

目錄

董事長的話

關於國泰金控

01 永續治理與策略

02 永續金融

03 氣候

04 健康

05 培力

06 永續營運管理

07 附錄

4.1 健康促進

依內政部及衛福部最新統計指出，2020年台灣人平均壽命81.32歲，創歷史新高，但截至2019年之不健康餘命也增加至約8.5年，健康長壽成為社會關注的議題，為因應高齡化趨勢發展需求，國泰戮力投入各項提升國人身心健康的專案計畫，以降低家庭醫療及照顧等費用、減緩社會醫療成本負擔為目標。

4.1.1 提升社會大眾身心健康

● 優化 Cathay Walker 健康計劃 串聯健康產業夥伴 創造 6.3 倍社會價值

依據日本健康長壽研究所自2000年持續進行之「中之条研究」研究成果，及衛福部國民健康署2017年發表之失智症預防主題報導內容，「走路」類型之規律運動對於失智預防具顯著功效。

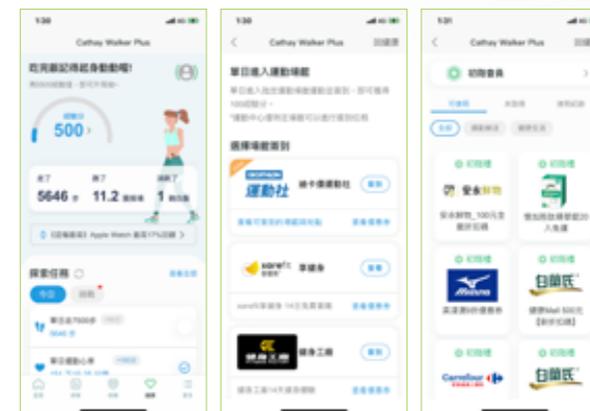
同時，國泰人壽攜手高齡醫學權威研究調查，日均步數與握力變化息息相關，而握力又是影響老化失能的關鍵因素，日均7,000步者僅4%會發生握力衰退狀況，顯示養成每日健走習慣，有助減緩老化失能。

考量固定走路運動可能對健康的正面影響，國泰人壽於2018年率先業界推出全民皆可參與的Cathay Walker計劃，幫助社會大眾養成健康習慣，並搭配健康促進外溢保單，將保險功能從「事後補償」超前部署為「事前預防」，重新定義保險的價值。國泰人壽更導入社會投資報酬率（Social Return on Investment，簡稱SROI），評估Cathay Walker計畫對用戶產生的影響力，取得國際社會價值協會認證該計畫對用戶產生的影響力為國泰人壽每投入1元，就能創造6.3元的社會價值，展現Cathay Walker促進全民健康的真正意涵。

為優化Cathay Walker計劃推動成效，國泰人壽於2021年推出升級版「Cathay Walker Plus 健康計劃」，透過串聯健康產業夥伴，建置健康生態圈，透過業界首創的會員制度及遊戲化機制，從多元的健康管理面向（例如：每日健走、心率量測及睡眠品質等），協助會員健康管理、提升健康體況，並結合外溢保單提供保障增額或保費折減等回饋，鼓勵保戶持續養成長期固定的健康習慣。

至2021年底，Cathay Walker 與 Cathay Walker Plus 已累積40萬會員人數，為業界最多人參與的健康計劃，用戶走路總步數累計達5,665.8萬步，約可來回月球453趟。

除積極發展健康生態圈外，國泰人壽持續運用「物聯網IoT技術」，洞察個人健康資訊與串聯異業相關健康數據，設計符合客戶需求之保險商品、健康任務及客製化照護服務，提供客戶新型態保險服務體驗，因此榮獲2021年國際數據資訊（IDC）「亞太區未來企業大獎（Future Enterprise Awards）—產業生態創新獎」肯定。



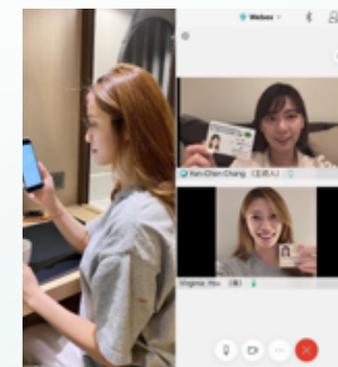
國泰人壽「CWP 健康計劃」讓用戶能在APP看到一目了然的健康數據，包括運動心率、睡眠活動等多元數據，有效幫助會員養成長期固定的健康習慣。

● 及時因應疫情警戒 首推遠距投保，防疫期間保障不缺

於2020年初疫情發展初期，立即開辦醫療補強專屬商品「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，同時考量疫情就醫實務狀況、放寬理賠標準，若民眾因COVID-19入住負壓隔離病房者，融通放寬比照加護病房辦理理賠給付，提供罹病客戶更周全的保險支援。

