2023 年共同對於「影響力投資」之闡述，以「變革理論 (Theory of Change)」及 GIIN 發佈「IRIS+ 影響力主題及類別」的框架衡量的社會和 / 或環境影響，同時運用聯合國的 17 項永續發展目標 (SDGs) 來回應「變革理論 (Theory of Change)」中的影響 (Impact) 項目：

- 影響力投資的產生須透過「變革理論 (Theory of Change)」 將投資人的貢獻或催化作用做出可信的解釋
- 影響力投資的衡量須基於公認的影響衡量和管理指標，如由 GIIN 發佈 IRIS+；或其他環境和社會影響指標，如全球報告倡議組織 (GRI) 或未來適應商業基準的指標。

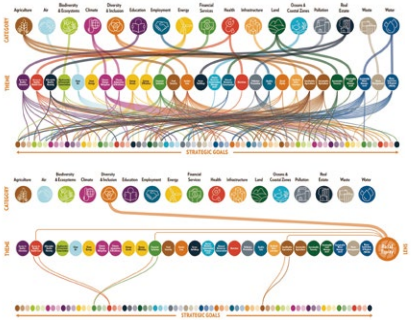
註：此處之永續相關債券包含綠色債券、社會責任債券與可持續發展債券。

THEORY OF CHANGE

投入 (Input)	完成目標所需資源 (如人力資本、R&D費用、資金等)
活動 (Activities)	利用資源所投入的營運活動
產出 (Output)	產出是活動的直接結果
成效 (Outcome)	由產出帶來的短期變化
影響力 (Impact)	由產出帶來的系統性變化

IRIS+

IRIS+將影響力投資區分17項影響力類別、28項主題及50+細項評估指標，投資人可依照影響力投資的內涵對應到特定的種類及主題，並採用其建議的細項評估指標來蒐集績效



資料來源：IRIS+ Thematic Taxonomy

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

● 影響力投資成果

截至2025年底影響力投資金額 **1,219** 億

533 億 綠色債券

50 億 / 483 億

主要投資的綠色債券發展項目包括再生能源、能源效率、清潔交通、綠色建築、廢水管理等。

328 億 可持續發展債券

57 億 / 271 億

除直接投資綠色債券與社會責任債券外，國泰人壽亦投資同時發展綠色投資計畫及社會效益投資計畫的可持續發展債券，鼓勵國家或對社會及環境改善議題全力投入。

91 億 社會責任債券

11 億 / 80 億

藉由投資改善弱勢族群的生活、提供價格可負擔的住宅改善民眾居住問題、發展基本服務需求的社會責任債券，協助國家或企業為社會產生正面的實質影響效果。

267 億 其他

5 億 影響力基金 / 262 億 私募股權

投資其產品或計劃對社會及環境產生積極影響力的基金或私募股權，藉此發揮正向影響力。

■ 櫃買中心認可的永續發展債券

• 對環境或社會的影響

國泰人壽依據被投資公司出具之影響力報告或直接由被投資公司所提供之數據等方式，計算本公司投資所產生對環境及社會的貢獻，未來將持續評估擴大可衡量的影響力投資成果之可行性，唯環境或社會指標則會視狀況調整。

IRIS+ 類別	IRIS+ 主題	對應的 SDGs	環境或社會指標—本公司投資所產生的貢獻（由 2022 年累計至 2025 年）	
能源 (Energy)	能源可取得性 Energy Access	7, 9, 11, 14	避免的二氧化碳當量	137,697 Mt CO_2e
			再生能源受益家戶數	312,080 家戶
汙染 (Pollution)	汙染防制 Pollution Prevention	6, 9, 12	處理的年廢水量	20,779,344 立方公尺（噸）
水 (Water)	永續水管理 Sustainable Water Management	6, 11	節省的年用水量	31,546,663 立方公尺（噸）
教育 (Education)	取得優質教育 Access to Quality Education	1, 4, 10	午餐補助的受益學童	109,804 人數
房地產 (Real Estate)	可負擔的住房 Affordable Quality Housing	1, 10, 11	可負擔住房的受益家戶數	1,205 家戶
金融服務 (Financial Services)	金融包容性 Financial Inclusion	1, 2, 10	改善弱勢族群生活的受益人數	1,920,273 人數
健康 (Health)	取得健康保障 Access to Quality Health Care	3	提升健康保障的受益人數	612,348 人數

相關案例請參考 2025 國泰人壽責任投資暨盡職治理報告

註：考量資料可取得性，故上表計算之影響僅未能涵蓋所有總影響力投資部位。

■ 可持續發展連結債券 (Sustainability-Linked Bond, SLB)

除影響力投資外，國泰人壽亦投資可持續發展連結債券，藉由債券本息支付條件與發行機構設定的永續發展績效，兩著做連結的機制設計，確保發行機構將永續發展落實於經營決策及商業模式中。國泰人壽所投資的永續連結債券 100% 設定溫室氣體減量的永續發展績效目標，支持企業將減碳落實於營運中，截至 2025 年投資金額為 72 億元。

■ 台灣永續經濟活動 - 投融資經濟活動

為發揮金融的影響力引導台灣產業淨零轉型，計算及揭露本公司投資及融資經濟活動適用及符合情形及永續占比 (KPI)：

- 依據版本：2024 年 12 月 31 日公告之第二版「永續經濟活動認定參考指引」
- 適用及符合情形及永續占比 (KPI) 說明如下表

投資經濟活動

投資資產說明	金額 (百萬元)
國內總投資資產 (A) [註 1]	1,406,146
不納入指引經濟活動之投資資產 (A1) [註 2]	46,685
納入指引經濟活動之投資資產 (A2)	1,359,460
不適用或未揭露指引經濟活動之投資資產 (B1) [註 3]	1,065,580
適用指引經濟活動之投資資產 (B2)	293,880
不符合或未揭露指引經濟活動之投資資產 (C1)	123,346
符合指引經濟活動之投資資產 (C2) [註 4]	170,534

投資經濟活動之永續占比 (KPI)	%
適用指引經濟活動之投資比率 Eligible ratio (B2)/(A2)	21.6%
符合指引經濟活動之投資比率 Aligned ratio (C2)/(A2)	12.5%
符合 / 適用指引經濟活動之投資比率 (C2)/(B2)	58.0%

註 1：以國內投資為主，包括透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產、按攤銷後成本衡量之金融資產、採用權益法之投資、透過損益按公允價值衡量之金融資產、投資型不動產 - 房屋及建築

註 2：衍生性商品、不動產抵押貸款證券及中央政府、中央銀行、超國家發行機構債權

註 3：境外企業、不適用或未揭露分類法經濟活動企業 (即尚未有永續經濟活動技術篩選標準之產業或可能有永續經濟活動技術篩選標準之公司但未揭露適用狀況)

註 4：包括永續相關債券 (含綠色債券、社會責任債券、可持續發展債券與可持續發展連結債券)、符合依金管證投字第 1100362463 號函及金管證投字第 1100365536 號令規定之境內 ESG 基金、符合分類法經濟活動之國內企業、符合永續經濟活動認定參考指引 - 營造建築與不動產業指標之投資型不動產、支持型經濟活動

註 5：上市櫃公司適用或符合比例係以「ESG 數位平台」資料進行判斷

融資經濟活動

融資資產說明	金額 (百萬元)
放款總額 - 個人及企業 (a1)	258,151
放款總額 - 個人 (a2)	246,188
放款總額 - 企業 (a3)	11,963
不適用或未揭露指引經濟活動之融資資產 (b1) [註 1]	135,390
適用指引經濟活動之融資資產 - 個人 (b2)	119,183
適用指引經濟活動之融資資產 - 企業 (b3)	3,579
適用但不符合或適用但未揭露符合指引經濟活動之融資資產 (c1)	117,118
符合指引經濟活動之融資資產 - 個人 (c2) [註 2]	2,064
符合指引經濟活動之融資資產 - 企業 (c3) [註 3]	3,579

融資經濟活動之永續占比 (KPI)	%
個人	
適用指引經濟活動之融資比率 Eligible ratio(b2)/(a2)	48.4%
符合指引經濟活動之融資比率 Aligned ratio(c2)/(a2)	0.8%
符合 / 適用指引經濟活動之融資比率 (c2)/(b2)	1.7%
企業	
適用指引經濟活動之融資比率 Eligible ratio(b3)/ (a3)	29.9%
符合指引經濟活動之融資比率 Aligned ratio(c3)/ (a3)	29.9%
符合 / 適用指引經濟活動之融資比率 (c3)/(b3)	100.0%
個人 + 企業	
適用指引經濟活動之融資比率 Eligible ratio (b2+b3)/(a1)	47.6%
符合指引經濟活動之融資比率 Aligned ratio (c2+c3)/(a1)	2.2%
符合 / 適用指引經濟活動之融資比率 (c2+c3)/(b2+b3)	4.6%

註 1：境外企業、不適用或未揭露分類法經濟活動 (即尚未有永續經濟活動技術篩選標準之產業)、未上市櫃企業，即分子排除項目

註 2：包括符合永續經濟活動認定參考指引 - 營造建築與不動產業指標之綠建築住房貸款、電動車汽車貸款、其他經第三方認驗證或取得相關標章之綠色放款或永續績效連結放款

註 3：包括依所融資對象之適用與符合情形所計算之放款金額、其他經第三方認驗證或取得相關標章之綠色放款或永續績效連結放款、支持型經濟活動

● 應用方向：做為未來投融資評估及議合的基礎

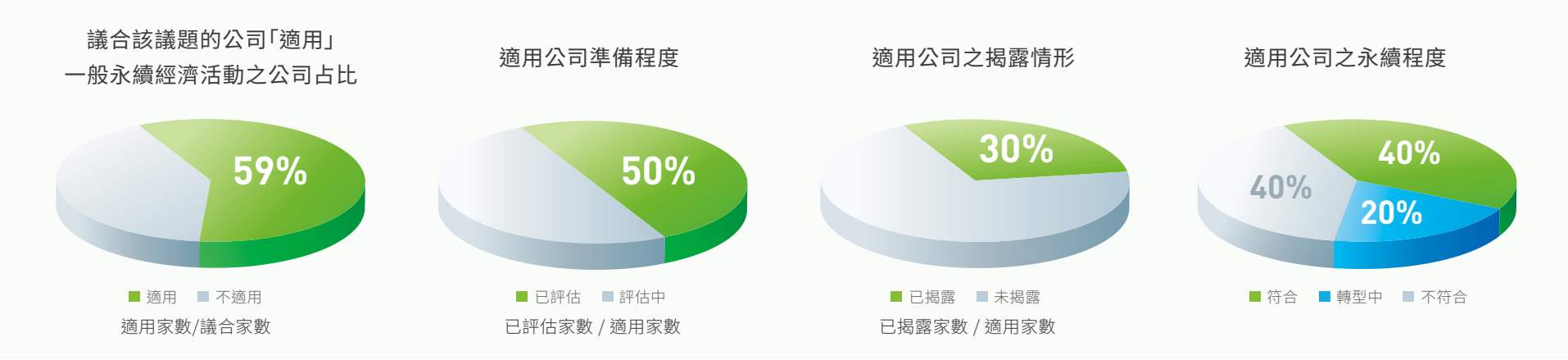
1. 被投資公司議合說明

本公司在與投資對象的議合會議中，將永續經濟活動議題納入溝通重點，內容涵蓋其企業營運是否適用第二版「永續經濟活動認定參考指引」，並評估其是否符合一般經濟活動之相關標準。同時，鼓勵投資對象於完成評估後，在永續報告書、年報、公司網站或 ESG 數位平台公開揭露其營運之主要經濟活動或專案項目「適用」與「符合」情形，以提升資訊透明度。

本年度共計議合 17 家公司；另針對一般經濟活動尚未符合「永續經濟活動認定參考指引」所訂之永續程度的公司進行議合，了解其是否有制定轉型或改善計畫，期待其能逐步達到參考指引所定之永續條件。

■ 議合情況：

- 本次議合該議題的公司中，有 41% 的公司不適用「永續經濟活動認定參考指引」，鼓勵其制定轉型計畫 (包括因應氣候變遷相關計畫及具體行動)，有 59% 的公司適用一般永續經濟活動，進一步詢問適用公司之準備程度，已有 50% 公司完成相關評估作業，其餘 50% 公司仍在評估中，顯示多數公司已開始因應相關要求。
- 在資訊揭露方面，適用公司中僅 30% 公司揭露永續經濟活動相關資訊，而適用公司之永續程度，有 40% 為符合，20% 為轉型中，40% 尚未符合，對尚未達到「符合」「永續經濟活動認定參考指引」所訂之永續程度的公司，則透過議合鼓勵企業制定轉型計畫，以期公司能逐步達到參考指引所定之永續條件，未來將會持續追蹤。



2. 授信對象議合說明

- 透過鼓勵企業客戶填寫「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」，提升企業客戶了解「永續經濟活動認定參考指引」方向，以逐步符合永續經濟活動認定指引之標準。
- 2025 年對新增放款企業客戶發放問券，共計發放 4 份問券，問券回收結果為 4 家企業不適用永續經濟活動認定參考指引的經濟活動。本公司將持續宣導 ESG 或 ESCO 節能資訊，期待企業能逐步達到參考指引所定之永續條件。

05 治理

5.1 永續治理

5.2 氣候/自然相關財務揭露(TCFD/TNFD)

核心理念

公司治理是企業永續經營的基石，為因應金融市場快速變化的環境與新興型態所帶來的風險與衝擊，國泰人壽除建置嚴謹的公司治理架構外，亦透過強化董事會職能、提升經營團隊領導管理，及精進風險管理組織及機制，保障股東、員工、客戶等利害關係人的權益。

亮點績效

4 次

連續4次榮獲中華公司治理協會「公司治理制度評量」特優認證公司

個資雙認證

取得「BS10012」與「ISO29100」個資雙認證之保險公司

國內首家

為國內首家完成ISO 27001:2022新版轉版驗證之壽險公司，持續接軌國際資訊安全標準

重大主題管理

公司治理

政策承諾

國泰人壽建置有效的管理架構，保障股東權益及兼顧其他利害關係人的利益 ，以達成國泰人壽的營運目標，並對外充分揭露相關資訊。

管理行動

遵循「公司治理 3.0 永續發展藍圖」	健全公司治理架構	強化董事會職能
● 以強化董事會職能、提高資訊透明度、強化利害關係人溝通、接軌國際規範、深化公司永續治理文化等 5 大推動主軸進行各項業務執行。 ● 連續 4 次榮獲中華公司治理協會「公司治理制度評量」特優認證公司。	● 採獨立董事及監察人雙軌制。 ● 設置公司治理主管，協助董事執行業務，以精進董事會運作效能。	● 建立董事績效評估制度，2025 年評估項目共 37 項，整體評估結果為傑出優秀。 ● 規劃董事進修課程，2025 年董事會成員平均受訓時數 19.43 小時 (高於法定 6 小時)。 ● 董事積極參與議事，2025 年整體董事出席率 98%(不含委託出席)。

成效追蹤 / 利害關係人議合

風險管理

政策承諾

國泰人壽將 ESG 議題納入各項營運流程，制定完整的風險管理機制、目標與應變計劃，以掌握與因應潛在之營運風險、財務風險、環境或社會趨勢相關的新興風險等。

管理行動

設立風險管理委員會	接軌國際標準	完善風險管理機制
● 設立隸屬董事會之風險管理委員會。 ● 每季召開一次會議，並向董事會呈報。	● 透過企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 機制，接軌國際保險核心原則 (Insurance Core Principles, ICP) 要求，建立完整的風險評估流程、目標與應變計畫。	● 因應外在風險多元樣貌，進行新興暨重大風險辨識，了解權責單位、高階主管及外部利害關係人的思維與策略，檢視控管措施適足並持續追蹤，完善前瞻性風險管理。

成效追蹤 / 利害關係人議合

重大主題管理

資訊安全與客戶隱私

政策承諾

國泰人壽建有完整資訊安全及個人資料管理制度，從強化資安監理、精實金融韌性、深化資安治理及發揮資安聯防四個面向構築整體資訊安全韌性，持續優化個人資料管理制度機制，落實個人資料保護。

管理行動

設立委員會及專責單位	資訊安全	個資管理
● 設立資安及個資管理委員會，每半年召開一次會議。 ● 設有資訊安全及個資管理專責單位。	● 建立嚴謹的資訊安全管理架構及機制，2025 年無發生重大資訊安全事故。 ● 持續投入資源建立有效的資訊安全防護機制，2025 年資安總預算約 1 億 2,455 萬元，占整體資訊預算費用之比率約 9%。	● 建立完善的個資管理體系及機制，為首家取得「BS10012」與「ISO29100」雙認證之保險公司，2025 年未發生重大個資侵害事件，僅有 8 件最輕微等級之保單資料誤洩個案事件，皆已妥善處理。

成效追蹤 / 利害關係人議合

法規遵循與因應

政策承諾

國泰人壽致力型塑內部遵法之組織文化，確實遵守內外部各項法令規定，並持續關注法規變動趨勢，以即時因應調整業務，此外透過管理制度，掌握法規遵循狀況，並對違反法令的事件有完善的處理與改善機制。

管理行動

設立專責單位	建立法令遵循管理機制	落實法令遵循教育訓練
● 設立專責法令遵循單位。	● 建立「法令遵循管理系統」。 ● 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」。 ● 每年執行 2 次「法令遵循自行評估暨法令遵循自行查核作業」。	● 定期寄發「法風稽暨資安月刊」。 ● 每年辦理 2 次線上「法令遵循測驗」。 ● 舉辦內、外勤員工之法令遵循線上課程，2025 年受訓總人數 28,652 人；總時數約 25.4 萬小時。

成效追蹤 / 利害關係人議合

誠信經營

政策承諾

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反洗錢 / 反資恐 / 反武擴議題的控管及應變。

管理行動

設立委員會及專責單位	建立管理機制	落實教育訓練
● 設立防制洗錢及打擊資恐委員會。 ● 設有防制洗錢及打擊資恐專責單位。	● 透過事前預防、事中控制、事後檢查，持續優化洗錢及資恐、資助武擴風險管理機制。	● 每年定期舉辦內、外勤員工之防制洗錢及打擊資恐、資助武擴教育訓練， 2025 年累計受訓人次 46,001 人，總計受訓時數為 3.5 萬小時。

成效追蹤 / 利害關係人議合

5.1 永續治理

國泰人壽秉持「誠信、當責、創新」企業核心價值，遵循金管會發布「上市櫃公司永續發展行動方案」強化永續治理為發展目標，提升公司治理效能外，積極參與各項外部專業機構評鑑，引領業界成為連續 4 次榮獲中華公司治理協會「公司治理制度評量」特優認證公司。作為金控壽險子公司，並自 2018 年起，協助國泰金控連續 8 年入選全球投資人關注道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Index, DJSI)「新興市場指數」及「世界指數」成份股，顯見國泰人壽在公司治理績效，名列國際標竿。

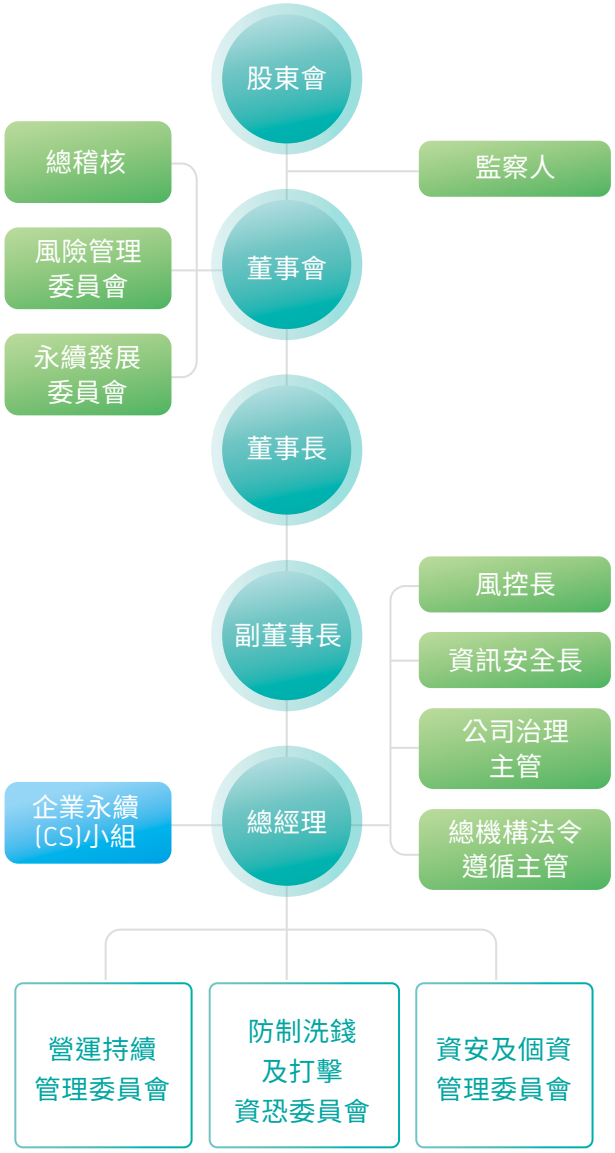
5.1.1 公司治理

■ 2025 年公司治理重點精進專案

- 遵循「公司治理 3.0 永續發展藍圖」，同時參照「上市櫃公司永續發展行動方案 (2023 年)」，以強化董事會職能、提高資訊透明度、強化利害關係人溝通、接軌國際規範、深化公司永續治理文化等 5 大推動主軸進行各項業務執行。
- 建立高階經理人問責制度，並搭配責任地圖以明確釐清經理人權責範圍。
- 董事平均實際出席率、進修時數、內部績效評估結果及多元化政策皆超越法令要求。

■ 公司治理組織架構

為健全公司治理架構，董事會轄下設有風險管理委員會、永續發展委員會之功能性委員會外，採行獨立董事及監察人雙軌制，透過監察人對董事會運作及公司經營決策發揮監督角色，獨立董事參與公司經營決策，積極接軌國際潮流及證交所「上市公司董事會設置及行使職權應遵循事項要點」，自 2019 年設置公司治理主管，提供董事執行業務資訊及法令遵循，協助董事執行業務，精進董事會運作效能。



■ 董事會多元性與運作

● 董事會多元組成

本公司 11 席董事，包含 5 位非執行董事、3 位獨立董事及 3 位執行董事 (總經理、執行副總及資深副總)，成員具備商務、財務會計、法律、金融、數理精算、國外投資、風險管理等領域之專業與豐富經驗。

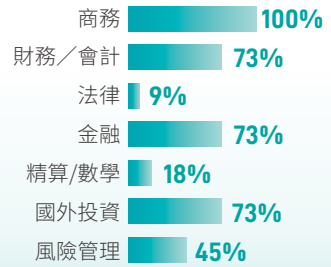
詳董事會之結構、多元化政策及獨立性

非執行董事 46%
執行董事 27%
獨立董事 27%

男性 82%
女性 18%

41-50歲 18%
51-60歲 18%
61-70歲 55%
71-80歲 9%

董事會專業知識能力



● 董事會運作

為落實董事會職能，各董事積極參與議事，要求業務單位落實董事會重要案件之執行進度，並定期向董事會報告。每年度建立年度董事會計畫表，聚焦重點議案，以提高董事會決策效率。此外，董事會特別關注永續相關議題，2025 年董事會除通過 114 年永續發展年度計畫、目標與相關專案、113 年度永續報告書外，並呈報每季永續執行工作報告、113 年度溫室氣體盤查結果及未來作業規劃、每季溫室氣體盤查結果、潛力人才發展現況暨發展活動、與利害關係人間溝通情形、每半年公平待客原則遵循情形、113 年度公司治理業務報告及 114 年度公司治理計畫等 16 案。

2025 年董事會召開 9 次
平均 1.3 個月召開 1 次

整體董事出席率 98%
(不含委託出席)

● 董事績效評估及進修

2025 年董事會績效評估，評估結果如下：

董事會積極參與公司營運與高度關注氣候揭露及綠色金融等企業永續議題，善盡指導與監督公司策略、重大業務及風險管理，建立妥適之內部控制制度等，實踐企業永續與公司營運目標一致性，評估項目共 37 項，整體評估結果為傑出優秀。

董事會

- 對公司營運之參與程度
- 提升董事會決策品質
- 董事會組成與架構
- 董事之選任及持續進修
- 內部控制

個別董事

- 出席董事會情形
- 會前瞭解及參與議案討論
- 與經營團隊互動情形
- 遵循法令及實務守則情形
- 提升公司治理
- 持續進修公司治理相關課程
- 對公司及經營團隊、產業之瞭解
- 其他經主管機關或董事會指定項目

● 董事會職能培育及進修情形

為強化董事會永續治理，掌握國際趨勢，董事們持續參與外部專業課程、研討會及主動提供法令規範及主管機關要求之核心課程外，每年度依董事進修課程規劃問卷，安排董事會成員參與核心課程及專業課程 (含團隊合作及運作事務、金融商務及科技、風險管理及內控、數位治理及公司治理與公平待客及 CRPD 課程等 5 大類) ，透過多元化管道深化專業性，善盡忠實執行業務及善良管理人之注意義務，2025 年國泰人壽董事及負責人皆已進行 CRPD 相關教育訓練，充分發揮經營決策及領導督導功能。 詳國泰人壽 114 年度年報 P.52

97 人次
2025年董事會成員
總受訓次數

19.43 小時
2025年董事會成員平均
受訓時數皆高於法定6小時

100%
董事會成員
ESG課程完訓率

董事會的提名與遴選 詳國泰人壽保險公司董事及監察人選任程序

利益衝突 詳國泰人壽保險公司與利害關係人從事放款以外之其他交易內部作業暨行為規範

■ 董監事薪酬

本公司經董事會決議通過「董監事薪酬給付準則」，各董監事之薪酬由董事會參酌各董監事對公司營運參與程度、貢獻價值、公司經營績效、個人績效評核結果及同業通常水準審議之。

為提升營運風險管控，董監事績效考評中包含監督本公司業務執行、財務營運及風險管理運作之指標，年度考評結果將影響董監事薪酬之核給。

■ 經理人薪酬

本公司依「經理人薪酬給付準則」制定經理人薪酬政策，經理人薪酬參酌其職位職責、績效、能力與外部薪酬標竿市場核定，以創造股東長期價值；以總經理為例，其變動薪酬與業務指標、財務指標、風險控管、內部控制及企業永續經營指標等績效表現連結。

為確認經理人薪酬合理性，本公司每年進行薪酬競爭力分析，評估個別經理人報酬。

5.1.2 風險管理

國泰人壽落實永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 之精神，將 ESG (環境、社會和公司治理) 議題納入各項營運流程，即時掌握與因應潛在之營運風險、財務風險、環境或社會趨勢相關的新興風險等。透過企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 機制，接軌國際保險核心原則 (Insurance Core Principles, ICP) 要求，建立完整的風險評估流程、目標與應變計畫，確保風險管理機制運作順暢，並降低風險發生時可能產生之負面影響。

2010 年組成「風險管理委員會」(下稱委員會)，委員會隸屬董事會，由獨立董事擔任主任委員，參考上市上櫃公司風險管理實務守則，為健全與強化風險管理機能，風險管理委員會過半數成員宜由獨立董事擔任，遂於 2023 年進行改組，將委員會調整為功能性委員會，目前由三位董事擔任委員，其中兩位為獨立董事，同時邀請財務投資系統資深副總經理、營運管理系統資深副總經理、數理精算系統資深副總經理、風控長等主管列席參與委員會議題討論。委員會每季召開一次會議，由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，風險管理委員會為董事會轄下之氣候風險監督組織，負責監督相關風險之議題。

因應外在風險多元樣貌，為完整掌握公司風險輪廓，國泰人壽參考國際趨勢及同業作法進行新興暨重大風險辨識，整合內外部辨識 9 項量化風險，以及橫跨六大類別 (「環境」、「政治與經濟」、「社會」、「治理」、「健康」及「科技」) 之 29 項質化風險。藉由年度風險問卷的調查，了解權責單位、高階主管及外部利害關係人在不同面向的思維與策略，檢視控管措施適足並持續追蹤，完善前瞻性風險管理。

2026 年度前 10 大質化風險辨識結果

排名	類別	風險項目
1	科技	資訊安全風險
2	健康醫療	醫學進步與創新
3	政治與經濟	政經風險
4	社會風險	少子化與高齡化風險
5	科技	金融數位化競爭
6	健康醫療	社會孤立與孤獨引發的社會健康衝擊風險
7	環境能源	氣候實體風險
8	政治與經濟	貨幣和財政政策風險
9	治理風險	同業競爭
	科技	AI 驅動新興科技應用之潛在風險

