



國泰人壽  
Cathay Life Insurance



20  
21

國泰人壽

永續報告書

Cathay Life Insurance  
Sustainability Report



# 關於本報告書

102-5

102-45

102-46

102-50

102-52

102-53

102-54

102-56

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

## 報告時間及範疇

本報告書資訊揭露期間為 2021 年度 (2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)，內容涵蓋國壽針對經濟、社會、公司治理及環境 (以重大性議題為主) 的具體實踐及績效數據。為求專案及活動績效的完整性，部分內容會涵蓋 2021 年 1 月 1 日之前，以及 2021 年 12 月 31 日之後。上一版本發行時間為 2021 年 6 月，並將每年定期持續發行。

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

## 編制原則

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



## 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	BSI 英國標準協會
	ISO 20400 永續採購指南	
	ISO 14064-1:2018 溫室氣體查證標準	
	ISO 14001 環境管理系統	
	ISO 50001 能源管理系統	
客戶服務	QualiCert 服務驗證	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	ISO 10002 顧客滿意—抱怨處理指引	
	ISO 9001 品質管理系統	
資訊安全	ISO 27017 雲端資安認證	BSI 英國標準協會
	ISO 27001 資訊安全管理制度	
	BS 10012 個人資訊管理系統	
	ISO 29100 資訊安全技術 - 隱私框架標準	
	ISO 22301 營運持續管理	
職業安全	ISO 45001 職業安全衛生管理系統	

## 報告確信

本公司委託資誠聯合會計師事務所 (PwC) 對本公司依 GRI 準則所編製之報告書，按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」(係參考國際確信準則 ISAE3000 訂定) 進行有限確信，本次確信範圍為 2021 年度資訊，2020 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



<b>關於國泰人壽</b>	<b>1</b>	<b>永續策略：CARE</b>	<b>11</b>
總經理的話	4	永續組織架構	11
永續績效與榮耀	6	策略藍圖與目標	12
公司簡介與經營績效	8	利害關係人與重大性議題	14

## Commitment

### 永續承諾

17

堅實治理 穩健運籌	18
公司治理、風險管理、誠信經營	
倡議支持 擴大影響	24
TCFD、永續倡議	

## Accountability

### 當責守護

37

責任投資 樹立典範	38
永續投資制度、永續投資行動	
多元保障 暖心服務	45
建立保障意識、多元保障商品、數位服務、公平待客	

## Richness

### 富足人生

52

健康樂活 職家平衡	53
人才吸引、人才發展、員工關懷	
公益關懷 創造價值	60
新住民二代與偏鄉教育、圓夢計畫、社區關懷、校園反毒	

## Eco-living

### 擁抱地球

67

綠色營運 減緩衝擊	68
環境數據盤查及能資源管理、減碳行動	
友善環境 永續家園	71
永續供應鏈、環境教育與推廣	

## 附錄 73

中長期 (2025-2030) 目標	74	SASB、GRI 準則索引	80	確信標的彙總表	87
PSI、SDGs 對應	77	保險業氣候相關風險財務揭露指引索引	84	會計師有限確信報告	90
		相關數據表格	85		

## 總經理的話

102-14

原則一

### 邁向疫後新常態 唯「勇敢」能開創無限可能

2021 對於台灣或是世界各國都是充滿挑戰的一年：新冠疫情持續衝擊各國，突如其來的三級警戒徹底改變了台灣人的日常生活；與此同時，聯合國政府間氣候變遷專門委員會（IPCC）公布的氣候變遷報告給予人類一個「紅色警戒」，若再不控制升溫，物種及自然資源將面臨前所未有的危機。

在這一場與病毒抗爭、與時間賽跑的戰役中，沒有人可以置身事外。身為金融業的我們，可以怎麼做？

總經理

劉正旗



## 勇於改變：發揮「數位腦」，數位轉型驅動創新

長年累積的數位轉型經驗除了讓營運流程更加敏捷、顧客獲得更優質體驗外，也讓國泰人壽得以在疫情帶來的巨變中快速站穩腳步。國泰人壽在三級警戒後隨即推出遠距投保服務，並在最短時間內升級為「CVX 泰好保」平台，讓保戶得以用「零接觸」完成投保，獲得即時保障的同時，也讓分隔兩地的家人「空中」相會，打破時間、空間限制，用保險來實現對彼此的愛與承諾。在員工保護上，除了第一時間啟動居家辦公、以同仁的安全為首要考量外，亦搭配一系列數位工具，讓員工仍能保持高生產力、順暢溝通及團隊協作，更藉由線上共學，讓學習不再受時間及地點限制，平均每場參與人數皆突破千人。

## 勇於堅持：致力「健康身」，保障國人身心財

國人的平均壽命持續拉長，不健康之存活年數卻也隨之增加，長壽究竟幸福與否，將取決於「健康」與否。國泰人壽除了持續從商品出發，協助客戶提升保障意識、擁有適足的保障外，也藉由外溢保單以鼓勵客戶維持健康體況、持續擴展健康生態圈，讓健康行為融入日常。然而我們不只關注客戶的身體健康，心理及財務的健康也是國泰人壽相當重視的事情，除了在台灣各地建立「國泰幸福農場」帶領長者種菜、共餐，增進互動以降低「孤獨老」風險外，也與警政署合作，於社區舉辦「詐騙防衛隊」桌遊活動，降低長者遭詐騙退休金的風險，也為其創造人際互動機會。

## 勇於相信：種下「永續心」，零碳營運、低碳投資雙軌並行

淨零碳排 (Net Zero) 已經是各國政府及企業的共通語言，國泰集團在 2021 年許下「2030 年全面使用再生能源、2050 年淨零碳排」的承諾，身為集團內最大的子公司，國泰人壽也啟動「零碳營運轉型」及「低碳投資配置」的雙軌策略。除了藉由持續推廣行動保險等無紙化服務而擁有壽險業界唯一一張環保署認證的減碳標籤，我們也將啟動職場轉型計畫，藉分流居家上班、打造共享座位等方式進行節電進而減碳，同時積極部署綠電採購與事業。低碳投資配置部分，則將持續發揮機構投資人盡職治理的職能，藉由低碳投資及議合行動，帶動台灣產業的綠色轉型。

未來也許充滿不確定性，但唯有勇敢向前邁進，美好才有機會來臨。2022 年邁入 60 週年的國泰人壽也將持續勇敢挑戰更多不可能、創造更多永續的動能，繼續守護這片摯愛的土地。



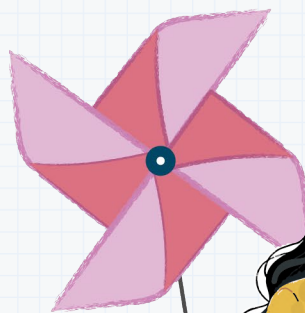
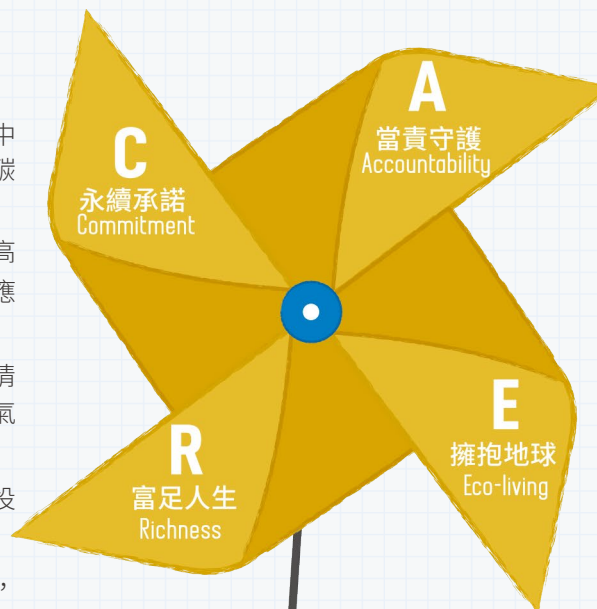
# 永續績效與榮譽

## 永續承諾

- Climate Action 100+ 議合的 **3** 家公司，鴻海 (2020/11)、中鋼 (2021/08) 及台塑化 (2021/10) 均提出 2050 淨零碳排或碳中和的目標。
- CDP 「Non-Disclosure Campaign」，2021 年的議合成功率高達 **25%**、回應 CDP 問卷的公司達 **10** 家，成功率及回應公司數均創歷年新高。
- 同時結合回溯量化方式盤點投資組合碳足跡與前瞻性情境模擬方式評估投資組合氣候風險值，掌握投資組合氣候變遷風險與機會並完善管理。
- 依碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 發展的方法學計算投資組合的總碳排放量，涵蓋率達 **100%**。
- 採用 NGFS 及 RCP 8.5 之情境，評估在 **3** 種不同情境下，模擬氣候變遷對股債投資標的之價值影響。

## 富足人生

- 2021 年內勤人員離職率 **4.69%**，維持於近三年平均值正負 1 個標準差範圍；業務人員定著率逐年提升，達到 **66.8%**。
- Hahow 自主學習平台總學習時數累計達 **44,708** 小時，申請學習假人數達 **2,211** 人。
- 2021 年志工參與時數達 **48,331** 小時。
- 開拓 **4** 座「國泰幸福農場」，打造長輩的無障礙菜園。並與刑事警察局合作藉桌遊提升社區長者的反詐騙知能，2021 年共舉辦 **72** 場、近 **2,000** 位長者參與。



## 當責守護

- 主題性投資 (低碳、基礎建設、高齡與健康、水資源、包容性金融等) 金額 **1.2** 兆元。
- 國泰人壽積極執行股東會議案投票，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，2021 年 **100%** 贊成氣候相關議案。
- 證交所 2021 年度機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單中的 **唯一保險業者**。
- 台灣首家受主管機關核可之遠距投保服務平台「CVX 泰好保」，提供包含投保、保單變更、保費服務到理賠申請等一站式線上保險服務。2021 年透過 CVX 泰好保平台投保件數 **6.6** 萬件。
- 推出 **7** 張外溢商品，保障多元需求，承保共 **28.8** 萬件。
- 參與國民健康署辦理之「失智症預防及失智友善場域」訓練，累計超過 **1.3** 萬名業務人員成為失智友善天使、**126** 個據點完成失智友善組織認證。

## 擁抱地球

- 台灣首家金融業完成 ISO 20400 認證，綠色採購金額 **123,231,890** 元。
- 台灣首家取得 ISO 14067(碳足跡計算標準) 與減碳標籤雙認證。
- 電子保單使用率 **93.7%**，業界第一。
- 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各項環保節能設計，截至 2021 年累計有 **17** 棟綠建築 (較 2020 年新增 **2** 棟)、綠建築認證取得 **21** 項 (較 2020 年新增 **5** 項)。

# 榮耀

## Commitment 永續承諾

### 中華公司治理協會

「公司治理制度評量」，與國泰金控、國泰世華銀行共同連續兩年，獲頒「特優」認證

### CSR Works International

「亞洲最佳永續報告獎 (Asia Sustainability Reporting Awards, ASRA)」銀獎

### Asia Insurance Review

亞洲保險業獎 (AIIA) 榮獲「最佳壽險公司」、「最佳永續」獎為第 25 屆唯一榮獲兩項大獎之企業，也是台灣唯一入圍並獲獎的保險公司

### 保險事業發展中心

第九屆台灣保險卓越獎，榮獲 7 項金質獎



## Accountability 當責守護

### American Business Awards organization

Stevie Awards 「科技創新應用獎」台灣唯一

### 遠見雜誌

「CSR 企業社會責任獎」環境友善組楷模獎

### Charlton Media Group

「保險業亞洲獎 Insurance Asia Awards 2020」之「年度企業社會責任獎 CSR Initiative of the Year」

### 工商時報

工商數位金融獎之「數位轉型典範」、「數位資訊服務」及「網路投保服務」三項金質獎

### 工商時報

工商服務業大評鑑之壽險業金牌獎

### 卓越雜誌

2021 卓越保險評比 - 金控類 - 最佳品牌信賴獎

### 財訊雜誌

2021 財訊金融獎 - 壽險類「最佳壽險客戶推薦」、「最佳壽險服務」兩項金質獎

### IDC

IDC 亞太區未來企業大獎 (Future Enterprise Awards) 之產業生態創新獎

### 金管會

公平待客「優等」、微型保險競賽「保險公司組第一名」、「業務績優獎」、「紓困績優獎」、小額終老「友善高齡獎」

### 亞洲企業商會

第 5 屆「國際創新獎」(International Innovation Awards) 之「國際創新獎—服務與解決方案類別」

## Richness 富足人生

### 亞洲保險雜誌 Asia Insurance Review(AIR)

榮獲第 6 屆「亞洲信譽壽險業顧問獎」之「年度最佳年輕保險內勤主管 (Young Executive Of The Year)」及「年度最佳保險公司單位經理」兩項大獎

### 現代保險教育事務基金會

第 22+1 屆「保險信望愛獎」之「最佳保險教育貢獻獎」、「最佳通訊處獎」、「最佳專業壽險顧問獎 - 壽險內勤組」

### 台灣永續能源研究基金會

「TSAA 台灣永續行動獎」之金獎

### 資誠永續影響力獎

資誠永續影響力獎之教育創新影響力獎

### 體育署

110 年度體育推手獎

### 經濟部中小企業處

110 年 Buying Power 獎勵採購社會創新產品及服務首獎

## Eco-living 擁抱地球

### 2021 年榮獲遠見 CSR 獎

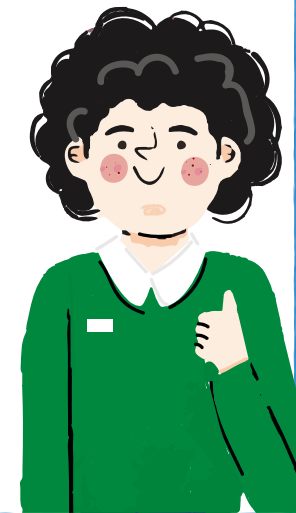
環境友善組楷模獎

### 亞洲保險業獎 (AIIA)

「最佳永續獎」

### 台灣企業永續獎 (TCSA)

「氣候領袖獎」





# 公司簡介與經營績效

102-1

102-2

102-3

102-4

102-6

102-7

102-13

## 基本資料

公司名稱	國泰人壽保險股份有限公司
成立日期	1962 年 10 月
核心價值	誠信、當責、創新
員工總人數	32,400 人
客戶總人數	8,025,339 人 (不含團險客戶數)
主要產品 / 服務	人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險
重要外部協會參與	中華民國保險學會、中華民國人壽保險同業公會、國際保險學會 (IIS)、美國壽險行銷調查協會 (LIMRA)、美國壽險管理學會 (LOMA)、中華民國人壽保險管理學會、中華民國精算協會、財團法人金融法制暨犯罪防制中心、中華保險服務協會、中華民國工商協進會、中華民國風險管理學會。

國泰人壽在台灣深耕近 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 19 家分公司、354 個通訊處，並由全台設立的服務中心與超過 2.7 萬名業務員，提供客戶多元、暖心的商品及友善服務。另外更積極布局海外市場，於 2005 年在中國設立陸家嘴國泰人壽公司，並於 2007 年在越南設立越南國泰人壽公司，成為首家於中國、越南成立保險子公司之業者。

- 
**19**  
家分公司

---

- 
**354**  
個通訊處

---

- 
**2.7**  
萬名業務員

地區	北部	中部	南部	東部	離島
分公司	6	6	5	2	0
通訊處	151	66	127	91	1

註：地區分劃依國家發展委員會國土區域發展處之定義。

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

## 經營績效

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

2021年國泰人壽保費收入達新台幣 6,460 億，市占率約 21.7%，為業界第一名。國泰人壽將秉持「以人為本」的核心職能和永續「利人利己」的共生思維，朝「亞太地區最佳金融機構」邁進。

	2019 年	2020 年	2021 年
資產總值	7,034,859,538	7,604,328,475	7,985,208,989
總保費收入	674,146,710	666,082,336	645,960,574
營業收入	906,585,211	906,260,419	914,813,668
稅後淨利	37,845,953	51,744,594	112,085,095

單位：新臺幣千元



# 永續組織架構

102-32

## 永續大事紀



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

### 督導與管理

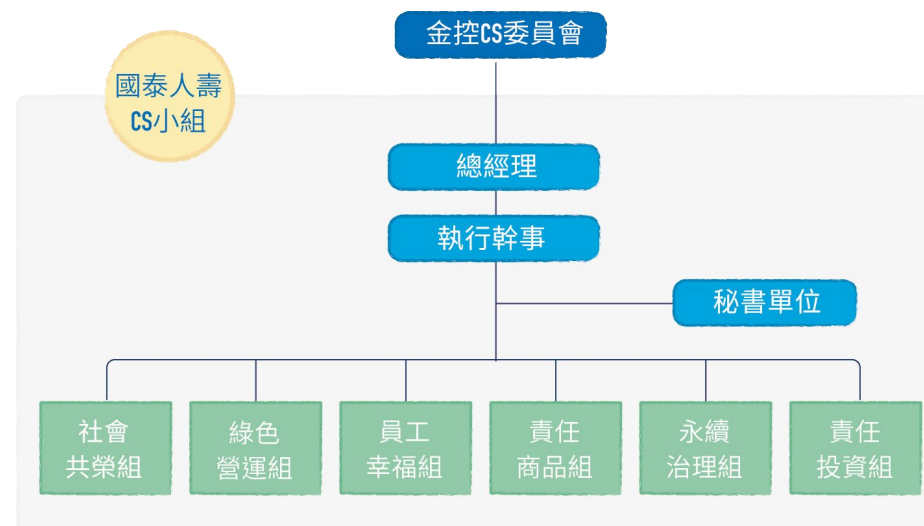
由總經理擔任督導委員，監督小組運作；資深副總經理擔任執行幹事，統籌下設之 6 小組事務，各小組皆由副總經理級以上主管擔任組長，管理各執行部門主管與成員。

### 運行機制

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

### 發布永續報告書

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



# 策略藍圖與目標

國泰人壽是亞洲第一家自行遵循聯合國發布之永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance, PSI)的壽險公司，將環境(E)、社會(S)、公司治理(G)議題納入日常營運。為更發揮核心職能、擴大影響力，以「C.A.R.E」：「永續承諾」(Commitment)、「當責守護」(Accountability)、「富足人生」(Richness)、「擁抱地球」(Eco-Living)的策略主軸落實永續，實現「永續保險的領航者，用心守護家的幸福」的永續願景，守護員工、保戶及大眾的幸福。

## 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

102-16

原則一

### Commitment 永續承諾

#### 堅實治理 穩健運籌

##### 對應重大性議題

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

- 高階主管績效與CS連結機制規劃與建置
- 於董事會設置資安諮詢小組
- 將ESG融入企業風險管理
  - 訂定ESG與氣候風險準則
  - 建立風委會績效與ESG連結
  - 完成初步氣候風險情境分析工具與財務影響數揭露
  - 協助公會將氣候變遷風險納入風險管理實務準則

#### 倡議支持 擴大影響

##### 對應重大性議題

永續金融投資  
氣候倡議

##### 短期目標達成情形

- 成為台灣人生風險管理領導品牌
  - 發表人生風險趨勢報告
  - 舉辦人生風險趨勢論壇(註:因受疫情影響,故改於2022Q1透過數位廣播分享報告內容)
- 成為台灣責任投資倡議的領導者
  - 參與Climate Action 100+、CDP Non-Disclosure Campaign及AIGCC Asian utilities engagement initiative
  - 每年對外舉辦一場議會會議
- 上市股票及公司債部位碳足跡盤查涵蓋率100%
- 因應國際趨勢研究高排碳產業,設定上市股票部位(Listed Equity)氣候變遷的因應策略

### Accountability 當責守護

#### 責任投資 樹立典範

##### 對應重大性議題

永續金融投資  
氣候倡議

##### 短期目標達成情形

- 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
- 針對投資團隊每年舉辦兩場責任投資教育訓練活動
- 促進責任投資作為揭露:發布盡職治理報告及投票情形揭露報告

#### 多元保障 暖心服務

##### 對應重大性議題

ESG商品與服務  
客權維護與服務品質  
金融科技應用  
普惠金融

##### 短期目標達成情形

- 推廣健康促進觀念、提升民眾參與意願
  - 推出1-2張外溢商品、促進保障與健康並重
  - 優化CW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
  - 推廣CW+計畫:增加合作廠商、豐富服務多樣性,會員人數達38萬人
- 建置高齡服務架構
  - 每年開辦5張保障、理財型商品滿足高齡需求
  - 導入第二波服務項目,累積至10項服務
  - 串聯服務場景:推動Service-to-Sale服務場景,提升落地綜效
- 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張網路投保商品
- 行動保險使用率達90%以上(註:因疫情影響降低客戶親臨拜訪意願轉透過線上等管道進行交易,另因客戶聯絡資料校正專案,簽署專用紙本申請,導致紙本案件量提升,連帶影響行動保全使用率,故行動保全未達標。)
- 提升客戶滿意、深化公平待客,優化服務品質、保障客戶權益
  - 客戶服務滿意度達90%以上
  - R-NPS達20分
- 數位服務滿意度達90%以上

