國泰產險
Cathay Century Insurance

2022
永續報告書
Sustainability Report

Table of Contents

國泰產險永續探照燈 02

國泰產險的永續宣言 04

01 國泰產險永續路徑圖

1.1 認識國泰產險 06
1.2 國泰產險的永續策略與架構 07
1.3 國泰產險的重大議題分析 11
1.4 國泰產險的利害關係人溝通與議合 15

02 強韌營運治理者

2.1 公司治理與誠信經營 18
2.2 風險預防與控管 20
2.3 資訊安全管理 24
2.4 COVID–19 因應行動 27

03 永續金融推動者

3.1 永續投資與議合 30
3.2 永續保險與商品影響力 32
3.3 普惠金融 36
3.4 數位金融 38
3.5 公平待客 42

04 氣候行動領航者

4.1 低碳經濟與治理 (TCFD 管理) 48
4.2 環境與能源永續 59

05 培力職場實踐者

5.1 多元化與平等機會 66
5.2 員工訓練與培育 70
5.3 員工薪資福利與安全 75

06 健康社會守護者

6.1 社會影響力藍圖與管理方針 82
6.2 全齡損害防阻 85
6.3 企業損害防阻 90
6.4 鼓勵全民健康運動 92

07 附錄

附錄 1 關於本報告書 94
附錄 2 GRI 準則內容索引 95
附錄 3 聯合國永續保險原則（PSI）對照表 97
附錄 4 責任投資原則（PRI）對照表 98
附錄 5 TCFD 索引對照 98
附錄 6 永續會計準則委員會（SASB）準則對照表 99
附錄 7 SDGs 對照 101
附錄 8 確信項目彙總表 102
附錄 9 會計師有限確信報告 103

國泰產險永續探照燈

第 24 屆信譽品牌獎　產險公司類金獎
保險龍鳳獎　產險公司優等獎

第 2 屆工商時報數位金融獎

數位創新獎－金質獎
數位資訊安全獎－金質獎
數位業務優化獎－金質獎

2022 年度保險競賽

微型保險業務績優獎
微型保險身心障礙關懷獎
微型保險保險公司組－第三名
強制汽車責任保險差異化管理－第三名
住宅地震基本保險卓越獎－第三名

2022 年 TCSA 台灣企業永續獎

單項績效獎「創新成長領袖獎」
永續報告類「銀級」

BSI 資訊韌性獎

資訊韌性－卓越獎

2022 年穆迪（Moody's）信用評等獲評「A2」
2022 年中華信評信用評等獲評「twAA+」
2022 年貝氏評比（AM Best）信用評等 獲評「A」
產險業界首家取得「BSI 營運持續管理系統認證」

國泰產險永續探照燈

環境友善（E）

業界首度計算車險與能源保險商品碳強度

2022 年共完成 2021 年車險與能源產業的碳強度計算，
為業界第一。

2022 年第 4 季仁愛總公司大樓使用 100% 綠電

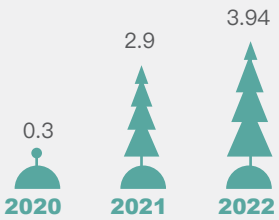
2022 年第 4 季總公司大樓 100% 使用綠電，
綠色電力購買量持續增加

有效減少 171 噸二氧化碳當量

2022 年共減少 171 噸二氧化碳當量，
相較前一年度減少 5.2%

行動化與電子化作業成效達 1,795 萬件

行動化與電子化作業於 2022 年共節省約 3.94 億張紙。



社會共榮（S）

擴大永續影響力 36 家夥伴簽署遵循聯合國永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI）

截至 2022 年底本公司合作之保險公司、再保險公司及
再保險經紀人中，累計已有 36 家簽署遵循 PSI。

員工人均教育訓練時數達 52.4 小時，121 人次參與 ESG 主題討論會議

國泰產險鼓勵員工進行內、外部訓練與自主學習資源，
充實自我，全年累積教育訓練時數達 117,342 小時，
每位同仁平均受訓時數高達 52.4 小時。

全年評議中心申訴率為前 5 大產險公司第三名

2022 年申訴率為市佔率前 5 大產險公司中第三名

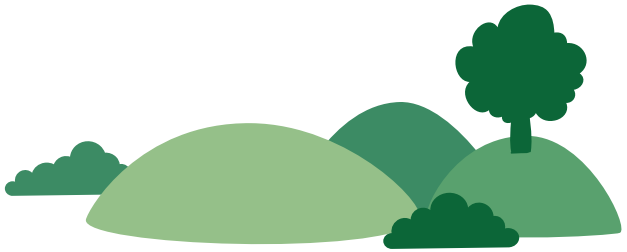
永續治理與經濟（G）

台灣首家自行遵循聯合國永續保險原則 (PSI) 與簽機構投資人盡職治理守則之產險公司

於永續報告書中揭露 PSI 準則對照，
行使上市櫃股東常會表決權比率達 98.7%

低碳投資金額成長 8.2% 永續投資金額達 34.1 億

2022 年低碳投資金額成長 8.2%，
至 2022 年底永續投資規模達 34.1 億



國泰產險的永續宣言

GRI2-22

2022 年世界面臨著不斷爆發的各種危機，且極端氣候持續發酵，自然災害造成保險損失高達 2,700 億美元。另一方面，台灣的疫情幾經起伏後，在 2022 年中爆發，台灣保險業者超過 2,000 億的防疫相關保險理賠，讓業者面臨巨大的挑戰。

因為疫情帶來的數位轉型、資安管理、勞工權、人權等議題也持續延燒，種種的風險與危機，都警惕著我們須更快的往環境永續、經營永續的道路前行。

國泰產險自許成為產險業永續領先者，延續集團的永續願景，領先業界推出多項行動，2017 年起我們成為台灣首家自行遵循聯合國「永續保險原則（PSI）」的產險公司。

今年，我們以集團「氣候」、「健康」、「培力」三大主軸，建構永續策略藍圖作為策略方向，持續在 ESG 的各個面向發展多項重要永續行動：

台灣的「候」盾－提升氣候變遷轉型與韌性

對於氣候變遷，第 27 屆聯合國氣候變化大會（COP27）強調關鍵議題為「損失與損害」。國泰產險身為首家獲得政府認可的碳標籤與減碳標籤雙標籤的產險業者，我們發揮「保險保障、損害防阻」核心職能，將 ESG 議題之因應納入產品的生命週期中，積極研發再生能源保險、農業保險及環境責任保險等永續保險商品，2022 年協助台灣環境創造太陽能總發電量 24.9 億度並達減碳 127 萬噸效益。

此外我們對公司主要業務之車險以及能源產業中之電廠，進行碳強度計算研究，成為業界首度完成車險與能源保險碳強度計算，未來將據此推動減量措施，並持續發揮保險的力量，邁向綠色轉型。

面對極端氣候帶來的風險，國泰產險擔任企業損害防阻的顧問，提供專業查勘與損防服務，給予風險控管建議，我們相信「事前預防」相較「事後補償」更能降低客戶的風險，協助企業深化風險辨識認知，預防系統性危機以降低天災損失。

若只有國泰產險自身的努力是遠不足以成功的，我們加強對客戶與合作夥伴的議合，輔導高風險客戶進行轉型，截至 2022 年，與我們合作之保險公司、再保險公司及再保險經紀人中，共有 36 家簽署遵循永續保險原則（PSI）；在投資面，國泰產險發揮責任投資精神，領先同業啟動投資議合，參加被投資公司股東會提出 ESG 聲明，使議合對象允諾改善並強化揭露 ESG 相關資訊，我們期待透過國泰產險的影響力，邀請更多合作夥伴加入永續經營的行列。

為與集團共同達到 2050 年淨零排放目標，包括 2025 年總部（含國泰金控、國泰人壽、國泰世華銀行及國泰產險）、2030 年國內所有營業據點達 100% 使用再生能源，我們依據過去辨識出的營運能耗熱點主要在辦公室能源使用，因而推動職場改造，發展低碳高效能的混合辦公模式，國泰產險總公司也於 2022 年達 100% 使用綠電，以回應集團宣示接軌全球再生能源（RE100）倡議。

防疫保單事件省思－強化我們的風險管理與經營韌性

2022 年對於國泰產險是內外部環境均充滿挑戰的一年，我們秉持著守護民眾的精神，快速因應疫情，為社會大眾與移工推出防疫保單，而後在 5 月疫情爆發，國泰產險經歷了一次前所未有的巨大衝擊。理賠數量與客服進線的爆量、人力的調度支援，以及不可避免的巨大損失，考驗著國泰產險內部對於風險管理與經營韌性。

過去數位轉型的投入與努力，在此次危機發揮重要的作用。近幾年來，國泰產險秉持「以客戶為中心」之理念推動數位轉型策略，在行銷、核保、客戶服務階段，透過減少人工處理的銷售成本、導入 AI 及流程自動機器人將保單電子化、藉由數位服務平台及智能客服，打造數位保險價值鏈，並在爆量防疫保單理賠需求期間融入數位化理賠，有效消化所有理賠需求。

為回應疫情的衝擊，我們迅速針對防疫保單建立回應機制，動員全公司同仁，藉由項系統與作業平台，確保保戶能受到最完整且迅速的回覆。疫情過後，我們亦謹慎地檢視保險商品之開發過程與控管，確保未來不再有類似的事件發生。國泰產險第一線的同仁面對各方壓力，仍秉持不變的熱忱，努力做好各項客戶服務，感謝集團母公司的支持及客戶的理解，讓國泰產險能夠挺過此次的挑戰。

永續由內做起－培育永續韌性 DNA

永續對於國泰產險不是口號，我們重視員工關係與永續文化，藉由「認知、認同、參與、擴散」從內部員工培養永續意識，加深認同感，並建立跨部門協作機制，攜手同仁共同塑造高凝聚力之永續文化。

在 ESG 人才培育上，我們積極有系統地由上而下的推動，同時整合內部宣導場合及外部線上課程等資源，提升全體同仁對 ESG 議題概念建立，並深化進日常工作中，2022 年國泰產險同仁受內部 ESG 教育訓練達 2,231 人次，也完成 100% 同仁永續教育訓練，期待藉由具備永續精神之員工，傳遞國泰產險的永續意識。除了金融人才培育以外，我們也積極鼓勵全民健康運動，藉由支持鐵人隊訓練、競賽及舉辦公益活動等方式，期望擴散國泰產險永續影響力，塑造健康運動文化。

無論是疫情或是持續加劇的國際動盪都提醒著我們，唯有不斷地創新和投入，才能打造強大的經營體質，更好地應對未來的挑戰。在客戶的信賴下，國泰產險更加願意為了大眾挺身而出，勇敢面對風險並持續推動創新。未來，國泰產險將持續發揮我們對社會與環境的影響力，協助國內外合作夥伴與客戶落實永續，堅定地提供高品質服務，成為最棒的產險公司。

國泰產險總經理 陳萬祥

01

國泰產險永續路徑圖

1.1 認識國泰產險
1.2 國泰產險的永續策略與架構
1.3 國泰產險的重大議題分析
1.4 國泰產險的利害關係人溝通與議合

1.1 認識國泰產險

GRI 2-1. 201-1

組織簡介

國泰世紀產物保險股份有限公司（以下簡稱國泰產險 / 本公司），成立於 1993 年 7 月，原名「東泰產物保險股份有限公司」。現為公開發行金融保險業者，屬國泰金融控股股份有限公司（下稱國泰金控）100% 持股之子公司。本公司積極開發市場商機，拓展經營版圖，為更多民眾與公司行號提供優質保險與相關服務，營業據點遍及台灣各地區及越南。

員工資訊與地理分布

點擊查看國泰產險各服務據點

經營願景

在穩健經營與追求營業效率極大化的同時，更秉持以人為本的初衷，充分運用「損害防阻」及「保險保障」兩大職能引擎，主動解決環境、社會、校園與公司治理等不同的企業社會責任議題，推動公司的永續發展。未來我們也將不斷加強數位技術的研發，提供創新、多元、便利且符合需求的保險商品及服務，讓客戶在每一個服務接觸點都能夠感受到國泰產險的用心及價值，最終成為最懂客戶需求的產險公司。

經營願景	經營理念	核心職能	主要產品與服務
最懂客戶需求的產險公司	質量並重	損害防阻	汽車保險、火災保險、海上保險、工程保險、責任保險、其他保險、健康保險、傷害保險、再保險之分出分入
	穩健踏實	保險保障	

2022 年商品總數：2,884 件

2022 年送審新商品：75 件

經營績效與財務績效

淨銷售額	302.66 億元
稅前淨利	(245.25) 億元
稅後淨利	(196.22) 億元
總資產	605.96 億元
總負債	477.96 億元
權益報酬率	-144.03%
每股盈餘	(47.56) 元 / 股

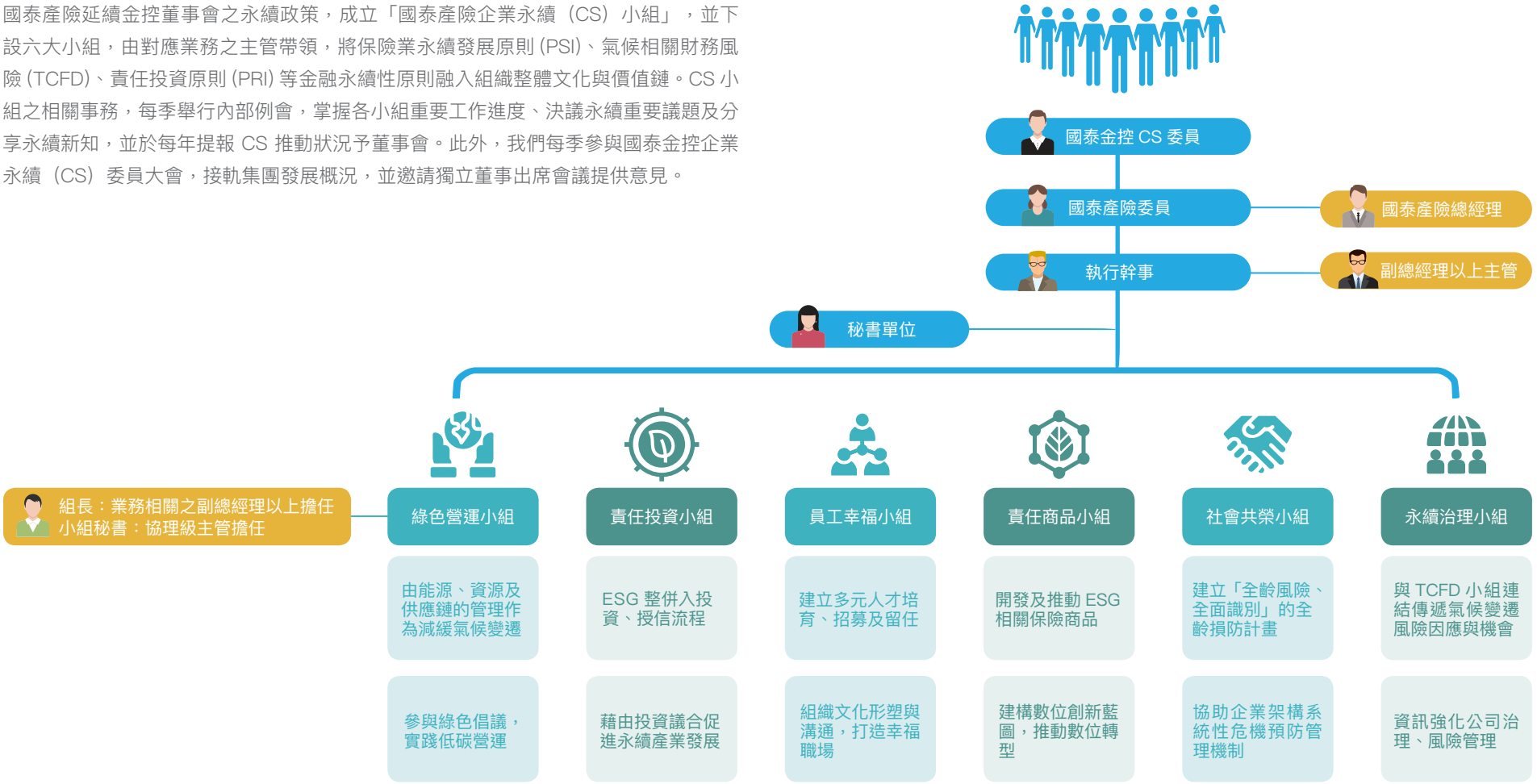
除防疫保單以外的保險商品數量皆維持穩定成長之銷售水平

2022 年因國泰產險為保戶提供防疫保險，針對防疫保單之回應詳請見 2.4 COVID-19 因應行動。
更多 2022 年財務相關資訊請見 國泰產險 2022 年報 。

1.2 國泰產險的永續策略與架構

GRI 2-12 . 2-13 . 2-22

國泰產險延續金控董事會之永續政策，成立「國泰產險企業永續（CS）小組」，並下設六大小組，由對應業務之主管帶領，將保險業永續發展原則 (PSI)、氣候相關財務風險 (TCFD)、責任投資原則 (PRI) 等金融永續性原則融入組織整體文化與價值鏈。CS 小組之相關事務，每季舉行內部例會，掌握各小組重要工作進度、決議永續重要議題及分享永續新知，並於每年提報 CS 推動狀況予董事會。此外，我們每季參與國泰金控企業永續（CS）委員大會，接軌集團發展概況，並邀請獨立董事出席會議提供意見。



國泰產險企業永續（CS）運作架構

國泰產險永續策略

國泰產險身為產物保險業者，致力於提供客戶高品質於充足的保險保障，同時我們藉由聯合國永續目標 (SDGs) 及台灣永續發展目標辨識營運的潛在風險與機會，期待能夠與社會攜手達到永續共榮。對於永續事務的推展，我們遵循國泰集團之永續三大主軸「氣候、健康、培力」，期望綜合集團之資源與影響力，降低整體社會之環境、社會、公司治理之風險與影響，並創造自身與利害關係人的雙重盈餘。

主軸	永續構面	對應國泰產險永續議題	國泰產險永續目標與原則	行動策略與管理機制	對應章節內容	聯合國 / 台灣永續發展目標
氣候	低碳經濟	・發展永續保險商品與服務 ・氣候相關財務影響	成為全方位氣候金融解決方案提供者	・增加低碳投資 ・提供綠色產品 ・提供綠色服務	3.2 永續保險與商品影響力 4.1 低碳經濟與治理	聯合國 SDGs 台灣 SDGs：SDGs 3、13、17
氣候	環境永續	・節能減碳	營運於 2050 達到零碳排	・推動綠色能源 ・打造綠色營運	4.2 環境與能源永續	聯合國 SDGs 台灣 SDGs：SDGs 3、13、17
健康	健康促進	・普惠金融 ・社會影響力	拓展健康生態圈，促進民眾維持身心健康	・推動員工健康服務計畫 ・交通安全守護計劃	3.3. 普惠金融 6.2 全齡損害防阻	聯合國 SDGs 台灣 SDGs：SDGs 1、3、4、8、11
健康	財務健康	・數位金融 ・公平待客	客戶財產的最佳守護者	・提供全方位產品，保障民眾財產健康	3.4 數位金融 3.5 公平待客	聯合國 SDGs 台灣 SDGs：SDGs 8、10、11、12
培力	職場培力	・員工關係與永續文化 ・員工訓練與培育 ・員工薪資福利與安全	培養員工具備因應未來趨勢與對應職能之發展需求	・重塑員工技能 ・升級員工技能 ・建構領導梯隊 ・建造多元包容職	5.1 多元化與平等機會 5.2 員工訓練與培育 5.3 員工薪資福利與安全	聯合國 SDGs 台灣 SDGs：SDGs 4、5、8
培力	社會培力	・員工訓練與培育 ・社會影響力	培育青年認識自我、思考職涯及養成技能	・青年培力	6.4 鼓勵全民健康運動	聯合國 SDGs 台灣 SDGs：SDGs 3、4、8、11

國泰產險之聯合國永續發展目標與對應策略

為確保價值鏈過程促成對各方面的正面影響並降低負面衝擊，國泰產險響應國際間的永續目標，依照《企業永續報告如何整合 SDGs: 實務指南》(Integrated the SDGs into Corporate Reporting: A Practical Guide) 三大步驟將 SDGs 納入營運決策中。從國泰產險之核心職能：「守護客戶身體與財務健康」出發，我們以 SDG3 健康與福祉為中心，透過國泰產險保險價值鏈上之影響力，在三大主軸氣候、健康、培力下，推展 11 項永續目標。SDG 對照表請見 附錄 7。

目標定義與排序	績效測量與分析	報導、整合與促進改變
舉辦 SDGs 教育訓練 3 場次，協助同仁了解 SDGs 與細項目標	針對各項永續議題訂定短、中、長期目標，聚焦推行 11 項 SDGs 目標	定期檢視目標達成進度並於報告書中揭露
辨識永續議題與營運過程中 SDGs 之衝擊		針對未達成目標進行改善