● 科技類別

資訊安全風險、金融數位化競爭、AI 驅動新興科技應用之潛在風險

資訊安全風險為 2026 年排名首位風險，反映出 AI 技術快速發展，網路攻擊與詐騙事件頻率增加，如近期澳洲與韓國因重大資安外洩事件所引發的集體訴訟，對保險業營運與客戶信任造成重大威脅。金融數位化競爭風險維持前段，因金管會於 2025 年 8 月開放申請數位保險公司，擔憂新進業者衝擊市占率，顯示傳統金融業與新興科技業者之間的競爭壓力持續存在。AI 驅動新興科技應用之潛在風險受 2025 年監管力道增強，以及 AI 技術快速應用於業務場景，位居第 9 名。

● 健康醫療類別

醫學進步與創新、社會孤立與孤獨引發的社會健康衝擊風險

醫學進步與創新於 2026 年排名第 2，醫療技術提升與創新醫療模式推高成本、治療趨勢由住院轉向門診，對健康、醫療險商品訂價與理賠造成影響。另社會孤立與孤獨引發的社會健康衝擊風險，隨 2025 年邁入超高齡社會，人口結構及數位化改變社交模式，醫療及長照需求增加，進一步影響商品與保障結構。

● 政治與經濟類別

政經風險、貨幣與財政政策風險

政經風險受全球地緣政治緊張局勢持續，美中貿易摩擦與科技戰加劇，影響供應鏈與市場穩定性，2026 年持續關注，排名第 3。貨幣與財政政策風險則受主要經濟體政策轉折頻繁，市場對利率政策與通膨壓力的敏感度仍高。在此趨勢下，受總體經濟變動影響為主之經濟波動風險排名則顯著下降。

● 環境能源類別

氣候實體風險

氣候實體風險排名第 7，反映極端氣候事件頻率增加，對企業營運中斷及保險市場造成直接衝擊，顯示目前焦點仍集中在實體災害的直接影響。

● 治理及社會風險類別

少子化與高齡化風險、同業競爭

少子化與高齡化風險排名第 4，顯示人口結構轉變加速，2025 年邁入超高齡社會，公司主力客群平均年齡提高，對保險業影響愈加顯著。高齡化推高醫療與長期照護需求，少子化則導致勞動力不足，進而影響保險商品設計與經營策略。

另關注同業競爭風險，主因為投資面之風險提升，接軌 IFRS17 後為強化資產與負債管理，公司預計擴大國內投資規模，然台灣債券市場淺碟，同業資金同向性可能導致贖回時間延長，在此期間需承擔額外市場波動風險。

新興風險管理

2026 年度辨識之新興風險為「AI 驅動新興科技應用之潛在風險」及「社會孤立與孤獨引發的社會健康衝擊風險」，評估結果如下：

風險類別	AI 驅動新興科技應用之潛在風險	社會孤立與孤獨引發的社會健康衝擊風險
風險描述	在開發、部署和使用人工智慧系統時，可能產生各種潛在危害或不利影響。這些風險可能來自於技術本身、數據、算法、或是與人類社會的互動等方面。	社會孤立和孤獨與憂鬱、焦慮、成癮、自殘和自殺傾向的風險增加有關。
因應措施	營運面向： 本公司因應人工智慧 (AI) 技術發展趨勢，秉持以風險為基礎及負責任原則，建立 AI 應用治理機制，以強化 AI 應用之管理與風險控管能力。 1. 建立 AI 應用風險分級：針對 AI 應用之開發、導入及使用，本公司依應用情境、模型複雜度、自動化程度及對客戶權益之影響進行風險分級，並由風險管理、法令遵循、資訊安全、資訊服務等相關單位共同參與評估、審查等作業。 2. 落實 AI 應用審查與監控機制：AI 應用於正式上線前，須辦理相關審查與檢核程序，以確認其符合公平性、隱私與客戶權益保護、系統穩健性、資訊安全、透明性及可解釋性等要求。AI 應用上線後，本公司亦依其風險等級進行持續監控與定期檢視，並視需要採取改善及精進措施，以確保 AI 應用之有效性、穩定性與可信賴性。 3. 推動 AI 素養人才培育：本公司持續推動 AI 素養課程，協助員工理解 AI 技術發展趨勢、風險意識及治理要求，提升組織對 AI 認知與治理能力。同時，本公司亦重視 AI 發展對未來工作型態之影響，透過持續培育員工 AI 素養能力，協助員工強化職能並因應數位轉型與工作型態變化，以提升人才永續與組織韌性，並在兼顧創新發展與風險控管之前提下，推動可信賴且符合永續治理精神之 AI 應用。 4. AI 風險管理：透過資源分散與驗證機制以規避風險；投保資安保險進行風險移轉；預設關閉生成式 AI 網站，定期實施分級審查、定期驗證，與廠商簽訂資料保護條款，確保權益及資訊安全；導入 AI 服務前須經多部門檢視與驗證，並建立持續監控機制，確保合規與安全以控制風險。 人身保險面向： AI 僅作為理賠輔助工具，最終決策由人工覆核，並設置風險門檻與應變方案以承擔風險。	營運面向： 透過員工協助方案 (EAP)、職涯諮詢及線上心理諮詢服務，並將心理健康議題納入主管培訓，定期進行員工健康調查與離職訪談，並推動講座及關懷活動，營造友善職場文化，建立同事與主管支持網絡，落實心靈關懷。 人身保險面向： 透過健康險商品設計限制理賠次數與金額；透過再保分攤經驗不足或辨識不易的潛在理賠風險；以社會孤立因子追蹤理賠率、加強推廣高風險者集客活動及外溢揪團活動、將商品設計涵蓋心理健康服務及嵌入外溢機制，透過 2026 年人生風險趨勢調查報告納入國際孤立 / 孤獨問項進行調查，以普查大眾及保戶之社會孤立 / 孤獨狀況；承擔既有商品理賠風險。

另氣候與自然相關風險包含於環境風險類別中，氣候實體風險受全球極端氣候事件頻率增加，對企業營運帶來直接衝擊，排名第 7；氣候轉型風險受到國際淨零轉型趨勢於所有風險排名居中 (第 12 名)；自然資源和生物多樣性 (含汙染事件)，雖為未來國際監理趨勢重點，然目前尚未對公司造成直接或立即性的損失，故相對其他風險排名居後 (第 26 名)。

■ 接軌國際標準

國泰人壽多年來與國際交流汲取相關經驗，藉此精進專業技術及風險管理能力，除自願性參與國際 IFRS17 及 ICS 相關試算，及早了解國際制度之影響外，亦多次向國際會計準則委員會 (IASB) 及國際保險監理官協會 (IAIS) 針對台灣壽險業區域特性及風險提出建設性建議，提案屢獲認同，使其能合理反映台灣壽險業實質財務績效及清償能力。

因應國內會計及清償能力制度接軌準備，公司對外積極參與業內研究及討論 (如：精算學會、壽險公會及保發中心)，除回饋與國際交流之經驗外，亦與同業及壽險公會共同針對台灣壽險區域特性及接軌影響提出在地化調整及過渡轉換措施建議，並多次透過研討會分享經驗，以協助產業可全面順利接軌。對內則已具體擬訂且定期滾動式調整接軌 IFRS 17 及 ICS 之自主管理方案，內容涵蓋投資、商品、通路等策略，並定期監控目標達成狀況，充分掌握接軌準備進展，並具備即時監控及偏離因應措施之能力。正式接軌後，將持續落實商品、投資及資產負債管理策略，定期監控達成狀況，以強化財報淨值及自有資本，達財務穩健及健全經營之目標。

■ 產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。國泰人壽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建置財務風險、營運風險與新興風險量化模型等，截至 2025 年底國泰人壽累計達 47 個，如：財務預警模型、各類經驗發生率模型、智能保單分析、理賠及異常偵測、洗錢防制模型等。公司更於 2019 年起，因應氣候變遷相關財務揭露 (Task Force on Climate- Related Financial Disclosure, TCFD) 揭露需求，針對氣候變遷對壽險商品理賠影響，與學者合作進行模型建置與量化評估，以完善公司風險評估各項工具。

	目的	作法
• 財務風險模型	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	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
• 營運相關風險模型	鑒於營運過程中存在各項風險因子，影響業務推動之穩定性，為利各部門提早掌握及應變，故建立相關模型提前預警	完成建置營運相關之風險模型，例如：放款違約及鑑價、核保理賠、洗錢防制、保單脫退、風險分級、業務員風險及經驗率異常評估等模型，以提前進行營運風險預警。
• 新興風險模型	因應氣候變遷、新冠疫情、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	建置相關風險量化模型，例如：因應人口老化而關注長期看護發生率及健走效果罹病分析、氣候變遷對死亡 / 住院 / 住院手術率的理賠影響、健康者脫退預測模型、及評估疫情如何影響發生率等，以進行未來趨勢變化及影響分析

■ 營運持續管理

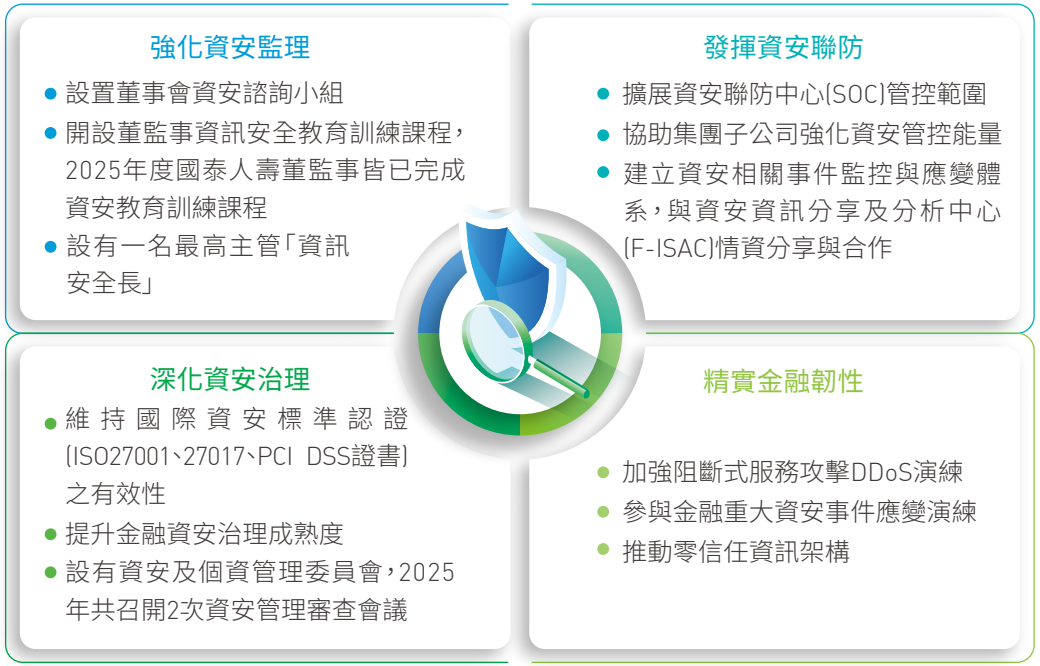
隨著科技發展以及環境變化，企業經營所面臨的風險也越來越多元，如天災、人為、傳染疾病與資訊事故等，都有可能造成營運中斷，國泰人壽已建立緊急應變與營運復原機制，為確認機制的妥適性與可行性，每年定期辦理多項演練，另實施異地備援演練時，亦納入實際業務運作驗證，以確保各項業務不受風險事件影響，持續提供客戶服務，並重金打造金融業首家取得國際權威機房認證機構 UPTIME TIER 3 認證之青埔資訊中心，強化資訊系統雙中心運作機制，確保系統機房不中斷；更以國際規格的驗證標準，檢視投保服務、行政業務、理賠服務以及客戶諮詢等業務，於 2021 年領先業界成為台灣首家通過 ISO 22301 認證且範圍最大之保險公司，並持續全面強化營運持續管理機制，提供完善且不間斷的便利服務。

5.1.3 資訊安全與客戶隱私

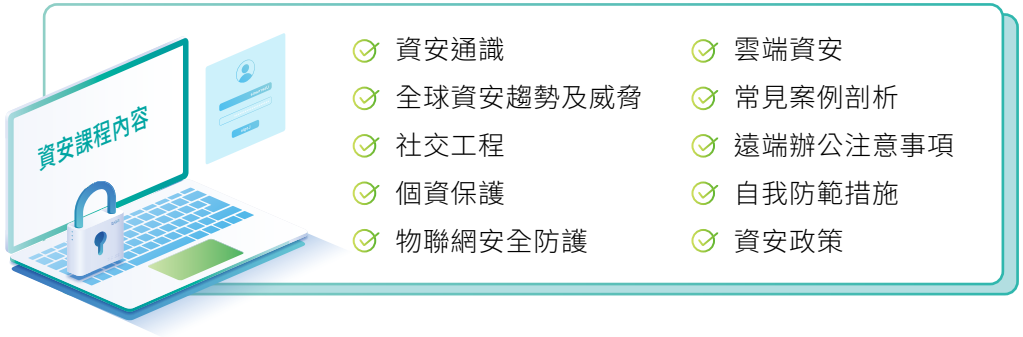
■ 資訊安全

國泰人壽資訊安全治理制度以 ISMS 框架為基礎，由資訊安全專責單位「資訊安全部」掌理資訊安全政策與控管標準之建立，統籌資訊安全方針之發展及負責資訊安全技術研究及監控作業；並以 NIST 資安框架建立整體資訊安全防護架構，從識別、防護、偵測、回應與復原，進行縱深防禦的監控部署，期望透過事前參與、事中檢測及事後監控的執行方式，以確保系統持續營運和資料安全；除此之外，更因應「金融資安行動方案 2.0」，從強化資安監理、精實金融韌性、深化資安治理及發揮資安聯防四個面向構築整體資訊安全韌性，打造安心的金融服務發展環境。

為持續強化防衛能力並精進資訊安全治理制度，2025 年通過審查的資訊安全經費約 1 億 2,455 萬元，占整體資訊經費 9%；從 2007 年開始逐步取得「ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統」、「ISO27017 雲端服務資訊安全管理系統」、「PCI DSS 支付卡產業資料安全標準」等國際認證，是國內擁有最多資安類國際驗證的壽險公司；亦持續培養專責單位人員之專業技能，累積至 2025 年本公司共計取得 62 張資安證照。在嚴謹的資訊安全管理架構下，2025 年無發生重大資訊安全事故；更取得新版 ISO/IEC 27001：2022 認證，為國內首家取得轉版認證之壽險公司， 2024 年以全公司認證為目標啟動認證擴大計畫，並於 2025 年通過全內勤部門認證，持續接軌國際資訊安全標準。



為使資安觀念全面紮根，向全體員工實施每人 3 小時的資訊安全宣導課程外，2025 年共 29,048 人次受訓，總計 87,144 小時；另為提升專業人員素養，派訓 18 位資安專責人員接受共 804 小時之資安專業訓練課程。



■ 個資管理

● 完善的個資管理體系

國泰人壽設有資安及個資管理委員會，並建有完善個人資料管理制度，於 2014 年通過 BSI 驗證，取得「BS10012 個人資訊管理」證書，並於 2018 年通過轉版之認證，並結合 GDPR 之管控要求，率先業界首家導入與通過「ISO29100 資訊安全技術 - 隱私框架」驗證，為首家取得「BS10012」與「ISO29100」雙認證之保險公司。

● 堅實的個資管理機制

為確保客戶資料完善保護並合理運用，持續優化個人資料管理制度機制，並強化系統運用，落實個人資料保護。為降低個資外洩風險，建立各項防護機制，如閘道端資料外洩防護機制、行動裝置 (APP) 管控機制，並透過全公司個人電腦個資盤點以及建置「個人檔案存放機敏專區」，管控公司內部個人資料之使用，提升資料外洩防護層級，落實個人資料保護。

● 持續強化個資事件應變處理

國泰人壽訂有「個人資料侵害事件管理辦法」，規範個資侵害事件之緊急應變處理程序。為確保程序的有效性，每年參考外部實際案例，規劃演練情境，透過擬真的模擬演練，提升公司之應變防護能力。2025 年未發生重大個資侵害事件，並持續強化管控與教育訓練，提升個資保護機制，以確保客戶與員工權益。

5.1.4 法規遵循與因應

■ 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。2025 年持續進行法令遵循管理系統之優化，提升法遵效能。

● 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，並追蹤回覆及執行狀況。
- 每年執行 2 次法令遵循自行評估暨法令遵循自行查核作業，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」，強化法遵及風管意識。
- 2025 年針對 274 項業務 (含業務試辦、新型態作業、新商品等須經由總機構法令遵循主管出具意見者)，透過簽核流程確認符合法令及內部規範，並有出具總機構法令遵循主管意見書。
- 檢舉制度

1. 公司已訂定有經提報董事會通過之檢舉制度，提供公司網站檢舉信箱、檢舉專線、電子郵件及信件郵寄等多元、便利之檢舉管道，並於網站公告揭露，且由具職權行使獨立性之法遵專責單位負責受理及調查。

2. 2025 年檢舉管道進件共 27 件，成案 2 件，1 件查無實證，1 件為子公司案件，其餘 25 件經逐件檢視皆非本公司檢舉制度定義之檢舉案件。案件內容分別為：客戶服務爭議 (6 件)、員工行為管理 (15 件)、不符本制度目的 (4 件)。案件後續移轉至相關權責部門續行處理，後續處理情形大部分均為妥處或查無實據結案，餘則屬輕微違規案件由權責單位進行懲戒提醒，尚無重大違規情事。

● 訓練

- 為讓員工了解公司經營所面臨的風險，定期寄發「法風稽暨資安月刊」宣導重要異動法令、個人資料保護、資訊安全、反洗錢反資恐反武擴、重要外部事件或法令遵循相關業務等。
- 舉辦內、外勤員工之法令遵循線上課程：總人數 28,652 人；總時數約 25.4 萬小時。
- 每年辦理 2 次線上法令遵循測驗，並要求受測人員需測驗至滿分，以強化法令熟悉度及落實遵法意識。
- 要求各單位每週均需自主進行法令遵循教育宣導，並要求總公司部室於每年至少進行一次法遵會議：總人數 28,652 人；總時數約 49 萬小時。

● 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及轉投資事業建立聯繫機制，定期追蹤國外子公司之重要法令異動、當地主管機關檢查及改善情形，並規劃執行督導業務。

註 1：2025 年重大裁罰與改善措施：無
註 2：重大裁罰定義為 300 萬以上裁罰案件。
註 3：其他裁罰資訊及改善措施 詳國泰人壽 114 年度年報 P.113

5.1.5 誠信經營

「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反洗錢 / 反資恐 / 反武擴議題的控管及應變。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、智慧財產保護、反貪腐及反洗錢 / 反資恐 / 反武擴等落實在日常業務中，積極防範不誠信行為。

■ 落實誠信經營策略

- 國泰人壽由「企業永續小組」負責監督誠信經營之執行結果，其下設「永續治理組」負責誠信經營相關事宜之推動，並由人力資源部負責誠信經營之規劃及相關教育訓練之執行。
- 依「保險業公司治理實務守則」第 66 條規定，訂定有《高階經理人問責制度準則》、《員工行為準則》等規範，讓誠信經營作業落實於員工的日常業務中。
- 每年定期辦理全體員工之行為觀察，並將不誠信行為之風險評估項目列入考核，從源頭積極防範不誠信事件，並將年度執行結果提交董事會。
- 教育訓練方面，國泰人壽將員工誠信及道德教育訓練作為年度必修課程，2025 年共計 28,919 位同仁完成相關課程，當年度亦無發生貪腐事件。

2025 年違反誠信經營事件統計

事件類型	腐敗或賄賂	歧視或騷擾	客戶隱私	利益衝突	洗錢或內線交易
件數	0 件	5 件	8 件	0 件	0 件

■ 反洗錢 / 反資恐 / 反武擴 (AML/CFT/CPF)

- 國泰人壽除了訂定全面性防制洗錢及打擊資恐、資助武擴政策，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、資助武擴風險管理機制，以支持國家的防制洗錢及打擊資恐、資助武擴推動。
- 教育訓練方面，國泰人壽每年定期舉辦內、外勤員工之防制洗錢及打擊資恐、資助武擴教育訓練，課程包括但不限於稅務犯罪實務、國家風險評估報告解析、反貪腐反武器擴散與吹哨者保護課程及防制洗錢及打擊資恐、資助武擴相關法令最新修正之重點介紹與案例分享等，參訓率達 100%。

防制洗錢及打擊資恐、資助武擴流程：

事前預防

- AML/CFT/CPF治理
- AML/CFT/CPF教育訓練

46,001 人次 2025年累計受訓人次

3.5 萬小時 2025年總計受訓時數

事中控制

- 姓名及名稱檢核
- 客戶定期審查
- 客戶盡職調查
- 可疑交易報告
- 交易監控

事後檢查

- 法遵檢查
- 內部稽核檢查

5.2 氣候 / 自然相關財務揭露 (TCFD/TNFD)

2026 年世界經濟論壇 (WEF) 全球風險報告指出，未來 10 年全球嚴重性最高的三個風險都與氣候變遷及自然與生物多樣性議題有關。氣候變遷導致極端氣候事件更加頻繁發生，也是驅動改變自然狀態的關鍵因子之一，氣候變遷與自然存在耦合關係。面對氣候變遷衝擊的同時，如何促進「自然正成長」已經和淨零排放同等重要，國泰人壽持續深化 TCFD 建議項目，將氣候風險與既有風險管理框架整合，精進情境分析，並透過 TNFD 倡議組織的風險辨識與盤點，逐步導入自然相關風險評估與試行應用，強化企業韌性，與所有利害關係人攜手因應未來的氣候及自然挑戰。

2018 年 6 月與國泰金控主動簽署支持國際金融穩定委員會發布的「氣候相關財務揭露建議 (TCFD)」，並於 2022 年 8 月加入「自然相關財務揭露工作小組」(TNFD)。以下將就「治理」、「策略」、「風險管理」以及「指標和目標」面向說明國泰人壽氣候暨自然相關作為。

TNFD小知識

TNFD揭露建議旨在幫助組織報告不斷變化的自然相關問題並採取行動，為商業和資本市場的決策者提供更優質的資訊，從而改善企業和投資組合的風險管理，最終目標是支持全球資金流動轉向對自然有利的結果。基於TCFD的成功經驗，TNFD揭露框架參考TCFD揭露建議，以「治理」、「策略」、「風險與影響管理」和「指標與目標」為四大核心要素，以助於企業採納與運用。然TNFD新增企業對自然議題的評估需從依賴及影響的角度進行考量、提出原住民、當地社區等人權治理、著重「地區」的揭露及深化價值鏈評估概念。而除氣候變遷，陸地/淡水/海洋使用的改變、資源使用/回復、汙染/汙染移除、外來物種入侵與移除，亦為改變自然與生態系的驅動因子。

資料來源：Recommendations of the Taskforce on Nature-related Financial Disclosures September 2023

■ 治理

● 國泰人壽氣候暨自然治理架構

國泰人壽董事會

董事會對於氣候及自然相關風險管理負有最終責任，負有核定及監督氣候風險胃納、相關風險管理架構及政策之職責

風險管理委員會

董事會轄下之風險管理委員會每季召開會議，由風險管理部門定期提報「自我風險及清償能力評估(ORSA)報告」與「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。

- 2019年董事會核定調整公司「風險管理政策」，增訂「新興風險管理準則」，2021年進一步核定「ESG與氣候風險管理準則」，並於2025年持續於辦法內文精進氣候及自然相關風險管理措施，同時更名為「ESG風險管理準則」，由董事會與風險管理委員會監督氣候及自然風險管理，並落實三道防線氣候及自然風險管理及監控，營造氣候及自然治理文化。

委員會組成詳 P.126

風險管理部門 (配置3名氣候暨自然風管人員)

將氣候/自然風管議題納入定期呈報董事會之「自我風險及清償能力評估(ORSA)報告」與「風險管理業務執行工作報告」，以說明公司營運計畫、氣候/自然風險承受以及風險管理執行情形。

相關具體作為詳 P.134

氣候與自然工作小組(註)

國泰金控風管處於2018 年成立由風控長領導之跨子公司TCFD 工作小組 (2024年更名為氣候與自然工作小組)，依業務性質分為四大工作小組，包括核心商品、不動產投資及房貸、有價證券、企業授信放款。四大工作小組主要任務係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，並研議企業風險控管機制納入氣候/自然風險之作法。

永續發展委員會

永續與品牌策略部

國泰人壽透過總經理領導之「企業永續(CS)小組」於2018年起訂定短中長期目標執行方案將氣候因素納入整體策略，除每季召開例會掌握各小組工作進度、並依指標的追蹤頻率掌握各指標目標達成狀況。每半年亦將執行成果提報董事會。2024年起為更深化企業永續，成立永續專責部門及永續發展委員會。為積極因應氣候及自然相關風險與機會，責任投資小組與綠色營運小組分別從投資及自身營運面向著力，盤點投資與營運碳足跡，並研擬相關因應作為。

- 自2020年起，將責任投資執行成果(含氣候變遷)納入每年呈報董事會之「投資政策檢討報告」，2021年起加入氣候風險情境模擬分析及投資組合碳足跡結果。
- 2021年響應集團倡議RE100及承諾SBT科學量化減碳目標，國泰人壽推動「零碳營運轉型+低碳投資配置」雙軌轉型策略。
- 國泰人壽《經理人績效管理發展準則》將相關永續指標連結經理人(含總經理、副總經理級主管及部室主管)績效，並業經董事會核定通過，以強化永續治理。
- 2024年成立永續專責部門及永續發展委員會。
- 將永續資訊管理納入內部控制制度，訂定《永續資訊管理準則》，並業經董事會核定通過；並訂定《防漂綠管理辦法》，以強化永續資訊揭露品質與可信度。

責任投資小組(配置5名專責人員)

考量氣候及自然相關議題對本公司最大的影響來自於投資組合，故由人壽股權投資部門之副總經理領導，著重於將氣候及自然因子納入投資決策流程之中，掌握低碳經濟轉型的投資機會，並落實與被投資公司議合並積極行使股東會表決權等盡職治理作為，以因應氣候變遷對投資組合的影響。

綠色營運小組(配置3名氣候專責人員)

由人壽營運管理部門之副總經理領導，從公司日常營運出發，藉能資源及供應鏈管理作為，評估對氣候及自然造成之影響，降低營運所產生之碳排放。

相關具體作為詳 P.47

不定期呈報機制

為確保本公司在重大天災事件時，能於最短時間內通報至正確的層級、迅速掌握重大之事件狀況，進而迅速有效回復正常作業，以保障人身、財產安全與公司權益，故制定災害事件通報要點及處理重大事件注意要點，依照天災事件嚴重程度進行處理，其中符合重大事件定義者將由稽核室彙整提報董事會。

註：國際財務報導準則基金會 (IFRS) 成立之國際永續準則理事會 (ISSB) 於 2023 年 6 月發布國際永續揭露準則，包含 S1「永續相關財務資訊揭露之一般規定」係揭露個體價值鏈中有關永續相關風險與機會之重大資訊的核心架構，以及 S2「氣候相關揭露」係首個主題準則，並對企業揭露有關氣候相關風險及機會之資訊訂定規定，並於 2024 年接管氣候相關財務揭露 (TCFD) 監督，考量國際日益重視自然與生物多樣性議題，故將原「TCFD 工作小組」更名為「氣候與自然工作小組」。

● 氣候暨自然教育訓練

國泰人壽對於氣候及自然議題的重視，深植於企業核心文化，每年藉由各項內部教育訓練、專題分享及與外部機構的交流，串連內外部資源及技術，以培養公司員工氣候意識、強化氣候暨自然風險管理。

董事會

深化氣候/自然治理文化，氣候變遷與生物多樣性議題納入董監事年度課程

11人 董事總參與人次

63hrs 總時數

高階主管

2025年邀請外部專家於主管工作會報及CS教育訓練進行5場氣候暨自然專題分享

52人 副總級以上總參與人次

213hrs 總時數

國泰人壽 氣候教育訓練

氣候暨自然風險管理人員

配置氣候暨自然風險管理人員並進行教育訓練，以即時掌握氣候趨勢，提升風險評估技能

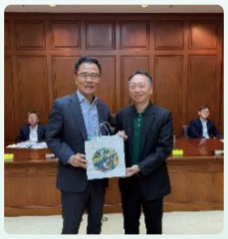
員工

氣候變遷為員工年度教育訓練必修課程，提升氣候意識；為培育永續人才，補助員工參與外部永續金融培訓，並推廣專業證照取得。

詳 3.1 職場培力 P.80

課程與講座主題：

- ISSB永續揭露系列準則
  永續、氣候資訊及股東會年報之變革
- 金融業自然相關風險管理
- 再生能源市場現況與挑戰
- 科學基礎減碳目標設立之後



5月邀請海大張文哲教授於主管工作會報分享CSR+USR+SDGs+ESG及與國壽合作步步攻億走成果

● 氣候指標與目標連結績效衡量機制

為接軌國際趨勢及促進有效的氣候治理，國泰人壽展開「零碳營運轉型計畫」，為強化管理力道，自 2022 年將營運碳排減量率及綠電使用比例目標納入總經理及相關部門高管之年度 KPI，定期監控達成情形並將其連結至薪酬政策。前述之績效指標與目標每年視內外部趨勢、政策發展，滾動式調整。

