



國泰人壽
Cathay Life Insurance

2020

國泰人壽

企業永續報告書

Cathay Life Insurance

Corporate
Sustainability
Report



關於本報告書

國泰人壽以「永續保險的領航者，用心守護家的幸福」為永續願景，將E(環境)、S(社會)、G(公司治理)議題融入日常營運決策中，並建立永續主軸「CARE」，開展短中長期目標及行動方案。

報告時間及範疇

本報告書資訊揭露期間為2020年度(2020年1月1日至12月31日)，內容涵蓋國壽針對經濟、社會、公司治理及環境(以重大性議題為主)的具體實踐及績效數據。為求專案及活動績效的完整性，部分內容會涵蓋2020年1月1日之前，以及2020年12月31日之後。上一版本發行時間為2020年6月，並將每年定期持續發行。

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

編制原則

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 準則：核心選項 G4 版金融服務業行業揭露
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	SISC：Financial-Insurance
聯合國	永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)

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



依循標準

數據類別	依循標準	認證機構
財務	年度財務報告	安永聯合會計師事務所
環境	ISO 14067：2018 碳足跡標準	BSI 英國標準協會
	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	
客戶服務	QualiCert 服務驗證	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	ISO 10002 顧客滿意—抱怨處理指引	
	ISO 9001 品質管理系統	
資訊安全	ISO 27017 雲端資安認證	BSI 英國標準協會
	ISO 27001 資訊安全管理制度	
	BS 10012 個人資訊管理系統	
	ISO 29100 資訊安全技術 - 隱私框架標準	
職業安全	ISO 45001 職業安全衛生管理系統	

報告確信

本公司委託資誠聯合會計師事務所 (PwC) 對本公司依 GRI 準則所編製之報告書，按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」（係參考國際確信準則 ISAE3000 訂定）並進行有限確信，本次確信範圍為 2020 年度資訊，2019 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。



目錄

CONTENTS

關於國泰人壽 ———— 1

總經理的話 4

永續績效與榮譽 6

公司簡介與經營績效 8

永續策略 ———— 11

永續組織架構 11

策略藍圖與目標 12

利害關係人與重大性議題 14

C 永續承諾 ———— 17

堅實治理 穩健運籌 18
 公司治理、風管、誠信經營

倡議支持 擴大影響 24
 TCFD、永續倡議

A 當責守護 ———— 34

責任投資 樹立典範 35
 永續投資制度、永續投資行動

多元保障 暖心服務 41
 多元保障商品、健康促進、
 數位與普惠金融、公平待客

R 富足人生 ———— 49

健康樂活 職家平衡 50
 人才吸引、人才發展、員工關懷

公益關懷 創造價值 57
 新住民二代與偏鄉教育、
 圓夢計畫、社區關懷、永續校園

E 擁抱地球 ———— 64

綠色營運 減緩衝擊 65
 數據盤查與管理、綠色營運

友善環境 永續家園 68
 永續供應鏈、環境教育

附錄 ———— 70

中長期 (2025-2030) 目標 71

PSI、SDGs 對應 74

SASB、GRI 準則索引 77

相關數據表格 80

確信標的彙總表 82

會計師有限確信報告 83



總經理的話

用數位迎接挑戰 從永續找到未來

“

2020年，新冠肺炎疫情肆虐，人們被迫隔離、產業活動停擺，我們習以為常的生活雖出現許多重大改變，但也讓我們更深切地思考人類與地球共榮共存的下一步。改變帶來許多混亂，但也帶來許多新的契機，國泰人壽發揮數位創新的影響力，結合永續利人利己的共生思維，不斷強化企業組織韌性，攜手社會大眾共同面對未來充滿不確定性的挑戰，實現「保險 + 科技，幸福更靠近 -Smart, Simple, Safe」的美好願景。

總經理 劉士旗

”



數位轉型，轉動人與人之間的距離

為了確保公司近 3 萬名員工的健康無虞，我們在疫情升溫的第一時間即啟動異地辦公，同時導入 Hahow 數位課程並善用社群共學平台，讓同仁的學習不因疫情而中斷。擁有全台 800 萬保戶的國泰人壽，運用數位智能系統，完善線上服務平台的功能性，提供保戶嶄新的數位體驗，讓保險服務不間斷。雖然疫情疏遠了人們的距離，但數位化佈局將我們再次連結，讓大樹持續為社會撐起強而有力的保護傘。

科技創新，創造社會更健康的可能

後疫情時代，不僅科技變革快速，全民健康意識也急遽攀升，如何善用科技全面地守護大眾健康，國泰人壽更是責無旁貸。為了幫助大眾維持健康體況，我們構築更完備的 Cathay Walker Plus 健康促進計畫，除了串聯六大產業，也推出更多如睡眠與心率檢測、上健身房運動等任務機制，讓健康意識融入在每個生活場景，鼓勵民眾養成規律運動及自我健康管理的好習慣。

面對需長期抗戰的校園毒品議題，我們持續結合近 6,000 名學生團體保險服務同仁及數位學習平台的力量，深入全台北校園舉辦遊戲化反毒電競宣導，至今已超過 60 萬人次的學子參與。同時，我們還透過反毒操演將反毒基礎觀念向下紮根至幼兒園，並推出反毒集點活動，創造親子共學反毒知識的契機，讓反毒教育從校園走入家庭，打造更完整的反毒防護網，陪伴學子健康長大。

氣候變遷，牽動地球與人類的關係

身為地球公民的一份子，國泰人壽攜手社會大眾共同肩負守護地球的責任，不僅 2020 年保單全面電子化，在全體同仁與保戶支持保險行動化的努力下，我們更獲得業界首張環保署減碳標籤。此外，我們亦積極投資低碳綠能產業、水資源等幫助產業綠色轉型，並進一步發揮機構投資人盡職治理的責任，主動採取議合行動，連續四年與金控合辦氣候變遷論壇，帶動台灣企業共同關注氣候變遷議題，向我們心目中理想的低碳世界更加靠近。

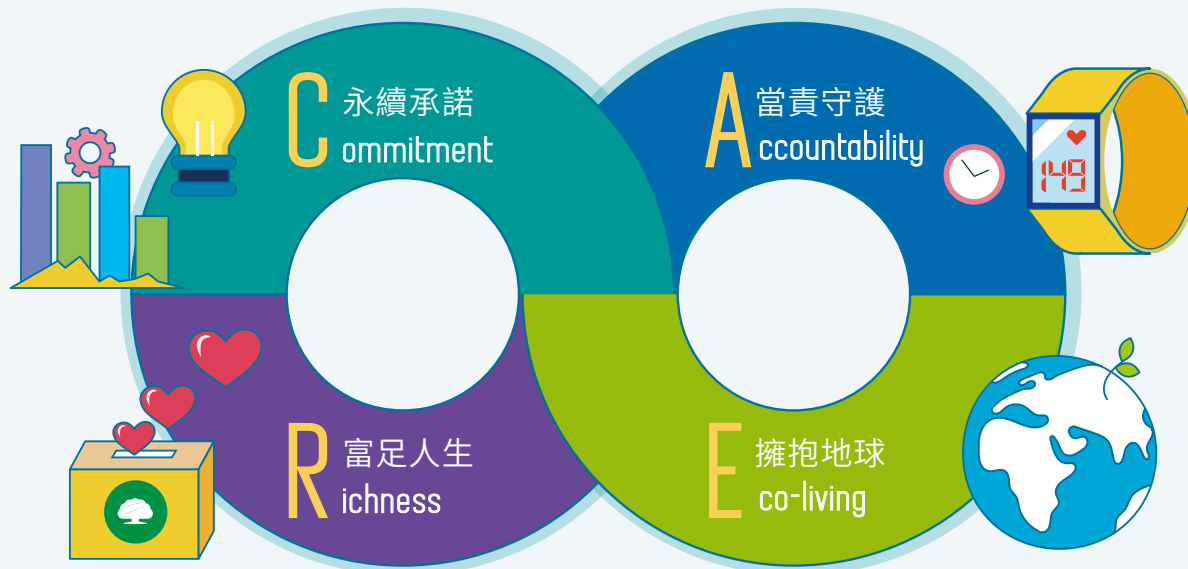
永續發展並非一蹴可幾，而是需要集結眾人的力量，透過多方合作創造更大的影響力。國泰人壽身為永續保險的領航者，將持續透過永續主軸「C.A.R.E.」，結合核心職能並串聯更多利害關係人，在這充滿挑戰的世界裡，共創幸福的未來。



永續績效與榮譽

102-14 原則一

- 建置 40 個財務、營運風險與新興風險量化模型
- 台灣唯一參與「CDP 未回覆企業議合倡議」及「Climate Action 100+」的保險業者，其中一家議合企業已承諾在 2050 年前達成淨零碳排
- 連續 4 年與金控合辦舉辦氣候變遷論壇，2020 年共 157 間企業、293 人參與，參與之上市櫃公司佔台灣總市值 70%、台灣總碳排 40%
- 率先結合投資組合碳足跡與氣候風險值之方法學，掌握投資組合氣候變遷風險與機會並完善管理
- 率先依碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 發展的方法學計算投資組合的總碳排放量，涵蓋率達 100%
- 2020 年發布全台首本責任投資暨盡職治理報告
- 台灣首家壽險業者建立 ESG 風險審核程序
- 主題性投資 (低碳、高齡與包容性金融等) 金額超過 1 兆元；2021 年國泰人壽更為台灣首家投資影響力投資 (impact investing) 之業者。
- 新冠疫情開辦疫情專屬商品，承保 9.7 萬件，為社會增加約 9,700 萬之住院保障
- 推出 7 張外溢商品，保障多元需求，承保共 8.7 萬件
- 累計至 2020 年智能阿發使用量逾 230 萬人、問題解決率達 88%、服務滿意度達 97.2%
- 保戶服務滿意度 97.7%
- Hahow 自主學習平台總學習時數近 2 萬個小時，申請學習假人數達 2,497 人
- 2020 年總公司內勤離職率 4.2%，業務同仁定著率 69%
- 累計導入 192 條流程自動化機器人流程、替代 88 萬工時
- 「永續校園計畫」進行反毒教育推廣，共影響超過 60 萬人次學子
- 霖園集團同仁共同募資 900 萬元予 5 個公益團體，減緩疫情對公益團體的衝擊
- 志工時數超過 8.5 萬小時，每年持續上升
- 線上供應商教育訓練，共 620 家廠商參與並通過課程
- 台灣首家金融業完成 ISO 20400 認證，綠色採購金額 149,446,653 元
- 台灣首家保險業取得 ISO 14067 (碳足跡計算標準) 與減碳標籤雙認證
- 電子保單使用率 96%，業界第一



永續績效與榮譽

Commitment 永續承諾

Asia Insurance Review

亞洲保險業獎 「最佳數位保險」
台灣唯一



中華民國國家企業競爭力發展協會

國家品牌玉山獎 全國首獎



財團法人台灣永續能源研究基金會

台灣企業永續獎
「企業永續報告獎」金獎



中華治理協會

「公司治理制度評量」，與國泰金控、
國泰世華銀行共同獲得「特優」認證



Accountability 當責守護

證券交易所

機構投資人盡職治理守則較佳實務遵循名單



American Business Awards organization

Stevie Awards 「創新客戶服務」 銀獎
台灣唯一



CELENT

年度模範保險公司獎
「Customer Experience Transformation」
「Innovation Execution」獎
全球唯一獲得 2 項冠軍之保險公司



Insurance Asia Awards

保險業亞洲獎 「年度企業社會責任獎」



財團法人台灣永續能源研究基金會

台灣企業永續獎 「創新成長獎」



金融監督管理委員會

「金融業公平待客評鑑」之壽險業最佳優等殊榮



Richness 富足人生

財團法人台灣永續能源研究基金會

台灣企業永續獎 「人才發展獎」
「社會共融獎」



美國人才發展協會 (ATD)

最佳卓越學習組織獎 (Best Award)
台灣唯一



IDC DX Awards

「數位轉型大獎」operating model
master & talent accelerator



金融監督管理委員會

「保險競賽獎」藉「微型保險」及
「小額終老保險」獲 4 大獎



教育部體育署

「體育推手獎」贊助及「推展」
雙料金質獎 連續 12 年獲獎



經濟部中小企業處

「Buying Power- 獎勵採購社會
創新產品及服務」特別獎



Eco-living 擁抱地球

行政院環保署

第 2 屆國家企業環保獎 銀獎
低碳產品獎勵 優等獎



《資誠永續發展服務公司》
與《坎城國際創意節台灣官
方代表》共同舉辦










第四屆
CSR 影響力獎
環境永續影響力獎



公司簡介與經營績效

基本資料

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

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	33,383人	
 客戶總人數	8,415,524人(不含團險客戶數)	
 主要產品/服務	人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險	
 重要外部協會參與	中華民國保險學會、中華民國人壽保險同業公會、國際保險學會(IIS)、美國壽險行銷調查協(LIMRA)、美國壽險管理學會(LOMA)、中華民國人壽保險管理學會、金融法制暨犯罪防治中心、中華保險服務協會、中華民國工商協進會、中華民國風險管理學會。	

國泰人壽以「誠信、當責、創新」的核心價值在台灣深耕超過50年，同時秉持「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、善盡企業社會責任，用心守護每個家庭的幸福，朝向「亞太地區最佳金融機構」的願景邁進。



營運據點

國泰人壽全台據點包含 33 家分公司、299 個通訊處，並由全台設立的服務中心與超過 2.7 萬名業務員，提供客戶多元、暖心的商品及友善服務。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。

 **33** 家分公司

 **299** 個通訊處

 **2.7** 萬名業務員

地區	北部	中部	南部	東部	離島
分公司	11	9	11	2	0
通訊處	130	71	90	7	1

註：地區分劃依國家發展委員會國土區域發展處之定義。

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

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，不斷的創新與突破，提供最優質的商品及服務，持續提升獲利能力，將經營成果回饋予全體股東。

2020年國泰人壽保費收入達新台幣6,661億，市占率約21%，為業界第1名。國泰人壽將秉持「以人為本」的核心職能和永續「利人利己」的共生思維，朝「亞太地區最佳金融機構」邁進。

	2018年	2019年	2020年
資產總值	6,351,416,795	7,034,859,538	7,604,328,475
總保費收入	680,682,334	674,146,710	666,082,336
營業收入	799,466,715	906,585,211	906,260,419
稅後淨利	30,189,320	37,845,953	51,744,594

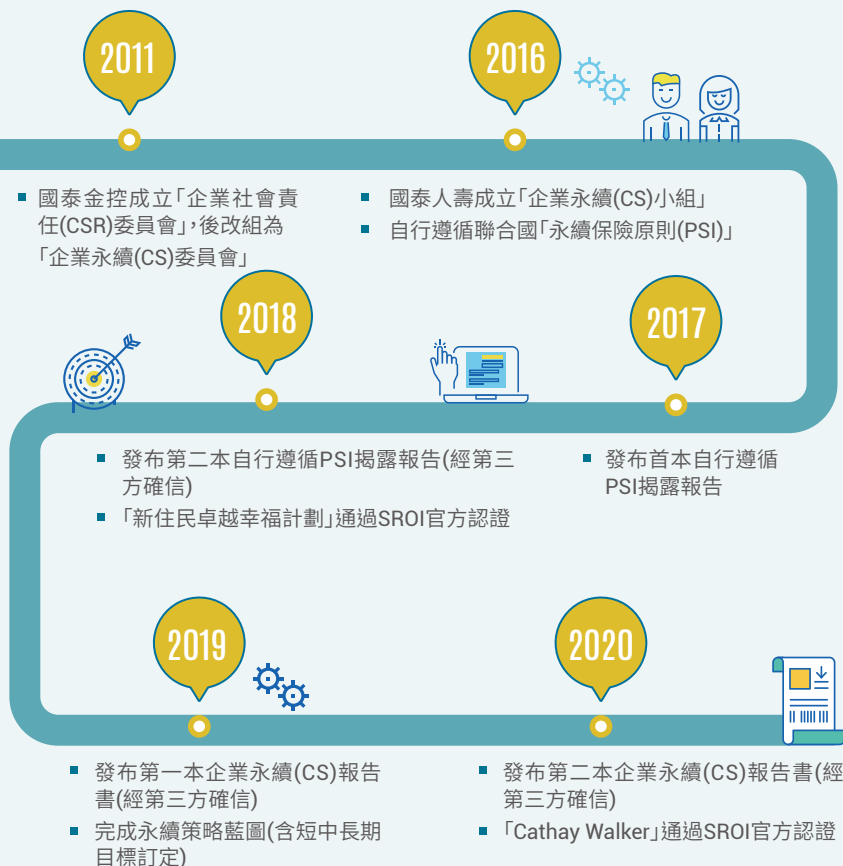
單位：新臺幣千元



永續組織架構

102-32

永續大事紀



組織架構

國泰人壽於 2016 年成立「國泰人壽企業永續 (CS) 小組」，說明如下：

督導與管理

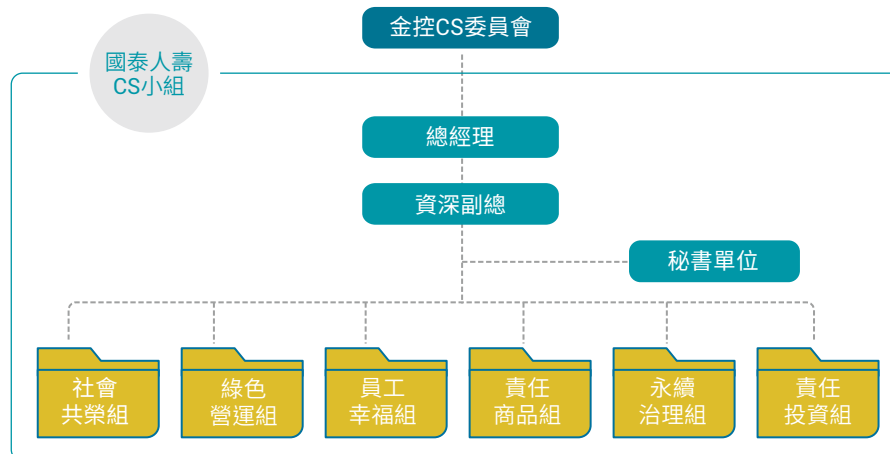
由總經理擔任督導委員，監督小組運作；資深副總經理擔任執行幹事，統籌下設之6小組事務，各小組皆由副總經理級以上主管擔任組長，管理各執行部門主管與成員。

運行機制

「國泰人壽企業永續(CS)小組」除參與集團每季CS委員大會，亦透過召開每季例行會議掌握各小組工作進度，並於每半年呈報CS推動狀況予董事會。

發布企業永續(CS)報告書

為強化資訊揭露，每年發布CS報告書，另透過內外部多元的管道，對客戶、員工、主管機關、供應商等利害關係人傳遞永續價值。



策略藍圖與目標

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，將環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 議題納入日常營運。為更發揮核心職能、擴大影響力，以「C.A.R.E」：「永續承諾」(Commitment)、「當責守護」(Accountability)、「富足人生」(Richness)、「擁抱地球」(Eco-Living) 為策略主軸落實永續，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。

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，各策略方向之短期目標(2020年)之達成情形如下：

📅 中長期 (2025-2030 年) 目標請見 P.71

📅 永續保險原則 (PSI) 對應表請見 P.74

Commitment 永續承諾

堅實治理 穩健運籌

- 🌱 強化公司治理單位職能，增加對董事之支援：設置專責公司治理人員及主管
- 🌱 資安及個資教育訓練覆蓋率達100%
- 🌱 氣候變遷風險量化模型與社會風險影響研究

倡議支持 擴大影響

- 🌱 成為台灣人身風險管理領導品牌
 - 發表人生風險趨勢報告
 - 舉辦人生風險趨勢論壇
 - 發展人生風險地圖工具
- 📌 因受疫情影響尚未達標，預計2021年完成。
- 🌱 成為台灣責任投資倡議的領航者
 - 參與Climate action 100+及CDP Non-discloser Campaign
 - 每年對外舉辦一場議會會議
- 🌱 股票部位碳足跡盤查涵蓋率50%
- 🌱 因應國際趨勢研究高排碳產業，設定上市股票部位(Listed Equity)氣候變遷的因應策略

Accountability 當責守護

責任投資 樹立典範

- 🌱 精進ESG風險審核內涵
 - 依據國際趨勢、ESG風險等因素，研究並辨視1-2個關注產業，調整不可投資與放寬名單及關注名單list
 - 針對投資團隊每年舉辦兩場責任投資教育訓練活動
- 🌱 精進盡職治理管理，促進責任投資作為揭露
 - 研究國際投票標準，精進投票程序並對外揭露投票準則
 - 建立個別議合機制及明定1-2個議合主軸
 - 發布盡職治理報告
- 🌱 高齡化與健康投資：以2018年為基期，投資金額成長2.5%
- 🌱 低碳綠能投資：以2018年為基期，投資金額成長5%

多元保障 暖心服務

- 🌱 推廣健康促進觀念
 - 每年推出1-2張外溢商品
 - 結合健促商品及服務，提昇健康促進活動整體參與人數達20萬人
- 🌱 建置高齡服務架構
 - 每年開辦5張保障、理財或保障轉換型商品，滿足高齡需求
 - 新增5項以上高齡專屬專業服務、友善措施
 - 整合商品與服務、完善保險保障
- 🌱 聚焦保險本質
 - 擬定6大保障建議投保額度，積極與民眾溝通、為退休作準備
 - 2020年提升保障型商品銷售量+94%
- 📌 受疫情與政府政策調整影響，提升保障型商品銷售量未達標。
- 🌱 提升金融包容性、落實普惠金融
 - 滿足可及性(Access)需求：提供5張以上普惠金融商品
 - 擴大使用性(Usage)範疇
 - 提供5張以上網路投保商品
 - 行動保險使用率90%以上
- 📌 因內部針對部分行動保險服務之定義進行調整，故行動保費、行動保全使用率未達標。
- 🌱 提升客戶滿意、深化公平待客，提升服務品質、保障客戶權益
 - 客戶服務滿意度達90%以上
 - R-NPS達15分
- 🌱 數位服務滿意度達90%以上

達成狀況 ■ 達成 ■ 未達成

Richness 富足人生

健康樂活 職家平衡

- ⊗ 擴大並落實內部徵才機制
- ⊗ 內部徵才機制擴大適用一般職缺，並透過內外部同時進行招聘，由內部遞補之人員比例達3%
- ⊗ 多元培訓管道，促進員工自主學習
- ⊗ 持續精進現有培訓管道，以符合法令要求時數，並滿足公司及個人培訓需求，整體人均培訓時數達220小時/年
- ⊗ 提升員工敬業度、增進員工幸福感
- ⊗ 分析敬業度暨幸福感較低構面之分數，歸納要因並據以改善，目標敬業度達4分以上(5分量表)、幸福感達8分以上(10分量表)

依同仁回饋優化既有作為

- ⊗ 職場安全環境建立與健康意識宣導
 - 全年度健康促進活動參與達3萬人次
 - 落實總公司等大樓作業環境監測
- ⊗ 提升高階主管女性比例
 - 強化各項策略制定性別傾向之平衡性，高階主管以上女性主管比例達20%

公益關懷 創造價值

- ⊗ 推廣全員企業志工，以多元專案回應社會需求
 - 當年度公益專案或活動之志工服務時數達60,000小時
 - 當年度公益專案或活動之受益人數達40萬人次
- ⊗ 導入公益專案管理機制與社會影響力衡量工具
 - 以管理工具系統化記錄各專案投入資源、商業和社會效益，依分析結果優化專案
 - 以社會投資報酬率(SROI)試算1件公益專案，衡量受益人改變所創造的社會價值

