



國泰人壽  
Cathay Life Insurance

# 2023 國泰人壽

永續報告書

Cathay Life Insurance

Sustainability Report



# 目錄

# CONTENTS

<b>關於國泰人壽</b>	<b>1</b>	<b>Chapter 1. 氣候</b>	<b>16</b>	<b>Chapter 4. 永續金融</b>	<b>75</b>	<b>附錄</b>	<b>125</b>
董事長的話	2	1.1 低碳經濟	18	4.1 責任投資	77	中長期 (2025-2030) 目標	125
總經理的話	3	1.2 環境永續	36			PSI 索引	130
公司簡介	4					GRI 索引	132
永續績效	6	<b>Chapter 2. 健康</b>	<b>43</b>	<b>Chapter 5. 治理</b>	<b>95</b>	SASB 索引	134
得獎榮耀	7	2.1 健康促進	45	5.1 公司治理	97	保險業氣候相關風險財務揭露指引索引	136
永續組織	8	2.2 財務健康	52	5.2 永續治理	106	相關數據表格	137
策略藍圖與目標	9					會計師有限確信報告	138
利害關係人與重大主題	12	<b>Chapter 3. 培力</b>	<b>59</b>				
		3.1 職場培力	61				
		3.2 社會培力	67				

# 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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 2023 年 1 月 1 日之前及 2023 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。

## ■ 編制原則

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

## ■ 依循標準

財務	年度財務報告	勤業眾信聯合會計師事務所
環境	ISO 14067 : 2018 碳足跡標準	新加坡商英國標準協會集團私人有限公司臺灣分公司 (BSI Taiwan)
	ISO 20400 永續採購指南	
	ISO 14064-1 : 2018 溫室氣體查證標準	
	ISO 14001 環境管理系統	
客戶服務	QualiCert 服務驗證	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	ISO 10002 顧客滿意—抱怨處理指引	
	ISO 9001 品質管理系統	
	ISO 27017 雲端資安認證	
資訊安全	ISO 27001 資訊安全管理制度	新加坡商英國標準協會集團私人有限公司臺灣分公司 (BSI Taiwan)
	BS 10012 個人資訊管理系統	
	ISO 29100 資訊安全技術 - 隱私框架標準	
	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 2023 年度資訊，2022 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 綜合企劃部

公司地址：

台北市大安區仁愛路四段 296 號

聯絡電話：

02-2755-1399

國泰人壽企業永續信箱：

CS@cathaylife.com.tw

國泰人壽企業永續官網：

<https://patron.cathaylife.com.tw/>

ODAB/ODAB0000

## 董事長的話

2-22

原則一

2023 年是壽險業充滿挑戰的一年，面對疫後市場通膨升息、國際地緣政治緊張、全球經濟成長趨緩等多重變化。在這充滿挑戰和機遇的一年裡，國泰人壽肩負近 2,000 萬張保單的責任與承諾，秉持「誠信、當責、創新」的核心價值，以客戶為中心創新商品和服務，並善盡永續金融先行者責任，將企業永續化作全員 DNA，對齊集團三大永續主軸「氣候、健康、培力」，擘劃永續發展的策略藍圖：

### 淨零轉型 說到做到

日趨嚴峻的氣候變遷正帶給全世界系統性的衝擊，淨零碳排勢在必行，然而零碳轉型是一場持久戰，金融資金與能源轉型扮演至關重要的角色，國泰人壽以身作則，將 ESG 議題納入營運與投資決策過程，以實際行動實踐對環境的承諾，更期許透過自身的金融影響力引領產業轉型，讓美好的人事物在這片土地生生不息。

### 國民健康 責無旁貸

超高齡社會將至，國泰人壽發揮金融保險本業的價值，積極佈建健康的防護網，挹注資源打造健康生態圈，將保險「事後補償」的價值延伸到「事前預防」，藉由外溢保單結合健康促進、亞健康服務、高齡服務，為全齡保戶提供最完整的保障，以「照顧身、關懷心、保障財」展開行動，持續帶來正向動能，為社會創造長遠價值。

### 以人為本 點亮社會

「人」是國泰人壽最珍貴的資產，我們鼓勵同仁自主學習，透過多元化的發展與福利制度，讓同仁們適才適所、安心的在職場成長茁壯；在面對多元的社會需求，國泰人壽秉持著「給人幸福，就是幸福」的理念，結合遍布全台的國泰同仁與資源，化作社會穩定的力量，支持並陪伴大眾，建立良善互助的正向循環，期盼大樹關懷所到之處充滿愛，不再有孤單。

身處充滿動盪變革的時代，就像一場壯闊的旅程，風險和不確定性時刻伴隨我們，國泰人壽深耕臺灣逾 60 年，期發揮企業影響力，帶動產業共進、全民共好、社會共榮，一起翻開臺灣永續發展的新篇章，戮力實現「亞太地區最佳金融機構」願景。



董事長

龍明河

## 總經理的話

2-22

原則一

面對經濟波動、氣候變遷與地緣政治等多重挑戰，國泰人壽長期深耕永續，聚焦三大主軸「氣候、健康、培力」，用關鍵行動陪伴 800 萬名保戶共同面對挑戰。國泰人壽不僅是第一家自行遵循聯合國「永續保險原則 (PSII)」之壽險公司，更超前部署響應「綠色金融行動方案 3.0」，以「永續保險的領航者」之姿推動台灣產業永續發展，多面向的實績不僅深獲保戶信賴，2023 年亦獲得《Brand Finance》全球保險 100 大品牌的肯定，為台灣唯一連續 9 年入榜的壽險業者，更榮獲金管會第一屆永續金融評鑑排名前 20% 的佳績。

### 氣候

因應國際對氣候與自然議題的重視，國泰人壽接軌全球再生能源倡議 RE100，並以 2050 年淨零碳排為目標，推動「零碳營運轉型」及「低碳投資配置」的雙軌策略，除於自身營運過程中減碳、導入綠電的使用外，也推動「綠色租賃方案」，協助承租戶取得綠電；在推動永續金融的發展上，國泰人壽積極與企業進行氣候議合，帶動產業淨零轉型，並響應國際氣候與自然相關的倡議，2023 年成為首批參與 Nature Action 100 的業者，呼籲企業共同對自然與生態多樣性採取實際行動，強化自身氣候韌性並擴大金融影響力，讓台灣產業邁向低碳經濟。

國泰人壽攜手員工、保戶、供應商、被投資公司等利害關係人一同為地球與下一代的未來努力，相信只要能一起，就可能共創永續未來。

### 健康

國泰人壽將員工與國人的健康視為己任；員工是公司最珍貴的資產，除了建立安心的職場環境，亦依循預防醫學的概念，提升員工身心健康的福利與補助，建立量化指標幫助員工檢視體況；為建構更健康的社會，國泰人壽自行開發「FitBack 健康吧」健康促進平台，2023 年會員數已突破百萬人，為壽險業規模最大，同時更領先業界推出第二代外溢保單，結合會員等級作為外溢回饋標準，更每年舉辦「步步攻億走」活動，將用戶步數轉換為公益基金，支持公益與綠電發展；未來，將持續拓展健康生態圈，提供多元包容的商品與服務，建構完善的身心財防護網。

### 培力

一家優質的企業，最重要的是成為員工成長的土壤，所以我們提供多元的學習資源與管道，培育員工成長茁壯，更落實 DEI (Diversity, Equity and Inclusion) 多元、公平、共融，建立完善的職涯發展制度與友善幸福的職場；同時，秉持為社會帶來安定力量及幸福感的核心精神投入社會培力與弱勢扶助，透過國泰志工的力量幫助學童圓夢、扶持偏鄉發展並關懷高齡長者，期待將資源分享至社會每一個需要的角落，讓國泰人壽這棵深耕逾 60 年的大樹，持續陪伴社會成長進步，發揮善的影響力。



總經理

劉上洪

# 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	29,771 人
客戶總人數	8,041,334 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」。



## ■ 營運據點

國泰人壽全台據點包含 23 家分公司、37 個服務中心及 358 個通訊處，共有超過 2.4 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 150 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。

2023 年國泰人壽  
保費收入達新台幣  
4,656 億，市占  
率約 21.3%，  
為業界第 1 名。

	2021 年	2022 年	2023 年
資產總值	7,985,208,989	8,056,833,117	8,394,447,445
總保費收入	645,960,574	480,430,016	465,602,547
營業收入	914,813,668	667,000,217	686,136,615
稅後淨利	112,085,095	33,667,168	16,343,087

單位：新臺幣千元。

地區	北部	中部	南部	東部	離島
分公司	8	7	5	2	1
服務中心	18	8	11	-	-
通訊處	149	87	110	10	2

註：地區劃分依國家發展委員會國土區域發展處之定義。



## 永續績效

### 氣候



- 2023年擴大煤炭及非常規油氣業的撤資承諾。
- 2023年為首批加入國際第一個以自然為主題的倡議活動「Nature Action 100」之參與者。
- 2023年透過行動化與電子化服務共省下**7,737**萬張紙，相當於**15.2**座101大樓高度，換算減少約**495**公噸之碳排放量。

### 健康



- 2023年保障型商品之推動達**FYP 154.4**億、外溢保單商品推動達**FYP 105.6**億。
- 2023年整體客戶滿意達**98.8%**、淨推薦分數達**35.1**分。
- 2023年「FitBack健康吧」會員數累計達**101.6**萬人，總累積步數達**1.2**兆步。

### 培力



- 2023年Hahow自主學習平台總學習時數累計達**46,205**小時。
- 2023年企業永續教育訓練培訓總時數**10,948**小時。
- 2023年志工參與**10,053**人次，時數**59,195**小時。

### 永續金融



- 台灣保險業唯一每次皆入選證交所機構盡職治理資訊揭露較佳評比的保險業業者。
- 具體量化永續投資對環境及社會之正面影響效益。
  - 近兩年約創造**240**座大安森林公園年吸碳量。
  - 近兩年累計提升民眾社會福祉受益人數約**8**萬人。

### 治理



- 連續**3**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: 最佳創新遠距客戶服務獎銀獎

#### 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: 數位服務獎金牌、數位創新獎金牌

#### 國際數據資訊(IDC)

亞太區未來企業大獎 (Future Enterprise Awards): 未來工作創新獎

#### 財訊雜誌

2023財訊金融獎: 「壽險客戶推薦」金質獎

#### 中華民國產業科技發展協進會

第八屆經濟部國家產業創新獎: 團隊類-團隊創新領航

### 培力

#### Asia Insurance Review

第8屆亞洲信譽壽險業顧問獎: 年度最佳年輕保險內勤主管、年度最佳保險公司新興單位經理

#### 現代保險雜誌

最佳社會責任獎特優、最佳通訊處獎特優

#### 金融監督管理委員會

112年度金融教育優良案件: 金融機構教育優良案件

#### 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社會共榮領袖

### 永續金融

#### 台灣企業永續獎執行委員會

永續投資獎(TWSIA): 機構影響力類壽險組典範、個案影響力企業議合金級

#### 投資人議程(The Investor Agenda)之投資人氣候行動計畫(Investor Climate Action Plans)

「投資」及「投資人揭露」兩個領域將國泰人壽選為最佳實踐案例

### 治理

#### Asia Insurance Review

第27屆亞洲保險業獎(AIIA): 最佳壽險公司

#### Brand Finance

2023年全球百大最有價值保險公司品牌(Insurance 100 2023)

#### Celent

模範保險公司獎 (Celent Model Insurer Award)

#### 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

第一屆永續金融評鑑排名前20%

#### 保險事業發展中心

第十屆臺灣保險卓越獎: 6項金質獎, 包含公益關懷卓越獎、保戶服務卓越獎、人才培訓卓越質獎、資訊應用卓越獎、風險管理卓越獎、商品創新企劃卓越獎; 2項銀質獎, 包含保障型商品推展卓越獎、資訊安全推展卓越獎。

#### 現代保險雜誌

保險品質獎: 冠軍(第二名)、保險龍鳳獎: 冠軍(第二名)、保險信望愛獎: 英雄榜(第三名)

#### 卓越雜誌

2023卓越保險評比: 品牌形象獎、風險管理獎

#### 永續能源研究基金會

台灣企業永續獎(TCSA): 企業永續報告獎



# 永續組織

2-12

2-13

2-14

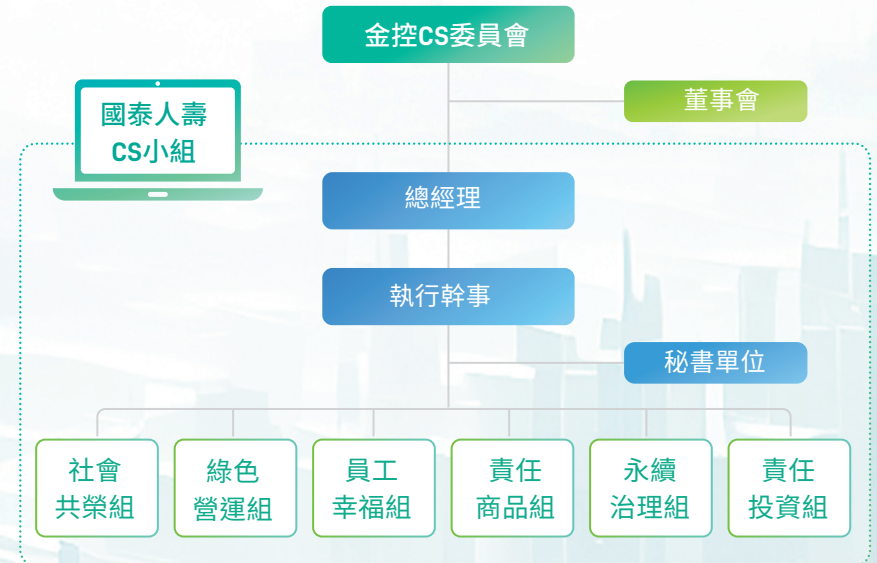
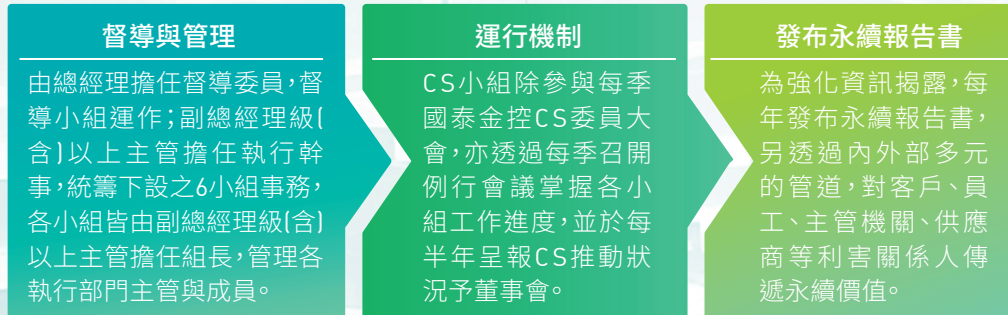
原則一

## ■ 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」(以下稱CS小組)，說明如下：



## 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) 目標請見 P.125

📖 永續保險原則 (PSI) 對應表請見 P.130





## 健康

### 健康促進

#### 對應重大主題

#### 永續商品與服務

#### 短期目標達成情形

- 參與健康促進計畫人數(會員數)達100萬人
- 指標性生態圈異業夥伴合作家數1~2家
- 協助52萬會員進行健康管理,且每月進行健康管理之人次累積達1,200萬
- 累積上傳步數換算減少碳排放量累積減少13萬公噸
- 醫療險保障足額(住院險日額 $\geq$ 2千)保戶數增加21萬人
- 持續精進健康促進活動,維持BMI正常員工人數達50%以上
- 提供員工有效心理支持方案,協助60%員工維持身心健康
- 員工總步數累積減少2,120公噸碳排
- 維持ISO 45001有效性
- 反毒活動老師活動推薦度達80%、入校數達到1,400所、觸及人數達180萬人
- 地方關懷:健檢服務及三高服務合計達6,100人次
- 擴大服務量能,在地關懷合作診所家數達8家
- 與NGO及學校合作,推動長者關懷活動,加強社會支持,關懷1,000位長者  
55歲以上投保A&H險佔比25%
- 累積培育60%業務員及40%內勤員工取得健康專知認證

### 財務健康

#### 對應重大主題

#### 金融科技應用

#### 永續商品與服務

#### 客權維護與服務品質

#### 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2%
- 數位服務滿意度達8成以上
- 理財試算功能使用人數達60萬
- 普惠金融專案數目累積至少1項
- 智能助理問題回覆解決率(24小時)達到90%以上
- 智能客服年度使用人次達3百萬
- 微型、小額保險受惠人數達8萬人以上



## 培力

## 職場培力

對應重大主題

人才吸引與發展  
員工權益與福利  
職場安全與健康  
職場平權與多元包容

短期目標達成情形

- 數位能力覆蓋率50% (依年度規劃培訓項目)
- 年度敬業度調查-教育訓練滿意度達4分(滿分5分)
- 360能力評比4分以上人數比率達85%
- 人才庫之關鍵人才留置率基中階人才庫留置率80%
- 人才庫之關鍵人才留置率YoungTalent人才庫留置率50%
- 育嬰留停留任率達80%
- 女性主管人數比例達33%

## 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
- 百工日記課程/活動滿意度達4分以上、企業認同度達4分以上、課程推薦度達3.5分以上、未來投入金融產業職涯意願達3.5分以上
- 圓夢計畫受惠偏鄉學校數15-20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20件
- 混障綜藝團與幸福農場志工參與度(人數、時數)維持40人、80小時



## 治理

## 公司治理

對應重大主題

公司治理與誠信經營  
資訊安全與客戶隱私  
整合性風險管理  
法規遵循與因應  
營運財務表現

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
- 依主管機關「公司治理3.0-永續發展藍圖」推動時程
- 提升金融業FFIEC-CAT網路安全成熟度評估至「中等」(Intermediate)級別
- 優化氣候風險胃納、建立氣候風險限額
- 進行第二次人生風險趨勢調查：氣候 x 身、心、財

# 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，國泰人壽每2年進行利害關係人與重大主題鑑別，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



## ■ 重大主題分析

### ● 分析流程



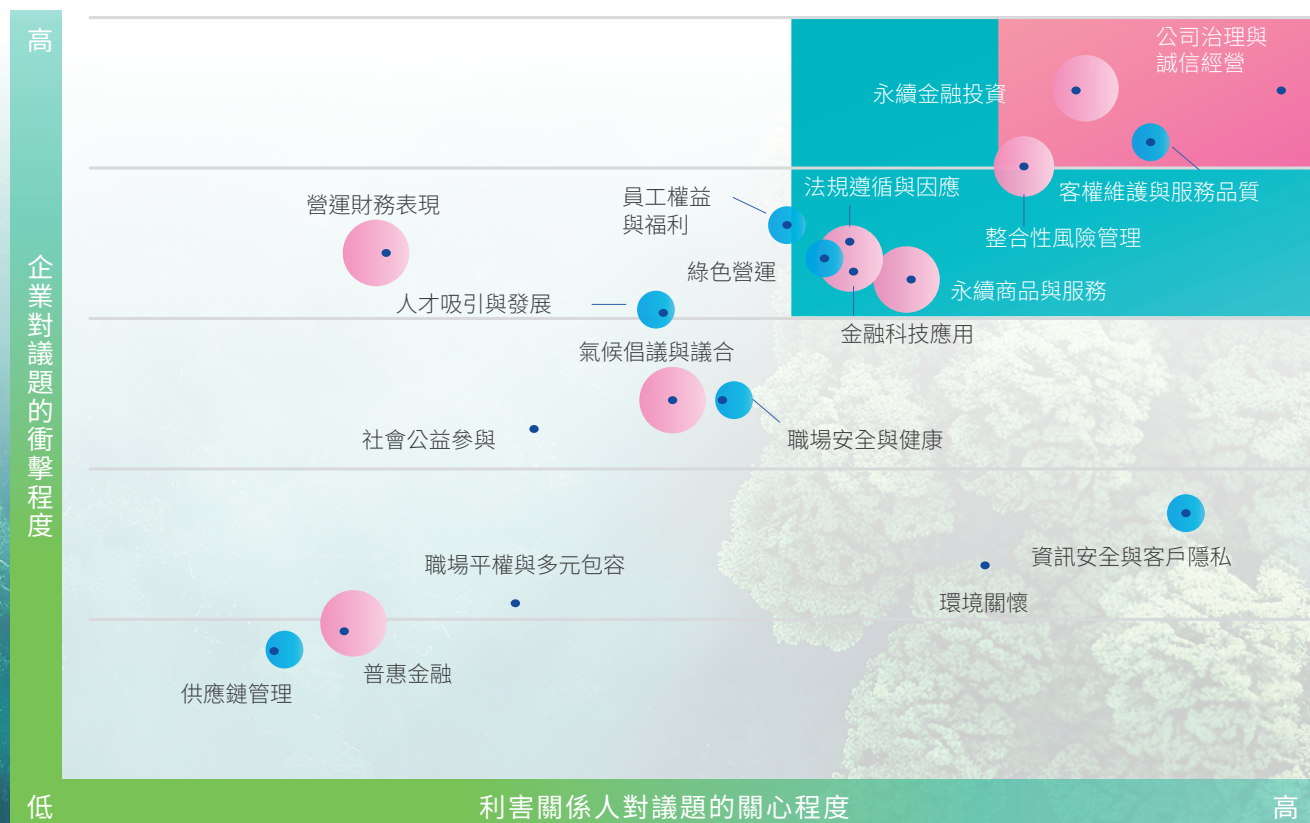
● 矩陣

● 重大主題變動情形

2023 年與 2022 年重大主題無變動。

5 管理方針 中度重大議題

4 管理方針 高度重大議題



註 1：紅色圓圈議題為高度發生可能性的永續議題，藍色圓圈為中度發生可能性的永續議題。

註 2：發生可能性的級距，「高」指對於組織 / 企業影響發生機率 >80%，「中」指對於組織 / 企業影響發生機率 >50%，「低」指對於組織 / 企業影響發生機率 <50%。

註 3：原「ESG 商品與服務」更名為「永續商品與服務」，促進與利害關係人之溝通；原「氣候行動」更名為「氣候倡議與議合」，強調氣候治理除倡議亦需落實成行動。

## ● 重大主題衝擊與價值鏈鑑別

重大主題	影響說明	衝擊屬性	財務重大衝擊 <sup>註1</sup>	價值鏈對照 <sup>註2</sup>			GRI 準則對照	對應章節
				上游	營運	下游		
永續金融投資	將保險投資納入 ESG 因子，降低投資風險並落實股東行動主義	正 / 負	V	-	-	直接相關	自訂主題	4.1 責任投資
整合性風險管理	未及早管理新興風險，面臨潛在營運問題	負	V	-	造成	-	自訂主題	5.1 公司治理
公司治理與誠信經營	公司治理提升企業與消費者信任，避免企業聲譽受損	正 / 負	-	-	造成	-	GRI205 反貪腐	5.1 公司治理
金融科技應用	發展數位化服務滿足市場需求，優化定價策略	正	V	-	造成	-	自訂主題	2.2 財務健康
法規遵循與因應	法規調整促使企業永續轉型，增加遵循成本	正 / 負	-	-	造成	-	自訂主題	5.1 公司治理
永續商品與服務	開發永續商品服務，降低保險組合風險及長期保險支出	正	V	-	造成	-	自訂主題	2.1 健康促進
綠色營運	推動節能減碳措施，實現綠能使用、淨零碳排目標	正	-	-	造成	-	GRI302 能源 GRI305 排放	1.2 環境永續
客權維護與服務品質	保單內容不明或錯誤行銷方式，損害客戶權益及企業聲譽	正 / 負	-	-	-	促成	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
員工權益與福利	提供健全員工福利及彈性上班模式，吸引人才	正	-	-	造成	-	GRI401 勞雇關係	3.1 職場培力

註 1：相關重大主題對國泰人壽皆有不同程度之財務衝擊，符號「V」者為財務衝擊度高度之重大主題。

註 2：「造成」[cause] 指一個組織如果因其自身的活動導致衝擊；「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衝擊；「直接相關」[directly linked to] 指一個組織沒有造成或促成負面衝擊，其營運、產品或服務也可能因其商業關係而產生負面衝擊。



## 永續亮點

2023年綠色採購金額約3億。



2023年擴大煤炭及非常規油氣業的撤資承諾。



2023年累積簽訂5,800萬度/年再生能源購電合約，結合集團與客戶需求，全年共使用再生能源超過2,000萬度，減少9,900公噸碳排放。



2023年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。



## 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，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，並領先同業參與國際倡議組織與活動，與被投資公司進行深度議合，帶動產業共同邁向淨零未來；在營運面上，推動及「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。

# Chapter 1 氣候

- 1.1 低碳經濟
- 1.2 環境永續

## 重大主題管理

### 綠色營運

<p>政策承諾</p>	<p>國泰人壽響應國泰金控於 2021 年承諾接軌全球「RE100」倡議，規劃 2025 年總部、2030 年國內據點、2050 年全球據點 100% 使用再生能源，積極展開各項綠色行動。</p>			
<p>管理行動</p>	<p>零碳營運轉型</p>	<p>推廣保險服務行動化 / 電子化</p>	<p>落實綠色採購</p>	<p>環境教育與推廣</p>
<p>成效追蹤 / 利害關係人議合</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 依循 SBT 指引，設定零碳營運轉型目標。</li> <li>● 從綠色職場、綠色能源、綠色房東等三個面向展開各項零碳專案。</li> <li>● 2023 年再生能源總使用量逾 627 萬度，相當於減少約 3,104 公噸之碳排放量。</li> <li>● 2023 年累積簽訂 5,800 萬度 / 年再生能源購電合約，結合集團與客戶需求，全年共使用再生能源超過 2,000 萬度，減少 9,900 公噸碳排放。</li> <li>● 2023 年透過行動化與電子化服務共省下 7,713 萬張紙，相當於 15.2 座 101 大樓高度，換算減少約 494 公噸之碳排放量。</li> <li>● 2023 年綠色採購金額約 3 億，較 2022 年成長 6 千萬元 (25%)，且 2018 年迄今累積金額逾 10.5 億元。</li> <li>● 連續 14 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。</li> <li>● 供應商 100% 簽署國泰永續價值宣言並完成永續教育訓練。</li> <li>● 2023 年透過舉辦減碳獎勵活動導入內部碳定價機制，整個活動共減碳 343 噸、累計 485 萬元之碳費基金。</li> <li>● 2023 年共舉辦並合作 11 場淨灘活動，邀請保戶及同仁一同共襄盛舉，並清理了逾 2 公噸之海岸廢棄物。</li> <li>● 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。</li> <li>● 主動響應《環境教育法》第 19 條每年參加 4 小時以上環境教育，2023 年所有員工累積參與逾 13 萬小時。</li> </ul>			

# 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，領先同業參與國際倡議組織與活動，藉由投資的力量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，併同母公司國泰金控目標於 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，並於 2021 年提前達成 2019 年設定「以 2018 年為基期，2030 年成長 40%」之目標。

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，我們認為低碳相關產業價值具有上行的潛力，從而為公司帶來投資機會，故分別於 2022 年及 2023 年，依低碳投資目標達成進展，重新檢視並擴大低碳投資目標的設定：

##### 2022 年目標

以 2020 年為基期，分別於 2023 年、2025 年及 2030 年成長 20%、25% 及 35%。

##### 2023 年目標

以 2020 年為基期，分別於 2023 年、2025 年及 2030 年成長 20%、35% 及 50%。

在中長期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，提供企業轉型的資金動力，與此同時，為提升投資組合氣候韌性，配置設有長期且具體減碳目標之企業（承諾 SBT、Net Zero 之公司）。隨著各國政府陸續設定淨零碳排的目標並推動監管措施，促使企業減碳行動，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，逐步降低投資組合碳排放，達成配置轉型的目標。

### 擴大煤炭及非常規油氣業的撤資承諾

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，因此我們體認到脫煤已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：

#### 煤炭相關產業

- 於 2019 年起將營收超過 50% 之煤礦業及未積極轉型之燃煤發電業者列為「排除名單」，不再新增投資。
- 將去煤範疇擴及煤炭價值鏈產業之機構投資人：於 2021 年起將營收超過 50% 之「煤礦鐵路運輸」及「煤炭輔助服務」列為「排除名單」，不再新增投資。
- 於 2022 年啟動「逐步撤煤計畫」，除了將煤礦營收門檻降至 30% 外，規畫於 2040 年將營收門檻降至 5%。另於 2023 年底規畫提前調整 OECD 國家的營收門檻於 2030 年降至 5% (原營收門檻為 15%)，將資金加速撤離未積極設定低碳轉型之煤炭企業。

#### 非常規油氣產業

- 2022 年將非常規石油及天然氣業納入敏感性產業。非常規石油與天然氣的範疇包括油砂等超重質原油、頁岩油以及非常規化石燃料提煉的液化天然氣 (LNG) 等，若營收超過 50% (含) 來自「非常規石油及天然氣」，且未具備符合積極轉型標準的業者，則列入「排除名單」，不再新增投資。
- 於 2023 年底規畫將逐步降低投資非常規石油及天然氣企業的承諾，計劃於 2025 年不再新增投資營收門檻超過 30% 且未積極轉型的非常規石油與天然氣企業、2030 年進一步降低 OECD 國家非常規石油與天然氣的營收門檻降至 20% (非 OECD 國家則維持在 30% 的門檻)，於 2040 年將營收門檻降至 5%。