■ 策略

● 新興暨重大風險辨識中氣候及自然風險之排序結果

詳 5.1.2 風險管理 P.126

● 氣候暨自然風險及機會辨識

掌握整體風險輪廓後，透過氣候與自然工作小組與 CS 小組成員協同相關單位，再進一步針對其中的氣候與自然議題，進行更完整的風險評估流程，以鑑別氣候自然議題之財務影響與重大性排序。

1. 風險辨識方法

(1) 調查對象：企業永續小組 6 位副總級主管及各權責單位共 12 個部室。

(2) 衡量面向：針對各項實體與轉型風險，2025 年新增區分五大業務類別之影響，分別為投資、融資、人身保險、不動產及營運，綜合評估對公司產生影響的期間 (短／中／長期)、可能性與衝擊程度 (如財務、商譽等面向)。

(3) 調查方法：以質化問卷評估，排序同時考慮發生可能性及衝擊程度。

- 權責單位：考量業務類別加總，影響類別越多，衝擊越大。
- 高階主管：不區分業務類別，綜合評估。

將高階主管與權責單位分別進行排序，再將兩者排名各以 50%之權重彙整結果。

2. 評估結果

(1) 本年度氣候暨自然風險排名

排名	風險項目
1	氣候模式長期變化 - 平均溫度上升
2	極端天氣事件 - 乾旱、極端高溫
3	極端天氣事件 - 颱風、洪水
4	氣候模式長期變化 - 海平面上升
5	自然實體風險
6	碳排相關政策趨嚴或不確定性
7	自然轉型風險
8	永續 / 氣候揭露與內控要求提升
9	消費者偏好改變
10	技術不確定性風險
11	永續 / 氣候訴訟與裁罰及負面聲譽風險

(2) 主要氣候暨自然風險總覽 (前三名風險重大性排序) :

排名	風險類別	風險項目	經營模式及價值鏈影響	對應傳統風險	影響業務類別	影響期間	因應策略
1	實體	氣候模式長期變化 - 平均溫度上升	平均溫度持續上升將影響能源需求增加、勞動生產力下降、健康風險上升，並可能導致疾病傳播與公共衛生挑戰。此類變化將推升營運成本，並可能加速特定資產的折舊與減損、及保險理賠推升。	市場 信用 作業 保險	投資 融資 營運 人身保險	短中長期	● 投資：定期執行情境分析。 ● 融資：貸後管理定期進行重要覆審。 ● 營運：定期進行重要覆審。 ● 人身保險：減少販售長年期健康險並設定理賠上限；透過再保移轉風險；定期檢視理賠經驗、依氣候趨勢調整財務適足性評估。
2	實體	極端天氣事件 - 乾旱、極端高溫	氣候變遷可能使乾旱與極端高溫事件日益頻繁，造成水資源短缺、勞動環境惡化，進而導致營運效率下降、健康與安全風險增加。此類衝擊可能使企業面臨資產減損、營運中斷與成本上升、保險理賠支出增加，並對財務狀況造成不利影響。	市場 信用 作業 保險	投資 融資 營運 人身保險	短中長期	● 投資：定期執行情境分析。 ● 融資：離岸風電採專業機構長期觀測資料納入財務模型；土建融案件進行壓力測試，評估貸款期間現金流。 ● 營運：持續完善營運持續管理，優化冷卻絕熱與智慧節能系統。 ● 人身保險：避免設計熱傷害保障商品，將相關理賠納入高風險商品審查；透過再保移轉風險；提供高風險保戶防熱宣導與管理服務。
3	實體	極端天氣事件 - 颱風、洪水	隨著氣候變遷加劇，颱風與洪水事件的頻率與強度均可能增加，將導致位於低窪或易淹水地區的資產暴露於淹水與風災風險，進而造成實體資產損壞、營運中斷、以及財務損失，影響企業資產價值與財務穩健。	市場 信用 作業	投資 融資 營運 不動產	短中長期	● 投資：定期執行情境分析。 ● 融資：風機選址並具抗颱停機機制，降低颱風損害；土建融避開行水區、山坡地及潛勢區。 ● 營運：不動產以保險移轉風險；完善營運持續管理與設備防護。 ● 不動產：投資評估著重土壤液化、山坡地等其他評估因子。

註 1： 時間範疇定義：1 年 (含) 以內屬於短期，2 年以上至 5 年 (含) 屬於中期，6 年以上屬於長期。

註 2:「碳排相關政策趨嚴或不確定性」，隨著各國碳排相關政策與法規逐步趨嚴，包含碳稅、碳費、能源效率規範、再生能源政策等，或面臨氣候相關政策推動不確定性，使企業將面臨營運成本上升、轉型壓力、與營運計畫難以預判與調整。另投融資對象屬高碳排且未積極轉型之企業，其轉型成本上升可能導致財務惡化，進而提高違約風險或使有價證券價格下跌，經評估為第 6 名，其主要影響期間為短中長期。

註 3：「永續 / 氣候訴訟與裁罰及負面聲譽風險」，企業若未符合永續 / 氣候法規要求或揭露不實，將可能引發訴訟與裁罰，造成法律責任、財務損失與聲譽受損。另若因實務管理而無法達到對外宣示永續承諾，可能產生相關負面新聞並削弱利關人信任，經評估為第 11 名，其主要影響期間為短中長期。

3. 氣候暨自然機會本年度結果僅一項為重大機會項目，列示如下：

排名	機會項目	潛在財務影響	影響業務類別	影響期間	衝擊影響價值鏈
1	發展綠色創新服務，提升客戶往來黏著度，強化品牌價值	在淨零轉型的驅動下，公司加速發展綠色創新服務，並透過精進既有數位技術強化系統效能，如：優化 APP、發展創新電子化與行動化之服務等，穩健朝向淨零營運目標發展外，同時滿足顧客多樣化之服務需求，提升與公司往來意願。	營運 人身保險	短中長期	中游、下游

註：經檢視市場環境、產業趨勢及本公司營運模式，未見重大結構性變化，相關機會之類型及影響程度與前次評估結果維持高度一致。未來將持續關注相關議題發展，並定期滾動檢討更新，以確保評估之即時性與完整性。

● 前瞻性情境分析

為進一步量化評估公司持有之高碳排投資組合及氣候災害增加固定資產損失之風險，國泰人壽遵循「ESG 風險管理準則」之規定，由風險管理部門每年進行氣候情境分析，經風險管理委員會審議後提報董事會。

情境分析結果並非財務預測，而是基於特定情境的各式假設組合，以現有資料模擬產出未來可能的財務影響數。有關考量資料及模型的不確定性，請參考【資料及模型的限制】。

國泰人壽針對投融資、保險、營運等主要核心業務，發展與持續精進情境分析，並根據情境分析結果擬定氣候策略，以衡量氣候變遷帶來的財務衝擊與健全公司策略之韌性。此外，針對投資業務，以乾旱情境分析衡量被投資公司對自然的依賴程度。以下說明各核心業務之情境分析如何執行。

資料及模型的限制

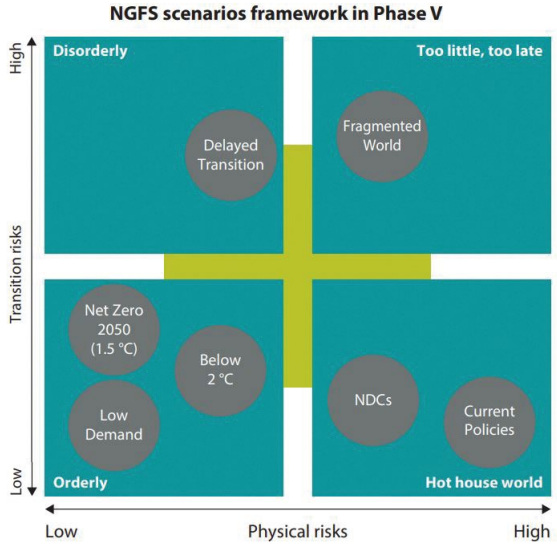
- 資料的限制源自於被投資公司揭露的程度，且仰賴 MSCI 資料庫的蒐集與清理。
- 模型的限制則分為資料或方法論，以 MSCI CVaR 模型為例，由於缺乏可信賴及可計算的資料來源，實體風險值無法估計供應鏈中斷的損失以及產險契約的損失復原金額；且須留意轉型風險值方法論中，假設所有減碳成本皆轉換為氣候技術機會，與實際狀況（減碳成本中的碳稅、碳抵換額度並非對於技術的投資）有所出入。

投融資 - 投資授信部位

因應氣候變遷，企業未來可能付出額外的碳排放成本，同時也面臨極端天氣事件對資產設備、營運產能等方面的影響，導致持有投資人之資產價值損失。本公司導入 MSCI 開發之模型，分別衡量上市股債與主權債投資組合在三種不同轉型與溫度情境下的氣候風險值（Climate VaR, CVaR）[註 1]。

● NGFS 情境說明

國泰人壽首先選擇符合全球淨零共識與自身減碳目標的 Net Zero 2050 情境；另參考英法央行壓力測試皆設計有序轉型、無序轉型以及無採取額外行動等情境之精神，再選用無序轉型的 Delayed Transition 情境及維持既有政策的 Nationally Determined Contributions（NDCs）情境，以探索未來三種不同轉型與溫度情境下，對公司的財務影響。



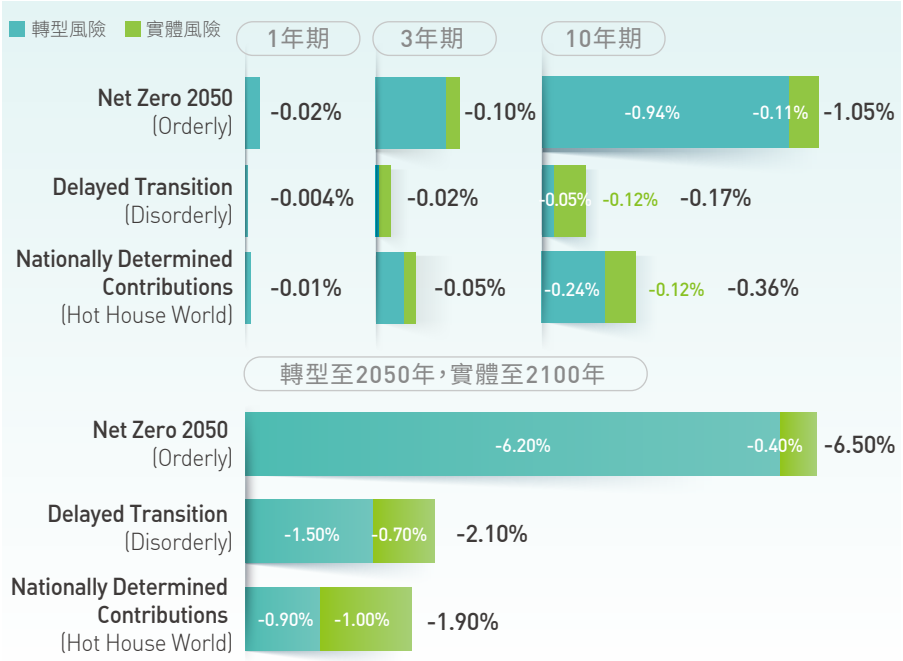
資料來源：NGFS Climate Scenarios for central banks and supervisors, November 2024

NGFS 情境	Net Zero 2050 (Orderly)	Delayed Transition (Disorderly)	Nationally Determined Contributions (Hot House World)
本世紀末升溫幅度	1.5° C	2° C	3° C
情境假設	立即推動具雄心的氣候政策，預計2050 年前實現淨零排放且控制溫度上升 1.5° C 內。	假設 2030 年前維持現狀，為了將全球暖化限制在 2 ° C 以下，需推動強烈減排政策。	僅包含國家現有政策，無新增減碳作為。
實質 GDP 成長率 (2020-2100, CAGR)	2.0%	2.0%	2.0%
全球能源使用組合 (2050, 依發電燃料)	RE 94% 核能 3% 燃氣 3% 煤炭 0%	RE 94% 核能 4% 燃氣 3% 煤炭 0%	RE 80% 核能 3% 燃氣 16% 煤炭 1%
每年最大碳封存量 ($MtCO_2/yr$)	8,779	5,926	5,342
碳價 (2050)	672.7	621.9	34.1
最大 GHG 排放年	2020	2020	2025
GHG 減排幅度 (2020-2050, CAGR)	-11.7%	-8.1%	-1.2%
轉型風險說明	立即且有序的實施氣候轉型政策	延遲且無序的實施氣候轉型政策	落實目前國家自主貢獻已承諾的政策，無新增減碳作為
實體風險說明[註 2]	對接 NGFS 1.5° C 之極端氣候變化情境	對接 NGFS 2° C 之極端氣候變化情境	對接 NGFS 3° C 之極端氣候變化情境

● 上市股債投資組合 MSCI CVaR 情境分析結果

本公司運用 MSCI 模型資料庫及採用 NGFS 情境，並以 2025 年特定年期 (未來 1 年、3 年、10 年期及至 2050 年)[註 3] CVaR 結果進行分析，評估氣候變遷對企業股債價值可能造成的下行風險。依情境分析結果，於「轉型至 2050 年，實體至 2100 年」下，各情境對投資組合所造成的潛在估值減損區間約為 -1.9% 至 -6.5%[註 4]，其中 Net Zero 2050 有序轉型情境下公司承受氣候風險值為 -6.5%，為三種情境中最大的可能損失，係因公司投資較多高轉型風險的產業。1 年、3 年及 10 年期則因年期相對較短，損失更加微幅，故整體風險損失可控。

2025 年股債投資組合 (不含主權債) MSCI CVaR 情境分析結果

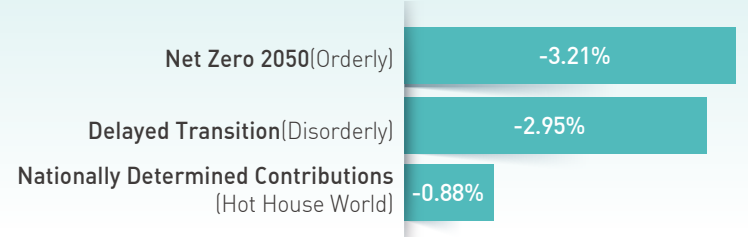


● 主權債投資組合 MSCI Sovereign CVaR[註 5,6] 情境分析結果

隨著 MSCI 2022 年新增可以衡量主權債之氣候風險值之方法，國泰人壽進一步擴大評估有價證券之標的範圍，納入主權債標的，採用 MSCI 主權債之 CVaR 方法論衡量不同 NGFS 轉型情境下，各國殖利率攀升對整體主權債投資組合帶來的損失幅度。

結果顯示，Net Zero 2050 情境下的 CVaR 高於 Delayed Transition，主因 Net Zero 需立即大幅減排、短期殖利率衝擊較高，且公司配置較多美國短年期主權債，進一步推升損失。整體而言，主權債損失幅度占投資組合 -0.88% 至 -3.21%，轉型風險損失可控。

2025 年主權債投資組合 MSCI Sovereign CVaR 情境分析結果



註 1：氣候風險值 (Climate VaR) 指投資組合未來所累計承受的成本折現，轉型風險估計至 2050 年；實體風險估計至 2100 年。詳參 MSCI 網站。

註 2：更新實體風險情境，配合 MSCI 系統優化，實體風險已對接 NGFS 各溫度情境，並採極端氣候變化估計。

註 3：為預先接軌國際財務報導準則第 S2 號「氣候相關揭露」要求：氣候相關風險對個體短期、中期及長期之預期財務影響，使用 MSCI 底層資料自行計算。

註 4：CVaR 值皆為四捨五入至小數點後第一位之數值，加總數存在尾差，不另行調整。

註 5：MSCI Sovereign CVaR 方法論將主權債投資組合至 2050 因各國公債殖利率變動所承受的損益折現，詳參 MSCI 網站。

註 6：MSCI Sovereign Climate VaR 資料源說明 (1) 最新資料日為 2025.12.31 (2)MSCI 資料覆蓋佔整體主權債投資組合 57%。

● 水壓力對特定投資部位預期損失影響

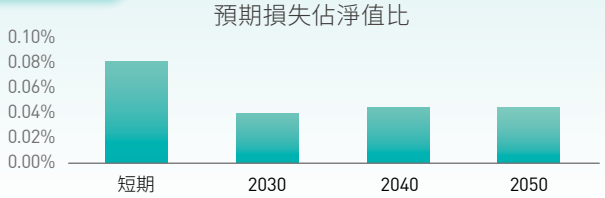
參考自然相關財務揭露工作小組 (TNFD) 建議，應用 ENCORE 工具 (完整評估請 詳 5.2 風險管理 P.152 自然資源依賴與影響評估及曝險)，針對自然依賴、衝擊議題分析綜合檢視投融資部位各產業部位占比及衝擊依賴分數，辨識出自然關鍵暴險產業為「整合油氣石化業」，而全產業中又以「食品飲料製造業」對自然資本最具高度依賴。再進一步分析食品飲料製造業與整合油氣石化業對生態系服務的驅動因子，發現所有依賴生態系服務的因子中，「水資源」議題為投融資暴險之主要風險來源。

故國泰人壽針對「整合油氣石化業」及「食品飲料製造業」，使用聯合國環境規劃署金融倡議 (UNEP FI) 之乾旱壓測模組 (Drought Stress-Test Prototype Tool) 進行量化分析，評估投資涉險國家之乾旱風險，包含巴西、中國、墨西哥和美國於 100 年回歸期乾旱持續 5 年情境下之預期損失幅度。經評估食品飲料製造業及整合油氣石化業損失佔淨值比依序分別為 0.88%、0.002%，乾旱風險對相關產業投資部位所帶來之衝擊有限。

● 國內乾旱情境分析

依據 TNFD 架構水資源補充指標中辦理國內乾旱情境分析，本次以投融資標的之營運據點 / 主要生產工廠為空間定位基礎，結合企業取水強度、企業營業資訊與地區乾旱期望值資料，建立「取水強度—乾旱暴露—預期損失」之評估框架，並以曝險金額加權彙整至投融資組合層級，以高取水強度產業 (選定原物料業、必需消費品業、科技硬體及半導體業) 進行在 SSP1-2.6（SSP126） 作為情境基準下計算水資源乾旱對投融資部位的影響。

分析結果

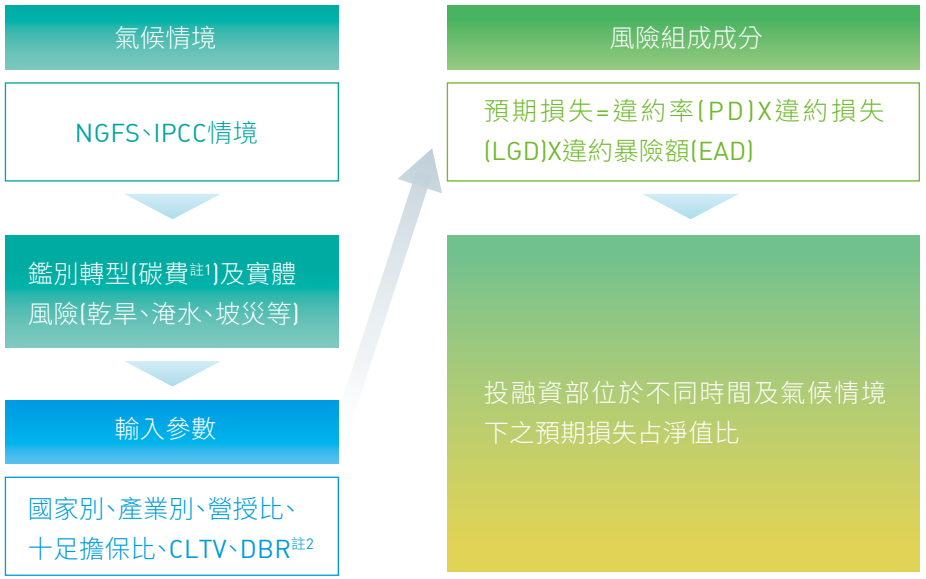


乾旱情境分析於不同時間下，投融資部位之預期損失占淨值比約 0.04%~0.08%。

● **政策法規趨嚴及天災影響投融資部位**

配合金控規劃，依據「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」辦理氣候變遷情境分析，使用 NGFS 及 IPCC 提供之情境下，考量轉型及實體風險，將國內外投融資部位依照產業及地區進行風險分級，評估在「有序轉型」、「無序轉型」等情境下，於短期(一年)、2030 年及 2050 年之預期損失狀況，以適時調整資產策略規劃。

分析流程

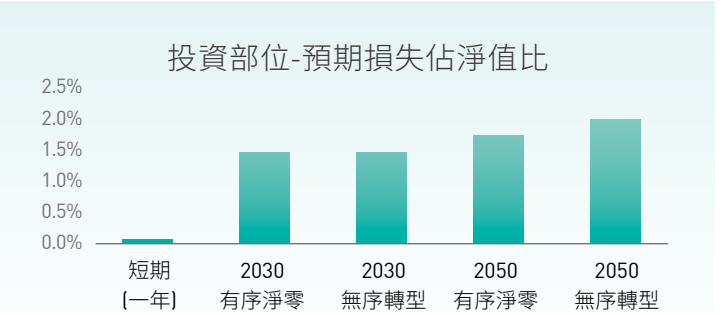


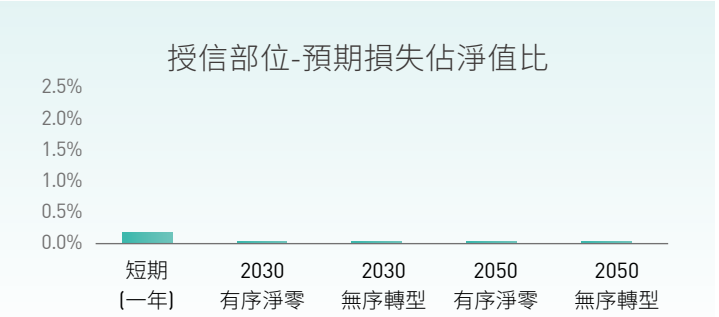
註 1：對應 NGFS 情境直接取得對應情境 / 時期下之碳定價價格水準

註 2：CLTV(Current Loan-To Value): 當期房貸授信金額對擔保品價值比、DBR(Debt Burden Ratio)：消金無擔保債務對月收入比

分析結果

各氣候情境分析於不同時間下，投資部位之預期損失占淨值比約 0.6%~1.9%；授信部位之預期損失占淨值比約 0.02%~0.2%，整體投融資部位風險損失可控。





風險因應對策

國泰人壽已制定相關管理機制，並定期檢視與調整，

相關作為請 詳 5.2 風險管理 P.146

營運 - 自有不動產

為了解國泰人壽自有不動產於未來氣候變遷不同情境下，淹水與坡災實體風險因子所導致的短、中、長期財務影響，國泰人壽採用 IPCC AR6 的四種未來情境 SSP1-2.6、2-4.5、3-7.0、5-8.5 進行氣候情境分析，應用「金融業氣候實體風險資訊整合平台」提供之危害度與脆弱度參數，估算台灣各地不動產面臨淹水、坡災可能損失金額。考量參數可取得性，範圍以台灣不動產為主，分為自用與投資用，自用不動產僅評估淹水災害，投資用不動產則同時評估淹水及坡災。前者以災損復原角度量化估算損失金額，後者則估算兩種災害導致房屋價值下跌之損失，計算方式與分析結果如下，整體而言，各情境下淹水與坡災對於本公司未來短、中、長期財務影響有限。國泰人壽為維持氣候韌性，採取的風險因應對策亦請詳參下方說明。

分析流程

氣候情境

SSP1-2.6、2-4.5、3-7.0、5-8.5
時間尺度：
2030、2050、2080

輸入參數

不動產市值、坪數、座落地點、建物型態等

計算方式

以「危害度 x 脆弱度 x 暴露度」考量淹水與坡災風險之損失金額

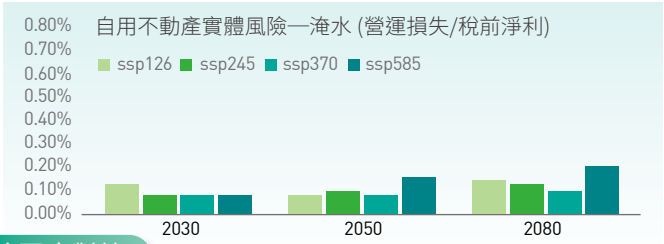
	危害度[註1]	脆弱度[註1]	暴露度
淹水風險	淹水發生機率[註2]	(1) 自用不動產：不同淹水深度每坪損失金額 (2) 投資用不動產：淹水造成不同建物型態之價值損失比例[註3]	不動產坪數、市值
坡災風險	坡災發生機率及相關地文因子	投資用不動產：坡災造成不同建物型態之價值損失比例[註4]	

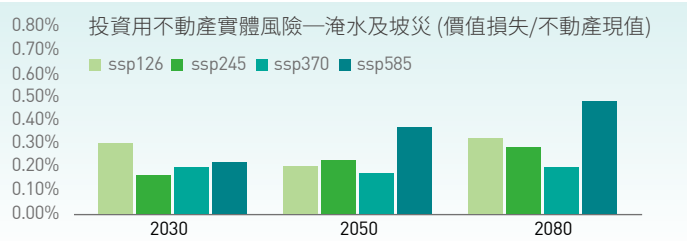
註 1：危害度與脆弱度數據來源：金融業氣候實體風險資訊整合平台
註 2：假設日降雨量超過 650mm
註 3：依歷史淹水程度、次數以及各地實價登錄資訊推估，故受限於資料樣本完整性及資料整合不確定性
註 4：依歷史坡災統計以及各地實價登錄資訊推估
註 5：假設未來年度維持與 2025 年相同之不動產資產組合。

產出：自有不動產營運損失〔災損復原〕金額、投資用不動產資產價值損失金額

分析結果

在 SSP 5-8.5 情境下，實體災害對不動產造成之損失最大。綜觀未來各情境與各年期，自用不動產承受之預期損失，約佔本公司稅前淨利之 0.07%~0.19%，投資用不動產則將承受 0.16%~0.47% 的潛在市值下跌。另試算各情境下損失佔淨值比僅約 0.1%~0.3%，對本公司財務影響有限。





風險因應對策

風險規避

參考淹水、土石流及地震等風險因子對資產潛在衝擊，審慎選擇營運據點或投資標的。

風險管理

(1) 定期維護不動產建物、加強安全檢修。
(2) 營運持續管理：制定營運持續策略並定期演練。如自用不動產面臨災害事件，將迅速通報與處理，並視情形成立緊急應變組或啟動業務復原程序。

風險移轉

針對資產價值較高的不動產投保保險以移轉該風險，降低損失。

保險 - 人身保險商品

氣候變遷造成全球持續升溫，近年來更在世界各地造成熱浪侵襲，而全球暖化加上都市熱島效應，使臺灣出現極端高溫的次數及連續高溫事件也更加頻繁，甚至可能成為未來新常態。國泰人壽運用歷史(2010~2024年)氣象、空氣品質、死亡/住院資料及「台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台」AR6 氣候情境模擬資料，建立模型，探討升溫對全病因死亡與住院的影響，並推估未來人身保險的理賠支出變化。

依據 TCCIP 對台灣於 SSP-RCP 不同氣候情境下的溫度模擬，全台各縣市高溫天數呈現增加趨勢，在不考慮客戶結構改變假設下，極端情境在世紀中與世紀末的評估結果：

- 升溫將使國泰人壽整體死亡理賠支出微幅增減 1.5%，對於保險理賠之影響非屬重大財務影響。
- 升溫將使國泰人壽整體住院理賠支出增加 1~3%，醫療使用量大致隨溫度增加而上升。

溫度與死亡/住院關聯模型

研究資料

2010~2024年中央氣象署24小時日均溫及空氣品質

2010~2024年死亡資料(排除疫情2020~2022年資料)

2010~2019年住院資料[註]

註：住院資料排除疫情影響年度後，更新後模型表現仍受就醫行為變化影響，尚未達到理想穩定水準，故本次住院暫沿用 2024 年報告書內容，後續將再整體檢視模型調整方向與分析方法。