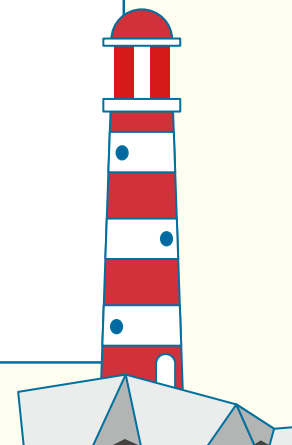
Eco-Living 擁抱地球

綠色營運 減緩衝擊

- ⊗ 強化能、資源使用效率
 - 以2016年為基期，排碳量減少4%為基本目標，減少8%為理想目標
 - 以2017年為基期，推動E/M化作業之年用紙量減少30%
 - 出租大樓100%，指標性自用大樓100%完成廢棄物盤查
- ⊗ 發展使用再生能源方案
 - 取得綠電或再生能源憑證
 - 增加自有建物之太陽能裝置容量至200kW

友善環境 永續家園

- ⊗ 強化供應商管理
 - 規劃議會供應商導入綠色採購
- ⊗ 發展多元方案，以強化環境永續推廣
 - 以2018年為基期，環境永續推廣影響人次提升25%
 - 員工平均環境教育時數達4小時



利害關係人與重大性議題

102-15 102-40 102-42 102-43 102-44 102-47

為因應多變的趨勢及挑戰，國泰人壽藉多元管道與各利害關係人溝通，聚焦於其關注的議題，並依 C.A.R.E 策略主軸的引導下展開行動方案，期望回應其需求與期待，也呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)，與利害關係人共同為地球的永續努力。

利害關係人議合

溝通管道	回應章節
<ul style="list-style-type: none"> 敬業度調查 滿意度調查 教育訓練 專用信箱與電話 員工討論區 員工活動 EAP 	<ul style="list-style-type: none"> 健康樂活 職家平衡 P.50

溝通管道	回應章節
<ul style="list-style-type: none"> 滿意度調查 網站 國泰人壽APP 0800客服 智能客服 服務信箱 保戶活動 	<ul style="list-style-type: none"> 堅實治理 穩健運籌P.18 多元保障 暖心服務P.41

溝通管道	回應章節
<ul style="list-style-type: none"> 壽險公會 會議/座談會 Email 年報/盡職治理報告 法說會 	<ul style="list-style-type: none"> 堅實治理 穩健運籌P.18 倡議支持 擴大影響P.24 責任投資 樹立典範P.35 多元保障 暖心服務P.41



溝通管道	回應章節
<ul style="list-style-type: none"> CS報告書 CS網站 研討會 新聞稿 	<ul style="list-style-type: none"> C 永續承諾P.17 A 當責守護P.34 R 富足人生P.49 E 擁抱地球P.64

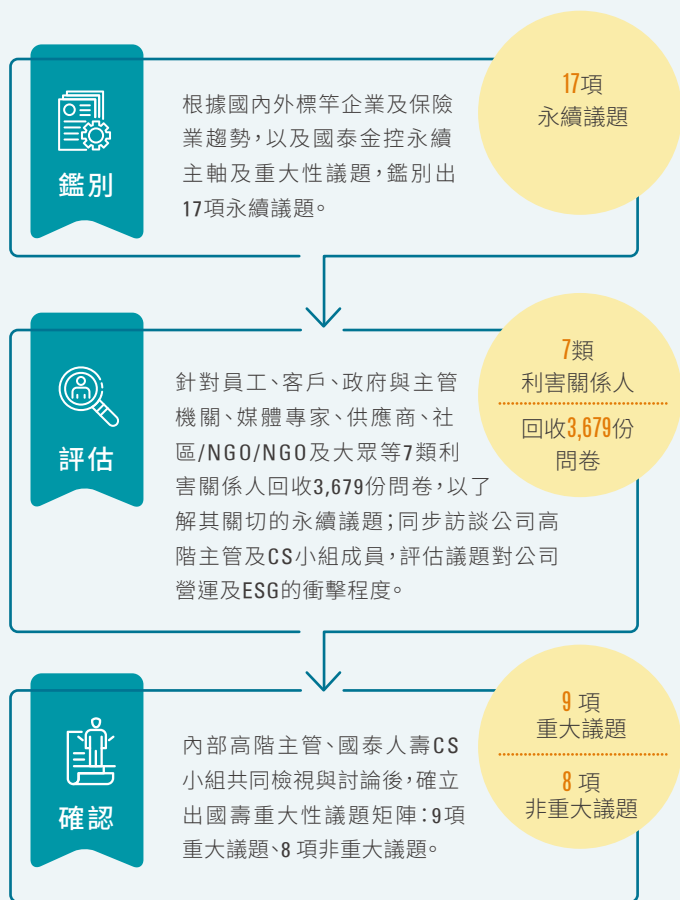
溝通管道	回應章節
<ul style="list-style-type: none"> 供應商分享會 供應商管理系統 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色營運 減緩衝擊P.65

溝通管道	回應章節
<ul style="list-style-type: none"> 公益年報 公益活動 媒體廣告 網站 研討會 	<ul style="list-style-type: none"> 多元保障 暖心服務P.41 公益關懷 創造價值P.57

溝通管道	回應章節
<ul style="list-style-type: none"> 新聞稿 網站 CS報告書 	<ul style="list-style-type: none"> C 永續承諾P.17 A 當責守護P.34 R 富足人生P.49 E 擁抱地球P.64

重大性議題

(一) 議題分析



(二) 重大性議題矩陣





永續承諾 Commitment

18 堅實治理 穩健運籌

- 18 公司治理
- 19 風險管理
- 22 誠信經營

24 倡議支持 擴大影響

- 24 TCFD
- 31 永續倡議家

核心理念

為了實踐永續承諾，國泰人壽從自身做起，以堅實的公司治理，強化風險管理與誠信經營，厚實公司營運基礎；並藉由倡議行動，擴大永續影響力，讓台灣產業及每個家庭如穩健的大樹一般持續成長茁壯。

- 與跨國、跨領域的專家學者合作建置**40**個財務、營運與新興風險量化模型
- 積極投入國內外倡議活動，包含：**CDP non-disclosure campaign**、**Climate Action 100+**、**TCFD**等，其中一家議合企業已承諾在**2050**年前達成淨零碳排
- 連續**4**年與金控合辦舉辦氣候變遷論壇，**2020**年共**157**間企業、**293**人參與，參與之上市櫃公司佔台灣總市值**70%**
- 率先結合投資組合碳足跡與氣候風險值之方法學，掌握投資組合氣候變遷風險與機會並完善管理
- 率先依碳會計金融合作夥伴關係(PCAF)發展的方法學計算投資組合的總碳排放量，涵蓋率達**100%**



堅實治理 穩健運籌

公司治理

公司治理是企業邁向永續經營的基石，國泰人壽致力於建置嚴謹的公司治理架構，藉由強化董事會職能、提升經營團隊領導力，並持續精進風險管理組織及機制，以保障股東、員工、保戶等利害關係人權益。

(一) 董事會多元性與運作

102-18 102-22 原則一

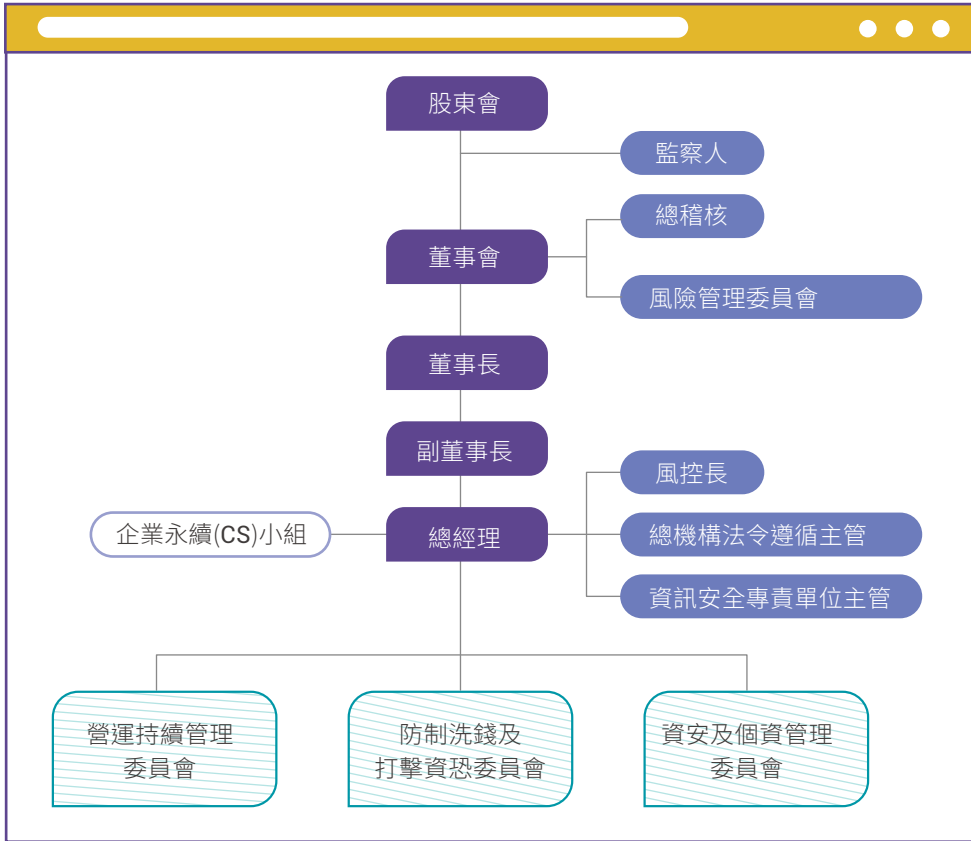
為促進董事會組成與結構之健全發展，並兼顧公司營運與業務發展方向，國泰人壽董事會之組成具備多元化背景 (例如：年齡、性別、產業經驗與專業知識)，提升董事會之效能。

國泰人壽 2020 年共召開 9 次董事會，各董事皆親自出席或委託出席 (第 19、20 屆董事名單與參與狀況請見 [附件 P.80](#))，以發揮監督公司各業務運行之職責。2020 年整體董事會績效評估結果為「超越標準」，顯示國泰人壽強化董事會效能之成果。董事會指派專責公司治理主管，為負責公司治理相關事務之最高主管，協助董事、監察人遵循法令及執行董事會相關業務，並每年參加主管機關認定機構之教育訓練。



董事姓名	性別	兼任本公司經理人	年齡				產業經驗						專業知識					
			41 50	51 60	61 70	71 75	銀行	保險	證券	資產管理	營建 / 不動產	醫療 / 健康管理	商務	財務 / 會計	法律	金融	數理 / 精算	國外投資
黃調貴	男					■					■	■			■	■	■	
熊明河	男				■						■	■	■		■	■	■	
蔡宗翰	男		■				■	■	■			■		■	■		■	
蔡宗諺	男		■							■	■	■			■			
劉上旗	男	■		■				■	■			■	■		■		■	
林昭廷	男	■		■				■				■	■			■		■
王怡聰	男	■	■					■	■			■					■	
朱中強	男				■			■		■		■	■				■	
王儷玲	女			■			■	■	■			■	■		■			■
吳當傑	男				■		■	■	■			■	■		■		■	

(二) 公司治理相關組織



(三) 公司治理評鑑

2020年，國泰人壽與國泰金控、國泰世華銀行共同接受中華公司治理協會之評量，評量結果為最高等級「特優」，後續將依照評量委員之建議，持續優化相關作業，以深化公司治理。

風險管理

102-11 418-1 原則一

國泰人壽落實永續保險原則(PSI)之精神，將環境(E)、社會(S)、公司治理(G)議題納入各項營運流程，即時掌握與因應營運中潛在之營運風險、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，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」，委員會隸屬董事會，由獨立董事擔任主任委員，委員會成員包含總經理、執行副總經理、財務投資體系資深副總經理、營運管理體系資深副總經理、風控長等多位董事會成員、功能主管。委員會每季召開一次會議，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，風險管理委員會為公司最高層級氣候風險監督組織，負責監督氣候相關風險有關之議題。

(一) 接軌國際標準

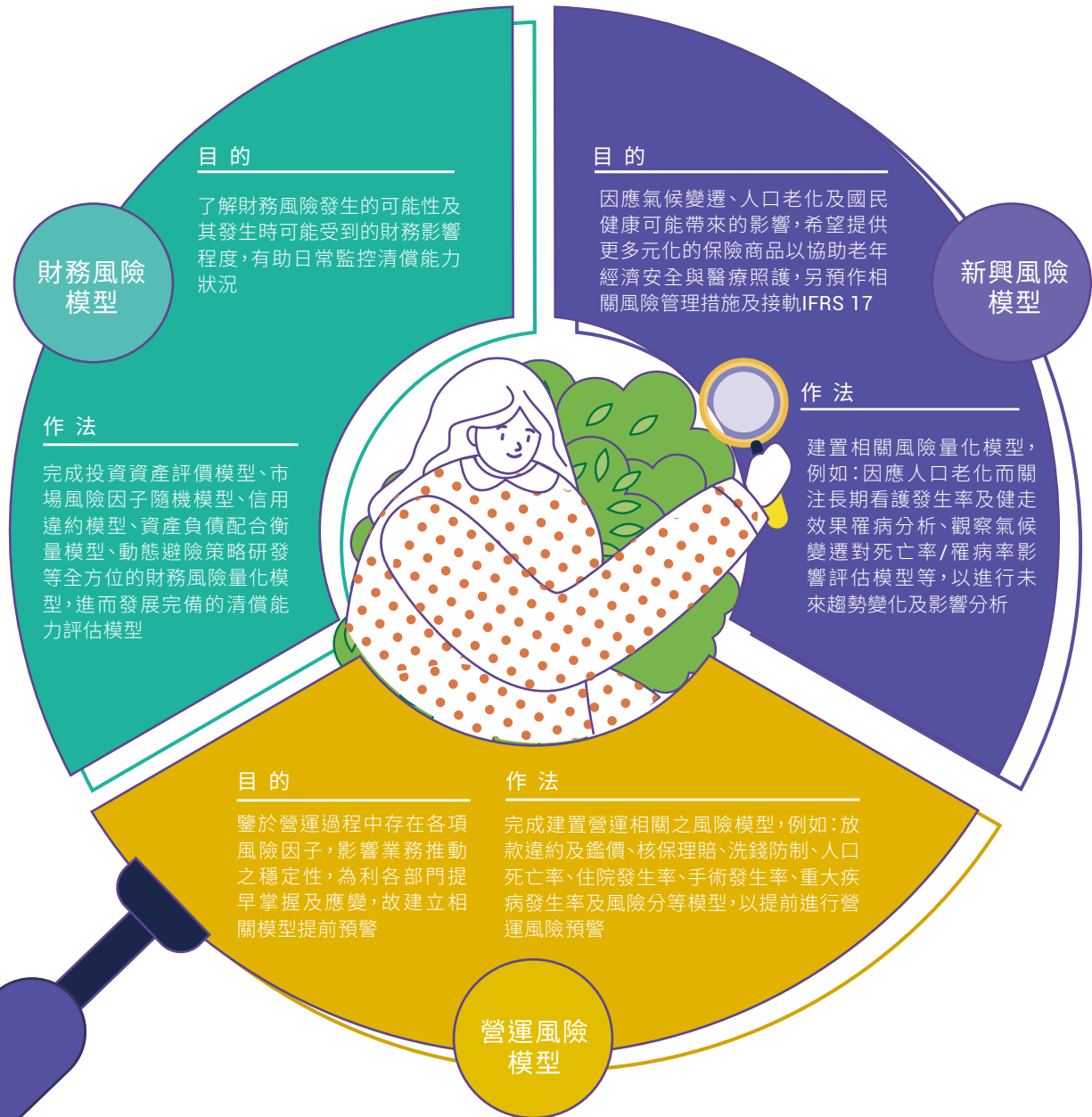
為提前因應未來會計準則-IFRS 17之變革，我們積極與國際交流汲取相關經驗，藉此精進專業技術及風險評估能力；同時與國內學者、保險事業發展中心及主管機關進行討論及溝通，冀望協助國內建立一套同時符合國際框架及台灣產業特性之會計制度。目前國泰人壽已進行相關營運策略擬定及系統導入作業，以順利接軌IFRS 17。

另一方面，為及早了解國際資本監理趨勢，國泰人壽自2015年起即自願性參與由國際保險監理官協會(International Association of Insurance Supervisors, IAIS)提出之國際保險資本標準(Insurance Capital Standards, ICS)進行實地測試(Field Testing, FT)，於實地測試過程中，積極回饋台灣長年期負債等區域特性，提供建設性提案，使ICS能合理反映台灣壽險業者清償能力。

(二) 產官學合作發展風管機制

為健全保險業風險管理，國泰人壽與壽險公會及同業合作完成「2017年壽險業永續發展政策建言白皮書」，提供主管機關相關建議以利保險業未來發展。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，截至2020年底國泰人壽累計建置財務風險、營運風險與新興風險量化模型合計達40個。如：財務預警模型、各類經驗發生率模型、智能保單分析、理賠及異常異常偵測、洗錢防治模型等。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（詳見倡議支持擴大影響 P24），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。

截至2020年底，
累計建置 **40** 個
模型

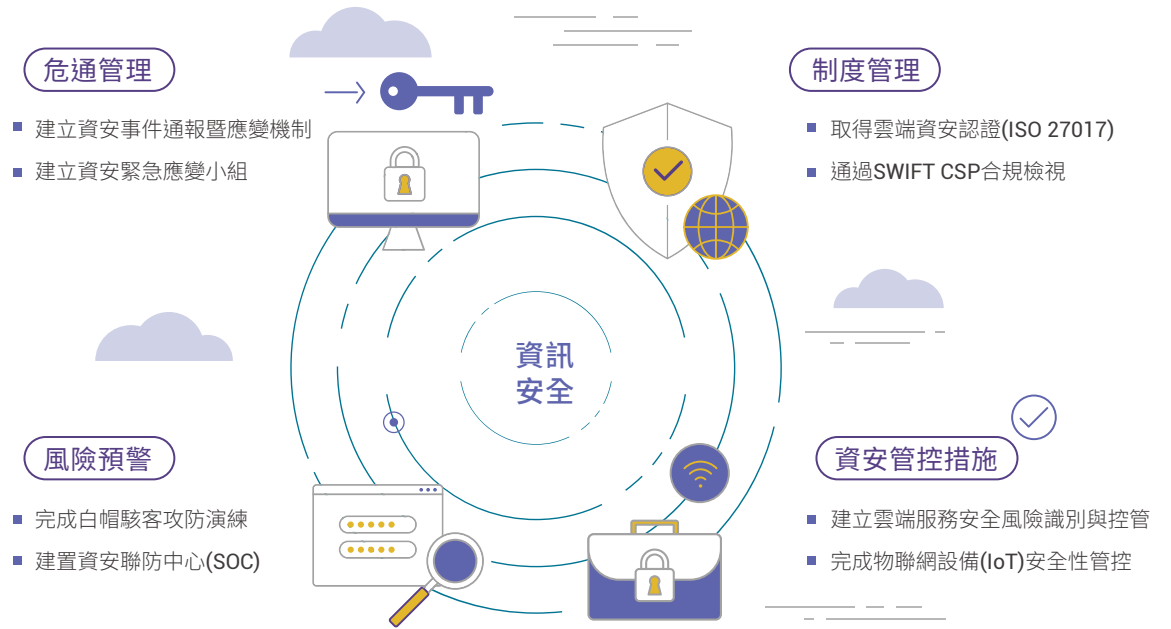


(三) 營運持續管理

有鑑重大緊急事件(如天然災害或重大緊急公共衛生事件等)發生時,影響國泰人壽各項核心及關鍵業務運作甚鉅,為避免中斷公司各項業務營運,國泰人壽積極推動「營運持續管理機制」精進,完善各業務的營運持續計畫(BCP),並落實BCP演練,確保各項核心及關鍵業務維持正常運作,確保營運不中斷。

(四) 資訊安全

國泰人壽持續精進資訊安全治理制度與強化防衛能力,以因應各類資訊安全及個資風險,並確保客戶隱私與公司機密資訊。除了建置資訊安全系統及客戶資料管理機制外,於2018年4月成立資訊安全部,強化資訊安全策略規劃及技術管理;2020年更從制度管理、資安管控措施、風險預警、危通管理四個面向,透過主動參與、深度介入的執行方式,達到及早預警、迅速應變的管理效果。另為培養專責單位人員之專業技能,於2020年完成相關人員每人15小時的資訊安全專業訓練。在嚴謹的資訊安全管理架構下,2020年國泰人壽無發生重大資訊安全事故。



課程內容

✓ 資安通識

✓ 同業案例宣導

✓ 自我防範措施

✓ 實際案例剖析

✓ 個資保護

為將資安觀念全面紮根,向全體員工實施每人3小時的資訊安全宣導課程,2020年共32,470人受訓,總計97,413小時,並依「社交工程演練」成果,對246位同仁施以專題訓練。此外,更呼應時事進行15次主題式宣導、發送7份電子報,落實資安意識於日常;另針對個資法,開辦165堂實體或數位課程,共計281,013人次受訓。

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資訊安全及反洗錢 / 反資恐議題的控管及應變。2020 年頒布「誠信經營作業程序及行為指南」，讓每一位員工都能將法遵、智慧財產保護、反貪腐及反洗錢 / 反資恐等落實在日常業務中。

(一) 法令遵循

國泰人壽建立系統化之法令傳遞、控管、教育管道，強化員工之法令遵循意識，確保各項業務均符合法令規範，降低公司各項作業風險。2020 年完成法令遵循管理系統之優化，並整合法遵自評、法遵自查作業，提升法遵效能。

205-2

419-1

原則一、三



2020 年負面訊息與改善措施：

國泰人壽於2020年2月18日遭金管會處
新臺幣560萬元罰鍰：

案由及金額

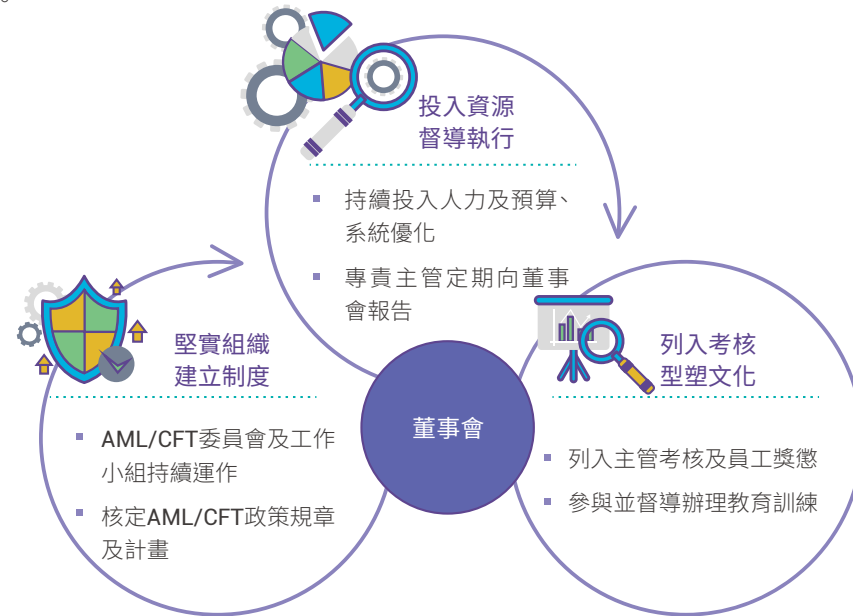
改善措施

- | | |
|--|--|
| 1. 客戶申訴業務員不當招攬案件未建立交易態樣強化檢核及控管機制。 | 1. 已於招攬、核保及保全各作業建立解約或貸款購買新契約之控管機制。 |
| 2. 參股投資之大陸保險公司分公司受當地金融主管機關處以行政處分，未依規定即時向金管會申報。 | 2. 已要求被投資公司將陳報事項法制化並加強追蹤控管，另導入流程機器人關鍵字搜尋大陸主管機關裁罰資訊，避免人為疏漏。 |
| 3. 辦理法人投保案件，有未確實瞭解投保目的、需求及辦理變更作業未建立合理控管機制。 | 3. 已訂定本公司「機構法人投保作業要點」完善法人核保及契約變更之審核控管機制。 |

其他裁罰資訊及改善措施請參閱國泰人壽股東會年報

(二) 反洗錢 / 反資恐 (AML/CFT)