#### 煤炭及非常規石油與天然氣業撤資承諾

不新增投資營收佔公司	2022	2025	2030	2040
 煤炭相關	>30%	>20%	>5% (OECD 國家)	>5%
 非常規油氣	>50%	>30%	>20% (OECD 國家)	>5%

註：煤炭相關產業指未積極轉型之燃煤發電業、煤礦業、煤礦鐵路運輸及煤炭輔助服務等產業。

## ● 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.28

### 參與國際倡議組織

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

### 持續議合關鍵公司

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 年建立氣候問責機制，針對高碳排公司，評估其主導公司氣候議題的董事之適格性及是否有善盡職責，並於股東會董事選舉議案審慎行使表決權，對未採取足夠行動來減輕氣候風險之企業，不予支持主責董事之選舉案，亦向公司傳達應立即採取相關氣候行動的要求，以展現國泰人壽對氣候治理的重視；另考量氣候變遷是造成生物多樣性喪失的重要因子之一，進而對地球生態帶來無法扭轉的嚴重衝擊，因此，於 2023 年再將氣候問責機制跨大至自然問責機制，針對自然環境衝擊大的公司，評估其負責董事的適格性及是否有善盡職責。

在落實氣候議合時，我們也會依據自行的影響力及對市場的熟悉程度，而進行區分不同做法：

#### 國內被投資標的



- **個別議合**  
透過一對一的深度及一般議合，了解公司的氣候變遷準備程度，並提出國泰人壽對公司的期許
- **集體議合**  
每年與國泰金控共同舉辦永續金融暨氣候變遷高峰論壇，聚集產官學及國際觀點給企業

#### 國外被投資標的



- **參與國際議合倡議**  
串連國際投資人共同發揮影響力
- **環境問責**  
除支持有助企業氣候行動及保護自然之議案，並主動採取「環境問責」機制，針對高碳排企業及對自然環境衝擊大的公司，審慎評估主導公司氣候議題的董事是否有善盡職責



### 《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，初期係與國際機構投資人共同就 Climate action 100+( 下稱 CA 100+) 之目標，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，近期則因本公司於 2022 年 9 月通過 SBTi 的審核，以溫度法的科學量化減碳方法設定減碳路徑，故納入 C 公司之減碳路徑的雄心及該公司最終展現的溫度狀況自行與 C 公司進行討論，並從議合開始即每年透過電話、email 及面對面或線上會議進行議合。

#### 議合內容

由於 C 公司在議合之前，已十分認同 ESG 及減碳對公司的重要性，故在與 C 公司進行議合時，則更聚焦在該公司已有的基礎上就低碳轉型策略的落實度、遵循國際框架的完整性及準確度進行互相交流及討論，或國泰人壽分享最新國際趨勢、國際標竿企業作為予 C 公司參考。議合及交流重點包括：

1. 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，使公司溫度與巴黎氣候協議一致，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，為本公司議合的重點項目；

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；
4. 由國泰人壽介紹 EU Taxonomy、SFDR 及 IFRS 永續框架的發展，並與 C 公司就議題討論對公司的影響；

#### 議合進展及成果

國泰人壽很高興看到 C 公司已成立由董事長領導的「節能減碳及碳中和推動小組」、宣布於 2050 碳中和後，在蒐集業界 20 多家廠的經驗及結合海外的鋼鐵大廠經驗，並與學術研究機構共同投入技術研究，進而建立「短期減碳，中、長程先低碳再零碳」的多元低碳轉型策略，並逐步依循所訂定的行動方案執行。

唯 C 公司因產業特性而面臨尚未有明確可執行的低碳煉鋼技術，致長程減碳路徑無法有精準的執行方案，對此，國泰人壽除於 2023 年持續提供 C 公司國際企業之氣候作為，以精進其在 CA 100+ 淨零基準之評分外，亦鼓勵 C 公司並與 C 公司一同參與一場由 AIGCC 所舉辦的國際投資人及亞洲鋼鐵業的圓桌會議，期望藉由會議的討論，做為未來跨市場、跨部門合作的第一步，進而加速亞洲鋼鐵業低碳轉型。



### 《氣候問責案例》

個案公司：C 公司屬石油及天然氣產業，  
被列在 CA100+ 焦點公司名單

#### 分析重點

C 公司目前雖已承諾 2025 年、2030 年將降低其範疇一、二的溫室氣體排放強度，並已成立低碳技術部門，計畫到 2025 年不再進行例行性燃燒，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，C 公司的目標似乎並不具有野心，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，反對 C 公司當年度負責相關事務之董事（公共政策及永續發展委員會主席、首席董事及公司董事長兼現任 CEO）選舉案。反對原因如下：

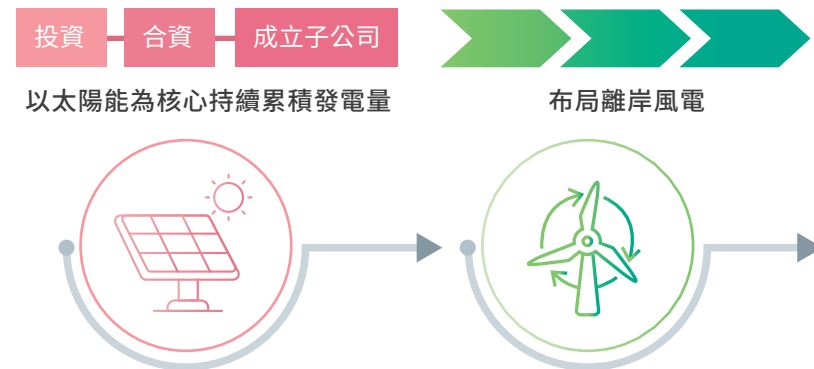
- ⊗ 公司 2050 年淨零排放的承諾未包含範疇三排放；
- ⊗ 資本配置和投資計畫不符合 1.5°C 路徑，包括對不符合 IEA 淨零排放情境的新計畫進行大量投資；
- ⊗ 未將其政策影響活動與巴黎協定保持一致，並直接參與了擴張化石燃料的遊說活動。

### ● 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 年首次跨足投資離岸風場，參與沃旭能源大彰化西北離岸風電案場 50% 股權釋股案並獲選成為優先議約對象，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。



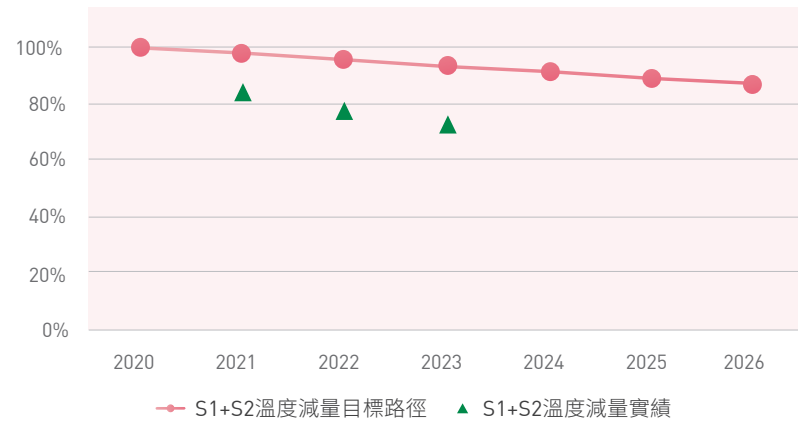
在低碳投資配置的策略下，國泰人壽除關注氣候創新技術的發展，仔細評估被投資公司價值上行的潛力，亦謹慎評估各項領域的投資風險。例如配置轉型過程中，許多綠色產業需要大量資本投入，因而在投資的過程中存在利率風險，若為再生能源項目，則須留意政策風險，觀察各國政府政策的長期發展及補貼或支持政策；另在綠電事業行動方案中離岸風電的投資規劃，國泰人壽在看好離岸風力發電的投資機會下，內部專案團隊偕同國際知名工程技術顧問、國內地質探勘、土木工程、氣候變遷與風機結構等專家，進行長達一年多研究與風險評估，以釐清離岸風場潛在投資風險，例如負壓沉箱技術、土壤液化、地震、颱風、沙波、淺層天然氣等因素對風場產生的可能影響，專案團隊在多方評估後才決定參與投資。

往後，國泰人壽除投資時的利率風險以外，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。

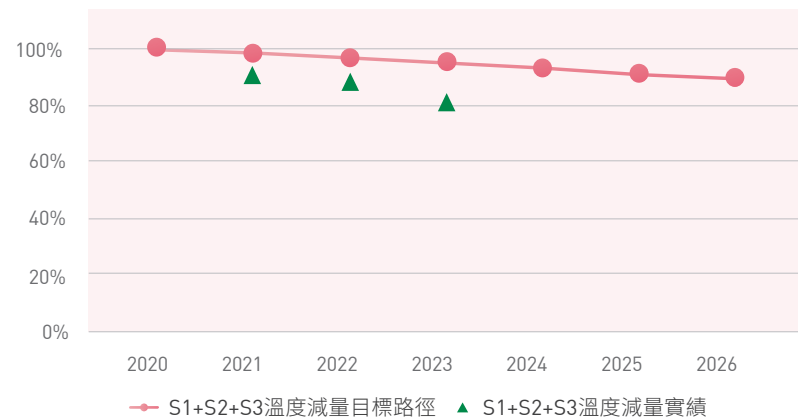


透過「低碳投資配置」策略，及「配置轉型」、「氣候議合」及「綠電事業」的三大行動方案，逐步達成 SBT 溫度減量路徑之目標，2023 年成果如下：

上市櫃股票與公司債 S1+S2 溫度減量達成情況



上市櫃股票與公司債 S1+S2+S3 溫度減量達成情況



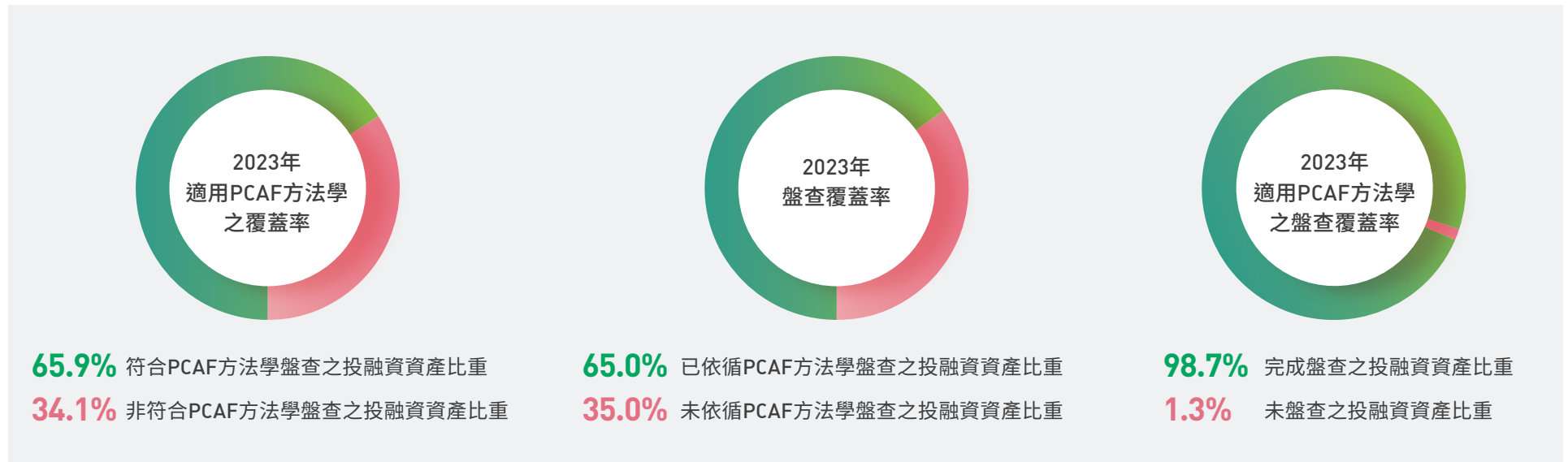
## ■ 低碳投資關鍵指標

國泰人壽因應 2050 淨零的內部管理目的，依資料的可取性，製作內部碳管理工具，以利掌握被投資公司碳排情形，並另以投資組合財務碳排放 (Financed Emissions) 及經濟碳排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

#### 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)，在持續累積積盤查的經驗以及將融資組合納入盤查範疇下，2023 年整體投融資組合適用 PCAF 方法學之盤查覆蓋率為 98.7%。



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 PCAF (已出具) 方法學的投融資部位比例。

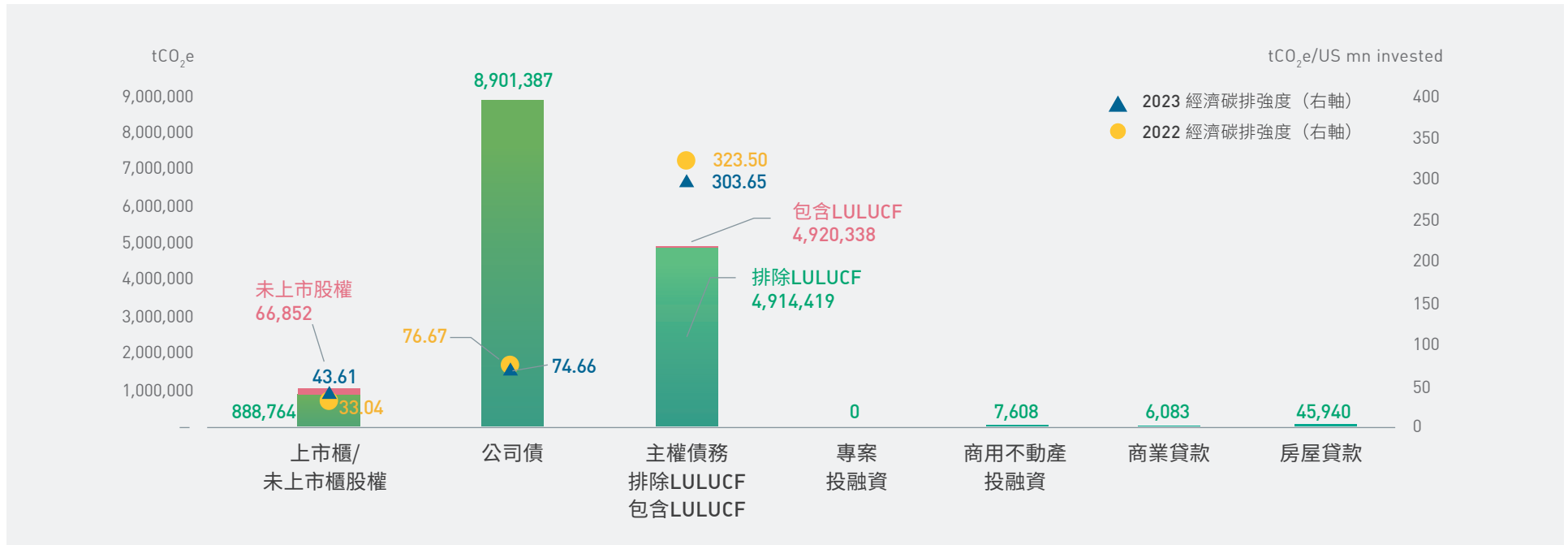
註 4：基金因無法取得底層資產且無法依 PCAF 方法學歸類因此列為排除資產，不計入符合 PCAF 方法學的資產範疇做計算。

### 投融資財務碳排放盤查結果

國泰人壽每年盤點投資組合碳足跡，且於今年首度揭露融資組合碳足跡，未來也將持續定期檢視投融資組合的財務碳排放，以有效掌握投融資組合的碳排變化，總計 2023 年投融資財務碳排放量為 14,831,053 tCO<sub>2</sub>e<sup>註</sup>，各金融資產的碳足跡情形如下表：

註：包含上市櫃 / 未上市股權、公司債、主權債 (排除 LULUCF)、專案投融資、商用不動產投融資、商業貸款、房屋貸款之財務承擔碳排放

#### 📌 2023 年及 2022 年各類金融資產碳足跡



註 1：圖中分別揭示上市櫃股權、公司債、主權債 (排除 LULUCF) 之 2022 年、2023 年之經濟碳排強度。

註 2：專案融資\_再生能源之迴避碳排 43,249 噸。

註 3：主權債財務碳排放僅計算範圍一。

註 4：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。

## ● 上市櫃股權及公司債財務碳排放

### 自身營運 (範疇一、二)

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，國泰人壽自 2020 年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)，進而計算經濟碳排放強度 (Portfolio Carbon Intensity)，藉由不同構面來衡量投資組合的碳足跡表現做為其追蹤減碳績效的指標。

2023 年盤查結果，2023 年上市櫃股票及公司債財務碳排放為 9,790,151 噸，較 2022 年增加 2.4%，主要是因投資部位增加，使投資組合財務碳排放增加，然因財務碳排放增加幅度小於部位增加幅度，使經濟碳排放強度下降為 70.13t CO<sub>2</sub>e /US mn invested，較 2022 年減少 1.7%。

上市櫃股權財務碳排放前 50 的公司占 84.7% 排放量、公司債財務碳排放前 100 的公司占 89.1% 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 4.1%，但碳排放量比重占 17.7%，皆較去年下降，且整體高氣候變遷風險產業的部位及碳排放量比重較去年分別下降 0.3% 及 1.2%；投資區域碳排放部份，美洲的投資及碳排放佔比最高，分別為 51%、58%，占比與去年相同，將持續觀察指標變化，並與碳貢獻高之公司議合。

上市櫃股權	單位	2023	年變化	2022
財務碳排放	t CO <sub>2</sub> e	888,764	64.6%	540,112
經濟碳排放強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn invested	43.61	32.0%	33.04
涵蓋率	%	100%	-	100%
資料品質分數		2.23	-	2.47

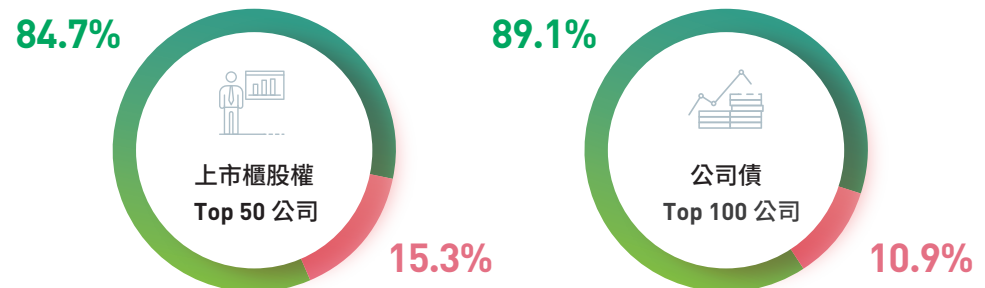
  

公司債	單位	2023	年變化	2022
財務碳排放	t CO <sub>2</sub> e	8,901,387	-1.4%	9,024,050
經濟碳排放強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn invested	74.66	-2.6%	76.67
涵蓋率	%	100%	-	100%
資料品質分數		2.45	-1.5%	2.49

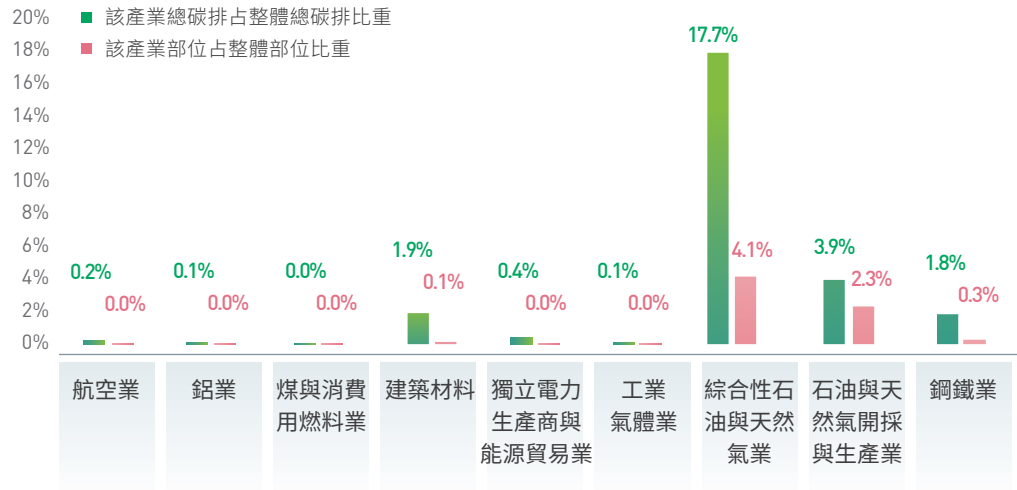
  

合計	單位	2023	年變化	2022
財務碳排放	t CO <sub>2</sub> e	9,790,151	2.4%	9,564,162
經濟碳排放強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn invested	70.13	-1.7%	71.35
涵蓋率	%	100%	-	100%
資料品質分數		2.42	-	2.49

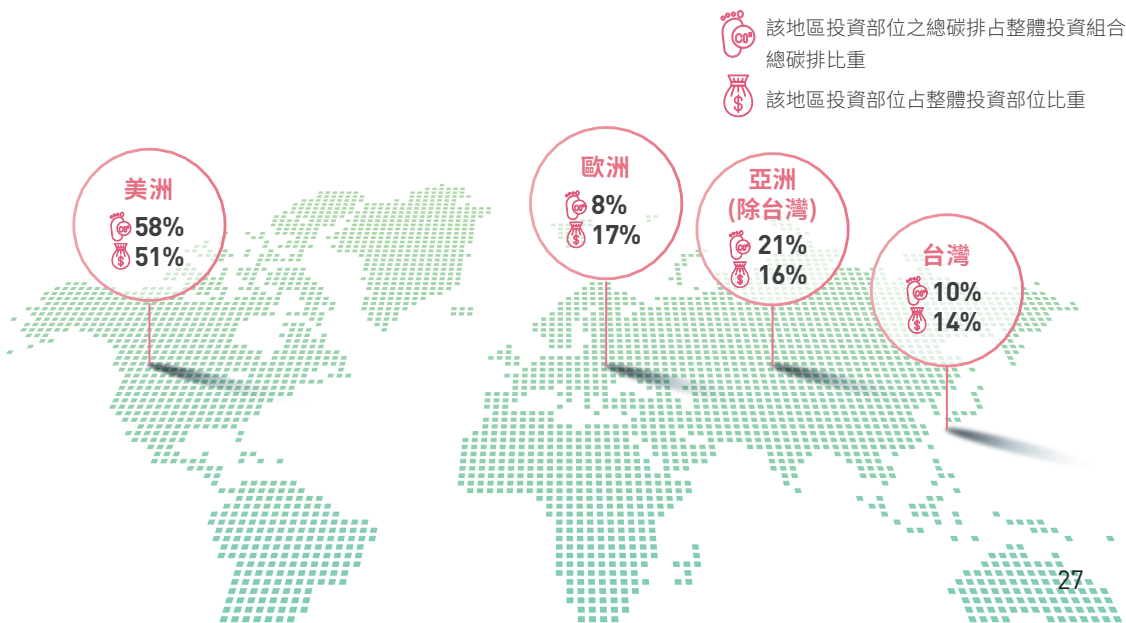
### 📌 2023 年上市櫃股權及公司債財務碳排放集中度分析



2023 年高氣候變遷風險產業財務碳排放分布



2023 年地區別財務碳排放量分布



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資料，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	資料品質分數
範疇一、二	3,213,857	100%	3.24
範疇三	25,273,170	100%	3.68

金屬與採礦業	財務碳排放 (t CO <sub>2</sub> e)	涵蓋率	資料品質分數
範疇一、二	509,884	100%	2.49
範疇三	2,360,445	100%	3.00

運輸業	財務碳排放 (t CO <sub>2</sub> e)	涵蓋率	資料品質分數
範疇一、二	39,168	100%	2.29
範疇三	567,609	100%	2.39

建築材料業	財務碳排放 (t CO <sub>2</sub> e)	涵蓋率	資料品質分數
範疇一、二	189,103	100%	2.14
範疇三	39,119	100%	2.72

## ■ 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放，且近兩年主權債財務碳排放、經濟碳排放強度皆呈現下降趨勢。

主權債 (範疇一, 排除 LULUCF)	單位	2023	年變化	2022
財務碳排放	t CO <sub>2</sub> e	4,914,419	-5.59%	5,205,315
經濟碳排放強度	t CO <sub>2</sub> e/ US mn invested	303.65	-6.14%	323.5
涵蓋率	%	96%	-	100%
資料品質分數		3.38	-	2

### 主權債 (範疇一, 包含 LULUCF)

財務碳排放	t CO <sub>2</sub> e	4,920,338	-2.83%	5,063,457
經濟碳排放強度	t CO <sub>2</sub> e/ US mn invested	334.32	-5.15%	352.5
涵蓋率	%	87%	-	89%
資料品質分數		3.32	-	1.84

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。

2023 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)」等五個工作小組，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。

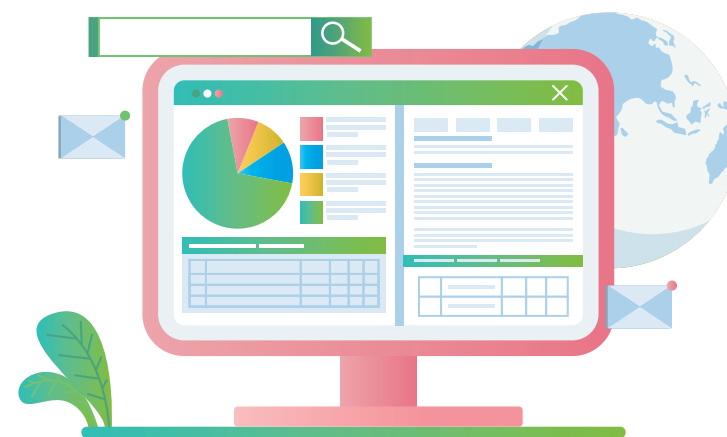
### ● Ceres Valuing Water Finance Task Force (珍惜水資源任務小組)

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，且近年因氣候變化已間接改變水循環和降水模式，從日益頻繁的洪水、不可預測的強降雨和乾旱，我們可以看到並感受到氣候變遷對水的影響在不斷加速。這些影響威脅著永續發展、生物多樣性以及人們獲得水和衛生設施的機會。在世界經濟論壇的 2024 年全球風險報告中，供水危機被包含在自然資源危機中，為未來十年全球將面臨的第四大風險。有鑑於此，國泰人壽與國泰金控超前部署，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。

國泰金控及國泰人壽是亞洲及台灣唯二參加的金融機構，除以專業機構投資人的身份提供對水資源的想法，國泰人壽亦能提前掌握全球水資源前瞻性趨勢、了解各產業水資源風險與機會，使國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。

## ■ 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) 等國際倡議活動及自行與企業溝通等方式，與被投資公司進行一對一的個別議合，並透過舉辦論壇與企業進行集體議合：



## ● 參與國際倡議活動

## 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：

- 2022-2023 年度共促使 98 家企業承諾 SBT 目標，其中 26 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：

- 議合對象已有 204 個北美地方政府向 CDP 揭露了環境數據。

## 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，為台灣唯一參加保險業者。

## 關鍵績效：

- 議合成功率：共議合 29 家企業，成功 6 家，議合成功率為 21%，高於全球平均。
- 企業進步率：2017 年以來，國泰人壽已累計成功議合 66 家企業，議合成功企業隔年 CDP 成績進步率為 53%，顯示議合成功能帶來長期正面的影響。

## Climate action 100+

自 2017 年啟動，是有史以來全球最大的投資人氣候倡議活動，旨在敦促企業依巴黎氣候協定採取減碳行動，在其設定的 170 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，為台灣唯一參加之保險業者。

## 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。
- 受邀參與 AIGCC 舉辦之鋼鐵業圓桌會議，與 Climate action 100+ 亞洲 3 家主要鋼鐵業焦點公司及國際機構投資人共同探討鋼鐵業脫碳轉型的挑戰與機會，確保亞洲鋼鐵業能在全球加速轉型下，能有序地進行產業轉型。

## 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 18 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，為台灣唯一參加之保險業者。

## 關鍵績效：

- ✓ 由國泰人壽共同參與議合之企業 C 通過 SBTi Well-below 2°C 目標審核，承諾 2040 年年底前淘汰燃煤發電資產，以氫能取代天然氣、在 2050 年達成淨零排放；並承諾在燃煤過渡到低碳經濟時，會正視公正轉型並減緩對員工及社會帶來的衝擊。
- ✓ 為強化公司淨零目標，公司也於 2023 年啟動評估 SBTi 淨零方法論，做為檢視及更新其 Climate Vision 2050 的參考。

## 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 年起轉為參與議此一倡議活動為台灣唯一參加業者，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。

## 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」的參與者及台灣唯一簽署支持並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，國泰人壽也將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，一起保護地球的生態系統，期望與 190 家國際機構投資人共同對「自然棲息地的退化及生物多樣性的喪失」有重大影響的 100 家來自食品、化學、林業與製藥等產業的公司進行議合，鼓勵這些公司採取更具積極的行動來保護及恢復自然與生態系統，從而降低其風險。

## 《參與國際倡議與公司個別議合之案例說明》

## 背景介紹

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，L 公司為紡織品、服裝和奢侈品產業，其從原材料製造到產品壽命周期各階段中的處理過程中所產生的用水量極高，而為 Ceres Valuing Water Finance Initiative 所列議合標的公司之一；考量水資源稀缺對 L 公司的營運造成風險進而影響到投資人獲利，故被列入國泰人壽的議合對象，另因對地理位置及對市場熟悉程度不足，故國泰人壽扮演 Supporting investor 的角色與其他國外機構投資人共同參與對 L 公司之議合，並於 2023 年開啟首次議合。