輸入參數

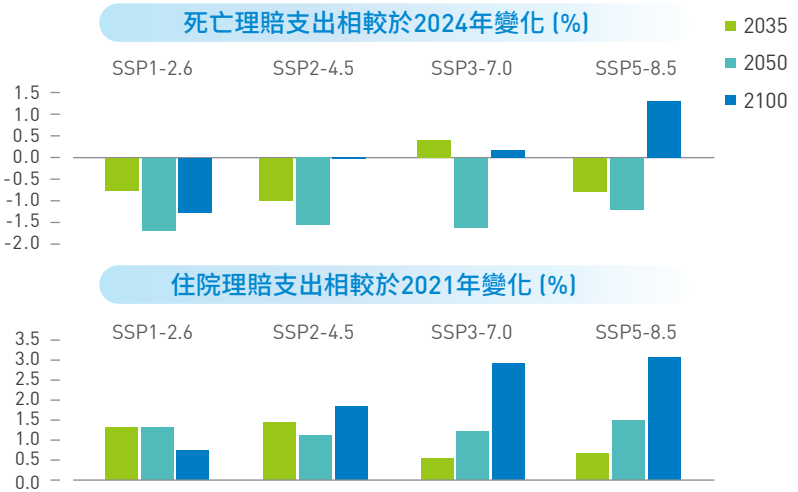
氣候情境

TCCIP AR6情境24小時日均溫資料(2035、2050、2100年)

假設

未來年客戶屬性與險種結構同2024年(死亡)
2021年(住院)

分析結果



風險因應對策

國內外研究指出，氣候變遷可能導致極端天氣(如暴雨、颱風)增強，甚至加速傳染疾病擴散。雖然國內相關研究資料有限，目前主要針對氣溫升高進行研究，但國泰將持續精進，不斷了解人身保險商品的氣候風險。未來也將評估結合外部資源，導入氣候調適工具，協助保戶及員工因應極端天氣。

詳 2.1 健康促進 P.56

綜上所述，檢視國泰人壽主要業務，透過氣候及自然風險與機會辨識與前瞻性情境分析，並判斷風險與機會之重大性。我們亦將相關情境分析的衡量結果納入考量，以檢視及評估是否調整氣候相關風險之管理政策，同時定期呈報風險管理委員會與董事會。

● 氣候策略及行動方案

在風險與機會辨識及情境分析結果中，我們了解到所面臨的氣候風險與機會如下：

公司氣候暨自然風險係採質化問卷方式進行辨識，由各單位及高階管理階層依其業務特性評估相關風險。由於評估過程中，多數單位係在考量既有轉型因應作為後，以剩餘風險之角度進行判斷，辨識結果顯示實體風險（如升溫及極端天氣事件）相對較為顯著。實體風險所造成之影響較為直接，因而在風險感知上較為明確。

進一步透過情境分析，公司於不同升溫路徑假設下，評估氣候變遷可能對投資資產、保險商品及自身營運所帶來之潛在財務影響。分析結果顯示，相較於實體風險，轉型風險為主要財務影響來源，整體財務損失仍屬可控；惟於較高升溫情境下，其影響程度相對較為顯著。

基於上述情境分析的數據及分析結果，可為目前的氣候策略的發展方向的可適性做確認，並為後續制定氣候策略提供重要依據，以健全公司氣候韌性並為利害關係人提供長期價值。

在深入了解氣候變遷可能帶來的風險情境及潛在財務損失的基礎上，我們亦將國內外氣候政策及法規日益嚴格的趨勢、國際倡議組織的要求，以及投資人對金融業在自身營運（範疇一二）與投資資產（範疇三）的減碳承諾和策略的高度關注等因素納入考量。這不僅是為了確保國泰人壽在應對氣候變遷過程中積極地減緩氣候風險對公司的負面衝擊，更希望發揮金融業的影響力，透過資金的引導促進轉型技術的發展來掌握全球低碳轉型的商機，為實現此目標，國泰人壽擬定了「零碳營運轉型」與「低碳投資配置」雙軌策略，從營運端與投資端全面展開各項氣候行動方案，管理氣候風險，並掌握市場轉型的機會。對此，國泰人壽與母公司國泰金控在 2022 年成為台灣首家加入 RE100 的金融業會員，和母公司國泰金控共同設定科學基礎減量目標並於同年通過 SBT 減碳目標審查，設定「2030 RE100、2050 淨零碳排」的長期目標，成為台灣壽險業中首家承諾的企業。

零碳營運轉型策略 詳 1.2 環境永續 P.47
低碳投資配置 詳 1.1 低碳經濟 P.25

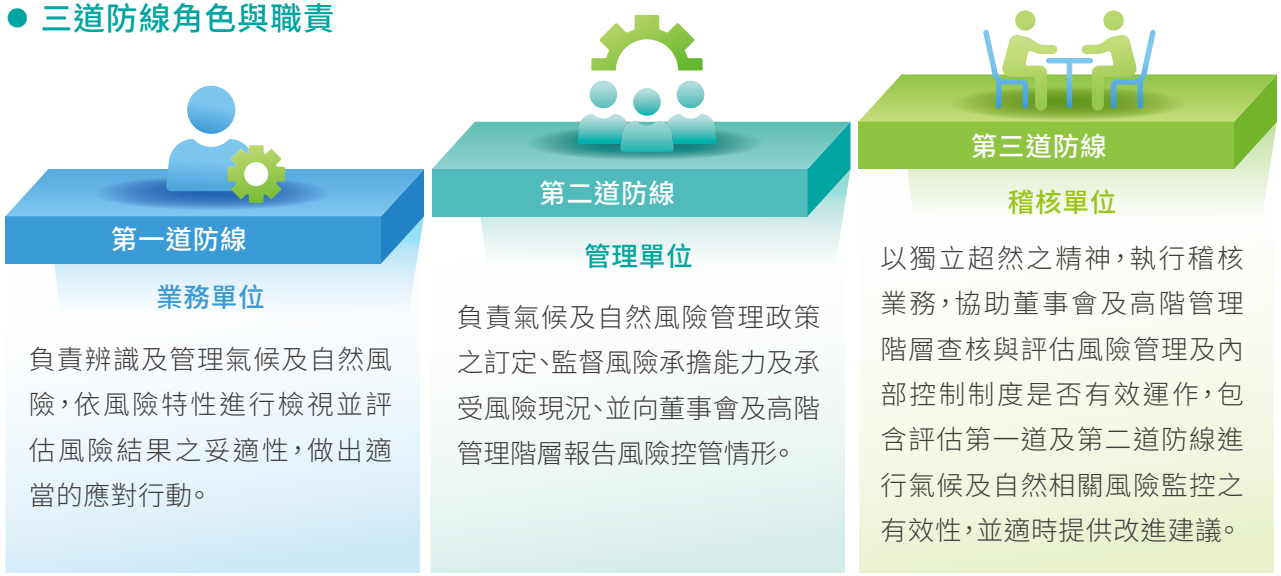
低碳投資配置策略及行動方案

面對氣候變遷衝擊與全球低碳轉型加速，國泰人壽以 SBTi 組織的溫度法設定科學基礎減量路徑回應全球淨零趨勢，透過「低碳投資配置」策略，輔以「配置轉型」、「氣候議合」及「綠電事業」做三大行動方案，從而管理投資組合氣候變遷風險並掌握低碳經濟轉型機會。 更多資訊 詳 1.1 低碳經濟 P.25

■ 風險管理

國泰人壽認為氣候變遷及自然與生物多樣性流失加劇既有風險，為系統性管理氣候及自然風險，建立完善的氣候及自然風險管理程序，除 2019 年訂定「新興風險管理準則」，將氣候變遷及自然風險納入整體風險管理系統。2021 年後更積極響應金控政策，訂定「ESG 與氣候風險管理準則」，並於 2025 年持續於辦法內文精進氣候及自然相關風險管理措施，同時更名為「ESG 風險管理準則」。此外，亦訂定氣候風險胃納及相關限額指標，使企業風險管理機制更加完善，相關作為說明如右：

● 三道防線角色與職責



● 有價證券管理 – 上市股票及公司債

為降低氣候變遷對投資資產的影響，建立 ESG 風險審核流程，將高氣候變遷風險產業列入控管，並參考氣候風險值，避免投資氣候風險高的公司，此外，保護自然生態系與生物多樣性的健全也是避免氣候變遷加劇的關鍵因素，因此逐步將自然相關因子納入考量；投資後的氣候風險管理，則透過盡職治理作為，與被投資公司就「氣候變化調適」、「碳排放」、「水資源壓力」及「生物多樣性及土地利用」等氣候及自然議題進行溝通，減緩氣候風險，最後定期盤點及追蹤高氣候變遷及自然風險部位，確保風險承擔的合理性。

ESG風險審核流程納入氣候風險影響評估

風險迴避

敏感性產業

依國際趨勢持續檢視，並納入毀林相關及氣候變遷風險高的產業：

2019
- 建立國泰人壽敏感性產業投資管理原則，新增：
  煤炭相關產業
  (以營收50%為門檻)
  - 煤礦
  - 燃煤發電

2020
- 新增「毀林相關產業」
  - 棕櫚油
  - 伐木

2021
- 調整煤炭相關產業門檻
- 新增：非常規石油與天然氣
- 煤炭相關產業納入煤炭價值鏈
  - 煤礦鐵路運輸
  - 煤炭輔助服務
- 納入高氣候變遷產業
  - 建築材料
  - 鋁
  - 航空
  - 鋼鐵
  - 石油與天然氣及工業氣體

2022
- 擴大煤炭價值鏈範疇[註1]
  煤炭鐵路運輸
  擴大為煤炭運輸
- 新增有煤炭擴張計畫之公司
- 擴大非常規石油與天然氣範疇
  新增納入北極油氣

2023
- 新增農林食品產業
  合併原「毀林相關產業」並加入「森林風險商品」-大豆、牛，歸納為農林食品產業

2024
- 調整煤炭相關產業門檻[註2]
- 單獨控管非常規石油與天然氣產業[註3]
- 調整非常規石油與天然氣產業門檻[註4]
- 擴大農林食品產業範疇：
  新增咖啡、可可、橡膠

2025

一般性產業

參考MSCI ESG方法論，關注該產業特定的重大環境因子：

氣候
- 碳排放
- 產品碳足跡
- 氣候脆弱度
- 綠建築
- 清潔科技

自然
- 生物多樣性與土地利用
- 水資源壓力
- 原材料採購

盡職治理作為

風險減緩與移轉
- 倡議議合
- 委外單位管理

主題性投資、SDGs投資、影響力投資

- 低碳綠能
- 水資源
- SDGs投資（17項SDGs）
- 影響力投資

風險承擔
盤點高氣候變遷/自然風險部位

註 1：除原「煤炭鐵路運輸」範疇，新增港口運輸、運輸營運、物流等項目
註 2：2025 年煤炭相關產業門檻調降至 20%，凡營收超過此門檻且未積極轉型者即列入排除名單，不得新增投資
註 3：2025 年將非常規油氣與天然氣產業自「高氣候變遷產業」中單獨拆分，並進一步區分為「油砂、頁岩油氣、北極油氣」三個子產業進行控管
註 4：2025 年非常規石油與天然氣產業門檻調降至 30%，凡營收超過此門檻且未積極轉型者即列入排除名單，不得新增投資
註 5：國泰人壽煤炭與非常規油氣撤資進程 詳 1.1 低碳經濟 P.25

ESG 風險審核流程納入氣候及自然風險影響評估

為確保被投資對象對環境的衝擊，致公司投資風險增加或造成負面社會形象，國泰人壽審慎評估企業於環境、氣候、自然資本或其他永續活動的作為，透過訂定敏感性產業投資管理原則、參考 MSCI「重大性環境議題」，評估企業的 ESG 風險，並整合到投資決策流程之中，且為後續與被投資公司議合的議題之一：

(1) 訂定敏感性產業投資管理原則

依該產業對氣候、自然帶來的衝擊程度、受氣候變遷風險影響的嚴重程度、面對氣候變遷的準備程度及對自然管理能力、營業收入來自於該營業項目比重等因素，區分不可投資及關注名單管理。

A. 高氣候變遷產業

由於石油與天然氣產業及工業氣體產業、建築材料業、鋁業、鋼鐵業、航空業的業務活動性質，故該產業的公司面臨直接氣候變遷問題的高度風險暴露，而納入敏感性產業。

B. 煤炭與非常規油氣業

由於「去煤炭」已成為國際間減碳與對抗氣候變遷的共識，國泰人壽率先將煤炭相關產業 (涵蓋燃煤發電、煤礦、煤炭運輸及煤炭服務業) 納入敏感性產業。同時，本公司也觀察到非常規石油與天然氣的開採與提煉過程對生態造成高度衝擊，因此進一步將非常規油氣相關產業 (涵蓋油砂、頁岩油氣及北極油氣) 列入敏感性產業。

C. 毀林產業

國泰人壽於 2020 年將伐木業及棕櫚油納入敏感性產業，透過降低毀林行為以減少土地退化的危機，隨後持續探索自然議題，了解生物多樣性的變化及下降對經濟及生命永續帶來重要的潛在危機，因此於 2023 年將管理範疇擴大至農林食品產業，管理行動提升至土地利用變化面向，對造成森林砍伐的相關大宗商品，包含生產及使用牛、大豆、棕櫚油、木材的企業進行管理，以防止及扭轉土地退化，遏制生物多樣性的喪失。隨著國際法規逐步禁止銷售造成森林砍伐的農產品，顯示毀林議題已正式提升至法規監管層級，2025 年本公司更進一步擴大農林食品產業管理範疇，新增將生產橡膠、可可及咖啡的企業納入管理。

(2) 一般產業參考重大性環境議題

參考 MSCI ESG 研究機構資料，依產業經營特性決定該產業面臨氣候變遷及自然相關的關鍵議題，包含碳排放、綠建築、清潔科技、產品碳足跡、氣候脆弱度等重大氣候變遷因子及生物多樣性與土地利用、水資源壓力、原物料採購等自然資本因子，並考量其他 ESG 因子，辨識及衡量公司於 ESG 因子風險曝露程度，於可投資名單審慎考量投資標的之重大 ESG 因子，且採不定期及定期檢視既有投資部位 ESG 表現。

盡職治理作為

(1) 倡議與議合

除透過參與國際倡議活動、舉辦論壇或研討會、企業集體議合方式發揮影響力外，更與金融價值鏈中的利害關係人溝通及互相合作，深入了解公司的碳治理、碳揭露，亦鼓勵其遵循 TCFD 框架揭露氣候變遷因應方式及積極設定科學量化減碳目標 (SBT) 或淨零目標，促進企業展現具體的氣候因應作為、厚實其氣候韌性；此外，考量生物多樣性喪失將對地球生態帶來無法扭轉的嚴重衝擊，因此，亦針對被投資公司就自然相關議題議合，由於自然議題較為廣泛且尚在發展，故在對公司議合時，採取「認知、認同、主動落實」三階段著手，讓企業先從認知自身對自然的影響或對自然的依賴開始，到認同自然議題的重要性，最終能主動管理自然相關風險，並落實到企業營運環節中。

詳 1.1 低碳經濟 P.36

(2) 積極管理委外單位

確保國泰人壽所全權委託之資產管理公司 (Asset Manager) 善盡資產管理人之責並關注氣候相關風險與機會，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，並於委外合約中明訂將責任投資原則納入決策考量及需評估投資標的是否善盡 ESG 相關規範，除每年檢視其 ESG 作為，更要求委外單位每年提供盡職治理及氣候相關政策以了解其責任投資作為及氣候相關承諾和減碳目標，期與委外機構相互學習及一同正視氣候變遷的風險與機會。

● 氣候風險胃納及相關限額指標

國泰人壽訂定氣候風險質化胃納，對於氣候變遷風險敏感之產業或企業，以及具高實體風險之區域，如經評估後不易管理或控制相關風險者，宜減少涉入或避免承作。

為完善風險胃納控管機制，對應胃納發展相關限額指標，以管理氣候變遷與 ESG 風險。

集團敏感性產業管理	遵循集團敏感性產業管理及限額，參考外部機構資料與國際趨勢，針對因氣候變遷、環境與社會而產生營運或財務衝擊之產業進行有價證券投資規範管理。依據敏感性產業清單，定期檢視本公司投資與授信限額使用情形。2025 年敏感性產業限額管理情形符合內部規範。
集團國家風險控管	遵循集團國家風險等級與限額之管理措施，將 ESG 風險納入考量，整合至國家風險控管機制。

● 集團敏感性產業氣候與自然風險評估

- 易受氣候轉型風險影響之敏感性產業：參考《永續會計準則委員會 (SASB) 指引》及《國際財務報導準則第 S2 號 (IFRS S2)》等國際標準文獻，將石油與天然氣業、化學原料相關產業、建築材料業 (含水泥)、礦業、化石燃料發電及煤炭相關產業，以及運輸業等六大產業，界定為易受氣候轉型風險影響的敏感性產業，並以此為基礎研擬「氣候轉型風險評估框架」。
- 易受自然實體及轉型風險影響之產業：依據「綠色金融體系網絡 (NGFS) 自然相關風險指引」及「世界自然基金會 (WWF) 所主導之 ENCORE 評估結果」，執行自然依賴與衝擊評估，並將敏感性產業區分為易受自然實體風險及自然轉型風險影響之產業類別，作為自然相關風險識別與管理的依據。

集團敏感性產業	曝險占比	易受氣候轉型風險影響	對特定產業的自然相關風險之曝險	
			易受自然轉型風險影響	易受自然實體風險影響
石油與天然氣業	6.9%	●	●	●
食品飲料製造業	2.9%			●
不動產開發及管理業	0.3%			
礦業	1.1%	●	●	●
化學原料相關產業	0.7%	●		
汽車及零件製造業	0.3%			
建築材料業 (含水泥)	0.2%	●	●	
運輸業	0.004%	●		
化石燃料發電及煤炭相關產業	0.1%	●		●
農林漁牧業	0.02%			●
合計	12.5%	9.0%	8.2%	11.0%
			11.2%	

註 1：曝險占比為各敏感性產業投融資餘額占總投融資餘額合計數之比率。

註 2：參考 IFRS S2 指標釋例建立氣候轉型風險指標，識別敏感性產業中屬高碳排產業之曝險集中度，2025 年易受氣候轉型風險影響之敏感性產業集中度 9.0%，此標的已委任會計師事務所執行有限確信。

註 3：對特定產業的自然相關風險之曝險定義為易受自然轉型風險影響及自然實體風險影響取聯集。

● 氣候轉型風險評估

氣候轉型風險評估是國泰人壽用來評估集團投融資部位中特定產業的氣候轉型成熟度。國泰人壽以「產業平均碳排強度」界定「易受氣候轉型風險影響之敏感性產業」，再進一步應用國際資料庫識別投融資企業之轉型成熟度。

評估方法及流程

集團敏感性產業：易受氣候轉型風險影響：產業平均碳排強度

易受氣候轉型風險影響之敏感性產業：石油與天然氣業、化石燃料發電及煤炭相關產業、礦業、化學原料相關產業、運輸業、建築材料業(含水泥)

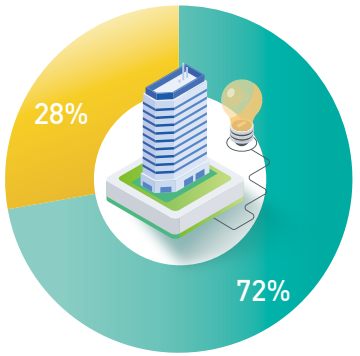
氣候轉型指標：減碳目標、減碳成效轉型計畫、承諾淨零

氣候轉型成熟度：快、中、慢

特定產業之氣候轉型評估結果

分析範疇

易受氣候轉型風險影響之敏感性產業佔比

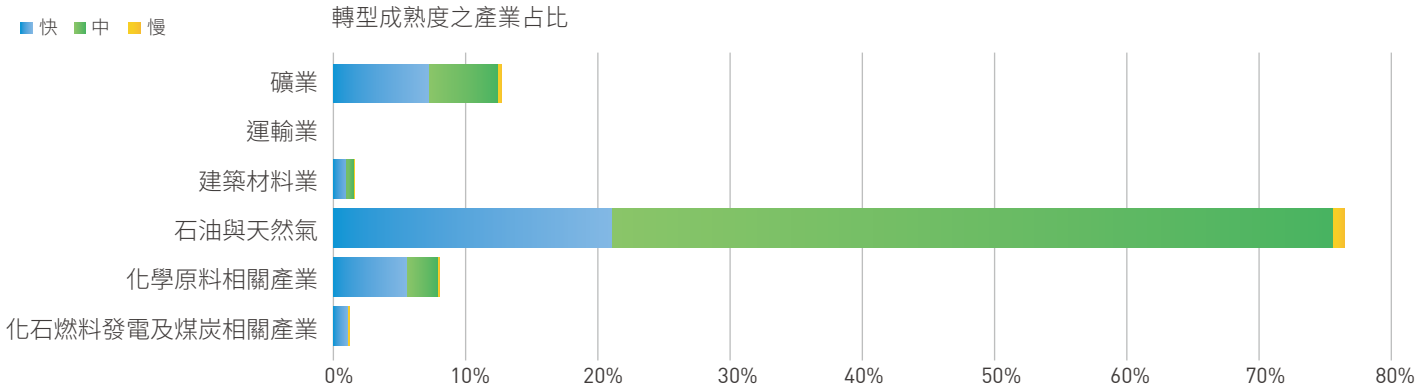


集團敏感性產業占總投融資曝險比例為 12.5%，其中的石油與天然氣業、化學原料相關產業、建築材料業 (含水泥)、礦業、化石燃料發電及煤炭相關產業、運輸業為「易受氣候轉型風險影響之敏感性產業」，占集團敏感性產業的 72%。

評估結果

在上述六個高風險產業中，氣候轉型成熟度屬於「快」或「中」的投融資曝險占比合計 98.9 %，僅 1.1 % 的投融資曝險占比屬於「慢」。

進一步檢視產業分布狀況，在易受氣候轉型風險影響之敏感性產業中，有逾七成投融資部位主要集中在石油與天然氣業，其中該產業有逾九成的曝險部位屬於氣候轉型成熟度「快」或「中」。



• 管理作為

(1) 針對集團敏感性產業實施限額控管，並定期監測投融資曝險狀況。

(2) 每年更新國際資料庫，精進氣候轉型指標檢視，確保能即時反映投融資標的之轉型成熟度。

(3) 關注易受氣候轉型風險影響之敏感性產業的趨勢變化，適時調整產業界定範疇，以強化氣候風險管理與投融資決策品質。

● 自然資源依賴與影響評估及曝險

運用 ENCORE[註1] 工具檢視各產業對自然的「依賴」與「影響」之驅動因子，結果顯示水資源的「依賴」程度平均高於其他因子；在「影響」面向，水資源使用、污染與物種干擾等議題亦相當顯著，且多數產業活動對整體生態系呈現全面性影響。將參考 ENCORE 外部質化評等結果，聚焦具高「依賴」與高「影響」特性的產業，並以集團國內曝險占比前三大產業優先進行敏感地點套圖分析 (完整評估請詳 P.153)；針對高依賴水資源之產業，進一步納入國內乾旱情境分析 (完整評估請詳 策略章節 P.141)，以強化自然風險辨識與管理。

環境風險熱圖

■ 非常高 ■ 高 ■ 中 ■ 低 ■ 無資料

各產業	依賴					影響						曝險占比 (%)[註2]
	水資源	空氣	物種	土壤	棲息地	水資源使用	其他資源使用	氣候變遷	自然生態變遷	污染	物種干擾	
工業服務												1.8
工業製品												1.8
不動產投資信託及服務												1.5
不動產管理及開發												0.3
公用事業												5.5
公共行政												14.6
必需消費品												3.5
石油與天然氣[註3]												8.4
再生能源												0.1
金融相關產業 _ 非銀行												10.6
金融相關產業 _ 銀行												21.8
非必需消費服務												0.4
非必需消費品												0.7
科技硬體及半導體												7.8
原物料												2.9
軟體及技術服務												1.1
媒體												2.8
零售批發												2.1
電信												6.4
醫療保健												5.9
總計												**100**

註 1：ENCORE 提供各產業別在各自然資本資產和驅動因子的依賴與衝擊程度。

註 2：曝險占比為截至 2025 年 12 月底國內外股票及債券、未上市櫃股票、短票等非約當現金有價證券部位，以及企金授信額度之相關產業曝險金額占總曝險金額比重。

註 3：依集團產業風險管理辦法，集團個別產業與集團敏感性產業所適用之 BICS 產業分類層級不同，致其曝險占比呈現差異。

● 氣候及自然實體風險管理

辨識自然敏感區域曝險情形

以 ENCORE 工具的自然資本「依賴度／衝擊度」分析結果作為風險熱點辨識之起點，並對齊 TNFD《金融機構額外指導指引》與國際標竿作法，採用 LEAP 方法將自然相關風險系統化落地至投融資及營運管理流程。

本公司於分析範疇上，同時涵蓋投融資交易對手註、自身營運據點與自有不動產，以及房貸擔保品。就投融資面而言，金融機構之自然相關風險多透過資金流向傳導，交易對手之營運活動與據點位置往往決定其對生態系之依賴與衝擊程度，並進一步影響信用、法遵與聲譽等財務風險，因此優先掌握其關鍵風險暴露。本次投融資交易對手之分析範圍係參考 ENCORE 外部質化評等結果，並考量既有分析工具以國內為主，優先聚焦具高依賴與高影響的集團前三大國內曝險產業，包含非必需消費品、不動產管理及開發業以及原物料業。

此外，本公司亦檢視自身營運地點、自有不動產及房貸擔保品所在之生態環境特性及敏感性，辨識其於高自然敏感區域之曝險情形，以強化自然相關實體風險之辨識與掌握。

流程

在 LEAP 架構下，以評估標的之據點位置 (包含交易對手的營運據點（如工廠）、以及公司自身營運地點、自有不動產與房貸擔保品) 為評估單元，於 Locate ／ Evaluate 階段進行自然敏感性套圖，並參考「銀行公會自然實體風險操作手冊」，以「區位敏感度」與「物種敏感度」進行分級：前者辨識是否位於保護區、關鍵生物多樣性區等高自然價值區位；後者評估周邊受威脅或具保育重要性物種與棲地的敏感程度。最後依兩項敏感度的綜合評級，篩選出落在「第一優先等級」區域的標的，作為後續 Assess ／ Prepare 階段優先管理資源配置的對象，提升風險辨識精準度並強化與 TNFD 揭露的一致性。

分析結果

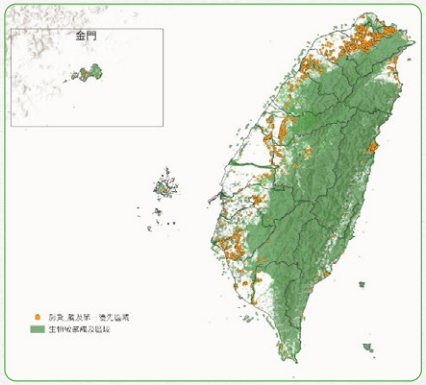
依上述分析範圍，投融資交易對手中，觸及「第一優先等級」區域之營運據點共 9 處，對應之曝險金額為新臺幣 153.8 億元。此外，本公司營運地點及自有不動產據點觸及「第一優先等級」區域之占比為 6.1%，房貸擔保品之占比為 6.7%。本公司將依此結果鎖定高敏感度熱點與關鍵曝險來源，作為後續內部管理機制與決策流程優化之優先順序依據，持續提升自然相關風險之辨識與管理能力。