## 願景

永續保險的領航者，用心守護家的幸福

## 價值主張

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

中長期 (2025-2030) 目標請見 P.74

永續保險原則 (PSI) 對應表請見 P.77-78

達成狀況

● 達成

● 未達成

### Richness 富足人生

#### 健康樂活 職家平衡

##### 對應重大性議題

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

##### 短期目標達成情形

- 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，目標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
  - 持續落實主要辦公大樓作業環境監測
  - 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
- 高階主管以上女性主管比例達20%

#### 公益關懷 創造價值

##### 對應重大性議題

社會公益參與

##### 短期目標達成情形

- 推廣全員企業志工，以多元專案回應社會需求
  - 志工服務時數達75,000小時(註：因配合防疫暫停舉辦部分公益活動，以降低群聚的傳染風險，故影響志工服務時數)公益專案或活動之受益人數累計達80萬人次
- 製作活動辦理手冊，辦理活動專業講習及培訓
- 導入公益專案管理機制與社會影響力衡量工具
  - 產學合作試算1件SROI專案
  - 專案跨部、跨界合作，擴大受益人次及社會價值

### Eco-Living 擁抱地球

#### 綠色營運 減緩衝擊

##### 對應重大性議題

供應鏈管理  
綠色營運

##### 短期目標達成情形

- 強化能、資源使用效率
  - 排碳量較前一年減少2.5%
- 發展使用再生能源方案
  - 綠電規劃：啟動人壽總公司大樓綠電採購Pilot計畫
  - 再生能源憑證使用：外購憑證+自發自用
  - 桃園青平段大樓辦公棟太陽能裝置容量125kW；竹北世興段大樓太陽能裝置容量64.02kW，合計189.02kW

#### 友善環境 永續家園

##### 對應重大性議題

環境關懷

##### 短期目標達成情形

- 發展多元方案，以強化環境永續推廣
  - 以2018年為基期，環境永續推廣影響人次提升1,500萬人
  - 員工平均環境教育時數達4小時
- 強化供應商管理
  - 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
  - 供應商教育訓練比例達100%
  - 蒐集並比較同業供應商風險評估方式及其他相關資訊

# 利害關係人與重大性議題

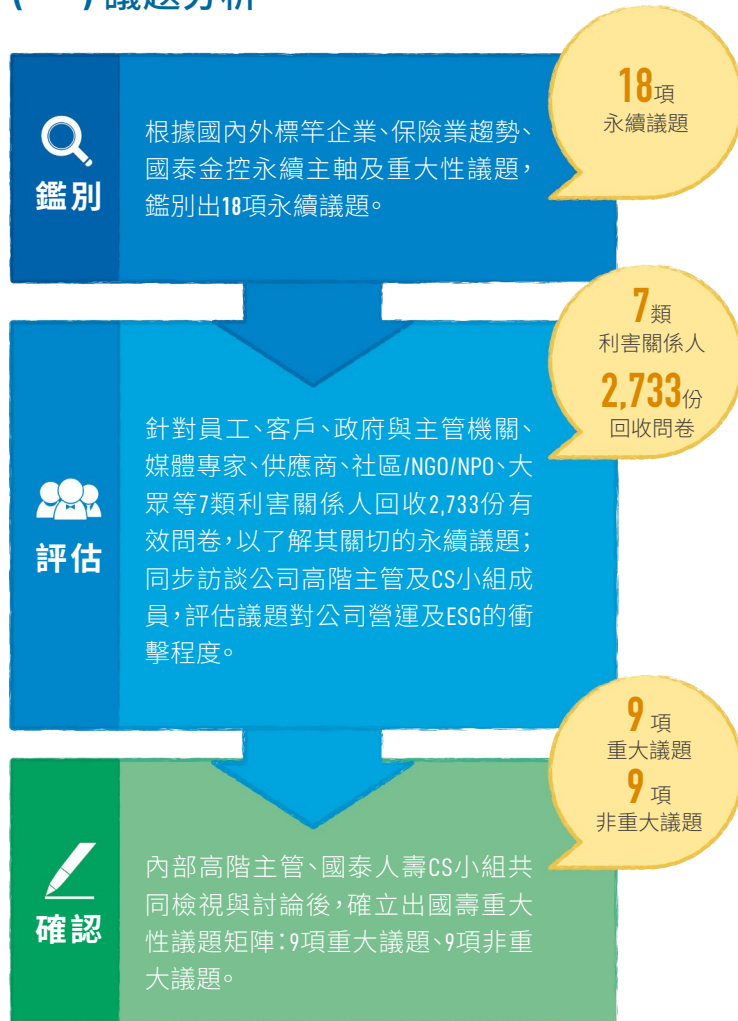
102-15 102-40 102-42 102-43 102-44 102-47

為因應多變的趨勢及挑戰，國泰人壽透過評估自身業務範疇及同業與國泰金控之利害關係人，選出七大對象，並藉多元管道與各利害關係人溝通，聚焦於其關注的議題，並依 C.A.R.E 策略主軸的引導下展開行動方案，期望回應其需求與期待，也呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)，與利害關係人共同為地球的永續努力。



## 重大性議題

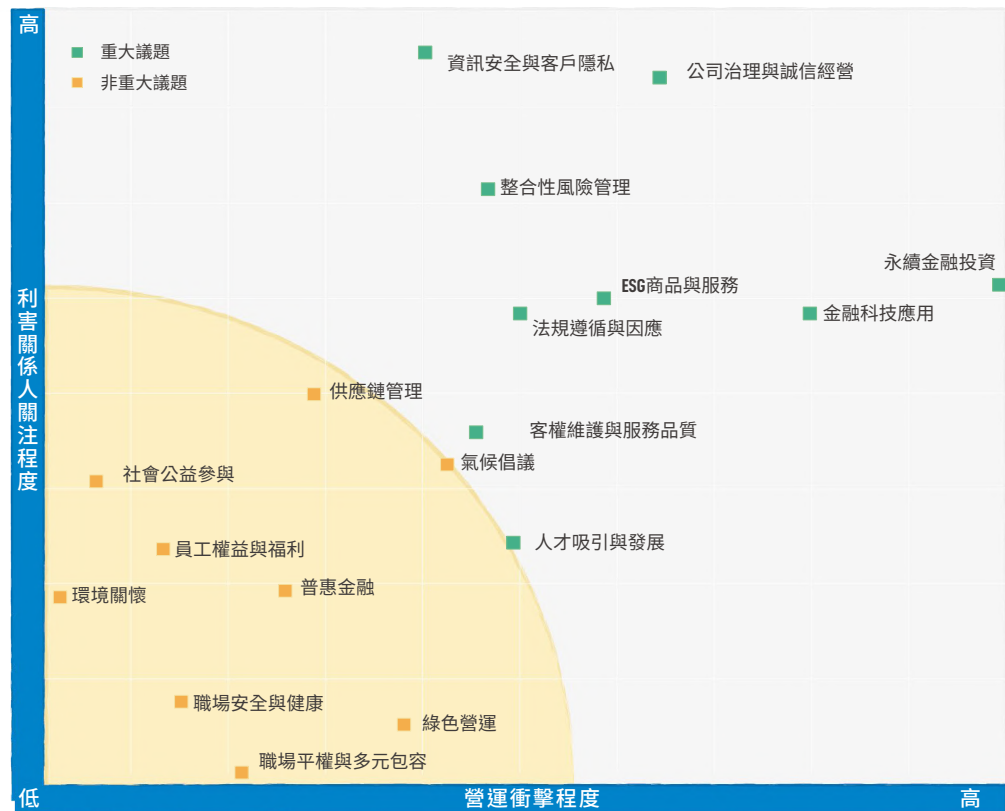
### (一) 議題分析



### (二) 重大性議題矩陣

#### 2021 年重大議題變動說明

- 考量議題內涵，將「責任投資與放貸」拆分為「永續金融投資」及「氣候倡議」
- 為促進與利害關係人之溝通，調整部分議題名稱，將「商品與服務可取得性與可負擔性」改為「普惠金融」，「因應永續議題發展的商品與服務」改為「ESG 商品與服務」





### (三) 重大議題、GRI 特定主題與衝擊邊界

● 直接衝擊

○ 因商業關係產生的衝擊

重大議題	意義	ESG 衝擊發生位置					對應 GRI 特定主題	管理方針 (章節對應)
		國壽	價值鏈上下游					
			客戶	政府及 主管機關	供應商	社區及 社會大眾		
公司治理與誠信經營	建立有效的公司管理架構，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。	●	○	○		○	GRI205：反貪腐	堅實治理 穩健運籌 ■ 誠信經營
人才吸引與發展	提供完善的員工招募及職涯發展政策與機制，精實人才軟、硬實力。	●				○	GRI401：勞雇關係 GRI404：訓練與教育	健康樂活 職家平衡 ■ 人才發展與培育 ■ 員工關懷
資訊安全與客戶隱私	建置完整、可靠的資訊安全系統及客戶資料管理機制，確保國泰人壽機密與客戶隱私。	●	○	○	○		GRI418：客戶隱私	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹
法規遵循與因應	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。	●		○			GRI419：社會經濟法規遵循	堅實治理 穩健運籌 ■ 誠信經營
客權維護與服務品質	確保客戶充分瞭解商品、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。	●				○	FS15	多元保障 暖心服務 ■ 以客為尊
ESG 商品與服務	因應永續議題（社會發展趨勢、環境變化及公司治理，如：高齡化或氣候變遷等），進行保險商品與服務的設計。	●	○			○	自訂重大主題	多元保障 暖心服務 ■ 提供多元保障
金融科技應用	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。	●	○			○	自訂重大主題	多元保障 暖心服務 ■ 打造數位服務
永續金融投資	於投資過程中將公司治理、環境與社會風險納入考量，引導資金朝著低碳及永續方向前進。	●	○	○	○		自訂重大主題	責任投資 樹立典範 ■ 永續投資行動
整合性風險管理	針對國泰人壽可能面臨的營運風險、財務風險、以及與環境／社會趨勢相關的新興風險，制定完整的風險管理機制、目標與應變計劃，降低風險發生時所造成的負面影響。	●	○	○	○	○	自訂重大主題	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹

# 永續承諾 Commitment



## 18 堅實治理 穩健運籌

- 18 穩健大樹
- 22 誠信經營

## 24 倡議支持 擴大影響

- 24 遵循TCFD揭露 強化氣候韌性
- 34 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。

- Climate Action 100+議合的**3**家公司，鴻海(2020/11)、中鋼(2021/08)及台塑化(2021/10)均提出2050淨零碳排或碳中和的目標
- CDP「Non-Disclosure Campaign」，2021年的議合成功率高達**25%**、回應CDP問卷的公司達**10**家，成功率及回應公司數均創歷年新高
- 同時結合回溯量化方式盤點投資組合碳足跡與前瞻性情境模擬方式評估投資組合氣候風險值，掌握投資組合氣候變遷風險與機會並完善管理
- 依碳會計金融合作夥伴關係(PCAF)發展的方法學計算投資組合的總碳排放量，涵蓋率達**100%**
- 採用NGFS 及RCP 8.5 之情境，評估在**3**種不同情境下，模擬氣候變遷對股債投資標的之價值影響

SDG 3

SDG 16

# 堅實治理 穩健運籌

102-18

102-11

102-22

418-1

原則一

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

### (一) 董事會多元性與運作

國泰人壽 2021 年共召開 10 次董事會，各董事皆親自出席或委託出席 [第 20 屆董事名單與參與狀況請見附件 P.85](#)，以發揮監督公司各業務運行之職責。2021 年整體董事會績效評估結果為「超越標準」，顯示國泰人壽強化董事會效能之成果。董事會指派專責公司治理主管，為負責公司治理相關事務之最高主管，協助董事、監察人遵循法令及執行董事會相關業務，並每年參加主管機關認定機構之教育訓練。

為促進董事會組成與結構之健全發展，國泰人壽董事會組成具備多元文化背景 (例如：年齡、性別、產業經驗與相關知識)，以提升董事會之效能。本公司董事會組成狀況如下表。

#### 董事會多元組成

董事姓名	基本組成										產業經驗						專業知識 / 能力							
	國籍 / 註冊地	性別	兼任本公司員工	年齡				獨立董事任期年資			銀行	保險	證券	資產管理	營建	醫療	健康管理	商務	財務 / 會計	法律	金融	精算 / 數學	國外投資	風險管理
				41-50	51-60	61-70	71-80	3 年以下	3-9 年	9 年以上														
黃調貴	中華民國	男				●						●				●	●			●	●	●	●	●
熊明河	中華民國	男			●							●			●		●	●		●	●	●	●	●
蔡宗翰	中華民國	男		●							●	●	●				●		●	●	●	●	●	●
蔡宗諺	中華民國	男		●								●		●	●		●		●	●	●	●	●	●
劉上旗	中華民國	男	●		●							●	●		●		●	●		●	●	●	●	●
林昭廷	中華民國	男	●		●							●	●				●	●		●	●	●	●	●
王怡聰	中華民國	男	●	●								●	●				●	●		●	●	●	●	●
朱中強	加拿大	男				●						●	●	●			●	●		●	●	●	●	●
王儷玲	中華民國	女			●			●			●	●	●				●	●		●	●	●	●	●
吳當傑	中華民國	男				●		●			●	●	●				●	●		●	●	●	●	●

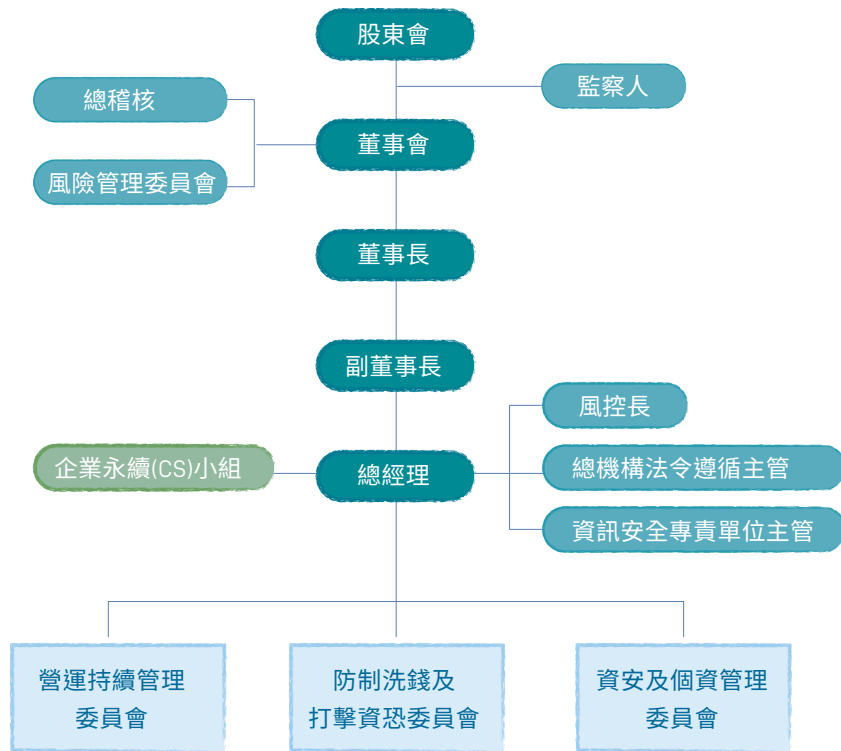
註 1：董事會組成：獨立董事佔 20%、執行董事佔 30%、非執行董事佔 50%。

註 2：董事會年齡分布：41-50 歲佔 30%、51-60 歲佔 30%、61-70 歲佔 30%、71-78 歲佔 10%。

註 3：董事會性別比例：女性佔 10%、男性佔 90%。



## (二) 公司治理組織及評鑑



2020 年我們與國泰金控、國泰世華銀行共同接受中華公司治理協會之評量，評量結果為最高等級「特優」(兩年期)，後續將依照評量委員之建議，持續優化相關作業，以深化公司治理。

## (三) 強化風險管理

國泰人壽落實永續保險原則 (PSI) 之精神，將環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 議題納入各項營運流程，即時掌握與因應潛在之營運風險、財務風險、環境或社會趨勢相關的新興風險等。透過企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 機制，建立完整的風險評估流程、目標與應變計畫，確保風險管理機制運作順暢，並降低風險發生時可能產生之負面影響。

2010 年組成「風險管理委員會」，委員會隸屬董事會，由獨立董事擔任主任委員，委員會成員包含總經理、執行副總經理、財務投資體系資深副總經理、營運管理體系資深副總經理、總機構法令遵循主管、風控長等多位董事會成員、功能主管。委員會每季召開一次會議，由風險管理部門定期提報風險管理業務執行工作報告供委員會審議，並向董事會呈報。此外，風險管理委員會為公司最高層級氣候風險監督組織，負責監督氣候相關風險有關之議題。

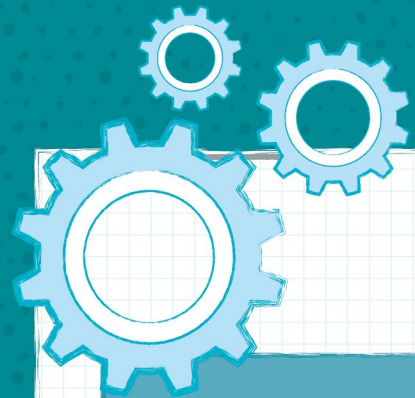
### 接軌國際標準

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

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

## 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風險量化模型，截至2021年底累計建置財務風險、營運風險與新興風險量化模型數量合計達43個。如：財務預警模型、各類經驗發生率模型、智能保單分析、理賠及異常異常偵測、洗錢防治模型等。公司更於2019年起，因應氣候變遷相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosure, TCFD）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。



### 財務風險模型

#### 目的

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

#### 作法

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

#### 目的

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

#### 作法

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、重大疾病發生率及風險分等模型，以提前進行營運風險預警

### 新興風險模型

#### 目的

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

#### 作法

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/罹病率影響評估模型等，以進行未來趨勢變化及影響分析

## 營運持續管理

有鑑重大緊急事件(如天災、人為、傳染疫情與資訊事故等)發生時，影響各項核心及關鍵業務運作甚鉅，為避免中斷公司各項業務營運，國泰人壽每年舉辦系統異地備援切換演練。並以國際標準自我檢視，持續優化營運持續管理制度，完善各項緊急應變與營運復原機制，以確保各項業務不受影響，持續提供客戶服務；更以國際規格的驗證標準，檢視投保服務、保單行政業務、理賠服務以及客戶諮詢等業務，並於 2021 年 7 月成為台灣首家通過 ISO 22301 認證之保險公司。

為將資安觀念全面紮根，向全體員工實施每人 3 小時的資訊安全宣導課程，2021 年共 31,949 人受訓，總計 95,487 小時，並依「社交工程演練」成果，對 30 位同仁施以專題訓練。

### 資安課程內容

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

## 資訊安全

國泰人壽持續精進資訊安全治理制度並強化防衛能力，以因應各類資訊安全及個資風險，確保客戶隱私與公司機密資訊安全。除了建置資訊安全系統及客戶資料管理機制外，於 2018 年 4 月成立資訊安全部，強化資訊安全策略規劃及技術管理；2021 年更從強化資安監理、精實金融韌性、深化資安治理、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，以確保系統持續營運和資料安全，打造安心的金融服務發展環境。另持續培養專責單位人員之專業技能，於 2021 年完成相關人員每人至少 15 小時的資訊安全專業訓練。在嚴謹的資訊安全管理架構下，2021 年國泰人壽無發生重大資訊安全及侵犯客戶隱私事件，更獲 BSI 頒發資訊韌性遠見獎之殊榮。

### 強化資安監理

- 成立董事會資安諮詢小組
- 推動設置資安長

### 精實金融韌性

- 加強阻斷式服務攻擊DDoS演練
- 參與金融攻防競賽

### 深化資安治理

- 取得國際資安標準認證 (ISO27001、27017、PCI-DSS)
- 推動金融資安治理成熟度

### 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

## 誠信經營

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

### (一) 法令遵循

國泰人壽建立系統化之法令傳遞、控管、教育管道，強化員工之法令遵循意識，確保各項業務均符合法令規範，降低公司各項作業風險。2021 年完成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。



#### 機制

- 設立專責法令遵循單位，運用獲專利認證的「法令遵循管理系統」，每日傳遞異動法令予相關單位，並追蹤回覆及執行狀況。
- 每年執行2次法令遵循自行評估暨法令遵循自行查核作業，確保各業務單位作業之適法及完成缺失改善，並將法令遵循評鑑結果列入經理人考核，強化經理人對法令遵循之重視。
- 定期舉辦「二、三道防線(法令遵循、風險管理、資訊安全及稽核)聯繫會議」及「法令遵循會議」，強化法遵及風管意識。

#### 海外監理

- 為兼顧海外業務拓展，法令遵循單位與海外分支機構及轉投資事業建立聯繫機制，定期追蹤國外子公司之重要法令異動、當地主管機關檢查及改善情形，並規劃執行督導業務。

#### 訓練

- 為讓員工了解公司經營所面臨的風險，定期寄發「法風稽暨資安月刊」及舉辦教育訓練，內容包含重要異動法令、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。