## 議合內容

## 1. 表達 Ceres 水倡議的期待

在首次議合會議，向 L 公司就 Ceres Valuing Water Finance Initiative 倡議目的，期望 L 公司在 2030 年前完成「水量、水質、生態系統保護、獲得水和衛生設施、董事會和管理層監督、公共政策參與」7 大主題目標，進而妥善地管理自身及其價值鏈的用水風險並保護全球水資源。

## 2. 說明投資人初期議合重點

- (1) 設定有時程、科學量化目標，以解決對價值鏈中缺水地區水資源可用性及點源和非點源污染對水質的影響，並揭露解決方案。
- (2) 公司董事會和高管將水風險和機會納入策略、風險和營收決策。

### 議合進展及成果

由於 L 公司的產品多元而分散，每個產品線均與用水量相關，而公司現行以一套環境倡議計劃規劃集團的 3 年、6 年和 10 年的環境卷績效路線圖，並設立創意循環、生物多樣性、可追溯性和透明度及氣候 4 個支柱，做為管理並向董事會呈現的藍圖，雖現有支柱並沒有特別水資源單獨設立，但每一個支柱都有將與水資源納入評估，預期將在 2023 年年中左右將增加一個水資源支柱或針對水資源有進一步的目標推進；另外，L 公司將參與 SBTn 水目標的 Pilot 計劃，進而協助於他們未來對水制定全球策略，以符合各方利害關係人的期待。

經檢視 L 公司於 2023 年底對外展現其環境績效路線圖的成果，其中與水資源相關之具體成果包括 1. 針對其供應商生態系統推出了一項創新計畫，幫助他們減少碳足跡以及對水和生物多樣性的影響；2. 擴大其節水計畫，使公司在 2030 年的總用水量減少 30%，雖 L 公司並未將水資源獨立出一個支柱，但 L 公司對自身及供應鏈的水資源運用推出新的目標及計劃，故將持續與 L 公司溝通及了解其在參與 SBTn 水目標的 Pilot 計劃的成果。

## ● 自行與企業議合

藉由參與國際倡議之經驗，國泰人壽亦開始自行與國內被投資企業議合，並以「氣候變遷」及「企業 ESG 評比 / 資訊揭露」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

#### 背景介紹

台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 V 公司屬於半導體產業，須大量地於半導體製程中使用水，水資源運用效率為與其核心競爭力連結的重大性 ESG 議題，故經內部評估後，由於 V 公司尚未回覆 CDP 水問卷 ESG 評等中水資源議題有改善空間，被國泰人壽選為議合對象。

#### 議合內容

##### 1. 水資源資訊揭露

由於 V 公司因其「市值及產業對環境影響程度」較大，故被列為 CDP Non-Disclosure Campaign 水問題之議合名單，於 2021 年起被國泰人壽選為議合對象，並向 V 公司說明 CDP 水問卷的重要性，V 公司因考量

CDP 水問卷尚未回覆過，內部團隊需要時間研究及準備，同時也向經營高層表達股東對此議題的重視，故 V 公司於 2022 年承諾會於 2023 年回覆 CDP 水問卷，以提升對水資源管理的資訊揭露。

##### 2. 精進水資源管理

由於 V 公司已承諾會於 2023 年進行 CDP 水問卷回覆，故國泰人壽 2023 年的議合重點則轉向用水密度較同業高及替代水使用狀況等議題，並由國泰人壽先介紹國際標準企業作法，提供 V 公司參考。

#### 議合進展及成果

V 公司於 2023 年回覆 CDP 問卷，並承諾會持續精進水資源管理。

**《案例 2》議合主題：社會 - 化學品安全、勞工管理****背景介紹**

H 公司因在全球供應鏈及低碳轉型中扮演關鍵角色，並被 Climate Action 100+ 列為議合目標之一且因其整體 ESG 評比仍有可改善的空間，故被國泰列為議合名單，從 2019 年至今，國泰人壽以深度議合的方式，與 H 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，並對於公司如何降低低碳轉型過程所面臨的挑戰及如何精進勞工管理及化學品安全等重大性 ESG 議題的機制給予建議，而 H 公司在深刻了解 ESG 及氣候變遷重要性後，也不斷精進內部 ESG 治理、制度，更公開透明 ESG 揭露且提高與多方利害關係人溝通，於 2022 年制定具體六大 ESG 策略，並分別就環境 (E) 設立 8 項長程目標、社會 (S) 10 項長程目標及公司治理 (G) 14 項長程目標。考量 H 公司就氣候議題已有具體的目標及成果展現，2023 年國泰人壽持續追蹤 H 公司的氣候進展外，並就 2022 年中對於社會構面的化學品安全、勞工管理的議題進行議合。

**議合內容****1. 就化學品安全議題進行深度討論**

2022 年中開始國泰人壽就化學品安全議題與 H 公司討論之後，H 公司隨即展開內部規劃與討論，本公司亦於 2023 年就 H 公司化學品安全規劃的內容與 H 公司進行多次開會討論，會議中本公司除進一步的分析此一重大性議題各子項目的實際內涵及評估重點外，亦針對各子項目提供國際標竿企業作為予 H 公司參考，雙方透過逐次的溝通及討論後，促使 H 公司於 2023 年 Q3 提出更具體的化學品安全制度。

**2. 實際參觀廠區了解其勞工管理制度**

H 公司全球 24 個據點約有 173 個廠區，由於員工人數多且散落在不同國家及地區，因此，如何有效及妥善地管理其員工為投資人所關注的重要議題，故 2022 年初開始國泰人壽就勞工管理議題與 H 公司討論，先了解公司目前管理制度及挑戰，並於 2023 年透過實際參觀 H 公司於大陸成都廠區，直接觀察 H 公司勞工的工作環境、生活空間及 H 公司對於員工身心健康的各項硬體及軟體設備。

**議合進展及成果**

H 公司於 2023 年底提升化學品安全的評分，進一步提升其整體的 MSCI ESG Rating 評等。



### ● 集體議合

#### 國泰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。

2023 年國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇報名人數創新高，總計超過 **4,161** 人

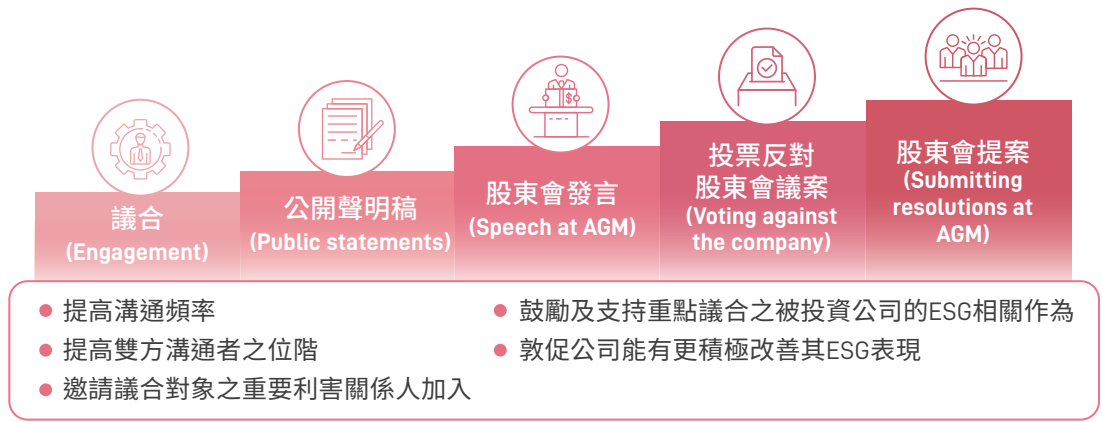


2023 年集團持續秉持「讓臺灣與國際接軌，也讓世界看見臺灣的努力」理念，期待發揮氣候金融先行者職能，集結國內外產官學領袖分享國際前線趨勢，探討面對氣候變遷之企業永續策略，並鼓勵跨領域對話及互相合作，促成環境變遷的減緩與調適，共創永續發展的社會。

2023 年論壇報名人數再創新高，實體與線上報名 4,161 人，包含 1,873 家企業組織，其中參與的上市公司佔台股市值約 75%，參與上市櫃公司碳排放量超過全台總碳排放量 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》

G 公司於 2017 年起即自願發布永續報告書、2018 年起公司治理評鑑均落在 5%、2022 年加入 RE100，承諾集團下所有子公司將於 2050 年 100% 使用再生能源，顯示公司已逐步實踐 ESG，對此，國泰人壽高度肯定 G 公司於 ESG 表現及支持全球淨零轉型的實際行動。

然為促進 G 公司在 ESG 評比能有更進一步地提升，本公司於 2022 年～2023 年初與公司就 ESG 評比中有關「公司治理」、「水資源」、「清潔技術機會」及「人力資本管理」等多項重大性議題討論，本公司亦在會議中提供各子項目的實際內涵、評估重點、國際標竿企業作為予 G 公司參考，另為更進一步鼓勵 G 公司能持續與 ESG 評等機構互動並提高其 ESG 評等績效，2023 年國泰人壽出席 G 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，G 公司在各項重大性議題的精進及努力，包括：提升清潔技術計劃及揭露更具體的公司治理機制、人力資本管理作為等，進而使 G 公司的 ESG 評比在 2023 年底提升一個等級。

### 《G 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

案由：111 年度營業報告，敬請 公鑑。

說明：本公司 111 年度營業報告書，請參閱附件一。

##### 議事經過：

股東戶號 發言：國泰人壽於 2014 年即成立責任投資小組，積極行使股東行動主義，國泰人壽肯定公司於 ESG 表現及支持全球淨零轉型的實際行動，並建議公司可積極與 ESG 評等機構交流，了解可精進之處，進而提升 ESG 評比績效。

主席回覆：感謝國泰人壽對公司的支持與指導，公司會特別注意並加強與 ESG 評等機構之溝通，經營團隊會在 ESG 各方面做更多的努力。

### ● 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」，承諾低碳投融资、氣候議合等目標，並與金融同業共同協助主管機關，推動永續金融發展及產業低碳轉型，促進台灣有序地朝向綠色經濟時代邁進。

國泰人壽藉由自身在責任投資及氣候變遷因應之經驗，偕同母公司共同提供淨零推動工作平台下各工作群所需意見，並代表國泰金控與壽險公會參與「政策與指引工作群之指引研議小組」。



## 1.2 環境永續

國泰人壽身為全台最大保險公司，所有作為皆對社會及環境產生極大影響。身為永續保險的領航者，我們不僅努力透過提供行動 / 電子化及遠距投保等保險服務以減緩氣候變遷衝擊；更致力攜手各界展開零碳行動，期能透過執行各式策略，踏實邁向零碳未來。

### 1.2.1 環境數據盤查及能資源管理

302-1

305-1

305-2

國泰人壽透過盤查及管理，隨時檢視營運與業務銷售所消耗之能資源，同時搭配管理制度以降低環境衝擊。營運端透過設備維護與汰換，提升電力使用效率；業務端則透過保險服務行動化 / 電子化及遠距投保服務，提升服務效率、降低業務過程產生之碳排放。

#### ■ 溫室氣體排放及總體能源使用指標

項目	計量單位	2021 年	2022 年	2023 年
範疇一排放量	公噸 -CO <sub>2</sub> e	2,357.18	2,548.05	2,617.78
範疇二排放量 (市場基礎排放)		27,079.21	25,272.99	24,523.49
範疇二排放量 (地理基礎排放)			27,043.28	27,514.79 <sup>註5</sup>
範疇一 + 二排放量 (市場基礎排放)		29,436.39	27,821.04	27,141.27
範疇一 + 二排放量 (地理基礎排放)			29,591.33	30,132.57
範疇一 + 二排放強度	公噸 / 每人	0.91	0.90	0.91
能耗量加總	GJ	197,373.38	194,545.58	203,711.46
人均能耗量	GJ / 人	6.09	6.28	6.84
範疇三 (差旅)	公噸 -CO <sub>2</sub> e	43.92	49.49	204.29

註 1：溫室氣體盤查採用 ISO 14064-1 標準，2023 年委由 BSI 外部驗證機構進行查驗。



註 2：範疇二為電力排放，因能源局每年調整電力排放係數，故計算使用更新後係數，分別為 0.502(2021 年)、0.509(2022 年)、0.495(2023 年) Kg CO<sub>2</sub>e / 度。

註 3：盤查據點涵蓋員工數量為 32,423(2021 年)、30,957(2022 年)、29,771(2023 年)。

註 4：商務差旅排放量為員工搭乘高鐵及航空，依循國際民航組織 ICAO 及台灣高鐵 (32g CO<sub>2</sub>e / 每人 - 每公里) 計算。

註 5：2023 年新增 4 盤查大樓 (含青埔機房大樓)，導致範疇二地理基礎排放量及能耗量上升。

#### ■ 電力及水力使用指標

類別	計量單位	2021 年	2022 年	2023 年	
 電力	用電量	度	53,942,649.5	53,130,216	55,585,434 <sup>註3</sup>
	用電強度	度 / 每人	1,663.72	1,716.26	1,867.10
	再生能源使用	萬度	27.4	369.1	627.4
 水力	耗水量	度	350,232	340,260	369,786
	耗水強度	度 / 每人	10.80	10.99	13.15

註 1：再生能源使用包含購置再生能源憑證 (T-REC)、購電協議 (PPA) 及自發自用。

註 2：用水量盤查採用 ISO 14046 水足跡標準，並委由 BSI 外部驗證機構進行查驗。

註 3：2023 年本公司新增青埔機房等 4 大樓盤查，共新增用電 3,940,829 度，扣除新增用電後，共用電 51,644,605 度 (較 2022 年減用 1,485,611 度)，用電強度每人 1,734.73 度。

## 1.2.2 零碳目標與行動

原則三

國泰人壽依循 SBT 指引，設定零碳營運轉型目標，並展開各項綠色行動。希望透過核心職能，能從低碳到零碳優化公司營運對環境產生的衝擊，也確保最終邁向 2050 年淨零碳排，讓台灣這塊土地能永續發展。

### ■ 保險服務行動化 / 電子化與遠距投保

為節省保險業務造成大量紙張的耗用，及業務同仁服務、通勤產生之碳排放，國泰人壽自 2012 年起，領先業界推動行動保險與電子化服務，業務同仁只需攜帶平板電腦，即可向客戶介紹保單，並完成投保、理賠、保全、保費等服務。自 2019 年 7 月起，更率先同業全面推行新契約電子保單，節省龐大紙本文件及遞送保單所產生的碳排放，並於 2020 年成為台灣首家取得 ISO 14067 與環保署減碳標籤雙認證的保險公司。

行動 / 電子化保險	當年度使用件數 [ 萬件 ]	當年度使用率 [%]
行動投保	71.7	99.5%
行動保全	95.5	86.9%
行動理賠	74.7	92.2%
行動保費	79.7	65.5%
電子保單 <sup>[註]</sup>	38.8	52.2%
電子單據	280.5	49.2%



註：電子保單件數及使用率不含保險代理和旅平險。

此外，國泰人壽更陸續透過內部職場轉型與節能設備更新降低傳統用電，以減少營運活動之能源使用碳排放。長期投入的減碳行動取得卓越成效，2023 年完成「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 2.58 kgCO<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」認證。

取得減碳標籤認證除呈現國泰人壽實踐 ESG 之成果，也因符合政府規範可納入「綠色採購申報」之範疇，提供保險低碳採購選擇。當企業及團體購買國泰人壽人身保險服務時，總保費金額 10% 可申報綠色採購，讓投保決策除考量風險轉嫁外，亦可同時為環境永續盡一份心力，共同促進低碳轉型。

#### 2023 年透過行動化與電子化服務



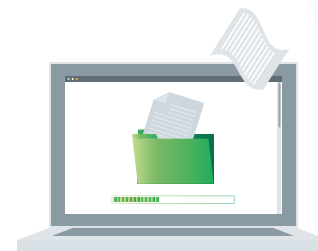
共省下 **7,737** 萬張紙，



相當於 **15.2** 座 101 大樓高度，



換算減少約 **495** 公噸之碳排放量。



## ■ 零碳營運轉型

面對日益嚴峻的氣候變遷威脅，國泰人壽除以行動 / 電子化及遠距投保等保險服務全面展開低碳行動外，更進一步接軌全球再生能源倡議「RE100」，承諾在 2030 年全台據點 100% 使用再生能源，並正式承諾訂定科學化減碳目標 SBT(Science Based Targets) 研擬短中長期從低碳到零碳營運之方針及行動計畫。從綠色職場、綠色能源、綠色房東等三個面向，展開各項開源 ( 增加再生能源使用 )、節流 ( 減少用電需求 ) 的零碳專案，期能降低傳統用電，減少碳排放，目標於 2050 年前達成「淨零碳排 (Net Zero)」。

### ● 綠色職場 (Green Workplace)

透過營造新型態職場降低營運碳排，同時提供員工更利於協作、溝通、效率的辦公環境。

#### 便捷工作模式

詳 3.1 職場培力 P.66

#### 活化職場空間

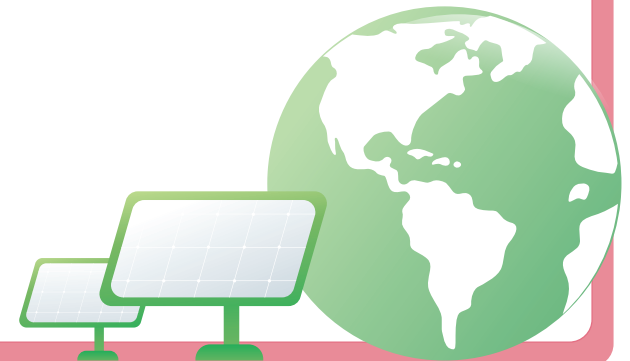
以開放、彈性共享為設計理念，逐步活化各樓層空間使用，提供同仁辦公、開會、休憩的共享空間，提升同仁幸福感，也達節能減碳之效。

#### 節能設備更新

國泰人壽依循《國泰金控集團環境及能源政策》，2013 年起於重點用電大樓導入能源暨環境管理系統 (ISO 14001、ISO 50001)、2023 年新增導入 ISO 46001 水資源效率管理，藉由國際標準每年檢視設備使用年限、能耗狀況及水資源績效等指標，並進行滾動式設備維護、汰換及調整管理措施。

#### • 2023 年設備汰換

1. 共汰換 185 台空調設備，節電 236 萬度，節費 830 萬元電費，並減碳 1,171.3 ton-CO<sub>2</sub>/ 年
2. 共更新 1 萬 2 千盞燈具，節電 198 萬度，並減碳 980 ton-CO<sub>2</sub>/ 年



## ● 綠色能源 (Green Energy)

因應國際趨勢同時考量台灣能源結構轉變，國泰人壽積極響應政府再生能源政策，透過使用再生能源，降低整體碳排放。集團於 2021 年承諾接軌全球「RE100」倡議，規劃於 2025 年總部、2030 年國內據點 100 % 使用再生能源，並於 2050 年將 100% 再生能源使用範疇擴及至全球據點。2023 年綠電總使用量逾 627 萬度，相當於減少約 3,104 公噸之碳排放量，再生能源使用比例已達 11.3%，超越 10%(RE10) 之年度目標。

### 自發自用太陽能板建設

2023 年國泰人壽自發自用太陽能發電量達 49 萬度，其中新增 2 棟大樓興建太陽能發電設備共 95.22kW 裝置容量 (台聯電訊大樓 85.32kW、台中霧峰大樓 9.9kW)，共累積六棟大樓，裝置容量達 513kW。

### 再生能源購電協議 (CPPA)

為達長遠使用再生能源目標，國泰人壽已於 2022 年起簽訂 CPPA，累計已簽訂年採購量超過 5,800 萬度，並持續執行導入再生能源至更多資產。

### 再生能源憑證 (T-REC) 認購

2017 年首批參與憑證交易，後續每年持續追蹤採購；2023 年認購再生能源憑證量體約 123 張 (1 張 =1,000 度電)。

### 綠能公益互利模式

2022 年結合公司「步步攻億走」活動，將活動公益資金挹注予澎湖離島「花嶼國小」校舍建置太陽能板，幫助學校自行發電，供當地學童就學用電穩定、帶動地方創生，亦同時助公司取得再生能源憑證，建立共好的長期機制。

2023 年活動另建置屏東瑪家鄉「太陽能發電設施」，輔助原住民社區產業發展能力、提升在地就業機會，其能源收益將投入當地農村再生、婦女職能培育及部落文化傳承教育。為孩子帶來築夢機會，更為地球的永續發展帶來正向的循環。

## ● 綠色房東 (Green Real Estate)

國泰人壽訂定「不動產責任投資與管理政策」，於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，同時為展現對地球生態及環境保護盡一份心力，2016 年起，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，並就自 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。

詳 4.1 責任投資 P.88



### 綠色租賃方案

2023 年國泰人壽在綠色租賃的行動中，除透過書信及親晤拜訪承租戶推廣綠色租賃方案外，亦於國泰置地廣場 24 樓共享服務空間舉辦兩場綠色租賃說明會，成功議合 18 家企業 (20 個租賃據點) 加入再生能源使用行列，2023 年提供 7 棟大樓超過 1,300 萬度再生能源服務。由於綠色租賃方案 2.0 對採購再生能源的革新，推廣過程與經驗獲天下雜誌報導分享，同時獲得「世界企業永續發展委員會 (WBCSD)」國際舞台網站上刊登分享台灣商辦大樓如何使用再生能源，與本公司持續努力推廣再生能源使用，促進辦公室租賃市場轉型的永續行動力。目前再生能源使用方案已成為本公司提供商業不動產租賃簽約服務選項，未來會持續積極議合客戶參與，並與售電業合作進行更靈活的再生能源調度服務，持續為產業與能源轉型努力。

## 1.2.3 永續家園守護者

國泰人壽長期投入綠色營運、綠色金融等，期能以身作則發揮環境永續影響力守護美麗的臺灣與我們的家。此外，國泰人壽合作的供應商、內部員工與廣大保戶，也是環境永續不可或缺的推手，國泰人壽期望能攜手各界人士一同守護福爾摩沙美麗的環境，持續打造友善自然的永續家園。

### ■ 永續供應鏈

原則二

原則三

國泰人壽秉持綠色採購精神，自 2018 年起導入國際 ISO 20400 永續採購指南，成為全球首家通過該認證之金融業者。將具環保、節能、省水標章的產品納入優先採購，並訂定《永續採購政策》及《永續採購推動流程》。透過線上採購平台、供應商永續自評管理、供應商 100% 簽署國泰永續價值宣言並完成永續教育訓練等，系統性地攜手供應商夥伴深化永續工程，強化供應商合乎法規、保障人權並創造在地就業機會，並有助避免因供應鏈管理不當帶來的商業風險。

此外，國泰人壽秉持與供應商共融成長之精神，自 2016 年起舉辦供應商企業永續分享會或教育訓練；且在疫情解封後的 2023 年，重新舉辦大型永續供應商大會，邀請逾百家供應商一同加入行政院環境部「民間企業及團體實施綠色採購計畫」與申請在地環保標章，並表揚感謝提供集團綠色採購之績優供應商。期以落實購買國內外環保標章商品，進而要求供應商日後以供應此類商品為優先，共同打造循環經濟的生態圈。

國泰人壽更於 2022 年即建立「供應商分級管理制度」，系統化檢視供應商是否販售綠色商品、獲得 ISO 認證及過往違規裁罰紀錄等，期能強化供應鏈風險控管，並協力供應商積極發揮永續影響力。

2023 年綠色採購金額約 **3** 億，較 2022 年成長 **6** 千萬元 (25%)，且 2018 年迄今累積金額逾 **10.5** 億元。

連續 **14** 年獲臺北市政府頒發「民間企業與團體綠色採購」標竿單位。



## ■ 環境教育與推廣

原則三

國泰人壽矢志打造永續家園，透過邀請保戶、員工共同參與環境友善活動，期望能影響社會大眾從認知、認同環境議題開始，進而實際參與、推廣家園永續，以行動將守護環境的決心植入國泰人的 DNA。2023 年推廣保戶使用行動、電子化保險服務，累計近 640 萬人次參與 ( [詳健康 - 財務健康 P.55](#) )，同時舉辦環保活動推廣：

### ● 節能活動推廣方案

國泰人壽身處金融保險業，經過盤查、檢視自身的溫室氣體排放情形後，發現逾 9 成皆為來自用電所產生的碳排放，故積極透過實行內部碳定價 (Internal Carbon Pricing, ICP) 機制，將外部成本內部化，作為管控碳風險並評估承擔減碳責任之參考依據，提升風險管理能力並建構氣候韌性。2023 年透過舉辦減碳獎勵活動導入內部碳定價機制，整個活動共減碳 343 公噸、累計 485 萬元之碳費基金，並提撥部分碳費基金作為減碳單位之獎勵金，鼓勵所有內外勤同仁於工作日常落實節能減碳；同時將碳費基金運用於購置碳權等專案，期透過將碳費基金再次投入零碳營運轉型計畫，形成良善循環、提升永續發展之綜效。

### 下班關機、自動關機推廣

設定每日夜間 10 點自動關機，並同時推廣遠端及下班關機，推廣後平均每日未關機台數減半，每年可減用 24 萬度用電。

### 大樓用電管理節能經驗擴散

將總公司大樓之設備面及管理面之管控措施擴散，如調整停車場或地下室排抽風機運轉時間、於滿足職安要求前提下進行燈具減盞、檔案倉庫用電模式調整等，2023 年第 4 季共減用 13 萬度用電。



### ● 海好有你 淨灘趣

國泰人壽 2023 年響應壽險公會「為地球保險」接力淨灘活動，邀請金門國家公園於金門山后海岸合作舉辦淨灘活動，共近 200 人參與、清理約 300 公斤海岸廢棄物。並自 2017 年起響應環保署的海岸認養計畫，認養了苗栗龍鳳、嘉義布袋、屏東東港 3 處海岸。2023 年共舉辦並合作 11 場淨灘活動，邀請保戶及同仁一同共襄盛舉，並清理了逾 2 公噸之海岸廢棄物。其中於苗栗龍鳳漁港舉辦之親子環境教育淨灘活動，連續 3 年由環境教育老師帶領大小朋友一同淨灘，除解說淨灘注意事項及海岸生態外，更能使參與淨灘的小朋友了解垃圾減量及減塑的重要性，讓環境守護意識從小於兒童心中紮根。



## ● 減碳 / 塑 / 廢活動 深化員工參與

### Cathay Life X GoShare 共享機車騎乘合作

為發揮綠色經濟影響力，並減少保險服務碳足跡，自 2021 年 8 月起，與 GoShare 共享電動機車合作優惠騎乘活動，讓同仁於商務行程及日常移動中也能落實環保減碳。迄今已完成近 2 萬趟電動車租用騎乘，累積總里程約 8 萬公里，減少約 2,400 公斤之碳排放。從綠色出行開始，傳遞社會經濟的價值，創造人類社會與環境的和諧共好。

### 「霸器愛地球」分享活動

2023 年創新舉辦「霸器愛地球」使用環保杯及電子載具上傳照片，及減碳數位獎牌分享活動，活動共累計逾 7 千人次參與，邀請同仁共同關注減碳、減廢議題，進一步身體力行參與零碳行動。



## ● 環境教育推廣

國泰人壽主動響應《環境教育法》第 19 條每年參加 4 小時以上環境教育，2023 年所有員工累積參與逾 13 萬小時。本公司於所有內、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。配合每週環境教育簡報、每月內部 CSN「環保熊厲害」影片，提升全體 3 萬名員工之永續意識。



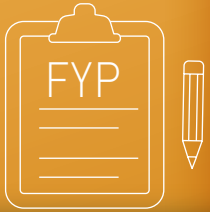


永續亮點

2023年整體客戶滿意達**98.8%**、  
淨推薦分數達**35.1**分。



2023年保障型商品之推動達  
FYP **154.4**億、外溢保單商品  
推動達FYP **105.6**億。



2023年「FitBack健康吧」  
會員數累計達**101.6**萬人，  
總累計步數達**1.2**兆步。



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。

Chapter **2**  
**健康**

- 2.1 健康促進
- 2.2 財務健康

## 重大主題管理

金融科技應用	政策承諾	國泰人壽善用數位化技術與創新科技，建立新的服務型態與作業流程，提升服務品質與效率。			
	管理行動	網路投保	智能客服	創新線上服務	行動 / 電子化保險
	成效追蹤 / 利害關係人議合	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年整體數位服務滿意度 95%，其中用戶網路投保感到滿意比例連續四年達 97%，30 歲以下年輕族群滿意度 95%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年智能客服使用量為 276 萬人次，月均服務量約 22.8 萬人次，其中問題解決率為 97.4%、服務滿意度為 94.7%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年透過行動化與電子化服務共省下 7,713 萬張紙，換算減少約 494 公噸之碳排放量。</li> </ul>
永續商品與服務	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		完善高齡保障網	
	成效追蹤 / 利害關係人議合	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>「FitBack 健康吧」健康促進平台累計會員數達 101.6 萬人。</li> <li>2023 年外溢保單新契約保費收入約 105.6 億。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>累計至 2023 年共銷售 12.5 萬件新契約。</li> </ul>	
客權維護與服務品質	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、維護客戶權益。			
	管理行動	落實公平待客原則	強化滿意度管理	提供便民服務	
	成效追蹤 / 利害關係人議合	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 5 年獲得金管會「公平待客優等」的肯定（排名前 25% 之業者）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續發展「客戶體驗管理機制」精進優化客戶體驗，2023 年整體客戶滿意度 98.8%、淨推薦分數達 35.1 分。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	