國泰產險之永續價值鏈

價值鏈流程	2022 年永續投入	2022 年永續成果	促進利害關係人之永續影響								對應章節
			員工	政府及主管機關	通路夥伴	客戶	再保險公司	NPO/NGO與專家學者	合作夥伴	供應商及承攬商	
保單設計與規劃	制定「商品開發 ESG 議題 CHECKLIST」辨識 ESG 風險與機會。	新送審商品共 121 件，100% 通過 ESG 檢核。	●	●			●		●		3.2.2 永續保險商品發展與議合
	考量 ESG 三大面向設計永續保險商品	永續保險總簽單件數共 30,644 件		●		●			●		
	進行保單碳強度計算	完成車險與能源產業的碳強度計算，成為產險業界第一家		●		●			●		
保險行銷與推廣	運用 APP、電子化條款與網站進行低碳綠色行銷	達 719.3 萬件電子化行銷件數	●		●	●			●		3.4.1 數位金融管理方針
	結合創新科技進入校園進行風險預防之宣傳，促進社會永續	舉辦 23 場校園交通安全講習課程、觸及人數超過 2,000 人次	●			●		●	●		6.2 全齡損害防阻
	提供企業客戶天災風險的損害防阻顧問建議，提升風險預防意識	累計共出具 609 件天災相關建議報告				●					6.3.1 強化企業損防意識
保險合約簽訂	制定《國泰產險敏感性遵循環境社會與永續治理 ESG 要點》辨識八大敏感性產業風險以及因應重點	確保更高層級檢視 ESG 核保標準，以降低核保風險	●			●					3.2.2 永續保險商品發展與議合
	成立「公平待客促進小組」，每季檢視各項業務之公平待客落實情形，提出優化措施	全年評議中心申訴率為前 5 大產險公司第三名		●		●					3.5 公平待客
	採用數位化服務、電子保單、條款 QR Code 等電子化作業	減少紙張使用 702.3 萬件			●	●	●			●	3.4 數位金融
	以氣候風險模型辨識企業客戶氣候相關衝擊結果	根據模型結果提供企業客戶核保或損害防阻建議				●	●				4.1.4 TCFD 氣候風險管理
再保險分出	鼓勵再保險公司、再保險經紀人、合作公司簽署遵循聯合國永續保險原則（PSI）	累計至 2022 年共 36 家夥伴簽署			●		●		●		3.4.3 數位創新服務與效益
	運用智能技術，將耗費人力的作業流程自動化	再保對帳流程作業效率提升 60%	●		●		●			●	
投資配置	遵循責任投資原則，排除爭議性較高之 8 大產業進行永續投資	永續投資績效達 34.1 億		●					●		3.1 永續投資與議合
	發揮金融業永續影響力，參與外部議合協助企業客戶改善 ESG 治理	金融同業第 1 家至被投資公司股東會進行 ESG 議合	●			●			●		
理賠與售後服務	搭載行動裝置，將理賠流程數位化，讓客戶可以在數位平台上獲得理賠進度等個人化訊息	數位化理賠件數 63.1 萬件	●		●	●					3.4.3 數位創新服務與效益
	遵循「以客為尊」理念，提供友善金融服務	全年評議中心申訴率為前 5 大產險公司第三名		●		●					3.5 公平待客

1.3 國泰產險的重大議題分析

GRI 3-1 . 3-2

國泰產險重大議題分析之過程與方法

產險依據 AA1000 當責性原則之四大原則 — 包容性、重大性、回應性、衝擊性為標準，採用 GRI 通用準則 2021 版，評估在經濟、環境、社會（人權）方面衝擊的顯著性，辨識出重大議題，回應利害關係人的關注和期望，更具此作為永續發展策略規劃的基礎。

第 1 階段
了解組織脈絡

1 鑑別利害關係人

依循 AA1000 SES 利害關係人議合標準：鑑別出與組織營運衝擊高度相關的 8 類利害關係人：NPO/NGO 與專家學者、再保險公司、合作夥伴、客戶、政府及主管機關、員工、通路夥伴、供應商與承攬商

8 類利害關係人

2 蒐集永續議題

- 公司內部訪談：釐清利害關係人重視之永續議題
- 參考全球趨勢 / 規範 / 倡議：GRI、SASB、TCFD 國內外同業案例
- 國泰產險永續經營脈絡：歷年重大議題、發展策略

第 2 階段
鑑別實際及潛在衝擊

3 鑑別實際及潛在衝擊

依據脈絡釐清之結果，將正負面議題依照「已經發生」與「未來可能造成」，區分為實際 / 潛在衝擊項目

- 正面實際衝擊 11 項、正面潛在衝擊 15 項
- 負面實際衝擊 6 項、負面潛在衝擊 14 項

46 項衝擊項目

第 3 階段
評估衝擊顯著性

4 評估衝擊的顯著程度

發放衝擊問卷，請利害關係人針對衝擊項目之「規模範圍或嚴重程度」、「發生可能性」評估衝擊顯著性。藉由問卷結果得出國泰產險對經濟、環境、社會（人權）所產生的外部衝擊，以及每一類利害關係人所關注的顯著衝擊

98 份問卷

第 4 階段
排定顯著衝擊的報導優先順序

5 排定最顯著衝擊的優先報導順序

根據得分，繪製各項衝擊的續日圖，初步以「規模範圍或嚴重程度」、「發生可能性」作為顯著衝擊的判斷標準，並進行內部高層和專家的討論，考慮歷年來的永續議題、高層的關注議題和國內外趨勢議題，決定顯著衝擊項目。

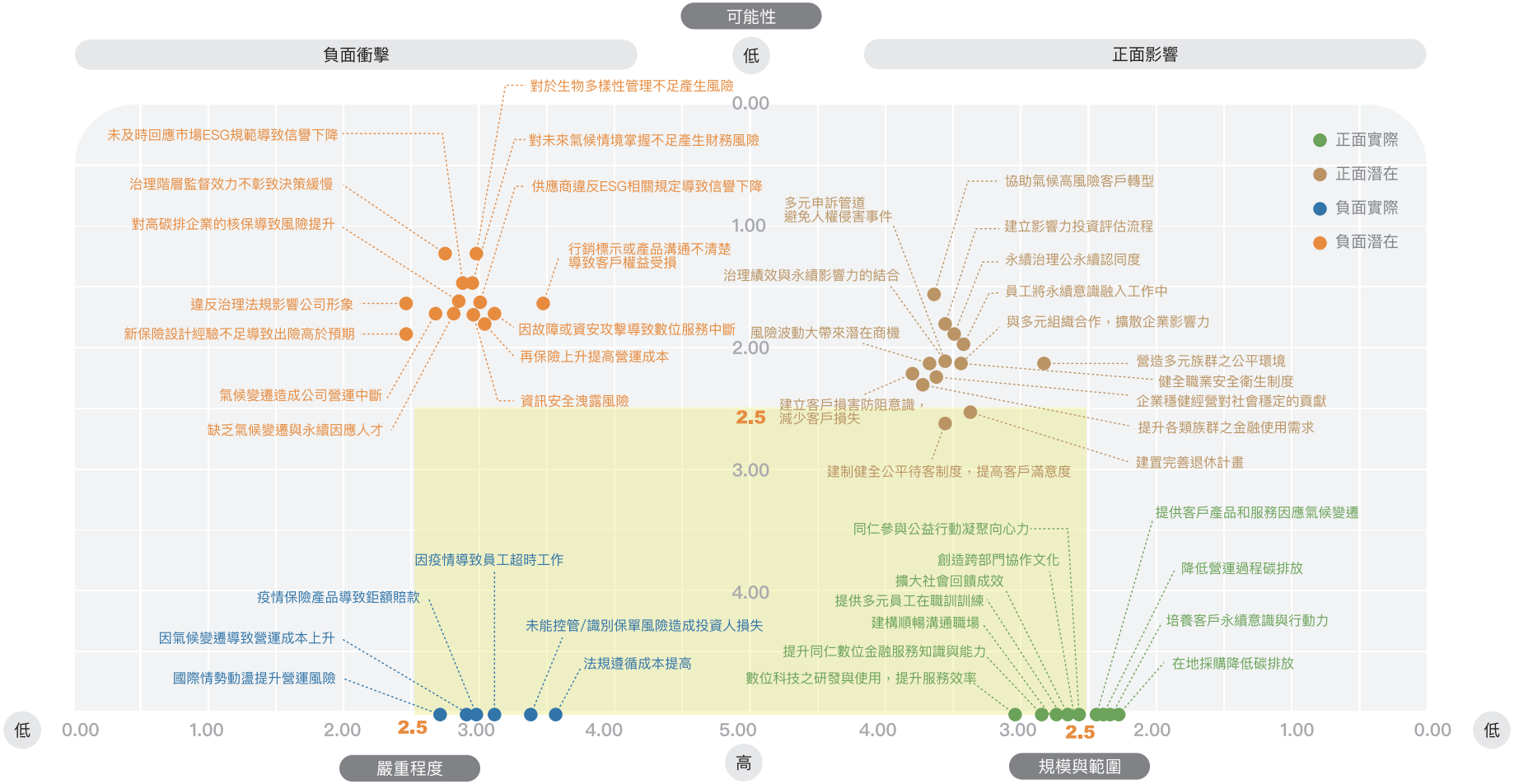
將 26 項顯著衝擊歸納為 12 項重大議題。依據 GRI 報導要求於各章節揭露管理方針，作為永續議題溝通核心，回應利害關係人所關切之內容

26 項顯著衝擊

12 項重大議題

國泰產險顯著性衝擊評估結果 – 續日圖

鑑別實際及潛在的正負面衝擊後，分別以「規模範圍或嚴重程度」、「發生可能性」繪製成以下續日圖。國泰產險以中度分級 (2.5 值) 為顯著性門檻，落於中度至高度範圍內的衝擊項目即定義為顯著衝擊 (下圖黃色區塊)，並經由高階主管與永續團隊針對顯著性衝擊分析結果進行討論，調整議題排序，最終排序出 26 項顯著衝擊。



註 1：黃色區塊中以 2.5 為臨界值、加上參考多位高管訪談皆提及、國際重要趨勢與 2021 年高度重大議題相應之議題，辨識 26 項顯著衝擊議題。
註 2：規模及範圍為正面影響，嚴重程度為負面衝擊，規模及範圍與嚴重程度皆定義為「影響範疇」。

2022 年重大議題變動說明

1. 近年來，國泰產險及其所有員工皆展現出對永續發展的高度關注，我們透過多種途徑提升員工的永續能力，並積極確保他們在這個永續職場中的成長和發展，故新增「員工關係及永續文化」為重大議題；除此之外，我們更由內而外，加強擴散國泰產險核心能力對於社會以及環境帶來的正面影響力，「社會影響力」亦於 2022 年經辨識成為重大議題。
2. 考量鑑別之衝擊結果，因疫情影響，國泰產險將風險管理層面擴大，原「系統性風險管理」擴大風險管理層面，調整為「風險預防與控管」。

主題	重大議題	重大議題對國泰產險的意義	對應顯著衝擊		重大議題發展原則與管理機制	指標對照
			實際 ⊕ ⊖	潛在 ⊕ ⊖		
永續治理與經濟	發展永續保險商品與服務	國泰產險致力為社會提供全方面的保障，多元組成的團隊積極關注整體環境之變動，推出符合永續趨勢的保險商品，協助客戶因應氣候變遷等議題。更同時重視培養客戶的永續意識，與客戶達到共好。	⊕培養客戶永續意識與行動力 ⊕提供客戶產品和服務因應氣候變遷		3.2.1 發展永續保險商品與服務管理方針	聯合國 / 台灣 SDG3、SDG7、SDG17 SASB FN-IN-410b.2 GRI 產業議題
	數位金融	客戶的數位使用體驗為國泰產險重視的重要議題，透過不斷投入數位科技之研發與使用，以及提升同仁之數位服務知識與能力，我們不斷追求產品之數位化，以提升國泰數位金融服務之品質。	⊕數位科技之研發與使用，提升服務效率 ⊕提升同仁數位金融服務知識與能力		3.4.1 數位金融管理方針	聯合國 / 台灣 SDG12、SDG13 PSI 原則一、原則二、原則三 SASB FN-IN-410b.2 GRI 產業議題
	資訊安全管理	國泰產險近年來投入數位化轉型，我們明白在運用數位與科技工具優化客戶體驗的同時，須同步重視客戶個資的守護，因此建構自身的資訊安全藍圖，打造強健的資安防護系統。		⊖資訊安全洩漏風險	2.3.1 資訊安全管理之管理方針	聯合國 / 台灣 SDG8 PSI 原則一 GRI 產業議題
	風險預防與控管	國泰產險不懼挑戰，站在風險第一線面對快速且劇烈的社會情勢。為提供大眾最堅實且安心的守護，國泰產險將更重視風險之控管機制與衝擊之辨識，為客戶帶來堅強的後盾。	⊖未能控管 / 識別保單風險造成投資人損失 ⊖防疫保險產品導致鉅額賠款 ⊖國際情勢動盪提升營運風險 ⊖法規遵循成本提高	⊕風險波動大帶來潛在商機 ⊖違反治理法規影響公司形象	2.2.1 風險預防與控管之管理方針	聯合國 / 台灣 SDG13、SDG17 GRI 產業議題
	普惠金融	國泰產險發揮自身的保險核心職能，在提供商品時，將社會的弱勢族群納入考量，推出符合各式人群的商品，以可負擔、方便的金融服務，持續建造社會全方位的守護。		⊕提升各類族群之金融使用需求	3.3.1 普惠金融管理方針	聯合國 / 台灣 SDG1、SDG3、SDG13 PSI 原則一 FN-IN-410b.2 GRI 產業議題

註 1：⊕為正面實際影響 ⊕為正面潛在影響 ⊖為負面實際衝擊 ⊖為負面潛在衝擊
註 2：採用國內外重要永續指標進行辨識與對照 (含永續報告準則 (GRI)、永續會計準則委員會 (SASB) 準則、聯合國永續保險原則 (PSI)、聯合國永續發展目標、台灣永續發展目標)

主題	重大議題	重大議題對國泰產險的意義	對應顯著衝擊		重大議題發展原則與管理機制	指標對照
			實際 ⊕ ⊖	潛在 ⊕ ⊖		
環境友善	氣候相關財務影響	氣候變遷是國泰產險持續關注且精進的重要議題，為因應氣候變遷下之各式環境影響，我們提早布局自身營運之自然資源與碳議題管理，同時更尋求為客戶帶來綠色與永續的解決之道。	⊖ 因氣候變遷導致營運成本上升		4.1.1 氣候相關財務影響管理方針	聯合國 / 台灣 SDG3、SDG13、SDG17 GRI 201–2 PSI 原則一、原則三 SASB FN–IN–450a.1、450a.2、450a.3
	節能減碳	國泰產險將低碳營運視為公司營運要務，我們矢志成為產業的綠色先行者，近年來透過不間斷的創新與投入，推出各項低碳行動、碳管理措施，近年來配合國泰集團之環境政策，持續朝向淨零之目標邁進。	⊕ 降低營運過程碳排放		4.2.1 節能減碳管理方針	聯合國 / 台灣 SDG13 GRI 302–1、4 GRI 305–1~4 PSI 原則一
員工與社會投入	員工訓練與培育	員工是國泰產險最首要之利害關係人，我們相信透過多元且充足的教育訓練方案以及職涯規劃，方能確保同仁具備持續發展之軟硬實力，成為企業茁壯的動能。	⊕ 提供多元員工在職訓練		5.2.1 員工訓練與培育管理方針	聯合國 / 台灣 SDG3、SDG8 GRI 404–1、3
	公平待客	國泰產險以平等互惠及誠信公平的精神，與客戶訂定提供金融商品或服務之契約，並提供豐富多元的客戶溝通管道，提高客戶滿意度。		⊕ 建置健全公平待客制度，提高客戶滿意度	3.5.1 公平待客管理方針	聯合國 / 台灣 SDG8、SDG10、SDG11 GRI 417–2、3 PSI 原則一、原則三 SASB FN–IN–270a.2、270a.3、270a.4
	員工關係與永續文化	因應環境之改變，各式趨勢如氣候變遷與數位轉型興起，國泰產險正視不斷改變的環境，建立跨部門協作機制以及創新靈活之順暢溝通機制，攜手同仁共同建造高凝聚力之永續文化。	⊕ 建構順暢溝通職場 ⊕ 創造跨部門協作文化 ⊕ 同仁參與公益行動凝聚向心力	⊕ 員工將永續意識融入工作中 ⊕ 多元申訴管道避免人權侵害事件 ⊖ 缺乏氣候變遷與永續因應人才	5.1.1 員工關係與永續文化管理方針	聯合國 / 台灣 SDG4、SDG5、SDG8 GRI 產業議題
	員工薪資福利與安全	員工為國泰產險之重要人才資本，我們提供合理、公平之薪酬制度，並塑造友善、包容的職場，確保員工之身心靈健康。	⊖ 因疫情導致員工超時工作	⊕ 建置完善退休計劃	5.2.1 員工訓練與培育管理方針	聯合國 / 台灣 SDG3、SDG8 GRI 401–1、401–3
	社會影響力	國泰產險在保險理賠服務之餘，更長期耕耘各式損害防阻專案與活動建立大眾之事前災害預防意識，降低社會大眾意外的發生，未來期能藉由智能科技之創新服務更多族群。	⊕ 擴大社會回饋成效 ⊖ 建立客戶損害防阻意識，減少客戶損失		6.1.2 社會影響力管理方針	聯合國 / 台灣 SDG3、SDG4、SDG8、SDG11 GRI 產業議題

註 1：⊕為正面實際影響 ⊕為正面潛在影響 ⊖為負面實際衝擊 ⊖為負面潛在衝擊
註 2：採用國內外重要永續指標進行辨識與對照 (含永續報告準則 (GRI)、永續會計準則委員會 (SASB) 準則、聯合國永續保險原則 (PSI)、聯合國永續發展目標、台灣永續發展目標)

1.4 國泰產險的利害關係人溝通與議合 GRI 2-29

國泰產險致力於推動完整永續發展，我們參考 AA1000 利害關係人參與標準（Stakeholder Engagement Standards, SES）的五大原則：依賴性、責任性、影響力、多元觀點及關注度，鑑別出本公司的八大利害關係人，並建置多元的管道了解並回應各利害關係人對於國泰產險的需求與期望。

利害關係人種類	利害關係人對國泰產險的意義	議合方法與頻率	回應章節	關注重大議題	因應之道
員工	本公司高層主管透過問卷排序後，以員工為我們最重視的利害關係人。在面對產業變化越加快速的情勢之下，招募、培育以及留任優質、跨領域的人才，是國泰產險未來的營運關鍵。	・勞資會議：每季召開 1 次 ・員工滿意度調查：每年 1 次（由集團統一於每年 11 月進行調查） ・性騷擾專線：案例發生時 ・內網員工專區討論區：不定期 ・國泰金控董事長信箱：不定期 ・教育訓練：線上與實體每年不定期 / 固定舉辦	5.2 員工訓練與培育 5.3 員工薪資福利與安全 5.1 多元化與平等機會	・員工訓練與培育 ・員工薪資福利與安全 ・員工關係與永續文化	國泰產險近年來因應數位化發展或永續議題的不斷更迭，提供員工多元的學習管道與跨部門發展機會，2022 年員工人均教育訓練時數達 52.59 小時。
政府及主管機關	金融業為高度受法規要求的行業別之一，其原因之一來自金融與大眾的生活息息相關。也因此，國泰產險嚴格遵循政府及主管機關的法令，時時追蹤法規最新變化。在本次的問卷調查也顯示，政府及主管機關為國泰產險第 2 重要的利害關係人。	・一般查核：每年年底前將隔年度稽核計畫上傳金管會網站。另於隔年 2 月底前，於金管會網站申報前一年度稽核計畫執行結果 ・一般金融檢查：至少 2 年 1 次・ 公文 / 電話 /Email：不定期 ・公開資訊觀測站揭露：依主管機關要求 ・研討會 / 座談會：不定期 ・專案金融檢查：不定期 ・專案查核：不定期（若為主管機關來函辦理，依規定函覆查核結果）	2.2 風險預防與控管 4.1 低碳經濟與治理 5.2 員工訓練與培育 3.5 公平待客 3.3 普惠金融 2.3 資訊安全管理	・風險預防與控管 ・氣候相關財務影響 ・員工訓練與培育 ・公平待客 ・普惠金融 ・資訊安全管理	每月參與產險公會傷健委員會會議，研討險種相關作業事項，包含商品條款、作業流程、法規異動、外部環境變化及需求之因應措施，交流同業之間的訊息，以促進保險業的共融與進步。
通路夥伴	國泰產險的通路夥伴包含外部通路以及集團子公司內部通路夥伴。前者包含保險代理人以及保險經紀人；後者則為國泰世華銀行以及國泰人壽業務員。皆是本公司在業務推廣持續創造卓越經營績效的重要利害關係人。	保險代理人考核評分：每年 1 次 例行會議： ・每月 2 次例會（保險事業聯繫會、科級會議） ・每季 1 次南北區協理 / 經理會議 / 銀行保代聯繫會議 教育訓練： ・全台每月 1~4 堂考照班 ・全台每月 2~4 堂輔導課程（商品、理賠教育） – 不定期 CSN 教育推廣 ・保險經紀人往來電話 /Email / 會議：不定期 ・集團通路：Email：不定期 ・通路夥伴聯絡系統：不定期	4.2 環境與能源永續 5.2 員工訓練與培育 3.5 公平待客	・節能減碳 ・員工訓練與培育 ・公平待客	國泰產險不斷優化線上投保系統、數位化工具，並提供多元化的會議與溝通管道，與通路夥伴共同為提升客戶服務努力。

