



2022

國泰人壽

Cathay Life Insurance

永續報告書

Sustainability Report

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，並以「CARE」為架構，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 2022 年 1 月 1 日至 2022 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 2022 年 1 月 1 日之前及 2022 年 12 月 31 日之後。上一版本發行時間為 2022 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

數據類別	依循標準	認證機構
財務	年度財務報告	勤業眾信聯合會計師事務所
環境	ISO 14067 : 2018 碳足跡標準	英國標準協會 (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	
資訊安全	ISO 27017 雲端資安認證	英國標準協會 (BSI Taiwan)
	ISO 27001 資訊安全管理制度	
	BS 10012 個人資訊管理系統	
	ISO 29100 資訊安全技術 - 隱私框架標準	
職業安全	ISO 22301 營運持續管理	
	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」（係參考國際確信準則 ISAE3000(Revised) 訂定）及國際確信準則 ISAE3410 進行有限確信，本次確信範圍為 2022 年度資訊，2021 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@cathlife.com.tw

國泰人壽企業永續官網：

<https://patron.cathaylife.com.tw/ODAB/ODAB0000>

目錄

CONTENTS

關於國泰人壽 1

總經理的話 3

永續績效與得獎榮耀 4

公司簡介與經營績效 6

永續策略 9

永續組織架構 9

策略藍圖與目標 10

利害關係人與重大主題 13

附錄 102

中長期 (2025-2030) 目標 102

PSI 索引 107

GRI 索引 110

SASB 索引 112

保險業氣候相關風險財務揭露指引索引 114

相關數據表格 115

會計師有限確信報告 117

C Commitment 17

永續承諾

堅實治理 穩健運籌 19
公司治理、風險管理、
法令遵循、誠信經營

倡議支持 擴大影響 28
TCFD、永續倡議

R Richness 77

富足人生

健康樂活 職家平衡 79
人才吸引、人才發展、
人才培育、員工關懷

公益關懷 創造價值 86
圓夢計畫、社會關懷、
友善高齡、永續校園計畫

A Accountability 56

當責守護

責任投資 樹立典範 58
盡職治理、永續投資

多元保障 暖心服務 69
建立保障意識、多元保障商品、
公平待客、數位服務

E Eco-living 94

擁抱地球

綠色營運 減緩衝擊 96
環境數據盤查、零碳營運轉型

友善環境 永續家園 100
永續供應鏈、環境教育推廣

總經理的話 發揮永續 E.P.S.，邁向國泰下一個 60 年

2-22 原則一

國泰人壽從 1962 年 9 月售出全台灣第一張保單至今，已陪伴台灣人走過 60 個年頭。一路走來，國泰人壽以「永續保險的領航者」之姿，致力守護台灣 800 萬名保戶的幸福。EPS 的成長不僅是代表對股東的承諾，國泰人壽在 60 周年之際也啟動了全新「EPS」戰略，擬定「Elder Friendly 友善高齡 X Protection First 保障優先 X Sustainability 永續實踐」等關鍵行動，陪伴國人面對不斷變動的社會以及疫情、科技、環境、人口老化等眾多挑戰。

E

(Elder Friendly)

致力高齡友善，
協助客戶打造第三人生

身為民眾風險管家的國泰人壽，將致力陪伴客戶面對在高齡化及少子化雙重夾擊下所產生的風險，除了提供高齡友善服務外，更培訓同仁具備高齡照護、精準醫療等專業知識的健康顧問。此外，也分別與警政署協力推動促進反詐騙識能的「詐騙防衛隊」、與社區及 NGO 合作，透過種菜鼓勵長者走出家門的「國泰幸福農場」，期待長者能在國泰志工的陪伴及激勵下，擁有幸福的第三人生。

P

(Protection First)

發揮職能守護民眾，
建構身心財防護網

「提供民眾充足保障」是保險公司最基本的自我要求。國泰人壽也從核心職能出發，協助國人提前累積「健康資本」及「退休資本」。長期推動的健康促進平台在 2022 年升級為「FitBack 健康吧」，除了與外溢保單有更強的連結外，也推出「步步攻億走」活動，將用戶的步數轉換為公益基金，分別為澎湖離島學校及花東偏鄉學校建設太陽能板及種樹，除了為孩子的學習及圓夢帶來曙光外，更讓每一步都轉化為對社會和地球永續的支持。

S

(Sustainability)

以零碳營運 X 低碳投資，
將永續地球視為己任

國泰金控已於 2021 年承諾「2030 年全台所有據點 RE100、2050 年淨零碳排」，國泰人壽也同步啟動「零碳營運轉型」及「低碳投資配置」的雙軌策略，攜手員工、保戶及所有關注氣候議題的企業，一起為地球發聲。「零碳營運轉型」當中綠房東在 2022 年有重大突破，公司攜手經濟部標準檢驗局推出「綠色租賃方案」，將統一採購的綠電以轉供模式分配給商辦大樓之承租戶，四棟商辦大樓預計全年轉供再生能源超過 2,000 萬度，為全台最大商辦再生能源轉供量。

在「低碳投資配置」上，也以配置轉型、氣候議合、綠電事業為三大核心行動方案，透過設定低碳投資目標及逐步撤煤計畫，擴大參與國際倡議並持續深耕與企業議合，並發展綠電事業體優先佈局太陽光電與離岸風電，推動產業共同邁向低碳轉型。

國泰金控蔡宏圖董事長於 2021 年提出「No ESG, No Money」，國泰人壽也會持續將「金融」影響力驅動為「聚眾」影響力，攜手同仁、客戶、供應商、被投資公司等，為國泰以外，也為社會、為下一代及地球的下一個 60 年努力。

總經理

蔡 宏 圖



永續績效

Commitment 永續承諾

- 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。
- 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。
- 台灣唯一參加 CDP「Non-Disclosure Campaign」、Climate Action 100+ 及 Asia Utilities Engagement Program 之保險業者。
- 自 2018 年起，協助母公司國泰金控連續 4 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。

Accountability 當責守護

- 唯一 3 屆皆入選證交所機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單之保險業者。
- 2022 年永續投資金額 (低碳綠能、水資源、基礎建設、健康產業、金融及包容性關懷產業、影響力投資及永續連結債券) 約 1.3 兆元。
- 「CVX 泰好保 (Cathay Vision Experience)」為台灣首家申請並通過試辦的遠距服務平台。
- 業界首創「FitBack 健康吧」結合會員積分制度、多元任務、異業生態圈，協助 80.6 萬名客戶掌握個人健康指標。

Richness 富足人生

- 2022 年總公司內勤人員離職率 6.35%，維持於近三年平均值正負 2 個標準差範圍；業務人員定著率 66.8%。
- 2022 年 Hahow 自主學習平台總學習時數累計達 38,406 小時，申請學習假人數達 1,653 人次。
- 自 2013 年起，推動「國泰學童圓夢計畫」累計已發出逾 2,800 萬元圓夢金，近 4,000 名學子受益。
- 自 2019 年起，與教育部國教署共同推動「永續校園計畫」，以遊戲化方式宣導反毒教育，累計逾 150 萬名學子受益。

Eco-living 擁抱地球

- 台灣首家金融業完成 ISO 20400 認證。
- 台灣首家取得 ISO 14067(碳足跡計算標準) 與環保署減碳標籤雙認證的保險公司。
- 台灣最大商辦再生能源轉供，全年可轉供逾 2,000 萬度綠電。
- 配合國泰金控科學化減碳目標 (SBT)，領先業界設定目標於 2030 年前營運據點 100% 使用再生能源、2050 年前達成淨零碳排。
- 訂定《不動產責任投資與管理政策》，新建大樓均採綠建築環保節能設計，截至 2022 年累計有 14 棟綠建築，綠建築認證取得 17 項。

C

A

R

E

得獎榮耀

C Commitment 永續承諾

中華民國國家企業競爭力發展協會

國家品牌玉山獎「傑出企業全國首獎」、「最佳產品玉山獎」及「最佳人氣品牌玉山獎」

台灣永續能源研究基金會

台灣企業永續獎「永續報告獎白金級」及「永續單項績效-創新成長領袖獎」
台灣永續投資獎「機構影響力類典範」

亞洲企業商會

亞太傑出企業獎「優異勵志品牌獎」

英國標準協會

資訊韌性獎「資訊韌性卓越獎」

Charlton Media Group

保險業亞洲獎(Insurance Asia Awards, IAA)「年度ESG獎」

CSR Works International

亞洲永續報告獎「亞洲最佳永續報告設計獎金獎」

A Accountability 當責守護

現代保險雜誌

保險品質獎「知名度最高」、「業務員最優」、「理賠服務最佳」及「最值得推薦」四項特優

保險龍鳳獎「壽險內勤」及「壽險外勤」兩項特優

保險信望愛獎公司類「最佳通訊處獎」、個人類「最佳保險成就獎」及「最佳社會貢獻獎」

工商時報

數位金融獎「數位創新獎金質獎」、「數位普惠獎金質獎」及「數位業務優化獎金質獎」
服務業大評鑑「壽險業金牌獎」

◆ 連續6年獲得金牌獎

金融監督管理委員會

微型保險競賽「保險公司組第一名」及「業務績優獎」

高齡化保險競賽小額終老「友善高齡獎」

「公平待客評鑑」優等

金融研訓院及金融服務業聯合總會

台北金融科技獎「共創典範獎」

財訊雜誌

財訊金融獎「壽險客戶推薦金質獎」及「壽險服務金質獎」

Celent

模範保險公司獎(Model Insurer Award)「Innovation Execution」獎項

◆ 台灣唯一獲獎的保險公司

The Stevie Awards

美國史蒂夫銷售及客戶服務大獎(The Stevie Awards For Sales & Customer Service)「年度傑出客戶服務培訓計劃銅獎」

◆ 台灣唯一獲獎的保險公司

R Richness 富足人生

教育部體育署

體育推手獎「贊助類長期贊助獎」、「贊助類金質獎」及「推展類金質獎」

◆ 第十度獲得贊助類長期贊助獎

◆ 連續14年獲得雙料金質獎

文化部

文馨獎「金獎」

◆ 第12次獲獎

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」及「全方位體驗創新獎」

E Eco-living 擁抱地球

臺北市政府

民間企業與團體綠色採購「標竿單位」

◆ 連續13年獲頒

Asia Insurance Review

亞洲保險業獎(Asia Insurance Industry Awards, AIIA)「最佳永續獎」及「最佳數位保險獎」





基本資料

2-1

2-6

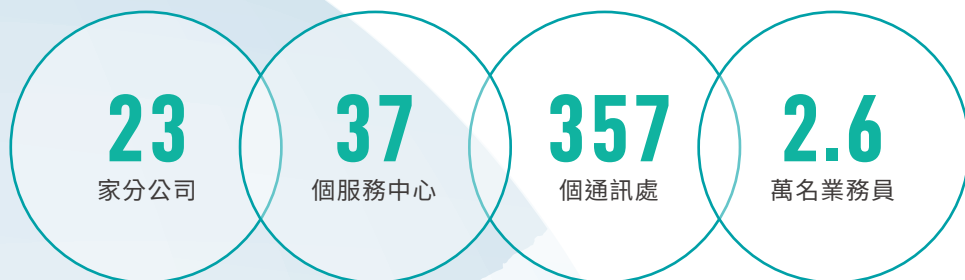
2-28

公司名稱	國泰人壽保險股份有限公司
成立日期	1962 年 10 月
核心精神	誠信、當責、創新
員工總人數	31,153 人
客戶總人數	8,133,366 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"> ■ 中華民國人壽保險同業公會 ■ 中華保險服務協會、中華民國精算協會、中華民國工商協進會、美國壽險行銷調查協會 (LIMRA) ■ 中華民國保險學會、中華民國人壽保險管理學會、中華民國風險管理學會、國際保險學會 (IIS)、美國壽險管理學會 (LOMA)



國泰人壽在台灣深耕近 **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 357 個通訊處，共有超過 2.6 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。

地區	北部	中部	南部	東部	離島
分公司	8	7	6	2	-
服務中心	18	8	11	-	-
通訊處	151	85	111	9	1

註：地區分割依國家發展委員會國土區域發展處之定義。

國家	說明	據點數量
中國	陸家嘴國泰人壽總公司設於上海，並於江蘇、浙江、福建、北京、山東、廣東、遼寧、天津、廈門、四川、河南設分公司，於北京設立代表處、於香港設辦事處。	14
越南	總公司設立於胡志明，並於河內、海防、峴港、同奈、芹苴設分公司。	7
日本	於東京設立事務所。	1

經營績效

在台灣，每三人就有一位是國泰人壽的保戶，面對國際政經情勢、數位科技的轉型與市場競爭，國泰人壽不斷砥礪自己，以客戶為中心，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。

	2020 年	2021 年	2022 年
資產總值	7,604,328,475	7,985,208,989	8,056,833,117
總保費收入	666,082,336	645,960,574	480,430,016
營業收入	906,260,419	914,813,668	667,000,217
稅後淨利	51,744,594	112,085,095	33,667,168

2022 年國泰人壽
保費收入達新台幣
4,804 億，市占
率約 **20.6%**，
為業界第 **1** 名。

單位：新臺幣千元

2020
7,604,328,475

2021
7,985,208,989

2022
8,056,833,117



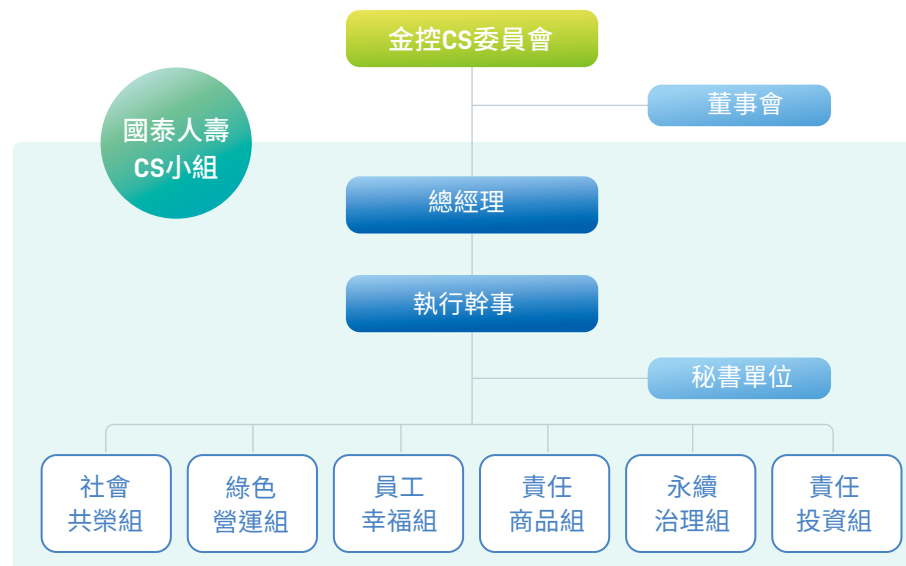
永續組織架構

2-12 2-13 2-14 原則一

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:

- 督導與管理** 由總經理擔任督導委員,督導小組運作;副總經理級(含)以上主管擔任執行幹事,統籌下設之 6 小組事務,各小組皆由副總經理級(含)以上主管擔任組長,管理各執行部門主管與成員。
- 運行機制** CS 小組除參與每季國泰金控 CS 委員大會,亦透過召開每季例行會議掌握各小組工作進度,並於每半年呈報 CS 推動狀況予董事會
- 發布永續報告書** 為強化資訊揭露,每年發布永續報告書,另透過內外部多元的管道,對客戶、員工、主管機關、供應商等利害關係人傳遞永續價值。



永續大事紀

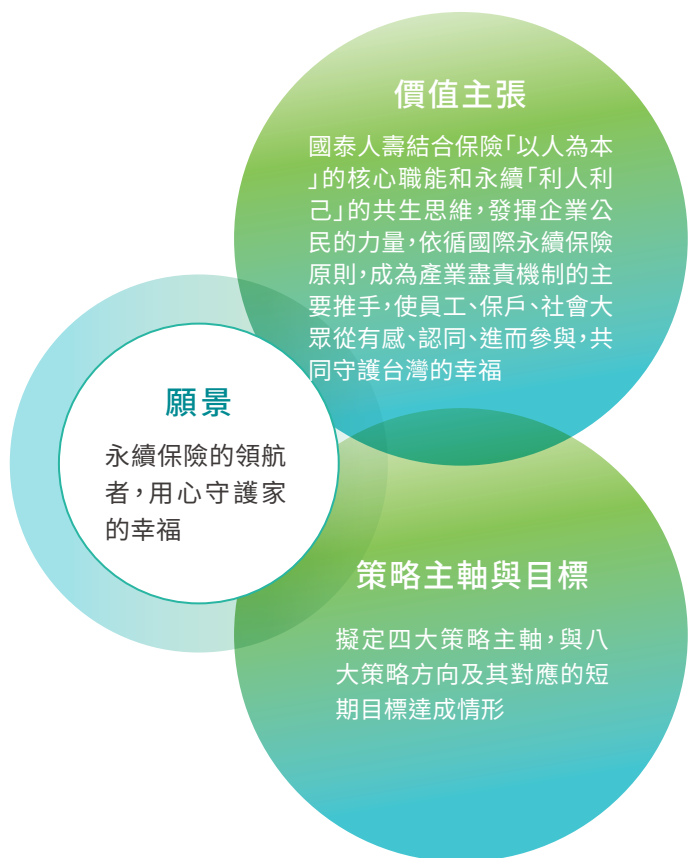
- 2011**
 - 國泰金控成立「企業社會責任(CSR)委員會」,後改組為「企業永續(CS)委員會」
- 2016**
 - 國泰人壽成立「企業永續(CS)小組」
 - 自行遵循聯合國「永續保險原則(PSI)」
- 2017**
 - 發布首本自行遵循PSI揭露報告
- 2018**
 - 發布第二本自行遵循PSI揭露報告(經第三方確信)
 - 「新住民卓越幸福計劃」通過SROI官方認證
- 2019**
 - 發布第一本企業永續(CS)報告書(經第三方確信)
 - 完成永續策略藍圖(含短中長期目標訂定)
- 2020**
 - 發布第二本企業永續(CS)報告書(經第三方確信)
 - 「Cathay Walker」通過SROI官方認證
- 2021**
 - 啟動集團「零碳轉型」,承諾接軌RE100,於2030年全面使用綠電,並承諾2050年達營運淨零碳排
- 2022**
 - 國泰金控成為台灣第一間加入RE100的金融業會員
 - 國泰金控通過科學基礎減碳目標(SBT)核定

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「C.A.R.E」：「永續承諾 (Commitment)」、「當責守護 (Accountability)」、「富足人生 (Richness)」、「擁抱地球 (Eco-Living)」的策略主軸落實永續，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。



價值主張

國泰人壽結合保險「以人為本」的核心職能和永續「利人利己」的共生思維，發揮企業公民的力量，依循國際永續保險原則，成為產業盡責機制的主要推手，使員工、保戶、社會大眾從有感、認同、進而參與，共同守護台灣的幸福

願景

永續保險的領航者，用心守護家的幸福

策略主軸與目標

擬定四大策略主軸，與八大策略方向及其對應的短期目標達成情形

Commitment 永續承諾

達成狀況 ● 達成 ● 未達成

堅實治理 穩健運籌

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

短期目標達成情形

- 執行重點永續KPI試點項目
- 維持中華公司治理協會「特優」認證
- 依主管機關「公司治理3.0-永續發展藍圖」推動時程
- 辦理資安治理成熟度評估
- 研擬資產負債氣候情境分析方法
- 於主要同業(市佔前7名公司)最近3年累計罰鍰金額之排名(低至高)前進至前35%內(第3名，並在市佔率前3名公司中排名第1)

- 發生重大裁罰小於或等於(≤)1次
- 不受任何財務業務限制
註：於2022年8月受到金管會停售2商品之處分
- 發生非重大裁罰小於或等於(≤)1次
註：於2022年1月受有2個60萬罰鍰之處分
- 遭糾正小於或等於(≤)6次
註：截至2022年12月累積糾正數達8次

倡議支持 擴大影響

對應重大主題

永續金融投資
氣候倡議與議合

短期目標達成情形

- 持續精進風險趨勢報告與擴展面向
- 加入3~5家國內外集體議合之倡議活動
- 研究參與其他國際責任投資倡議組織之可行性
- 每年對外舉辦一場議會會議
- 精進上市股票及公司債部位碳足跡計算方式
- 精進上市股票及公司債情境模擬分析

- 精進氣候變遷因子納入ESG風險審核流程
- 調整煤炭產業管理方式，收緊門檻(由50%→30%)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」；營收超過30%且未積極轉型之「燃煤發電業」

中長期(2025-2030)目標請見 P.102

永續保險原則 (PSI) 對應表請見 P.107



Accountability 當責守護

責任投資 樹立典範

對應重大主題

永續金融投資 氣候倡議與議合

- 行使35%國外被投資公司表決權
- 行使70%國內被投資公司表決權
- 精進ESG風險審核內涵
 - 依據國際趨勢、ESG風險等因素，研究並辨視敏感性產業，調整不可投資名單及敏感性產業list
 - 調整/增加敏感性產業

短期目標達成情形

- 針對投資團隊每年舉辦兩場責任投資教育訓練活動
- 依據國際趨勢、ESG風險等因素，調整/增加議合主題
- 促進責任投資作為揭露
 - 發布責任投資暨盡職治理報告書
 - 發布投票情形揭露報告
 - 發布議合紀錄報告

多元保障 暖心服務

對應重大主題

永續商品與服務 客權維護與服務品質 金融科技應用 普惠金融 營運財務表現

- 促進民眾健康管理、深植健康促進觀念
 - 每年推出2張以上外溢商品、促進保障與健康並重
 - 優化FitBack商品：增加健促機制項目、提升健促外溢效果並擴大適用險種範圍、增進保戶參與機會
 - 推廣FitBack計畫，讓健康的人成為保戶、讓保戶更健康：增加合作廠商、豐富服務多樣性，會員人數達80萬人
- 精進高齡服務架構
 - 因應高齡化趨勢，每年開辦10張滿足高齡保障需求之保障或理財型商品，協助民眾規劃完善保障
 - 推出四項高齡有感服務(骨折、失智、失能及癌症)
- 提升金融包容性、落實普惠金融
 - 滿足可及性(Access)需求：提供5張以上普惠金融商品及增加10張以上外語商品說明
 - 擴大使用性(Usage)範疇：提供5張以上網路投保商品，行動保險使用率達90%以上(排除行動保費)

短期目標達成情形

- 提升客戶滿意、深化公平待客，提升服務品質、保障客戶權益
 - 客戶服務滿意度達90%以上
 - R-NPS達20分
- 公平待客評比維持前25%
- 數位服務滿意度達90%以上
- 發展數位溝通服務工具
 - 擴大應用CX概念，以客戶的角度發展並延伸親民便捷的數位服務
 - 推廣客戶視圖至全數0800、服中人員，搭配後台數據清理、擴大搜資與貼標，提升客服在虛擬通路的服務範疇
 - 持續升級官網、MML等數位服務管道，推出保戶所需的數位服務功能，增加數位通路黏著度
 - 建立完善物聯網架構生態圈體系，擴大跨業合作，運用保戶使用異業服務情形，串聯保險本業，以進行保單設計或服務客製化等



Richness 富足人生

健康樂活 職家平衡

對應重大主題

短期目標達成情形

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

- 培養跨界思維，強化跨界能力
 - 擴散戰情室敏捷思維，引領同仁跨界能力養成，轉型覆蓋率達20%
 - 符合輪調資格且實際輪調的比率達15%以上
- 擴大並落實內部徵才機制：內部徵才機制擴大適用一般職缺，並透過內外部同時進行招聘，由內部遞補之人員比例達3%
- 多元培訓管道，促進員工自主學習
 - 持續引進各類學習管道，並整合各項培訓資源
 - 整體人均培訓時數達220小時/年
- 提升員工敬業度及滿意度：分析員工敬業度調查分數較低之構面，歸納要因並據以改善，敬業度及滿意度皆達4分以上(5分量表)
- 職場安全環境建立與健康意識宣導
 - 擴大並持續落實目前辦公大樓作業環境監測計178棟大樓
 - 強化員工安全衛生意識，維持失能傷害頻率小於0.5
 - 全年度健康促進活動(包含健康講座、健康教育宣導)參與人次達3萬人次，塑造健康促進文化
- 持續拔擢女性擔任高階主管：高階主管以上女性主管比例達20%
- 塑造平等且包容的文化
 - 檢視內部影響職場包容性之成因並據以改善，促使員工感受包容性分數達4.2分以上(5分量表)(敬業度調查中「性別平等與職場包容性」問項)
 - 檢視各項新制定辦法、規章或活動，確保未有歧視之疑慮

公益關懷 創造價值

對應重大主題

短期目標達成情形

社會公益參與

- 志工服務時數達50,000小時
- 專案或活動之受益人數累計達120萬人次
- 40%專案完成活動專業講習及培訓
- 根據SROI試算結果持續精進改善專案執行效益
- 與專業團體合作，擴大專案成效及受益人次
- 課程或活動內容，結合集團核心職能，擴大社會價值
- 40%專案設計問卷調查，評量活動效益
- 追蹤可結合核心職能之學生或團體，發展內部專案

Eco-Living 擁抱地球

綠色營運 減緩衝擊

對應重大主題

短期目標達成情形

供應鏈管理 綠色營運

- 以2020年為基期，排碳量減少5%(實際減少13.7%)
- 取得桃園青平段機房棟新建物LEED金級認證
- 取得桃園青平段辦公棟新建物LEED金級認證
- 取得竹北世興段辦公大樓新建物LEED金級認證
- 國內全據點2022年RE5.8

友善環境 永續家園

對應重大主題

短期目標達成情形

環境關懷

- 所有供應商承諾國泰永續價值宣言比例達100%，並持續與供應商進行教育訓練
- 所有供應商教育訓練比例達100%，與供應商一起共好
- 與顧問及金控討論、決定可行作法後，建置供應商風險評估模式
- 以2018年為基期，環境永續推廣影響人次累計達6,700萬人
- 員工平均環境教育時數達4小時
- 邀請保戶參與淨灘活動