## 2.1 健康促進

原則一

原則二

國泰人壽身為全台最大保險公司，重視企業社會責任，致力於提升國人保障的廣度及深度，藉由帶領民眾認識自身面臨的風險，並透過保險保障的推動，協助民眾完善風險準備。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，積極推動保障型商品，2023年保障型商品之推動達 FYP 154.4 億、外溢商品推動達 FYP 105.6 億；此外，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，致力協助保戶及員工邁向全人健康。

### 2.1.1 提升風險意識

#### ■ 提升民眾對保險保障的認識，進而檢視並補足自身保障缺口

2023年開發保障藍圖計算器，結合獨創推出的321+1保障金三角，從客戶基本資訊及需求問項，檢視保障缺口並提供個人化投保建議，幫助客戶補強自身保險保障，此外，亦透過「大人的花漾人生」網站及保險知識「保險新手村」系列動畫，讓有需求的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。



大人的花漾人生網站

截至 2023 年，  
累積達 175 萬  
瀏覽次數。

##### ● 保險新手村

將保險知識(如：險種、理賠或保險名詞解釋等)製作為動畫，強化大眾對保險保障的認知。



保險新手村網站

截至 2023 年，  
已上線 48 部動畫  
短片，總觀看次數  
達 164.8 萬。

## ■ 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 年起承保學生團體保險，除了透過保險保障學子人身安全外，也與國教署共同推動「永續校園計畫」，並從 2019 年起聚焦反毒議題。

### ● 反毒電競

與 PaGamO 線上遊戲學習平台合作，推出「空、陸、海三軍計畫」，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，逾 219 萬人次受益。



PaGamO  
反毒線上任務

空軍

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 194.2 萬人次參與。



志工入校  
舉辦反毒  
小型電競賽

陸軍

全台近 6,000 名國泰志工深入各地校園，舉辦班級小型反毒電競賽。自 2019 年起，累計已進入 1,362 所學校，逾 20 萬人次參與。



全國反毒  
電競大賽

海軍

首創「國泰反毒英雄爭霸賽暨 PaGamO 全國學科電競大賽」，自 2020 年起，已連續舉辦 4 屆，累計逾 5 萬人次參與。

### ● 反毒桌遊

攜手社會企業 - 玩轉學校、多間社福團體，設計由真實染毒案例改編的「命運之路」情境式桌遊，廣邀全台各地的學校老師及社工夥伴參與桌遊工作坊，期盼深化反毒教育，透過桌遊陪伴學子認識毒品成癮風險、看見價值選擇。



#### 打造情境桌遊 從遊戲中識毒

特色一  
反毒教材  
具對話性

特色二  
涉毒情境  
具擬真性

特色三  
體驗過程  
具反思性

- 👍 98% 同意「命運之路」桌遊有助激發孩子思考
- 👍 98% 同意「命運之路」桌遊有助校園與社福機構推動反毒教育
- 👍 97% 表示願意將「命運之路」桌遊作為教學活動、個案訪視的教材

## ■ 打造健康生態圈

國泰人壽近年致力倡導「事前預防」的概念，鼓勵大眾維持健康的體況，達到縮短國人不健康餘命的目標。自 2018 年起，積極建置及持續升級健康生態圈，2023 年以全新「FitBack 健康吧」升級改版登場，除本身豐富多元的健康任務〔例：健走、運動心率、睡眠等〕外，也攜手統一超商、Garmin、迪卡儂等共 30 家異業夥伴串聯多元生活場景，更與工業技術研究院合作大腦健康檢測服務，透過簡易互動遊戲，持續訓練維持大腦健康，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。

此外，截至 2023 年底，「FitBack 健康吧」會員數累計達 101.6 萬人，總累計步數達 1.2 兆步，累積步數相當於為地球減少 17.5 萬公噸碳排放量。



## ● 「步步攻億走」活動：結合走路行動與公益支持，提升社會大眾對於永續議題的關注與認同

2022 年起推出「步步攻億走」活動，透過「走路就能做公益」的口號，號召員工與大眾響應參與，提升大眾對於「永續」議題的關注與認同；期望用戶使用 FitBack 健康吧，可以擁有健康體態的 Fit，同時也獲得優惠好康、身體健康的 Back。2023 年除邀請一般用戶參加，更首度串聯國泰金融集團 10 間公司共同參與，邀請民眾一起累積健康動能，共同完成 400 億步的目標，讓「走」出的每一步更有影響力，另外也延續關懷「綠色能源」及「偏鄉發展」議題，以實際行動支持兩項公益計劃，透過永續商業模式，創造多元長久的效益。2023 年參與人數超過 21.7 萬人，走出 540 億步，順利達成目標且提供 670 萬元公益基金。



【Every Step Counts】  
步步攻億走 公益紀實影片

### 公益合作單位 屏東瑪家鄉



建置「太陽能發電設施」，輔助原住民社區產業發展能力、提升在地就業機會，其能源收益將投入當地農村再生、婦女職能培育及部落文化傳承教育。



## ● 認知功能檢測與賦能健康服務：協助民眾掌握早期認知功能障礙的風險，維持健康體況

2023年11月與工研院合作推出「認知功能檢測與賦能健康服務」，包含「練練腦」與「測測腦年齡」兩項大腦功能訓練與檢測服務，其中「測測腦年齡」經高雄榮民總醫院專業醫學驗證，只需15分鐘簡單測試就能快速了解自身記憶力、知覺動作、專注力與執行力共四個面向的認知功能狀態，及早掌握失智風險。至2023年底練練腦約25.2萬使用人次、測測腦年齡約2.9萬使用人次。



任務項目	對象	任務內容
練練腦	FitBack 健康吧會員	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

## ● 推出企業版 FitBack：協助企業落實 ESG，重視並推動員工健康促進

於2023年11月推出「FitBack 健康吧」企業版，協助團險客戶整合健康促進活動的舉辦與管理，並透過運動數據的自動串接、即時且有感的獎勵回饋，提升員工的參與意願。國泰人壽希望透過「FitBack 健康吧」企業版的推廣，協助人資或福利單位提升活動效益，進而促使更多企業關心員工健康、展開 ESG 行動。



## 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保障之外，同時提供健康促進管理機制，以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

近年來國人健康意識抬頭，規律運動人口增加，再加上新冠肺炎疫情影響，追求健康成為每個人都關心且身體力行的議題，然而「健康」是一種概念，且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，國泰人壽於2022年領先業界推出第二代外溢商品，將業界常見的指定任務轉變為會員積分制，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。2023年共銷售38.3萬件外溢保單，新契約保費收入約105.6億，持續領先業界。



國泰人壽外溢保單  
專區網站

## 2.1.3 提供暖心關懷服務

### ■ 實物給付服務

與外部優質異業結盟，領先業界推出實質服務或保險金給付二選一的實物給付型商品，國泰人壽首創針對癌症險，提供精準醫療實物給付，藉由基因檢測服務，讓保戶透過藥物配對打造個人化癌症療程，讓癌症治療更精準。

### ■ 亞健康服務

為鼓勵和陪伴保戶預防三高、維持健康，國泰人壽攜手在地優良診所，合作推出『i禮賀\_\_就愛你健康』專案，協助保戶定期檢視自身健康，並提供健康管理服務。i禮賀於2022年8月在桃園試點上線，2023年服務範疇陸續擴展至新竹、台中、台南等地，累計服務人次約4,700人；i禮賀致力提供有溫度的健康服務，深獲客戶肯定，2023年NPS調查健檢服務達86.4分，健康管理服務達70.6分。



**國泰人壽i禮賀  
健康管家服務**  
健檢紅字免擔心，專業團隊來幫你

就愛你健康

**i禮賀**

專業醫師、衛教師、營養師、藥師共同照護，幫助保戶建立良好健康習慣，活得更健康！



**醫師諮詢**  
用藥諮詢、回診提醒等



**紅字複查提醒**  
關注異常值、主動提醒及追蹤



**客製化衛教**  
提供個人化衛教資訊



**其他服務**  
用藥諮詢、回診提醒等



i禮賀就愛你健康網站

## ■ 健康家

2022年起推動「國泰健康家」培力專案，與臺北醫學大學合作，針對符合特定條件的業務同仁，提供健康認證課程，深化高齡健康、精準醫療、疾病照護等健康專業，並鼓勵同仁善用健康專知，分享擴散予客戶，拓展專業知識影響力，強化服務體驗，至今已累計培育 626 位業務人員。

 更多高齡暖心服務，詳 2.2 財務健康 P.53

## 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

國泰人壽於 2022 年通過 ISO-45001 及 TOSHMS 認證設置職業安全衛生管理系統進行職場安全與健康促進推動，依法成立職業安全衛生委員會，由總經理擔任主任委員與 7 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 195 位安全業務主管與 6 位職業安全衛生管理人員與急救人員 522 位，定期執行職場安全巡檢與急救應變，並於全台辦公據點配置 13 位職業健康照護人員（護理人員）辦理衛教宣導與健促活動，全年度職場安全稽查 630 場次、辦理醫師 / 護理師臨場服務 78/224 場次。

此外，在作業環境監測面，依勞工作業環境監測實施辦法辦理，2023 年針對 175 棟大樓職場 CO2 監測作業均符合法定標準（低於 5,000ppm），合格率 100%，持續監測以保護同仁健康及確保室內空氣品質。

#### ● 安全衛生教育

2023 年建置同仁派訓系統，結合職安署數位學習平台 2 小時課程及職安實體授課 1 小時模式辦理新進勞工教育訓練，一般同仁可透過國泰學習網線上課程完成每年 1 小時在職教育訓練，多元數位學習方式提供全台同仁安全衛生新知。年度受訓人數共 33,421 人，含新進同仁受訓 3,452 人、在職教育訓練 29,307 人、安全衛生主管複訓 173 人、急救人員複訓 489 人。

#### ● 職業傷害損失統計

年度	2021 年	2022 年	2023 年
內勤 / 外勤			
職災受傷人數	1/4	1/5	10/35
職災死亡人數	0/0	0/0	0/0
失能傷害頻率	0.10/0.07	0.01/0.08	0.16/0.58
失能傷害嚴重	9/1	0/3	4/19

註：2023 年資料包括上下班交通事故。

## ■ 促進員工身心健康

### 安心職場

#### 職場不法 侵害預防

- 設置職場不法侵害預防線上問卷系統定期進行「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」填答與分析，2023 年度針對 541 單位進行評估，統計結果職場無高度風險；並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。
- 2023 年「執行職務遭受不法侵害」申訴 11 件，一般職場摩擦 8 件、主要為言語暴力 2 件、肢體暴力 1 件，除啟動調查外亦於會談中給予關懷並提供相關協助 (EAP)，並持續對全體同仁宣導「職場霸凌零容忍」。

#### 母性健康 保護計畫 推動

推動母性健康保護計畫，透過「國泰好孕俱樂部」了解懷孕同仁定期產檢、健康狀況與建議，提供新手爸媽產前及產後賀禮，讓新手爸媽可以安心照顧寶貝，2023 年新增 3 處哺集乳室，全台共設置 22 處提供哺乳母性便利友善職場，並取得台北市衛生局頒發特優等獎 (總公司)，2023 年妊娠與產後母性 534 人，已安排衛教關懷者 467 人。

#### 緊急救護 訓練推廣

提升同仁緊急救護觀念與能力共同經營安心職場，年度全台辦理 AED\_CPR 實作訓練 169 場，參訓 7,894 人次。



### 身體健康

#### 健康風險預防 與分級管理

- 2023 年員工健康檢查頻率提升為二年一次，並採到院檢查以提升健檢體驗品質，檢查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自由選擇落實定期健康檢查，預約健康未來。
- 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，2023 年完成 230 人個案衛教指導。

#### 多元健康 促進活動

除定期員工健康檢查外，年度推動多元健康促進活動，合計參與人次 16,550 人，含公費疫苗 472 人次、四癌篩檢 752 人次、三高量測 4,741 人、健康促進講座 1,082 人、體適能活動 1,609 人。



#### BMI 體重 管理活動

每年舉辦大腹翁小腹婆減重活動，鼓勵員工可以依據自身狀況設定減重目標，此外更將活動與公益結合，每減重 1 公斤單位即捐贈 100 元，捐贈對象以再生能源議題領域為主。2023 年共 6,084 人參加，減重 16,757 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，2023 年完成風險等級 5 共 8 位與等級 4 共 63 位衛教指導。

### 心理健康

#### 員工 協助方案

員工協助方案 (Employee Assistance Programs, EAP)，提供 24 小時心理諮詢專線，2023 年共 157 人次使用諮詢服務且 90% 認為有助於解決問題。

#### 異常工作 負荷促發 疾病預防

設置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，2023 年完成高風險等級 4 共 16 人、等級 3 共 261 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，滿足民眾保障需求、守護每個家庭幸福，體現「大樹為您撐傘，讓人生總是好天氣」的企業使命。

### 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，讓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

2009 年領先業界推動微型保險，積極與縣市政府及社福團體合作，提供基本保障予需要微型保險保障的弱勢民眾。

截至 2023 年，有效契約人數累計超過 8.1 萬人、有效契約保險金額約 322 億元，累計超過 1,300 個家庭透過微型保險獲得最即時的金援協助。

2023 年度獲得金管會保險局微型保險競賽

「業務績優獎」及

「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。國泰人壽洞悉民眾的高齡需求，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，但卻往往因體況問題而無法順利投保，為協助高齡族群完善保障防護網，國泰人壽推出業界最完整的「高齡專屬保險商品」，提供癌症、住院、手術、長期照護、意外等保障，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。自商品開辦後，累計至 2023 年底共銷售 12.5 萬件。

#### 小額終老保險

為提升民眾保險保障，2017 年領先業界推出涵蓋範圍最大、幾乎人人可以投保的小額終老保險，提供給社會上因為年齡過高、體況不佳而買不到保險的民眾，可藉由低投保門檻、低保費負擔的小額終老保險輕鬆享有基本保障。截至 2023 年，有效契約達 26.7 萬件，為社會提供約 880 億的人身風險保障。

### ● 高齡暖心服務

#### 實物給付服務

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照護服務，由專業長照服務團隊提供到府照顧與陪伴，減緩長照需求者的身心不識，同時也減輕家人照顧負擔。

#### 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較口語的文字內容，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

首創中高齡專屬資源整合平台，站內設有大人圖書館、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。

截至 2023 年，累計達 175 萬瀏覽次數，其中失智預防遊戲有近 87 萬參與次數，促進民眾對失智保持積極防範意識。



 大人的花漾人生網站

### 長照講座

2023 年與外部專業長照機構合作 19 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，縮短民眾與長照的距離，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，及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「樂齡增值服務」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事項。

### 後青春御守

國泰人壽整合高齡常見四大疾病「骨折、失智、失能與癌症」，在客戶需要的時候提供相關衛教資訊及病後照護資源，除了透過業務同仁、臨櫃服務中心及進線 0800 可提供資訊外，並結合全台 28 個駐點的訪員，給予保戶在地的關懷，於拜訪時依據保戶體況及需求提供對應資訊，提升服務體驗的同時，亦守護高齡者健康、協助罹病長者家屬減輕照護壓力。

### 癌症篩檢與關懷

有鑑於癌症為國人十大死因之首，國泰人壽動員全省業務單位結合政府癌症篩檢政策與資源（符合政府補助條件者免費癌症篩檢），由業務人員邀請保戶參與社區癌篩活動（大腸癌、口腔癌、子宮頸癌、乳癌），協助民眾及早發現及早治療，若篩檢結果不幸罹癌，除了給付初次罹癌保險金外，亦與台灣癌症基金會合作，提供癌症關懷包，內含關懷資訊、癌症照護手冊、癌友服務及社會資源等教育資料，期能陪伴並協助保戶抗癌成功。截至 2023 年，已舉辦 65 場癌症篩檢活動。

### USR 健康促進計畫

2023 年與臺北市立大學「推動活躍老化運動學院·點亮都會健康樂齡活力」合作，共同舉辦體適能暨健康促進活動，協助 65 歲以上高齡族群瞭解自身體況及提供運動調整建議方案。經檢測數據發現，連續半年參與健康任務後，心肺耐力、敏捷性及肌力表現優於 75% 同齡者。



## ■ 學團保險

自 2017 年起，連續 7 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 290 萬名孩童們的人身安全，總承保金額約新台幣 3 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 年底開辦網路投保服務，提供保戶便捷的線上投保服務，不用透過業務員、不須上傳或下載任何文件，即可完成投保，並不斷完善商品陣容，除了旅平險、壽險、年金險、醫療健康險、傷害險及投資型保險以外，2022 年配合主管機關推動保障型商品政策，於「好好退休平台」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保險，目前於網路投保平台銷售的商品共計 17 款。2023 年整體數位服務滿意度達 97%，其中對網路投保感到滿意比例連續四年達 97%，30 歲以下年輕族群滿意度為 95%。

#### 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.37

#### 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：保障內容及保單借款查詢等。2023 年智能客服使用量為 276 萬人次，月均服務量約 22.8 萬人次，其中問題解決率<sup>註1</sup>為 97.4%、服務滿意度<sup>註2</sup>為 94.7%，佔總客服進線量比率達 74%，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

首創可線上進行要保人變更、受益人變更、保單借款。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，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，降低向外投書比例。

### 智能易 CALL 保

國泰人壽首創導入智能電話投保旅平險，保戶語音與機器人對談，無需等待真人客服接聽，3 分鐘自助完成旅平險投保，讓客戶投保過程就像和 Siri 聊天一樣簡單，若有客製化需求，也可銜接真人客服接續服務，體驗無縫接軌。

2022 年 11 月推出智能 KYC(Know Your Customer)，與機器人對話完成核身並簡單說出需求後，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

服務據點均設置服務鈴或無障礙坡道、張貼導盲犬友善告示、配置低櫃檯雙座椅，部分據點備有輪椅、洗手間安裝扶手，強化弱勢族群環境使用安全。

2022 年針對高齡保戶臨櫃熱點，配置擴聽器及擴視機，使視力及聽力退化的長者也能享有相同品質的服務；2023 年擴大配置擴聽器、老花眼鏡、放大鏡、血壓計等友善設施於所有對外服務據點，供有需要客戶使用。

### 傾聽弱勢族群，溝通 0 距離

關注聽語障礙客戶與新住民權益，2023 年服務據點引進手語視訊翻譯與多國語言視訊口語翻譯服務，擴展金融服務可及性，與弱勢族群溝通無障礙。

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 2.4 萬名業務團隊遍布全台 418 個營業據點，提供親切在地服務，並結合全台 65 個服務據點及 24 小時營業不中斷的 OMO 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

瞄準年輕族群高度自主的保險需求，國泰人壽首創可組合式、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、生涯推薦及理財計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。2023 年全網站來訪約 888 萬人次、自由配受理件數達 3 萬件，官網整體滿意度高達 96%。

### CVX 泰好保

2021 年於全國三級警戒期間，推出台灣首家獲主管機關核可之「CVX 泰好保 (Cathay Vision Experience)」遠距投保服務平台，並提供一站式的線上保險服務，涵蓋範圍從投保、保單變更、保費服務到理賠申請，讓保險服務不中斷外，客戶數位體驗再升級。累計至 2023 年，受理件數已超過 9.2 萬件。

### 國泰團險數位家

國泰人壽持續推動團險數位轉型，打造智能高效投保平台「groupins+」，同時鼓勵企業邀請員工加入健康促進計劃「FitBack 健康吧」與「i 禮賀」，並推出企業團險外溢保單，重塑新商業模式。透過「groupins+」數位平台，線上可「自己挑、自己選、自己組」保障需求，快速取得客製化報價，線下預約專屬企業顧問，首創企業客戶 O2O 的新形態經營模式。截至 2023 年，groupins+ 平台瀏覽量達 63 萬人次，並產出超過 700 份客製化團險報價單。

### 利即保

國泰人壽攜手國泰世華銀行打造一站式申辦定期儲蓄存款與投保利即保傷害保險之創新業務模式，透過數位保險服務的創新，為客戶帶來簡單流暢的數位體驗，並降低保險商品進入門檻，讓更多客戶輕鬆享有保障，達到普惠金融之目的。客戶對於整體服務流程給予肯定，NPS 淨推薦值分數達 73.1 分，2023 年並獲得國際財經媒體《Asian Banking & Finance 亞洲銀行與財金》最佳保險商品創新獎。

### iSmart 變額壽險

2022 年底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」，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。並透過再平衡機制即時發送調整建議，避免在市場震盪時做出情緒偏誤的投資決策，讓投資建議透明化，並提供客戶投資最後決定權。



## 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，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

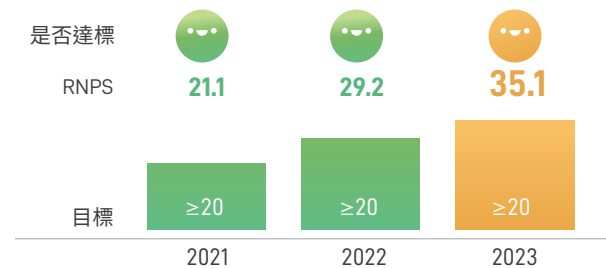
國泰人壽致力將「公平待客」內化為員工的 DNA，2018 年引領業界成立「公平待客推動委員會」，由董事會積極參與及推動，落實客戶權益維護。於 2020 年以「服務力」、「權益力」及「專業力」三大面向，設立各公平待客原則的 KPI，據以衡量各原則執行策略的達成度。而為於銷售流程中落實公平待客的精神，總經理於 2021 年特別指示，應於銷售前、中、後相關節點訂定九項關鍵指標，並建置公平待客 Dashboard，以更全面掌握公平待客執行情形。2022 年透過全面拜訪，由業務人員走遍台灣大小鄉鎮，親訪完成逾 500 萬客戶、2,000 萬份保單健檢，以遊戲互動啟發客戶保險意識，提高 60 萬人保障額度，讓客戶體驗國泰人壽傳遞「與您同行」的理念。2023 年為呼應 11 月 13 日「世界友善日」，以「世界友善、國泰友愛」為出發，特別邀請「混障綜藝團」團友（包含肢障、視障、聽/語障）實際體驗國泰人壽的友善服務措施，並進行座談蒐集體驗回饋，以持續精進符合使用者需求的暖心服務。每年精益求精的作為，更連續 5 年獲得金管會「公平待客優等」的肯定（排名前 25% 之業者）。



國泰人壽官網公平待客專區

### ■ 強化滿意度管理

國泰人壽每年委託外部顧問進行保戶 NPS 暨滿意度調查，持續完善「客戶體驗管理機制」並精進優化客戶體驗，強化服務增值，善用健康、數位、在地優勢發展客戶有感體驗，創造公司不可替代的競爭優勢，並針對影響客戶滿意度及淨推薦分數的重點旅程進行關鍵補強。2023 年整體客戶滿意達 98.8%、淨推薦分數 (Net Promoter Score, NPS) 達 35.1 分，較 2022 年 29.2 分更為進步，並連續四年正成長。



### ■ 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，榮獲金管會評選為「112 年度金融教育優良案件」，2023 年共舉辦 108 場，共 8,683 人次參與。針對員工，於 2023 年亦舉辦了 564 場識詐教育，逾 20,000 人次參與。



#### 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



96% 民眾同意「詐騙防衛隊」桌遊活動幫助我更了解詐騙手法



95% 民眾認為透過「詐騙防衛隊」桌遊能更了解詐騙手法及應對方法



98% 民眾表示願意宣導反詐騙知識給周遭親友

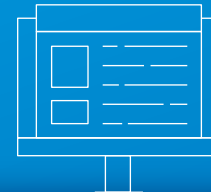


### 永續亮點

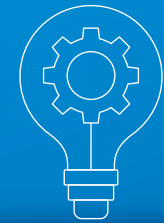
2023年志工參與**10,053**人次，  
時數**59,195**小時



2023年Hahow自主學習平台  
總學習時數累計達**46,205**小時



2023年企業永續教育訓練  
培訓總時數**10,948**小時



# Chapter 3 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，我們致力營造最好的職場環境與照護，讓同仁展現自我價值與使命，更攜手同仁將這份愛與關懷傳遞至社會各個角落，讓國泰這棵深耕台灣超過**60**年的大樹，能持續陪伴社會成長茁壯。

## 重大主題管理

員工權益與福利	政策承諾	國泰人壽透過健全的人才培育體系、多元化的發展制度及完善的福利制度，營造健康職場，讓同仁們能適才適所、安心的在職場創造卓越。		
	管理行動	建構完整培訓體系	提供完善福利制度	建構友善工作環境
	成效追蹤 / 利害關係人議合	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2023 年 Hahow 自主學習平台總學習時數累計達 46,205 小時，申請學習假人數達 1,676 人次。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法設置 6 位職業安全衛生管理人員定期執行職場安全巡檢。</li> <li>於全台辦公據點配置 13 位職業健康照護人員（護理人員）舉辦健康活動與教育訓練。</li> <li>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。</li> </ul>

# 3.1 職場培力

人才結構詳附錄 P.137

每一位同仁都是我們最重要的資產，透過多元化的發展制度與福利措施的營造，讓同仁們能適才適所、安心的在職場創造卓越。



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，  
並四度榮獲美國人才發展協會 (ATD) 頒發「**最佳卓越學習組織獎 (BEST Award)**」，  
2020年榮獲全球第**4**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。

4.05  
2021年

4.04  
2022年

4.07  
2023年

## 3.1.1 人才吸引

因應數位發展與永續浪潮，國泰人壽積極打造多元的人才庫，並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，同時也幫助其找到合適的工作崗位。



Cathay Match 粉絲專頁



Cathay Match Instagram

### ■ 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劃，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 2023 年，CIP 畢業後回任率為 20.4%。

#### 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。

2023 年共計收到 548 份履歷，面試人數為 46 人，錄取 25 人，面談率為 8.4%，錄取率為 4.6%。

#### 國泰敏捷實習計畫

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

2023 年共 35 位實習生參與，產出 31 個專案雛形供公司落地執行。累計至 2023 年，共有 30 位回任集團，回任率達 15%。

#### 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。2023 年以「職涯迷惘」為主題，將過往幾屆校友的職場經驗感受，融入三週的活動設計中，期望能鞏固校友對百工日記品牌忠誠度及成功拓展社群聲量。總報名人數達 236 人，從中挑選 180 人參加，整體活動滿意度達 4.6 分、推薦度達 4.5 分，活動社群觸及聲量為 71.7 萬人次。

#### 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。

2023 年第八屆 CIM 共收到 467 份履歷，錄取 5 人參與計畫，其中一名因服兵役將於 2024 年報到。第七屆 CIM 共 6 名通過為期一年培訓，5 人晉升襄理。



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 2019 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 2023 年底，共計有 2,605 名 CA，留存率近八成。



[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，近 5 年實習生人數大幅提升，累計有 2,802 人次，50.4% 成為兼職人員、5.7% 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。

2023 年共舉辦 19 場夢想直販所，共 567 位學生參與、503 位完訓，截至 2023 年，已有 16% 人員登錄國泰人壽。



[Tree Campus 網站](#)

## 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，國泰人壽依同仁職涯及人才規格發展訓練藍圖，建構完整培訓體系，厚植各階層潛力人才庫與海內外保險菁英與數位人才。

2023 年總公司內勤人員離職率 5.87%，維持於近三年平均值正負 1 個標準差範圍；業務人員定著率 63.8%。

### ■ 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。

- 2023 年員工輪調比例：專業幕僚 23.9%、行政幕僚 14.7%。

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。

- 2023 年員工內勤外調人數：90 人〔外調 14.8%〕。

#### 戰情室

因應數位轉型的浪潮，導入敏捷思維成立「戰情室」，透過異質團隊運作，鼓勵員工跨出既有工作領域，跨域激盪出新思維。

- 截至 2023 年，累計參與轉型人員覆蓋率 22.5%，擴及 33 個部門。

## ■ 培育多元職能

「科技的力量很重要，但是人比科技更重要」順應全球劇烈競爭與數位浪潮，人才個人能力拓展、數位素養培育以及外語能力的提升，為持續提升公司競爭力的關鍵。

### 個人發展計畫

為協助員工持續擴展或精進個人關鍵能力，與人資專家合作，「個人發展計畫 (Individual Development Plan, IDP)」提供部門主管客製化輔導，並創造主管與部屬間能力發展對話的場景，協助主管與部屬共同研擬個人能力發展計畫。

累計至 2023 年，共輔導 102 位經理。

### 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，並鼓勵同仁取得國際證照。

截至 2023 年，累計超過 170 名同仁取得國際敏捷證照 PMI-ACP 或 PSM，內部培育敏捷種子教練超過 70 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。

2023 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 821<sup>註1</sup> 人次學習 RPA 軟體應用，累計導入年替代工時約 7.8 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，2023 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)

### 數據人才培育計畫

為加速相關部門同仁數據分析能力、加速數位轉型能量，針對數據人才展開系統性培育課程，包含程式語言與資料科學等。

2023 年有 37 部室、共 100 學員參與，課程培訓時數共計達 7,534 小時。



### 企業永續教育訓練

除了硬實力的提升外，同仁對企業永續觀念的養成更是不可或缺的軟實力，為使同仁將 ESG 思維實踐於工作中，國泰人壽自 2018 年起將「企業永續教育訓練」納入全體同仁必修課程中，2023 年培訓時數共 10,948 小時，此外，更與台灣永續能源研究基金會合作「永續金融管理師」證照培訓班，共有來自 16 個部門，60 名主管、同仁完訓，其中 97% 同仁順利取得「永續金融管理師」證照，成員涵蓋各領域的專業人才，與中、高階主管一起完成四大主題，共 40 小時的紮實訓練，透過理論課程與實務經驗的學習，培養對永續議題的敏銳度與前瞻策略的規劃力。

