



國泰人壽  
Cathay Life Insurance

# 2024 國泰人壽

永續報告書

Cathay Life Insurance  
Sustainability Report



# CONTENTS

## 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	24
1.2 環境永續	43

## 02 健康 50

2.1 健康促進	52
2.2 財務健康	62

## 03 培力 70

3.1 職場培力	72
3.2 社會培力	81

## 04 永續金融 88

4.1 責任投資	90
----------	----

## 05 治理 108

5.1 永續治理	111
5.2 氣候 / 自然相關 財務揭露 (TCFD/TNFD)	121

## 附錄 148

中長期 (2025-2030) 目標	148
PSI 索引	154
GRI 索引	158
SASB 索引	160
保險業氣候相關風險財務 揭露指引索引	162
相關數據表格	163
會計師有限確信報告	165



# 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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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 2024 年 1 月 1 日之前及 2024 年 12 月 31 日之後。上一版本發行時間為 2023 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 (SIC : 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
	ISO 14064-1 : 2018 溫室氣體查證標準	
	ISO 14067 : 2018 碳足跡標準	
環境	ISO 20400 永續採購指南	新加坡商英國標準協會集團
	ISO 14001 環境管理系統	私人有限公司臺灣分公司 (BSI Taiwan)
	ISO 50001 能源管理系統	
	ISO 46001 水資源效率管理系統	
客戶服務	PAS 2060 碳中和標準	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	ISO 9001 品質管理系統	
	ISO 27017 雲端資安認證	
資訊安全	ISO 27001 資訊安全管理制度	
	BS 10012 個人資料管理系統	新加坡商英國標準協會集團
	ISO 29100 資訊安全技術 - 隱私框架標準	私人有限公司臺灣分公司 (BSI Taiwan)
	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 2024 年度資訊，2023 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

2024 年是世界持續面臨多重挑戰與深刻變局的一年，包括地緣政治風險升溫、全球政經秩序重組、極端氣候災害頻繁，以及生成式 AI 所帶來的顛覆性變革，皆對企業的永續經營能力提出更高要求。國泰人壽始終秉持「以人為本」的核心理念，落實「以客戶為中心」的初衷及「Better Together 共創更好」的品牌價值主張，將集團三大永續主軸「氣候、健康、培力」，全面融入公司治理、營運決策與企業文化之中，善盡永續金融先行者責任，持續發揮產業的正向影響力，攜手社會大眾共創韌性未來。

### 引領企業邁向淨零轉型

氣候變遷已成全球不容小覷的系統性風險之一，面對極端氣候對經濟與產業帶來的深層衝擊，國泰人壽積極回應《巴黎氣候協定》目標，將 ESG 議題全面納入公司內部的投資與營運決策中，承諾 SBT 減碳及 RE100 的目標，訂定自身的減碳路徑及行動方案。與此同時，國泰人壽積極發揮金融機構的資金影響力及對話影響力，訂定低碳、再生能源投資及綠色租賃策略，引導資金支持企業邁向綠色轉型，攜手企業以實際行動為減緩地球暖化貢獻一份力量，發揮壽險業長期資本優勢，打造具韌性與前瞻性的氣候行動典範，實踐對環境永續的堅定承諾。

### 打造全方位健康生態圈

隨著台灣正式邁入超高齡社會，健康議題已成為影響國人生活品質與社會永續的關鍵課題。國泰人壽發揮核心職能，將保險價值延伸到「事前預防」，持續擴大對健康保障的定義與行動方案，創新保險商品、服務與社會支持，積極佈建完整的全齡健康生態圈。2024 年，國泰人壽率業界之先發表首份《保戶健康年報》，提出「健康有力於你」的服務新主張，延伸國泰人壽「身、心、財」三位一體的全面照護領域，守護與陪伴國人邁向更健康的生活，實踐保險的社會價值，打造健康共好未來。

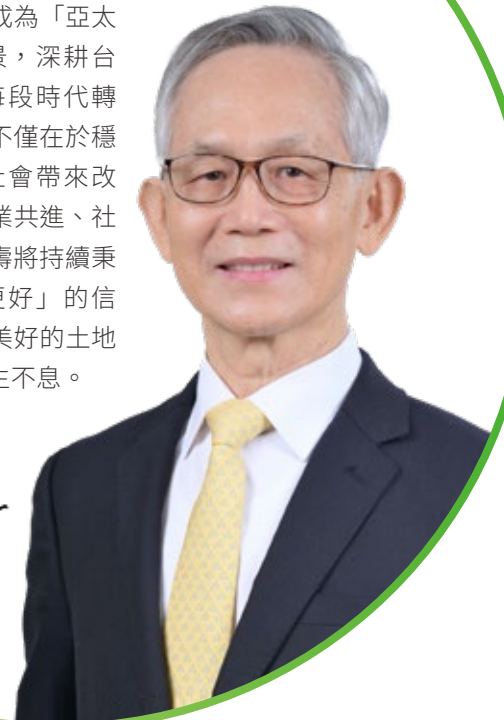
### 厚植永續的內在動能

人才是推動永續轉型的根本力量，也是國泰人壽最珍貴的資產。國泰人壽長期致力於建構多元、共融、與學習導向的職場文化，提供各式資源與福利制度，鼓勵每一位同仁都能在組織中持續成長與創新。我們也以實際行動參與社會發展，秉持著「給人幸福，就是幸福」的理念，結合遍布全台灣同仁的力量與資源，深耕在地回應社會需求，從弱勢扶持、學童照顧、青年培育、高齡關懷及社區參與，期能將企業資源化作支持社會安定的力量，持續陪伴大眾一起共創永續善的循環，讓幸福深入每個社會角落。



六十多年來，國泰人壽放眼成為「亞太地區最佳金融機構」的願景，深耕台灣，與台灣社會一同走過每段時代轉折。我們深信，企業的價值不僅在於穩健的經營，更在於能否為社會帶來改變、為未來帶來希望，與產業共進、社會共榮、全民共好。國泰人壽將持續秉持「以人為本」及「共創更好」的信念，攜手利害關係人在這片美好的土地上共創更好，一路前行，生生不息。

董事長



## 總經理的話

2-22

原則一

在全球關稅衝擊、AI 浪潮、人口高齡化及極端氣候等多重壓力下，國泰人壽持續以永續經營展現企業社會責任，聚焦「氣候、健康、培力」三大主軸，深耕永續金融及永續治理，透過實際行動支持超過 800 萬名保戶共同面對未來挑戰。國泰人壽是台灣第一家自發性遵循聯合國「永續保險原則 (PSI)」的壽險公司，率先響應政府推動的「綠色金融行動方案 3.0」，展現作為產業永續推手的決心。多年來累積的成果廣受肯定，不僅深獲保戶信任，連續十年（含 2024 年）獲《Brand Finance》評選為「全球百大最有價值保險品牌」，更榮獲金管會第二屆永續金融評鑑的肯定，成為唯二連續兩屆入圍排名前 25% 的壽險業者，顯示國壽在公司營運及永續發展上的品牌價值深獲國際及主管機關肯定。

### 以行動 守護氣候

因應國際間對極端氣候與自然資源保護的關注，國泰人壽積極響應全球再生能源倡議 RE100，並承諾於 2050 年實現淨零碳排。公司採取「零碳營運轉型」與「低碳投資配置」雙軌策略，除持續於營運過程中推動減碳與導入再生能源使用外，亦擴大金融影響力帶動產業淨零轉型，2024 年啟動「碳管理元年」，正式制定集團內部碳定價機制，讓「排碳」有價的概念能逐步落實到各單位，促使內部各部門謹慎使用資源，凝聚減碳共識，一步步邁向 2050 淨零目標，共同為地球永續盡一份心力。

### 用健康 實踐承諾

在平均壽命延長的今天，民眾更在乎的是「有品質的健康狀態」，這也是國泰人壽所肩負的健康使命。2024 年國泰人壽提出全新健康主張「讓健康 有力於你」，從商品、服務、平台與跨域攬才四大面向，打造全面的健康促進機制，深化健康生態圈「六好」服務，吃好、睡好、動好、心好、聊好、醫好，將理念具體落實於可執行的行動。同時持續深入校園推動反毒防詐教育，培養青少年自我保護與心理素質；也關懷銀髮族，強化健康促進與識詐意識，提升長者安全與生活品質，全面展現國泰人壽守護全民健康、青年安全與長者福祉的永續承諾。

### 用培力 點亮希望

國泰人壽秉持多元包容與員工賦能的核心價值，持續打造幸福友善的信任職場，並建立完善的職涯發展制度，協助員工在快速變動的環境中持續成長。因應 AI 浪潮及數位技術發展趨勢，持續推動 AI 公民化，賦能員工參與 AI 應用的創新，養成跨域適應力，將客戶、通路和員工的價值最大化。2024 年，國壽榮獲《The Digital Banker》與《The Global Insurer》頒發的「全球保險創新獎」，成為台灣金融業唯一獲獎者。同時，國泰亦秉持「為社會帶來安定力量與幸福感」的理念，透過實際行動關懷社區發展，投入地方創生共創循環經濟。推動偏鄉孩童圓夢計畫與高齡關懷行動，讓溫暖與支持深入社會每一個需要的角落，實踐企業永續與共好價值。



國泰人壽攜手員工、保戶、供應商、被投資公司等利害關係人翻轉氣候危機，創造永續環境，迎向綠動未來。

總經理

劉士旗



## 公司簡介

2-1

2-6

2-28

### ■ 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	29,109人
客戶總人數	8,040,357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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 中華民國人壽保險同業公會</li> <li>• 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)</li> <li>• 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)</li> </ul>

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」。



董事長的話

總經理的話

公司簡介

永續績效

得獎榮譽

永續組織

策略藍圖與目標

利害關係人與重大主題

## ■ 營運據點

國泰人壽全台據點包含 21 家分公司、34 個服務中心及 324 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 51 個營業據點，越南國泰人壽營運據點達 125 個，專職業務部隊持續穩健成長。

## ■ 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。

2024 年國泰人壽保費收入達新台幣 **4,876** 億，  
市占率約 **20.0%**，為業界第 **1** 名。

單位：新臺幣千元

	2022 年	2023 年	2024 年
資產總值	8,056,833,117	8,394,447,445	8,864,868,834
總保費收入	480,430,016	465,602,547	487,570,079
營業收入	667,000,217	686,071,861	766,221,525
稅後淨利	33,667,168	16,343,087	66,883,309

地區	北部	中部	南部	東部	離島
分公司	7	6	5	2	1
服務中心	15	8	11	-	-
通訊處	132	83	102	6	1

註：地區分劃依國家發展委員會國土區域發展處之定義。



## 永續績效

### 氣候

- 2024年擴大煤炭及非常規油氣業的撤資承諾，將具有煤炭擴張計畫與北極油氣企業納入控管範疇。
- 2024年受邀CDP Non-Disclosure Campaign Results報告中分享成功議合案例，為全球唯二入選的案例之一。
- 2024年再生能源總使用量逾1,533萬度，達到**RE25.2**，相當於減少約**7,266**公噸之碳排放量。
- 2024年透過行動化與電子化服務共省下**8,396.5**萬張紙，相當於**16.5**座101大樓高度，換算減少約**571**公噸之碳排放量。綠色採購金額約**4.7**億。

### 健康

- 2024年保障型商品初年度保費收入總金額為**175.9**億元、外溢商品初年度保費收入總金額為**178.5**億元。
- 2024年整體客戶滿意達**98.9%**、淨推薦分數達**43.1**分。
- 2024年「FitBack健康吧」會員數累計達**125**萬人，總累積步數達**1.71**兆步。

### 培力

- 2024年Hahow自主學習平台總學習時數累計達**58,264.9**小時。
- 2024年志工參與**10,703**人次，時數**69,216**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五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3年**全獲滿分。
- 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**，此案為國內壽險業最大風電投資案，且為台灣首座採用對生態影響較小的負壓沉箱式水下基礎(Suction Bucket Jacket, SBJ)的案場，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外，亦期望能夠發揮產業領航的示範作用。

### 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):  
亞洲最佳氣候報告金獎

### 永續能源研究基金會

台灣企業永續獎(TCSA):  
台灣企業永續獎單項績效  
類氣候領袖



## 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:業務  
績優獎、身心障礙關懷獎及小額終老:友善高齡獎

### The Stevie Awards

史蒂夫銷售及客戶服務大獎:年度最佳金融客服中心銅獎

### 工商時報

2024臺灣服務業大評鑑:壽險業金牌獎  
2024臺灣客服中心評鑑:壽險業金牌獎

### 第三屆數位金融獎

數位創新獎(金質獎)、數位服務獎(金質獎)、數位公平待客  
獎(金質獎)、數位資訊安全獎-安全組(金質獎)、數位普惠  
獎(優質獎)



## 培力

### Asia Insurance Review

第9屆亞洲信譽壽險業顧  
問獎:年度最佳年輕保險  
內勤主管

### 美國人才發展協會(ATD)

最佳卓越學習組織獎:全  
球第11名

### The Stevie Awards

史蒂夫優秀雇主獎:最佳  
青年就業策略(銀獎)



## 永續金融

### 台灣永續能源研究基金會

台灣永續投資獎(TWSIA):  
機構影響力類壽險組典範

### 臺灣證券交易所

113年機構投資人盡職治理  
資訊揭露較佳名單



## 治理

### Asia Insurance Review

第28屆亞洲保險業獎(AIIA):最  
佳永續獎

### Brand Finance

2024年全球百大最有價值保險  
公司品牌(Insurance 100 2024)

### 中華公司治理協會

公司治理制度評量:特優

### 金融監督管理委員會

第二屆永續金融評鑑  
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

2024卓越保險評比:卓  
越風險管理獎、卓越品  
牌形象獎、卓越永續  
ESG金融獎

### 永續能源研究基金會

永續獎(TCSA):企業永  
續報告獎\_白金獎



# 永續組織

2-12

2-13

2-14

原則一

## ■ 永續大事紀



## ■ 組織架構

國泰人壽於 2016 年成立「國泰人壽企業永續小組」，並於 2024 年成立永續與品牌策略部，說明如下：

  
督導與管理

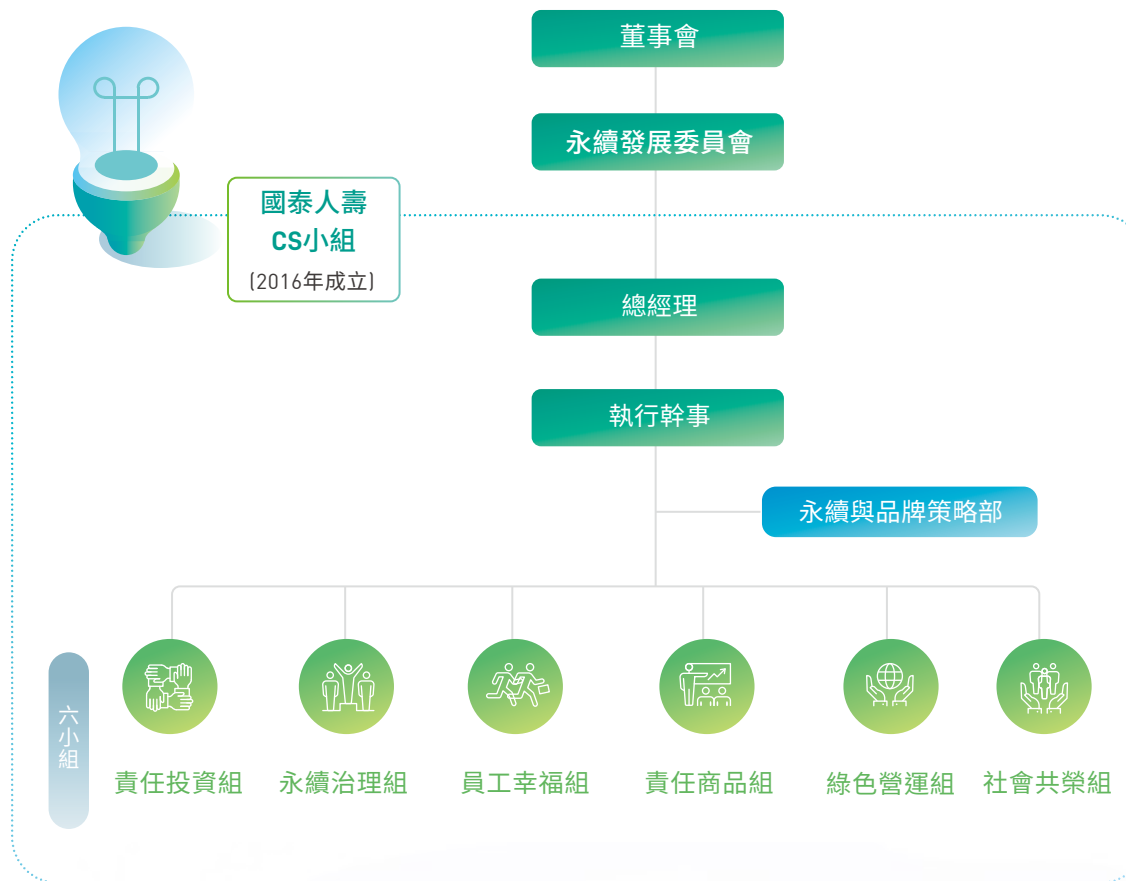
由總經理擔任督導委員，督導小組運作；副總經理級(含)以上主管擔任執行幹事，統籌下設之6小組事務，各小組皆由副總經理級(含)以上主管擔任組長，管理各執行部門主管與成員。

  
運行機制

永續與品牌策略部除參與每季國泰金控CS委員大會，亦透過每季召開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  
永續報告書

為強化資訊揭露，每年發布永續報告書，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

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、永續金融、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。

📄 中長期 (2025-2030) 目標詳 P.148

📄 永續保險原則 (PSI) 詳 P.154

### 氣候

#### 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

#### 低碳經濟

對應重大主題

#### 氣候倡議與議會 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°C, S1+S2+S3: 2.79°C
- 對「有煤炭擴張計劃或營收超過30%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
- 與金控或自行參與9個組織/倡議、5項國外氣候議會活動、2項國外自然相關倡議活動
- 議會國內上市櫃財務碳排放量64.4%之關鍵公司
- 2020年為基期低碳投資成長58%

#### 環境永續

對應重大主題

#### 綠色營運

短期目標達成情形

- 再生能源總使用量逾1,533萬度，達到RE 25.2
- 2024年針對6處指標性自有據點進行智慧電錶裝設，完成能源管理系統(EMS)試行案，同時整合31處據點用電收資，管理總用電量逾45%
- 每年完成重點大樓通過ISO50001、ISO14001、ISO46001查驗
- 續辦理節電減碳活動並納入內部碳定價機制，進一步降低用電量，同時積極購買再生能源及綠電憑證
- 行動辦公:VDI OA已完成15%合適同仁裝置轉換、導入
- 對外(SBT承諾):以2020年為基準，碳排共減少19.3%，超越原訂16.8%目標。
- 以2020年為基準，用水量增加1%
- 以2020年為基準，生活廢棄物量減少12.8%
- 獲選為行政院環保署綠色採購績優廠商，2024年綠色採購金額約4.7億，較2023年成長1億7千萬(57%)
- 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
- 綠色租賃大樓累積 38 棟

## 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124.5萬人
- 指標性生態圈異業夥伴合作家數3家
- 協助93.4萬會員進行健康管理,且每月進行健康管理之人次累積達1,607萬
- 累積上傳步數換算減少碳排放量累積減少24.3萬公噸
- 當年度醫療險保障足額(住院險日額 $\geq$ 2千)之新契約被保人數達12.9萬人
- 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90%員工維持身心健康
- 員工總步數累積減少3,801公噸碳排
- 維持ISO 45001有效性
- 反毒活動老師活動推薦度達93%、入校數達到1,417所、觸及人數達263萬人
- 與NGO及學校合作,推動長者關懷活動,加強社會支持,關懷5,623位長者
- 55歲以上投保A&H險佔比28.48%
- 累積培育66.6%業務員及69.5%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4.96%
- 數位服務滿意度達97%
- 理財試算功能使用人數達81,796人
- 普惠金融專案數目累積1項
- 智能助理問題回覆解決率(24小時)達到94.6%
- 智能客服年度使用人次達229萬
- 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11,246人

數位服務滿意度達 97%



培力

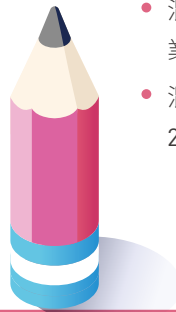
職場培力

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(AI力)完訓覆蓋率86%
- ESG永續基礎線上課程完訓覆蓋率94.6%
- 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4.26分(滿分5分)
- 360能力評比4分以上人數比率達97.2%
- 基中階人才庫之關鍵人才留置率:明日之星(經理級)留置率97.1%、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89%
- 女性員工達74%
- 女性STEM人才達49%
- 女性主管整體達57%;女性基層主管達57%;  
女性中高階主管達30%
- DEI線上課程完訓覆蓋率93.5%



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24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26件
- 混障綜藝團與幸福農場志工參與度(人數、時數)維持149人、447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)維持2,000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

- 擴大高階主管績效與CS連結涵蓋部門範圍
- 遵循TNFD,建立自然相關風險管理架構
- 優化氣候變遷情境分析期程與試算範圍
- 依主管機關公司治理藍圖3.0及永續發展行動方案推動時程
- 完成ISO27001資訊安全管理標準轉版,取得ISO/IEC 27001最新版認證



## 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「氣候、健康、培力、永續金融、治理」策略主軸的引導下展開行動方案，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〕 設置員工內部溝通網、員工福利網、實體布告欄、員工溝通信箱等 性騷擾及違反性別平等事件申訴管道： 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 2024 年員工敬業度調查整體施測，整體員工敬業度達 4.08(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，2024 年共 151 人次使用諮詢服務且 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外，並派訓 18 位資安專責人員接受共 700 小時之資安專業訓練課程，2024 年共 28,848 人次受訓，總計 86,544 小時。 4. 舉辦內、外勤員工之法令遵循線上課程：總人數 29,016 人；總時數約 26.2 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教育訓練：2024 年累計受訓 45,683 人次；總受訓時數 3.3 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

董事長的話

總經理的話

公司簡介

永續績效

得獎榮譽

永續組織

策略藍圖與目標

利害關係人與重大主題

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。	<p>滿意度調查 ( 定期 / 每年 )</p> <p>保戶活動 ( 不定期 )</p> <p>網站 ( 常設性 ) 國泰人壽 APP ( 常設性 )</p> <p>智能客服 ( 常設性 )</p> <p>服務信箱 ( 常設性 )</p> <p><a href="https://www.cathaylife.com.tw/cathaylifeins/faq/mailbox">https://www.cathaylife.com.tw/cathaylifeins/faq/mailbox</a></p> <p>0800 客服 ( 常設性 )</p> <p>24 小時服務專線 -</p> <p>國泰人壽：(02) 4128-010</p> <p>或以市話撥打 0800-036599</p>	<p>資訊安全與客戶隱私</p> <p>法規遵循與因應</p> <p>客權維護與公平待客</p>	<p>1. 2024 年整體客戶滿意達 98.9%、NPS 達 43.1 分，較 2023 年 35.1 分更為進步，並連續五年正成長。</p> <p>2. 通過 ISO 9001 品質管理系統與 ISO 10002 客戶抱怨管理系統雙系統認證。</p> <p>3. 2024 年未發生重大個資侵害事件，並強化管控與教育訓練。</p> <p>4. 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、專線、電子郵件及信件郵寄等管道，並於網站公告揭露。</p>	<p>2.1 健康促進</p> <p>2.2 財務健康</p> <p>5.1 永續治理</p>
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。	<p>會議 ( 不定期 )</p> <p>論壇 ( 定期 / 每年 )</p> <p>拜訪公司 ( 定期 / 每年 )</p> <p>盡職治理報告 ( 定期 / 每年 )</p> <p><a href="https://patron.cathaylife.com.tw/ODAB/stewardship">https://patron.cathaylife.com.tw/ODAB/stewardship</a></p> <p>設立專責聯繫單位聯繫方式</p> <p>責任投資小組：stewardship@cathlife.com.tw</p> <p>電話：02-27551399</p>	<p>永續金融投資</p> <p>氣候與自然倡議</p>	<p>1. 發佈中、英文 2024 年責任投資暨盡職治理報告</p> <p>2. 2024 年共參與 9 個國際倡議組織、5 項國外氣候議合活動、2 項國外自然議合活動</p> <p>3. 2024 年公司同仁總共 2,769 人次參與公司拜訪，共拜訪 656 家公司、2,487 次，平均 1 家公司拜訪 3.8 次</p> <p>4. 2024 年與 140 家企業針對 15 項重大性 ESG 議題進行議合，累計 328 項次溝通</p> <p>5. 2024 年共計出席 247 家股東會、總計表決 2,324 項議案</p>	<p>1.1 低碳經濟</p> <p>4.1 責任投資</p> <p>5.2 氣候 / 自然相關財務揭露</p>

董事長的話

總經理的話

公司簡介

永續績效

得獎榮耀

永續組織

策略藍圖與目標

利害關係人與重大主題

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〕 <a href="https://patron.cathaylife.com.tw/ODAB/stewardship">https://patron.cathaylife.com.tw/ODAB/stewardship</a> 設立專責聯繫單位聯繫方式 永續與品牌策略部：9z00000@cathlife.com.tw 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 發佈中、英文 2024 國泰人壽永續報告書。</li> <li>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者</li> <li>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。</li> <li>4. 取得「BS10012」與「ISO29100」個資雙認證之保險公司。</li> <li>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。</li> <li>6. 與教育部國教署攜手推動「永續校園計畫」。</li> <li>7. 2024 年度獲得金管會保險局微型保險競賽「第一名」、「衝刺獎」及「身心障礙關懷獎」肯定</li> </ol>	1.1 低碳經濟 2.1 健康促進 2.2 財務健康 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@cathlife.com.tw 責任投資小組：stewardship@cathlife.com.tw 電話：02-27551399	永續金融投資 科技創新 普惠金融	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 榮獲《工商時報》2023 臺灣服務業大評鑑：壽險業金牌，第三屆數位金融獎金質獎</li> <li>2. 國泰連續七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。</li> </ol>	1.1 低碳經濟 2.2 財務健康 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定《國泰金控永續採購政策》，以落實永續採購管理。</li> <li>2. 2024 年供應商簽署國泰永續價值宣言簽署率達 100%。</li> <li>3. 2024 年供應商教育訓練完訓率達 100%。</li> <li>4. 2024 年綠色採購金額達 4.7 億元，以優先採購具備環保標章的產品為目標。</li> <li>5. 2024 年續舉辦實體供應商大會，與供應商溝通永續相關議題。</li> </ol>	1.2 環境永續 2.1 健康促進 5.1 永續治理

董事長的話

總經理的話

公司簡介

永續績效

得獎榮耀

永續組織

策略藍圖與目標

利害關係人與重大主題

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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 發佈 2024 年公益年報，下載網址為： <a href="https://patron.cathaylife.com.tw/ODAY/F0/ODAYF042">https://patron.cathaylife.com.tw/ODAY/F0/ODAYF042</a></li> <li>2. 反毒活動推薦度達 93%、入校數達到 1,417 所、觸及人數達 263 萬人。</li> <li>3. 與 NGO 及學校合作，推動長者關懷活動，加強社會支持，關懷 5,623 位長者。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 低碳經濟</li> <li>1.2 環境永續</li> <li>2.1 健康促進</li> <li>3.2 社會培力</li> </ol>
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： <ol style="list-style-type: none"> <li>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@cathlife.com.tw</li> <li>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</li> <li>3. 或直接至國泰人壽慈善基金會官網了解相關內容 <a href="https://patronc.cathaylife.com.tw/ODAY/">https://patronc.cathaylife.com.tw/ODAY/</a></li> </ol>	資訊安全與客戶 隱私 誠信經營 客權維護與公平 待客	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 4.96%。</li> <li>2. 理財試算功能使用人數達 8.2 萬。</li> <li>3. 微型、小額保險受惠人數達 17.9 萬人以上。</li> <li>4. 持續推出普惠金融創新產品或服務的專案數累積 1 項。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.2 環境永續</li> <li>2.1 健康促進</li> <li>2.2 財務健康</li> <li>3.1 職場培力</li> <li>3.2 社會培力</li> <li>5.1 永續治理</li> </ol>

## ■ 重大主題分析

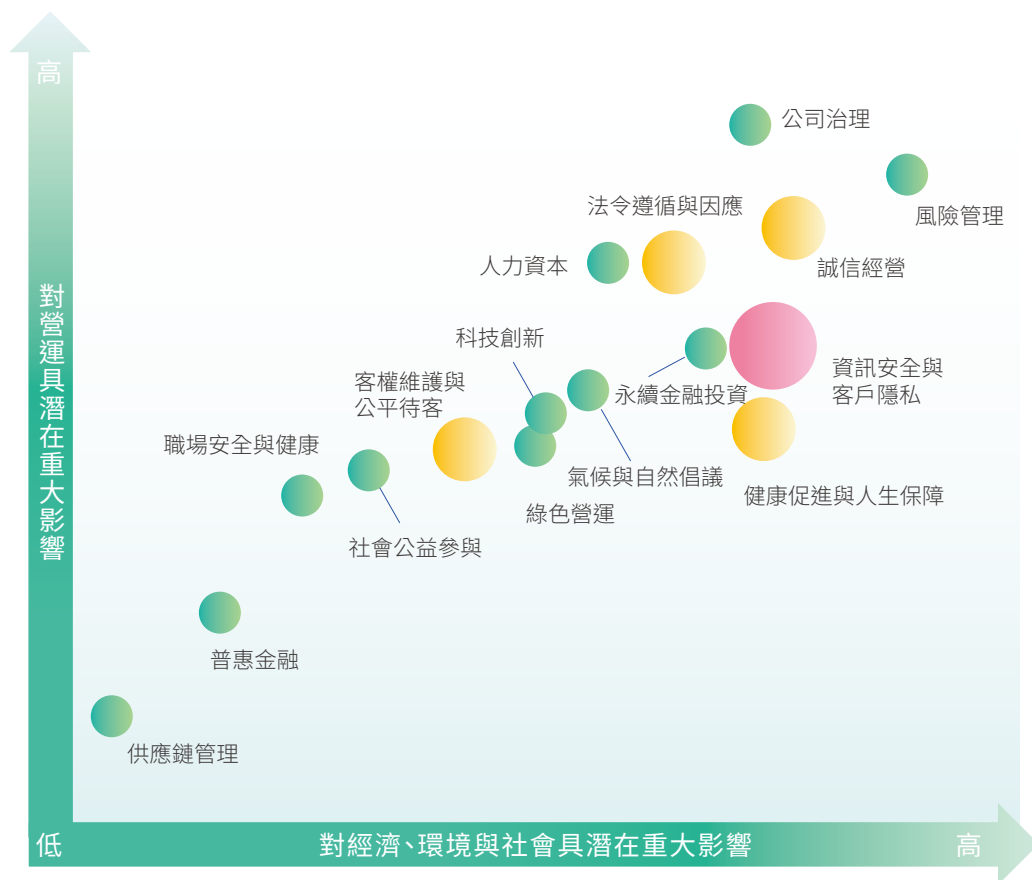
為鑑別對組織營運、利害關係人與永續發展影響之重大議題，國泰人壽參考歐盟《企業永續報告指令 (Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD)》倡導的雙重重大性 (Double Materiality) 概念，以「對經濟、環境與社會之外在影響」及「對公司之營運影響」兩維度，鑑別出對內部、外部皆具顯著潛在影響之重大議題；我們透過內外部永續問卷以瞭解利害關係人對國泰人壽的各項永續議題於社會、環境、治理影響之關注。

### ● 分析流程

<b>Step 1</b> 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				
<b>Step 2</b> 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				
<b>Step 3</b> 問卷發放與議題評估	<table border="1"> <tbody> <tr> <td data-bbox="517 847 752 927">利害關係人關注度調查</td> <td data-bbox="763 847 1391 927">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="517 935 752 1126">內部高階主管雙重重大性判斷</td> <td data-bbox="763 935 1391 1126">(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。</td> </tr> </tbody> </table>	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。	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。	利害關係人議題專注度問卷發放： 共 1,863 份有效問卷  內部高階主管問卷發放： 共 13 份有效問卷
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。					
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。					
<b>Step 4</b> 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 1 個 重大主題 (E) 4 個 重大主題 (S) 4 個 重大主題 (G)				
<b>Step 5</b> 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

本年度採同時考量對經濟、環境與社會之潛在影響以及對公司營運影響之雙重重大性分析，不同於過往僅針對經濟、環境與社會之影響作考量，因此辨識出的重大議題結果將與去年有所變動。

2024 年與 2023 年重大議題比較：

2024 年重大議題	與 2023 年變動比較	2023 年重大議題
1 風險管理	↑	1 公司治理與誠信經營
2 公司治理 誠信經營	↓	2 客權維護與服務品質
	↓	3 永續金融投資
4 資訊安全與客戶隱私	New	4 整合性風險管理
5 健康促進與人生保障	New	5 永續商品與服務
6 永續金融投資	↓	6 金融科技應用
7 法令遵循與因應	-	7 法規遵循與因應
8 人力資本	↑	8 綠色經營
9 客權維護與公平待客	↓	9 員工權益與福利

## ● 重大主題影響與價值鏈鑑別

重大主題	永續重大性影響	衝擊屬性	價值鏈對照 <sup>註1</sup>			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，除了主管機關裁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

董事長的話

總經理的話

公司簡介

永續績效

得獎榮耀

永續組織

策略藍圖與目標

利害關係人與重大主題

重大主題	永續重大性影響	衝擊屬性	價值鏈對照 <sup>註1</sup>			GRI 準則對照	對應章節
			上游	營運	下游		
資訊安全與 客戶隱私	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>足夠的資安與個資隱私保護，將提升人壽公司的品牌形象與關注度，間接穩固或擴張業務。</p> <p>若發生資安事件，將違反個資相關法令，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。</p>	-	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	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	-	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	<p>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。</p>	<p>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。</p>	-	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

董事長的話

總經理的話

公司簡介

永續績效

得獎榮譽

永續組織

策略藍圖與目標

利害關係人與重大主題

重大主題	永續重大性影響	衝擊屬性	價值鏈對照 <sup>註1</sup>			GRI 準則對照	對應章節
			上游	營運	下游		
法令遵循與 因應	公司遵循與落實政府及主管機關之政策及法令要求，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，除了違法事實對於經濟、環境、社會造成負面影響以外，亦不利於公司商譽，並可能衍生出裁罰，增加公司經營成本。	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。

### 亮點績效

2024年擴大對煤炭及非常規油氣業的撤資承諾，將具煤炭擴張計畫與北極油氣之企業納入控管範疇。

參與2024 CDP Non-Disclosure Campaign，鼓勵尚未參與的公司回覆CDP問卷，議合成功率高於國際平均成功率19.8%，且因長期與CDP保持良好合作且議合成功率高，國泰人壽受邀於2024 CDP Non-Disclosure Campaign Results報告中分享成功議合案例，為全球唯二入選的案例之一。