利害關係人與重大主題

2-16 2-29 3-1 3-2

利害關係人溝通與議合

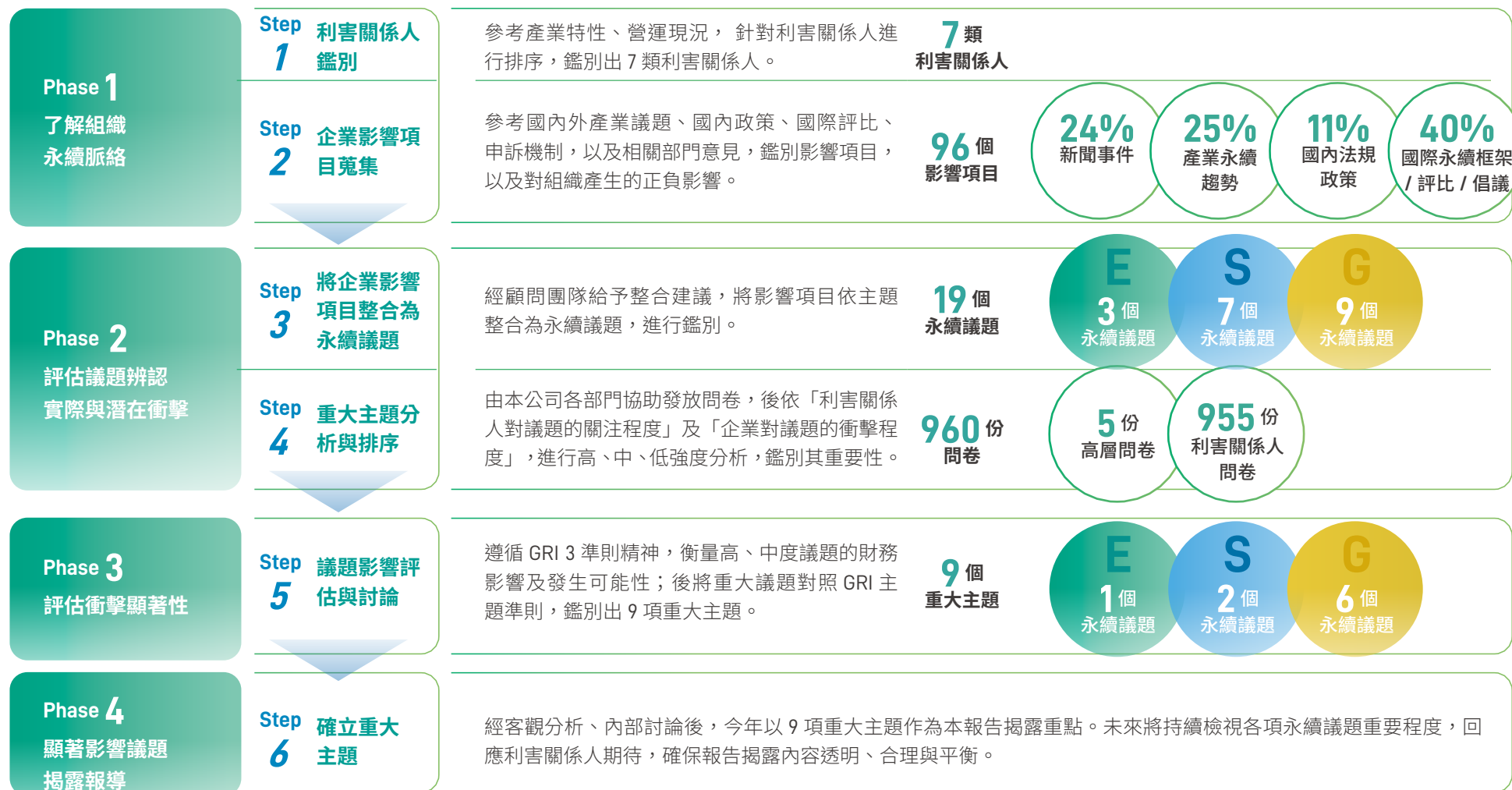
為因應多變的趨勢及挑戰，國泰人壽透過業務發展方針及金融同業整體評估，鑑別出七大主要利害關係人對象。藉由多元管道與各利害關係人溝通，聚焦於其關注的議題，並依 C.A.R.E 策略主軸的引導下展開行動方案，期望回應利害關係人的需求與期待。





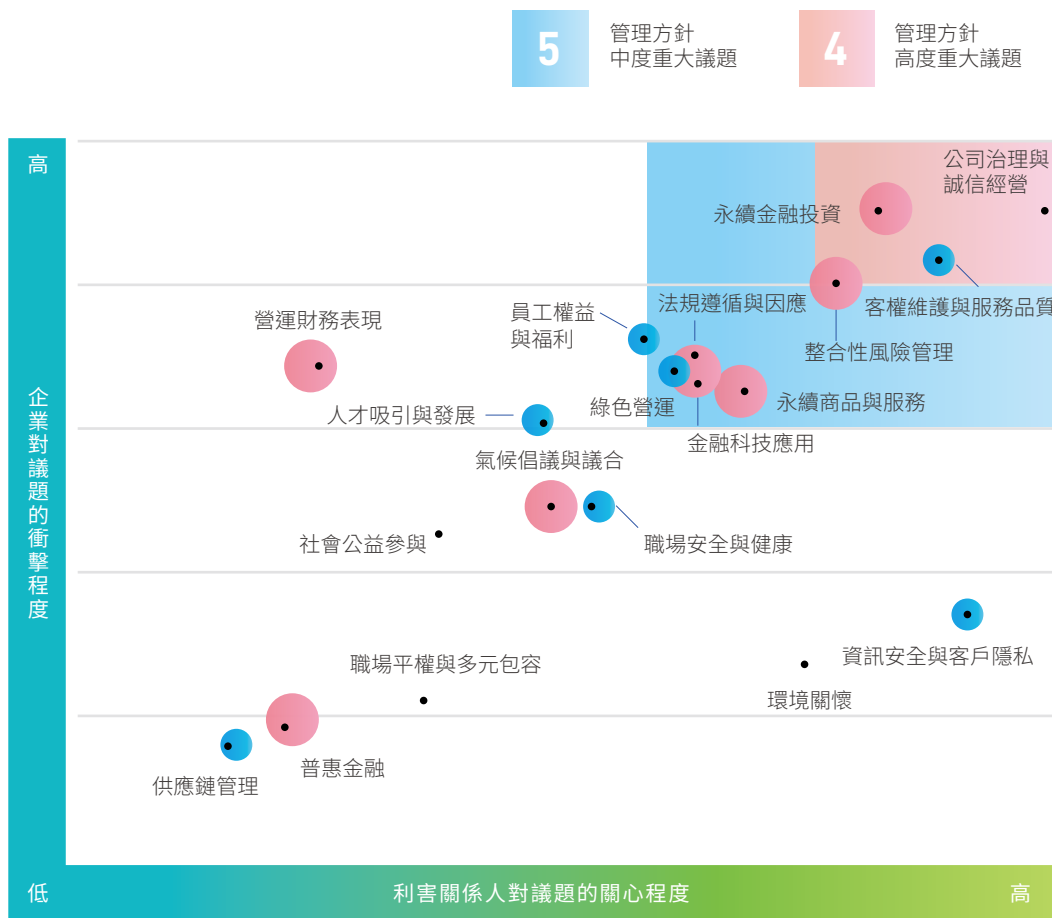
重大主題分析

分析流程





矩陣



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。

議題	議題重要性		議題變動說明
	2022 年	2021 年	
營運財務表現	非重大主題 (矩陣外)	-	上升
員工權益與福利	重大主題 (高度)	非重大主題	
綠色營運	重大主題 (中度)	非重大主題	下降
資訊安全與客戶隱私	非重大主題 (矩陣外)	重大主題	
人才吸引與發展	非重大主題 (低度)	重大主題	

回應疫情及全球通貨膨脹等外部因素對財務績效的影響，新增議題，本公司將持續追蹤議題發展，回應利害關係人需求。

此議題為員工高度重視，今年度問卷分析結果為重大主題；本公司高度重視同仁聲音，研擬管理政策作為因應。

回應國際減碳趨勢及內部目標與行動，提升重要性以強化利害關係人溝通。

保護內部機密及客戶隱私為壽險業營運重點，考量本議題相較於其他議題對國泰人壽財務衝擊較低，內部仍將持續優化既有管理方法與制度。

國泰人壽提供完善員工招募及職涯發展政策機制，然今年度問卷分析結果為低度議題，本公司將持續追蹤議題發展，精實人才軟、硬實力。



重大主題衝擊與價值鏈鑑別

重大主題	影響說明	財務重大衝擊 ^{註1}	價值鏈對照 ^{註2}			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	V	-	-	直接相關	自訂主題	責任投資 樹立典範 ■ 永續投資行動 P.67
整合性風險管理	未及早管理新興風險，面臨潛在營運問題	V	-	造成	-	自訂主題	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹 P.22
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	-	-	造成	-	GRI205 反貪腐	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹 P.19
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	V	-	造成	-	自訂主題	多元保障 暖心服務 ■ 打造數位服務 P.75
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	-	-	造成	-	自訂主題	堅實治理 穩健運籌 ■ 誠信經營 P.26
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	V	-	造成	-	自訂主題	多元保障 暖心服務 ■ 提供多元保障 P.71
綠色營運	推動節能減碳措施，實現綠能使用、淨零碳排目標	-	-	造成	-	GRI302 能源 GRI305 排放	綠色營運 減緩衝擊 ■ 環境數據盤查及能資源管理 P.96
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	-	-	-	促成	FS15 金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	多元保障 暖心服務 ■ 以客為尊 P.73
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	-	-	造成	-	GRI401 勞雇關係	健康樂活 職家平衡 ■ 人才發展與培育 P.81 ■ 員工關懷 P.83

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。

永續承諾 Commitment

19 堅實治理 穩健運籌

- 19 穩健大樹
- 26 誠信經營

28 倡議支持 擴大影響

- 28 遵循 TCFD 揭露 強化氣候韌性
- 50 永續倡議先行者 發揮對話影響力

核心理念

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

永續亮點



2022年向全體員工實施每人**3**小時的資訊安全宣導課程，並舉辦**281**場個資教育訓練。



CDP「Non-Disclosure Campaign」共議合**41**家企業，成功**25**家，議合成功率為**61%**，高於全球平均。



Climate Action 100+議合的**3**家公司(鴻海、中鋼及台塑化)均已承諾2050淨零碳排或碳中和。

SDG 3 SDG 16

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

- 以強化董事會職能、提高資訊透明度、強化利害關係人溝通、接軌國際規範、深化公司永續治理文化等 5 大推動主軸進行各項業務執行。
- 連續 3 次榮獲中華公司治理協會「公司治理制度評量」特優認證。

- 採獨立董事及監察人雙軌制。
- 設置公司治理主管，協助董事執行業務，以精進董事會運作效能。

- 建立董事績效評估制度，2022 年評估項目共 37 項，整體評估結果為超越標準。
- 規劃董事進修課程，2022 年董事會成員平均受訓時數 18 小時（高於法定 6 小時）。
- 董事積極參與議事，2022 年整體董事出席率 96%（不含委託出席）。

法規遵循與因應

政策承諾

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

管理行動

設立專責單位

建立法令遵循管理機制

落實法令遵循教育訓練

成效追蹤 / 利害關係人議合

- 設立專責法令遵循單位。

- 建立「法令遵循管理系統」。
- 定期舉辦「二、三道防線（法令遵循、風險管理、資訊安全及稽核）聯繫會議」及「法令遵循會議」。
- 每年執行 2 次「法令遵循自行評估暨法令遵循自行查核作業」。

- 定期寄發「法風稽暨資安月刊」。
- 每年辦理 2 次線上「法令遵循測驗」。
- 舉辦內、外勤員工之法令遵循線上課程，2022 年受訓總人數 30,767 人；總時數約 36.5 萬小時。

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、目標與應變計畫，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

接軌國際監理標準

完善風險管理機制

成效追蹤 / 利害關係人議合

- 設立隸屬董事會之風險管理委員會。
- 每季召開一次會議，並向董事會呈報。

- 透過企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 機制，接軌國際保險核心原則 (Insurance Core Principles, ICP) 要求，建立完整的風險評估流程、目標與應變計畫。

- 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，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。
- 建立嚴謹的資訊安全管理架構及機制，2022 年無發生重大資訊安全事故，更獲 BSI 頒發資訊韌性卓越獎之殊榮。
- 建立完善的個資管理體系及機制，2022 年未發生重大個資侵害事件。

堅實治理 穩健運籌

公司治理是企業永續經營的基石，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、保戶等利害關係人權益。

穩健大樹

2-9 2-10 2-11 2-15 2-17 2-18 2-19 原則一 原則三

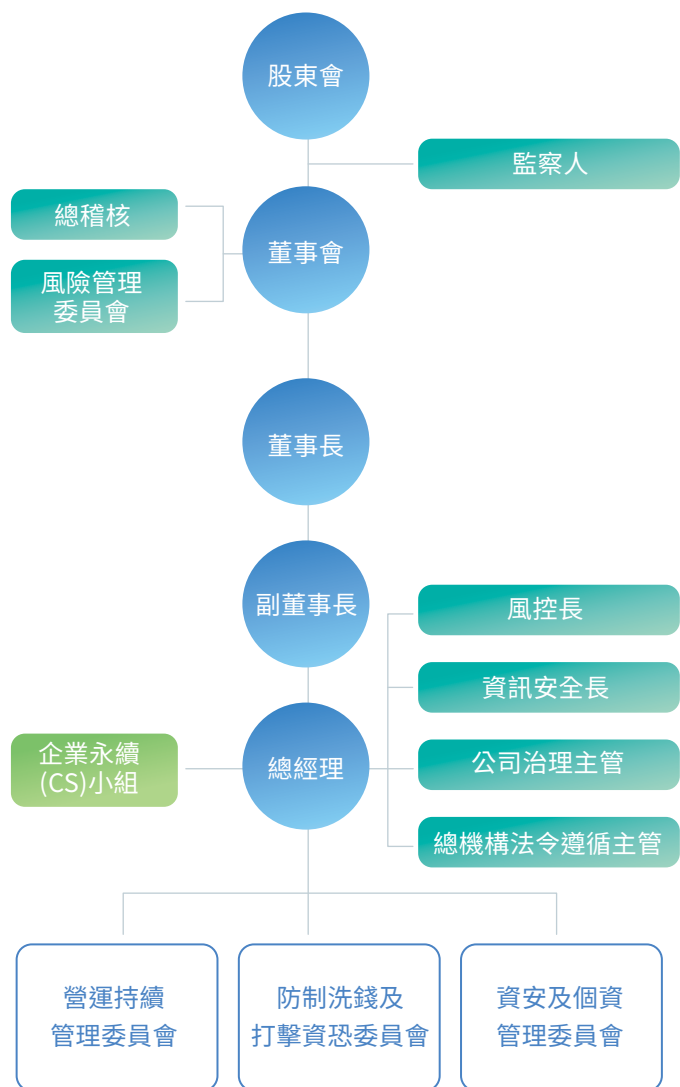
國泰人壽秉持「誠信、當責、創新」企業核心價值，遵循金管會發布「公司治理 3.0 永續發展藍圖」強化永續治理為發展目標，提升公司治理效能外，積極參與各項外部專業機構評鑑，引領業界連續 3 次榮獲中華公司治理協會「公司治理制度評量」特優認證。作為金控壽險子公司，並自 2018 年起，協助國泰金控連續 4 年入選全球投資人關注道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Index, DJSI)「新興市場指數」及「世界指數」成份股，顯見國泰人壽在公司治理績效，名列國際標竿。

(一) 2022 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。
- 提升資安防護力，強化資訊管理機制，設置「資訊安全長」。
- 獲得公司治理制度評量特優認證。
- 董事平均實際出席率、進修時數、內部績效評估結果及多元化政策皆超越法令要求。

(二) 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。

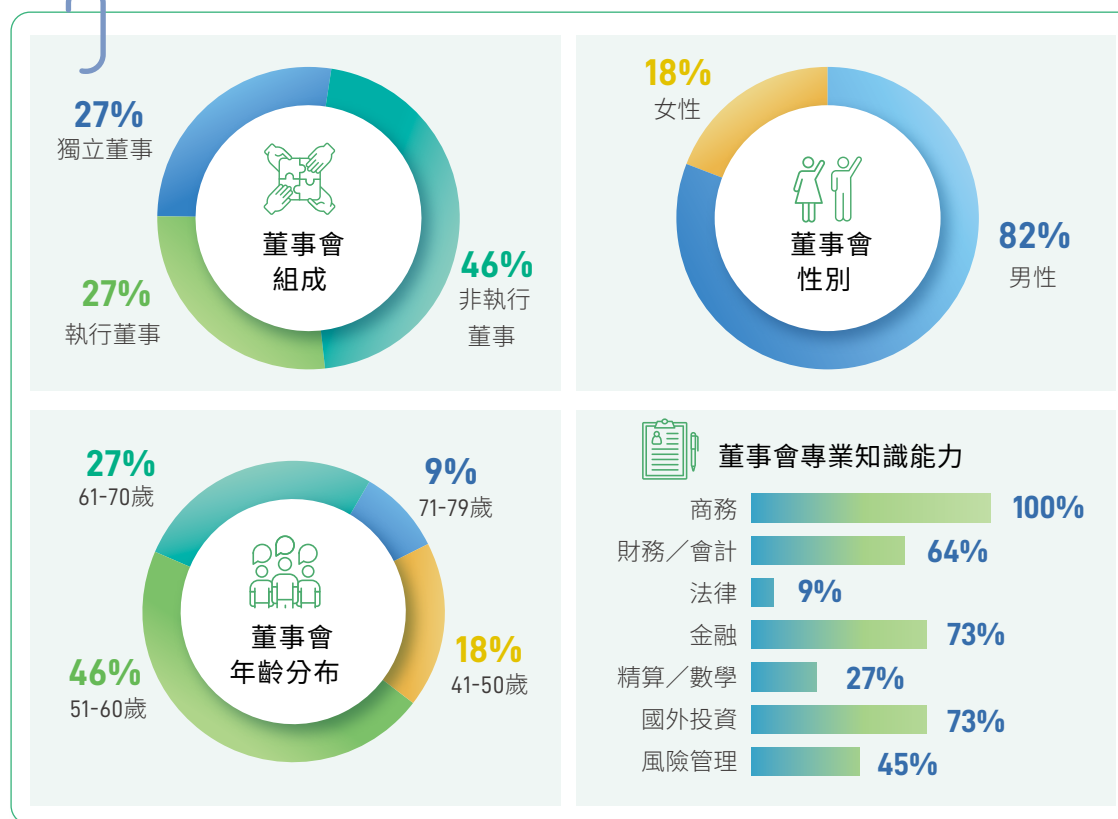


(三) 董事會多元性與運作

■ 董事會多元組成

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

[詳董事會之結構、多元化政策及獨立性](#)



董事會運作

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。



董事績效評估及進修

2022 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



2022年董事會 績效評估

個別董事

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

董事會職能培育及進修情形

為強化董事會永續治理，掌握國際趨勢，董事們持續參與外部專業課程、研討會及主動提供法令規範及主管機關要求之核心課程外，每年度依董事進修課程規劃問卷，安排董事會成員參與核心課程及專業課程（含團隊合作及運作事務、金融商務及科技、風險管理及內控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。

詳國泰人壽 111 年度年報 P.52



董事會的提名與遴選詳

國泰人壽保險公司董事及監察人選任程序

利益衝突詳

國泰人壽保險公司與利害關係人從事放款以外之其他交易內部作業暨行為規範

(四) 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」，委員會隸屬董事會，由獨立董事擔任主任委員，委員會成員包含總經理、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、風控長等多位董事會成員。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。



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 IFRS 17 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 2022 年底國泰人壽累計達 45 個，如：財務預警模型、各類經驗發生率模型、智能保單分析、理賠及異常異常偵測、洗錢防制模型等。公司更於 2019 年起，因應氣候變遷相關財務揭露 (Task Force on Climate- Related Financial Disclosure, TCFD) 揭露需求，針對氣候變遷對壽險商品理賠影響，與學者合作進行模型建置與量化評估，以完善公司風險評估各項工具。

目的

作法



財務風險模型

了解財務風險發生的可能性及其發生時可能受到的財務影響程度，有助日常監控清償能力狀況

完成投資資產評價模型、市場風險因子隨機模型、信用違約模型、資產負債配合衡量模型、動態避險策略研發等全方位的財務風險量化模型，進而發展完備的清償能力評估模型



營運風險模型

鑒於營運過程中存在各項風險因子，影響業務推動之穩定性，為利各部門提早掌握及應變，故建立相關模型提前預警

完成建置營運相關之風險模型，例如：放款違約及鑑價、核保理賠、洗錢防制、人口死亡率、住院發生率、手術發生率、重大疾病發生率、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。



2022年持續取得認證

業界最早、範圍最廣

確保客戶服務不斷

持續取得ISO認證與國際接軌



國內壽險公司首家取得認證



涵蓋公司半數以上單位支援



2022年下半年取得認證

業界唯一雙認證機房

確保穩定不中斷資訊服務

Tier III 認證等級青埔資訊中心



設計認證



建置認證



LEED綠建築

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 個人資料管理」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。2022 年未發生重大個資侵害事件，僅 8 件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之發生。

資訊安全

國泰人壽資訊安全治理以 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，並負責資訊安全技術研究及監控作業；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，透過事前參與、事中檢測及事後監控的執行方式，確保系統持續營運和資料安全，保障客戶隱私與公司機密的安全，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及防衛能力，從 2007 年開始逐步取得多項認證，目前是國內擁有最多資安類國際驗證的壽險公司。除強化資訊安全管理機制外，亦持續培養專責單位人員之專業技能，於 2022 年新增 10 張個人資安相關證照。在嚴謹的資訊安全管理架構下，2022 年無發生重大資訊安全事故，更獲 BSI 頒發資安韌性卓越獎之殊榮。

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」
- 所有董監事均已完成資訊安全教育訓練課程

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

- 取得國際資安標準認證 (ISO27001、27017, PCI-DSS 證書)
- 提升金融資安治理成熟度
- 設有資安及個資管理委員會，2022 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

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 281 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 122 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 599 小時之資安專業訓練課程，2022 年共 30,903 人次受訓，總計 93,010 小時。

資安課程內容

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

(五) 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。

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。

 詳公司檢舉制度之運作情形

(一) 法令遵循

國泰人壽建立系統化之法令傳遞、控管、教育管道，強化員工之法令遵循意識，確保各項業務均符合法令規範，降低公司各項作業風險。

2022 年持續進行法令遵循管理系統之優化，並與同業裁罰系統進行整合，提升法遵效能。

2022 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 111 年度年報 P.99-101

- 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。
- 2022 年針對 230 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。

- 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 30,767 人；總時數約 36.5 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 30,767 人；總時數約 52.5 萬小時。

線上課程

總人數 **30,767** 人

總時數 **36.5** 萬小時

法遵會議

總人數 **30,767** 人

總時數 **52.5** 萬小時

- 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。



機制



訓練

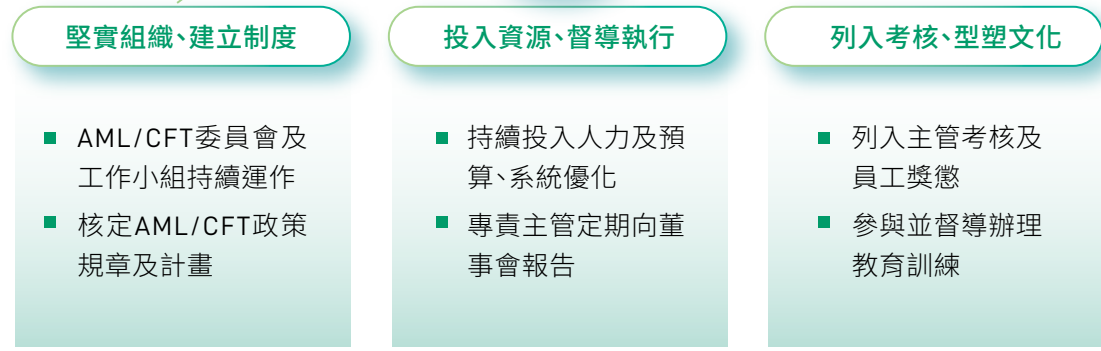


海外監理

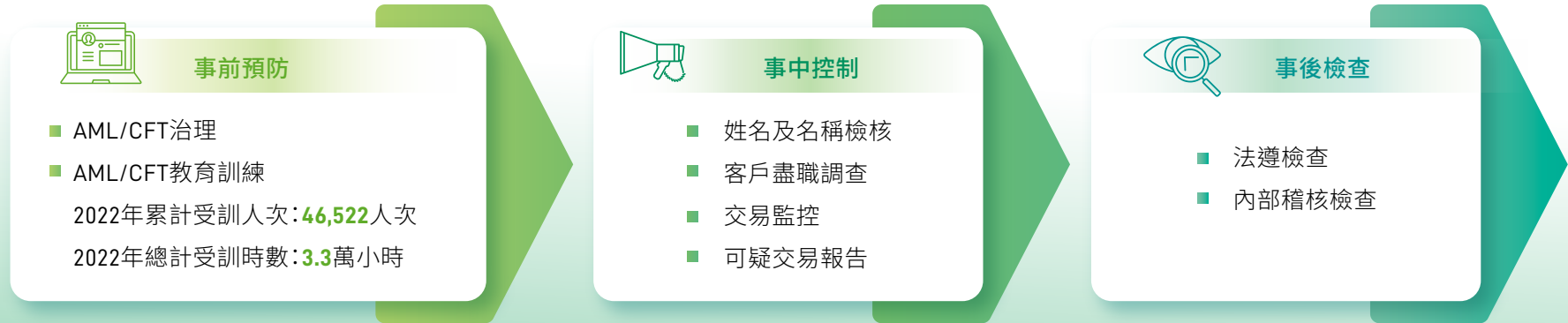
(二) 反洗錢 / 反資恐 (AML/CFT)