位於第一優先關注區域之曝險情形

投融資交易對手分布

營運地點及自有不動產據點分布

房貸擔保品地點分布



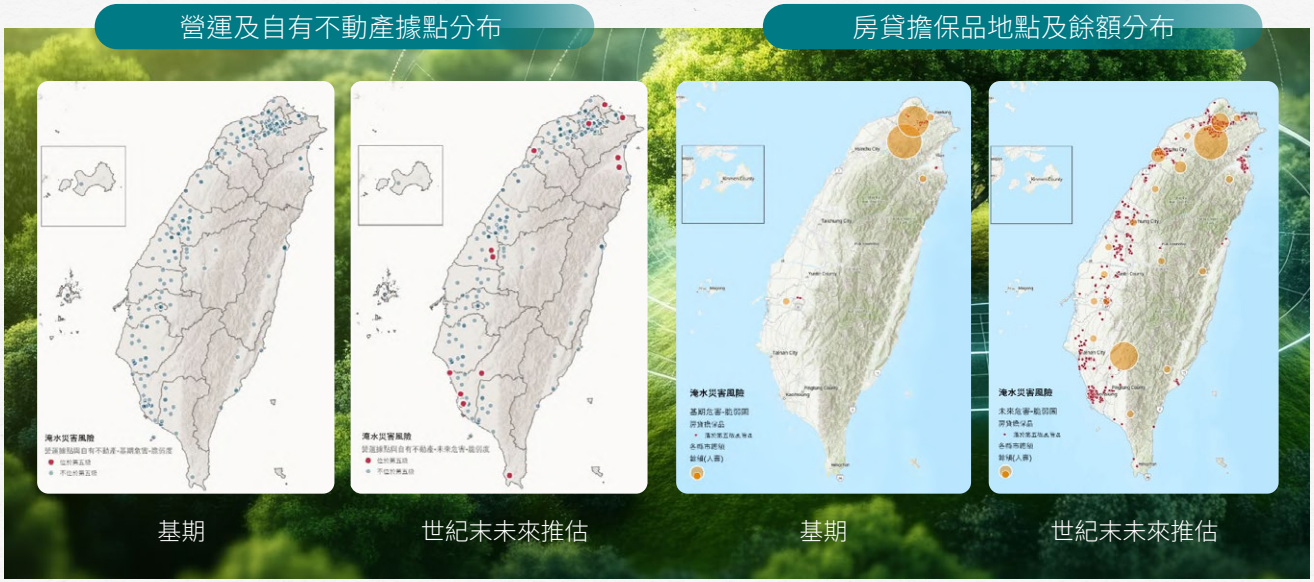
註：圖中綠底部分標示區位敏感度達 4 分以上或物種敏感度 1-5 分之區域，橘點為觸及「第一優先等級」之區域。

氣候變遷淹水風險曝險

根據「國家災害防救科技中心 (NCDR)」之淹水風險辨識展示至世紀末推估風險圖，將淹水危害程度分為五等級，危害 - 脆弱度為 5 的地區為所有區域之危害、脆弱程度排名前 20%。淹水風險最高等級的區域，與營運地點、房貸客戶及自有不動產座落地點作對照，檢視本公司 2025 年底營運地點、房貸客戶及自有不動產在基期及在 RCP8.5 氣候變遷情境下推估未來遭遇水災實體風險情況，經評估尚屬可控。

註：參考 IFRS S2 指標釋例建立氣候實體風險指標，識別未來危害脆弱度第五級淹水風險最高之營運據點、自有不動產、房貸餘額占比，並委任會計師事務所進行有限確信。

全台高淹水風險區域暴險情形



淹水高風險區域佔比

	營運據點	自有不動產據點	房貸餘額
基期	0%	0%	0.39%
世紀末未來推估	6.03%	3.35%	6.05%

- 營運持續管理機制

為確保本公司在重大天災事件時，能於最短時間內通報至正確的層級，以利即時研判處理方式，進而迅速有效回復正常營運，本公司已制定災害事件通報要點並設立危機處理小組。當權責單位判定天災事件可能造成關鍵業務及系統無法及時復原，或可能導致人員重大傷亡，使公司關鍵業務及系統全面停頓時，將由經管副總經理評估是否啟動危機處理小組並擔任召集人，負責統籌協調小組成員執行事件應變處理，並同步向相關部室發布資訊，以啟動各項業務及系統復原程序，確保公司營運能在最短時間內恢復正常。

- 房貸業務管理機制

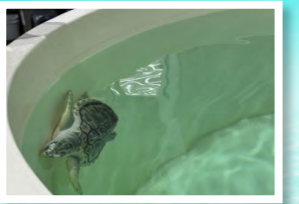
因應重大天災的衝擊，本公司持續強化房貸業務管理機制，包含資產管理面 (定期檢視資產池座落高風險區域集中度，並評估全台區域不動產整體發展，適時調整授信政策)、授信風控面 (評估擔保品座落之生活圈、借款人還款能力及信用狀況後，決定合理貸放成數，以有效控制風險)。

• 生態保護和復育活動

在 TNFD 分析的過程中，關注到生物多樣性喪失對自然環境造成的影響，故積極結合各種公益贊助活動，支持在地復育計劃，並保護受影響的生物多樣性熱點範圍，希望能停止並扭轉生物多樣性流失，促進自然正向成長。

步步攻億走 2025 年專案

龜鄉守護計畫



國泰人壽支持中華鯨豚協會每年安裝 5 顆衛星發報器於混獲或是擱淺復健野放之未成年綠蠵龜，以分析其海域棲地及利用模式，預期 3 年的累積追蹤量可畫出宜蘭與東北角海域綠蠵龜最常用之棲地，並規劃出潛在綠蠵龜 OECMs 的可適範圍。

友善茶園

坪林茶園永續轉型計劃：

國泰人壽持續關注永續農業與生物多樣性議題，2025 年 7 月攜手新生永續顧問公司輔導坪林茶農以「草生栽培法」進行友善轉型，透過支持以自然方式耕作的茶葉生產，降低化肥與農藥投入，促進土壤涵養、水源保護與生態棲地復育。2025 年累積輔導茶農時數達 115 小時，並委託國立臺灣大學農業零碳技術與管理創新研究中心建立土壤檢測基線，以紀錄輔導成效。同時，國泰人壽鼓勵同仁以實際行動支持，透過購買、團購及贈禮等方式，於 2025 年贈出 478 盒茶，將永續理念融入日常生活與人際交流。進一步向客戶、合作夥伴與社會大眾傳遞「草生栽培法」對環境友善的價值，讓每一份茶禮不只是心意的傳遞，更成為支持永續土地行動的一部分。

海洋綠洲

東海岸鯨類生態保育計畫：

國泰人壽支持黑潮海洋文教基金會執行深海鯨豚種類調查研究，每趟調查包括時空分佈記錄、聲音收集和水文條件測量，並藉由單眼相機、DV 以及空拍機在海上蒐集珍貴的鯨豚影像。2025 年總計收集到 143 筆鯨豚紀錄 (15 種鯨豚)、70,920 張鯨豚照片、1,367 段海上影片紀錄以及 72 段鯨豚錄音檔 (7 個鯨豚物種)。記錄到深海鯨豚種類包含：花紋海豚 44 群次、抹香鯨 16 群次、小抹香鯨 1 群次、侏儒抹香鯨 6 群次、小抹香鯨屬 2 群次、柯氏喙鯨 8 群次、朗氏喙鯨 1 群次以及喙鯨科 8 群次、短肢領航鯨 2 群次，共計 88 筆紀錄。黑潮海洋文教基金會將利用此調查資料在國際上持續提案申請 IUCN「海洋哺乳動物重要棲地 (Important Marine Mammal Areas，IMMAs)」 認 證， 在國內則提案劃設以保護鯨類為目的的「海洋保護區 / 海洋庇護區」。

為深化海洋教育影響力，國泰人壽攜手黑潮海洋文教基金會，贈送台灣第一套以科學觀察為基礎的鯨豚紀實—《黑潮尋鯨》系列書籍至全台 1,140 所公立國高中，並推廣鯨豚保育與海洋永續觀念給超過 84 萬名學生與保戶，促進年輕世代對海洋生態議題的理解與關注。

國泰人壽結合保戶服務與永續倡議，攜手黑潮海洋文教基金會及多羅滿賞鯨合作推動海洋教育生態旅遊，於保戶加值服務平台進行推廣，鼓勵民眾以負責任的方式親近海洋、認識鯨豚生態與海洋保育的重要性。專案累計觸及 2,231 人次，優惠下載達 806 次，展現保戶對永續海洋行動的參與意願與支持。

■ 指標和目標

● 氣候暨自然關鍵指標與目標

為追蹤國泰人壽自身淨零碳排的氣候使命是否與《巴黎氣候協定》的路徑保持一致，並支持《格拉斯哥氣候協議》、臺灣國家自主貢獻 (NDC)，國泰人壽支持 RE100 倡議，承諾於 2030 年全臺所有營業據點 100% 使用再生能源，並採取科學量化的方式，以碳排基礎 (Emission-base) 設定範疇一、範疇二的減碳目標及影響力基礎 (Impact-base) 設定具體且具野心的投融資組合減碳路徑，和母公司國泰金控共同設定目標並於 2022 年通過 SBTi 審核。為達成上述使命，在檢視相關指標的攸關性、可靠性及可比性後，設立以下氣候關鍵目標，並透過企業永續 (CS) 小組定期檢視目標之達成狀況，並持續精進。

指標		基準年	短期目標 2026 年	中期目標 2030 年	長期目標 2035 年
營運面	人均用水量	-	12.5 度	註：因 2024 年度起將空置大樓納入用水盤查範疇，故人均用水量未達成目標，將於後續年度重新檢討目標。	
	再生能源使用佔比	-	當年度 50%	當年度 70%	當年度 100%
	自有大樓自發自用之太陽能累計裝置容量成長率	2020	增加 1,000%	增加 2,500%	增加 3,750%
	範疇一 + 範疇二排放量 (公噸 CO_2e)	2020	減少 21%	減少 29.4%	減少 42%
投資面	投資組合減量路徑[註 1.2.3] 上市股票及公司債投資組合溫度	-	S1+S2: 2.68° C S1+S2+S3: 2.79° C	S1+S2: 2.42° C S1+S2+S3: 2.56° C	S1+S2: 2.08° C S1+S2+S3: 2.28° C
	低碳投資成長率[註 4]	2020	2020 年為基期低碳投資成長 85%	2020 年為基期低碳投資成長 110%	2020 年為基期低碳投資成長 115%
	議合行動	-	議合國內投資組合碳排放量 50% 之關鍵公司	議合國內投資組合碳排放量 55% 之關鍵公司	議合國內投資組合碳排放量 55% 之關鍵公司
	逐步管理煤炭相關產業，涵蓋： 「燃煤發電業」、「煤礦業」、「煤炭運輸業」、「煤炭服務業」	-	對「有煤炭擴張計劃或營收超過 20%」且未積極轉型的「煤炭相關產業」企業不再新增投資		對 OECD 國家「有煤炭擴張計劃或營收超過 5%」且未積極轉型的「煤炭相關產業」企業不再新增投資 (非 OECD 國家仍以 20% 為門檻)
	逐步管理非常規油氣產業，涵蓋： 「油砂」、「頁岩油氣」、「北極油氣」	-	對營收超過 30% 且未積極轉型的「非常規石油及天然氣」企業不再新增投資		對 OECD 國家營收超過 20% 且未積極轉型的「非常規石油及天然氣」企業不再新增投資 (非 OECD 國家仍以 30% 為門檻)

註 1：此處之目標為國泰人壽目標，非國泰金控之目標

註 2：上表目標係配合國泰金控低碳經濟藍圖目標所列年份，唯人壽端已依 2022 年通過 SBTi 審核之方法論，設立至 2030 年之減碳路徑

	2026 年	2027 年	2028 年	2029 年	2030 年
S1+S2	2.68° C	2.62° C	2.55° C	2.48° C	2.42° C
S1+S2+S3	2.79° C	2.73° C	2.68° C	2.62° C	2.56° C

註 3：預計配合金控時程規畫重新檢視 SBT 目標設定 2027 年 (含) 後內容，未來將依最終審查結果更新目標內容。

註 4：因應國際資料庫產業別分類更加細緻，部分原先納入低碳投資項目經重新檢視後不再符合低碳投資定義，爰調整計算範圍、回溯修正基準年度數值，並同步更新短、中、長期目標；依據重新調整後的低碳投資定義重新計算，2020 年 (基期) 低碳投融資總金額為 1,326 億元。

● 氣候策略韌性驗證

國泰人壽為達到 2050 年淨零碳排的承諾，建立以「零碳營運轉型」與「低碳投資配置」的氣候雙軌策略，並分別設定策略行動方案。選取策略行動方案中「綠色能源」及「擴大支持綠色產業」的氣候關鍵目標「綠色能源」及「低碳投資成長率」，分別以追蹤比對和趨勢分析，作為策略韌性驗證的項目。

驗證策略	驗證標的	驗證方法	驗證結果說明	
零碳營運轉型	實際指標與目標績效表現 - 再生能源使用佔比	追蹤比對	為達到零碳營運轉型之策略，國泰人壽設定國內營運據點再生能源使用比例於 2025 年達 50%、2030 年達 100% 之中長期目標，並將每年階段性目標設定為總經理、相關高管的年度目標考核，強化管理力道。 再生能源使用比例作為基礎年，並將未來每年據點擴張所產生的用電成長、設備汰換計畫產生的節電效益、再生能源匹配率之經驗納入考量，推估每年實際總用電量以及再生能源佔比目標。基於 2021 年以前再生能源使用占比之歷史趨勢及未來再生能源採購之規劃，設定 2024 年再生能源占比目標為 25%，而 2024 年再生能源實際占比為 25.2%，透過比較目標達成情形，以評估所採取氣候行動之有效性，結果顯示其當前之氣候策略及行動具有氣候韌性 (驗證結果基準：再生能源佔比目標達成情形)。	
低碳投資配置	低碳投資成長率的實際指標與目標績效表現及未來預期指標與目標績效表現	追蹤比對 趨勢分析	追蹤比對 為擴大支持綠色產業，2024 年設定低碳投資成長率的氣候關鍵目標為「以 2020 年為基期，2025 年成長 55%、2027 年成長 80%、2030 年成長 85%」，為驗證此氣候行動之韌性，將 2025 年低碳投資成長率是否達成設定的對應目標作為驗證標的，透過比較目標達成情形，以評估所採取氣候行動之有效性。結果顯示，2025 年低碳投資金額為 2,421 億元，較 2020 年成長 83%，達成設定的氣候關鍵目標，顯示當前之氣候行動具有氣候韌性。(驗證結果基準：內部設定氣候關鍵目標達成情形)。	趨勢分析 在 2025 年已提前達成 2024 年設定的低碳投資目標下，內部重新檢視並擴大低碳投資目標的設定，最新目標為『以 2020 年為基期，設定「2026、2030 及 2035 年分別成長 85%、110% 及 115%」』。為驗證此氣候行動之韌性，將 2026 年低碳投資成長率是否達成所設定之目標作為驗證標的。 分析國泰人壽低碳投資中，有價證券投資及不動產綠建築兩個主要組成的投資規劃： ● 有價證券：依未來整體經濟環境變化下公司資金成長及資產配置規劃，及低碳投資標的未來發行量，評估可投資規模，進而估算低碳投資金額。 ● 不動產：以 2025 年底綠建築 / 能效標章建築投資金額為基礎，綜合考量建物工程進度、建物價值變化、各年度綠建築 / 能效標章增減情形，進行綠建築 / 能效標章建築投資金額估算。 ● 結果顯示，可達成「2020 年為基期，2026 年低碳投資成長 85%、2030 年 110%、2035 年 115%」之目標，顯示當前之氣候策略及行動具有氣候韌性。(驗證結果基準：內部設定氣候關鍵目標達成情形)

● 氣候關鍵指標

訂定管理的氣候關鍵指標時，國泰人壽認知到氣候指標和工具的局限性 (例如覆蓋範圍、數據可用性和時間範圍以及方法論發展中的不確定性)，然而這些指標在支持氣候治理、策略和風險管理面提供深具價值的參考。

- 營運面的氣候關鍵指標為總體能源使用指標、電力及水力使用指標數據 詳 1.2 環境永續 P.47
- 投資面氣候關鍵指標為「投融資組合碳排」，投資組合在考量資料可取性後，建立系統化氣候工具 (Climate tool)，以利投資團隊掌握被投資公司氣候治理、減碳實績、減碳目標、低碳轉型規劃等四大轉型構面外，並每年追蹤及衡量投資組合碳排數據變化 詳 1.1 低碳經濟 P.25

● 自然揭露指標

TNFD 全球核心揭露指引建議企業 (含金融業) 揭露相關指標，以衡量其對自然之依賴與影響，以及所面臨的自然相關風險與機會；另於金融業揭露指引中，亦建議揭露投資資產中與自然依賴與影響高度相關之產業曝險，以及位於敏感地區之曝險情形。

國泰人壽依循 TNFD 建議，初步辨識被投資公司受其產業「氣候變遷風險」及「自然風險」對其核心業務影響的程度，考量依賴與影響自然因素較多、涉及的產業數較廣，故評估結果下，高自然風險部位比高氣候風險部位更高 見風險管理 - 敏感性產業風險評估 P.149。在辨識整體產業面對自然因子的曝險狀況後，後續將聚焦「水資源」與「生物多樣性」議題，評估投資組合面對特定自然因素的風險與管理作為，以回應指引中有關依賴及影響的「資源使用 / 補充 (Resource use/replenishment)」、「大自然狀態 (State of Nature)」、「風險 (Risk)」等指標；同時揭露投資於自然相關產業之金額，以回應「機會 (Opportunity)」指標。

水資源

考量水資源為企業營運之關鍵投入，其取得穩定性可能對企業營運產生實體風險，國泰人壽於評估投資組合之自然相關風險時，優先關注被投資企業之水資源使用情形，並透過量化指標掌握其對水資源之依賴程度。

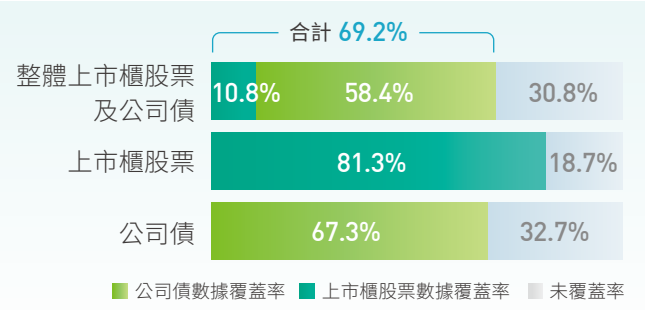
資源使用 / 補充 (Resource use/replenishment) —總取水量 / 取水強度與實體風險 (Physical Risk)—高水資源可取得性風險

採用總取水量 (Total Water Withdrawal) 與取水強度 (Water Withdrawal Intensity) 作為「資源使用 / 補充」指標，用以量化投資組合中上市櫃股票與公司債所屬企業在水資源運用上對自然的潛在依賴。並進一步與水資源可取得性風險指標 (即水資源稀缺地區) 進行交叉分析，以辨識本公司投資部位在水資源議題上的曝險程度。

註：總取水量係指公司自各種水源導入營運系統的總水量，無論是否最終返回原始水源，其範圍涵蓋淡水與非傳統水源，而取水強度則為企業取水量依據營收 (每百萬美元) 標準化後之數值。

覆蓋率

「總取水量」指標涵蓋整體上市櫃股票及公司債投資組合中 69.2% 的部位，其中，上市櫃股票與公司債的資料覆蓋率分別為 81.3% 與 67.3%。



衡量結果與管理情形

經彙整，所有被投資公司的總取水量合計約 2 兆 m^3，整體取水強度為 19,492 m^3/USD million sales。

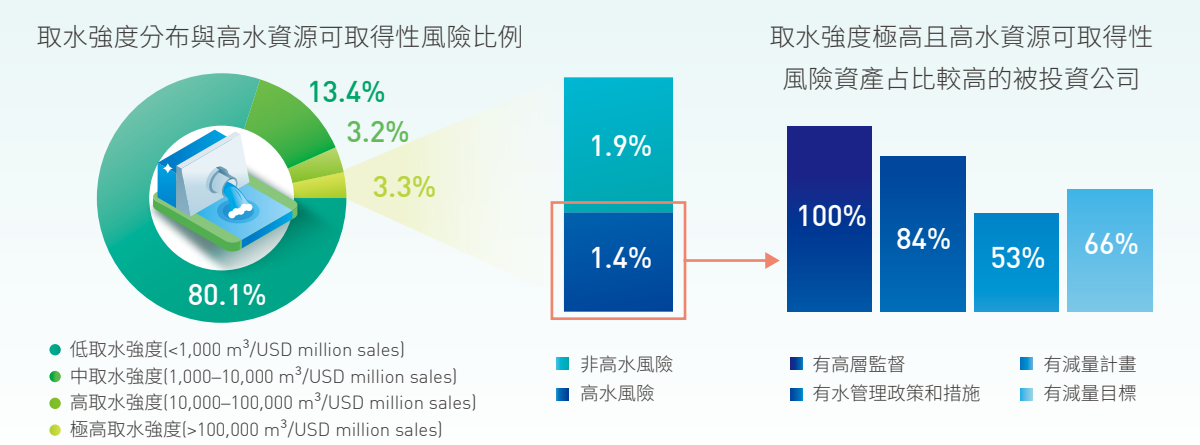
將取水強度分為四個區間，並計算其投資部位佔比。整體而言，超過九成的投資部位落在中到低取水強度區間。考量被投資公司若取水強度極高，且位於水資源可取得性風險較高地區，可能面臨營運中斷或成本上升等實體風險，故國泰人壽檢視取水強度落於極高區間的被投資公司，其具高水資源可取得性風險資產的狀況。結果顯示，此比例僅 1.4%，風險整體尚屬可控。

除檢視被投資公司之水資源使用情形外，國泰人壽亦從治理與策略兩大層面，進一步評估其因應水資源議題之管理成熟度。在治理層面，可透過「公司是否設有高層級單位負責監督水資源管理策略及績效表現」及「公司是否設有水資源管理政策和措施」作為評估指標；在策略層面，則可依據「公司是否訂定營運用水減量計畫」及「是否設定用水或取水減量的具體目標」兩項指標進行分析。

針對取水強度極高，且高水資源可取得性風險資產占比較高之被投資公司，分析結果顯示，100% 已設有高層級單位負責監督水資源管理策略與績效；84% 已建立水管理政策與措施，並具備高層級承諾，或涵蓋用水減量計畫、目標設定、水足跡管理及供應鏈管理等內容；53% 已於營運中推動用水減量計畫；66% 已設定具體且量化之用水或取水減量目標。

整體而言，被投資公司多已建立水資源管理之治理架構，並展現一定程度之高層承諾，相關政策亦逐步納入供應鏈管理措施，惟在策略執行層面，部分企業雖已訂定明確且具量化之長期減量目標，然於將目標全面落實至實際節水行動方面，仍有強化空間。未來，國泰人壽將持續關注水資源議題，並將其深化納入議合主題之一，以促進被投資公司於高水風險情境下強化其水資源管理韌性。

註：考量數據完整性，故以被投資公司的 2023 年總取水量數據進行分析。



生物多樣性

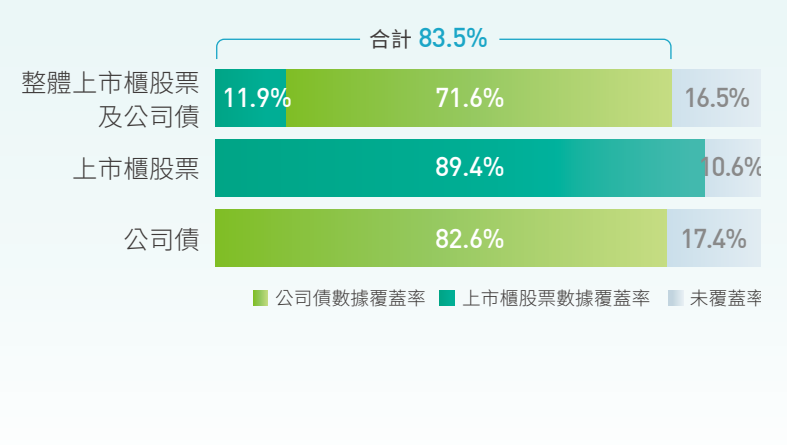
考量森林對生物多樣性的維護具有重要角色，因此，在進行生物多樣性影響評估時，國泰人壽優先分析於「森林砍伐前緣區域」與「全球森林樹冠層喪失高風險區域」的部位比例，並進一步以「潛在消失物種比例」作為量化指標，評估生物多樣性喪失的程度。

(1) 位於敏感地區曝險指標—位於森林砍伐前緣的投資情形

因農業擴張 (如大豆、棕櫚油種植)、木材開採及人口成長因素等，熱帶與亞熱帶地區已成為全球森林砍伐的主要熱點，高度集中的砍伐活動不僅造成大片森林消失，也讓目前殘存的森林面臨威脅。基於此，國泰人壽依循 TNFD 金融業核心指標建議，優先分析森林砍伐前緣 (Deforestation fronts) 的投資情形。

覆蓋率

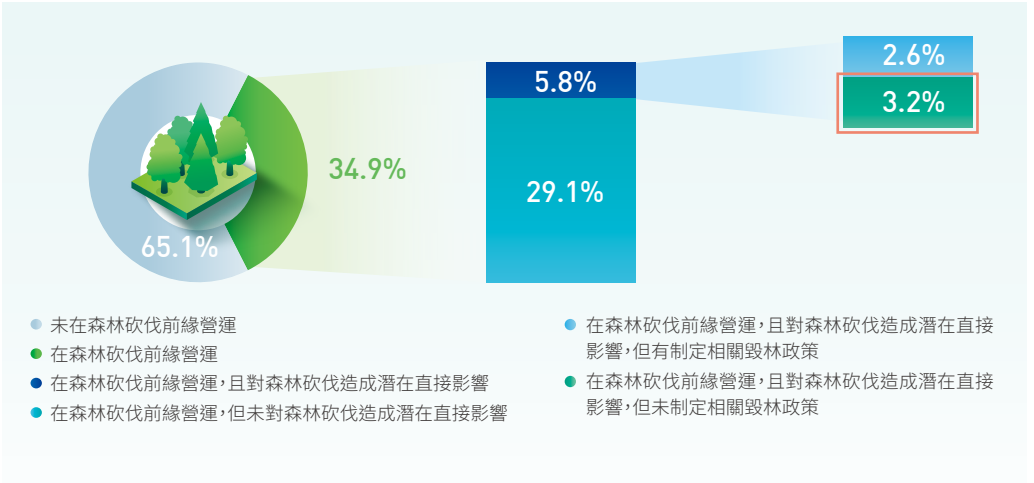
「於森林砍伐前緣的投資情形」指標涵蓋整體上市櫃股票及公司債投資組合中 83.5% 的部位，其中，上市櫃股票與公司債的資料覆蓋率分別為 89.4% 與 82.6%。



衡量結果與管理情形

國泰人壽依據 MSCI 自然相關方法論，辨識被投資公司是否在森林砍伐前緣營運，2025 年盤點上市櫃股票及公司債投資部位中，有 34.9% 在森林砍伐前緣營運。然而，僅以營運位置判斷並不足以等同於直接帶來森林砍伐的影響，故進一步分析，結果顯示僅 5.8% 的投資部位對森林砍伐造成潛在直接影響，整體風險尚屬可控。

在了解投資部位對森林砍伐的影響後，本公司也針對高風險部位的被投資公司，從政策管理層面評估其因應毀林風險的管理成熟度，在 5.8% 的高風險部位中，已有 2.6% 的部位制定了相關毀林政策，其餘 3.2% 尚未具備合適的管理措施。如前段所述，由於農業擴張是推動森林砍伐的直接因素，若缺乏妥善管理與監測，將進一步加劇相關風險，故本公司除了關注企業是否具備毀林政策外，也相當重視農林食品產業的投資管理，以降低森林砍伐對生物多樣性可能帶來的影響 (管理方式請見 ESG 風險審核流程納入氣候及自然風險影響評估 P.147)。



註 1：在森林砍伐前緣營運的定義：MSCI 工具判斷公司是否有三個以上 (含) 的實體資產在森林砍伐前緣區域的 1.5 公里徑內營運。
註 2：造成潛在森林砍伐直接影響的定義：MSCI 工具判斷涉及以下其中一種情況即符合，包含公司是否生產引發毀林的商品、是否屬於位於森林砍伐前緣的高風險產業、是否涉及毀林的爭議性事件。

(2) 轉型風險 (risk) 指標—高森林樹冠層喪失影響風險比例

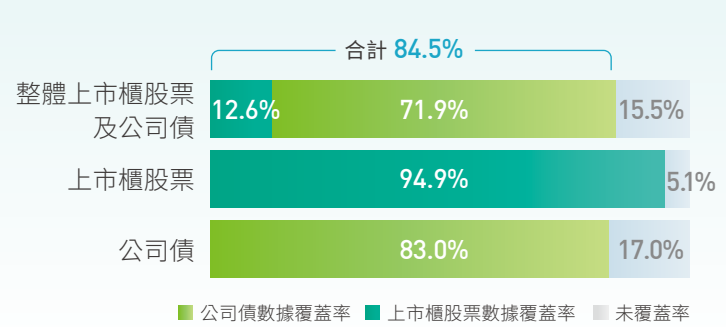
在生物多樣性議題中，鑑於森林砍伐為導致生物多樣性喪失的主要驅動因素之一，本公司於進行生物多樣性影響評估時，優先針對位於因人類經濟開發而高度砍伐之「森林砍伐前緣 (Deforestation fronts)」區域的投資部位進行分析。