利害關係人種類	利害關係人對國泰產險的意義	議和方法與頻率	回應章節	關注重大議題	因應之道
客戶	保險的本質是互助的行為，透過集中承擔並分散風險的方式，促進社會的穩定。國泰產險也秉持「質量並重、穩健踏實」的經營理念，站在客戶的立場開發滿足客戶需求的商品與服務，提供客戶完善的保險保障	・客戶滿意度調查：每年 1 次 ・官網會員中心 / 官網信件諮詢 ：不定期 ・LINE 官方帳號 ：不定期 ・免付費服務專線 / 海外急難救助服務 /24 小時道路救援服務專線 / 網路電話：不定期 ・官網智能客服：不定期 ・全台各地通訊處與理賠服務中心：不定期電話聯繫及客戶來訪 ・金融消費評議中心 / 保險局 / 各縣市政府消費者爭議處理機構等申訴管道：不定期	3.4 數位金融 3.5 公平待客 3.3 普惠金融 2.3 資訊安全管理	・數位金融 ・公平待客 ・普惠金融 ・資訊安全管理	國泰產險近年積極進行服務數位化，期待能透過「數位化、行動化、系統化」為客戶提供低碳高效服務流程。2022 年整體滿意度、公司形象值得信賴、產險商品續購意願均獲 96 分以上肯定。
再保險公司	國泰產險依據風險管理機制與計畫，審慎評估自留風險，並移轉部分風險由再保公司承擔，藉此讓我們能分散風險並擴大承保能量，是穩健經營的重要後盾	・電話 /Email/ 會議：不定期 ・活動 / 論壇交流：不定期	2.2 風險預防與控管	・風險預防與控管	國泰產險為確保最新風險之管理與因應，除與再保險公司密切合作以外，更每年與再保險公司交流最新保險案例，增進風險管理能力。
NPO / NGO 與專家學者	透過與 NPO / NGO 及專家學者的交流及諮詢，讓我們能夠有效結合實務及理論，並針對保險業 ESG 各項議題進行研究與推動，走在保險服務的最前沿	・電話 /Email / 會議：不定期 ・活動 / 論壇交流：不定期	3.2 永續保險與商品影響力 4.2 環境與能源永續 6.1 社會影響力藍圖與管理方針	・發展永續保險商品與服務 ・節能減碳 ・社會影響力	國泰產險不斷進行環境、社會面向之創新，借重 NPO / NGO 及專家學者之力，2022 年成為業界首家計算車險與能源保險商品碳強度之產險業者。
合作夥伴	個別企業的力量是有限的，但是集體的力量則有可能無限大。因此我們密切與外部合作夥伴策略合作，開發創新多元的保險商品及服務	・電話 /Email / 會議：不定期 ・活動 / 論壇交流：不定期	3.2 永續保險與商品影響力 3.4 數位金融 6.1 社會影響力藍圖與管理方針	・發展永續保險商品與服務 ・數位金融 ・社會影響力	2022 年國泰產險與合作夥伴共同舉辦了 61 場校園交通安全講習課程、觸及人數超過 3,100 人次。
供應商及承攬商	企業永續不僅是國泰產險自己做好，我們也透過將 ESG 各項議題納入供應商及承攬商的遴選以及合作過程中。確保供應商及承攬商的服務可以符合國泰產險的永續理念，也能將永續發展內涵傳遞給供應商及承攬商，共同為永續發展盡一己之力	・國泰金控供應商大會：每年 1 次 ・電話 /Email / 會議：不定期	4.2 環境與能源永續	・節能減碳	國泰產險期許能與供應商共同實踐企業社會責任，達到永續的企業價值鏈，2022 年已超過 100 家以上之供應商簽署《國泰永續價值宣言》。

02

強韌營運治理者

2.1 公司治理與誠信經營
2.2 風險預防與控管
2.3 資訊安全管理
2.4 COVID-19 因應行動

2.1 公司治理與誠信經營

2.1.1 公司治理

GRI 2-9、2-10、2-11、2-15、2-17、2-18、2-19、2-20、2-21、2-28

治理架構與運作

為求公司穩健經營，確保所有利害關係人之權益得到充分保障，國泰產險建構完整公司治理架構，以董事、監察人雙軌制同步並行運作；另為完善公司經營策略之規劃與執行，設立獨立董事有效監督董事會運行，以強化董事會職能，共同檢視公司之會計制度及營運財務狀況。為強化國泰產險資訊揭露完整性，設置公司治理主管為公司治理相關事務之最高主管來協助參與經營決策，其經管董事會議事單位，可協助提供董事暨獨立董事執行業務所需資料，2022 年公司治理主管已完成法定 12 小時教育訓練；公司治理人員已完成 6 小時教育訓練。

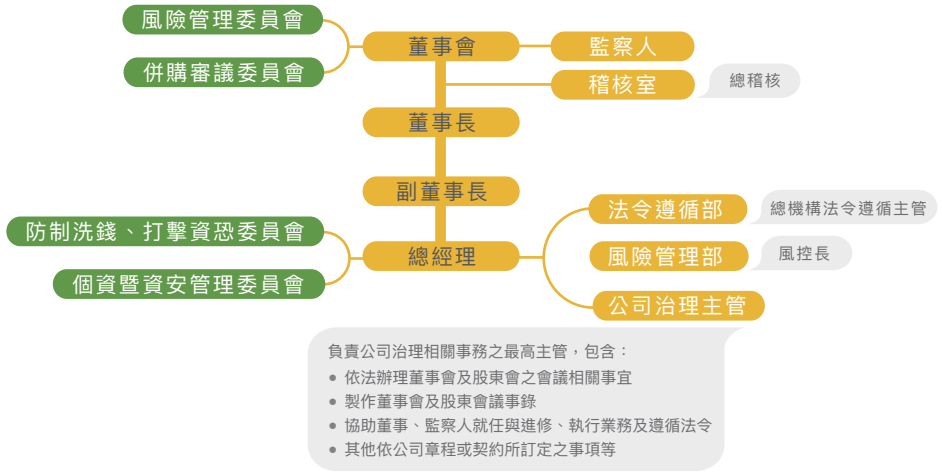


圖 2– 1、國泰產險治理架構

董事會多元性與專業性

董事會作為國泰產險最高治理單位，成員皆由母公司國泰金控進行遴選，除了考量各董事之經濟、環境和社會主題之專業知識及經驗，獨立董事更依循「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」提名以確保獨立性，使國泰產險得穩健經營並實踐永續目標。遴選後提報至金控董事會審查其各項資格符合條件，若董事人員有異動情形亦同步向主管機關申報。董事會定期召開會議，內容涵蓋經濟、環境及社會各面向議題，2022 年國泰產險共召開 9 次董事會議，成員出席率皆達 100%。國泰產險重視董事會的多元性，成員涵蓋具財金、法律及資訊科技等專業背景，促進公司的多元發展。

另為提升最高治理單位之群體智識，接軌國內外永續趨勢，國泰產險董事會成員每年參與進修課程，包含：氣候變遷與淨零碳排、金融科技風險、永續金融等，2022 年 11 位董監事時數總計為 103 小時，其中共 36 小時為企業永續相關時數。

詳細關於國泰產險董事會組成請見國泰產險年報 P.18。

績效與薪酬評估

為維持公司治理情形公開透明，每年一次以自評表檢視董監事的績效，並依「公開發行公司年報應行記載事項準則」規定於年報中揭露董事酬金。為促使董事會能夠有效監管氣候相關議題之執行狀況與目標實踐成果，國泰產險設立氣候連結績效之設定，請見

4.1.2 TCFD 氣候治理。

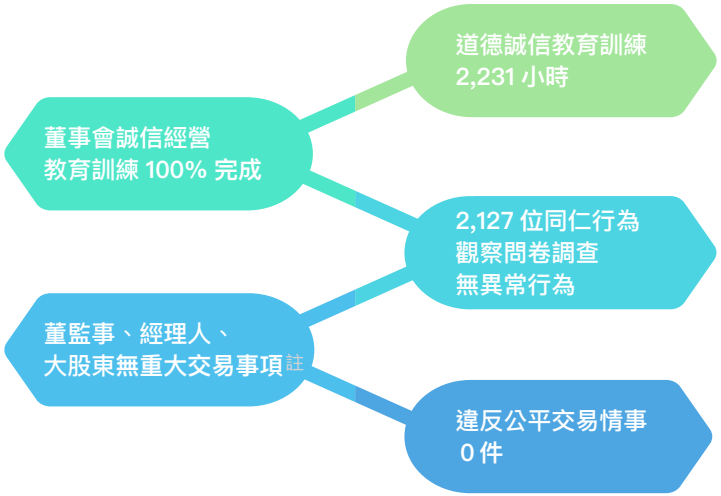
2.1.2 誠信經營 GRI 2-23

道德行為

國泰產險制定《國泰產險員工行為守則》和《國泰產險誠信經營作業程序及行為指南》，嚴格要求全體同仁遵守職場倫理與道德，合法執行公司業務。員工不得收受任何不正當利益、從事其他違反誠信，或不法或違背受託義務的行為。為了幫助公司員工在業務運作中更明確地預防和判斷涉及的道德衝突，公司在《國泰產險員工行為守則》中提供了詳盡的「道德衝突檢視清單」和「自我質疑作業」列表，以協助員工評估疑慮。

國泰產險另行訂立吹哨者制度，鼓勵內部人員揭露不當行為，公司將保護吹哨者，保護其不受報復行為。

關於國泰產險防制洗錢相關作法請參考國泰產險官網【永續專區】法令遵循與洗錢防制



註：本公司董監事經理人以及大股東與公司進行利害關係人交易未達到揭露標準。

洗錢防制

國泰產險所有關於防制洗錢等議案，皆經過防制洗錢、打擊資恐委員會（以下簡稱「洗防委員會」）審核通過，方得送交董事會審議。洗防委員會每季召開會議，包含研擬相關議題的年度計畫、編撰洗防業務報告以及進行機構風險評估等，定期藉由教育訓練提升同仁對洗錢防制的認知。2022 年全體同仁參與防制洗錢及打擊資恐教育訓練共 2,205 小時。

關於《國泰產險員工行為守則》檢視清單請參考國泰產險官網【永續專區】法令遵循與洗錢防制

違反法規事項 GRI 2-27 、 419-1

案件	罰款金額	對組織影響	改善措施
因未符合職業安全衛生法相關規定，於 111 年 5 月 30 日受臺北市政府勞動局處分	3 萬	有不利女性勞工母性健康保護之虞。	依規定辦理工作場所環境及作業危害之辨識與評估，並根據勞動部職業安全衛生署「工作場所母性健康保護技術指引」落實檢視及改善作業，以符合規範要求。

2.2 風險預防與控管

2.2.1 風險預防與控管之管理方針

管理政策	內部政策：《國泰產險風險管理政策》、《國泰產險自我風險及清償能力評估政策》、《風險管理委員會組織規程》等。 外部依循：《保險業風險管理實務守則》、《保險業自我風險及清償能力評估機制作業規範》、《保險業內部控制三道防線實務守則》、《保險業氣候相關風險財務揭露指引》等。
管理承諾	建立適當之風險管理機制，並將風險管理視為公司治理之一部分，以穩健經營業務。
權責單位	董事會、風險管理委員會、風險管理部及企業永續 (CS) 小組下設之永續治理小組。
投入資源	風險管理部投入現有人力共 9 名。
管理評核機制	· 藉由監理報告呈現風險管理成果，例如：自我風險及清償能力評估（Own Risk and Solvency Assessment, ORSA），透過與主管機關當面晤談獲取相關回饋。 · 內部透過風險胃納、風險限額與指標，自我檢視控管成果有效性，並定期調整修正風險指標，例如：檢視資本適足性控管情況是否符合預期。
具體績效	· 透過 ORSA 報告，向董事會及主管機關呈現風險及清償能力評估結果。 · 藉由風險盤點，強化公司內部控管及各項新興議題（包含氣候變遷）之風險辨識與評估。

	2022 年績效目標達成狀況	短期目標 2023 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年	對應聯合國 / 台灣 SDGs
提升氣候相關風險管理架構與資訊傳遞	將氣候議題納入風險管理架構當中，並透過風險管理相關報告傳遞資訊	透過建立氣候風險胃納聲明、修訂 ESG 暨氣候風險管理準則，深化氣候治理及管理架構	持續強化氣候治理，並精進相關內規、揭露氣候治理資訊	持續強化氣候治理，並精進相關內規、揭露氣候治理資訊	聯合國 SDGs 13 氣候行動 台灣 SDGs SDGs13
加強公司內部控制第一道防線自行查核成效，承擔及持續管理日常事務風險；落實第二道防線訂定政策、建立制度及協助與監督第一道防線；評估三道防線有效性及落實查核作業	本公司 2021 年依三道防線管理機制進行風險管控	指派氣候風險管理人員，並揭露氣候風險管理三道防線分工	揭露氣候風險管理組織、人員及訓練時數	持續依三道防線分工強化管理機制	

2.2.2 風險預防與控管

風險管理架構及定期檢視機制

國泰產險訂定《國泰產險風險管理政策》為風險管理之依循標準，並以風險管理委員會作為風險管理之最高決策單位，結合各單位高階主管的力量，共同強化控管鑑別出之風險議題與目標，2022 年共辨識出 10 項風險議題，並針對個別訂定相應管理機制，每月執行風險監控及每季召開風險管理委員會向董事會報告風險資訊，並由董事會核決風險控管制度。

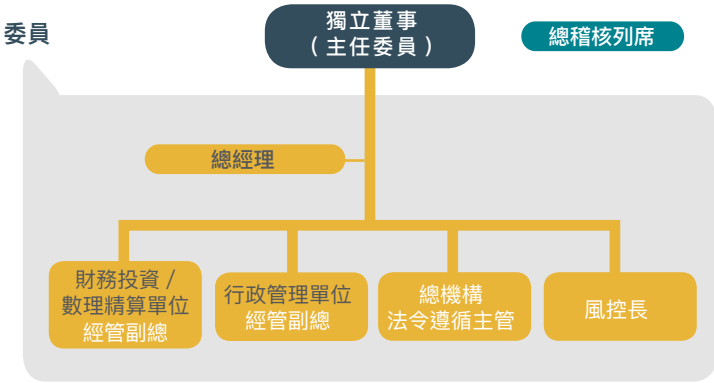


圖 2– 2、國泰產險風險管理組織架構圖

風險議題

國泰產險風險議題之因應策略揭露於國泰產險官網，歡迎點擊連結查看

市場風險 | 信用風險 | 流動性風險 | 作業風險 | 保險風險
資本適足性 | 資產負債配合風險 | ESG 及氣候風險 | 聲譽風險 | 新興風險

建構風險文化

國泰產險站在風險最前線，為提升同仁風險意識及檢視管理機制有效性，除定期匯報至董事會之外，每半年執行風險管理教育訓練，定期發布內部風險專刊，即時更新資訊。此外，由集團共同建置「法令遵循資料庫」，透過法律人工智能模型之應用，結合法令遵循資料庫，即時掌握最新法令動態，進而提升同仁法令遵循業務執行。

風險預防管理行動		
預防目的	管理行動	執行頻率
管理機制檢視	風險管理報告	每月 1 次
	自我風險及清償能力評估機制（Own Risk and Solvency Assessment, ORSA）暨監理報告	每年 1 次
提升風險意識	風險管理月宣導活動	每年 1 次
	製作作業風險專刊、個資專刊	每季 1 次
	風險管理教育訓練（包含年度風險管理通識教育訓練）	每半年 1 次
	高階主管風險管理教育訓練	每年 1 次
	個人資訊管理教育訓練	每年 1 次

「風險管理月」宣導活動

為呼應「保險回歸保險，發揮保險專業，做好風險控管」核心理念，2022 年結合教育訓練與活動方式，加強觸及風險事項宣導，並促進第一、二道防線互動，落實風險管理意識至公司內部各工作流程。

內部控制流程與計畫

國泰產險內部控制流程與制度依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定，相關流程由總公司各部門設計、制定，並經提案董事會通過，各項制度依控制環境、風險評估、控制作業、資訊與溝通及監督作業等要素組成，並由董事會、管理階層及其他員工依內控制度執行，目的在促進公司之健全經營，以合理確保達成各項目標。依循《保險業內部控制三道防線實務守則》，國泰產險設置內部控制三道防線架構，明確界定三道防線之權責範圍，加強內部各單位之風險控管與溝通協調，讓同仁們能夠了解自身工作於整體風險管理架構及內部控制所扮演的角色及功能，落實分層負責的風險管理。此外，我們也分別從「風險管理機制的檢視」以及「風險意識的提升」2 個面向，定期檢視管理成效並以教育訓練及宣導方式，加強風險預防的行動，達到深化風險管理文化的目標。

圖 2– 3、國泰產險內部控制三道防線示意圖

2022 年內部稽核計畫及結果

	稽核計畫排定之稽核報告數	完成之稽核報告份數
一般稽核	37	37
專案查核	36	41

註 1：稽核室每年年底將隔年度稽核計畫向主管機關申報，另於隔年二月底前向主管機管申報前一年度稽核計畫執行結果。

註 2：原排定 2 次轉銷呆帳專案查核，因 2022 年度僅 1 次轉銷呆帳作業，故執行 1 次專案查核。

註 3：2022 年度執行 6 次非稽核計畫之專案查核。

2.2.3 新興風險管理

面對氣候變遷、數位科技躍進發展，使得我們身處的環境日益複雜，伴隨著新興風險所帶來的潛在衝擊不容忽視。國泰產險研讀國內外研究報告，以「未來 5 年」為評估基礎，辨識出五大面向包含環境 6 項、社會 4 項、治理 4 項、科技 5 項、政治及經濟 3 項，共 22 項風險議題；透過訪談了解高階主管對於新興風險的觀點，依「影響程度」與「發生可能性」鑑別出前 5 大關鍵新興風險議題，除針對各議題制定因應措施，亦持續藉由教育訓練、問卷調查或訪談等方式，強化國泰產險全體同仁掌握新興風險之，進而朝向永續發展及創新方向前進。

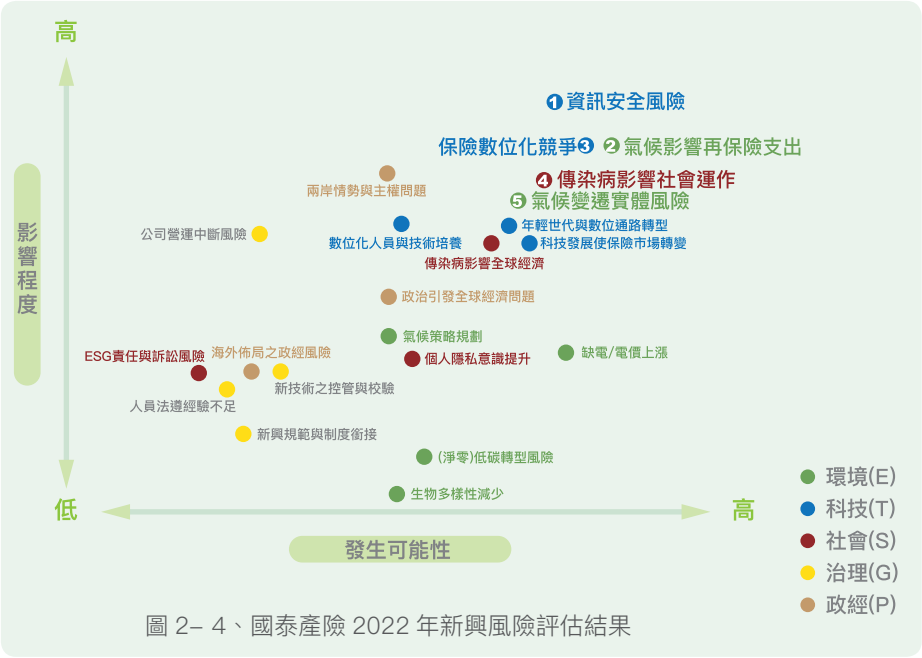


圖 2– 4、國泰產險 2022 年新興風險評估結果

2.2.4 風險壓力測試

除嚴格執行內部稽核與控制以外，為了解國泰產險在經濟及金融情勢發生極端變化、亦或是遭逢巨型災害侵襲時的財務強度與因應狀況，國泰產險針對主管機關之標準版測試情境進行壓力測試，以了解主要的風險因子對資產負債、損益與清償能力所造成之影響，據以發展因應重大事件國泰產險所能承受壓力之能力。

- 符合主管機關指定執行之標準版測試情境
- 所有情境下本公司資本適足率皆大於 200% 之法定要求
- 淨值比率高於法定標準 3%

風險情境	情境內容	負面影響資本適足率達 50% 以上之情境因應對策
巨災風險	發生 250 年回歸期之大地震	藉由安排再保險天災超賠合約，分散多數因地震及颱風、洪水造成之巨災損失。 對於天災敏感標的，由損防單位風險評估及專案服務人員，於承保前運用風險資訊工具、承保後提供風險改善服務，以利評估及管控作業並減少災害可能損失。
	發生 50 年回歸期之颱風 3 次	
國內（外）股票及股票型基金劇烈下跌、匯率及利率波動	組合情境 5：國內（外）股票及股票型基金年初快速下跌 50（40）%；所有外幣兌台幣匯率於年初即快速貶值 20%。（不考慮風管策略或停損機制）	利用反向權益進行避險，並且針對跌深標的進行評估，以總體經濟、產業、市場預期及公司未來展望進行基本面分析，以利於適當時點進行投資部位調節，並以佈局多元之投資標的降低市場下跌風險。 本公司主要使用貨幣交換契約進行美元、歐元直接避險，整體避險比例約 55%；此外，審慎控制曝險占比與避險成本，應可有效降低歐元、美元匯率波動對國外資產的評價影響。
	組合情境 6：國內（外）股票及股票型基金一整年期間累積下跌 50（40）%；所有外幣兌台幣匯率累計貶值 20%。（得考慮風管策略或停損機制）	