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

全員 **100%** 參訓



● 防制洗錢及打擊資恐流程：



倡議支持 擴大影響

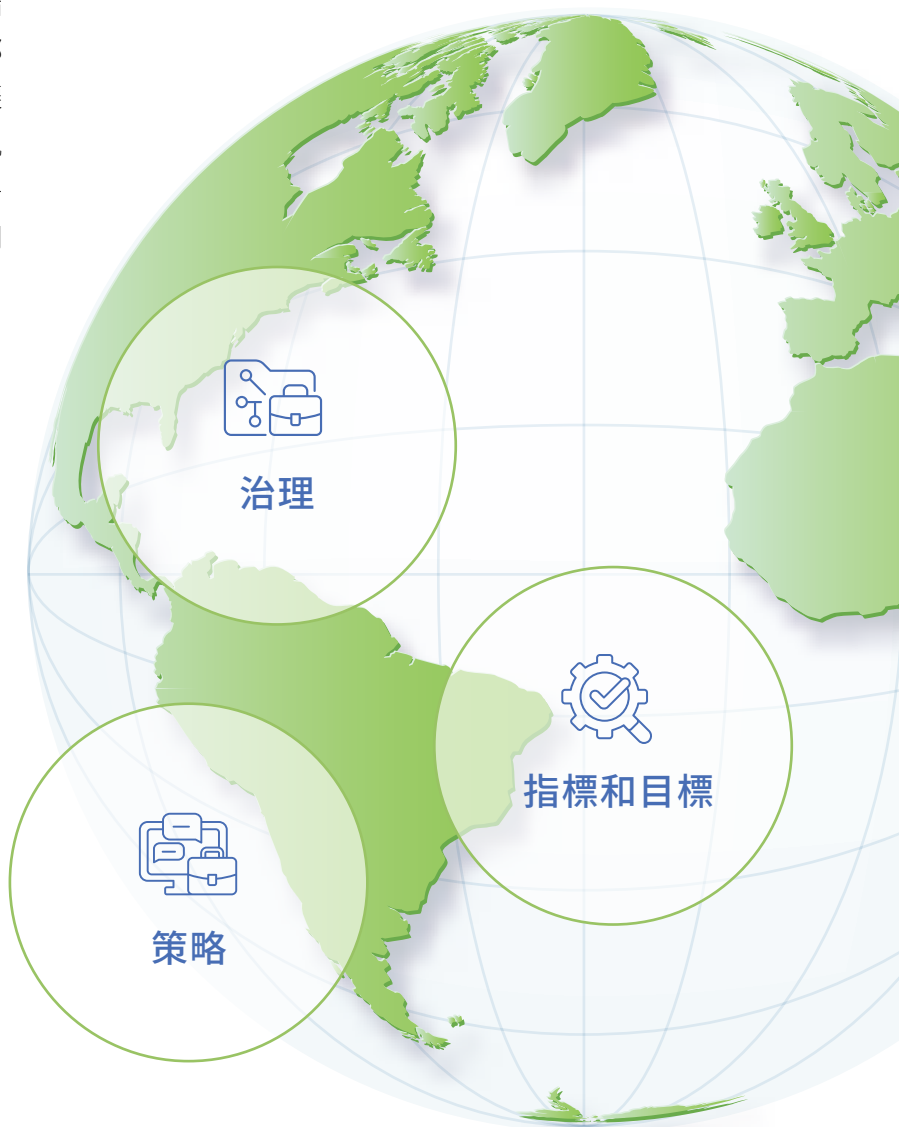
國泰人壽以身作則，領先同業採納永續發展框架，檢視與精進自身的永續推動，並透過定期對外揭露，呼籲利害關係人一同加入永續的行列，此外亦領先同業參與國際倡議組織與活動，並藉由投資的力量與被投資公司進行深度議合、促進同業落實責任投資原則，期許被投資公司及同業亦能共同倡議及回應永續議題，樹立「永續保險領航者」的典範。

遵循 TCFD 揭露 強化氣候韌性

原則一

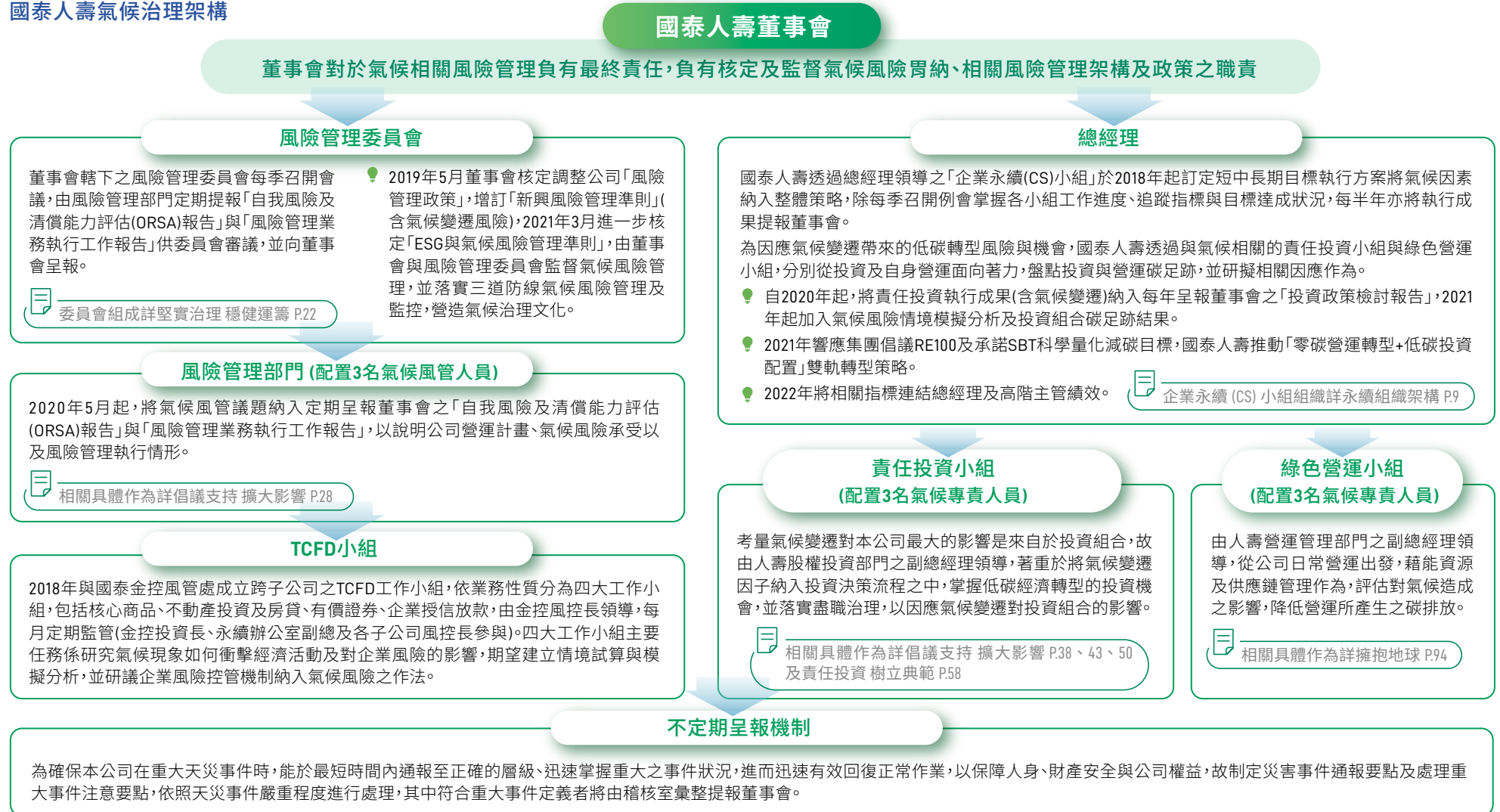
原則三

2023 年世界經濟論壇 (WEF) 全球風險報告指出，未來 10 年全球嚴重性最高的三個風險都與氣候變遷有關。面對日趨嚴峻的氣候變遷衝擊，國泰人壽積極發展與因應氣候相關風險與機會，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)」，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相關作為。



(一) 治理

國泰人壽氣候治理架構



氣候教育訓練

國泰人壽對於氣候議題的重視，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」，並自 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，以強化管理力道，並每年視內外部趨勢、政策發展，滾動式調整績效指標與目標。

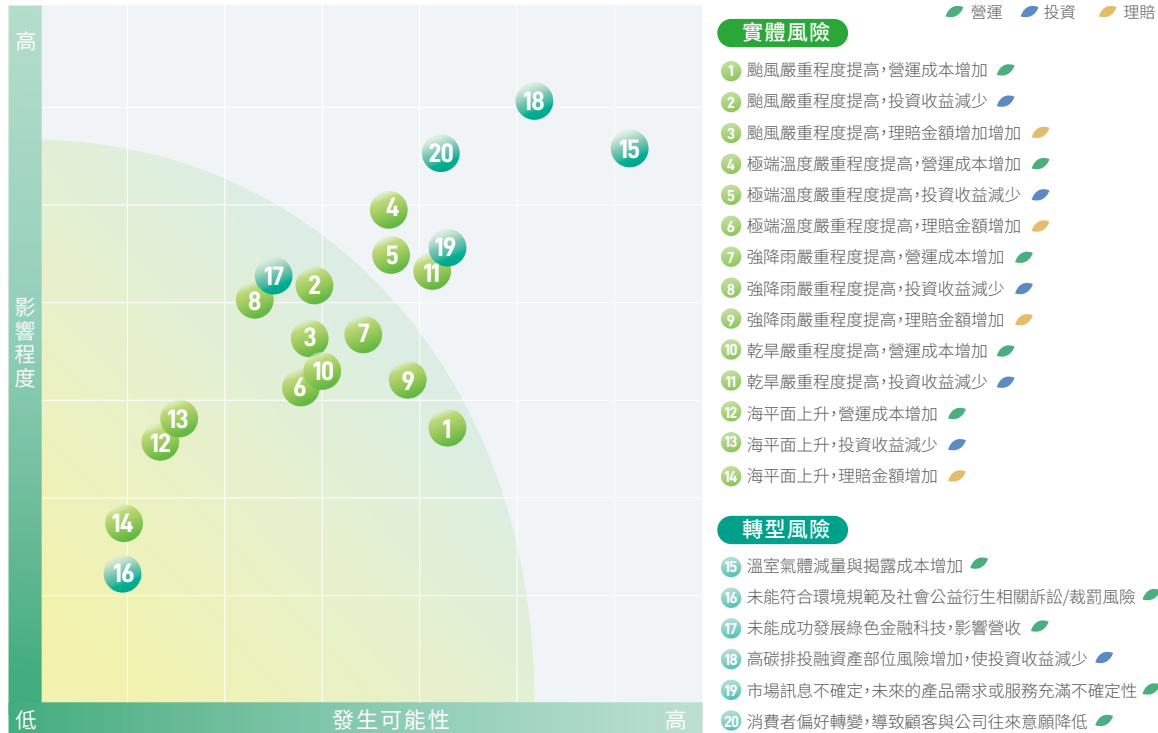


(二) 策略

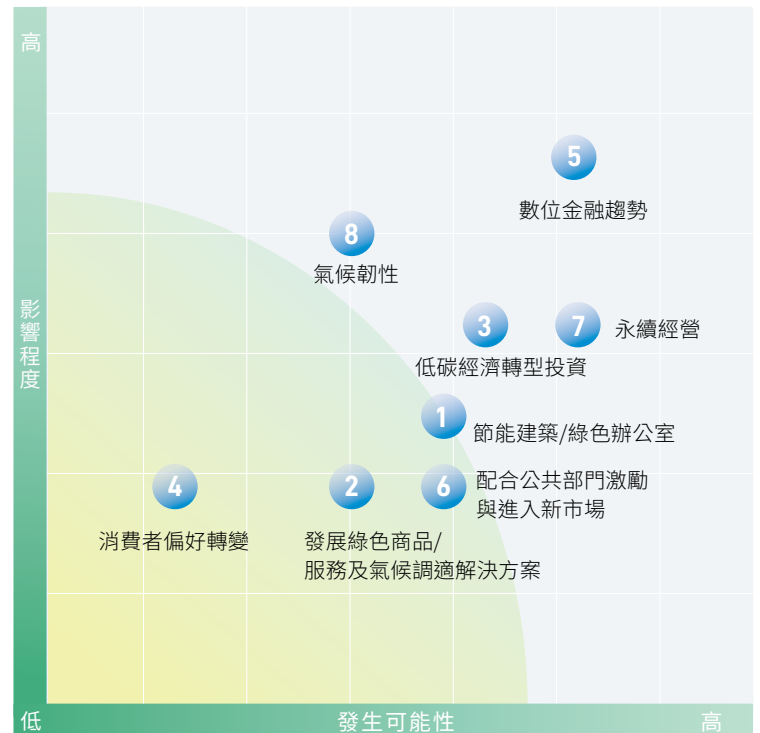
氣候變遷對於壽險業的影響，包含實體和轉型風險，以及因應民眾行為改變所帶來的機會。國泰人壽透過 TCFD 與 CS 小組成員協同相關單位，每年鑑別不同業務的氣候風險與機會及其對於公司之財務影響，參考問卷評估結果，排列氣候風險與機會之優先順序後，針對重大風險機會所在之投資、保險、營運等主要核心業務，發展與持續精進情境分析，並根據情境分析結果擬定氣候策略，以衡量氣候變遷帶來的財務衝擊與健全公司策略之韌性。

氣候風險及機會辨識

國泰人壽氣候風險矩陣



國泰人壽氣候機會矩陣



重大氣候風險與機會總覽

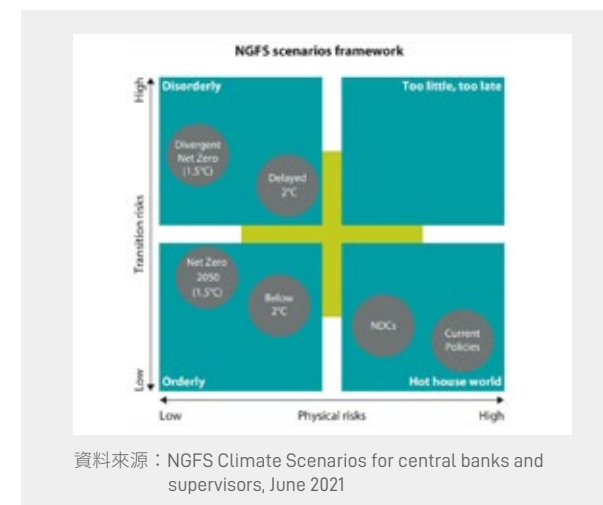
	風險項目	時間長度	潛在財務影響	對應既有風險	衝擊影響價值鏈
 轉型風險	政策和法規	短中	溫室氣體減量與揭露：氣候相關政策或法規趨嚴，可能增加營運成本與相關揭露要求（如耗電設備汰換或購買綠電成本等）	作業	上游、中游
	市場	短期	市場訊息不確定：因全球或地區性減碳與能源政策不確定，造成公司未來的營運與投資的不確定性	作業 / 市場	中游、下游
	名譽	中長	消費者偏好轉變：顧客對企業環境策略產生偏好或排斥，若未能滿足客戶期待，將導致顧客與公司往來意願降低、影響營收	作業	下游
	市場	短中（長）	有價證券資產價值減少：高碳排投融资資產部位風險增加，使投資收益及資產價值減少	市場	下游
 實體風險	長期性	中長期	有價證券資產價值減少：乾旱或極端高溫，導致被投資公司因缺水或停電，影響其營運產能及資產價值，增加企業違約或其市場價值下降的可能性，進而使公司收益及投資資產價值減少	市場	下游
	長期性	中長期	營運中斷：極端高溫導致公司因停電而無法正常運作，甚至營運中斷	作業	中游、下游
 機會	商品和服務	短中	數位金融趨勢：採用數位科技，提供滿足保戶期待之低碳服務，提升公司業績及形象。同時提升營運效能，降低成本	營運	中游、下游
	韌性	中長	強化氣候韌性，以達永續經營：積極因應氣候變遷議題，提升公司各項永續或 ESG 評等，進而強化公司永續品牌價值，回應利害關係人期待與信任，有助提升企業長期經營	營運 投資 保險	上游、中游、 下游
	市場	中長	低碳投資：在全球朝向低碳經濟轉型的過程中主動積極地尋找未來潛力的投資，增加投資收益	投資	上游、中游、 下游
	市場	中長	節能建築 / 綠色辦公室：提供有 ESG 相關目標、供應鏈要求的承租戶再生能源加值服務	營運	中游、下游

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

前瞻性情境分析

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，採用 NGFS 及 RCP 8.5 之情境，衡量股債投資標的 (不含主權債) 的氣候風險值 (Climate VaR, CVaR)^{註1}。比較過去兩年趨勢，若運用最新模型及資料庫數據回溯計算 2021 年風險值，則 2022 年整體風險 (包含轉型及實體) 均較 2021 年降低，故相關風險損失可控。



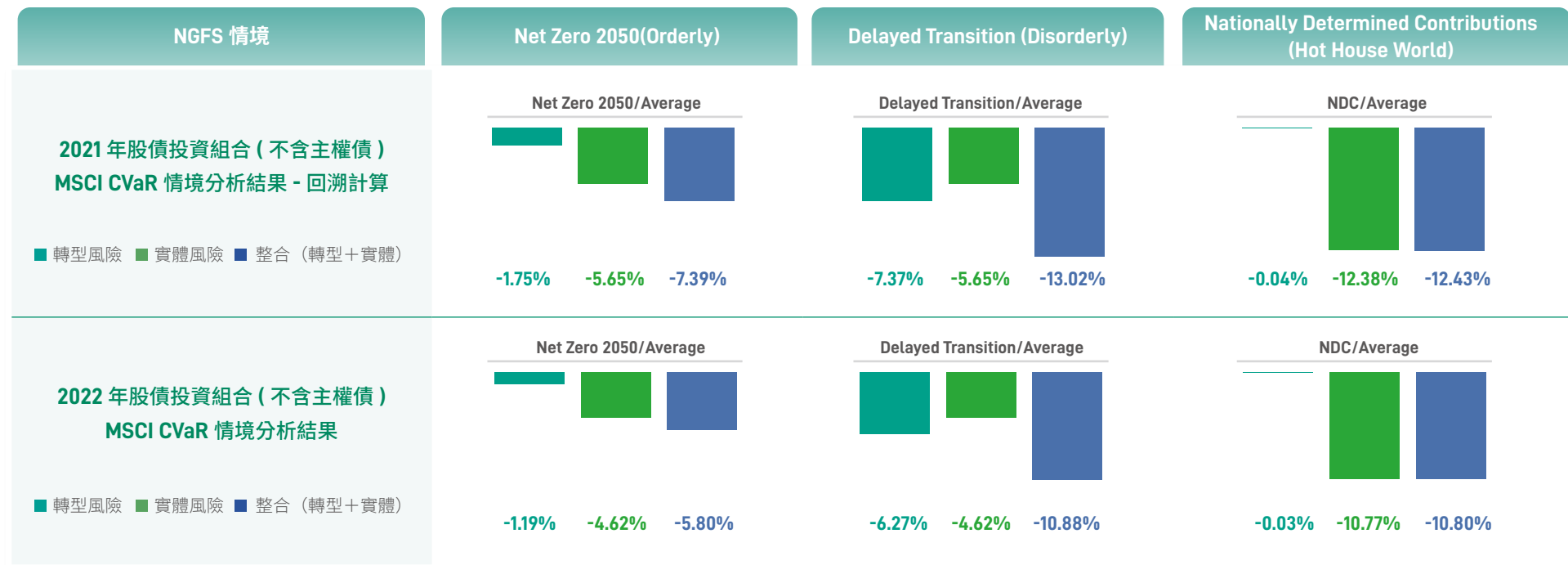
NGFS 情境說明與 MSCI CVaR 情境分析結果

NGFS 情境	Net Zero 2050(Orderly)	Delayed Transition (Disorderly)	Nationally Determined Contributions (Hot House World)
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
至 2050 年碳價 ^{註2} (USDt/CO ₂)	672.7	621.9	34.1
本世紀末升溫幅度	1.5° C	2° C	3° C
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3}	【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

註 1：氣候風險值 (Climate VaR) 指投資組合至 2080 年所累計承受的氣候風險成本折現，詳參 [MSCI 網站](#)。

註 2：NGFS 各情境下之碳價發展路徑係 MSCI 主要使用的參數，詳參 [NGFS Phase 2 Scenario Explorer](#)。

註 3：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。



● 主權債投資組合 MSCI Sovereign CVaR^{註 4,5} 情境分析結果 (轉型風險)

隨著 MSCI 2022 年新增可以衡量主權債之氣候風險值之方法，本公司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，衡量結果為相關轉型損失可控。



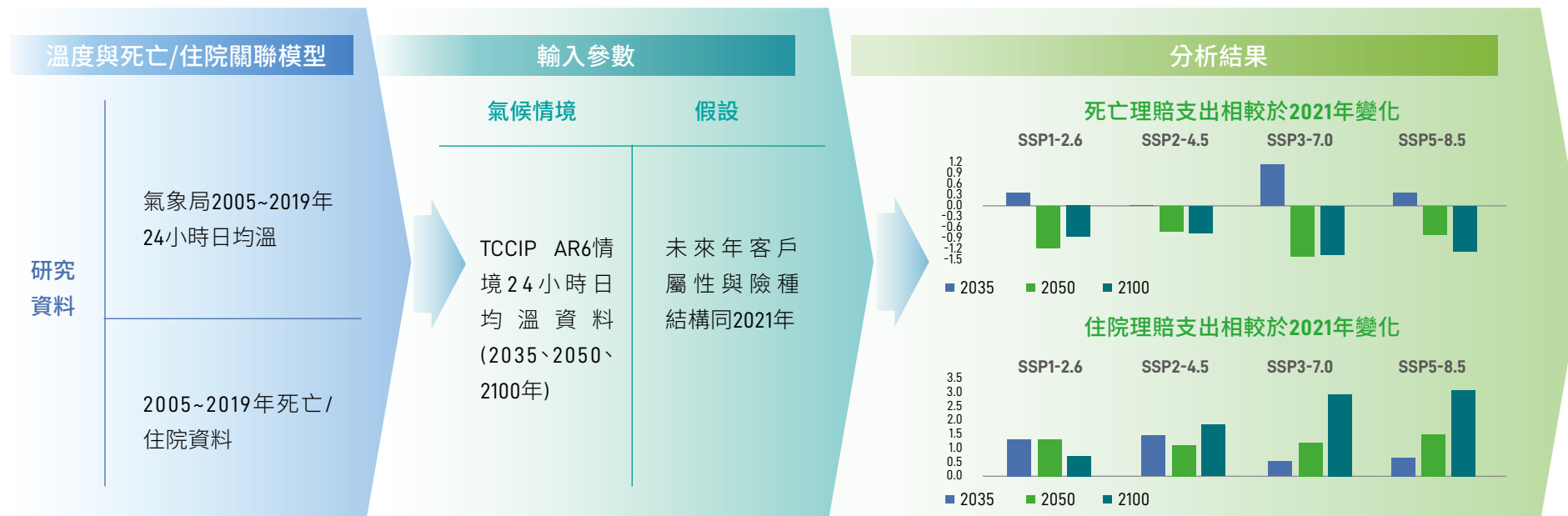
註 4：氣候風險值 (Climate VaR) 指投資組合至 2080 年所累計承受的氣候風險成本折現，詳參 [MSCI 網站](#)。

註 5：MSCI Sovereign Climate VaR 資料源說明 (1) 最新資料日為 2023.01.31 (2) MSCI 資料覆蓋佔整體主權債投資組合 54%。

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、死亡/住院資料及「台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台(TCCIP)」AR6氣候情境模擬資料，建立模型分析升溫對於全病因死亡率與住院率的影響，據此了解未來人身保險死亡與住院理賠支出的變化。

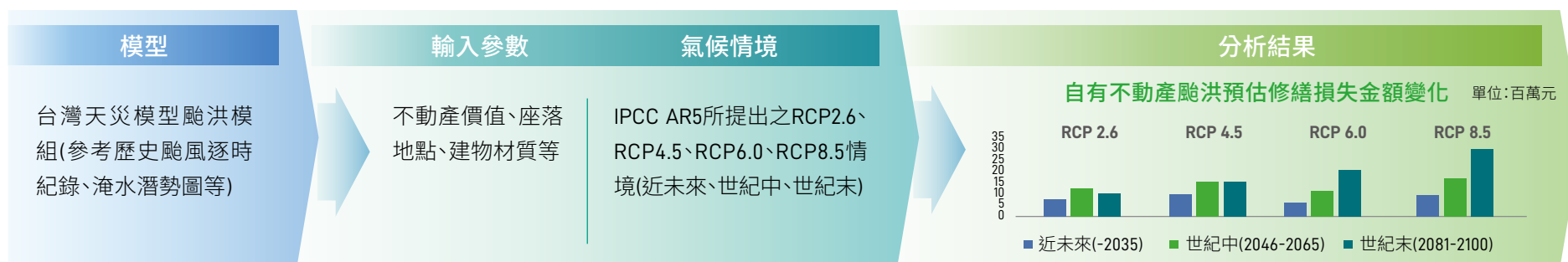
依據TCCIP對台灣於SSP-RCP不同氣候情境下的溫度模擬，全台各縣市高溫天數呈現增加趨勢，高風險之低溫天數則相對減少。在不考慮人口結構改變的假設下，初步實證評估結果，升溫將使公司整體死亡率微幅下降0.8~1.26%，僅住院率有微幅上升1.49~3.07%，然台灣民眾多有使用空調設備之習慣，故對高溫的適應能力相對低溫佳，對於保險理賠之影響非屬重大風險。



註：根據國內外研究，氣候變遷將導致極端天氣(如暴雨、颱風)強度增加，甚至加速傳染疾病擴散。然受限於國內相關研究與資料可取得性，目前研究僅得就升溫單一因素之直接影響進行研究，後續將持續精進，以確切掌握保險商品的氣候風險。

營運 - 自有不動產

國泰集團與顧問公司合作，檢視颱風洪水對自有不動產實體風險的短期及中長期上財務影響，並利用「台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台 (TCCIP)」AR5 氣候情境資料模擬不同 RCP 氣候情境的影響。考量不動產資產部位多位於台灣，故情境模擬以台灣地區的不動產為主，經整體評估為非重大風險。惟為減緩氣候變遷對本公司不動產之影響，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，透過質化重大性評估與前瞻性情境分析，辨識出公司主要的氣候風險為有價證券之轉型及實體風險、日常營運之實體風險^註。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。