#### 受訓人員類別

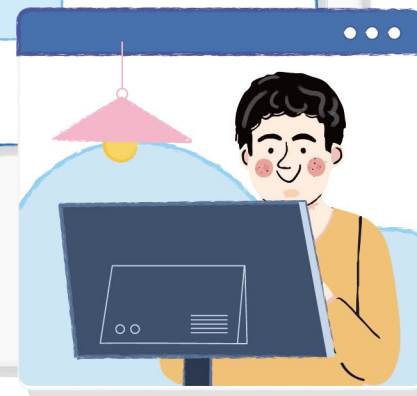
總機構法令遵循主管
法遵單位人員
法令遵循主管
全體員工

**32,012**人

總受訓人數

**89.3**萬小時

總受訓時數



205-2

409-1

原則一

原則三

2021 年負面訊息與改善措施：

國泰人壽於2021年12月8日遭金管會處120萬罰鍰：

案由及金額

對業務員招攬報告書與事實不符之記載內容未再進行釐清

對身心障礙者電話行銷話術有欠妥適，且未確實評估即逕予拒保

辦理保單解約時未先確認是否為電訪件逕完成解約金給付、逕以批註條款方式變更宣告利率適用方式、未依條款約定主動將終止契約之未到期保險費退還要保人

改善措施

導入系統檢核之積極管理機制提示核保人員加強審查業務員招攬報告書勾選不一致情形

電話行銷針對身心障礙健康告知調整文字並審慎綜合評估風險決定是否承保，不因身心障礙者而予不公平待遇

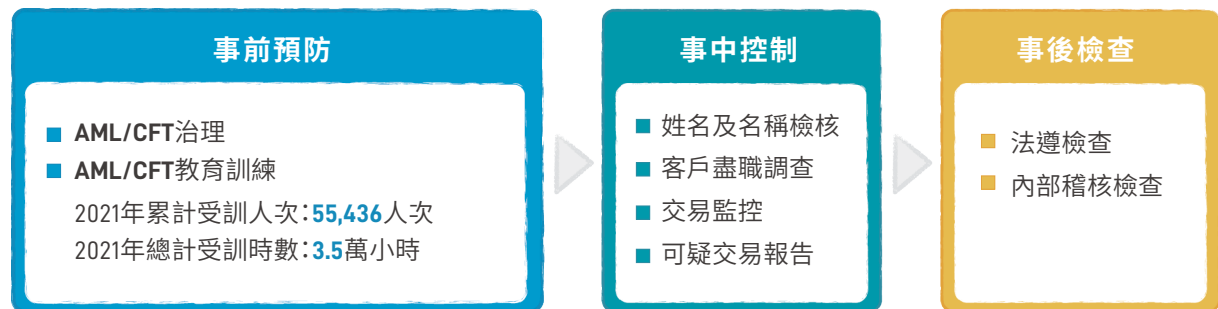
導入解約電訪控管機制、商品評議小組會議檢附之商品開發ESG檢核表增訂確認商品涉及符合公平待客原則之檢核機制，並針對契約終止後未到期保費退還導入系統，系統上線前保單採取全面清查並納入追蹤

**(二) 反洗錢 / 反資恐 (AML/CFT)**

國泰人壽除了訂定全面性防制洗錢及打擊資恐政策，另成立「防制洗錢及打擊資恐委員會」，透過高階主管參與指導、跨部室工作小組合作及外部顧問輔導，持續優化洗錢及資恐風險管理機制，以支持國家的防制洗錢及打擊資恐推動。包括但不限於稅務犯罪實務、APG 報告、各類風險因子判斷及洗防業務裁罰案例解讀等，全員 100% 參訓。



防制洗錢及打擊資恐流程：



註 1：重大裁罰定義為 100 萬以上裁罰案件。

註 2：其他裁罰資訊及改善措施請參閱國泰人壽股東會年報 p.85

(<https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/abouts/financial-info>)



## 倡議支持 擴大影響

102-12

原則一

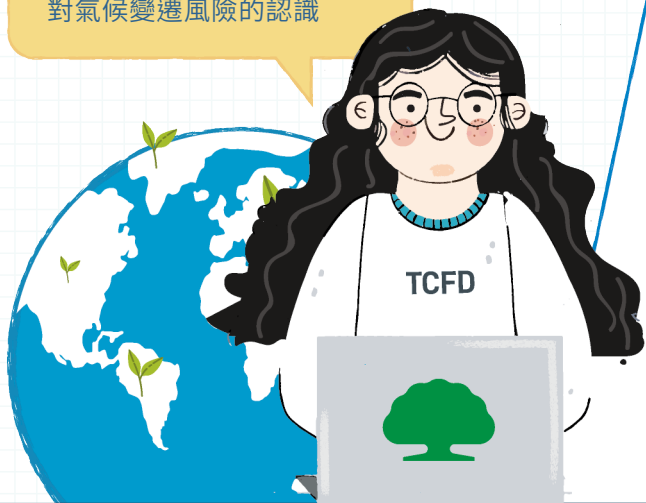
原則二

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

2022 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 3 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。

國泰重視氣候議題，藉由內部教育訓練，提升員工對氣候變遷風險的認識



2021 年 4 月邀請顧問以專題「企業落實 TCFD 面面觀」，為總經理及經理以上主管介紹 TCFD 發展趨勢



企業永續與氣候變遷做為員工年度教育訓練必修課程，以提高員工氣候意識



## (一) 治理

### 國泰人壽氣候治理架構



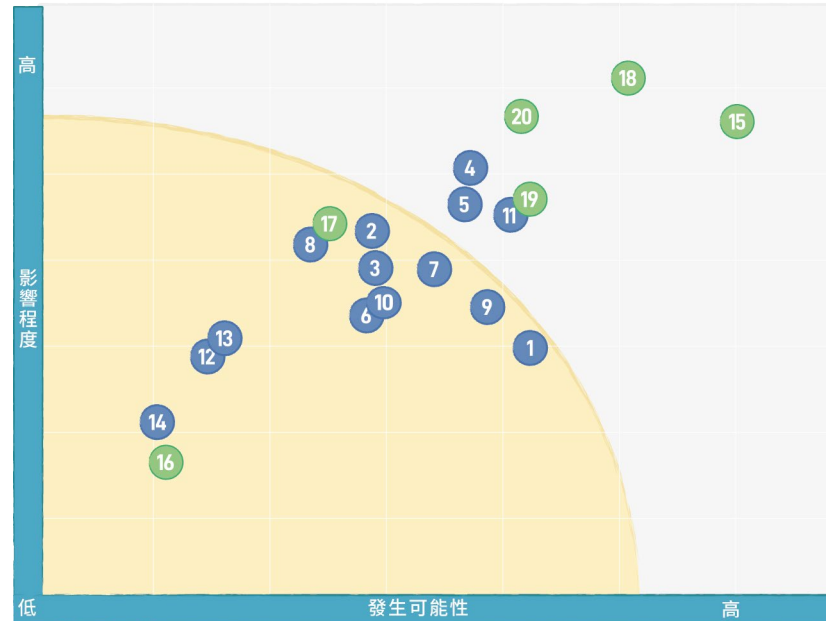
## (二) 策略

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，參考質化問卷評估以及量化情境分析結果，排列氣候風險與機會之優先順序，並針對重大性較高的項目，盤點與研議相關因應作為。

國泰人壽機會風險矩陣



國泰人壽氣候風險矩陣



**實體風險**   **轉型風險**

- 1 颱風嚴重程度提高, 營運成本增加 ■
  - 2 颱風嚴重程度提高, 投資收益減少 ■
  - 3 颱風嚴重程度提高, 理賠金額增加 ■
  - 4 極端溫度嚴重程度提高, 營運成本增加 ■
  - 5 極端溫度嚴重程度提高, 投資收益減少 ■
  - 6 極端溫度嚴重程度提高, 理賠金額增加 ■
  - 7 強降雨嚴重程度提高, 營運成本增加 ■
  - 8 強降雨嚴重程度提高, 投資收益減少 ■
  - 9 強降雨嚴重程度提高, 理賠金額增加 ■
  - 10 乾旱嚴重程度提高, 營運成本增加 ■
  - 11 乾旱嚴重程度提高, 投資收益減少 ■
  - 12 海平面上升, 營運成本增加 ■
  - 13 海平面上升, 投資收益減少 ■
  - 14 海平面上升, 理賠金額增加 ■
  - 15 溫室氣體減量與揭露成本增加 ■
  - 16 未能符合環境規範及社會公益衍生相關訴訟/裁罰風險 ■
  - 17 未能成功發展綠色金融科技, 影響營收之發生可能性 ■
  - 18 高碳排投融资資產部位風險增加, 使投資收益減少 ■
  - 19 市場訊息不確定, 未來的產品需求或服務充滿不確定性 ■
  - 20 消費者偏好轉變, 導致顧客與公司往來意願降低 ■
- 營運   ■ 投資   ■ 理賠

重大氣候風險機會與因應措施總覽

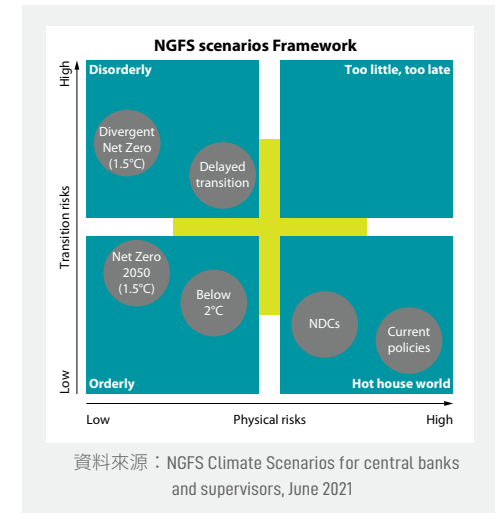
	風險項目	時間長度	潛在財務影響	對應既有風險	減緩措施 / 因應政策
轉型風險	政策和法規	短中	溫室氣體減量與揭露：氣候相關政策或法規趨嚴，可能增加營運成本與相關揭露要求（如耗電設備汰換或購買綠電成本等）	作業	1. 透過設備「滾動式盤點」，檢視設備使用年限、能耗狀況等因素進行汰換 2. 藉由設置太陽能板、職場轉型及推動綠建築設計，降低能源使用 3. 積極參與壽險公會法規推動，並與保險同業合作制定「保險業 TCFD 實務手冊」，以符合法規要求
	市場	短期	市場訊息不確定：因全球或地區性減碳與能源政策不確定，造成公司未來的營運與投資的不確定性	作業 / 市場	因應全球淨零排放與綠色金融趨勢，主動承諾 SBT 減碳目標，提前佈局與規劃零碳營運轉型與低碳投資配置，降低市場不確定的衝擊。並承諾 2030 年國內營業據點 100% 使用再生能源、2050 年淨零碳排，響應全球減碳趨勢與利害關係人之期待
	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	
	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	1. 與國泰金控共同舉辦「永續金融暨氣候變遷高峰論壇」，加強與利害關係人溝通，並參與國際倡議組織，提前掌握國際氣候變遷趨勢，並主動與產業議會，強化其氣候風險意識與碳管理機制
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	2. 結合 backward looking 量化方式 (Carbon footprint)，及 forward looking 情境模擬 (Climate VaR)，完善有價證券氣候風險評估 3. 透過 ESG 風險審核流程與議合行動，減緩投資風險，增加投資韌性
	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	建立營運持續管理機制，並取得「ISO 22301 營運持續管理系統」國際標準驗證
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	-	1. 透過 E 化 / M 化減少保單服務碳足跡，鼓勵保戶使用電子保單，減少保單產製及服務的用紙量，減碳成效已取得環保署減碳標籤認證。 2. 開發並推動「CVX 泰好保」遠距投保與服務，除降低客戶及業務人員移動的碳排放外，亦提升投保與保險服務的便利性
	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	-	1. 因應全球減碳趨勢與氣候緊急，跟隨國泰金控腳步主動承諾 SBT 減碳目標，並於 2030 年營業據點 RE100、2050 年達淨零碳排，提早因應氣候風險與機會。 2. 從投資與商品服務等核心職能出發，減少環境衝擊，並掌握綠色商機與科技。同時確保營運不中斷、持續提供創新服務
	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	-	1. 了解國際低碳技術及產業趨勢 2. 持續進行低碳綠能、水資源等主題性投資及影響力投資

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

國泰人壽為台灣最大的人壽保險公司與機構投資人，考量氣候變遷風險的不確性，國泰人壽就公司重大風險項目與主要核心業務，逐步發展前瞻性情境分析並持續精進，以衡量氣候變遷帶來的財務衝擊與健全公司策略之韌性：

### 有價證券

因應氣候變遷，各國政府加強碳排放監管，若企業轉型不及，可能付出額外的碳排放成本；而極端天氣事件發生頻率及嚴重性日益增加，將導致企業之資產設備損壞，更可能影響其營運產能及資產價值，造成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，評估股債投資標的因氣候變遷對其價值影響，以氣候風險值 (Climate VaR, CVaR) 進行衡量，提前掌握投資組合氣候變遷風險。



### 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
本世紀末升溫幅度	1.5° C	2° C	3° C
轉型風險說明	<b>中度風險</b> 立即且有序的實施氣候轉型政策	<b>高度風險</b> 延遲且無序的實施氣候轉型政策	<b>低度風險</b> 落實目前國家自主貢獻已承諾的政策，無新增減碳作為
實體風險說明 <sup>註1</sup>	<b>中度風險</b> 平均氣候變化情境	<b>中度風險</b> 平均氣候變化情境	<b>高度風險</b> 極端氣候變化情境
MSCI CVaR 情境分析結果	<p>Net Zero 2050/Average</p> <p>-1.50%   -3.26%   -4.75%</p>	<p>Delayed Transition/Average</p> <p>-6.43%   -3.26%   -9.69%</p>	<p>NDC/Average</p> <p>-0.04%   -8.20%   -8.24%</p>

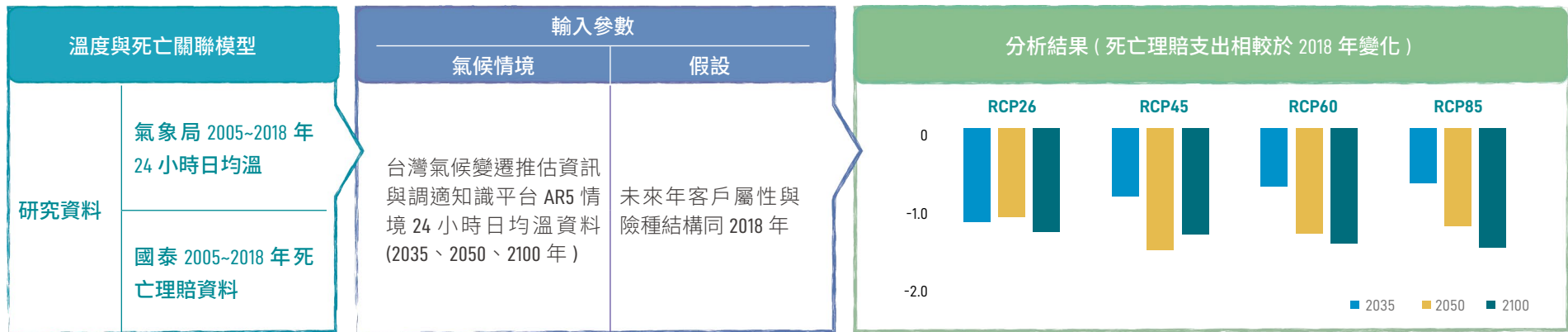
■ 轉型風險 ■ 實體風險 ■ 整合 (轉型+實體)

註1：轉型風險與實體風險存在抵換關係，因 MSCI 考量其餘排放情境在短期內減緩實體氣候風險的效果，與 Business-as-Usual 或 RCP 8.5 情境並無顯著差異，故實體風險皆採用 RCP 8.5 排放情境，僅區分為平均與極端 (95 百分位) 兩種氣候情境。

註2：氣候風險值 (Climate VaR) 指投資組合至 2080 年所累計承受的氣候風險成本折現，可參閱 MSCI 網站 (<https://www.msci.com/our-solutions/esginvesting/climate-solutions/scenario-analysis>)。

## 人身保險商品

國泰運用歷史 (2005~2018 年) 氣象、壽險理賠資料及「台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台 (TCCIP)」氣候情境模擬資料，建立內部模型分析升溫對於全病因死亡率的影響，據此了解台灣各縣市民眾對於不同溫度適應能力。實證結果顯示台灣民眾對高溫的適應能力相對低溫佳。在不考慮人口結構改變假設下，初步評估結果，升溫將使公司整體死亡率微幅下降，對於保險理賠之影響非屬重大風險。



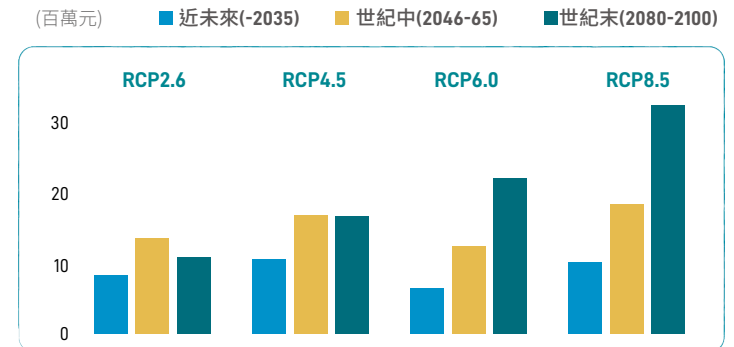
註：根據國內外研究，氣候變遷將導致極端天氣 (如暴雨、颱風) 強度增加，甚至加速傳染疾病擴散。然受限於國內相關研究與資料可取得性，目前研究僅得就升溫單一因素之直接影響進行研究，後續將持續精進，以確切掌握保險商品的氣候風險。

## 自有不動產

國泰與顧問公司合作，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 TCCIP 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。

## 不同 RCP 情境下自有不動產颱風預估修繕損失金額變化



### (三) 風險管理

為系統性管理氣候風險，國泰人壽建立完善的氣候風險管理程序，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：

#### 上市股權及公司債

##### ESG風險審核流程納入氣候風險影響評估

###### 敏感性產業



###### 一般性產業

###### 關注該產業特定的重大環境因子

- 碳排放
- 綠建築
- 清潔科技
- 氣候脆弱度
- 水資源
- 再生能源
- 產品碳足跡
- 生物多樣性與土地利用

##### 盡職治理作為

- 盤點高氣候變遷風險部位投資組合碳足跡
- 倡議議合
- 委外機構管理

##### 主題性投資及影響力投資



### (1) ESG 風險審核流程納入氣候風險影響評估

#### A. 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、航空業等高氣候變遷風險產業納入敏感性產業，並依該產業受氣候變遷風險影響嚴重程度、公司在該產業的營運涉入程度、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。

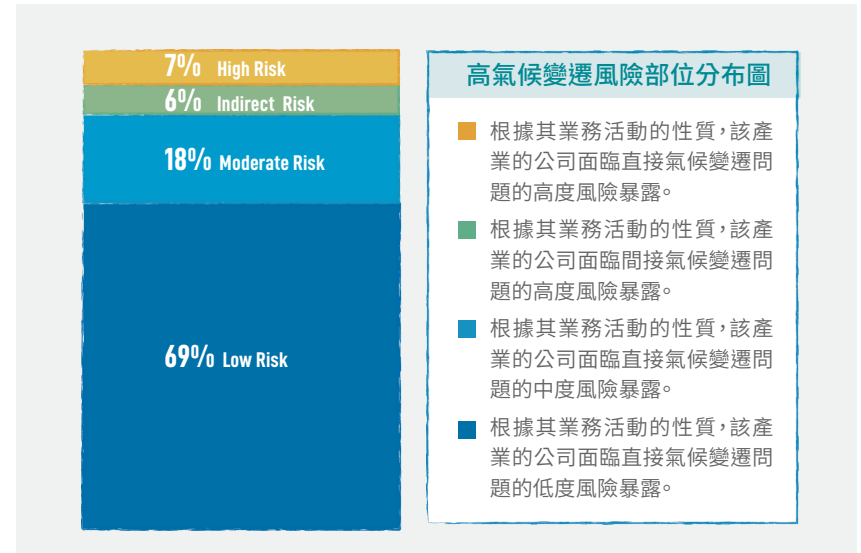
#### B. 一般產業參考重大性環境議題

參考國際 ESG 研究機構資料，依產業經營特性決定該產業面臨之重大氣候變遷因子，包括碳排放、水資源、綠建築、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 因子風險曝露程度，於可投資名單審慎考量投資標的之重大 ESG 因子，且採不定期及定期檢視既有投資部位 ESG 表現。

### (2) 盡職治理作為

#### A. 盤點高氣候變遷風險部位

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



## B. 盤點投資組合碳足跡

在氣候變遷的趨勢下，各國政府對碳排放監管力道增強，實施碳定價或執行碳交易機制，進而影響被投資公司價值下跌、獲利減少，故公司從 2018 年中開始依據 TCFD 指引建議，採取加權平均碳排強度 (Weighted Average Carbon Intensity) 的方式，盤查上市股票資產 (Listed Equity Asset) 及公司債之碳足跡，做為投資組合面臨氣候變遷風險的管理及評估工具之一；2020 年更自願遵循碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 指引，依其所發展的方法學計算投資組合的總碳排放量 (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。