1,533萬度

2024年再生能源總使用量逾1,533萬度，達到RE 25.2，相當於減少約7,266公噸之碳排放量。

### 全台第一棟

台中烏日大樓成功取得建築能效「1+」級(近零建築標章) 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」淨零碳建築，使集團更有效達成RE100目標。



## 重大主題管理

### 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 2025 年總部、2030 年本公司國內據點、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

- 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。
- 2024 年再生能源總使用量逾 1,533 萬度，達到 RE 25.2，相當於減少約 7,266 公噸之碳排放量。
- 推動自發自用太陽能板建設，2024 年底已累積建置 2,054KW。

#### 推廣保險服務行動化 / 電子化

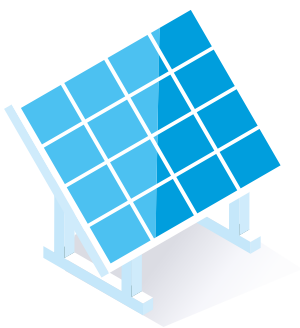
- 電子保單使用率較 2023 增加 15%。2024 年電子投保使用率 99.54%。其中共約 2.5 萬人、10 萬件保單使用 CVX/ 泰好保遠距服務。
- 而透過相關行動化與電子化服務。共省下 8,396 萬張紙，相當於 16.5 座 101 大樓高度，換算減少約 571 公噸之碳排放量。

#### 落實綠色採購

- 2024 年綠色採購金額約 4.7 億，較 2023 年成長 1 億 7 千萬元 (57%)，且 2018 年迄今累積金額逾 15.2 億元。
- 連續 15 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。

#### 環境教育與推廣

- 於所有內、外勤單位皆設置有節能專責人員，執行環境教育推廣與節能措施。
- 響應《環境教育法》每年參加 4 小時以上環境教育，2024 年所有員工累積參與逾 13 萬小時。
- 2024 年共舉辦並合作 10 場淨灘活動，邀請保戶及同仁一同共襄盛舉，並清理了逾 1,100 公斤之海岸廢棄物。
- 2023 年起透過舉辦減碳獎勵活動導入內部碳定價機制，共減碳 385 噸、累計 545 萬元之碳費基金。



# 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，和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「2025、2027 及 2030 年分別成長 55%、80% 及 85%』，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永續連結債券 (詳 4.1.2 永續投資行動 永續連結債券 P.105)，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。

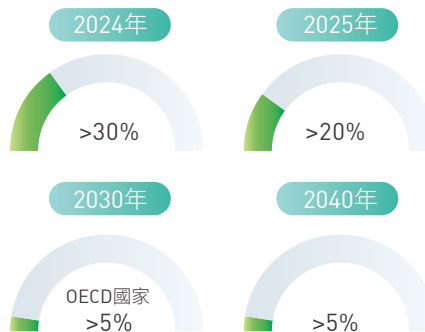


#### 煤炭相關產業

- ✓ 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

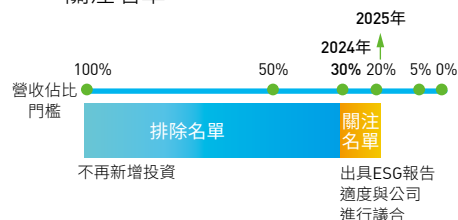
範疇

- ✓ 逐步調降煤炭營收比例的門檻



逐步撤資計畫

- ✓ 依逐步撤資計畫，篩選排除名單及關注名單



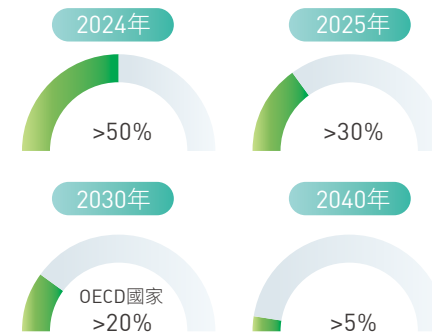
管理措施



#### 非常規石油與天然氣產業

- ✓ 非常規石油與天然氣定義：涉及油砂、頁岩油氣、北極油氣(包含陸地與海上)
- ✓ 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

- ✓ 逐步調降非常規石油與天然氣營收比例的門檻



- ✓ 依逐步撤資計畫，篩選排除名單及關注名單



## ● 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準實務學習外，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，針對高碳排放公司，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擴大至自然問責機制，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司議合重點。
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、公正轉型，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，且基礎設施建設需投入高額資本等。然而，即使減碳成果取得不易，C 公司依然持續投入研發資源與測試，努力發展低碳轉型技術，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 2023 年的 37.5% 提升至 2024 年的 43.5%，超越同業平均水準 37.9%。此外，C 公司被選為 CA 100+ 2024 Progress Update 報告中的唯一鋼鐵業案例研究。在 2024 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+ 2024 Progress Update



### 《氣候問責案例》

C 公司屬高碳排放之石油及天然氣產業，被列入 CA100+ 焦點公司名單

#### 分析重點

C 公司目前雖已符合氣候財務揭露 (TCFD) 之標準，並已制定中期之範疇一二減量目標，然而相比其他油氣公司持續推進更積極的減排目標、陸續承諾到 2050 年全價值鏈淨零排放，或透過減少對油氣開發的投資、承諾與客戶合作減少其對油氣的需求做為減少其範疇三排放的計畫，卻不見 C 公司的範疇三目標與長期氣候目標，亦不符合淨零情境。

#### 氣候問責行動

若未來全球市場採取更積極的行動將升溫限制 2°C 以內，國泰人壽預期 C 公司可能會面臨更大的監管、競爭、法律和財務風險，因此，棄權 C 公司所有董事選舉案。棄權原因如下：

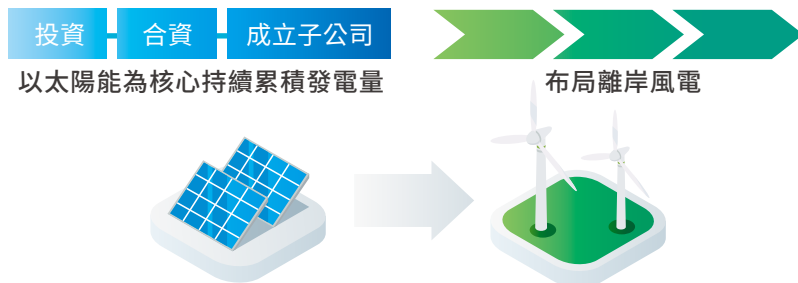
- ✔ 公司 2050 年淨零排放的承諾未包含範疇三排放。
- ✔ 未制定定性溫室氣體淨零排放目標聲明，明確包括到 2050 年或更早時間至少 95% 的範圍 1 和 2 排放量。
- ✔ 未確保溫室氣體淨零排放目標涵蓋與公司產業最相關的範圍 3 溫室氣體排放類別。
- ✔ 未將其政策影響活動與巴黎協定保持一致，並直接參與了擴張化石燃料與反對設定氣候目標的遊說活動。

## ● 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，進而成立國泰電業專責投資太陽能電廠，成為國內首家成立太陽能電廠子公司的壽險業者。

此外，國泰人壽整合內外部資源，成立離岸風場專案評估團隊，經過長達一年多的技術、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，此案為國內壽險業最大風電投資案。期待在回應政府能源轉型政策的同時，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。



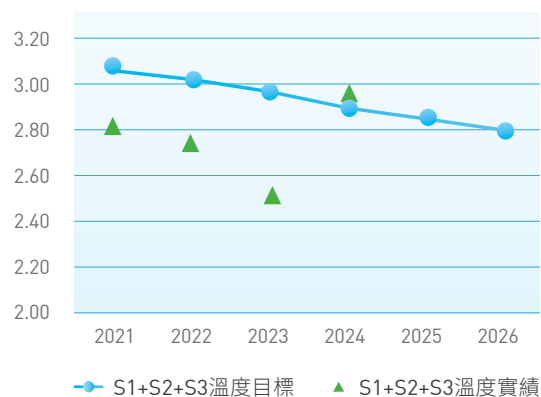
在低碳投資配置的策略下，國泰人壽除關注氣候創新技術的發展，仔細評估被投資公司價值上行的潛力，亦謹慎評估各項領域的投資風險。例如配置轉型過程中，許多綠色產業需要大量資本投入，且投資週期較長，因此在投資的過程中須留意通膨及利率風險，此外，若為高成本再生能源（如氫能及海上風電），則須留意政策轉變，密切關注各國政府政策的長期發展及補貼或支持政策。例如，川普政府支持傳統能源可能會影響低碳能源發展，而美國能源政策的變動可能導致全球能源價格波動，進而影響其他國家推動低碳能源的進程，增加轉型的不確定性；另以綠電事業行動方案中的離岸風電為例，國泰人壽看好離岸風力發電的投資機會，內部專案團隊偕同國際知名工程技術顧問、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，逐步達成 SBT 溫度減量路徑之目標，2024 年成果如下，其中 S1+S2 溫度實績已達成 2024 年目標並超前成 2026 年目標，唯 2024 年度 SBT S1+S2 溫度實績較 2023 年增加，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（即 Default 值）調整成 3.4 °C 所致；然而，S1+S2+S3 溫度實績則略微超過 2024 年目標、達成率為 99%，且溫度實績較 2023 年增加，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（即 Default 值）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，故多數企業之 S1+S2+S3 溫度較去年 S1+S2+S3 溫度明顯增加。

### 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

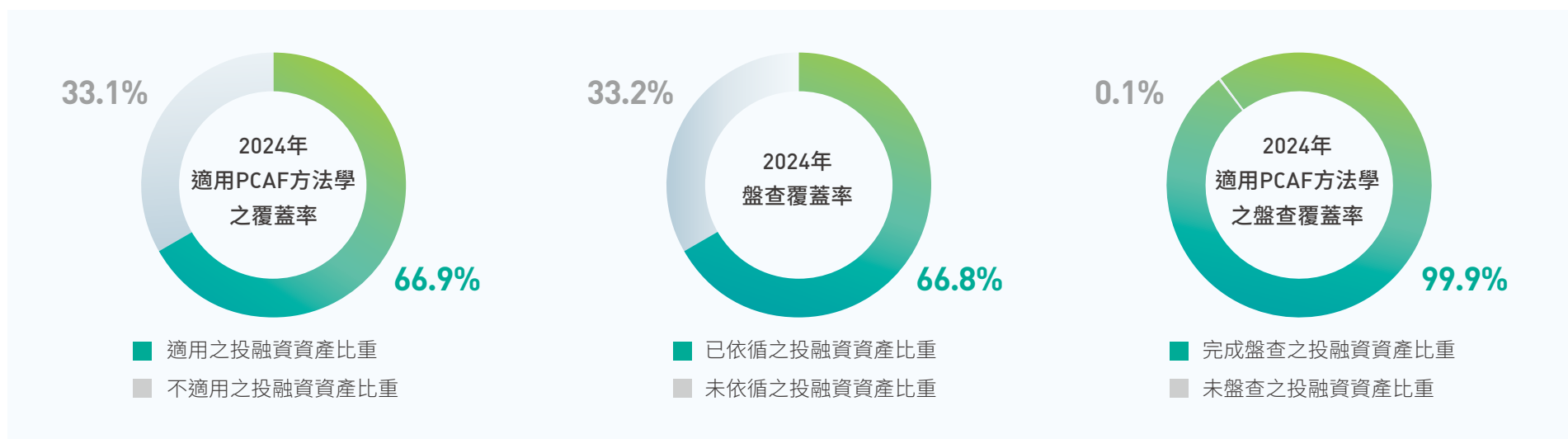
2024 年投融資組合財務碳排放的使用之方法學、財務碳排放盤點之邊界與範疇、資料庫，說明如下：

方法學	依據碳會計金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 的方法學，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。	
組織邊界	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。	
資產類別	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、主權債券。	
會計科目	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 投資</li> </ul> 「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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 授信</li> </ul> 「放款」會計科目之授信部位。
盤查基準日	2024 年 12 月 31 日	
溫室氣體排放量範疇	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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 主權債券投資計算範疇一。</li> <li>● 上市櫃股權與公司債投資中屬「石油及天然氣業、金屬與採礦業、運輸業、建築材料業」產業的企業，另行計算範疇一、範疇二及範疇三之溫室氣體排放量。</li> <li>● 專案投融資均為再生能源放款，故另行計算迴避碳排。</li> </ul>	
資料庫 / 資料來源	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 方法學之 7 類資產，分別為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、汽車貸款、主權債券，惟國泰人壽未承作汽車貸款業務，故下列不予列示。

## 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自身營運 ( 範疇一、二 ) 的財務碳排放 (Financed Emissions)，在持續累積碳盤查的經驗以及將融資組合納入盤查範疇下，2024 年整體投融資組合適用 PCAF 方法學之盤查覆蓋率為 99.9%



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

## 投融資財務碳排放盤查結果

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) 方法學計算上市股票及公司債財務碳排放量及經濟碳排強度，自 2023 年擴大到計算 PCAF 方法學之 7 類資產財務碳排放量及經濟碳排強度，惟國泰人壽未承作汽車貸款業務，故下列不予列示，未來也將持續定期檢視投融資組合的財務碳排放量，以掌握投融資組合的碳排變化。

## 1. 投融資組合碳排放量

2024 年投融資財務碳排放量為 15,539,267 tCO<sub>2</sub>e<sup>註</sup>、經濟碳排強度為 95.4 tCO<sub>2</sub>e/US mn invested、數據品質分數為 2.57。儘管財務碳排放量與經濟碳排強度分別較 2023 年上升 4.78% 與 4.48%，數據品質分數仍較前一年下降 0.3%，顯示碳排放數據的準確性與完整性提升。

本年度財務碳排放量的增加，主要來自投融資組合中公司債項下的碳排放上升。依據計算方法，當無法取得投資標的高品質碳排數據時，將採用估算或替代數據，以盡可能反映投融資組合的碳排放情形。然而，隨著全球企業碳揭露率逐步提升，公司債類別中首次揭露碳排放資訊的企業家數增加，使原本使用的估算或替代數據，轉為採用企業實際揭露的數據。由於這些企業實際揭露的碳排放量普遍高於前一年所採用的估算值，因此整體財務碳排放量相應上升。

國泰人壽將持續提升碳排放數據品質，並關注投融資組合碳排放變動情形，深入分析並追蹤其背後成因，以強化碳管理作為。



註 1：包含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、汽車貸款、主權債券 [ 排除 LULUCF ] 之財務承擔碳排放

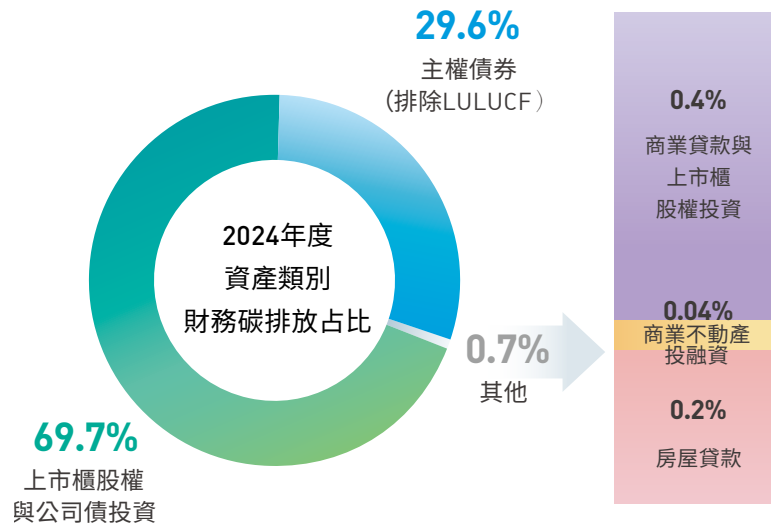
註 2：LULUCF 指土地利用、土地利用變化和林業 (land use, land-use change and forestry, LULUCF)：人類活動透過土地利用、土地利用變化和林業影響陸地生物圈和大氣之間碳循環的變化，造成二氧化碳的改變。

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 是最差的資料品質，故分數下降代表數據的準確性與完整性提升。

2024 年財務碳排放主要來自公司債、公債及上市股票等資產類別，以下從資產別、產業別與國家別三個面向進行說明：

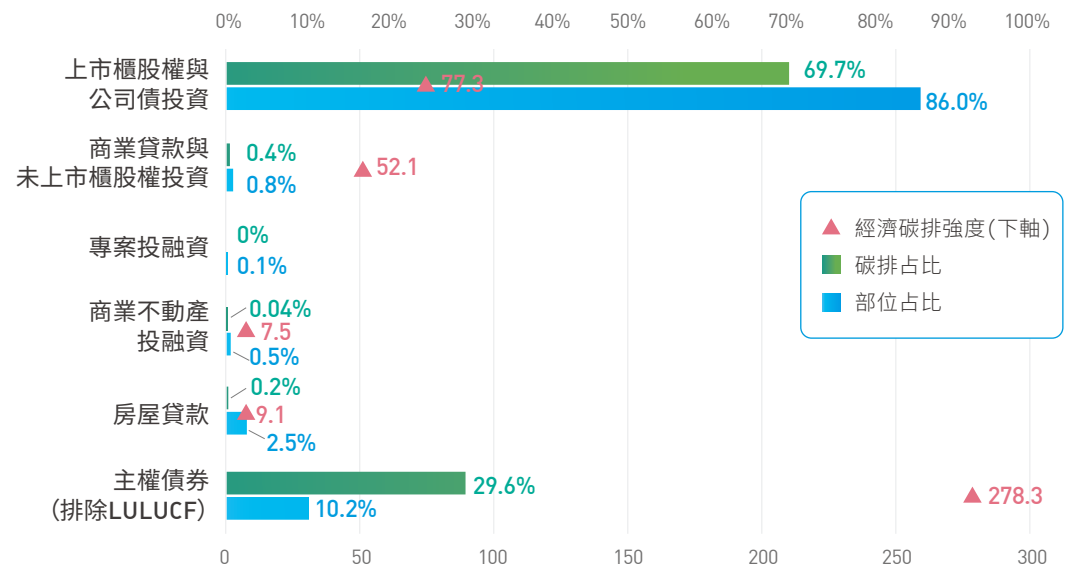
在資產別財務碳排放占比中，上市櫃股權與公司債投資占比最高，達 69.7%，其次為主權債券（排除 LULUCF），占比為 29.6%。其餘資產類別，如商業貸款、未上市櫃股權投資、商業不動產投融資及房屋貸款合計僅占 0.7%。因此，後續將聚焦於主要資產類別的碳排放狀況。從資產別碳排分布與經濟碳排強度來看，主權債券的盤查部位占比僅 10.2%，但碳排占比高達 29.6%，顯示其碳排集中度高，且經濟碳排強度為各類資產中最高。反觀上市櫃股權與公司債部位占比達 86%，碳排占比為 69.7%。國泰人壽將持續關注與分析各資產類別碳排強度的變化。根據產業別分析，能源、原材料及公用事業三大產業的碳排占比明顯高於其他部位占比，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，而亞太地區（台灣除外）雖然部位占比與其他地區相當，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



註：類別為「其他」者因四捨五入至小數點後一位，故合計非為 0.7%

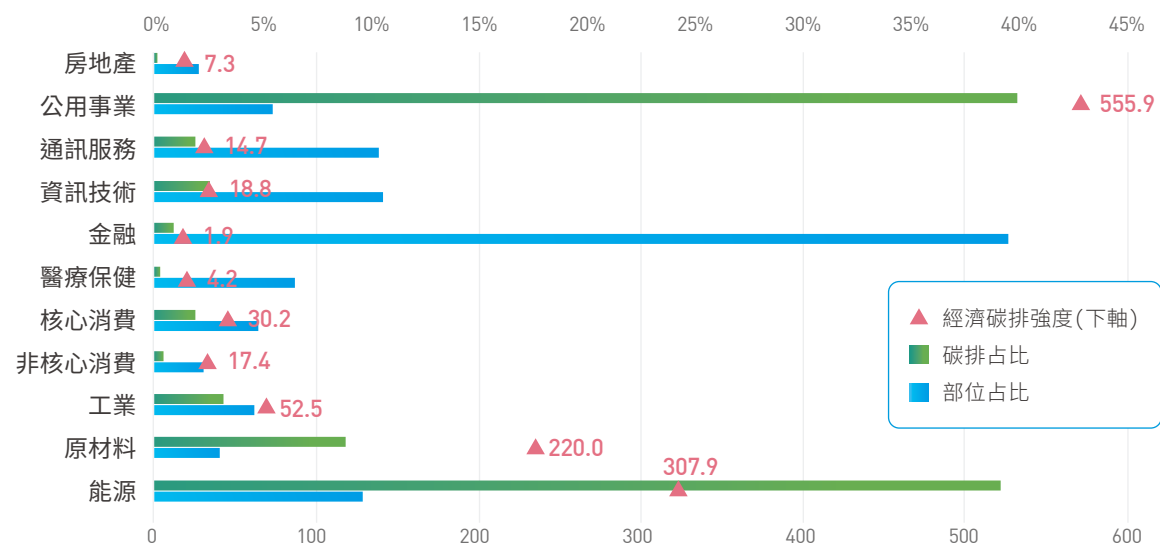
💡 資產別財務碳排放分布



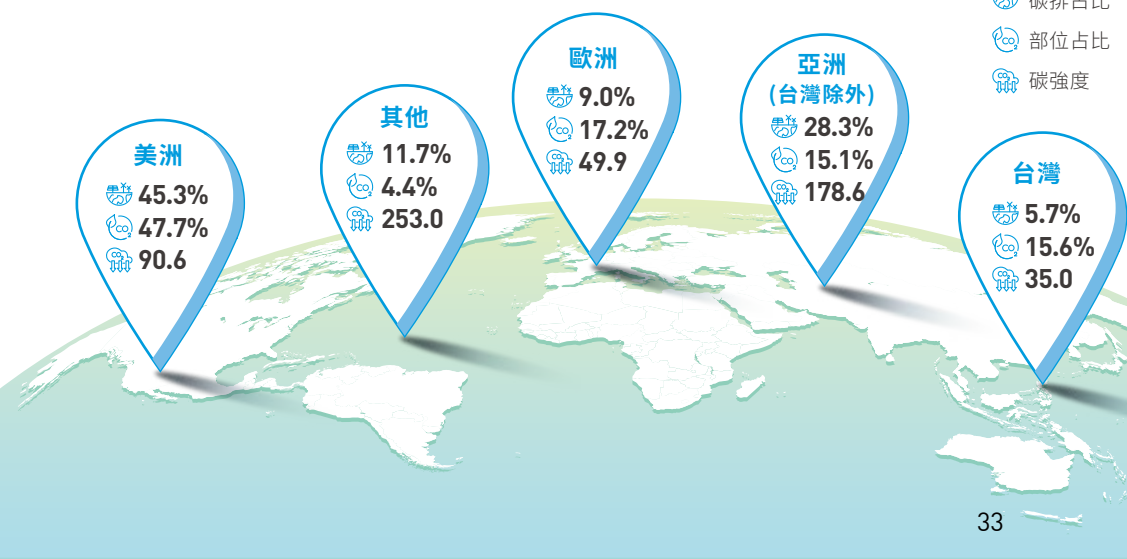
註 1：專案投融資主要為再生能源放款，並依據實體活動基礎計算財務碳排放量。由於再生能源之碳排放係數為 0，故對應的範疇一與範疇二碳排放量皆為 0、迴避碳排為 39,723 噸。

註 2：碳排與部位占比因四捨五入至小數點後一位，故合計非為 100%

### 產業別財務碳排放分布



### 國家別財務碳排放分布



## 2. 主要資產碳排說明

因投融资組合財務碳排放量，主要來源為公司債、公債及上市股票，故針對這三類資產說明如下：

### ● 上市櫃股權及公司債財務碳排放

#### ■ 自身營運 ( 範疇一、二 )

國泰人壽自 2020 年依 PCAF 指引所發展的方法學計算投資組合自身營運 ( 範疇一、二 ) 的財務碳排放 (Financed Emissions)，2024 年盤查結果，上市櫃股票及公司債財務碳排放為 10,828,690 tCO<sub>2</sub>e、經濟碳排強度為 77.3 t CO<sub>2</sub>e /US mn invested、數據品質為 2.3 分，分別較 2023 年上升 10.6%、10.3%、品質提升 3%<sup>註</sup>，財務碳排放的增加主要來自公司債項下的碳排放上升。

上市櫃股權財務碳排放前 50 的公司占 87.4% 排放量、公司債財務碳排放前 100 的公司占 89.4% 排放量；在高氣候變遷風險產業財務碳排放中「綜合性石油與天然氣業」的部位占比僅占 4.4%，但碳排放比重占 17.7%；將持續觀察指標變化，並與碳貢獻高之公司議合。

1.1 低碳經濟 1.2 環境永續

上市櫃股權

	單位	2024	年變化	2023
財務碳排放	t CO <sub>2</sub> e	638,092	-28.2%	888,764
經濟碳排放強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn invested	31.8	-27.0%	43.6
涵蓋率	%	100%	-	100%
數據品質分數		2.2	-	2.2

公司債

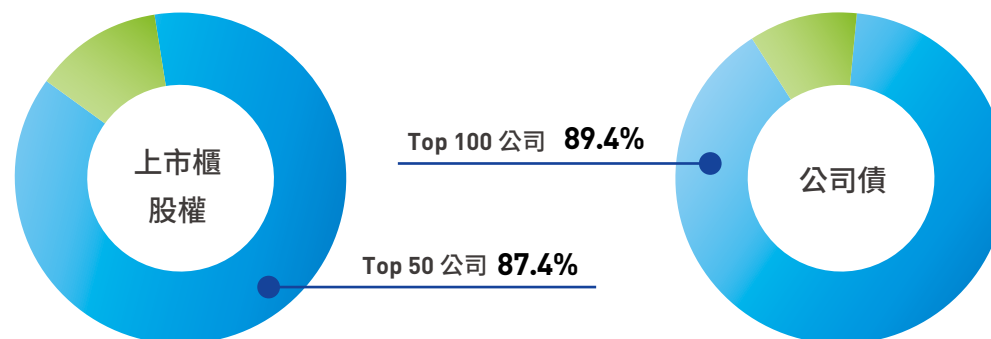
財務碳排放	t CO <sub>2</sub> e	10,190,598	14.5%	8,901,387
經濟碳排放強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn invested	84.9	13.8%	74.7
涵蓋率	%	100%	-	100%
數據品質分數		2.4	-	2.5

合計

財務碳排放	t CO <sub>2</sub> e	10,828,690	10.6%	9,790,151
經濟碳排放強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn invested	77.3	10.3%	70.1
涵蓋率	%	100%	-	100%
數據品質分數		2.3	3% <sup>註</sup>	2.4

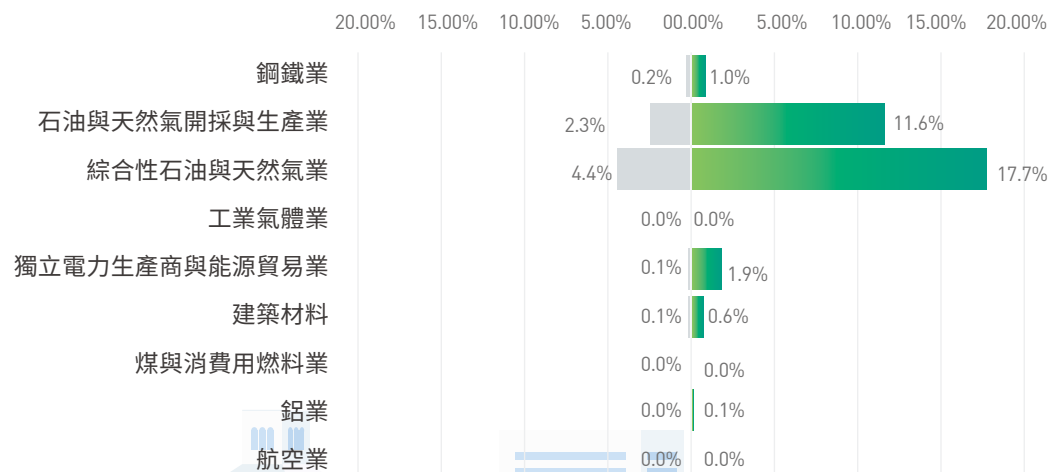
註：數據品質分數(分數 1 是最高資料品質，代表所有碳排放量數據均被第三方機構查驗；分數 5 是最差的資料品質)。

2024 年上市櫃股權及公司債財務碳排放集中度分析



2024 年高氣候變遷風險產業財務碳排放分布

■ 該產業碳排放量占整體總碳排放量比重 ■ 該產業部位占整體部位比重



## ■ 自身營運及價值鏈 (範疇一、二、三)

為更全面地了解投資組合的碳排放狀況，國泰人壽於 2022 年度起擴大盤查上市櫃股權及公司債範疇，除盤查被投資公司範疇一及二外，亦開始盤查被投資公司範疇三的碳排放數據，以完善盤查範疇。考量企業在範疇三的揭露品質及完整度不足，故國泰人壽參考 PCAF 指引中建議須涵蓋範疇三的產業，計算「石油及天然氣業、金屬與採礦業、運輸業、建築材料業」自身營運 (範疇一、二) 及價值鏈 (範疇三) 的財務碳排放，並持續觀察數據變化，未來將視企業在範疇三的揭露覆蓋範圍、品質，逐步盤查所有產業範疇三碳排。

### 石油及天然氣業

財務碳排放 (t CO<sub>2</sub>e)

涵蓋率

數據品質分數

	財務碳排放 (t CO <sub>2</sub> e)	涵蓋率	數據品質分數
範疇一、二	4,241,362	100%	2.7
範疇三	28,514,582	100%	3.2

### 金屬與採礦業

	財務碳排放 (t CO <sub>2</sub> e)	涵蓋率	數據品質分數
範疇一、二	425,797	100%	2.7
範疇三	2,218,203	100%	2.7

### 運輸業

	財務碳排放 (t CO <sub>2</sub> e)	涵蓋率	數據品質分數
範疇一、二	20,621	100%	3.4
範疇三	439,315	100%	2.3

### 建築材料業

	財務碳排放 (t CO <sub>2</sub> e)	涵蓋率	數據品質分數
範疇一、二	70,109	100%	2.7
範疇三	26,675	100%	2.6

## ■ 主權債財務碳排放

自 2022 年 PCAF 新增主權債碳排放計算指引起，本公司即依循 PCAF 指引盤查並揭露主權債範疇一的財務碳排，且近兩年主權債財務碳排、經濟碳排強度皆呈現下降趨勢。

### 主債權

(範疇一, 排除 LULUCF)

	單位	2024	年變化	2023
財務碳排放	t CO <sub>2</sub> e	4,602,060	-6.4%	4,914,419
經濟碳排強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn invested	278.3	-8.3%	303.6
涵蓋率	%	99.9%	-	96.0%
數據品質分數		4.0	-	3.4

### 主債權

(範疇一, 包含 LULUCF)

	單位	2024	年變化	2023
財務碳排放	t CO <sub>2</sub> e	4,600,215	-6.5%	4,920,338
經濟碳排強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn invested	305.1	-8.7%	334.3
涵蓋率	%	91.2%	-	87.3%
數據品質分數		4.0	-	3.3

註：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。

## 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。

2024 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

#### ● Asia Investor Group on Climate Change (亞洲投資人氣候變遷聯盟，以下簡稱 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)」、「資產管理者 (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。

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

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。

## ● Asia Corporate Governance Association(ACGA) 亞洲公司治理協會

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以及國家自定貢獻 (NDCs)、轉型計畫等議題。

## ■ 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 「Non-Disclosure Campaign」(CDP 未回覆企業議合倡議)、CDP 「Science-Based Targets campaign」(CDP 科學量化目標倡議)、CDP 「Municipal Disclosure Campaign」(CDP 地方政府揭露倡議)、Climate action 100+(氣候行動 100+)、AIGCC Asia Utilities Engagement Program(亞洲電廠議合倡議)、Valuing Water Finance Initiative(珍惜水資源金融倡議)、Nature Action 100(自然行動 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

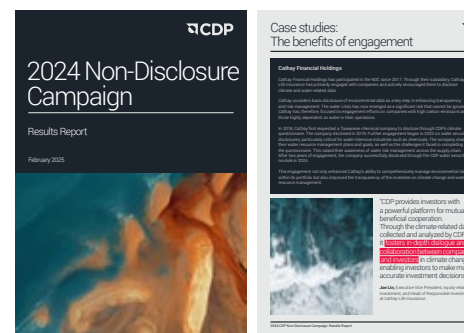
#### CDP 「Non-Disclosure Campaign」

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：議合 44 家企業，成功 11 家，議合成功率 25%，高於國際平均成功率 19.8%。
- ✔ 因長期與 CDP 保持良好合作且議合成功率高，國泰人壽受邀於 [2024 CDP Non-Disclosure Campaign Results](#) 報告中分享成功議合案例，為全球唯二入選的案例之一。



▶ 圖片引用：[2024 CDP Non-Disclosure Campaign Results Report](#)



## CDP 「Science-Based Targets campaign」

由國泰金控為代表參與，並自 2021 年起每年與 CDP 共同呼籲，期望全球具影響力的企業設定 1.5° C 的減排目標，2050 年前實現淨零價值鏈排放。

## 關鍵績效：

- 2023-2024 年度共促使 70 家企業承諾 SBT 目標，其中 21 家已通過 SBTi 審核。

## CDP 「Municipal Disclosure Campaign」

由國泰金控為代表參與，並自 2023 年起每年與 CDP 共同呼籲地方政府與公共部門機構，透過 CDP 揭露環境數據及氣候資訊，以利機構投資人在投資地方政府債時，能更正確地評估氣候變遷的風險與機會。

## 關鍵績效：

- 2024 年議合對象已有 11 個北美地方政府向 CDP 揭露了環境數據。

## 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 169 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 2024 的 CA100+ 淨零基準指標得分率由 37.5% 提升至 43.5%，超越同業平均 37.9% 並被納入 CA 100+ [2024 Progress Update](#) 報告中的唯一鋼鐵業案例研究；H 公司的得分率由 29% 提升 31%，得分略高於產業平均 30%，儘管該公司得分提升幅度較小，但仍展現出積極回應的態度。

## 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 年起加入

## 關鍵績效：

- 由國泰人壽共同參與議合之 P 公司承諾停止興建燃煤電廠，並積極提高電力供應計畫中再生能源的占比，專注於發展太陽能、水力、地熱等再生能源，同時逐步降低燃煤發電廠的容量因數，以支持該國實現國家自主貢獻 (NDC) 的淨零排放目標。
- 為強化氣候揭露，P 公司亦於 2023 年首度發行獨立的 TCFD 報告書，並於 2024 年承諾未來將依循 IFRS S2 的框架進一步揭露相關氣候資訊，並對齊 TNFD 框架進行與自然相關的揭露。