## ■ 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，此外，2023 年亦舉辦「萬哩遊很大」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。

2023 年申請學習假人數達 1,676 人次，Hahow 學習時數累計達 46,205 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 2023 年，累計課程觀看數已超過 609 萬，互動次數 (含發 / 回文、按讚、筆記) 已超過 60 萬，並產製超過 4,400 支獨家微課影片，平均整體滿意度達 95.6%。

### MDRT 大使分享網絡

2023 年遴選約 50 名績優同仁成為 MDRT (Million Dollar Round Table) 大使團隊並完成講師課程訓練，後續透過實體或線上分享擴散其業務行銷成功案例，內部 MDRT 分享會達 487 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 12 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、國泰建設等課程資源，累計總開課場次達 175 場，參與直播學員人次累計達 181,391 人次，平均每堂課程收看人次超過千名。

## 3.1.3 員工關懷

### 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」，藉由各項福利制度、關懷與健康照護，讓同仁在這棵大樹下能熱情投入且無後顧之憂。

## ■ 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 137 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 5,286 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 5,005 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 4,500 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。
- 集團人資系統新增居家辦公功能選項，便利主管管理、同仁作業安排。
- 推動 VDI OA 註計畫，搭配低瓦數設備，以達成節能減碳、資料不落地及彈性辦公等效益。

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

#### • 活化職場空間

 詳 1.2 環境永續 P.38

#### • 節能設備更新

 詳 1.2 環境永續 P.38

## ■ 員工福利

為讓員工能安心、愉悅的投入工作，國泰人壽提供完整的福利制度以及身心照顧機制，期望能成為員工人生路上最堅強的後盾。

### ● 福利架構

#### 經濟型

三節獎金、生日禮金、結婚/喪葬補助、子女教育補助、員工持股信託、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

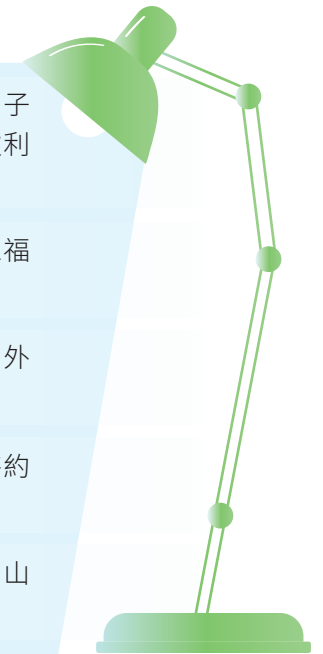
資深員工獎勵、關係企業資源共享、特約商店優惠等

#### 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

### ● 霖園集團員工團險自繳件

為加速員工團險自繳件投保作業，集團員工只需於線上提出申請，待資格確認後，即可完成員工團險自繳件的加保申請，相較傳統紙本進件，更為省時且快速，滿足現代人對於時效的期待。2023 年 1 月起開辦迄今，員工及眷屬共承保 12,405 人。



# 3.2 社會培力 原則一

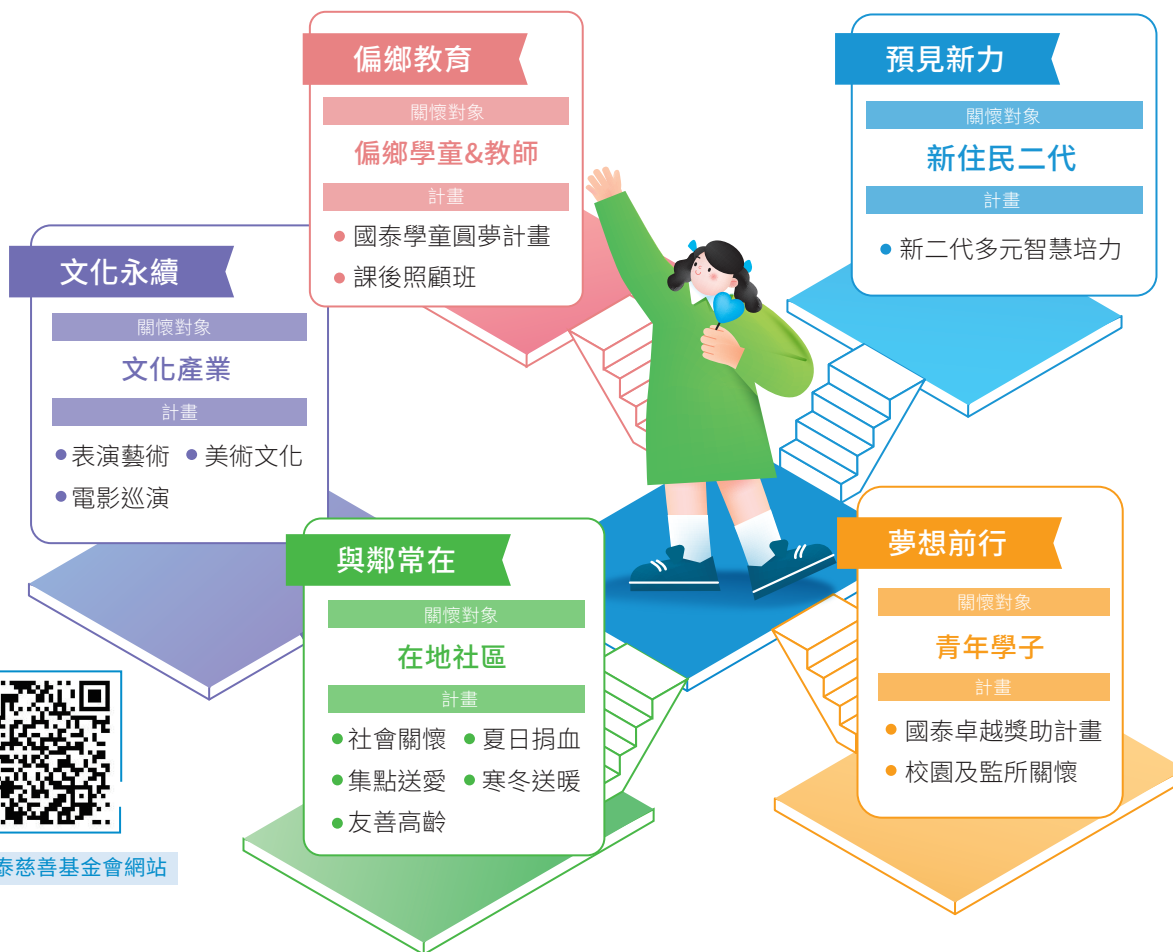
國泰人壽秉持著「給人幸福就是幸福」的理念，持續用保險的核心職能，結合企業志工與各項資源，化作社會穩定的力量，支持並陪伴大眾，一起在動盪的環境下找到新的平衡。

## ■ 公益支出

現金捐助	30,095,372	合計 新台幣 62,531,764
時間貢獻	31,669,325	
管理費用	767,067	

## ■ 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



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



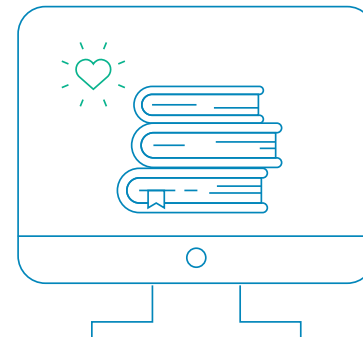
### ■ 新二代多元智慧培力

2023 年首次安排高中「領袖班」學員規劃「愛無國界 - 新住民文化市集」，包括文化彩繪、遊具設計體驗、行動餐車、飲品製作等，皆由新二代青年攜手完成。活動於台北市萬華區糖廊文化園區舉行，現場共有 10 多個來自越南、馬來西亞、印尼、中國大陸等地的異國料理、手作體驗攤位，及新二代學員策畫之南洋甘露餐車、東南亞童玩遊具等，吸引眾多民眾體驗多國文化。



2023 年共培訓

**1,170** 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，國泰將志工與教育資源帶入偏鄉，鼓勵孩子勇於追夢，陪伴他們看見人生更多的可能性。



### ■ 國泰學童圓夢計畫

自 2013 年起，透過圓夢金資助偏鄉學校，培育學童勇敢追夢、不畏挑戰的精神，並將計畫連結社區發展，帶動地方共好。2023 年第十屆共 19 校獲選圓夢計畫、支持 392 位學童勇敢逐夢。

此外，更於 2020 年開辦圓夢紀錄獎，鼓勵教師透過影像紀錄孩子實踐計畫的過程，讓更多人能看見並支持學童築夢，擴大影響力。2023 年共 8 部影片獲選圓夢紀錄獎。

至今累計已發出逾 2,800 萬元圓夢金，幫助 163 所偏鄉小學，近 4,000 名學童受惠。



國泰慈善基金會  
YouTube 頻道

### ■ 課後照顧班

國泰人壽自 2011 年起陸續與雲林崇文婦女協會、花蓮讓愛飛揚協會、三峽城鄉永續關懷協會，合作開設課後輔導班，提供因家庭經濟等因素，導致學習落後、缺少課後照顧的孩子，有一個安心的環境來補足學習落差。



2023 年  
共投入 **150** 萬元  
關懷 **101** 名在地學童。

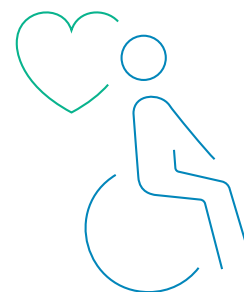
### 3.2.3 夢想前行

國泰人壽為扶助更多青年勇於追求自己的夢想，除了透過獎助計畫，也藉由校園及監所關懷專案，激發青年看到身障鬥士的生命故事，來激勵可能處在生命低潮的自己，活出新的人生篇章。



#### ■ 國泰卓越獎助計畫

為扶助傑出青年，自 1980 年起辦理清寒及績優學生獎學金活動以獎勵各級優秀學生。國泰卓越獎助計畫分為「特色獎助」及「卓越學子」二類進行甄選，遴選出 97 位(組)獲獎者，發出獎助學金 749 萬元，更舉辦卓越紀實獎，鼓勵得主紀錄執行計畫的生命歷程，並提供加碼獎金，共有 7 組團隊獲獎。



2023 年巡演 **14** 個  
校園、社區，觸及約  
**5,000** 人。

#### ■ 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，啟發青年擁有突破困境的勇氣。國泰人壽以提供青少年族群翻轉力量為目標，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，透過他們的表演，傳遞不放棄的生命故事，也同步支持身障朋友擁有更多展現長才的表演舞台。

### 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。



#### ■ 社會關懷

多數民眾對於街友存在刻板印象，認為街友流浪街頭，是因為出自不夠努力或是好吃懶做，導致無家者在尋找居住地及找工作遇到許多困難。芒草心協會支持街友互相陪伴，並培訓街友有一技之長，建立社會的人際鏈結，脫離孤單流浪的無家生活。

國泰慈善基金會本著「給人幸福，助人圓夢」的初衷，期許支持更多新創組織回應社會需求。將普渡供品捐贈芒草心協會，支持無家者重返社會，希望幫在人生跌跤的無家者拉一把，讓他們有機會回到過往正常的生活，重新獲得社會所接納，也讓自己過得有尊嚴有希望。

#### ■ 集點送愛

國泰慈善基金會與小樹購平臺合作，協助育成基金會的庇護工場募集了 500 組，由學員手工製作的中秋禮盒。這些禮盒將捐贈給雙北地區的國中小低收入學童，讓他們能夠度過一個溫暖的中秋佳節。透過國泰慈善基金會的支持，集團內部員工和善心人士的共同努力，募集了 500 組禮盒。這些禮盒將透過鷺江國小、五股國中和新民國中的師長，轉贈給校內的弱勢學童，讓他們在中秋節來臨之前，收到來自國泰集團的愛心。

原物料持續上漲以及通膨影響，削減了消費者的購買力。尤其是銷售年節禮盒的庇護工場，更是感受到前所未有的經營壓力。在這樣的背景下，國泰慈善基金會本著「給人幸福就是幸福」的經營理念，讓各界愛心在小樹購公益平臺匯集。不僅可以增加庇護工場的就業能力，還可以實現對弱勢群體的扶助。

透過以上的活動，國泰慈善基金會繼續關注，並支持庇護工場的發展，同時也致力於幫助弱勢群體。這樣的努力不僅為庇護工場提供了更多的機會和支持，也為社會帶來了更多的溫暖和關懷。



## ■ 夏日捐血

每年夏季總會面臨血荒問題，為了加強募集充足血源，2023 年夏日捐血於 5 月發動，匯集全台員工、保戶與社區民眾的熱血，讓台灣醫療用血環境更穩定，就是推動社會永續共好的最佳體現。

### 志工回饋

第一次捐血可能會讓人有些緊張，但是工作人員的耐心解釋和幫助，讓我感到很放心。在捐血過程中，我感到自己參與了一個有意義的活動，而且還能幫助需要幫助的人。在捐血後，我感到自己真的做了一件有益於社會的事情，這種成就感是無法用言語來表達的。

累計 **24** 年已募得  
逾 **63** 萬袋血。



## ■ 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，持續結合產官學力量，在偏鄉設置「國泰幸福農場」，著重長輩「身、心、財」健康，透過與地方的合作，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。在北中南東開立 4 座國泰幸福農場，2023 年共計超過百名志工參與國泰幸福農場關懷長輩的活動，累計志工時數超過 200 小時。

## ■ 寒冬送暖

自 2002 年起，舉辦「國泰公益集團 - 寒冬送暖系列活動」，關懷偏鄉原住民、新住民學童，至今已邁入第 22 年，2023 年共辦理 128 場，將集團同仁捐款的愛心傳遞到全台各地的每個角落。

前往 **128** 所偏鄉小學，  
為超過 **10,600** 名  
孩童打造驚喜耶誕節。



## 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。

### ■ 表演藝術

國泰支持雲門舞集 28 年，打造「國泰雲門隨行吧」，創造「地表最大戶外舞蹈活動」的記錄，讓國際級舞蹈與表演藝術文化深入城鄉小鎮，在民眾生活裡隨行。



舉辦近 **300** 場公演和巡演，  
累積超過 **266** 萬人次共同參與。



### ■ 電影巡演

國泰自 2022 年起加入「美麗台灣 3D 電影巡演計畫」，支持台灣美麗台灣關懷協會透過 3D 電影車作為平台，將台灣各種海洋地景、人文百工、生命故事帶到偏鄉，並於每場演出播放「森林小學堂」影片，進行反毒及校園安全宣導，並召集志工陪伴偏鄉學童認識多元議題。



2023 年共計巡演 **166** 所校園，  
影響 **23,132** 位學童。

## ■ 美術文化

國泰人壽長期推動美術文化活動，連續 48 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，揮灑出心中的美麗世界，發掘年輕潛力畫家。

2023 年戶外寫生近 **400** 組家庭參與，  
累計取得 **56,800** 件作品。



## 永續亮點

台灣保險業唯一每次皆入選證交所機構盡職治理資訊揭露較佳評比的保險業者。



具體量化永續投資對環境及社會之正面影響效益

近兩年約創造**240**座大安森林公園年吸碳量。

近兩年累計提升民眾社會福祉受益人數約**8**萬人。



SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT  
GOALS



## Chapter 4

# 永續金融

### 4.1 責任投資

## 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	接軌國際標準	設立專責單位	展現盡職治理作為	採取永續投資行動
	成效追蹤 / 利害關係人議合	<ul style="list-style-type: none"> <li>自 2015 年起，自行遵循聯合國責任投資原則。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2016 年設立責任投資小組。</li> <li>2022 年成立專責責任投資統籌規劃單位。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過對話、議合及行使表決權與被投資公司互動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年相關永續投資金額約 1.3 兆，較 2022 年約成長 1.1%。</li> <li>量化永續投資之影響力成效。</li> </ul>



## 4.1 責任投資

原則一

原則三

責任投資是為了發揮金融的正面影響力為社會帶來正向穩定的力量，同時亦是增進資產長期价值的核心能力之一，因此國泰人壽成立責任投資小組，並建構完整的責任投資體系。國泰人壽總資產超過 8.5 兆台幣（投資資產 7.6 兆），占台灣整體壽險業約 1/4，為台灣最大機構投資人之一，國泰人壽發揮「投資」的核心職能，妥適運用股東及保戶投注的每一分資金，藉由建立永續投資制度，以實際行動支持注重永續發展的投資標的，並發揮機構投資人之專業與影響力，帶動更多公司一齊努力，共創永續未來。

### 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者。

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 年進行評比

#### ■ 成立責任投資小組

國泰人壽為台灣首家設立責任投資小組之保險業者，2016 年底由投資前中後台共同成立責任投資小組，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 2023 年，共有 3 名為專責責任投資人員且均有取得永續金融相關執照<sup>註</sup>。

註：均有取得永續金融管理師，且其中 2 名人員已持有 CFA ESG Investing 證照。

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。

2023 年共計 **331** 人次參與內部舉行之 ESG 教育訓練課程與外部研討會，平均受訓時數 **177** 分鐘，其中由國泰人壽主辦之教育訓練共 **281** 人次參與，平均受訓時數 **172** 分鐘。

### 小組介紹



首家  
專責單位



3  
專責人員

- 2016年首家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
- 100%責任投資專責人員持有永續金融證照
- 持續導入ESG資料庫及工具至內部投資管理系統
- 規劃年度盡職治理活動，包括議合及執行股東會投票
- 參與國際組織及倡議活動，串連國際投資人共同發揮影響力

入選

保險業 唯一四屆皆上榜

證交所機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單

台灣永續投資獎

2023 Taiwan SIA

- ★ 機構影響力類- 典範
- ★ 企業議合- 金獎

投資人氣候行動計畫

2023 ICAPs

在「投資」及「投資人揭露」兩領域獲選為最新標準的最佳實踐案例

### 教育訓練

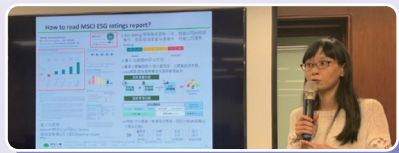
#### 投資主管(含基礎及中高階主管)

- ✓ 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



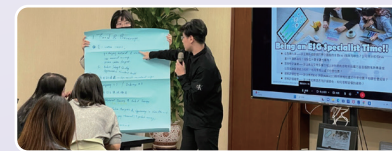
#### 新進課程

- ✓ 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「Being 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 ESG 辦法及制度

除了依循國泰金控之「不可投資與放貸政策」外，另依據不同投資業務屬性，訂定適合該業務的 ESG 相關辦法及制度，並每年將責任投資執行結果呈報董事會。若排除無法進行責任投資操作之資產，如：現金、外匯避險、外幣保單準備金負債，均 100% 有責任投資作為，整體責任投資資產達 6.7 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

為降低投資組合的整體風險、精進責任投資永續工程，國泰人壽為臺灣首家建立《ESG 風險審核程序》之業者，於投資股票及債券時，須考量被投資公司的財務性績效及非財務性績效，並採遵循或解釋 (Comply-or-explain) 及提報討論 (Escalation process) 的 ESG 整合管理機制。

### ESG 風險審核程序



### 排除爭議性投資標的

遵循集團《不可投資與放貸政策》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」。

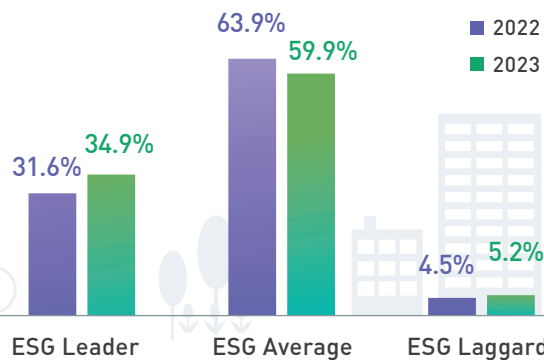
### 審慎考量投資標的 ESG 表現

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。



2023 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 4 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。此外，投資同仁在出具個股研究報告時，亦納入 ESG 評估內容，2023 年共計 1,248 件。

另經檢視 2023 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，另 2023 年評級機構擴大受評標的範圍，由於初步被評等的公司其約有 5 成會落於 ESG Laggard 的評等，許多被投資公司因為首年受評而表現相對落後，故本公司 ESG 評等屬 Laggard 的部位比例些微上升，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。

2023 年總共 **4,350** 人次參與，總共拜訪 **675** 家公司、**2,254** 次，平均 **1** 家公司拜訪 **3.3** 次。

#### 議合 (Engagement)

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

對此，2018 年國泰人壽與金控各子公司共同訂定集團《議合政策》，向外界分享國泰企業永續之精神及公司治理之價值，以發揮永續投資人的影響力。我們以「正面議合的態度、循序漸進的方式」為出發點，期許自己「以陪伴代替督促、以共學代替提問」的議合，與被投資公司共同為雙方的利害關係人創造最大利益、實現一個共好的理想，將「金融」影響力驅動為「聚眾」影響力。

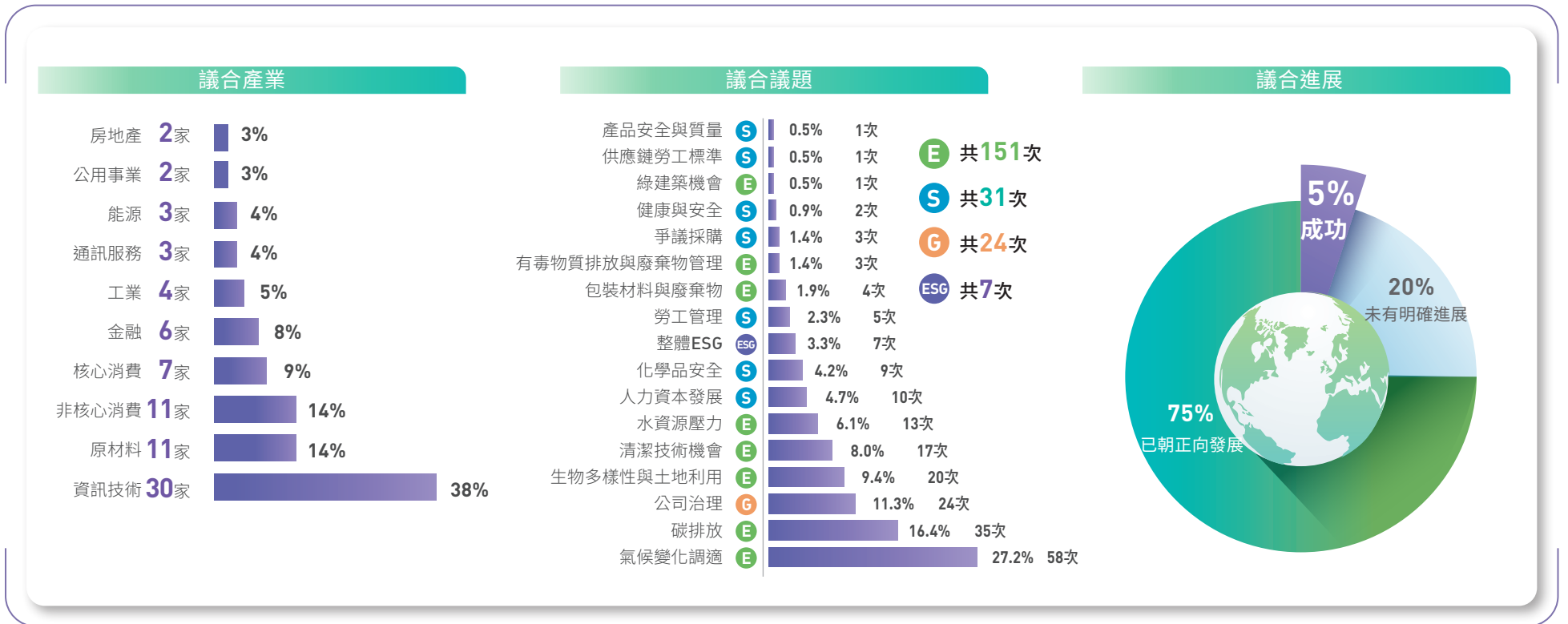
有鑑於氣候變遷所引發的各項極端天氣及天候對企業的影響，及 ESG 議題的重要性，以「氣候變遷」及「企業 ESG 資訊揭露與 ESG 評比提升」做為我們的議合主軸。

• 一對一個別議合

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。

參與國際倡議組織及議合個案詳 P.28

2023 年透過一對一議合與 79 家企業針對 17 項重大性 ESG 議題，累計 213 項次溝通，主要議合對象為「資訊技術」及「原材料」產業之企業、主要溝通議題為「氣候變化調適」、「碳排放」、「公司治理」及「生物多樣性與土地利用」，以了解公司之氣候變遷調適作為、公司主要經濟活動之永續程度，因此，國泰人壽除針對公司的減碳計畫、低碳轉型因應方案進行討論，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。



### • 集體議合

隨著永續議題的發展，環境、社會及公司治理已經成為企業經營的重要原則，國泰人壽做為永續金融的領航者，不僅重視投資對象的營運展望，更關注被投資企業的 ESG 表現，同時希望透過自身投資支持注重永續發展的企業，並鼓勵被投資公司逐步提升公司 ESG 表現一同共創永續未來，產生正面的經濟效益。

2023 年起 MSCI 擴大台灣 ESG Rating 評比至 MSCI Taiwan IMI 成份股的中小型企業，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，國泰人壽做為台灣議合行動領導者，特別舉辦「掌握永續經營關鍵 洞悉國際 ESG 評比交流研討會」，除邀請 MSCI 專家分享其 ESG 評級與爭議性事件評估方法論、與 MSCI 進行評比溝通外，亦邀請典範企業分享提升評級之實務經驗，帶領與會者一起洞察「MSCI ESG 方法論」，逐步提升公司 MSCI ESG 評比，同時也藉此聚集更多台灣產業能量，讓企業能更好地應對未來的環境和政策風險，也讓世界及國際機構投資人看見台灣在永續道路上的努力。

更多資訊請參考 [活動網站](#)。



### 表決投票 Voting

國泰人壽訂定「行使被投資公司股東權利作業規則」，透過親自出席或委託出席股東會，行使股東表決權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

要求公司揭露用來評估氣候相關遊說是否與氣候目標一致性的框架

### 背景說明

雖然 M 公司已作出了強而有力的氣候承諾，但卻同時是阻礙推進氣候政策的團體成員之一，並未有策略性地利用其重大的影響力推進企業轉型所需要的氣候政策。

基於以下理由，本公司贊成個案公司之股東提案「要求公司揭露用來評估氣候相關遊說是否與氣候目標一致性的框架」：

- 公司未揭露是否評估其氣候目標與所參與的組織之政策影響活動的一致性。
- 雖然董事會指出公司並不全然同意其參與的行業或協會的立場，但公司仍未說明當直接和間接的遊說活動和立場與其氣候承諾之間產生錯位時會採取什麼策略。
- 在企業遊說活動方面的揭露落後於同產業公司，並未揭露用於遊說的總金額或繳納會費的金額等。
- 鑑於此股東提案不被認為過於繁瑣或規定性過強，而股東將受益於公司直接和間接氣候遊說的更高透明度，以及公司將如何計劃減輕可能發現的任何風險，故支持此提案。

### 考量的環境因子

自然與生物多樣性

### 訴求

要求公司揭露包裝材料使用及減塑作為

### 背景說明

由於塑膠污染越趨嚴重，各國為提高塑膠的可回收性、減少塑膠的流通量，除了對含有過少回收材質的塑膠包裝徵稅，亦有分階段性減少一次性產品中的塑膠比例等政策，在大眾對塑膠污染的擔憂增加的情況下，增加塑膠包裝的使用可能對公司構成包括財務、營運和聲譽等風險。

基於前述原因及以下理由，本公司贊成 A 公司之股東提案「揭露包裝材料使用及減塑作為」：

- 不同於指標性同業制定了減塑目標，並致力於推進可回收、可重複使用或可堆肥的塑膠包裝，A 公司並未設定減少總體塑膠包裝使用量的目標。
- A 公司近期雖揭露了其全球營運網絡的一次性塑膠使用情況，但不包括第三方商家使用的塑膠，而該部分可能佔 A 公司銷售額的 60%。
- 由於全球對塑膠可能造成的危害的關注提升，特定司法管轄區將可能實施限制一次性塑膠包裝使用量的法規，而此提案將有助於股東衡量公司是否適當管理塑膠使用的相關風險。

此提案在 2023 年雖未獲通過，但獲得了 32.3% 的支持，故為回應來自倡議團體和投資者的壓力，公司也在 2023 年 7 月發佈的永續報告書中首次說明從其配送中心發貨的訂單所使用的一次性塑膠總量，並提到此用量比 2021 年減少了 11.6%，同時表示正逐步淘汰帶襯墊的塑膠郵寄袋，轉而使用可回收的替代品。




 社會相關議案  
Case Study

## 考量的社會因子

職場多元、平等與包容性

## 訴求

要求公司針對性別 / 種族薪資差距進行揭露

## 背景說明

美國勞工部、OECD 皆指出衡量薪酬不平等的有效方法為企業揭露未經調整的薪酬中位數差距（評估高薪職位的機會平等）及調整後的差距（評估是否同工同酬），而 A 公司僅公布未經調整的薪資差距數據，但沒有揭露未經調整的薪資中位數差距，又目前 44 行業領先企業已承諾提供相關資訊。