國泰人壽除了訂定全面性防制洗錢及打擊資恐政策，另成立「防制洗錢及打擊資恐委員會」，透過高階主管參與指導、跨部室工作小組合作及外部顧問輔導，持續優化洗錢及資恐風險管理機制，以支持國家的防制洗錢及打擊資恐推動。



防制洗錢及打擊資恐流程：



倡議支持 擴大影響

TCFD

2020 年世界經濟論壇 (WEF) 報告指出，未來 10 年發生可能性最高的五個重大風險都與環境相關。面對日趨嚴峻的氣候變遷衝擊，國泰人壽積極回應氣候相關風險與機會，2018 年 6 月主動倡議國際金融穩定委員會 (FSB) 在 2017 年 6 月發布的「氣候相關財務揭露建議書 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)」框架。以下依照 TCFD 之治理 (Governance)、策略 (Strategy)、風險管理 (Risk Management) 以及指標和目標 (Metrics and Targets) 等四大核心要素進行說明。

(一) 治理

國泰人壽氣候治理架構



隸屬董事會之「風險管理委員會」為公司最高層級氣候風險監督組織。委員會每季召開一次會議，風險管理部門定期提報風險管理業務執行工作報告供委員會審議，並向董事會呈報。

2019 年 5 月在全體董事會成員同意下，調整公司「風險管理政策」，增訂「國泰人壽新興風險管理準則」（含氣候變遷風險），據以落實氣候治理與管理。2020 年 5 月起風險管理部門亦將氣候風險管理議題納入每年呈報董事會之「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」。

TCFD 工作小組

2018 年與國泰金控風管處成立跨子公司之 TCFD 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，由金控風控長領導，每月定期會議監督 (金控投資長、永續辦公室副總及各子公司風控長參與)。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風險之作法。

為因應氣候變遷帶來的低碳轉型風險與機會，國泰人壽透過總經理領導之「企業永續 (ESG) 小組」，於 2018 年起訂定短中長期目標執行方案，除每季召開例會掌握各小組工作進度，每半年亦將執行成果提報董事會。責任投資小組亦於 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 年起另加入氣候風險情境模擬分析及投資組合碳足跡結果。

責任投資小組

考量氣候變遷對本公司最大的影響是來自於投資組合，故由人壽股權投資部門之副總經理領導，著重於將氣候變遷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，並落實盡職治理，以因應氣候變遷對投資組合的影響。

綠色營運小組

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，評估對氣候造成之影響，降低營運所產生之碳排放。

 風險管理委員會請見「堅實治理 穩健運籌」P.19

 企業永續小組組織請見「永續組織架構」P.11

(二) 策略

聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 最新氣候變遷報告 AR5 (2014 年) 指出，亞洲地區關鍵風險分別為高溫及旱災、極端降雨、海平面上升。行政院環保署「國家氣候變遷調適行動方案」(2019 年) 指出台灣也遭受同樣的實體風險危害。氣候變遷對於壽險業的影響，包含氣候變遷帶來的實體風險和轉型風險，以及因應氣候變遷民眾行為改變所帶來的機會。國泰人壽跨單位共同評估，辨識不同業務在短中長期之氣候風險與機會，下表為國泰人壽辨識出潛在重大風險與機會，後續將持續精進：

氣候風險、情境分析與因應措施總覽

	風險項目	時間長度	潛在財務影響	對應既有風險	氣候情境	減緩措施 / 因應政策
實體風險	立即性	短中	修繕與營運中斷：極端氣候事件發生頻率及其嚴重性增加，導致公司資本支出增加 (如修復受損設備)，甚至營運中斷	作業	RCP2.6、4.5、6.0、8.5	1. 加強防洪措施並訂定災害緊急應變措施 (BCP) 2. 購買保險以轉移風險 3. 購置土地建物避開風險區
	長期性	中長	理賠支出增加：心血管、登革熱及傳染性疾病發生率增加，導致公司保險理賠支出增加	保險	RCP2.6、4.5、6.0、8.5	1. 評估氣候變遷對疾病發生率影響，以作為商品訂價及調適服務因應依據 2. 透過再保分散理賠風險
	立即性 / 長期性	短中 (長)	有價證券資產價值減少：極端天氣導致被投資公司資產設備損壞，甚或影響其營運產能及資產價值，增加企業違約或其市場價值下降的可能性，進而使公司收益及投資資產價值減少	市場	RCP8.5	1. 參與國際倡議組織，提前掌握國際氣候變遷趨勢 (詳見 P.31) 2. 結合 backward looking 量化方式 (Carbon footprint)，及 forward looking 情境模擬 (Climate VaR)，完善有價證券氣候風險評估
轉型風險	政策和法規	短中 (長)	有價證券資產價值減少：各國政府對碳排放監管力道增強，實施碳定價或執行碳交易機制，導致被投資公司成本增加影響其獲利及價值，進而使公司收益及投資資產價值減少	市場	2° C 情境	3. 透過 ESG 風險審核流程與議合行動，減緩投資風險，增加投資韌性
機會	資源效率	短期	節能減碳：公司若採用高效能設備，可減少電費支出及降低碳排	-	-	透過設備「滾動式盤點」，檢視設備使用年限、能耗狀況等因素進行汰換
	產品和服務	短中	低碳產品：公司開發和 / 或增加低碳保險商品和服務，滿足客戶對低碳產品需求，增加公司營收	-	-	1. 透過 E 化 / M 化減少保單服務碳足跡，減少保單產製及服務的用紙量 2. 開發氣候保險與綠色保險商品
	市場	短中	低碳投資：在全球朝向低碳經濟轉型的過程中主動積極地尋找未來潛力的投資，增加投資收益	-	-	1. 了解國際低碳技術及產業趨勢 2. 持續進行低碳綠能產業投資

註：時間範疇定義：3 年 (含) 以內屬於短期，3 年以上至 10 年 (含) 屬於中期，10 年以上屬於長期。

考量上述風險的不確性，國泰人壽就公司營運面及核心業務，包括不動產投資、人身保險商品、有價證券，透過質化與量化分析方法，逐步發展前瞻性情境分析並持續精進，以衡量氣候變遷帶來的財務衝擊與健全公司策略之韌性：

自有不動產

國泰人壽不動產資產部位約占公司投資資產 7.5%，為提早辨識潛在風險，與顧問公司合作，檢視颱風洪水對自有不動產實體風險的短期及長期上財務影響，並利用 TCCIP 資料模擬不同 RCP 氣候情境的影響。考量 94% 的不動產資產部位位於台灣且依據聯合國政府間氣候變遷小組 IPCC 與世界銀行報告指出，台灣是最易受到天然災害衝擊國家之一，故初期的情境模擬以台灣地區的不動產為主，經整體評估為非重大風險。惟為減緩氣候變遷對本公司不動產之影響，由不動產管理部門訂定緊急應變措施，同時將資產價值較高的不動產投保保險以移轉該風險，降低損失。

不同 RCP 情境下自有不動產颱風預估修繕損失金額變化



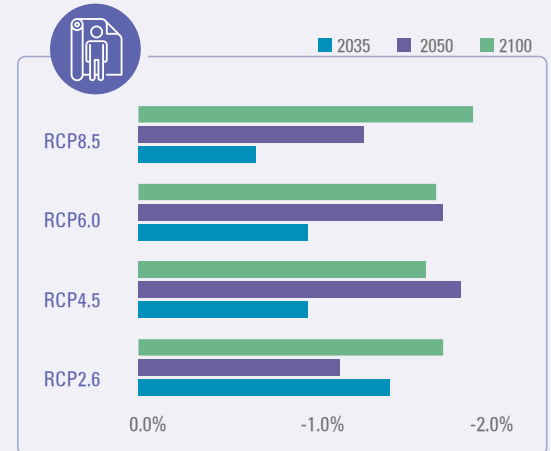
人身保險商品

國泰人壽與大學教授合作，運用歷史(2000~2016年)氣象、健保資料及「台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台」氣候情境模擬資料，分析氣候變遷全球暖化下，升溫對於全病因死亡率與就醫率的影響，據此了解台灣各縣市民眾對於不同溫度適應能力。實證結果，由於台灣位於亞熱帶地區，冷氣設備相對普及，台灣民眾對於高溫適應能力相對低溫較佳。

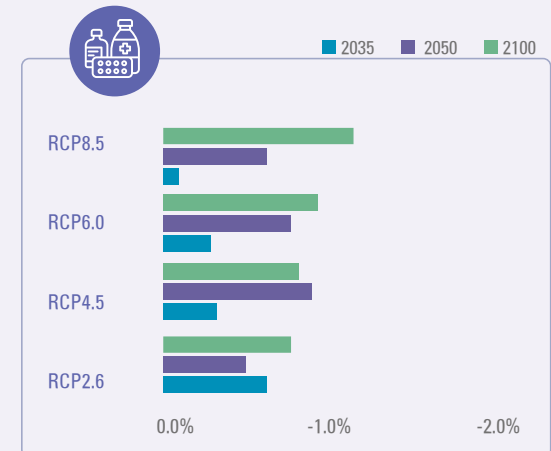
假設客戶組成和保單險種結構同 2016 年不變的條件下，依據 TCCIP 對台灣於不同氣候情境下的溫度模擬，全台各縣市高溫天數呈現增加趨勢，但低溫天數卻相對減少。由於台灣民眾對於高溫有較佳適應能力，初步評估結果，氣候變遷將使台灣整體死亡率與就醫率微幅下降 1~2%(詳參右圖)，對於保險理賠之影響非屬重大風險。

然而，根據國內外研究，不同年齡性別對於溫度變化適應能力有所差異，考量公司保戶結構與全台人口結構差異，將持續精進並擴大情境分析研究，以確切掌握保險商品的氣候風險。

死亡理賠支出相較於 2016 年變化



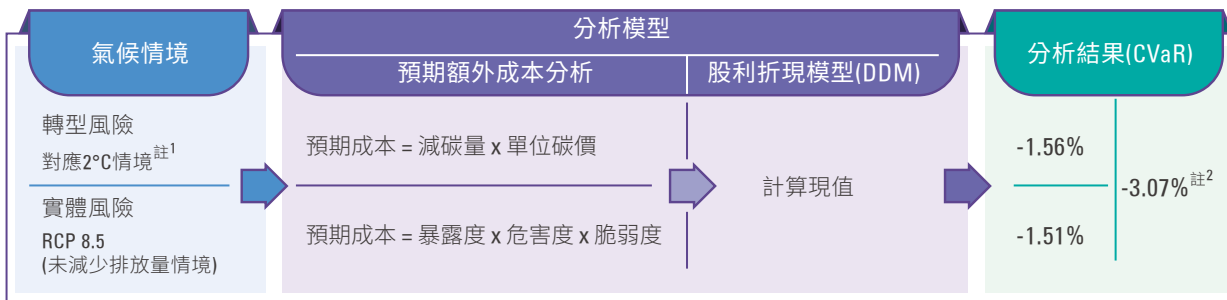
醫療理賠支出相較於 2016 年變化



有價證券

在氣候變遷的趨勢下，各國政府開始加強碳排放監管，若企業轉型不及，將可能付出額外的碳排放成本；而極端天氣事件發生頻率及其嚴重性皆日益增加，將對企業之資產設備損壞，更可能影響其營運產能及資產價值。因此，全球低碳轉型不論成功或失敗，都將對企業造成莫大的衝擊，進而導致其發行之有價證券價值下跌，造成持有投資人之資產淨值損失。本公司導入 MSCI 開發之模型，採用對應 2° C 及 RCP 8.5 之情境，全面評估股價投資標的因氣候變遷對其價值影響，以氣候風險值 (Climate VaR, CVaR) 進行衡量，提前掌握投資組合氣候變遷風險。

股價投資部位之轉型及實體風險分析流程與結果



註 1：該情境減碳量係參考 NDC 目標；2° C 情境之碳價係採用 AIM-CGE 及 SSP2。

註 2：運用資料庫最新數據回溯計算 2019 年本公司股價投資部位 CVaR 為 -3.50%。

註 3：氣候風險值 (Climate VaR) 指投資組合至 2080 年所累計承受的氣候風險成本折現，可參閱 MSCI 網站 (<https://www.msci.com/our-solutions/esg-investing/climate-solutions/scenario-analysis>)。

綜上所述，檢視國泰人壽主要業務，透過質化量化的前瞻性情境分析，辨識出公司主要的重大風險為有價證券之轉型及實體風險、日常營運之實體風險。

(三) 風險管理

為系統性管理氣候風險，國泰人壽建立完善的氣候管理程序，2019 年訂定「新興風險管理準則」，將氣候變遷風險納入整體風險管理系統。為強化公司氣候風險韌性、響應主管機關 2020 年 8 月所訂綠色金融 2.0 政策，國泰人壽後續將持續精進氣候相關風險管理措施，並依循國泰金控於 2020 年訂定之「ESG 風險管理準則」，訂定氣候相關風險管理辦法，以完善整體企業風險管理機制。

國泰人壽已將氣候風險整合至既有的風險管理框架，於業務管理及日常營運中，針對氣候風險影響之重大項目，包含有價證券及營運層面，企業永續小組（責任投資小組、綠色營運小組）與風險管理部門亦藉各自之業務性質，進行風險管理作為，說明如下：

有價證券

上市股權及公司債

ESG 風險審核流程納入氣候風險影響評估

敏感性產業-嚴格控管

- 煤礦業
- 燃煤發電業
- 棕櫚油業
- 伐木業

一般性產業-重大環境議題

- 碳排放
- 水資源
- 綠建築
- 再生能源
- 清潔科技
- 產品探足跡
- 氣候脆弱度
- 環境影響力融資

盡職治理作為

- 盤點
高氣候變遷風險部位
投資組合碳足跡
- 倡議議合
- 委外機構管理

主題性投資及影響力投資

- 低碳綠能
- 水資源
- 影響力投資

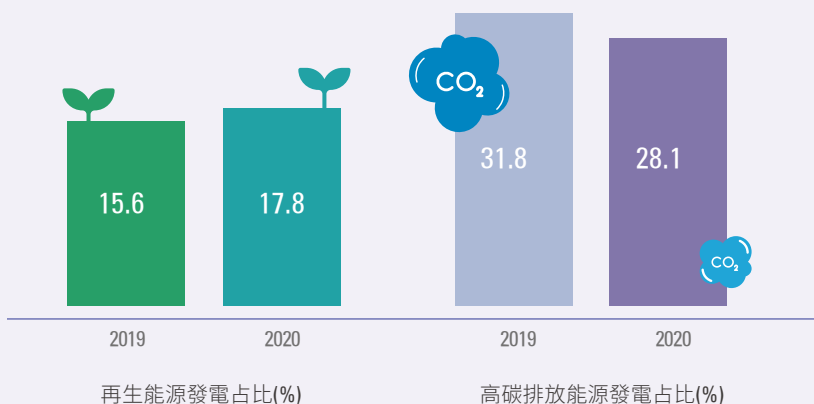
1. ESG 風險審核流程納入氣候風險影響評估

◎ 訂定敏感性產業投資管理原則：

將煤礦業、燃煤電廠、棕櫚油業及伐木業等高氣候變遷風險產業納入關注名單，並依該產業受氣候變遷風險影響嚴重程度、公司在該產業的營運涉入程度、公司營業收入來自於該營業項目比重、公司面對氣候變遷的準備程度等因素，區分不可投資及關注名單。

舉例：

國壽將未積極轉型為再生能源之燃煤電廠列為不可投資名單，因此，經檢視 2020 年度債券自操部位「公用事業」帳上再生能源發電占比增加、高碳排放能源發電占比下降



◎ 一般產業則關注重大環境議題：

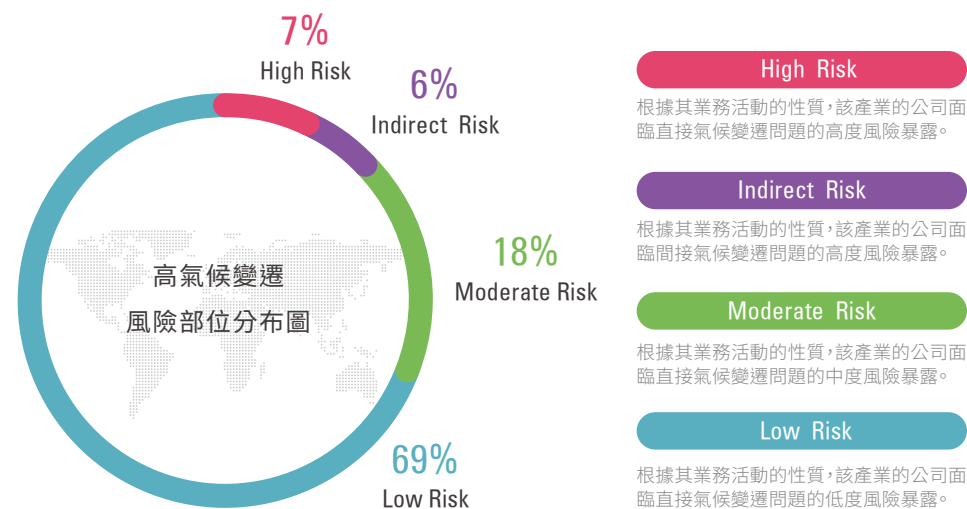
參考國際 ESG 研究機構資料，依產業經營特性決定該產業面臨之重大氣候變遷因子，包括碳排放、水資源、綠建築、再生能源、清潔科技、產品碳足跡、氣候脆弱度、環境影響力融資等，並考量其他 ESG 因子，辨視及衡量公司於 ESG 因子風險曝露程度，於可投資名單審慎考量投資標的之重大 ESG 因子，且採不定期及定期檢視既有投資部位 ESG 表現。

2. 盡職治理作為

◎ 盤點高氣候變遷風險部位

國壽依據 MSCI 法論，辨識股票及公司債投資部位在不同氣候風險曝露程度；經盤點高度氣候風險部位為 7%，氣候風險尚屬可控。

高氣候變遷風險部位分布圖

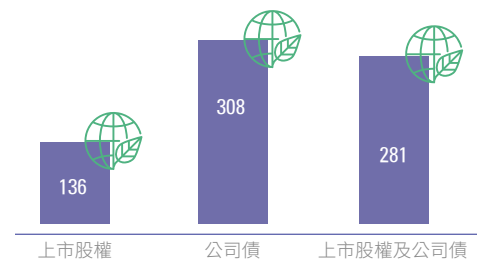


◎ 盤點投資組合碳足跡

在氣候變遷的趨勢下，各國政府對碳排放監管力道增強，實施碳定價或執行碳交易機制，進而影響被投資公司價值下跌、獲利減少，故公司從 2018 年中開始進行上市股權及公司債之碳足跡盤查，做為投資組合面臨氣候變遷風險的管理及評估工具之一。2020 年更自願遵循碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 指引，並依其所發展的方法學計算投資組合的總碳排放量，2020 年盤查結果為 281 tCO₂e/\$m revenues，較 2019 年下降 9.5%。另進一步分析高氣候變遷風險產業之碳足跡，雖「綜合性石油及天然氣」的部位占比僅占 4.0%，但碳密度比重占 8.3%，後續將持續與高排碳產業議合並觀察指標變化。

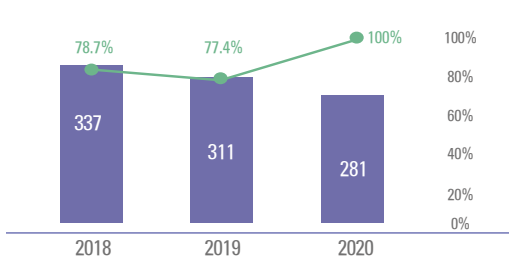
2020 年各類資產投資組合碳足跡結果

單位: tCO₂e/\$m revenues



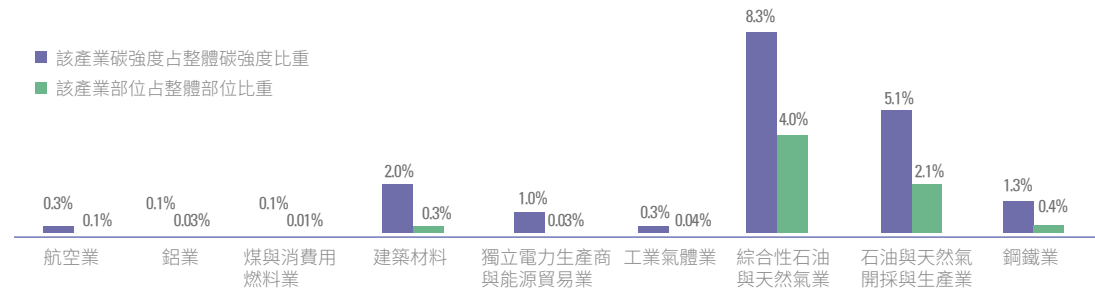
2018-2020 投資組合碳足跡結果

單位: tCO₂e/\$m revenues ● Coverage%(by position)



註:2020 年投資組合的總碳排放量係依據「碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF)」所發展的方法學計算，資料品質為 2.2(分數 1 是最高資料品質；分數 5 是最差的資料品質)

2020 年高氣候變遷風險產業碳足跡分佈



◎ 倡議與議合 詳見「倡議支持 擴大影響」P.31

國泰人壽參與亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC) 及 Ceres Valuing Water Finance Task Force，定期參與會議，提前掌握氣候變遷國際趨勢。

除參與 CDP「Non-Disclosure Campaign」(CDP 未回覆企業議合倡議)、Climate action 100+(氣候行動 100+)，以下簡稱 CA100+) 等國際倡議活動，透過舉辦論壇與企業進行集體議合外，國泰人壽亦依據被投資公司之總碳排放量、被投資公司之碳密度進行議合，除了解公司的碳治理、碳揭露外，亦鼓勵公司遵循 TCFD 框架揭露氣候變遷因應方式及應積極設定減碳目標 (如：SBT)，並遵循 TCFD 建議揭露架構。

◎ 積極管理委外單位

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

3. 主題性投資及影響力投資 詳見「責任投資 樹立典範」P.35

為掌握氣候變遷的機會，國泰人壽已針對低碳綠能、水資源產業投資外，2021 年國泰人壽更進一步地投資影響力投資 (impact investing)，期以解決社會包容性與教育、環境資源需求、醫療與生活品質等社會環境議題。

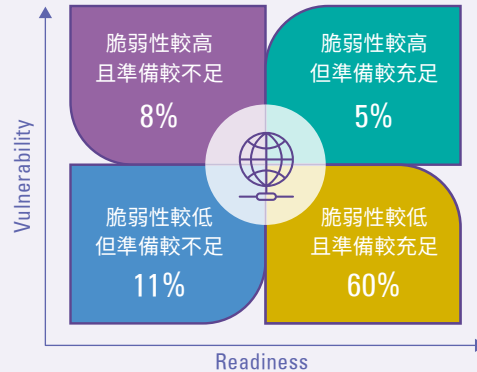
主權債

考量主權債之氣候衝擊涉及總體經濟因子，因此參考研究單位文獻，結合既有管理流程進行控管，主權債氣候風險管理主要採用美國聖母大學所發表的 ND-GAIN Country Index，說明如下：

補充資訊

美國聖母大學所發表的 ND-GAIN Country Index，可用以辨識主權債投資部位受氣候相關風險 (主要為實體風險) 影響的程度。ND-GAIN 指數量化衡量全球氣候變遷現象對世界各國的影響，以及各國政府是否有能力應對日趨極端的氣候，此評估主要包含脆弱性 (Vulnerability) 和準備狀態 (Readiness) 兩個維度，並以所有國家和所有年份的脆弱性與準備狀態分數之中位數區分為四個象限 (右圖)，位於紫色 (左上) 象限的國家受氣候變化影響程度較高，且準備狀態相對較不足，氣候風險相對較高；位於橘色 (右下) 象限的國家則較不易受氣候變化影響，且準備狀態較為充足，氣候風險相對較低。