### Ceres Valuing Water Finance Initiative ( 珍惜水資源金融倡議活動 )

- ✔ 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。

### 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，並於 2024 年與國際投資人一同和臺灣 1 家企業進行面對面議合。

### 《參與國際議合活動與公司議合之案例說明》

#### 背景介紹

P 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 4 間國外機構投資人共同參與對 P 公司之議合，並於 2022 年開啟首次議合會議。

#### 議合內容

1. 就 P 公司的脫碳策略與燃煤電廠退役計畫之現況，以及該國新的電力供應計畫進行了解與討論未來可能精進之處
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
3. 針對氣候揭露如：IFRS S1、S2、TCFD、TNFD 的準備狀況進行討論

#### 議合進展及成果

在議合過程中，P 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，P 公司積極提高電力供應計畫中再生能源的占比，未來將專注於發展太陽能、水力、地熱等再生能源，以支持該國實現國家自主貢獻 (NDC) 的淨零排放目標。

P 公司過去並未發行符合 TCFD 框架的報告，在投資人的鼓勵與建議下，P 公司理解氣候相關資訊的揭露對投資人及其他利害關係人的價值。於 2023 年首次發行獨立的 TCFD 報告，並承諾未來將依循 IFRS S2 的框架進一步揭露相關氣候資訊，並對齊 TNFD 框架進行與自然相關的揭露。

有鑑於將氣候相關指標納入高階主管的績效已漸漸成為國際間 ESG 標竿企業治理方面的實際作為之一，議合時亦建議公司之管理層績效與氣候相關指標連結。P 公司於 2024 年議合時提及已將此提議納入公司的短期規劃中，未來將以環境、社會、治理的指標來衡量。

## ● 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：環境 - 水資源、潔淨科技機會

#### 背景介紹

臺灣因降雨特性以及先天地理條件的限制，故水資源相對稀缺，使企業在水資源經營備受挑戰，由於 T 公司屬於化學品產業，在產品製造過程中高度依賴水的使用，因此優化水資源利用是與其核心競爭力相關的重要議題。鑑於氣候變遷及水資源稀缺對該產業造成的營運風險將影響到投資人獲利，經內部評估後，T 公司從 2018 年開始被選為國泰人壽 CDP Non-Disclosure Campaign 的議合目標公司。



#### 議合內容

##### 1. 水資源資訊揭露

T 公司於 2022 年起被國泰人壽選為水安全問卷的議合對象，在以信件說明 CDP 水問卷的重要性後，對方主動向我們聯繫，了解投資人對 CDP 揭露的期望，並表達其人力不足、相關數據統計待強化等困難。經過兩年的議合，T 公司成功於 2024 年向 CDP 揭露水安全問卷。

##### 2. 精進水資源管理及潔淨科技機會

由於 T 公司已於 2024 年進行 CDP 水問卷回覆，故國泰人壽 2024 年的議合重點轉向設定取水量或用水量目標的議題。此外，國泰人壽亦針對潔淨科技機會進行議合。分析該議題中公司可精進之處，並提供國際標竿企業作法給 T 公司參考。

#### 議合進展及成果

已於 2024 年回覆 CDP 水問卷 ( 議合進展為成功 )，未來將持續追蹤及了解公司持續了解該公司水資源管理、潔淨科技機會、減碳等議題的進展。

### 《案例 2》

議合主題：社會 - 化學品安全

#### 背景介紹

G 公司為電子業的重要企業之一，因在營運過程中產生相對較高的碳排放，且整體 ESG 評比仍有可改善的空間，故被國泰人壽列為議合名單，從 2023 年至今，國泰人壽以深度議合的方式，與 G 公司在良性對話的基礎下，建立起互信互賴的溝通模式，除了解公司之氣候變遷調適作為、重大性 ESG 議題改善作法，亦針對公司的減碳計畫進行討論，並對於公司如何因應低碳轉型過程所面臨的挑戰及如何精進化學品安全等重大性 ESG 議題給予建議。



**《案例 2》**

議合主題：社會 - 化學品安全

**議合內容**

## 1. 就化學品安全議題進行深度討論

2023 年末開始國泰人壽就化學品安全議題與 G 公司討論之後，G 公司隨即展開內部規劃與討論，本公司亦於 2024 年就 G 公司化學物質註冊、逐步淘汰化學物質的承諾與規劃，以及化學品成分揭露等內容與 G 公司進行 2 次開會討論，會議中本公司除進一步分析此一重大性議題各子項目的實際內涵及評估重點，以及討論 G 公司可精進之方法之外，亦針對各子項目提供國際標竿企業作為予 G 公司參考，雙方透過逐次的溝通及討論後，促使 G 公司揭露其高關注化學品註冊狀況與承諾將環境、健康標準納入產品設計。

## 2. 就減碳目標與策略進行討論

自 2023 年起，國泰人壽即與 G 公司針對其淨零排放路徑及減碳目標承諾展開討論。由於 G 公司於 2023 年承諾 SBT 目標，需進行範疇三的全面盤查，以致碳排顯著增加，因此於 2024 年重新修正為符合 SBT 目標的淨零路徑規劃，國泰人壽也鼓勵其對外揭露淨零路徑規劃圖。

**議合進展及成果**

G 公司於 2024 年提升化學品安全的評分，雖尚未提升其整體的 MSCI ESG Rating 評等，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。

**● 永續金融暨氣候變遷高峰論壇**

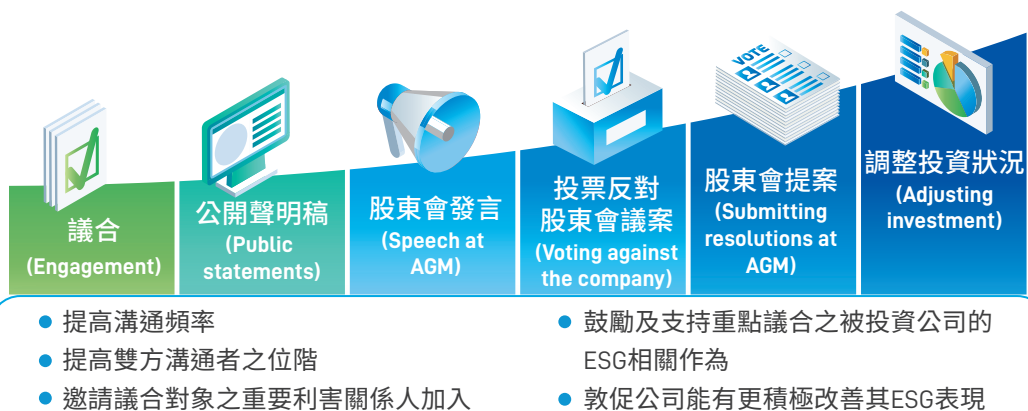
國泰人壽做為永續倡議先行者，早於 2017 年起與國泰金控共同舉辦氣候變遷論壇，為台灣首家舉辦集體議合之機構投資人，而 2020 年起因 Covid-19 使全球陷入動盪不安的一年，永續經營 (ESG) 的精神及落實更能突顯企業在面臨不確定環境下所展現的韌性及因應能力，故擴大舉辦為永續金融暨氣候變遷高峰論壇。

2024 年集團持續秉持「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。

2024 年論壇報名人數再創新高，實體與線上報名 5,231 人，包含 2,751 家企業組織，其中參與的上市櫃公司佔台股市值 82%，參與上市櫃公司碳排放量超過全台總排碳量 50%。

**● 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。



### 《議合升級個案說明》

L 公司自掛牌上櫃以來，公司治理評鑑表現良好，於第一次接受評鑑即名列上櫃公司 6~20% 級距，近六年則位於前 5% 級距，且公司亦優於法令要求於 2018 年起即自主發布 CS report，顯示公司已逐步實踐 ESG，對此，國泰人壽高度肯定 L 公司於公司治理表現及 ESG 作為。

2023 年 MSCI 將 L 公司正式納入其 ESG 評比範疇之中，由於初次被評比之公司普遍不清楚已被評比、不了解 MSCI 方法論或不知如何精進自身公司的 ESG 評比，本公司亦於 2023 年透過議合會議向 L 公司說明 MSCI 評比框架及如何精進自身評比的方式；另為更進一步鼓勵 L 公司能持續與 ESG 評等機構互動並提高其 ESG 評等績效，2024 年國泰人壽出席 L 公司股東會並進行發言，以鼓勵為出發點，期待看到公司在 ESG 領域能更上一層樓，從而為雙方帶來正面及長期的影響。

我們很開心看到，L 公司在各項重大性議題的精進及努力，包括：提升並揭露更具體的公司治理機制、水資源管理，進而使 L 公司的 MSCI ESG 評比在 2024 年底提升一個等級。

### 《L 公司股東會會議記錄摘錄有關國泰人壽發言之內容》

#### 三、報告事項

第一案：112 年度營業報告。

說明：112 年度營業報告書，請參閱附件一。

股東戶號：■國泰人壽保險股份有限公司代表出席人員發言(摘要節錄)：  
國泰人壽為善盡機構投資人盡職管理之責，除重視被投資公司的財務績效亦十分重視被投資公司的 ESG 表現，因此在投資過程中會評估企業 ESG 表現，積極行使股東行動主義，設置專職團隊與企業針對 ESG 議題進行溝通、鼓勵公司逐步提升 ESG 表現。肯定公司自掛牌上櫃以來在公司治理評鑑方面表現良好。資本市場高度重視 ESG，在相關議題上如果需要我們協助，也歡迎聯亞光電隨時與我們聯繫。

主席回覆摘要：

謝謝國泰人壽的勉勵及提醒，公司在幾年前董事會已成立企業永續發展委員會，每季根據公司永續發展藍圖、法規及客戶要求來進行 ESG 的討論，並聘請外部單位給公司建議及輔導，謝謝國泰人壽的建議，公司在未來會逐步準備就緒參與國際標準評比。

#### ● 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。於 2024 年代表壽險公會參與由玉山金所引導之「政策與指引工作群」之「指引研議小組」與台北大學及其他同業先進共同針對「轉型金融授信審查參考指南」討論。

## 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	2022 年		2023 年		2024 年		與 2023 年相較	
直接排放 ( 範疇一 )	本公司	2,548.05	本公司	2,617.78	本公司	4,478.31	1,860.53	71.1%	
	合併財務報告 所有子公司	2,643.75	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	1,433.43	45.4%	
間接排放 ( 範疇二 ) 市場基礎排放	本公司	25,272.99	本公司	24,523.49	本公司	21,536.26	-2,987.23	-12.2%	
	合併財務報告 所有子公司	28,448.75	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	-3,694.49	-12.9%	
間接排放 ( 範疇二 ) 地理基礎排放	本公司	27,043.28	本公司	27,514.79	本公司	28,696.96	1,182.17	4.3%	
	合併財務報告 所有子公司	30,219.04	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	527.17	1.7%	
直接排放 ( 範疇一 ) + 間接排放 ( 範疇二 ) 市場 基礎排放	本公司	27,821.04	本公司	27,141.27	本公司	26,014.57	-1,126.70	-4.2%	
	合併財務報告 所有子公司	31,092.50	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	-2,261.06	-7.1%	
直接排放 ( 範疇一 ) + 間接排放 ( 範疇二 ) 地理基 礎排放	本公司	29,591.33	本公司	30,132.57	本公司	33,175.27	3,042.70	10.1%	
	合併財務報告 所有子公司	32,862.79	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	1,960.60	5.6%	

## 1.1 低碳經濟

## 1.2 環境永續

項目	計量單位	2022 年	2023 年	2024 年	與 2023 年相較	
碳排強度	tCO <sub>2</sub> e / 人	0.90	0.91	0.89	-0.02	-1.8%
碳排強度	tCO <sub>2</sub> e / 百萬營收	0.0417	0.0396	0.0340	-0.006	-14.3%
用電量	度	53,130,216	55,585,434	60,767,113	5,181,678	9.3%
用電強度	度 / 人	1,716.26	1,867.10	2,087.57	220.47	11.8%
再生能源使用	萬度	369.1	627.4	1,533.2	905.8	144.4%
耗水量	度	340,260	391,355	408,694	+17,339	4.4%
耗水強度	度 / 人	10.99	13.15	14.04	+0.89	6.8%
一般生活廢棄物用量	公斤	264,474	279,038	274,053	-4,985	-1.8%
一般生活廢棄物使用強度	公斤 / 人	8.5	9.4	9.4	-	-

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 0.509[2022 年]、0.495[2023 年] 0.474[2024 年]Kg CO<sub>2</sub>e/度。

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 2024 年為國內所有據點及國外據點。

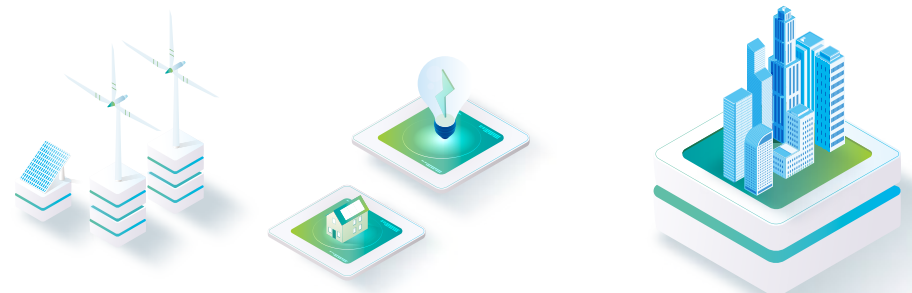
2023 年國內營運據點共 194 個，2024 年國內營運據點共 200 個、國內非營運據點（有閒置空間者）共 88 個、國內子公司據點 571 個（包含國泰證券投資顧問股份有限公司、國泰產業研發中心股份有限公司、國泰電業股份有限公司、國泰風能控股股份有限公司、國泰風能股份有限公司等）、國外子公司據點 160 個（包含陸家嘴國泰人壽保險有限責任公司、越南國泰人壽保險有限公司等）。

註 6：2024 年新增 94 個盤查大樓（新增新據點及無營業據點投資大樓之空置空間納入邊界），故導致範疇二地理基礎排放量及能耗量上升。且共新增用電 650.8 萬度，扣除新增用電後，共用電 5,425.8 萬度（2024 年原邊界用電較 2023 年減少 133 萬度，-2.5%）、用電強度每人 1,863.98 度；範疇一亦較原邊界下降 34 噸 CO<sub>2</sub>e（-1.3%）。

註 7：盤查據點涵蓋員工數量為 30,957[2022 年]、29,771[2023 年]、29,109[2024 年]。

註 8：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 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 1,533 萬度，相當於減少約 7,266 公噸之碳排放量，再生能源使用比例已達 25.2%，超越 25%[RE25] 之年度目標。			
<p>為達成長期再生能源目標，國泰人壽自 2022 年起簽訂再生能源購電協議 (CPPA)，將外部再生能源納入運營。迄今，累計年採購量已超過 7,000 萬度綠電，並持續擴大再生能源導入。</p> <p>2024 年集團各總部、據點及辦公大樓租戶將轉供超過 3,200 萬度綠電 (含自發自用憑證宣告)，此一政策及機制不僅完善了綠電網絡，亦強化企業在再生能源應用上的策略落實與永續發展轉型。</p>	<p>推動太陽能綠電策略，落實自發自用太陽能板建設，統計至 2024 年底，已累積建置 2,054KW，共 10 棟大樓，較去年新增 1,542KW。</p>	<p>2017 年首批參與憑證交易，後續每年持續追蹤採購；2024 年透過外購取得 104 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 5 千張 (1 張 =1,000 度電)。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>

#### 2025 年短期目標

總部 100% 使用再生能源 (RE 100)、國內據點 50% 使用再生能源 (RE50)

#### 2030 年中長期目標

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 )，營運 ( 範疇一及二 ) 減碳達 19.3%，超越原定 16.8% 之目標。

國泰人壽致力於降低保險服務碳足跡，並依 ISO14067( 碳足跡計算標準 ) 及環保署人身保險業碳足跡產品類別規則 (PCR)，計算每張保單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<sub>2</sub>e，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書。

行動 保險效率	2024	
	累積件數 ( 萬件 )	使用率
行動投保	77.49	99.54%
行動理賠	74.83	91.58%
行動保全	98.98	86.34%
行動保費	63.10	67.00%
行動保單 <sup>(註1)</sup>	58.30	67.40%
電子單據	288.80	50.27%

註 1：電子保單件數及使用率不含保代和旅平險。

註 2：2024 年全部新契約共 86.43 萬件。

2024 年起展開能源管理系統 (EMS) 建置計畫，針對 29 棟指標性自有大樓進行智慧電錶裝設，透過即時數據監測與分析，辨識用電異常情境，並及時發出改善通知，有效提升管理細緻度與應變力。

初步試行成果顯示，數據驅動的管理措施使整體能效提升約 5%~10%。基於此成效，公司正逐步推廣 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。

國泰人壽導入內部碳定價 (ICP) 機制，以加強集團的碳管理。自 2023 年起，依據相關研究，集團訂定每噸碳成本為 100 美元。並將此定價用於促進減碳策略與脫碳計畫，逐步從獎勵轉向碳費徵收。

本公司透過減碳獎勵活動共減碳 385 噸、累計 545 萬元之碳費基金。並以節省的電費建立碳費基金，部分基金用於碳減效益獎勵及零碳專案，顯示公司在行動上對低碳轉型的承諾。

此外，進一步於設備汰換過程中導入影子價格機制，將未來碳排放成本內部化，以減碳效益為基準評估並選擇最具能源效率及低碳排放的設備，進一步實現資源最佳化，為永續發展提供有力支持。

1.1 低碳經濟

1.2 環境永續

碳中和	能源、環境、水資源管理
<p>相較基準年 2020 年 ( 排碳 32,224.42 噸 )，營運 ( 範疇一及二 ) 減碳達 19.3%，超越原定 16.8% 之目標。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 導入國際碳中和標準 PAS2060，以「先減量、後抵換」推動碳中和工作。</li> <li>● 總部於 2024 年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。</li> </ul>	<p>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)。</p> <p>每年依據設備使用年限及能耗狀況，進行滾動式設備維護與汰換，提升電力使用效率。</p> <p>推動節能措施，包括自動關機與遠端開關機管理，有效減少 82% 的未關機台數；並推動高耗能桌上型電腦汰換為筆記型電腦，節電效果顯著；繼總公司大樓節能成功後，將經驗擴展至其他據點，實施夜間自動關燈、調整設備運轉等節能措施，致力於推動永續發展與零碳目標。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 2024 年汰換空調設備：每年可節用 565 萬度用電、減碳 2,678 噸 CO<sub>2</sub>e。</li> </ul>

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，2024 年綠色採購金額約 4.7 億 ( 較 2023 年成長 56% )，累積金額超過 15.2 億，並獲選為環境部綠色採購績優廠商，致力推動循環經濟發展。同時每年亦針對交易供應商進行評鑑，在 2024 年對 407 家交易供應商，由請購部門與採購部門共同進行評鑑，評鑑結果屬「良好」等級。且為了瞭解供應商對於永續相關作業，也結合委外廠商查核作業，已洽外部顧問協助制訂永續檢核項目，實地進行查核，藉此讓供應商瞭解本公司推動永續採購的理念，希望影響供應商一同響應。為了爾後檢核項目合適性，每年也會就項目進行檢視，使其更為貼切。

2025 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 21% 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，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（近零建築）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建造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。



## 綠色服務據點 - 智慧綠房東 hub

## 綠電服務

## 推出 hub 新型態辦公服務

因應國內外企業辦公使用型態改變，國泰人壽率以「綠色」、「人性」、「科技」三大理念，協助企業租戶在承租辦公空間時，同時滿足節能減碳、員工福祉及數據管理的需求。並於 2024 年正式於台北市中山區國泰松江商業大樓推出 hub 新型態辦公服務。

## 設計節能減碳建物

除大樓建物以節能減碳方式設計，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。



## 重視企業員工福祉

以打造「以人為本」的辦公環境為目標，導入日常餐飲、放鬆休憩及健康運動機能，提供租戶員工共享服務空間，同時滿足辦公及日常生活需求。並透過環境品質感知器配置，時刻關注員工所處辦公環境品質（如：空氣品質、溫濕度等），協助企業重視員工身心靈健康狀況。

## 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），並即時於租戶數位平台即時呈現，便利租戶輕鬆取得使用能耗數據。



由於台灣當前綠電供不應求，加上多數企業為承租商辦大樓，即單一電號多用戶，需自行向房東與售電業者簽訂 3 方合約，為解決複雜採購流程，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。2024 年累計成功議合 24 家企業（80 個租賃據點加入使用行列<sup>(註)</sup>），並舉辦 1 場綠色租賃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。

## 2025 年短期目標

1. 針對自有大樓進行全面盤查，能效評估達 2 級以上之大樓提交審查。

## 2030 年中長期目標

2. 對於能效不足之大樓，同步實施空調、電梯、燈具等設備汰換及改善措施，並與重大裝修計畫一併推進。

3. 每年需完成 8 棟以上大樓的能效審查工作。

4. 新建大樓必須取得台灣綠建築、美國 LEED、WELL 等相關認證標章。

# 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

**175.9** 億元

2024年保障型商品初年度保費收入總金額為175.9億元、外溢保單初年度保費收入總金額為178.5億元。

**98.9%**

2024年整體客戶滿意達98.9%、淨推薦分數達43.1分。

**125** 萬人

2024年「FitBack健康吧」會員數累計達125萬人，總累積步數達1.71兆步。



## 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

- 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 125 萬人。
- 2024 年外溢保單初年度保費收入總金額為 178.5 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，並持續發展高齡暖心服務，以滿足長者保障需求並促進身心健康，打造優質樂齡生活。
- 累計至 2024 年共銷售 16.6 萬件新契約。

#### 成效追蹤 / 利害關係人議合

### 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 6 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，2024 年整體客戶滿意達 98.9%、淨推薦分數達 43.1 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。

#### 成效追蹤 / 利害關係人議合

## 2.1 健康促進

原則一

原則二

國泰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。透過分析八百萬保戶健康數據，國泰人壽於 2024 年發布的《保戶健康年報》指出擁有保險保障者具有三大健康優勢：

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 83.3 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 112.9，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 69%、女 83%）大幅優於全國（男 48%、女 65%），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，獲得更佳的治療結果。未來將持續透過年報的發布，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。2024 年保障型商品初年度保費收入總金額為 175.9 億元、外溢保單初年度保費收入總金額為 178.5 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

- 2024 年推出「好險有推健」商品行銷工具書，透過理賠案例，啟發客戶保障意識及了解保險自身缺口，並與知名藝人合作，透過癌症治療與長照經驗等案例分享，強化對外保障溝通；此外，亦透過「大人的花漾人生」網站及教育民眾保險知識的「保險新手村」系列動畫，讓民眾可自行瀏覽相關資訊，強化大眾保障認知、深植保險規劃觀念。

### ● 大人的花漾人生

將保險及醫療資源相關資訊置入網站中(如：保險保障觀念、話題性影音文章、真實案例及互動小遊戲/問卷等)喚起民眾保障意識，評估自身需求。



2024 年累積達  
**12.6** 萬瀏覽  
次數。

### ● 保險新手村

將保險相關知識(如：基本觀念、保險組合、理賠知識及生涯階段)製作為動畫，強化大眾對保險保障的認知。



2024 年已新上架  
**21** 部動畫短片，  
總觀看次數  
達 **57.6** 萬。

 [保險新手村網站](#)

## ■ 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 8 年承接教育部的「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 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」，將反毒、環境保護、校園安全、理財保險知識等議題帶入校園宣導，並融入國泰人壽永續三主軸「氣候、健康、培力」，發揮出健康、培力核心價值；其中 2019 年起更聚焦於「校園反毒宣導」，藉由有趣、多元且系統性的反毒宣導活動，結合「反毒+電競」，進而做到識毒、拒毒、反毒，為年輕新世代提供健康無毒的美好未來。

### ● 反毒電競

與 PaGamO 線上遊戲學習平台合作，國泰人壽志工深入學校推廣反毒電競遊戲，用遊戲化反毒教育取代教條式宣導，藉由挑戰反毒題目拓展領土的遊戲模式，陪學子從遊戲中學習反毒，達到從「識毒」進而「拒毒」的目的，希望藉此提高孩子的警覺心，遠離毒品。

#### 志工入校舉辦反毒小型電競賽

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。  
自 2019 年起，累計已進入 1,428 所學校，逾 22 萬人次參與。

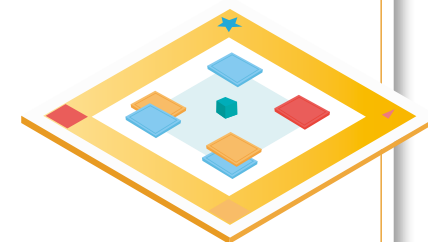
#### PaGamO 反毒線上任務

委請台師大及中正大學教授依據國小、國中學習程度設計反毒題目及詳解，並經由教育部國教署審核通過，將 440 組反毒題目及詳解，讓孩子透過玩遊戲學反毒知識。自 2019 年起，累計逾 236.2 萬人次參與。



### ● 反毒桌遊

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，為教師提供專業培訓。此桌遊由真實案例改編，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，同時幫助孩子釐清人際關係影響，培養正確的思考判斷能力。



## ■ 打造健康生態圈

### 運用科技促進健康

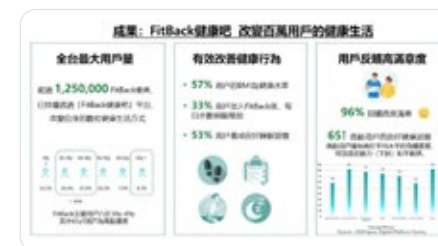
為助力保戶更健康，國泰人壽發展「FitBack 健康吧」健康促進平台，運用數據、數位、科技，守護用戶健康，不僅透過健康任務獲得外溢保單的保費折減，亦可獲得異業夥伴（如：統一超商、工研院、大樹藥局等）等優惠，截至 2024 年底，會員數累計約 125 萬人。為提升保戶的健康品質，FitBack 健康吧推出「六好」健康服務，更貼近用戶健康促進與預防照護的需求。



### 截至 2024 年底 FitBack 健康吧成果



▶ 業界首創會員制外溢保單，滿足客戶各式健康需求



▶ FitBack2024 年成果展現

註：六好健康服務為好好吃、好好動、好好睡、好心情、好檢測、好照顧。

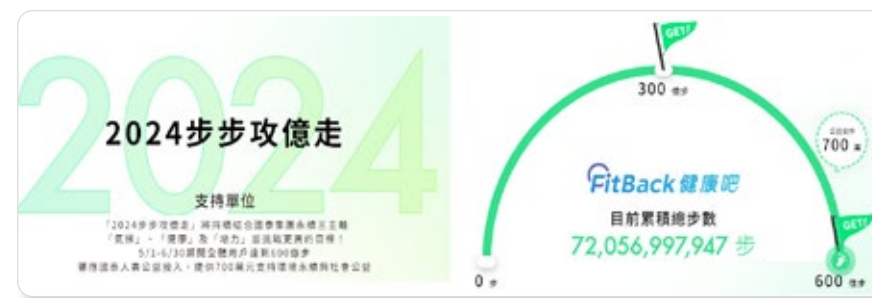
## ● 步步攻億走

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，對象涵蓋偏鄉教育、環境保護、綠色能源發展等多個領域。

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。截至 2024 年底，累積用戶數已達 125 萬人。

2024 年「步步攻億走」吸引超過 27.3 萬人參與，總步數達 720 億步。歷經三屆累計近 66 萬人參與，總累積步數達 1,645 億步，約相當減少 2.3 萬噸碳排放量，共支持 5 項公益計劃，公益支持金額達累計 1,970 萬，其中創造超過 213 萬度綠電。

「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。



► 2024 步步攻億走成功達標

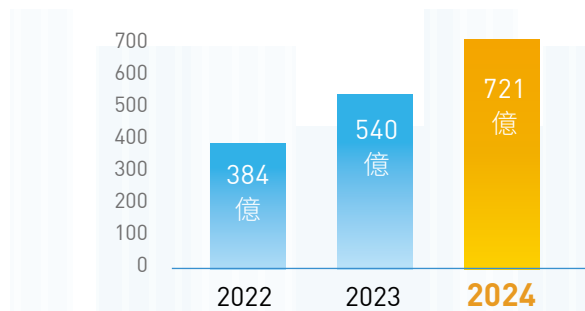
### 2024 支持專案：屏東綠電香草園

建置太陽光電設備於溫棚屋頂，透過綠電收益支持種苗復育瀕危植物、培育經濟作物、校園生態教育推廣，提升生物多樣性。兼顧能源轉型正義，以農電共生帶動地方產業，提升農村經濟穩定，促進弱勢就業，擴散對利害關係人之影響。

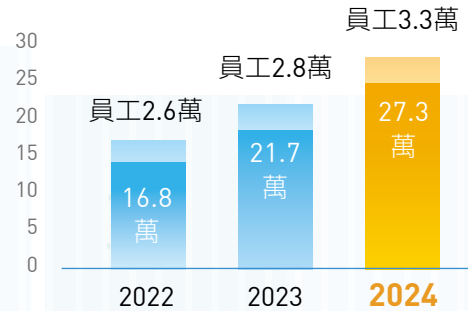


歷屆累積總步數、總參與人數、揪團隊數、皆逐年成長

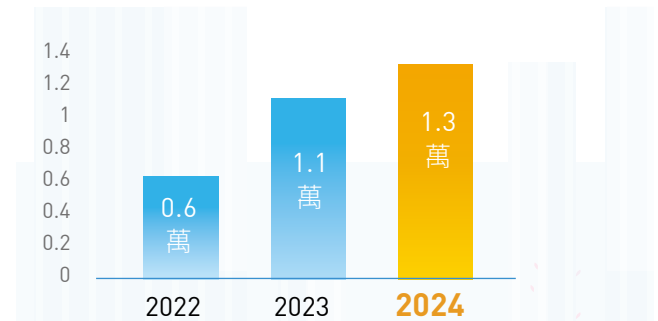
總步數



參與人數



揪團數



● 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，2024 年「步步攻億走」累積 60 間企業使用「FitBack 健康吧企業版」服務，影響 5.8 萬名企業員工（企業間數以統編數計算）。

**最高3% 保單回饋**

**3%**

**結合團險外溢 落實企業ESG**

達外溢標準，可獲得健康促進回饋金，提升企業參與意願，促進企業永續發展

### ● 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。2024 年「認知功能檢測」服務超過 100 萬人次使用。

任務項目



練練腦

對象

FitBack健康吧會員

任務內容

每週2分鐘互動式遊戲訓練，維持大腦健康



測測腦年齡

國泰人壽外溢保戶

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逾**100萬**人次使用

進行檢測

(檢測示意)

(檢測示意)

查看檢測結果

進行大腦健康操



### ● 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。



## 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。

### ■ 提供多元保障的外溢商品，滿足保戶不同的人生保障需求

為滿足國人不同的保險保障需求，國泰人壽持續開發多元保障的外溢商品，保障類型包括重大傷病、住院醫療、癌症、長照、失智、壽險等，2024 年共銷售 42.7 萬件外溢保單，且 2024 年外溢保單初年度保費收入總金額為 178.5 億元，持續領先業界。

## 2.1.3 提供暖心關懷服務

### ■ 實物給付服務

我們與外部優質異業結盟，領先業界推出實質照護服務或保險金給付二選一的實物給付型商品，若客戶面臨長照需求時，可選擇將現金給付轉換為由專業團隊提供的到府照護與陪伴服務，既能照顧需求者的身心，也能減輕家人的照顧壓力。

### ■ 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 1,023 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，更名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，至今已舉辦 344 場新知分享研討會，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。

 更多高齡暖心服務，詳 2.2 財務健康 P.64

## 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 及 TOSHMS 認證，成為國內首家同時通過兩項認證的壽險公司，至今維持每三年通過重新認證。我們的職業安全衛生委員會，由總經理擔任主任委員與 6 位委員每季召開會議追蹤與推動安心健康職場文化。全台設置 197 位職業安全衛生業務主管、7 位職業安全衛生管理人員、536 位急救人員及 8 位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，2024 年度共執行職場安全稽查 626 場次、辦理醫師 / 護理師臨場服務 84/271 場次。

我們亦依勞工作業環境監測實施辦法，於 2024 年針對 176 棟大樓職場執行 CO<sub>2</sub> 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

我們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，並於 2023 年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 96%）；同仁可透過國泰學習網線上課程完成每年 1 小時一般安全衛生在職教育訓練。2024 年度受訓人數共 32,094 人，含新進同仁受訓 3,105 人、在職教育訓練 28,989 人、安全衛生主管複訓 90 人、急救人員複訓 259 人。

#### ● 職場安全健康週

2024 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	2022 年	2023 年	2024 年
	內勤 / 外勤		
職災受傷人數	1/5	10/35	6/13
職災死亡人數	0/0	0/0	0/0
失能傷害頻率	0.01/0.08	0.16/0.58	0.19/0.42
失能傷害嚴重	0/3	4/19	4/10

註：配合主管機關定義統計。



## ■ 促進員工身心健康

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。2024 年度針對 526 單位進行評估結果無職場高度風險。
- 2024 年「執行職務遭受不法侵害」申訴 18 件，其中一般職場摩擦 16 件、肢體暴力 2 件；我們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及二級主管以上進行「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。2024 年共送出 878 份禮品。
- 透過國泰好孕俱樂部，我們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 22 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。2024 年妊娠與產後母性 681 人，已完成衛教關懷及諮詢者 426 人。

#### 緊急救護 訓練推廣



- 2024 年全台辦理 AED\_CPR 實作訓練 182 場，參訓 8,420 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。2023 年度申請通過健康促進標章 2 棟 (總公司及基隆仁愛大樓) 及健康啟動標章 1 棟 (展礁溪頭城課)，2024 年度申請通過健康促進標章 8 棟 (彰化大樓、鳳山光復大樓等)，更獲得高雄市政府衛生局「職 GO 雄健康」卓越組等獎項肯定。

#### 中高年齡 計畫

- 我們制訂並推動「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，2023-2024 年健檢人數共計 25,252 人。
- 我們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，2024 年完成 231 人個案追蹤以及衛教指導。

### 多元健康促進活動

- 國泰人壽於 2024 年度推動多元健康促進活動，合計參與人次 3,079 人，含公費疫苗 235 人次、四癌篩檢 371 人次、三高量測 847 人、健康促進講座 681 人、體適能活動 945 人。



### BMI 體重管理活動

- 我們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議題領域為主。2024 年共 6,270 人參加，減重 14,320 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，2024 年完成風險等級 5 共 8 位與等級 4 共 69 位予以追蹤以及衛教指導，並於全台高風險單位辦理共 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

- 我們設置員工協助方案 (Employee Assistance Programs, EAP)，提供 24 小時心理諮詢專線，2024 年共 151 人次使用諮詢服務且 99% 認為有助於解決問題。