此外，亦納入「全球森林樹冠層 (Forest canopy)[註]喪失高風險區域」之投資部位進行評估。儘管該類區域目前尚未出現顯著砍伐活動、森林狀態相對完整，但其對維繫生物多樣性與生態功能具有關鍵重要性，為預防因企業營運行為而造成未來潛在之樹冠層喪失，進而面臨監管、法律或企業聲譽受損，亦予以優先關注。

註：森林樹冠層 (Forest canopy) 係指森林最上層由樹木枝葉交織形成的區域，涵蓋樹葉、細枝、附生植物等，除了是森林進行氣體交換的重要區域，也是許多動植物的棲息地，對維持森林的生物多樣性和生態功能非常關鍵。

覆蓋率

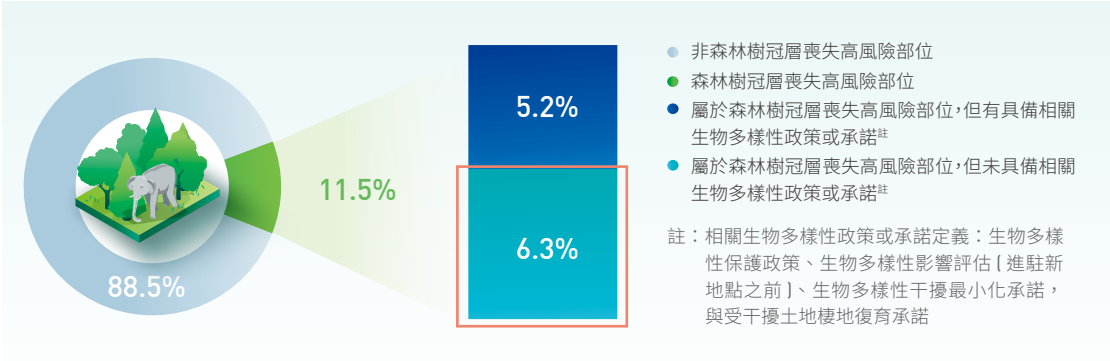
「高森林樹冠層喪失影響風險」指標涵蓋整體上市櫃股票及公司債投資組合中 84.5% 的部位，其中，上市櫃股票與公司債的資料覆蓋率分別為 94.9% 與 83.0%。



衡量結果與管理情形

國泰人壽依據 MSCI 自然相關方法論，辨識被投資公司位於高森林樹冠層喪失影響資產比例，2025 年上市櫃股票與公司債部位，有 11.5% 的投資部位觸及高森林樹冠層喪失風險。

了解投資部位在生物多樣性上轉型風險後，本公司進一步針對高風險部位之被投資公司，從政策管理與企業承諾層面評估其因應生物多樣性議題的準備程度，結果顯示在 11.5% 的樹冠層喪失高風險部位中，有 5.2% 的部位已具備相關生物多樣性政策或承諾，顯示部分企業已將生物多樣性納入營運規範，且在公司規模擴大時，願意事前衡量對自然環境的潛在影響，未來也將持續關注高風險部位是否具備合適的管理政策，降低生物多樣性變化可能帶來的風險。



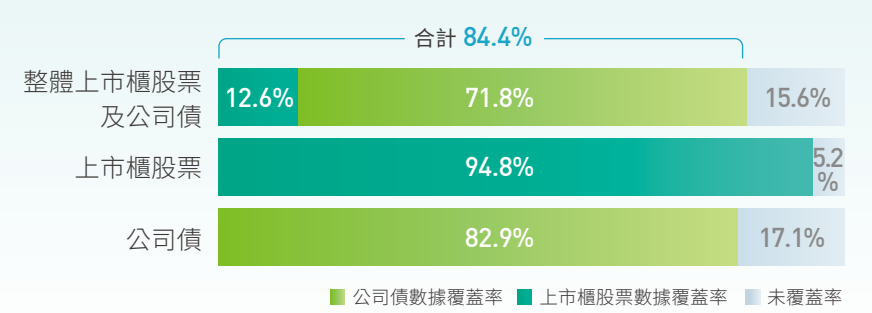
(3) 大自然狀態 (State of Nature) 指標—潛在消失物種比例

在分別分析投資部位於「高密集森林砍伐前緣區域」與「全球森林樹冠層喪失高風險區域」之企業營運活動可能帶來的影響後，國泰人壽也進一步辨識企業現有營運狀態對未來物種消失的影響，判斷對生物多樣性造成的壓力。依循 TNFD 全球核心指標建議，由於大自然狀態的變化涵蓋多個面向，TNFD 目前並未指定單一揭露指標，但也鼓勵企業揭露生態系統狀態與物種滅絕情形，基於此，本公司採用 MSCI 的「潛在消失物種比例」(PDF, Potentially Disappeared Fraction of Species) 指標作為衡量工具。

MSCI 的 PDF 指標以全球物種多樣性為衡量基準，評估企業、活動或資產因施加溫室氣體排放 (GHG emissions)、土地利用 (Land Use)、水資源消耗 (Water Consumption) 等三項環境壓力因子持續 100 年下，對全球物種滅絕可能造成的潛在影響。

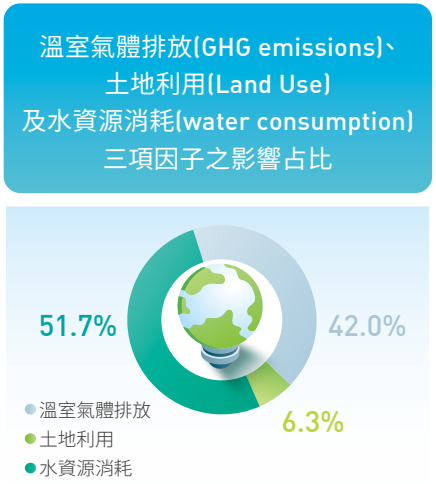
覆蓋率

「潛在消失物種比例」指標涵蓋投資組合中 84.4% 的部位，其中，上市櫃股票與公司債的資料覆蓋率分別為 94.8% 與 82.9%。



衡量結果

在 2025 年上市櫃股票與公司債部位中，未來持續營運 100 年下對自然環境產生的壓力，每年可能造成 0.0025% 物種滅絕，其中水資源消耗為主要的環境壓力來源，其次為溫室氣體排放。



機會 (Opportunity) 指標—SDGs 投資

國泰人壽依循 TNFD 全球核心指標建議，揭露投入於自然相關機會的投資金額。在聯合國 17 項全球永續發展核心目標 (SDGs) 中，本公司投資組合中其營運或產品符合 SDGs6「水資源淨水與衛生」金額達 6,117 億元，反映企業的營運活動或產品有助於維護潔淨水源及推動民生基礎衛生設施的建設；另符合 SDGs14「永續海洋與保育」金額達 1 億元，展現企業的營運活動或產品在促進海洋生態保護與永續漁業管理方面的貢獻。詳見 4.1 責任投資 P.100

TNFD 指標對照表

	對應之 TNFD 指標		國泰人壽揭露狀況	對應頁碼
金融核心指標	FI.C0.0 產業曝險 (Exposure to sectors)		集團敏感性產業氣候及自然風險評估	P149
	FI.C0.1 敏感地區曝險 (Exposure to sensitive locations)		位於森林砍伐前緣的投資情形	P160
全球核心指標	依賴 & 影響—自然變化驅動因子	C3 資源使用 / 補充 (Resource use/ replenishment)	總取水量 / 取水強度	P159
		C5 大自然狀態 (State of nature)	潛在消失物種比例	P161
	風險 & 機會	C7.0 轉型風險 (Transition Risk)	高森林樹冠層喪失影響風險占比	P161
		C7.1 實體風險 (Physical Risk)	高水資源可取得性風險占比	P159
		C7.3 機會 (Opportunity)	符合 SDGs6「水資源淨水與衛生」及 SDGs14「永續海洋與保育」目標的投資金額	P162

附錄

2025 年度金控永續報告書永續策略藍圖異動說明

- 國泰以成為「亞太地區最佳金融機構」為願景，發揮資金影響力與風險管理等核心職能，積極推動永續金融。自 2021 年起，國泰透過永續策略藍圖凝聚集團共識，提出三大永續主軸——「氣候、健康、培力」，並延伸六大行動構面，包括「低碳經濟、環境永續、健康促進、財務健康、職場培力、社會培力」，訂定具體執行方案與量化可追蹤目標，每年定期於金控 ESG 策略委員會、企業永續發展委員會及董事會報告目標進展。持續創造長期價值。

- 因應近年國際局勢快速演進，全球政經格局重組、疫情後的營運環境轉變、以及永續揭露與監理規範的快速更迭等趨勢，國泰於永續策略藍圖及其目標執行五年後，首度啟動全面檢視，整體目標達成率達 83%[註]，部分行動構面如「健康促進」、「社會培力」達成率超過九 成。2025 年度目標相關成果已依既定治理程序提報金控 ESG 策略委員會、企業永續發展 委員會及董事會，並同步揭露於本報告書附錄。

- 秉持持續改善精神，國泰集結金控暨五家子公司高階主管，對照國際趨勢與實際營運現 況，以更具企圖心、前瞻系統性的視角、以及縝密治理及檢視機制，滾動調整永續策略藍 圖及其目標，期望創造更廣泛的永續影響力。國泰從議題選擇、目標管理到行動落實全面升級，延續六大行動構面，並在既有成果基礎上增加正向影響力：

  - 呼應國內外新興永續趨勢，擴大永續金融影響：國泰持續了解利害關係人關注重點，思考攸關世界與台灣長期發展之關鍵議題。本次因應全球對自然議題之重視、台灣正式 邁入超高齡化社會等未來趨勢，於環境永續構面增加「自然與生物多樣性：促進自然正向行動」、社會培力構面增加「長者賦能：促進健康老化的行動者」與其對應的追蹤目標。

  - 系統性檢視永續目標，強化集團資源配置與管理效益：針對既有永續目標，依策略相 關性、重大性及推動情形進行系統性檢視，採取差異化管理原則，使資源更聚焦於具 「氣候、健康、培力」實質影響力之項目，維持公司整體永續發展承諾一致性。對於 已提前達成或已建立常態化管理機制之目標，轉由子公司或相關單位納入日常營運持 續管理及追蹤；對於因營運環境變化或策略調整，已不再符合現階段發展重點之項目，經內部審議程序評估後，不再納入永續策略藍圖目標；針對具策略重要性之目標 (無論其是否已達成)，均持續列入永續策略藍圖目標，透過嚴謹治理機制定期檢討與追蹤。

  - 持續對標最新永續金融標準：隨國內外永續金融商品規範、淨零方法學與相關標準 (如 ISSB、SBTi 等) 逐步成熟，部分指標之基準年、計算方式及統計方法進行一致化調整，以提升可比性與透明度。

註：目標達成率低碳經濟、環境永續相關數據受外部單位確信 / 查核中，如有變動將以最終結果為準

永續策略藍圖目標 (2026-2035)

永續主軸	策略方向	永續策略藍圖目標 (2026-2035)
氣候	低碳經濟	**科學減碳目標 - 投資組合減碳路徑** • 2030 年：S1+S2: 2.42° C、S1+S2+S3: 2.56° C • 2035 年：S1+S2: 2.08° C、S1+S2+S3: 2.28° C 註：國泰人壽遵循科學量化減碳方法論，設定投資組合減碳路徑，和母公司國泰金控共同設定目標並於 2022 年通過 SBTi 審核，本處之目標為本公司目標，並依 2022 年通過 SBTi 審核之方法論，設立 2030 年及 2035 年減碳路徑，預計配合金控時程規畫重新檢視 SBT 目標設定，未來將依最終審查結果更新目標內容。
		逐步撤出未積極轉型的煤炭相關產業 • 2030 年及 2035 年：對 OECD 國家「有煤炭擴張計劃或營收超過 5%」且未積極轉型的「燃煤發電業」、「煤礦業」、「煤炭運輸業」、「煤炭服務業」企業不再新增投資 (非 OECD 國家仍以 20% 為門檻) **逐步撤出未積極轉型的非常規石油及天然氣業** • 2030 年及 2035 年：對 OECD 國家營收超過 20% 且未積極轉型的「非常規石油及天然氣」企業不再新增投資 (非 OECD 國家仍以 30% 為門檻)
		議合倡議活動及議合行動 • 2030 年及 2035 年：參與 5 家國內外氣候或自然議合倡議活動，並研究參與其他氣候變遷性等國外責任投資倡議組織之可行性 • 2030 年及 2035 年：議合國內上市櫃投融資部位財務碳排放量 55% 之公司
		低碳投資 • 2030 年：以 2020 年為基期，低碳投資金額成長 110% • 2035 年：以 2020 年為基期，低碳投資金額成長 115% 註 : 因應國際資料庫產業別分類更加細緻，部分原先納入低碳投資項目經重新檢視後不再符合低碳投資定義，爰調整計算範圍、回溯修正基準年度數值，並同步更新中、長期目標
	環境永續	**綠色能源** • 實踐 RE100 承諾，提升再生能源使用量 1. 台灣營運據點總用電量達 100% (2030) 2. 全球營運據點總用電量達 60% (2030)、75% (2035) • 擴增自有建築太陽能設施，強化綠電自發自用能力 自發自用之太陽能裝置累計容量達 7,500 kW，較 2020 年達 3,750% (2030) 持續增加自發自用之太陽能裝置累積容量，強化企業永續品牌價值 (2035)

永續主軸	策略方向	永續策略藍圖目標 (2026-2035)
氣候	環境永續	**綠色營運** • 實踐 SBT 承諾，實行【範疇一】及【範疇二】減碳 1. 遵循 1.5 度 C 情境，較 2020 年累積年減碳 42% (2030)、63% (2035) 2. 國泰金控暨子公司總經理績效與減碳成效連結 (2030/2035) • 實行【範疇一】減量，降低對化石燃料使用 提高新能源車占比率，新能源車占比率 100% (2030/2035) • 實行【範疇二】減量，透過碳定價機制推動節能行為 1. 持續推動節電競賽並納入內部碳定價機制，將此機制擴散至公司，鼓勵員工採取節能行動 (2030/2035) 2. 逐步建立內部碳定價制度，將碳排成本內化，促進部門及員工減碳意識 (1) 建立完整的內部碳定價制度與碳費試算機制，逐步將碳成本概念導入各部門管理與規劃流程 (2030) (2) 將內部碳定價納入營運決策與資本支出評估機制，強化碳成本內部化程度，支持公司淨零轉型與長期減碳目標 (2035) • 實行【範疇二】管理，逐步擴大能管系統納管範疇，進行「節費」、「節電」、「綠電管理」 持續進行全據點用電數據收集與整合工程，藉由基礎用電監測與預警，以達節費、節電及綠電的有效管理 (2030/2035) • 金融產品及服務之【範疇三】盤查與減量數位化服務，降低產品生命週期碳排 完成至少一項產品碳足跡 ISO 14067 之盤查與查證，或取得環境部碳標籤 (2030/2035) • 永續採購與供應鏈共好，降低營運過程對自然環境的衝擊，推動資源循環與生態保護，建立供應鏈永續合作模式 1. 每年定期召開供應商大會，凝聚永續綠色轉型共識、實踐影響力 (2030/2035) 2. 相較基準年 (2023 年) 之每年成長率達 3% (2030/2035) • 實行【範疇三】水資源及廢棄物減量，以對環境產生正面影響 1. 年度人均用水量 (辦公室及營業據點)：13.9 度 / 年 (2030)、13.8 度 / 年 (2035) 2. 年度人均用廢棄物量 (辦公室及營業據點)：24.3 kg/ 年 (2030)、23.9 kg/ 年 (2035)
		綠色不動產 • 大樓 ESG 轉型，打造低碳、永續空間 1. 每年揭露新建建築取得綠建築或美國 LEED 等低碳建築標章情況，與當年度取得之其他 ESG 標章 (2030/2035) 2. 累積取得 50 張二級 (以上) 能效標示證書 (2030)；持續改善建物能效並取得標示證書，實踐商辦大樓資產能效升級 (2035) • 進行環保裝修，降低環境影響 營業據點 (含辦公室) 裝修符合綠色採購項目之金額達 75% 以上 (2030)；依建材市場發展，持續提高相關綠色採購金額比例 (2035) • 成為智慧綠房東，協助租戶減碳 1. 六都會區商辦大樓進行倡議綠色租賃，提供至少 2000 萬度綠電服務 (2030)；持續拓展綠電服務，朝有國泰人壽大樓就有綠電服務之目標邁進 (2035) 2. 提供「新型態辦公服務空間 HUB」，以「數據治理」、「員工福祉」及「節能減碳」，成為智慧綠房東串聯六都據點 (2030)；持續拓展 HUB 據點數，從線到面，擴大服務範疇 (2035)

永續主軸	策略方向	永續策略藍圖目標 (2026-2035)
氣候	環境永續	**自然與生物多樣性** • 支持公益組織、產學合作或地方產業，推動自然保育專案 每年至少支持 2 項以上自然共榮相關專案 (2030/2035)
健康	健康促進	**客戶健康** • 參與 FitBack 健康吧健康促進計畫人數 (會員數) 達 300 萬人 (2030) • 參與 FitBack 健康吧健康促進計畫人數 (會員數) 達 400 萬人 (2035) • 當年度新增 3 項健康促進服務項目數 (2030、2035) • 協助會員進行健康管理，當年度從事健康管理總人次達 4,800 萬 (2030) • 協助會員進行健康管理，當年度從事健康管理總人次達 6,400 萬 (2035) • 每年培訓 900 人加入健康家認證 (2030) • 累積培訓 1 萬人加入健康家認證 (2035) • 當年度醫療險 (住院險) 之新契約被保人保障足額 (累積住院險日額≧ 2 千) 比例達 80%(2030、2035) • 55 歲以上擁有 A&H 商品之占比達 30%(2030、2035) • 完成健康專知 (失智友善天使訓練課程) 之員工比例達 80%(2030) • 完成健康專知 (失智友善天使訓練課程) 之員工比例達 85%(2035)
		社會健康 • 推動全民健康行動，當年度「步步攻億走」目標步數達 1,500 億步 (2030) • 推動全民健康行動，當年度「步步攻億走」目標步數達 2,000 億步 (2035)
		員工健康 • 持續精進健康促進活動，維持 BMI 正常員工比例達 53%(2030、2035) • 當年度員工「步步攻億走」目標健走步數達 150 億步 (2030、2035) • 員工 FitBack 實踐家以上人數達 18,200 人 (2030) • 員工 FitBack 實踐家以上人數達 19,700 人 (2035) • 一般員工癌症篩檢率達 85%(2030) • 一般員工癌症篩檢率達 88%(2035) • 提供員工有效心理支持方案，員工心理健康自評滿意比例達 85%(2030、2035) • 維持 ISO 45001 有效性

永續主軸	策略方向	永續策略藍圖目標 (2026-2035)
健康	財務健康	**客戶財產守護** • 運用理財規劃工具協助民眾訂立穩健的投資組合，使用理財規劃工具之人次 10 萬人 (2030、2035) • 降低客戶被詐騙風險，防詐教育及宣導實體活動推廣人次 10,000 人 (2030、2035) • 因應詐騙手法推陳出新，配合公部門或自行推動的「新型態防詐舉措」數量至少一項 (2030、2035)
		普惠金融 • 智能服務佔客服中心總服務量之占比 85%(2030) • 智能服務佔客服中心總服務量之占比 90%(2035) • 數位智能助理有效解決客戶需求，智能助理回覆客戶的問題解決率 95%(2030、2035) • 高齡族群數位自主使用率 47%(2030) • 高齡族群數位自主使用率 48%(2035) • 協助企業風險移轉，穩健經營並善盡企業責任，提升公司全額負擔團險保費的中小企業數 2.4 萬 (2030) • 協助企業風險移轉，穩健經營並善盡企業責任，提升公司全額負擔團險保費的中小企業數 3 萬 (2035) • 提供弱勢族群基本保險商品，撐起國人更多保障，微型、小額保險受惠人數 12 萬 (2030) • 提供弱勢族群基本保險商品，撐起國人更多保障，微型、小額保險受惠人數 15 萬 (2035) • 加強對特定族群持續推動金融教育，每年影響人次及場次 17 場 /850 人次 (2030) • 加強對特定族群持續推動金融教育，每年影響人次及場次 17 場 /1020 人次 (2035)
培力	職場培力	**重塑員工技能** • 培訓項目數位能力完訓覆蓋率 80% (2030-2035) • ESG 永續基礎線上課程完訓覆蓋率 90% (2030-2035) • ESG 永續金融課程訓練時數 3 小時完訓率 100%(對象為高階經理人及實際辦理投、融資業務之人員)(2030-2035) • 永續金融證照 - 基礎能力證照達 1,200 張 (2030) • 永續金融證照 - 基礎能力證照達 1,600 張 (2035)
		升級員工技能 • 年度投入度調查教育訓練題項滿意度 4 分 (滿分 5 分)(2030-2035) • 能力回饋調查，共通職能展現符合標準者達 85% (2030-2035)

永續主軸	策略方向	永續策略藍圖目標 (2026-2035)
培力	職場培力	**建構領導梯隊** • 績優板凳人才庫留置率 80% (2030-2035) • 績優高潛力人才庫留置率 (Young Talent)50% (2030-2035)
		多元共融職場 • 育嬰留停留任率達 80% (2030-2035) • 女性員工達 50% ± 5% (2030-2035) • 女性 STEM 人才達 40% ± 5% (2030-2035) • 女性主管整體達 50% ± 5%；女性中高階主管達 30% ± 5%；女性基層主管達 50% ± 5% (2030-2035) • 共融領導力課程完訓覆蓋率比例 90%(2030-2035)
	社會培力	**弱勢扶持** • 受惠學生人數 300 位 (2030) • 受惠學生人數 320 位 (2035) • 受惠學校次 170 所 (2030) • 受惠學校次 180 所 (2035) • 特色 (公益) 提案獎助件數達 40~45 件 (2030、2035) • 志工參與總人次達 10,000 人次 (2030、2035) • 志工參與總時數達 60,000 小時 (2030、2035) • 志工對企業認同度達 4 分以上 (2030、2035) **長者賦能** • 支持據點全台覆蓋率 (%) 覆蓋 40% 以上 (2030) • 支持據點全台覆蓋率 (%) 覆蓋 80% 以上 (2035)
治理	資訊安全與客戶隱私	• 針對資安領域 ISO 國際標準取得證書或通過合規檢測合計 6 項，以多角度多面向精實資訊安全韌性 • 內勤部室全面納入 ISO 27001 驗證範圍，以國際標準驗證整體資訊安全制度，落實資訊安全管理 • 維持「BS10012 個人資訊管理系統」及「ISO29100 隱私框架」2 項國際標準之認證，以確保客戶隱私防護機制持續有效 • 持續規劃導入「ISO 27701 隱私資訊管理系統」，從資安層面提升個資保護與隱私管理措施，強化企業永續發展

PSI 索引

聯合國環境規劃署 (UNEPFI) 於 2012 年制定頒布「永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)」，為保險業永續發展準則。

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」之壽險公司，依循四大原則，將 ESG 納入營運決策，並與客戶、合作夥伴、政府及其他利害關係人共同推廣。

● 原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策

利害關係人	說明		對應章節	頁碼
董事會員工	公司策略	依循國泰金控「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」，並於 2024 年成立永續與品牌策略部，由總經理擔任督導委員，副總經理級 (含) 以上主管擔任執行幹事，督導小組運作。	關於國泰人壽	P.8
		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，CS 小組亦定期會議與高階主管研議 ESG 議題。		
		建立內部法遵文化，並開設法遵、資訊安全、反洗錢 / 反資恐、資武擴等教育訓練課程，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。	5.1 永續治理	P.132-133
		透過制度與福利政策，打造多元、平權與安全的健康職場，並提供多項內部溝通管道聆聽員工心聲，保障其權益，另創造員工多元學習環境與完善員工職涯發展。	3.1 職場培力	P.86
管理階層	風險管理	藉產學合作，發展財務風險與新興風險量化模型。	5.1 永續治理	P.128-129
		為提前因應 IFRS 17 之變動，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。		
		成立跨部門、跨子公司的 TCFD 小組，以治理、策略、風險管理、指標與目標的框架，積極因應氣候相關風險與機會。	5.2 氣候 / 自然相關財務揭露 (TCFD/TNFD)	P.135
投資授信對象	投資管理	透過辦法及制度建立，將「責任投資原則 (Principles for Responsible Investment , PRI)」納入投資決策流程。	4.1 責任投資	P.102-106
		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「責任投資暨盡職治理報告」。		
		國泰金控連續 9 年舉辦氣候變遷論壇，邀請產官學領導者與被投資對象，共同分享國內外趨勢及實務經驗，為推動台灣永續發展的重要盛會。	1.1 低碳經濟	P.43

利害關係人	說明		對應章節	頁碼
客戶	商品與服務	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。	2.1 健康促進	P.63-64
		推出外溢保單，結合會員健康促進計劃與獎勵機制 (如：保費折減)，將保險功能從事後補償延伸至事前預防，鼓勵保戶變得更健康。	2.1 健康促進	P.63-64
		以客戶為中心，成立「公平待客推動委員會」，聆聽客戶心聲，並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。	2.2 財務健康	P.74
	銷售推廣	為使客戶充分了解所購買之商品及權益，貫徹資訊公開，並藉各式素材提升其保險意識。	2.2 財務健康	P.56
	理賠管理	為提升理賠服務品質，領先業界並持續推動行動保險，提供多元化多元理賠服務，簡化客戶理賠申請手續。	2.2 財務健康	P.71-73
	核保管理	在核保流程中納入各項 ESG 議題考量，如：道德風險、公平性、不當銷售、個資保護等。	5.1 永續治理	P.74
		建立模型及系統，協助計算新契約案件風險分數，並自動發出警示，以利核保人員加強審理。		P.129

● 原則二：提升客戶與合作夥伴對 ESG 議題重視

利害關係人	說明	對應章節	頁碼
客戶	推動「FitBack 健康吧」，結合 APP 及獎勵機制，鼓勵民眾培養健康運動習慣。	2.1 健康促進	P.60-62
	推出外溢保單，利用保費折減等機制及活動，將保險功能從事後補償提前至事前預防，鼓勵保戶變得更健康。		P.63-64
	推動電子保單及無紙化服務，並計算保險服務碳足跡，成為台灣首家取得環保署「減碳標籤」的壽險公司，協助消費者辨識商品選擇。	2.2 財務健康	P.71-72
	藉智能助理阿發、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。		
供應商	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。	1.2 環境永續	P.24、51
	提倡綠色採購，2025 年綠色採購金額約 8.1 億。		

● 原則三：和政府及其他利害關係人共同推動 ESG

利害關係人	說明	對應章節	頁碼
政府	發布「責任投資暨盡職治理報告」，展現投資人盡職管理作為。	4.1 責任投資	P.100
	國泰人壽支持臺灣 2050 淨零排放路徑及策略，優先配置於永續發展債券、十二項關鍵戰略產業、支持型經濟活動等領域，以協助企業低碳轉型的金融需求，從而促進社會有序地朝向綠色經濟時代邁進。	4.1 責任投資	P.113
	開發一系列外溢商品，推廣健康促進；承作學生團體保險，守護學子健康。	2.1 健康促進 2.2 財務健康	P.63 P.68
	參與保險公會推動永續金融及 TCFD 之事務，分享實務經驗並幫助推動產業永續實務。	5.2 氣候 / 自然相關財務揭露 (TCFD/TNFD)	P.134
	與教育部國教署攜手推動「永續校園計畫」；與警政署刑事警察局合作推動反詐騙活動。	2.1 健康促進 2.2 財務健康	P.57 P.76
	藉再生能源自發自用、購買再生能源憑證、推行綠色採購、申請碳足跡標籤，支持政府環保政策推行。	1.2 環境永續	P.47
其他主要利害關係人	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。	5.1 永續治理	P.129
	積極響應國際組織及 ESG 相關倡議，如： AIGCC、ACGA、Ceres Valuing Water Finance Task Force、CDP Non-Disclosure Campaign、Climate Action 100+、Asia Utilities Engagement Program、 Nature Action 100、TCFD、TNFD、PCAF。	1.1 低碳經濟	P.36
	與多家 NGO 合作，共同推動健康促進等永續議題。	3.2 社會培力	P.91
	藉各式線上管道及實體活動，向利害關係人推廣永續概念。	1.2 環境永續	P.23

● 原則四：定期揭露實行 PSI 進度

利害關係人	說明	對應章節	頁碼
其他主要利害關係人	自 2018 年起，每年發行永續報告書，依循 GRI 框架撰寫，遵循 PSI 原則揭露相關成果並由第三方確信驗證。	關於本報告書	P.1

GRI 索引

使用聲明	依循 GRI 準則報導 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間內的內容。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021