ND-GAIN 矩陣圖及主權債部位占比分布



註：剩餘部位無 ND-GAIN 資訊

國泰人壽透過比對可投資國家所處象限，進行氣候風險辨識。雖主權債曝險多為新興市場國家，面臨的氣候風險挑戰相對嚴峻，然若以 ND-GAIN Matrix 四象限區分，紫色 (左上) 象限之高度主權氣候風險部位約僅占整體主權債的 8%，氣候風險尚屬可控。

此外，國泰人壽係參考信評機構發布之信用評級與外部智庫研究報告進行國家風險分級。經檢視，信用評級方法論已考量氣候變遷對經濟活動的影響與應變能力，且外部智庫亦將氣候風險影響納入國家營運風險之評估，顯示現行國家風險之分級方法論已適度反映氣候風險之影響，未來將針對國家風險訂定等級限額，定期監控限額使用狀況。

營運層面

為避免因疫病或天災導致公司營運或業務中斷，國泰人壽於 2020 年 8 月已擬訂「營運持續管理準則」，報請風險管理委員會與董事會審議，確保公司核心及關鍵業務維持運作。詳見「堅實治理 穩健運籌」P.21

另為減緩氣候對環境之衝擊，亦透過能資源管理、設備汰換、供應鏈管理等，降低營運產生之碳排放，並持續推動行動保險、電子保單等服務，透過核心商品著手減少能資源之使用，並藉由綠建築認證及再生能源設置掌握低碳發展的機會。詳見「綠色營運 減緩衝擊」P.66

(四) 指標和目標

為有效回應氣候策略及風險管理，國泰針對必要管理之金融資產項目及營運面向設定對應指標及目標進行管理，詳下方表格，有價證券相關數據請見「責任投資 樹立典範」(P.39)。綠色營運之歷史年度數據，請見「綠色營運 減緩衝擊」(P.65)

重要環境及氣候指標和目標表

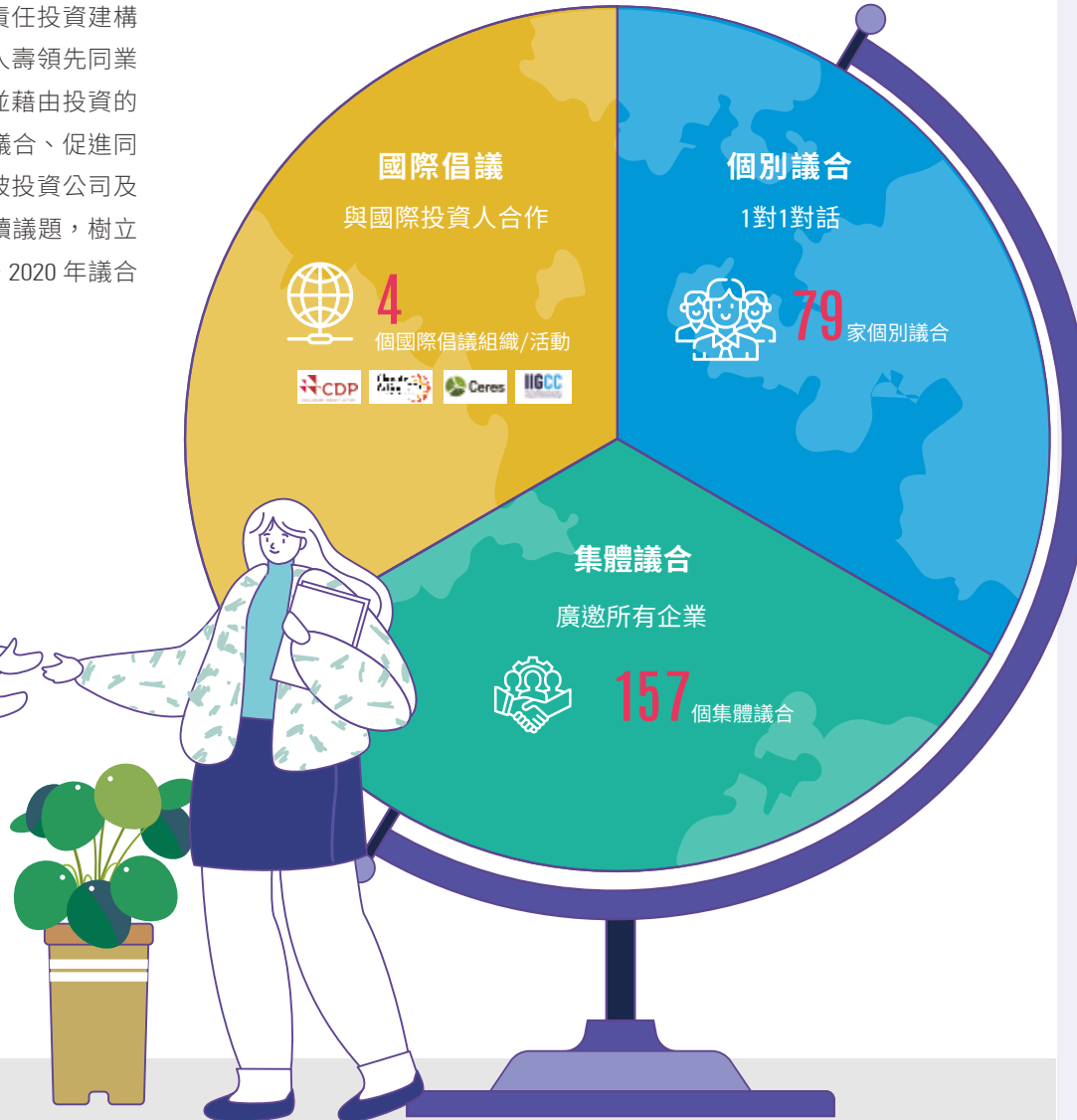
指標	基準年	2020 年目標	2025 年目標	2030 年目標
範疇一+二排放 (公噸-CO ₂ e)	2016 年	減少 4%	減少 9%	減少 14%
年用紙量	2017 年	減少 30%	減少 60%	減少 70%
自有建物太陽能裝置容量	-	200kW	500kW	850kW
低碳投資金額	2018 年	成長 5%	成長 20%	成長 40%

註：前述指標於 2020 年目標均已達成

範疇三排放項目詳見「綠色營運 減緩衝擊」P.65

永續倡議家

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，國泰人壽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「永續保險領航者」的典範。2020年議合成果統整如右：



(一) 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 (AIGCC)

國泰金控為 AIGCC 創始會員亦是台灣唯一的會員，國泰人壽亦與國泰金控共同參與 AIGCC 轄下的「巴黎協議一致投資 (Paris-aligned Investment)」、「議合及政策 (Engagement and Policy)」及「實體風險與韌性 (Physical risks and Resilience)」三個工作小組，與國際投資人共同研究氣候相關風險與機會、建構亞洲氣候變遷投資框架。

🔧 Ceres Valuing Water Finance Task Force

近年氣候變化已間接改變水循環和降水模式，水資源亦成為當今世界面臨的重大課題之一，有鑑於此，國泰人壽與國泰金控超前部署，於 2020 年參與 Ceres Valuing Water Finance Task Force，為台灣唯一參加的金融機構，透過提前掌握全球水資源前瞻性趨勢、了解各產業水資源風險與機會，使國壽在面臨水資源挑戰，能防禦相關風險並提高投資韌性。

(二) 積極與企業議合，發揮永續金融影響力

國泰人壽從 2017 年起，透過參與 CDP 「Non-Disclosure Campaign (「CDP 未回覆企業議合倡議」)、Climate action 100+ (氣候行動 100+，以下簡稱 CA100+) 等國際倡議活動及自行與企業溝通等方式，與被投資公司進行一對一的個別議合，並透過舉辦論壇與企業進行集體議合：

1. 參與國際倡議活動

個別議合

CDP 「Non-Disclosure Campaign」

- 國泰人壽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 年起連續四年參與，為台灣唯一參加業者。
- 關鍵績效
 - (1) 累計回應率 :31% (以主要議合投資者的角色，分別與 75 家公司一對一進行了解與溝通)
 - (2) 企業進步率 :65% 隔年 CDP 成績進步
 - (3) 2020 年國泰議合企業回覆率 19%，為無投資人議合的企業回覆率 (12%)1.6 倍以上

Climate action 100+

- 在全球 167 家受關切企業名單中，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，為台灣唯一參加業者
- 關鍵績效
 - (1) A 議合企業已宣布將在 2050 年前達到價值鏈淨零碳排
 - (2) 與 BlackRock 共同和 B 議合公司的 CSR 相關執行團隊成員以及獨立董事進行多次接觸，並針對各項永續發展議題討論，該公司亦承諾在 2021 年發布與 TCFD 一致的報告

集體議合 - 永續金融暨氣候變遷高峰論壇

2017 年起國泰人壽與國泰金控連續 4 年舉辦氣候變遷論壇，而 2020 年因 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，然而，氣候變遷對全世界、對企業、對我們的威脅依舊沒有停下腳步，因應趨勢，2020 年與證交所合作納入永續金融議題擴大舉辦，邀請產業界董總級領袖、政府氣候政策主管機關領導者、永續金融學術界重量級貴賓，共同討論趨勢及實務經驗。當天參與人數達 293 人、企業數達 157 家，參與之上市櫃公司佔台灣總市值 70%、台灣總碳排放量 40%，是推動台灣永續發展的重要盛會。



論壇精華短片

2. 自行與企業議合

藉由參與國際倡議之經驗，國壽亦開始自行與國內被投資企業議合，主題包含：依循 TCFD 框架加強氣候變遷揭露、碳揭露與管理等氣候變遷議題與 ESG 重大性議題。



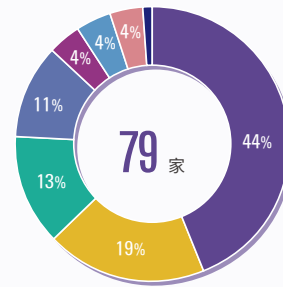
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

個別議合案例：

A 公司因在全球低碳轉型中扮演關鍵角色而被 Climate Action 100+ 列為議合目標之一，國泰金控與國泰人壽從 2019 年開始與該公司議合，為使其了解 ESG 議題的重要性，先從「企業 ESG 評比 / 資訊揭露」的角度切入，透過拜訪該公司董事長、總經理等管理階層，分享國際責任投資趨勢、氣候變遷趨勢及相關倡議，並分析其集團主要子公司與同業之國際 ESG、CDP 評等表現，而這家公司也自己決定並開始積極地設定相關目標以提升 ESG 評等，同年底，ESG 評等已經調升一級。

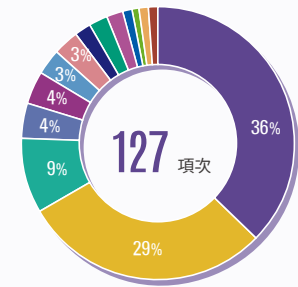
後續國泰亦與該公司企業社會與環境責任全球委員會之主任委員密切互動與溝通，了解其在氣候變遷的因應作為，鼓勵公司增加氣候變遷資訊揭露及提出具體的減碳計畫，而該公司更在 2020 年底展現了積極的野心，公開回應 Climate Action 100 + 淨零排放目標與承諾，表示價值鏈的溫室氣體排放與《巴黎氣候協定》目標保持一致，並於 2050 年前實現溫室氣體淨零排放之目標。

2020 年國泰人壽透過電話、會議等一對一議合方式，與 79 家企業針對 14 項 ESG 重大性議題累計 127 項次溝通，主要議合對象為「資訊技術」及「原材料」產業之企業、主要溝通議題為「氣候變化調適」及「碳排放」。



產業別

- 資訊技術
- 原材料
- 工業
- 非核心消費
- 金融
- 核心消費
- 通訊服務
- 能源



議題

- 氣候變化調適
- 碳排放
- 公司治理
- 清潔技術機會
- 人力資本發展
- 化學品安全
- 爭議採購
- 有毒物質排放與廢棄物管理
- 勞工管理
- 安全與健康
- 水資源壓力
- 原材料採購
- 包裝材料與廢棄物
- 社區關係

當責守護 Accountability

35 責任投資 樹立典範

- 35 永續投資制度
- 39 永續投資行動

41 多元保障 暖心服務

- 41 保障意識提升
- 42 高齡保障與關懷
- 44 健康促進
- 45 數位創新服務
- 46 金融包容性
- 47 以客戶為中心

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；同時也善用客戶與股東的資金支持友善社會與環境的企業，攜手台灣產業邁向永續，守護我們美麗的台灣。

- 主題性投資(低碳、高齡與包容性金融等) 金額超過 **1兆元**；2021年國泰人壽更為台灣首家投資影響力投資(impact investing)之業者。
- 開辦7張新外溢商品，豐富外溢商品陣容、提供保戶多樣化選擇；另Cathay Walker健康促進活動截至2020年已突破**28**萬人參與，累積總步數約可來回月球**317**趟
- 受新冠疫情衝擊，民眾醫療保障意識增加、保險需求上升，因應疫情開辦專屬商品，以滿足民眾疫情保障需求，承保**9.7**萬件，為社會增加約**9,700**萬之住院保障
- 智能客服阿發累計至今整體滿意度**97%**、問題解決率**88%**



責任投資 樹立典範

國泰人壽總投資資產超過 7.6 兆台幣，占台灣整體壽險業約 1/4，為台灣最大機構投資人之一。國泰人壽發揮「投資」的核心職能，妥適運用股東及保戶投注的每一分資金，藉由建立永續投資制度，以實際行動支持注重永續發展的投資標的，並發揮機構投資人之專業與影響力，帶動更多公司一齊努力，共創永續未來。

永續投資制度

SF10 SF11 原則二 原則三

國泰人壽自 2015 年起自行遵循聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)，並在 2016 年成為台灣首家簽署證交所盡職治理守則之保險業者，自 2017 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，亦為台灣保險業首家完整揭露相關作為的業者。



2020 國泰人壽責任投資暨盡職治理報告

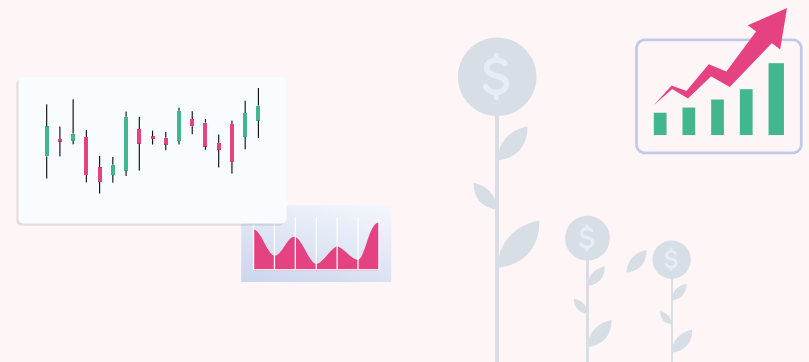
(一) 成立責任投資小組

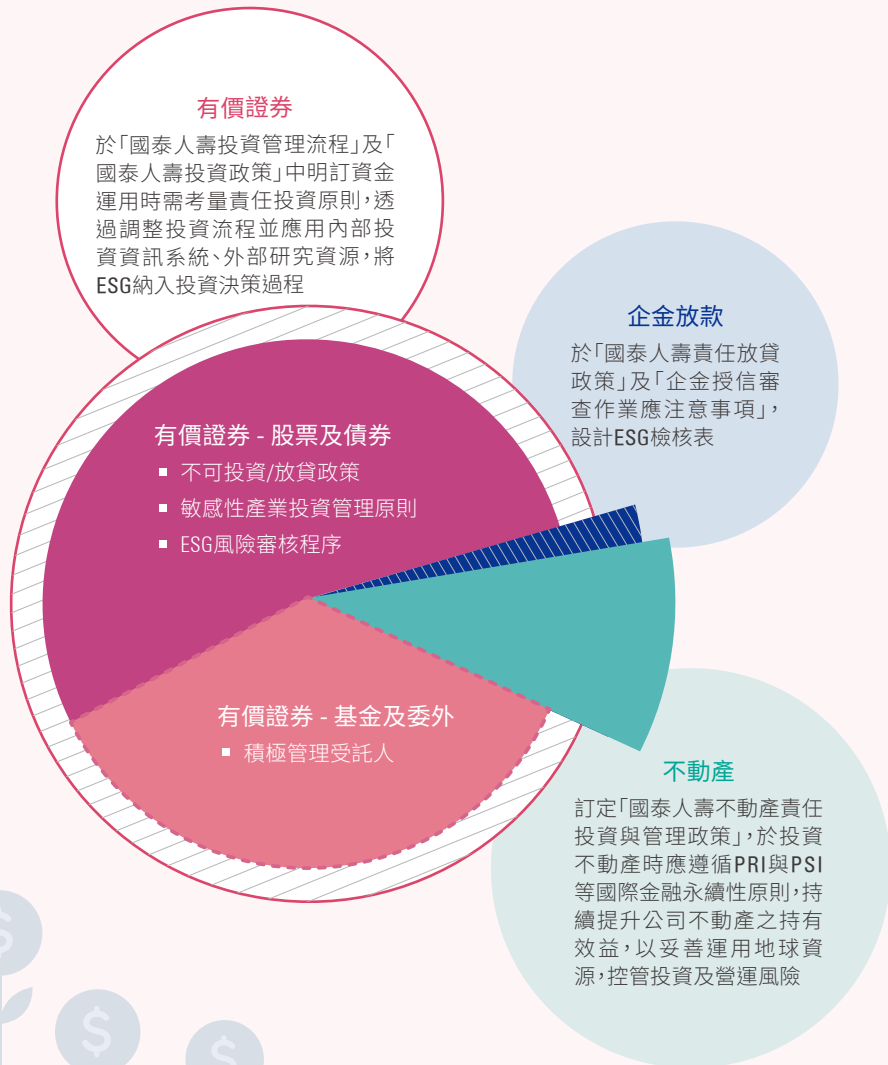
國泰人壽為台灣首家設立責任投資小組之保險業者，2016 年底由投資前中後台共同成立責任投資小組，訂定目標及每年具體執行方案，以精進及完善永續投資工程。截至 2020 年，小組成員約 45 名，其中 2 名為專責責任投資人員。

責任投資小組持續研究國際標竿企業責任投資作為並積極與其交流學習、定期舉辦教育訓練課程、參與外部研討會等，以增進對責任投資之了解及國際趨勢；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。2020 年共計 168 人次參與教育訓練課程與外部研討會，平均受訓時數 97 分鐘。

(二) 明訂 ESG 辦法及制度

除了依循國泰金控之「責任投資暨放貸政策」外，另依據不同投資業務屬性，訂定適合該業務的 ESG 相關辦法及制度，並每年將責任投資執行結果呈報董事會。若排除無法進行責任投資操作之資產，如：現金、外匯避險、外幣保單準備金負債，均 100% 有責任投資作為，整體責任投資資產達 5.8 兆。



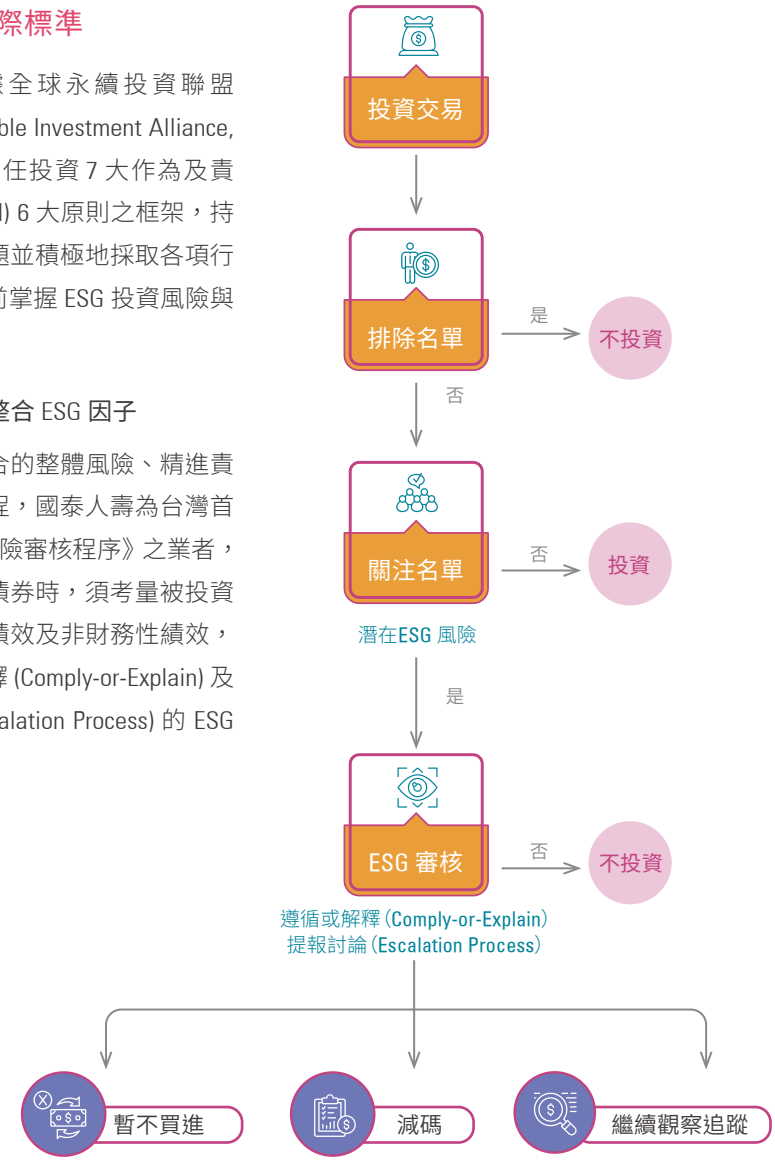


(三) 接軌國際標準

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

⚙️ 投資決策整合 ESG 因子

為降低投資組合的整體風險、精進責任投資永續工程，國泰人壽為台灣首家建立《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財務性績效及非財務性績效，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。



A. 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」(如：若投資標的為發電業者，且其營收主要來自燃煤發電亦未積極轉型為再生能源發電)。

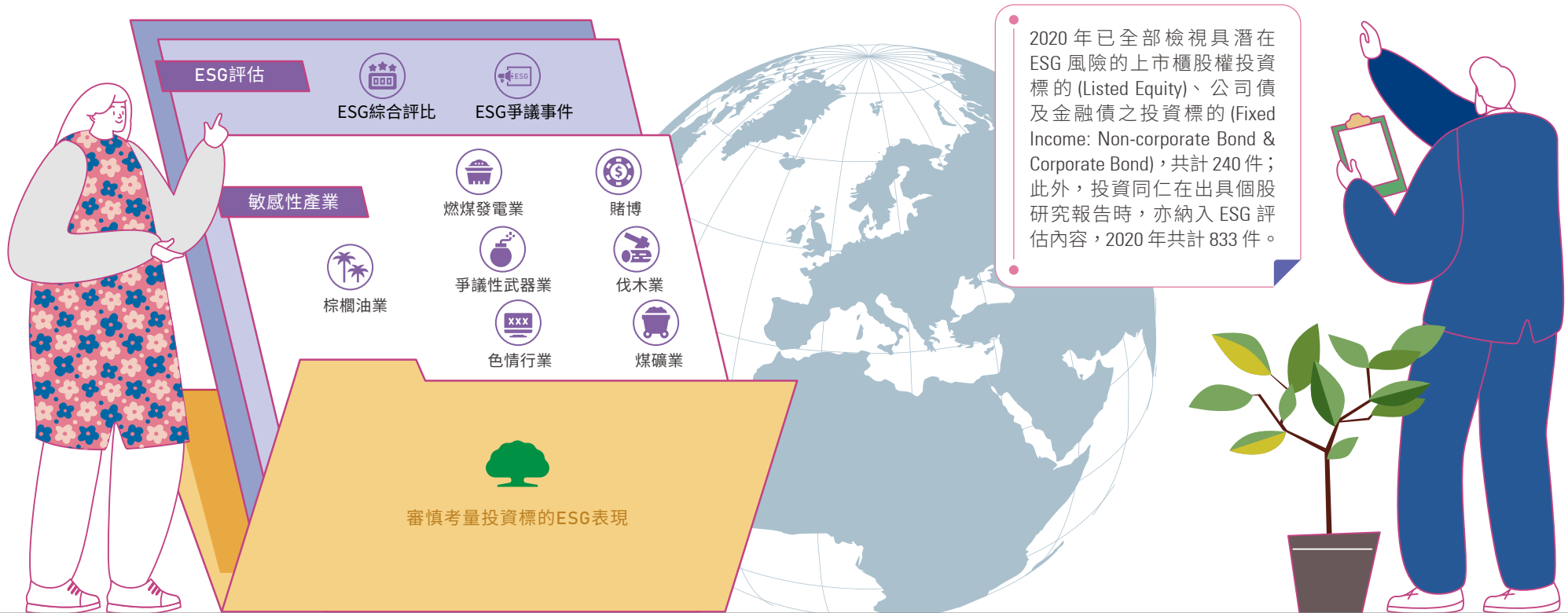
B. 審慎考量投資標的 ESG 表現

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 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。