### 異常工作負荷促發疾病預防

- 國泰人壽也設計「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，2024 年完成高風險等級 4 共 10 人、等級 3 共 130 人衛教指導。

## 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 2024 年，有效契約人數累計超過 16.7 萬人、有效契約保險金額約 578 億元，累計超過 1,500 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」

「衝刺獎」

「身心障礙關懷獎」肯定。



## ■ 友善高齡

台灣在高齡、少子化及不健康餘命持續增加的趨勢下，個人、家庭及社會皆面臨龐大的經濟壓力及醫療照護負擔，亦提升高齡照顧議題的關注。國泰人壽持續發展高齡暖心服務，並與多元高齡商品整合，以「商品×服務」提供完善的高齡服務，協助國人打造優質的樂齡生活。

### ● 高齡保障商品

#### 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」，提供壽險、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 2024 年底共銷售 16.6 萬件。

#### 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 2024 年，有效契約達 27.1 萬件，為社會提供約 905 億的人身風險保障。

照護面向	專案內容
壽險保障	國泰人壽 2024 年推出專屬美元終身保險，具有高倍數的身故保障，協助高齡保戶做好身故資產傳承，且如接受標靶治療等特定 5 項癌後新型療法，可提前領取高額保險金以支付昂貴的治療費用，同時儲備癌後先進醫療帳戶。
高齡長照	國泰人壽 2023 年推出專屬長照保險，並提高承保年齡上限至 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 2024 年針對 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 2024 年針對樂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。

## ● 高齡暖心服務

### 高齡友善 DM

為方便長者閱讀，開辦高齡專屬商品滿足高齡保障規劃的同時，也將銷售文件 (DM) 調整為長者易讀的文字大小及版位設計，更容易理解保障內容。

### 中高齡專屬資源整合平台 - 大人的花漾人生網站

我們建立中高齡專屬資源整合平台，並設計大人圖書館、大人福利社及動動檢測站等專區，提供豐富高齡照顧相關資訊、樂齡服務及失智預防遊戲及檢測問卷，以提高民眾知識獲取便利性，並滿足社會高齡照顧需求；2024 年累積達 12.6 萬瀏覽次數。

### 長照講座

國泰人壽 2024 年與外部專業長照機構合作 3 場長照講座，透過全台各地業務單位廣邀中高齡民眾參與，教育民眾正確長照相關知識，並同時喚起民眾長照保障意識需求。

## 金融友善專線

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。

## 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」等方式，為高齡民眾打造高齡人生防護網，於全台各縣市展開十場「銀齡健康巡迴講座」，邀請逾 350 位長者出席，提供日常保健知識與居家運動指導，並以桌遊提升反詐意識，促進高齡長者身、心、財的樂活健康。



## ■ 學團保險

自 2017 年起，連續 8 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 288 萬名孩童們的人身安全，總承保金額約新台幣 2.9 兆元。

## 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，國泰人壽也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 年進行網站內容及視覺設計改版，增加商品比較表及保險小知識等輔助資訊、導入智能客服「阿發」等，幫助客戶理解保險專業內容，提供更友善的數位平台。2024 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五年達 97%。

##### 保險視圖與保險資產

國泰人壽打造保險視圖，客戶可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。保險資產自 2023/8 月上線起，逾 100 萬瀏覽人次，保險視圖自 2024/9 月上線至 2024/12 月，總瀏覽人次約 25 萬。

##### 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。2024 年訂製我的保險組合－投資規劃流量將近 14 萬人次。

##### 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 1.1 環境永續 P.46

### 智能客服

自 2018 年起啟動智能客服阿發，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：保障內容、保單借款查詢、商品資訊等。

2024 年智能客服使用量為 229 萬人次，月均服務量約 19.1 萬人次，其中問題解決率<sup>註 1</sup> 為 97.0%、服務滿意度<sup>註 2</sup> 為 94.6%，佔總客服進線量比率達 78%，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。

### 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，滿足客戶需求。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，全程無紙化，更省下舟車勞頓時間，是業界唯一打破實體網點和櫃檯業務辦理限制的保單服務。

### 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，降低向外投訴比例。

### 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。

## ● 線下服務

### 友善服務環境

2024 年國泰人壽於全台 55 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。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手語視訊翻譯與多國語言視訊口語翻譯服務，保障聽語障客戶與新住民權益，擴展金融服務可及性。2024 年導入臨櫃即時文字互動功能，運用互動螢幕投放即時文字輔助，提供客戶更加便利的溝通方式，與多元族群溝通無障礙。

我們亦與國健署合作，服務據點均取得國民健康署失智友善徽章，與具失智友善天使資格的服務人員組成社區失智防護網，隨時提供失智家庭一臂之力。

### 最綿密的服務網絡

國泰人壽 2.7 萬名業務團隊遍布全台 324 個通訊處，提供親切在地服務，並結合全台 55 個服務據點及 24 小時營業不中斷的智能客服中心，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。

## ■ 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，國泰人壽積極打造便利的「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。

### 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。2024 年國泰人壽官方網站整體來訪約 960 萬人次、自由配受理件數達 3.1 萬件，官網整體滿意度高達 94%。

### CVX 泰好保

國泰人壽致力打造完善「遠距保險服務」，新冠肺炎疫情期間成為克服時空障礙的良方，時至今日也成為常態化的便利服務管道。「CVX 泰好保」遠距服務平台更成就「兩個唯一」，不僅是業界唯一全方位遠距保險 Total Solution，能提供線上投保、保單變更、保單貸款、理賠申請、保費服務等需求，也是唯一取得新型專利的遠距保險平台。從 2021 年開辦至今已累積超過 10.1 萬件保單（統計至 2024 年），用戶滿意度達 95% 以上。

國泰人壽持續將「CVX 泰好保」從業務通路延伸應用至保代通路，2023 年即向主管機關申請保經代遠距投保試辦業務，並於 2024 年 10 月 4 日成功通過核准。提供保代通路和保戶無須面對面即可完成投保作業，讓保險銷售突破時間、地點的限制。

### 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 2024 年，「groupins+」平台累計 47 萬造訪人次，產出超過 1,600 份客製化團險報價，為企業提供更透明、靈活的保障選擇。

### iSmart 變額壽險

國泰人壽攜手國泰世華銀行推出全新投資組合商品「國泰人壽 iSmart 變額壽險」成功通過保險局試辦！將智能投資服務與壽險結合，讓客戶享受智能投資效益並兼具壽險保障，給客戶與家人多一份安心，適合擔起家庭重擔的三明治族及屆齡退休族群。結合銀行 ROBO 智能理財平台技術，提供投資型保單之客製化組合建議，平台 24 小時監控投組變化，即時提供客戶再平衡調整建議，穩定投資績效，延長保單存續期以利累積資產與保障。累計至 2024 年，保費收入達 2 億元。

## 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、積極維護客戶權益。

### ■ 落實公平待客原則

國泰人壽致力將「公平待客」內化為員工的 DNA，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 2024 年，國泰人壽以「永續治理」、「友善同理」、「科技守護」、「培力賦能」等四大主軸落實公平待客作為：



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 客戶抱怨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，創金融業界最長 8 連霸紀錄。



連續 6 年獲得金管會「公平待客優等」的肯定（排名前 25% 之業者）。



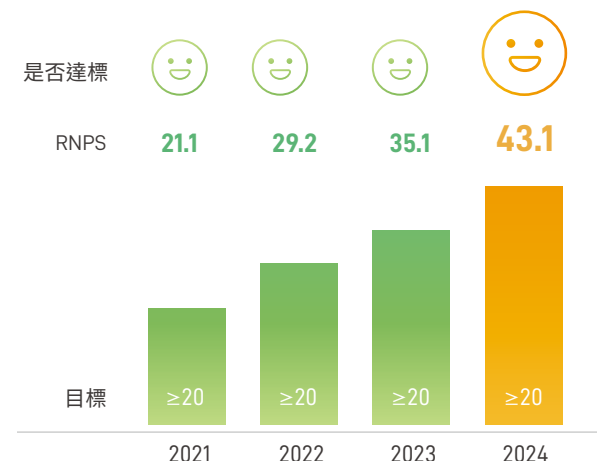
連續 2 年獲得金管會「永續金融評鑑前 25% 名單」的肯定。



國泰人壽官網  
公平待客專區

## ■ 強化滿意度管理

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。2024 年整體客戶滿意度達 98.9%、NPS 達 43.1 分，較 2023 年 35.1 分更為進步，並連續五年正成長。



## ■ 推動金融教育，提升防詐意識

攜手產官學共同設計研發「詐騙防衛隊」桌遊，將寓教於樂的桌遊活動帶至各地社區、學校，讓民眾在遊戲中提升防詐意識，從「識詐」進而「反詐」。自 2019 年推廣至今，累計觸及逾 19,000 人次，更曾榮獲金管會評選為「112 年度金融教育優良案件」，2024 年共舉辦 90 場，共 4,550 人次參與。針對員工及社會大眾，於 2024 年亦舉辦了 3,868 場識詐教育，逾 20,000 人參與。



### 遊戲化宣導 玩中學反詐

特色一  
詐騙案例具真實性

特色二  
反詐知識具應用性

特色三  
學習過程具互動性



# 03—培力

## 3.1 職場培力

## 3.2 社會培力



### 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，國泰人壽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60年的大樹，能持續陪伴社會成長茁壯。

### 亮點績效

58,264.9 小時

2024年Hahow自主學習平台總學習時數累計達58,264.9小時

69,216 小時

2024年志工參與10,703人次，時數69,216小時



## 重大主題管理

### 人力資本

#### 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

- 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。
- 2024 年申請學習假人數達 2,289 人次，Hahow 學習時數累計達 58,264.9 小時。

#### 提供完善福利制度

- 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。

#### 建構友善工作環境

- 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，透過多元化的發展制度與福利措施的營造，打造信任共融、幸福成長的環境，讓同仁們能適才適所、安心的在職場發光發熱。

 人才結構詳附錄 P.163



國泰人壽連續 **10** 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)**」，2024年榮獲全球第 **11** 名的佳績。



**敬業度(5分量表)**  
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，持續優化對同仁的發展與照護



### 3.1.1 人才吸引與多元共融

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，致力於營造公平、共融的招募環境。隨著求職者使用習慣的改變，亦積極經營數位虛擬招募管道，透過多元管道吸引各方人才，透過多元管道吸引來自不同背景、年齡、性別及文化的優秀人才，確保每位求職者皆能在無歧視的環境下獲得公平機會，發揮所長，並找到最適合的工作崗位。



Cathay Match 粉絲專頁



Cathay Match Instagram



#### ■ 國泰人才樹 Cathay Match 粉絲專頁

自 2019 年起塑造國泰人壽雇主品牌，以 Facebook 社群平台經營虛擬通路招募管道，以發布徵才資訊為主要內容。並結合時事或熱門話題，注入全新的印象。透過定期分享公司內部活動與消息，積極與潛在應徵者互動，培養求職者主動關注與瞭解企業的習慣，深化品牌認同與信任感。

截至 2024 年底，粉絲人數為

**29,607** 人。

總觸及約 **321** 萬人次，

互動數達 **21** 萬人次。

#### ■ 國泰人才樹 Cathay Match Instagram

自 2021 年起開創 IG 粉絲專頁，以社會新鮮人在職場日常的心境轉變為社群主軸，因應現今求職者對職涯選擇的多元期待，透過圖文及短影音，分享職場活動、實習紀錄、徵才計畫、社會新鮮事，以及工作實務內容，使求職者深入瞭解公司福利、企業文化。

截至 2024 年底追蹤數達

**11,915** 人，

總觸及數累計

約 **229** 萬人次。

## ■ 內勤人才儲備

### 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，提早接軌職場。

自 2021 年起，採取混合辦公型態的實習計畫，透過各式線上課程講座與單位資源，協助 CIP 更了解自己的職涯方向。累計至 2024 年，CIP 畢業後回任率為 19.0%。

### IT's Time 招募活動

金融的創新與實踐，有賴優秀的資訊人才，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，積極延攬。

2024 年共計收到 787 份履歷，面試人數為 48 人，錄取 27 人，面談率為 6.1%，錄取率為 3.4%。

### 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, 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。

2024 年國泰人壽共 22 位實習生參與，產出 21 個專案雛形供公司落地執行。累計至 2024 年，共有 28 位 CAP 當年度回任集團，回任率達 12.2%。

### 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。

2024 年第九屆 CIM 共收到 467 份履歷，錄取 7 人，其中 3 名因服兵役將於 2025 年報到，4 人參與培訓，預計於 2025 年正式落地單位。2023 年第八屆 CIM 共錄取 4 名 CIM，皆通過為期一年培訓，於 2024 年 3 人晉升襄理。

### 百工日記

國泰人壽與城市浪人自 2017 年起持續舉辦「百工日記」，期望透過價值探索、訪談前輩、實習體驗等任務，幫助學生了解未來職涯選擇、縮短學用落差。2024 年第六屆以 5 日營隊形式進行，並首度與「國泰實習生計畫」合作。

2024 年共 118 人報名，錄取 91 人，整體活動滿意度達 4.4 分，活動社群觸及聲量超過 145 萬人次；後續有 7 位報名國泰實習生計畫，共錄取 2 位。



關於學生回饋，  
請參考百工日記  
Medium



## ■ 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 年近一步推出「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 2024 年底，共計有 2,774 名 CA，留存率近 67.8%。



[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，2024 年度業務菁英實習計畫與 60 間大專院校系所合作，協助 208 名學子探索個人職涯，其中有 100 人 (48.1%) 成為國泰人壽學生業專及兼職部隊，18 人 (8.7%) 成為正式員工。

#### 「夢想直販所」校園營隊

自 2017 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。

2024 年共舉辦 17 場夢想直販所，共 649 位學生參與、396 位完訓，截至 2024 年，已有 19.7% 人員登錄國泰人壽。



[Tree Campus 網站](#)

## ■ 多元共融職場

國泰人壽相信多元化的團隊能夠激發創新力與包容性的思維，因此致力於打造公平、公正、開放的工作環境。為確保所有員工不因性別、年齡、國籍、種族或身心狀況而受到差別待遇，並在招募、晉升與發展機會上提供平等競爭的舞台，讓每位人才都能發揮潛力。

### ● 國泰人壽積極推動性別平等

2024 年女性佔全體員工 74.4%，男性 25.6%；女性主管佔 56.6%，男性主管 43.4%；此外，為支持身心障礙人士與原住民的就業權利，制定《身心障礙暨原住民員工推薦獎勵暨補助辦法》，鼓勵同仁推薦適職人才。2024 年共進用 344 名具有就業能力之身心障礙者，每百名進用 1.17 人，優於《身心障礙者權益保障法》法規要求，展現對多元共融職場的實踐承諾。

### ● 屆退回任業務員制度

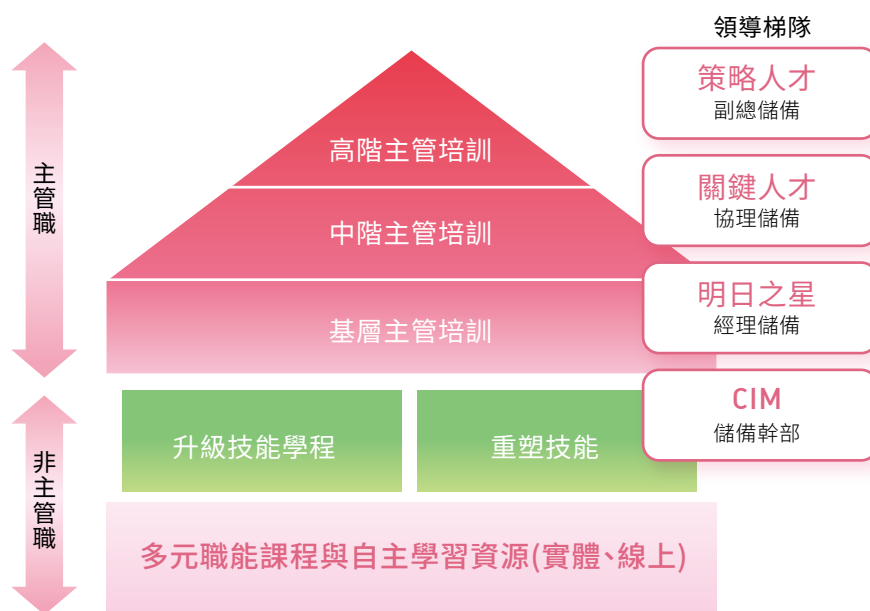
國泰人壽為鼓勵資深業務人員持續發揮影響力，設計屆齡退休業務人員，若其健康狀況良好且業績表現持續穩定，得辦理退休後重新任用。以實踐終身就業的理念。截至 2024 年底，本公司共有 1,424 名超過 65 歲仍在職之保險業務人員 (佔比 9.2%)，顯示公司重視且落實高齡任用。國泰人壽重視所有年齡層員工與合作夥伴的專業價值。

## 3.1.2 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，國泰人壽透過多元輪調機制，培養員工職涯發展，並強化數位素養、ESG 等多元能力，使人才具備永續轉型的必備能力。同時，建構完整的培訓體系，厚植各階層人才庫，培育保險菁英與跨領域人才，推動企業持續成長。

2024 年總公司內勤人員離職率 6.48%，維持於近三年平均值正負 1 個標準差範圍；業務人員定著 67.1%。



### ■ 多元輪調制度

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。

#### 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。

- 2024 年員工輪調比例：專業幕僚 24.6%、行政幕僚 17.6%。

此外，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專招、展業之業務單位歷練，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。

- 2024 年線上說明會參與人數達 100 人以上，員工內勤外調人數：39 人（外調人數中副理級以上佔 38%、襄理級佔 46%）。

#### 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 年更用 in house 協作模式深入 BU 單位，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 2024 年，已擴及 44 個部門，累計參與轉型人員（不含主管職）達 428 位，覆蓋率約 22.2%。

## ■ 培育多元職能

順應全球競爭與數位轉型趨勢，國泰人壽積極培養同仁數位素養與 ESG 相關能力，確保人才能夠靈活運用科技並融入永續思維。透過多元學習資源與發展機制，讓員工在瞬息萬變的環境中持續成長，推動企業永續發展。

## ■ 敏捷 & 數位技能升級

### 培育敏捷種子

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 2024 年，共 208 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 91 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。

2024 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 954<sup>(註 1)</sup> 人次學習 RPA 軟體應用，累計導入年替代工時約 8.1 萬小時<sup>(註 2)</sup>，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)

### 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 2024 年，內勤人員完成率達 90%；83% 學員願意在工作中應用 AI。

#### 數據人才培訓認證

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 2024 年，共 332 位員工通過數據人才認證，並培養 191 位數據管理師。

## ■ 永續力

企業永續觀念的養成是未來不可或缺的軟實力，國泰人壽自 2018 年起，已將「企業永續教育訓練」納入全體同仁必修課程中；並持續於內部辦理永續相關教育訓練、開設 8 堂集團 ESG、DEI 系列微課程，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<sup>(詳 4.1 責任投資 P.90)</sup>；氣候暨自然教育訓練<sup>(詳 5.2 氣候 / 自然相關財務揭露 P.123)</sup>

類別	課程內容
內訓	全員通識及部室專業培訓，主題包含：ESG、DEI、氣候暨自然教育、永續金融、永續核保 / 投資等線上與實體課程。
外訓	同仁依業務需求申請，主題包含：永續金融、低碳轉型、公司治理、責任投資、綠色金融等線上與實體課程。

除了推動永續相關培訓外，為使同仁將 ESG 思維連結業務，國泰人壽持續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：



## ■ 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，2024 年亦舉辦「全員返校中」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。

2024 年申請學習假人數達 2,289 人次，Hahow 學習時數累計達 58,264.9 小時。

### JoSeal 共學社群平台

為促進社群共學，導入高互動、實務知識為主的 JoSeal 共學社群平台，透過 RSC 模式 [RSC Model, Reading, Sharing, Creating] 建立典範社群與共學模式。

截至 2024 年，累計課程觀看數已超過 678 萬，互動次數 (含發 / 回文、按讚、筆記) 已超過 106 萬，並產製近 6,200 支獨家微課影片，平均整體滿意度達 95.8%。

### MDRT 大使分享網絡

2024 年 10 月起，調整為業務菁英組織，成立 105 人的「國泰極星薈」。在短短兩個月內，透過實體與線上雙管齊下推廣成功案例，內部分享已達 100 場。

此外，亦打造 MDRT 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 4 場次。

### 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，了解同仁學習需求，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，以及外部企業等知名講者，累計總開課已突破 280 場次，參與直播學員人數逾 220,000 人次，平均每堂課程收看人次 300-500 人。

### 3.1.3 平等與幸福職場建立

401-2 原則一

除了健全職涯發展，國泰人壽期許同仁「讓夢想與工作一起前進」，藉由建立平等友善職場，與提供各項福利制度，讓同仁在這棵大樹下能熱情投入且無後顧之憂。

## 平等包容與人權維護

### ■ 職場人權推動

國泰人壽致力建立平等、包容的環境，確保每一位同仁安心工作，除了依循母公司之道德行為準則、人權政策外，更訂定多項內部規範，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，為進一步加強同仁對於職場人權與平等的觀念，於日常推動教育訓練，2024 年，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。2024 年國泰人壽高階經理人皆已進行 CRPD 相關教育訓練。

同時，針對職場人權訂定「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進行申訴，如：專線電話、傳真、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。此外，公司亦實施「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

 詳 2.1 健康促進 P.60

### ■ 落實勞資和諧溝通

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。國泰人壽秉持尊重員工權利與促進良好勞資關係的開放態度，已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，體現公司對員工聲音的重視與回應。期望透過良性的溝通機制，提高員工滿意度與向心力，不僅提升公司形象與企業社會責任，亦可促進勞資共存共榮，開創雙贏的勞資關係。

### ■ 人權風險管理

為落實人權保障，國泰人壽遵循母公司《國泰金控人權政策》以及其人權盡職調查流程，對利害關係人定期進行衝擊評估、制訂緩解措施及補償機制進行管理，包含：依據國際人權框架、公司發展策略及外部趨勢，並以利害關係人角度選定風險議題，再檢視各議題風險評級、辨識高風險族群進行管理。

 詳國泰金融控股股份有限公司人權政策

## 友善工作環境 - 型塑 Hybrid 職場文化

因應數位轉型與新世代人才養成，除了積極培養員工敏捷思維外，自 2020 年起，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，提升內部資訊交流的效率與資訊安全性。此外，更於組織文化面積極營造開放的對話文化，翻轉職場型態與工作模式，打造新世代的彈性、高效職場文化。

### 敏捷工具

#### • C\_Team+( 社群平臺 )

迄今營運面建置 135 個服務頻道，不僅使集團內部訊息能快速串流、快速解決問題，也改變了國泰的溝通文化模式。

其他個人、社團或小組等，可依聯繫需求自行建立相關團隊，全集團合計建立超過 6,700 個團隊，讓交流更快速。

#### • C\_Drive( 雲端檔案交換平臺 )

自 2021 年 1 月試營運以來，已有 4,265 位同仁成功申請帳號，享有檔案即時交換之雲端服務。

#### • C\_Booking( 會議預約平台 )

整合行事曆、虛實會議室借用，讓開會人員時間媒合、場地預約、通知發放一條龍快速完成。

每月近 3 萬次的媒合使用，讓每月近 5,492 場會議順利預約召開，節省上千個工作天文書時間。

### 新型態職場

#### • 便捷工作模式

- 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<sup>註</sup>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。

#### • 活化職場空間

#### • 節能設備更新

詳 1.2 環境永續 P.47

## ● 幸福職場建立

國泰人壽持續打造安心、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。公司提供完善的福利制度與身心照顧機制，確保員工在不同人生階段都能獲得適切的支持與關懷，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  詳 2.1 健康促進 P.60

## ■ 員工福利

### 經濟型

三節獎金、生日禮金、結婚/喪葬補助、子女教育補助、購屋貸款利率優惠等

### 保障型

育嬰假、全民健保、勞保、退休金、員工福團、員工健檢、健康專案補助等

### 發展型

外語進修補助、專業考試獎勵補助、國外研修機會、公餘進修獎勵等

### 服務型

資深員工獎勵、關係企業資源共享、特約商店優惠等

### 康樂型

旅遊補助、忘年會補助、親子活動、登山健行活動、社團補助、家庭日等

# 3.2 社會培力

原則三

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，化作社會穩定的力量，支持並陪伴大眾，一起在動盪的環境下找到新的平衡。

## 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

## 公益支出

現金捐助	29,473,625
時間貢獻	37,030,560
管理費用	804,685

合計  
新台幣 67,308,870 元



國泰慈善基金會網站

### 3.2.1 預見新力

在多元族群的環境下，不同的文化碰撞與融合需要更多的包容與理解，國泰人壽自 2005 年起率先提出倡議，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。

#### ■ 新二代多元智慧培力

2024 年「新住民二代多元智慧培力課程」，旨在培養新住民家庭二代子女之多元優勢能力，今年以泰國、越南文化體驗推廣，促進多元價值認同與族群共融感，另結合金融教育課程，以小組競賽寓教於樂，學習收支觀念、防詐騙等概念，建立正確金錢觀，並帶領其參與社區公益服務，增進社會融合與環境生態關懷。



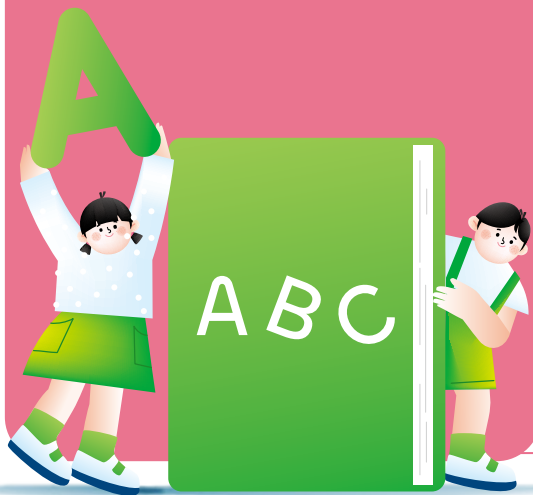
2024 年共培訓

1,741 人次。



## 3.2.2 偏鄉教育

為縮小偏鄉地區學童學習資源的落差，支持熱血教師長期深根陪伴，國泰人壽慈善基金會攜手志工，將教育資源帶入偏鄉，鼓勵孩子勇於追夢，陪伴他們看見人生更多的可能性。



### ■ 國泰學童圓夢計畫

自 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，2024 年第十一屆共 24 所學校獲選圓夢計畫，支持 480 位學童勇敢逐夢。

為鼓勵具教育熱忱的老師紀錄逐夢歷程，透過「圓夢紀錄獎」以影像紀錄下學童們不畏艱難的堅持精神，傳遞逐夢故事鼓勵更多人，2024 年共 8 部影片獲選圓夢紀錄獎。



2024 年

共投入 **170** 萬元

關懷 **150** 名在地學童。



國泰慈善基金會  
YouTube 頻道

### ■ 課後照顧班

國泰人壽慈善基金會自 2011 年起陸續與台北市台灣兒少玩心教育協會、新北市台灣城鄉永續關懷協會、雲林縣崇文婦女協會、花蓮縣讓愛飛揚文創產業關懷福利協會、澎湖縣海洋公民協會等合作開設課後輔導班，提供安心學習環境補足孩童學習落差，提升學習意願、自我價值。

### 3.2.3 夢想前行

國泰人壽為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，活出人生新篇章。



#### ■ 國泰卓越獎助計畫

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，合計錄取 26 組「特色獎助」及 100 名「卓越學子」，頒發 840 萬元獎助學金，獎助名額與獎額創計畫開辦以來新高。



#### ■ 校園及監所關懷

青少年面臨青春期蛻變的壓力，內心時常衍生茫然懵懂與不安，透過公益演出，可啟發青年擁有突破困境的勇氣。國泰人壽自 2007 年起，贊助由不同障別組成之「混障綜藝團」於少年監獄和國高中、社區進行公益演出，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。

2024 年巡演 **7** 所校園、社區，  
觸及約 **2,000** 人。



## 3.2.4 與鄰常在

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



2024 愛心年菜 讓愛即食

### ■ 社會關懷

國泰人壽因應各項災害可能帶來的衝擊，迅速啟動全方位關懷保戶服務機制，包含快速理賠、保戶傷亡慰問金、保費緩繳等多項措施。2024 年 4 月花蓮強震發生當天，國泰人壽慈善基金會緊急聯繫重災區所在地志工，運用 LINE 群組隨時提供保戶必要且即時性的支援與協助，共受理 27 件花蓮地區所提報之天然災害急難扶助件，發放逾 33 萬元急難扶助金，為遭逢災難的花蓮民眾，提供最即時援助和關懷。



### ■ 集點送愛

近年物價不斷上漲，加重弱勢家庭生活艱辛。國泰人壽慈善基金會攜手神坊小樹購公益平台，發起「2024 愛心年菜 讓愛即食」小樹購公益募集計畫，號召保戶及關係企業銀行卡友將持有的紅利點數，轉換為年菜愛心捐贈活動共募集超過 15,000 份年菜、幫助逾 1,500 個弱勢家庭，在除夕團圓時刻感受各界捎來的溫暖。此外，2024 年持續與三小市集、失親兒基金會合作，透過國泰同仁愛心捐輸，為 302 個失親兒家庭完成年菜募集認購，守護失親家庭的孩子。

「2024 愛心年菜 讓愛即食」

共募集超過 **15,000** 份年菜、

幫助逾 **1,500** 個弱勢家庭

## ■ 友善高齡

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。



## ■ 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；2024 年有 157 個分隊，於北、中、南、東串聯接力，使醫療用血不虞匱乏，讓更多的用血病患能重享健康的生活。



累計 **25** 年已募得逾 **64** 萬袋血。

## ■ 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 23 年傳遞善的力量到全台偏鄉小學，2024 年共前進全台 154 所學校，將集團同仁的愛心傳遞到全各地的每個角落。



前往 **154** 所偏鄉小學，  
將愛傳播給  
**12,500** 名學童。

## 3.2.5 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。



舉辦逾 **300** 場公演和巡演，累積超過 **270** 萬人次參與。

### ■ 表演藝術

國泰金融集團攜手雲門舞集已邁入 29 年，打造「國泰雲門隨行吧」，創造「地表最大戶外舞蹈活動」紀錄，2024 年 4 月花蓮發生強震，特別在花蓮增辦兩場活動，期透過藝術力量撫慰震後不安的心靈，鼓舞民眾保持正向心態，勇敢面對各種變化，共創更好未來。



### ■ 電影巡演

國泰金融集團自 2022 年 9 月攜手美力臺灣 3D 協會，於全台偏鄉學校等機構展開「美力臺灣 3D 電影巡演」，電影內容包含具有環境教育意義的「美力臺灣」及富有公益勵志的「臺灣超人系列」影片，並招募逾 800 位國泰志工至現場協助演出，透過影像教育的力量，讓偏鄉孩童能以多元視角看見臺灣的美，幫助偏鄉孩童看見未來與希望。



2024 年走訪全國  
各地偏鄉小學演出  
**466** 場，累積  
**5.5** 萬人觀賞。

### ■ 美術文化

國泰人壽長期推動美術文化活動，連續 49 年舉辦「美麗心世界—國泰全國兒童繪畫比賽」，鼓勵兒童發揮創意，今年特別響應國泰永續主軸之一的「健康」，以「我愛健康生活」為主題，象徵揮別疫情走向健康，鼓勵孩子們以畫筆繪出心中的健康生活幸福藍圖。



2024 年累計取得作品約 **56,000** 件。

# 04—永續金融

## 4.1 責任投資



### 亮點績效

## 五度入選 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五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3年全獲滿分。

## 國內壽險業 最大風電投資案

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，此案為國內壽險業最大風電投資案，且為台灣首座採用對生態影響較小的負壓沉箱式水下基礎(Suction Bucket Jacket, SBJ)的案場，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外，亦期望能夠發揮產業領航的示範作用。



## 重大主題管理

### 永續金融投資

#### 政策承諾

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。

#### 管理行動

#### 成效追蹤 / 利害關係人議合

#### 接軌國際標準

- 自 2015 年起，自行遵循聯合國責任投資原則。

#### 設立專責單位

- 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其中 3 名已取得共計 5 張永續金融相關證照或測驗合格。

#### 展現盡職治理作為

- 透過對話、議合及行使表決權與被投資公司互動。

#### 採取永續投資行動

- 2024 年相關永續投資金額約 1.5 兆，較 2023 年約成長 1.1%。
- 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

### 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<sup>註</sup>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 3 年全獲滿分。

註：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 年進行評比

 2024 國泰人壽責任投資暨盡職治理報告

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能之一，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。國泰人壽總資產超過 9.1 兆 (投資資產約 8 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。

#### ■ 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 2024 年，共有 5 名為專責責任投資人員且其中 3 名已取得共計 5 張永續金融相關證照或測驗合格<sup>註</sup>。

註：CFA Certificate in ESG Investing x1、CFA Climate Risk, Valuation, and Investing Certificate x1、永續金融管理師 x2、永續發展基礎能力測驗合格 x1。

責任投資小組持續研究國際標竿企業責任投資及氣候變遷作為並積極與其交流學習、定期舉辦內部教育訓練課程、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》等，以增進投資團隊對責任投資、氣候變遷及國際趨勢之了解；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。

2024 年共計 **276** 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 **468**  
分鐘，其中由國泰人壽主辦  
之教育訓練共 **271** 人  
參與，每人每年平均受訓  
**457** 分鐘。



5 人  
專責人員



5 張  
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
- 3名責任投資專責人員持有5張永續金融證書或測驗合格  
包括:CFA Certificate in ESG Investingx1、CFA Climate Risk, Valuation, and Investing Certificatex1、永續金融管理師x2、永續發展基礎能力測驗合格x1  
註:CFA Certificate in ESG Investing於2025/4/8更名為Sustainable Investing Certificate

證交所  
盡職治理資訊揭露

2024最佳名單

保險業 唯一五屆上榜  
30項評比指標  
連3年全獲滿分

台灣  
永續投資獎

2024 TWSIA

機構影響力類- 典範  
保險業  
唯一連三年典範

CDP  
未揭露倡議

2024 CDP NDC Campaign

Results Report Case Study  
全球唯二  
且亞洲唯一案例

### 循序漸進將ESG理念內化到投資團隊，讓永續投資成為日常投資工作一環

#### 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 times!!」的workshop討論
- ✓ 每年針對所有投資團隊進行一年一次線上ESG訓練
- ✓ 涵蓋主軸：ESG趨勢、氣候變遷、自然與生物多樣性