防疫醫療保障商品自開辦後至2021年底總計承保18.4萬件，為社會創造約每日1.8億之住院醫療保障，協助社會大眾平穩渡過疫情，促進經濟及社會穩定發展。

於2021年5月台灣疫情進入三級警戒，國泰人壽立即回應市場變化，快速研擬推出「CVX 泰好保」（Cathay Vision Experience）平台，提供遠距保險服務，打破傳統親簽親晤的招攬限制，為第一家獲金管會核准試辦新型遠距投保平台的壽險公司，有別於其他保險公司只提供遠距投保服務，「CVX 泰好保」同時提供包括查詢、變更保單資料及理賠等服務，保單紓困亦可透過此平台完成，從2021年6月推出至2021年底，受理件數達6.6萬件，除成為台灣唯一獲得《亞洲企業商會》2021年「國際創新獎—服務與解決方案類別」肯定的壽險公司外，並取得InnoMark國際創新認證，凸顯「CVX 泰好保」的創新性與獨特性，備受國際肯定。



客戶與國泰人壽業務員運用Webex視訊，打破傳統親簽親晤的招攬限制，於疫情期間提供即時服務，讓健康保障不因疫情被打斷。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

01 永續治理與策略

02 永續金融

03 氣候

04 健康

05 培力

06 永續營運管理

07 附錄

● 編織職場健康安全防護網

國泰人壽、國泰世華銀行導入 ISO45001 職業安全衛生管理系統，其他子公司亦依循 PDCA 精神進行職安衛相關管理，訂有《安全衛生工作守則》、《職業安全衛生管理計畫》與《職業安全衛生管理要點》等作業辦法，集團內各公司亦依法規要求設立職業安全委員會，定期接受職教育訓練，以確保其執行工作之能力，職安議題並匯報至金控每月行政管理聯繫會議，即時檢視相關策略與方案實施進度。針對國泰承攬商，訂有「承攬商安全衛生管理要點」，告知進入職場承攬商進行共同預防職業災害告知書填寫及確實遵守相關法令，以確保職場安全。

國泰健康安全職場措施總覽

 心理健康	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年以心理健康評估問卷辨識員工心理壓力，依問卷結果規劃紓壓活動。 ● 實行員工協助方案 (EAP)，透過多元且不限時段之專業諮詢服務，提供員工健全支持系統，員工可諮詢議題包含婚姻、家庭、親子關係及理財等。 ● 每季調查異常工作負荷促發疾病高風險者，高風險個案將安排醫師面談，或與人資部、單位主管進行選配工調整。 ● 舉辦紓壓課程及講座。 ● 紓壓空間與服務 (如紓壓室、按摩服務等)。
 身體健康與人因工程	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期舉辦免費員工健康檢查。 ● 定期以「骨骼肌肉傷病問卷」調查同仁身體狀況，進行分級管理。 ● 進行硬體改善措施：包含輔具提供與汰換座椅。 ● 提供多種類型的運動社團。 ● 舉辦員工路跑、健走、登山及減重競賽等活動。 ● 開發「Cathay Walker」APP，搭配團體競賽與獎勵，鼓勵員工健走。
 彈性工時	<ul style="list-style-type: none"> ● 推行新形態行動辦公，員工可依照個人需求進行遠距辦公，且可彈性選擇 08:30 或 09:00 上班。 ● 特定部門 (如核保、理賠、財務投資) 另可配合業務特性 (如按件審核理賠、盤前資訊彙整)，另有不同的時段可供彈性選擇。 ● 業務員除一周基本 6.5 小時教育及業務宣導時間外，其他時間均可自行安排，並透過 CathayBox 做相關業務績效追蹤及管理。
 職場安全	<ul style="list-style-type: none"> ● 安排員工接受合格急救訓練，職場內並配有急救用品。 ● 員工安全衛生教育訓練。 ● 一年一次進行疏散演練。 ● 定期實施室內照度、空氣品質測定；未達標準者立即改善，並將結果呈委員會報告。 ● 依循「承攬商安全衛生管理要點」，承攬商進入職場進行共同預防職業災害告知書填寫並確實遵守相關職安衛法令。

此外，為降低職業災害之發生和保障員工安全與健康，事故發生時將依照職安法規啟動通報和事故調查機制，以降低類似事故的再發機會。各公司皆有權責部門定期呈報職業災害統計分析報告，事故發生時若員工因職災接受手術或造成永久性失能，將由醫護人員追蹤關懷，並評估是否適合從事現有工作，本公司職災及缺勤統計詳見附錄表 22。國泰重視員工健康和職場安全，致力提供安全的工作環境，在嚴格落實及有效管理下，2021 年國泰員工無嚴重的職業傷害事件發生。

為確保員工身心健康，國泰設有員工健康風險管理流程，定期分析員工健康檢查結果，將員工健康風險做分級管理，針對高風險個案進行關懷，推行員工協助方案 (EAP) 並舉辦健康促進活動。國泰金控暨各子公司力挺健康職場，提倡運動風氣，對外贊助體育活動、對內舉辦多項員工運動，國泰投信 2021 年榮獲教育部體育署頒發「運動企業認證」，國泰證券獲頒「運動年曆企業積分聯賽季軍」，希望打造員工身心靈平衡的健康職場。