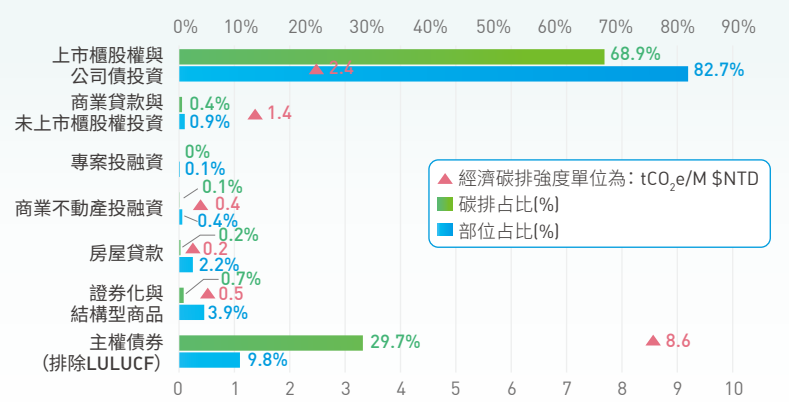
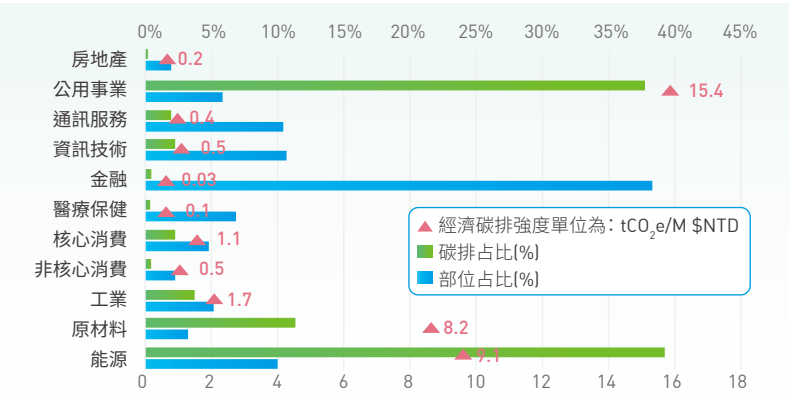
GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼 / 省略說明
一般揭露			
GRI 2：一般揭露 2021	2-1 組織細節	關於國泰人壽	P.4
	2-2 組織永續報導包含的實體	關於本報告書	P.1
	2-3 報導期間、頻率與聯絡人	關於本報告書	P.1
	2-4 資訊重編	關於本報告書	P.1
	2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書	P.1
	2-6 活動、價值鏈與其他商業關係	關於國泰人壽	P.4
	2-7 員工	附錄	P.184
	2-8 非員工的工作者	附錄	P.184
	2-9 治理結構與組成	5.1 公司治理	P.123
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	5.1 公司治理	P.123
	2-11 最高治理單位的主席	5.1 公司治理	P.123
	2-12 在監督衝擊管理上，最高治理單位扮演的角色	永續組織	P.8
	2-13 任命 / 指派管理衝擊的責任	永續組織	P.8
	2-14 最高治理單位在永續報導的角色	永續組織	P.8
	2-15 利益衝突	5.1 公司治理	P.123
	2-16 溝通重要關鍵議題	利害關係人與重大主題	P.13
GRI 2：一般揭露 2021	2-17 最高治理單位的群體智識	5.1 公司治理	P.123
	2-18 最高治理單位的績效評估	5.1 公司治理	P.123
	2-19 薪酬政策	5.1 公司治理	P.126
	2-20 薪酬決定的流程	-	公司機敏資訊
	2-21 年度總薪酬比率	-	公司機敏資訊
	2-22 永續發展策略宣稱	關於國泰人壽	P.2、P.3
	2-23 政策承諾	策略藍圖與目標	P.10
	2-24 納入政策承諾	策略藍圖與目標	P.10
	2-25 負面衝擊補救程序	5.1 公司治理	P.131
	2-26 尋求建議與顧慮的機制	5.1 公司治理	P.132
	2-27 法律規範遵循	5.1 公司治理	P.131
	2-28 公協會的會員資格	關於國泰人壽	P.4
	2-29 利害關係人議合途徑	利害關係人與重大主題	P.13
	2-30 團體協約	-	無團體協約
重大主題			
GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	利害關係人與重大主題	P.13
	3-2 重大主題列表	利害關係人與重大主題	P.13

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼 / 省略說明
風險管理			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 5. 治理	P.121
公司治理			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 5. 治理	P.121
誠信經營			
GRI 205：反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	5.1 公司治理	P.133
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動		
資訊安全與客戶隱私			
GRI 3：重大主題 2021	GRI 3：重大主題 2021	Chapter 5. 治理	P.122
健康促進與人生保障			
GRI 3：重大主題 2021	GRI 3：重大主題 2021	Chapter 2. 健康	P.55
永續金融投資			
GRI 3：重大主題 2021	GRI 3：重大主題 2021	Chapter 4. 永續金融	P.99
法規遵循與因應			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 5. 治理	P.122
GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	5.1 公司治理	P.131

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼 / 省略說明
員工權益與福利			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 3. 培力	P.79
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	3.1 職場培力、附錄	P.85
	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利		P.185
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數		P.86
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案		P.85
客權維護與服務品質			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 2. 健康	P.55
G4 行業指引金融服務業	FS15 金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	2.2 財務健康	P.68

SASB 索引

指標代碼	指標說明	揭露資訊	改善作法 / 未來目標	參考章節	頁次
議題：為客戶提供透明的資訊和公允的建議					
FN-IN-270a.1	向新 / 舊客戶行銷和溝通保險產品相關訊息而產生法律訴訟所造成的金錢損失總額	• 國泰人壽官網 / 資訊公開 / 其他記載事項 / 近兩年經主管機關處分之事項 https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/laws-policies/public-info/info-other	依循金控母公司道德行為準則及誠信經營守則，符合業務員各項管理規範，並全面落實公平待客原則。	2.1 健康促進	P.56
FN-IN-270a.2	申訴對理賠比率	申訴對理賠比率為 0.2317	詳永續報告書 2.1 健康促進	2.1 健康促進	P.56
FN-IN-270a.3	客戶保留率	客戶保留率為 0.9257	詳永續報告書 2.1 健康促進	2.1 健康促進	P.56
FN-IN-270a.4	向客戶告知商品資訊之作法之描述	• 國泰人壽永續報告書 /2.2 財務健康 • 國泰人壽官網 / 關於我們 / 公司簡介 / 公平待客專區 https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/fairtreatmentpolicyarea/vision • 國泰人壽官網 / 險種商品 https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/	落實誠信經營，並持續落實內部控制制度，防範不誠信行為發生。	2.2 財務健康	P.68-73
議題：將環境、社會及治理因素納入投資管理					
FN-IN-410a.2	將環境、社會及治理 (ESG) 因素納入投資管理流程及策略之作法之描述	• 國泰人壽永續報告書 /4.1 責任投資 • 國泰人壽企業永續網站 / 盡職治理專區 https://patronc.cathaylife.com.tw/ODAB/stewardship	詳永續報告書 4.1 責任投資	4.1 責任投資	P.102-104
議題：設計用以激勵負責任行為之保單					
FN-IN-410b.1	與能源效率及低碳技術有關所簽發之保費	本公司為壽險公司，未承作能源效率及低碳技術相關保險商品，故不適用			
FN-IN-410b.2	對激勵健康、安全或環境上負責任行動或行為之商品或商品特性之討論	• 外溢商品於保單條款增列健康促進機制之相關獎勵規範 (如：保費折減、增加保額等)，並依據相關規範辦理商品定價。 • 國泰人壽永續報告書 /2.1 健康促進	詳永續報告書 2.1 健康促進	2.1 健康促進	P.56-67

指標代碼	指標說明	揭露資訊	改善作法 / 未來目標	參考章節	頁次
		議題：投融資排放			
FN-IN-410c.1	投融資排放之絕對總排放量，按 (1) 範疇 1、(2) 範疇 2 及 (3) 範疇 3 細分	• 2025 年投融資財務碳排放量範疇 1、2 為 15,495,377 tCO_2e，範疇 3 為 60,855,449 tCO_2e。 (範疇 1、2 涵蓋之資產類別請詳永續報告書 P31，範疇 3 為上市櫃股權及公司債)	每年度定期使用 PCAF 方法學盤點帳上投資組合之碳排放量，以作為內部 ESG 控管方法之一，檢視投資部位碳排放量是否有逐步下降。	1.1 低碳經濟	P.32-35
FN-IN-410c.2	按資產類別之各行業之總暴險	資產別財務碳排放分布 	詳 1.1 低碳經濟 & 永續策略藍圖	1.1 低碳經濟 永續策略藍圖	P.32-35 P.164
FN-IN-410c.3	包含於投融資排放計算中之總暴險百分比	產業別財務碳排放分布 			

指標代碼	指標說明	揭露資訊	改善作法 / 未來目標	參考章節	頁次
FN-IN-410c.4	用以計算投融資排放之方法論之描述	• 依據碳會計金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials，PCAF)2025 年 12 月最新出版之方法學，並參考《本國保險業範疇三之投融資組合財務碳排放實務手冊》的指導原則計算。	-	1.1 低碳經濟	P.31
議題：實體風險之暴險					
FN-IN-450a.1	天氣相關自然災害導致保險商品的可能最大損失	本公司主要經營人壽、健康、傷害及年金等業務，未承作財產及意外險之天氣相關天然災害保險商品，故不適用			
FN-IN-450a.2	按事件類型和地理區域，揭露： (1) 已建立風險模型自然災害 (2) 未建立風險模型自然災害相關的保險給付貨幣損失總額 (依再保險淨額和毛額基礎揭露)	本公司主要經營人壽、健康、傷害及年金等業務，未承作財產及意外險之天氣相關天然災害保險商品，故不適用			
FN-IN-450a.3	描述如何將環境風險納入： (1) 個別合約的保險流程 (2) 企業層級風險管理與資本適足管理	不適用			

<table>
<tr><th>指標代碼</th><th>指標說明</th><th>揭露資訊</th><th>改善作法 / 未來目標</th><th>參考章節</th><th>頁次</th></tr>
<tr><td colspan="6">議題：系統風險性管理</td></tr>
<tr><td>FN-IN-550a.1</td><td>按類別區分衍生性金融商品的曝險程度：
(1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度
(2) 中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值
(3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度</td><td colspan="4">不適用</td></tr>
<tr><td>FN-IN-550a.2</td><td>證券借貸抵押資產的總公允價值</td><td colspan="4">不適用</td></tr>
<tr><td>FN-IN-550a.3</td><td>描述與系統性非保險活動相關的資本和流動性相關風險的管理措施</td><td>• 國泰人壽保險股份有限公司及子公司合併財務報告暨會計師查核報告民國 114 及 113 年度 / 流動性風險 (P.148) https://reurl.cc/Dq0Zke</td><td>本公司已依業務特性評估與監控短期現金流量情形，建置完善之資金流動性風險管理機制，且考量市場交易與其所持部位之相稱性，審慎管理市場流動性風險。</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td>FN-IN-000.A</td><td>有效保單數量，按商品部門別：
(1) 財產及意外、(2) 人壽、(3) 再保險分入業務。</td><td colspan="4"><table><tr><th>險種</th><th>產險及意外險</th><th>人壽險</th><th>再保險分入業務</th><th>總計保單件數</th></tr><tr><td>截至 2025.12.31 有效保單件數</td><td>-</td><td>4,893.7 萬</td><td>-</td><td>4,893.7 萬</td></tr></table>註：數字僅計算個人件，未包括團體件 (團體採人數計算)</td></tr>
</table>

保險業氣候相關風險財務揭露指引索引

指引	揭露項目	對應章節	頁碼
一	為強化保險業對氣候相關風險與機會之管理與揭露，特訂定本指引	-	-
二	保險業應依規模及業務性質建立適切之氣候相關風險管理與機會機制，包括治理、策略、風險管理、指標與目標，並於每年六月三十日前將氣候相關風險與機會之管理情形納入永續報告書或置於公司網站	5.2 氣候/自然相關財務揭露(TCFD/TNFD)	P.134
三	保險業應訂定相關內部規範及機制，定期審視並確保公司依本指引之規定辦理		P.135
四	(一) 董(理)事會及高階管理階層應確保公司於制定風險胃納、策略及營運計畫時，將所辨認之氣候相關風險納入考量，並持續監督氣候相關風險之管理與揭露		P.135
	(二) 得設立隸屬於董(理)事會之委員會，並明確劃分董(理)事會或隸屬董(理)事會之委員會與高階管理階層之職責		P.135
五	(一) 鑑別氣候相關風險與機會對財務、業務、商品及投資等之財務影響		P.137
	(二) 依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序		P.137
	(三) 訂定年度經營目標及業務、商品與投資等策略時，將氣候相關風險與機會之影響納入考量		P.145
	(四) 依情境分析及壓力測試結果檢視及調整氣候相關風險之管理政策		P.139
六	(一) 風險管理及監控		P.146
	(二) 情境分析及壓力測試		P.139
	(三) 投資管理		P.147
七	(一) 設定評估及管理氣候相關風險之指標		P.156
	(二) 設定氣候相關風險管理之目標		P.156
	(三) 訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標		P.156
	(四) 考量將氣候相關風險之管理納入績效衡量指標		P.137

● 永續揭露指標—金融保險業

編號	指標	指標種類	年度揭露情形	對應章節及頁碼
一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	量化	2025 年國泰人壽涉及 8 件最輕微等級之保單資料誤洩個案註，其中與個資相關的資訊外洩事件占比為 100%，因資訊外洩事件而受影響之顧客數為 8 人。	Charpter 5. 治理 P.122
二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	量化	不適用	
三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	量化	2025 年建構新住民「生活諮詢顧問數位平台」，提供新住民在臺生活所需相關資訊，例如保險服務、語言學習、生活法律常識等，減少資訊落差與金融使用障礙，諮詢人數 638 人。	2.2 財務健康 P.70
			國泰人壽與臺北市立大學合作，打造高齡人生防護網，針對 65 歲以上獨居、衰弱 (前) 期的長者舉辦「高年級健身坊」，課程除了促進長輩身、心、財健康，其中透過桌遊加強金融反詐意識，活動參與人數 40 人。	2.2 財務健康 P.70
四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	質化敘述	國泰人壽於 2025 年達成健康險全外溢，每一張健康險商品皆具備外溢機制，將保障功能與健康管理緊密結合，2025 年共有 58.5 萬件外溢保單，新契約保費收入約 347.8 億元。	2.1 健康促進 P.64
			於 2009 年率先推動微型保險，與縣市政府及社福團體合作，提供基本保障予需要微型保險保障的弱勢民眾。截至 2025 年，有效契約人數超過 17.0 萬人、有效契約保險金額超過 557 億元。	2.2 財務健康 P.68
			國泰人壽於 2017 年推出小額終老保險，藉由低投保門檻、低保費負擔的小額終老保險輕鬆享有基本保障。截至 2025 年，有效契約達 27.2 萬件，為社會提供約 918 億的人身風險保障。	2.2 財務健康 P.68
			國泰人壽透過直接投資太陽能案場與太陽能電廠子公司，持續累積發電資產與運營經驗，至 2025 年累積實際投資金額達 42.7 億，已併聯容量裝置達 520MW。	4.1 責任投資 P.112
			於 2025 年 12 月攜手子公司國泰電業以不逾 340 億新台幣之金額共同投資沃旭大彰化西南離岸風場 55% 股權，該風場裝置容量約 632MW。	4.1 責任投資 P.112

註：依國泰人壽資訊安全事件通報暨應變作業辦法資安事件分級定義。

● 保險業「金融大回饋」實施情形調查表

調查基準日：114.12.31

分類	回饋方案	已執行之回饋措施及實際成效	回饋行動之資訊揭露情形	頁碼
支持地方與弱勢發展	永續校園計畫	■ 反毒教育 1. 國泰人壽自 2017 年起連續 8 年承接教育部的「全國學生團體保險」，守護 288 萬名孩童們的人身安全。我們更與教育部國教署合作，推行「校園永續計畫」，其中 2019 年起更聚焦於「校園反毒宣導」，全台近 6,000 名國泰人壽志工深入各地校園，舉辦班級小型反毒電競賽，累計已進入 1,491 所學校，逾 23.9 萬人次參與。利用 PaGamO 反毒線上任務，讓孩子透過玩遊戲學反毒知識，累計逾 304.4 萬人次參與。 2.2024 年與國教署及社會企業玩轉學校合作，在全台舉辦 10 場「命運之路」反毒桌遊工作坊、「命運之路 +」線上遊戲，研習後獲得近 98%的滿意度，且 9 成以上參與者都認為，「命運之路」對於推動反毒教育有極大幫助。於 2025 年升級開發「命運之路 +」線上遊戲，降低使用門檻及增加互動性，情境設計更加多元，除了毒品風險外，更探討家庭生活、人際關係、網路交友等各種生活議題，讓學童更能隨時隨地玩中學。 ■ 台灣超人校園公播 國泰人壽 2025 年攜手國泰慈善基金會、國泰世華銀行基金會及國泰建設文教基金會，與美力台灣 3D 協會共同合作，贊助公益電影《台灣超人》校園公播權。陸續將影片送進近 400 所偏鄉學校，藉由電影賞析結合課程引導，推動生命教育，啟發孩子勇敢面對困境，培養堅韌與希望的力量。	■ 揭露於新聞媒體 https://www.ctee.com.tw/news/20240117701439-430304 ■ 揭露於新聞媒體 https://dailyview.tw/popular/detail/32699 https://www.ctee.com.tw/news/20251013701457-430305	2.1 健康促進 P.58 3.2 社會培力 P.93
支持地方與弱勢發展	學童圓夢計畫	■ 2013 年起開辦「國泰學童圓夢計畫」，有別於直接給予，鼓勵偏鄉學童不受地域和逆境限制，以行動呼應夢想，2025 年第十二屆共 23 所學校獲選圓夢計畫，支持 420 位學童勇敢逐夢，共投入 240 萬元、關懷 190 名在地學童。 ■ 2025 年共計 23 件圓夢計畫，420 位學童勇敢逐夢，發放 404 萬元圓夢金，持續幫助學童突破資源與距離的限制，勇敢逐夢外，激發學童內在動力與熱情，同時辦理「國泰圓夢紀錄獎」加碼發放 31 萬元獎金，用影像傳承信念，見證這些學童奮力追夢的故事。	■ 揭露於新聞媒體 https://udn.com/news/story/7241/8935740	3.2 社會培力 P.92

分類	回饋方案	已執行之回饋措施及實際成效	回饋行動之資訊揭露情形	頁碼
支持地方與弱勢發展	卓越獎助計畫	■ 國泰公益集團自 1980 年起設立清寒獎助學金，2016 年為回應社會趨勢轉型為「國泰卓越獎助計畫」，以實際行動落實「青年培力」責任與使命，鼓舞青年創造改變、解決社會環境議題；計畫分為「特色獎助」及「卓越學子」兩類，邀請內外部學者專家擔任評審，2025 年合計錄取 28 組「特色獎助」及 100 名「卓越學子」，頒發 926 萬元獎助學金。 ■ 2025 國泰卓越獎助計畫，頒發近千萬元支持學子翻轉人生，今年從 460 件申請中，甄選出 132 組優秀青年，共頒發 926 萬元獎助學金，藉由獎助學金盼國泰大樹成為青年小樹的最大支柱，攜手年輕世代擴大影響力，為社會帶來正向改變。	■ 揭露於新聞媒體 https://money.udn.com/money/story/5613/9180381	3.2 社會培力 P.93
支持地方與弱勢發展	寒冬送暖	■ 自 2002 年起，舉辦「國泰公益集團 - 寒冬送暖系列活動」，持續 24 年傳遞善的力量到全台偏鄉小學，2025 年共前進全台 225 所學校，將愛傳播給 18,000 名學童。將集團同仁的愛心傳遞到全台各地的每個角落。 ■ 2025 年國泰寒冬送暖前進 225 所偏鄉小學關懷 1.8 萬學童 2025 年寒冬送暖特別擴大參與，包括遭受風災學校、TFT（Teach For Taiwan）合作的偏鄉小學、並動員集團之力，由國泰金控旗下子公司主管同仁投入擔任志工，送暖足跡涵蓋新北市、新竹、苗栗、台中、南投、雲林、嘉義、台南、屏東、宜蘭、花蓮、台東、澎湖等，總計 16 個縣市、98 個鄉鎮區，舉辦逾 225 場活動，為近 1.8 萬名學童送上祝福。	■ 揭露於新聞媒體 https://money.udn.com/money/story/5613/9179509	3.2 社會培力 P.95
支持地方與弱勢發展	微型保險	■ 2009 年率先推動微型保險，與縣市政府及社福團體合作，提供基本保障予需要微型保險保障的弱勢民眾。2025 年有效契約人數累計超過 17 萬人、有效契約保險金額約 557 億元，累計超過 1,700 個家庭透過微型保險獲得最即時的金援協助。2024 年度獲得金管會保險局微型保險競賽「第一名」肯定。 ■ 2025 年國泰人壽榮獲兩項大獎，包括微型保險競賽「保險公司組第一名」 始終抱持回饋社會的態度，以具體行動打造金融友善服務措施，協助弱勢族群獲得基本保險保障，同時擴大微型保險承保對象，傾力照顧經濟弱勢與輕、中、重度身心障礙者。截至 2025 年年底，微型保險有效契約人數已超過 17 萬人，為超過 1,700 個家庭提供經濟支援。	■ 揭露於新聞媒體 https://www.ctee.com.tw/news/20251212701884-430305	2.2 財務健康 P.68
支持地方與弱勢發展	幸福農場	■ 國泰幸福農場 為強化長輩們的自我認同與社交機會，我們與長照機構合作，開拓 「國泰幸福農場」，打造最適合長輩耕作的無障礙菜園，協助長輩找回自我的同時，創造友善的自然環境。 ■ 為改善高齡長者「孤獨老」的現象，國泰人壽致力成為社區互助共生、長輩在地安養的推手，結合產官學力量，在偏鄉設置「國泰幸福農場」，運用在地的資源及優勢，發展地方特色，不僅提升長輩成就感，同時打造社區微型經濟發展。2024 年新增第五座的幸福農場在花蓮縣玉里鎮春日社區，當年度近百位志工參與各地國泰幸福農場關懷活動，累計志工時數逾 400 小時。計畫整合健康促進、文化傳承及反詐教育，不僅延緩長輩身心機能老化，更透過社區互動協助重建社會連結，讓長輩在熟悉的土地上「持續學習、參與並感受被需要」，以更貼近生活的陪伴，實現安心老化的永續願景。	■ 揭露於國泰人壽企業永續網站 https://patronc.cathaylife.com.tw/ODAB/main-cultivate-detail-issue-4	3.2 社會培力 P.94

分類	回饋方案	已執行之回饋措施及實際成效	回饋行動之資訊揭露情形	頁碼
金融教育與素養提升	防詐安全網	■ 具體防詐措施 1. 設計研發「詐騙防衛隊」桌遊 2019 年推廣防詐桌遊，曾榮獲金管會評選為「112 年度金融教育優良案件」。針對員工及社會大眾，於 2025 年亦舉辦了 3,372 場識詐教育，逾 23,000 人參與。 2. 舉辦防詐記者會： 攜手刑事警察局，啟動「防詐安全網」行動，從「知識網、科技網、聯防網、關懷網」四大防護面向，構建全方位防詐生態系，將防詐教育推廣至全齡民眾。2025 年成功攔阻 198 件詐騙案件、守護民眾資產 1.5 億元，阻詐金額占整體壽險業界八成五，成果居保險業第一。 3. 建立防制詐騙專區 提供保戶防詐相關資訊，如防詐最前線、安心守護網、識詐遊樂園、常見詐騙情境、辨識偽冒手法、防範詐騙提醒等。 4. 研發受詐監測模型 運用數據技術，把高風險的客戶註記標籤，模型成功識別高風險個案準確度高達八成。 5. 創新防詐工具 邀請桌球國手陳思羽拍反詐 MV《詐裂獲全勝》，口訣「防詐五不」，讓歌曲朗朗上口。	■ 揭露於新聞媒體 https://www.cw.com.tw/article/5135950 https://ubrand.udn.com/ubrand/story/123651/9179827	2.2 財務健康 P.76-77
金融教育與素養提升	高中財經素養	■ 推動台北市的高中財經素養課程 112 學年度起捐助「台灣財經素養教育協會」，並已開設 792 小時。邀請學者及業界專家走進本市高中校園，將金融業界的專業知識傳遞給學生，幫助建立正確的理財觀念。 ■ 2025 年持續合作高中財經素養課程，並協助舉辦北市中山女高暑期財經素養營隊 1.113 學年度國壽贊助台北市上高中財經素養課程 496 小時。 2. 雙方攜手舉辦暑期財經素養營隊，透過多元課程與實務體驗，協助高中生掌握金融趨勢、培養理財能力，為未來升學與職涯鋪路	■ 揭露於新聞媒體 https://tbnews.com.tw/general/20241225-34804.html ■ 揭露於新聞媒體 https://www.doe.gov.taipei/News_Content.aspx?n=B3DDF0458F0FFC11&s=F166CE5F2CA73640	-
善盡企業社會責任	急難扶助	■ 2025 年樺加沙颱風引發花蓮馬太鞍溪堰塞湖溢流，經過數日仍需大批人力與時間恢復現場。災後第一時間，國泰志工已主動進入災區，不斷回報現場狀況，並自主組成關懷團隊，啟動保戶與物資遞送，國泰在教師節連假率先提供國泰人壽同仁「志工特別假」及一日旅平險，讓員工能安心參與救援與重建，已有超過 200 人次志工投入災後重建。國泰金控董事長蔡宏圖亦於第一時間，以個人名義捐出 1,000 萬元，並偕同國泰人壽再投入 1,000 萬元，加上保戶慰問金，合計超過 2,000 萬元善款投入重災區。	■ 揭露於新聞媒體 https://money.udn.com/money/story/5613/9030237	-
善盡企業社會責任	夏日捐血	■ 自 2000 年起與台灣血液基金會合作，舉辦全國性捐血活動；2025 年於全臺舉辦 550 場活動，募得 54,769 袋，榮獲衛福部「捐血成績優異」肯定，累計 26 年已募得逾 75 萬袋血。	詳 3.2 社會培力	3.2 社會培力 P.95

分類	回饋方案	已執行之回饋措施及實際成效	回饋行動之資訊揭露情形	頁碼
綠色金融與永續發展	綠色能源	■ 再生能源使用達 3,184 萬度 2025 年再生能源總使用量逾 3,184 萬度，達到 RE53.95，相當於減少約 15,095 公噸之碳排放量。	詳 Charpter 1 氣候	Charpter 1 氣候 P.24
綠色金融與永續發展	綠色採購	■ 2025 年綠色採購金額約 8.1 億，較 2024 年成長 3.4 億元 (72%)，且 2018 年迄今累積金額逾 23.3 億元。 ■ 連續 16 年獲頒臺北市政府頒發「民間企業與團體綠色採購」標竿單位。 ■ 供應商 100% 簽署國泰永續價值宣言並完成永續教育訓練。	詳 1.2 環境永續	1.2 環境永續 P.51
綠色金融與永續發展	綠色不動產	■ 大樓能效轉型 建築能效提升為國家 2050 淨零轉型重要政策，台中烏日大樓成為全台首棟能源淨零建築，興建之初即以綠建築結構設計，除自設太陽能光電設備、建築窗採用高性能複層玻璃、戶外雨水回收系統等，降低建築能耗與環境衝擊，由內而外與環保、節能緊扣，不只成功取得建築能效「1+」級50% 節能，更透過綠電導入措施，領先業界成為全台第一棟通過正式評定的「Net Zero」能源淨零碳建築，使集團更有效達成 RE100 目標。 ■ 綠建築標章 國泰自 2016 年即確立所有自行投資開發的新造建物委任建築師設計時，均要求符合綠建築設計，所有不動產在能源、資源使用、綠化量、廢棄物等指標皆達一定水準，並就 2023 年起取得建照之新建建築全取得綠建築或美國 LEED 等各項認證或標章。	詳 1.2 環境永續	1.2 環境永續 P.52
綠色金融與永續發展	碳中和	■ 保險業首家產品獲 ISO 14068-1 碳中和認證 展現永續轉型前瞻布局，成為全台首家取得『產品碳中和』認證的保險公司，兩項核心產品「旅行平安保險」與「帳戶型醫療終身保險」通過 ISO 14068-1 國際標準，樹立市場新典範。	■揭露於新聞媒體 https://www.ctee.com.tw/news/20251031701257-431201	Charpter 1 氣候 P.23
綠色金融與永續發展	低碳投資	■ 為因應氣候風險及強化投資組合氣候韌性，國泰人壽以低碳投資為策略進行配置轉型，積極投資低碳產業，截至 2025 年低碳投資總金額為 2,421 億元，以響應政府 2050 年淨零轉型目標所推動的戰略計畫。	詳 5.2 氣候 / 自然相關財務揭露	5.2 氣候 / 自然相關財務揭露 P.157
綠色金融與永續發展	議合	■ 2025 年與金控或自行參與 10 個組織 / 倡議、3 項國外氣候議合活動、2 項國外自然議合活動、2 項政府議合活動。 ■ 2025 年國泰人壽與 137 家企業針對 13 項重大性 ESG 議題，累計 382 項次溝通。	詳 4.1 責任投資	4.1 責任投資 P.106-107
綠色金融與永續發展	步步公益案場	■ 「國泰步步攻億走」自 2022 年啟動，以「走路做公益」串聯健康行動並促進與社會參與。以「千億步，捐千萬」為長期永續承諾，號召全民共同挑戰 1,200 億步，成功達標後國泰人壽將投入新台幣 1,000 萬元，支持花蓮山林修復與海洋保育兩大永續公益計畫，呼應國泰人壽「讓健康有力於你」的理念，不僅揪全民一起走出健康之餘，更讓每一步都化為守護環境的力量。 ■ 自 2022 年啟動「步步攻億走」，贊助屏東瑪家鄉部落，支持發展綠電農業共生及偏鄉社區地方創生推動，希望透過企業反饋，對社會與環境永續產生影響力；亦協助澎湖花嶼國小建置太陽能發電系統，屋頂建置太陽能板，幫助長期供電不穩的學校自行發電，成為全台第一所近零耗能小學。 ■ 2025 年步數首度突破千億，吸引近百萬人與企業員工踴躍參與；累計投入 2,770 萬元支持全台 7 項公益計畫，為全台規模最大、結合數位、健康與公益的行動平台。	■揭露於國泰人壽官方網站 https://www.cathaylife.com.tw/official/news/hotnews/20260506_steps2026 ■揭露於新聞媒體 https://money.udn.com/money/story/5648/9427564 https://csrone.com/news/9405	2.1 健康促進 P.62