隨著氣候變遷為最重要的 ESG 議題之一，為了解氣候變遷對投資標的影響，除已將氣候因子整合在投資決策流程裡外，國泰亦率先結合回溯(backward looking) 量化方式及前瞻(forward looking) 情境模擬方式，掌握投資組合氣候變遷風險與機會並完善管理(參考「倡議支持 擴大影響」- TCFD P.27)。

C. 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：

⚙️ 委外單位管理

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

2020 年國泰人壽所全權委託之資產中，約 99% 部位係由已簽署 PRI 或該國盡職治理守則之委外機構管理，未簽署者亦有相關責任投資作為。

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

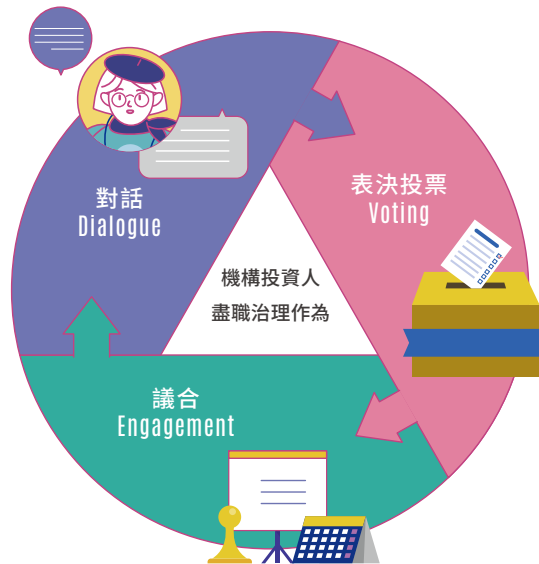
2020年總共2,713人次參與，總共拜訪606家公司、2,119次，平均1家公司拜訪3.5次。

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。

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。

2020年透過一對一議合與79家企業針對14項重大性ESG議題，累計127項次溝通。



依照本公司投票政策及投票相關規範，透過親自出席股東會(電子投票或指派代理人)，行使股東表決權及對被投資公司股東會議案表達意見。對於有礙被投資公司永續發展之 ESG 議案，原則不予支持。然國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，取得股東會議案取得共識，更能發揮機構投資人的影響力，並帶給國泰人壽、被投資公司及社會三重效益，溝通案例請見2020國泰人壽責任投資暨盡職治理報告。

2020年共計出席259家股東會、總計表決1,556項議案，其中92%為贊成、4%為反對、4%為配合主管機關要求棄權(註)。

📄 溝通案例請見 2020 國泰人壽責任投資暨盡職治理報告

📄 參與國際倡議組織及活動請見 P.31-32

📄 永續金融暨氣候變遷論壇請見 P.32

註：保險法第 146-1 條，保險業不得行使國內被投資公司董事、監察人選舉之表決權，故相關董監事選任之議案採棄權方式處理。

永續投資行動

原則一 原則三

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

(一) 低碳產業

國泰人壽因應全球低碳經濟轉型，並響應政府「五加二產業」創新政策，積極投資低碳綠能產業，截至 2020 年低碳綠能投資總金額達 1,636 億元 (較 2019 年成長 22%)，為地球貢獻力量。

截至 2020 年 低碳
綠能投資總金額達

1,636 億元

(較 2019 年成長

22%)



太陽能

2014 年即與友達光電合作，投資星河能源公司；2016 年開創以專案運用型式與太陽能業者成立合資公司，並陸續與中美晶合作共同投資泰旭能源、與新日光合作投資新日泰股份有限公司、和開陽能源合作投資開泰能源等，推動太陽能產業聚落，並引領同業跟進。累計至 2020 年經金管會核准投資金額為 34.36 億。



綠色債券

為響應台灣首波綠色債券發行，國泰人壽購買 3,000 萬美金綠色債券，占首波發行金額 17%，而累計至 2020 年底國內外綠色債券投資總金額達 143 億元。



綠建築

2016 年起投資開發之建築物委任建築師設計時，均要求符合綠建築設計，截至 2020 年綠建築 15 棟、綠建築認證取得 16 項，對綠建築投融資開發金額 738 億元。

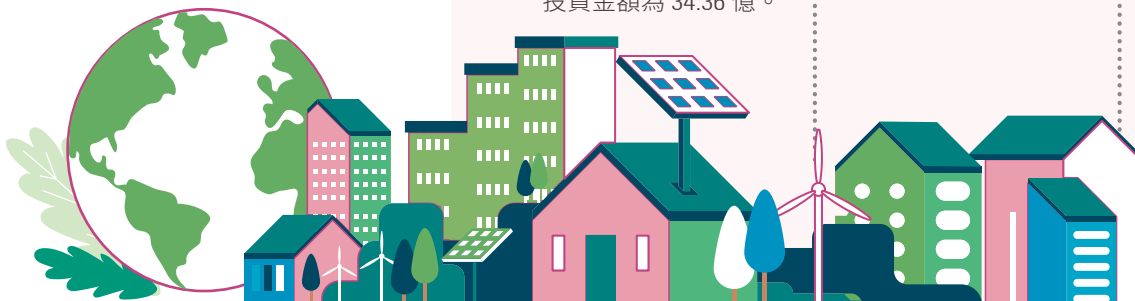


認證	等級	已取得 (項)	申請中 (項)
美國 LEED-NC (Leadership in Energy and Environmental Design)	金級	3	-
	銀級	-	1
美國 LEED-EBOM (既有建築類)	黃金級	1	-
英國能源效益證書 EPC (Energy Performance Certificates)	B 級	1	-
	C 級	1	-
台灣綠建築標章	鑽石級	1	-
	黃金級	-	1
	銀級	7	4
	銅級	2	-
	合格級	-	4

註 1：LEED 分為黃金級、金級、銀級、驗證級。

註 2：EPC 分為 A(非常有效)到 G(效率偏低)。

註 3：台灣綠建築標章分為鑽石級、黃金級、銀級、銅級、合格級。



(二) 水資源

國泰人壽長期關注環境永續發展議題，除氣候變遷風險外，隨著水資源的匱乏、都市人口的激增、劇烈氣候的變遷，有效地處理水資源的議題，亦是當前最重要的課題之一，國泰人壽亦為台灣首家與水資源業者合資設立公司之壽險公司，希望透過投入民生用汙水處理及水資源開發業務，讓地方有更完善的公共下水道使用，改善居住環境品質，截至 2020 年投資總金額 57 億元 (較 2019 年成長 308%)。

(三) 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與相關產業，截至 2020 年投資總金額 6,104 億元 (較 2019 年成長 8%)。

(四) 健康產業

除了藉商品及活動關注國人健康之外，國泰人壽亦藉由投資的力量，積極投資藥物開發及生物科技等健康相關產業，截至 2020 年投資總金額 3,595 億元 (較 2019 年成長 12%)。

(五) 金融及包容性關懷產業

秉持「以人為本」的理念，國泰人壽結合投資的核心職能，投資教育及微型金融相關產業，截至 2020 年投資總金額 71 億元 (較 2019 年成長 54%)，冀望為落實普惠金融盡一份力。

(六) 影響力投資

2021 年國泰人壽更進一步地針對解決社會融合與教育、環境資源需求、醫療與生活品質等議題的影響力投資 (Impact Investing) 佈局，總投資金額達 500 萬美金。



多元保障 暖心服務

國泰人壽以「保險 + 科技，幸福更靠近—Smart, Simple, Safe」為願景，透過科技的力量將保險融入民眾生活，致力提供最優質商品與服務，給予民眾適足的保障與其他多元的保險服務體驗，滿足民眾保險規劃需求、守護每個家庭幸福，體現「大樹為您撐傘，讓人生總是好天氣」的企業使命。

保障意識提升 SF7 原則一 原則二

根據統計，台灣每人平均持有超過 3 張保單，但是身故平均給付僅 66 萬，遠低於台灣家戶年平均消費支出約 80 萬，當家中發生重大變故時，很難及時填補家庭的缺口。

(一) 保障型商品推動成效

為提升民眾保障觀念、滿足國人的保障需求，國泰人壽自 2018 年起，啟動保障型商品三年計畫，透過內部的制度優化與外部行銷工具的設計，喚起國人對人身保障的重視，建構社會的安全防護網。2020 年保障型商品之保費收入為 131.1 億。專案三年期間每年平均保費收入較專案執行前 (2017 年) 增加 54%，保障型商品推動量顯著提升。

(二) 新冠肺炎因應作為

因應疫情發展，開辦專屬商品與服務，成為民眾堅強的後盾：

提升醫療保障

以簡單易懂的基本住院保障、相對便宜的保費水準及降低投保門檻增進民眾投保意願。2020 年承保因應新冠疫情之健康醫療保險 9.7 萬件，為社會增加 9,700 萬之住院保障。若因新冠肺炎入住負壓隔離病房者，雖負壓隔離病房非現行醫療保障範圍，但為符合抗疫需求，融通放寬比照加護病房辦理理賠給付。

關懷醫護人員

提供醫護人員慰問金、保險單借款利息緩繳及續期保費緩繳等優惠，讓醫護人員無後顧之憂，更專注為台灣防疫努力。



2020 年承保因應新冠疫情之健康醫療保險 9.7 萬件，為社會增加 9,700 萬之住院保障。

保障需求分析工具

幸福保障網 給需要保障的每個您



Cathay Box 給需要快速分析保障缺口的您



我的保險主張 給職場青年、新手爸媽們



高齡保障與關懷

台灣已於 2018 年進入高齡社會，預計 2025 年將邁入超高齡社會，急速高齡化趨勢導致社會面臨龐大的經濟壓力及醫療照護成本。國泰人壽洞悉高齡需求，持續發展多面向保險商品以供民眾選擇，讓保戶獲得完善高齡保障，並整合專屬服務，協助客戶打造優質的樂齡生活。2020 年更以業界首創的失智保障商品獲頒 TCSA 台灣企業永續獎之「創新成長獎」。

(一) 高齡商品

專屬套裝商品

推出高齡專屬系列套裝商品，保障內容包含高齡需求性較高之住院醫療、意外保障，以及高齡好發之失智及癌症等特定疾病，同時放寬投保門檻，便利民眾強化高齡保險保障。

失智保障

領先業界推出 2 張認知功能障礙保障商品，鼓勵保戶用走路賺回饋，強化預防勝於治療的觀念來避免失智症發生，但萬一不幸罹患失智症時，實物給付的設計，在失智初期及時支援協助保戶妥善接受治療，並提供後續個人化的專屬失智症照顧服務，減緩失智發展進程，在對抗失智症的過程中貼心陪伴病患及家屬。另與「台灣失智症協會」合作舉辦「關懷失智，憶起來」活動，只要投保 Cathay Walker 計畫商品，每一件保單國泰人壽就贊助台灣失智症協會 10 元，共計約 6.5 萬人共襄盛舉，贊助金額突破 65 萬元。

實物給付型

開辦 4 張實物給付型長照保險，保戶於符合長期照顧狀態下可依需求選擇現金或照顧服務，滿足實際需求。

退休理財型

因應社會急速高齡化與少子化趨勢，民眾更須及早確保高齡經濟安全，因此提供多樣符合高齡理財需求的投資型商品，幫助保戶補足退休金缺口，兼顧壽險保障與資產配置需求。

2020 年以業界首創的失智保障商品獲頒 TCSA 台灣企業永續獎之「創新成長獎」



(二) 高齡服務

除了開辦高齡商品外，國泰人壽提供多項暖心服務，期望成為保戶的貼心助手。2020 年與外部顧問合作，藉由訪談中高齡民眾與醫師專家，更了解高齡者的實際需求，並於 2020 年發布樂齡健康白皮書，持續優化與開辦創新的高齡服務。

樂齡健康白皮書



樂齡健康白皮書

高齡友善保險服務

1. 開辦高齡專屬商品滿足高齡保障規劃的同時，銷售文件 (DM) 調整為高齡者較容易閱讀的文字大小及較口語的文字內容，便利閱讀者充分理解保障內容。
2. 樂齡服務專線：組成專屬團隊優先解決高齡者進線需求，以較慢的語調及易懂的說明回應提出的保單相關問題，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。

樂齡加值服務

1. 國泰人壽彙整市場高齡照護相關資訊，讓民眾更容易獲取需要的資源，包含：營養管理服務、短期照護需求、照護輔具或樂齡專屬課程優惠等。2020 年更打造「大人的花漾人生」網站，除有豐富多元的醫療、長照保障資訊，並提供失智預防遊戲及檢測問卷，還可透過情境式詢問確認需求，再依需求進行保障檢視及試算，以協助民眾瞭解保障缺口，充分準備以輕鬆面對人生下半場的挑戰。
2. 如民眾能發現自己已有失智症狀的前兆並及早進行治療，就有機會改善或延緩症狀的惡化。國泰人壽 2020 年參與國民健康署辦理之「失智症預防及友善」訓練，讓同仁與營業單位對失智症都能有正確的認識，並取得友善天使與或友善組織的認證，具備充足的資訊可對客戶分享正確的預防觀念，如同仁在鄰里社區發現疑似失智症的民眾遭遇問題時，也能以同理心關懷並提供及時的友善協助，全台已超過 1.3 萬名同仁及超過 100 個據點完訓。



健康促進

台灣即將於 2025 年邁入超高齡社會，國泰人壽積極向社會推廣保險保障要到位，更進一步維持良好的身體健康、延長健康餘命的理念。2019 年起，積極建置及優化健康促進生態圈，提供豐富的健康促進獎勵及開辦外溢保單，讓民眾養成長期固定運動的習慣，並自主健康管理，進而協助提升國人健康體況，降低社會醫療支出，讓保險發揮「事前預防」的功能。

(一) 外溢保單

2020 年開辦 7 張新外溢商品 (當年度總計 18 張)，透過保費折減或保額增加之誘因，鼓勵保戶主動落實健康管理、提升自身健康。此類商品保障範圍包含：長照、住院、手術、失智、重大傷病及投資型商品等，並領先業界將癌症篩檢及疫苗接種選項列入健康促進機制，豐富健促機制多樣性，2020 年約承保 8.7 萬件外溢保單。

(二) 健康促進計畫

⚙️ Cathay Walker (一般民眾)

為養成民眾每天運動的習慣，結合數位 App 與活動獎勵機制，鼓勵民眾日行 7,500 步，讓民眾顧到健康，又有動力持續達標享好康回饋。截至 2020 年底，Cathay Walker 會員數達 28.2 萬人，總累計步數達 3,912.5 億步。經換算累計步數約可來回月球 317 趟。

另外，導入社會投資報酬率 (SROI) 評估 Cathay Walker 計畫對用戶產生的影響力並編撰 SROI 報告書，報告書內容交付英國國際社會價值協會 (Social Value International、簡稱 SVI) 認證，顯示國泰人壽每投入 1 元，就能創造 6.3 元的社會價值，於確認 Cathay Walker 所創造的社會價值，同時也是台灣首次以保險本業計算並取得 SVI 認證的 SROI 報告書。

⚙️ 國泰伴你健康計畫 (高風險的保戶)


根據衛服部 2019 年統計，國人十大死因中以慢性疾病比例最高，國泰人壽結合國泰醫院資源，並與美國獨角獸保險公司 Clover Health 合作，推出「國泰伴你健康計畫」陪伴具慢性疾病風險的保戶邁向健康人生。個管師對每個保戶提供飲食、運動、用藥、看診就醫、情緒管理等面向的諮詢，並由保戶上傳相關健康數據至 App，讓護理師、醫生能即時掌握介入照護的時機，並在回診時作出更好的診斷。此計畫推行以來已有近 1,000 人參與，參與九個月後 53% 病患病況獲得緩解、血糖指數改善至雖有風險但已脫離血糖警戒水準，更有 31% 的病患血糖指數恢復至正常範圍。




數位創新服務

數位科技的快速轉型，讓越來越多人願意在線上完成各項保險服務，國泰人壽也善用科技的便捷，無論投保、保單管理等問題，都可以透過手機或電腦完成，給予客戶既安全又快速的數位服務體驗。

2020 年榮獲數個國內外獎項肯定：

 AIA「最佳數位保險公司」殊榮，台灣第一亞洲唯一的獲獎公司

 CELENT 模範保險公司獎，全球唯一獲 2 項冠軍（「客戶體驗轉型」、「創意執行」）、唯一連續 2 年獲獎的台灣保險公司

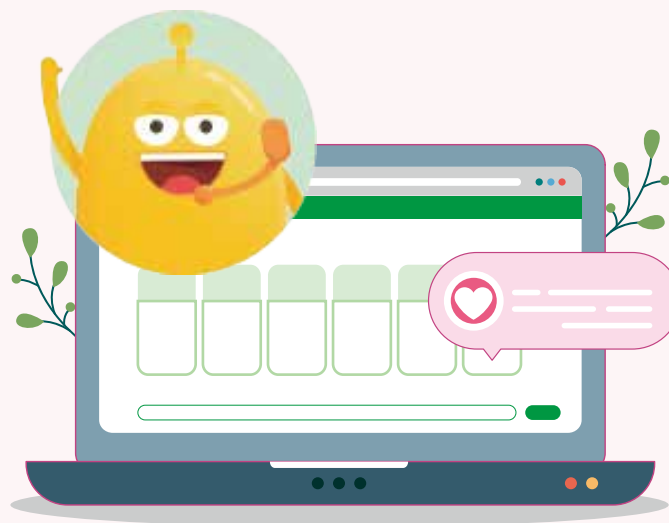
 IDC 數位轉型綜合領導者

(一) 網路投保

為提供線上便捷的投保服務，自 2014 年底開辦網路投保商品，不用透過業務員、不須上傳或下載任何文件，即可完成投保。2020 年商品陣容包含旅平險、壽險、傷害險等共 9 張網路投保商品可供客戶選擇。累計至 2020 年，網路投保人數近 2.5 萬人，滿意度高達 97%。

(二) 國泰人壽 App

以 Smart, Simple and Safe 為願景優化國泰人壽 APP 的服務體驗，客戶可以在 App 上檢視自身保障情形、線上預約壽險顧問或是完成保單貸款等流程。截至 2020 年底，總用戶數 109 萬，單月活躍使用者為 29.5 萬（較 2019 年成長 18%）。



(三) 智能客服

國泰人壽自 2018 年起啟動智能客服 Chatbot「阿發」，客戶在國泰人壽官網、App、Line 帳號上都能找阿發幫你解決保險大小事，包含：保障內容查詢、保單變更、旅平險投保、保單借款等。智能客服 2020 年使用量達 230 萬人次，其中，問題解決率（註 1）達 88%、服務滿意度（註 2）高達 97.2%。有效降低客戶進線或臨櫃的等候時間。

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

註 3：智能客服阿發佔總客服進線量比率達 67%。

(四) 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，減少相關文件的紙張列印，創造龐大的環境效益。



詳綠色營運 減緩衝擊 P.65

總節紙量

85,108,700 張

行動 / 電子化保險	當年度使用件數 (萬件)	當年度使用率 (%)
行動投保	81.3	99.3
行動保全	103.2	89.9
行動理賠	71.8	94.8
行動保費 (註1)	49.2	75.9
電子保單 (註2)	93.1	96.1
電子單據	247.2	44.3

註 1：行動保費使用率適用調整之定義，詳 P.82

註 2：電子保單件數及使用率不含保險代理和旅平險

保全 / 理賠聯盟鏈

國泰人壽加入「保險區塊鏈聯盟科技運用共享平台」，讓保戶於平台中任何一家保險公司提出保單變更或理賠申請時，能一站式完成其他參與此平台的保險公司之申請作業，大幅提升服務體驗。

服務說明

金融包容性

國泰人壽積極建立具包容性的金融環境，消弭民眾因經濟因素、體況等限制，讓自身或家庭暴露在人身風險中，致力優化保險商品的金融服務可及性和使用性，提升民眾保險意願、便利投保作業，落實普惠金融、給予社會安定的力量。

(一) 微型保險

2009 年領先業界推動微型保險，積極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 2020 年底累計提供近 24 萬名民眾、總計保險金額約 799 億元，其中有超過 700 個家庭已遭遇事故而面臨困難，透過微型保險獲得最即時的金援協助。2020 年獲得金管會保險局微型保險競賽「第一名」、「績效卓越獎」及「永續關懷獎」。



(二) 小額終老

為提升民眾保險保障，2017 年領先業界推出涵蓋範圍最大、幾乎人人可以投保的小額終老保險，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。至 2020 年底已提供約 22 萬名保戶基本經濟安全保障，新增約 650 億的人身風險保障，推動成果為業界之冠。2020 年獲得金管會保險局小額終老保險「友善高齡獎」。

(三) 弱體保障

有鑑於三高及罹癌人口逐年增加，但民眾於罹病後想要強化保障卻普遍面臨無法投保的困境，國泰人壽持續為體況弱勢族群提供所需保險商品，創新開發滿足三高族群或罹癌病友於醫療保障需求的弱體保單，陪伴保戶一起對抗病症、協助補強保險防護網。2019 年獲得保險業亞洲獎 (IAA) 之「年度最佳保險新商品獎」。

(四) 學團保險

自 2017 年起承接學生團體保險，守護 300 萬名孩童們的人身安全，總承保金額約新台幣 3 兆元，另與國教署攜手發起「永續校園計畫」，2020 年獲得經濟部 Buying Power「特別獎」肯定。

詳公益關懷 創造價值 P63

以客戶為中心

FS8

FS15

原則一

原則二

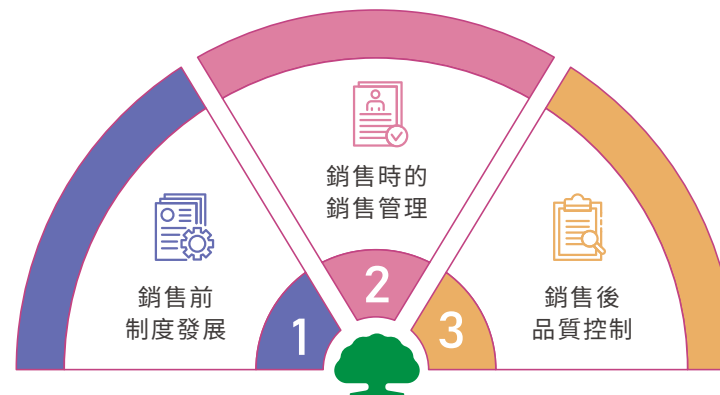
國泰人壽以「客戶為中心」的服務宗旨，積極維護客戶權益、傾聽客戶心聲，提供更友善的服務體驗，在各個服務旅程中，讓客戶感受到我們的關心與溫暖。

(一) 公平待客

為維護客戶權益，國泰人壽以「公平待客」為核心形塑企業文化，在 2018 年引領業界成立「公平待客推動委員會」，由董事會積極參與及推動，由上到下將「公平待客」深植於國泰人壽員工的 DNA。策略上我們將 9 項公平待客原則落實在銷售前制度發展、銷售時的銷售管理及銷售後品質控制三階段 (詳國泰人壽官網公平待客專區)，過程中傾聽客戶的聲音，改善不足之處、優化客戶體驗。