基於前述原因及以下理由，本公司贊成個案公司之股東提案「要求公司針對性別 / 種族薪資差距進行揭露」：

- A 公司近期因違反多項勞動法令，包括剋扣工資、違反同工同酬、招募過程中歧視黑人和女性員工等，而面臨訴訟及罰款。
- 加強薪酬公平性的揭露，將使股東能夠更好地衡量公司多元化和包容性舉措的進展以及為股東提供有關管理層如何有效評估減輕因不公平待遇可能產生的風險。

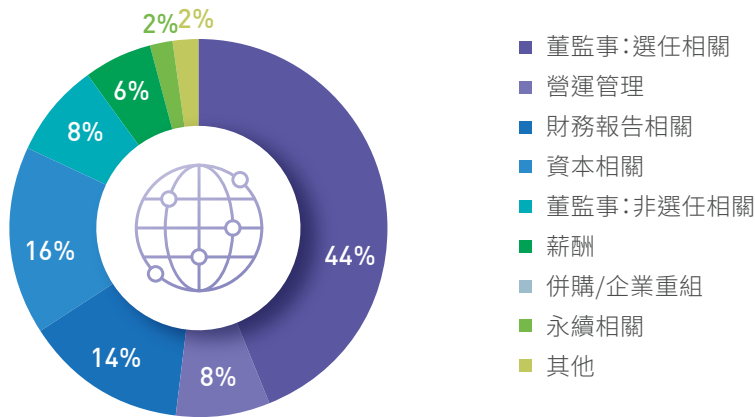
這是 A 公司連續第三年有股東提案要求揭露跨種族和性別的薪資中位數差距，2021 年，該提案獲得了 25.8% 的支持，2022 年獲得了 28.8% 的股東支持，而此提案在 2023 年雖亦未通過，但獲得了 29.2% 的支持，為三年以來最高的支持率，顯示股東更加關注這些提案，而關於這類提案的支持也將向 A 公司發出強烈信號，表明就這些問題採取實質性行動的重要性。

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。

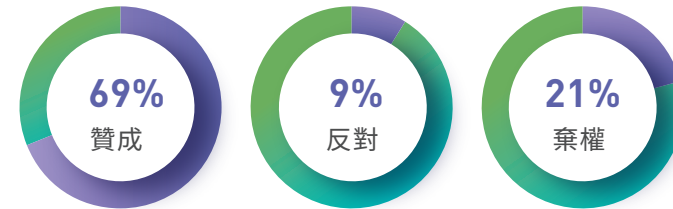
溝通案例詳  2023 國泰人壽責任投資暨盡職治理報告

2023 年共計出席 222 家股東會、總計表決 1,770 項議案，且 100% 贊成環境相關議案，投票結果如下：

### 議案類型



### 投票結果

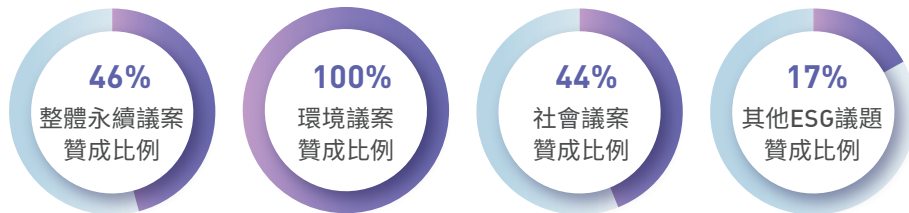


註：投票結果贊成、反對或棄權合計非為 100%，係因部份議案的投票選項為「Annual」或「One-Year」，而無法被歸類為贊成、反對或棄權。

### 反對類型

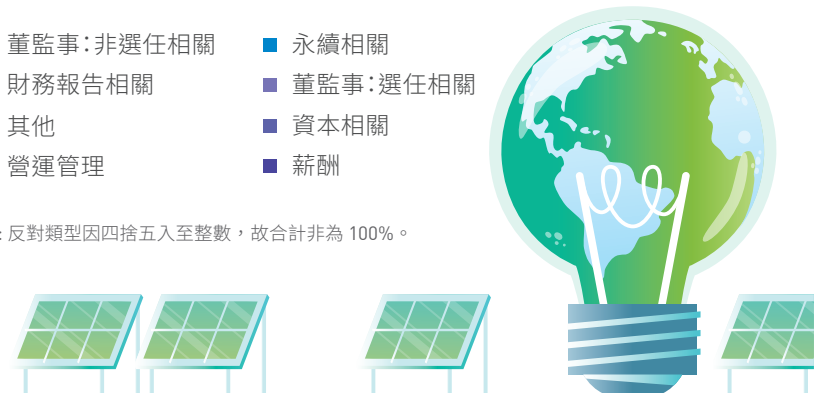


### 永續相關議案贊成比例



- 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

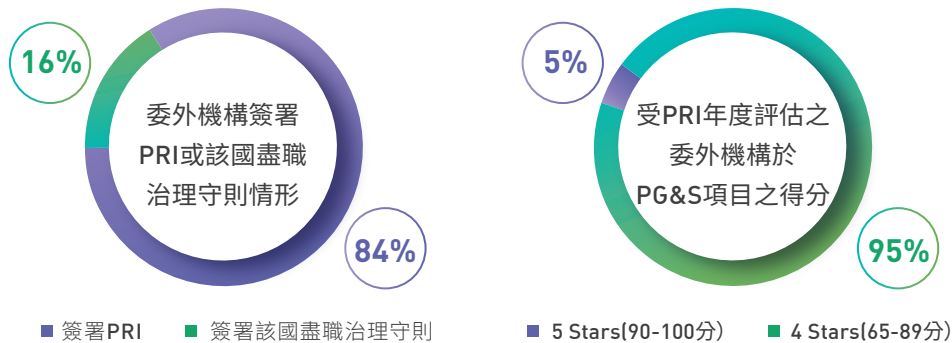
註：反對類型因四捨五入至整數，故合計非為 100%。



### ● 委外單位管理

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

2023 年國泰人壽全權委託投資之受託資產，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 年度評估的國泰委外機構，有約 95% 委外單位在 Policy Governance and Strategy(PG&S) 評分項目<sup>註2</sup> 得到四顆星 (4/5) 的成績，5% 委外單位則是獲得五顆星的成績，該項滿分 100 分，國泰人壽委外單位之平均分為 86 分，而所有 PRI 簽署者於該項目得分之中位數約為 60 分 (三顆星)。



註 1：文中所指委外單位為 2023 年有針對國泰人壽委託部位進行實際交易的委外機構  
 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。  
 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 84%)，未包含簽署所屬國盡職治理守則之機構。

另從國泰人壽進行之年度檢視結果亦可以看出，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《不可投資與放貸政策》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。

### ● 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。



2023/11/18 國泰天職學講座向學生分享國泰人壽永續金融及氣候變遷策略



2023/9/8 第十三屆金融科技高峰會秋季場向業者分享國泰人壽責任投資作為

## 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，2023 年相關投資金額約 1.3 兆，較 2022 年約成長 1.1%。

#### 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 2023 年低碳投資總金額為 2,413 億元，其中約 305 億元投資於政府「十二項關鍵戰略」產業中，投資項目包含太陽光電(1. 風電 / 光電)、電網設備(4. 電力系統與儲能)、節能技術開發(5. 節能)、廢棄物回收(8. 資源循環零廢棄)、公共運輸(10. 淨零綠能生活)、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<sup>註</sup>。

註：括號內的項目為政府「十二項關鍵戰略」產業的項目及名稱；此處 305 億尚未包含累積至 2023 年底再生能源授信餘額約 37 億台幣。



#### 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 2023 年實際投資金額達 42.8 億，已併聯容量裝置達 458.9 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 年首度跨足離岸風場，成為沃旭能源大彰化西北離岸風電案場 50% 股權釋股的優先議約對象，實現壽險業長期穩定資金收益的需求，亦兼顧自身永續能源發展策略。



#### 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。

自 2016 年起，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綠建築認證或美國 LEED 標章，截至 2023 年綠建築投資金額約 691 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 2023 年水資源投資總金額為 67 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 2023 年基礎建設投資總金額為 7,655 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 2023 年高齡與健康投資總金額為 4,226 億元。

## 社區與金融包容性

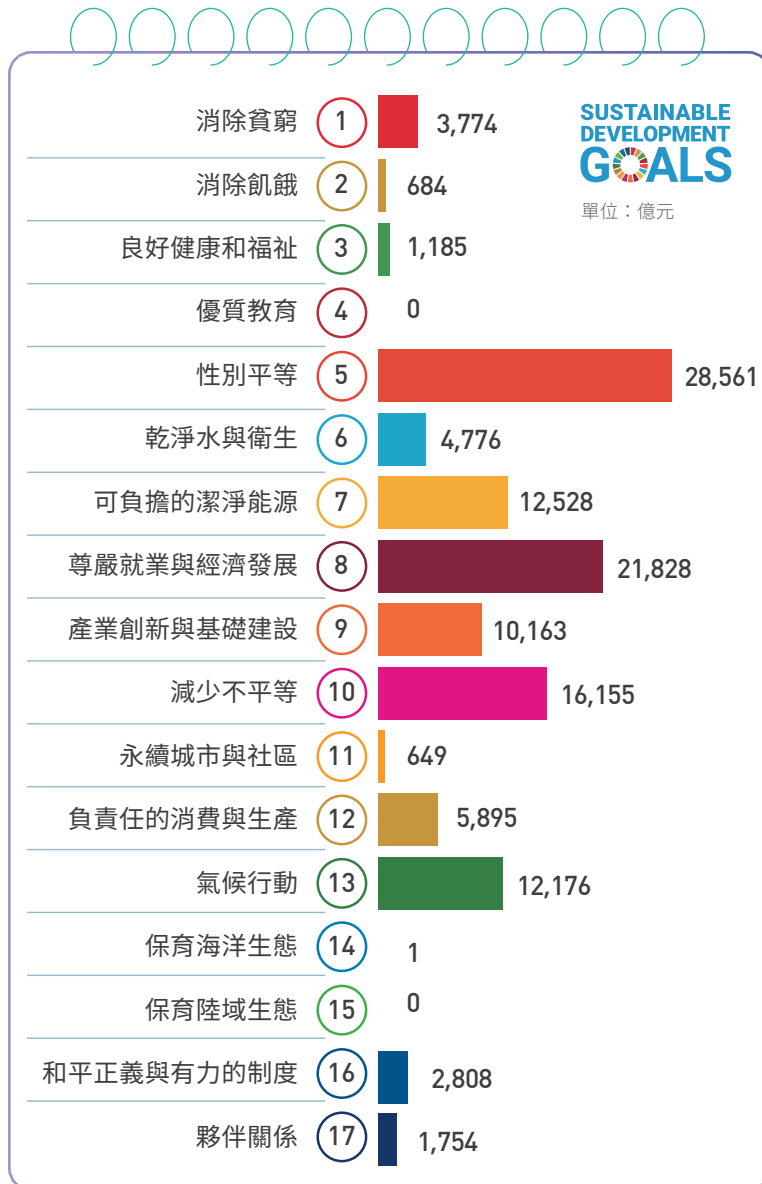
秉持「以人為本」的理念，國泰人壽結合投資的核心職能，投資教育及微型金融相關產業，截至 2023 年社區與金融包容性投資總金額為 23 億元，冀望為落實普惠金融盡一份力。

## ● 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 2023 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為 SDG 5 性別平等、SDG 8 就業與經濟成長、SDG 10 消弭不平等、SDG 7 可負擔的永續能源及 SDG 13 氣候行動。





註：同一個投資標的可能對應超過一項聯合國永續發展目標

## ■ 影響力投資

為提升對社會或環境的正面影響力，國泰人壽參考全球影響力投資聯盟 (Global Impact Investing Network, GIIN) 之影響力投資定義，將「意圖性、可衡量性、跨資產性、具財務報酬」的等四大核心要點納入投資決策及篩選投資標的的考量之一，並選擇可正面解決特定社會或環境問題的投資標的進行投資；另為可具體衡量被投資公司之貢獻，本公司參考國際框架評估被投資公司對環境及社會的實質及正面影響效益，進而盤點本公司的影響力投資成果。

### ● 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，故以永續相關債券、私募股權投資及影響力基金等資產類型做為影響力投資評估範疇及成果計算之基礎。

### ● 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 Future-Fit 組織所發展的商業組織基準 (Future-Fit Business Benchmark, FFBB) 的指標。

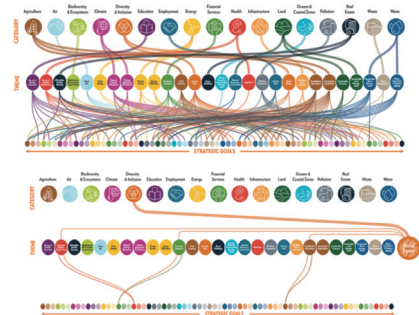


### THEORY OF CHANGE

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



IRIS+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

**390 億** 綠色債券 **28 億** **362 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。

**314 億** 永續債券 **56 億** **258 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。

**33 億** 社會債券 **1 億** **32 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。

**70 億** 其他 **13 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2023年底  
影響力投資金額  
**807 億**

- 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 2023 年)
 能源 (Energy)	能源可取得性 Energy Access	    	避免的二氧化碳當量 <b>46,339</b> Mt CO <sub>2</sub> e  再生能源受益家戶數 <b>235,807</b> 家戶
 汙染 (Pollution)	汙染防制 Pollution Prevention	  	處理的年廢水量 <b>10,525,772</b> 立方公尺 (噸)
 水 (Water)	永續水管理 Sustainable Water Management	 	節省的年用水量 <b>6,215,359</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>819</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>20,908</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>11,556</b> 人數

註：考量資料可取得性，故上表計算之影響未能涵蓋所有總影響力投資部位。

相關案例請參考  2023 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，兩者做連結的機制設計，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 2023 年投資金額為 75 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，參考尚在規劃中的金融保險業永續經濟活動認定參考指引 (以下用分類法說明)，揭露本公司投資及融資經濟活動之關鍵績效指標 (KPI)，做為未來進行投資或融資評估及決策的基礎。

同時，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分類法經濟活動 (即已有永續經濟活動技術篩選標準) 之上市櫃公司，並全數與本公司之投資對象進行議合，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，以利各方利害關係人能更加了解公司適用分類法經濟活動的永續程度。而融資部份則配合聯徵中心「綠色金融行動方案 3.0- 協助建置企業 ESG 資料平台專案」，鼓勵本公司融資授信戶自願性填寫問卷，或取得企業戶同意後協助報送相關資料。

### ④ 投資經濟活動

投資資產說明	金額 (百萬元)	投資經濟活動之關鍵績效指標 (KPI)	%
總投資資產 (A) <sup>註1</sup>	6,258,157	適用分類法經濟活動之比率 Eligible ratio (B2)/(A2)	2.3%
不納入分類法經濟活動之投資資產 (A1) <sup>註2</sup>	794,645	適用且符合分類法經濟活動之比率 Aligned ratio (C2)/(A2)	0.2%
納入分類法經濟活動之投資資產 (A2)	5,463,513	符合 / 適用分類法的經濟活動之比率 (C2)/(B2)	6.7%
不適用分類法經濟活動之投資資產 (B1) <sup>註3</sup>	5,338,143		
適用分類法經濟活動之投資資產 (B2)	125,370		
不符合分類法經濟活動之投資資產 (C1)	116,932		
符合分類法經濟活動之投資資產 (C2) <sup>註4</sup>	8,438		

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、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、前瞻經濟活動

## 融資經濟活動

融資資產說明	金額 (百萬元)	融資經濟活動之關鍵績效指標 (KPI)	%
總融資資產 (a)	245,344	消金	
不納入分類法經濟活動之融資資產 (a1) <sup>註1</sup>	0	適用分類法經濟活動之比率 Eligible ratio (b2)/(a2)	0.74%
納入分類法經濟活動之融資資產 (a2)	245,344	適用且符合分類法經濟活動之比率 Aligned ratio (c2)/(a2)	0.002%
不適用分類法經濟活動之融資資產 (b1) <sup>註2</sup>	239,787	符合 / 適用分類法的經濟活動之比率 (c2)/(b2)	0.29%
適用分類法經濟活動之融資資產 - 消金 (b2)	1,827	企金	
適用分類法經濟活動之融資資產 - 企金 (b3)	3,730	適用分類法經濟活動之比率 Eligible ratio (b3)/(a2)	1.52%
不符合分類法經濟活動之融資資產 (c1)	1,821	適用且符合分類法經濟活動之比率 Aligned ratio (c3)/(a2)	1.52%
符合分類法經濟活動之融資資產 - 消金 (c2) <sup>註3</sup>	5	符合 / 適用分類法的經濟活動之比率 (c3)/(b3)	100%
符合分類法經濟活動之融資資產 - 企金 (c3) <sup>註4</sup>	3,730		

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、前瞻經濟活動。





### 永續亮點

連續3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。



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。



取得「**BS10012**」與「**ISO29100**」個資雙認證之保險公司。



# Chapter 5 治理

- 5.1 公司治理
- 5.2 永續治理

### 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。

## 重大主題管理

公司 治理 與 誠信 經營	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>連續 3 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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>採獨立董事及監察人雙軌制。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立董事績效評估制度，2023 年評估項目共 37 項，整體評估結果為超越標準。</li> <li>規劃董事進修課程，2023 年董事會成員平均受訓時數 13.6 小時 [ 高於法定 6 小時 ]。</li> <li>董事積極參與議事，2023 年整體董事出席率 98.3% [ 不含委託出席 ]。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>設立專責法令遵循單位。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立「法令遵循管理系統」。</li> <li>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」。</li> <li>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」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期寄發「法風稽暨資安月刊」。</li> <li>每年辦理 2 次線上「法令遵循測驗」。</li> <li>舉辦內、外勤員工之法令遵循線上課程，2023 年受訓總人數 29,694 人；總時數約 27.3 萬小時。</li> </ul>
整合性 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>設立隸屬董事會之風險管理委員會。</li> <li>每季召開一次會議，並向董事會呈報。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取得新版 ISO/IEC 27001 : 2022 認證，接軌國際資訊安全標準。</li> <li>建立嚴謹的資訊安全管理架構及機制，2023 年無發生重大資訊安全事故。</li> <li>建立完善的個資管理體系及機制，2023 年未發生重大個資侵害事件。</li> </ul>

# 5.1 公司治理

2-9

2-10

2-11

2-15

2-17

2-18

2-19

原則一

原則三

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 3 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 公司治理架構與運作

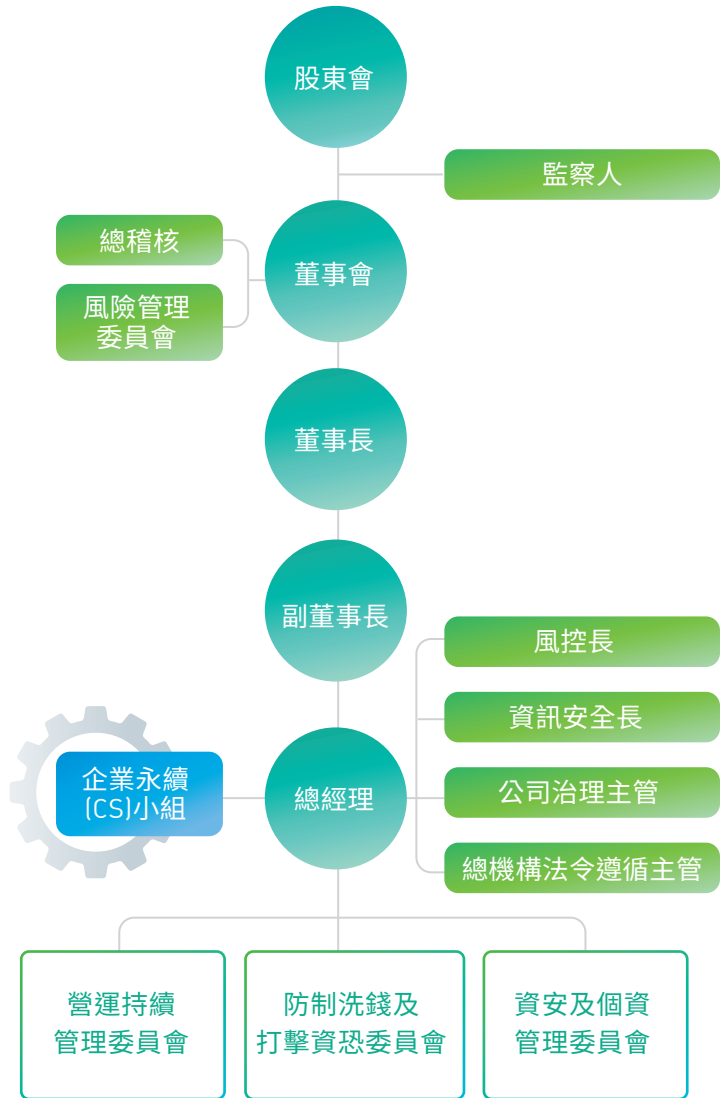
### ■ 2023 年公司治理重點精進專案

- 遵循「公司治理 3.0 永續發展藍圖」，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。
- 1 月份委由社團法人臺灣誠正經營暨防弊鑑識學會執行董事會外部績效評估作業。
- 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。



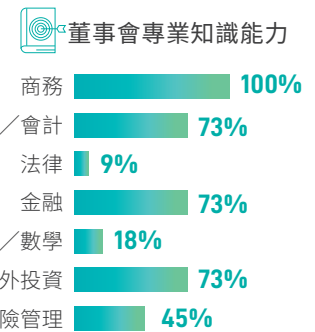


## ■ 董事會多元性與運作

### ● 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、數學精算、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。另於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。

2023 年董事會召開 **11** 次

平均 1.1 個月召開 1 次

整體董事出席率 **98.3%**  
(不含委託出席)



### ● 董事績效評估及進修

2023 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

2023年董事會  
績效評估

### ● 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、風險管理及內控與數位治理及公司治理等 4 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，充分發揮經營決策及領導督導功能。



103 次

2023年  
董事會成員  
總受訓次數



13.6 小時

2023年董事會成員  
平均受訓時數  
皆高於法定6小時



100%

董事會成員  
ESG課程  
內容涵蓋率

詳國泰人壽 112 年度年報 P.58

## 5.1.2 強化風險管理

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9項量化風險，以及橫跨六大類別(「環境」、「政治與經濟」、「社會」、「治理」、「健康」及「科技」)之33項質化風險。藉由年度風險問卷的調查，瞭解權責單位、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。

### 2024 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	政治與經濟 政經風險	社會風險 國際一般會計準則接軌
2	社會風險 國際監理制度接軌	政治與經濟 政經風險
3	政治與經濟 貨幣和財政政策風險	社會風險 國際監理制度接軌
4	政治與經濟 經濟波動風險	治理風險 資本適足性風險
5	社會風險 國際一般會計準則接軌	社會風險 少子化與高齡化風險

#### ● 政治與經濟類別：

- 一年期與五年期均十分重視政經與經濟波動風險，短期而言全球面臨通膨居高不下的不確定性以及美國總統大選造成的市場波動，故貨幣和財政政策風險於一年期位居第3。
- 有鑑於貨幣和財政政策係央行與政府基於當時經濟情形(通膨/就業等)所研擬，通常具有時間性並持續滾動檢討，五年期而言對公司影響之風險程度較低。

#### ● 社會風險類別：

- 因應2026年接軌IFRS 17，五年期國際一般會計準則接軌風險躍居首位。接軌後會計及清償能力制度以公允價值評價為基礎，此外，接軌當時之市場利率水位亦將一次性影響會計表達。
- 前述因素同時反應在治理類別之資本適足性風險，相較於公司對於現行規範的熟悉程度，面臨ICS制度變革及新規範的不確定性，公司必須加強掌握資本適足指標的風險因子。因此五年期公司更為關注本項風險。
- 五年期少子高齡化風險排名提高，主因公司主力客戶族群平均年齡將提高，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，造成公司在經營、商品推動和經驗分析的長期挑戰。

另氣候與自然相關風險包含於環境風險類別中，則相對其他風險排名居後（自然災害與極端天氣事件第 14 名、氣候變遷減緩失敗第 18 名、氣候變遷調適失敗第 19 名、自然資源和生物多樣性（含汙染事件）第 25 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提案並屢獲認同，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，公司對外積極與國內學者、保險組織（如：精算學會、壽險公會及保發中心）及主管機關進行討論，除回饋與國際交流之經驗外，亦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 2023 年底國泰人壽累計達 44 個。如：財務預警模型、各類經驗發生率模型、智能保單分析、理賠及異常偵測、洗錢防制模型等。公司更於 2019 年起，因應氣候變遷相關財務揭露 (Task Force on Climate- Related Financial Disclosure, TCFD) 揭露需求，針對氣候變遷對壽險商品理賠影響，與學者合作進行模型建置與量化評估，以完善公司風險評估各項工具。

	目的	作法
• 財務風險模型	了解財務風險發生的可能性及其發生時可能受到的財務影響程度，有助日常監控清償能力狀況	完成投資資產評價模型、市場風險因子隨機模型、信用違約模型、資產負債配合衡量模型、動態避險策略模型等全方位的財務風險量化模型，進而發展完備的清償能力評估模型
• 營運風險模型	鑑於營運過程中存在各項風險因子，影響業務推動之穩定性，為利各部門提早掌握及應變，故建立相關模型提前預警	完成建置營運相關之風險模型，例如：放款違約及鑑價、核保理賠、洗錢防制、保單脫退、假透相似案例、風險分及業務員流用風險等模型，以提前進行營運風險預警
• 新興風險模型	因應氣候變遷、人口老化及國民健康可能帶來的影響，希望提供更多元化的保險商品以協助老年經濟安全與醫療照護，另預作相關風險管理措施及接軌 IFRS 17	建置相關風險量化模型，例如：因應人口老化而關注長期看護發生率及健走效果罹病分析、觀察氣候變遷對死亡率 / 罹病率影響評估及健康者脫退預測模型等，以進行未來趨勢變化及影響分析

## ■ 營運持續管理

隨著科技發展以及環境變化，企業經營所面臨的風險也越來越多元，如天災、人為、傳染疾病與資訊事故等，都有可能造成營運中斷，國泰人壽已建立緊急應變與營運復原機制，為確認機制的妥適性與可行性，每年定期辦理多項擬真演練，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。

## ■ 個資安全

### ● 完善的個資管理體系

國泰人壽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。2023 年末發生重大個資侵害事件，僅 8 件主要因業務員疏忽告知第三人之個案事件，將持續加強服務人員教育訓練及宣導，以減少個資外洩事件情事之發生。



## ■ 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。為持續精進資訊安全治理制度並強化防衛能力，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 2023 年新增 4 張個人資安相關證照，本公司共計取得 55 張資安證照。在嚴謹的資訊安全管理架構下，2023 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，持續接軌國際資訊安全標準。

### 強化 資安監理

- 成立董事會資安諮詢小組
- 設有一名最高主管「資訊安全長」
- 開設董監事資訊安全教育訓練課程，助決策層了解最新資安議題

### 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

### 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，2023 年共召開 2 次資安管理審查會議

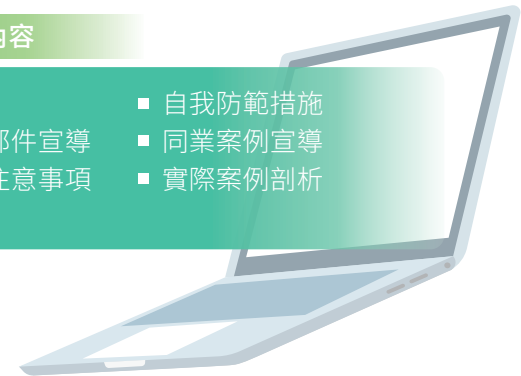
### 發揮 資安聯防

- 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
- 透過 F-ISAC (資安資訊分享及分析中心) 來強化相關資安情資分享與合作，建立資安相關事件監控與應變體系。

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，亦舉辦 176 場個資教育訓練以強化個資保護意識，另依「社交工程演練」成果，對 71 位同仁施以專題強化訓練，且派訓 14 位資安專責人員接受共 560 小時之資安專業訓練課程，2023 年共 29,735 人次受訓，總計 89,567 小時。

### 資安課程內容

- 資安通識
- 自我防範措施
- 社交工程郵件宣導
- 同業案例宣導
- 居家辦公注意事項
- 實際案例剖析
- 個資保護



## 5.1.3 管理階層薪酬政策

### ■ 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。

## 5.1.4 誠信經營

2-25

2-26

2-27

205-2

原則一

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

### ■ 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。

2023 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。
- 2023 年針對 225 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。

### ● 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 29,694 人；總時數約 27.3 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 29,694 人；總時數約 47.8 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。