相關數據表格 2-7 2-8

● 人才結構數據

(一) 員工人數 (正職)

類別	台灣地區						海外地區						總計
	女性			男性			女性			男性			
	<30 歲	30~49 歲	≧ 50 歲	<30 歲	30~49 歲	≧ 50 歲	<30 歲	30~49 歲	≧ 50 歲	<30 歲	30~49 歲	≧ 50 歲	
管理階層	33	890	842	47	951	362	0	0	0	0	4	8	3,137
一般人員	1,807	8,472	9,632	1,280	3,738	994	0	5	0	0	41	12	25,981
合計	1,840	9,362	10,474	1,327	4,689	1,356	0	5	0	0	45	20	29,118

註 1：此表涵蓋國泰人壽臺灣及外派海外地區之人員。

員工人數 (非正職)

類別	女性			男性			總計
	<30 歲	30~49 歲	≧ 50 歲	<30 歲	30~49 歲	≧ 50 歲	
人數	23	2	8	26	1	4	64

註 1：海外地區無非正職員工。

註 2：非正職人員為包含工讀生／計時、實習生等人員。

(二) 非員工的工作者統計

類別	女性			男性			總計
	<30 歲	30~49 歲	≧ 50 歲	<30 歲	30~49 歲	≧ 50 歲	
承攬契約人員	3,353	11,195	11,631	2,132	5,474	2,242	36,027
外包派遣人員	15	106	19	5	13	17	175

註：承攬契約人員為業務人員。

(三) 新進與離職正職員工統計

類別	台灣地區						海外地區						總計
	女性			男性			女性			男性			
	<30 歲	30~49 歲	≧ 50 歲	<30 歲	30~49 歲	≧ 50 歲	<30 歲	30~49 歲	≧ 50 歲	<30 歲	30~49 歲	≧ 50 歲	
新進人員	701	988	858	464	407	70	0	0	0	0	0	1	3,489
離職人員	400	900	441	312	451	67	0	0	0	0	3	0	2,574

註 1：此表涵蓋國泰人壽臺灣及外派海外地區之人員。

註 2：離職人員含資遣、不含退休。

(四) 員工接受教育訓練時數統計

項目	類別 (小時)	2023	2024	2025
總訓練時數 (小時)	男性職員	1,955,823	2,297,425	2,149,747
	女性職員	6,043,216	6,470,189	6,833,542
	管理階層	863,127	716,350	1,036,732
	一般人員	7,135,913	8,051,264	7,946,557
	合計	7,999,039	8,767,614	8,983,289
人均總訓練時數 (小時)	男性職員	258	309	289
	女性職員	272	299	315
	管理階層	248	216	330
	一般人員	271	312	306

(五) 身障員工統計

	2023	2024	2025
人數	316	344	366
比例 (%)	1.06	1.17	1.24

註：2024 年起身障員工計算方式包含正職及非正職。

MSCI Climate VaR, CVaR 資料使用聲明

對於本報告中使用的 MSCI Climate VaR, CVaR 數據，包括但不限於 MSCI ESG Research LLC 及其關聯公司 (下稱“各方單位”) 從他們認為可靠的來源獲取資訊 (下稱“相關 資訊”)，但各方單位均不保證或擔保此處任何數據的獨創性、準確性和 / 或完整性，並明確否認所有明示或暗示的保證，包括適用性和針對特定目的的適用性。該相關資訊只能用於內部使用，不得以任何形式複製或重新揭露，並且不得用作任何金融工具、產品或指數的基礎或組成。此外，任何相關資訊本身都不能用於購買或出售有價證券決策依據。各方單位均不對與本文中任何數據有關的任何錯誤或遺漏承擔任何責任，也不對任何直接、間接、特殊、懲罰性、結果性或任何其他損害 (包括利益損失) 承擔任何責任，即使使用方已告知這種損害的可能性。

會計師有限確信報告

● 會計師確信項目彙總表

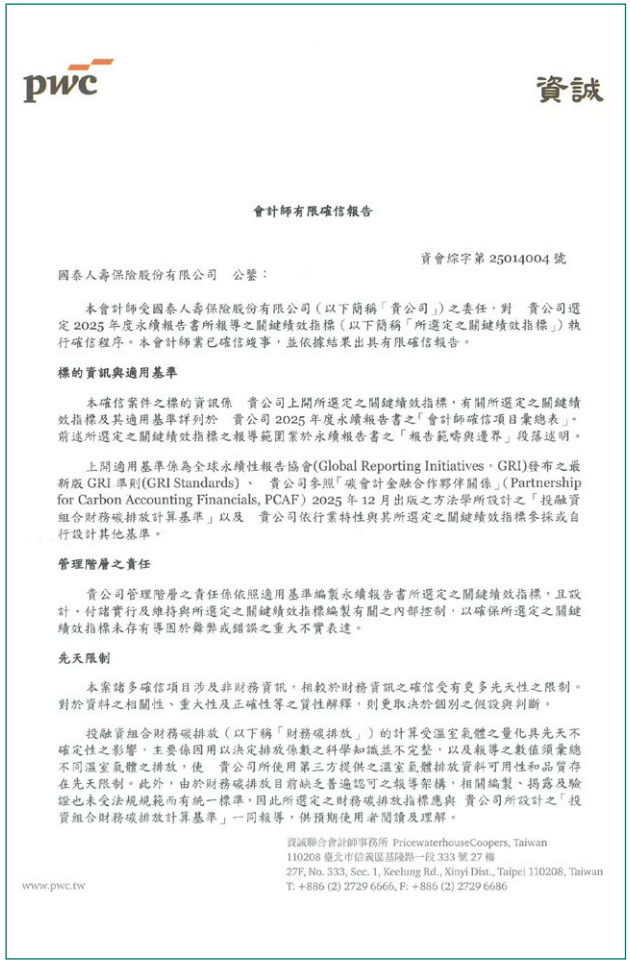
編號	確信項目	適用基準	頁碼
1	2025 年外溢保單初年度保費收入總金額為 347.9 億元。	國泰人壽申報至中華民國人壽保險商業同業公會《壽險公司對具外溢效果保險商品之銷售情形》中，2025 年間國泰人壽銷售外溢保險單初年度保費收入[註]總和。 註：初年度保費收入：當年度係首年收取該保單之收入。	2.1 健康促進 P.54-55、64
2	2025 年智能助理使用量為 270 萬人次，其中問題解決率為 97.7%、服務滿意度為 94.8%。	使用量 =2025 年智能助理使用人次之總和 問題解決率 =2025 年每月問題解決率平均值；每月客戶使用智能助理後 1 小時內未連繫真人客服的人次除以當月客戶使用智能助理總人次 註：客戶使用智能助理人次之計算係指使用智能助理且有登入會員帳號及密碼之人次。 滿意度分數 =2025 年每月滿意度平均值；每月滿意度調查點選 4 分及以上之份數除以當月滿意度調查總份數	2.2 財務健康 P.72
3	截至 2025 年低碳投融資總金額為 2,421 億元。 截至 2020 年 (基期) 低碳[註]投融資總金額為 1,326 億元。 註：依據 2025 年低碳定義重新統計。 基礎建設相關產業，截至 2025 年投資總金額為 8,427 億元。	國泰人壽低碳投資判定方式有下列三種： 1. 產業分類屬替代能源、建築、廢棄物回收、交通、節能產業、綠色債券及自然碳匯類別。 2. 公司營業項目屬上述類別。 3. 包含在 Bloomberg 平台中的綠色債券清單之投資標的。 國泰人壽基礎建設投資判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬交通設施、公用事業設施、社會住宅、老人住宅、環境整治 / 保護設施、低碳轉型相關基礎建設、基礎建設營造及軟體類別。 2. 公司營業項目屬上述類別。 投資標的包含投資性不動產、股權投資、債權投資；投資性不動產、股權投資、債權投資及放款之金額均按國泰人壽截至 2025 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和。	4.1 責任投資 P.111-112 5.2 氣候 / 自然相關財務揭露 (TCFD/TNFD) P.156
4	截至 2025 年，國泰人壽符合戰略分類之國內投融資總額為 1,338 億元。	截至國泰人壽 2025 年 12 月 31 日所持有之低碳投融資及基礎建設投資中，依據判斷符合「2050 淨零排放路徑」所列「十二項關鍵戰略」產業的投融資總金額。	4.1 責任投資 P.113
5	截至 2025 年，國泰人壽符合「永續經濟活動認定參考指引」所列「支持型經濟活動」之國內投融資總額為 289 億元。	截至國泰人壽 2025 年 12 月 31 日所持有之投融資部位中，判斷符合「永續經濟活動認定參考指引」所列「支持型經濟活動」的投融資總金額。 統計方式之優先順序如下： 1. 針對已揭露「永續經濟活動」資訊之投資標的公司，優先依其「ESG 數位平台」揭露之「支持型經濟活動占比」，乘以國泰人壽 2025 年 12 月 31 日所持有之投資部位餘額作為計算。 2. 針對未揭露或不適用「ESG 數位平台」之投融資部位，則依「永續經濟活動認定參考指引」對投融資標的之經濟活動性質進行一致性判斷，並以國泰人壽 2025 年 12 月 31 日所持有之投融資部位餘額認列。	4.1 責任投資 P.113

編號	確信項目	適用基準	頁碼
6	資訊安全專責單位「資訊安全部」、設有一名最高主管「資訊安全長」、2025 年共召開 2 次資安管理審查會議。	國泰人壽資訊安全單位編制、設有資訊安全最高主管人數總和，以及 2025 年間召開資安管理審查會議次數總和。	5.1 永續治理 P.130
7	2025 年共進用 366 名具有就業能力之身心障礙者，每百名進用 1.24 人。	國泰人壽 115 年 1 月所申報至臺北市勞動力重建運用處截至 2025 年 12 月 31 日已雇用身心障礙者總人數。 每百名員工進用具有就業能力之身心障礙者人數計算方式則以進用具有就業能力之身心障礙者人數除以國泰人壽投保總員工人數所換算，其中國泰人壽投保總員工人數係申報至勞動部保險局之勞保名冊截至 2025 年 12 月 31 日所投保總員工人數。	3.1 職場培力 P.81
8	2025 年度國泰人壽董監事皆已完成資安教育訓練課程。	國泰人壽董監事完成資安教育訓練課程情形。	5.1 永續治理 P.130
9	2025 年共計 269 人參與內部舉行之 ESG 教育訓練課程與外部研討會，每人每年平均受訓時數 428 分鐘	依據國泰人壽內部定義之投資團隊範疇，統計 2025 年度國泰人壽投資團隊參與之永續相關訓練平均受訓人數及平均每人每年受訓時數。 國泰人壽內部定義之投資團隊範疇所涵蓋人員係以 2025 年每月在職人數平均統計，包含外匯管理部、投資管理部、投資交易部、固定收益投資一部、固定收益投資二部、固定收益投資三部、財務企劃部、專案投資部、證券投資一部、證券投資二部，共計十個部門的正職人數，及管理前述投資團隊的部級以上高階主管。 國泰人壽內部定義之永續相關訓練範疇及受訓時間 (分鐘) 統計方式如下： 1. 國泰學習小報 國泰人壽責任投資小組每月發送永續學習小報給所有投資團隊成員。 全年之學習總時數 =2025 年度投資團隊平均在職員工人數總和乘以每人每月閱讀學習小報之分鐘數[註]換算 12 個月份之總和。 2. 教育訓練課程 包含內、外部於線上學習平台及實體面授之永續課程，永續課程之定義請參考永續報告書 4.1.1 永續投資制度章節所述之永續教育課程。 註：每人每月閱讀學習小報以 15 分鐘估算。	4.1 責任投資 P.100
10	2025 年國泰人壽董事及負責人皆已進行 CRPD 相關教育訓練。 2025 年國泰人壽高階經理人皆已進行 CRPD 相關教育訓練。	董事、負責人及高階經理人[註]接受身心障礙者權利公約 (Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD) 等教育課程之情形。 註：依國泰人壽內部定義，高階經理人係指副總經理以上之主管。	5.1. 永續治理 P.125 3.1 職場培力 P.81

編號	確信項目	適用基準	頁碼
11	2025 年各類資產投融資組合之財務碳排放指標，包含： 1. 盤查覆蓋率： 適用 PCAF 方法學之覆蓋率 71.7%； 盤查覆蓋率 67.5%； 適用 PCAF 方法學之盤查覆蓋率 94.2%； 2. 投融資財務碳排放量為 15,495,377 tCO_2e；數據品質分數為 2.7； 3. 2025 年上市櫃股權及公司債投資之範疇三財務碳排放量為 60,855,449 tCO_2e。	國泰人壽依據碳會計金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials，PCAF)2025 年 12 月最新出版之方法學，並參考《本國保險業範疇三之投融資組合財務碳排放實務手冊》的指導原則設計「投融資組合財務碳排放計算基準」，對各類資產進行財務碳排放編制及揭露。 • 投融資組合財務碳排放量： 1. 除下列特別說明項目外，其他盤查之投融資組合均為計算範疇一及範疇二的溫室氣體排放量： a. 主權債券投資僅計算範疇一。 b. 上市櫃股權與公司債投資另行計算範疇一、範疇二及範疇三之溫室氣體排放量。 2. 財務碳排放量以公噸二氧化碳當量 (tCO_2e) 表示。國泰人壽盡可能使用「最新可取得之範疇一、範疇二及上市櫃股權與公司債投資範疇三排放量或推估數據」： a. 最新可取得之範疇一、範疇二及上市櫃股權與公司債投資範疇三排放量來源包含：國泰人壽採用 MSCI 資料庫、PCAF 資料庫、投融資對象直接提供或揭露之數據、經濟部能源署期刊與內政部建築研究所等相關資料。 b. 推估數據係國泰人壽參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，以 MSCI 資料庫提供之碳排放數據依照行業別進行分類，所推估計算的產業碳排放係數。 • 投資組合財務碳排編制範疇：國泰人壽對 2025 年 12 月 31 日所持有之上市櫃股權與公司債投資、未上市櫃股權投資、商業不動產投資、主權債券及證券化與結構型商品，範疇包括「透過損益按公允價值衡量之金融資產 (FVTPL)」、「透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產 (FVTOCI)」、「按攤銷後成本衡量之金融資產 (AC)」、「權益法」四個會計科目之自操及委外投資部位。 • 融資組合財務碳排編制範疇：國泰人壽 2025 年 12 月 31 日之商業貸款、專案融資 (均為再生能源放款)、商業不動產融資及房屋貸款。 • 數據品質分數：數據係參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，包含以 MSCI 資料庫及 PCAF 資料庫提供之資料品質分數，依照投融資部位總金額計算加權平均數字。 • 產業別揭露：依照全球行業分類標準 (Global Industry Classification Standard , GICS) 第四層級內的經濟板塊進行分類。 • 盤查覆蓋率定義： 1. 適用 PCAF 方法學之覆蓋率：符合 PCAF 方法學之投融資業務部位金額總和除以總投融資業務部位金額總和[註]。 2. 盤查覆蓋率：已依循 PCAF 方法學盤查之投融資業務部位金額總和除以總投融資業務部位金額總和[註]。 3. 適用 PCAF 方法學之盤查覆蓋率：已依循 PCAF 方法學完成盤查之投融資部位金額總和除以所有 PCAF 已出具方法學的投融資部位金額總和。 註：總投融資業務部位金額總和係來自國泰金控 2025 年度第四季法人說明會中，國泰人壽資產配置總投資金額。	1.1 低碳經濟 P.30-35

編號	確信項目	適用基準	頁碼
12	2025 年易受氣候轉型風險影響之敏感性產業集中度 9.0%	國泰人壽依循母公司《國泰金融控股股份有限公司產業風險管理辦法》(簡稱「產業風險管理辦法」) 規範，所計算揭露 2025 年國泰人壽易受氣候轉型風險影響之敏感性產業[註 1] 集中度。 國泰人壽易受氣候轉型風險影響之敏感性產業集中度：係指國泰人壽[註 2] 易受氣候轉型風險影響之敏感性產業投資及授信餘額[註 3] 合計數占總投資及授信餘額合計數之比率。 註 1：易受氣候轉型風險影響之敏感性產業係依據「產業風險管理辦法」所定義：參考 SASB Climate Risk Technical Bulletin (Aug. 2019) 及國際財務報導準則第 S2 號「氣候相關揭露」B 部分 - 碳相關資產，將石油與天然氣業、化學原料相關產業、建築材料業 (含水泥)、礦業、化石燃料發電及煤炭相關產業、運輸業 (含航空業及海運業)；上述產業係依據彭博行業分類標準 (Bloomberg Industry Classification Standard, BICS) 及主計處代碼分類。 註 2：國泰人壽係指國泰人壽及其子公司 Cathaylife Singapore Pte. Ltd.。 註 3：投資與授信業務係依據「產業風險管理辦法」所定義： 投資業務：國泰人壽對 2025 年 12 月 31 日之投資業務，包含國內外上市櫃股權及公司債投資、主權債、未上市櫃股權及短期票據等非約當現金有價證券部位，依帳列金額計算，另排除資產證券化商品、基金、創投、權益法、轉投資事業部位、策略性交易部位、附買回債券及配合政府政策之長期股權投資。 授信業務：國泰人壽對 2025 年 12 月 31 日之企業金融放款及保證等授信業務，依授信餘額計算。	5.2 氣候 / 自然相關財務揭露 (TCFD/TNFD) P.149
13	2025 年落入「國家災害防救科技中心 (NCDR)」未來危害脆弱度第五級淹水風險最高等級之 1. 營運據點為 6.03% 2. 自有不動產據點為 3.35% 3. 房貸餘額為 6.05%	國泰人壽依循國泰金控根據「國家災害防救科技中心 (NCDR)」所提供之淹水風險辨識展示至世紀末推估風險圖與營運據點、自有不動產據點及房貸擔保品座落地點作對照，各別揭露國泰人壽至 2025 年 12 月 31 日落入未來危害脆弱度第五級淹水風險最高等級[註 1] 之營運據點百分比、自有不動產據點百分比與房貸餘額百分比。 國泰人壽至 2025 年 12 月 31 日落入未來危害脆弱度第五級淹水風險最高等級之營運據點百分比：指國泰人壽落入未來危害脆弱度第五級淹水風險最高等級之營運據點[註 2] 合計數占總營運據點合計數之比率。 國泰人壽至 2025 年 12 月 31 日落入未來危害脆弱度第五級淹水風險最高等級之自有不動產據點百分比：指國泰人壽落入未來危害脆弱度第五級淹水風險最高等級之自有不動產據點[註 3] 合計數占總自有不動產據點合計數之比率。 國泰人壽至 2025 年 12 月 31 日落入未來危害脆弱度第五級淹水風險最高等級之房貸餘額百分比：指國泰人壽落入未來危害脆弱度第五級淹水風險最高等級之房貸餘額[註 4] 合計數占總房貸餘額合計數之比率。 註 1：第五級淹水風險最高等級係指由「國家災害防救科技中心 (NCDR)」根據國際政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change，IPCC) 第五次評估報告之風險定義，包含危害度、脆弱度及暴露度等 3 指標，以此 3 指標評估氣候變遷下受影響人口之淹水災害風險圖，並依據淹水災害風險低到高分類為第一至五級。而國泰人壽使用危害度、脆弱度 2 個指標所組成的危害 - 脆弱度，應用危害 - 脆弱度評估不同暴露度之淹水災害衝擊影響，2025 年度國泰人壽 NCDR 風險圖係使用第三版多模式多空間尺度災害風險圖。 註 2：營運據點係以 2025 年 12 月 31 日國泰人壽內部通訊系統之國內營運據點，範圍包含自有不動產營運據點、集團內部承租及外部承租營運據點，以總公司、分公司、通訊處、辦公大樓及服務中心為一個營運據點單位，若有部級以下 (含部級) 之單位沒有跟前述單位在同一個地點，則會單獨視為一個營運據點來計算營運據點數量。 註 3：自有不動產據點統計範圍為 2025 年 12 月 31 日國內不動產產權係國泰人壽持有，用途會包含自用與出租之據點且排除停車場 (車位) 及土地，並以辦公大樓[註 5] 為一個自有不動產單位，計算自有不動產據點數量。 註 4：房貸餘額係以 2025 年 12 月 31 日國泰人壽之自然人以國內成屋作為擔保品之房屋貸款餘額為範圍，依房屋貸款餘額合計數計算。 註 5：同一棟辦公大樓可能會有多個門牌地址，若有這個情況則會以其中一個門牌地址為代表，視為一個自有不動產據點。	5.2 氣候 / 自然相關財務揭露 (TCFD/TNFD) P.154

● 會計師有限確信報告



pwc 資誠

會計師有限確信報告

資會綜字第 25014004 號

國泰人壽保險股份有限公司 公鑒：

本會計師受國泰人壽保險股份有限公司（以下簡稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2025 年度永續報告書所報導之關鍵績效指標（以下簡稱「所選定之關鍵績效指標」）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。

標的資訊與適用基準

本確信案件之標的資訊係 貴公司上開所選定之關鍵績效指標，有關所選定之關鍵績效指標及其適用基準詳列於 貴公司 2025 年度永續報告書之「會計師確信項目彙總表」。前述所選定之關鍵績效指標之報導範圍業於永續報告書之「報告範疇與邊界」段落述明。

上開適用基準係為全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives，GRI)發布之最新版 GRI 準則(GRI Standards)、 貴公司參照「碳會計金融合作夥伴關係」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 2025 年 12 月出版之方法學所設計之「投融資組合財務碳排放計算基準」以及 貴公司依行業特性與其所選定之關鍵績效指標參採或自行設計其他基準。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，且設計、付諸實行及維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之內部控制，以確保所選定之關鍵績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

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。

投融資組合財務碳排放（以下稱「財務碳排放」）的計算受溫室氣體之量化具先天不確定性之影響，主要係因用以決定排放係數之科學知識並不完整，以及報導之數值須彙總不同溫室氣體之排放，使 貴公司所使用第三方提供之溫室氣體排放資料可用性和品質存在先天限制。此外，由於財務碳排放目前缺乏普遍認可之報導架構，相關編製、揭露及驗證也未受法規規範而有統一標準，因此所選定之財務碳排放指標應與 貴公司所設計之「投資組合財務碳排放計算基準」一同報導，供預期使用者閱讀及理解。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 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 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686
www.pwc.tw

pwc 資誠

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範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、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

本事務所適用品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」以及確信準則 3410 號「溫室氣體聲明之確信案件」規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序及所獲取之證據，對第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標是否未存有重大不實表達取得有限確信，並作成有限確信之結論。

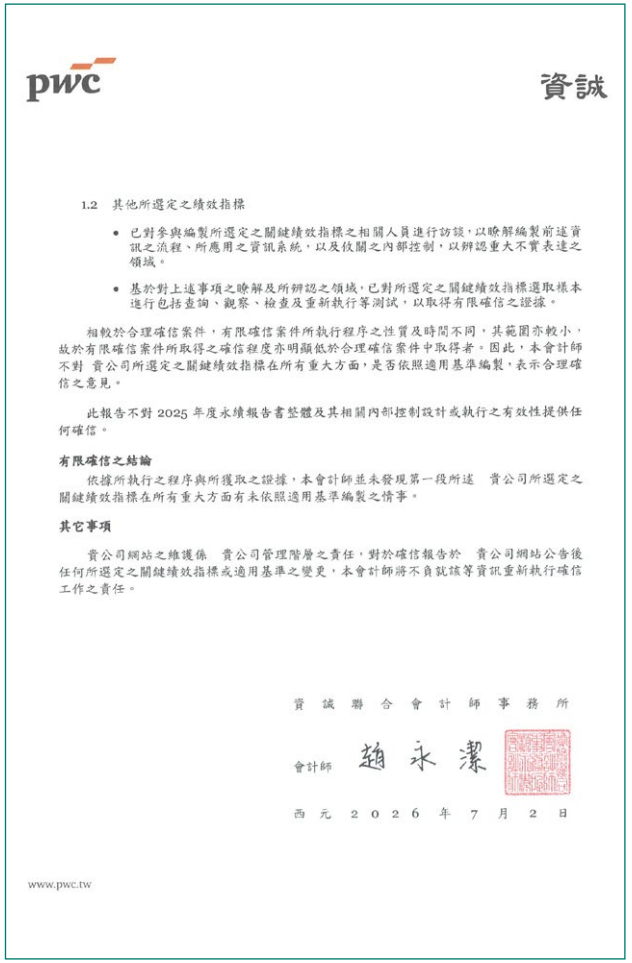
依確信準則 3000 號以及確信準則 3410 號之規定，本有限確信案件工作包括評估 貴公司採用適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標之妥適性、評估所選定之關鍵績效指標導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險、依情況對所評估風險作出必要之因應，以及評估所選定之關鍵績效指標之整體表達。有關風險評估程序（包括對內部控制之瞭解）及因應所評估風險之程序，有限確信案件之範圍明顯小於合理確信案件。

本會計師對第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標所執行之程序係基於專業判斷，該等程序包括查詢、對流程之觀察、文件之檢查與量化方法是否適當之評估，以及與相關紀錄之核對或調節。

基於本案件情況，本會計師於執行上述程序時：

1.1 財務碳排放

- 已評估財務碳排放所制定之計算基準的合理性；
- 已透過查詢，取得對 貴公司與排放量化及報導攸關之控制環境及資訊系統之瞭解，但並未評估特定控制作業之設計、取得該等控制作業付諸實行之證據或測試其執行有效性；
- 已評估 貴公司建立估計方法之適當性及一致性。然而，所執行程序並未包含測試估計所依據之資料或單獨建立會計師之估計，以評估 貴公司所作之估計；
- 已對財務碳排放數據選取樣本核對原始紀錄，以取得有限確信之證據。惟本所執行的確信程序不包括確認第三方提供之原始溫室氣體排放量和財務數據之正確性與完整性；
- 已評估財務碳排放揭露的合理性，包括數據品質及碳排數據的涵蓋率。但，不包括依資產別進行分類。



pwc 資誠

1.2 其他所選定之績效指標

- 已對參與編製所選定之關鍵績效指標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，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，已對所選定之關鍵績效指標選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。

相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件中取得者。因此，本會計師不對 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面，是否依照適用基準編製，表示合理確信之意見。

此報告不對 2025 年度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。

有限確信之結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面有未依照適用基準編製之情事。

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所選定之關鍵績效指標或適用基準之變更，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 趙永潔

西元 2026 年 7 月 2 日

國泰人壽
Cathay Life Insurance

FSC
www.fsc.org
MIX
Paper | Supporting responsible forestry
FSC® C018015

PRINTED WITH SOY INK

本報告書採用FSC®驗證紙張印刷及無毒大豆油墨印製，以實際行動守護地球。