2021 年盤查結果為總碳排 10,799,675 tCO<sub>2</sub>e、經濟碳排強度 76.99 t CO<sub>2</sub>e /US mn invested、加權平均碳排強度 254 t CO<sub>2</sub>e / US mn revenues，分別較 2020 年下降 9.4%、18.6%、9.7%。

上市股票總碳排放前 50 的公司占 80.7% 排放量、公司債碳排放前 100 的公司占 87.6% 排放量；在高氣候變遷風險產業總碳排放中「石油與天然氣開採與生產業」的部位占比僅占 3.2%，但碳排放比重占 20%；而「亞洲 (除台灣)」的部位占比僅占 17%，但碳排放比重占 37%，將持續觀察指標變化，並與碳貢獻高之公司議合。

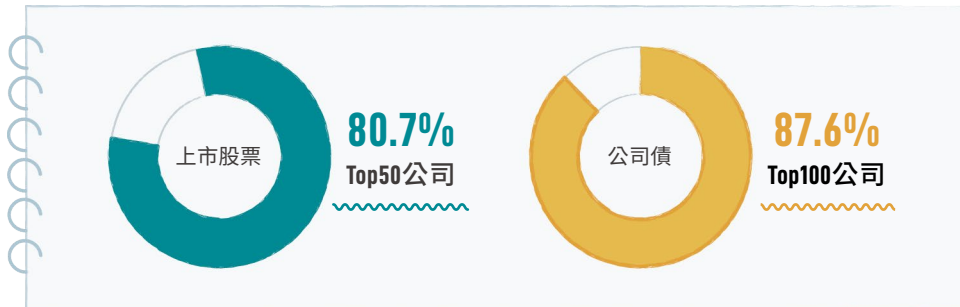
## 2021 年及 2020 年各類資產投資組合碳足跡結果

	單位	2021	YOY	2020
<b>上市股票</b>				
總碳排	t CO <sub>2</sub> e	999,435	4.0%	961,414
經濟碳排強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn invested	41.14	-9.2%	45.30
加權平均碳排強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn revenues	147	8.0%	136
碳排涵蓋率	%	100%	0.0%	100%
資料品質分數		1.59	-20.3%	2.00
<b>公司債</b>				
總碳排	t CO <sub>2</sub> e	9,800,240	-10.5%	10,953,223
經濟碳排強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn invested	84.49	-19.2%	104.62
加權平均碳排強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn revenues	276	-1.9%	281
碳排涵蓋率	%	100%	0.0%	100%
資料品質分數		1.80	-21.2%	2.28
<b>合計</b>				
總碳排	t CO <sub>2</sub> e	10,799,675	-9.4%	11,914,638
經濟碳排強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn invested	76.99	-18.6%	94.62
加權平均碳排強度	t CO <sub>2</sub> e/US mn revenues	254	-9.7%	281
碳排涵蓋率	%	100%	0.0%	100%
資料品質分數		1.76	-21.0%	2.23

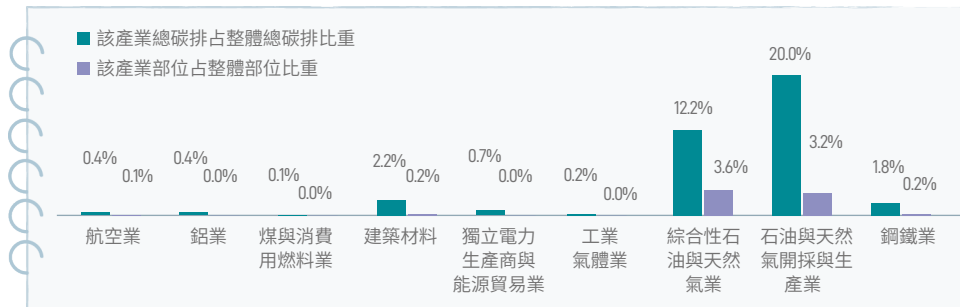
註：資料品質分數 (分數 1 是最高的資料品質，代表所有碳排放量數據均被第三方機構查驗；分數 5 是最差的資料品質)



### 2021 年各資產總碳排集中度分析



### 2021 年高氣候變遷風險產業總碳排分布



### 2021 年地區別總碳排分布



### C. 倡議與議合 (詳細內容請參考「倡議支持 擴大影響」P35)

- 國泰人壽參與亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC) 及 Ceres Valuing Water Finance Task Force，定期參與會議，提前掌握氣候變遷國際趨勢。
- 除參與 CDP 「Non-Disclosure Campaign (CDP 未回覆企業議合倡議)」 、Climate Action 100+( 氣候行動 100+)、AIGCC Asia Utilities Engagement Program( 亞洲電廠議合倡議) 等國際倡議活動，舉辦論壇與企業進行集體議合，國泰人壽亦依據被投資公司之總碳排量、被投資公司之碳密度進行議合，除了解公司的碳治理、碳揭露外，亦鼓勵其遵循 TCFD 框架揭露氣候變遷因應方式及應積極設定減碳目標 (SBT)。

### D. 積極管理委外單位

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

### (3) 主題性投資及影響力投資 (詳細內容參考「責任投資 樹立典範」P43)

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

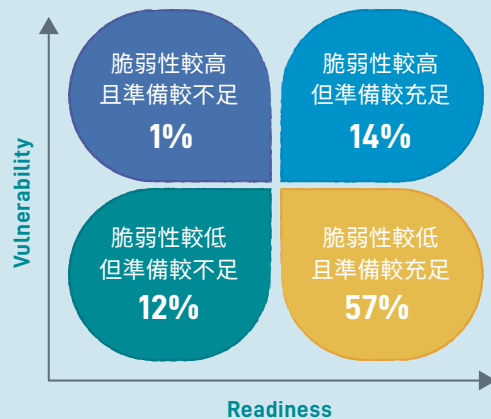
## 主權債

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

### 補充資訊

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

ND-GAIN 矩陣圖及主權債部位占比分布



註：剩餘部位無 ND-GAIN 資訊

國泰人壽透過比對可投資國家所處象限，進行氣候風險辨識。雖主權債曝險多為新興市場國家，面臨的氣候風險挑戰相對嚴峻，然若以 ND-GAIN Matrix 四象限區分，深藍色（左上）象限之高度主權氣候風險部位約僅占整體主權債的 1%，氣候風險尚屬可控。

此外，國泰人壽係參考信評機構發布之信用評級與外部智庫研究報告，進行國家風險分級，2021 年另針對 ND-GAIN Matrix 左上象限之高氣候風險國家，檢視氣候因子對國家違約機率之影響，據此調整國家等級、訂定國家風險等級限額，並定期監控限額使用狀況。

## （四）指標和目標

為有效回應氣候策略及風險管理，國泰針對必要管理之金融資產項目及營運面向設定對應指標及目標進行管理，詳下方表格，有價證券相關數據請見「責任投資 樹立典範」P.38。綠色營運之歷史年度數據，請見「綠色營運 減緩衝擊」P.68。2021 年 6 月國泰宣布進行「零碳營運轉型」，將減碳目標納入總經理與相關高管年度 KPI，以期帶動組織零碳轉型目標達成。

氣候相關指標和目標表

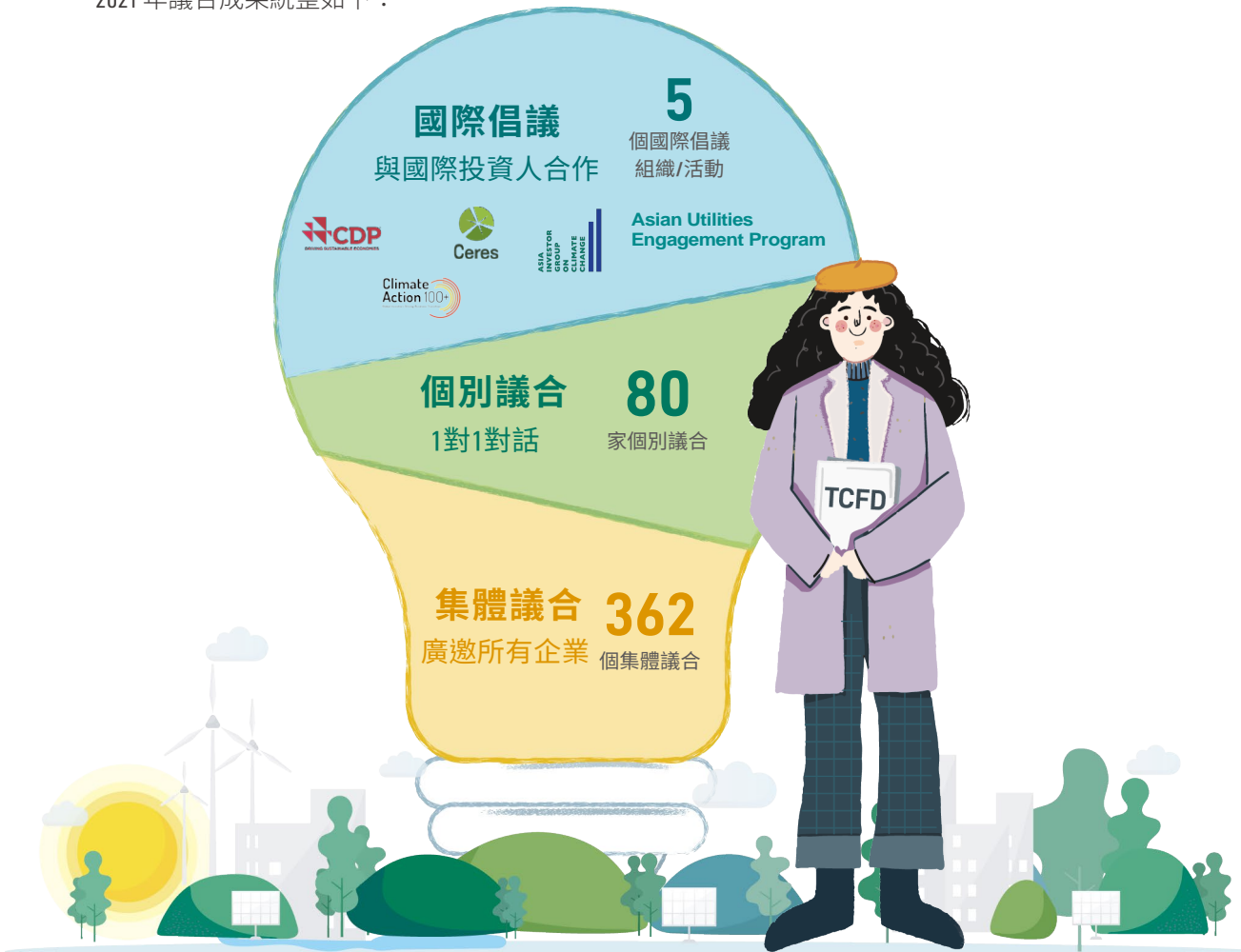
指標	基準年	2021 年目標	2025 年目標	2030 年目標
範疇一 + 二排放 (公噸 -CO <sub>2</sub> e)	2020 年	減少 5% <sup>註1</sup>	減少 12.5%	減少 25%
再生能源 使用占比	-	-	50%	100%
自有建物太陽能 裝置容量	-	250kW	500kW	850kW
低碳投資金額	2018 年	-	成長 20%	成長 40%

註 1：2021 年目標基準年為 2016 年。為響應集團零碳營運轉型計畫，2021 年重新設定 2025 及 2030 年目標（以 2020 年為基準）。

註 2：前述指標於 2021 年目標均已達成。（再生能源使用占比為 2022 年起的新目標）

## 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，國泰人壽領先同業參與國際倡議組織與活動，並藉由投資的力量與被投資公司進行深度議合、促進同業落實責任投資原則，期許被投資公司及同業亦能共同倡議及回應永續議題，樹立「永續倡議先行者」的典範。2021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 創始會員亦是台灣唯一的會員，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)

近年氣候變遷已間接改變水循環和降水模式，水資源亦成為當今世界面臨的重大課題之一，有鑑於此，國泰人壽與國泰金控超前部署，於 2020 年參與 Ceres Valuing Water Finance Task Force，與荷蘭政府及 12 家國際投資機構合作訂定水資源企業行動方案，而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、協助建構投資人在面臨水資源應採取的行動外，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：

### 1. 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 年起連續五年參與，為台灣唯一參加業者
- 關鍵績效：
  - ✓ 議合成功率：25% 為歷年新高，且議合成功率高於全球
  - ✓ 企業進步率：52% 隔年 CDP 成績進步

#### Climate Action 100+

- 在全球 166 家受關切企業名單中，國泰人壽與台灣唯 3 家在名單中的企業進行一對一議合，期待企業能依循 TCFD 框架加強氣候變遷揭露，及回應巴黎氣候協議減少碳排放，達成低碳經濟轉型及淨零排放的積極目標與承諾。
- 2017 年起加入，為台灣唯一參加業者
- 關鍵績效：
  - ✓ 3 家台灣企業均已承諾 2050 淨零碳排或碳中和
  - ✓ 企業 H 更在國泰人壽的建議下於 2021 年承諾科學量化減碳目標 (SBTi) 及成為 TCFD 支持者

#### 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，發揮對話的影響力協助企業「去煤炭」，故與國際機構投資人共同與 5 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 已承諾 2040 年年底前淘汰燃煤發電資產，並取得 SBTi 核准之科學量化減碳目標 (SBTi)

### 2. 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 年起與國泰金融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。



集體議合 - 永續金融暨氣候變遷高峰論壇  
論壇精華短片

2021 年除邀請台灣產官學各界重量級人物，亦融合 COP 26 的精神，邀請來自美、歐、與大洋洲的重量級投資人、國際專家等分享前線觀點，在全球供應鏈「No ESG, No Business」的浪潮下，國泰人壽做為台灣最大的機構投資人之一，亦秉持著先行者的角色，希望透過「No ESG, No Money」精神，重新思考資金的取捨，並盼望藉由對話影響力與台灣企業共同攜手加速低碳轉型並找到淨零未來中發展的契機。2021 年報名企業占台股市值 76%，佔台灣總碳排 51%，論壇同時在線人數超過 1,000 人，超過 800 位董監事及公司治理主管參與本論壇。

### 3. 自行與企業議合

藉由參與國際倡議之經驗，國壽亦開始自行與國內被投資企業議合，並以「氣候變化調適」及「碳排放」為主要議合內容，包含：依循 TCFD 框架加強氣候變遷揭露、碳揭露與管理、設定科學減碳目標 (SBT) 等氣候變遷議題。

#### F 企業個別議合說明：

F 公司為 CA100+ 倡議活動所列議合標的公司之一，F 企業暨 F 公司已於 2021 年 10 月宣布「2050 年朝碳中和目標邁進」，國泰感謝並高度肯定 F 公司的減碳企圖心。

國泰自 2018 年起與 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，更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。

國泰除有專人頻繁透過電話或 email 與 F 公司溝通以了解公司進展外，每年也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、集結投資人影響力，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親自出席，帶領程淑芬投資長及國泰人壽、國泰投信等二家公司高階主管，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、探討減碳可行方案。

在 F 企業總管理處及 F 公司高階主管的帶領下，F 公司從 2020 年起每年逐步依 TCFD 框架揭露氣候相關資訊，F 公司管理團隊也主動研究多項減碳技術的可行性，包含：生質能、碳捕捉等技術，並於 2021 年 10 月宣布「2050 年朝碳中和目標邁進」。

#### H 企業個別議合說明：

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，國泰金控與國泰人壽從 2019 年開始與該公司議合，為使其了解 ESG 議題的重要性，先從「企業 ESG 評比 / 資訊揭露」的角度切入，透過拜訪該公司董事長、總經理等管理階層，分享國際責任投資趨勢、氣候變遷趨勢及相關倡議，並分析其集團主要子公司與同業之國際 ESG、CDP 評等表現，而 H 企業也開始積極地設定相關目標以提升 MSCI ESG 評等，同年底，其 MSCI ESG 評等已經調升一級。

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

2021 年國泰人壽持續與 H 公司 IR 及 CSR team 積極合作及互相對話，國泰人壽除分享在「低碳轉型資本支出計畫、公正轉型、氣候政策議合」等國際主流氣候議題的想法及建議、鼓勵 H 企業應遵循 SASB 框架揭露永續作為；H 企業亦持續精進永續作為及展現其氣候行動的決心，分別於 2021 年初及 2021 年底承諾 SBT 及成為 TCFD supporter。

#### 承諾 SBT 減碳 推動雙軌轉型策略

全球因應氣候變遷行動及減碳浪潮不只針對特定高碳排、高耗能產業，也朝向金融業席捲而來，雖對比高碳排、高耗能產業來說，金融業本身的碳排並不高，但可發揮金融資產的資金影響力，推動並促進產業達到減碳或零碳的目標，進而降低整體投資部位的碳排放量，這同時也對台灣乃至全球達到淨零碳排是相當重要的。

SBTi 係國際重要的減碳權威組織，2020 年 10 月 SBTi 發布金融產業科學減碳目標指引草案，2021 年 4 月正式公布，國泰人壽除積極關注外，做為產業龍頭亦及早規劃，於 2022 年 1 月正式承諾設定科學減碳目標 (SBT)，以碳排放基礎 (Emission-base) 設定營運面減碳路徑、以影響力基礎 (Impact-base) 設定投融資組合減碳路徑，推動「零碳營運轉型+低碳投資配置」雙軌轉型策略。

#### 雙軌策略

##### 零碳營運轉型

綠色職場 X 綠色能源 X 綠色房東

##### 低碳投資配置

配置轉型 X 氣候議合 X 綠電事業

# 當責守護 Accountability

## 38 責任投資 樹立典範

- 38 永續投資制度
- 43 永續投資行動

## 45 多元保障 暖心服務

- 45 建立保障意識
- 49 以客為尊
- 47 提供多元保障
- 50 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。

- 主題性投資( 低碳、基礎建設、高齡與健康、水資源、包容性金融等) 金額**1.2**兆元
- 積極執行股東會議案投票，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，**2021年100%贊成氣候相關議案**
- 證交所2021年度機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單中的**唯一保險業者**
- 台灣首家受主管機關核可之遠距投保服務平台「CVX 泰好保」，提供包含投保、保單變更、保費服務到理賠申請等一站式線上保險服務。累計至2021年底受理件數達**6.6**萬件
- 2021年增加開辦**7**張新外溢商品，並領先業界將癌症篩檢、疫苗接種及戒菸治療列入健康促進機制中，豐富健促機制多樣性。**2021年約承保28.8**萬件外溢保單
- 參與國民健康署辦理之「失智症預防及失智友善場域」訓練，累計超過**1.3**萬名業務人員成為失智友善天使、**126**個據點完成失智友善組織認證

SDG 1

SDG 3

SDG 4

SDG 8

SDG 10

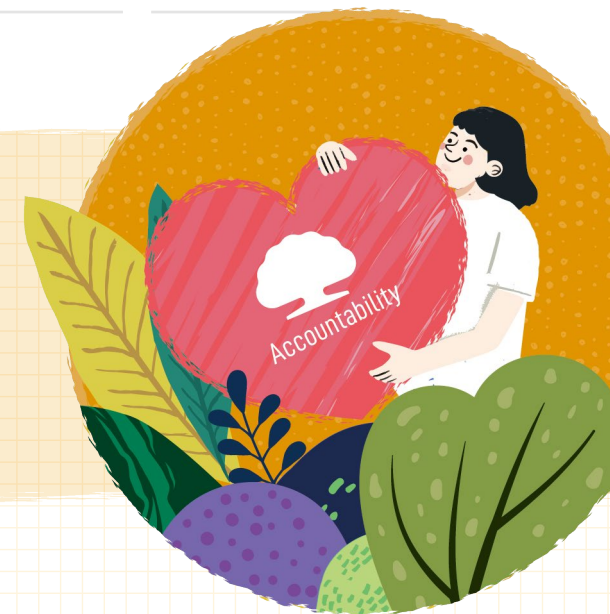
SDG 13

SDG 17



## 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

SF10

SF11

原則一

原則二

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，2018 年出版 2017 年度盡職治理報告，為台灣首家揭露業者，2020 年度之報告更加入責任投資內容，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，亦為證交所 2021 年度機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單中的唯一保險業者。