註：藉由營運持續管理機制強化營運韌性。

詳倡議支持 擴大影響 P.46

氣候策略及行動方案

在風險與機會辨識及情境分析結果中，我們了解到所面臨的氣候風險與機會如下：

- 公司營運發展與投資資產在氣候變遷影響下，主要面臨轉型風險及實體風險，預計風險將在短期、中期和長期顯現
- 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

這些數據和分析結果，都將為後續制定氣候策略提供重要資訊，以擬定合適的氣候策略，健全公司氣候韌性並為利害關係人提供長期價值。



除上述風險與機會辨識及情境分析結果，了解極端天氣事件可能造成的風險態樣及財務損失程度外，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，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。



(1) 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：

詳綠色營運 減緩衝擊 P.98

綠色職場 (Green Workplace)

推動老舊、耗能設備汰換，並展開混合辦公文化的轉型，優化同仁軟硬體之遠距辦公設備與管理機制，提升辦公效率與降低職場空間依賴，進而推動空間整併計畫，以共享座位、多用途空間之設計規劃新職場、降低樓地板面積與用電。

綠色能源 (Green Energy)

以再生能源轉供 (PPA)、採購再生能源憑證、自發自用方式，逐年增加再生能源使用量，以替代傳統用電，並結合地方發展議題，共創 ESG 再生能源公益案，除了減少自身營運碳排放，也促進社區發展。

綠色房東 (Green Real Estate)

除了透過再生能源轉供 (PPA) 增加自身再生能源使用需求，國泰人壽亦與政府、智庫共同研擬「綠色租賃方案」，以商辦出租大樓之房東角色推動「再生能源團購」平台，讓承租戶更容易取得再生能源，解決中小用電戶無法在市場中取得足夠再生能源或專業門檻過高的困境。



(2) 低碳投資配置策略及行動方案

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，以實際行動支持注重永續發展的投資標的，發揮對社會與環境的正面影響力。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，並追求達成淨零碳排的承諾，透過資金影響力給予企業於低碳轉型時的資金需求、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，協助世界實現可持續性的經濟發展，與社會共好。

配置轉型 (Green Capital)

擴大低碳綠能投資

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綠能投資目標，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下及全球追求低碳轉型的過程中，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，故於 2022 年重新檢視並擴大低碳綠能投資目標的設定，「以 2020 年為基期，分別於 2023 年、2025 年及 2030 年成長 20%、25% 及 35%」，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，同時藉由投資核心職能擴大支持綠色產業。

配置低碳轉型標的

為增加投資組合氣候韌性，並提供企業低碳轉型的資金動力，除了持續投資低碳綠能產業外，隨著各國政府陸續喊出淨零碳排的目標及監管措施，也推動企業減碳行動，因此，若高碳排公司採積極因應作為亦可在全球邁向低碳經濟過程中轉型，國泰人壽亦將積極配置設有長期且具體減碳目標之企業（承諾 SBT、Net Zero 之公司），替代高排碳且未設定減碳目標之投資標的，逐漸降低投資組合碳排放，達成配置轉型的目標。



設定逐步撤煤計畫

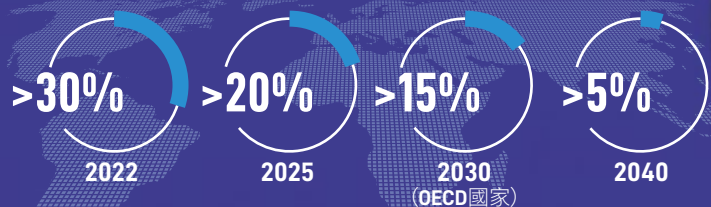
2021年COP26達成《格拉斯哥氣候協議》，為聯合國氣候協議首次明確闡述減少使用煤炭，因此脫煤已是全球對抗氣候變遷的共識，煤炭相關產業在未來將大幅提高資產減損的風險。

因此，國泰人壽將審慎地評估煤炭相關產業的資金運用，對於已積極設定低碳轉型之煤炭企業給予轉型所需的金融支持，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」為台灣首家去煤之機構投資人外，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」，為首家承諾將去煤範疇擴及煤炭價值鏈產業之機構投資人，於2022年將營收門檻降至30%，並提出逐步撤煤計畫，於2040年將營收門檻降至5%、達全面撤煤，範疇包含主動投資與委由第三方管理之投資部位，以降低未轉型的煤炭企業部位，避免持有爭議性資產及成為擱淺資產的風險。

逐步撤資

依公司煤炭營收比例 **不得新增投資**

煤礦業，煤礦鐵路運輸及煤炭輔助服務
及未積極轉型之燃煤發電業者



關注高碳及毀林產業

國泰人壽建立敏感性產業投資管理原則，納入高氣候變遷產業及毀林產業，作為配置轉型的一環，並持續關注引發受氣候變遷之產業。2022年為回應COP26《格拉斯哥氣候協議》停止對化石燃料進行新投資的氣候資金承諾，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將列入「排除名單」，提供開發中國家能源轉型所需資金。

在低碳配置的策略行動中，可以了解氣候相關機會是指在低碳轉型過程中，被投資公司價值上行的潛力及未來企業活動發展良好在市場地位的提升。在關注氣候創新技術發展的同時，國泰人壽亦謹慎評估其可能的新形態投資風險；普遍來說，再生能源發展過程面臨與利害關係人協調與溝通的風險及法規風險：

- 與利害關係人協調與溝通的風險：由於建置再生能源設備需利用大幅土地(例如太陽能板)，容易引發土地利用的利害關係人的反對。反對的原因包括耕地的喪失、對野生動物棲息地的影響、對財產價值損害以及對健康和安全的擔憂等。
- 法規風險：取得再生能源開發許可花費時間較長，過程中將面臨法規變化的風險。若過程中發生上述利害關係人反對或抗爭事件，亦會增加計畫延宕的風險。

除此之外，國泰人壽也將持續精進創新技術的財務風險、規劃管理風險、技術風險等評估，確保公司兼顧低碳投資配置策略的風險與報酬。

氣候議合 (Green Engagement)

詳倡議支持 擴大影響 P.50

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。

擴大議合關鍵公司

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

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



Leading Investor

■ 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



CDP Nop-Disclosure Campaign

國外被投資標的



Supporting Investor

Asian Utilities Engagement Program



Proxy Voting

■ 串連國際投資人共同發揮影響力

■ 氣候問責

除支持有助企業氣候行動之議案，並主動採取「氣候問責」機制。針對高碳排企業審慎評估主導公司氣候議題的董事是否有善盡職責



個案公司：

F 公司屬石油及天然氣產業為 CA100+ 倡議活動所列議合標的公司之一

《氣候議合案例》

F 公司為 CA100+ 倡議活動所列議合標的公司之一，國泰自 2018 年起與 F 集團及 F 公司議合，為使公司了解 CA100+ 及投資人為何要求企業減碳，國泰介紹 CA100+ 目標、ESG 議題的重要性及國際責任投資趨勢，並整理多家國際石化業者的氣候變遷因應策略，進而邀請專家學者分享生質能技術，國泰所採取的多種方式均希望能減少公司自行摸索的時間，以利公司推動減碳計畫。

國泰積極與 F 公司議合，除專人頻繁透過電話或 email 與 F 公司溝通以了解公司進展外，每年與其進行多場面對面或線上議合會議，並與多家國際投資機構合作，共同呼籲公司依據巴黎氣候協定採取減碳行動。國泰管理團隊亦極為重視與企業議合，為強化公司的氣候治理機制，國泰金控李長庚總經理多次帶領國泰金控程淑芬投資長、國泰人壽及國泰投信二家公司高階主管，親自拜訪 F 企業總管理處多位高階主管及 F 公司董事長與總經理，雙方領導者積極對話、共同探討減碳可行方案。

繼 F 集團於 2021 年 10 月宣布集團「2050 年朝碳中和目標邁進」後，旗下多家關係企業亦承諾 2050 年碳中和，F 公司董事長更於 2022 年股東會宣布朝向 2050 年達成碳中和目標邁進，國泰高度肯定 F 集團及 F 公司的減碳企圖心，期盼公司能持續採取減碳相關行動。

國泰很高興看到，在 F 集團總管理處及 F 公司高階主管的帶領下，F 公司已於 2022 年發布第一本獨立的 TCFD 報告書，並於報告書中揭露 2025、2030 及 2050 年短中長期減碳目標、相對應的行動計劃及揭露 2030 年前的溫室氣體排放路徑圖。

「Climate Action 100+ Progress Update 2022」報告書 Case Studies 章節 P.22 亦肯定 F 公司承諾 2050 碳中和並於 2022 年發布第一本獨立的 TCFD 報告書等作為。國泰期許 F 公司減碳落實作為符合國際期待，國泰將持續與 F 公司對話，期能見證公司成功低碳轉型。

個案公司：

C 公司屬石油及天然氣產業，被列在 CA100+ 重點公司名單

《氣候問責案例》

目前公司已經承諾的氣候行動

- 2025 年、2030 年將降低其範疇一、二的溫室氣體排放強度
- 成立低碳技術部門，計畫到 2025 年不再進行例行性燃燒 (routine flaring)

與《巴黎協定》不一致的氣候行動

- 未設定整體價值鏈的減碳目標 (缺乏範疇三目標)
- 未設定中長期溫室氣體減排目標的脫碳策略
- 資本支出計劃未能與《巴黎協定》保持一致

相比其他油氣開發公司持續推進更積極的溫室氣體減排目標、陸續承諾到 2050 年整體價值鏈淨零排放，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以及增加對替代燃料和技術的研發投資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。若未來全球市場採取更積極的行動將升溫限制 2 度 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。

國泰人壽做為 Climate Action 100+ 的參與者，積極參與與屬公司的議合活動外，透過行使投票表決權，實踐股東氣候行動主義，善盡盡職管理之責，因此，基於上述理由及氣候問責的精神，本公司不予行使 (棄權) C 公司公共政策及永續發展委員會主席、首席董事及公司現任 CEO 的董事選舉案。

綠電事業 (Green Business)

由於發展再生能源成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。

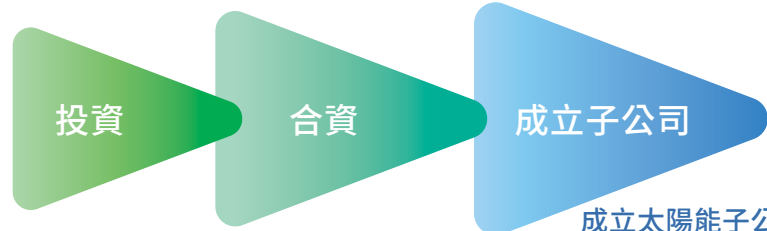
有鑑於此，國泰人壽積極評估台灣再生能源投資機會，以太陽能為佈局核心，先投資、再合資、後成立太陽能電廠子公司，持續累積再生能源發電資產。

國泰人壽除自 2014 年起即開始投資太陽能電廠、2016 年起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外；在看好能源轉型政策的機會下，國泰人壽更運用多年深耕太陽能產業的經驗，垂直整合資源及籌組專業經營團隊。於 2022 年積極參與國泰電業合併增資案，增持國泰電業的股權至七成，為國內首家成立太陽能電廠子公司的壽險業者，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。



合資投入太陽能電廠

2016年起開創以專案運用形式，陸續與中美晶、新日光和開陽能源合資成立太陽能電廠，推動太陽能產業聚落



投資太陽能電廠

2014年與友達光電合作，投資星河能源公司

成立太陽能子公司

2022年積極參與國泰電業合併增資案，為首家成立太陽能電廠子公司的壽險業者

(三) 風險管理

國泰人壽認為氣候變遷加劇既有風險，為系統性管理氣候風險，建立完善的氣候風險管理程序，除 2019 年訂定「新興風險管理準則」，將氣候變遷風險納入整體風險管理系統。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



氣候風險胃納及限額

國泰人壽於 2022 年新增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，發展對應之限額指標，管理氣候變遷之轉型與實體風險。

氣候變遷 風險敏感產業 限額

遵循集團氣候變遷風險敏感產業限額，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。

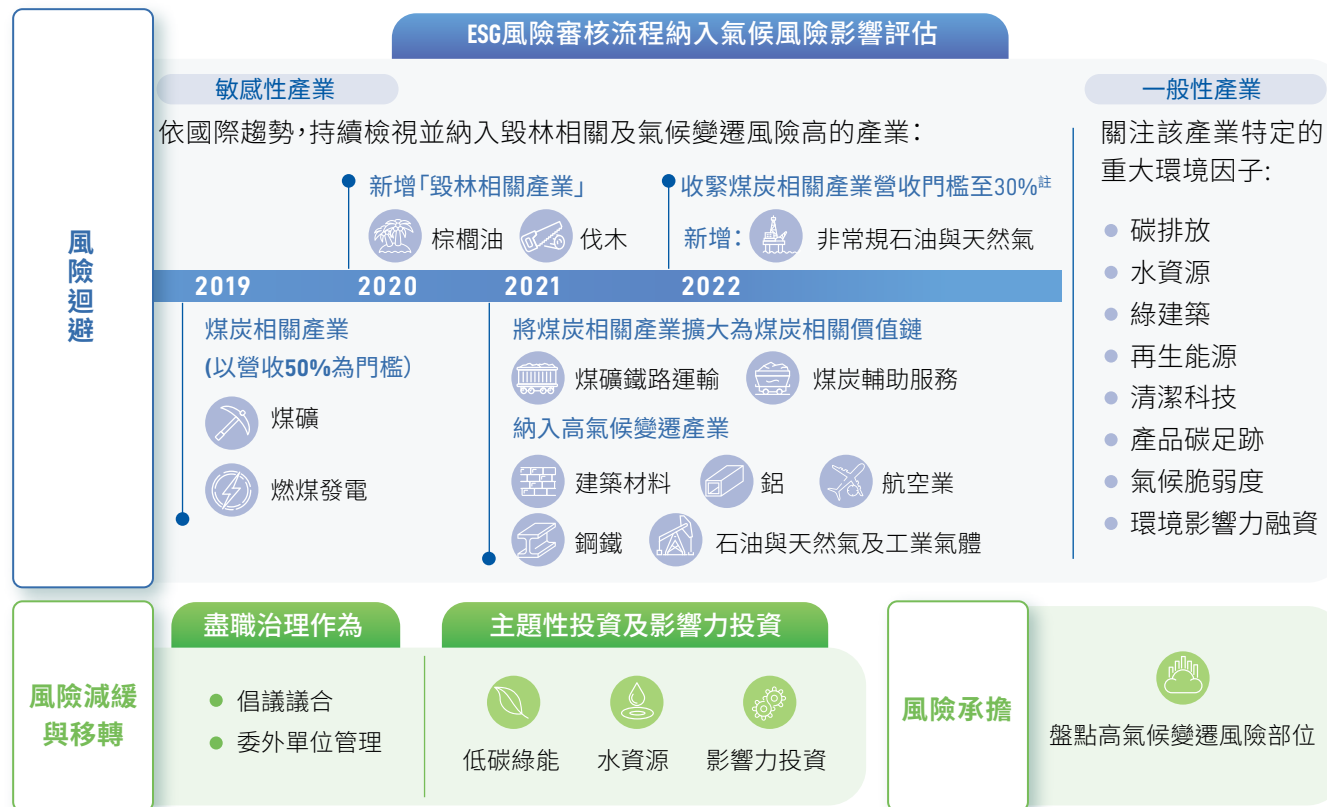
氣候變遷 實體風險限額

遵循集團國家風險等級與限額之管理措施，另定期檢視 ND-GAIN Matrix 評估之高氣候風險國家，將其整合至國家風險等級及限額之管理。

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；投資後的氣候風險管理，則透過盡職治理作為，與被投資公司以「氣候變化調適」及「碳排放」為主要溝通議題，減緩氣候風險，最後定期盤點及追蹤高氣候變遷風險部位，確保風險承擔的合理性。



註：國泰人壽撤煤進程 詳倡議支持 擴大影響 P.39

(1) ESG 風險審核流程納入氣候風險影響評估

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、淨零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「一般產業參考重大性環境議題」，評估企業的 ESG 風險，並整合到投資決策流程之中：

● 訂定敏感性產業投資管理原則

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）、棕櫚油及伐木業、石油與天然氣相關產業（綜合性石油與天然氣產業、油氣探勘與生產產業及工業氣體等產業）、建築材料業、鋁業、鋼鐵業、航空業、非常規石油與天然氣（2022 年新增）等高氣候變遷風險產業納入敏感性產業，並依該產業對氣候帶來的衝擊程度，受氣候變遷風險影響的嚴重程度、營業收入來自於該營業項目比重、面對氣候變遷的準備程度等因素，區分不可投資及關注名單管理。

● 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之重大氣候變遷因子，包括碳排放、水資源、綠建築、清潔科技、產品碳足跡、氣候脆弱度、生物多樣性及土地利用等，並考量其他 ESG 因子，辨識及衡量公司於 ESG 因子風險暴露程度，於可投資名單審慎考量投資標的之重大 ESG 因子，且採不定期及定期檢視既有投資部位 ESG 表現。

(2) 盡職治理作為

● 倡議與議合

除透過參與國際倡議活動、舉辦論壇、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。國泰人壽深信唯有為投資對象帶來正面影響，才能真正增加國泰自身的長期價值。

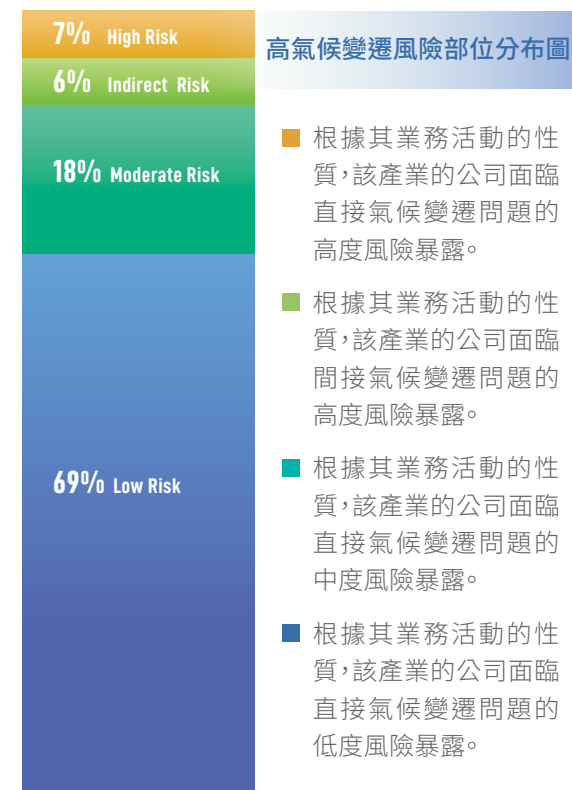
 詳倡議支持 擴大影響 P.28

● 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。

(3) 盤點高氣候變遷風險部位

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，2022 年盤點股票及公司債投資部位的高度氣候風險部位為 7%，氣候風險尚屬可控。



氣候實體暴險管理

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 2022 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。

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%	5.79%
房貸客戶放款餘額	0.28%	5.67%

全台高淹水風險區域暴險情形

營運據點分布：



基期 (1976~2005 年)



世紀中未來推估 (2036~2065 年)

房貸擔保品及餘額分布：



基期 (1976~2005 年)



世紀中未來推估 (2036~2065 年)

營運持續管理機制

為確保本公司在重大天災事件時，能於最短時間內通報至正確的層級，以利判斷處理方式，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。

(四) 指標和目標

氣候關鍵指標與目標

為追蹤國泰人壽自身淨零碳排的氣候使命是否與《巴黎氣候協定》的路徑保持一致，並支持《格拉斯哥氣候協議》、臺灣國家自主貢獻(NDC)，國泰人壽支持 RE100 倡議，承諾於 2030 年全臺所有營業據點 100% 使用再生能源，並採取科學量化的方式，以碳排基礎(Emission-base)設定範疇一、範疇二的減碳目標及影響力基礎(Impact-base)設定具體且具野心的投融資組合減碳路徑，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。

指標	基準年	短期目標 2023 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年
再生能源使用佔比	-	當年度 10%	當年度 50%	當年度 100%
自有大樓自發自用之太陽能累計裝置容量	2020	-	為基準年的 250%	為基準年的 425%
範疇一 + 範疇二排放量 (公噸 CO ₂ e)	2020	減少 2.7%	減少 12.5%	減少 25%
低碳綠能投資成長率	2020	成長 20%	成長 25%	成長 35%
投資組合減碳路徑	-	2026 年：S1+S2: 2.68° C S1+S2+S3: 2.79° C		
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
逐步撤煤計畫 涵蓋的煤炭相關產業為： 未積極轉型「燃煤發電業」、 「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、 「煤炭輔助服務」	-	營收超過 30% 之煤炭產業列入排除名單、不得新增投資	調降營收門檻至 20%	調降 OECD 國家煤炭相關產業之營收門檻至 15%

📄 監控與呈報之治理架構詳倡議支持 擴大影響 P.29

📄 其他指標詳綠色營運 減緩衝擊 P.96


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。我們選取策略行動方案中「綠色能源」及「擴大低碳綠能投資」的氣候關鍵目標「再生能源使用佔比」及「低碳投資金額成長率」，分別以追蹤比對和趨勢分析，作為策略韌性驗證的項目。

驗證策略	驗證標的	驗證方法	驗證結果說明
零碳營運轉型	實際指標與目標績效表現 - 再生能源使用佔比	追蹤比對	<p>為達到零碳營運轉型之策略，國泰人壽設定國內營運據點再生能源使用比例於 2025 年達 50%、2030 年達 100% 之中長期目標，並將每年階段性目標設定為總經理、相關高管的年度目標考核，強化管理力道。</p> <p>為確保各項再生能源採購計畫能達標，國泰人壽以 2020 年之年總用電量與再生能源使用比例作為基礎年，並將未來每年據點擴張所產生的用電成長、設備汰換計畫產生的節電效益、再生能源匹配率之經驗納入考量，推估每年實際總用電量以及再生能源佔比目標。基於 2021 年以前再生能源使用佔比之歷史趨勢及未來再生能源採購之規劃，設定 2022 年再生能源佔比目標為 5.8%，而 2022 年再生能源實際佔比為 6.9%，透過比較目標達成情形，以評估所採取氣候行動之有效性，結果顯示其當前之氣候策略及行動具有氣候韌性（驗證結果基準：再生能源佔比目標達成情形）。</p>
低碳投資配置	未來預期指標與目標績效表現 - 低碳綠能投資成長率	趨勢分析	<p>國泰人壽的低碳綠能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"> ● 有價證券：分析 2018 年到 2021 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。 ● 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。 <p>結果顯示，可達成「2020 年為基期，2023 年低碳綠能成長 20%、2025 年 25%、2030 年 35%」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>

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），然而我們仍相信這些指標在支持氣候相關治理、策略和風險管理面向深具價值。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，並另以碳排總量及排放強度做為氣候關鍵指標，訂定合適的頻率，追蹤及衡量氣候策略進展。

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  [詳綠色營運 減緩衝擊 P.96](#)，投資面氣候關鍵指標為「投資組合碳排」，除依資料的可取性，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，說明如下：

(1) 投資組合碳排 - 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，國泰人壽於 2018 年為首家依據 TCFD 指引建議，採取加權平均碳排強度 (Weighted Average Carbon Intensity) 計算上市股票資產 (Listed Equity Asset) 及公司債自身營運 (Scope 1 & Scope 2) 之碳足跡的公司，以此做為投資組合在氣候變遷風險的管理及評估工具之一；2020 年更自願遵循碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 指引，依其所發展的方法學計算投資組合自身營運 (Scope 1 & Scope 2) 的總碳排放量 (Total Carbon Emission)，進而計算經濟碳排強度 (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。

2022 年盤查結果為總碳排 9,564,162 tCO₂e、經濟碳排強度 71.35 t CO₂e / US mn invested、加權平均碳排強度 235 t CO₂e / US mn revenues，分別較 2021 年下降 11.4%、7.3%、7.5%。上市股票總碳排放前 50 的公司占 85.2% 排放量、公司債碳排放前 100 的公司占 86.6% 排放量；在高氣候變遷風險產業總碳排中「綜合性石油與天然氣業」的部位占比僅占 4.9%，但碳排放比重占 19.4%，然而整體高氣候變遷風險產業的部位及碳排放比重較去年分別下降 0.3% 及 10.7%；美洲投資比重 51%，而碳排放比重偏高為 58%，將持續觀察指標變化，並與碳貢獻高之公司議合。

2022 年及 2021 年各類資產投資組合碳足跡結果

上市股權	單位	2022	YOY	2021
總碳排	t CO ₂ e	540,112	-46.0%	999,435
經濟碳排強度	t CO ₂ e/US mn invested	33.04	-19.7%	41.14
加權平均碳排	t CO ₂ e/US mn revenues	109	-26.0%	147
碳排涵蓋率	%	100%	0.0%	100%
資料品質分數		2.47	55.2%	1.59

公司債	單位	2022	YOY	2021
總碳排	t CO ₂ e	9,024,050	-7.9%	9,800,240
經濟碳排強度	t CO ₂ e/US mn invested	76.67	-9.3%	84.49
加權平均碳排	t CO ₂ e/US mn revenues	252	-8.6%	276
碳排涵蓋率	%	100%	0.0%	100%
資料品質分數		2.49	38.6%	1.80

合計	單位	2022	YOY	2021
總碳排	t CO ₂ e	9,564,162	-11.4%	10,799,675
經濟碳排強度	t CO ₂ e/US mn invested	71.35	-7.3%	76.99
加權平均碳排	t CO ₂ e/US mn revenues	235	-7.5%	254
碳排涵蓋率	%	100%	0.0%	100%
資料品質分數		2.49	41.2%	1.76

