



國泰人壽
Cathay Life Insurance



台灣藍鵲
Urocissa caerulea

國泰人壽2016年自行遵循PSI揭露報告

2016 Cathay Life Insurance PSI Disclosure Report



國泰人壽成立於1962年，擁有3萬名員工和815.9萬名保戶，2016年總保費收入6699.2億元，堪稱台灣保險業龍頭。

2011年因應金控成立「企業社會責任(CSR)委員會」正式對外揭露永續作為，秉持集團核心價值「誠信、當責、創新」持續穩健踏實的經營；為以更宏觀、更長遠的角度自我檢視，2014年國泰金控將「企業社會責任(CSR)委員會」精進為「企業永續(CS)委員會」，並調整組織職掌，於既有「永續治理小組」、「責任商品小組」、「員工幸福小組」、「綠色營運小組」、「社會共榮小組」加入「責任投資小組」。

跟隨著國泰金控永續的步伐，國泰人壽於2016年成立「企業永續(CS)小組」，並接軌國際自行遵循永續保險原則(PSI)，成為台灣首間依循永續保險原則之保險公司。

本報告係為國泰人壽首年度(2016年)自行遵循永續保險原則之揭露報告，依循永續保險原則四大原則與十大構面出發，國泰人壽以「永續保險的領航者，用心守護家的幸福」為永續願景，將於每年主動對外公開揭露遵循情形。



原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策中

➤ 公司策略

| | |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>董事會與管理階層擬訂公司經營策略，應辨識、評估、管理與監控 ESG 各項議題</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽在日常公司營運決策納入 ESG 議題，舉凡產品、核保、理賠、投資、風險管理、工作環境和社區參與等。 2. 國泰人壽企業永續小組隸屬國泰金控企業永續委員會，並由獨立董事監督。 |
| <p>公司發展策略涉及 ESG 議題，應與公司所有權人進行溝通</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 每半年於董事會報告企業永續發展進度。 2. 每季邀請獨立董事出席企業永續委員會提供建議。 3. 不定期將企業永續進程與獨立董事報告。 |
| <p>員工雇用、訓練及相關員工計畫應納入 ESG 議題</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽重視 ESG 議題，透過「員工道德行為準則」訂定，確保內外部招募未有性別或其他歧視之情事，同時創造穩定就業機會，積極雇用原住民及視障人士。 2. 為落實 ESG 議題教育訓練，所有同仁皆需接受線上法令遵循、洗錢防制等課程，此外，新進人員皆需接受企業永續(CS)課程，確保同仁對於 ESG 議題的了解。 3. 國泰人壽為打造適才適所、多元、平權、免於歧視及騷擾的幸福工作環境，透過個人電子郵件以及內部宣傳管道，宣導員工道德行為準則。此外，國泰人壽重視員工聲音及權益，提供多項內部溝通管道和勞資會議召開，創造員工多元學習環境和創新平台，完善員工職涯發展。 |

➤ 風險管理與核保

| | |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>建立程序以辨識及評估風險組合以及留意公司交易隱含的各項 ESG 議題</p> | <p>為確認 ESG 議題於核保流程中可獲得妥善檢視，國泰人壽於核保審核流程納入以下 ESG 相關考量：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 道德議題：有無道德危險或不當節稅等情形。 ● 客戶資訊議題：核保人員需善盡個人資料保密之責。 ● 公平性議題：受理身心障礙者之保險商品，應符合公平、合理原則，不得無故拒絕受理，或予以不公平待遇。 ● 避免不當銷售：受理複利增額型壽險商品，應注意是否已有包含適當且顯著之淨危險保額。 ● 客戶保護議題：著重審酌要/被保險人之年齡、知識、智能、意思表示能力及體況條件，以評估是否適合承保。 |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