2.3 資訊安全管理

資安威脅日益嚴峻，金融資安防護的思維亦須更快速的調整，國泰產險全力配合政府「金融資安行動方案」，落實相關執行措施包含：資安監控中心建置、取得國際雙標準認證（資訊安全及個人資料）、遴聘專業資安諮詢小組、辦理資安治理成熟度評估以及導入國際營運持續管理標準。積極掌握最新情資並規劃風險因應，提升組織整體資訊安全韌性，以持續提供民眾安心便利的金融服務。

2.3.1 資訊安全管理之管理方針

管理政策	內部政策：《國泰產險風險管理政策》 外部依循：《保險業風險管理實務守則》、ISO 27001：2013 資訊安全管理系統、BS 10012 個人資料管理系統
管理承諾	本公司資訊安全政策承諾遵循法規要求執行，並導入國際資訊安全標準落實管控。相關遵循法規如下（包括但不限於）：保險業內部控制及稽核制度實施辦法、保險業辦理資訊安全防護自律規範、保險業經營電子商務自律規範、保險業辦理電子保單簽發作業自律規範、保險業經營行動投保業務自律規範等。
權責單位	個資暨資安管理委員會
投入資源	資訊策略暨架構部資訊安全科人力總計為 5 名，包含科經理 1 位與同仁 4 位
管理評核機制	・本公司稽核室專案查核 ・本公司資訊安全科自行查核 / 評估作業 ・本公司資安評估 / 資安健檢 ・本公司會計資訊查核 ・ISO 27001 內部及外部稽核 ・國泰金控專案查核 ・金管會不定期查核
具體績效	・確實遵循「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」 ・ISO 27001 稽核 100% 通過 ・查核發現之缺失事項 100% 於限期內完成改善。

	2022 年績效目標達成狀況	短期目標 2023 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年	對應聯合國 / 台灣 SDGs
網站自動化機器人攻擊防禦機制	APT 進階持續性滲透攻擊	網站自動化機器人攻擊防禦機制	網路封包分析系統（內網 APT）	檔案威脅清除	聯合國 SDGs 8 就業與經濟成長 台灣 SDGs SDGs8

2.3.2 強化資安 / 個資治理

國泰產險遵循最新法規，增修訂新興科技相關規範，以健全的管理制度與多元的面向維護資安制度，保障客戶權益與隱私，使客戶安心體會國泰產險便捷且創新的數位化服務。2022 年度，國泰產險年度投入資安經費（包括軟硬體及授權相關費用）占全部資訊預算費用之比率為 4.22%。

資訊安全重要認證肯定

- 2017 年起取得「ISO 27001：2013 資訊安全管理系統」證書。
- 2018 年取得「BS10012：2017 新版個人資訊管理系統」認證。
- 2019 年起接續擴大認證範圍，強化個人資料風險管理制度落實。

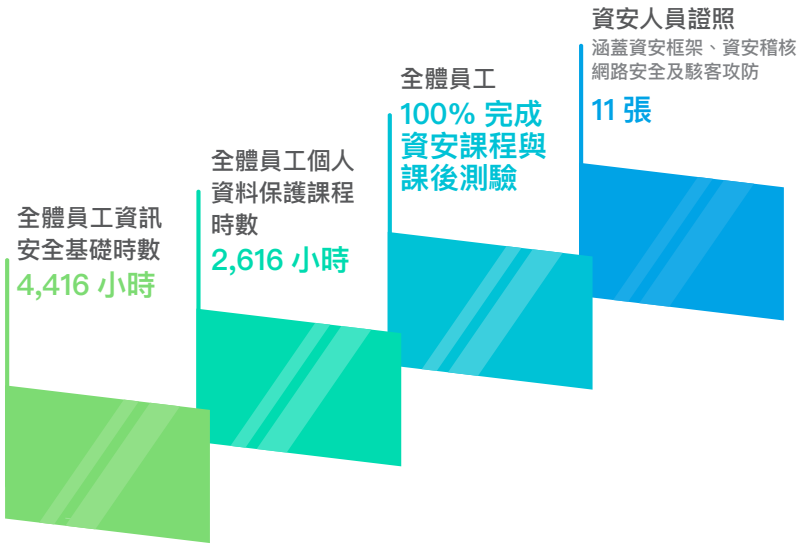
圖 2– 5、國泰產險個資暨資安管理委員會組織架構圖

管理制度	操作監控	內部稽核	改善機制
・成立「個資暨資安管理委員會」，督導及審議各項管理機制規劃，並設立個資管理單位及資安管理單位，分別由個資管理小組及資訊安全科擔任之，負責各項個人資料保護措施及資訊安全之制訂及推動。 ・2022 年度共召開 2 次個資暨資安管理委員會，檢討並改進現行個資及資安管理制度	「資安監控中心（Security Operation Center, SOC）」透過監控、日誌收集、事件分析與通報，並委由外部顧問團隊提供專業建議與支援，更即時監控與回應資安事件。	・依據《保險業辦理資訊安全防護自律規範》執行產險內部資安評估 ・2021 年完成資安治理成熟度評估	・遵循 PDCA 持續精進制度維護 ・鼓勵員工取得相關資安或國際證照 ・遴聘專業資安顧問，提供董監事成員資安諮詢服務，提升資安議題之決策品質

2.3.3 精實資安 / 個資防護韌性

執行全體教育訓練

除遵循集團國泰金控訂定「資安藍圖」之外，資訊安全專責人員依法規規定接受 15 小時以上資訊安全專業課程訓練，全體員工透過「國泰學習網」，以線上課程與課後測驗方式執行教育訓練。除法規要求之外，國泰產險亦支持與鼓勵同仁可跨足新興應用科技或強化網路安全管理知識，創造專業知能提升以及職能拓展的綜效。此外，藉由每季發布「個資保護風險通訊專刊」，納入最新個資時事新聞或相關案例，加強內部同仁對於個資保護意識及宣導個資保護。



資訊安全危害預防

0 件違反資安事件

資訊安全是國泰產險極為重視的一環，更是我們提供客戶安心服務的基石，國泰產險自 2019 年起，每年投保資訊安全保險以減緩因業務中斷、事故，與客戶或第三人因受到損害而衍生之賠償風險。2022 年國泰產險並未發生任何資訊安全、資料外洩或個資外洩事件，也未有客戶或保戶因前述事件而受影響。為妥善落實資訊安全防護，我們持續加強風險預防，以降低資訊風險發生衝擊的可能性，國泰產險共辨識出 4 項資訊風險，並分別擬定相對應之管理措施。

資訊風險	因應措施
利用主機 / 系統弱點或漏洞入侵	• 檢視伺服器「密碼設定原則」與「帳號鎖定原則」設定 • 檢視防火牆是否開啟非必要通訊埠 • 檢視系統存取限制（ACL）及特權帳號管理 • 檢視作業系統、應用軟體等之更新設定及更新狀態 • 每季進行主機弱點掃描與強化 • 已建立 IPS 安全防護 • 已建立 SOC 監控機制 • 追蹤外部資安情資，進行重大弱點、漏洞修補
遭資安事件造成網站無法正常提供服務，如 DDoS 攻擊	• 提升硬體設備之可靠性：包含預防硬備故障與備用硬體設備設置之對策 • 建立資安事件應變團隊 • 訂定 DDoS 攻擊應變程序並定期演練
資料外洩（包含：網路釣魚或 APT 攻擊等）	• 已導入 SPAM，過濾垃圾 / 可疑郵件 • 已使用 Websense 進行員工上網管理 • 進行社交工程教育訓練與演練，加強員工資安意識 • 依據外部情資，將惡意來源信件加入阻擋 • 已建立網頁、郵件 APT 防護
組織面臨重大資安災害事件，緊急應變不及導致業務中斷	已取得 ISO 22301 驗證證書，並建置 BCM 相關因應計劃與應對程序，亦辦理定期演練

2.4 COVID-19 因應行動

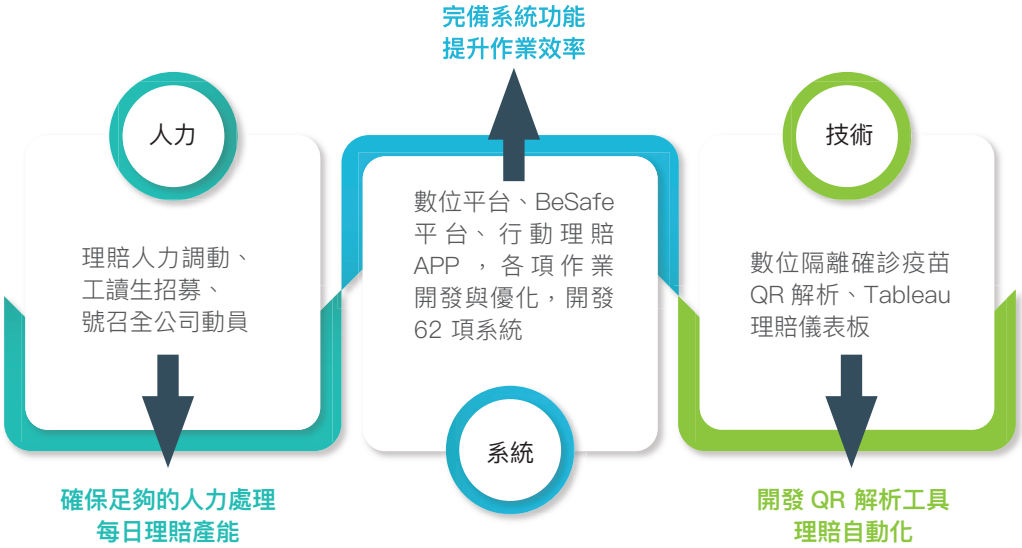
GRI 2-15

重大事件：防疫保單事件起因

國泰產險於 2021 年因應新冠疫情，為提供民眾醫療保障，使民眾轉嫁因疫情而產生的財產相關損失，於 6 月推出疫定平安保險，希望提供民眾更全面的照顧，至 2022 年 5 月共承保了 92 萬件疫定平安保單。然而在 2022 年 6 月時，因疫情的爆發，疫情保單產生大量理賠需求，導致疫情期間進線量激增，6 月單月電話進線通數為 1–3 月平均進線通數的 2.7 倍，對於國泰產險而言，如何處理爆量的理賠申請成為一大挑戰。此外，當 4 月開始爆發 Omicron 疫情，確診人數急速上升時，中央在醫療量能不足的困境下放棄清零政策，因應政府的政策改變，產險的理賠條件隨著政府的政策調整而開始無法負荷，險部開始面對防疫險商品重複投保、停止受理之問題，在面對爆量的理賠問題時，亦須面對民眾的保單爭議問題。

因應機制：三大資源提升理賠效率

為提升整體理賠案件審理之工作效率，國泰產險在短時間內調動人力、系統、技術三大資源，利用數位化系統與自動化工具，提升整體工作效率，以擴大服務量能，更加快速回應客戶的理賠需求。



年度成果：擴大服務量能與數位化，國泰產險早於政府所規定之期限完成所有保單之核保作業。

優化機制：風險控管再強化

在疫情過後，國泰產險重新檢視既有專案商品之損失率狀況，調整承保項目金額，並進行商品之費率檢測。藉由整體核保過程與效益之檢測，確保費率適足性，並藉此控制保額風險，降低管理成本。針對防疫保險以外之健康險商品，以損失率與簽單業績評估 16 項商品，經評估後僅保留 4 項商品。

03

永續金融推動者

3.1 永續投資與議合
3.2 永續保險與商品影響力
3.3 普惠金融
3.4 數位金融
3.5 公平待客

3.1 永續投資與議合

身為金融機構，國泰產險期望在進行投資決策時，發揮機構投資人之責任，藉由自身的資金驅動企業在公司治理、社會共榮、環境維護面之發展。因此我們於「投資政策」及「投資管理流程」中明訂，資金運用時需考量聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI），評估投資流程之決策，並期待能夠持續透過與被投資公司之議合，擴散國泰產險之正面影響力。

永續投資金額達 **34.1 億**

低碳投資金額成長 **8.2%** 達 **1.57 億**

金融同業 **第 1 家**
至被投資公司股東會進行 ESG 議合

投資決策整合 ESG 因子，創造永續金流

國泰產險建立完善投資前 ESG 風險評估以及定期盤查機制，由「責任投資小組」監控既有投資標的 ESG 變化，並輔以國際級 ESG 資料庫，檢視被投資公司之潛在風險與機會。對於投資對象，為確保國泰產險的投資對象符合國際永續趨勢，我們設定環境、社會與道德之標準，排除違反國際人權或具重大爭議性之產業、國家及企業，並建立「敏感性產業名單」，排除 8 大敏感性產業。在排除潛在風險的同時，我們將資金聚焦於五大主題，期待能夠藉由資金推動永續產業之蓬勃發展。

圖 3– 1、責任投資評估流程示意圖

發揮機構投資人當責力，推動永續共榮

自 2017 年台灣證券交易所公司治理中心發布之「機構投資人盡職治理守則」，國泰產險訂定「國泰產險盡職治理守則」，為國內第一家簽署之產險公司。我們善盡投資後之責任，持續透過直接與間接之議合方式，積極與被投資公司對話及互動，除了解被投資公司之營運發展，也期許被投資公司在追求獲利成長的同時，注重社會環境永續議題以維護本公司永續發展理念。

拜訪被投資公司次數 121 次

- 電話會議
- 座談會
- 法說會
- 業績發表會
- 論壇
- 股東會

行使上市櫃股東常會表決權比率
98.7%

• 議合成功案例 •

2022 年國泰產險投資團隊藉由 ESG 資料庫，觀察被投資企業之 ESG 表現，發現一間被投資企業表現與國際同業相比稍嫌落後。為落實機構治理人之永續精神，投資團隊嘗試將此議題帶到該企業股東會，提供 ESG 相關建議，鼓勵被投資公司加強 ESG 之治理。

此議合之內容受到該公司董事長之認可，並允諾將分別於環境面、社會面與治理面上進行改善。此案例成為金融同業中第一家至被投資公司股東會提出 ESG 聲明之案例，展現本公司對於永續之落實與努力。

更多詳情請見國泰產險 2022 年 議合案例。

106/4
首家產險業者
簽署證交所機構投資人盡職治理守則

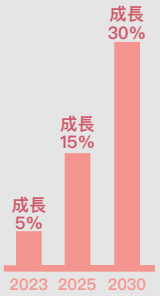
111/5
首家金融機構
於股東會發表 ESG 聲明，並取得良好回應

3.2 永續保險與商品影響力

財務健康

3.2.1 發展永續保險商品與服務管理方針

管理政策	內部政策：《各險部核保理賠作業辦法》 外部依循：永續保險原則 (PSI)、聯合國永續發展目標 (SDGs)
管理承諾	・ 深化公司永續治理文化，提供多元化商品。 ・ 持續宣導公司治理及企業社會責任。
權責單位	各險部相關單位及國泰產險企業永續 (CS) 小組
投入資源	・ 167 位簽辦人員。 ・ 3,400 萬元。
管理評核機制	・ 永續保險商品簽單件數。
具體績效	・ 2022 年永續保險總簽單件數：643,501 件。

	2022 年績效目標達成狀況	短期目標 2023 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年	圖表	對應聯合國 / 台灣 SDGs
提供綠色保險（離岸風電與太陽能）	–	綠色保險承保保額成長 5% 註：基準年為 2022 年	綠色保險承保保額成長 15% 註：基準年為 2022 年	綠色保險承保保額成長 30% 註：基準年為 2022 年		聯合國 SDGs 3 健康與福祉 7 可負擔能源 17 全球夥伴 台灣 SDGs SDGs3、7、17

註：「–」代表為 2022 年新增之目標，發揮國泰產險核心職能，提供綠色保險保障，以訂定新短中長期 (2023 年 /2025 年 /2030 年) 目標

3.2.2 永續保險商品發展與議合 GRI 2-24

隨著疫情、氣候等變遷，多元的 ESG 新興風險逐漸產生。國泰產險身為風險產業業者，深信並秉持金控董事長對勇於面對風險的精神，站在第一線，為客戶辨識並分擔風險。我們不間斷培養同仁們思考如何將風險化為轉機，藉此建構具有風險之韌性與持續學習的文化。

遵循 PSI 以及政府對於永續金融的目標，我們將 ESG 議題之因應納入產品的生命週期中。為創立永續保險商品與文化，我們藉由多元管道培養同仁的永續意識，並將永續納入產品的設計中。如今國泰產險之保險商品皆須經過 ESG Checklist 之檢測通過後方能上市，我們亦定期進行保險商品之控管。對於企業客戶之核保，亦將敏感性產業納入考量，並協助高風險之企業客戶進行永續轉型。

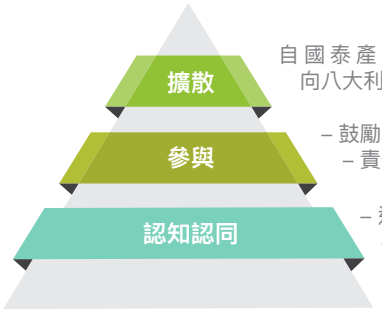
商品開發 ESG Checklist

- 氣候變遷、定價風險
- 是否符合環境面向
- 是否符合社會面向風險
- 是否符合公司治理面向
- 是否為集團所鑑別之弱勢族群
- 是否符合趨勢需求（如高齡經濟、網路投保、數位服務、綠色產業、 政府政策）

圖 3– 2、國泰產險於商品生命週期融入永續意識

永續知識培育與外部影響力 –2022 年責任商品推廣計劃

對於永續商品之推動，須由同仁對於永續有清晰的認知後，方能將永續的概念內化至自身與產品中。因此我們在第一步先加強員工的永續認知，2022 年我們制定 CS 推廣計畫，針對全體同仁進行問卷調查，共回收 1,434 份有效問卷，了解員工對於永續發展與產險作為的認知程度。而後為提升同仁對永續之認知，推出教育訓練課程且全體員工皆完成修課。我們更進一步邀請同仁參與永續之事務，將永續影響力納入產品與服務中，讓永續的認知擴散至世界更多角落。



自國泰產險內部開始，逐步透過服務以及創新永續商品之推動，向八大利害關係人擴散永續影響力。

– 鼓勵員工參與永續或氣候主題研討會
– 責任商品小組定期召開例會

– 透過內外部平台露出文宣品與推廣理念，增加觸及員工與曝光度
– 每月發放一次企業永續大解說、國泰 CS 理念、政府政策等
– 綠色保險商品課程放置於內部平台，共 2,196 人修課

跨部門創新 – 能源團隊

隨著國際 2050 年淨零排放之趨勢，綠色技術與能源的發展越趨重要，國泰產險為回應綠能市場與轉型，進行內部能源團隊組織資源整合，由高階管理階層帶領多元部門，橫跨內部各險種同時串聯核保、損防、再保及理賠服務並整合資源，進行能源產業研究、產業佈局、商品發展及人才培育。期待藉由國泰產險之商險專業人才培育、優化風險控管技術、建立產學合作等，能夠推動臺灣綠能產業之發展。

3.2.3 社會永續保險商品

疫定平安專案

在新冠疫情最嚴重時，考量到因確診而無法正常上班等損失，為減輕客戶因疾病帶來的財務壓力，使民眾在疫情期間安心施打疫苗，國泰產險推出疫定平安專案，承保確診補償、隔離費用、確診住院、疫苗不良事件住院、疫苗不良事件喪葬費用等項目，使民眾分散因疫情而帶來之風險。

移工嚴重特殊傳染性肺炎保險（團體、個人）

考量到移工在台灣因語言及文化不同等因素，較難了解自身權益及相關法律法規，且在台就醫的醫療門檻較高，國泰產險為移工族群提供個人以及團體之保險，承保入境台灣 30 天內因確診 COVID–19 所產生之醫療與住院治療費用。

關於疫情相關保險的因應措施與事件說明請見 2.4 COVID–19 因應行動

2022 年環境永續保險（綠色保險）件數為 7,469 件，簽單收入為 33,873 萬元

3.2.4 環境永續保險（綠色保險）商品

隨著全球氣候變遷之風險，世界經濟論壇（WEF）於 2023 年全球風險報告中指出，氣候減緩與調適失敗、極端氣候將成為未來十年威脅地球與人類最甚的風險。國泰產險貫徹長期以來之發展策略，針對環境議題，以【積極性節能減碳保險】、【消極性風險移轉保險】、【創新服務與流程保險】、【再生能源產業保險】四大構面不斷設計金融產品，創造低碳轉型機會或減緩 / 調適氣候變遷，讓產業轉型更具競爭力。