2021 國泰人壽責任投資暨盡職治理報告

#### (一) 成立責任投資小組

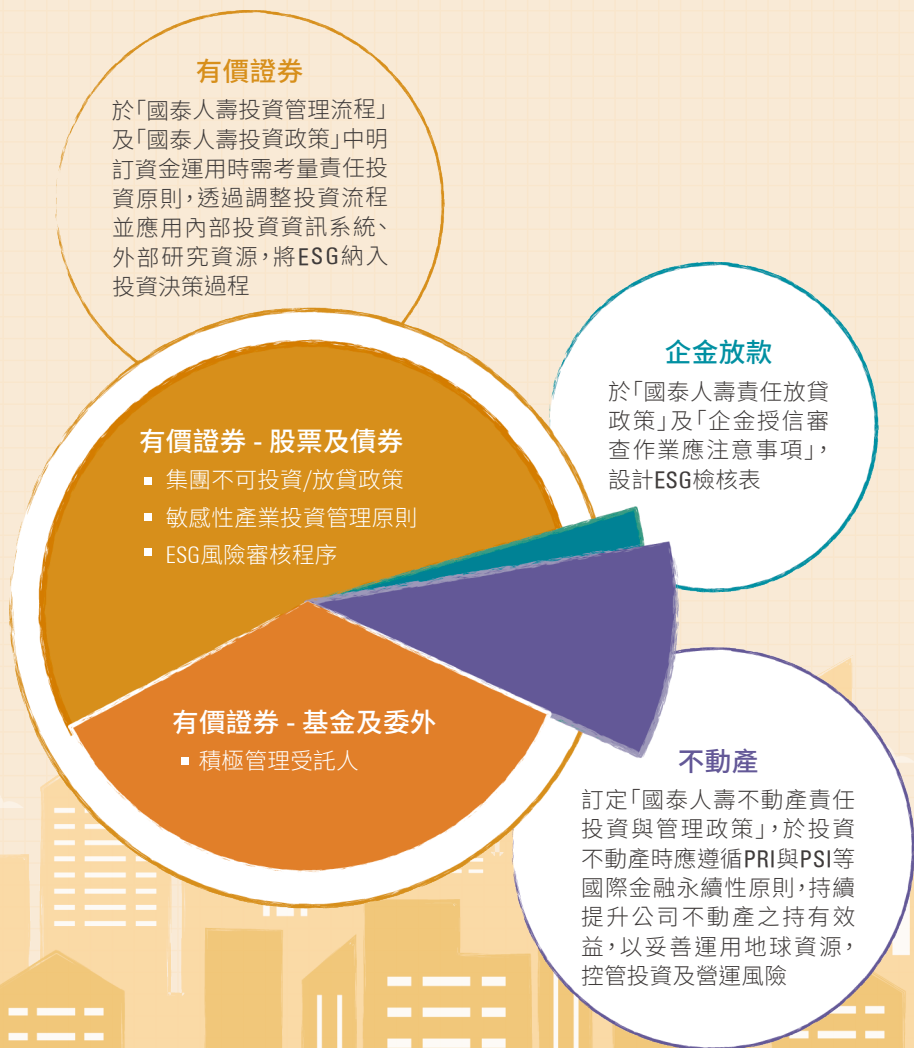
國泰人壽為台灣首家設立責任投資小組之保險業業者，2016 年底由投資前中後台共同成立責任投資小組，訂定目標及每年具體執行方案，以精進及完善永續投資工程。截至 2021 年，小組成員約 47 名，其中 3 名為專責責任投資人員，

並於 2022 年成立專責責任投資統籌規劃單位，以持續完善永續投資工程。

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、每月提供責任投資電子報《克萊美特補給站 CLIMATE PLUS》等，以增進投資團隊對責任投資與氣候變遷之了解及國際趨勢；此外，「企業永續與責任投資」亦列為投資團隊新進同仁的新人訓練必修課程。2021 年共計 294 人次參與教育訓練課程與外部研討會，平均受訓時數 98 分鐘。

#### (二) 明訂 ESG 辦法及制度

除了依循國泰金控之「責任投資暨放貸政策」外，另依據不同投資業務屬性，訂定適合該業務的 ESG 相關辦法及制度，並每年將責任投資執行結果呈報董事會。若排除無法進行責任投資操作之資產，如：現金、外匯避險、外幣保單準備金負債，均 100% 有責任投資作為，整體責任投資資產達 6.2 兆。



### (三) 接軌國際標準

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

#### 投資決策整合 ESG 因子

為降低投資組合的整體風險、精進責任投資永續工程，國泰人壽為臺灣首家建立《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。





## A. 排除爭議性投資標的

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

由於「去煤炭」已為國際間實現減碳目標、對抗氣候變遷的共識，國泰人壽於 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，更於 2021 年起將營收超過 50% 之「煤礦鐵路運輸」及「煤炭輔助服務」煤炭價值鏈產業列為「排除名單」，亦為首家承諾之機構投資人。

## B. 審慎考量投資標的 ESG 表現

國泰人壽亦針對具潛在 ESG 風險之投資標的建立關注名單 (如：投資標的 ESG 績效有待改善、具爭議性的 ESG 事件及敏感性產業)，於建立可投資名單時即先進行審核，並隨時監控既有投資標的 ESG 表現的變化，當 ESG 表現惡化並列為關注名單時，須立即出具評估報告，並採取適當的風險管理措施 (繼續觀察追蹤、減碼或暫不買進)；同時，在每年 9 月針對既有投資標的進行全面性的 ESG 審核。

## C. 交易對手 ESG 評估

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



2021 年已全部檢視具潛在 ESG 風險的上市櫃股權投資標的 (Listed Equity)、公司債及金融債之投資標的 (Fixed Income: Non-corporate Bond & Corporate Bond)，共計 288 件；而有 11 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，2021 年共計 1,662 件。

### ESG 評估



ESG 綜合評比



ESG 爭議事件

### 敏感性產業



爭議性武器

棕櫚油產業及  
伐木產業

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)



賭博產業



航空業



色情



建築材料業



鋁業



鋼鐵業



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產業)

## 機構投資人盡職治理作為

透過對話 (Dialogue)、議合 (Engagement) 及行使表決權 (Proxy Voting) 與被投資公司互動，展現公司積極所有權人之盡職管理作為：

### 對話 Dialogue

為適當與被投資公司對話，我們透過電話會議、座談會、法說會或參加股東會等方式與被投資公司經營階層、投資人關係部門或 CSR 單位溝通。其中「公司拜訪」是我們認為評估被投資公司狀況最直接有效的方式，透過面對面對話，可加強了解被投資公司資訊、辨別揭露資訊與實際的落差、即時掌握關鍵風險及機會，健全我們投資分析的內涵。

2021 年總共 2,120 人次參與，總共拜訪 596 家公司、2,164 次，平均 1 家公司拜訪 3.6 次。

### 議合 Engagement

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

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

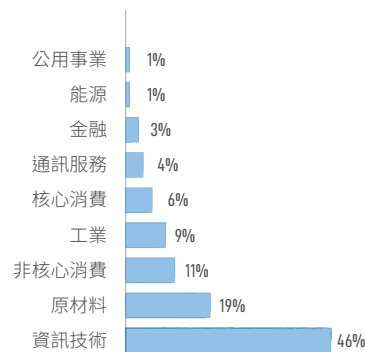
有鑑於氣候變遷所引發的各項極端天氣對企業的影響，及 ESG 議題的重要性，我們便以「氣候變遷」及「企業 ESG 資訊揭露與 ESG 評比提升」做為我們的議合主軸。

2021 年透過一對一議合與 80 家企業針對 17 項重大性 ESG 議題，進行共計 203 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」。

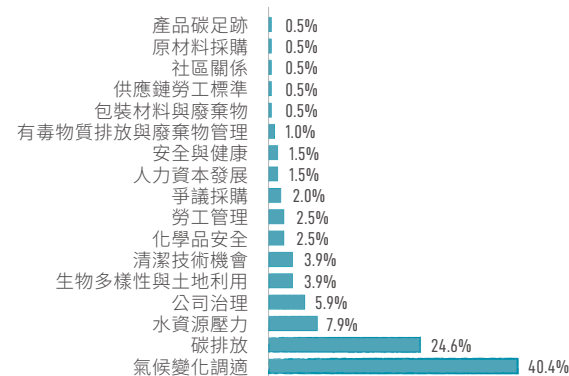
參與國際倡議組織及活動請見 P.34-36

永續金融暨氣候變遷論壇請見 P.35

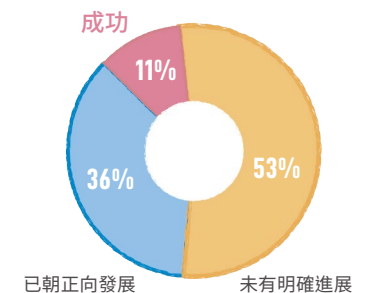
#### 議合產業



#### 議合議題



#### 議合進展

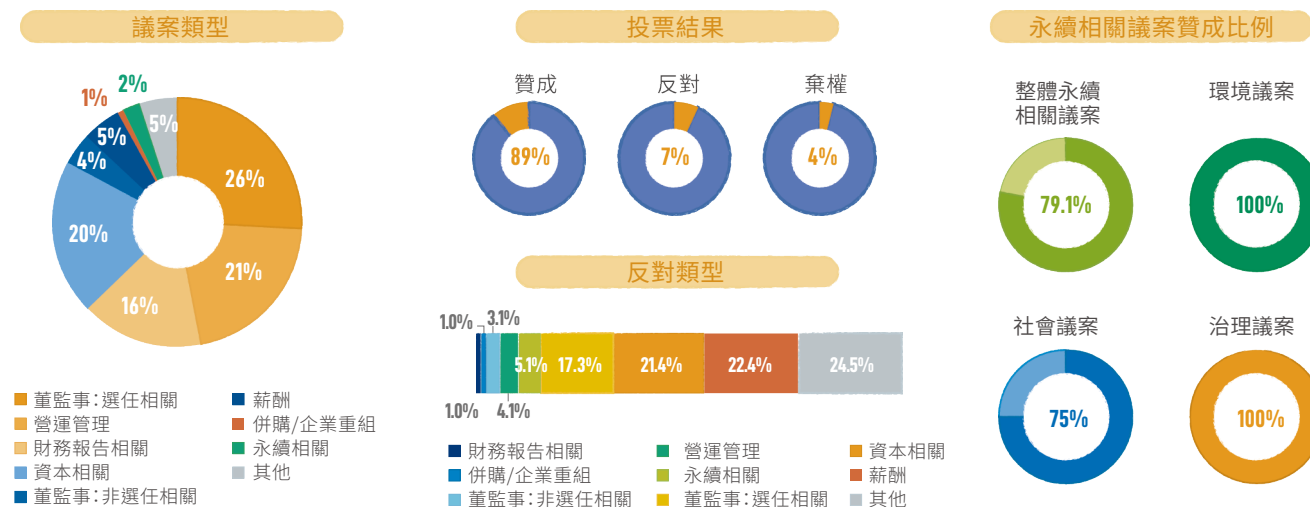


## 表決投票 Voting

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，2021年100%贊成有助企業永續發展之氣候相關議案。

此外，國壽認為相較於直接在股東會投反對票，若能在關鍵議題與股東會前與被投資公司進行瞭解與溝通，取得股東會議案取得共識，更能發揮機構投資人的影響力，並帶給國泰人壽、被投資公司及社會三重效益。《溝通案例請見2021國泰人壽責任投資暨盡職治理報告》

2021年共計出席217家股東會、總計表決1,492項議案，詳如投票結果如下：



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

## 委外單位管理

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

2021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。

## 永續投資行動

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

### (一) 低碳產業

國泰人壽因應全球低碳經濟轉型，並響應政府「五加二產業」創新政策，積極投資低碳綠能產業，截至 2021 年低碳綠能投資總金額 1,829 億元，為地球貢獻力量。

除建構全面的責任投資制度及流程外，我們也針對解決社會或環境議題的特定主題進行投資，相關永續投資總金額約 **1.2** 兆元，為地球貢獻力量

原則一 原則二



#### 太陽能

國泰人壽 2014 年即與友達光電合作，投資星河能源公司；2016 年開創以專案運用型式與太陽能業者成立合資公司，並陸續與中美晶合作共同投資泰旭能源、與新日光合作投資新日泰股份有限公司、和開陽能源合作投資開泰能源等，推動太陽能產業聚落，並引領同業跟進。2021 年 10 月「國泰人壽」與「開陽能源」亦共同合作開發興建「雲林麥寮天機太陽能電廠」，達到兼具「運用壽險資金推動再生能源公共建設」及「活化國土」雙重效益，成為政府、企業與在地三贏的指標性案例。累計至 2021 年底經金管會事前核准或事後報備或按比例參與增資之金額約 43 億、累積超過 247.8MW 的併網裝置容量。



#### 綠色債券

為響應台灣首波綠色債券發行，國泰人壽購買 3,000 萬美金綠色債券，占首波發行金額 17%，而累計至 2021 年底國內外綠色債券投資總金額達 195 億元。



#### 綠建築

2016 年起投資開發之建築物委任建築師設計時，均要求符合綠建築設計，截至 2021 年累計有 17 棟綠建築，綠建築認證取得 21 項，對綠建築投融資開發金額 751 億元。

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。

認證	等級	已取得(項)	申請中(項)
美國 LEED-NC (Leadership in Energy and Environmental Design)	金級	2	
	銀級	3	
美國 LEED-EBOM (既有建築類)	金級	1	
英國能源效益證書 EPC (Energy Performance Certificates)	B 級	1	
	C 級	1	
台灣綠建築標章	鑽石級	1	
	黃金級	0	2
	銀級	6	
	銅級	2	
	合格級	4	

## (二) 水資源

國泰人壽長期關注環境永續發展議題，除氣候變遷風險外，隨著水資源的匱乏、都市人口的激增、劇烈氣候的變遷，有效地處理水資源的議題，亦是當前最重要的課題之一，國泰人壽亦為台灣首家與水資源業者合資設立公司之壽險公司，希望透過投入民生用汗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 2021 年投資總金額 76 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 2021 年投資總金額 6,740 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 2021 年投資總金額 3,611 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 2021 年投資總金額 34 億元，冀望為落實普惠金融盡一份力。

## (六) 影響力投資

2021 年國泰人壽更進一步地針對解決社會融合與教育、環境資源需求、醫療與生活品質等議題的影響力投資 (impact investing) 佈局，總投資金額達 8.8 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，2021年保障型商品之推動達 FYP 150.5 億、外溢保單商品推動達 FYP 58 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

身為全台最大的保險公司，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。

##### 人生風險趨勢調查

為了解國人對人生各階段之身體、心理及財務健康的風險意識及因應方法，2020年國泰人壽與陽明大學教授、資誠聯合會計師事務所合作，由全台抽訪上

萬名 20 歲以上的民眾進行風險趨勢調查，並於 2021 年底向外發布調查成果《國泰人壽 2021 人生風險趨勢調查報告》，幫助社會大眾對不同種類的人生風險都能獲得深刻體認。《[2021 人生風險調查趨勢報告](#)》

##### 提升保障意識

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，2016年領先業界首創數位輔助工具 Cathay Box，運用視覺化圖表，精準協助客戶了解所需保障並滿足保險規劃需求，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獲取所需資訊，強化大眾保障認知、深植保險規劃觀念。

### 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 2021 年底，已上線 50 部動畫短片，總觀看次數達 174 萬。

[保險新手村 youtube](#)

### 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 2021 年底，網站瀏覽量近 166 萬人次，平均每日上線近 1,167 人。

[幸福保障網](#)

### Cathay Box



截至 2021 年底，與客戶進行互動總計約 490 萬人次，每月近 96.3% 業務運用 Cathay Box 與客戶進行說明。

## (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。

### 健康生態圈 - Cathay Walker Plus

領先業界推動大型健康促進 Cathay Walker 計畫，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 (例如：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。活動累計至今，每日增加約 1,038 人，截至 2021 年底，Cathay Walker 會員數累計達 39.6 萬人，總累積步數達 5,665.8 億步，約可從地球來回月球 453 趟。

### 外溢保單

2021 年增加開辦 7 張新外溢商品 (累積至當年度總計共 19 張)，透過保費折減或保額增加之誘因，鼓勵保戶主動落實健康管理，並提供多元保障 (如：長照、住院、手術、失智、重大傷病及投資型商品等) 滿足民眾保障需求，並領先業界將癌症篩檢、疫苗接種及戒菸治療列入健康促進機制中，豐富健促機制多樣性。2021 年銷售 28.8 萬件外溢保單累計至年底約 40 萬件有效契約。

### 四癌篩檢

國健署自 2010 年起擴大推動四癌篩檢 (子宮頸、乳房、大腸及口腔癌)，國泰人壽善盡企業社會責任、響應政府政策，協助推行防癌篩檢活動，設定獎勵並鼓勵業務員邀請保戶參與，自 2020 年 11 月至 2021 年 5 月，共計舉辦 13 場癌篩活動，總計約 1,004 人次參與篩檢。

## 提供多元保障

### (一) 新冠肺炎因應作為

自 2019 年底新冠肺炎 (Covid-19) 快速蔓延全球，不僅對人類健康造成嚴重威脅，也對原有的生活模式產生劇烈的影響，國泰人壽因應疫情發展，開辦一系列專屬商品與服務，為保戶及大眾提供支援，成為社會防疫的堅強後盾。

#### 提升醫療保障

自 2020 年初疫情發展初期，立即開辦商品「心安逸」、「逸定安心」，提供多樣保障滿足民眾疫情保障規劃需求，同時考量疫情就醫狀況放寬理賠標準，入住負壓隔離病房融通比照加護病房辦理理賠給付，累計至 2021 年底總計承保 18.4 萬件。

#### 遠距投保服務 (CVX)

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遠距投保服務平台「CVX 泰好保 (Cathay Vision Experience)」，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 2021 年底受理件數達 6.6 萬件。

得獎榮耀

取得 InnoMark 國際創新認證、榮獲亞太區專業機構《亞洲企業商會》(Enterprise Asia)「2021 年國際創新獎 (International Innovation Awards)」-「服務與解決方案類別」，為台灣唯一獲獎的壽險公司。

## (二) 高齡關懷

SF7

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、樂齡服務與課程優惠以及失智預防遊戲及檢測問卷，以提高民眾知識獲取便利性，並滿足社會高齡照顧需求。截至 2021 年底瀏覽量約 94 萬人次，其中有 69.3 萬人次曾點選參與失智預防遊戲，促進民眾對失智保持積極防範意識。

#### 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。

#### 失智友善大使

自 2020 年參與國民健康署辦理之「失智症預防及失智友善場域」訓練，讓同仁與單位都對失智症能有正確的認識，並向客戶分享正確預防觀念，截至目前全台已超過 13 萬名業務人員自主響應成為失智友善天使，126 個據點完成失智友善組織認證。





## 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	專案內容
生理	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	國泰人壽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。2021年總計開辦10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、公司與社會三贏之成果。
心理	失智照顧	據台灣失智症協會統計，台灣失智人口已達29萬，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，保險保障能在初期及時支援協助保戶妥善接受治療，並提供後續個人化的專屬失智症照顧服務，減緩失智發展進程，在對抗失智症的過程中貼心陪伴病患及家屬。
財務	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。

## (三) 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。

### 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2021年底累計提供近13.1萬名民眾、總計保險金額約448.1億元，其中有超過950個家庭透過微型保險獲得最即時的金援協助。

2021年獲得金管會保險局微型保險競賽「第一名」、「業務績優獎」及「紓困績優獎」肯定。

### 小額終老

為提升民眾保險保障，2017年領先業界推出涵蓋範圍最大、幾乎人人可以投保的小額終老保險，提供給社會上因為年齡過高、體況不佳而

買不到保險的民眾，可藉由低投保門檻、低保費負擔的小額終老保險輕鬆享有基本保障。至 2021

2021 年獲得金管會保險局小額終老保險「友善高齡獎」。

年底已承接約 24 萬件有效契約，為社會提供約 739 億的人身風險保障，推動成果為業界之冠。

#### 弱體保障

為改善民眾於罹病後想要強化保障卻普遍面臨無法投保的困境，國泰人壽持續為體況弱勢族群提供所需保險商品，創新開發滿足三高族群或罹癌病友於醫療保障需求的弱體保單，陪伴保戶一起對抗病症、協助補強保險防護網。

#### 學團保險

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

詳公益關懷 創造價值 P.66

## 以客為尊

FS15

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。

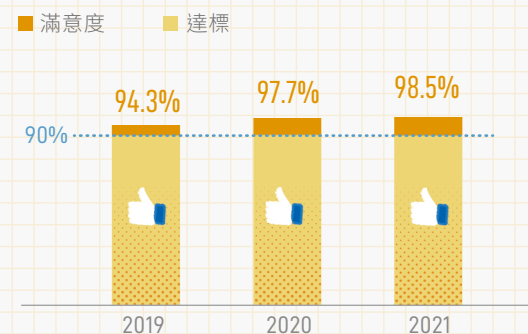
### (一) 落實公平待客原則

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。策略上國壽將 9 項公平待客原則實踐於銷售前制度發展、銷售管理及銷售後品質控制三階段 (詳國泰人壽官網公平待客專區)，2021 年國泰人壽對內持續深化教育 (例：訂定營業單位公平待客日) 並強化內控 (例：以視覺化工具協助管理)，對外導入智能工具及優化文件內容，以協助客戶解決問題並確保客戶充分理解自身權利，至今已連續 3 年獲得金管會「公平待客優等」的肯定 (排名前 20% 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客戶服務滿意度調查，2021 年為了解影響客戶滿意度的關鍵要素，國泰人壽建立一整套「客戶體驗管理機制」，透過設

計思考方法論，找出優化客戶體驗痛點的對應方案。2021 年整體客戶滿意達 98.5% (較 2020 年 97.7% 進步)、淨推薦分數 (Net Promoter Score, NPS) 達 21.1 分 (較去年 16.6 分進步)。