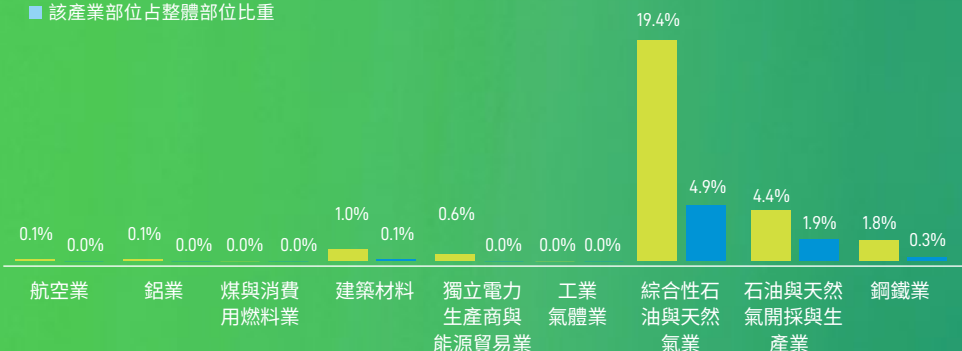
註：資料品質分數 (分數 1 是最高的資料品質，代表所有碳排放量數據均被第三方機構查驗；分數 5 是最差的資料品質)，2022 年因採用 MSCI Total Portfolio Footprint 方法論，因其資料品質分數目前最佳為 2 分，故資料品質分數由 1.76 分增加到 2.49 分

2022 年各資產總碳排集中度分析

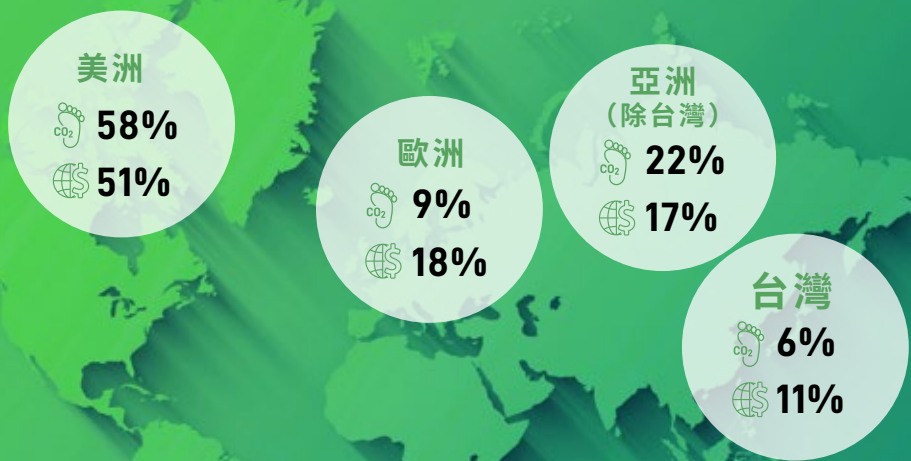


2022 年高氣候變遷風險產業總碳排分布

■ 該產業總碳排占整體總碳排比重
■ 該產業部位占整體部位比重



2022 年地區別總碳排分布



(2) 投資組合碳排 - 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 年度起擴大盤查投資組合範疇，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」投資組合自身營運 (範疇一、二) 及價值鏈 (範疇三) 的總碳排，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。

產業	範疇	總碳排 (t CO ₂ e)	碳排涵蓋率	資料品質分數
石油及天然氣業	範疇一、二	3,317,980	100%	3.28
	範疇三	25,412,013	93%	3.33
金屬與採礦業	範疇一、二	482,321	100%	2.81
	範疇三	2,541,410	100%	3.00
運輸業	範疇一、二	19,321	100%	2.29
	範疇三	476,305	100%	2.39
建築材料業	範疇一、二	95,433	100%	2.14
	範疇三	26,356	100%	3.16

(3) 公債碳排

PCAF 於 2022 年新增公債碳排放量計算指引，國泰人壽依循 PCAF 指引建議，盤查及揭露公債範疇一的總碳排。

公債 (Scope1, 不包括 LULUCF ^註)	單位	2022
總碳排	t CO ₂ e	5,205,315
經濟碳排強度	t CO ₂ e/US mn invested	323.5
碳排涵蓋率	%	100%
資料品質分數		2
公債 (Scope1, 包括 LULUCF)		
總碳排	t CO ₂ e	5,063,457
經濟碳排強度	t CO ₂ e/US mn invested	352.5
碳排涵蓋率	%	89%
資料品質分數		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。

永續倡議先行者 發揮對話影響力

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。

2022 年議合成果統整如下：



(一) 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「淨零碳排投資 (Net Zero Investment)」、「議合及政策 (Engagement and Policy)」及「實體風險與韌性 (Physical risks and Resilience)」三個工作小組，與國際投資人共同研究氣候相關風險與機會、建構亞洲氣候變遷投資框架。

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

近年氣候變化已間接改變水循環和降水模式，世界經濟論壇風險報告也已經連續 8 年將「水資源」危機列作全球面臨的最大風險之一，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。

(二) 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)、Climate Action 100+(氣候行動 100+)、AIGCC Asia Utilities Engagement Program(亞洲電廠議合倡議)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 「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，
為台灣唯一參加業者

關鍵績效：

- ✔ 議合成功率：共議合 41 家企業，成功 25 家，議合成功率為 61%，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 60 家企業，議合成功企業隔年 CDP 成績進步率為 57%，顯示議合成效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 166 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 淨零碳排放或碳中和，並已設定短期與中期減碳目標，而其中 1 家公司更設定經 SBTi 核准之科學量化減碳目標。
- ✔ 其中 2 家公司分別因減碳落實作為及氣候治理作為，被 Climate action 100+ 及亞洲公司治理協會 & 里昂證券 (ACGA&CLSA) 所發布的年度報告列為個案，顯示公司積極的氣候行動，已被國際組織肯定。

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 7 家大型燃煤發電公司「議合」，影響並推動其低碳轉型以符合巴黎協議制定的淨零情境。

2021 年加入，
為台灣唯一參加業者

關鍵績效：

- ✔ 由國泰人壽共同參與議合之企業 C 針對減碳路徑已取得 SBTi 核准之科學量化減碳目標 (SBT)，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。

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

- 由於碳排導致的暖化現象及其衍生的極端氣候問題，導致水資源的不穩定，Ceres Valuing Water Finance Task Force 於 2022 年中完成前期研究任務、建構與高水足跡公司應採行的六大水資源管理框架，並於同年啟動與企業進行議合之「Valuing Water Finance Initiative」倡議活動。
- 為更能發揮永續影響力，國泰人壽於 2022 年起轉為參與此一倡議活動、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。
- 2022 年起加入，為台灣唯一參加業者，於 2023 年正式啟動與公司對話。

《參與國際倡議與公司個別議合之案例說明》

C 公司為 Asia Utilities Engagement Program 所列議合標的公司之一，考量對地理及對市場熟悉程度，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 C 公司之議合。

在議合過程中，C 公司對低碳轉型議題展現高度認同，與投資人的溝通及互動良好，C 公司之減碳路徑於 2021 年 9 月取得 SBTi 核准之科學量化減碳目標 (SBTi)、更新其氣候願景，提出具體 2030 年碳強度目標，承諾於 2040 年年底前淘汰燃煤發電資產 (較之前的承諾提前十年)，並以氫能取代天然氣的策略預期在 2050 年達成淨零排放。

在 2022 年的議合重點則著墨於公司具體的脫碳策略及在低碳轉型過程中的資本支出規劃，有鑑於在低碳經濟轉型過程中，為達成淨零可能會對現行員工及社會有潛在的負面影響，做為 Supporting investor 的國泰人壽，亦建議 Leading investors 應與公司討論並要求公司重視由燃煤過渡到低碳經濟時的公正轉型 (Just transition) 議題。後續與公司召開議合會議時，投資人正式向公司建議制定公正轉型政策，C 公司表示會參考 WBCSD 的報告，並在 2023 年發布的永續報告書中呈現公正轉型的相關作為。

我們很開心看到 C 公司於 2023 年 3 月發布之永續報告書及 TCFD 報告書中，提到公司具體承諾將採取有計劃和有序的方法，在其將發電資產轉向零碳能源的同時，會確保在過程中的公正轉型。同時 C 公司以其在澳洲的某個燃煤發電站為案例，說明提前公告發電站退役時程、安排員工再培訓，並與當地海上風電場建立了合作夥伴關係，規劃將員工轉移到風電場的工作期望通過創造就業機會，最大限度地發揮作用，促進當地經濟發展；另外為 C 公司為減少燃煤發電站退役對當地電力供給短缺的衝擊，亦規劃提供再生能源幫助確保當地的能源供應。

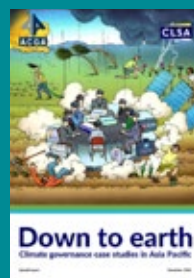
自行與企業議合

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 (SBTi) 等氣候變遷議題、精進公司 ESG 重大性議題。



《H 企業個別議合說明 - 「氣候變遷因應」及「ESG 評比提升」的議合》

H 企業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。



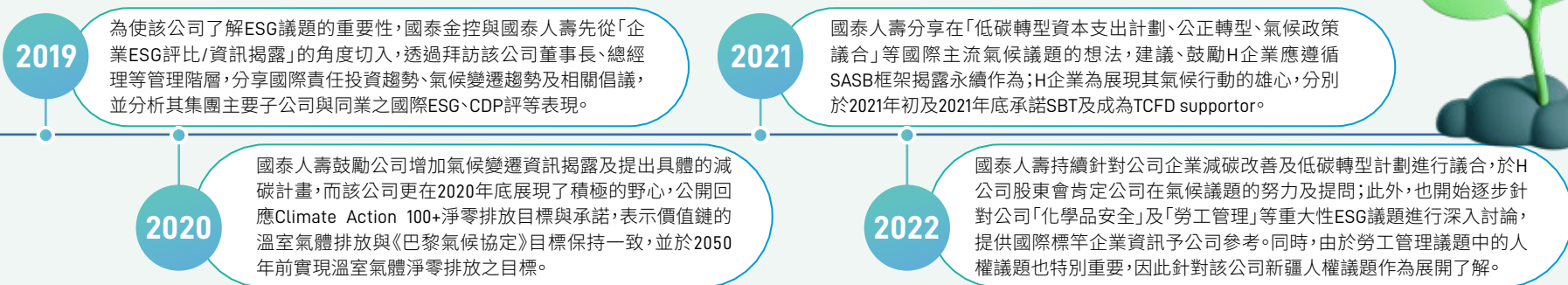
I would say [these engagements are] more like a partnership, especially with Cathay because it is also a listed company so on the one hand they are also monitored by their stakeholders so they also need to make progress. On the other hand, they invest in so many companies that they become like a mentor.

They have experience from both sides. Sometimes this makes the conversation much more meaningful. Sometimes if you are not doing the ESG yourself, you have lots of expectations and that expectation is just too far away from the current situation. But because Cathay is already in that kind of situation themselves so they can share with you how to progress. I would say it's much more like partnership. It's not just someone sitting there monitoring you. -H company

國泰人壽很高興看到 H 公司於 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，更在同年獲選亞洲公司治理協會 & 里昂證券 (ACGA&CLSA) 所發布的《Down to earth: Climate governance case studies in Asia Pacific》中的其一個氣候治理 Case Study，也是台灣唯一入選的業者 (第 31 頁)，在報告中 H 公司表示與國泰的對話是很有意思，更像是種夥伴關係而不僅僅是坐在那裡監視你的人。這正是國泰人壽希望「以陪伴代替督促、以共學代替提問」的議合方式與台灣的企業並肩前行。

與 H 公司議合歷程

從 2020 年前「鼓勵公司重視 ESG 議題」的溝通，到 2021 年後「陪伴公司精準落實」的議合



集體議合 - 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。

2022 年集團持續秉持「帶領台灣走入世界，讓世界走進台灣」理念，邀集產官學界重量級領袖分享，與業界共享國際氣候變遷與淨零轉型的前瞻觀點及台灣重要永續發展或減碳政策，引領台灣產業思索永續經營及淨零碳排路徑的挑戰與策略。

2022 年論壇報名人數創新高，總計超過 2,300 人，8 成以上為首次參加者，參與的上市公司佔台股市值 7 成以上、上市櫃公司碳排放量佔全台排碳總量 46%。

2022 年 永續金融
暨 氣候變遷 高峰
論壇 報名人數 創
新高，總計 超過
2,300 人



適時運用議合升級策略

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



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

《議合升級個案說明》

國泰人壽自 2019 年起陸續與 H 公司就氣候變遷及 ESG 相關議題溝通與交流，也看到 H 公司這幾年來投注許多心力，因此，國泰人壽藉由參與 2022 年 H 公司股東會發言感謝並高度肯定 H 公司的減碳企圖心及 ESG 的改變；由於 H 公司對於低碳轉型投注相當大的努力，國泰人壽亦希望透過股東會發言鼓勵公司可增加以下兩點之資訊揭露，以利國內外各方利害關係人充分了解 H 公司在氣候行動相關領域付諸的努力實踐，並受到更多投資人的肯定，H 公司亦表達未來會持續優化 ESG 相關資訊揭露：

1. 依據 TCFD 框架進行氣候變遷的量化影響或進行情境分析
2. 資本支出計劃是否與公司長期溫室氣體減排目標或與《巴黎氣候協議》的目標一致



▶ 股東會發言
(發言時間 :1:12:47~1:19:08)



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」。



A 當責守護 ccountability

58 責任投資 樹立典範

- 58 永續投資制度
- 67 永續投資行動

69 多元保障 暖心服務

- 69 建立保障意識
- 71 提供多元保障
- 73 以客為尊
- 75 打造數位服務

核心理念

身為永續保險的領航者，我們透過多元的保障與服務，守護每個家庭，陪伴客戶走過人生大小事；同時也善用客戶與股東的資金支持友善社會與環境的企業，攜手台灣產業邁向永續，守護我們美麗的台灣。

永續亮點



2022年永續投資金額約**1.3**兆元。



2022年保障型商品之推動達FYP **150.4**億、外溢保單商品推動達FYP **70.5**億。



2022年整體客戶滿意達**97.8%**、淨推薦分數達**29.2**分。

SDG 1

SDG 3

SDG 4

SDG 8

SDG 10

SDG 13

SDG 17

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

成效追跡 / 利害關係人議合

● 自 2015 年起，自行遵循聯合國責任投資原則。

● 2016 年設立責任投資小組。
● 2022 年成立專責責任投資統籌規劃單位。

● 透過對話、議合及行使表決權與被投資公司互動。

● 2022 年相關永續投資金額約 1.3 兆，較 2021 年約成長 14%。

金融科技應用

政策承諾

國泰人壽善用採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

成效追跡 / 利害關係人議合

● 2022 年整體數位服務滿意度達 97%，其中用戶網路投保感到滿意比例連續三年達 97%，30 歲以下年輕族群更是高達 99%。

● 2022 年智能客服使用量為 295.5 萬人次，月均服務量為 24.6 萬人次，其中問題解決率達 97.5%、服務滿意度達 94.3%。

● 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。

● 推動行動保險，整合投保、理賠、保費、保全變更等項目，2022 年透過行動化與電子化服務共省下 8,178 萬張紙。

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

完善高齡商品及服務

成效追跡 / 利害關係人議合

● 自 2018 年起，積極建置及優化健康促進生態圈，提供創新的健康促進機制及開辦多元外溢保單。
● 「FitBack 健康吧」健康促進平台累計會員數達 80.6 萬人。
● 2022 年開辦 16 張新外溢商品（累積至當年度總計共 50 張）。

● 提供多元高齡保障商品，從生理、心理及財務三大面向，提供長輩健全的保障。
● 發展高齡暖心服務，設置高齡友善 DM、大人的花漾人生網站、樂齡服務專線及後青春御守等貼心服務。

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、維護顧客權益。

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

成效追跡 / 利害關係人議合

● 成立「公平待客推動委員會」，由董事會積極參與及推動，落實客戶權益維護，連續 4 年獲得金管會「公平待客優等」的肯定（排名前 25% 之業者）。

● 持續發展「客戶體驗管理機制」精進優化客戶體驗，2022 年整體客戶滿意度 97.8%、淨推薦分數達 29.2 分。

● 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。



責任投資 樹立典範

國泰人壽總資產超過 8 兆台幣 (投資資產 7.3 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。

永續投資制度

原則一 原則三

國泰人壽自 2015 年起自行遵循聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)，並在 2016 年成為台灣首家簽署證交所盡職治理守則之保險業者，自 2018 年起每年出版盡職治理報告、2020 年加上責任投資報告內容，具體展現身為機構投資人盡職管理及落實責任投資之決心，為台灣保險業首家完整揭露相關作為的業者，亦為唯一每次^註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 年進行評比



(一) 成立責任投資小組

國泰人壽為台灣首家設立責任投資小組之保險業業者，2016 年底由投資前中後台共同成立責任投資小組，訂定目標及每年具體執行方案，以精進及完善永續投資工程。截至 2022 年，小組成員超過 45 名，其中 3 名為專責責任投資人員，且其中 2 名人員已持有 CFA ESG Investing 證照^註，隸屬於 2022 年成立之專責責任投資統籌規劃單位。

註：根據 CFA Society Taiwan 的資料顯示 CFA Institute 自 2021 年開放 Certificate in ESG Investing 全球考試，至 2022 年底為止已有超過 30 名考生通過考試。



國泰人壽責任投資小組



45+
小組成員



3
專責人員

- 2016年首家設立責任投資小組之保險業者
- 2022年成立專責責任投資統籌規劃單位
- 2名責投專責人員持有CFA ESG Investing證照
- 2022年ESG資料庫與分析工具導入投資資訊平台



入選
保險業唯一三屆皆上榜

證交所機構投資人
盡職治理資訊揭露
較佳名單

典範

2022 Taiwan SIA

台灣永續投資
獎機構影響力
類-壽險組

教育訓練

- 每月發行責任投資電子報 (克萊美特補給站CLIMATE PLUS)
- 定期舉辦內部教育訓練課程、參與外部研討會
- 2022年共計**383**人次參與教育訓練課程與外部研討會，平均受訓時數**91**分鐘。

第三方資料庫使用及訂閱 MSCI ISS Bloomberg BloombergNEF CDP

- 提供予高階主管及投資團隊共**310**人
- 每人每年總學習時數約**360**分鐘

- 國際氣候倡議
- ESG政策規範
- 產業減碳趨勢
- 責任投資新聞

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。2022年共計 383 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 91 分鐘，其中由國泰人壽主辦之教育訓練共 333 人次參與，平均受訓時數 75 分鐘。



內部講師進行責任投資教育訓練

- 責任投資課程列為投資系統新人訓練之必修課程，介紹內部責任投資機制，將ESG融入投資團隊DNA
- 舉辦教育訓練課程，增進投資團隊對責任投資之了解，建立ESG投資人才

外部專業講師提供ESG教育訓練

- 介紹國際ESG、責任投資及氣候變遷發展趨勢，分享國內外最新倡議行動
- 藉由專業講師深入講解ESG資料庫方法論，協助投資團隊順利將ESG數據整合至投資決策流程



(二) 明訂 ESG 辦法及制度

除了依循國泰金控之「責任投資暨放貸政策」外，另依據不同投資業務屬性，訂定適合該業務的 ESG 相關辦法及制度，並每年將責任投資執行結果呈報董事會。若排除無法進行責任投資操作之資產，如：現金、外匯避險、外幣保單準備金負債，均 100% 有責任投資作為，整體責任投資資產達 6.4 兆。

有價證券

於「國泰人壽投資管理流程」及「國泰人壽投資政策」中明訂資金運用時需考量責任投資原則，透過調整投資流程並應用內部投資資訊系統、外部研究資源，將 ESG 納入投資決策過程

股票及債券

- ESG 風險審核程序
- 集團不可投資/放貸政策
- 敏感性產業投資管理原則

基金及委外

- 積極管理受託人

企金放款

於「國泰人壽責任放貸政策」及「企金授信審查作業應注意事項」，設計 ESG 檢核表

不動產

訂定「國泰人壽不動產責任投資與管理政策」，於投資不動產時應遵循 PRI 與 PSI 等國際金融永續性原則，持續提升公司不動產之持有效益，以妥善運用地球資源，控管投資及營運風險

(三) 接軌國際標準

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

投資決策整合 ESG 因子

為降低投資組合的整體風險、精進責任投資永續工程，國泰人壽為臺灣首家建立《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



(1) 排除爭議性投資標的

遵循集團《不可投資 / 放貸政策》將系統性違反國際人權或具重大爭議國家之投資標的及依據國泰人壽之《敏感性產業投資管理原則》，將具高度環境、社會、道德風險而對社會有負面影響之爭議性產業列為「排除名單」。

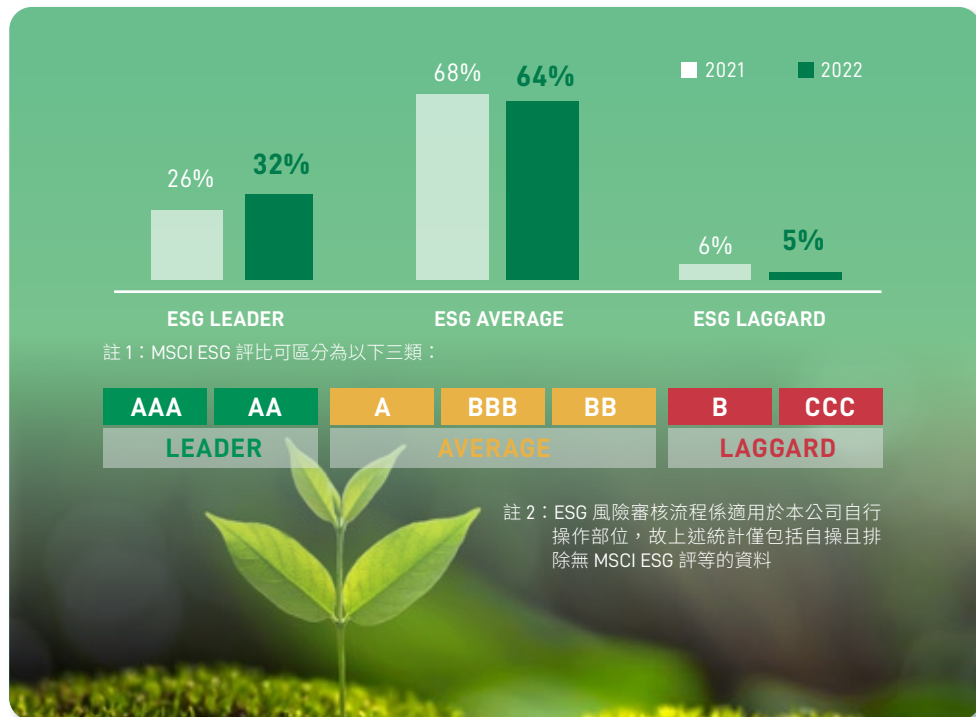
(2) 審慎考量投資標的 ESG 表現

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進行全面性的 ESG 審核。



2022 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 264 件；其中有 3 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，2022 年共計 1,220 件。

另經檢視 2022 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協助其提升 ESG 評級、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，投資於 ESG 評等屬 Laggard 的部位比例下降。



(3) 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投資對手，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：

(1) 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。

2022 年總共 **3,490** 人次參與，總共拜訪 **739** 家公司、**2,795** 次，平均 1 家公司拜訪 **3.8** 次。

(2) 議合 (Engagement)

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

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

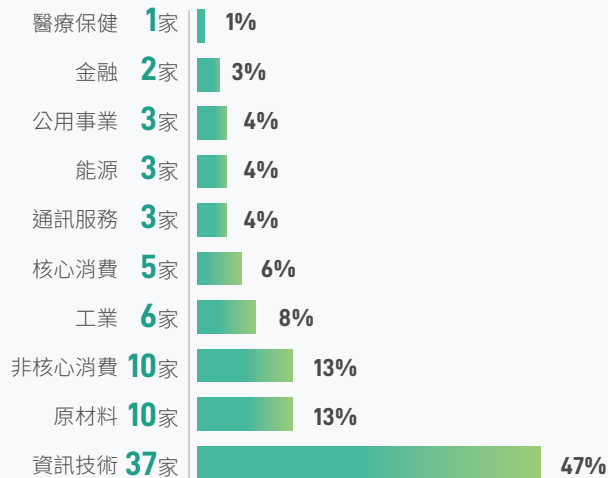
有鑑於氣候變遷所引發的各項極端天氣及天候對企業的影響，及 ESG 議題的重要性，並以「氣候變遷」及「企業 ESG 資訊揭露與 ESG 評比提升」做為我們的議合主軸。

2022 年透過一對一議合與 80 家企業針對 15 項重大性 ESG 議題，累計 211 項次溝通，主要議合對象為「資訊技術」及「原材料」產業之企業、主要溝通議題為「氣候變化調適」及「碳排放」，以了解公司之氣候變遷調適作為、針對公司的減碳計畫、低碳轉型因應方案進行討論，了解公司氣候變化調適或減碳過程中之限制、困難並給予建議。

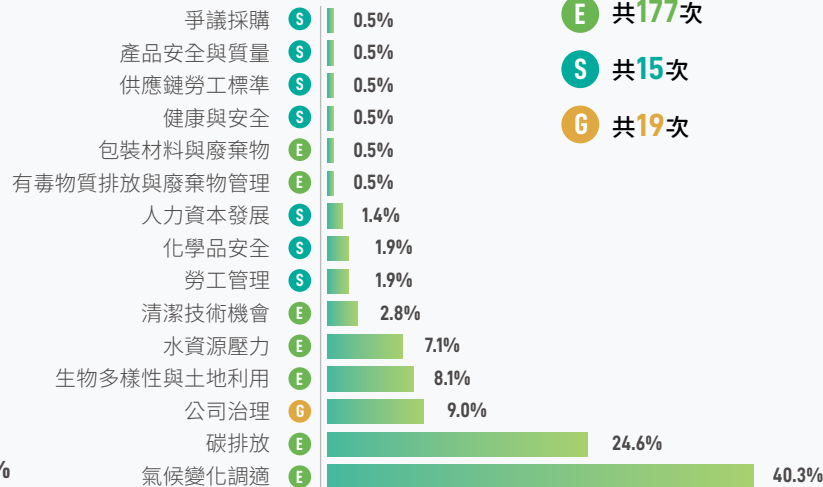
參與國際倡議組織及議合個案詳 P.50

舉辦永續金融暨氣候變遷論壇詳 P.54

議合產業



議合議題

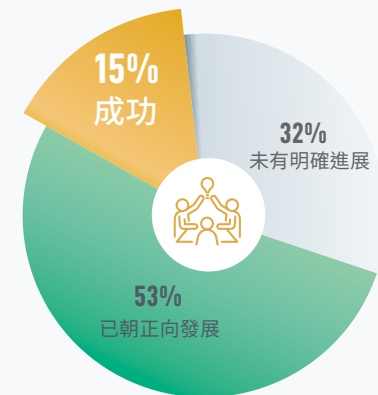


E 共 177 次

S 共 15 次

G 共 19 次

議合進展



(3) 表決投票 Voting

訂定「行使被投資公司股東會議案表決權作業規範」，透過親自出席或委託出席股東會，行使股東表決權及對被投資公司股東會議案表達意見。國泰人壽支持「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、人道問題和資料安全等可能對社會具重大影響之議案，而對於有礙被投資公司永續發展之 ESG 議案，原則不予支持。