將 ESG 議題納入風險管理、核保及資本適足等決策程序中，包括相關研究、分析及模組工具等

1. 為因應人口老化，國泰人壽透過產學合作精進風險衡量技術，建構完整的死亡率及罹病率風險評估模型，以捕捉未來趨勢，並應用於商品定價。
2. 國泰人壽為與國際最佳風險管理實務接軌，建立通報系統及風控自評工具(RCSA)，以強化作業風險管理機制並降低相關風險。
3. 國泰人壽整合公司內部各類財務風險量化模型(如：投資資產評價模型、市場風險因子隨機模型等)，進而發展完備的清償能力評估模型，以確保公司清償能力無虞，該模型也在 2014 年經過外部顧問以國際標準檢視，認定符合跨國大型保險公司的最佳實務做法。
4. 為保障客戶個資安全，國泰人壽建立資安暨個資管理政策，導入資訊安全日誌管理系統(SIEM)及閘道式資料外洩防禦工具(NDLP)，並持續通過 ISO27001:2013 與 BS10012 等外部認證，強化資訊安全及個資管理。
5. 因應國際會計制度的變革，國泰人壽成立 IFRS 17 導入作業小組，並建立 IFRS 9 信用損失評估模型，以增加公司資訊的透明揭露，並減輕在新會計準則過渡期間的影響，順利接軌國際趨勢，確保保戶的權利。

➤ 銷售與推廣

提供銷售/行銷人員有關 ESG 議題之產品/服務知識的教育訓練；在行銷策略或活動，納入與 ESG 議題有關的重要文字訊息

1. 為了讓員工在銷售與推廣過程當中，能夠提供保戶適合的商品，給予完善的保障並發揮保險安定社會的力量，國泰人壽提供員工定期業務品質、第一次危險選擇、理賠專業知識、洗錢防制等課程。同時鼓勵並給予 CFP 訓練，以提供保戶更完善的財務規劃。
2. 為提升業務團隊職能，國泰人壽推動「[AG2.0 業務菁英計劃](#)」。

確保商品與服務範圍、利益及相關成本等已充分說明且被充分了解

1. 為明確表達商品及服務範圍及規範，國泰人壽的銷售文件、教育資料等皆於開辦前經相關部門檢視，保障範圍、相關費用及成本效益等資訊皆依相關規範明確列示，並於對外[網站](#)中公開發露。
2. 國泰人壽實施全面電訪，確保保戶詳細瞭解其所購買之產品資訊與其風險。

➤ 商品與服務

| | |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>開發能降低風險、對 ESG 議題有正面影響及提升風險管理的商品與服務</p> | <ol style="list-style-type: none">1. 國泰人壽將 ESG 議題考量整併進入商品研發流程中，並依集團四大議題(再生能源與基礎建設、高齡化與健康、女性以及包容關懷議題)發展商品及服務，以辨識需求族群，舉凡：「微型保險」推動以保障弱勢權利、持續發展推動「高齡商品」與「智能化貼心服務」提供以因應人口老化、開辦「健康保險」以因應健康意識提升、透過「行動 E 化服務」以提升服務效率與減少紙張浪費、積極推動「新住民關懷系列活動」以關注社會議題等。2. 因應高齡社會來臨，國泰人壽致力發展長期照顧保險及實物給付型商品，並建立高齡相關發生率資料庫以積極支持政府長照政策推行，國泰人壽亦主動協助主管機關擬定稅賦適格型長照保險商品及稅賦列舉扣除額之相關規範，以促進長照保險推廣、提供年長者完整保障。國泰人壽於長照經驗亦受政府肯定，並向主管機關建議落實「保單活化」機制，讓保戶可將原有的壽險保障轉換為醫療、長照或年金保障，強化退休樂齡生活。3. 針對服務品質精進，國泰人壽建立多元管道客戶權益主動提醒機制及營業單位服務品質監控機制，同時，服務流程亦取得國際標準認證及複評(目前通過 Qualicert、EN15838 服務認證、ISO10002)。4. 台灣的保單滲透率雖為全球最高，但平均投保金額仍相對偏低，國泰人壽持續推動分期繳保險商品，自 2011 年起率先業界逐步降低躉繳商品銷售比重，對保單改以價值導向而非業界所關注的市占比。 |
| <p>發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫</p> | <ol style="list-style-type: none">1. 為了讓全體員工了解公司所面臨的風險，國泰人壽每月主動針對個人資料保護、資訊安全、反洗錢、反資恐及公司相關業務上會涉及的法令等，給予重點且貼近時事之宣導教育，以確保全體員工能遵循相關法令，同時透過測驗機制，積極落實同仁風險教育。2. 國泰人壽每月定期舉辦名為「精算學院」的教育訓練，每次課程約 2~4 小時，藉以強化精算人員針對風險、保險及 ESG 議題瞭解。 |