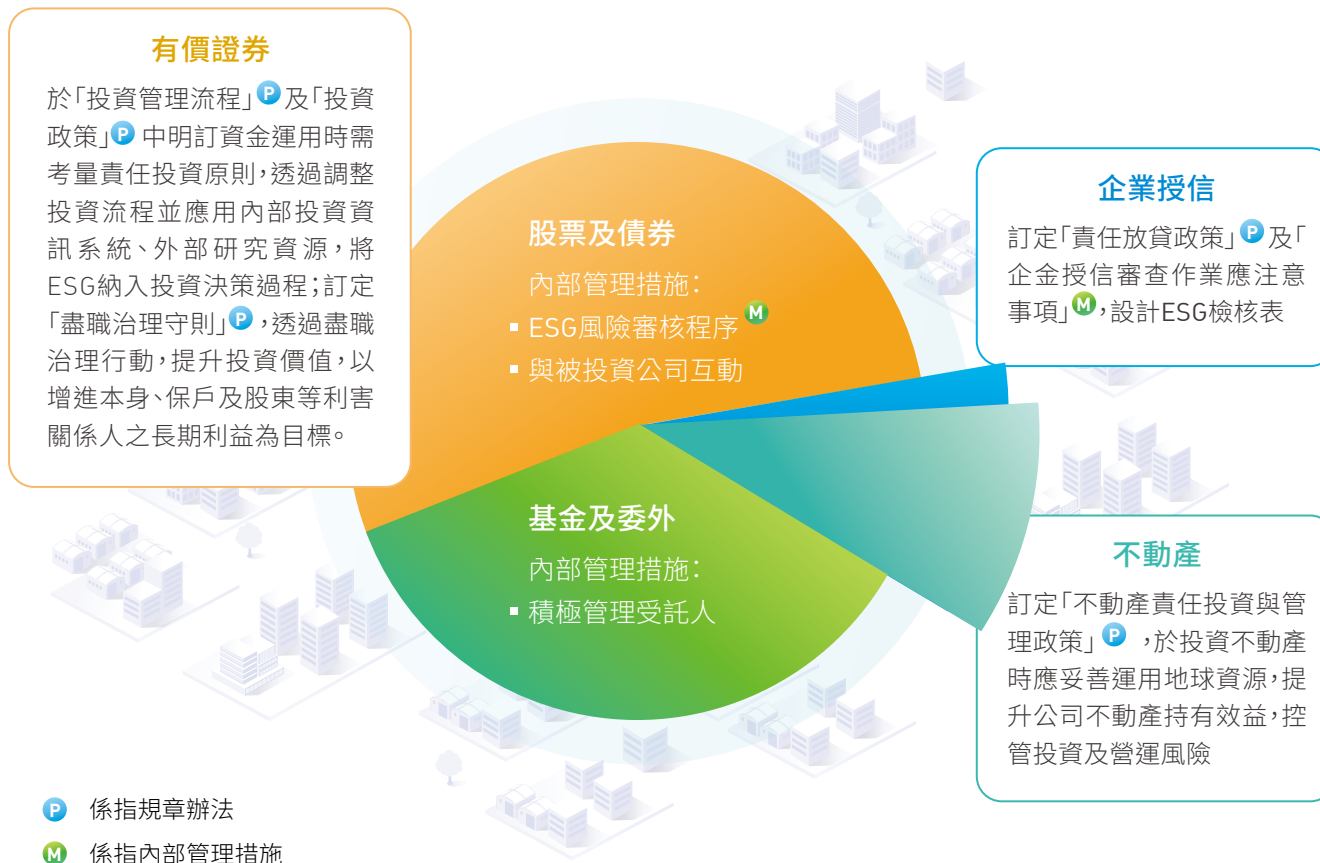
#### 責任投資電子報

- ✓ 每月發行發行責任投資電子報《克萊美特補給站 CLIMATE PLUS》
- ✓ 主題：國際氣候倡議、ESG 政策規範、產業減碳趨勢



## ■ 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 7.2 兆。



## ■ 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

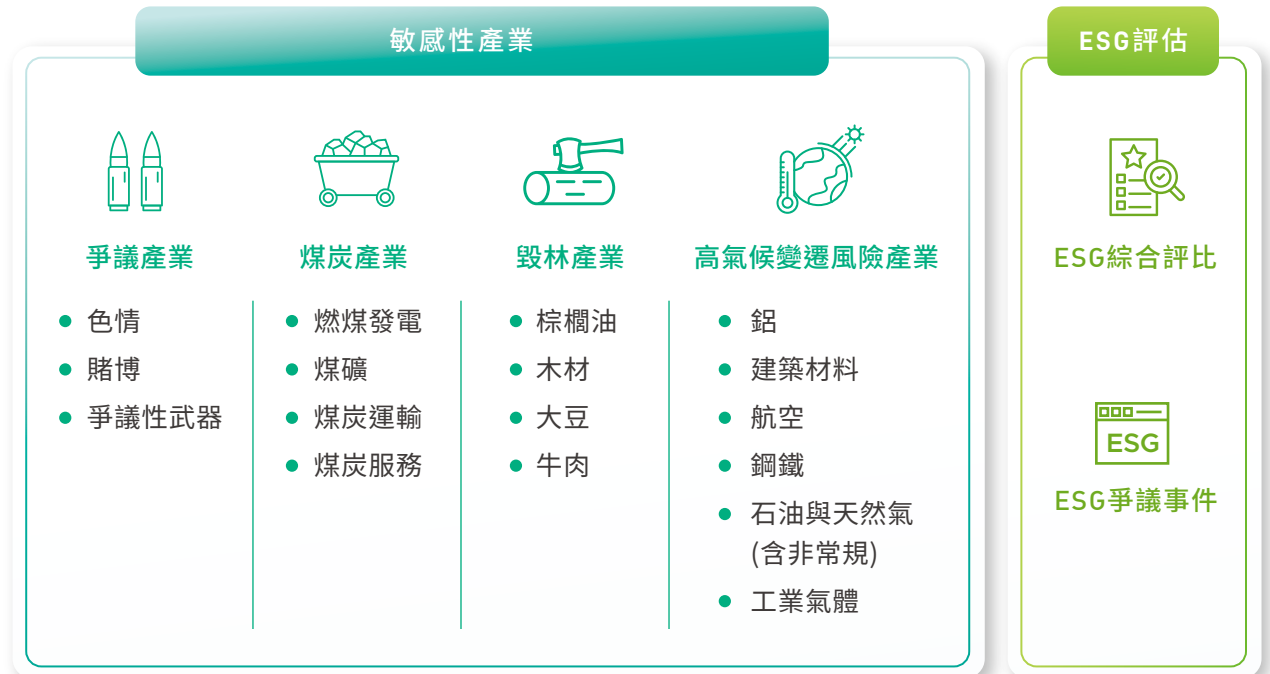


### 排除爭議性投資標的

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」。

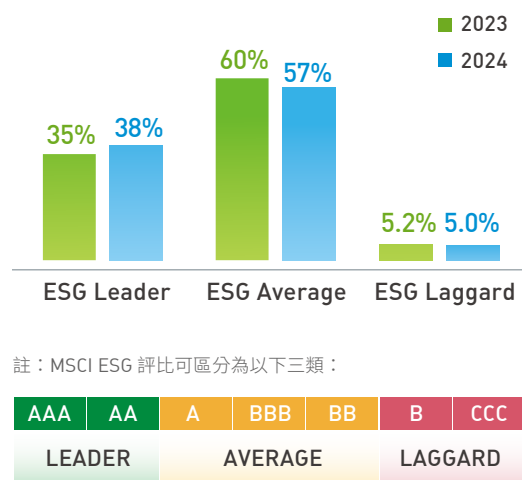
### 審慎考量投資標的 ESG 表現

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 (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的全面性的 ESG 審核。



2024 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 317 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 2024 年上市股權、公司債、金融債及公債自操部位 ESG 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，評等屬 Average 和 Laggard 的部位比例下降，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 評級。



## 交易對手 ESG 評估

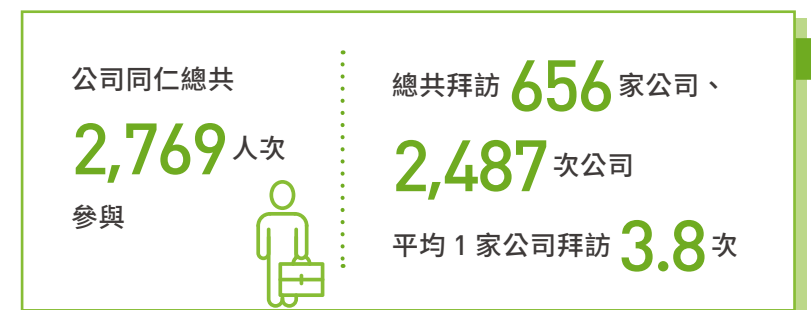
國泰人壽認為在選擇 PE/HF 基金交易對手時，透過盡職調查 (Due-Diligence) ESG 政策及作為，可以挑選到符合國泰人壽投資理念的交易對手，故 2017 年起，即於 PE/HF 基金投資評估報告中將 ESG 納入評估新增交易對手之考量項目。

### ● 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。

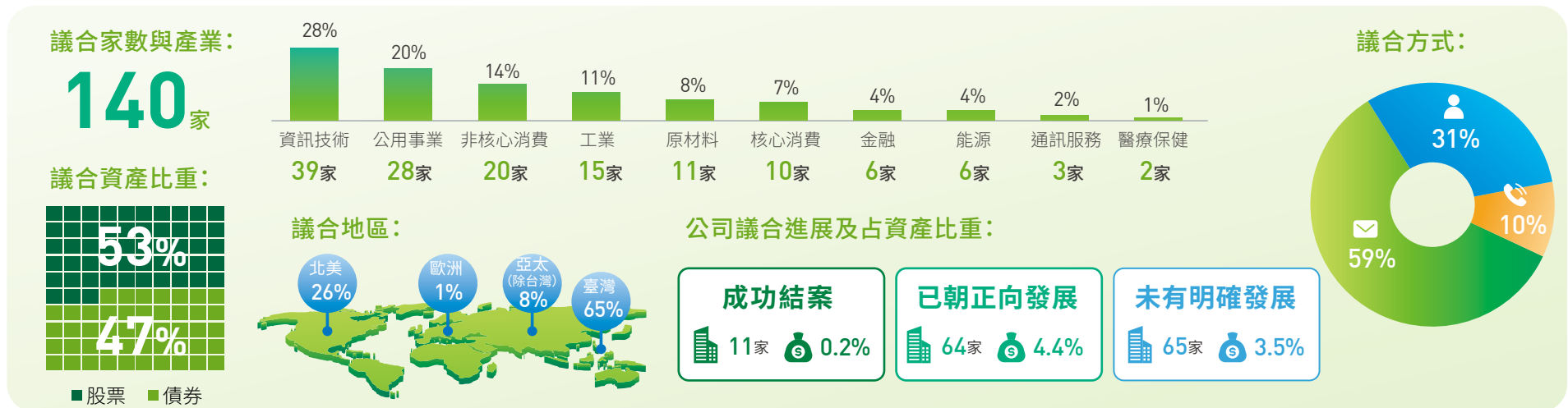
4.1 責任投資

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。

1. 2024 年國泰人壽與 140 家企業針對 15 項重大性 ESG 議題，累計 328 項次溝通。主要議合對象為「資訊技術」及「公用事業」產業之企業；議合的資產比重中，股票佔 53%，債券佔 47%；與公司的議合進展有 8% 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、46% 未有明確進展，未來將持續追蹤；主要議合方式為透過「信件」進行溝通 (佔 59%)，其次為「線上或實體會議」(佔 31%)；而議合地區分布主要集中於台灣 (佔 65%)，北美地區次之 (佔 26%)；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，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」。

2. 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，以期公司能逐步達到參考指引所定之永續條件。

參與國際議合活動及議合個案詳 P.36



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：上圖產業別之比例四捨五入到整位數，故加總不等於 100%

雙方溝通位階：



0.6% 高階主管  
0.3% 投資團隊  
99.1% 責任投資小組主管及成員



3% 董事  
11% 高階主管、發言人  
86% IR團隊、永續團隊或其他相關部門

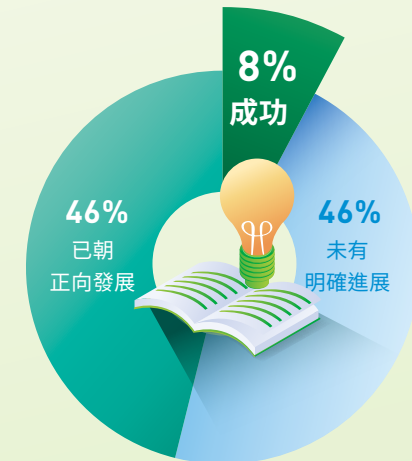
溝通議題及各項議題議合成效：

爭議採購	S	1次	0.3%
安全與健康	S	1次	0.3%
勞工管理	S	1次	0.3%
有毒物質排放與廢棄物管理	E	2次	0.6%
供應鏈勞工標準	S	2次	0.6%
原材料採購	E	2次	0.6%
人力資本發展	S	3次	0.9%
清潔技術機會	E	5次	1.5%
化學品安全	S	6次	1.8%
整體ESG	ESG	11次	3.4%
生物多樣性與土地利用	E	21次	6.4%
公司治理	G	24次	7.3%
水資源壓力	E	41次	12.5%
氣候變化調適	E	104次	31.8%
碳排放	E	104次	31.8%

15 項 重大性ESG議題

328 項次 溝通

E 共279次  
S 共14次  
G 共24次  
ESG 共11次



註：上圖議題別之比例因四捨五入，故加總不等於 100%

註：上方議合統計數據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，原則不予支持。



### 考量的環境因子

氣候變遷

### 訴求

要求公司揭露範疇三溫室氣體排放

### 背景說明

A 公司為全球領先的電子商務及零售平台，儘管已經公開其範疇一和範疇二溫室氣體排放量，但仍未全面揭露其範疇三排放數據。對於零售業者而言，範疇三排放為其總排放量的主要部分。因此，股東提案要求公司對範疇三的排放數據進行更為透明和詳盡的揭露。

基於以下理由，本公司贊成 A 公司之股東提案「要求公司揭露範疇三溫室氣體排放」：

- 將有助於公司更好地應對日益嚴格的全球環保法規，如歐盟歐盟企業永續報告指令 (CSRD) 及加州空氣資源委員會的強制報告法規 (MRR)。
- A 公司揭露的資訊僅限於其平台上的某些範疇三排放，這無法全面反映其業務運作的環境影響。
- 尚未達成科學基礎減量 (SBTi) 驗證，而其競爭對手如 W 公司等，已率先揭露更全面的範疇三排放量，顯示業界對此資訊的需求和重視。

總結來說，A 公司若能更完整揭露其溫室氣體排放，不僅能提升其氣候風險管理能力，還能符合同業標竿，展現其負責任的企業形象。國泰人壽相信本提案有助於推動企業在應對氣候變遷壓力下的調適與風險管理能力，對公司及其股東帶來長遠的利益。



### 考量的社會因子

供應鏈人權

### 訴求

要求公司針對供應鏈人權管理目標與承諾進行評估

### 背景說明

紡織成衣業為高度全球化的產業，該行業的人權風險主要來自原料採購及製造過程中的勞動條件。近期，N 公司面臨來自多方指控，涉及其供應鏈中可能使用來自新疆地區的強迫勞動原料，以及供應商勞工的薪資拖欠問題。在此背景下，明確的人權管理目標與承諾評估將有助於股東深入了解 N 公司在供應鏈中管理人權風險的具體措施及應對作為。

基於以下理由，本公司贊成 N 公司之股東提案「要求公司針對供應鏈人權管理目標與承諾進行評估」：

- 聯合國商業與人權指導原則 (UNGPs) 對企業供應鏈人權的要求：UNGPs 強調企業需在其營運及供應鏈中尊重並保護人權，並定期評估其人權風險與應對措施，這對提升公司整體社會責任具有重大意義。
- 回應國際勞動標準及強制勞動風險：根據聯合國勞工署 (ILO) 《國際勞動公約》中的「消除一切形式的強迫或強制勞動」條款，要求企業對供應鏈中的強迫勞動問題進行全面的風險識別與管理，特別是針對來自新疆地區的原料。

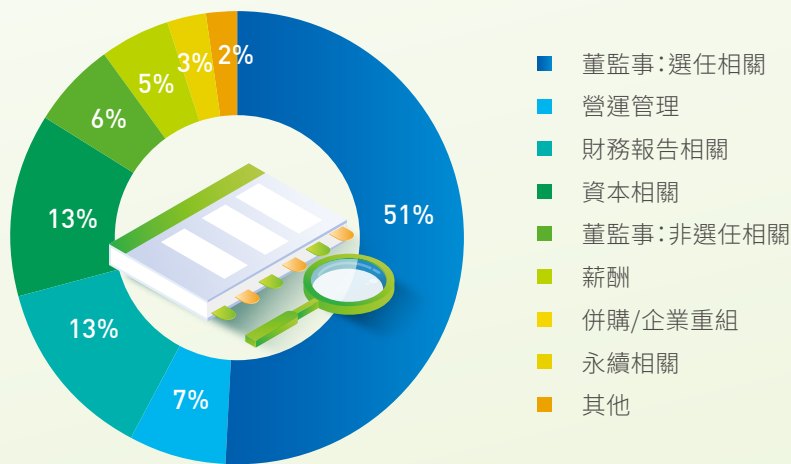
雖然 N 公司在資訊揭露方面不遜色於業界競爭者，但鑑於其過去年度發生的供應鏈爭議性事件數量較高，本公司認為，N 公司有必要重新檢視其在人權目標及管理上的落實情況。這樣的評估不僅有助於確保公司在遵循國際標準方面的透明度，也能幫助股東更好地了解潛在的投資風險。

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 2024 國泰人壽責任投資暨盡職治理報告](#)

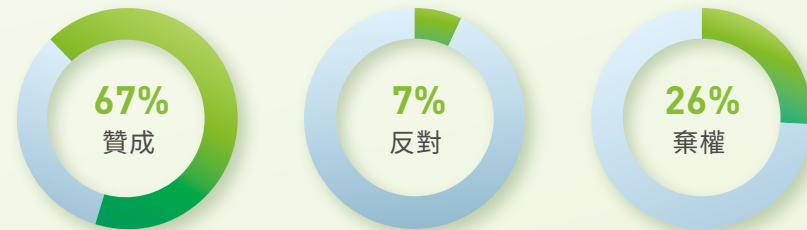
4.1 責任投資

2024 年共計出席 247 家股東會、總計表決 2,326 項議案，投票結果如下：

議案類型

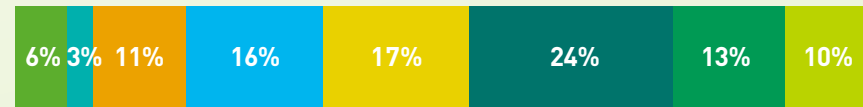


投票結果

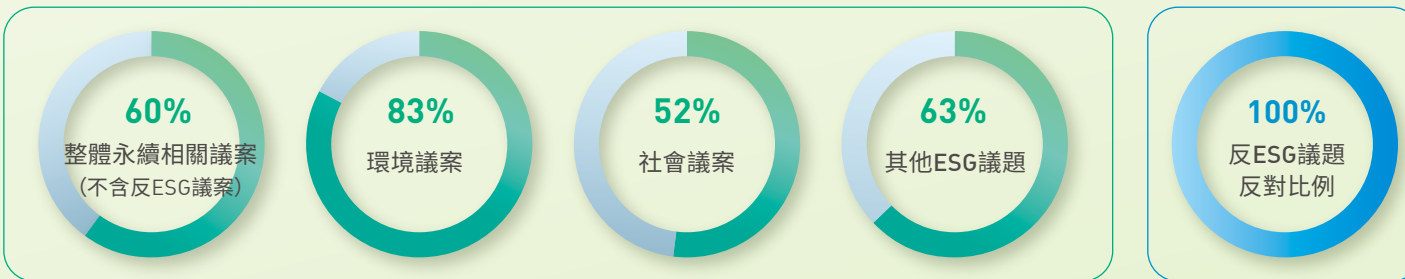


註：投票結果贊成、反對或棄權合計非為 100%，係因部份議案的投票選項為「One-Year」，而無法被歸類。

反對類型



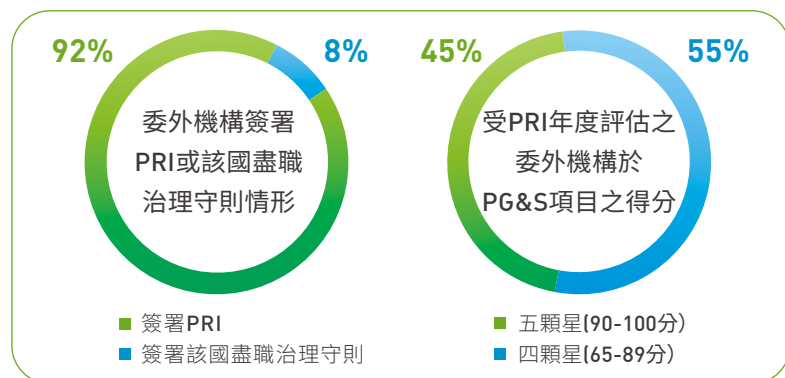
永續相關議案贊成比例



- 董監事：非選任相關
- 財務報告相關
- 其他
- 營運管理
- 永續相關
- 董監事：選任相關
- 資本相關
- 薪酬

## ● 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。2024 年國泰人壽全權委託投資之受託資產<sup>註1</sup>，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，有約 55% 委外單位在 Policy Governance and Strategy (PG&S) 評分項目<sup>註2</sup> 得到四顆星 (65-89 分) 的成績，45% 委外單位則是獲得五顆星 (90-100 分) 的成績，而所有 PRI 簽署者於該項目得分之中位數僅為 61 分三顆星 (40-65 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 2024 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，並分為一顆星 [0-25 分)，兩顆星 [25-40 分)，三顆星 [40-65 分)，四顆星 [65-90 分)，五顆星 [90-100 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，從國泰人壽進行之年度檢視結果亦可以看出：

1. 委外單位之投資團隊皆包含責任投資相關單位或另設有專責單位，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. 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：

A 全權委託公司與全球汽車業者就氣候議題進行投票前溝通，T 公司作為全球領導汽車賣家，卻缺乏更積極的氣候相關目標，以 CA100+ 基準標準來看，該公司的報告與 2023 年相比並無改善。故於 2024 年於股東會前，公開宣佈支持與氣候游說相關的股東決議案。

## ● 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。

### 💡 2024 年向學生與業者推廣責任投資的場次

2 場  
學生

5 場  
業者



- ▶ 2024/4/17 氣候風險與生物多樣性認知暨行動大調查
- ▶ 向業者分享國泰人壽氣候與自然投資之策略

## 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，2024 年相關投資金額約 1.46 兆，較 2023 年約成長 10.1%。

#### 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 2024 年低碳投資總金額為 2,591 億元，其中約 332 億元投資於政府「十二項關鍵戰略」產業中，投資項目包含太陽能與風力發電 (1. 風電 / 光電)、電網設備 (4. 電力系統與儲能)、節能產業 (5. 節能)、廢棄物回收 (8. 資源循環零廢棄)、公共運輸 (7. 運具電動化及無碳化 / 10. 淨零綠生活)、綠色債券 (11. 綠色金融) 等項目，以響應政府 2050 年淨零轉型目標所推動的戰略計畫。

#### 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，更名國泰電業，並增持至七成股權，為國內首家成立太陽能電廠子公司的壽險業者。國泰人壽透過直接投資太陽能案場與轉投資國泰電業子公司，持續累積發電資產與運營經驗，累積至 2024 年實際投資金額達 42.6 億，已併聯容量裝置達 512.9 MW。

##### 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 583 MW，此案為國內壽險業最大風電投資案，且為台灣首座採用對生態影響較小的負壓沉箱式水下基礎 (Suction Bucket Jacket, SBJ) 的案場，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。



#### 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 標章或綠建築認證，截至 2024 年綠建築投融资開發金額約 841 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 2024 年投資總金額約 78 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 2024 年投資總金額為 8,046 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 2024 年投資總金額約 4,854 億元。

## 社區與金融包容性

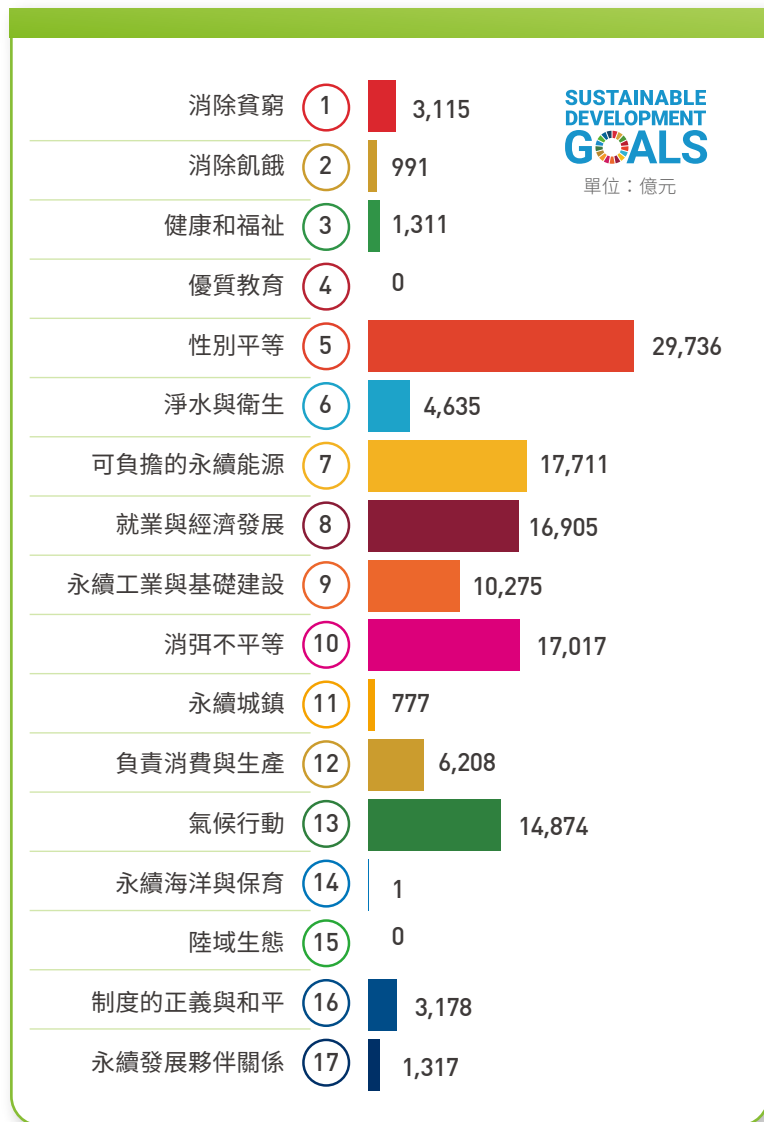
秉持「以人為本」的理念，國泰人壽結合投資的核心職能，投資教育及微型金融相關產業，截至 2024 年投資總金額約 28 億元，冀望為落實普惠金融盡一份力。

## ● 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) 之營運或產品與 SDGs 目標的符合程度。截至 2024 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 10 消弭不平等、SDG 8 就業與經濟成長、及 SDG 13 氣候行動。





## ■ 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的考量之一，並選擇可正面解決特定社會或環境問題的投資標的的進行投資；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、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。

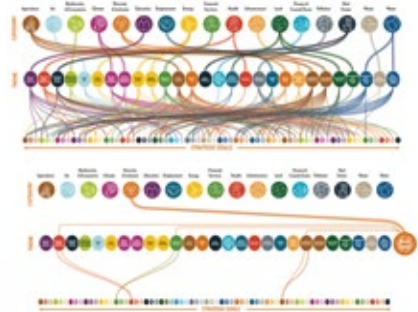
註：同一個投資標的可能對應超過一項聯合國永續發展目標



### THEORY OF CHANGE



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

**483 億** 綠色債券 **49 億** **434 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

**360 億** 永續債券 **60 億** **300 億**

除直接投資綠色債券與社會債券外，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永續發展債券，鼓勵國家或對社會及環境改善議題全力投入

■ 櫃買中心認可的永續發展債券。

**60 億** 社會債券 **1 億** **59 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債券，協助國家或企業為社會產生正面的實質影響效果。

**62 億** 其他 **5 億** 影響力基金 **57 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

截至2024年底  
影響力投資金額  
**965 億**

4.1 責任投資

• 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 2024 年)
 能源 (Energy)	能源可取得性 Energy Access	    	避免的二氧化碳當量 <b>92,484</b> Mt CO <sub>2</sub> e 再生能源受益家戶數 <b>245,259</b> 家戶
 汙染 (Pollution)	汙染防制 Pollution Prevention	  	處理的年廢水量 <b>15,184,087</b> 立方公尺 (噸)
 水 (Water)	永續水管理 Sustainable Water Management	 	節省的年用水量 <b>6,236,722</b> 立方公尺 (噸)
 教育 (Education)	取得優質教育 Access to Quality Education	  	午餐補助的受益學童 <b>49,682</b> 人數
 房地產 (Real Estate)	可負擔的住房 Affordable Quality Housing	  	可負擔住房的受益人數 <b>860</b> 人數 / 家戶
 金融服務 (Financial Services)	金融包容性 Financial Inclusion	  	改善弱勢族群生活的受益人數 <b>1,184,613</b> 人數
 健康 (Health)	取得健康保障 Access to Quality Health Care		提升健康保障的受益人數 <b>507,578</b> 人數

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。 相關案例請參考  2024 國泰人壽責任投資暨盡職治理報告

## ■ 永續連結債券 (Sustainability-Linked Bond, SLB)

除影響力投資外，國泰人壽亦投資近兩年發展迅速的永續連結債券，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 2024 年投資金額為 84 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，依 2024 年 12 月 31 日公告第二版「永續經濟活動認定參考指引」(下稱指引)中的金融業投融資及金融商品之永續占比說明及 2024 年金融保險業試作工作坊提供之試算表，計算及揭露本公司投資及融資經濟活動之關鍵績效指標 (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」

適用及符合說明如下表：

### 📌 投資經濟活動

投資資產說明	金額 (百萬元)
總投資資產 (A) <sup>註 1</sup>	7,131,097
不納入指引經濟活動之投資資產 (A1) <sup>註 2</sup>	756,421
納入指引經濟活動之投資資產 (A2)	6,374,676
不適用或未揭露指引經濟活動之投資資產 (B1) <sup>註 3</sup>	5,832,521
適用指引經濟活動之投資資產 (B2)	542,155
不符合或未揭露指引經濟活動之投資資產 (C1)	516,375
符合指引經濟活動之投資資產 (C2) <sup>註 4</sup>	25,780

投資經濟活動之關鍵績效指標 (KPI)	%
適用指引經濟活動之投資比率 Eligible ratio (B2)/(A2)	8.5%
適用且符合指引經濟活動之投資比率 Aligned ratio (C2)/(A2)	0.4%
符合 / 適用指引經濟活動之投資比率 (C2)/(B2)	4.8%

註 1：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，即分母排除項目

註 3：境外企業、金融業、不適用或未揭露分類法經濟活動之非金融業 (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)、未上市櫃企業、間接投資等，即分子排除項目

註 4：包括永續相關債券 (含金融業發行)、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 ESG 基金、符合分類法經濟活動之國內上市櫃、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



 融資經濟活動

融資資產說明	金額 (百萬元)
總融資資產 (a)	247,965
不納入指引經濟活動之融資資產 (a1) <sup>註1</sup>	0
納入指引經濟活動之融資資產 (a2)	247,965
不適用指引經濟活動之融資資產 (b1) <sup>註2</sup>	150,719
適用指引經濟活動之融資資產 - 消金 (b2)	93,346
適用指引經濟活動之融資資產 - 企金 (b3)	3,900
不符合指引經濟活動之融資資產 (c1)	91,511
符合指引經濟活動之融資資產 - 消金 (c2) <sup>註3</sup>	1,835
符合指引經濟活動之融資資產 - 企金 (c3) <sup>註4</sup>	3,900

融資經濟活動之關鍵績效指標 (KPI)	%
消金	
適用指引經濟活動之融資比率 Eligible ratio (b2)/(a2)	37.64%
符合指引經濟活動之融資比率 Aligned ratio (c2)/(a2)	0.74%
符合 / 適用指引經濟活動之投資比率 (c2)/(b2)	1.97%
企金	
適用指引經濟活動之融資比率 Eligible ratio (b3)/(a2)	1.57%
符合指引經濟活動之融資比率 Aligned ratio (c3)/(a2)	1.57%
符合 / 適用指引經濟活動之融資比率 (c3)/(b3)	100%

註1：同業拆款、衍生性商品及中央政府、中央銀行、超國家發行機構貸款，即分母排除項目

註2：境外企業、不適用分類法經濟活動之非金融業（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3：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、其他經第三方認證或取得相關標章之綠色放款或永續績效連結放款

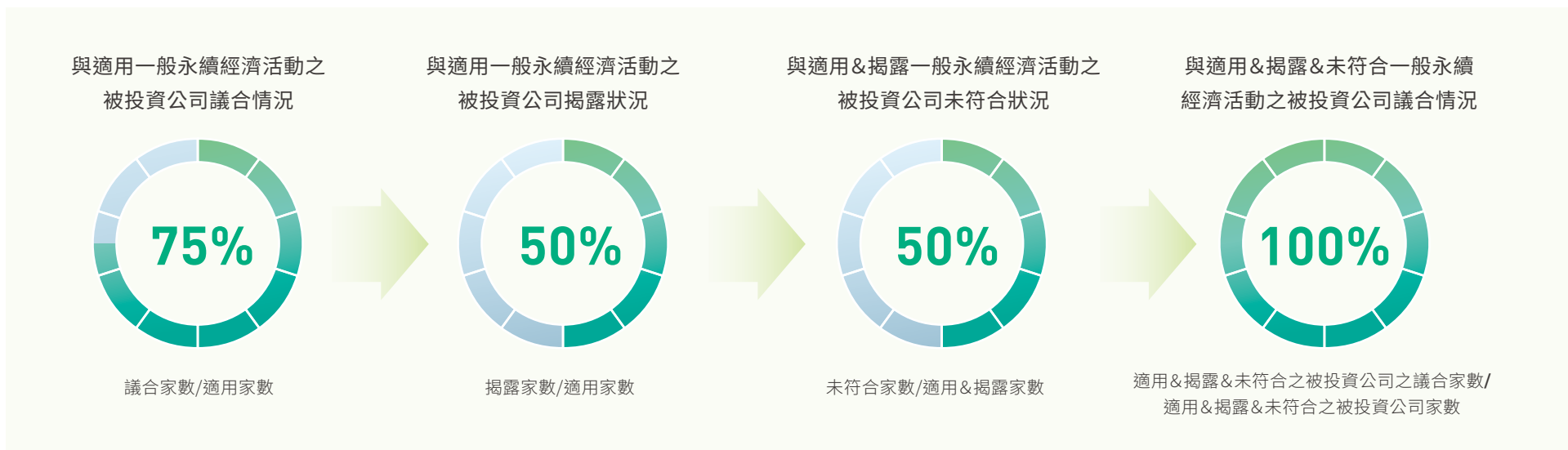
註4：包括依所融資對象之適用與符合情形所計算之放款金額、其他經第三方認證或取得相關標章之綠色放款或永續績效連結放款、支持型經濟活動