### (三) 便民服務

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

#### 電話客服中心

#### 虛擬排隊

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

### 網路電話服務

只要在有網路的環境下，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。

### 臨櫃服務中心

#### App 線上取號

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

#### 友善保險服務

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，客戶可透過電話預約辦理業務時間，降低等待之不便。

## 打造數位服務

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。2021 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。2021 年整體數位服務滿意度 94%，其中網路投保滿意度連續三年達 97% 以上。

### (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，國壽積極打造便利的「一站式線上保險服務」，除「CVX 泰好保」(Cathay Vision Experience) 遠距投保服務平台外，更將元件化、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。



### 保障自由配

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 年上線一個月內，網站來訪人次超過 2 萬人、受理件數近 700 件，其中年輕客群 (20~34 歲) 比例達 45%，較傳統通路的 33% 顯著提升。

### 國泰團險數位家 groupins+

國泰人壽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畫作業，大幅提升團險投保效率，提供企業全方位的團險數位服務，截至 2021 年底，共有 179 間企業使用 groupins+ 平台，成為疫情期間企業能夠快速透明、遠距零接觸的最佳團險投保管道。

## (三) 智能客服

國泰人壽自 2018 年起啟動智能客服 Chatbot「阿發」，客戶在國泰人壽官網、App、Line 帳號上都能找阿發幫忙解決保險大小事，包含：保障內容查詢、保單變更、旅平險投保、保單借款等。2021 年使用量 251 萬人次，佔總客服進線量比率達 69.6%，其中問題解決率<sup>(註1)</sup>達 96%、服務滿意度<sup>(註2)</sup>達 95.5%，有效降低客戶進線或臨櫃的等候時間。

註 1：客戶使用智能客服阿發後 1 小時內未透過電話、E mail 等其他管道尋求真人服務之比率。

註 2：客戶使用智能客服阿發後於滿意度調查點選 4 分及以上評分之比率。

## (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.69

總節紙量 7965.25 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	71.40	99.12%
行動保全	84.38	80.86%
行動理賠	63.29	93.18%
行動保費	45.26	70.36%
電子保單 (註)	69.99	93.80%
電子單據	263.06	46.63%

註：電子保單件數及使用率不含保險代理和旅平險

# 富足人生 Richness



## 53 健康樂活 職家平衡

- 54 人才吸引
- 55 人才發展與培育
- 57 員工關懷

## 60 公益關懷 創造價值

- 61 遇見新力
- 62 翻轉教育
- 63 夢想前行
- 64 與鄰常在
- 66 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，讓國泰這棵深耕臺灣超過60年的大樹，能持續陪伴社會成長茁壯。

- 2021年內勤人員離職率**4.69%**，維持於近三年平均值正負1個標準差範圍；業務人員定著率逐年提升，達到**66.8%**
- Hahow自主學習平台總學習時數累計達**44,708**小時，申請學習假人數達2,211人
- 2021年志工參與時數達**48,331**小時
- 開拓4座「國泰幸福農場」，打造長輩的無障礙菜園。並與刑事警察局合作藉桌遊提升社區長者的反詐騙知能。2021年共舉辦**72**場、近**2,000**位長者參與

SDG 3

SDG 4

SDG 5

SDG 8

## 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。

人才結構詳見附件 P.85



4.11  
2019年

### 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

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，並三度榮獲 ATD「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

102-8

原則一

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（如 .CathayMaker 粉絲專頁 [↗](#)、職場社會學 instagram [↗](#)），透由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。

### （一）內勤人才儲備

#### 實習生計畫 (Cathay Internship Program, CIP)

為提前延攬優秀人才並提升集團形象與認同，2005年起實施「國泰實習生計畫(CIP)」，提供學生暑期進入企業實習機會，提早接軌職場。2021年為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2021年CIP畢業後回任率為22%。

#### 國泰敏捷實習計畫 (Cathay Agile Program, CAP)

為培養莘莘學子成為數位科技人才，自2018年起開辦「國泰敏捷實習計畫(CAP)」，以敏捷專案為核心，讓學生與內勤同仁敏捷協作，激發更多創新的火花。2021年共39位實習生參與，產出17個專案雛形供公司落地執行。截至目前為止共有20位回任集團，回任率達18%。

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

為培養具備高投資敏感度及全方位歷練的投資操盤人才，國壽自2016年起開辦「投資金融家儲備計畫」，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。2021年共錄取6人參與計畫。

#### 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。2021年共計面試766人，錄取47人，面談率為9.6%，錄取率為6.1%。

### （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，自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，國壽更於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，除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，強化行銷專業能力外，隨著同仁經營實力提升，亦鼓勵兼職業務員朝正職邁進，進一步挑戰成為頂尖保險業務菁英。



 Young 高登網站連結

## 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，累計共計 2,884 人，49.2% 成為兼職人員、5.6% 成為正式員工。

### 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從 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。2021 年首度以線上軟體 Gather Town 執行，共 70 位學生參與，活動滿意度高達 4.8 分（滿分 5 分）、推薦度 4.7 分（滿分 5 分），並藉由社群媒體創造 90.8 萬的網路觸及人次，成功在學生族群間創造話題。

### 學生回饋

希望百工日記持續辦理！讓對未來迷茫的人，都有一個機會可以重新認識這個世界。

我很喜歡這次轉成線上的形式還能有那麼完整、很好的體驗！



 Tree Campus 網站連結

## 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。2021 年總公司內勤人員離職率 4.69%，維持於近三年平均值正負 1 個標準差範圍；業務人員定著率則為 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，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，2021 年員工輪調比例：專業幕僚 16.7%、行政幕僚 16.2%。

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，2021 年員工內勤外調人數 23 人。

#### 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。2021 年累計參與轉型人員覆蓋率 18.6%，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。

### IDP 機制

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，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」。2021 年共輔導 93 位經理、36 個部門，86% 經理肯定本計畫有助於培育部屬發展能力，71% 員工肯定此 IDP 發展機制。

### 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。2021 年累計共 81 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約 50 名，帶動組織敏捷思考力。



### 流程自動化機器人管理 (RPA)

為協同仁提升工作效率，積極導入「機器人流程自動化 (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，2021 年共有 11 位轉型成功，並肩負日後內部專業講師，協助其他同仁使用 RPA 資源。

### 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。2021 年由 27 位數據導師培訓 24 部室、共 47 位種子學員參與。

### 育成國際人才

面對國際性業務不斷擴張，擴充外語人才庫勢在必行，2020 年起針對主管與專業幕僚於上班時間開辦英文課程，強化英文即戰力與儲備派外人才率。2021 年針對潛力人才英文培訓共 78 小時，針對即戰力人才，共 60 人依業務需求進行主題性培訓，培訓時數共 54 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，2021 年培訓時數共 13725.5 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，結合數位資源，讓同仁依自身喜好及時間規劃進行自主學習，並創造共學場域，促進同事相互交流且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，除此之外 2021 年舉辦「Learning Up 連線大作戰」，透過 25 格連線任務及抽獎活動，鼓勵同仁線上學習，活動參與人數達 943 人，學習假申請人數 2,211 人，Hahow 學習時數累計達 44,708 小時。

#### JoSeal 共學社群平台

為促進社群共學，導入高互動、實務知識為主的學習平台 (JoSeal)，透過 RSC 模式 (RSC Model, Reading, Sharing, Creating) 建立典範社群與共學模式，截至 2021 年底課程觀看數 (Reading) 達 195 萬人次、發回文 / 按讚分享數 (Sharing) 達 27 萬則、微課製作數 (Creating) 達 622 堂課。

#### MDRT 大使分享網絡

自 2018 年啟動大使機制，遴選約 100 名績優同仁成為 MDRT 大使，並與專任講師合作，挖掘同仁成功經驗，並透過實體分享擴散成功案例。2021 年共舉辦 22 場 MDRT 大使直播分享會、340 場 MDRT 年度分享場，71% 營業單位參與大使分享，平均滿意度達 96.7%。

#### 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，包含軟性議題、行銷專知、主管領導及工作技能四大類主題。2021 年共舉辦 60 場 (含 MDRT 分享會)，累計總上線人數達 59,560 人次。

## 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，公司依法設置 5 位職業安全衛生管理人員定期執行職場安全巡檢，並於全台辦公據點配置逾 16 位職業健康照護人員 (護理人員) 舉辦健康活動與教育訓練，全年度職場稽查共 975 場次。此外疫情期間國壽成立防疫小組，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	2019	2020	2021
	內勤 / 外勤		
職災受傷人數	2/6	2/4	1/4
職災死亡人數	0/0	0/0	0/0
失能傷害頻率	0.21 / 0.11	0.20 / 0.07	0.10 / 0.07
失能傷害嚴重	21.83 / 10.85	19.20 / 5.94	9.34 / 1.23

## 型塑敏捷職場

國泰除了培養人才敏捷思維外，於 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進行調整，積極營造開放的對話文化，增進跨層級間的交流互動，型塑敏捷職場。

### 敏捷工具

#### C\_Team+( 社群平臺 )

自 2020 年 11 月使用以來，迄今逾 5,000 位內勤夥伴使用，並成立超過 810 個團隊、建置 6 個公用頻道，使集團內部訊息能藉以快速串流。

#### C\_Drive( 雲端檔案交換平臺 )

自 2021 年 1 月試營運以來，迄今已有 1,259 位夥伴成功申請帳號，享有檔案即時交換之雲端服務。

### 增心話

為營造開放的對話文化，提升跨層級間的軟性互動，舉辦總經理與基層主管交流活動，2021 年共舉辦 7 場對談，共計 50 位經理參與，促進同理與换位思考的軟實力。

### 談心會

資深副總透過定期會議與跨系統高階主管交流，2021 年舉辦 4 場高階主管談心會，針對多元經營主題進行意見交換、凝聚共識。

### 泰 Young 提案活動

2020 年國壽展開「泰 Young 提案活動」，讓內勤同仁能提出對職場的期待，經評選與同仁投票後，擇優落地執行，期望透過實質改變，打造年輕的職場文化。2021 年共執行 3 案，包含午餐團購外送服務、茶水間空間優化及國泰福利點數存摺等。

## (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



2020年8月起開辦迄今，共承保**3,658**件，已捐贈**102**萬元

### 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3,658件，已捐贈102萬元。



保費的20%  
作為營運費用



其餘會作為理賠金  
給付給需要的同仁



若有剩餘金額，我們將  
捐贈給指定的公益機構

兒童癌症



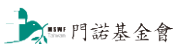
愛護動物



偏鄉教育



老人照顧



環境保護



### 員工協助方案 (EAP)

2018年導入員工協助方案 (EAP)，提供24小時心理諮詢專線，每位同仁每年可針對一項議題獲得3次免費外部專業顧問諮詢。2021年共153人次使用諮詢服務，100%認為有助於解決問題。

### 國泰好孕俱樂部

國泰人壽為員工打造貼心的職場環境，全面推動母性健康保護計畫—國泰好孕俱樂部，除透過問卷或訪談了解懷孕員工的職場保護需求外，更為新手爸媽準備產前及產後賀禮 (Ex: 嬰兒日用品)，讓新手爸媽可以安心照顧寶貝。2021年共送出1,175份禮品。

### 大腹翁小腹婆

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，國泰即捐贈100元於台南頂山國小屋頂興建太陽能板，綠電收益全數回饋當地社區長者活動基金，2021年共4,199人參加，減重7,682公斤。

## 公益關懷 創造價值

原則三

2021 年疫情仍影響著我們，社會各個角落逐漸開展出新的生活模式，國泰人壽秉持著「給人幸福就是幸福」的理念，持續用保險的核心職能，結合企業志工與各項資源，化作社會穩定的力量，支持並陪伴大眾，一起在動盪的環境下找到新的平衡。



### 志工投入

年度	2019	2020	2021
志工參與人次	12,796 人次	16,507 人次	7,664 人次
志工參與時數	75,156 小時	85,347 小時	48,331 小時

### 公益支出

現金捐助 26,482,970

時間貢獻 25,857,085

管理費用 807,676

合計 總金額 53,147,731 (新台幣)



#### 預見新力

關懷對象

新住民二代

計畫

- 新二代多元智慧培力
- 北海岸光榮計畫

#### 夢想前行

關懷對象

青年學子

計畫

- 國泰卓越獎助計畫
- 校園及監所關懷

#### 永續校園計畫

關懷對象

學團學童

計畫

- 校園反毒

#### 翻轉教育

關懷對象

偏鄉學童&amp;教師

計畫

- 國泰學童圓夢計畫
- 課後照顧班

#### 與鄰常在

關懷對象

在地社區

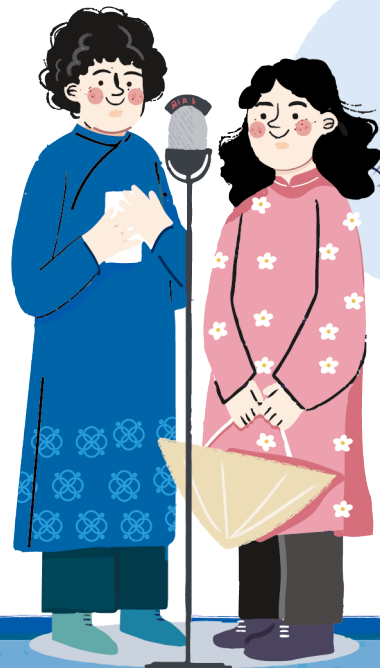
計畫

- 重大事件關懷
- 夏日捐血
- 集點送愛
- 寒冬送暖
- 銀髮關懷

[更多公益關懷計畫請見國泰慈善基金會網站](#)

## 1. 新二代多元智慧培力課程

國泰 12 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。而 2021 年面對疫情的發展，特別於萬華社區新增「社區物資串聯、社區再造及永續發展」等相關議題課程，2021 年共培訓 581 人次。



**581** 人次  
2021 年共培訓

## 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。

## 2. 北海岸光榮計畫

2020 年起與新北市政府共同推動「皇冠海岸新二代培力光榮計畫」，透過各項活動與培力資源，鼓勵當地新住民二代，以東南亞語言及文化的優勢，於學校、社區辦理相關活動，2021 年國泰志工除共同參與社團活動外，亦支持社團將活動過程拍攝為紀錄片，為新二代學習過程留下軌跡。



## 1. 國泰學童圓夢計畫

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，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。2021 年第九屆共 21 校獲選圓夢計畫、5 部影片獲選圓夢紀錄獎，至今累積發出逾 2,510 萬元圓夢金，幫助 145 所偏鄉小學，逾 3,500 位孩童受惠。

2021 年第九屆共 **21** 校獲選圓夢計畫、**5** 部影片獲選圓夢紀錄獎，至今累積發出逾 **2,510** 萬元圓夢金，幫助 **145** 所偏鄉小學，近 **3,500** 位孩童受惠



國泰學童圓夢計畫影片

## 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。

## 2. 課後照顧班

國泰自 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以及台南 6 所在地學校，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，2021 年共投入 180 萬元，關懷約 100 名在地學童。

**180** 萬元

2021 年共投入

**100** 名

關懷在地學童



## 夢想前行

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

### 1. 國泰卓越獎助計畫

為扶助傑出青年，1980年起即開始辦理清寒及績優學生獎學金活動，以獎勵各級優秀學生。2021年國泰卓越獎助計畫，分為「特色獎助」、「卓越學子」二類進行甄選，從報名408件中，遴選出91組獲獎者，獎助學金747萬元，更首次舉辦卓越紀實獎，鼓勵得主紀錄執行計畫的生命歷程，並提供加碼獎金，共有9組團隊獲獎。

### 2. 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，傳遞不放弃的生命故事，也同步支持身障朋友擁有更多展現長才的表演舞台。2021年巡演6所校園，觸及約2,700人。

747 萬  
獎助學金

2,700 人  
巡演 6 所校園，  
觸及人數約





## 1. 重大事件關懷

### (1) 新冠疫情

2021年5月因疫情影響擴大，全國縣市政府及醫療量能，都面臨極大挑戰，國泰心繫疫情，得悉各地醫院需投入大量防疫資源，便捐款各縣市政府及醫護體系，期能為每個需要的縣市政府盡一份心力，總計累積捐款金額為1億7,200萬。

### (2) 太魯閣號事故

花蓮秀林地區太魯閣火車脫軌事故，國泰整合集團資源，第一時間啟動相關服務機制，並出動128人次志工，於花蓮慈濟醫院、門諾醫院、部立花蓮、國軍805醫院、北濱殯儀館、花蓮縣分公司等六個地點服務。

### (3) 高雄城中城事件

高雄市鹽埕區城中城大樓火災事故，國泰人壽及產險第一時間前往現場駐點，共出動60人次提供受災保戶服務。



## 2. 集點送愛

面對多元的社會需求，國壽結合集團、客戶及員工的力量，共同響應公益，2021年國泰慈善基金會協助將庇護工場及安得烈基金會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，共送出1,000份愛盲禮盒月餅，捐贈更生少年關懷協會，此外認購愛心套餐共1,460份、採購700箱安得烈食物箱，捐贈新北市、花蓮縣、台東縣社會局掌握的貧困戶，受益人次共計6,480人。



## 與鄰常在

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

**1,000**份  
愛盲禮盒月餅送出

**1,460**份  
愛心套餐認購

**700**箱  
關懷在地學童

**6,480**人  
共計受益

### 3. 銀髮關懷

台灣即將邁入超高齡社會，如何讓家裡的長輩活到老，健康到老，是我們一直關注的議題。為強化長輩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，

2021 年在台東幸福農場，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。

除了長輩的身心健康外，全台國泰志工與當



精彩花絮影片

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。2021 年，共舉辦 72 場，共近 2,000 位長者參與。



**2,000** 位  
2021 年共舉辦 72  
場，共近 2,000  
位長者參與

### 4. 夏日捐血

疫情帶給醫療體系莫大的壓力，

2021 年夏日捐血活動提早數個月發動，匯集全台員工、保戶與社區民眾的熱血，讓台灣醫療用血環境更穩定，累計 22 年已募得近 49 萬袋血。

**49** 萬袋  
22 年累計  
已募得近

### 5. 寒冬送暖

國泰公益集團自 2002 年起舉辦「國泰公益集團一寒冬送暖系列活動」，關懷偏鄉原住民、新住民學童，至今已邁入第 20 年，2021 年部分場次受到疫情影響，志工雖無法前往現場，但對學童關懷的心不間斷，透過錄製祝福影片，讓在學校發放禮物的同時，可以同步播放影片或進行線上視訊互動，溫暖依舊，總計前往 110 所偏鄉小學，為超過 9,000 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」，運用挑戰反毒題目拓展領土的遊戲模式，陪孩子玩中學反毒。因應 COVID-19 疫情，今年還推出「遠距反毒系列活動」，將反毒操、反毒動畫等多元的線上素材，搭配互動性的視訊宣導設計，讓反毒學習零距離，整體專案推動至 2022 年 2 月已有超過 118 萬人次的學子受益。

註：數據統計至 2022 年 2 月 16 日



### PaGamO反毒線上任務

將台師大、中正大學教授設計，並經國教署審核通過的反毒題目，免費公開在 PaGamO 平台，讓孩子透過玩遊戲的方式學習反毒，累計至今共 1,015,637 人次參與。



### 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，截至目前已影響逾 14.5 萬人次學子。



### 全國反毒電競大賽

贊助「2021 國泰反毒英雄爭霸賽暨 PaGamO 全國學科電競大賽」，開放全國 3-10 年級免費報名，共計 11,739 名學生參加。

### 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。

全國反毒電競大賽除了讓我有機會檢視學業複習的成果，也讓我對反毒知識有更全盤的了解。



### 老師回饋

很多反毒知識連老師都不一定熟悉，透過 PaGamO 平台，可以讓學生更容易了解與吸收反毒知識。

反毒題目非常貼近學生日常，有效幫助學生提升生活中的警覺性。

### 志工

看到孩子們不僅玩得開心，還能學到反毒知識，讓我們覺得舉辦反毒活動，非常地有意義。

反毒宣導活動，讓我們與校園老師的關係更加緊密。

PaGamO



# 擁抱地球 Eco-living



## 68 綠色營運 減緩衝擊

- 68 環境數據盤查及能資源管理
- 69 減碳目標與行動

## 71 友善環境 永續家園

- 71 永續供應鏈
- 72 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，我們藉由營運減碳的努力、再生能源的支持、環境教育的倡議，攜手政府、供應商、員工及大眾的力量，一起守護我們的家園，讓國泰人壽的永續承諾，得以世代延續與傳承。

- 2021年榮獲遠見CSR獎「**環境友善組楷模獎**」、亞洲保險業獎(AIIA)「**最佳永續獎**」、台灣企業永續獎(TCSA)「**氣候領袖獎**」
- 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
- 台灣首家正式通過、提供遠距投保服務之保險公司，上線**7**個月間已有**6.6**萬件保單透過CVX泰好保平台投保，減少逾**79,000**公斤之碳排放量

SDG 4

SDG 13

## 綠色營運 減緩衝擊

原則三

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，我們不僅致力攜手各界展開零碳行動，共同努力減緩氣候變遷衝擊，也成為首家獲得行政院環保署減碳標籤之保險公司。