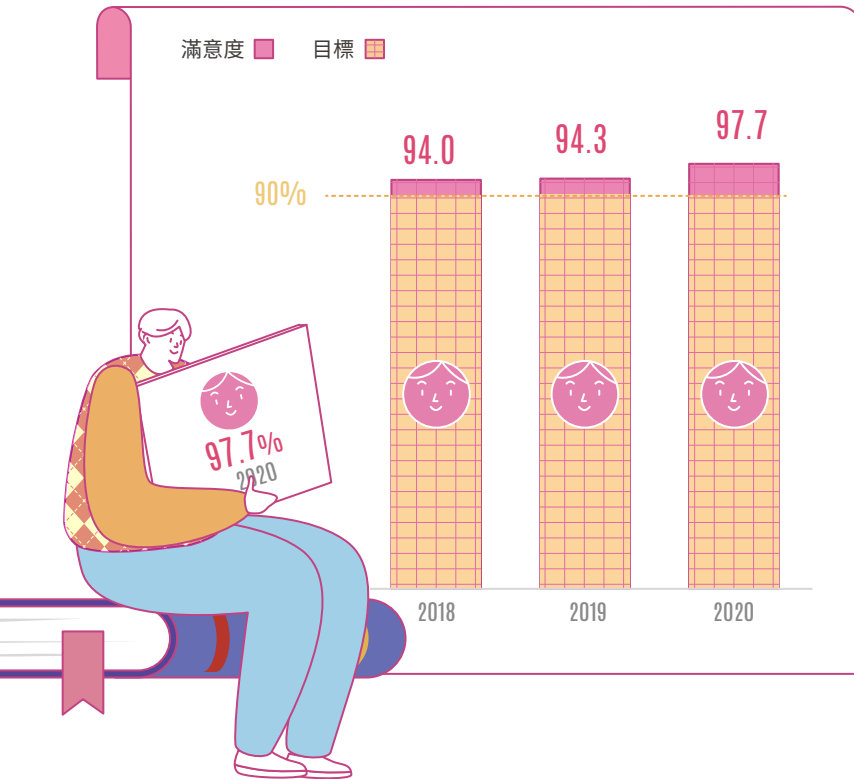
2020 年國泰人壽主動提高公平待客原則檢討頻率，並將消費者滿意度新增為公平待客關鍵績效指標，以更全面的角度自我檢視，積極展現落實公平待客、維護客權的決心。國泰人壽連續 2 年獲得金管會公平待客原則評核優良 (排名前 20% 之業者)

國泰人壽連續 2 年獲得金管會公平待客原則評核優良 (排名前 20% 之業者)



(二) 客戶滿意度調查

國泰人壽每年委託市調公司進行客戶服務滿意度調查，2020 年為了解客戶滿意度的關鍵驅動要素，我們切分更細緻的服務旅程節點進行調查，並依回饋結果擬定各項優化行動。2020 年整體客戶滿意達 97.7% (較 2019 年 94.3% 進步)、淨推薦指數 (Net Promoter Score, NPS) 達 16.6 分 (較 2019 年 6.5 分進步)。



(三) 便民服務

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。

☑ 電話客服中心

(1) 虛擬排隊

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

(2) 網路電話服務

只要有網路的環境下，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，對於位於海外的客戶來說，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。

☑ 臨櫃服務中心

(1) App 線上取號

為節省客戶臨櫃等候時間，領先業界首創「線上取號」服務，保戶可透過國泰人壽 APP 尋找最方便的服务據點，預先線上取號並可隨時查詢進度，提升辦理業務時效、精進服務體驗。

(2) 無障礙設施櫃台

國泰人壽在各地的服務中心設置無障礙設施櫃台，並提供專人服務，隨身協助身心障礙客戶辦理相關保險業務，為降低可能的臨櫃等待時間，客戶也能由「服務中心預約辦理」預約服務，協助身心障礙客戶享有優質服務經驗。



富足人生 Richness

50 健康樂活 職家平衡

- 50 人才吸引
- 52 人才發展與培育
- 54 員工關懷

57 公益關懷 創造價值

- 58 遇見新力
- 59 翻轉教育
- 60 夢想前行
- 61 與鄰常在
- 63 永續校園計畫

核心理念

大樹的每一分成就，都是每一位同仁的努力匯集而成，我們致力營造最好的職場環境與照護，讓同仁展現自我價值與使命，更攜手同仁將這份愛與關懷傳遞至社會各個角落，讓國泰這棵深耕台灣超過50年的大樹，能持續陪伴社會成長茁壯。

- Hahow自主學習平台總學習時數近2萬個小時，申請學習假人數達**2,497**人
- 2020年總公司內勤離職率**4.2%**，業務同仁定著率**69%**
- 2020年志工參與時數達**85,347**小時
- 「永續校園計畫」，將反毒知識融入線上遊戲，累計超過**60**萬人次學子參與



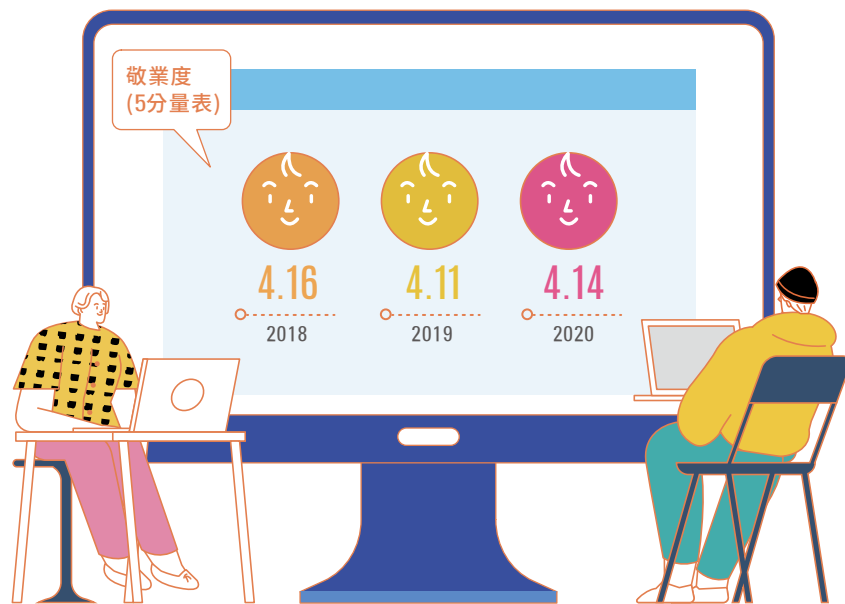
健康樂活 職家平衡

每一位同仁都是我們最重要的資產，透過多元化的發展制度、福利措施、健康職場的營造，讓同仁們能適才適所、安心地在職場打拼。國泰人壽連續 8 屆獲得國家級獎項「臺灣保險卓越獎」之人才培訓獎，並三度榮獲 ATD「最佳卓越學習組織獎 (BEST Award)」全球第四名的佳績。

 人才結構詳見附件 P81

連續 8 屆獲得「臺灣保險卓越獎」之人才培訓獎；三度榮獲 ATD「最佳卓越學習組織獎 (BEST Award)」- 全球第四。

為持續給予同仁富足感，每年透過「員工敬業度調查」了解同仁對工作的投入狀況，發覺他們的痛點以及對公司的期待，並透過調查成果優化對同仁的發展與照護：



人才吸引

因應數位發展與永續浪潮，國泰人壽積極打造多元的人才庫，設計不同招募管道吸引各方人才，也讓他們找到適合自己的工作崗位。

(一) 內動人才儲備

國泰實習生計畫 (Cathay Internship Program, CIP)

為提前延攬優秀人才並提升集團形象與認同，2005 年起實施「國泰實習生計畫 (CIP)」，提供學生暑期進入企業實習機會，提早接軌職場。2020 年安排多項數位力培養工作坊及高階主管對談的活動，讓學生更了解國泰人壽數位轉型理念與策略布局，累計至 2020 年 CIP 在畢業後回任率為 25.3%。



國泰敏捷實習計畫 (Cathay Agile Program, CAP)

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 (CAP)」，以敏捷專案為核心，透過半年團隊專案實作與成果發表的方式，過程中讓學生與內動同仁敏捷協作，激發更多創新的火花。2020 年共 11 位實習生參與，產出 4 個專案雛形供公司落地執行，其中針對 3 位學生發出聘書，目前 1 位回任、2 位攻讀研究所中。





IT's Time 招募活動

因應金融科技快速發展，資訊人才需求不斷增加，國泰集團於2017年起建立「IT's Time 招募活動」，透過開辦資訊人才專屬招募活動，以快速書審、一日面試會、迅速媒合職缺之方式進行，提供開放與透明的徵才資訊，傳遞國泰對資訊人才之重視。2020年共計收到649份履歷，面試人數計90人，錄取36人，面談率為13.9%，錄取率為5.5%。

投資金融家儲備計畫 (Cathay Investment Manager, CIM)

為培養具備高投資敏感度及全方位歷練的投資操盤人才，透過一年於投資、交易、企劃單位的輪調歷練，培養對股市、外匯、債券、風險管理、財務會計等專業知識，2020年錄取7人參與計畫。



(二) 外勤人才引進

π 高登計畫

近年來斜槓趨勢盛行，2019年下半年起公司提供「π高登計畫」，全國已有超過半數單位參與，提供兼職金融保險業的工作機會，藉由多元的數位學習工具，搭配獨有的「高登學院」實體課程及「Mentor」一對一培育機制，進行輔導與關懷，強化行銷專業能力。



產學合作

為讓年輕族群更了解壽險顧問工作內容，並邀請他們加入我們的行列，國泰人壽深入校園，與新創企業合作，並建置提供年輕學子的網站《Tree Campus》，提供學子以更多元創新的方式認識國泰人壽。



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，近4年實習生人數大幅提升，**累計共計3,052人，46.4%成為兼職人員、5.5%成為正式員工。**

夢想直販所

2017年起開辦夢想直販所短期營隊，透過「跑賽爾斯」、「WinWin 保險+」桌遊與專業證照輔導課程等，建立學生金融保險的觀念，**累計舉辦57場，共2,010位學生參與，23.5%成為兼職人員、5.3%成為正式員工。**



Tree Campus 網站



其他外勤人才招募資訊
可以到 Young 高登網站

人才發展與培育

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，依同仁職涯及人才規格發展訓練藍圖，建構完整培訓體系，厚植各階層潛力人才庫與海內外保險菁英與數位人才。2020 年總公司內勤人員離職率 4.2%，維持於近三年平均值正負 0.5 個標準差範圍；業務人員定著率則是逐年提升，達到 69%。

(一) 精進多元職能發展

國泰人壽建立全職涯培訓體系，從多元輪調制度、結合數位學習資源到國際人才培育，逐步提升人才歷練深度與廣度。

跨職系輪調與戰情室

國泰人壽積極培育多元人才，鼓勵同仁「跨部門」與「跨公司」輪調，培養跨領域思維及強化整合能力；另外「內勤外調」制度，讓內勤人員實際參與第一線業務拓展及保戶服務，深入了解壽險本業，提升公司的組織競爭力。

除了不同部門輪調外，同仁亦能進入國泰「戰情室」，與異質團隊協作，整合數據與數位科技應用，提升保險核心引擎。過程中透過敏捷開發、與客戶密切溝通，打造最佳體驗產品，實踐創新金融服務。截至 2020 年底參與轉型之人員覆蓋率 15%、擴及近 30 個部門。

Hahow 自主學習平台

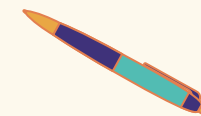
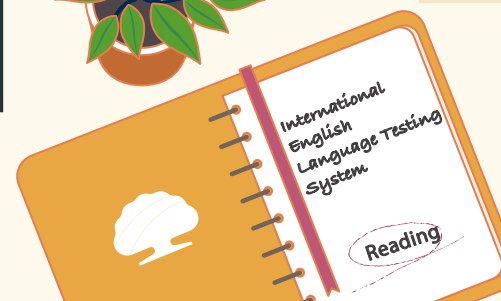
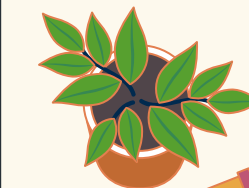
除強化專業訓練，我們亦提供多樣化的培訓資源，透過「Hahow 自主學習平台」，同仁能自主學習有興趣的主題課程，利用外部專業資源持續增進自身競爭力，學習達標者公司也提供 1 天學習假作為鼓勵，2020 年總學習時數近 2 萬個小時，申請學習假人數達 2,497 人。



培育國際金融保險人才

面對國際性業務不斷擴張，擴充外語人才庫勢在必行，2020 年起針對主管與專業幕僚於上班時間開辦英文課程，強化英文即戰力與儲備派外人才率。2020 年英文培訓總時數 7,520 小時。

- (1) 百萬圓桌協會 (Million Dollar Round Table, MDRT) 會員數占率業界第一，2020 年會員數共 2,031 名。
- (2) 國際級金融證照 CFP® (Certified Financial Planner, CFP®) 取得證照人數業界第一，2020 年共累計 342 人取得 CFP® 認證及 98 人取得 AFP 認證



(二) 培養數位素養

「科技的力量很重要，但是人比科技更重要」，順應全球劇烈競爭與數位浪潮，人才的數位素養培育、發揮人機協同的綜效，是提升保險科技影響力的關鍵。2020 年獲得數位轉型大獎 (IDC DX Awards) 的 operating model master、talent accelerator 獎項。

2020 年獲得數位轉型大獎 (IDC DX Awards) 的 operating model master、talent accelerator 獎項。



⚙️ 培育敏捷種子

為有效提升員工敏捷能力，國泰人壽從上而下舉辦課程、活動及論壇，於組織內部擴散敏捷思維與方法，透過 55 名中高階主管參與敏捷工作坊，實際演練，促使其思維願意跳脫過往經驗，並嘗試實驗與授權。同步打造內部敏捷論壇「Agile 輕鬆談」，建立敏捷教育培訓制度，讓敏捷精神能擴散到各組織業務，已累計 51 名同仁取得國際敏捷證照 PMI-ACP 或 PSM。

⚙️ 流程自動化機器人管理 (RPA)

以流程自動化取代重複性高的作業人力，引領同仁善用數位協作新工具，提升工作效率，累計導入 192 條自動化流程、替代 88 萬工時。另外，我們也展開行政專員轉型計畫，11 位行政專員通過訓練與評核，成功轉型為 RPA 輔導種子，幫助其他同仁善用 RPA 資源。

⚙️ 集團共構數據及專業培訓應用，多元提升數據專才能力

為發展以業務應用導向之數據分析服務，雙軌提升人才專業知識與數據分析能力，於 2019 年起針對數據人才展開系統性培育課程，含保險領域知識、程式語言與資料科學等。2020 年舉辦 7 場數據模型分享會，擴散數據應用思維與案例，吸引內部近 300 人次參與。

⚙️ 導入智能模型訓練，客服人員發展多元職能

國泰人壽自 2018 年起啟動智能客服 Chatbot「阿發」，有 6 名客服人員轉型為「智能客服訓練師」，2020 年起更進一步組成「客服系統流程設計師」團隊，以客服實際服務的經驗為基礎，讓一線客服人員能快速鎖定客戶問題，減少 6% 客戶在線通話時間，也讓客服人員職能轉換增值，擁有多元的職涯選擇。

(三) 社群共學

JoSeal 共學社群平台

為促進社群共學，國泰人壽導入高互動、實務知識為主的學習平台 JoSeal，透過 RSC 模式 (RSC Model, Reading, Sharing, Creating) 建立典範社群與共學模式。



MDRT 大使分享網絡

自 2018 年啟動大使機制，透過主動報名，遴選約 100 名績優同仁成為 MDRT 大使，導入知識萃取技術，結合專任講師深度挖掘成功經驗，並透過實體分享擴散成功案例。更透過專家媒合平台 Cathay Speaker，依照不同學習需求進行課程索引與講師邀約，截至 2020 年共累積 185 名大使，144 則知識萃取案例，累積舉辦 1,236 場專題分享。

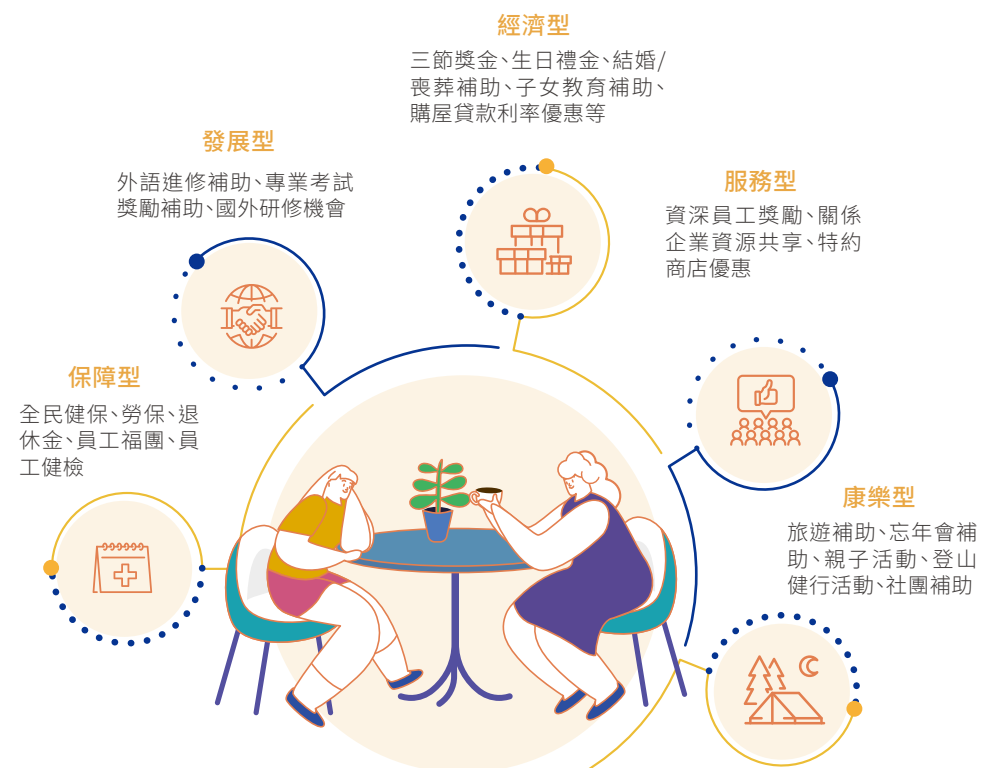
員工關懷

401-2 原則一

除了健全職涯發展，我們期許同仁「讓夢想與工作一起前進」，藉由各項福利制度、關懷與健康照護，讓同仁在這棵大樹下能熱情投入且無後顧之憂。

(一) 員工幸福

福利架構



C-KOL

全台超過 2.6 萬外勤同仁，除了擔任專業壽險顧問，還各自身懷絕技。2020 年我們召集具社群影響力的同仁成為 CATHAY KOL (CATHAY Key Opinion Leader 以下簡稱 C-KOL)，結合他們關注的議題與公司重要專案，於社群媒體推廣公司品牌理念，也展現同仁之長才。

				
C-KOL	柏豪	麒華	Mia	蒲殷
合作的 KOL	小飛 (環保 KOL)	李沛旭 (健身藝人)	BetweenGos (女性媒體)	Chioa 時尚辣媽
呈現主題	一日淨灘	體能較量	職場穿搭	親子花藝
宣導理念	企業永續理念	Cathay Walker 健康促進計畫	職場青年關懷	新手爸媽關懷

職場年輕化

2020 年我們展開「泰 Young 提案活動」，讓內勤同仁能提出對職場的期待，經評選與同仁投票後，擇優落地執行，期望透過實質改變，打造年輕的職場文化。本活動蒐集 97 個提案，有 4 個正在規劃執行中，包含：彈性選擇公司福利補助項目、調整員工停車機制、優化茶水間空間、午餐團購外送服務。

員工互助保險

為業界創新計畫，提供集團員工每日銅板價就享有 30 萬元特定癌症保障，並結合捐贈公益模式，每 1 元保費都用在需要的人身上，半年共承保 3,900 件。



保費的20% 作為營運費用

其餘會作為理賠金 給付給需要的同仁

若有剩餘金額，我們將 捐贈給指定的公益機構

- 兒童癌症: 
- 愛護動物: 
- 偏鄉教育: 
- 老人照顧: 
- 環境保護: 

(二) 健康樂活

職業安全管理

為維護安全的職場環境，公司依法設置 5 位職業安全衛生管理人員定期執行職場安全巡檢，另於全台辦公據點配置逾 16 位職業健康照護人員（護理人員）舉辦相關健康活動與教育訓練，全年度職場稽查共 1,718 場次。

年度	2018	2019	2020
	內勤 / 外勤		
職災受傷人數	6/21	2/6	2/4
職災死亡人數	0/0	0/0	0/0
失能傷害頻率	0.60/0.39	0.21/0.11	0.20/0.07
失能傷害嚴重	3.31/21.25	21.83/10.85	19.20/5.94

大腹翁小腹婆

2016 年起舉辦大腹翁小腹婆減重活動，2020 年活動特色為挑戰自己，凡減重成果達自己體重 5%、10% 及 15% 可獲得不同獎勵，共 8,513 人參加，減重 17,842 公斤，成果較 2019 年提升 37%。除此之外，只要減重 1 公斤，國泰即捐贈 100 元於台南頂山國小屋頂興建太陽能板，綠電收益全數回饋當地社區長者活動基金。

詳見 綠色營運 減緩衝擊 P.67



員工協助方案 (EAP)

2018 年導入員工協助方案 (EAP)，提供 24 小時心理諮詢專線，每位同仁每年可針對一項議題獲得 3 次免費外部專業顧問諮詢。2020 年共 159 人次使用諮詢服務，100% 認為有助於解決問題。

國泰好孕俱樂部

國泰人壽為員工打造貼心的職場環境，全面推動母性健康保護計畫－國泰好孕俱樂部，除透過問卷或訪談了解懷孕員工的職場保護需求外，更為新手爸媽準備產前及產後賀禮（Ex：嬰兒日用品），讓新手爸媽可以安心照顧寶貝。2020 年共送出 1,148 份禮品。



健促活動參與統計

2020 年辦理醫師諮詢、癌症篩檢、媽媽教室、健康講座、體適能檢測等健康促進活動，共 **26,623** 人次參與。

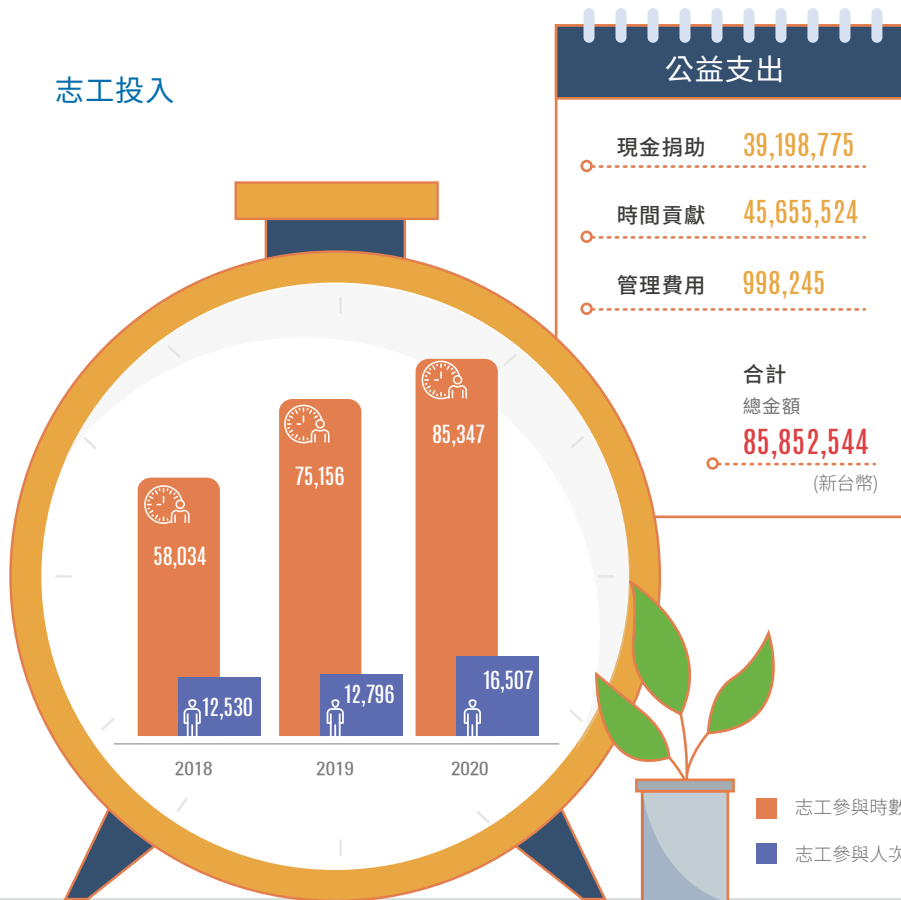
公益關懷 創造價值

2020 年因為新冠肺炎讓全世界壟罩在動盪不安的社會氛圍，國泰人壽秉持著「給人幸福就是幸福」的理念，持續用保險的核心職能，結合企業志工與各項資源的力量，深入校園、社區與每個需要的角落，建構幸福安全的社會網絡，成為穩定社會的力量。