事故調查流程



員工協助方案成為員工心理健康守護者

國泰金控每年進行同仁心理健康壓力辨識，2021 年度填答率為 81.5%，顯示集團員工心理健康狀況無重大風險因子。為進一步協助員工取得職場與家庭生活的平衡，國泰金控推出員工協助方案 (Employee Assistance Program, EAP)，所有同仁可 24 小時隨時預約服務，在員工遭遇困擾或感覺壓力時，由諮商心理師、臨床心理師、社會工作師、執業律師、理財顧問等專業諮詢顧問提供一對一的專業服務，以促進集團員工心理健康、提升工作品質。2021 年諮詢總人次為 371 次，諮詢議題主要包含生涯工作、身心壓力、家庭等心理議題及法律相關諮詢。根據廠商針對使用諮詢服務員工進行滿意度調查顯示，超過 9 成以上員工表示非常滿意使用 EAP 服務。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

01 永續治理與策略

02 永續金融

03 氣候

04 健康

05 培力

06 永續營運管理

07 附錄

疫情中守護員工健康 線上進行「大腹翁小腹婆減重競賽」

因應 2021 年國內新冠疫情急速升溫，國泰金控啟動大規模居家辦公，為了保障員工健康，自 2015 年起，連續舉辦七年的「大腹翁小腹婆減重競賽」以「鼓勵參加及傳達健康理念」為核心概念，結合線上直播運動課程，透過國泰 Cathay Walker Plus 控管自身健康數據，引導員工疫情宅家時期，持續保持良好的飲食及運動習慣。2021 年度累計參與人數逾 7.2 萬人，減重總數達 129,410 公斤（2021 年減重 10,658 公斤），以 BMI 前後測指標檢視減重成效顯示完賽員工中的健康體位人數增加 9.5%。此外，健康減重同時更結合「綠能公益」，員工每減一公斤，公司即捐出 100 元建太陽能板，並將太陽能板產生的賣電所得，回饋給公益團體。2021 年於台南七股頂山社區建置太陽能屋頂電廠，後續綠電收益將用於當地長者共餐經費來源，是台灣首件再生能源購電合作案，更達到「國泰減重、大地減碳、長者健康」的共好目標。

4.1.2 提供多元保障及服務 協助民眾享受樂齡生活

國發會預估 2025 年將邁入超高齡社會，平均每 5 人便有 1 位 65 歲以上的長者，於高齡、少子趨勢影響下，人口紅利逐漸下降、扶養比持續提高，國泰人壽提供多元創新商品及服務，透過商業保險協助民眾為銀髮生活預先準備，確保高齡經濟安全與滿足未來醫療照顧需求、補強社會保險保障缺口，為民眾提供多方面的保障防護、讓民眾享受無憂樂齡生活。

● 提升國人健康意識 提供業界最多元的外溢、實物給付型保險

國泰人壽優化保險保障，將保險事後補償的功能進化為事前預防，以擴展保險影響力，於 2021 年增加開辦 7 張新外溢商品，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、提升自身健康，除提供多元保障（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。

在發展外溢保險協助保戶事前預防的同時，有鑑於社會上高齡照顧需求及罹癌病例日增，國泰人壽與外部優質異業結盟，創新推出實際服務或保險金給付二選一

的實物給付型商品，以實際服務確實分擔保戶的長照壓力，確保面臨長照需求時可獲得合適的服務，或在保戶不幸罹癌後可藉由選擇基因檢測服務增進後續治療功效。

2021 年總計開辦 10 張實物給付新商品，提供癌症、長照、重大傷病、特定傷病及失智等多元保障，滿足民眾保險規劃需求，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。

此外，國泰人壽洞察不同族群可能因面臨不同的人生風險，因此有差異化的保障需求，如針對年輕族群提供 HEN 單系列、高齡族群的樂系列及對健康已出現狀況之民眾提供三高及癌後醫療之弱體保單，同時觀察至 2021 年上半年長照滲透率僅約 4%，為協助國人及早規畫、分散長照風險，有別於市場中 15 足歲才能投保長照險的架構，國泰人壽首創業界第一張出生即可投保的「漾心守護」長照險，首創出生即可投保，保險年齡滿 15 歲起自動啟動長照保障，且保障範圍更廣，促進保戶及早準備充足的長照保障。

● 建置中高齡專屬資源整合平台 - 「大人的花漾人生」

國泰人壽架構完整的高齡照顧網絡，首創中高齡專屬資源整合平台「[大人的花漾人生](#)」，一站式提供高齡照顧等相關資源或服務，導入職能治療師專業認證的失智預防遊戲、檢測問卷及「AD-8 極早期失智症量表」，與民眾溝通失智預防觀念，協助民眾及早發現、及早預防，甚或減緩病況發展進程，在對抗失智症的過程中貼心陪伴病患及家屬。



「大人的花漾人生」為了被照顧長者或照顧者，建置專區以圖像化方式介紹失智或提升獲取所需資訊的便利性，平台對外提供多達 10 項高齡專屬服務，可歸納為三大面向：



至 2021 年底，「大人的花漾人生」網站總瀏覽量約 94 萬人次，平均每日約 2,300 人次上線獲取所需資訊，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。