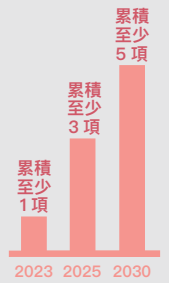
環境永續保險構面	環境永續保險	產品綠色意識	2022 年 投保件數	2022 年 簽單收入（萬元）	對應 SDG 項目
積極性節能減碳保險	自有自行車保險	隨著環保減碳意識的抬頭，民眾使用公共及自有自行車次數不斷增加，國泰產險在 2014 年針對自行車族推出「自有自行車保險」、2017 年針對公共自行車設計全台首張碎片型且實名制的人身保險，保障騎士騎乘時的體傷與身故危害。透過簡化投保程序，讓所有響應綠色政策的騎乘者享有全方位的保障，不需要為了每次的短暫騎乘另外投保傷害保險。	1,832	563	SDG 11.2
	公共自行車傷害險		23	764	
	公共自行車責任險		10	1,138	
消極性風險移轉保險	農業保險	隨著氣候變遷更加劇烈，農民的心血受到威脅，國泰產險響應農委會開發農業保險商品，與政府攜手為農民提供全面之保障： ・ 芒果災助連結型保險 ・ 台南及屏東地區之芒果區域收穫型保險 ・ 番石榴颱風風速及降雨量指數型保險	61	87	SDG 2.4
創新服務與流程保險	ETC 高速公路碰撞險	ETC 高速公路碰撞險為國內獨家「以高速公路里程計費」的保險，打破傳統產險以年計費的費率結構，我們連結高速公路 eTag，與遠通獨家合作，以行駛里程計算保險費，讓使用者「開多少算多少」，而非定性的一年費用，提供更加符合使用者習慣的選擇。另保險流程為數位化（行動投保、電子保單、自動續保等），其過程中為無紙張的使用；商品設計以高速公路場景出發，填補現行高速公路保障缺口，減少社會損失；ETC 保險之風險控管可區分財務安全及業務風險控管兩大類，期能在商品創新外，兼顧經營風險。	3,289	54	SDG 9.b
再生能源產業保險	離岸風電保險	國泰產險自 2010 年起，針對綠色產業建造及營運階段提供合適的保險，2016 年成為國內首家主辦離岸風電保險保障之產險公司 。 國泰產險持續致力於提高再生能源業競爭力及專業度，於 2020 年成立能源基建團隊，期望透過人員培育、產業研究、產業佈局，以強化風險辨識並發展潛在再生能源相關業務之機會與服務。	2,254	31,267	SDG 7.a
	太陽能保險				
合計			7,469	33,873	SDG 2.4 SDG 7.a SDG 9.b SDG 11.2

註 1：環境永續保險為訴求環保節能減碳及追求環境永續下，對未來可能因氣候或環境變化擴大的風險，或為補償損失、或為抑制風險，或是新興技術、財產、經營風險，規劃之保險商品為綠色商品。

3.3 普惠金融

3.3.1 普惠金融管理方針

管理政策	內部政策：《保險業辦理微型保險業務應注意事項》 外部依循：永續保險原則 (PSI)
管理承諾	為配合聯合國推廣普惠金融，以建構有效和全方位的為社會我有階層和群體提供服務的金融體系之目標，國泰產險結合保險核心職能，提供普惠金融相關保險保障。
權責單位	健康傷害險部
投入資源	・人員：商品維護人員 1 名、險部與資訊之系統維護人員各 1 名 ・15 萬元
管理評核機制	・主管機關舉辦的「微型保險競賽」的競賽 ・定期檢視各項金融保險商品之累積保費金額
具體績效	產險業獲獎最多 2022 年度保險競賽國泰產險獲獎最多： ・微型保險業務績優獎 ・微型保險身心障礙關懷獎 ・微型保險保險公司組－第三名

	2022 年績效目標達成狀況	短期目標 2023 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年	圖表	對應聯合國 / 台灣 SDGs
推出普惠金融創新產品或服務	－	累積至少 1 項	累積至少 3 項	累積至少 5 項		聯合國 SDGs 1 消除貧窮 3 健康與福祉 13 氣候行動 台灣 SDGs SDGs1、3、13

註：「－」代表為 2022 年新增之目標，為推廣普惠金融，以創新為理念，訂定新短中長期 (2023 年 /2025 年 /2030 年) 目標

3.3.2 普惠金融保險

秉持「為社會所有階層和群體提供有效、全方位服務」的精神，國泰產險於營運中融入聯合國於 2005 年提出之「普惠金融」概念，配合金管會以及國發會所提出之政策指引，設定普惠金融發展方向於經濟弱勢以及高齡者兩大族群，確保此弱勢族群可以享有公平的金融服務。

首創高齡社會守護商品 – 長照機構責任險

隨著人口老化成為 21 世紀全球最重要的危機之一，行政院於 2017 年起實施《長照十年計畫 2.0》以回應高齡化社會的長照問題。國泰產險支持國家發展政策，深入研析高齡社會背後隱含的長照意外風險議題，並提供保險保障予可能影響之兩大對象：高齡者照顧服務之員工與機構。藉由推出長照機構責任險，減輕機構責任風險之壓力，使服務高齡者能夠安心地提供守護。

累積至 2022 年投保件數	累計至 2022 年保額	亮點
858	2,802 萬	此產品**業界首創**，榮獲 2020 年國家品牌玉山獎「最佳產品類」

高齡者傷害保險－世紀常青專案

過往，長者的保險容易受到年齡、健康狀況等限制而無法輕易投保，國泰產險為使長者到老都能夠安心的保障，依據長者最常見之醫療需求，量身打造最適合年長者的世紀常青保險計畫。針對 65–85 歲的長者，我們提供常見的醫療產品購置保險金，使年長者能輕鬆面對老化問題如關節。此外，我們也特別針對重大燒燙傷、重大傷害失能設計加倍保障，提供老年人安心的醫療照顧。

累積至 2022 年投保件數	累計至 2022 年保費
19,364 件	10,092 萬

- 65 歲到 85 歲專屬，不必體檢
- 最高可續保到 85 歲
- 針對重大燒燙傷、重大傷害失能設計加倍保障
- 針對老年人最常發生之人工髖關節、膝關節與水晶體提供購置補助保險金。

微小保費，大大保障－國泰產險微型保險

針對所得較低之保險族群、具特定身分之弱勢民眾，以及前述對象的家庭成員。國泰產險希望能夠為這些經濟弱勢及特定身分族群提供基本保險保障。本公司積極推動微型保險業務，藉由低保額、低保費且保障內容簡單之保險，保障經濟弱勢者對於突發意外所造成之身體損傷照護費用或其他經濟損失賠償，使弱勢者得以利用保險機制進行風險分散之規劃。此商品 2022 年獲得金管會頒發的「微型保險業務績優獎」。

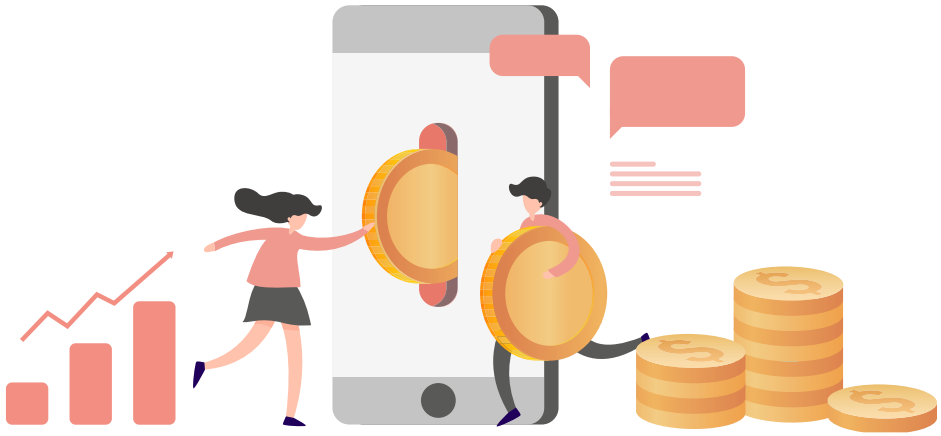
2022 年資助弱勢單位之微型保險家數	2022 年資助弱勢單位之微型保費金額	累計至 2022 年資助弱勢單位之微型保險家數	累計至 2022 年資助弱勢單位之微型保費金額
30 家	138.3 萬元	96 家	354.8 萬元

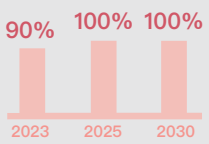
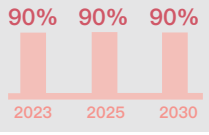
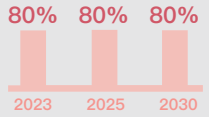
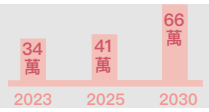
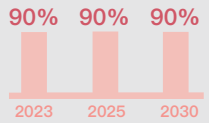
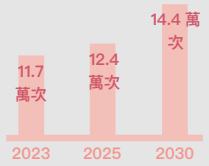
統計方式：統計期間為 2020 年 ~2022 年期間，累計的資助金額及家數。

3.4 數位金融

3.4.1 數位金融管理方針

管理政策	《國泰產險電子保單及電子化保險契約條款保單管理辦法》、《數位網路投保及服務主要依循保險業經營電子商務自律規範》、《保險業經營行動服務自律規範》、金管會相關規範、保險業辦理電子商務應注意事項、保險業風險管理實務守則等 24 項法令規定。
管理承諾	・持續投入成本，開發便利內外部客戶的優化服務流程 ・以無紙化、電子化為目標，並持續研發便利之數位化創新服務。
權責單位	各險部企劃單位、個人保險理賠部、商業保險理賠部、數位生態發展部、數據科技發展部。
投入資源	・約 37 名人力 ・約 237 萬元
管理評核機制	・行動投保 APP 使用率 ・為符合保險業經營行動投保業務自律規範，於作業辦法中訂立管理規則與作業要點，並定期落實執行。 ・為符合主管機關 100% 認證之要求，將強制險全數傳送認證，取得電子式保險證
具體績效	・電子保單累計件數：702.3 萬件 ・NPS 客戶體驗指標：各項交易或服務之 NPS 表現穩定持平，充分體現客戶對於國泰產險整體服務的支持與推薦。



	短期目標 2023 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年	圖表	對應聯合國 / 台灣 SDGs
數位網路服務計畫（線上交易）	· 累計會員數達 160 萬 · 線上投保服務客戶件數 32 萬	· 累計會員數較 2020 年成長 100% · 線上投保服務客戶件數較 2020 年成長 130%	· 累計會員數較 2020 年成長 130% · 2030 年線上投保服務客戶件數較 2020 年成長 170%	–	聯合國 SDGs 台灣 SDGs SDGs12、13
提升商業 (SmartBizMVP 險種）線上報價平台使用率，以數位行動化服務，快速使企業獲得保障，降低資產減損	營業單位輔銷人員使用率達 90%	· 營業單位輔銷人員使用率達 100% · 持續推動國泰人壽通路業務員使用，使用人數穩定成長	· 營業單位輔銷人員使用率達 100% · 持續推動國泰人壽通路業務員使用，使用人數穩定成長		
提升個人險（車險 / 健傷險 / 旅遊險）行動投保 App 使用率，以數位行動化服務，即時補足保障缺口，提升資產保障	行動投保 App 使用 90%	行動投保 App 使用 90%	行動投保 App 使用 90%		
客戶數位服務體驗滿意度	達 8 成以上滿意	達 8 成以上滿意	達 8 成以上滿意		
智能助理服務客戶年度影響量	34 萬	41 萬	66 萬		
數位智能助理有效解決客戶需求，智能助理 1 秒內回覆客戶的問題解決率	問題解決率達 90%	問題解決率達 90%	問題解決率達 90%		
智能助理阿發小學堂活動參與成長率（進線數），透過智能助理阿發進行保險知識教育，提升民眾自身財務與權益，建立正確的保險觀念	智能助理阿發小學堂活動參與成長率 3%（11.7 萬次）	智能助理阿發小學堂活動參與成長率 3%（12.4 萬次）	智能助理阿發小學堂活動參與成長率 3%（14.4 萬次）		

註：配合數位金融趨勢，以服務體驗為核心，訂定新短中長期 (2023 年 /2025 年 /2030 年) 目標。

3.4.2 數位轉型五大策略

國泰產險近年為強化客戶數位服務體驗，運用金融科技創新與大數據，從保險價值鏈出發，在核保、銷售、理賠、客服之過程中，推動數位轉型的工作。我們以金控所提出「國泰即服務（Cathay as a Service, CaaS）」願景，提供產險的資源與支援，同時研發不同的商品進行商業模式的轉型，最大發揮集團的資源與效益。為將轉型文化擴及到產險內部每個業務單位與險部，國泰產險於 2021 年特成立轉型辦公室及戰情室，連結不同部門的同仁，以敏捷式的開發，進行跨部門的業務架構規劃、導入創新技術，研擬全公司數位戰略及資訊系統的開發與維運。

我們以五大策略發展國泰產險之數位發展行動，創建智能後勤服務平台，搭建生態圈營運平台，推出因應客戶場景與民生所需之新商品。並積極運用智能保險工具如 AI 數據模型、數位科技等技術，智能化商品需求與推薦，發展以客戶價值為導向的智能核保及一站式智能理賠平台，鼓勵客戶使用數位化工具，提高服務客戶之效能和智能化之商品需求。

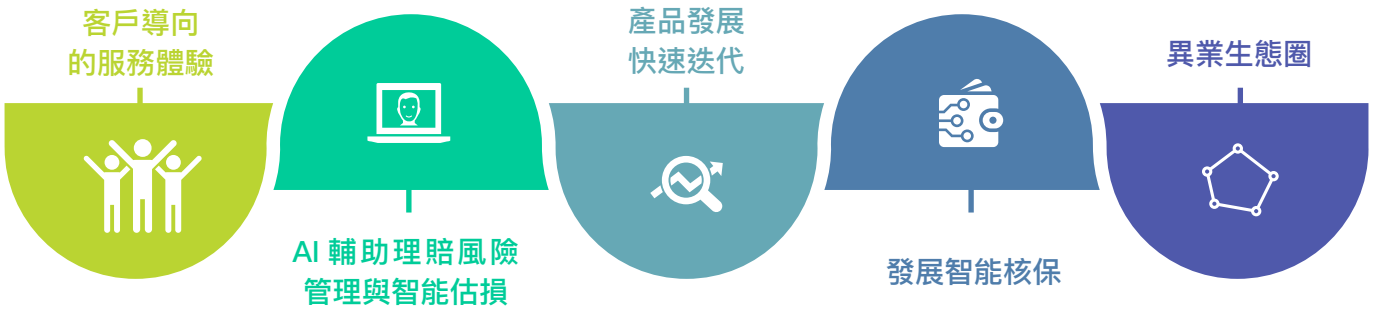


圖 3– 3、國泰產險五大數位化策略

3.4.3 數位創新服務與效益

	銷售	投保 & 批改	產品設計	核保	理賠
數位化項目	・管理案件、報價出單、續約保險數位化 ・條款電子化 ・完備 BeSafe 網站商品組裝及異業夥伴管理平台	・線上網站投保 ・數位化文件與服務流程	考量數位化科技運用，研發保險商品	運用智能技術，將耗費人力的作業流程自動化	運用理賠區塊鏈及 LINE 等多元管道申請理賠
國泰產險對應數位化策略	結合保險與異業生態圈場景，觸發與建立客戶保險需求意識，建造異業生態圈	打造全新員工網站，對外創建智能後勤平台，整合內外服務效能，提升客戶導向的服務體驗	建立靈活敏捷的商品研發機制，進行跨部門商品共創與協作，產品發展快速迭代	運用流程自動化機器人（RPA）、人工智能、機器學習和認知計算等，發展智能核保	運用理賠聯盟區塊鏈，增加更多元理賠申請管道，便利保戶辦理理賠申請
亮點績效	・APP 服務件數：累計共達 405.2 萬件 ・電子化條款件數：314.1 萬件 領先同業導入 ・LINE 通知型訊息：免除個別加入 LINE 官方帳號之步驟，即可收到來自國泰產險的權益型通知型訊息	・電子保單累計件數：702.3 萬件 ・電子保單使用率達 36.1% ・行動批改件數：累計共達 29.1 萬件 ・數位化平台處理件數：6.9 萬件 ・線上投保服務客戶件數：31.9 萬件 業界首家 ・便民身分驗證服務：使客戶免記憶多組帳戶即可登入 ・疫情期間推出「遠距投保」選項，配合視訊錄影，經過五大步驟即可完成投保作業	建立 BeSafe 產品工廠後台，商品組裝上架從 5 天降低到最快 1 個小時完成	・再保對帳流程作業效率提升 60% ・外部通路保費入帳核銷作業每月節省 7.5 人天人力，系統維護成本低 ・建置商險核保平台，整合評估資訊，結合風險標籤與 GIS 地理資訊分析工具，輔助核保作業，以完善中小企業商險銷售到核保之數位化服務	多元數位理賠申請管道： 1. 行動理賠 App 理賠進件數 62.7 萬件。 2. 官網理賠進件數 9,534 件

「BeSafe 享出門」電商式投保平台

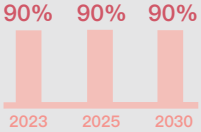
國泰產險自 2020 建立「BeSafe 享出門」電商式投保平台，以「跨險種」與「異業合作」兩大特點，從客戶的角度出發檢視民眾日常食衣住行中可能遭遇之意外。並以「電商思維」重新設計保險網站，以創新產品組裝形式，讓顧客可依照個人需求組合專屬自己的保險，使投保體驗也可以像網購一樣簡單。此產品推出後受到第 18 屆國家品牌玉山肯定，獲得「最佳產品類」全國首獎殊榮，至今已提供超過 30 種不同的保險提案，未來將不斷增加與異業夥伴之合作，推出保險商品。

歡迎您至 BeSafe 官方網站體驗

3.5 公平待客

3.5.1 公平待客管理方針

管理政策	內部政策：國泰產險公平待客原則政策 外部依循：2023 年金融服務業執行「公平待客原則」評該表
管理承諾	1. 建立「客戶導向」之企業文化，秉持 iCARE 服務精神，提升客戶權益與體驗 2. 落實公平待客原則之精神於各單位作業流程中 3. 落實弱勢族群友善服務，打造全面性金融友善環境
權責單位	公平待客促進小組成員
投入資源	人員 / 行動投入：參與部門：各險部核保理賠部門、商業險企劃部、數理精算部、業務企劃部、電話客服中心、管理部、綜合企劃部、法令遵循部、風險管理部、稽核室等 23 個部室。公司內部從上到下全面推動。
管理評核機制	・ 每季「公平待客促進小組」會議定期追蹤執行成效 ・ 每半年度呈報董事會執行成果 ・ 金融服務業公平待客評核機制 ・ NPS 分數回饋 ・ 客戶滿意度調查 (公司每年委託山水民調公司進行「客戶滿意度調查」) ・ 各類申訴反映管道回饋 ・ 法遵、風管、稽核，組成第二、三道防線檢核 ・ 財團法人評議中心申訴率結果
具體績效	・ 2022 年整體滿意度、公司形象值得信賴、產險商品續購意願均獲 96 分以上肯定 (山水民調保戶滿意度調查) ・ 2022 全年評議中心申訴率為前 5 大產險公司第三名 (以統計期間市佔率前 5 大產險公司)

	2022 年績效目標達成狀況	短期目標 2023 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年	圖表	對應聯合國 / 台灣 SDGs
客戶暖心服務體驗滿意度	達 9 成以上滿意	達 9 成以上滿意	達 9 成以上滿意	達 9 成以上滿意		聯合國 SDGs 台灣 SDGs SDGs8、10、11

3.5.2 公平待客與服務 GRI 2-25、26

持續精進公平待客的組織 PSI 原則一、三

國泰產險堅持以「客戶導向」、「客戶需要在哪裡，國泰產險就在哪裡」為服務客戶的最高準則，並秉持著國泰產險公平待客原則政策，以及《金融服務業公平待客原則》，提供全方位的消費者保護措施。為確保這些原則能夠充分落實，國泰產險建立「公平待客促進小組」，由總經理擔任召集人，獨立董事列席指導，下設六大小組，由營運價值鏈中業務負責之專責部門主管擔任小組成員。針對金融服務業公平待客十大原則之落實情形，以及申訴狀況，每半年皆會上報董事會。