### 環境數據盤查及能資源管理

國泰人壽透過先盤查、後管理，檢視營運與業務銷售所消耗之能源、資源，進而透過管理制度降低環境衝擊。營運端透過設備維護與汰換，提升電力使用效率，並積極響應國泰金控承諾接軌全球「RE 100」倡議，規劃全面使用再生能源。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	2019	2020	2021
範疇一排放量	公噸 -CO <sub>2</sub> e	2,348.84	2,475.72	2,357.18
範疇二排放量	公噸 -CO <sub>2</sub> e	30,658.92	29,748.70	27,079.21
範疇一 + 二排放量	公噸 -CO <sub>2</sub> e	33,007.76	32,224.42	29,436.39
範疇一 + 二排放強度	公噸 / 每人	0.99	0.97	0.91
能耗量加總	GJ	211,211.68	214,163.08	197,373.38
人均能耗量	GJ / 人	6.36	6.43	6.09
範疇三 (差旅)	公噸 -CO <sub>2</sub> e	395.02	87.8976	43.9208

註 1：溫室氣體盤查採用 ISO 14064-1 標準，2021 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 (2019、2020)、0.502 (2021) Kg CO<sub>2</sub>e / 度。

註 3：盤查據點涵蓋員工數量為 33,209 (2019)、33,300 (2020)、32,423 (2021)。

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

#### (二) 電力及水力使用指標

項目	類別	計量單位	2019	2020	2021
電力	用電量	度	57,521,425.9	58,445,383.8	53,942,649.5
	用電強度	度 / 每人	1732.10	1,755.12	1663.72
	再生能源使用	萬度	139,000	241,000	274,000
	再生能源躉售	萬度	5,089,000	7,030,000	8,383,642
	水力	耗水量	度	406,422	404,802
耗水強度		度 / 每人	12.24	12.16	10.80

註 1：再生能源使用包含購置再生能源憑證 (TREC) 及自發自用。

註 2：再生能源躉售為躉售至台電之總量。

註 3：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。



## 減碳目標與行動

數位時代演進快速，但在增加效率的同時，對環境負責更是提升企業永續競爭力的關鍵。因此，國泰人壽設定零碳營運轉型目標，矢志降低保險服務碳足跡，並展開各項綠色行動，希望透過核心職能，優化公司營運對環境產生的衝擊，也確保台灣這塊土地能永續發展。

### (一) 行動 / 電子化保險服務與減碳標籤

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。2021 年電子保單使用率達到 93.8%，大幅降低紙張的耗用及業務員因通勤而產生之碳排放。2021 年透過行動化與電子化服務共省下 7,965 萬張紙，相當於 15.7 座 101 大樓高度，換算減少約 574 公噸之碳排放量。

2021 年透過行動化與電子化服務共省下 **7,965** 萬張紙，相當於 **15.7** 座 101 大樓高度，換算減少約 **574** 公噸之碳排放量。

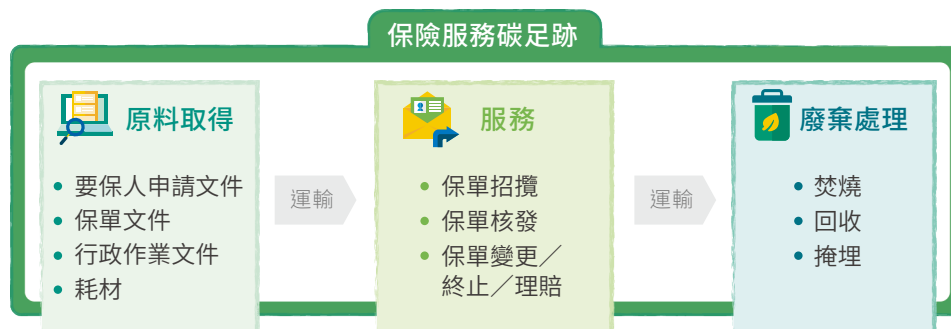
此外，因 2021 年國內新冠疫情延燒，為使保險服務突破疫情與地域的限制，同時確保保戶及同仁之健康，國泰人壽成為國內第一家正式通過、上線遠距投保服務的壽險公司，半年間共有逾 6.6 萬件保單透過 CVX 泰好保平台投保，減少逾 79,000 公斤碳排放量。



2021《遠見》CSR 獎頒獎典禮：國泰人壽 2021 年以「減碳看得見—取得減碳標籤的綠色大世紀」，榮獲遠見 CSR 獎「環境友善組楷模獎」

### (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。一方面透過能耗設備更新與綠建築興建，一方面積極使用再生能源、推動職場轉型，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。



## 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，達成循環管理、持續降低營運所需用電量之目標。2021年汰換設備清單如下表，每年可減少約1,601公噸之碳排放量。



### 45棟自有大樓

LED燈具更新  
(2021年全部完工)

**1,500** 減碳效益  
(ton-CO<sub>2</sub>/年)



### 全公司

汰換361台桌上型電腦  
為筆記型電腦

**75** 減碳效益  
(ton-CO<sub>2</sub>/年)



### 8棟自有大樓

空調設備更新

**26** 減碳效益  
(ton-CO<sub>2</sub>/年)

## 綠建築

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，加上中南部日照充足、發電效率高，適合於屋頂建設太陽能板，期望透過自發自用，降低傳統電力使用，增進能資源使用效率。截至2021年累計有17棟綠建築(較2020年新增2棟)，綠建築認證取得21項(較2020年新增5項)。

截至2021年累計有**17**棟綠建築(較2020年新增2棟)，綠建築認證取得**21**項(較2020年新增5項)



台中烏日大樓：台中烏日大樓取得美國 LEED 黃金級綠建築標章，同時為金融業最大的自發自用屋頂太陽能發電(183kW)，每年可發電23.4萬度，相當於減少130噸碳排放。

## 再生能源使用

考量台灣能源結構及國際減碳趨勢，國泰人壽積極響應政府再生能源政策，使用再生能源，降低整體碳排放。於2021年承諾接軌全球「RE 100」倡議，2025年總部、2030年國內據點全面使用綠電。

### 自發自用太陽能板建設

- 台中烏日大樓(183kW) - 金融業最大「自發自用」的太陽能屋頂，累積已產生606kW之太陽能光電。
- 桃園 Xpark(45kW) - 2020年底正式發電，並已產生51kW之太陽能光電。

### 再生能源購電協議(PPA)

2019年底與頂山樂活發展協會、天泰能源、成功大學、瓦特先生等單位，簽訂國內首起公益型再生能源購電協議(Power Purchase Agreement, PPA)。透過員工減重的成果，捐贈200萬元予天泰能源，於台南頂山國小建置太陽能屋頂，2021年12月已完工。每年所產生之12萬度綠電由本公司購回自用，而綠電收益則做為當地社區長者活動基金，以行動達成減碳及再生能源使用目標，並推動創新的綠能公益模式。

### 再生能源憑證認購

2017年完成全台首批再生能源憑證交易，截至2021年已向屏東海生館認購253張再生能源憑證(1張=1,000度電)。

## 友善環境 永續家園

102-9

原則三

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，也是環保永續不可或缺的推手，我們期望能攜手各界人士一起落實環境保護，持續朝向永續家園的方向邁進。

### 永續供應鏈

國泰人壽秉持綠色採購精神，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，有助避免因供應鏈管理不當帶來的商業風險。2021 年綠色採購金額逾 1.2 億。

此外國泰人壽秉持與供應商共融成長之精神，自 2016 年起舉辦供應商企業永續分享會或教育訓練，2021 年針對全體簽署「國泰永續價值宣言」供應商進行檢視，期能協力供應商落實企業永續作為，強化供應商的風險控管。

#### ISO 20400 永續採購指南

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





## 環境教育與推廣

國泰人壽邀請保戶、員工共同響應環境關懷活動，希望透過持續的教育宣傳，影響社會大眾從關注、了解環境議題開始，進而實際參與、推廣環境永續，以行動展現守護環境的決心。2021年推廣保戶使用行動、電子化保險服務，累計近 600 萬人次參與（各項服務及使用人次詳見 P51），同時舉辦環保活動推廣如下：

### 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。2021 年共舉辦 3 場淨灘活動，邀請保戶及員工一同共襄盛舉，並清理 787 公斤之海岸廢棄物。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。



（圖：於苗栗龍鳳漁港舉辦之親子環境教育淨灘活動，環境教育老師於淨灘前向大小朋友解說常見的海岸廢棄物及淨灘相關注意事項）

### Cathay Life X GoShare 優惠騎乘活動

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 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。5 個月間完成逾 3 千趟電動車租用騎乘，累積總里程超過 1 萬 5 千公里。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。



### 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，2021 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。

#### BOX：CSN「環保熊厲害」

為提升環境教育推廣效能，每月透過國泰人壽專屬影視頻道 CSN 播出環保主題節目「環保熊厲害」，由主角北極熊與小企鵝透過輕鬆有趣的日常短劇，宣導節水、節電、垃圾分類與回收等觀念。



# 附錄 Appendix



74 中長期(2025-2030)目標

77 PSI、SDGs對應

80 SASB、GRI準則索引

84 保險業氣候相關風險財務揭露指引索引

85 相關數據表格

87 確信標的彙總表

90 會計師有限確信報告



# 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)
		資訊安全與客戶隱私	針對資安及個資專門領域 ISO 國際標準取得證書或通過合規檢測合計 3 項 (2030)
		將 ESG 融入企業風險管理	完成資產負債氣候壓力測試方法研擬並執行 (2025) 完成有價證券氣候風險限額控管機制導入 (2025)
	倡議支持 擴大影響	響應與倡議	成為台灣金融同業永續風險管理標竿企業 (2025) 持續精進風險趨勢報告與擴展面向 持續參與國際責任投資倡議組織 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 參與 CDP Non-Disclosure Campaign</li> <li>■ 參與 AIGCC Asian utilities engagement initiative</li> <li>■ 參與 Ceres Valuing Water Finance Initiative</li> </ul> 每年對外舉辦一場議合會議
		接軌 TCFD	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ETF 或基金部位碳足跡盤查涵蓋率 30%(2025)</li> <li>■ 債券部位碳足跡盤查涵蓋率 100%(2030)</li> <li>■ 設定公司整體投資部位氣候變遷的因應策略 (2030)</li> </ul>
Accountability 當責守護	責任投資 樹立典範	責任投資與放貸	精進 ESG 風險審核內涵 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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名單</li> <li>■ 針對投資團隊每年舉辦兩場責任投資教育訓練活動</li> </ul>
			促進責任投資作為揭露 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 發布盡職治理報告</li> <li>■ 發布投票情形揭露報告及逐案揭露投票結果</li> </ul>
			高齡化與健康投資 以 2018 年為基期，投資金額成長 10%(2025)、投資金額成長 20%(2030)
			低碳綠能投資 以 2018 年為基期，投資金額成長 20%(2025)、投資金額成長 40%(2030)

永續主軸	策略方向	面向	中長期 (2025-2030) 目標
Accountability 當責守護	多元保障 暖心服務	因應永續議題發展的商品與服務 - 高齡 & 健康	<b>打造健康促進生態圈 (2025)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 持續研發外溢商品，並結合異業、集團資源延伸健康促進服務廣度與深度</li> <li>■ 吸引員工、保戶朋友圈參與，拓展影響層面</li> </ul> <b>塑造健康生活的文化風氣 (2030)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 實現健康正循環，創造社會、保戶、公司三贏</li> <li>■ 累積長期健康行為資料，發展健康新商機</li> </ul>
		因應永續議題發展的商品與服務 - 普惠金融	<b>發展高齡生態圈 (2025)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 持續研發高齡需求商品，並結合異業、集團資源提供整合性服務，擴展高齡服務廣度</li> <li>■ 與外部團體合作，結合公益活動、落實高齡照顧</li> </ul> <b>塑造高齡關懷專業品牌形象 (2030)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提供全面性高齡服務、優化服務深度，滿足樂齡生活所需</li> <li>■ 提升保戶品牌認同、強化品牌忠誠度</li> </ul>
		客戶權益維護	<b>創造金融友善環境 (2025)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 持續提供多元普惠金融商品，照顧有保險需求的各類族群</li> <li>■ 運用金融科技，提高商品、服務的可及性及使用性</li> </ul> <b>穩定社會、共存共榮 (2030)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 促進族群間之金融服務平等，以保險為核心發揮穩定社會功效</li> </ul>
		金融科技應用	<b>導入人工智慧、提升服務效率 (2025)</b> 運用 AI 優化服務效率、提升客戶滿意 <b>提升智能化程度、精進客戶體驗 (2030)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 人機緊密結合協同作業，主動維護客戶權益、提供客戶嶄新價值與體驗</li> <li>■ 客戶服務滿意度達 90% 以上</li> <li>■ R-NPS 達 20 分</li> </ul>
Richness 富足人生	健康樂活 職家平衡	人才吸引與培育	<b>滿足員工職涯轉換需求，形塑人才生態圈 (2030)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 積極培訓跨集團之多元人才，持續精進內部招募任用率達 5%</li> </ul> <b>提供紮實、質量並重且便利即時的訓練 (2025)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 整合運用各項培訓資源 (包含集團資源共享)，主動提供其他精進業務與能力所需之訓練資源與方式</li> <li>■ 研究新科技技術之應用，持續精進調整訓練的方式，調整合宜之人均培訓時數</li> </ul> <b>成為員工心中第一名雇主品牌 (2030)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 以員工需求為中心，強化員工自主管理與彈性的軟硬體環境，以提升員工敬業度，增進員工幸福感</li> <li>■ 敬業度達 4.2 分以上</li> </ul>
		職場安全與健康	<b>職場危害預防與塑造健康促進文化 (2025)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 持續辦理員工健康檢查並進行異常分級管理，建置員工健康管理系統，精進健康促進活動，維持員工肥胖 (BMI≥24) 率小於 50%</li> </ul>
		多元包容職場	<b>持續拔擢女性擔任高階主管 (2030)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 高階主管以上女性主管比例達 20%</li> </ul>
		金融服務	數位服務滿意度達 90% 以上

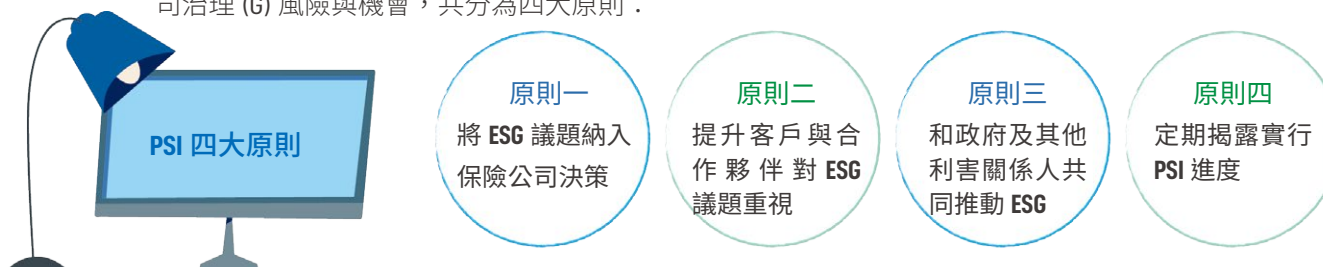
永續主軸	策略方向	面向	中長期 (2025-2030) 目標
<b>Richness</b> 富足人生	公益關懷 創造價值	公益關懷	<b>開發專業志工服務，提高社會參與成效</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公益專案或活動之志工服務時數達 84,000 小時 (2025)</li> <li>■ 公益專案或活動之受益人數：2020 年起累計達 240 萬人次 (2025 年)</li> <li>■ 建立專業志工團隊，運用志工技能及專長，提升服務對象的知識、技能或生活品質</li> <li>■ 運用內部媒體宣導擴散，鼓勵各單位積極投入公益</li> <li>■ 持續推動並精進專案或活動規劃，擴增參與人次及受益人次</li> </ul>
		價值展現	<b>展現公益投資之社會影響力，深化公益品牌形象</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 運用 SROI 衡量機制，深化並擴大公益關懷之價值創造 (2030)</li> <li>■ 每 3 年新增衡量 1 個重要公益專案</li> </ul>
<b>Eco-Living</b> 擁抱地球	綠色營運 減緩衝擊	降低營運產生之碳排放	<b>提升企業營運之環境友善度</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 以 2020 年為基期，2030 年排碳量累計減少 25%</li> </ul>
		響應再生能源政策	<b>增加再生能源使用量</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2030 年總公司內部職場認購綠電或再生能源憑證達總用電 10%-20%</li> <li>■ 2025 年增加自有建物之太陽能累計裝置容量至 500kW；2030 年增加自有建物之太陽能累計裝置容量至 850kW</li> </ul>
	友善環境 永續家園	綠色供應鏈	<b>打造綠色供應鏈</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2025 年完成供應商風險評估模式優化</li> <li>■ 2030 年導入主動性綠色採購管理，自源頭落實綠色採購</li> </ul>
		環境永續推廣	<b>擴大影響範疇，深化環境永續之推動</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 以 2018 年為基期，2025 年環境永續推廣影響人次累計達 1 億人；2030 年影響人次累計達 1 億五千萬人</li> <li>■ 2025 年推廣員工環境教育並擴大影響至保戶、2030 年供應商</li> </ul>

## PSI、SDGs 對應

### PSI

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

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



PSI 原則	利害關係人	說明	對應頁碼
(1) 將 ESG 議題納入 保險公司決策	董事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰人壽依循金控「企業永續 (CS) 委員會」之組織架構，於 2016 年成立「國泰人壽企業永續 (CS) 小組」，由總經理擔任委員，資深副總擔任執行幹事，督導小組之運作。</li> <li>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。</li> </ul>	P11
	管理階層	<p><b>風險管理與核保</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為提前因應 IFRS 17 之變動，國泰人壽於投資、商品和費用等層面進行策略調整，以順利接軌、降低衝擊。</li> <li>藉產學合作，發展財務風險與新興風險量化模型。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	P19 P20 P24
	員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>國泰人壽透過制度與福利政策，打造多元、平權與安全的健康職場，並提供多項內部溝通管道聆聽員工心聲，保障其權益，另創造員工多元學習環境與完善員工職涯發展。</li> </ul>	P22-23 P53-59
	投資授信對象	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過辦法及制度建立，將 PRI 原則納入投資決策流程。</li> <li>訂定「國泰人壽盡職治理守則」，透過對話、議合及行使表決權的方式與被投資公司的互動，積極展現投資人盡職管理作為，並每年發布盡職治理報告<sup>註</sup>。</li> </ul> <p>註：2019 年起，報告名稱改為「責任投資暨盡職治理報告」。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>連續 5 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。</li> </ul>	P35-36 P38-44

PSI 原則	利害關係人	說明	對應頁碼
( I ) 將 ESG 議題 納入保險公 司決策	客戶	<p><b>商品與服務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>推出外溢保單、提倡健康促進，將保險功能從事後補償提前至事前預防。</li> <li>以客戶為中心，成立公平待客委員會，聆聽客戶聲音，並亦藉數位及創新力量，提供客戶更簡便、安全又快速的服務體驗。</li> </ul> <p><b>銷售推廣及理賠管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為使客戶充分了解所購買之商品及權益，國泰人壽貫徹資訊公開、實施全面電訪，並藉各式素材提升其保險意識。</li> <li>為維護客戶權益，國泰人壽以「公平待客」為核心形塑企業文化，在 2018 年引領業界成立「公平待客推動委員會」，並於國泰人壽官網設立公平待客專區。</li> <li>為提升理賠服務品質，國泰人壽領先業界並持續推動行動保險，並提供多元化多元理賠服務，簡化客戶理賠申請手續。</li> </ul>	P45-51
( II ) 提升客 戶與合作夥 伴對 ESG 議 題重視	客戶供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>Cathay Walker 健康促進計畫，結合 APP 及獎勵機制，鼓勵民眾培養健康運動習慣。</li> <li>推出外溢保單，利用保費折減等機制及活動，鼓勵保戶變得更健康。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>提倡綠色採購，2021 年採購金額為 1.2 億；提倡垃圾減量活動，2021 年舉行 3 場保戶淨灘活動。</li> <li>從 2018 年起自行發行永續報告書，報告書依循 GRI 框架標準撰寫，並由第三方確信驗證。</li> </ul>	P50-51 P.71
( III ) 和政府及其 其他利害關係 人共同推動 ESG	政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>發布「責任投資暨盡職治理報告」，展現投資人盡職管理作為。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>與警政署及刑事局合作推動反詐騙系列活動，與國教署合作推動校園反毒宣導活動。</li> </ul>	P.37-44 P.46-49 P.66
	學術 NGO 媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>與多家 NGO 合作，共同推動包含高齡健康促進、新二代教育等永續議題。</li> <li>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。</li> <li>「永續校園計畫」、「國泰學童圓夢計畫」等專案與多所學校協力，守護學子健康快樂成長。</li> <li>藉專家設計反毒題目，作為學子數位學習之素材。</li> <li>與大學合作開設相關課程，針對保險、ESG 等議題和學生交流。</li> <li>每年發行永續報告書，以 GRI 框架撰寫，同時遵循 PSI 原則揭露相關成果。</li> <li>響應公司治理 3.0 政策，自願性以 SASB 框架揭露對應指標。</li> <li>藉各式線上管道及實體活動，向利害關係人推廣永續概念。</li> </ul>	P.20 P.24-36 P.48 P.61-66
(IV) 定期揭露實行 PSI 的進度，以達到資訊透明			