➤ 理賠管理

| | |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>對顧客請求之回應應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充分了解</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽於官方網站中載明理賠管道、流程與應備文件等資訊，協助顧客了解理賠程序。 2. 為提升理賠時效縮短保戶理賠申請等待時間，國泰人壽推動行動理賠作業，透過自動化表單及自動核賠，快速完成受理及審核作業，自動核賠亦可縮短作業時程，由原本 14 分鐘減少為 7 分鐘，且理賠 Clean 件三日結案率提升至 98%。 |
| <p>將 ESG 議題納入補償、替代及其他理賠服務</p> | <p>為使理賠作業流暢並控管理賠風險，國泰人壽主要 ESG 考量如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 道德議題：針對可能詐保的案件，依循理賠風險評分系統、理賠人員實務經驗審核等判定高風險案件，當發現案件有疑似詐欺行為時，即會啟動犯罪防制機制。 ● 環境、社會重大事件：針對環境、社會重大災害，國泰人壽會啟動快速理賠機制，並設有「天然災害保戶服務辦法」，以在重大災害發生時，提供最佳之服務。 |

➤ 投資管理

| | |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>將 PRI 原則納入投資決策流程</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽因非聯合國成員無法加入 PRI，但仍秉持責任投資，於「投資管理流程」及「投資政策」中明訂需考量責任投資原則，並透過調整投資流程、應用投資資訊系統，及利用外部研究資源，全面將環境(E)、社會(S)、公司治理(G)等企業永續經營因素納入投資決策過程。 2. 於「企金授信審查作業應注意事項」中明訂企金授信審查作業，需考量責任投資原則，並設計 ESG 檢核表確認借款戶是否善盡環境保護、社會責任及公司治理，藉以推廣 ESG 落實。 3. 為增進對責任投資之國際趨勢、原則及實務了解，國泰人壽持續對內進行 ESG 教育訓練。 4. 國泰人壽為完善 ESG 研究資源，已陸續評估多家 ESG 資料庫，在引進專業及合適之系統後，將可取得更充足之 ESG 資訊，精進責任投資決策過程。 5. 為展現企業對地球生態及環境保護盡一份力，2016 年度起投資開發之建築物委任建築師設計時，均要求符合綠建築設計。 |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題之重視

➤ 客戶與供應商

| | |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>與客戶及供應商充分溝通管理 ESG 議題之好處，告知公司對於 ESG 議題之期望與要求</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 為提升客戶對 ESG 議題認識，國泰人壽除以企業永續(CS)網站不定期更新永續資訊，另製作國泰人壽企業永續(CS)手冊，以及於商品行銷手冊(EX: 微馨愛)增列 CS 相關作業及社會趨勢及因應說明，以介紹 ESG 重要性以及國壽落實情形。 2. 為鼓勵客戶一同共襄盛舉，國泰人壽投入 E 化及 M 化的無紙化服務推廣、舉辦保戶節電活動等之 ESG 議題推廣活動。 3. 為了和供應商溝通 ESG 之重要性，2016 年召開「供應商大會」，近 200 家供應商熱情響應參與活動。 4. 為更進一步善盡責任投資，國泰人壽之股票、債券、私募基金、避險基金所全權委託之海外資產管理公司中，全數總計約有 96% 的部位受簽署 UNPRI 之委外單位管理，其餘委外部位則依循該委外機構所屬之地方性相關規範，或已有積極之責任投資作為。2017 年與委外單位簽訂合約時，將納入責任投資考量。 |
| <p>提供客戶與供應商相關資訊與工具，以協助其管理 ESG 議題</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽響應政府節能減碳政策，透過作業流程電子化，除了提升公司在保戶的投保、理賠、繳費等流程之服務效率，也減少紙張浪費；同時，國泰人壽透過「節電動一夏好禮雙重抽」活動，提供保戶各種節電撇步；未來我們仍將持續邀請保戶與社會大眾共同參與各種環境教育活動。 2. 為了促進保戶健康管理，國泰人壽開辦具外溢效果的健康險商品，鼓勵保戶及早進行預防，透過健康管理工具讓自己更健康，將保險的功效由事後補償擴展為事前預防。 3. 國泰人壽將持續辦理供應商 CS 大會，強化與供應商溝通 ESG 議題，並提供其與企業社會責任相關之指引與標準。 |
| <p>將 ESG 議題納入供應商之招標與選擇程序中</p> | <p>國泰人壽採購作業均遵循「採購管理辦法」，除了將 ESG 議題納入條文內容外，並將企業社會責任列為採購合約之基本條款，未來也將持續以企業採購力支持綠色產品發展，共構永續供應鏈。</p> |
| <p>鼓勵客戶與供應商運用相關揭露與申報架構揭露 ESG 議題</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽係國泰金控子公司之一，國泰金控每年發行「企業永續(CS)報告書」，該報告書依循 GRI 框架標準撰寫，並由第三方確信驗證，該報告書可於國泰金控網站公開下載。 2. 國泰人壽因自行遵循 PSI 原則，每年定期發行「PSI 遵循揭露報告」，該報告可於國泰人壽網站公開下載。 |



| | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>3. 國泰人壽每年舉辦「供應商大會」，透過標竿學習的模式，邀請供應商代表分享推動 ESG 之經驗(2016 年代表為台灣 IBM 與中華電信)，未來我們將持續推動資訊交流平台讓供應商互相觀摩與學習。</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

➤ 保險人、再保險人與經紀仲介機構

| | |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 推廣相關機構採用永續發展原則 | <ol style="list-style-type: none">1. 國泰人壽重視永續發展，目前合作之再保公司，已有 3 家簽署 PSI 永續保險原則。2. 為推廣永續發展原則，將國泰人壽自身執行情況對國泰世華銀行進行說明與宣導，以環境議題為例，已將行動 E 化準則推廣至簽約之保經代公司。 |
| 鼓勵保險業之專業教育訓練與道德標準中納入 ESG 議題 | 國泰人壽重視教育訓練，除提供相關 ESG 教材供國泰世華銀行參考，亦鼓勵其一同重視 ESG 議題。 |



原則三：和政府、保險監理官等共同推廣 ESG 議題

➤ 政府單位、保險監理官及決策者

| | |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>支持審慎監管政策和法律體制以降低風險、創新和提升 ESG 議題管理</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽積極提供公司產業及投資實務經驗，協助政府責任投資框架制定，為首家簽署「機構投資人盡職治理守則」之保險公司。 2. 國泰人壽支持反洗錢與反資恐的政府政策，制定本公司相關管理政策與機制，為 2018 年第 4 季亞太防制洗錢組織(Asia / Pacific Group On Money Laundering, APG)第三輪相互評鑑做好週全準備。 3. 為響應政府再生能源政策，積極投入低碳綠能產業發展，投資金額 110.98 億元；此外，為響應政府再生水資源政策，積極投入民生用汙水處理，投資金額 3.28 億元。 4. 因應高齡社會時代來臨，國泰人壽於長期照顧保險單示範條款訂定時，就長照疾病名詞定義、保險始期及免責期等規範提供建議，亦主動協助主管機關擬定稅賦適格型長照保險商品及稅賦列舉扣除額之相關規範，並積極支持政府長照政策，於 2016 年獨家取得公教人員長照專案，以鼓勵民眾購買長照商品、強化高齡保障。 |
| <p>透過與政府單位及保險監理官溝通，發展整合性之風險管理機制與風險移轉解決方案</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 為健全保險業風險控管及未來發展，國泰人壽與壽險公會及同業進行壽險白皮書之議題進行討論，並提供主管機關相關建議以利保險業未來發展。 2. 為協助我國監理機關強化業界精算能力，國泰人壽自 2011 年起參與我國精算學會(Actuarial Institute of Chinese Taipei, AICT)編撰負債公允價值評價精算實務處理準則草案，並配合國際制度之演變逐年檢視及精進。 3. 國泰人壽積極參與我國新一代清償能力制度(RBC2)之改革，與產官學界分享國際經驗，共同研擬解決之道，並協助各項風險評估模型之建置。 |