2023 年重大裁罰與改善措施：無

註 1：重大裁罰定義為 300 萬以上裁罰案件。

註 2：其他裁罰資訊及改善措施

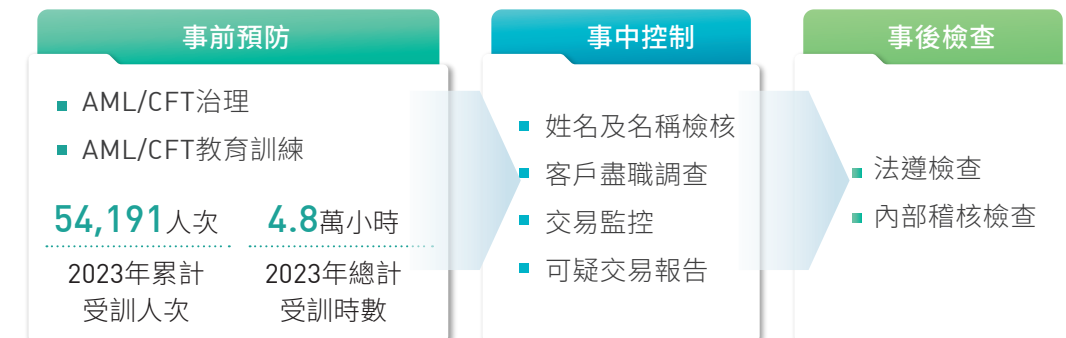
詳國泰人壽 112 年度年報 P.112

## ■ 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。包括但不限於稅務犯罪實務、APG 報告、各類風險因子判斷及洗防業務裁罰案例解讀等，全員 100% 參訓。



📌 防制洗錢及打擊資恐流程：



## 5.2 永續治理

原則一

原則三

氣候變遷導致極端氣候事件更加頻繁發生，是威脅物種生存並導致生物多樣性流失的重要因素之一，進而對人類活動產生衝擊。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。

### 5.2.1 氣候 / 自然相關財務揭露 (TCFD/TNFD)

2024 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。面對日趨嚴峻的氣候變遷衝擊、生物多樣性逐漸流失，國泰人壽積極發展與因應氣候及自然相關風險與機會，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信息，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 揭露框架與 TCFD 揭露建議、ISSB 標準一致，以「治理」、「策略」、「風險管理」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、強調原住民、當地社區等利害關係人的人權治理、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



#### 國泰人壽董事會

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

#### 風險管理委員會

董事會轄下之風險管理委員會每季召開會議，由風險管理部門定期提報「自我風險及清償能力評估(ORSA)報告」與「風險管理業務執行工作報告」供委員會審議，並向董事會呈報。

委員會組成詳 5.1 公司治理 P.100

2019年5月董事會核定調整公司「風險管理政策」，增訂「新興風險管理準則」，2021年3月進一步核定「ESG與氣候風險管理準則」(含氣候及自然風險)，由董事會與風險管理委員會監督氣候風險管理，並落實三道防線氣候風險管理及監控，營造氣候治理文化。

#### 企業永續(CS)小組

國泰人壽透過總經理領導之「企業永續(CS)小組」於2018年起訂定短中長期目標執行方案將氣候因素納入整體策略，除每季召開例會掌握各小組工作進度，並依指標的追蹤頻率掌握各指標目標達成狀況。每半年亦將重要事項提報董事會。

為積極因應氣候及自然相關風險與機會，責任投資小組與綠色營運小組分別從投資及自身營運面向著力，盤點投資與營運碳足跡，並研擬相關因應作為。

自2020年起，將責任投資執行成果(含氣候變遷)納入每年呈報董事會之「投資政策檢討報告」，2021年起加入氣候風險情境模擬分析及投資組合碳足跡結果。

2021年響應集團倡議RE100及承諾SBT科學量化減碳目標，國泰人壽推動「零碳營運轉型+低碳投資配置」雙軌轉型策略。

2022年起，將相關指標連結總經理及高階主管績效。 企業永續(CS)小組組織詳永續組織架構 P.8

#### 風險管理部門 (配置3名氣候暨自然風管人員)

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

相關具體作為詳 5.2 永續治理 P.106

#### 責任投資小組

(配置3名氣候暨自然專責人員)

考量氣候及自然相關議題對本公司最大的影響來自於投資組合，故由人壽股權投資部門之副總經理領導，著重於將氣候及自然因子納入投資決策流程之中，掌握低碳經濟轉型的投資機會，並落實盡職治理，以因應氣候變遷對投資組合的影響。

相關具體作為詳 1.1 低碳經濟 P.18 及 4.1 責任投資 P.77

#### 綠色營運小組

(配置3名氣候暨自然專責人員)

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

相關具體作為詳 1.2 環境永續 P.36

#### 氣候與自然工作小組<sup>(註)</sup>

國泰金控風管處於2018年成立由風控長領導之跨子公司TCFD工作小組(2024年更名為氣候與自然工作小組)，依業務性質分為四大工作小組，包括核心商品、不動產投資及房貸、有價證券、企業授信放款。四大工作小組主要任務係研究氣候現象如何衝擊經濟活動及對企業風險的影響，期望建立情境試算與模擬分析，並研議企業風險控管機制納入氣候/自然風險之作法。

#### 不定期呈報機制

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

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

## ● 氣候暨自然教育訓練

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



## ● 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。

氣候關鍵指標與目標詳 P.123

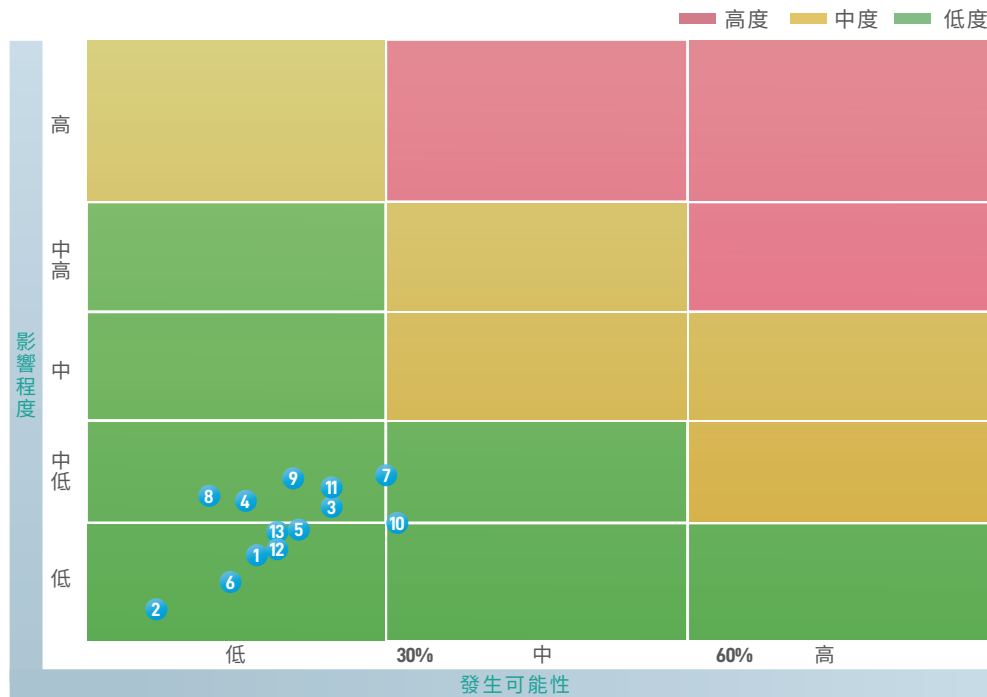
### ■ 策略

#### ● 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.101

#### ● 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：

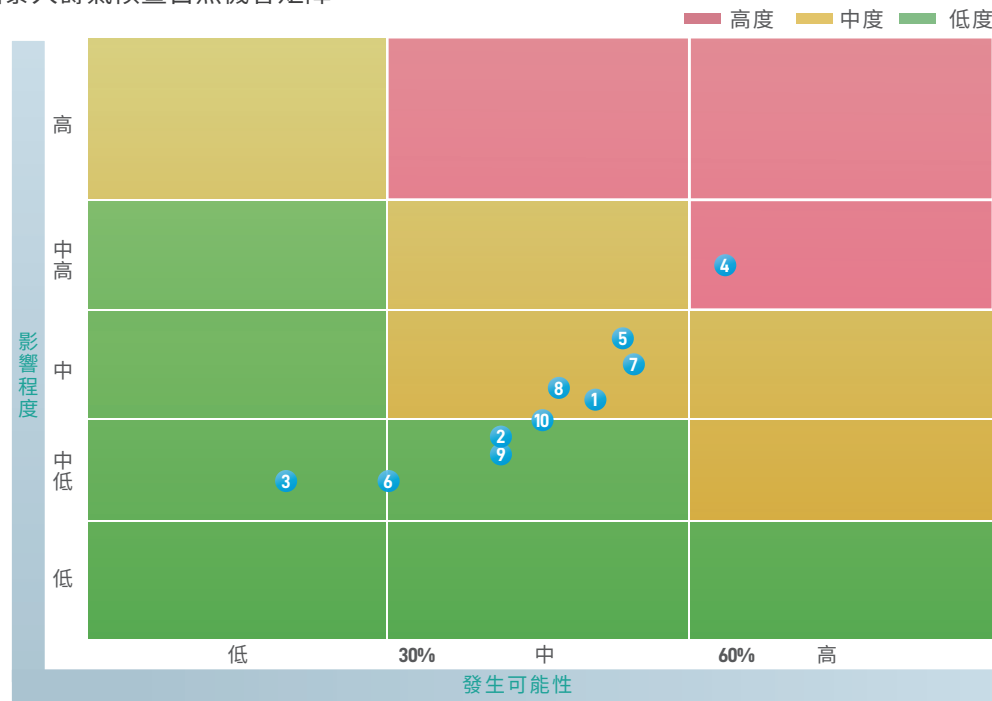
國泰人壽氣候暨自然風險矩陣



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



自身營運 投融資 保險商品

- 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

主要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	各國政府對碳排放監管力道增強，碳密集產業面臨碳價及再生能源使用要求，致使其低碳轉型成本增加，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，進而造成客戶與公司往來意願降低。	聲譽	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：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。

## ● 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 與氣候風險管理準則」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，因此需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

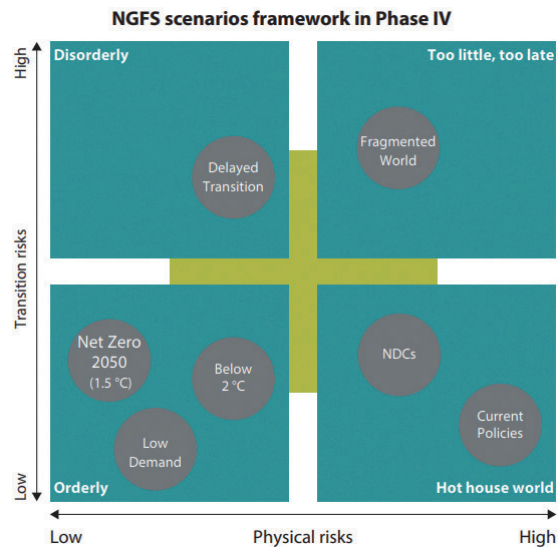
- 資料的限制源自於被投資公司揭露的程度，且仰賴 MSCI 資料庫的蒐集與清理。
- 模型的限制則分為資料或方法論，以 MSCI CVaR 模型為例，由於缺乏可信賴及可計算的資料來源，實體風險值無法估計供應鏈中斷的損失以及產險契約的損失復原金額；且須留意轉型風險值方法論中，假設所有減碳成本皆轉換為氣候技術機會，與實際狀況（減碳成本中的碳稅、碳抵換額度並非對於技術的投資）有所出入。

投資 - 有價證券

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

• NGFS 情境說明

國泰人壽選擇 Net Zero 2050 情境，同時符合全球淨零共識與自身減碳目標；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 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。



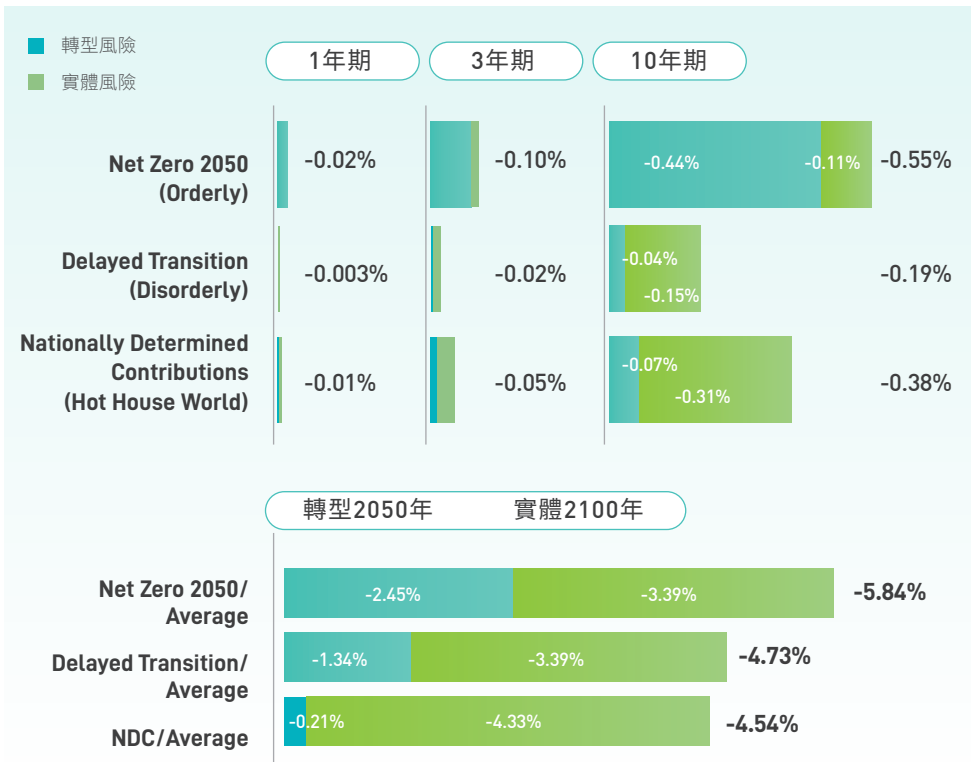
資料來源：NGFS Climate Scenarios for central banks and supervisors, November 2023

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
實體風險說明註2	【中度風險】平均氣候變化情境	【中度風險】平均氣候變化情境	【高度風險】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，2023 年特定年期 (未來 1 年、3 年、10 年期及至 2050 年) 註 3 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 2050 年，實體 2100 年」下，各情境損失幅度占投資組合 4%~6%，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。

🔗 2023 年股債投資組合 (不含主權債) MSCI CVaR 情境分析結果

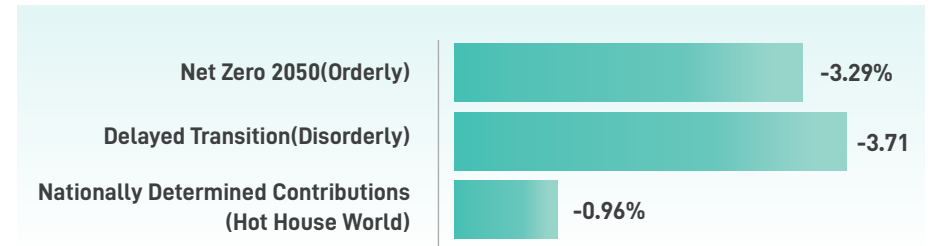


• 主權債投資組合 MSCI Sovereign CVaR 註 4,5 情境分析結果

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 2023 年三種情境，主權債損失幅度佔投資組合 3%~4%，整體轉型風險損失可控。

🔗 2023 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：轉型風險與實體風險存在抵換關係，因 MSCI 考量其餘排放情境在短期內減緩實體氣候風險的效果，與 Business-as-Usual 或 RCP 8.5 情境並無顯著差異，故實體風險皆採用 RCP 8.5 排放情境，僅區分為平均與極端 (95 百分位) 兩種氣候情境。  
 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：MSCI Sovereign CVaR 方法論將主權債投資組合至 2050 年因各國公債殖利率變動所承受的損益折現，詳參 [MSCI 網站](#)。  
 註 5：MSCI Sovereign Climate VaR 資料源說明 (1) 最新資料日為 2023.12.29 (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，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。

■ 非常高 ■ 高 ■ 中 ■ 中低 ■ 低

集團敏感性產業名稱	依賴	衝擊	總投融資部位佔比 (%)
	Water 水資源	Water use 用水量	
石油與天然氣	高	高	5.68
食品飲料製造業	非常高	高	2.94
礦業	高	非常高	1.19
化學原材料、肥料、氮化合物、塑 / 橡膠原料及人造纖維製造	中	高	0.83
建築材料業 (含水泥)	非常高	高	0.20
化石燃料發電及煤炭相關產業	中	低	0.15
農林漁牧業	非常高	低	0.03
航空業	中	高	0.02

註 1：暴險占比為國內外股票及債券、未上市櫃股票、短票等非約當現金有價證券部位、企金授信額度該產業的所有暴險金額總合占總暴險比重。部位日期為 2024.03。

註 2：ENCORE 提供各產業別在各個自然資本資產和驅動因子的依賴與衝擊程度。

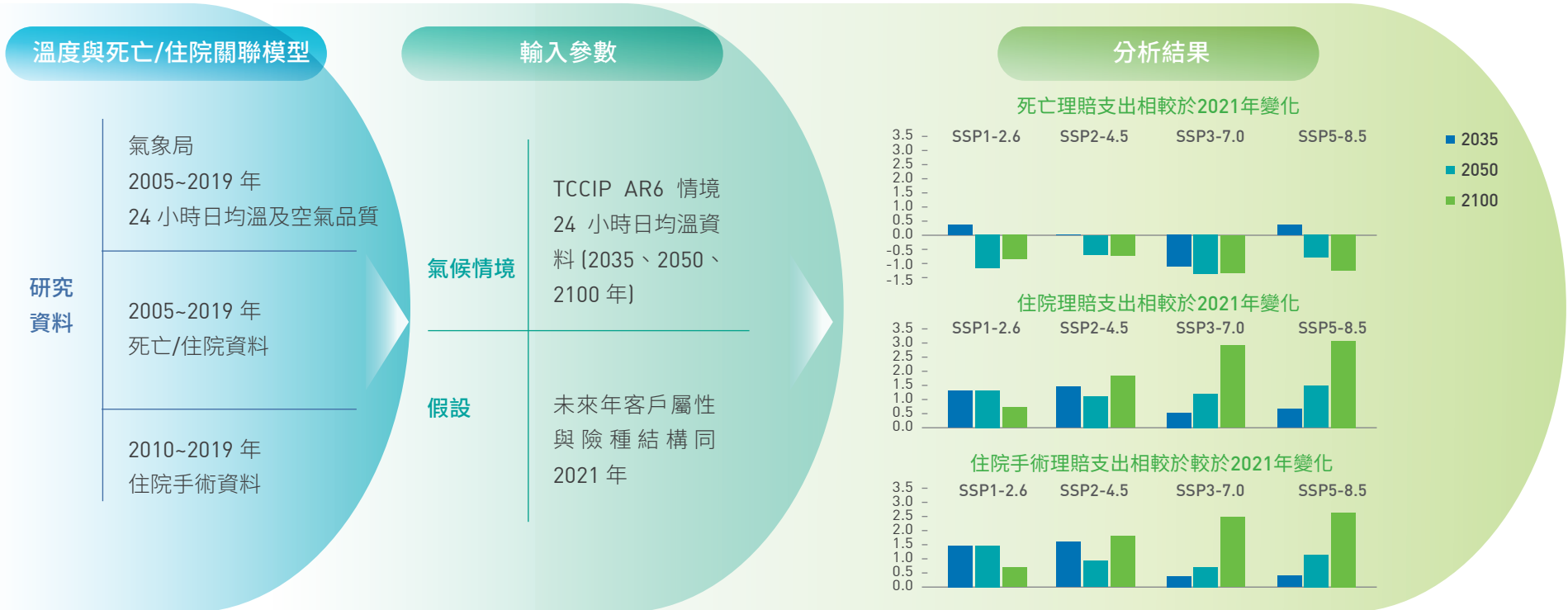
故本公司針對「整合油氣石化業」及「食品飲料製造業」，使用聯合國環境規劃署金融倡議 (UNEP FI) 之乾旱壓測模組 (Drought Stress-Test Prototype Tool) 進行量化分析，評估投資涉險國家之乾旱風險，包含巴西、中國、墨西哥和美國於 100 年回歸期乾旱持續 5 年情境下之預期損失幅度。經評估食品飲料製造業及整合油氣石化業損失佔淨值比依序分別為 0.84%、0.49%，乾旱風險對相關產業投資部位所帶來之衝擊有限。

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。

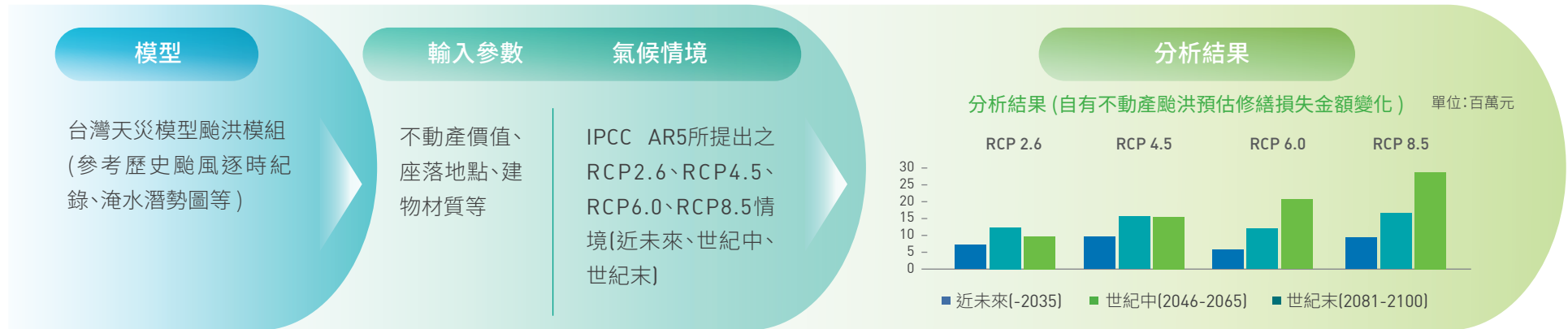


• 風險因應對策

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。雖然國內相關研究資料有限，目前主要針對氣溫升高進行研究，但公司將持續精進，不斷了解人身保險商品的氣候風險，並推行「FitBack 健康吧」健康促進計畫，鼓勵民眾多運動，提升健康水準、展開減緩氣候衝擊並提供資源予偏鄉的「步步攻億走」活動，以及協助民眾規劃人身保險轉嫁風險等。

營運 - 自有不動產

為了解氣候變遷對於自有不動產帶來之衝擊，本公司採用 IPCC 所提出的 RCP2.6、RCP4.5、RCP6.0，以及最嚴峻的 RCP8.5 進行情境模擬，並搭配與學研單位合作開發之天災模型颱風模組，分析自有不動產之颱風暴險部位在不同時期近未來（-2035）、世紀中（2046-2065）、世紀末（2081-2100）可能的颱風損失程度，作為擬定營運持續管理機制及資產配置策略重要依據。經評估，颱風洪水對建築物造成之財務損失 RCP8.5 情境下，世紀末年平均損失較基準年（2023 年）上升新台幣 0.3 億。惟為減緩氣候變遷對不動產之影響，本公司訂有營運持續管理機制  相關作為請詳 5.2 永續治理 風險管理 P.121，不動產管理部門已訂定緊急應變措施，同時將資產價值較高的不動產投保保險以移轉該風險，降低損失。



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，可驗證當前的氣候策略發展方向的合適性，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。

在了解氣候變遷可能造成的風險態樣及財務損失基礎下，我們也將國內外氣候政策與法規趨嚴，及國際倡議組織、投資人高度關注金融業在自身營運(範疇一、二)與投資資產(範疇三)的減碳承諾與策略等因素共同納入考量，期待除了自身為適應氣候變遷而努力外，也可發揮金融的影響力，引導、支持和促進新的技術發展，最終幫助減少氣候變遷的影響。在此目標下，國泰人壽擬定「零碳營運轉型」與「低碳投資配置」的氣候雙軌策略，從營運端與投資端，展開各項氣候行動方案，管理氣候風險及掌握市場轉型之機會，同時透過發揮金融影響力帶動臺灣產業一起邁向淨零排放。國泰人壽與母公司國泰金控於2022年成為台灣第一間加入RE100的金融業會員，並於同年通過SBT減碳目標審查，朝「2030 RE100、2050淨零碳排」之目標邁進，為首家承諾之台灣壽險業者。

## 零碳營運轉型策略與行動方案

國泰人壽全台有近 200 處據點，營運碳排放超過 90% 為外購電力，故降低日常業務用電需求、增加再生能源為國泰人壽邁向淨零路上重要行動，也積極發揮資產影響力協助產業邁向能源轉型。

更多資訊詳  1.2 環境永續 P.38

## 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」做為三大行動方案，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.18



## ■ 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」，持續精進氣候及自然相關風險管理措施，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

#### 第一道防線業務單位

負責辨識及管理氣候及自然風險，依風險特性進行檢視並評估風險結果之妥適性，做出適當的應對行動。

#### 第二道防線管理單位

負責氣候及自然風險管理政策之訂定、監督風險承擔能力及承受風險現況、並向董事會及高階管理階層報告風險控管情形。

#### 第三道防線稽核單位

以獨立超然之精神，執行稽核業務，協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，包含評估第一道及第二道防線進行氣候及自然相關風險監控之有效性，並適時提供改進建議。

### ● 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。

### ● 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」及「生物多樣性及土地利用」為溝通議題，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。



註：國泰人壽撤煤進程 詳 1.1 低碳經濟 P.19

## 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、煤礦鐵路運輸及煤炭輔助服務等），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。

 詳 4.1 責任投資 P.80

## 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。

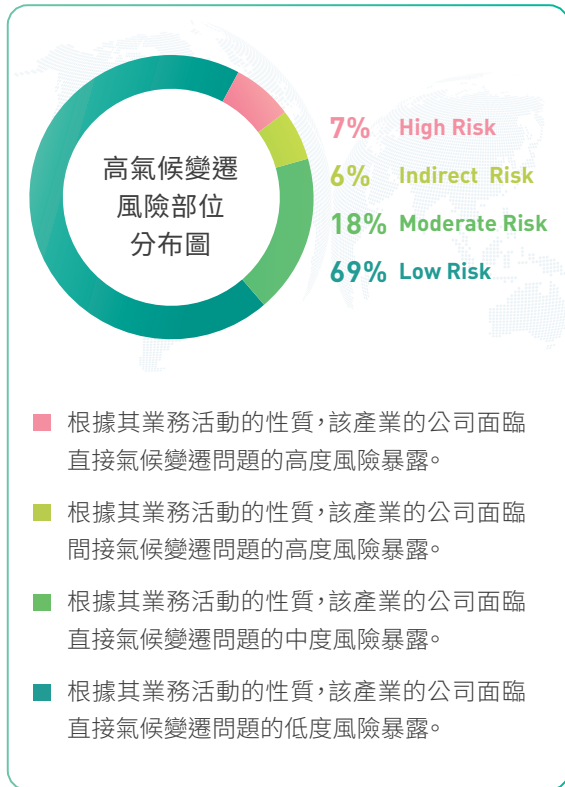
- 積極管理委外單位

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。

### 盤點高氣候變遷及高自然資本風險部位

#### • 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，2023 年盤點股票及公司債投資部位的高度氣候風險部位為 7%，與去年持平，氣候風險尚屬可控。



#### • 盤點高自然資本風險及於森林砍伐前緣的投資情形

TNFD 於金融業揭露指引，建議應揭露投資資產中與自然依賴與影響有重要關聯產業及投資資產中位於敏感區的情形。

#### 高自然資本風險的投資情形

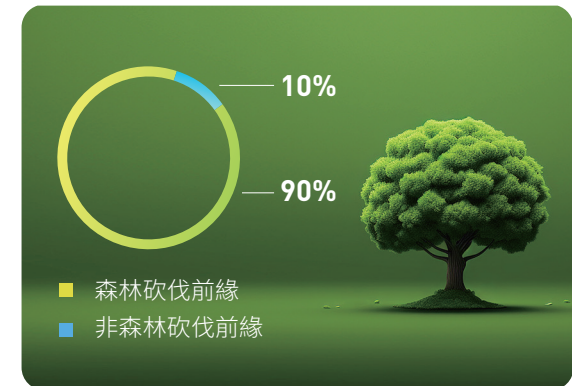
國泰人壽依據 MSCI ESG 方法論，辨識被投資公司受其產業自然資本因子對其核心業務影響的風險程度，2023 年盤點股票及公司債投資部位的高自然風險部位為 21%；考量依賴與影響自然的產業數較多，故高自然風險部位亦會比高度氣候風險部位高，後續將持續觀察。



- 根據其業務活動的性質，該產業的公司面臨直接自然資本問題的高度風險暴露。
- 根據其業務活動的性質，該產業的公司面臨間接自然資本問題的高度風險暴露。
- 根據其業務活動的性質，該產業的公司面臨直接自然資本問題的中度風險暴露。
- 根據其業務活動的性質，該產業的公司面臨直接自然資本問題的低度風險暴露。

#### 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，因此，在 TNFD 所建議，揭露所投資的公司於敏感地區中營運的情形，我們選擇森林砍伐前緣為優先關注的區域，2023 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%。後續透過管理造成毀林風險的主要大宗商品，包含生產及使用牛肉、大豆、棕櫚油、木材的企業，以降低森林砍伐風險。