更多公益關懷計畫請見國泰慈善基金會網站

原則三

志工投入





預見新力

國泰人壽自 2005 年起成為業界第一個新住民議題的倡議者，協助新住民適應台灣的生活，而隨著新二代教育需求浮現，近年聚焦於新二代培力，強化其雙重文化優勢，提升自我認同與自信。

(一) 新二代多元智慧培力課程

國泰 11 年來透過各項專業主題培力課程、服務學習體驗以及團隊合作工作坊，協助新住民二代察覺自身的優勢與潛力，增強各項能力。其中也運用國泰集團的核心專業，舉辦保險理財、醫護等職能課程，幫助他們取得證照、提升職場能力。2020 年培訓 1,093 人次的新二代學員，協助 29 位取得急救證照。

2020 年培訓
1,093 人次的新
二代學員，協助
29 位取得急救
證照。



(二) 北海岸光榮計畫

2020 年與新北市政府共同推動「皇冠海岸新二代培力光榮計畫」，透過各項活動與培力資源，鼓勵當地新住民二代，以東南亞語言及文化的優勢，於學校、社區辦理相關活動，豐厚「皇冠海岸」文化底蘊。



翻轉教育

為縮小偏鄉地區學童學習資源的落差，並支持熱血教師長期深耕陪伴，國泰將志工與教育資源帶入偏鄉，鼓勵孩子勇於追夢，陪伴他們看見人生更多的可能性。

(一) 國泰學童圓夢計畫

2013年起每年提供超過三百萬元圓夢金資助偏鄉學校築夢，希冀培育學童不畏挫折、不畏挑戰，勇於追夢的勇氣，也期望透過學童努力實現夢想時，連結在地社區發展，達到校園與社區永續發展之價值。第七屆圓夢計畫學校獲選24校，提供圓夢金358萬元；至今累積幫助105所偏鄉小學，超過2,500位孩童受惠。

國泰學童圓夢計畫至今累積幫助 **105** 所偏鄉小學，超過 **2,500** 位孩童受惠。



國泰學童圓夢計畫影片
←請點



(二) 課後照顧班

2013年起補助雲林縣口湖鄉蚵寮村學童課後照顧班，提供學習資源，優化環境與生活上的照顧。至今共於4個區域開班，近2年投入超過600萬，關懷逾1,000名學童，2020年結合保險核心專業，開設「金融保險理財課程」，幫助青少年建立正確的金錢價值觀，提升學子的學習興趣與積極的人生觀。

近2年投入超過 **600** 萬，關懷逾 **1,000** 名學童。

★ 銅蘭國小 薛同學

謝謝國泰大哥哥大姊姊讓我們有很完美的教室與師資，我的成績進步很多。



夢想前行

除了偏鄉小學，國泰扶助更多人勇於追求自己的夢想，除了透過獎助計畫，也可以藉由看到他人的生命故事，來激勵可能處在生命低潮的自己，活出新的人生篇章。

(一) 國泰卓越獎助計畫

為扶助傑出青年，1980年起即開始辦理清寒及績優學生獎學金活動，以獎勵各級優秀學生。2020年國泰公益集團辦理之國泰卓越獎助計畫，分為「特色獎助」、「特殊功績」、「卓越學子」三類進行甄選。2020年收到逾400件報名資料，最終選出88組得獎者，合計頒發737萬元。



高雄岡山高中 陳同學回饋

我是一個非常看輕自己的人，在成績上一直都不如他人，別人都是再拼功課又快又好，我就是事情功半，所以常常感覺自己什麼都不是，就是一個廢物。但在這場演出結束後我想通了一些事，每個人擅長都不一樣，又沒有辦法每個人看第一名，所以我們必須為了成績去取悅自己，但也是盡全力。我不能單憑互相就看輕自己，我始終相信一句話「人無恆成可也」或許我不是在成績這方面，但這樣讓我更有動力去尋找夢想。

(二) 校園及監所關懷

青少年在青春期，常缺乏自我認同及生涯定位，弱勢家庭的青年更易選擇自我放棄。國泰人壽以提供青少年族群翻轉力量為目標，贊助由不同障別組成之「混障綜藝團」於少年監獄和國高中進行公益演出，透過他們的表演，傳遞不放棄的生命故事，也同步支持身障朋友擁有更多展現長才的表演舞台。2020年巡演9所校園和監所，觸及近4,000人。

2020年巡演9所校園和監所，觸及近4,000人。

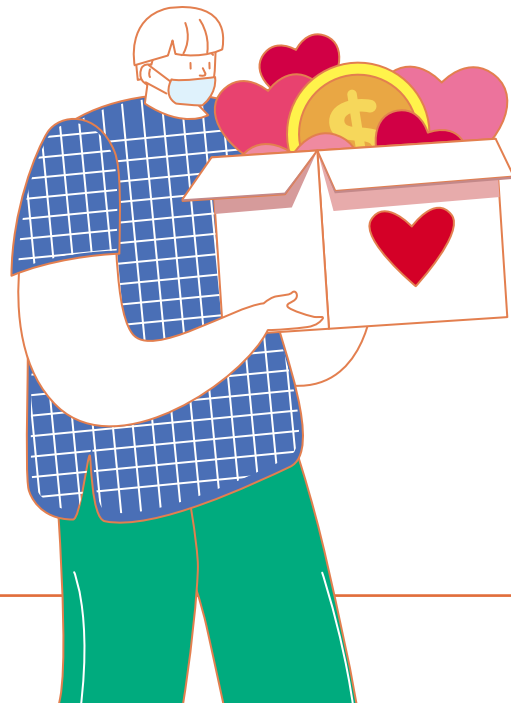


與鄰常在

「社會需求在哪，我們就在哪」，由遍布全台的國泰人出發，串聯各界的力量，攜手各利害關係人解決所面臨的社會問題。



彰化市與國泰慈善基金會合作，招募 300 位志工發揮金融專業，協助在地民眾與企業解決疫情相關紓困、振興等問題。



(一) 疫情關懷

新冠疫情不僅影響民間企業，也導致社福團體在募款上更為艱辛，國泰人壽攜手霖園集團各家公司，發動員工樂捐活動，希望藉由國泰同仁的愛，給予長期關懷弱勢朋友的社福團體一點鼓勵。為期一個月的樂捐活動募得近 900 萬元，捐贈給「喜憨兒基金會」、「台灣兒童暨家庭扶助基金會」、「安得烈慈善協會」、「1919 食物銀行」、「瑪利亞基金會」等公益團體。

為期一個月的樂捐活動募得近 **900** 萬元，捐贈給公益團體。

「喜憨兒基金會」

「台灣兒童暨家庭扶助基金會」

「安得烈慈善協會」

「1919 食物銀行」

「瑪利亞基金會」



(二) 銀髮關懷

台灣即將邁入超高齡社會，如何讓家裡的長輩活到老，健康到老，是我們一直關注的議題。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，在北、中與東部開拓 3 座「國泰幸福農場」，打造最適合長輩耕作的無障礙菜園。耕種的過程讓長輩的生活更有重心與規律，作物更成為當地社區共餐之食材，與社會持續連結，讓他們找回自我價值，3 座農場共超過 120 位長者共同維護。

3 座國泰幸福農場、120 位長者共同維護。

舉辦 75 場詐騙防衛隊桌遊、1,800 位長者參與。



除了長輩的身心健康外，全台灣泰志工與當地警局合作，將「詐騙防衛隊桌遊」帶進社區，以寓教於樂的方式，教導社區長輩認識常見的詐騙手法，守住自己一生的心血，避免長輩掉入有心人的陷阱。累計至 2020 年，共舉辦 75 場，共 1,800 位長者參與，98% 參與者表示對反詐騙手法有更多的認識。



[精彩花絮影片←請點](#)



累計 21 年已募得近 43 萬袋血。

(三) 夏日捐血

2020 年的疫情影響帶給醫療體系莫大的壓力，2020 年夏日捐血活動提早數個月發動，匯集全台員工、保戶與社區民眾的熱血，讓台灣醫療用血環境更穩定，累計 21 年已募得近 43 萬袋血。



永續校園計畫

國泰人壽自 2017 年起承接學生團體保險，提供幼稚園到高中職學子的人身安全保障，同時與國教署共同推動「永續校園計畫」，並自 2019 年起將議題聚焦於反毒，與台大葉丙成教授帶領的 PaGam0 團隊合作，搭配空陸海三軍策略，進行「校園遊戲化反毒宣導」，將反毒知識融入線上遊戲，幫助全台學子「從識毒進而拒毒」，遠離校園毒品危害。計劃推動截至 2021 年 3 月已有超過 60 萬人次學子參與。



2020 國泰反毒英雄爭霸賽，現場小朋友全神貫注備賽中。



綠島公館國小老師回饋

「原本你講的時候，學生不一定有反應，但孩子喜歡玩電腦，當把反毒宣導變成遊戲後，競賽的模式讓孩子會主動地去了解反毒的內容，然後想辦法答對題目。」

國泰志工不畏路途遙遠，將反毒電競賽推動到綠島，對他們來說是工作之餘創造的社會價值，並不是為了追求業績，而是覺得自己正在做一件對小朋友跟社會都有貢獻的事情。小朋友透過遊戲式學習，更能將正確的觀念放在心中，五年級的洪同學成熟的說出對毒品的看法：「如果有什麼不開心的事，不要去吸毒，要跟家人說。」



PaGam0 反毒線上任務

將台師大、中正大學教授設計，並經國教署審核通過的反毒題目，免費公開於 PaGam0 平台，也透過定期發布任務搭配虛擬寶物獎勵提升學習動機，累計至今共 498,605 人次參與。



志工入校舉辦反毒小型電競賽

培訓全台近 6 千名學保服務人員成為志工，深入各地校園舉辦班級小型反毒電競賽。累計至今共進入 1,154 間校園，影響逾 11.2 萬人次。



全國反毒電競大賽

贊助「2020 國泰反毒英雄爭霸賽暨 PaGam0 全國學科電競大賽」，開放全國 3-9 年級免費報名，共計 10,944 名學生參加。

註：2021 年持續贊助，報名人數共 11,739。

註：數據統計至 2021 年 3 月 8 日

擁抱地球 Eco-living

65 綠色營運 減緩衝擊

65 環境數據盤查及能資源管理

66 綠色營運作為

68 友善環境 永續家園

68 永續供應鏈

69 環境教育

核心理念

大樹所深根的這片土地，是我們共同生活的家，為了減緩氣候變遷及能資源稀缺的衝擊，我們藉由營運減碳的努力、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。

- 台灣首家取得**ISO 14067**碳足跡計算標準與**減碳標籤**雙認證
- 2020年電子保單使用率達**96%**，壽險業界第一
- 台灣首家金融業完成**ISO 20400**認證，綠色採購金額**149,446,653**元





原則三

綠色營運 減緩衝擊

國泰人壽全台約 800 萬名客戶，日常業務服務產生一定的能資源消耗，因此，我們透過科學化盤查與管理，並擬定綠色行動方案，以降低營運所產生之環境衝擊，成為首家獲得行政院環保署減碳標籤之保險公司，並獲得「第 2 屆國家企業環保獎」之銀獎肯定。

環境數據盤查及能資源管理

國泰人壽透過先盤查、後管理，檢視營運與業務銷售所消耗之能源、資源，進而透過管理制度降低環境衝擊。營運端透過設備維護與汰換，提升電力使用效率，並積極響應再生能源政策，提升再生能源使用比例。業務端透過保險碳足跡盤查與行動 / 電子化服務，提升服務效率、降低業務過程產生之碳排放。

(一) 溫室氣體排放及總體能源使用指標

項目	計量單位	2018 年	2019 年	2020 年
範疇一排放量	公噸 -CO ₂ e	2,174.89	2,348.84	2,475.72
範疇二排放量	公噸 -CO ₂ e	31,758.58	30,658.92	29,748.70
範疇一 + 二排放量	公噸 -CO ₂ e	33,933.47	33,007.76	32,224.42
範疇一 + 二排放強度	公噸 / 每人	1.06	0.99	0.97
能耗量加總	GJ	216,944.19	211,211.68	214,163.08
人均能耗量	GJ/ 人	6.78	6.36	6.43
範疇三 (差旅)	公噸 -CO ₂ e	703.38	395.02	87.8976

註 1：溫室氣體盤查採用 ISO 14064-1 標準，2020 年委由 BSI 外部驗證機構進行查驗。

註 2：範疇二為電力排放，因能源局進行歷年電力排放係數調整，本次計算使用更新後係數，分別為 0.533 (2018)、0.509 (2019、2020) Kg CO₂e/ 度。

註 3：盤查據點涵蓋員工數量為 32,014 (2018)、33,209 (2019)、33,300 (2020)。

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

(二) 電力及水力使用指標



項目	類別	計量單位	2018 年	2019 年	2020 年
電力	用電量	度	59,584,583.2	57,521,425.9	58,445,383.8
	用電強度	度 / 每人	1,861.20	1,732.10	1,755.12
	再生能源	萬度	360	522.8	727.2
水力	耗水量	度	411,380	406,422	404,802
	耗水強度	度 / 每人	12.85	12.24	12.16

註：再生能源包含：購買再生能源憑證 (TREC)、自發自用與躉售至台電的總量。

綠色營運作為

氣候變遷是全世界重視的議題，台灣身為地球村的一份子自不能置身事外。我們秉持以人為本的精神，除了給予客戶保障外，也要確保我們家園能永續。因此，我們接軌政府減碳政策，希望透過自身的核心職能，優化業務流程對環境的衝擊，也確保台灣這片土地能永續發展。

(一) 行動 / 電子化保險服務與減碳標籤

因應數位科技發展趨勢及消費者行為模式轉變，國泰人壽自 2012 年起導入 e/M 化作業流程，陸續推動行動保險服務，包含投保、理賠、保全、保費等流程無紙化，以打造一站式行動保險服務平台。

自 2019 年 7 月起，更率先同業實行新契約全面採用電子保單，2020 年電子保單使用率達到 96%，大幅降低紙張的耗用及業務員因通勤而產生之碳排放。2020 年透過行動化與電子化服務所省下的紙張共 8,511 萬張紙，相當於 16.8 座 101 大樓高度，換算減少約 613 公噸之碳排放量。

由於國泰人壽積極的投入環保，於 2020 年成為台灣首家取得 ISO 14067(碳足跡計算標準) 與環保署減碳標籤雙認證的保險公司。[詳見產品碳足跡資訊網](#)

現在走進國泰人壽全省服務中心、打開公司的商品 DM、保單，都可以看到減碳標籤，讓保戶知道他們選擇國泰人壽，就是以具體的行動支持環保。



國泰人壽保單成為官方認證的綠色商品，2020 年獲得第二屆國家企業環保獎「銀級獎」，更同步榮獲低碳產品獎「優等獎」殊榮，成為國內保險業環保標竿企業。

保險服務碳足跡

2020 年透過行動化與電子化服務所省下的紙張共 **8,511** 萬張紙，相當於 **16.8** 座 101 大樓高度，換算減少約 **1,532** 公噸之碳排放量。

2020 年 4 月成為台灣首家取得 ISO 14067(碳足跡計算標準) 與環保署減碳標籤雙認證的保險公司。



(二) 綠建築

國泰人壽為了確保能與環境共好，訂定《不動產責任投資與管理政策》，新建大樓均採取綠建築各項環保節能設計，例如：提升綠化量、減少水資源與碳排放等指標，並將太陽能板與雨水、中水回收等系統，納入不動產開發評估，不僅能增進能源使用效率，亦能創造出人性化與舒適化的職場，營造永續性都市空間。

截至 2020 年累計有 15 棟綠建築，綠建築認證取得 16 項。



桃園 Xpark 為複合商業用大樓，2020 年取得銀級綠建築標章，設有高回收率的中水系統，飯店淋浴使用後的汙廢水會經由中水系統過濾後，做澆灌以及園區公共區域沖廁再利用。

(三) 節能設備更新

國泰人壽依循《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 (ISO 14001、ISO 50001)，每年依據設備使用年限、能耗狀況等因素，進行滾動式設備維護與汰換，降低營運所需之用电量。

全台 45 棟大樓職場燈具的汰換計畫預計 2021 年底完成，讓每年減少的碳排放量達約 1,500 公噸。

國泰人壽 2020 年汰換設備清單如右圖，其中全台 45 棟大樓職場燈具的汰換計畫，更讓每年減少的碳排放量高達約 1,500 公噸。

9 棟自有大樓



電梯更新

全公司



電腦小型主機汰換

45 棟自有大樓



LED 燈具更新
(2021 年全部完工)

(四) 再生能源使用

國泰人壽除了透過能耗設備更新與持續環保教育宣導，期能降低傳統用電，減少碳排放，也將政府 2025 年再生能源達 20% 的政策及國際科學基礎減碳目標 SBT (Science Based Targets)，納為國泰人壽未來再生能源之研擬計畫方針，增加總體再生能源使用，以及早因應未來電力市場、法令規範與產業轉型所帶來的風險與機會。

自發自用太陽能板建設

透過自發自用太陽能裝置，2020 年國泰人壽完成 279 張再生能源憑證申請。

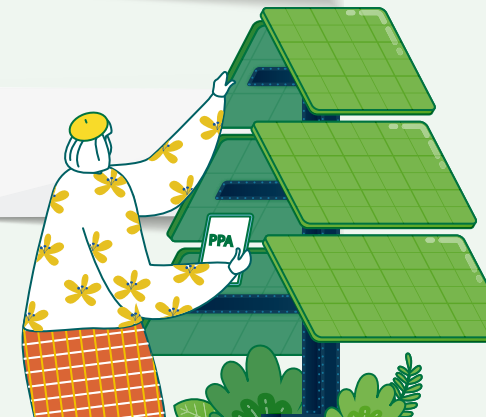
- ▲ 台中烏日大樓(183KW) - 金融業最大「自發自用」的太陽能屋頂
- ▲ 桃園 Xpark(45KW) - 2020 年底正式發電

再生能源購電協議(PPA)

2019 年底國泰人壽與頂山樂活發展協會、天泰能源、成功大學、瓦特先生等單位，完成國內首宗再生能源購電合作案。2020 年於台南頂山國小屋頂興建太陽能板，預計 2021 年 Q2 完成再生能源購電協議 (Power Purchase Agreement, PPA)。國泰人壽每年將購回 12 萬度綠電，購電金額作為當地社區長者活動基金，並將持續推動創新的綠能公益模式。

再生能源憑證認購

2017 年完成全台首批再生能源憑證交易，截至 2020 年已向屏東海生館認購 253 張再生能源憑證 (1 張=1,000 度電)。



友善環境 永續家園

國泰人壽長期投入綠色營運、綠色金融等，期能以身作則發揮環境永續影響力。此外，我們的合作供應商、內部員工與廣大保戶的參與，也是環境永續不可或缺的推手，我們期望能攜手各界人士一起落實環境保護，持續朝向永續家園的方向邁進。

🌿 永續供應鏈

102-9 原則三

國泰人壽從自身做起，率先訂定《永續採購政策》及《永續採購推動流程》，明訂應優先採購綠色環保產品，例如採用具 FSC 標章之紙張、使用環保大豆油墨印製刊物等。自 2018 年起導入國際 ISO 20400 永續採購指南，由英國標準協會 (BSI) 完成查驗，成為全球首家通過該認證之金融業者，2020 年綠色採購金額約 1.5 億。

國泰人壽秉持與供應商共融成長之精神，除了透過政策擬定，用採購力支持對環境友善的供應商之外，也定期透過相互交流，提供執行永續的實務經驗，與供應商一起強化永續力。2019 年舉辦 2 場供應商企業永續分享會，共有 162 家企業參與，現場邀請績優企業分享實務作法。2020 年配合防疫政策，辦理線上供應商教育訓練，共 620 家廠商參與並通過測驗。

2020 年綠色採購金額約 **1.5** 億。

2020 年配合防疫政策，辦理線上供應商教育訓練，共 **620** 家廠商參與並通過測驗。

ISO 20400 永續採購指南

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



環境教育

國泰人壽邀請員工、保戶共同響應環境關懷活動，希望透過持續的教育宣傳，影響社會大眾從關注、了解環境議題開始，進而實際參與、推廣環境永續，以行動展現守護環境的決心。

(一) 綠色消費

2020 年初獲得環保署減碳標籤後，國泰人壽每張保單就成為綠色商品，客戶的每一次投保都是一次低碳的選擇。

「保險碳足跡宣導動畫」

影片連結

利用淺顯易懂生活經驗，向大眾說明生活中低碳選擇的重要性。此動畫榮獲「第四屆資誠CSR影響力獎」。



減碳標籤感恩季抽獎活動

同仁推動行動化服務的努力，與保戶對低碳消費的支持，都成為環保行動的起點，也幫助國泰人壽取得減碳標籤。為了感謝同仁與保戶的支持，並鼓勵參與環保署環保集點APP活動，特舉辦感恩季抽獎，吸引9萬人參與。

保戶看到標籤能建立我們的專業形象，可以跟客戶小小的炫耀我們的環保是玩真的，企業文化已經朝環保方向前進；保戶也回饋選擇減碳標籤的商品讓他覺得有幫助到地球

(二) 食農教育

國泰人壽與國泰世華銀行共同於休閒農莊（環保署認證之環教設施場所）舉辦食農生態親子活動。由農莊環教人員帶著近 160 位同仁實地走訪田野農地，透過生態間的體驗互動，親自參與農產品從生產、處理至烹調之完整過程，不僅了解農作物的生長過程，更促進健康飲食習慣的養成意識到環境保護與食農教育的重要性。



國泰卓越獎助計畫

國泰人壽自 2016 年至 2020 年支持超過 16 組與環保議題直接相關創意提案計畫，補助總額達 225 萬元，資助學子落地執行各項綠色行動。

詳見公益關懷 創造價值 P60

附錄 Appendix

- 71 中長期(2025-2030)目標
- 74 PSI、SDGs對應
- 77 SASB、GRI準則索引
- 80 相關數據表格
- 82 確信標的彙總表
- 83 會計師有限確信報告