環境相關議案 Case Study

2022 年 C 公司年度股東大會議案

要求公司設定溫室氣體減量目標
(包括其整個價值鏈的排放量) 的議案

現況

C 公司在設定減排目標上落後於其他主要同業，亦是標普 500 前 50 大公司中唯三沒有做出重大氣候承諾的公司之一，且公司目前的氣候行動計劃也沒有明確提到將設定短、中、長期目標。

說明

C 公司不僅缺乏基於科學的減排目標，也未能考慮其供應鏈中與農業、土地利用和森林砍伐相關的排放，而揭露更多公司在溫室氣體減量工作上的相關資訊，將使投資人更好地了解公司如何向低碳經濟轉型以及面對與氣候變遷相關的風險，因此國泰人壽支持此提案。

投票結果

該提案獲得約 70% 的支持，顯示股東希望 C 公司減少其供應鏈對氣候的影響並提高其減排目標，而 C 公司也在同年 7 月設定了範疇一二的減排目標，並表示將在 2023 年設定範疇三的減碳目標。



社會相關議案 Case Study

2022 年 A 公司年度股東會股東提案

要求公司報告倉庫工作環境議案

現況

A 公司持續面臨工作環境惡劣的指控及相關勞資爭議

說明

有許多報導指出 A 公司工作環境不安全、對疫情大流行反應遲緩以及解僱公開提出擔憂的工人，因此造成员工流動率大幅高於其他同行，為更好地了解公司正在採取哪些措施來減輕與人力資本管理、法律和監管等相關風險及讓股東能更全面評估公司如何管理員工健康和 safety 來避免相關爭議繼續發生，國泰人壽支持要求公司委託第三方進行評估倉庫工作環境報告的議案。

投票結果

該提案在 2022 年未獲通過，但獲得了 43.74% 的支持，比起該公司在前幾年有關社會相關的提案所獲得的支持率已有大幅進展，顯示股東更加關注這些提案，而關於這類提案的高度支持也將向 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 2022 國泰人壽責任投資暨盡職治理報告

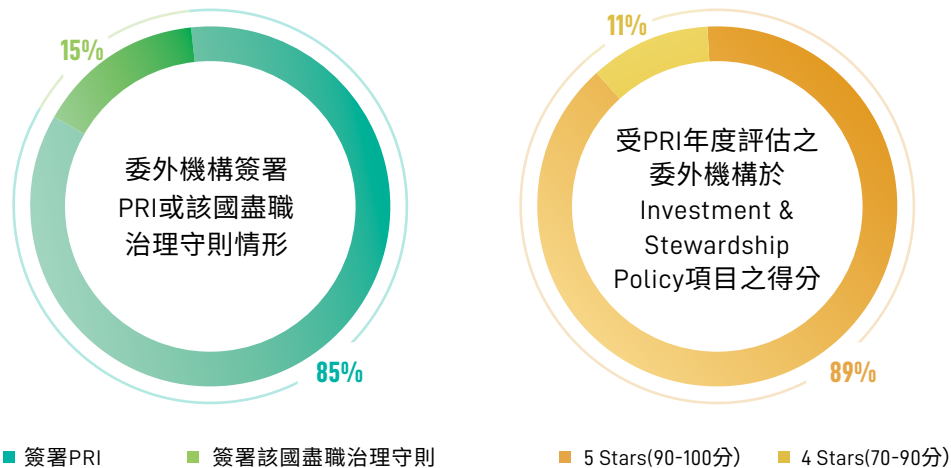
2022 年共計出席 218 家股東會、總計表決 2,132 項議案，且 100% 贊成環境相關議案，投票結果如下：



委外單位管理

為確保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。

2022 年國泰人壽全權委託資產管理公司之部位 100% 受簽署 PRI 或地方性盡職治理守則之委外單位管理，而接受 PRI 年度評估的國泰委外機構，有約 9 成在 Investment & Stewardship Policy 評分項目^{註1}得到五顆星 (5/5) 的成績，1 成委外單位則是獲得四顆星的成績，該項滿分 100 分，國泰人壽委外單位之平均分為 87 分，而所有 PRI 簽署者於該項目得分之中位數為 60 分。



註 1：Investment & Stewardship Policy 項目主要評估簽署人在責任投資方面（包括 ESG 整合、積極所有權等政策）的總體方法，以及這些政策對其所主動或被動管理之資產的適用程度和比例。

註 2：統計數據係適用於簽署 PRI 且參與 PRI 年度評估之委外機構；未參與評比之機構包括 PRI 新簽署者（佔委外資產 0.01%），以及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 / 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

推廣責任投資，期許成為臺灣責任投資的領航者

向利害關係人推廣 ESG 及氣候變遷的重要性，透過觀念溝通，讓企業先認知 ESG 對自身的影響開始，到認同 ESG 議題的重要性。

將執行責任投資的實務經驗分享予同業，以促進投資業界落實責任投資，帶動產業的正向循環。



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，在投資行為上也採取積極行動，除氣候策略之一的低碳投資項目之外，亦針對環境永續及改善社會發展的特定主題進行投資，期許發揮金融本業的力量，為社會永續與商業帶來雙贏，2022 年相關永續投資金額約 1.3 兆，較 2021 年約成長 14%。

(一) 低碳綠能產業

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並響應政府 2050 淨零排放目標的轉型策略，積極投資低碳綠能產業，截至 2022 年低碳綠能投資總金額達 2,222 億元，為地球貢獻力量。



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、後成立太陽能電廠子公司，持續累積發電資產。2022 年在看好綠能發電前景下積極擴大投資，透過參與國泰電業合併增資案，增持國泰電業股權至七成，累積至 2022 年實際投資金額達 40.7 億，已併聯容量裝置達 329.7MW，為國內首家成立太陽能電廠子公司的壽險業者。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。



綠建築

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

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，所有不動產在能源使用、綠化量、廢棄物等指標皆達一定水準，並自 2023 年起新建建築全取得綠建築認證或美國 LEED 標章，截至 2022 年綠建築 14 棟、綠建築認證取得 17 項，對綠建築投融資開發金額 682 億元。

認證	等級	已取得 (項)	申請中 (項)
美國 LEED-NC (Leadership in Energy and Environmental Design)	白金級	2	-
	金級	5	-
美國 LEED-EBOM (既有建築類)	銀級	-	-
英國能源效益證書 EPC (Energy Performance Certificates)	B 級	1	-
	C 級	1	-
台灣綠建築標章	鑽石級	1	-
	黃金級	-	1
	銀級	4	2
	銅級	1	-
	合格級	2	-

註 1：LEED 分為白金級、金級、銀級、驗證級。

註 2：EPC 分為 A(非常有效)到 G(效率偏低)。

註 3：台灣綠建築標章分為鑽石級、黃金級、銀級、銅級、合格級。



(二) 水資源

國泰人壽長期關注環境永續發展議題，除氣候變遷風險外，隨著水資源的匱乏、都市人口的激增、劇烈氣候的變遷，有效地運用及處理水資源，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 2022 年投資總金額 61 億元。

(三) 基礎建設

由於基礎建設是提供人民基本需求、奠定國家發展基礎的重要項目，為了維持經濟與社會成長、消滅貧窮、調適氣候變遷帶來的衝擊，改善基礎建設將是延續永續的重要關鍵，為了協助城市永續發展、人民生活型態改變所需的資金，國泰人壽投資基礎建設相關產業，截至 2022 年投資總金額 7,600 億元。

(四) 健康產業

除了藉商品及活動關注國人健康之外，國泰人壽亦藉由投資的力量，積極投資藥物開發及生物科技等健康相關產業，截至 2022 年投資總金額 3,978 億元。

(五) 金融及包容性關懷產業

秉持「以人為本」的理念，國泰人壽結合投資的核心職能，投資教育及微型金融相關產業，截至 2022 年投資總金額 28 億元，冀望為落實普惠金融盡一份力。

(六) 影響力投資

隨國際淨零及 ESG 趨勢加速發展，企業針對發展綠色永續計畫及社會效益項目進行融資，國泰人壽透過多元的商品投資發揮影響力，累積至 2022 年影響力投資相關金額達 604 億元。

329 億
綠色債券
(Green Bond)



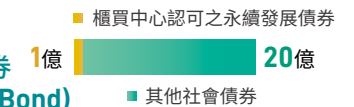
- 主要投資的綠色債券發展項目包括再生能源、能源效率、清潔交通、綠色建築及廢水管理等。
- 為響應台灣首波綠色債券發行，國泰人壽購買 3,000 萬美金綠色債券，占首波發行金額 17%。

245 億
永續債券
(Sustainability bond)



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，鼓勵企業對社會及環境改善議題全力投入。

21 億
社會債券
(Social Bond)



藉由投資發展基本服務需求、可負擔的住宅計畫的社會債券，協助企業為社會帶來正面的實質影響。

11 億 影響力基金
(Impact Fund)

投資其產品或計劃對社會及環境產生積極影響力公司的股票，藉此發揮正向影響力。

註：圖表中金額為四捨五入至整數位，故投資總金額並非各項金額之加總。

(七) 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 2022 年投資金額為 52 億元。



多元保障 暖心服務

國泰人壽以「保險 + 科技，幸福更靠近— Smart, Simple, Safe」為願景，透過科技的力量將保險融入民眾生活，致力提供最優質商品與服務，給予民眾適足的保障與多元的保險服務體驗，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。



建立保障意識

原則一 原則二

為提升民眾的保障意識，國泰人壽透過發布宣導影片、推廣健康促進活動、開辦多樣化外溢保單等作為，促進民眾落實健康管理，並持續配合政府政策，積極推動保障型商品，2022 年保障型商品之推動達 FYP 150.4 億、外溢保單商品推動達 FYP 70.5 億，致力優化社會大眾保障的廣度及深度，為社會建構安全防護網。

(一) 提升民眾風險意識

身為全球最大的保險公司，國泰人壽致力於成為人生風險的倡議家，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。

為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，2019 年獨家引進杜拜保險大師 Dr. Sanjay R. Tolani 的 28,000 天需求理論，並製作成淺顯易懂的圖文素材，促進民眾了解各生涯階段中的重點目標、需求及風險，此外更架設「幸福保障網」及推出「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。

幸福保障網

將保險相關資訊置入網站中(如：保險保障、話題性影音文章、真實案例及互動小遊戲等)協助民眾了解保障資訊，評估自身需求。

截至 2022 年，網站瀏覽量約 175 萬人次，平均每日上線近千人。

幸福保障網



約 175 萬人次

網站瀏覽量

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。截至 2022 年，已上線 45 部動畫短片，總觀看次數達 145.9 萬。



45 部 動畫短片已上線

達 145.9 萬總觀看次數

保險新手村

(二) 健康促進

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，積極建置及優化健康促進生態圈，提供創新的健康促進機制及開辦多元外溢保單，協助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。

外溢保單

2022 年領先業界推出第二代外溢商品，從客戶角度出發，結合「FitBack 健康吧」健康生態圈平台，讓保戶可彈性選擇健康任務並透過 AI 智能健康引擎 -Life Score 活力分，快速掌握身體健康狀況，讓保戶在享有保障的同時，也能促進健康，進而享受保費折減的好處。

2022 年開辦 16 張新外溢商品 (累積至當年度總計共 50 張)，提供多元保障 (如：長照、住院、手術、癌症、失智、重大傷病及壽險等) 以滿足民眾保障需求，2022 年共銷售 43.1 萬件外溢保單，新契約保費收入約 70.5 億，持續領先業界。

亞健康

為照護保戶健康與實踐在地關懷，國泰人壽攜手在地優良診所，2022 年 8 月於桃園地區優先試行提供「i 禮賀」服務。截至 2022 年，累計服務超過 1,600 人次，服務滿意度高達 97%。



健康管家
由專業醫師、衛教師、營養師、藥師組成的管家團隊，
陪伴您建立良好健康習慣、活得更健康!

- 管家指導**
inBody 量測服務
領取健康對
應上線課程
線上控糖班
- 管家關懷**
每月電話關懷
數位關懷
(Line、微信)
- 管家提醒**
健檢紅字提醒
回診提醒提醒
健檢提醒提醒
- 諮詢管家**
用線諮詢
一對一專業衛教



i 禮賀

健康家

2022 年推動「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。截至 2022 年，已培育 626 位業務人員。

健康生態圈 (FitBack 健康吧)

2018 年領先業界推出大型健康促進計劃，以「揪你變健康，陪你拿好康」為計畫主軸，透過遊戲化成就與獎勵機制，提高參與者運動誘因。2020 年起計畫再升級推出「Cathay Walker Plus」，從原本鼓勵多走路模式，加入更多元的健康任務 (例：上健身房運動、睡眠、心率等) 及豐富的異業合作，廣邀大眾共同參與，

逐步建構大健康生態圈。更在 2022 年將此長期推動的健康促進平台升級為「FitBack 健康吧」，除了與外溢保單有更強的連結外，也推出「步步攻億走」活動。

截至 2022 年，「FitBack 健康吧」會員數累計達 80.6 萬人，總累積步數達 8,490 億步，約可從地球來回月球 662 趟。

步步攻億走

2022 年推出「步步攻億走」活動，只要活動期間內用戶總步數累積到 200 億步，國泰人壽即提供 600 萬元公益基金，讓大眾在走路變健康的同時，每一步也能轉化為對永續的支持，為環境、社會帶來善的循環。

2022 年參與人數超過 16 萬人，累積 384 億步數。



【Every Step Counts】
步步攻億走 公益紀實影片

公益合作單位一 澎湖花嶼國小

支持花嶼國小於屋頂建置太陽能模組，讓炙熱的陽光幫助學校自行發電，不但為學校帶來充足電力，花嶼國小也將成為全台第一所「近零耗能」離島小學。

公益合作單位二 綠色冀泉

與社會企業綠色冀泉合作「以樹養球」計劃，規劃一年內種下超過 2,800 棵牛樟樹，以達降低碳排放量、復育造林之效益。不僅幫助學校進行水土保育，也推動陸域生態體系永續、遏止生物多樣性喪失。

提供多元保障

原則一 原則三

(一) 高齡關懷

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「服務 X 商品」提供完善的高齡服務，協助社會大眾打造優質的樂齡生活。

高齡暖心服務

秉持著「大樹為您撐傘，讓人生總是好天氣」的使命，從長輩的需求出發，提供無微不至的貼心服務。



高齡友善 DM

開辦高齡專屬商品滿足高齡保障規劃的同時，銷售文件 (DM) 調整為長者易讀的文字大小及較口語的文字內容，便利閱讀者充分理解保障內容。

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、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 2022 年，瀏覽量 122 萬人次，其中有 75 萬人次參與失智預防遊戲，促進民眾對失智保持積極防範意識。



大人的花漾人生

樂齡服務專線

組成專屬客服團隊優先處理長者進線需求，以較慢的語調、易懂的說明，協助解決高齡者所詢問的保單相關問題，並主動提供「樂齡加值服務」的相關資訊，以利高齡者獲取所需資源，並體貼提醒須注意事項以維護保戶權益。

後青春御守

為守護高齡者健康，並協助罹病長者家屬減輕照護壓力，國泰人壽聚焦高齡常見四大疾病「骨折、失智、失能與癌症」，以生動圖文說明「疾病發生原因」、「事前預防與病後照顧」等實用的衛教資訊與照護資源，同時串聯異業夥伴提供保戶專屬健康照護服務，包括輔具、健康諮詢及居家照護等。

截至 2022 年，已透過後青春御守關懷共 2,880 人次。

高齡保障商品

提供多元保險商品，從生理、心理及財務三大面向，提供長輩健全的保障。

面向	專案名稱	內容
 <p>生理</p>	高齡保障	針對可能因年齡或健康狀況導致投保困難的高齡族群，國泰人壽推出一系列專屬商品 - 樂系列、小額終老等，滿足高齡者意外、醫療及失智或癌症等特定疾病的保障需求，對於曾投保壽險保障的高齡保戶，也可利用保單活化服務轉換壽險保障為當前需要的長照、醫療或年金，讓高齡保戶得以靈活調整保障規劃。
	實物給付	與外部優質異業結盟，領先業界推出實際服務或保險金給付二選一的實物給付型商品，提供癌症、長照、重大傷病、特定傷病及失智等多元保障，確保客戶面臨長照需求時可獲得合適的服務，或在不幸罹癌時可藉由基因檢測服務增進治療功效。2022 年總計開辦 5 張實物給付新商品，並持續與國內長照及精準醫療產業攜手共創藍海市場，達成保戶、公司與社會三贏。
 <p>心理</p>	失智照顧	據台灣失智症協會統計，台灣失智人口已超過 30 萬，約每 77 人中就有一位失智者，為因應失智人口持續攀升，國泰人壽領先業界推出 2 張認知功能障礙保障商品，搭配健康管理機制，鼓勵保戶走路以降低失智發生，但萬一不幸罹患失智症時，保險保障能在初期即時支援協助保戶妥善接受治療，並提供後續個人化的專屬失智症照顧服務，減緩失智發展進程，在對抗失智症的過程中貼心陪伴病患及家屬。
 <p>財務</p>	退休理財	安穩的高齡生活需維持身心健康外，同時需有穩定的經濟基礎，國泰人壽提供多項投資型、年金及保險金分期定期給付之保險商品，兼顧保障規劃與資產配置需求，持續鼓勵民眾趁早規劃，創造退休後穩定的收入來源，以因應平均餘命增長導致生活費用的對應增加，降低民眾面臨退休金不足以支持退休生活的困擾。

(二) 普惠金融

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

2022 年 **3** 度獲得金管會保險局微型保險競賽「第一名」及「業務績優獎」肯定。

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 2022 年，累計提供近 22.7 萬名民眾、總計保險金額約 802 億元，其中有超過 1,100 個家庭透過微型保險獲得最即時的金援協助。

小額終老

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

截至 2022 年，已承接約 25.8 萬件有效契約，為社會提供約 828 億的人身風險保障，推動成果為業界之冠。

高齡友善商品

有鑑於癌症蟬聯 40 年十大死因之首，而高齡客群往往因體況問題而無法順利投保，因此國泰人壽於 2022 年首創推出業界最高可承保至 80 歲、體況涵蓋一般癌症險不承保之弱體範圍且毋須加費的高齡專屬商品「樂康愛」，真正解決高齡投保痛點，實現普惠金融。2022 年 6 月開辦至年底，共銷售 6.5 萬件，新契約保費收入約 7 億。

學團保險

自 2017 年起承接學生團體保險，守護 293 萬名孩童們的人身安全，總承保金額約新台幣 3 億元，另與國教署攜手發起「永續校園計畫」。

 詳公益關懷 創造價值 P.93

以客為尊 FS15 原則一

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

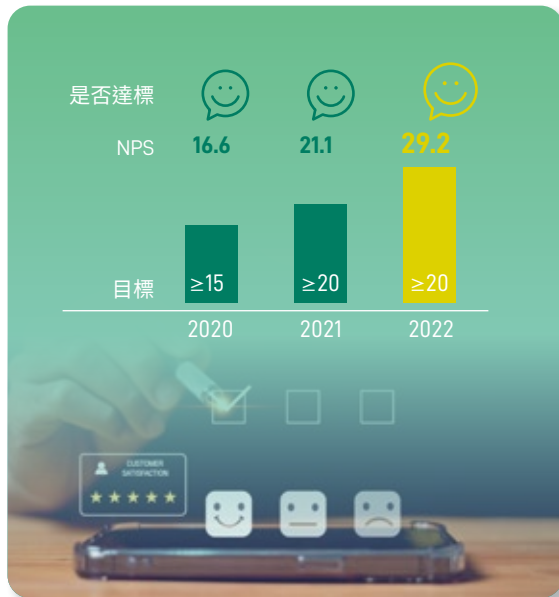
(一) 落實公平待客原則

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，更連續 4 年獲得金管會「公平待客優等」的肯定（排名前 25% 之業者）。

(二) 強化滿意度管理

國泰人壽每年委託市調公司進行保戶 NPS 暨滿意度調查，除持續發展「客戶體驗管理機制」精進優化客戶體驗，2022 年也繼續深耕公司優勢（如數位化程度及強化業務員與客戶互動關係），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。

2022 年整體客戶滿意達 97.8%、淨推薦分數 (Net Promoter Score, NPS) 達 29.2 分，較 2021 年 21.1 分進步。



(三) 便民服務

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

電話客服中心

虛擬排隊

導入線上虛擬排隊機制，保戶進線客服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。

臨櫃服務中心

免下車服務

為提供年長或行動不便者友善的貼心服務，實體服務據點提供免下車預約服務，客戶可透過電話事先預約，由專人協助辦理。

友善服務措施

服務據點設置無障礙坡道、愛心鈴、擴視機及擴聽器，打造高齡友善服務環境，溝通無障礙。

打造數位服務 原則一 原則二

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

(一) 網路投保

為提供線上便捷的投保服務，自 2014 年底開辦網路投保商品，不用透過業務員、不須上傳或下載任何文件，即可完成投保。2022 年商品陣容包含旅平險、壽險、年金險、醫療健康險及傷害險等共計 16 張網路投保商品可供保戶自由選擇。2022 年整體數位服務滿意度達 97%，其中用戶網路投保感到滿意比例連續三年達 97%，30 歲以下年輕族群更是高達 99%。

(二) 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，讓民眾享受快速便捷的線上服務體驗。

自由配

瞄準數位原生世代高度自主的保險需求，國泰人壽跳脫傳統框架，推出個人保險數位平台「自由配」，首創可組合式、單一保障的「元件型保險商品」，主打簡單易懂、保費相對便宜，方便保戶在兼顧預算及需求下自由規劃保險保障。

2022 年網站來訪約 49 萬人次、受理件數近 3.3 萬件，其中年輕客群 (20~39 歲) 比例達 63%，較傳統通路的 44% 顯著提升。

國泰
團險數位家
groupins+

看準企業團險投保需求，以保險科技優化服務體驗，打造「國泰團險數位家 groupins+」平台，提供團險一站式數位服務，企業可充分依自身需求「自己挑、自己選、自己組」，並迅速獲得對應保費估算結果，協助企業輕鬆完成團險方案規劃作業，大幅提升團險投保效率，提供企業全方位的團險數位服務，為企業能夠快速透明、遠距零接觸的最佳團險投保管道。

截至 2022 年，groupins+ 平台瀏覽量達 33.1 萬人次。

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 2022 年，受理件數約 8.7 萬件。

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，實現數位保險服務的創新與翻轉，不再受限客戶是否具保險意識、擇保決策能力，而是以數位原生客群的儲蓄偏好，建構生活防護網，業界首創的模式也在 2022 年取得台灣發明專利。

自上線至 2022 年，利即保服務總瀏覽量累計逾 370 萬，體驗利即保服務之總點擊量亦達 8.6 萬次，客戶對於整體服務流程給予肯定，NPS 淨推薦值分數達 72.6 分。

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。

(三) 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。2022 年智能客服使用量為 295.5 萬人次，月均服務量為 24.6 萬人次，其中問題解決率^{註1} 達 97.5%、服務滿意度^{註2} 達 94.3%，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。

(四) 行動 / 電子化保險

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



詳綠色營運 減緩衝擊 P.97

總節紙量

8,178 萬張

行動 / 電子化保險	當年度使用件數 (萬件)	當年度使用率 (%)
行動投保	77.31	99.28%
行動保全	87.52	86.60%
行動理賠	72.03	92.60%
行動保費	66.00	78.90%
電子保單 ^(註)	63.12	81.83%
電子單據	272.25	47.94%

註：電子保單件數及使用率不含保險代理和旅平險



R 富足人生 Richness

79 健康樂活 職家平衡

- 80 人才吸引
- 81 人才發展與培育
- 83 員工關懷

86 公益關懷 創造價值

- 87 遇見新力
- 88 翻轉教育
- 89 夢想前行
- 90 與鄰常在
- 93 永續校園計畫

核心理念

大樹的每一分成就，都是每一位同仁的努力匯集而成，我們致力營造最好的職場環境與照護，讓同仁展現自我價值與使命，更攜手同仁將這份愛與關懷傳遞至社會各個角落，讓國泰這棵深耕台灣超過60年的大樹，能持續陪伴社會成長茁壯。

永續亮點



2022年Hahow自主學習平台總學習時數累計達
38,406小時



2022年企業永續教育訓練培訓總時數**10,598**小時



2022年志工參與**8,289**人次，時數**62,315**小時

SDG 3

SDG 4

SDG 5

SDG 8

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

- 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。
- 2022 年 Hahow 自主學習平台總學習時數累計達 38,406 小時，申請學習假人數達 1,653 人次。

提供完善福利制度

- 提供保障型、發展型、康樂型、經濟型及服務型等多元福利架構。

建構友善工作環境

- 依法設置 5 位職業安全衛生管理人員定期執行職場安全巡檢。
- 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。
- 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。

成效追蹤 / 利害關係人議合

健康樂活 職家平衡

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

人才結構詳附錄 P115

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

4.14
2020 年

4.05
2021 年

4.04
2022 年

國泰人壽連續 9 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。



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。



CathayMaker 粉絲專頁



職場社會學 Instagram

(一) 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，提早銜軌職場。

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 2022 年，CIP 畢業後回任率為 20.58%。

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。

2022 年共收到 442 份履歷，錄取 8 人參與計畫。其中一名因服兵役將於 2023 年報到，晉升襄理人數為報到之 7 名 CIM，於上半年考核，共 5 名符合襄理職能。