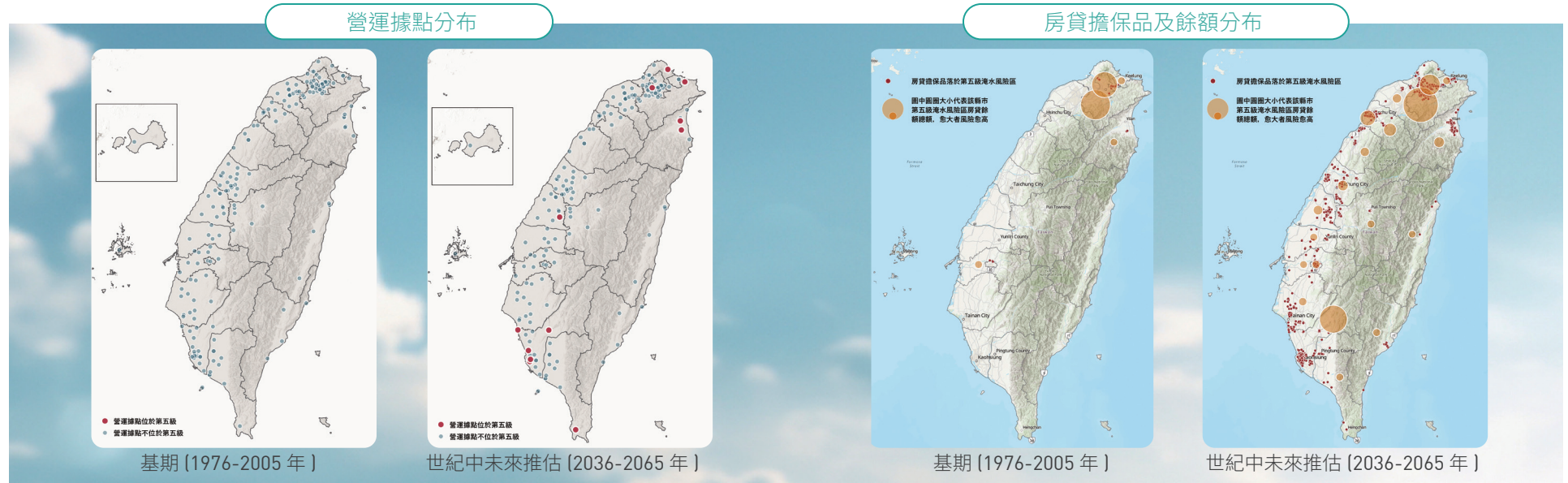
註：MSCI 工具判斷公司是否有三個以上 (含) 的實體資產在森林砍伐前緣區域的 1.5 公里徑內營運。

### ● 氣候實體及自然敏感區域暴險管理

#### 氣候變遷淹水風險暴險

根據「國家災害防救科技中心 (NCDR)」AR5 情境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，與營運地點及房貸客戶座落地點作對照，檢視本公司 2023 年底營運地點及房貸客戶據點在基期 (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。

#### ● 全台高淹水風險區域暴險情形



#### ● 淹水高風險區域佔比

	基期 (1976~2005 年)	世紀中未來推估 (2036~2065 年)
營運據點	0%	6.19%
房貸客戶 放款餘額	0.29%	5.67%

#### ● 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。

### 辨識營運據點於自然敏感地區的分布狀況

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」，辨識出有 5 處據點位於「生物多樣性熱區」或「紅皮書瀕危植物棲地」。



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。



“

#### 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。

”

## ■ 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資組合減碳路徑，並於 2022 年通過 SBTi 減碳目標審查。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。

📄 監控與呈報之治理架構詳 P.107

	指標	基準年	短期目標 2024 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年
營運面	人均用水量	-	12.67 度	12.5 度	11.95 度
	再生能源使用佔比	-	當年度 25%	總部 100%	全臺據點 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 400%	增加 425%	增加 1,000%
	範疇一 + 範疇二排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	2020	減少 11.5%	減少 21%	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		
	低碳投資成長率	2020	成長 21%	成長 35%	成長 50%
	議合行動	-	議合國內投資組合碳排放量 45% 之關鍵公司	議合國內投資組合碳排放量 50% 之關鍵公司	議合國內投資組合碳排放量 55% 之關鍵公司
	逐步管理煤炭相關產業	-	(2022 設定) 不得新增投資營收超過 30% 之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及未積極轉型「燃煤發電業」	不得新增投資營收超過 20% 之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及未積極轉型「燃煤發電業」	OECD 國家，不得新增投資營收超過 5% 之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及未積極轉型「燃煤發電業」
	逐步管理非常規油氣 <sup>註</sup> 產業 <small>註：包含油砂等超重質原油、頁岩油以及非常規化石燃料提煉的液化天然氣 (LNG) 等。</small>	-	不得新增投資營收超過 50% 且未積極轉型之「非常規石油及天然氣」之企業	不得新增投資營收超過 30% 且未積極轉型之「非常規石油及天然氣」之企業	OECD 國家，不得新增投資營收超過 20% 且未積極轉型之「非常規石油及天然氣」之企業

### ● 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 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。
低碳 投資配置	未來預期指標與目標績效表現 - 低碳投資成長率	趨勢分析	<p>國泰人壽的低碳投資主要係來自自有價證券投資及不動產之綠建築：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有價證券：分析 2018 年到 2022 年低碳投資資產佔有價證券資產的比重之歷史趨勢，及考量未來營運及投資市場波動下的資金狀況，預測有價證券投資於低碳相關產業之資產數。</li> <li>不動產：以取得有效綠建築認證之不動產市值計算，依據每年實際已取得綠建築認證及在 2023 年後取得建照之新建建築全取得綠建築或美國 LEED 標章的目標下，預測綠建築棟數及市值。</li> </ul> <p>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應具有氣候韌性。（驗證結果基準：低碳綠能投資成長率目標達成情形）</p>

 詳 1.1 低碳經濟 P.18

除透過上述方式進行策略韌性驗證，本公司亦採用情境分析驗證因應氣候變遷所擬定的氣候策略與行動，在面對不同氣候情境所帶來的潛在衝擊時，是否能具備足夠的抵禦或復原能力。而具有韌性的氣候策略，能協助公司有效的減緩與調適氣候變遷所造成的財務及營運影響。

### 驗證方式

配合集團規劃，參考「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」辦理敏感性產業投融资暴險之氣候風險量化分析，以驗證當前暴險之氣候韌性，透過此風險管理机制確保資產組合面臨不同氣候情境下所帶來財務衝擊的可控性及可接受程度。

### 驗證結果

本公司之敏感性產業投融资暴險（依據集團規範）於 2050 年有序轉型、無序轉型、無政策之氣候情境下，預期損失佔淨值比為 0.06%~0.33%，評估影響有限，顯示國泰人壽當前策略及敏感性產業資產組合具備氣候韌性。


註：部位日期為 2023.11。

### ● 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 P.36

- 投資面氣候關鍵指標為「投融资組合碳排」，投資組合在考量資料可取性後，製作內部碳管理工具，以利投資團隊掌握被投資公司碳排情形外，並每年追蹤及衡量投資組合碳排數據變化詳  詳 1.1 低碳經濟 P.24

# 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：上市股票及公司債的溫度 S1+S2: 2.68° C ; S1+S2+S3: 2.79° C</li> </ul> <p>擴大煤炭相關產業之撤資承諾</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不得新增投資營收超過 20% 之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸業」、「煤炭輔助服務業」、未積極轉型之「燃煤發電業」(2025)</li> <li>• 針對 OECD 國家煤炭產業，不得新增投資營收超過 5% 之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸業」、「煤炭輔助服務業」、未積極轉型之「燃煤發電業」(2030)</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>• 不得新增投資營收超過 30% 且未積極轉型之「非常規石油及天然氣」(2025)</li> <li>• 針對 OECD 國家，不得新增投資營收超過 20% 且未積極轉型之「非常規石油及天然氣」(2030)</li> </ul>
	議合倡議	<p>議合倡議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與 3~5 家國內外氣候、自然相關議合倡議活動，並研究氣候變遷、自然相關等國外責任投資倡議組織之可行性</li> <li>• 議合國內投資組合碳排放量 50% 之關鍵公司 (2025)</li> <li>• 議合國內投資組合碳排放量 55% 之關鍵公司 (2030)</li> </ul>
	低碳投資	<p>低碳投資</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以 2020 年為基期，低碳投資金額成長 35%(2025)</li> <li>• 以 2020 年為基期，低碳投資金額成長 50% (2030)</li> </ul>
	環境永續	<p>綠色能源</p> <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 處數導入能源管理系統 (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 2,500%(2025)</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> <li>• 相較 2024 年，用電節省 50 萬度，相當節能 0.89%(2025)</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 )                             <ul style="list-style-type: none"> <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 42% 碳排 (2030)</li> <li>- 2025 年設定範疇三減量目標</li> </ul> </li> <li>• 節約水資源使用                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 人均用水量 12.5 度 (2025)</li> <li>- 人均用水量 11.9 度 (2030)</li> <li>- 減少廢棄物                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 人均廢棄物量 25.3 公斤 (2025)</li> <li>- 人均廢棄物量 22.9 公斤 (2030)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 行動辦公                             <ul style="list-style-type: none"> <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 90% 合適同仁裝置符合新規劃 (2030)</li> </ul> </li> <li>• 碳標籤                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 藉由服務數位化等方式減少產品碳足跡，並承諾 2025 年 100% 主要產品完成碳足跡盤查</li> <li>- 藉由服務數位化等方式減少產品碳足跡，並承諾 2030 年 100% 主要產品完成碳足跡盤查</li> </ul> </li> <li>• 職場轉型                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 相較 2020 年，新型態職場新增 9 處 (2025)</li> <li>- 相較 2020 年，新型態職場新增 19 處 (2030)</li> </ul> </li> <li>• 綠色採購                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 綠色採購比例 50%(2025)</li> <li>- 綠色採購比例 80%(2030)</li> </ul> </li> </ul> <p>綠色不動產</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 六都會區商辦大樓進行倡議綠色租賃，每年提供至少 1500 萬度綠電服務 (2025)</li> <li>• 全台商辦大樓倡議綠色租賃，每年提供 2000 萬度綠電服務 (2030)</li> </ul>

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 140 萬人 (2025)</li> <li>參與健康促進計畫人數 (會員數) 達 240 萬人 (2030)</li> <li>協助 105 萬會員進行健康管理, 且每月進行健康管理之人次累積達 1,593 萬 (2025)</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 29.3 萬公噸碳排放量 (2025)</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 10 萬人</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 80% 員工維持身心健康 (2025)</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 4,240 公噸碳排 (2025)</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%(2025、2030)</li> <li>反毒活動入校數達到 1,500 所 (2025)</li> <li>反毒活動入校數達到 1,600 所 (2030)</li> <li>反毒活動陸海空軍觸及人數達 260 萬人 (2025)</li> <li>反毒活動陸海空軍觸及人數達 340 萬人 (2030)</li> </ul>
		亞健康客戶介入照護 <ul style="list-style-type: none"> <li>健康照護服務觸及人次 6,500 人 (2025)</li> <li>擴展亞健康服務範疇, 協助客戶積極重拾健康生活品質 (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 1,200 位長者 (2025)</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 25%(2025)</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 65% 業務員及 50% 內勤員工取得健康專知認證 (失智友善天使) (2025)</li> <li>累積培育 80% 業務員及 60% 內勤員工取得健康專知認證 (失智友善天使) (2030)</li> </ul>

永續主軸	策略方向	中長期 (2025-2030) 目標
健康	財務健康	客戶財產守護 <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 80 萬人 (2025)</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 6%(2025)</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 3,500 人 (2025)</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 6,500 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>
		普惠金融 <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>智能助理即時提供客戶服務之年度服務次數達 270 萬次以上 (2025)</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 2 項 (2025)</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</li> <li>微型、小額保險受惠人數達 9 萬人以上 (2025)</li> <li>微型、小額保險受惠人數達 12 萬人以上 (2030)</li> </ul>
培力	職場培力	重塑員工技能 <ul style="list-style-type: none"> <li>數位能力覆蓋率 50% (依年度規劃培訓項目)</li> <li>ESG 永續基礎線上課程完訓覆蓋率 90%</li> </ul>
		升級員工技能 <ul style="list-style-type: none"> <li>年度敬業度調查 - 教育訓練滿意度達 4 分 (滿分 5 分)</li> <li>360 能力評比 4 分以上人數比率達 85%</li> </ul>
		建構領導梯隊 <ul style="list-style-type: none"> <li>基中階人才庫之關鍵人才留置率 80%</li> <li>Young Talent 人才庫之關鍵人才留置率 50%</li> </ul>
		多元包容職場 <ul style="list-style-type: none"> <li>育嬰留停留任率達 80%</li> <li>女性員工達 60%</li> <li>女性 STEM 人才達 35%</li> <li>女性主管整體達 40%；女性中高階主管達 25%；女性基層主管達 45%</li> <li>DEI 線上課程完訓覆蓋率 90%</li> </ul>

永續主軸	策略方向	中長期 (2025-2030) 目標
培力	社會培力	青年培力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社區培力基地計畫基本學力與非認知能力提升程度達 4 分以上</li> <li>• CIP 課程 / 活動滿意度達 4 分以上 (2025)</li> <li>• CIP 課程 / 活動滿意度維持 4 分以上 (2030)</li> <li>• CIP 企業認同度達 4 分以上 (2025)</li> <li>• CIP 企業認同度維持 4 分以上 (2030)</li> <li>• CIP 企業課程推薦度達 4 分以上 (2025)</li> <li>• CIP 企業課程推薦度維持 4 分以上 (2030)</li> <li>• CIP 未來投入金融產業職涯意願達 4 分以上 (2025)</li> <li>• CIP 未來投入金融產業職涯意願維持 4 分以上 (2030)</li> <li>• 百工日記各產業認知提升程度提升 1 分以上</li> </ul>
		弱勢培力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 圓夢計畫受惠偏鄉學校數 15-20 所 (2025)</li> <li>• 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 (2025)</li> <li>• 卓越獎助計畫特色案件量達 20 件 (2025)</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 200 人、400 小時 (2025)</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 (2025)</li> <li>• 混障綜藝團受惠人數 (線下) 維持 2,000 人次以上 (2025)</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 (2025)</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	落實高階主管績效與 CS 連結 (2025)
		維持中華公司治理協會「特優」認證
		針對資安領域 ISO 國際標準取得證書或通過合規檢測合計 3 項 (2030)
永續治理	風險管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 成為台灣金融同業永續風險管理標竿企業 (2025)</li> <li>• 持續精進風險趨勢報告與擴展面向</li> </ul>
		根據 TNFD 框架與國際實務作法，發展自然相關風險量化評估方法 (2025)

## PSI 索引

聯合國環境規劃署 (UNEPFI) 於 2012 年制定頒布「永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)」，為保險業永續發展準則。

國泰人壽自 2016 年起成為亞洲首家自行遵循聯合國「永續保險原則」之壽險公司，依循四大原則，將 ESG 納入營運決策，並與客戶、合作夥伴、政府及其他利害關係人共同推廣。

### ● 原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策

利害關係人	說明		對應章節	頁碼
董事會 員工	公司策略	依循國泰金控「企業永續 (CS) 委員會」之組織架構，於 2016 年成立國泰人壽「企業永續 (CS) 小組」，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 公司治理	P.105
		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.65
管理階層	風險管理	藉產學合作，發展財務風險、營運風險與新興風險量化模型。	5.1 公司治理	P.101
		為提前因應 IFRS 17 之變動，於投資、商品和通路等層面進行策略調整，以順利接軌、降低衝擊。		
		成立跨部門、跨子公司的氣候與自然工作小組，以治理、策略、風險管理、指標和目標的框架，積極因應氣候及自然相關風險與機會。	5.2 永續治理	P.107
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。		
		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> 。	4.1 責任投資	P.77
		註：2019 年起，報告名稱改為「責任投資暨盡職治理報告」。		
		國泰金控連續 6 年舉辦氣候變遷論壇，邀請產官學領導者與被投資對象，共同分享國內外趨勢及實務經驗，為推動台灣永續發展的重要盛會。	1.1 低碳經濟	P.34
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.45
		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.49
		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.58
	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.45
	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.55
	核保管理	在核保流程中納入各項 ESG 議題考量，如：道德風險、公平性、不當銷售、個資保護等。		
		建立模型及系統，協助計算新契約案件風險分數，並自動發出警示，以利核保人員加強審理。	5.1 公司治理	P.101

## ● 原則二：提升客戶與合作夥伴對 ESG 議題重視

利害關係人		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.47
	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.49
	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.45
	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.55
	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.40
	提倡綠色採購，2023 年綠色採購金額約 3 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		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.77
	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.18
	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.49
	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 永續治理	P.106
	與教育部國教署攜手推動「永續校園計畫」；與警政署刑事警察局合作推動反詐騙活動。	2.1 健康促進	P.46
	藉再生能源自發自用、購買再生能源憑證、推行綠色採購、申請減碳標籤，支持政府環保政策推行。	1.2 環境永續	P.39
其他主要利害關係人	與學術界合作建置財務風險、營運風險與新興風險量化模型，完善風險機制。	5.1 公司治理	P.101
	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、TNFD。	1.1 低碳經濟	P.28
	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.67
	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.42

## ● 原則四：定期揭露實行 PSI 進度

利害關係人		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。	關於國泰人壽	P.1

## GRI 索引

使用聲明	依循 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 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	關於國泰人壽	P.1
	2-3 報導期間、頻率與聯絡人	關於國泰人壽	P.1
	2-4 資訊重編	關於國泰人壽	P.1
	2-5 外部保證 / 確信	關於國泰人壽	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.137
	2-8 非員工的工作者	附錄	P.137
	2-9 治理結構與組成	5.1 公司治理	P.97
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	5.1 公司治理	P.97
	2-11 最高治理單位的主席	5.1 公司治理	P.97
	2-12 在監督衝擊管理上，最高治理單位扮演的角色	永續組織	P.8
	2-13 任命 / 指派管理衝擊的責任	永續組織	P.8
	2-14 最高治理單位在永續報導的角色	永續組織	P.8
	2-15 利益衝突	5.1 公司治理	P.97
	2-16 溝通重要關鍵議題	利害關係人與重大主題	P.12
	2-17 最高治理單位的群體智識	5.1 公司治理	P.97
	2-18 最高治理單位的績效評估	5.1 公司治理	P.97
	2-19 薪酬政策	5.1 公司治理	P.104

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼 / 省略說明	
GRI 2： 一般揭露 2021	2-20 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.9	
	2-24 納入政策承諾	策略藍圖與目標	P.9	
	2-25 負面衝擊補救程序	5.1 公司治理	P.104	
	2-26 尋求建議與顧慮的機制	5.1 公司治理	P.104	
	2-27 法律規範遵循	5.1 公司治理	P.104	
	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.12	
	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.12
3-2 重大主題列表		利害關係人與重大主題	P.12	
公司治理與誠信經營				
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 5. 治理	P.96	
GRI 205： 反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	5.1 公司治理	P.104	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼 / 省略說明
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.96
整合性風險管理			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 5. 治理	P.96
永續金融投資			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 4. 永續金融	P.76
金融科技應用			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 2. 健康	P.44
永續商品與服務			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 2. 健康	P.44
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.44
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.58

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼 / 省略說明
員工權益與福利			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 3. 培力	P.60
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.63 P.65
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		
綠色營運			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	Chapter 1. 氣候	P.17
GRI 302 : 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗	1.2 環境永續	P.36
GRI 305 : 排放 2016	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放 305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	1.2 環境永續	P.36

## 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 2023 年人壽保險有效保單件數 4,780.8 萬件 註：數字僅計算個人件，未包括團體件（團體採人數計算）。</li> </ul>
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> </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>
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>

主題	指標代碼	衡量指標	揭露資訊
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： (1) 已建立風險模型自然災害 (2) 未建立風險模型自然災害相關的保險給付貨幣損失總額 ( 依再保險淨額和毛額基礎揭露 )	不適用
	FN-IN-450a.3	描述如何將環境風險納入： (1) 個別合約的保險流程 (2) 企業層級風險管理與資本適足管理	不適用
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： (1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度 (2) 中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值 (3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	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 112 及 111 年度 / 流動性風險 (P.144)</li> </ul> <a href="https://reurl.cc/r9gxjb">https://reurl.cc/r9gxjb</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 永續治理	P.106
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.107
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.107
	(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.107
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.109
	(二) 依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序		P.109
	(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.116
	(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.111
六	(一) 風險管理及監控		P.117
	(二) 情境分析及壓力測試		P.111
	(三) 投資管理		P.118
七	(一) 設定評估及管理氣候相關風險之指標		P.123
	(二) 設定氣候相關風險管理之目標		P.123
	(三) 訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標		P.123
	(四) 考量將氣候相關風險之管理納入績效衡量指標	P.108	

## 相關數據表格

2-7

2-8

### ● 人才結構數據

#### (一) 員工地區分布

類別	台灣地區			海外地區			總計
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	
管理階層	1,977	1,490	3,467	0	8	8	3,475
一般人員	20,209	6,028	26,237	4	55	59	26,296
合計	22,186	7,518	29,704	4	63	67	29,771

註 1：此表僅含正職人員。

註 2：管理階層定義內勤為經理、客服副理以上、外勤為區處主管以上。

註 3：內勤非正職人數共 27 人，包含兼職、工讀生、計時、約聘等人員。

#### (二) 員工性別 & 年齡分布

類別	女性			男性			總計
	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	
管理階層	51	979	947	69	1,016	409	3,471
一般人員	1,918	8,758	9,537	1,407	3,674	1,006	26,300
合計	1,969	9,737	10,484	1,476	4,690	1,415	29,771

註 1：此表僅含正職人員

註 2：管理階層定義內勤為經理、客服副理以上、外勤為區處主管以上

#### (三) 新進員工與離職員工統計

類別	女性			男性			總計
	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	
新進員工	866	980	150	590	353	31	2,970
離職員工	325	606	865	277	272	95	2,440

#### (四) 員工接受教育訓練平均時數

項目	類別 (小時)	2021	2022	2023
總訓練時數	男性職員	2,063,630	2,194,797	1,955,823
	女性職員	6,197,594	6,590,992	6,043,216
	管理階層	867,656	914,185	863,127
	一般人員	7,393,569	7,871,603	7,135,913
	合計	8,261,224	8,785,789	7,999,039
人均總訓練時數	男性職員	246	276	258
	女性職員	259	285	272
	管理階層	229.2	248	248
	一般人員	259	287	271

#### (五) 身障員工統計

	2021	2022	2023
人數	312	297	316
比例 (%)	0.96	0.95	1.06

#### 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	確信標的	適用基準	頁碼
1	2023 年共銷售 38.3 萬件外溢保單。	2023 年間國泰人壽外溢保險商品銷售件數總和。	2.1 健康促進 P.49
2	2023 年智能客服使用量為 276 萬人次，其中問題解決率為 97.4%、服務滿意度為 94.7%。	使用量 = 2023 年智能客服使用人次之總和 問題解決率 = 2023 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 2023 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 = 2023 年滿意度調查點選 4 分及以上之份數除以 2023 年滿意度調查總份數	2.0 健康 P.44、 2.2 財務健康 P.55
3	2023 年國泰人壽電子保單使用件數為 38.8 萬件，使用率 52.2%。	電子保單件數 <sup>註</sup> ：2023 年國泰人壽之電子保單件數總和。 電子保單使用率：2023 年國泰人壽之電子保單件數總和除以全年保單件數總和。 註：統計方式係該保單進件時申請電子 / 紙本類型為主。	1.2 環境永續 P.37
4	2023 年國泰人壽電子單據使用件數為 280.5 萬件，使用率 49.2%。	電子單據件數：截至 2023 年底國泰人壽之有效電子單據申請件數。 電子單據使用率：截至 2023 年底國泰人壽之有效電子單據申請件數除以有效要保人數。	1.2 環境永續 P.37
5	截至 2023 年低碳投資總金額為 2,413 億元。 截至 2023 年水資源投資總金額為 67 億元。 截至 2023 年基礎建設投資總金額為 7,655 億元。 截至 2023 年高齡與健康投資總金額為 4,225 億元。 截至 2023 年社區與金融包容性產業投資總金額為 23 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。 國泰人壽水資源投資判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬水供應、水處理、汙水處理、與節水、水循環、回收水相關產業。 2. 公司營業項目屬上述類別。 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。 國泰人壽高齡與健康投資判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬高齡與健康產品及服務產業、設施供應等類別。 2. 公司營業項目屬上述類別。 國泰人壽社區與金融包容性投資判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬教育、金融包容性等相關產業。 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；投資金額均按國泰人壽截至 2023 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.88-89

編號	確信標的	適用基準	頁碼
6	2023 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。	國泰人壽 ESG 風險審核案件數是依據 2023 年度國泰人壽之投資標的執行過 ESG 風險審核流程之案件數總和。	4.1 責任投資 P.81
7	2023 年國泰人壽全權委託投資之受託資產，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。	2023 年國泰人壽所全權委託之資產管理公司中 PRI 或地方性盡職治理守則 <sup>註</sup> 簽署家數佔全部委外投資單位之比例。 註：由於台灣非屬聯合國會員，故台灣公司無法簽署 PRI。	4.1 責任投資 P.87
8	「議案類型」圖表中 2023 年國泰人壽於各投資標的股東會議案類型統計之比例。 「投票結果」圖表中 2023 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 2023 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 2023 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。	2023 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.86
9	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」、2023 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 2023 年間召開資安管理審查會議次數總和。	5.1 公司治理 P.103

編號	確信標的	適用基準	頁碼
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年上市櫃股權及公司債之財務碳排放為 9,790,151 tCO<sub>2</sub>e，資料品質分數為 2.42；</li> <li>2023 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及資料品質分數；</li> <li>2023 年主權債包含 LULUCF 之財務碳排放及資料品質分數分別為 4,920,338 tCO<sub>2</sub>e 及 3.32；</li> <li>2023 年主權債排除 LULUCF 之財務碳排放及資料品質分數則分別為 4,914,419 tCO<sub>2</sub>e 及 3.38。</li> </ul>	<p>國泰人壽參考 PCAF 設計「投資組合財務碳排放計算基準」，對上市櫃股權、公司債及主權債進行財務碳排放編制及揭露。</p> <p>一、上市櫃股權及公司債</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>上市櫃股權及公司債財務碳排放為國泰人壽所持有之上市櫃股權及公司債的範疇一及範疇二的碳排放量，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及範疇二排放量或推估數據」： <ol style="list-style-type: none"> <li>最新可取得之範疇一及範疇二排放量來源包含：國泰人壽直接向投資公司取得之碳排放數據或自 MSCI Total Portfolio Footprinting (MSCI TPF)、MSCI ESG Manager 所取得之碳排放數據。</li> <li>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 TPF、MSCI ESG Manager 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> <li>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、建築材料業財務碳排放：為國泰人壽所持有之上市櫃股權及公司債於特定產業的範疇一及範疇二碳排放量總和及範疇三碳排放量，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、範疇二及範疇三排放量或推估數據」： <ol style="list-style-type: none"> <li>產業定義係依照全球行業分類標準 (Global Industry Classification Standard, GICS)。</li> <li>最新可取得之範疇一、範疇二及範疇三排放量來源包含：國泰人壽直接向投資公司取得之碳排放數據或自 MSCI Total Portfolio Footprinting (MSCI TPF)、MSCI ESG Manager 所取得之碳排放數據。</li> <li>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 TPF、MSCI ESG Manager 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> </ul> <p>二、主權債</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>主權債財務碳排放：為國泰人壽所持有之主權債的範疇一碳排放量，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排放量」，包含：國泰人壽直接取得之主權國家碳排放數據或自 MSCI ESG Manager 所取得之碳排放數據。</li> </ul> <p>三、上市櫃股權、公司債及主權債財務碳排放編制範疇：國泰人壽對 2023 年 12 月 31 日所持有之上市櫃股票、公司債及主權債進行盤查，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)」三個會計科目之自操及委外投資部位。</p> <p>四、資料品質分數：數據係國泰人壽參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，包含以 MSCI TPF、MSCI ESG Manager 提供之資料品質分數，依照投資部位金額計算加權平均數字。</p>	1.1 低碳經濟 P.26-28



### 會計師有限確信報告

國泰人壽保險股份有限公司 公鑒：

資會綜字第 23007367 號

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 2023 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 貴公司西元 2023 年度永續報告書第 138 至 140 頁之「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第 1 頁之「報告書邊界與範疇」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存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

#### 先天限制

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

投資組合財務碳排放(以下稱「財務碳排放」)的計算受溫室氣體之量化具先天不確定性之影響,主要係因用以決定排放係數之科學知識並不完整,以及報導之數值須彙總不同溫室氣體之排放,使 貴公司所使用第三方提供之溫室氣體排放資料可用性和品質存在先天限制。此外,由於財務碳排放目前缺乏普遍認可之報導架構,相關編製、揭露及驗證也未受法規規範而有統一標準,因此所選定之財務碳排放指標應與 貴公司所設計之「投資組合財務碳排放計算基準」一同報導,供預期使用者閱讀及理解。

#### 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中有關獨立性及其他道德規範之規定,該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan  
110208 臺北市信義區陸路一段 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之合理性;
- 已透過查詢,取得對 貴公司與排放量化及報導攸關之控制環境及資訊系統之瞭解,但並未評估特定控制作業之設計,取得該等控制作業付諸實行之證據或測試其執行有效性;
- 已評估 貴公司建立估計方法之適當性及一致性。然而,所執行程序並未包含測試估計所依據之資料或單獨建立會計師之估計,以評估 貴公司所作之估計;
- 已對財務碳排放數據選擇樣本核對原始紀錄,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之合理性,包括數據品質,但不包括依資產別進行分類及碳排放數據的涵蓋率。



#### 1.2 其他所選定之績效指標

- 已對參與編製所選定之關鍵績效指標之相關人員進行訪談,以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統,以及攸關之內部控制,以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域,已對所選定之關鍵績效指標選擇樣本進行測試,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 2023 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,另外,2023 年度永續報告書中屬 2022 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,本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師

趙永潔



2024 年 6 月 21 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。