## ● 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

本公司透過主計處產業分類、台灣企業於年報中揭露之主要經營業務等資訊，篩選出公司營運可能適用第一版的一般永續經濟活動（即第一版永續經濟活動技術篩選標準）之上市櫃公司且為本公司之投資對象（共計 4 家），並針對其中 3 家公司進行議合，鼓勵其研究台灣永續經濟活動認定參考指引後，評估在永續報告書、年報或公司網站公開揭露其營運之主要經濟活動或專案項目「適用」與「符合」情形之可行性；此外，亦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 1 家公司進行議合，了解公司是否有制定轉型或改善計畫，期待公司能逐步達到參考指引所定之永續條件。



### 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。2024 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 3 家企業不適用永續經濟活動認定參考指引的經濟活動、1 家企業不符合一般永續經濟活動技術篩選標準，後續將進一步了解不符合的原因。

# 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

#### 連續四次

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



取得「BS 10012」與「ISO 29100」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



## 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

成效追蹤 /  
利害關係人議合

- 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，2024 年評估項目共 37 項，整體評估結果為超越標準。
- 規劃董事進修課程，2024 年董事會成員平均受訓時數 15.3 小時（高於法定 6 小時）。
- 董事積極參與議事，2024 年整體董事出席率 98.2%（不含委託出席）。

### 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

成效追蹤 /  
利害關係人議合

- 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，發展風險地圖，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。

## 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

成效追蹤 /  
利害關係人議合

- 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，2024 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，2024 年資安總預算約 7,315 萬元，占整體資訊預算費用之比率約 5.9%。

- 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，2024 年未發生重大個資侵害事件。

### 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

成效追蹤 /  
利害關係人議合

- 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，2024 年受訓總人數 29,016 人；總時數約 26.2 萬小時。

### 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

成效追蹤 /  
利害關係人議合

- 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教育訓練，2024 年累計受訓人次 45,683 人，總計受訓時數為 3.3 萬小時。

## 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「公司治理 3.0 永續發展藍圖」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 6 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

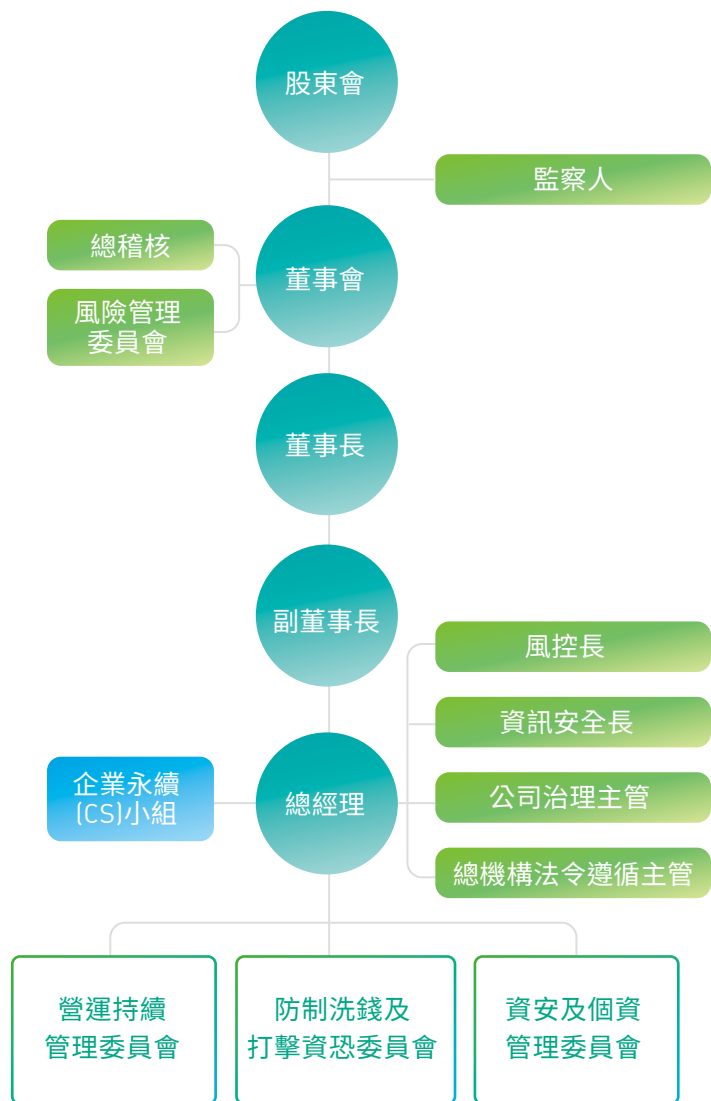
#### ■ 2024 年公司治理重點精進專案

- 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。
- 12 月通過中華公司治理協會「公司治理制度評量」特優認證。
- 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

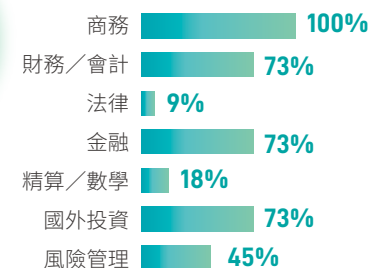
### ● 董事會多元組成

本公司現任 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



### 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，2024 年每季度於董事會議討論，包含環境面之溫室氣體與碳排放盤查、氣候風險、自然環境、敏感性產業管理、投資及國家風險控管等案，社會面之員工關係、供應鏈及公司治理面之高階經理人績效連結永續之 KPI 指標等案、公司治理年度計畫、強化公司治理措施及風險管理等共 11 案。

2024 年董事會召開 **10** 次 平均 1.2 個月召開 1 次

整體董事出席率 **98.2%** (不含委託出席)

### ● 董事績效評估及進修

2024 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，整體評估結果為超越標準。

#### 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，2024 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。



2024年  
董事會成員  
總受訓次數



2024年董事會成員  
平均受訓時數皆高  
於法定6小時



董事會成員  
ESG課程  
完訓率

📄 詳國泰人壽 113 年度年報 P.49

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

本公司依「董監事薪酬給付準則」制定董監事薪資政策，各董監事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，於績效考評中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

為創造股東長期價值，本公司訂定「經理人薪酬給付準則」，經理人薪酬係參酌職位職責、績效、能力與外部薪酬標竿市場核定之；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，重新指派總經理及兩位獨立董事為委員，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，風險管理委員會為公司最高層級氣候風險監督組織，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發展風險地圖，整合內外部辨識 10 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 34 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。

### 💡 2025 年度質化風險地圖結果

排名	一年期風險項目		五年期風險項目	
1	科技	數位服務中斷	治理風險	資本適足性風險
2	科技	金融數位化競爭	政治與經濟	政經風險
3	科技	資訊安全風險	科技	數位服務中斷
4	政治與經濟	政經風險	政治與經濟	經濟波動風險
5	政治與經濟	經濟波動風險	社會風險	少子化與高齡化風險

### ● 科技類別：

- 因應人工智慧 (AI)、數位化等快速發展，受到網路詐騙及釣魚攻擊愈來愈猖獗，對資訊系統逐漸高度依賴，以及創新數位產品、服務及商業模式不斷推陳出新面臨同業或異業競爭，一年期科技類風險跳升至前三名，五年期亦將持續關注。

### ● 政治與經濟類別：

- 由於全球地緣政治風險持續升溫、美國總統川普上任後的關稅政策不確定性及美中貿易角力所造成的市場波動，政經及經濟波動風險同時列入一年期及五年期前五大風險。川普任期內將為全球政經局勢添增更多變數，因此，對未來五年期的經濟波動擔憂更勝於未來一年期。
- 另貨幣與財政政策風險一年期排名下降，主要受到通膨放緩及 Fed 啟動降息循環影響，將持續關注相關政策發展。

### ● 治理及社會風險類別：

- 隨 115 年新一代清償能力制度及 IFRS17 接軌時程接近，接軌後因財報及清償能力皆以公允價值評價，未來受市場影響產生波動風險，加以採用過渡措施於接軌後逐年退場產生之資本壓力，為未來資本管理重要挑戰。另考量未來總經及高齡化趨勢影響資產負債端，不確定性隨時間拉長而增加，故資本適足性風險短期內風險較不顯著，五年期躍升至排名首位。
- 114 年進入超高齡社會，公司主力客戶平均年齡提高，且預期人口平均餘命持續增加，人口結構轉變將影響保險需求，造成公司經營、商品推動和經驗分析的長期挑戰。然相關效應需更多時間顯現，故少子化與高齡化風險於五年期排名較高。

另氣候與自然相關風險包含於環境風險類別中，僅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，氣候實體風險及自然資源和生物多樣性 (含汙染事件) 則相對其他風險排名居後 (氣候轉型風險於一年期第 13 名、五年期第 11 名；氣候實體風險於一年期第 20 名、五年期第 14 名；自然資源和生物多樣性 (含汙染事件) 於一年期第 25 名、五年期第 28 名)。

### ■ 接軌國際標準

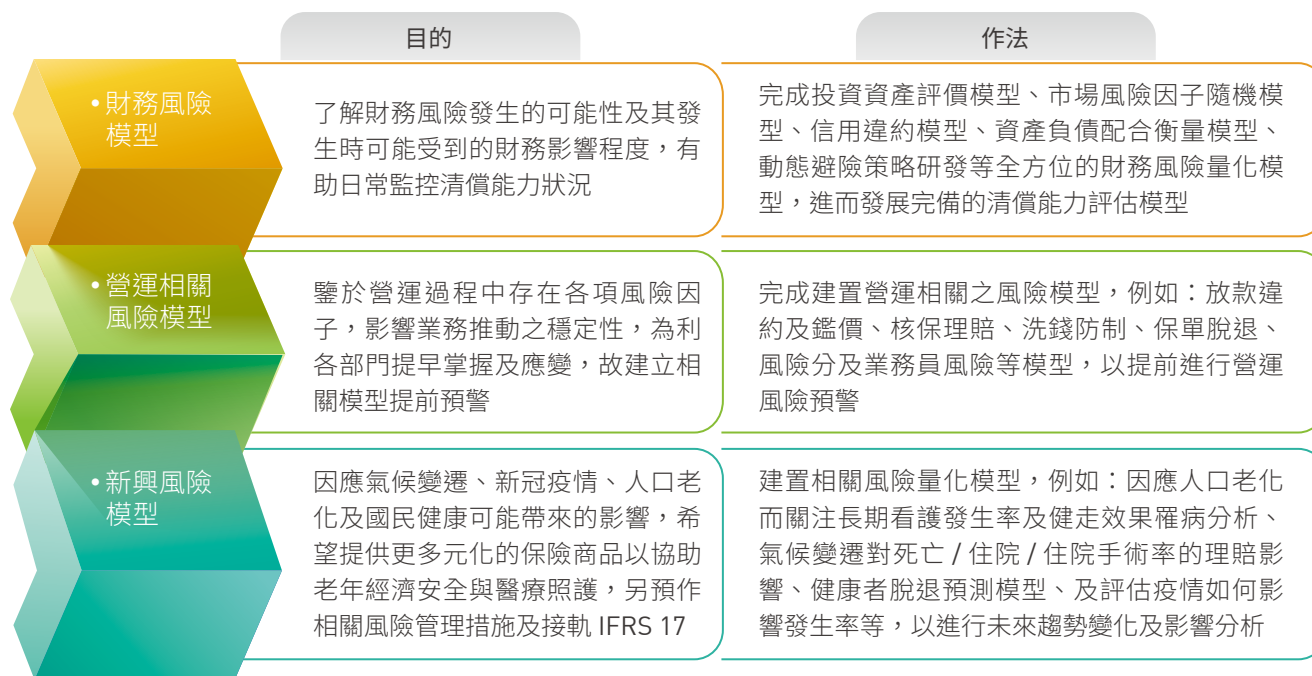
國泰人壽多年來與國際交流汲取相關經驗，藉此精進專業技術及風險管理能力，除自願性參與國際 IFRS17 及 ICS 相關試算，及早了解國際制度之影響外，亦多次向國際會計準則委員會 (IASB) 及國際保險監理官協會 (IAIS) 針對台灣壽險業區域特性及風險提出建設性建議，提案屢獲認同，使其能合理反映台灣壽險業實質財務績效及清償能力。

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，期能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。



## ■ 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2024年底國泰人壽累計達46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。



## ■ 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，每年定期辦理多項擬真演練，另實施異地備援演練時，亦納入實際業務運作驗證，來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，2024 年通過審查的資訊安全經費約 7,315 萬元，占整體資訊經費 5.9%；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」、「PCIDSS 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，於 2024 年新增 13 張個人資安相關證照，本公司共計取得 68 張資安證照。在嚴謹的資訊安全管理架構下，2024 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，並於 2024 年以全公司認證為目標啟動認證擴大計畫，持續接軌國際資訊安全標準。

#### 強化資安監理

- 設置董事會資安諮詢小組
- 開設董監事資訊安全教育訓練課程，2024年國泰人壽董監事皆已完成資安教育訓練課程
- 設有一名最高主管「資訊安全全長」

#### 精實金融韌性

- 加強阻斷式服務攻擊DDoS演練
- 參與金融重大資安事件應變演練
- 推動零信任資訊架構

#### 深化資安治理

- 維持國際資安標準認證 (ISO27001、27017、PCI-DSS 證書)之有效性
- 提升金融資安治理成熟度
- 設有資安及個資管理委員會，2024年共召開2次資安管理審查會議

#### 發揮資安聯防

- 擴展資安聯防中心(SOC)管控範圍
- 協助集團子公司強化資安管控能量
- 建立資安相關事件監控與應變體系，與資安資訊分享及分析中心(F-ISAC)情資分享與合作

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，並派訓 18 位資安專責人員接受共 700 小時之資安專業訓練課程，2024 年共 28,848 人次受訓，總計 86,544 小時。



## ■ 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。2024 年末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。2024 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。
- 2024 年針對 223 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. 2024 年檢舉管道進件共 20 件，經逐件檢視皆非本公司檢舉制度定義之檢舉案件，故移轉至相關權責單位處理。案件內容分別為：客戶服務爭議（9 件）、員工行為管理（10 件）、勞資爭議（1 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不再爭議或查無實據結案，餘則屬輕微違規案件由權責單位已進行懲戒提醒，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、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 29,016 人；總時數約 26.2 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 29,016 人；總時數約 49.7 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 1：2024 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 113 年度年報 P.108

## 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。

### ■ 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。
- 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流程：



## 5.2 氣候 / 自然相關 財務揭露 (TCFD/TNFD)

2025 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五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偶合關係。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。

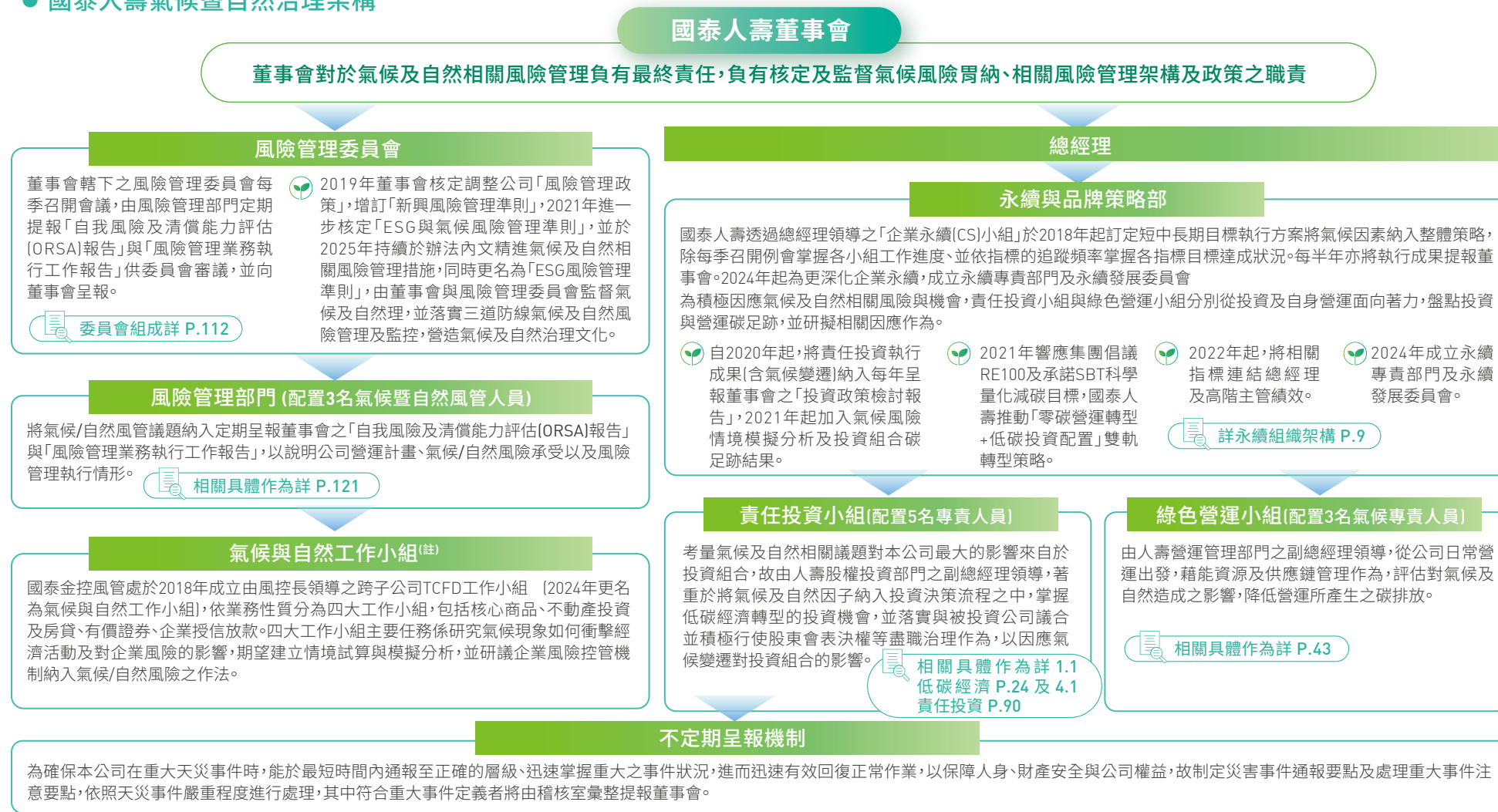


### TNFD 小知識

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。

## ■ 治理

### ● 國泰人壽氣候暨自然治理架構



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。



## ● 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。

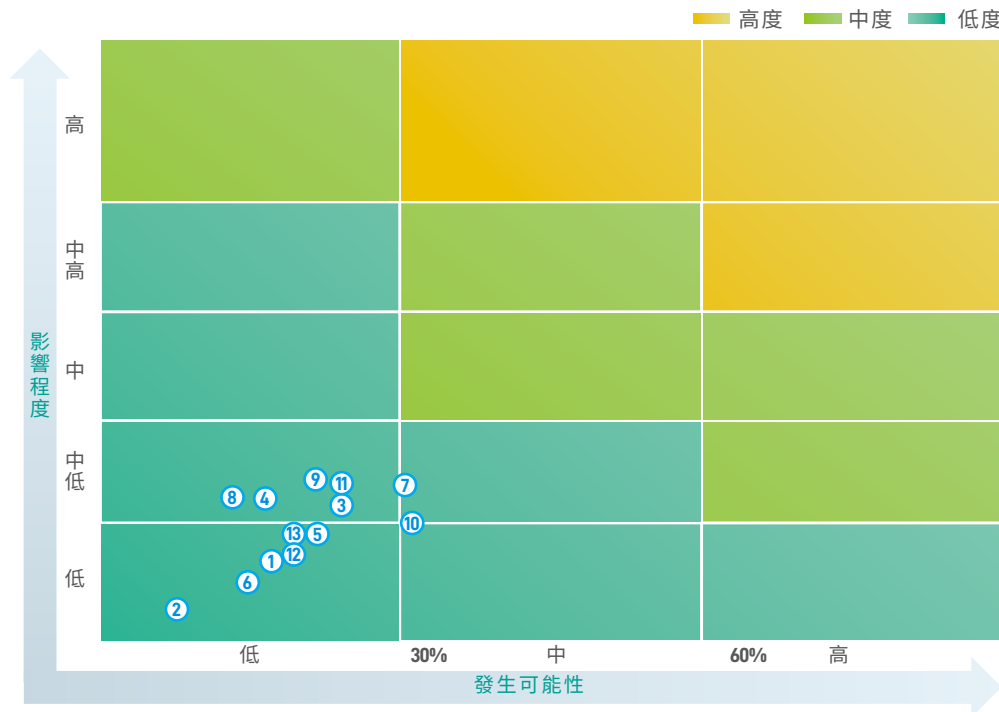
### ■ 策略

#### ● 風險地圖中氣候及自然風險之排序結果 詳 5.1 公司治理 P.115

#### ● 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，進行更完整的風險與機會評估流程，以鑑別氣候自然議題之財務影響與重大性排序。經檢視氣候暨自然風險與機會，僅「發展綠色創新服務」評估為重大機會，如下圖所示：

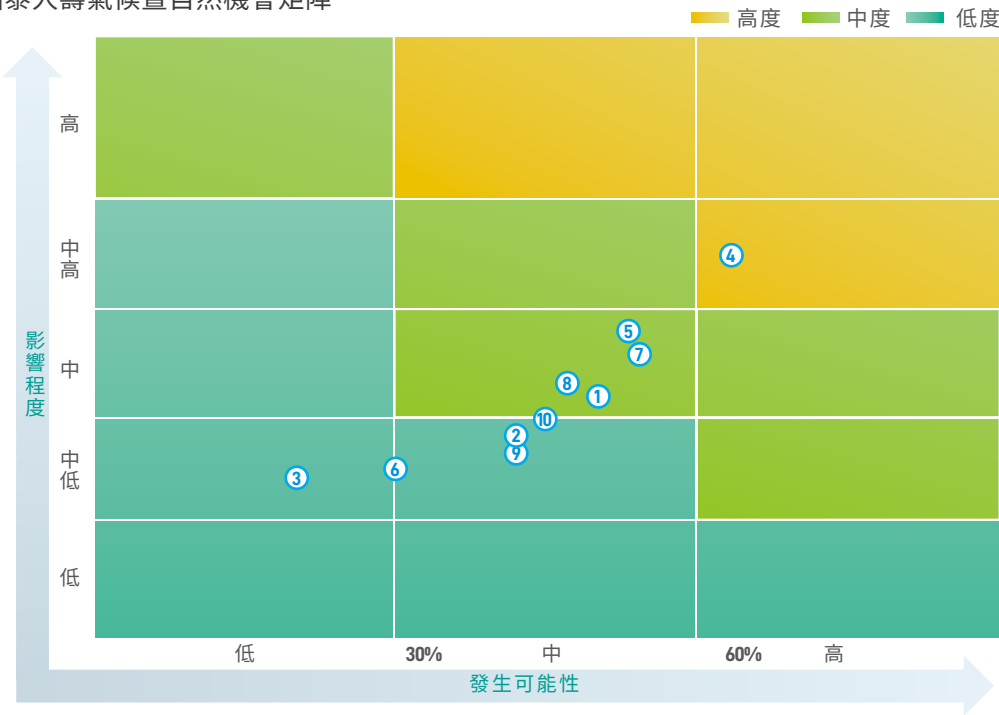
💡 國泰人壽氣候暨自然風險矩陣



🌱 自身營運    🌐 投融資    🌍 保險商品

- ① 氣候變遷與自然相關訴訟或裁罰風險 🌱 🌐
- ② 【配合金控】議合機制(包含風險管理)未能符合外部利害關係人期待(如:金融監理) 🌐
- ③ 客戶投資或對金融商品偏好改變 🌱 🌐 🌍
- ④ 政策不確定性所面臨之轉型風險 🌱 🌍
- ⑤ 推動綠色投融資與保險商品所承擔之風險 🌐 🌍
- ⑥ 氣候策略面臨利害關係人反彈之風險 🌱 🌐
- ⑦ 高碳排投資組合之信用及市場風險增加 🌐
- ⑧ 對外永續承諾與實際管理作為不一致所產生之風險 🌱 🌐 🌍
- ⑨ 自身營運之低碳轉型困境 🌱 🌍
- ⑩ 氣候災害加劇，使固定資產損失增加 🌱 🌐
- ⑪ 極端天氣與氣候造成自身、投融資對象之營運實體風險 🌱 🌐
- ⑫ 投融資對象面臨自然實體風險 🌐
- ⑬ 投融資對象面臨自然轉型風險 🌐

國泰人壽氣候暨自然機會矩陣



- ① 建立履行對外永續承諾之管理機制, 提升客戶信賴度
- ② 深化氣候自然相關風險管理機制, 保障客戶權益
- ③ 提升營運據點損害防阻韌性
- ④ 發展綠色創新服務, 提升客戶往來黏著度, 強化品牌價值
- ⑤ 不動產淨零轉型與能源服務管理, 使不動產價值提升
- ⑥ 透過倡議及議合行動, 發揮金融影響力, 並與議合企業合作開展氣候與自然創新金融
- ⑦ 開發碳相關商機及服務
- ⑧ 擴展氣候創新及自然為本之投融資商機
- ⑨ 開發氣候創新及自然為本之保險商品及服務
- ⑩ 雇主品牌好感度提升

氣候暨自然風險與機會總覽

• 本年度評估結果皆評估為低度風險，故將前三名風險列示如下：

風險排名	風險類別	風險項目	潛在財務影響	對應既有風險	影響層面	影響期間	衝擊影響價值鏈
1	轉型	7 高碳排投資組合之信用及市場風險增加	碳排產業受國內外監管要求增強，各國政府紛紛開始徵收碳費、碳稅，將使高碳排、未積極轉型（減排）之被投資企業轉型成本增加更多，造成其發行之有價證券價格下降，或面臨違約率上升的風險，進而使公司收益及資產價值減少。	市場信用	投融資	中長期	下游
2	實體	10 氣候災害加劇，使固定資產損失增加	因氣候變遷加劇海平面上升、颱風、洪水、極端溫度、乾旱等災害侵襲強度增強，而導致公司、投融資對象等之不動產修繕成本提升或不動產損毀，進而影響公司之收益。	作業市場信用	自身營運 投融資	中長期	中游、下游
3	轉型	9 自身營運之低碳轉型困境	公司為降低自身碳排進行轉型因而造成轉型成本上升或轉型過程未能成功發展相關服務而造成承擔更多轉型成本，進而影響公司收益，並造成客戶與公司往來意願降低。	聲譽	自身營運 保險商品	中長期	中游、下游

- 本年度評估結果僅一項為重大機會項目，列示如下：

機會排名	機會項目	潛在財務影響	影響層面	影響期間	衝擊影響價值鏈
1	4 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。	自身營運 保險商品	短中長期	中游、下游

註 1：時間範疇定義：1 年 [ 含 ] 以內屬於短期，1 年以上至 3 年 [ 含 ] 屬於中期，3 年以上屬於長期。

註 2：「氣候變遷與自然相關訴訟或裁罰風險」，公司及投融資對象因應氣候變遷之治理及策略，未能符合環境規範、落實執行氣候自然相關外規指引及辦法及未能符合社會公益，可能衍生面臨裁罰或訴訟上的風險，經評估為第 11 名，其主要影響期間為長期。

## ● 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

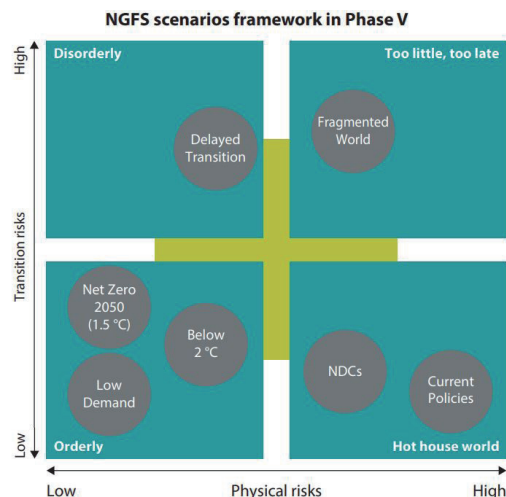
- 資料的限制源自於被投資公司揭露的程度，且仰賴 MSCI 資料庫的蒐集與清理。
- 模型的限制則分為資料或方法論，以 MSCI CVaR 模型為例，由於缺乏可信賴及可計算的資料來源，實體風險值無法估計供應鏈中斷的損失以及產險契約的損失復原金額；且須留意轉型風險值方法論中，假設所有減碳成本皆轉換為氣候技術機會，與實際狀況 [ 減碳成本中的碳稅、碳抵換額度並非對於技術的投資 ] 有所出入。

### 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 )<sup>註 1</sup>。

#### • 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。



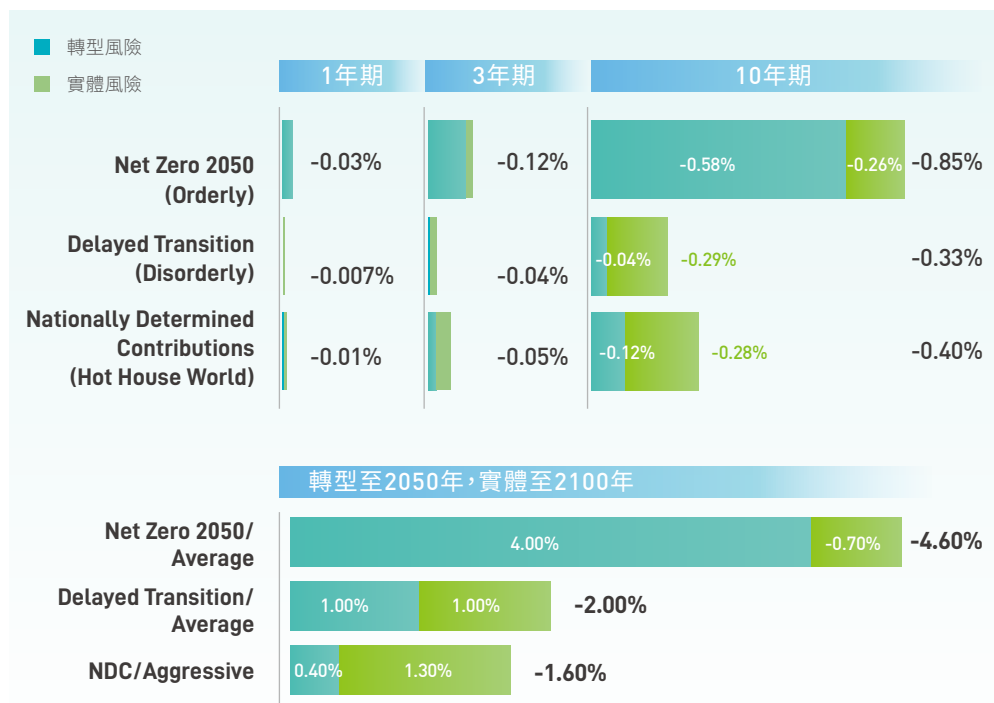
資料來源：NGFS Climate Scenarios for central banks and supervisors, November 2024

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	提早制定氣候政策，且逐步落實，預計 2050 年前實現淨零排放且控制溫度上升 1.5° C 內；實體風險與轉型風險屬中度	假設 2030 年前維持現狀，而後突然推動強烈減排政策，因此轉型成本高昂，轉型風險最高	僅包含國家現有政策，無新增減碳作為，轉型風險最低，惟實體風險最高
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 <sub>2</sub> /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	【中度風險】立即且有序的實施氣候轉型政策	【高度風險】延遲且無序的實施氣候轉型政策	【低度風險】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 <sup>註 2</sup>	【中度風險】對接 NGFS 1.5° C 之極端氣候變化情境	【中度風險】對接 NGFS 2° C 之極端氣候變化情境	【高度風險】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

運用 MSCI 模型資料庫及採用 NGFS 情境，2024 年特定年期 ( 未來 1 年、3 年、10 年期及至 2050 年 )<sup>註 3</sup> CVaR 結果，可評估氣候變遷對企業股債價值所影響的下行風險。依情境分析結果，於「轉型至 2050 年，實體至 2100 年」下，各情境損失幅度占投資組合 1.6%~4.6%<sup>註 4</sup>，其中 Net Zero 2050 有序轉型情境下公司承受氣候風險值為 -4.6%，為三種情境中最大的可能損失，係因公司投資較高轉型風險的產業。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。

💡 2024 年股債投資組合 ( 不含主權債 ) MSCI CVaR 情境分析結果

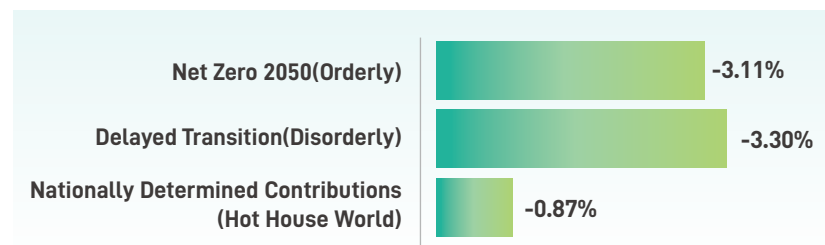


• 主權債投資組合 MSCI Sovereign CVaR<sup>註 5,6</sup> 情境分析結果

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。

Delayed Transition 情境之損失相對明顯，主因為公司投資組合中配置更多美國長年期公債部位，美國公債殖利率曲線右端 ( 20Y 及 25Y ) 利率於無序轉型情境下，高居三種情境中最高。惟綜觀 2024 年三種情境，主權債損失幅度佔投資組合 0.8%~3.3%，整體轉型風險損失可控。

💡 2024 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 2024.12.31 (2) MSCI 資料覆蓋佔整體主權債投資組合 55%。