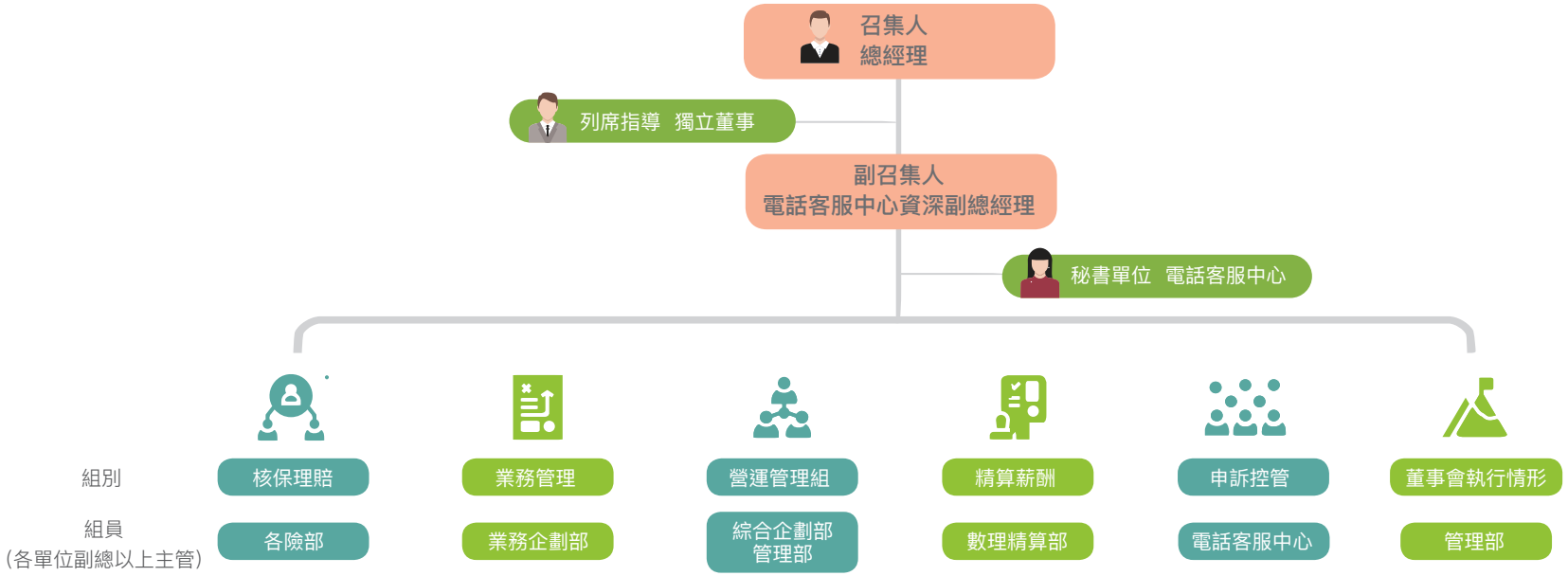


圖 3–4、公平待客促進小組組織架構圖

貫徹全價值鏈之公平待客原則

為貫徹公平待客原則，國泰產險建立員工公平待客的文化，以誠信的心服務客戶。2022年，我們以產險專業／法遵暨公平待客為主題，共舉辦4場營業專員之教育訓練，共1,064人次受訓，總時數約4,240小時。並且以公平待客促進小組推行《國泰產險公平待客原則政策》，確保從保險商品的設計到最終理賠給付及售後服務，所有階段落實合規合理、公平公正、平等互惠、具有誠信、透明且真實。對於公平待客原則執行，已納入公司之內部控制制度，並列為稽核室年度查核重點項目。

商品設計與銷售文宣	• 商品設計應本公平合理、平等互惠及誠信原則 • 確保商品銷售文件內容之真實
確保商品銷售文件內容之真實	• 應向客戶充分說明保險商品、服務及契約之重要內容及揭露風險 • 業務員應本於善良管理人之注意義務，審酌客戶對保單之適合度，保障客戶及維護公司的權益 • 業務員酬金及績效考核制度，應衡平考量客戶權益、並定期審視 • 透過多元化培訓課程，提升業務人員專業知識與職能
核保作業	• 應瞭解客戶之投保目的及需求程度，並進行相關核保程序，不得有損害客戶權益之情事 • 嚴格執行KYC（Know your customer）程序，確保客戶獲得適合之商品與服務 • 核保作業應公平合理，無正當理由不得對特定客戶而有不公平待遇
理賠給付	• 理賠給付迅速、公平及合理，並應依法令辦理，以保障全體客戶的權益 • 理賠簽署作業，應依保險商品內容評估並執行，不得損害客戶權益 • 保險契約之解釋，應探求當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於客戶之解釋為原則
客權維護妥處	• 重視客戶反應意見，回饋相關部門以優化作業流程 • 落實消費爭議處理程序，迅速回應客戶訴求，保障客戶申訴權益 • 依法蒐集、處理及利用客戶資料

友善金融服務

隨著國際人權議題日益受到重視，國泰產險積極致力於確保公司的友善服務得以具體落實。為此，國泰產險遵循「金融服務業公平待客原則」，進一步成立「公平待客促進小組－營運管理組」，由綜合企劃部統籌協調各單位金融友善工作，除了落實相關法令外，亦製作季刊，向內部員工和董監事宣導友善服務的修訂內容和落實服務面的作法。此外，公司研擬了「iCARE服務大賞落地推動專案進度報告」，以追蹤公司友善服務專案的進度，並加強對於高齡和身心障礙族群的重視，提升所有客戶使用金融服務的便利性。

身心障礙者

- 按照「保險業承保身心障礙者處理原則」、「保險業身心障礙者核保評估程序」、「身心障礙核保審查評估要點」以及相關法令規定進行核保，確保不對特定承保對象施以不公平待遇
- 在全台多處據點設置無障礙坡道、愛心鈴等無障礙措施
  點擊查看各服務據點之無障礙措施

高齡族群

- 持續提供高齡族群適用之世紀常青保險，維護高齡者受意外傷害保障之權益。

外國族群

- 若有外語需求，客服中心將協助尋能雙語溝通的人員提供諮詢服務

多元化的溝通與申訴管道

GRI 2-25

國泰產險藉由數位化、多種溝通管道，檢視客戶之權益是否受到保護，我們不斷優化各類申訴與溝通管道，除了 0800 客服電話、客服信箱等之外，也推出創新、簡便的智能客服及文字客服，建立與客戶平等且及時的溝通管道，聆聽所有顧客的寶貴意見。並以季度為頻率，邀請獨立董事共同參與督導。在多元管道的協助下，我們得以在疫情期間仍充分的理解並即時回應客戶的需求，2022 年國泰產險的理賠申請案件共 168 件，申請評議率僅佔 0.127[註]

疫情期間累計消化訊息數 **1,457,431**，相較去年成長 **168%**

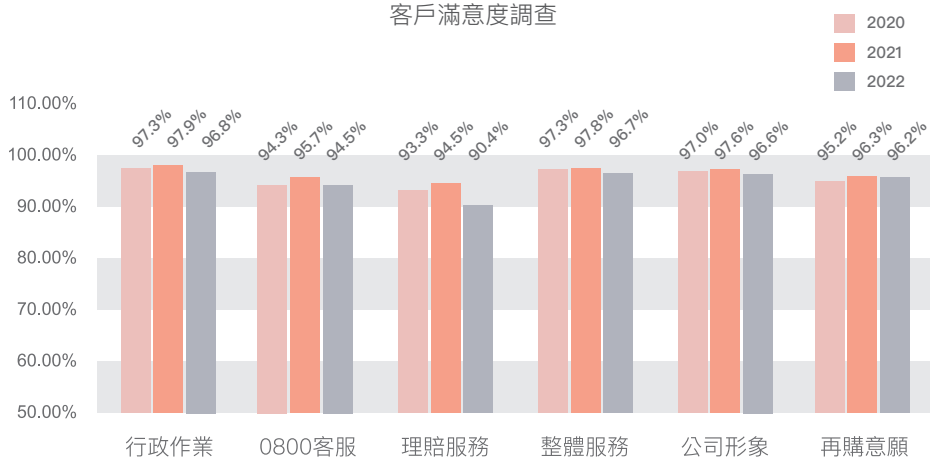
國泰多元化產險溝通管道

客戶滿意度調查

為評估客戶服務體驗是否有提升，國泰產險每年進行客戶滿意度調查，針對行政作業流程、0800 客服專線、理賠服務、整體服務、公司形象及再購意願等六大構面進行調查。

2022 年因防疫保險爆量影響，雖導致理賠服務整體滿意度及各項指標分數皆有所降低，然國泰產險近三年表現仍維持高水準分數，顯見本公司服務品質仍相當穩定。針對疫情保險，國泰產險已調整理賠人員支援處理防疫險相關事務比例，將盡速恢復各項理賠運作與服務水準。

客戶滿意度調查



註：計算方式為理賠申請評議案件數 [(A) / 簽單契約總件 (人) 數 (B)] * 10000

淨推薦分數（NPS）

已布置之節點數量達 **30 處**

為掌握客戶體驗時的滿意度，並即時獲得客戶回饋建議，國泰產險於 2018 年導入「淨推薦分數 NPS(Net Promoter Score，NPS)」，檢視客戶服務流程中各項節點改善空間，並蒐集客戶在各個場景使用國泰產險服務的意見回饋，協助權責單位評估各節點資源佈置成效，以達到成效評估之目的。針對 NPS 的滿意度回饋，國泰產險建立橫向溝通機制進行議題改善，以主題式 NPS 議題提報至服務品質小組，持續追蹤服務品質並優化及落實客戶服務體驗的提升。

爭議事件持續改善機制

GRI 2-26

國泰產險設有「客戶申訴案件登記表」，在發生申訴案件後，針對消費爭議案件及回覆處理情形，由管理階層共同監督，更進一步尋求解決申訴根因的方式，依循「尋、優、追、確」四大步驟，並站在客戶視角不斷精進作業流程，推動申訴根因，加強公平待客落實。

STEP.01

每季針對發生率較高之申訴樣態逐案探究，將重大或發生頻率高的案件進行分類

STEP.02

尋找及解析根因問題，提出改善建議，並與相關單位共同研擬優化作法

STEP.04

每半年向董事會呈報，確保申訴根因確實改善，加強公平待客落實

STEP.03

定期追蹤優化進度與成效，每季分析申訴樣態趨勢變化，於公平待客促進小組會議報告

04

氣候行動領航者

4.1 低碳經濟與治理（TCFD 管理）
4.2 環境與能源永續

4.1 低碳經濟與治理

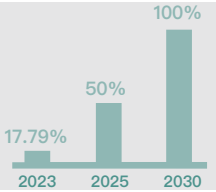
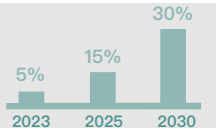
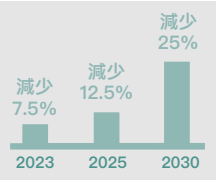
低碳經濟

4.1.1 氣候相關財務影響（TCFD）管理方針

管理政策	內部政策：《 國泰金融控股股份有限公司 ESG 風險管理準則 》、《 國泰產險 ESG 暨氣候風險風險管理準則》 外部依循：《 保險業氣候相關風險財務揭露指引 》、《 聯合國責任投資原則 》、《 機構投資人盡職治理守則 》。
管理承諾	透過強化氣候風險管理及各項綠色行動，降低氣候相關風險、支持低碳與綠色永續發展，並對接國內、外氣候相關要求、朝向接軌 2050 淨零碳排。
權責單位	・ 風險管理委員會：定期檢視 ESG 及氣候相關風險管理機制發展、建置及執行效能，並協助董事會監督 ESG 及氣候相關風險。 ・ TCFD 小組：由風控長召集之跨部門小組，負責彙整及傳遞本公司氣候相關資訊，並傳遞氣候相關資訊予企業永續及風險管理單位。 ・ 風險管理部：協助擬定 ESG 及氣候相關風險管理策略與制度，彙整各單位所提供之 ESG 及氣候相關風險管理資訊，負責協調及溝通各單位以執行 ESG 與氣候風險管理機制，並定期傳遞執行狀況予風險管理委員會及金控風險管理處。 ・ 各業務單位：負責所屬業務 ESG 及氣候相關風險之管理。
投入資源	TCFD 小組由 16 名主管與轄下人員參與。
管理評核機制	・ 由風險管理部每年提送氣候相關風險管理資訊予董事會及主管機關。 ・ 外部關係人對於國泰產險氣候相關行動與資訊揭露的評價。
具體績效	・氣候相關風險及氣候變遷情境納入 ORSA（自我風險及清償能力評估機制）報告，完成提送董事會及主管機關。 ・獲邀參與精算學會分享產險公司 TCFD 經驗。

國泰產險回應「氣候相關財務揭露（TCFD）」之內文與架構對照，請見 附錄 5 － TCFD 索引。

國泰產險回應「保險業氣候相關風險財務揭露指引」之內文與對照索引，請見 國泰產險官網【永續專區】風險管理與法令。

	2022 年績效目標達成狀況	短期目標 2023 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年	圖表	對應聯合國 / 台灣 SDGs
再生能源使用比例	・2022 年第 4 季仁愛總公司大樓 100% 使用綠電 ・綠電及再生能源憑證合計佔總用電量之 9.4%	國內所有營運據點 再生能源使用比率 17.79%	國內所有營運據點 再生能源使用比率 50%	國內所有營運據點 再生能源使用比率 100%		聯合國 SDGs 3 健康與福祉 17 全球夥伴 台灣 SDGs SDGs3、17
企業天災損防服務	–	企業天災損防服務件數成長 5% 註：基準年為 2022 年	企業天災損防服務件數成長 15% 註：基準年為 2022 年	企業天災損防服務件數成長 30% 註：基準年為 2022 年		
能源與環境管理系統	通過 ISO50001、ISO14001 查驗	通過 ISO50001、ISO14001 查驗	通過 ISO50001、ISO14001 查驗	通過 ISO50001、ISO14001 查驗	–	
溫室氣體盤查	持續進行前一年度所有國內外據點數據盤查，並完成第三方查驗	持續進行前一年度所有國內外據點數據盤查，並完成第三方查驗	持續進行前一年度所有國內外據點數據盤查，並完成第三方查驗	持續進行前一年度所有國內外據點數據盤查，並完成第三方查驗	–	
2050 零碳營運 (範疇一及範疇二)	2022 範疇一、二市場基準排放量較基準年減少 12.52% 註：基準年為 2020 年	碳排共減少 7.5% 註：基準年為 2020 年	碳排共減少 12.5% 註：基準年為 2020 年	碳排共減少 25% 註：基準年為 2020 年		聯合國 SDGs 13 氣候行動 台灣 SDGs SDGs13
碳定價	–	透過碳定價機制，影響員工行為：2023 年舉辦結合內部碳費機制之減碳獎勵活動	–	–	–	

註：「–」代表為 2022 年新增之目標

4.1.2 TCFD 氣候治理

國泰產險氣候變遷治理架構

對於氣候相關風險與機會之治理，國泰產險以低碳永續經營為目標，由董事會與管理層級為執行氣候相關議題之最高管理層級，從鑑別企業永續發展機會與氣候相關風險胃納兩項議題為出發點，訂定《國泰產險 ESG 暨氣候風險管理準則》及發展相關風險控管機制。

對於內部氣候變遷治理之推動，分別由總經理帶領企業永續 (CS) 小組與風控長帶領 TCFD 小組進行管理，透過跨單位協作組成之 TCFD 專案小組，與企業永續 (CS) 小組之各大成員共同發展氣候行動，透過發揮各部門的專業與執掌，深化公司整體的氣候風險治理成效，並推展氣候變遷所帶來之機會。

除此之外，國泰產險發揮其保險業之核心能力，與國泰金控 TCFD 小組對接，協助國泰金控在核心商品以及不動產的氣候相關議題推動及氣候風險評估。

圖 4– 1、國泰產險管理階層因應氣候相關議題之角色與治理組織

董事會氣候變遷治理之運作

國泰產險透過定期檢視 ESG 及氣候相關風險管理機制發展、建置及執行效能，向獨立董事報告氣候相關風險治理情形，並且每年呈報 TCFD 運作成果。為促使董事會能夠有效監管氣候相關議題之執行狀況與目標實踐成果，國泰產險設立氣候連結績效之設定，年度薪酬檢視時，如有薪資調整，均會與其績效相互連結，個人績效若有提升氣候變遷韌性等環境指標，將反映於個人績效，連帶影響薪資調整幅度。此外，為確保高層落實高層對於氣候變遷具備相關知識，國泰產險安排董監事持續針對氣候變遷風險進行外部進修，2022 年共參加「淨零排放因應」、「氣候變遷與淨零排政策」之教育訓練共兩場次。

氣候績效連結高管 KPI 考核項目
對象－總經理與 CS 執行幹事
連結項目－將營運碳排、綠電使用比例納入 KPI 考核項目

4.1.3 TCFD 氣候策略 GRI 201-2

氣候相關風險議題之鑑別流程

針對氣候相關風險與機會，國泰產險係透過國泰金控啟動集團氣候相關風險辨識盤點問卷，進行金控及各子公司的系統性鑑別與評估。風險議題參考國際 TCFD 指引及台灣國內關注議題，辨識出 22 項氣候相關風險議題（包含 15 項實體風險及 7 項轉型風險）。國泰產險包含 CS 小組成員在內的 22 名主管與高階主管針對此 22 項氣候相關風險，分別以發生的可能性及影響程度，並以未來 10 年為基礎進行風險評估，分析氣候相關風險對國泰產險的投資、營運、保險之影響，進行氣候風險矩陣排序，鑑別出對於本公司影響程度最大的 5 項風險議題。此外，亦針對其中 8 項氣候發展機會，同步進行可能性與影響評估。透過此風險矩陣鑑別，國泰產險有效掌握並評估各期間可能面臨的氣候相關風險，發展相因應之機會，透過風險管理程序，每季於 TCFD 小組會議及 CS 精進小組會議進行彙整，將氣候相關風險資訊彙報予管理階層。

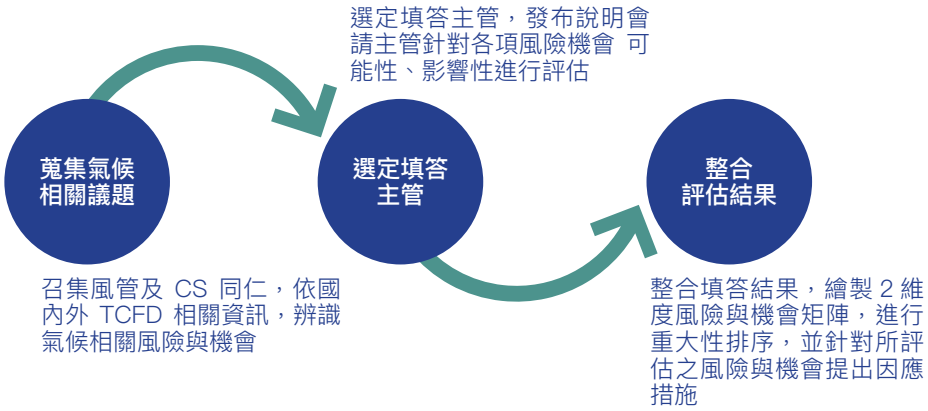


圖 4– 2、國泰產險內部氣候相關風險機會鑑別流程

氣候相關風險議題之鑑別結果其因應策略

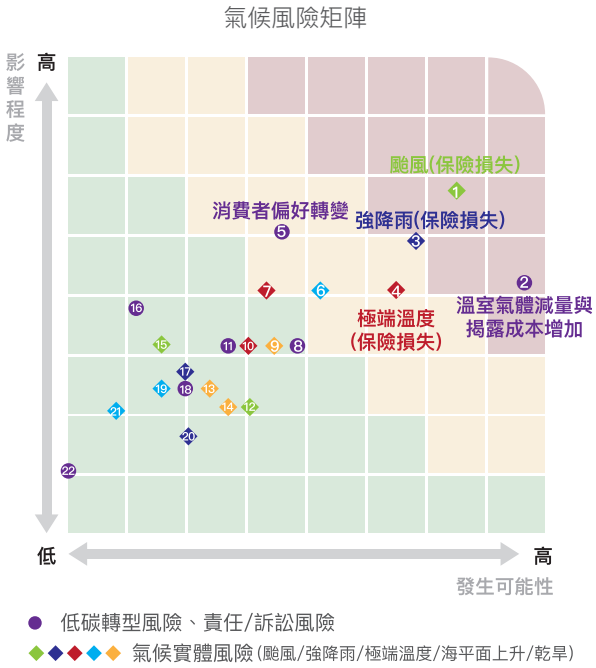


圖 4– 3、國泰產險氣候相關風險鑑別結果

【TOP5 氣候風險】

1. 颱風嚴重程度高，造成保護受災及理賠損失增加
2. 低碳轉型投入成本提高，包含：溫室氣體減量以及揭露所需之成本
3. 降雨嚴重程度提高，造成穀物受災及理賠損失增加
4. 極端溫度嚴重程度提高，同時高溫造成能源消耗與缺乏，使保護受災及理賠損失增加
5. 因消費者偏好轉變，進而使客戶往來意願降低，導致營收減少

【其他各項氣候風險】

6. 海平面上升造成保險理賠損失增加
7. 極端溫度(能源缺乏)造成投資資產價值降低
8. 市場訊息不確定影響服務與商品需求
9. 乾旱/缺水導致投資資產價值降低
10. 極端溫度(能源缺乏)使營運中斷或成本增加
11. 氣候責任衍生之保險理賠風險
12. 颱風嚴重程度增加導致投資資產降低
13. 乾旱/缺水造成保險理賠損失增加
14. 乾旱/缺水造成使營運中斷或營運成本增加
15. 颱風嚴重程度增加造成營運中斷或成本增加
16. 低碳轉型未完善，使客戶往來意願降低
17. 降雨強度增加導致投資資產價值降低
18. 投資於高碳產業風險增加或產生損失
19. 海平面上升造成投資資產價值降低
20. 降雨強度增加導致營運中斷或成本增加
21. 海平面上升造成營運中斷或成本增加
22. 氣候因應未符合規範或社會公益，導致裁罰或訴訟風險

註：重要性排序係依據各項風險「發生可能性」、「影響程度」之綜合結果進行計算。

考量氣候相關風險衝擊評估結果，國泰產險鑑別出包含實體風險如颱風、降雨、極端氣候與能源缺乏、海平面上升和乾旱缺水等嚴重程度加劇；評估轉型風險如低碳轉型成本提高、消費者偏好轉變、市場訊息不確定及衍生氣候因應責任等。而進一步分析與排序，交叉比對氣候相關風險之影響，鑑別出對於本公司影響程度最大的 5 項風險議題。下表就各風險議題如何對於對國泰產險營運、保險及投資業務造成影響，及其相關因應策略作說明：