國泰敏捷實習計畫

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

2022 年共 33 位實習生參與，產出 21 個專案雛形供公司落地執行。累計至 2022 年，共有 21 位回任集團，回任率達 14.48%。

百工日記

為了協助更多學生認識職場，國泰人壽與城市浪人自 2017 年起持續舉辦「百工日記挑戰賽」，挑戰者可以透過訪問、體驗等不同的任務，快速增加對職涯的了解。

2022 年透過線上及線下的方式，打造為期 17 天虛實整合營隊，第五屆百工日記共 54 位學生參與，活動滿意度達 4.8 分 (滿分 5 分)、推薦度達 4.7 分 (滿分 5 分)，並藉由社群媒體創造 101.8 萬的網路觸及人次，成功在學生族群間創造話題。

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。

2022 年共計收到 454 份履歷，面試人數為 85 人，錄取 34 人，面談率為 18.7%，錄取率為 7.4%。



學生回饋

更了解自己想要的職涯目標，更認識自己的優缺點，更想要在未來的道路上有更多改變，謝謝百工日記！

希望自己也能夠有機會成為未來百工的一員！一起為更多人找到勇氣找到自己！



百工日記 Medium

(二) 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 2022 年，累計有 1,611 人次，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 4 年實習生人數大幅提升，累計有 2,510 人次，51.3% 成為兼職人員、5.6% 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。

2022 年共舉辦 19 場夢想直販所，共 502 位學生參與、405 位完訓，截至 2022 年，已有兩成人員登錄國泰人壽，留存率近八成。



Tree Campus 網站

人才發展與培育

401-1 404-1 404-2 原則一

健全的人才培育體系是組織永續發展的關鍵，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。

2022 年總公司內勤人員離職率 6.35%，維持於近三年平均值正負 2 個標準差範圍；業務人員定著率 66.8%。

(一) 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。

2022 年員工輪調比例：專業幕僚 16.1%、行政幕僚 13.6%。

此外，為促進內勤同仁對壽險營運有更深的認識，每年安排專業幕僚人員輪調至業務或保戶服務部門歷練。

2022 年員工內勤外調人數：19 人（外調 8.9%）。

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 2022 年，累計參與轉型人員覆蓋率 20.1%，擴及 33 個部門。

(二) 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。

2022 年共輔導 86 位經理、49 個部門。

75% 經理肯定本計畫有助於培育部屬發展能力，72% 員工肯定本計畫。

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 2022 年，累計共 101 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。

2022 年累計共 13 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 690 人次學習 RPA 軟體應用，累計導入年替代工時約 4.9 萬小時^(註)，大幅減少流程作業之工時，有效提升工作產能。

註：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。

2022 年有 32 部室、共 84 學員參與，課程培訓時數達 73 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，2022 年培訓時數共

10,598 小時。



(三) 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，2022 年亦舉辦「職能集限大挑戰」、「制霸頂泰峰」，透過連線活動、個人化推播課程鼓勵同仁線上學習。

2022 年申請學習假人數達 1,653 人次，Hahow 學習時數累計達 38,406 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 2022 年，累計課程觀看數已超過 520 萬，互動次數 (含發 / 回文、按讚、筆記) 已超過 60 萬，並產製超過 1500 支獨家微课影片，平均整體滿意度達 94.5%。

MDRT 大使分享網絡

2022 年遴選約 72 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 604 場。

此外，亦打造 MDRT CARE 分享團隊，以財稅金融、保險專業主題針對外部組織團體與校園進行公益分享，累計已完成 4 場次。

威課講堂

自 2021 年起，開辦「威課講堂」直播分享會，透過募課機制，了解同仁學習需求，並開設多元主題學習，包含保險專業、業務行銷、組織管理、職場技能、多元生活等。2022 年新增健康醫療、財稅專知主題，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 118 場，參與直播學員人次累計達 119,575 人，平均每堂課程收看人次超過千名。

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。

(一) 友善工作環境

職場安全衛生管理

為維護安全的職場環境，國泰人壽依法設置 5 位職業安全衛生管理人員定期執行職場安全巡檢，並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，全年度職場稽查共 667 場次。此外疫情期間國泰人壽成立防疫小組，積極掌握疫情發展狀況，並於內部進行工時及辦公場域分流作業、必要時協助員工進行 PCR 篩檢，及提供防疫照顧假，供有需求的同仁申請。

年度	2020 年	2021 年	2022 年
內勤 / 外勤			
職災受傷人數	2/4	1/4	4/16
職災死亡人數	0/0	0/0	0/0
失能傷害頻率	0.20/0.07	0.10/0.07	0.06/0.25
失能傷害嚴重	19/5	9/1	3/16

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 20 個服務頻道，使集團內部訊息能藉以快速串流，問題得以快速獲得解決。

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 3,300 個團隊。

C_Drive(雲端檔案交換平臺)

自 2021 年 1 月試營運以來，已有 1,396 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。

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 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  詳綠色營運 減緩衝擊 P.98

節能設備更新  詳綠色營運 減緩衝擊 P.98

(二) 促進身心平衡

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

保障型

育嬰假、全民健保、勞保、退休金、員工福團、員工健檢



發展型

外語進修補助、專業考試獎勵補助、國外研修機會



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



經濟型

三節獎金、生日禮金、結婚/喪葬補助、子女教育補助、購屋貸款利率優惠等



服務型

資深員工獎勵、關係企業資源共享、特約商店優惠



每1元保費
都用在
需要的人身上

員工互助保險

為業界創新計畫，提供集團員工每日銅板價就享有 30 萬元特定癌症保障，並結合捐贈公益模式，每 1 元保費都用在需要的人身上，2020 年 8 月起開辦迄今，共承保 3,462 件。



自身保障

保費的20%
作為營運費用



幫助同事

其餘會作為理賠金
給付給需要的同仁



為社會公益
盡心意

若有剩餘金額，我們將
捐贈給指定的公益機構

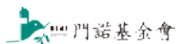
兒童癌症

愛護動物

偏鄉教育

高齡照護

環境保護



員工協助方案

2018 年導入員工協助方案 (Employee Assistance Programs, EAP)，提供 24 小時心理諮詢專線，每位同仁每年可針對一項議題獲得 3 次免費外部專業顧問諮詢。2022 年共 159 人次使用諮詢服務，99.3% 認為有助於解決問題。

國泰好孕俱樂部

國泰人壽為員工打造貼心的職場環境，全面推動母性健康保護計畫「國泰好孕俱樂部」，除透過問卷或訪談了解懷孕員工的職場保護需求外，更為新手爸媽準備產前及產後賀禮 (例：嬰兒日用品)，讓新手爸媽可以安心照顧寶貝。2022 年共送出 974 份禮品。

大腹翁小腹婆

自 2016 年起，舉辦大腹翁小腹婆減重活動，為不同減重目標設定對應的獎勵，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，只要減重 1 公斤，即捐贈 100 元於台南頂山國小屋頂興建太陽能板，綠電收益全數回饋當地社區長者活動基金。2022 年共 5,611 人參加，減重 13,978 公斤。

原則三

公益關懷 創造價值

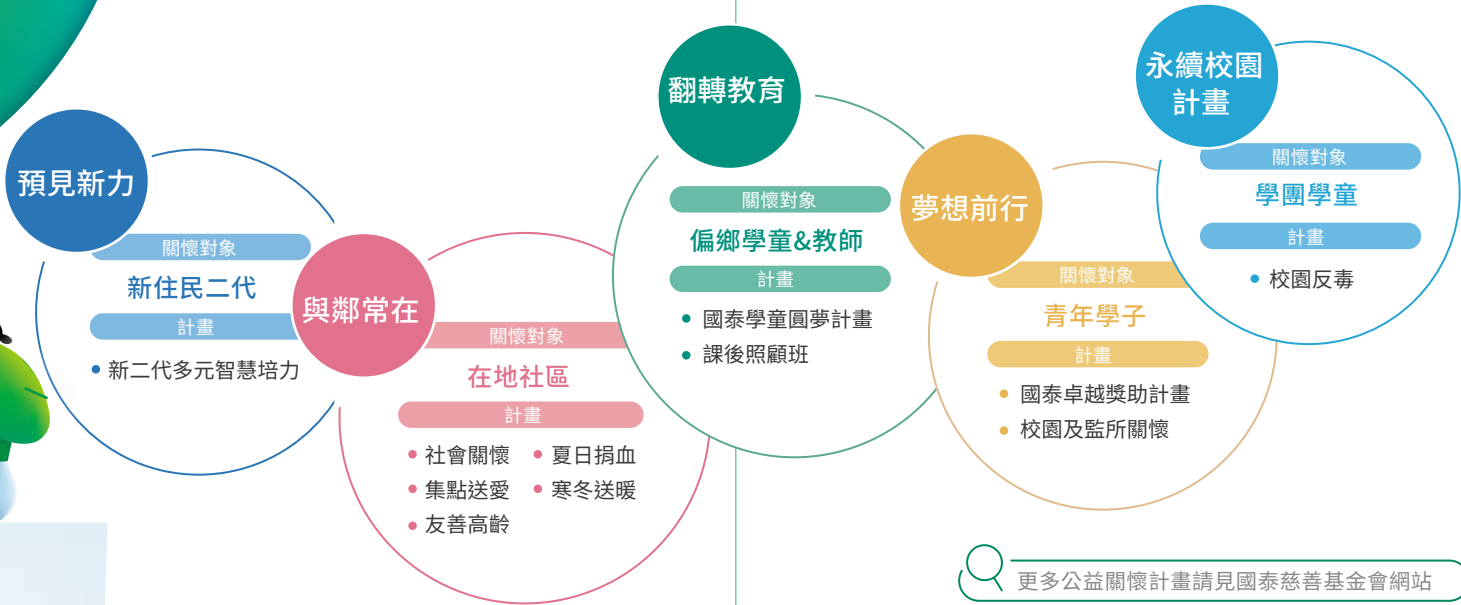
國泰人壽秉持著「給人幸福就是幸福」的理念，持續用保險的核心職能，結合企業志工與各項資源，化作社會穩定的力量，支持並陪伴大眾，一起在動盪的環境下找到新的平衡。

公益支出

現金捐助	28,387,044
時間貢獻	33,338,525
管理費用	702,618
合計	新台幣 62,428,187

志工投入

年度	志工參與人次	志工參與時數
2020	16,507 人次	85,347 小時
2021	7,664 人次	48,331 小時
2022	8,289 人次	62,315 小時



更多公益關懷計畫請見國泰慈善基金會網站

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

國泰人壽 13 年來透過各項專業主題培力課程、服務學習體驗以及團隊合作工作坊，協助新住民二代察覺自身的優勢與潛力，增強各項能力。

新二代學員所在的萬華地區曾因疫情封區，令學員感受到強烈衝擊，在疫情趨緩後，學員向在地社區協會學習社區再造及永續發展等相關議題課程。



2022 年共培訓

946 人次



翻轉教育

“

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。2022 年第十屆共 19 校獲選圓夢計畫。

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。2022 年共 6 部影片獲選圓夢紀錄獎。



▶ 國泰慈善基金會 YouTube 頻道

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。

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，國泰除了支持營運費用外，更結合核心職能，於花蓮課輔班開設「金融保險理財課程」，幫助學童建立正確的金錢價值觀。

2022 年 共 投 入
146 萬元，關懷
171 名在地學童。



夢想前行

“

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

”

國泰卓越獎助計畫

為扶助傑出青年，自 1980 年起，開始辦理清寒及績優學生獎學金活動以獎勵各級優秀學生。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 89 組獲獎者，發出獎助學金 738 萬元，更舉辦卓越紀實獎，2022 年鼓勵得主紀錄執行計畫的生命歷程，並提供加碼獎金，共有 8 組團隊獲獎。

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。

國泰卓越獎助計畫

2022 年巡演 **7**
所校園，觸及約
5,000 人。



與鄰常在

“

「社會需求在哪，我們就在哪」，由遍布全台的國泰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

欣逢國泰 60 週年，感謝醫護人員無私站在第一線，同仁發起「60 大樹守護一生幸福」捐贈「抗菌沐浴組」專案，藉此拋磚引玉帶給醫護更多支持。

共 **32** 家醫院
近 **1.4** 萬人次
受惠。



集點送愛

面對多元的社會需求，國泰人壽結合集團、客戶及員工的力量，共同響應公益。

2022 年國泰慈善基金會協助將「愛加倍庇護工場」及「糧莘庇護農場」的產品上架於神坊電商平台，鼓勵集團客戶及員工用紅利點數認購做愛心；也在年節時幫「育成基金會」勸募年菜共 1,146 份，並採購「愛盲基金會」年菜禮盒 200 份捐贈嘉義縣社會局關注的偏鄉獨居長輩、「愛加倍庇護工廠」二林米中秋禮盒 300 份捐贈彰化縣社會處低收入家庭，近 5,000 人次受益。

讓各界愛心在小樹購平台匯集，除了培力庇護工場就業力，也支持創造環境永續的有機耕作米，達到扶助弱勢的多方效益。



集點送愛近
5,000
人次受益

友善高齡

國泰幸福農場

國泰幸福農場：台灣即將邁入超高齡社會，如何讓家裡的長輩活到老，健康到老，是我們一直關注的議題。為強化長輩們的自我認同與社交機會，我們與長照機構合作，在北、中、南、東部開拓 4 座「國泰幸福農場」，打造最適合長輩耕作的無障礙菜園，在台東幸福農場，加入寵物雞的心靈療癒活動，並養殖黑水虻，製造自然的有機肥、雞飼料的正向循環，協助長輩找回自我的同時，創造友善的自然環境。

詐騙防衛隊桌遊

詐騙防衛隊桌遊：國泰志工與全台各地警局合作，將「詐騙防衛隊桌遊」帶進社區，以寓教於樂的方式，教導社區長輩認識常見的詐騙手法，守住自己一生的心血，避免長輩掉入有心人的陷阱。2022 年，共舉辦 52 場，共 2,688 人次參與。



高齡USR

鑑於高齡長者失能與肌少症高度相關，國泰人壽與臺北市立大學之大學社會責任 (University Social Responsibility, USR) 計畫合作，以「推動活躍老化運動學院·點亮都會健康樂齡活力」為主題，聚焦高齡健康促進議題，將高齡運動教材轉製成 6 支大人的樂活健康操影片，也教導 130 名外勤同仁如何帶領長者進行「肌力訓練」動作，學習高齡運動中相當重要的「運動前暖身」及「運動後伸展」等技巧，帶領長者快樂、安心地運動，儲備健康樂享晚年。



大人的樂活健康操影片

夏日捐血

疫情帶給醫療體系莫大的壓力，2022 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。

累計 **23** 年已募得
近 **56** 萬袋血。

志工回饋

捐出自己的熱血，這種無私精神好比保險一樣，在需要的時候給予幫助，讓人與人之間串聯互相扶持



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 21 年，2022 年共辦理 108 場，將集團同仁捐款的愛心傳遞到全台各地的每個角落。

累計已前往 **112**
所偏鄉小學，為
超過 **8,800**
名孩童打造驚喜
耶誕節。

永續校園計畫

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，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，陪學童從遊戲中學習反毒，達到從「識毒」進而「拒毒」的目的。

PaGamO反毒線上任務

委請台師大及中正大學教授依據國小、國中學習程度設計反毒題目及詳解，並經由教育部國教署審核通過，將440組反毒題目及詳解，置於PaGamO線上遊戲學習平台，讓孩子透過玩遊戲的方式學習反毒。自2019年起，累計逾132萬人次參與。



空軍



陸軍



海軍

志工入校舉辦反毒小型電競賽

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，累計進入1,226所學校，逾15.7萬人次參與。

全國反毒電競大賽

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3屆，累計逾3.8萬人次參與。

學生回饋

透過比賽讓我們更有動力學習毒品相關知識來保護自己，防止在生活中誤觸毒品。



逾 **150** 萬名
學子受益

家長回饋

為讓自己能是孩子的神隊友，答應一同參加比賽。孩子尋找答案同時也提升問題解決能力。這段時光，讓我們有更多話題、關係也更靠近。

志工回饋

以志工身分防止毒品入侵校園，我們做了一件多麼有意義的一件事！

老師回饋

平常對課業比較沒興趣的學生，也會被這種遊戲化的學習方式吸引！

E 擁抱地球 co-living

96 綠色營運 減緩衝擊

- 96 環境數據盤查及能資源管理
- 97 零碳目標與行動

100 友善環境 永續家園

- 100 永續供應鏈
- 101 環境教育與推廣

核心理念

大樹所深根的這片土地，是我們共同生活的家，為了減緩氣候變遷及能資源稀缺的衝擊，我們藉由設定零碳營運轉型的目標與行動、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。

永續亮點



2022年透過行動化與電子化服務共省下**8,178**萬張紙，換算減少約**523**公噸之碳排放量



2022年綠色採購金額約**2.4**億



連續**13**年獲頒臺北市政府民間企業與團體綠色採購「標竿單位」

SDG 4

SDG 13

重大主題管理

綠色營運

政策承諾

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% 使用綠電，積極展開各項綠色行動。

管理行動

成效追蹤 / 利害關係人議合

零碳營運轉型	推廣保險服務行動化 / 電子化	落實綠色採購	環境教育與推廣
<ul style="list-style-type: none"> ● 依循 SBT 指引，設定零碳營運轉型目標。 ● 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022 年透過行動化 / 電子化服務共省下 8,178 萬張紙，相當於 16.1 座 101 大樓高度，換算減少約 523 公噸之碳排放量。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022 年綠色採購金額約 2.4 億。 ● 連續 13 年獲頒臺北市政府民間企業與團體綠色採購「標竿單位」。 ● 供應商 100% 簽署國泰永續價值宣言並完成永續教育訓練。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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，2022 年所有員工累積參與逾 13 萬小時。 ● 2022 年共舉辦並合作 7 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。



綠色營運 減緩衝擊

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，期能透過建立各式策略，踏實邁向零碳未來。



環境數據盤查及能資源管理

302-1 305-1 305-2

國泰人壽透過先盤查、後管理，檢視營運與業務銷售所消耗之能源、資源，進而透過管理制度降低環境衝擊。營運端透過設備維護與汰換，提升電力使用效率；業務端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。

(一) 溫室氣體排放及總體能源使用指標

項目	計量單位	2020 年	2021 年	2022 年
範疇一排放量		2,475.72	2,357.18	2,548.05
範疇二排放量 (市場基礎排放)		29,748.70	27,079.21	25,272.99
範疇二排放量 (地理基礎排放)	公噸 -CO ₂ e			27,043.28
範疇一 + 二排放量 (市場基礎排放)		32,224.42	29,436.39	27,821.04
範疇一 + 二排放量 (地理基礎排放)				29,591.33
範疇一 + 二排放強度 (市場基礎排放)	公噸 / 人	0.97	0.91	0.90
能耗量加總	GJ	214,163.08	197,373.38	194,545.58
人均能耗量	GJ / 人	6.43	6.09	6.28
範疇三 (差旅)	公噸 -CO ₂ e	87.8976	43.9208	49.5

註 1：溫室氣體盤查採用 ISO 14064-1 標準，2022 年委由 BSI 外部驗證機構進行查驗。

註 2：範疇二為電力排放，因能源局進行歷年電力排放係數調整，本次計算使用更新後係數，分別為 0.509(2020 年)、0.502(2021 年)、0.509(2022 年) Kg CO₂e / 度。

註 3：盤查據點涵蓋員工數量為 33,300(2020 年)、32,423(2021 年)、30,957(2022 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 CO₂e / 每人 - 每公里) 計算。

(二) 電力及水力使用指標

類別	計量單位	2020 年	2021 年	2022 年	
電力	用電量	度	58,445,383.8	53,942,649.5	53,130,216
	用電強度	度 / 人	1,755.12	1663.72	1,716.26
	再生能源使用	萬度	24.1	27.4	369.1
水力	耗水量	度	404,802	350,232	340,260
	耗水強度	度 / 人	12.16	10.80	10.99

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。

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。

(一) 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，更率先同業實行新契約全面採用電子保單，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(碳足跡計算標準) 與環保署減碳標籤雙認證的保險公司。2022 年電子保單使用率達到 81.8%，大幅降低紙張的耗用及業務員因通勤而產生之碳排放。

此外，因 2021 年起國內新冠疫情延燒，為使保險服務突破疫情與地域的限制，同時確保保戶及同仁之健康，國泰人壽成為國內首家正式核准試辦通過，並常態化辦理遠距投保服務的壽險公司。

2022 年透過行動化與電子化服務共省下 **8,178** 萬張紙，相當於 **16.1** 座 101 大樓高度，換算減少約 **523** 公噸之碳排放量。

2022 年有逾 **2** 萬件保單透過「CVX 泰好保」平台投保，減少逾 **23,000** 公斤碳排放量。



(二) 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，更進一步偕同國泰金控率先對外承諾「零碳營運轉型」，主動接軌國際「淨零碳排 (Net Zero)」趨勢，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)、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。

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。

新型態職場

便捷工作模式



詳健康樂活 職家平衡 P.84

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。並依業務適合度，配置規劃該部門人數 70%~100% 之共享座位，減少實際樓地板面積、提高人均使用坪效。



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)，藉由國際標準每年檢視設備使用年限、能耗狀況等因素，進行滾動式設備維護與汰換；並訂定《不動產責任投資與管理政策》，新建大樓均採綠建築各項環保節能設計，例如：減少水資源與碳排放等指標，並將雨水、中水回收與太陽能板等系統，均納入不動產開發評估，以達成循環管理、持續降低營運所需用電量之目標。



8棟
自有大樓

更換**764**盞
LED燈

52 減碳效益
(ton-CO₂/年)



全公司

汰換**645**台
桌上型電腦為
筆記型電腦

137 減碳效益
(ton-CO₂/年)



19棟
自有大樓

更換**61**台冰水主機
及箱型冷氣機

230 減碳效益
(ton-CO₂/年)

綠色能源 (Green Energy)

考量台灣能源結構轉變並因應國際趨勢，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。並積極響應國泰金控於 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% 使用綠電。

自發自用太陽能板建設

建置四處自發自用發電場，分別為台中烏日大樓 (183kW)、桃園青埔 (125kW)、桃園 Xpark(45kW) 及竹北世興 (64kW)，光電板總量為 417kW，年發電總量約為 518,200 度，其中，台中烏日大樓為金融業最大「自發自用」的太陽能屋頂。



2022 年總公司等大樓轉供約 **315** 萬度，超越 **RE 5.8** 年度目標。

再生能源憑證認購

2017 年完成全台首批再生能源憑證 (T-REC) 交易，截至 2022 年，已外購 508 張再生能源憑證 (1 張 =1,000 度電)。



再生能源購電協議 (CPPA)

為達成長遠使用再生能源目標，2022 年與經濟部研商能更有效促使大樓採購綠電之制度，並簽訂再生能源購電協議 (CPPA)。

綠色房東 (Green Real Estate)

國泰人壽為了確保與環境共好，訂定《不動產責任投資與管理政策》，新建大樓均採綠建築各項環保節能設計，例如：提升綠化量、減少水資源與碳排放等指標，並將太陽能板與雨水、中水回收等系統，納入不動產開發評估。

詳責任投資 樹立典範 P.67

綠色租賃方案

2022 年 7 月，國泰人壽與經濟部標準檢驗局共同設計出「綠色租賃方案 2.0」，由房東協助大樓租賃客戶引進再生能源，再依不同再生能源需求分配與客戶。此機制更有效解決單一電號多用戶之承租戶使用綠電難題，承租戶無須另外與電力供應商、台電、房東簽訂多方合約，就可以使用再生能源。



2022 年共引進約 **650** 萬度綠電。





友善環境 永續家園

美麗的臺灣，是我們的家。國泰人壽長期投入綠色營運、綠色金融等，期能以身作則發揮環境永續影響力。此外，我們的合作供應商、內部員工與廣大保戶的參與，也是環境永續不可或缺的推手，我們期望能攜手各界人士一同守護福爾摩沙擁有的美麗環境，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，2016 年起舉辦供應商企業永續分享會或教育訓練，2022 年更透過建立「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，期能協力供應商落實企業永續作為，並強化供應商的風險控管。

2022 年綠色採購金額約 **2.4** 億，且 2018 年迄今累積金額逾 **8.1** 億元。

連續 **13** 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，以行動展現守護環境的決心。

2022 年推廣保戶使用行動、電子化保險服務，累計逾 638 萬人次參與 [詳多元服務 暖心保障 P.76](#)，同時舉辦環保活動推廣：

節電系列推廣活動

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，故積極透過系列節電競賽、節電徵文比賽活動，以提升同仁節約用電的觀念及行動。自 2022 年起，「每季」盤查所有國內據點用電情形，期望能夠更加密切掌握用電情況，以降低營運所產生的碳排放。



統計 2022 年共
排放 **27,821**
噸 CO₂e，較
2021 年同期下
降 **1,615** 噸
(-5.5%)。

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。迄今已完成逾萬趟電動車租用騎乘，累積總里程近 5 萬公里，已減少約 1,500 公斤之碳排放。從綠色出行開始，傳遞綠色經濟的價值，創造人類社會與環境的和諧共好。



海好有你 淨灘趣

國泰人壽自 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。2022 年共舉辦並合作 7 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，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。



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，2022 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，提升全體逾 3 萬名員工之永續意識。





附錄

中長期 (2025-2030) 目標

永續主軸	策略方向	面向	中長期 (2025-2030) 目標
Commitment 永續承諾	堅實治理 穩健運籌	公司治理與誠信經營	落實高階主管績效與 CS 連結 (2025) 維持中華公司治理協會「特優」認證
		資訊安全治理專業化	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)
		將 ESG 融入企業風險管理	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)
		風險倡議	<ul style="list-style-type: none"> 成為台灣金融同業永續風險管理標竿企業 (2025) 持續精進風險趨勢報告與擴展面向
	倡議支持 擴大影響	議合倡議	<ul style="list-style-type: none"> 參與 3~5 家國內外議合倡議活動 研究參與其他氣候變遷、水資源、生物多樣性等國外責任投資倡議組織之可行性 議合國內投資組合碳排放量 50% 之關鍵公司 (2025) 議合國內投資組合碳排放量 55% 之關鍵公司 (2030) 每年對外舉辦 1 場議合會議
		科學減碳目標	科學減碳目標 - 投資組合減碳路徑 <ul style="list-style-type: none"> 2026 年：上市股票及公司債的溫度 S1+S2: 2.68° C ; S1+S2+S3: 2.79° C
		責任投資	逐步調整煤炭產業門檻，不得新增投資「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」且未積極轉型之「燃煤發電業」 <ul style="list-style-type: none"> 2025 年煤炭產業營收門檻調整為超過 20% 2030 年針對 OECD 國家煤炭產業營收門檻調整為超過 20%