• 水壓力對特定投資部位預期損失影響

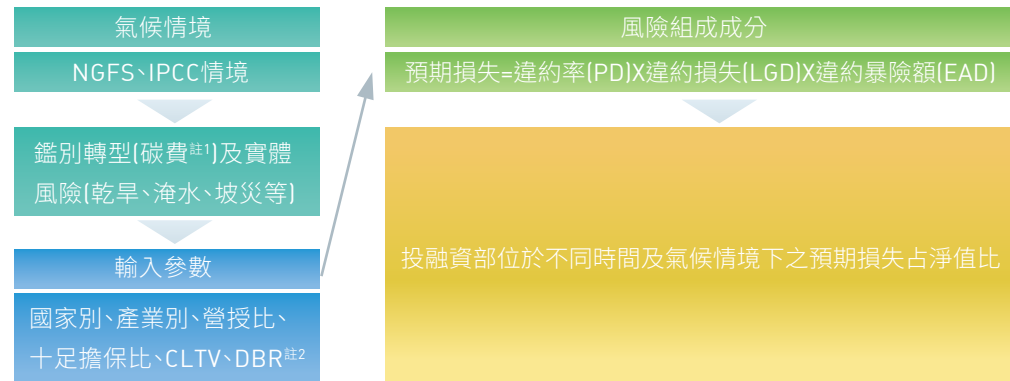
參考自然相關財務揭露工作小組 (TNFD) 建議，應用 ENCORE 工具 (完整評估請詳風險管理章節 P.133) 集團敏感性產業自然依賴與衝擊評估)，針對自然依賴、衝擊議題分析綜合檢視投融資部位各產業部位占比及衝擊依賴分數，辨識出自然關鍵暴險產業為「整合油氣石化業」，而全產業中又以「食品飲料製造業」對自然資本最具高度依賴。再進一步分析食品飲料製造業與整合油氣石化業對生態系服務的驅動因子，發現所有依賴生態系服務的因子中，「水資源」議題為投融資暴險之主要風險來源。

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 0.91%、0.02%，乾旱風險對相關產業投資部位所帶來之衝擊有限。

• 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

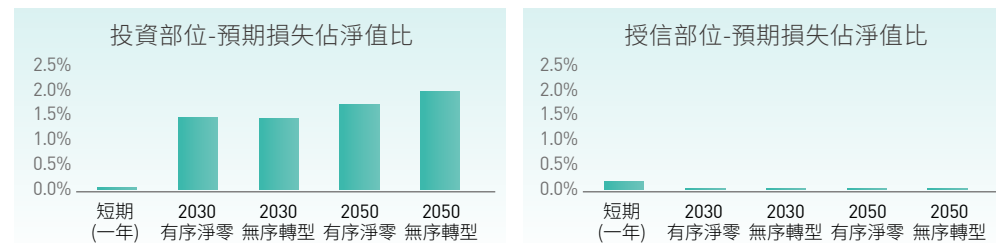


註 1：對應 NGFS 情境直接取得對應情境 / 時期下之碳定價價格水準

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佔淨值比約 0.1%~2.0%；授信部位之預期損失佔淨值比約 0.01%~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 永續治理 風險管理 P.133

### 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



#### 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 <sup>註1</sup>	脆弱度 <sup>註1</sup>	暴露度
淹水風險	淹水發生機率 <sup>註2</sup>	(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 <sup>註3</sup>	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 <sup>註4</sup>	

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

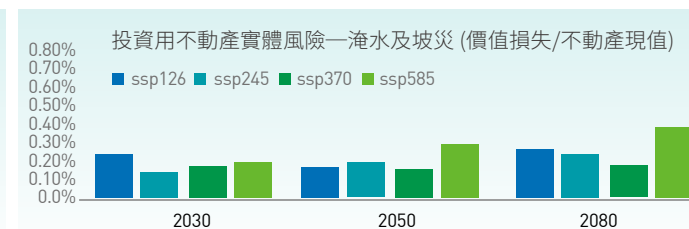
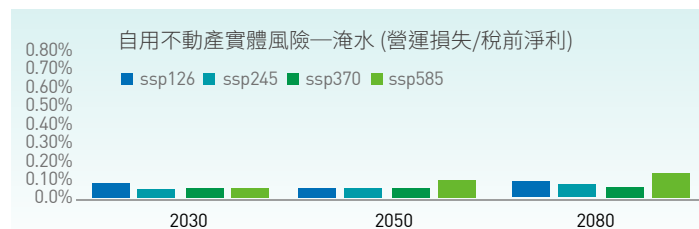
註 4：依歷史坡災統計以及各地實價登錄資訊推估

註 5：假設未來年度維持與 2024 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 0.05%~0.13%，投資用不動產則將承受 0.13%~0.37% 的潜在市值下跌。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

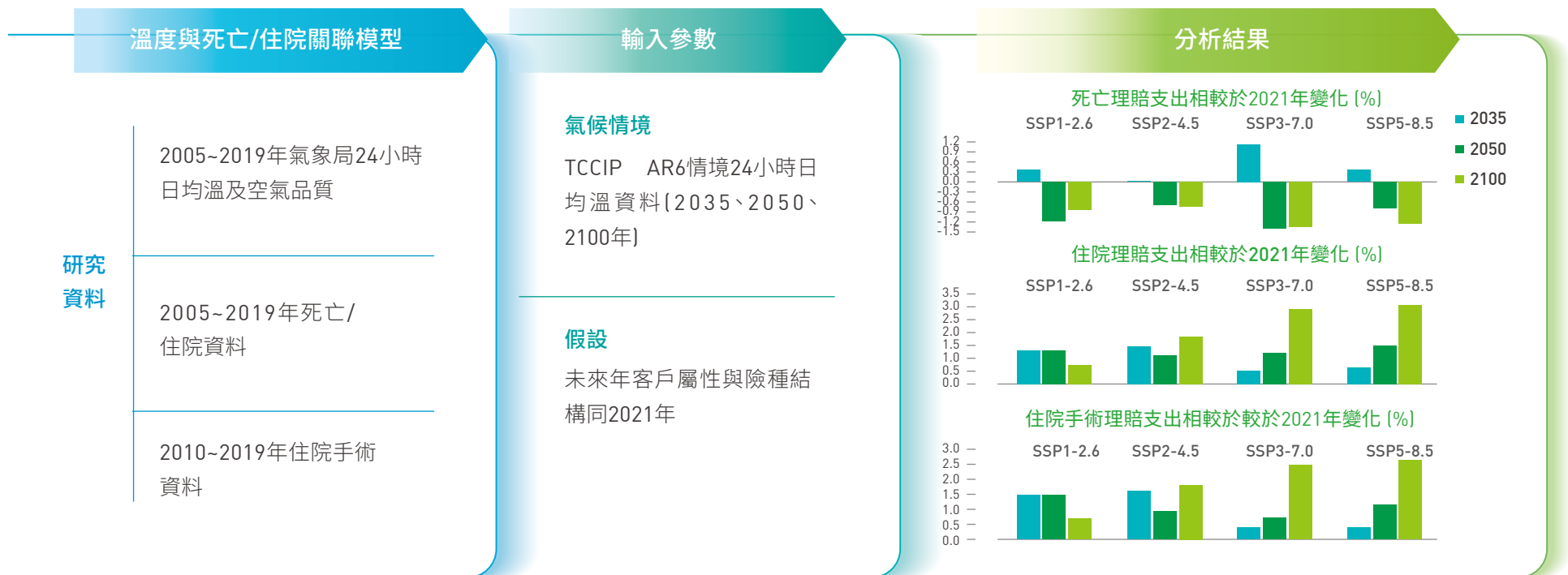
針對資產價值較高的不動產投保保險以移轉該風險，降低損失。

### 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 (2005~2019 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，除建立模型分析升溫對全病因死亡、住院的影響，更進一步擴大探討對於全病因住院手術的影響，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，高風險之低溫天數則相對減少。由於台灣民眾對於高溫的適應能力相對低溫佳，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下降 1%，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 1~4%，住院手術理賠支出增加 1%~3%，醫療使用量大致隨溫度增加而上升。



### • 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。國泰人壽持續推廣健康促進活動，提升民眾對於氣候變遷的調適能力。

 詳 2.1 健康促進 P.52

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：

- 低碳經濟轉型的機會預計在短期、中期和長期出現
- 在情境分析的結果顯示，不論在投資資產、保險商品及自身營運，未來預期的財務損失可控，然而在較高的升溫路徑下，面臨的損失較為嚴重。

透過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的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.43

低碳投資配置  詳 1.1 低碳經濟 P.24

## 低碳投資配置策略及行動方案

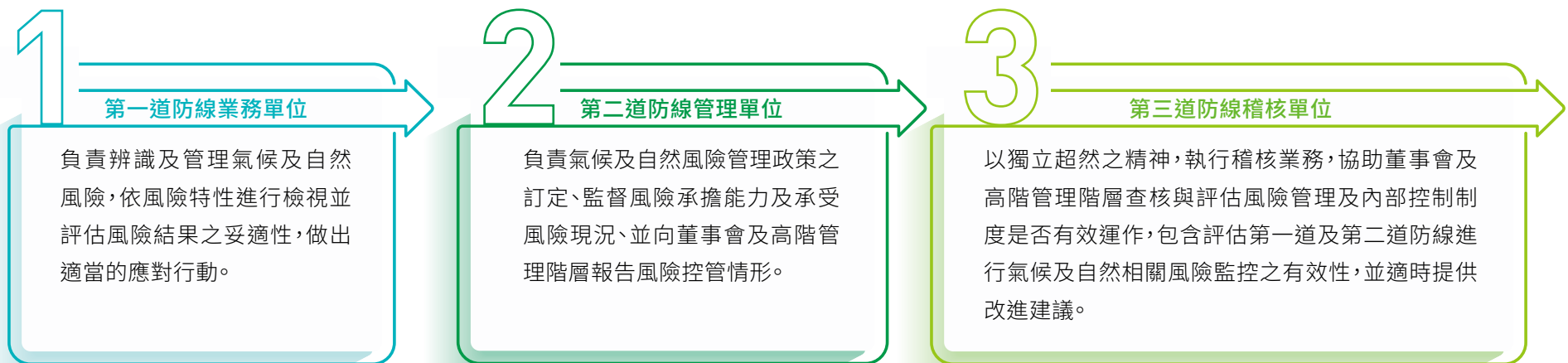
面對氣候變遷衝擊與全球低碳轉型加速，國壽以 SBTi 組織的溫度法設定科學基礎減量路徑回應全球淨零趨勢，透過「低碳投資配置」策略，輔以「配置轉型」、「氣候議合」及「綠電事業」做三大行動方案，從而管理投資組合氣候變遷風險並掌握低碳經濟轉型機會。更多資訊詳 [1.1 低碳經濟 P.24](#)

## ■ 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，相關作為說明如下：



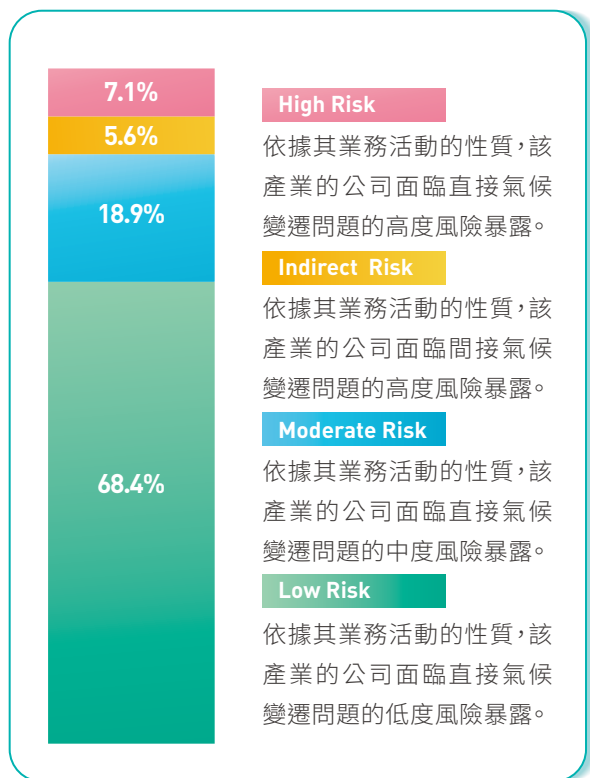
### ● 三道防線角色與職責



● 盤點高氣候變遷及高自然資本風險指標

● 盤點高氣候變遷產業部位

國泰人壽依據 MSCI ESG 方法論，辨識被投資公司受其產業重大氣候變遷風險對其核心業務的影響風險程度，2024 年盤點股票及公司債投資部位的高度氣候風險部位為 7.1%，與去年持平，氣候風險尚屬可控。



**High Risk**

依據其業務活動的性質，該產業的公司面臨直接氣候變遷問題的高度風險暴露。

**Indirect Risk**

依據其業務活動的性質，該產業的公司面臨間接氣候變遷問題的高度風險暴露。

**Moderate Risk**

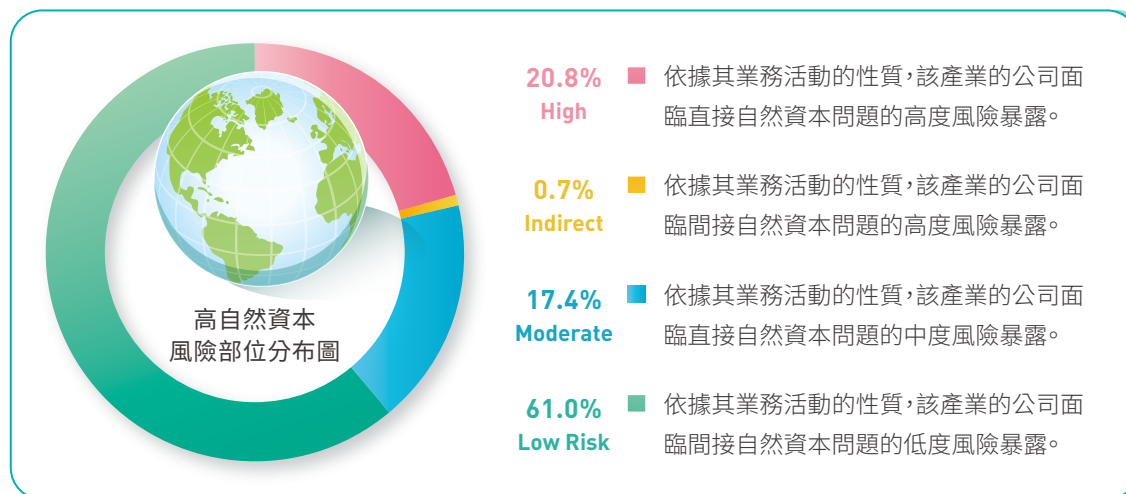
依據其業務活動的性質，該產業的公司面臨直接氣候變遷問題的中度風險暴露。

**Low Risk**

依據其業務活動的性質，該產業的公司面臨直接氣候變遷問題的低度風險暴露。

● 盤點高自然資本風險的投資情形

國泰人壽依據 MSCI ESG 方法論，辨識被投資公司受其產業自然資本因子對其核心業務影響的風險程度，2024 年盤點股票及公司債投資部位的高自然風險部位為 20.8%；考量依賴與影響自然的產業數較多，故高自然風險部位亦會比高度氣候風險部位高，後續將持續觀察。



註：因四捨五入至小數點後一位，故合計非為 100%

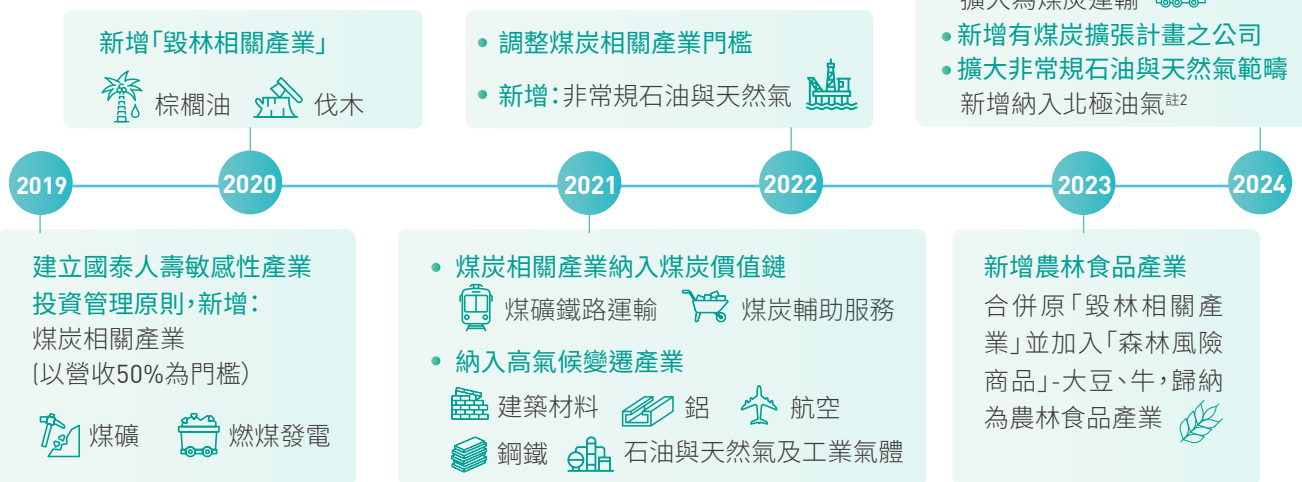
● 有價證券管理 – 上市股票及公司債

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

#### 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：



#### 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
  - 綠建築
  - 清潔科技
  - 產品碳足跡
  - 氣候脆弱度

- 自然**
- 生物多樣性與土地利用
  - 水資源壓力
  - 原材料採購

#### 風險迴避

#### 風險減緩與移轉

#### 盡職治理作為

- 倡議議合
- 委外單位管理

#### 主題性投資及影響力投資

- 低碳綠能
- 水資源
- 影響力投資

#### 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：非常規石油與天然氣，包括油砂、頁岩油氣、北極油氣 (包含陸地與海上)。

註 3：國泰人壽撤煤進程 [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，我們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：

- 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。

### 1. 高氣候變遷產業

由於「去煤炭」已為國際間實現減碳目標、對抗氣候變遷的共識，故國泰人壽率先將煤炭相關產業（燃煤發電業、煤礦業、煤炭運輸業及煤炭服務業等），及將其他對氣候有高度衝擊之產業（綜合性石油與天然氣業、石油與天然氣開採與生產業、工業氣體業、建築材料、鋁業、鋼鐵業、航空業）等一併列入敏感性產業。

### 2. 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，透過降低毀林減少土地退化的危機，近兩年國泰人壽持續探索自然議題，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，包含生產及使用牛肉、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。

- 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

- 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

- 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。

### 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，參考國際機構資料篩選出 ESG 風險較高國家，將其整合至國家風險控管機制。

## ● 氣候轉型風險評估框架

在全球邁向淨零排放的趨勢下，高碳排產業的轉型已成為刻不容緩的課題。國泰人壽積極評估投融資對象的氣候轉型風險，並預先部署相關管理作為，以降低因資產價值減損、違約風險增加或監管趨嚴所可能帶來的財務與聲譽衝擊。

國泰人壽以集團敏感性產業為評估主體 [ 佔總投融資暴險約 11% ]，參考 MSCI 評估方法，結合外部資料庫 [ 如 MSCI、CDP ] 資訊，在評估產業碳排風險的基礎上，進一步納入企業的轉型進程進行整體判斷。針對轉型風險較高的產業，進行更細緻的投融資部位轉型速度分析，以全面掌握氣候轉型風險概況。



### ● 評估結果

#### 集團敏感性產業轉型風險分析

礦業、石油與天然氣業、建築材料業 [ 含水泥 ] 以及化石燃料發電與煤炭相關產業，為轉型風險相對較高的敏感性產業。這四大產業合計占敏感性產業投融資暴險的 66.8%。

### 投融資部位轉型速度分析

1. 整體轉型速度：在上述四個高風險產業中，投融資部位中轉型速度屬「快速」或「中等」者占比達 98.8%，「滯後」者占比僅 1.2%，顯示大多數企業已啟動轉型行動。
2. 轉型指標分析：98.8% 的投融資對象已設定減碳目標，反映企業對減碳議題具有高度意識，其次為淨零承諾 (58.8%) 與實際減碳成效 (35.3%)。然而，僅有 15.3% 的投融資部位已制定具體轉型計畫，顯示企業在行動落實層面仍有待加強。
3. 產業別分析：在監管要求較為嚴格的產業 (如化石燃料發電及煤炭產業)，企業轉型速度明顯較快；其他產業則可能因技術門檻、市場需求或數據可得性等因素，導致轉型進程出現差異。

註：投融資部位截至 2024 年 12 月底。

### • 管理作為

1. 對集團敏感性產業實施限額控管，並定期監測投融資暴險狀況。
2. 配合資料庫更新，持續調整與強化轉型風險評估指標，確保能即時反映企業最新的轉型進展。
3. 持續關注集團轉型風險較高之敏感性產業的發展動向與潛在風險，以強化氣候風險管理與投融資決策品質。

### ● 集團敏感性產業自然依賴與衝擊評估

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 (Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure) 評估結果」，執行自然依賴與衝擊評估，並進一步將集團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。

參考國際 ESG 產業報告及內部專家意見	訂定敏感性產業管理機制	定期檢視及調整	討論並呈報	集團敏感性產業	易受自然風險影響		依賴					影響					暴險部位 (%)	
					實體	轉型	水資源	大氣	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
				農林漁牧業	●		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	0.02
				食品飲料製造業	●		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	2.91
				石油與天然氣業	●	●	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	5.88
				化學原料相關產業			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	0.73
				建築材料業 (含水泥)		●	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	0.15
				礦業	●	●	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	1.15
				化石燃料發電及煤炭相關產業	●		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	0.19
				航空業			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	0.01
				合計			■					■					11.03	

註 1：暴險占比為截至 2024 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，及企金授信額度之相關產業暴險金額占總暴險金額比重。

註 2：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。

### ● TNFD 金融業揭露指引建議指標

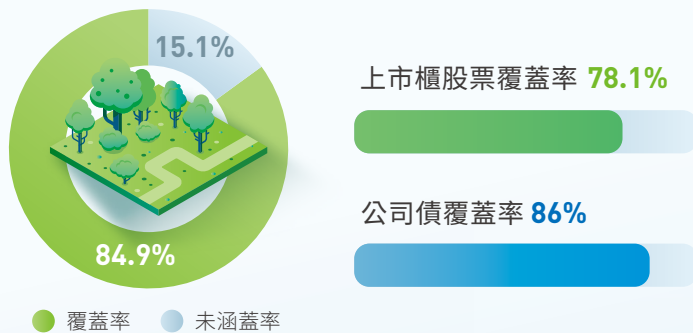
TNFD 於金融業揭露指引中，建議揭露投資資產中與自然依賴與影響高度相關的產業曝險，以及位於敏感地區的曝險情形。除核心指標外，TNFD 亦提供其他可選擇性揭露的指標，聚焦於自然變化的驅動因子。本次分析先行揭露其中兩項指標：「資源使用 / 補充 (Resource use/replenishment)」與「大自然狀態 (State of Nature)」，分別以投資組合中企業的水資源管理狀況，以及其活動對自然環境的潛在影響進行評估。

- 核心指標：位於敏感地區的曝險情形指標—於森林砍伐前緣的投資情形

由於農業擴張是全球森林砍伐和生物多樣性喪失的主要原因之一，故分析國泰人壽被投資公司於敏感地區中營運的情形，並選擇森林砍伐前緣為優先關注的區域，而管理於農林食品相關產業的投資，存在潛在的重大意義，如果管理和監測不當，則會出現森林砍伐風險。

### ● 覆蓋率

「於森林砍伐前緣的投資情形」指標涵蓋投資組合中 84.9% 的部位，其中，上市櫃股票與公司債的資料覆蓋率分別為 78.1% 與 86%。



### ● 衡量結果

2024 年運用 MSCI 工具，盤點股票及公司債的被投資企業位於森林砍伐前緣比重，佔整體股票及公司債投資組合的 10%。



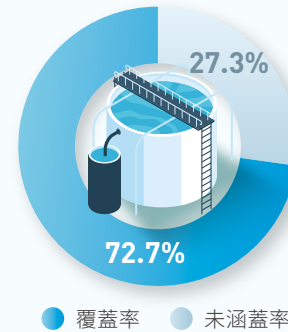
註：MSCI 工具判斷公司是否有三個以上 (含) 的實體資產在森林砍伐前緣區域的 1.5 公里徑內營運。

• 其他指標：資源使用 / 補充 (Resource use/replenishment) 指標

採用總取水量 (Total Water Withdrawal) 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影響。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

取水量指標涵蓋投資組合中 72.7% 的部位，其中，上市櫃股票與公司債的資料覆蓋率分別為 79.1% 與 71.7%。



上市櫃股票覆蓋率 **79.1%**

公司債覆蓋率 **71.7%**

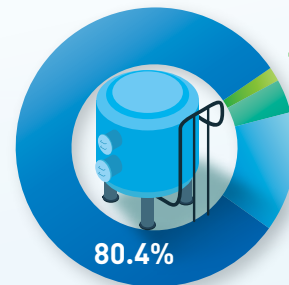
● 衡量結果

(1) 總取水量 (Total Water Withdrawal) 與取水強度 (Water Withdrawal Intensity)

經彙整，2022 年所有被投資公司的總取水量合計約 2.2 兆 m<sup>3</sup>，整體取水強度為 32,765 m<sup>3</sup>/USD million sales。

(2) 取水強度的風險分布

取水強度分為四個風險區間，並計算其投資部位佔比。整體而言，超過八成的投資部位落在中到低風險區間。



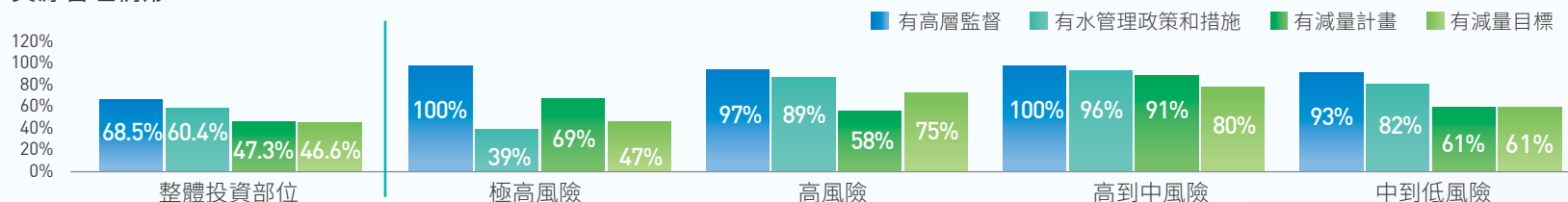
- 極高風險(取水強度>100,000 m<sup>3</sup>/USD million sales)
- 高風險(取水強度10,000–100,000 m<sup>3</sup>/USD million sales)
- 高到中風險(取水強度1,000–10,000 m<sup>3</sup>/USD million sales)
- 中到低風險(取水強度<1,000 m<sup>3</sup>/USD million sales)

註：因四捨五入至小數點後一位，故合計非為 100%

• 水資源管理情形

除了瞭解公司在水資源運用方面的情況外，可從治理與策略兩個層面，進一步評估其因應水資源議題的準備程度。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。分析顯示，68.5% 被投資公司已建立高層級的監督機制、60.4% 設有水管理政策和措施、47.3% 有訂定營運用水減量計畫、46.6% 有訂定用水或取水減量目標，顯示企業普遍具備水資源管理的治理意識與架構，但在策略執行上，部分企業雖有實際的節水計畫但到具體承諾減量目標仍較保守；此外，高風險區間的公司目標設定上的比例相對較高，可能反映其因應風險壓力下，優先展現規劃承諾，執行層面則有待進一步觀察。

💡 水資源管理情形



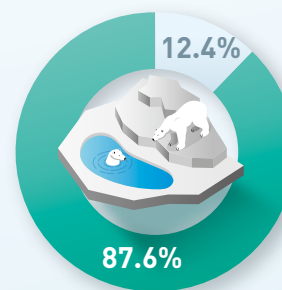
• 其他指標：大自然狀態 (State of nature) 指標

採用 MSCI 潛在消失物種比例 (PDF, Potentially Disappeared Fraction of Species)，作為衡量自然驅動因子中「大自然狀態」的指標，量化投資組合中上市櫃股票與公司債之企業活動對自然環境的衝擊程度，並可作為投資組合中，辨識企業可能對生物多樣性造成壓力的參考依據。

PDF 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 87.6% 的部位，其中，上市櫃股票與公司債的資料覆蓋率分別為 91.6% 與 86.9%。



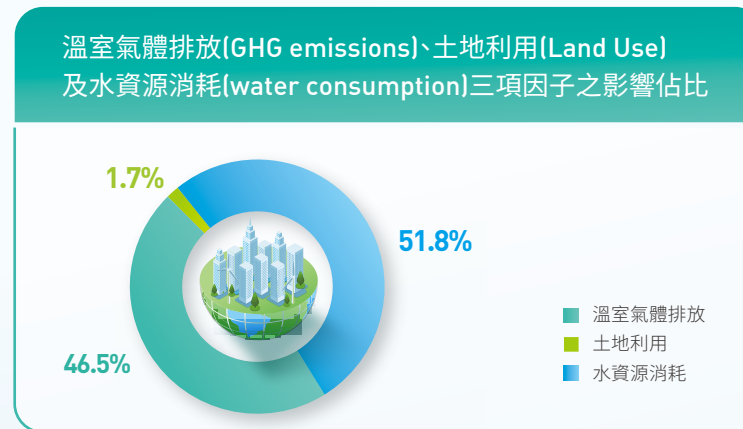
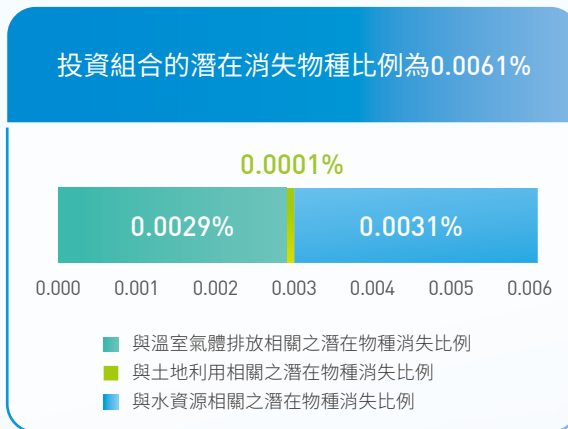
● 覆蓋率 ● 未涵蓋率

上市櫃股票覆蓋率 91.6%

公司債覆蓋率 86.9%

● 衡量結果

投資組合之企業在持續營運 100 年下對自然環境產生的壓力，每年可能造成 0.0061% 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。



● 氣候及自然實體風險管理

氣候變遷淹水風險暴險

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 2024 年底營運地點、房貸客戶及自有不動產在基期 (1976~2005 年) 及在 RCP8.5 氣候變遷情境下推估未來 (2036~2065 年) 遭遇水災實體風險情況，經評估尚屬可控。

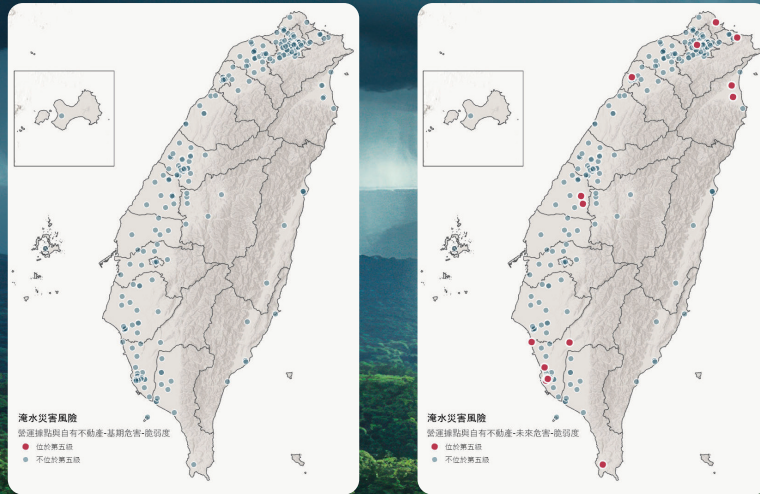
💡 淹水高風險區域佔比

	基期 (1976~2005 年)	世紀中未來推估 (2036~2065 年)
營運及自有不動產據點	0%	4.60%
房貸擔保品地點	0.29%	5.65%



### 📍 全台高淹水風險區域暴險情形

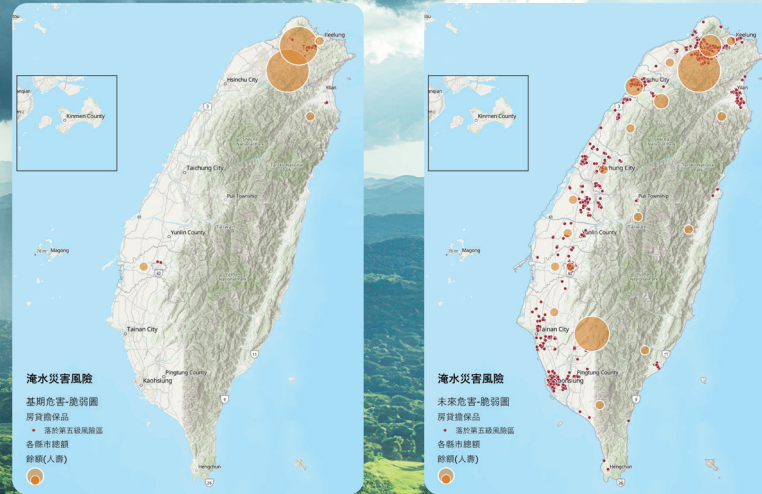
營運及自有不動產據點分布



基期 (1976-2005 年)

世紀中未來推估 (2036-2065 年)

房貸擔保品及餘額分布



基期 (1976-2005 年)

世紀中未來推估 (2036-2065 年)

#### • 營運持續管理

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，以利判斷處理方式，進而迅速有效回復正常作業，故制定災害事件通報要點。如經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，或使公司重大傷亡且關鍵業務及系統全面停頓，將由經管副總經理評估是否啟動營運持續緊急應變組並擔任召集人，負責協調營運持續緊急應變組成員進行事件應變處理，同步通知風險管理單位以通報營運持續委員會，以利裁決是否通知相關部室執行業務復原程序。

#### • 房貸業務管理機制

因應重大天災的衝擊，本公司持續房貸業務管理機制。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〔評估擔保品接手性及合理價格、借款人還款能力及債信評等後，決定合理貸放成數，以有效控制風險〕。