## SDGs

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



## SASB、GRI 準則索引

102-55

### SASB 準則索引

指標代碼 Code	衡量指標 Accounting Metric	對應資訊 Corresponding Data
FN-IN-270a.1	向新 / 舊客戶行銷和溝通保險產品相關訊息而產生法律訴訟所造成的金錢損失總額	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰人壽官方網站：資訊公開 - 其他記載事項 - 經主管機關處分事項 <a href="https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/laws-policies/public-info/info-other">https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/laws-policies/public-info/info-other</a></li> <li>國泰人壽年報 <a href="https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/about/info/finance">https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/about/info/finance</a></li> </ul>
FN-IN-270a.2	客戶投訴率	<ul style="list-style-type: none"> <li>財團法人金融消費評議中心 - 資訊揭露 - 統計資料 <a href="https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&amp;Arti=57&amp;Role=1">https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&amp;Arti=57&amp;Role=1</a></li> </ul>
FN-IN-270a.3	客戶保留率	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對長期壽險契約之繼續率，請見以下公開資訊： 保險業公開資訊觀測站 - 保險資訊公開查詢 - 單一查詢 <a href="https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info2-12.aspx?UID=03374707">https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info2-12.aspx?UID=03374707</a></li> </ul>
FN-IN-270a.4	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰人壽官網 - 關於我們 - 公司簡介 - 公平待客專區 <a href="https://bit.ly/3qzxtSk">https://bit.ly/3qzxtSk</a></li> <li>國泰人壽永續報告書 - 「以客為尊」章節 (P.49)</li> </ul>
FN-IN-410a.1	按產業和資產類別劃分的總投資資產	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰人壽企業永續網 - 報告書與聲明專區 - 盡職治理暨責任投資報告</li> </ul>
FN-IN-410a.2	描述將環境，社會和治理 (ESG) 因素納入投資管理流程和策略的方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰人壽企業永續網 - 報告書與聲明專區 - 盡職治理暨責任投資報告</li> <li>國泰人壽永續報告書 - 責任投資 樹立典範 - 「遵循 TCFD 揭露 強化氣候韌性」章節 (P.24-33)</li> </ul>
FN-IN-410b.1	(屬產物保險公司之範疇，不適用於人壽保險公司)	
FN-IN-410b.2	發展能促進健康安全生活方式或對環境負責之行為的保險商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>外溢商品於保單條款增列健康促進機制之相關獎勵規範 (如：保費折減、增加保額等)，並依據相關規範辦理商品定價。</li> <li>國泰人壽永續報告書 - 多元保障 暖心服務 - 「建立保障意識」章節 (P.45-46)</li> </ul>
FN-IN-450a.1 FN-IN-450a.2 FN-IN-450a.3 FN-IN-550a.1	(屬產物保險公司之範疇，不適用於人壽保險公司)	
FN-IN-550a.2	(不適用於台灣)	
FN-IN-550a.3	描述與系統性非保險活動相關的資本和流動性相關風險的管理措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰人壽保險股份有限公司及子公司合併財務報告暨會計師查核報告民國 110 及 109 年度 - 流動性風險 (P.137-138) <a href="https://tinyurl.com/kr4kpzvd">https://tinyurl.com/kr4kpzvd</a></li> </ul>

## GRI 準則索引

### 一般揭露

GRI 準則	揭露項目	描述	對應章節	頁碼 / 備註
GRI102 : 一般揭露 2016	102-1	組織名稱	公司簡介與經營績效	P.8
	102-2	活動、品牌、產品和服務	公司簡介與經營績效	P.8
	102-3	總部位置	公司簡介與經營績效	P.9
	102-4	營運據點	公司簡介與經營績效	P.9
	102-5	所有權與法律形式	關於本報告書	P.1
	102-6	提供服務的市場	公司簡介與經營績效	P.9
	102-7	組織規模	公司簡介與經營績效	P.8 註：詳請見國泰人壽 110 年年報 P.104
	102-8	員工與其他工作者的資訊	附錄_相關數據表格	P.85 註：考量非正職員工數量較少，故未進一步做性別拆分。
	102-9	供應鏈	友善環境 永續家園	P.71
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	-	本公司 2021 年度無重大改變。
	102-11	預警原則或方針	堅實治理 穩健運籌	P.19-21
	102-12	外部倡議	倡議支持 擴大影響	P.24-35
	102-13	公協會的會員資格	公司簡介與經營績效	P.8
	102-14	決策者的聲明	總經理的話	P.4-5
	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	利害關係人與重大性議題	P.14-15
	102-16	價值、原則、標準及行為規範	堅實治理 穩健運籌	P.22-23
102-18	治理結構	堅實治理 穩健運籌	P.18-19	
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	堅實治理 穩健運籌	P.18-19	

GRI 準則	揭露項目	描述	對應章節	頁碼 / 備註
GRI102 : 一般揭露 2016	102-30	風險管理流程的有效性	堅實治理 穩健運籌	P.18-23
	102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	永續組織架構	P.11
	102-40	利害關係人團體	利害關係人與重大性議題	P.14
	102-41	團體協約	-	本公司無與員工建立團體協約。
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人與重大性議題	P.14
	102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人與重大性議題	P.14
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人與重大性議題	P.15-16
	102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	P.1 詳請見國泰人壽 110 年年報 P.474
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	P.1
	102-47	重大主題表列	利害關係人與重大性議題	P.16
	102-48	資訊重編	-	本公司 2021 年度無資訊重編。
	102-49	報導改變	利害關係人與重大性議題	P.15
	102-50	報導期間	關於本報告書	P.1
	102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	P.1
	102-52	報導週期	關於本報告書	P.1
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	P.2
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	P.1	
102-55	GRI 內容索引	附錄_GRI 準則索引	P.81	
102-56	外部保證 / 確信	關於本報告書	P.2	

## 重大主題

GRI 準則	揭露項目	描述	對應章節	頁碼
<b>公司治理與誠信經營</b>				
GRI103： 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題與邊界	<b>永續策略 CARE</b> ■ 利害關係人與重大性議題	P.16
	103-2	管理方針與其組成部分	堅實治理 穩健運籌 ■ 誠信經營	P.22-23
	103-3	管理方針的評估	<b>永續策略 CARE</b> ■ 策略藍圖與目標	P.12-13
GRI205： 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 -(二) 反洗錢反資恐	P.23
<b>人才吸引與發展</b>				
GRI103： 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題與邊界	<b>永續策略 CARE</b> ■ 利害關係人與重大性議題	P.16
	103-2	管理方針與其組成部分	健康樂活 職家平衡 ■ 人才發展與培育 ■ 員工關懷	P.55-59
	103-3	管理方針的評估	<b>永續策略 CARE</b> ■ 策略藍圖與目標	P.12-13
GRI401： 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	附錄 ■ 相關數據表格 - 人才結構數據	P.85-86
	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 ■ 員工關懷 -(二) 促進身心平衡	P.58-59
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	健康樂活 職家平衡 ■ 相關數據表格 - 人才結構數據	P.85-86

GRI 準則	揭露項目	描述	對應章節	頁碼
<b>資訊安全與客戶隱私</b>				
GRI103： 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題與邊界	<b>永續策略 CARE</b> ■ 利害關係人與重大性議題	P.16
	103-2	管理方針與其組成部分	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹 -4. 資訊安全	P.21
	103-3	管理方針的評估	<b>永續策略 CARE</b> ■ 策略藍圖與目標	P.12-13
GRI418： 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹 -4. 資訊安全	P.21
<b>法規遵循與因應</b>				
GRI103： 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題與邊界	<b>永續策略 CARE</b> ■ 利害關係人與重大性議題	P.16
	103-2	管理方針與其組成部分	堅實治理 穩健運籌 ■ 誠信經營	P.22-23
	103-3	管理方針的評估	<b>永續策略 CARE</b> ■ 策略藍圖與目標	P.12-13
GRI419： 社會經濟法 規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	堅實治理 穩健運籌 ■ 誠信經營 -(一) 法令遵循	P.22-23
<b>客權維護與服務品質</b>				
GRI103： 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題與邊界	<b>永續策略 CARE</b> ■ 利害關係人與重大性議題	P.16
	103-2	管理方針與其組成部分	多元保障 暖心服務 ■ 以客為尊	P.49-50
	103-3	管理方針的評估	<b>永續策略 CARE</b> ■ 策略藍圖與目標	P.12-13
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 -(一) 落實公平待客原則	P.49

## 自訂重大主題

GRI 準則	揭露項目	描述	對應章節	頁碼
<b>ESG 商品與服務</b>				
GRI103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題與邊界	<b>永續策略 CARE</b> ■ 利害關係人與重大性議題	P.16
	103-2	管理方針與其組成部分	多元保障 暖心服務 ■ 提供多元保障	P.47-49
	103-3	管理方針的評估	<b>永續策略 CARE</b> ■ 策略藍圖與目標	P.12-13
<b>金融科技應用</b>				
GRI103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題與邊界	<b>永續策略 CARE</b> ■ 利害關係人與重大性議題	P.16
	103-2	管理方針與其組成部分	多元保障 暖心服務 ■ 以客為尊	P.49-51
	103-3	管理方針的評估	<b>永續策略 CARE</b> ■ 策略藍圖與目標	P.12-13

GRI 準則	揭露項目	描述	對應章節	頁碼
<b>永續金融投資</b>				
GRI103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題與邊界	<b>永續策略 CARE</b> ■ 利害關係人與重大性議題	P.16
	103-2	管理方針與其組成部分	責任投資 樹立典範 ■ 永續投資制度 ■ 永續投資行動	P.38-44
	103-3	管理方針的評估	<b>永續策略 CARE</b> ■ 策略藍圖與目標	P.12-13
<b>整合性風險管理</b>				
GRI103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題與邊界	<b>永續策略 CARE</b> ■ 利害關係人與重大性議題	P.16
	103-2	管理方針與其組成部分	堅實治理 穩健運籌 ■ 穩健大樹 -(三) 強化風險管理	P.19-21
	103-3	管理方針的評估	<b>永續策略 CARE</b> ■ 策略藍圖與目標	P.12-13

## 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		P24-33
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		P25
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 <sup>註</sup>		P25 註：氣候相關風險胃納預計於2022年完成設定
四(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		P25
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		P26-27
五(二)	依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序		P26-27
五(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	倡議支持 擴大影響	P27
五(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		P28-29
六(一)	風險管理及監控		P30-33
六(二)	情境分析及壓力測試		P28-29
六(三)	投資管理		P30-33
七(一)	設定評估及管理氣候相關風險之指標		P33
七(二)	設定氣候相關風險管理之目標		P33
七(三)	訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標		P26
七(四)	考量將氣候相關風險之管理納入績效衡量指標		P33

## 相關數據表格

### 第 20 屆董事名單與參與狀況

第 20 屆董事 (統計期間 2021.1.1~2021.12.31)

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率
董事長	黃調貴	10	0	100%
副董事長	熊明河	10	0	100%
獨立董事	王儷玲	10	0	100%
獨立董事	吳當傑	10	0	100%
董事	蔡宗翰	10	0	100%
董事	蔡宗諺	10	0	100%
董事	朱中強	10	0	100%
董事	劉上旗	10	0	100%
董事	林昭廷	10	0	100%
董事	王怡聰	10	0	100%

## 人才結構數據

### (一) 員工地區分布

類別	台灣地區			海外地區			總計
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	
管理階層	2,174	1,611	3,785	0	16	16	3,801
一般人員	21,775	6,766	28,541	2	56	58	28,599
合計	23,949	8,377	32,326	2	72	74	32,400

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)

## (二) 員工性別 & 年齡分布

類別	女性			男性			總計
	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	
管理階層	121	998	1,055	120	1,052	455	3,801
一般人員	2,885	9,266	9,626	2,246	3,556	1,020	28,599
合計	3,006	10,264	10,681	2,366	4,608	1,475	32,400

註 1：此表僅含正職人員

註 2：管理階層定義內勤為經理、客服副理以上、外勤為區處主管以上

## (三) 新進員工與離職員工統計

類別	女性			男性			總計
	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	
新進員工	925(30.8%)	969(9.4%)	184(1.7%)	751(31.7%)	422(9.2%)	42(2.9%)	3,293(10.2%)
離職員工	139(4.6%)	170(1.7%)	26(0.2%)	165(7.0%)	97(2.1%)	4 (0.3%)	601(1.9%)

### 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。

## (四) 員工接受教育訓練平均時數

項目	類別 (小時)	2019	2020	2021
總訓練時數	男性職員	1,736,513	1,866,859	2,063,630
	女性職員	5,359,277	5,749,297	6,197,594
	管理階層	736,576	768,321	867,656
	一般人員	6,359,213	6,847,835	7,393,569
	合計	7,095,789	7,616,156	8,261,224
人均總訓練時數	男性職員	205	213	246
	女性職員	217	233	259
	管理階層	189.9	194.5	229.2
	一般人員	217	233	259

## (五) 身障員工統計

	2019	2020	2021
人數	340	333	312
比例 (%)	1.02	1.00	0.96

## 確信標的彙總表

編號	確信標的	適用基準	頁數
1	截至 2021 年底累計建置財務風險、營運風險與新興風險量化模型數量合計達 43 個。	截止 2021 年底國泰人壽已建制，且有在使用之財務風險、營運風險與新興風險量化模型數量總和。	P.20
2	2021 年個人資料保護、資訊安全、反洗錢反資恐、重要外部事件或法令遵循相關教育訓練累計總受訓時數 89.3 萬小時。	國泰人壽 2021 年間符合公司法令遵循、資訊安全及反洗錢 / 反資恐政策之相關教育訓練課程訓練時數總和。	P.22
3	截至 2021 年底，Cathay Walker 會員數累計達 39.6 萬人，總累積步數達 5,665.8 億步。	截止 2021 年底國泰人壽 Cathay Walker 後台系統統計會員申請人數及累計步數總和。	P.46
4	2021 年銷售 28.8 萬件外溢保單。	2021 年間國泰人壽外溢保險商品銷售件數總和。	P.46
5	智能客服 2021 年使用量達 251 萬人次，其中，問題解決率達 96%、服務滿意度高達 95.5%。	使用量 = 2021 年智能客服使用人次之總和 問題解決率 = 2021 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 2021 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 = 2021 年滿意度調查點選 4 分及以上之份數除以 2021 年滿意度調查總份數	P.51
6	2021 年國泰人壽行動投保之使用件數為 71.40 萬，使用率 99.12%。	行動投保使用件數：2021 年國泰人壽透過業務員使用線上申請投保件數總和。 行動投保使用率：2021 年國泰人壽透過業務員使用線上申請投保件數總和除以全年總申請投保案件總數。	P.51
7	2021 年國泰人壽行動理賠之使用件數為 63.29 萬，使用率 93.18%。	行動理賠使用件數：2021 年國泰人壽透過業務員使用線上申請個人壽險理賠件數總和。 行動理賠使用率：2021 年國泰人壽透過業務員使用線上申請個人壽險理賠件數總和除以全年個人壽險申請理賠案件總數。	P.51
8	2021 年國泰人壽行動保費之使用件數為 45.26 萬，使用率 70.36%。	行動保費使用件數：2021 年使用平板授權及電子化授權 (eDDA) 件數總和。 行動保費使用率：2021 年行動保費使用件數除以行動保費使用件數及可使用平板授權，但仍以紙本授權書送件總數。	P.51
9	2021 年國泰人壽行動保全之使用件數為 84.38 萬，使用率 80.86%。	行動保全使用件數：2021 年 1 到 12 月國泰人壽透過業務員協客戶變更保單資訊案件中，每月具有行動服務資格客戶辦理行動服務變更件數總和。 行動保全使用率：2021 年 1 到 12 月國泰人壽透過業務員協客戶變更保單資訊案件中，每月具有行動服務資格客戶辦理行動服務變更件數總和，除以前一個月底已具有或即時申請行動服務資格客戶辦理紙本變更及行動服務變更總件數總和。	P.51



編號	確信標的資訊	適用基準	頁數
10	2021 年國泰人壽電子保單之使用件數為 69.99 萬，使用率 93.80%。	電子保單件數：2021 年國泰人壽之電子保單件數總和。 電子保單使用率：2021 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.51
11	2021 年國泰人壽電子單據之累積使用件數為 263.06 萬，使用率 46.63%。	電子單據件數：截至 2021 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 2021 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.51
12	自 2020 年起陸續開辦商品「心安逸」、「逸定安心」，累計至 2021 年底總計承保 18.4 萬件。	2020 至 2021 年國泰人壽心安逸一年定期住院日額健康保險及疫定安心保險的承保件數總和。	P.47
13	2021 年保障型商品之推動達 FYP150.5 億。	2021 年國泰人壽之保障型商品之初年度保費收入 (First Year Premium, FYP) 總和。	P.45
14	2021 年透過 CVX 泰好保平台投保件數 6.6 萬件。	2021 年透過 CVX 泰好保平台進行遠距投保件數總和。	P.6
15	截至 2021 年低碳綠能投資總金額 1,829 億元。 截至 2021 年水資源投資總金額 76 億元。 截至 2021 年基礎建設投資總金額 6,740 億元。 截至 2021 年健康產業投資總金額 3,611 億元。 截至 2021 年金融及包容性關懷產業投資總金額 34 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、產業 ( 高效能 ) 及金融六大類別。 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。 國泰人壽金融及包容性關懷產業投資判定方式有下列二種： 1. 產業分類屬教育、微型金融等相關產業。 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；投資金額均按各子公司截至 2021 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和。	P.43-44

編號	確信標的資訊	適用基準	頁數
16	2021 年已全部檢視具潛在 ESG 風險的上市櫃股權投資標的 (Listed Equity)、公司債及金融債之投資標的 (Fixed Income: Non-corporate Bond & Corporate Bond)，共計 288 件。	國泰人壽 ESG 風險審核案件數是依據 2021 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.40
17	2021 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。	2021 年底國泰人壽所全權委託之資產管理公司中 PRI 或地方性盡職治理守則 <sup>(註)</sup> 簽署家數佔全部委外投資單位之比例。 註：由於台灣非屬聯合國會員，故台灣公司無法簽署 PRI。	P.42
18	「議案類型」圖表中 2021 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 2021 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 2021 年國泰人壽於各投資標的股東會議案投反對票之議案依類型統計之比例。 「永續相關議案贊成比例」圖表中 2021 年國泰人壽於各投資標的股東會永續相關議案投贊成票依永續類型統計之比例。	2021 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.42
19	2021 年永續報告書依循 GRI Standards 核心選項方式揭露之聲明。	GRI 準則核心揭露之揭露方式，包含 GRI 101 基礎、GRI102 一般揭露、GRI103 管理方針、重大主題對應之特定主題 GRI 準則及 G4 行業揭露：金融服務業 (205-2, 401-1, 401-2, 404-1, 418-1, 419-1, FS15)。	-

## 會計師有限確信報告



### 會計師有限確信報告

資會綜字第 21020307 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 2021 年度永續報告書所報導之績效指標及依循 GRI Standards 核心選項揭露所作之聲明(以下稱「確信標的資訊」)執行確信程序。本會計師業已確信竣事,並依據結果出具有限確信報告。

#### 確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司之確信標的資訊請詳下述 1 及 2,其適用基準詳列於 貴公司 2021 年度永續報告書第 87 至 89 頁之「確信標的彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於 2021 年度永續報告書第 1 頁之「報告時間及範疇」段落述明。

1. 2021 年度永續報告書中,選定 2021 年度永續報告書所報導之績效指標(以下稱「確信績效指標」);

2. 2021 年度永續報告書中,2021 年度永續報告書依循 GRI 永續性報導準則核心選項方式揭露之聲明(以下稱「依循 GRI 核心選項揭露所作之聲明」)

#### 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 2021 年度永續報告書所報導之績效指標及聲明 2021 年度永續報告書之揭露依循 GRI Standards 核心選項,且維持有關之必要內部控制,以確保所報導之績效指標及依循 GRI Standards 核心選項揭露所作之聲明未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

#### 會計師之責任

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

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

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

#### 1. 確信績效指標



- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談,以瞭解編製前述資訊之流程、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,對確信標的資訊選取樣本進行查詢、觀察、檢查及重新執行等測試,以取得有限確信之證據。

#### 2. 依循 GRI 核心選項揭露所作之聲明

- 依據 GRI 101:基礎「第三章節:製作關於 GRI 準則使用的宣告」,對 2021 年度永續報告書揭露內容進行對照檢查,以取得有限確信之證據。

此報告不對 2021 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。除確信績效指標外,此報告不對依循 GRI 核心選項揭露之相關資訊提供任何確信。

#### 會計師之獨立性及品質管制規範

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

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

#### 先天限制

本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。

#### 有限確信結論

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

#### 其它事項

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

資誠聯合會計師事務所

會計師 李宜樺

李宜樺



2022年6月23日



國泰人壽  
Cathay Life Insurance



**C**ommitment

**A**ccountability

**R**ichness

**E**co-living