永續主軸	策略方向	面向	中長期 (2025-2030) 目標	
Accountability 當責守護	責任投資 樹立典範	責任投資	低碳綠能投資	
			<ul style="list-style-type: none"> 以 2020 年為基期，低碳投資金額成長 25%(2025) 以 2020 年為基期，低碳投資金額成長 35% (2030) 	
			精進 ESG 風險審核內涵 <ul style="list-style-type: none"> 依據國際趨勢、ESG 風險等因素，研究並辨視敏感性產業，調整 / 增加敏感性產業 針對投資團隊每年舉辦 2 場責任投資教育訓練活動 	
	多元保障 暖心服務	FitBack 健康吧 (含外溢商品) 推動	FitBack 健康吧 (含外溢商品) 推動	<ul style="list-style-type: none"> 參與健康促進計畫人數 (會員數) 達 135 萬人 (2025) 參與健康促進計畫人數 (會員數) 達 200 萬人 (2030)
				<ul style="list-style-type: none"> 協助 74 萬會員進行健康管理，且每月進行健康管理之人次累積達 1,500 萬 (2025) 協助 120 萬會員進行健康管理，且每月進行健康管理之人次累積達 2,000 萬 (2030)
		提升國人醫療險 保障額度	提升國人醫療險 保障額度	<ul style="list-style-type: none"> 醫療險保障足額 (住院險日額 ≥ 2 千) 保戶數達整體醫療險投保人數之 5 成 (2025) 醫療險保障足額 (住院險日額 ≥ 2 千) 保戶數達整體醫療險投保人數之 6 成 (2030)
				<ul style="list-style-type: none"> 協助 75% 參與三高服務客戶提升健康 (2025) 協助 80% 參與三高服務客戶提升健康 (2030)
		建構高齡服務藍圖	建構高齡服務藍圖	<ul style="list-style-type: none"> 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) 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)
				<ul style="list-style-type: none"> 55 歲以上投保 A&H 商品之人數 (有效件歸戶數) 達 130 萬人 (2025) 持續推出多樣化高齡專屬商品，滿足不同高齡客群保險需求 (2030)
				<ul style="list-style-type: none"> 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 6%(2025) 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 16%(2030)
普惠金融	普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> 數位服務滿意度達 8 成以上 智能助理 1 秒內回覆客戶之問題解決率達 90% 		
		<ul style="list-style-type: none"> 微型、小額保險受惠人數達 9 萬人以上，並積極朝 12 萬人目標邁進 		



永續主軸	策略方向	面向	中長期 (2025-2030) 目標
Richness 富足人生	健康樂活 職家平衡	重塑員工技能	數位能力覆蓋率 50% (依年度規劃培訓項目)
		升級員工技能	<ul style="list-style-type: none"> 年度敬業度調查 4 分 (滿分 5 分)
		多元包容職場	<ul style="list-style-type: none"> 育嬰留停留任率達 80% 女性主管人數比例達 33%
		推動員工健康服務	<ul style="list-style-type: none"> 持續精進健康促進活動，維持 BMI 正常員工人數達 51% 以上 (2025) 持續精進健康促進活動，維持 BMI 正常員工人數達 53% 以上 (2030)
			<ul style="list-style-type: none"> 提供員工有效心理支持方案，協助 70% 員工維持身心健康 (2025) 提供員工有效心理支持方案，協助 80% 員工維持身心健康 (2030)
			<ul style="list-style-type: none"> 「步步攻億走」健走員工總步數累積減少 4,240 公噸碳排 (2025) 「步步攻億走」健走員工總步數累積減少 9,540 公噸碳排 (2030)
			<ul style="list-style-type: none"> 維持 ISO 45001 有效性
		青年職場培力	<ul style="list-style-type: none"> CIP 課程 / 活動滿意度達 4 分以上 (2025) CIP 課程 / 活動滿意度維持 4 分以上 (2030)
			<ul style="list-style-type: none"> CIP 企業認同度達 4 分以上 (2025) CIP 企業認同度維持 4 分以上 (2030)
			<ul style="list-style-type: none"> CIP 企業課程推薦度達 4 分以上 (2025) CIP 企業課程推薦度維持 4 分以上 (2030)
<ul style="list-style-type: none"> CIP 未來投入金融產業職涯意願達 4 分以上 (2025) CIP 未來投入金融產業職涯意願維持 4 分以上 (2030) 			
職場危害預防	<ul style="list-style-type: none"> 實施職場危害因子鑑別，落實風險控制及管理，強化員工安全衛生意識，維持失能傷害頻率小於 0.5 		



永續主軸	策略方向	面向	中長期 (2025-2030) 目標
Richness 富足人生	公益關懷 創造價值	社會培力	■ 幸福農場志工參與度 (人數、時數) 維持 40 人、80 小時 (2025)
			■ 幸福農場志工對企業認同度達 4 分以上 (2025)
			■ 混障綜藝團受惠人數 (線下) 維持 2000 人以上 (2025)
			■ 幸福農場長輩或混障綜藝團受眾 (長輩或聽眾) 自我啟發程度達 4 分以上 (2025)
			■ 積極倡議，結合產官學，發展多元服務案型 (2030)
			■ 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
			■ 女桌維持支持 1 組教練團 (8 名)，培育 39 名女桌隊員 (2025)
			■ 女籃維持支持 1 組教練團 (10 名)，培育 50 名女籃隊員 (2025)
		青年培力	■ 完成興建 1 所符合國際賽制標準的桌球館，持續支持女藍與女桌培育系統，為公司、女力與台灣獲取更多榮耀 (2030)
			■ 圓夢計畫受惠偏鄉學校數 25~30 所 (2025)
			■ 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)
			■ 卓越獎助計畫特色案件量達 20 件 (2025)
			■ 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)
			■ 反毒活動老師對活動推薦度達 82%(2025)
			■ 反毒活動老師對活動推薦度達 85%(2030)
			■ 反毒活動入校數達到 1,600 所 (2025)
■ 反毒活動入校數達到 1,800 所 (2030)			
■ 反毒活動陸海空軍觸及人數達 250 萬人 (2025)			
■ 反毒活動陸海空軍觸及人數達 350 萬人 (2030)			



永續主軸	策略方向	面向	中長期 (2025-2030) 目標
Eco-Living 擁抱地球	綠色營運 減緩衝擊	能環管	<ul style="list-style-type: none"> 公司重點自有大樓約 20 棟數導入能源管理系統，管理總年用電量約 2,600 萬度 (占總年用電量約 45%)(2025) 公司重點自有大樓約 37 棟數導入能源管理系統，管理總年用電量約 3,500 萬度 (占總年用電量約 60%)(2030) 通過 ISO50001、ISO14001 查驗
		再生能源使用	<ul style="list-style-type: none"> 全台 RE 使用率達 50%(2025) 全台 RE 使用率達 100%(2030)
		碳定價	<ul style="list-style-type: none"> 試行節電競賽納入碳定價機制，期能進一步降低集團用電量，並購買再生能源及綠電憑證
		REC 與 PPA	<ul style="list-style-type: none"> 台灣營運據點總用綠電使用量達 50%，洽談與開發多元的再生能源案場，提升 PPA 轉供量，並以 T-REC 輔助提升再生能源使用量 (2025) 台灣營運據點總用綠電使用量達 100%，洽談與開發多元的再生能源案場，提升 PPA 轉供量，並以 T-REC 輔助提升再生能源使用量 (2030)
		職場轉型	<ul style="list-style-type: none"> 相較 2020 年，新型態職場多出 9 層 (2025) 行動辦公：持續導入 VDI OA，預計完成 30% 合適同仁裝置符合新規劃 (2025)
		減碳 (範疇一及範疇二)	<ul style="list-style-type: none"> 對外 (SBT 承諾): 碳排共減少 12.5%(2025) 對外 (SBT 承諾): 碳排共減少 25%(2030)
		綠建築	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年後新建建築全取得綠建築或美國 LEED 標章。 自 2020 年始，2025 年累積新增 1 棟新建物取得黃金級綠建築標章、7 棟新建物取得銀級綠建築標章、10 棟新建物取得金級 LEED 認證、2030 年累積新增 8 棟新建物取得綠建築執照、11 棟新建物取得 LEED 認證 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) 全台商辦大樓倡議綠色租賃，每年提供 2000 萬度綠電服務 (2030) 自有大樓自發自用之太陽能累計裝置容量 500KW，為 2020 年 (200KW) 的 250%(2025) 自有大樓自發自用之太陽能累計裝置容量 850KW，為 2020 年 (200KW) 的 425%(2030)
	友善環境 永續家園	綠色供應鏈	<ul style="list-style-type: none"> 完成供應商風險評估模式優化 (2025) 導入主動性綠色採購管理，自源頭落實綠色採購 (2030)
		環境永續推廣	<ul style="list-style-type: none"> 以 2018 年為基期，環境永續推廣影響人次累計達 1 億人 (2025) 以 2018 年為基期，環境永續推廣影響人次累計達 1 億 5 千萬人 (2030) 推廣員工環境教育並擴大影響至保戶 (2025) 推廣員工環境教育並擴大影響至供應商 (2030)



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 ■ 總經理的話	P.3
		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。	永續策略 ■ 永續組織架構	P.9
		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。	堅實治理 穩健運籌 ■ 誠信經營	P.26
		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。	健康樂活 職家平衡 ■ 人才發展與培育 ■ 員工關懷	P.81 P.83
管理階層	風險管理	藉產學合作，發展財務風險與新興風險量化模型。	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹	P.23
		為提前因應 IFRS 17 之變動，於投資、商品和費用等層面進行策略調整，以順利接軌、降低衝擊。		
		成立跨部門、跨子公司的 TCFD 小組，以治理、策略、風險管理、指標與目標的框架，積極因應氣候相關風險與機會。	倡議支持 擴大影響 ■ 遵循 TCFD 揭露 強化氣候韌性	P.28



利害關係人	說明		對應章節	頁碼
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 ^註 。 <small>註：2019 年起，報告名稱改為「責任投資暨盡職治理報告」</small>	責任投資 樹立典範 ■ 永續投資制度 ■ 永續投資行動	P.58 P.67
		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。	倡議支持 擴大影響 ■ 永續倡議先行者 發揮對話影響力	P.50
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。	多元保障 暖心服務 ■ 提供多元保障	P.71
		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。	多元保障 暖心服務 ■ 提供多元保障	P.71
		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。	多元保障 暖心服務 ■ 以客為尊	P.73
	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。	多元保障 暖心服務 ■ 建立保障意識	P.69
	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。	多元保障 暖心服務 ■ 打造數位服務	P.75
	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。	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹	P.3

原則二：提升客戶與合作夥伴對 ESG 議題重視

利害關係人	說明	對應章節	頁碼
客戶	推動「FitBack 健康吧」，結合 APP 及獎勵機制，鼓勵民眾培養健康運動習慣。	多元保障 暖心服務 ■ 建立保障意識	P.69
	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。		
	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。		
	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。	多元保障 暖心服務 ■ 打造數位服務	P.75
	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。	友善環境 永續家園 ■ 永續供應鏈	P.100
	提倡綠色採購，2022 年綠色採購金額約 2.4 億。		



原則三：和政府及其他利害關係人共同推動 ESG

利害關係人	說明	對應章節	頁碼
政府	發布「責任投資暨盡職治理報告」，展現投資人盡職管理作為。	責任投資 樹立典範 ■ 永續投資制度	P.58
	響應政府扶植「五加二新創重點產業」持續投資低碳綠能產業。	責任投資 樹立典範 ■ 永續投資行動	P.67
	開發一系列外溢商品，推廣健康促進；承保學生團體保險，守護學子健康。	多元保障 暖心服務 ■ 提供多元保障	P.71
	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。	倡議支持 擴大影響 ■ 遵循 TCFD 揭露 強化氣候韌性	P.28
	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。	公益關懷 創造價值	P.86
	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。	綠色營運 減緩衝擊 ■ 零碳目標與行動	P.97
其他主要利害關係人	與學術界合作建置財務風險與新興風險量化模型，完善風險機制。	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹	P.23
	積極響應國際組織及 ESG 相關倡議，包含：國際保險監理官協會 (IAIS)、AIGCC、Ceres Valuing Water Finance Task Force、CDP Non-Disclosure Campaign、Climate Action 100+、TCFD 等。	倡議支持 擴大影響 ■ 永續倡議先行者 發揮對話影響力	P.50
	與多家 NGO 合作，共同推動健康促進、新二代教育等永續議題。	公益關懷 創造價值	P.86
	藉各式線上管道及實體活動，向利害關係人推廣永續概念。	友善環境 永續家園 ■ 永續供應鏈 ■ 環境教育與推廣	P.100 P.101

原則四：定期揭露實行 PSI 進度

利害關係人	說明	對應章節	頁碼
其他主要利害關係人	自 2018 年起，每年發行永續報告書，依循 GRI 框架撰寫，遵循 PSI 原則揭露相關成果並由第三方確信驗證。	關於本報告書	P.1



GRI 索引

使用聲明	依循 GRI 準則報導 2022 年 1 月 1 日至 2022 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 ■ 公司簡介與經營績效	P.6
	2-2 組織永續報導包含的實體	關於本報告書	P.1
	2-3 報導期間、頻率與聯絡人	關於本報告書	P.1
	2-4 資訊重編	關於本報告書	P.1
	2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書	P.1
	2-6 活動、價值鏈與其他商業關係	關於國泰人壽 ■ 公司簡介與經營績效	P.6
	2-7 員工	附錄 ■ 相關數據表格	P.115
	2-8 非員工的工作者	附錄 ■ 相關數據表格	P.115
	2-9 治理結構與組成	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹	P.19
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹	P.19
	2-11 最高治理單位的主席	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹	P.19
	2-12 在監督衝擊管理上，最高治理單位扮演的角色	永續策略 ■ 永續組織架構	P.9
	2-13 任命 / 指派管理衝擊的責任	永續策略 ■ 永續組織架構	P.9

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼 / 省略說明
GRI 2： 一般揭露 2021	2-14 最高治理單位在永續報導的角色	永續策略 ■ 永續組織架構	P.9
	2-15 利益衝突	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹	P.19
	2-16 溝通重要關鍵議題	永續策略 ■ 利害關係人與重大主題	P.13
	2-17 最高治理單位的群體智識	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹	P.19
	2-18 最高治理單位的績效評估	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹	P.19
	2-19 薪酬政策	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹	P.19
	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 ■ 總經理的話	P.3
	2-23 政策承諾	永續策略 ■ 策略藍圖與目標	P.10
	2-24 納入政策承諾	永續策略 ■ 策略藍圖與目標	P.10



關於國泰人壽

永續策略

C 永續承諾

A 當責守護

R 富足人生

E 擁抱地球

附錄

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼 / 省略說明
GRI 2 : 一般揭露 2021	2-25 負面衝擊補救程序	堅實治理 穩健運籌 ■ 誠信經營	P.26
	2-26 尋求建議與顧慮的機制	堅實治理 穩健運籌 ■ 誠信經營	P.26
	2-27 法律規範遵循	堅實治理 穩健運籌 ■ 誠信經營	P.26
	2-28 公協會的會員資格	關於國泰人壽 ■ 公司簡介與經營績效	P.6
	2-29 利害關係人議合途徑	永續策略 ■ 利害關係人與重大主題	P.13
	2-30 團體協約	-	無團體協約
重大主題			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	永續策略 ■ 利害關係人與重大主題	P.13
	3-2 重大主題列表	永續策略 ■ 利害關係人與重大主題	P.13
公司治理與誠信經營			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	永續承諾	P.18
GRI 205 : 反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	堅實治理 穩健運籌 ■ 誠信經營	P.26
法規遵循與因應			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	永續承諾	P.18
整合性風險管理			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	永續承諾	P.18
永續金融投資			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	當責守護	P.57

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼 / 省略說明
金融科技應用			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	當責守護	P.57
永續商品與服務			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	當責守護	P.57
客權維護與服務品質			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	當責守護	P.57
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	多元保障 暖心服務 ■ 以客為尊	P.73
員工權益與福利			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	富足人生	P.78
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	健康樂活 職家平衡 ■ 人才發展與培育 ■ 員工關懷	P.81 P.83
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	附錄 ■ 相關數據表格	
綠色營運			
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	擁抱地球	P.95
GRI 302 : 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗	綠色營運 減緩衝擊 ■ 環境數據盤查及能資源管理	P.96
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	綠色營運 減緩衝擊 ■ 環境數據盤查及能資源管理	P.96



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"> 國泰人壽 2022 年人壽保險有效保單件數 4729.4 萬件
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"> 國泰人壽官網 / 資訊公開 / 其他記載事項 / 近兩年經主管機關處分之事項 https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/laws-policies/public-info/info-other
	FN-IN-270a.2	客戶投訴率	<ul style="list-style-type: none"> 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 https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/laws-policies/public-info/info-business
	FN-IN-270a.3	客戶保留率	<ul style="list-style-type: none"> 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 https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info2-12.aspx?UID=03374707
	FN-IN-270a.4	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	<ul style="list-style-type: none"> 國泰人壽永續報告書 / 當責守護 / 多元保障 暖心服務 (P.73) 國泰人壽官網 / 關於我們 / 公司簡介 / 公平待客專區 https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/fairtreatmentpolicyarea/vision 國泰人壽官網 / 險種商品 https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/
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"> 國泰人壽官網 / 資訊公開 / 財務狀況 / 資金運用表 https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/laws-policies/public-info/info-financial 國泰人壽企業永續網站 / 盡職治理專區 https://patron.cathaylife.com.tw/ODAB/ODAB9000
	FN-IN-410a.2	描述將環境、社會和治理 (ESG) 因素納入投資管理流程和策略的方法	<ul style="list-style-type: none"> 國泰人壽永續報告書 / 當責守護 / 責任投資 樹立典範 (P.28) 國泰人壽企業永續網站 / 盡職治理專區 https://patron.cathaylife.com.tw/ODAB/ODAB9000



主題	指標代碼	衡量指標	揭露資訊
促進責任行為的政策設計	FN-IN-410b.1	與能源效率和低碳技術相關的淨保費收入	不適用
	FN-IN-410b.2	發展能促進健康安全生活方式或對環境負責之行為的保險商品	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外溢商品於保單條款增列健康促進機制之相關獎勵規範 (如：保費折減、增加保額等)，並依據相關規範辦理商品定價。 ■ 國泰人壽永續報告書 / 當責守護 / 多元保障 暖心服務 (P.68)
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	按類別區分行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"> ■ 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 111 及 110 年度 / 流動性風險 (P.141) https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/-/media/a6609ca2149e42aea6d8c76eec4fd945.pdf?sc_lang=zh-tw&hash=826CB6FB6F339C70C1FAEF356128089B



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	倡議支持 擴大影響	P.28-49
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.29
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.29
	(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.29
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.31-32
	(二) 依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序		P.31-32
	(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.32
	(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.33-36
六	(一) 風險管理及監控		P.42-46
	(二) 情境分析及壓力測試		P.33-36
	(三) 投資管理		P.43-44
七	(一) 設定評估及管理氣候相關風險之指標		P.46-49
	(二) 設定氣候相關風險管理之目標		P.46-49
	(三) 訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標		P.46-49
	(四) 考量將氣候相關風險之管理納入績效衡量指標	P.30	



關於國泰人壽

永續策略

C 永續承諾

A 當責守護

R 富足人生

E 擁抱地球

相關數據表格

2-7

2-8

人才結構數據

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	2,091	1,578	3,669	0	9	9	3,678
一般人員	21,034	6,387	27,421	3	51	54	27,475
合計	23,125	7,965	31,090	3	60	63	31,153

註 1：此表僅含正職人員

註 2：管理階層定義內勤為經理、客服副理以上、外勤為區處主管以上

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

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	97	972	1,022	104	1,045	438	3,678
一般人員	2,449	8,907	9,681	1,898	3,519	1,021	27,475
合計	2,546	9,879	10,703	2,002	4,564	1,459	31,153

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

新進員工與離職員工統計

類別	女性			男性			合計
	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	883	886	124	709	299	16	2,917
離職員工	374	522	536	358	248	87	2,125



員工接受教育訓練平均時數

項目	類別 (小時)	2020	2021	2022
總訓練時數	男性職員	1,866,859	2,063,630	2,194,797
	女性職員	5,749,297	6,197,594	6,590,992
	管理階層	768,321	867,656	914,185
	一般人員	6,847,835	7,393,569	7,871,603
	合計	7,616,156	8,261,224	8,785,789
人均總訓練時數	男性職員	213	246	276
	女性職員	233	259	285
	管理階層	194.5	229.2	248
	一般人員	233	259	287

身障員工統計

	2020	2021	2022
人數	333	312	297
比例 (%)	1.00	0.96	0.95

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

確信標的彙總表

編號	確信標的	適用基準	頁碼
1	2022 年共銷售 43.1 萬件外溢保單。	2022 年間國泰人壽外溢保險商品銷售件數總和。	P.70
2	2022 年智能客服使用量為 295.5 萬人次，其中問題解決率達 97.5%、服務滿意度達 94.3%。	使用量：2022 年智能客服使用人次之總和。 問題解決率：2022 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 2022 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：2022 年滿意度調查點選 4 分及以上之份數除以 2022 年滿意度調查總份數。	P.76
3	2022 年國泰人壽電子保單使用件數為 63.12 萬件，使用率 81.83%。	電子保單件數 ^註 ：2022 年國泰人壽之電子保單件數總和。 註：統計方式係該保單進件時申請電子 / 紙本類型為主。 電子保單使用率：2022 年國泰人壽之電子保單件數總和除以全年保單件數總和。	P.76
4	2022 年國泰人壽電子單據使用件數為 272.25 萬件，使用率 47.94%。	電子單據件數：截至 2022 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 2022 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。	P.76
5	截至 2022 年低碳綠能投資總金額 2,222 億元。 截至 2022 年水資源投資總金額 61 億元。 截至 2022 年基礎建設投資總金額 7,600 億元。 截至 2022 年健康產業投資總金額 3,978 億元。 截至 2022 年金融及包容性關懷產業投資總金額 28 億元。	國泰人壽低碳綠能投資判定方式有下列三種： 1. 產業分類屬能源、建築、廢棄物回收、交通、節能產業、綠色債券、自然碳匯等類別。 2. 公司營業項目屬上述六大類別。 3. 包含在下列三種清單之投資標的：低碳投資登入平台認證、Carbon Clean 200 List 及 Bloomberg 平台中的綠色債券明細。 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、再生水、海水淡化相關產業。 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。 國泰人壽健康產業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 2022 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和。	P.67-68



編號	確信標的	適用基準	頁碼
6	2022 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 264 件。	國泰人壽 ESG 風險審核案件數是依據 2022 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。	P.62
7	2022 年國泰人壽所全權委託之資產管理公司，100% 簽署 PRI 或地方性盡職治理守則。	2022 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 ^(註) 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	P.66
8	「議案類型」圖表中 2022 年國泰人壽於各投資標的股東會依議案類型統計之比例。 「投票結果」圖表中 2022 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 2022 年國泰人壽於各投資標的。 「永續相關議案贊成比例」圖表中 2022 年國泰人壽於各投資標的股東會永續相關議案投票成票依永續類型統計之比例。	2022 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。	P.65
9	2022 年所有董監事均已完成資訊安全教育訓練課程。	2022 年間國泰人壽在職董監事教育訓練紀錄及參與資訊安全教育訓練課程主題統計結果。	P.25
10	資訊安全專責單位「資訊安全部」、設有 1 名最高主管「資訊安全長」、2022 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，及 2022 年間召開資安管理審查會議次數總和。	P.25
11	2022 年各類資產投資組合之總碳排為 9,564,162 tCO ₂ e。	國泰人壽參考 PCAF 設計「投資組合財務碳排放計算基準」，對各類資產進行財務碳排放編制及揭露。 ■ 投資組合財務碳排放量：為國泰人壽所持有之投資組合相關的範疇一及範疇二的碳排放量，以公噸二氧化碳當量 (tCO ₂ 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」： 1. 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) 所取得之碳排放數據。 2. 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 提供之碳排放數據依照行業別進行分類，所推估計算的產業碳排放係數。 ■ 投資組合總碳排編制範疇：國泰人壽對 2022 年 12 月 31 日所持有之上市櫃股票及公司債進行盤查，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.48



會計師有限確信報告

資會綜字第 22011463 號

國泰人壽保險股份有限公司 公鑒：

本事務所受國泰人壽保險股份有限公司(以下稱「貴公司」)之委任,對 貴公司選定 2022 年度永續報告書所報導之關鍵績效指標(以下稱「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 2022 年度永續報告書第 117 至 1118 頁之「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「報告書範疇與邊界」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當基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標,且維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之必要內部控制,以確保所選定之關鍵績效指標未存有等因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」以及國際確信準則 3410 號「溫室氣體聲明之確信案件」,對所選定之關鍵績效指標執行確信工作,以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事,並出具有限確信報告。

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

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

1.1 投資組合財務碳排放(以下稱「財務碳排放」)

- 評估財務碳排放所制定之計算基準的合理性;
- 對參與編製財務碳排放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;
- 評估對財務碳排放所制定的估計方法是否適當,以及 貴公司是否依據制定的估計方法一致執行。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本會計師之估計,以評估 貴公司所作之估計;
- 對財務碳排放數據選取樣本核對原始紀錄,以取得有限確信之證據。惟本所執行的確信程序不包括確認第三方提供之原始溫室氣體排放量和財務數據之正確性與完整性;

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: + 886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



- 評估財務碳排放揭露的合理性。但,不包括依產業別進行分類、數據品質及碳排放數據的涵蓋率。

1.2 其他所選定之關鍵績效指標

- 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,對所選定之關鍵績效指標選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試,以取得有限確信之證據。

此報告不對 2022 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。

會計師之獨立性及品質管理規範

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

本事務所適用品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」,該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度,包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用之法令有關之政策或程序。

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。

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,以及報導之數值須合併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。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據,本會計師並未發現所選定之關鍵績效指標在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任,對於確信報告於 貴公司網站公佈後任何所選定之關鍵績效指標或適用基準之變更,本會計師將不負責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 趙永霖



2023年6月28日



國泰人壽
Cathay Life Insurance



Commitment

Accountability

Richness

Eco-living