實體風險及其潛在衝擊影響

風險矩陣重要性排序	氣候相關風險	對國泰產險之潛在財務影響	影響時間	因應策略
❶	颱風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高，所造成之保險損失	在颱風發生頻率降低、但颱風強度預期將明顯增加情況下，對於本公司所承保之保險標的（如：建築物、廠房、設備、車輛、農作物）造成直接颱洪災害損失增加，以及營業中斷等事件所導致之相關保險賠償。	立即性	· 每季監控巨災風險曝險變化與損失模擬。 · 每季根據地區別做保單的風險評估，颱洪、地震對公司的損失影響的風險，檢視再保合約的量能是否足夠。 · 透過再保部門接軌國外資訊，將各式極端氣候的影響納入，作為預防的內容。
❸	降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化	· 淹水高風險地區的財產和資產損害，導致客戶現有資產沖銷和提前報廢，導致產險理賠損失增加，保費提高或處「高風險」地區的資產難以投保。 · 預期未來氣象災害嚴重程度增加情境下，對於本公司營運據點所造成之實體衝擊，如：位於淹水潛勢或土石流高風險地區之營業據點。	長期性	· 每季監控巨災風險曝險變化與損失模擬。 · 每年檢視再保合約額度是否足夠。 · 與台大合作氣候變遷對於車險理賠影響研究。 · 評估國泰產險全台 105 處據點之降雨淹水潛勢與防洪措施。
❹	平均氣溫上升（極端溫度）	· 因全球平均氣溫增升，導致旱、汛季節增長、極端氣候損失增加（如：國內旱災、高溫、水患、急降雨，海外森林大火、暴風雪、颶風），造成相關保險及海外分進再保險業務損失及不確定性增加。 · 「高風險」地區的財產和資產損害，導致客戶現有資產沖銷和提前報廢、產險理賠損失增加、保費提高或處「高風險」地區的資產難以投保。	長期性	· 與台大合作氣候變遷對於車險理賠影響研究 · 農業保險承保範圍包含高溫，檢視高溫造成農業保險理賠損失增加情況。

轉型風險及其潛在衝擊影響

❷	低碳技術轉型的成本	· 往來被保險廠商因應氣候變遷所進行之轉型行動（如：減碳、使用綠能），導致本公司保險業務往來或保險承保內容變化。 · 因全球再保險業倡議減碳措施，針對高碳排產業進行之限制或降低承保條件造成本公司再保險可分散性下降及保險自留風險增加。	短期	· 推動零碳營運轉型，包含導入綠電使用、職場舊燈具汰換成 LED 節能燈具，並透過職場轉型、配置行動化辦公設備等新式工作樣態控制樓地板面積，期降低整體排碳量。 · 開發線上報價及電子保單系統，逐漸取代以往紙本作業，降低紙張用量。 · 藉由保單無紙化、溫室氣體查驗、取得環保署產品碳足跡 (減量) 標籤等具體作為。為達到減碳的目標，規劃相關資本投入，如：購買綠電、採購 MSCI 資料庫、溫室氣體盤查費用。
❺	消費者偏好轉變	因消費者偏好轉變，進而使客戶往來意願降低，導致營收減少： · 保險商品未來所面臨之市場競爭、保險商品轉型，不及因應法規變動及市場需求變化，如：綠色低碳產業之保險推動、數位化保險服務等，可能導致既有商品 / 服務需求量下降。	長期	· 推出相應的保險商品以反映消費者偏好的轉變，奠定國泰產險競爭地位。 · 加強低碳產品 / 服務的創新和推廣，以滿足未來消費市場需求。

氣候相關風險議題之機會發展策略

在逐漸加劇的氣候變遷威嚇下，國泰產險以沉著穩健的步伐制定相關風險因應策略。國泰產險深信，氣候相關風險之危機，亦會帶來商業發展的機會。透過強化本公司永續經營能力，主動提升 ESG 相關評等及客戶信任，國泰產險期許能夠增進企業長期經營價值。同時，因應國泰產險轉型目標，透過數位科技提升服務流程，鼓勵客戶使用電子保單，降低紙張與資源浪費。因此，國泰產險積極投入研發與創新，創造綠色商品、服務及氣候調適解決方案滿足社會對於氣候的保障需求，並透過矩陣排序，辨識出以下氣候機會：

氣候相關機會	發生可能性 / 影響程度	潛在機會與因應策略
永續經營	高	透過強化本公司永續經營能力，提升 ESG 相關評等及客戶信任、增進企業長期經營價值： ・ 每年發行「企業永續（CS）報告書」、「國泰產險盡職治理報告」、第三方信用評級機構認證結果 ・ 依循保險業 TCFD 實務手冊精進氣候管理 ・ 取得更多國際相關碳管理認證，提升國泰產險綠色形象 ・ 建置溫室氣體盤查機制，奠定內部碳相關的排放管理系統，加強對於碳排放的管理，降低營運成本 ・ 透過將氣候變遷議題涵蓋於企業損防研討會，強化企業對於氣候變遷的風險管理思維、防災策略、災害趨勢及損害評估，自保險服務之價值鏈發揮企業影響力
數位金融趨勢		透過數位科技提升服務，並降低紙張與資源浪費： ・ 車險部與健傷險部商品小組發展個人險行動投保裝置、商業險報價無紙化、推動電子保單；網投商品全面無紙化
發展綠色商品 / 服務及氣候調適解決方案		投入研發與創新，開發綠色商品、服務及氣候調適解決方案，滿足社會對於氣候的保障需求： ・因應不同地區及不同品項，開發不同保單類型的農業保險商品，協助農民轉嫁因氣候變遷產生的各式風險 ・推展再生能源產業保險，以支持政府綠能轉型
氣候韌性	中	透過具有韌性的新產品 / 服務來增加收入
配合公共部門激勵與進入新市場		藉由與政府部門合作案進入新興市場，以提高金融資產的多元化提高收入
低碳經濟 / 轉型投融資		透過發展低碳商品 / 服務與投資相關低碳經濟商品創造收入
消費者偏好轉變		了解消費者偏好的轉變並開發相關商品，提高收入
節能建築 / 綠色辦公室		提升能源的使用效率以降低成本

氣候機會矩陣

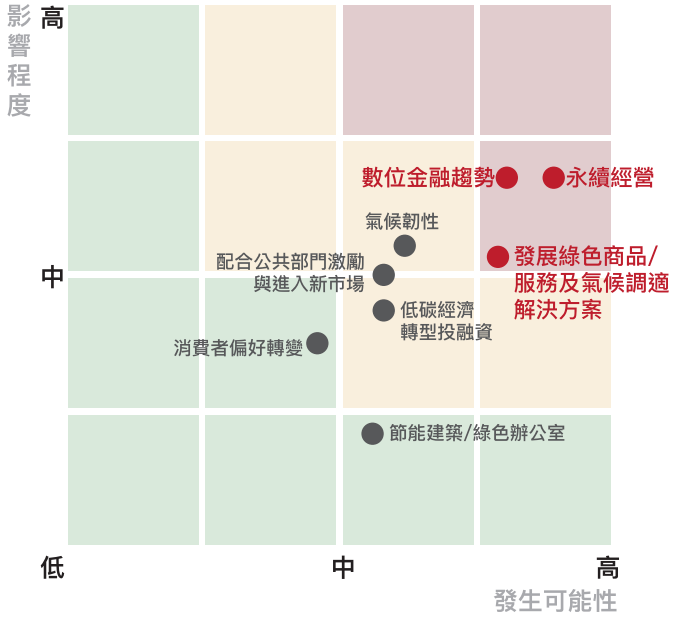


圖 4– 4、國泰產險氣候機會矩陣

Top3 氣候發展機會

❶ 透過強化本公司永續經營能力，提升 ESG 相關平等及客戶信任、增進企業長期經營價值

❷ 透過數位科技提升服務，並降低紙張與資源浪費

❸ 投入研發與創新，創造綠色商品、服務及氣候調適解決方案，滿足社會對於氣候的保障需求

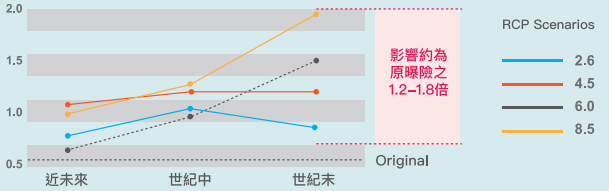
氣候相關風險情境分析

■ 氣候變遷下國泰產險於颱風洪水天災因應與情境

– 因應颱風洪水之策略

因氣候變遷而導致之颱風、洪水、降雨等極端天氣事件，經由氣候風險鑑別，為國泰產險所鑑別之前三大風險，對財產險承保的颱風洪水險損失勢必造成影響。國泰產險每季監控巨災風險累積曝險變化情形，針對主要受影響的險種包括火險及工程險，評估有效保單之天災自留累積額度，並進一步參考 IPCC 所設定之氣候變遷升溫情境，進行颱風洪水模型之損失模擬，分析未來損失變化的長期趨勢。

– 颱風洪水天災情境分析結果

情境分析參數	情境數量	分析模型	結果	分析結果之運用
輸入參數： 國泰產險使用 (IPCC) 第五次評估報告 (AR5) 所定義之 RCP2.6、 RCP4.5、 RCP6.0 及 RCP8.5 四個溫室氣體濃度途徑作為情境，進行氣候變遷模擬分析。 **時間範疇：** 採用 IPCC 所設定三組時間跨度，分別分析近未來 (2016~2035 年)、世紀中 (2046~2065 年) 及世紀末 (2081~2100 年)，分別可能對承保風險導致之損失變化	國泰產險於近未來、世紀中及世紀末三組時間跨度下，分別進行四組 RCP 暖化情境損失模擬，模擬情境數量共計 12 組。	台灣風險管理颱風洪水模型	評估台灣地區颱風洪水自留損失於近未來 (2016~2035 年)、世紀中 (2046~2065 年) 及世紀末 (2081~2100 年) 結果，各項 RCP 情境與各期間之模擬損失，將為基準年 (2022 年) 的 1.2 倍 ~ 1.8 倍。 	・ 依實際承保風險及颱洪模型損失模擬結果，國泰產險每年重新檢視及評估再保巨災合約額度是否充足，並納入年度訂定巨災合約保障額度的參考。 ・ 藉由分析結果，進一步建構氣候風險相關模型，協助企業客戶佈局風險。

■ 氣候變遷下投資部位因應與情境分析

– 投資部位之因應

在投資面向，因投資標的亦可能面臨氣候變遷之影響，導致災害與損失之增加，國泰產險制定「ESG 投資評估流程」，加強檢視被投資公司之篩選，降低潛在風險。此外，國泰產險亦參考英國央行 (BoE) 投資部位壓力測試方法，進行被投資部位之壓力測試。

– 投資部位情境分析模擬

情境分析參數	情境數量	分析模型	結果	分析結果之運用
輸入參數： 參考英國央行 (BoE) 投資部位壓力測試方法註，針對投資部位進行氣候情境分析，並納入壓力測試評估當中。情境包含： 1. 無序轉型 (透過全球行動及政策，即刻無序轉型) 2. 有序轉型 (依巴黎氣候協議，採長期有序轉型) 3. 太少太遲 (Too little, too late)(維持現況、無積極轉型作為)	國泰產險於即刻、長期之時間跨度下，分別進行 3 組壓力測試情境。	英國央行 (BoE) 投資部位壓力測試方法 (General Insurance Stress Test 2019 Scenario Specification, Guidelines and Instructions, Bank of England)	1. 於無序轉型情境，負面衝擊約 0.77 億元。 原因：對特定氣候敏感之產業造成轉型衝擊，惟因本公司投資於易受氣候轉型影響之曝險較少，受轉型衝擊相對低。 2. 於有序轉型情境，負面衝擊約 3.62 億元。 原因：轉型風險影響相較無序轉型情境低，但承受廣泛且一定程度的實體風險影響。 3. 於太少太遲情境，負面衝擊約 8.61 億元。 原因：雖未承擔轉型風險，但各產業廣泛地承受實體風險。	藉由分析結果，更確實了解氣候變遷對本公司各業務之影響與衝擊程度，進而拓展各項氣候因應行動。

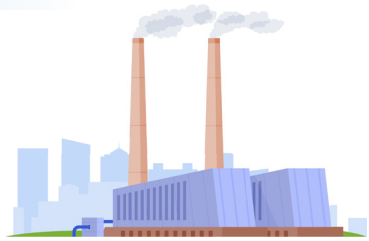
4.1.4 TCFD 氣候風險管理

為建立氣候相關機會與風險因應策略，國泰產險融合 ESG 及氣候相關議題於現行保險企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 架構，將 ESG 及氣候風險納入風險管理政策中的主要風險範疇。風險管理委員會定期彙整氣候相關議題，呈報風險辨識、評估及因應規劃，並向管理階層匯報因應氣候風險之管理情形。藉以制定相關管理策略，完善氣候風險管理。

保險價值鏈風險管理

國泰產險將對於氣候變遷之因應融入保險之價值鏈中，透過謹慎的審核與管理制度，最大程度將營運流程中對於氣候變遷之風險影響降至最低。未來國泰產險將針對自然環境、生物多樣性、森林 / 水資源、循環經濟等相關風險及機會進行辨識。

設計與規劃	· 國泰產險定期召開商品小組各核保部門的氣候變遷會議，鼓勵同仁持續發展低碳永續商品，如：農作物保險、再生能源相關保險（太陽能及風力發電等），以及公共自行車保險，鼓勵大眾朝向綠色轉型。 · 領先業界首度進行碳強度盤查，完成車險與能源產業（電廠）之碳強度計算。
行銷與推廣	· 推動損害防阻顧問建議，增強企業客戶風險意識，並協助企業客戶評估風險加以改善，如太陽能、淹水模擬分析 · 透過電子化的 APP 與數位平台，推送產品相關資訊，減少保單行銷過程中的能資源使用。
合約簽訂	· 制定核保準則，針對可能會受到天災影響的保險商品，提供業務人員作為承接與否的依據。 · 針對敏感性產業，如：伐木業及煤礦產業， 於核保流程中訂有風險辨識評估機制。 · 根據模擬氣候風險模型所辨識出的氣候相關衝擊結果，予以核保或損害防阻建議。
再保險分出	· 定期模擬檢視自留累積風險，在不同升溫情境下，自留損失變化情況，並根據損失模擬結果檢視再保合約額度是否足夠。 · 根據主管機關規定，針對巨型災害提存準備金，為天災可能造成的損害做事先預防及準備。 · 未來參與他人合約 / 承做海外再保險（OIU）業務之政策，將氣候變遷影響納入核保政策。
理賠	· 定期檢視商品損失率狀況，適時調整費率及核保政策。



強化減碳下一步－產險商品組合碳強度

為回應國際上 2050 年淨零排放目標，國泰產險秉持著成為國內產業低碳先行者之理念，今年首度融入歐盟之《永續經濟活動分類規則》概念，引用風控長論壇（CRO Forum）方法學，針對佔主要業務之車險以及能源產業中之電廠，進行碳強度計算研究與試算，未來我們將進一步針對碳強度高的保單進行減量措施。2022 年為產險業界第一家完成 2021 年車險與能源產業 (電廠) 的碳強度計算。每公斤溫室氣體排放 / 每一元保費收入如下：

2021 年車險

險種	車體險	竊盜險	總計
對應碳強度	0.3116	0.0368	0.3484

2021 年能源產業

險種	火險	工程險	海上保險	責任保險
一般發電業對應碳強度	0.1364	0.0309	0.1709	0.0168
再生能源相關業種對應碳強度	–	0.0001	0.1040	

投資氣候風險管理

投融資組合永續評估

在投資面向，因投資標的亦可能面臨氣候變遷之影響，導致災害與損失之增加，國泰產險制定「ESG 投資評估流程」，透過第三方機構找到碳排放量資料，藉以加強檢視被投資公司之篩選，並透過議合發揮投資人影響力，促進產業因應氣候變遷。詳細資訊請參考 3.1 永續投資與議合

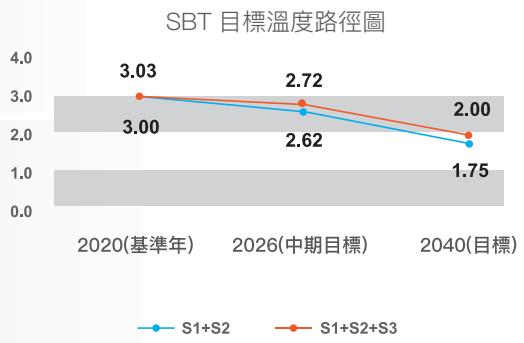
撤煤行動

因應國際減碳之趨勢以及集團之投資策略，國泰產險將逐步排除四種高排碳之煤炭產業：「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」「煤炭輔助服務」、「燃煤發電業」。同時我們也協助現有之高碳排之企業客戶因應氣候變遷風險，避免投資標的在經營上所面臨的氣候相關風險，而導致投資損失。

投融資組合減碳

國泰產險遵循金控 SBTi 目標，在降低自身營運碳排的同時，也推動金融資產之低碳措施。為掌握被投資之標的碳排放，國泰產險每年運用國際組織碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials)PCAF 針對金融業所提出的投融資組合排放量計算工具來盤點被投資公司之碳排放量。

對於金融資產的碳排目標，我們以 2040 年達到範疇一、二、三減至 2 度的目標，制定每年減少 0.052 度的低碳投資計畫。



營運風險管理

■ 營運據點實體災害評估

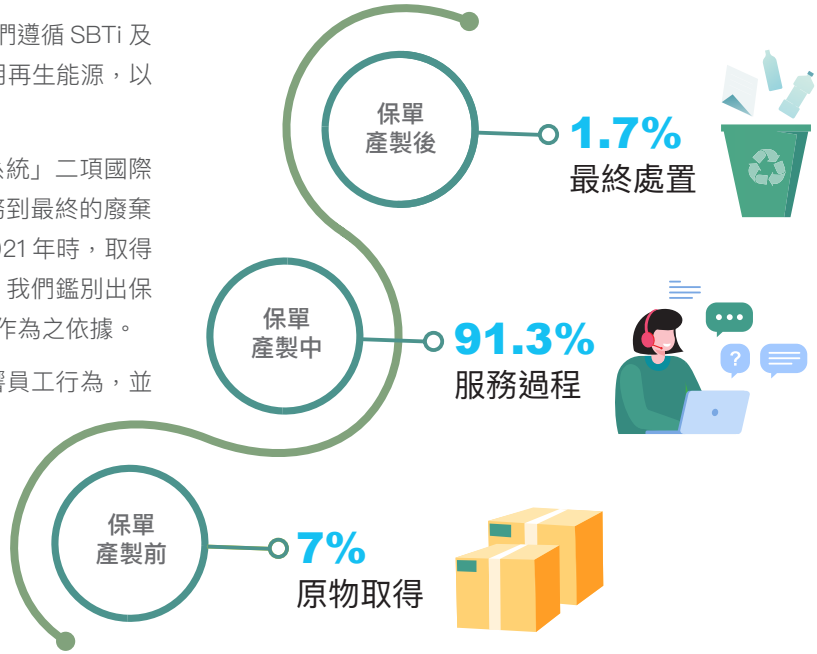
在營運方面，若營運據點因氣候變遷而遭受實體災害衝擊，可能導致現有資產沖銷和提前報廢、營運中斷或影響勞動力配置與管理。為避免相關風險事件發生，國泰產險積極於全台各地 105 處據點評估實體風險發生可能性，針對降雨淹水潛勢及防洪措施之情形分析風險程度。經評估，105 處據點皆屬低度風險，未來我們將持續追蹤營運據點未來淹水潛勢變化，並於颱風前夕，由總公司發布防颱通知，提醒各營運據點加強防範措施。

■ 碳標籤與減碳標籤 – 完善之碳排管理

國泰產險以國泰金控集團制定之《環境及能源管理政策》，管理營運以及上游供應商對環境的影響。我們遵循 SBTi 及 RE100 等國際永續倡議，承諾每年至 2030 年達減碳 25%，並於 2030 年國內所有營運據點 100% 使用再生能源，以「淨零碳排」為目標擬定策略並執行。

國泰產險採行能源環境管理系統，目前已通過「ISO 50001 能源管理系統」、「ISO 14001 環境管理系統」二項國際環境標準，並推動內部碳相關盤查行動。我們以保單的產品生命週期評估，盤查保單從原料取得、服務到最終的廢棄處理等，各階段的碳排放量。後於 2020 年取得環保署所發出的首張產險業產品碳足跡標籤，緊接在 2021 年時，取得產品碳足跡減量標籤認證，成為台灣第 1 家且唯一取得雙認證的保險公司。透過整體服務流程碳盤查，我們鑑別出保單生命週期的排放熱點，判定優先投入之資源並設定具有成本效益的減碳目標以及綠色產品、永續採購作為之依據。

本公司依集團規劃，擬於 2023 年舉辦結合內部碳費機制之減碳獎勵活動，目標透過碳定價機制，影響員工行為，並嘗試評估溫室氣體排放成本對公司財務之影響。



註：此處為 2018 年盤查結果。

■ 數位化低碳營運

運用碳盤查後的數據，我們辨識出保單產製過程中的服務階段為國泰產險碳排放最高之價值鏈，為減少營運過程碳排放，我們進行內部數位化轉型，減少保單的碳排放，詳情請見 3.4 數位金融，並且推動各式減碳計畫，詳情請見 4.2 環境與能源永續。