中長期 (2025-2030) 目標

永續主軸	策略方向	面向	中長期 (2025-2030) 目標
Commitment 永續承諾	堅實治理 穩健運籌	公司治理與誠信經營	落實高階主管績效與 CS 連結 (2025)
		資訊安全與客戶隱私	針對資安及個資專門領域 ISO 國際標準取得證書或通過合規檢測合計 3 項 (2030)
		將 ESG 融入企業風險管理	1. 氣候變遷風險情境模擬試算、與社會風險質化評估分析 (2025) 2. 導入氣候變遷風險控管機制、與社會風險量化模型研究 (2030)
	倡議支持 擴大影響	響應與倡議	成為台灣金融同業永續風險管理標竿企業 (2025) 風險趨勢報告擴展至 ESG 其他面向 帶領台灣被投資公司永續發展的標竿企業 <ul style="list-style-type: none"> ■ 參與 Climate action 100+(到 2023 年) 及 CDP Non-discloser Campaign ■ 每年對外舉辦一場議合會議 ■ 研究參與其他國際責任投資倡議組織之可行性 (2030)
		接軌 TCFD	1. 股票、債券部位碳足跡盤查涵蓋率 100%、30%(2025) 2. 債券部位碳足跡盤查涵蓋率 100%(2030) 3. 設定公司整體投資部位氣候變遷的因應策略 (2030)
Accountability 當責守護	責任投資 樹立典範	責任投資與放貸	精進 ESG 風險審核內涵 <ul style="list-style-type: none"> ■ 依據國際趨勢、ESG 風險等因素，調整關注產業、不可投資與放貸名單及關注名單 list ■ 針對投資團隊每年舉辦兩場責任投資教育訓練活動
			精進盡職治理管理，促進責任投資作為揭露 <ul style="list-style-type: none"> ■ 依據國際趨勢、ESG 風險等因素，調整議合主軸 ■ 逐案揭露股東會投票結果 ■ 發布盡職治理報告
			高齡化與健康投資 以 2018 年為基期，投資金額成長 10%(2025)、投資金額成長 20%(2030)
			低碳綠能投資 以 2018 年為基期，投資金額成長 20%(2025)、投資金額成長 40%(2030)

永續主軸	策略方向	面向	中長期 (2025-2030) 目標
<p>Accountability</p> <p>當責守護</p>	<p>多元保障 暖心服務</p>	<p>因應永續議題發展的商品與服務 - 高齡 & 健康</p>	<p>打造健康促進生態圈 (2025)</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續研發外溢商品，並結合異業、集團資源延伸健康促進服務廣度與深度 吸引員工、保戶朋友圈參與，拓展影響層面 <p>塑造健康生活的文化風氣 (2030)</p> <ul style="list-style-type: none"> 實現健康正循環，創造社會、保戶、公司三贏 累積長期健康行為資料，發展健康新商機
		<p>因應永續議題發展的商品與服務 - 高齡 & 健康</p>	<p>發展高齡生態圈 (2025)</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續研發高齡需求商品，並結合異業、集團資源提供整合性服務，擴展高齡服務廣度 與外部團體合作，結合公益活動、落實高齡照顧 <p>塑造高齡關懷專業品牌形象 (2030)</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供全面性高齡服務、優化服務深度，滿足樂齡生活所需 提升保戶品牌認同、強化品牌忠誠度
		<p>因應永續議題發展的商品與服務 - 普惠金融</p>	<p>深耕保障意識 (2025)</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續傳遞「幸福要保足」信念，建構正確保障規劃觀念 深化民眾提早規劃退休準備之意識，從容面對超高齡社會衝擊 <p>創造保險正向循環 (2030)</p> <ul style="list-style-type: none"> 回歸保險保障本質，朝穩健永續發展 全面提昇國人基本保障，成為穩定社會、家庭重要力量
		<p>客戶權益維護</p>	<p>創造金融友善環境 (2025)</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續提供多元普惠金融商品，照顧有保險需求的各類族群 運用金融科技，提高商品、服務的可及性及使用性 <p>穩定社會、共存共榮 (2030)</p> <p>促進族群間之金融服務平等，以保險為核心發揮穩定社會功效</p>
		<p>金融科技應用</p>	<p>導入人工智慧、提升服務效率 (2025)</p> <p>運用 AI 優化服務效率、提升客戶滿意</p> <p>提升智能化程度、精進客戶體驗 (2030)</p> <p>人機緊密結合協同作業，主動維護客戶權益、提供客戶嶄新價值與體驗</p> <ul style="list-style-type: none"> 客戶服務滿意度達 90% 以上 R-NPS 達 20 分

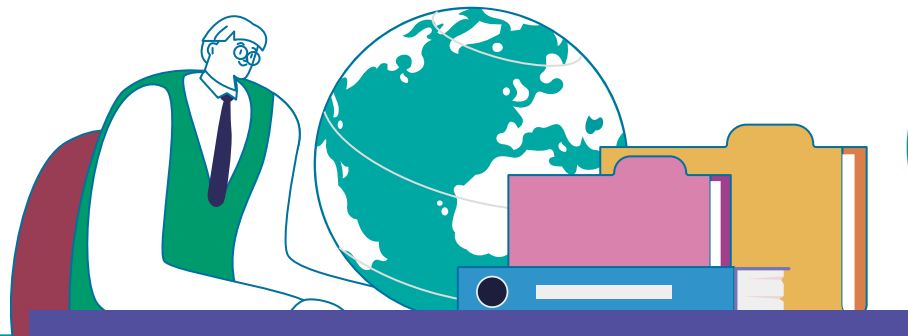
永續主軸	策略方向	面向	中長期 (2025-2030) 目標
Richness 富足人生	健康樂活 職家平衡	人才吸引與培育	<p>滿足員工職涯轉換需求，形塑人才生態圈 (2030)</p> <p>積極培訓跨集團之多元人才，持續精進內部招募任用率達 8%</p> <p>提供紮實、質量並重且便利即時的訓練 (2025)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 整合運用各項培訓資源 (包含集團資源共享)，主動提供其他精進業務與能力所需之訓練資源與方式 ■ 研究新科技技術之應用，持續精進調整訓練的方式，調整合宜之人均培訓時數 <p>成為員工心中第一名雇主品牌 (2030)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 以員工需求為中心，強化員工自主管理與彈性的軟硬體環境，以提升員工敬業度，增進員工幸福感。 ■ 敬業度達 4.2 分以上、幸福感達 8.5 分以上
			<p>職場安全與健康 (2025)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 實施職場危害因子鑑別，落實風險控制及管理，強化員工安全衛生意識，維持失能傷害頻率小於 0.5 ■ 持續辦理員工健康檢查並進行異常分級管理，建置員工健康管理系統，精進健康促進活動，維持員工肥胖 (BMI\geq24) 率小於 50%
			<p>持續拔擢女性擔任高階主管 (2030)</p> <p>高階主管以上女性主管比例達 25%</p>
	公益關懷 創造價值	公益關懷	<p>開發專業志工服務，提高社會參與成效</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 公益專案或活動之志工服務時數達 84,000 小時 (2025) ■ 公益專案或活動之受益人數：2020 年起累計達 240 萬人次 (2025 年) ■ 建立專業志工團隊，運用志工技能及專長，提升服務對象的知識、技能或生活品質。 ■ 當年度公益專案或活動之受益人數達 40 萬人次
		價值展現	<p>展現公益投資之社會影響力，深化公益品牌形象</p> <p>運用 SROI 衡量機制，深化並擴大公益關懷之價值創造 (2030)</p>
	Eco-Living 擁抱地球	綠色營運 減緩衝擊	降低營運產生之碳排放
響應再生能源政策			<p>增加再生能源使用量</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 2030 年契約容量 800kW 以上自有大樓認購綠電或再生能源憑證達 10~20% ■ 2025 年自有建物之太陽能裝置容量增加至 500kW；2030 年自有建物之太陽能裝置容量增加至 850kW
友善環境 永續家園		綠色供應鏈	<p>打造綠色供應鏈</p> <p>2025 年議和累積採購金額佔 50% 之供應商導入綠色採購；2030 年議和累積採購金額佔 70% 之供應商導入綠色採購</p>
		環境永續推廣	<p>擴大影響範疇，深化環境永續之推動</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 以 2018 年為基期，2025 年環境永續推廣影響人次提升 1 倍 (2025)；2030 年影響人次提升 1.5 倍 ■ 推廣員工環境教育並持續影響至保戶與供應商

PSI、SDGs 對應

PSI

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

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



PSI 原則	利害關係人	說明	對應頁碼
(I) 將 ESG 議題納入 保險公司決策	董事會	<ul style="list-style-type: none"> 國泰人壽依循金控「企業永續 (CS) 委員會」之組織架構，於 2016 年成立「國泰人壽企業永續 (CS) 小組」，由總經理擔任委員，資深副總擔任執行幹事，督導小組之運作。 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。 	P.11
	管理階層	<p>風險管理與核保</p> <ul style="list-style-type: none"> 為提前因應 -IFRS 17 之變動，國泰人壽於投資、商品和費用等層面進行策略調整，以順利接軌、降低衝擊。 藉產學合作，發展財務風險與新興風險量化模型。 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。 	P.19 P.20 P.24
	員工	<ul style="list-style-type: none"> 建立內部法遵文化，並開設法遵、資訊安全、反洗錢 / 反資恐等教育訓練課程；藉線上及實體教育訓練課程及管道，提升員工企業永續認知。 國泰人壽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。 	P.22-23 P.50-56
	投資授信對象	<ul style="list-style-type: none"> 透過辦法及制度建立，將 PRI 原則納入投資決策流程。 訂定「國泰人壽盡職治理守則」，透過對話、議合及行使表決權的方式與被投資公司的互動，積極展現投資人盡職管理作為，並每年發布盡職治理報告註。 註：2019 年起，報告名稱改為「責任投資暨盡職治理報告」。 連續 4 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。 	P.32 P.35-40

PSI 原則	利害關係人	說明	對應頁碼
(I) 將 ESG 議題 納入保險公司 決策	客戶	<p>商品與服務</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 推出外溢保單、提倡健康促進，將保險功能從事後補償提前至事前預防。 以客戶為中心，成立公平待客委員會，聆聽客戶聲音，並亦藉數位及創新力量，提供客戶更簡便、安全又快速的服務體驗。 <p>銷售推廣及理賠管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 為使客戶充分了解所購買之商品及權益，國泰人壽貫徹資訊公開、實施全面電訪，並藉各式素材提升其保險意識。 為維護客戶權益，國泰人壽以「公平待客」為核心形塑企業文化，在 2018 年引領業界成立「公平待客推動委員會」，並於國泰人壽官網設立公平待客專區。 	P.41-48
(II) 提升客 戶與合作夥伴 對 ESG 議題 重視	客戶供應商	<ul style="list-style-type: none"> 藉由永續網站、永續相關影音及實體活動等，向客戶宣傳永續作為、提升其永續認知，並鼓勵參與。 藉智能客服阿發、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。 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。 提倡綠色採購，2020 年採購金額為 1.5 億；提倡綠色消費，舉行保戶減碳標籤推廣活動，約 8 萬人次參與。 從 2018 年起自行發行企業永續報告書，報告書依循 GRI 框架標準撰寫，並由第三方確信驗證。 	P.45 P.68
(III) 和政府及其他 利害關係人共 同推動 ESG	政府	<ul style="list-style-type: none"> 發布「責任投資暨盡職治理報告」，展現投資人盡職管理作為。 響應政府扶植「五加二新創重點產業」持續投資低碳綠能產業。 開發一系列外溢商品，推廣健康促進；承保學生團體保險，守護學子健康。 藉再生能源自發自用、購買再生能源憑證、推行綠色採購、申請減碳標籤，支持政府環保政策推行。 	P.35-40 P.44、47 P.67-69
	學術 NGO 媒體	<ul style="list-style-type: none"> 積極響應國際組織及 ESG 相關倡議，包含：國際保險監理官協會 (IAIS)、AIGCC、Ceres Valuing Water Finance Task Force、CDP Non-Disclosure Campaign、Climate Action 100+、TCFD 等。 與多家 NGO 合作，共同推動包含高齡健康促進、新二代教育等永續議題。 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。 「永續校園計畫」、「國泰學童圓夢計畫」等專案與多所學校協力，守護學子健康快樂成長。 藉專家設計反毒題目，作為學子數位學習之素材。 與大學合作開設相關課程，針對保險、ESG 等議題和學生交流。 每年發行企業永續報告書，以 GRI 框架撰寫，同時遵循 PSI 原則揭露相關成果。 響應公司治理 3.0 政策，自願性以 SASB 框架揭露對應指標。 藉各式線上管道及實體活動，向利害關係人推廣永續概念。 	P.24-33 P.42-43 P.51 P.58-59 P.62-63
(IV) 定期揭露實行 PSI 的進度，以達到資訊透明			

SDGs

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

SASB、GRI 準則索引

SASB 準則索引

102-55

指標代碼 Code	衡量指標 Accounting Metric	對應資訊 Corresponding Data
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	<ul style="list-style-type: none"> 國泰人壽官方網站：資訊公開 - 其他記載事項 - 經主管機關處分事項 https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/about/info/public-info/info-other/others-02 國泰人壽年報 https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/about/info/finance
FN-IN-270a.2	客戶投訴率	<ul style="list-style-type: none"> 財團法人金融消費評議中心 - 資訊揭露 - 統計資料 https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&Arti=57&Role=1
FN-IN-270a.3	客戶保留率	<ul style="list-style-type: none"> 針對長期壽險契約之繼續率，請見以下公開資訊： 保險業公開資訊觀測站 - 保險資訊公開查詢 - 單一查詢 https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info2-12.aspx?UID=03374707
FN-IN-270a.4	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	<ul style="list-style-type: none"> 國泰人壽官網 - 關於我們 - 公司簡介 - 公平待客專區 https://bit.ly/3qzxtSk 國泰人壽企業永續報告書 - 公平待客 (P.47)
FN-IN-410a.1	按產業和資產類別劃分的總投資資產	<ul style="list-style-type: none"> 國泰人壽企業永續網 - 報告書與聲明專區 - 盡職治理暨責任投資報告
FN-IN-410a.2	描述將環境，社會和治理 (ESG) 因素納入投資管理流程和策略的方法	<ul style="list-style-type: none"> 國泰人壽企業永續網 - 報告書與聲明專區 - 盡職治理暨責任投資報告 國泰人壽企業永續報告書 - TCFD (P.24)
FN-IN-410b.1	(屬產物保險公司之範疇，不適用於人壽保險公司)	
FN-IN-410b.2	發展能促進健康安全生活方式或對環境負責之行為的保險商品	<ul style="list-style-type: none"> 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。 國泰人壽企業永續報告書 - 健康促進 (P.44)
FN-IN-450a.1		
FN-IN-450a.2		
FN-IN-450a.3	(屬產物保險公司之範疇，不適用於人壽保險公司)	
FN-IN-550a.1		
FN-IN-550a.2	(不適用於台灣)	
FN-IN-550a.3	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	<ul style="list-style-type: none"> 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 109 及 108 年度 - 流動性風險 (P.139-140) https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/about/info/public-info/info-financial/finance-12

GRI 準則索引

一般揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
102-1	組織名稱	公司簡介與經營績效	P.8
102-2	活動、品牌、產品和服務	公司簡介與經營績效	P.8
102-3	總部位置	公司簡介與經營績效	P.9
102-4	營運據點	公司簡介與經營績效	P.9
102-5	所有權與法律形式	關於本報告書	P.1
102-6	提供服務的市場	公司簡介與經營績效	P.9
102-7	組織規模	公司簡介與經營績效	P.8
102-8	員工與其他工作者的資訊	附錄_相關數據表格	P.81
102-9	供應鏈	友善環境 永續家園	P.68
102-11	預警原則或方針	堅實治理 穩健運籌	P.22-23
102-12	外部倡議	倡議支持 擴大影響	P.24-33
102-13	公協會的會員資格	公司簡介與經營績效	P.8
102-14	決策者的聲明	總經理的話	P.4-5
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	利害關係人與重大性議題	P.14-15
102-16	價值、原則、標準及行為規範	堅實治理 穩健運籌	P.22-23
102-18	治理結構	堅實治理 穩健運籌	P.18-19

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	堅實治理 穩健運籌	P.18-19
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	永續組織架構	P.11
102-40	利害關係人團體	利害關係人與重大性議題	P.14
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人與重大性議題	P.14
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人與重大性議題	P.14
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人與重大性議題	P.15
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	P.1
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	P.1
102-47	重大主題表列	利害關係人與重大性議題	P.15
102-50	報導期間	關於本報告書	P.1
102-52	報導週期	關於本報告書	P.1
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	P.2
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	P.1
102-55	GRI 內容索引	附錄_GRI 準則索引	P.78
102-56	外部保證 / 確信	關於本報告書	P.2

重大主題

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
公司治理與誠信經營			
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	堅實治理 穩健運籌	P.23
人才吸引與發展			
401-1	新進員工和離職員工	健康樂活 職家平衡	P.81
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	健康樂活 職家平衡	P.54
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	堅實治理 穩健運籌	P.22
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	健康樂活 職家平衡	P.52-56
資訊安全與客戶隱私			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	堅實治理 穩健運籌	P.21
法規遵循與因應			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	堅實治理 穩健運籌	P.22-23
因應永續議題發展的商品與服務			
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	多元保障 暖心服務	P.41-44
金融科技應用			
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	多元保障 暖心服務	P.45-46
責任投資與放貸			
FS10	報告編撰組織投資組合中與其其在環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和佔投資組合的百分比	責任投資 樹立典範	P.39-40
FS11	與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比	責任投資 樹立典範	P.39-40
客權維護與服務品質			
FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	多元保障 暖心服務	P.47-48

相關數據表格

第 19、20 屆董事名單與參與狀況

第 19 屆董事 (統計期間 2020.1.1~2020.6.11)

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率
董事長	黃調貴	5	0	100%
副董事長	熊明河	5	0	100%
獨立董事	王儷玲	5	0	100%
獨立董事	吳當傑	5	0	100%
董事	蔡宗翰	5	0	100%
董事	蔡宗諺	5	0	100%
董事	朱中強	5	0	100%
董事	劉上旗	5	0	100%
董事	林昭廷	5	0	100%
董事	王怡聰	5	0	100%

第 20 屆董事 (統計期間 2020.6.12~2020.12.31)

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率
董事長	黃調貴	4	0	100%
副董事長	熊明河	4	0	100%
獨立董事	王儷玲	4	0	100%
獨立董事	吳當傑	4	0	100%
董事	蔡宗翰	4	0	100%
董事	蔡宗諺	4	0	100%
董事	朱中強	4	0	100%
董事	劉上旗	4	0	100%
董事	林昭廷	4	0	100%
董事	王怡聰	4	0	100%

人才結構數據

(一) 員工地區分布

類別	台灣地區			海外地區			總計
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	
管理階層	10,421	4,186	14,607	1	19	20	14,627
一般人員	14,212	4,481	18,693	2	61	63	18,756
合計	24,633	8,667	33,300	3	80	83	33,383

註 1：此表僅含正職人員

註 2：管理階層定義內勤為經理、客服副理以上、外勤為區處主管以上

註 3：非正職人數共 23 人，包含兼職（例如顧問或業專）、工讀生、計時、約聘等人員、“僅具”承攬關係者（例如保險業務員）、派遣（例如司機）

(二) 員工性別 & 年齡分布

類別	女性			男性			總計
	30 歲以下	31~49 歲	50 歲以上	30 歲以下	31~49 歲	50 歲以上	
管理階層	152	1,0901	1,016	190	1,042	458	14,627
一般人員	3,383	9,815	9,179	2,705	3,402	950	18,756
合計	3,535	10,906	10,195	2,895	4,444	1,408	33,383

註 1：此表僅含正職人員

註 2：管理階層定義內勤為經理、客服副理以上、外勤為區處主管以上

(三) 新進員工統計

年齡	女性	男性
30 歲以下	1,324	1,152
31~49 歲	1,323	547
50 歲以上	213	69
合計	2,860	1,768

(四) 身障員工統計

	2018	2019	2020
人數	319	340	333
比例 (%)	1.00	1.02	1.00

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。

確信標的彙總表

編號	確信標的資訊	適用基準	頁數
1	截至 2020 年底國泰人壽累計建置財務風險、營運風險與新興風險量化模型合計達 40 個。	截止 2020 年底國泰人壽已建制，且有在使用之財務風險、營運風險與新興風險量化模型。	P.20
2	2020 年法令遵循、資訊安全及反洗錢 / 反資恐教育訓練累計總受訓時數 93.9 萬小時。	國泰人壽 2020 年符合公司法令遵循政策之相關教育訓練課程訓練時數總和。	P.22
3	截至 2020 年底，Cathay Walker 會員數達 28.2 萬人，總累積步數達 3,912.5 億步。	截止 2020 年底國泰人壽 Cathay Walker 後台系統統計會員申請人數及總累積步數。	P.44
4	智能客服 2020 年使用量達 230 萬人次，其中，問題解決率 (註 1) 達 88%、服務滿意度 (註 2) 高達 97.2%。	使用量 = 2020 年智能客服使用人次之總和。 問題解決率 = 2020 年客戶使用智能客服後 1 小時內未連繫真人客服的人次除以 2020 年客戶使用智能客服總人次。	P.45
	註 1：客戶使用智能客服阿發後 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：客戶使用智能客服阿發後於滿意度調查點選 4 分及以上評分之比率。	滿意度分數 = 2020 年滿意度調查點選 4 分及以上之份數除以 2020 年滿意度調查總份數。	

編號	確信標的資訊	適用基準	頁數
5	2020 年國泰人壽行動投保之使用件數為 81.3 萬，使用率 99.3%。	行動投保使用件數：2020 年國泰人壽透過業務員使用線上申請投保件數總和。 行動投保使用率：2020 年國泰人壽透過業務員使用線上申請投保件數總和除以全年總申請投保案件總數。	P.46
	2020 年國泰人壽行動理賠之使用件數為 71.8 萬，使用率 94.8%。	行動理賠使用件數：2020 年國泰人壽透過業務員使用線上申請個人壽險理賠件數總和。 行動理賠使用率：2020 年國泰人壽透過業務員使用線上申請個人壽險理賠件數總和除以全年個人壽險申請理賠案件總數。	
6	2020 年國泰人壽行動保費之使用件數為 49.2 萬，使用率 75.9%。	行動保費使用件數：2020 年使用平板授權及電子化授權 (eDDA) 件數總和。 行動保費使用率：2020 年行動保費使用件數除以行動保費使用件數及可使用平板授權，但仍以紙本授權書送件總數。	P.46
	2020 年國泰人壽行動保全之使用件數為 103.2 萬，使用率 89.9%。	行動保全使用件數：2020 年 1 到 12 月國泰人壽透過業務員協客戶變更保單資訊案件中，每月具有行動服務資格客戶辦理行動服務變更件數總和。 行動保全使用率：2020 年 1 到 12 月國泰人壽透過業務員協客戶變更保單資訊案件中，每月具有行動服務資格客戶辦理行動服務變更件數總和，除以前一個月底已具有或即時申請行動服務資格客戶辦理紙本變更及行動服務變更總件數總和。	
7	2020 年國泰人壽電子保單之使用件數為 93.1 萬，使用率 96.1%。	電子保單件數：2020 年國泰人壽之電子保單件數總和。 電子保單使用率：2020 年國泰人壽之電子保單件數總和除以全年保單件數總和。	P.41
	2020 年國泰人壽電子單據之累積使用件數為 247.2 萬，使用率 44.3%。	電子單據件數：截至 2020 年底國泰人壽之有效電子單據申請件數。 電子單據使用率：截至 2020 年底國泰人壽之有效電子單據申請件數除以有效要保人數。	
8	2020 年承保因應新冠疫情之健康醫療保險 9.7 萬件。	承保件數：2020 年國泰人壽心安逸一年定期住院日額健康保險的承保件數總和。	P.41
	2020 年保障型商品之保費收入為 131.1 億。	2020 年國泰人壽之保障型商品之總保費收入總和。	P.41

會計師有限確信報告

 **資誠**

會計師有限確信報告

資會報字第 20010753 號

國泰人壽保險股份有限公司：公鑒：

本事務所受國泰人壽保險股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2020 年度企業永續報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2020 年度企業永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2020 年度企業永續報告書第 82 頁之「確信標的彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於企業永續報告書第 1 頁之「報告時間及範圍」段落說明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製企業永續報告書所報導之績效指標，並維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任


本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊並報或相關之確信業務」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

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

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

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程，以及相關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查等測試，以取得有限確信之證據。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
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 6656, www.pwc.tw

 **資誠**

此報告不對 2020 年度企業永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

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

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

先天限制


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

有限確信結論

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

其它事項

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

資誠聯合會計師事務所
會計師 李宜樺 

中華民國 110 年 6 月 7 日



國泰人壽
Cathay Life Insurance

C ommitment

A ccountability

R ichness

E co-living