➤ 其他主要利害關係人

| | |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>透過與跨政府單位或非政府組織溝通與提供風險管理和風險移轉的專業知識，以支持保險業永續發展</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽積極參與全球倡議，除自行遵循 PSI 原則以支持保險業永續發展，更主動於 2014 年起參與由全球氣候變遷投資人聯盟(Global Investor Coalition on Climate Change，簡稱 GIC) 發起之倡議活動，並於其成立之低碳投資登錄平台(LCI Registry) 揭露公司投資狀況，2015 符合標準之投資金額 425 億元。 2. 根據國際保險監理官協會(International Association of Insurance Supervisors, IAIS)提出之全球保險業統一監理制度，國泰人壽自 2015 年起每年主動參與更嚴格的第二層級「共同監理框架」測試，藉此檢視並強化自身之風險管理，亦對國際提供台灣相關資訊及建議，為台灣發聲。 3. 因應國際會計新制度(如 IFRS 9 及 IFRS 17)的持續發展，國泰人壽透過內部評估及積極參與公開諮詢，將台灣相關資訊及建議提供予國際會計準則理事會(International Accounting Standards Board, IASB)，同時參與其他國際機構相關討論，如：國際精算協會(International Actuarial Association, IAA)及亞太金融論壇(Asia Pacific Financial Forum, APFF)等，經由不同管道獲得多元國際經驗，確保洞悉國際趨勢脈動與各國因應措施。 |
| <p>透過與跨產業和地區的企業和產業協會溝通，以管理和提升對 ESG 議題理解</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰人壽重視 ESG 各項議題與推廣，積極參與國內外各相關機構舉辦之研討會或研習，期待瞭解保險業內及業外於相關議題的作業及優點，做為公司未來作業參考。 2. 因應台灣人口老化議題，國泰人壽與非營利組織合作，推廣「樂活銀髮關懷計畫」，鼓勵長者走出戶外，建立自信同時也找回健康。 |
| <p>透過與學術及科學團體溝通，以促進保險業 ESG 議題的研究和教育計劃</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 國泰金控與國泰人壽和大學的教授及研究團隊合作，針對產品和 ALM 相關領域進行多項研究，為未來的保險需求做好準備，並預防 ESG 風險。 2. 國泰金控與國泰人壽和學術單位(如：臺灣大學、政治大學和淡江大學)合作開設相關課程，針對保險、ESG 等議題和學生交流。 3. 國泰人壽為拓展新知獲取來源，與「台灣社會福利學會」合作贊助舉辦高齡議題碩博士論文獎，以培養與學術單位長期合作關係及專題研究成果參考。 |



| | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ol style="list-style-type: none">4. 隨著新住民人口增長，自 2005 年起與非營利組織(善牧、伊甸、賽珍珠等基金會)、學術機構(嘉義、實踐、國立台北教育大學等)共構多元支持方案，推動「新住民關懷系列活動」，幫助新住民媽媽適應在台生活，並提升二代學子學習自信，盼能促進社會多元尊重、文化共融，迄今已有 16 萬人次受益。5. 為提倡生命及健康教育，國泰人壽與「台灣血液基金會」合作，每年暑假發起捐血活動，號召全台保戶與社區居民響應，紓解夏季血液庫存不足問題。2016 年共設置 175 個捐血站、募集 31,804 袋熱血。6. 針對缺乏學習資源的偏鄉學校，國泰人壽自 2013 年起啟動「國泰圓夢計畫」，資助偏鄉小學實現各項符合 ESG 概念的圓夢提案，並帶動在地社區永續發展，至今已獎勵 31 所小學、逾 800 位偏鄉學童受惠。 |
| <p>透過與媒體溝通，以促進大眾對 ESG 議題和風險管理的認知</p> | <ol style="list-style-type: none">1. 國泰金控每年發行「企業永續(CS)報告書」，內容包含國泰人壽 ESG 相關作為。2. 國泰人壽每年發行「PSI 遵循揭露報告」，內容包含 PSI 四大原則遵循成果。3. 為強化民眾對 ESG 了解，國泰人壽設立企業永續網，並製作企業永續動畫與手冊供民眾深入瞭解 ESG 和國壽對應作為。4. 為推廣 ESG，國泰金控和國泰人壽的高階主管於內外部針對 ESG 相關議題進行演說發表，提升大眾對 ESG 的重視。 |