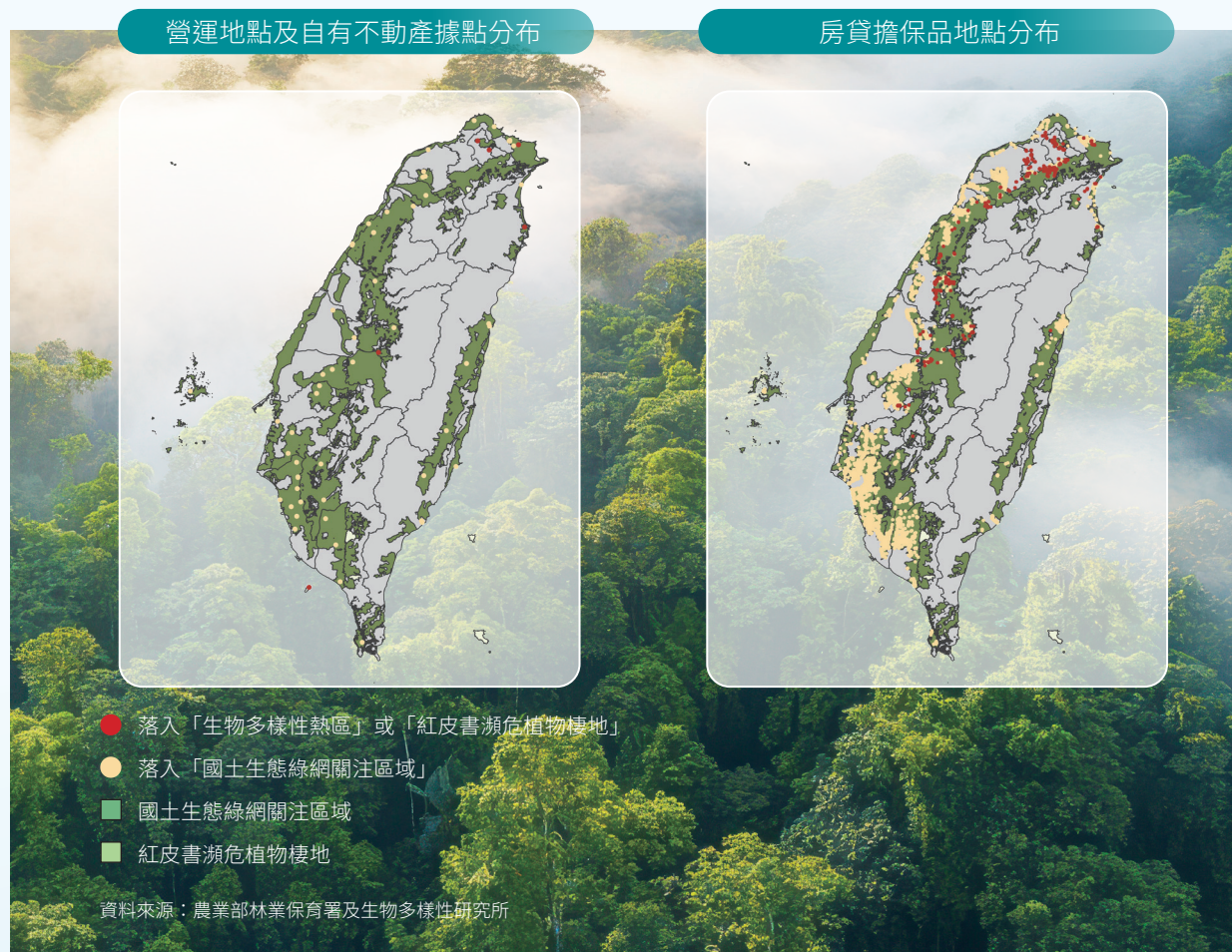
### 辨識自然敏感區域暴險情形

台灣的中高海拔山區已有國有林班地及中央山脈保育廊道，為豐富的生物資源提供良好的保護。然而平地及低海拔山區面臨保育壓力，缺乏完整保護區系統。國泰人壽作為全台最大的不動產投資者之一，參考 LEAP-Locate 建議流程，評估營運據點、自有不動產及房貸擔保品落在敏感地區註，包含「生物多樣性熱區」、「國土生態綠網關注區域」、「紅皮書瀕危植物棲地」，辨識出位於「生物多樣性熱區」或「紅皮書瀕危植物棲地」之占比如下：

營運地點及自有不動產據點	1.8%
房貸擔保品地點	1.4%



### 💡 全台位於自然敏感區域暴險情形



註：TNFD v.1.0 版的指標建議的自然敏感地區之暴險，係指組織直接營運的資產 / 活動與自然接觸的地點，如：生物多樣性重要區等。

### • 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。

#### 2023 年 復育艷紅鹿子百合

台灣的特有種艷紅鹿子百合，新北市平溪區有其適合的生長環境，但過去人為開發而面臨嚴重的保育危機。國泰慈善基金會與平溪國小合作，協助校內重整 20 多年的復育基地，對於平溪生態永續發展具有重要的里程碑。



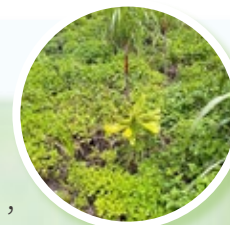
#### 2024 年 台灣淺山植群樹苗培育

國泰慈善基金會與志工們以實際行動支持台灣山林復育協會培育樹苗，苗圃每年以生產 10,000 株苗木為目標，種類涵蓋 70% 以上在地天然林原生樹種，提供政府生態造林使用，為台灣山林復育貢獻心力。



#### 宜蘭縣南澳沿岸原生樹種保育

國泰人壽與東方匯理銀行等金融機構合作，2024 年推出首檔連結 8 年期綠色債券的投資型每年配息公司債商品「國泰人壽泰享多利投資連結型保險」，以新臺幣收付連結紐幣投資標的，承保年齡自 15 足歲至 75 歲，債券募集資金將全部使用於綠色投資計畫。為擴大對環境正向影響，2024 年國泰人壽、東方匯理銀行與臺灣好事交易所 (GoodPoint Exchange) 合作推出「臺灣綠植計畫」，以撫育 1,000 棵樹木為目標。國泰人壽保戶投保指定商品，該商品只要累積投資等值「10 萬紐幣」，東方匯理銀行將會透過台灣本地組織，支持撫育或種植一棵台灣原生種樹木 (黃槿、林投、草海桐、水黃皮、椴木、苦楝) 的同等費用，且東方匯理銀行承諾本次撫育樹木計畫不會低於 1,000 棵樹，致力推動宜蘭縣南澳沿岸的樹種保育。



## ■ 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。針對自然議題，則根據 TNFD 建議採取降低用水量的行動方案，以避免或減少營運地點對自然的影響或依賴，同時提升營運效率及降低成本。本公司以人均用水量作為自然關鍵指標與目標，並持續追蹤達成情形。

	指標	基準年	短期目標 2025 年	中期目標 2027 年	長期目標 2030 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 <sub>2</sub> e)	2020	減少 21%	減少 29.4%	減少 42%
投資面	投資組合減碳路徑	-	2026 年：S1+S2: 2.68° C S1+S2+S3: 2.79° C 註：此處之目標為本公司目標，唯集團整體目標請參照 SBTi 官網之文件說明		
	低碳投資成長率	2020	2020 年為基期低 碳投資成長 55%	2020 年為基期低 碳投資成長 80%	2020 年為基期低 碳投資成長 85%
	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 52% 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 <sup>註</sup> 產業 註：油砂、頁岩油氣、北極油氣 (包 含陸地與海上)。	-	對營收超過 30% 且未積極轉型之 「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% 且未積極轉型之「非常規石 油及天然氣」企業不再新增 投資

## ● 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「再生能源使用佔比」及「低碳投資成長率」，分別以追蹤比對和趨勢分析，作為的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佔比之歷史趨勢及未來再生能源採購之規劃，設定 2024 年再生能源佔比目標為 25%，而 2024 年再生能源實際佔比為 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	<b>追蹤比對</b> 為擴大支持綠色產業，2023 年設定低碳投資成長率的氣候關鍵目標為「以 2020 年為基期，2024 年成長 21%、2025 年成長 35%、2026 年成長 40%、2030 年成長 50%」，為驗證此氣候行動之韌性，將 2024 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，2024 年低碳投資金額為 2,590 億元，較 2020 年成長 58%，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） <b>趨勢分析</b> 在 2024 年已提前達 2023 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「2025、2027 及 2030 年分別成長 55%、80% 及 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 2024 年底綠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、各年度綠建築標章增減情形，進行綠建築投資金額估算。 ● 結果顯示，可達成「2020 年為基期，2024 年低碳綠能成長 21%、2025 年 35%、2030 年 50%」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、策略和風險管理方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 P44](#)

- 投資面氣候關鍵指標為「投資組合碳排」，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 P24](#)

## 附錄

### 中長期 (2025-2030) 目標

永續主軸	策略方向	中長期 (2025-2030) 目標
氣候	低碳經濟	<p>科學減碳目標 - 投資組合減碳路徑</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2026 年：S1+S2: 2.68° C、S1+S2+S3: 2.79° C</li> </ul> <p>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，唯集團整體目標請參照 <a href="#">SBTi 官網之文件說明</a></p> <p>逐步撤出未積極轉型的煤炭相關產業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 (2027)</li> <li>• 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)</li> </ul> <p>逐步撤出未積極轉型的非常規石油及天然氣業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 (2027)</li> <li>• 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) (2030)</li> </ul>
	議合活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與 3~5 家國外氣候、自然相關議合活動，並研究參與其他氣候變遷、自然相關等國外責任議合活動之可行性</li> <li>• 議合國內上市櫃財務碳排放量 52% 之關鍵公司 (2027)</li> <li>• 議合國內上市櫃財務碳排放量 55% 之關鍵公司 (2030)</li> </ul>
環境永續	低碳投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以 2020 年為基期，低碳投資金額成長 80% (2027)</li> <li>• 以 2020 年為基期，低碳投資金額成長 85% (2030)</li> </ul>
	綠色能源	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 總部 100% 使用再生能源 (2025)</li> <li>• 全台營運據點綠電 100% 使用再生能源，全球營運據點 60% 使用再生能源 (2030)</li> <li>• 公司重點自有大樓累計 41 處導入能源管理系統 (2025)</li> <li>• 管理 80% 總年用電量 (2030)</li> <li>• 自有大樓自發自用之太陽能累計裝置容量達 2020 年增加 2,750% (2026)</li> <li>• 自有大樓自發自用之太陽能累計裝置容量達 2020 年增加 3,000% (2027)</li> <li>• 自有大樓自發自用之太陽能累計裝置容量達 2020 年增加 3,750% (2030)。</li> </ul>

永續主軸	策略方向	中長期 (2025-2030) 目標
氣候	環境永續	<p>綠色營運</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 實踐 SBT 承諾減碳 ( 範疇一與範疇二 )</li> <li>• 遵循 1.5 度 C 情境，較 2020 年累計減少 21% 碳排 (2025)</li> <li>• 遵循 1.5 度 C 情境，較 2020 年累計減少 25.2% 碳排 (2026)</li> <li>- 遵循 1.5 度 C 情境，較 2020 年累計減少 29.4% 碳排 (2027)</li> <li>- 遵循 1.5 度 C 情境，較 2020 年累計減少 42% 碳排 (2030)</li> <li>- 2025 年設定範疇三減量目標</li> <li>• 節約水資源使用 ( 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。 )</li> <li>- 人均用水量 12.5 度 (2025)</li> <li>- 減少廢棄物</li> <li>- 人均廢棄物量 19.56 公斤 (2025)</li> <li>- 人均廢棄物量 19.3 公斤 (2026)</li> <li>- 人均廢棄物量 19.1 公斤 (2027)</li> <li>- 人均廢棄物量 18.4 公斤 (2030)</li> <li>• 行動辦公</li> <li>- 持續導入 VDI OA，預計完成 30% 合適同仁裝置符合新規劃 (2025)</li> <li>- 持續導入 VDI OA，預計完成 50% 合適同仁裝置符合新規劃 (2026)</li> <li>- 持續導入 VDI OA，預計完成 60% 合適同仁裝置符合新規劃 (2027)</li> <li>- 持續導入 VDI OA，預計完成 90% 合適同仁裝置符合新規劃 (2030)</li> <li>• 碳標籤</li> <li>- 藉由服務數位化等方式減少產品碳足跡，並承諾持續進行主要產品碳足跡盤查並取得環境部碳標籤。</li> <li>• 綠色採購</li> <li>- 獲選為環境部綠色採購績優廠商</li> <li>- 2024 年起，綠色採購金額相較 2023 年每年成長 3%</li> </ul> <hr/> <p>綠色不動產</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 六都商辦大樓持續推動倡議綠色租賃 (2027)。</li> <li>• 全台商辦大樓倡議綠色租賃 (2030)。</li> </ul>

中長期 (2025-2030) 目標

PSI 索引

GRI 索引

SASB 索引

保險業氣候相關風險財務揭露指引索引

相關數據表格

會計師有限確信報告

永續主軸	策略方向	中長期 (2025-2030) 目標
健康	健康促進	FitBack 健康吧 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與健康促進計畫人數 (會員數) 達 180 萬人 (2027)</li> <li>• 參與健康促進計畫人數 (會員數) 達 240 萬人 (2030)</li> <li>• 協助 135 萬會員進行健康管理, 且每月進行健康管理之人次累積達 1,919 萬 (2027)</li> <li>• 協助 180 萬會員進行健康管理, 且每月進行健康管理之人次累積達 2,431 萬 (2030)</li> <li>• 累積上傳步數換算減少 36 萬公噸碳排放量 (2026)</li> <li>• 累積上傳步數換算減少 69.7 萬公噸碳排放量 (2030)</li> </ul>
		提升國人醫療險保障額度 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 12 萬人 (2027)</li> </ul>
		員工健康 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續精進健康促進活動, 維持 BMI 正常員工人數達 53% 以上 (2030)</li> <li>• 提供員工有效心理支持方案, 協助 82% 員工維持身心健康 (2027)</li> <li>• 提供員工有效心理支持方案, 協助 85% 員工維持身心健康 (2030)</li> <li>• 「步步攻億走」健走員工總步數累積減少 6,360 公噸碳排 (2027)</li> <li>• 「步步攻億走」健走員工總步數累積減少 9,540 公噸碳排 (2030)</li> <li>• 維持 ISO 45001 有效性</li> <li>• 一般員工癌症篩檢率達 85%(2030)</li> </ul>
		永續校園計畫 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 反毒活動老師對活動推薦度達 80%(2026、2030)</li> <li>• 反毒活動觸及人數達 340 萬人 (2026)</li> <li>• 反毒活動觸及人數達 500 萬人 (2030)</li> </ul>
		高齡關懷 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與 NGO 及學校合作, 推動長者關懷活動, 加強社會支持, 關懷 1,400 位長者 (2027)</li> <li>• 與多元化的異業夥伴共同建構身心健康多元服務, 滿足樂齡生活所需 (2030)</li> <li>• 55 歲以上投保 A&amp;H 商品之占比達 28%(2027)</li> <li>• 55 歲以上投保 A&amp;H 商品之占比達 30%(2030)</li> <li>• 累積培育 69% 業務員及 69% 內勤員工取得健康專知認證 (失智友善天使) (2027)</li> <li>• 累積培育 80% 業務員及 80% 內勤員工取得健康專知認證 (失智友善天使) (2030)</li> </ul>

中長期 (2025-2030) 目標

PSI 索引

GRI 索引

SASB 索引

保險業氣候相關風險財務揭露指引索引

相關數據表格

會計師有限確信報告

永續主軸	策略方向	中長期 (2025-2030) 目標
健康	財務健康	<p>客戶財產守護</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用理財規劃工具協助民眾訂立可行穩健的投資組合，使用理財規劃工具受惠人數達 11 萬人 (2027)</li> <li>• 對接集團財富管理平台提供更一致性的客戶體驗，並提升使用滿意度 (2030)</li> <li>• 保險總保費累積補足 65 歲以下整體國民每年理想退休金額占比 10%(2027)</li> <li>• 保險總保費累積補足 65 歲以下整體國民每年理想退休金額占比 16%(2030)</li> <li>• 對高齡族群購買保險商品，實施承保前關懷電訪友善措施程度 ( 聯繫率 )100%</li> <li>• 降低客戶被詐騙風險，防詐教育及宣導累計實體參與人數 29,000 人 (2027)</li> <li>• 降低客戶被詐騙風險，防詐教育及宣導累計實體參與人數 44,000 人 (2030)</li> <li>• 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</li> </ul> <hr/> <p>普惠金融</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶使用數位服務體驗滿意度達 8 成以上</li> <li>• 智能助理服務達智能客服中心總服務量 82% (2027)</li> <li>• 擴增智能語音提供金融保險服務，且達電話客服中心總服務量 85%(2030)</li> <li>• 智能助理問題解決率達到 90% 以上</li> <li>• 客戶投保人壽保險商品，使用數位化行動投保方式之比例 99%</li> <li>• 持續推出普惠金融創新產品或服務的專案數累積至少 3 項 (2027)</li> <li>• 持續推出普惠金融創新產品或服務的專案數累積至少 3 項 (2030)</li> <li>• 團體職災保險涵蓋被保人數 30 萬人以上 (2027)</li> <li>• 團體職災保險涵蓋被保人數 40 萬人以上 (2030)</li> <li>• 微型、小額保險受惠人數達 10 萬人以上 (2027)</li> <li>• 微型、小額保險受惠人數達 12 萬人以上 (2030)</li> </ul>

永續主軸	策略方向	中長期 (2025-2030) 目標
培力	職場培力	<p>重塑員工技能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 當年度培訓項目數位能力完訓覆蓋率 50% (2027-2030)</li> <li>• 歷年培訓項目數位能力完訓覆蓋率 80% (2027-2030)</li> <li>• ESG 永續基礎線上課程完訓覆蓋率 90% (2027-2030)</li> <li>• 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 ) (2027-2030)</li> </ul>
		<p>升級員工技能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 年度敬業度調查教育訓練題項滿意度 4 分 ( 滿分 5 分 ) (2027-2030)</li> <li>• 360 能力評比 4 分以上人數比率達 85% (2027-2030)</li> </ul>
		<p>建構領導梯隊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 人才庫之關鍵人才基中階人才留置率 80% (2027-2030)</li> <li>• 人才庫之關鍵人才 YoungTalent 留置率 50% (2027-2030)</li> </ul>
		<p>多元包容職場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 育嬰留停留任率達 80% (2027-2030)</li> <li>• 女性員工達 50% ± 5% (2027-2030)</li> <li>• 女性 STEM 人才達 40% ± 5% (2027-2030)</li> <li>• 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% (2027-2030)</li> <li>• DEI 線上課程完訓覆蓋率 90% (2027-2030)</li> </ul>

中長期 (2025-2030) 目標

PSI 索引

GRI 索引

SASB 索引

保險業氣候相關風險財務揭露指引索引

相關數據表格

會計師有限確信報告

永續主軸	策略方向	中長期 (2025-2030) 目標
培力	青年培力	<ul style="list-style-type: none"> <li>課程 / 活動滿意度維持 4 分以上 (2030)</li> <li>企業認同度達 4 分以上 (2026)</li> <li>企業認同度維持 4 分以上 (2030)</li> <li>企業課程推薦度達 4 分以上 (2026)</li> <li>企業課程推薦度維持 4 分以上 (2030)</li> <li>未來投入金融產業職涯意願達 4 分以上 (2026)</li> <li>未來投入金融產業職涯意願維持 4 分以上 (2030)</li> </ul>
	社會培力	<p>弱勢培力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>圓夢計畫受惠偏鄉學校數 15~20 所 (2027)</li> <li>卓越獎助計畫、圓夢計畫自我肯定問卷 (企業認同度) 達 3 分以上 (2027)</li> <li>卓越獎助計畫特色案件量達 20 件 (2026) 人壽藍圖</li> <li>連結集團資源多元運用 (e.g. 通路、工具、志工等)，共同挹注偏鄉學童，發揮影響力 (2030)</li> <li>幸福農場與混障綜藝團志工參與度 (人數、時數) 維持 250 人、500 小時 (2027)</li> <li>幸福農場與混障綜藝團志工對企業認同度達 4 分以上 (2026) 人壽藍圖</li> <li>混障綜藝團受惠人數 (線下) 維持 2,000 人次以上 (2027)</li> <li>幸福農場長輩與混障綜藝團受眾 (長輩或聽眾) 自我啟發程度達 4 分以上 (2027)</li> <li>積極倡議，結合產官學，發展多元服務案型 (2030)</li> </ul>
治理	公司治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持中華公司治理協會「特優」認證</li> </ul>
	資訊安全與客戶隱私	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>評估並規劃導入「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</li> </ul>

## 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	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.120
	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.78

利害關係人	說明		對應章節	頁碼
管理階層	風險管理	藉產學合作，發展財務風險、營運相關風險與新興風險量化模型。	5.1 永續治理	P.116
		為提前因應接軌國際標準 (IFRS 17 及 ICS)，於投資、商品和通路等層面進行策略調整，並定期監控目標達成狀況，以順利接軌。		
		成立跨部門、跨子公司的氣候與自然工作小組，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.122
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.90
		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 <sup>註</sup> 。		
		註：2019 年起，報告名稱改為「責任投資暨盡職治理報告」。	1.1 低碳經濟	P.41
		國泰金控連續 8 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。		

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.52
		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.58
		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.68
	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。	2.1 健康促進	P.52
	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.65
	核保管理	透過 AI 模型導入，提升新契約核保作業效能與風險控管精準度。	5.1 永續治理	P.116

## ● 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.54
	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.58
	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。		P.53
	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.65
	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。		
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.47
	提倡綠色採購，2024 年綠色採購金額約 4.7 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.90
	持續投資低碳產業，以響應政府「2050 淨零排放路徑」所列「十二項關鍵戰略」計畫。	1.1 低碳經濟	P.24
	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	P.58
	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.121
	與教育部國教署攜手推動「永續校園計畫」。	2.1 健康促進	P.53
	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.45
其他主要利害關係人	與學術界合作建置財務風險、營運相關風險與新興風險量化模型，完善風險機制。	5.1 永續治理	P.116
	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。	1.1 低碳經濟	P.36
	與多家 NGO 合作，共同推動健康促進、新二代教育等永續議題。	3.2 社會培力	P.82
	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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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.163
	2-8 非員工的工作者	附錄	P.163
	2-9 治理結構與組成	5.1 永續治理	P.111
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	5.1 永續治理	P.111
	2-11 最高治理單位的主席	5.1 永續治理	P.111
	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 永續治理	P.111
	2-16 溝通重要關鍵議題	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
GRI 2： 一般揭露 2021	2-17 最高治理單位的群體智識	5.1 永續治理	P.111
	2-18 最高治理單位的績效評估	5.1 永續治理	P.111
	2-19 薪酬政策	5.1 永續治理	P.114
	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	3.1 職場培力 5.1 永續治理	P.79 P.119
	2-26 尋求建議與顧慮的機制	5.1 永續治理	P.120
	2-27 法律規範遵循	5.1 永續治理	P.119
	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

中長期 (2025-2030) 目標

PSI 索引

GRI 索引

SASB 索引

保險業氣候相關風險財務揭露指引索引

相關數據表格

會計師有限確信報告

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.109
公司治理			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 5. 治理	P.109
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 永續治理	P.120
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.110
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.51
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.89
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.110
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 永續治理	P.119

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼 / 省略說明
人力資本			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 3. 培力	P.71
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工 401-2 提供給全職員工 ( 不包含臨時或兼職員工 ) 的福利	3.1 職場培力、 附錄	P.76 P.164
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 404-2 提升員工職能及過渡協助方案		P.78 P.164
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.51
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.62

## SASB 索引

主題	指標代碼	衡量指標	揭露資訊
營運指標	FN-IN-000.A	有效保單的數量，分為： (1) 產物保險 (2) 人壽保險 (3) 再保險	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰人壽 2024 年人壽保險有效保單件數 4,851.1 萬件</li> </ul> 註：數字僅計算個人件，未包括團體件 (團體採人數計算)。
資訊透明與 公平待客	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"> <li>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 <a href="https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/laws-policies/public-info/info-other">https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/laws-policies/public-info/info-other</a></li> </ul>
	FN-IN-270a.2	客戶投訴率	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰人壽官網 / 資訊公開 / 業務概況 / 財團法人金融消費評議中心受理申請評議案件 (含理賠及非理賠申請評議件) 之申請評議率與平均處理天數 <a href="https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/laws-policies/public-info/info-business">https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/laws-policies/public-info/info-business</a></li> </ul>
	FN-IN-270a.3	客戶保留率	<ul style="list-style-type: none"> <li>保險業公開資訊觀測站 / 保險資訊公開查詢 / 單一查詢 / 國泰人壽保險股份有限公司 / 各項財務業務指標 <a href="https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info2-12.aspx?UID=03374707">https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info2-12.aspx?UID=03374707</a></li> </ul>
	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"> <li>國泰人壽永續報告書 / 2.2 財務健康</li> <li>國泰人壽官網 / 關於我們 / 公司簡介 / 公平待客專區 <a href="https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/fairtreatmentpolicyarea/vision">https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/fairtreatmentpolicyarea/vision</a></li> <li>國泰人壽官網 / 險種商品 <a href="https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/">https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/</a></li> </ul>
投資管理整合環境、 社會和治理因子	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"> <li>國泰人壽官網 / 資訊公開 / 財務狀況 / 資金運用表 <a href="https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/laws-policies/public-info/info-financial">https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/laws-policies/public-info/info-financial</a></li> <li>國泰人壽企業永續網站 / 盡職治理專區 <a href="https://patronc.cathaylife.com.tw/ODAB/stewardship">https://patronc.cathaylife.com.tw/ODAB/stewardship</a></li> </ul>
	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"> <li>國泰人壽永續報告書 / 4.1 責任投資</li> <li>國泰人壽企業永續網站 / 盡職治理專區 <a href="https://patronc.cathaylife.com.tw/ODAB/stewardship">https://patronc.cathaylife.com.tw/ODAB/stewardship</a></li> </ul>

主題	指標代碼	衡量指標	揭露資訊
促進責任行為的政策設計	FN-IN-410b.1	與能源效率和低碳技術相關的淨保費收入	不適用
	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"> <li>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。</li> <li>國泰人壽永續報告書 /2.1 健康促進</li> </ul>
環境曝險	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	不適用
	FN-IN-450a.2	按事件類型和地理區域，揭露： <ol style="list-style-type: none"> <li>已建立風險模型自然災害</li> <li>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)</li> </ol>	不適用
	FN-IN-450a.3	描述如何將環境風險納入： <ol style="list-style-type: none"> <li>個別合約的保險流程</li> <li>企業層級風險管理與資本適足管理</li> </ol>	不適用
系統風險管理	FN-IN-550a.1	按類別區分衍生性金融商品的曝險程度： <ol style="list-style-type: none"> <li>非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度</li> <li>中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值</li> <li>中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度</li> </ol>	不適用
	FN-IN-550a.2	證券借貸抵押資產的總公允價值	不適用
	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"> <li>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 113 及 112 年度 / 流動性風險 (P.152)</li> </ul> <a href="https://reurl.cc/Dq0Zke">https://reurl.cc/Dq0Zke</a>

## 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.121
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.122
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.122
	(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.122
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.124
	(二) 依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序		P.124
	(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.132
	(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.126
六	(一) 風險管理及監控		P.133
	(二) 情境分析及壓力測試		P.126
	(三) 投資管理		P.135
七	(一) 設定評估及管理氣候相關風險之指標		P.146
	(二) 設定氣候相關風險管理之目標		P.146
	(三) 訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標		P.146
	(四) 考量將氣候相關風險之管理納入績效衡量指標	P.123	

## 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	42	926	905	64	987	373	0	0	0	0	5	7	3,309
一般人員	1,779	8,543	9,473	1,331	3,625	990	0	3	0	0	43	13	25,800
合計	1,821	9,469	10,378	1,395	4,612	1,363	0	3	0	0	48	20	29,109

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	15	4	5	12	0	1	37

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	3,708	10,923	11,249	2,296	5,391	2,084	35,651
外包派遣人員	19	104	16	2	13	15	169

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	761	965	793	566	350	43	0	0	0	0	0	0	3,478
離職人員	288	465	279	200	241	31	0	0	0	0	3	0	1,504

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 ]	2022	2023	2024
總訓練時數 [ 小時 ]	男性職員	2,194,797	1,955,823	2,297,425
	女性職員	6,590,992	6,043,216	6,470,189
	管理階層	914,185	863,127	716,350
	一般人員	7,871,603	7,135,913	8,051,264
	合計	8,785,789	7,999,039	8,767,614
人均總訓練時數 [ 小時 ]	男性職員	276	258	309
	女性職員	285	272	299
	管理階層	248	248	216
	一般人員	287	271	312

## (五) 身障員工統計

	2022	2023	2024
人數	297	316	344
比例 (%)	0.95	1.06	1.17

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	2024 年外溢保單初年度保費收入總金額為 178.5 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，2024 年間國泰人壽銷售外溢保險單初年度保費收入 <sup>〔註〕</sup> 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.50-52、58
2	2024 年智能客服使用量為 229 萬人次，其中問題解決率為 97.0%、服務滿意度為 94.6%。	使用量 = 2024 年智能客服使用人次之總和 問題解決率 = 2024 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 2024 年客戶使用智能客服總人次 註：客戶使用智能客服人次之計算係指使用智能客服且有登入會員帳號及密碼之人次。 滿意度分數 = 2024 年滿意度調查點選 4 分及以上之份數除以 2024 年滿意度調查總份數	2.2 財務健康 P.66
3	截至 2024 年低碳投資總金額為 2,591 億元。 基礎建設相關產業，截至 2024 年投資總金額為 8,046 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、節能產業及自然碳匯等類別。 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、公用設施、社會住宅、環境整治設施、低碳轉型相關基礎建設、基礎建設營造及軟體等類別。 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 2024 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.100-101
4	「議案類型」圖表中 2024 年國泰人壽於各投資標的股東會依議案類型統計之比例。 「投票結果」圖表中 2024 年國泰人壽於各投資標的股東會議案投票情形統計之比例。 「反對類型」圖表中 2024 年國泰人壽於各投資標的投反對票依議案類型統計之比例。 「永續相關議案贊成比例」圖表中 2024 年國泰人壽於各投資標的股東會永續相關議案投贊成票依永續類型統計之比例。	2024 年間國泰人壽於各投資標的股東會議案之投票結果、議案類型、反對類型及永續相關議案贊成比例之統計結果。	4.1 責任投資 P.98

中長期 (2025-2030) 目標

PSI 索引

GRI 索引

SASB 索引

保險業氣候相關風險財務揭露指引索引


相關數據表格

會計師有限確信報告

編號	確信項目	適用基準	頁碼
5	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」、2024 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 2024 年間召開資安管理審查會議次數總和。	5.1 永續治理 P.117
6	2024 年共進用 344 名具有就業能力之身心障礙者，每百名進用 1.17 人。	國泰人壽 114 年 1 月所申報至臺北市勞動力重建運用處截至 2024 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 2024 年 12 月 31 日所投保總員工人數。	3.1 職場培力 P.75
7	2024 年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.117
8	2024 年共計 276 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 468 分鐘	依據國泰人壽內部定義之投資團隊範疇，統計 2024 年度國泰人壽投資團隊參與之永續相關訓練受訓人數總和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 2024 年度 12 月 31 日之在職人數統計，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 = 2024 年 12 月 31 日投資團隊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.90
9	2024 年國泰人壽董事及負責人皆已進行 CRPD 相關教育訓練 2024 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.113 3.1 職場培力 P.79

編號	確信項目	適用基準	頁碼
10	<p>2024 年各類資產投融資組合之財務碳排放指標，包含：</p> <p>1. 盤查覆蓋率：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 適用 PCAF 方法學之覆蓋率 66.9%；</li> <li>• 盤查覆蓋率 66.8%；</li> <li>• 適用 PCAF 方法學之盤查覆蓋率 99.9%；</li> </ul> <p>2. 投融資組合財務碳排放量為 15,539,267 tCO<sub>2</sub>e；數據品質分數為 2.57；</p> <p>3. 2024 年上市櫃股權及公司債數據品質分數為 2.3；</p> <p>4. 2024 年主權債包含 LULUCF 之數據品質分數為 4.0；</p> <p>5. 2024 年主權債排除 LULUCF 之數據品質分數則為 4.0；</p> <p>6. 2024 年上市櫃股權及公司債於石油及天然氣業、金屬與採礦業、運輸業、建築材料業之財務碳排放。</p>	<p>國泰人壽依據碳會計金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)，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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 投融資組合財務碳排放量： <ol style="list-style-type: none"> <li>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： <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 主權債券投資僅計算範疇一。</li> <li>b. 上市櫃股權與公司債投資中屬特定產業的部分，另行計算範疇三之溫室氣體排放量。</li> </ol> </li> <li>2. 財務碳排放量以公噸二氧化碳當量 (tCO<sub>2</sub>e) 表示。國泰人壽盡可能使用「最新可取得之範疇一、範疇二及特定產業範疇三排放量或推估數據」： <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 最新可取得之範疇一、範疇二及特定產業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。</li> <li>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。</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>• 投資組合財務碳排放編制範疇：國泰人壽對 2024 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、商業不動產投資及主權債券，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。</li> <li>• 融資組合財務碳排放編制範疇：國泰人壽 2024 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 特定產業定義：石油及天然氣業、金屬與採礦業、運輸業、建築材料業。</li> </ul> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>註：總投融資業務部位金額總和係來自國泰金控 2024 年度第四季法人說明會中，國泰人壽資產配置總投資金額。</p>	1.1 低碳經濟 P.30-35

● 會計師有限確信報告



**會計師有限確信報告**

資會綜字第 24011598 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 2024 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 2024 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「報告邊界與範疇」段落述明。

**管理階層之責任**

貴公司管理階層之責任係依照適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有存導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

**先天限制**


本業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。

投融资組合財務碳排放(以下稱「財務碳排放」)的計算受溫室氣體之量化其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。

**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。

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



**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、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 貴公司與排放量及報導有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，惟本所執行之確信程序不包括確認第三方提供之原始溫室氣體排放量及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放數據的涵蓋率。但，不包括依資產別進行分類。



**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，以辨識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 2024 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，2024 年度永續報告書中屬 2023 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。

**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。

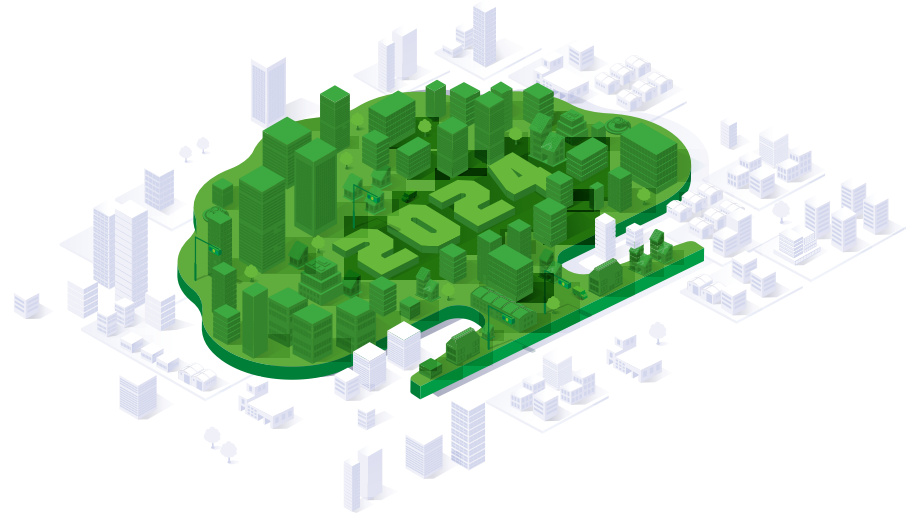
**其它事項**

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  
2025 年 08 月 27 日



國泰人壽  
Cathay Life Insurance



氣候 · 健康 · 培力



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。