4.1.5 TCFD 氣候指標與目標

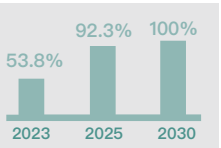
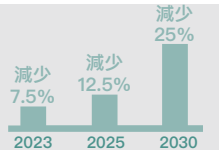
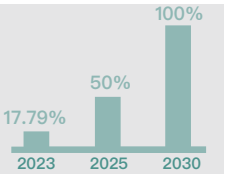
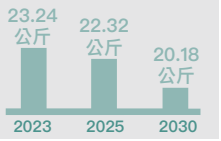
	2022 年原定目標	2022 年目標達成狀況	2030 長期目標
溫室氣體	每年減碳 2.5%	5.2%	營運減碳目標：以2020 年為基準年，於2030年減碳達25%
金融資產碳排放			
範疇 1+ 範疇 2	年均減少 0.0625	減少 0.15	2040 年 1.75 度
範疇 1+ 範疇 2+ 範疇 3	年均減少 0.052	・減少 0.02 ・因投資組合中基金占比提升，致使整體投資組合碳排減少程度未達預計目標，未來將會持續調整投資組合的配置，以達成 SBT 目標	2040 年 2.00 度
再生能源電力	・仁愛總公司大樓綠電使用 100% ・綠電占比 8.8%	・2022 年第 4 季仁愛總公司大樓 100% 使用綠電 ・綠電及再生能源憑證合計佔總用電量之 9.4%	2025 年 50% 綠電使用，並在 2030 年國內所有營運據點使用 100% 綠電

4.2 環境與能源永續

環境永續

4.2.1 節能減碳管理方針

管理政策	・內部：《國泰產險節能減碳作業要點》 ・外部：《國泰金控集團環境及能源政策》、《氣候變遷因應法》、科學基礎碳目標倡議、RE100
管理承諾	・國泰產險已於 2020 年開始，著手與國泰金控集團共同研擬 SBTi 承諾事項，2022 年 9 月正式通過核定，以 2020 年為基準年，於2030年減碳達 25% 。 ・承諾 RE100 再生能源倡議，預計於 2025 年之前達成總部百分百使用綠電；而國內所有營業據點則於 2030 年達到 100%使用再生能源，並 2050 年落實淨零碳排。
權責單位	・管理單位：企業永續 (CS) 小組。 ・功能小組：綠色營運小組。 ・執行單位：管理部安全衛生暨總務科。
投入資源	・綠營小組成員 3 名 ・LED 汰換費用：130 萬元；綠電採購：217 萬元
管理評核機制	・ISO 14001、ISO 50001 環境及能源管理系統 ・ISO 14064 溫室氣體查驗 ・ISO 14067 產品碳足跡、環保署 (減) 碳標籤 ・ISO 20400 永續採購指南標準
具體績效	・ISO 14001、ISO 50001 環境及能源管理系統：驗證順利通過。 ・ISO 14064 溫室氣體查驗、ISO 20400 永續採購指南標準：驗證順利通過。 ・ISO 14067 產品碳足跡、環保署 (減) 碳標籤：持續有效。

	2022 年績效目標達成狀況	短期目標 2023 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年	圖表	對應聯合國 / 台灣 SDGs
燈具汰換	已完成 34.6%	達 53.8%	達 92.3%	達 100%		聯合國 SDGs 13 氣候行動 台灣 SDGs SDGs13
2050 年零碳營運	碳排共減少 12.52% 註：以 2020 年為基準	碳排共減少 7.5% 註：以 2020 年為基準	碳排共減少 12.5% 註：以 2020 年為基準	碳排共減少 25% 註：以 2020 年為基準		
職場轉型	已完成 6 處新型態職場	新型態職場增加 12 處 註：以 2020 年為基準	新型態職場增加 18 處 註：以 2020 年為基準	新型態職場增加 33 處 註：以 2020 年為基準	–	
再生能源使用比	・2022 年第 4 季仁愛總公司大樓 100% 使用綠電 ・綠電及再生能源憑證合計佔總用電量之 9.4%	國內所有營運據點再生能源使用比率 17.79%	國內所有營運據點再生能源使用比率 50%	國內所有營運據點點再生能源使用比率 100%		
水資源	–	人均用水量 12.64 度， 總用水量減少 9.29% 註：以 2020 年為基準	人均用水量 12.14 度，總用水量減少 10.25% 註：以 2020 年為基準	人均用水量 10.97 度， 總用水量減少 12.60% 註：以 2020 年為基準		
廢棄物	–	人均廢棄物量 23.24 公斤，總廢棄物量減少 12.26% 註：以 2020 年為基準	人均廢棄物量 22.32 公斤，總廢棄物量減少 13.19% 註：以 2020 年為基準	人均廢棄物量 20.18 公斤，總廢棄物量減少 15.46% 註：以 2020 年為基準		
碳標籤	–	・持續維持標章效期 ・2020 年 2 月取得環保署碳標籤，2021 年 5 月再取得環保署減碳標籤	持續維持標章效期	持續維持標章效期	–	

註：「–」代表為 2022 年新增之目標，為實踐環境友善，以訂定新短中長期 (2023 年 /2025 年 /2030 年) 目標

4.2.2 能源與溫室氣體排放管理

低碳營運先行者

國泰集團長期將低碳營運作為重要營運發展目標，除了母公司 CDP 碳揭露或最高 A 級領導地位，國泰產險因應國際趨勢，將減碳之意識融入於保險、投資、以及營運中，我們秉持不畏艱難與求新求變的精神，近幾年來領先業界，在碳的管理締造亮麗的里程碑。2020 年與 2021 年取得產品碳足跡標籤與減量標籤之成果，國泰產險於 2022 年，將氣候變遷之策略融入保險之中，首度完成高碳排險種之碳強度計算，協助我們辨識不同險種之碳排放，進而優化國泰產險對於氣候變遷之回應與作為。我們期待擔任產險業綠色先鋒，成為碳管理標竿，在完善自身的碳管理之餘，更帶動碳相關的機會與發展，推動產業及台灣之永續轉型。碳強度計算請詳見 4.1.4 氣候風險管理。

圖 4–5、國泰產險歷年環境突破里程碑

國泰產險能源消耗情況

GRI 302–1、302–4　PSI 原則一

國泰產險營運過程之能源使用包含外購電力，外購電力僅作為職場用電之使用，未用於供熱、制冷、蒸氣等，且未有任何出售的能源消耗量，來源為台灣電力公司，係依據台電之電費單與分攤用電計算，其他能源之使用則為公務車汽油，為了降低能源使用過程所產生的溫室氣體，國泰產險 2022 年第 4 季仁愛總公司大樓使用 100% 再生能源，另輔以外部再生能源憑證（T–REC）購買，再生能源購電及憑證合計佔總用電量之 9.4%，達到 2022 年再生能源使用 8.8% 之目標。

表 4–1 能源消耗總計表

能源消耗量		單位：GJ(千兆焦耳)		
燃料類別		單位	2020 年	2021 年	2022 年
外購的非再生能源	電網電力	GJ	17,524	15,513	15,695
外購的再生能源	太陽能	GJ	0	0	1,538
相較基準年 (2020 年) 的能源使用量變化		GJ	0	–2,011	–291
合計耗能總量		GJ	17,524	15,513	17,233

註 1：2022 年國泰產險因職場增加，故能源使用量增加，然國泰產險藉由購買外部太陽能電力以及再生能源憑證，2022 年之溫室氣體排放較 2020 年基準年下降。
註 2：能源之計算方式採以 1 度電換算焦耳 = 1:3,600,000。
註 3：能源消耗量計算範疇：範疇二（能源使用）。

溫室氣體排放狀況

GRI 305–1、305–2、305–3、305–4

國泰產險自 2013 年開始每年進行溫室氣體盤查，自 2019 年起採用 ISO 14064–1:2018 最新標準進行其他間接排放源（類別 3：運輸產生的間接溫室氣體、4：使用產品之間接溫室氣體）的排放量盤查，辨識價值鏈中產生的潛在碳排放。近三年來，國泰產險在數位化與職場轉化等節能減碳行動達到良好的減碳效果，並陸續獲得產品碳足跡標籤、產品碳足跡減量標籤等認證。

	類別	2020	2021	2022
類別 1 直接排放	總量 (tCO2e)	200.78	154.07	160.22
	場域排碳 (tCO2e/ 樓地板坪數)	0.023	0.018	0.015
	營收排碳 (tCO2e/ 百萬營收)	0.0097	0.0069	0.0068
類別 2 能源間接排放	總量 (tCO2e)	2,379.96	2,163.15	2,097.42 註 6
	場域排碳 (tCO2e/ 樓地板坪數)	0.274	0.249	0.196
	營收排碳 (tCO2e/ 百萬營收)	0.11487	0.09758	0.08961
其他間接排放	總量 (tCO2e)	1,117.93	958.07	846.6
	場域排碳 (tCO2e/ 樓地板坪數)	0.129	0.11	0.079
	營收排碳 (tCO2e/ 百萬營收)	0.05396	0.04322	0.03617
總排放量	總量 (tCO2e)	3,698.67	3,275.29	3,104.24
	減量幅度	2.90%	11.40%	5.20%

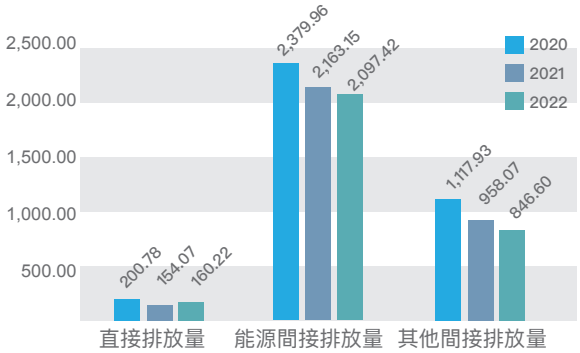


圖 4–6、溫室氣體排放統計

註 1：溫室氣體排放統計以 ISO 14064–1：溫室氣體盤查結果揭露。因 2020 年度盤查邊界更新，故以 2020 年為排放基準年。
註 2：電力排放係數以能源局公告為準，2020 年到 2022 年所使用之係數，分別為 1 度電 0.502、0.509、0.509 公斤二氧化碳當量（kgCO2e）。
註 3：全球暖化潛勢（Global warming potential, GWP）取自 IPCC 氣候變遷第 6 次評估報告（AR6, IPCC 2013）。
註 4：組織邊界含國泰產險對外營業及服務之據點，設定方法為「營運控制權法」，組織範圍內所有排放源皆為本公司完全擁有。
註 5：因國泰產險碳排放以辦公職場空間的用電為主，各年度以樓地板面積計算排放密集度，分別為 2020 年：8,695.55 坪；2021 年：8,695.42 坪；2022 年：10705.59 坪。
註 6：類別 2 之計算採用 ISO 14064 規範之市場基準排放量，為已扣除綠電及再生能源憑證之碳排數據。

節能減碳措施與策略

國泰產險藉由溫室氣體盤查，得出排放熱點之一為內部營運，因此推動數位化營運，並針對職場設計減碳措施。除了 LED 燈具汰換以外，因應疫情推動內部作業模式轉型行動化，同仁應用數位工具越趨成熟，我們更擬定「職場轉型」之行動。期待透過職場共用化、業務數位化、工作行動化，並搭配居家辦公，形成混合辦公模式，降低閒置空間所導致的碳排放，提升職場運用效益，朝向零碳轉型目標邁進。

2022 年行動化與電子化作業共節省約 **3.94 億**張紙

國泰產險低碳轉型

LED 燈具汰換

已完成 **34.6%** 據點汰換，預估減碳總數達 **73,746 公斤**二氧化碳當量

低碳轉型

職場共用化

辦公室即會議室，彈性運用辦公空間交流

業務數位化

配置個人置物櫃、移動櫃，提供移動辦公便利性

工作行動化

透過筆電與共用空間，即時討論且減少紙張使用

已完成 **6** 處職場轉型
盛堰通訊處減少 **36%** 坪數；南崁通訊處減少 **25%** 坪數
台北通訊處減少 **20%** 坪數；數發及資訊部門可滿足 **3 年**人數成長空間

圖 4–7、國泰產險減碳作為與效益

4.2.3 水資源與廢棄物管理

水資源管理

在 2022 年世界氣象組織所發布的《全球水資源狀況報告》（State of Global Water Resources）指出，全球大部分地區變得較一般情況更加乾燥，國泰產險為更加謹慎使用水資源，於 2016 年已達成全台據點的水資源盤查。此外，我們透過鑑別內部的用水節點如洗手間與茶水間等區域，張貼告示提醒同仁節約用水、調節水龍頭之出水量，以達到節水的效果。

圖 4–8、國泰產險節約用水宣導文宣

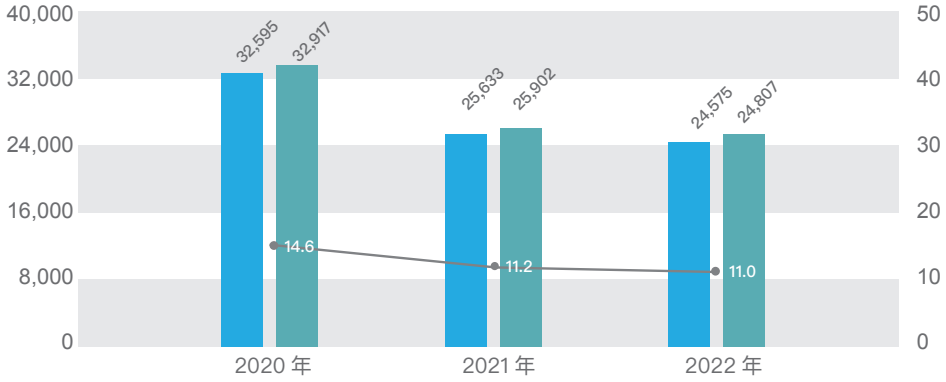


圖 4–9、水資源使用統計

註 1：2020 及 2021 年以實際盤查據點數 53 個推出全台 54 個據點用水量。
註 2：2022 年以實際盤查據點數 54 個推出全台 55 個據點用水量。

綠色生產與資源減量

國泰產險積極回應內部節能減碳政策，長期進行內部營運的廢棄物管理。經統計，國泰產險 2022 年的廢棄物皆為一般廢棄物，委外交由專業廠商處理。在廢棄物之減量管理上，我們透過多種措施，從員工、部門進行內部推動達到源頭減量之目的，並擴大與外部單位合作，發揮資源再利用之效益。

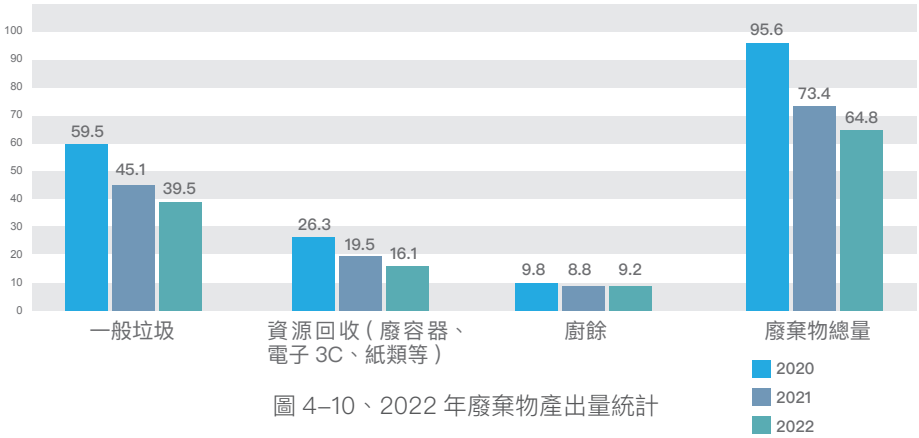


圖 4–10、2022 年廢棄物產出量統計

同仁

- 取消個人垃圾桶
- 以電子報取代紙本報紙

合作夥伴

與華碩文教基金會長期合作之「再生電腦計畫」，透過廢棄電腦的循環使用提升弱勢群體的數位學習機會，不懈怠地推動廢棄物減量之各項內部措施與宣導。

（此為累計至 2022 年數量）

4.2.5 供應鏈環境永續議合 GRI 2-6.1、2-6.2、2-24 PSI 原則二

供應商永續承諾

國泰產險身為金融保險業者，為客戶提供金融服務與保險產品，合作之供應商 / 承攬商依照廠商承攬品項，分類為印刷紙張、資訊軟硬體、裝潢修繕等廠商。自 2018 年起跟隨母公司國泰金控集團政策，導入 ISO 20400 永續採購指南，成為全球首家查核通過的金融保險業者，對於供應廠商進行嚴格的永續管理。因應環境、人權議題逐漸受到重視，我們制定《國泰產險供應商企業社會責任守則》，將 ESG 納入供應商的挑選原則，如在地採購、綠色採購、供應商勞工健康狀況等，並定期檢視供應商的 ESG 等議題管理狀況，期許供應商皆能實踐企業社會責任，共同達到永續的企業價值鏈。

全球首家
查核通過 ISO 20400 永續採購指南的金融保險業者

供應商永續管理政策

遵循《國泰金控永續採購政策》，新供應商需進行永續自評管理，並承諾遵循《國泰永續價值宣言》。國泰產險亦建立永續採購教育訓練手冊與線上永續採購教育訓練，讓第一次與我們合作的供應商，也能了解到採購行為與經濟、環境、社會發展的關聯性及重要性。並須定期接受供應商服務、品質等項目之評核，若是不合格廠商將會立即停止合作，直至問題改善後方能重新列回合格供應商行列。

供應商篩選原則

100 家以上已簽署《國泰產險供應商企業社會責任守則》

社會與經濟	在地採購	綠色採購
• 遵守人權準則 • 勞工健康與安全 • 誠信道德	在地採購金額 7.8 億元 在地採購比例 100%	綠色採購金額（註）2,721 萬元 綠色採購比例 3.48%

供應商評估與追蹤

供應商永續教育

了解採購行為與經濟、環境、社會發展的關聯性 → 100% 完成

供應商年度評估

評估溝通品質、交期等。針對不合格者協助進行改善 → 100% 合格

圖 4– 11、供應商篩選原則與 2022 年供應商永續績效

註：綠色採購原則或標準為「該產品有符合環保署標準之綠色採購證書或標章」。

05

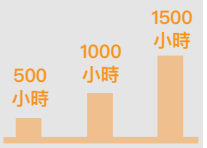
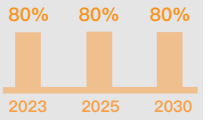
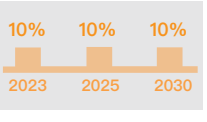
培力職場實踐者

5.1 多元化與平等機會
5.2 員工訓練與培育
5.3 員工薪資福利與安全

5.1 多元化與平等機會

5.1.1 員工關係與永續文化管理方針

管理政策	內部政策新增：「國泰產險因應環境改變與外界趨勢如氣候變遷、數位時代轉型等，成立各專案小組如 (戰情室、公平待客小組等)，以建立跨部門協作機制以及創新靈活之溝通機制。」
管理承諾	國泰產險承諾於推動公司各項轉型政策與專案推動時，致力打造跨部門合作之文化，並透過設立各項專案小組，提高各專案推動效率外，同步培育各跨域專業人才，創造跨部門共同合作之環境；另外國泰產險重視員工聲音，提供多元溝通管道並確保同仁擁有雙向溝通與交流機會，以塑造幸福安心的職場環境。
權責單位	管理部人企科、管理部人管科
投入資源	共 17 個專案小組，每個小組約至少投入 6 人以上。
管理評核機制	・ 績效管理制度 (PMD) ・ 本公司稽核室一般查核 ・ 員工敬業度調查
具體績效	・ 111 年共 4 次勞資會議，確保受勞資協調會議保障之國泰產險同仁之比例達 100%，無任何員工受不平等待遇。

	2022 年績效目標達成狀況	短期目標 2023 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年	圖表	對應聯合國 / 台灣 SDGs
產險 ESG 人才培育學習時數	已完成 627 小時	規劃 ESG 相關線上學習課程，使公司 ESG 訓練相關總時數達 500 小時，建立同仁 ESG 概念及認知。	持續安排 ESG 相關線上學習課程，使公司 ESG 訓練相關總時數達 1,000 小時，強化全體同仁 ESG 及風險意識。	持續安排 ESG 相關線上學習課程，使公司 ESG 訓練相關總時數達 1,500 小時，強化全體同仁 ESG 及風險意識。		聯合國 SDGs 4 優質教育 8 就業與經濟成長 台灣 SDGs SDGs4、8
育嬰留停留任率	達 90%	達 80%	達 80%	達 80%		聯合國 SDGs 5 性別平等 8 就業與經濟成長 台灣 SDGs SDGs5、8
女性主管人數比例	11.2%	達 10% 以上 (含)	達 10% 以上 (含)	達 10% 以上 (含)		

5.1.2 多元與敏捷的人才招募 GRI 2-7、2-8

新進員工以國泰產險「誠信、當責、創新」三大經營核心價值，為加入國泰產險前的必要篩選條件。於員工招募與報到階段，除評估該員工學、經歷是否符合執行職責所需外，亦針對該員工是否具備「廉正品格」特質，且未受前服務單位免職進行調查。此外，每月亦進行全體員工道瓊黑名單檢視，落實防制洗錢機制。

雖台灣無法直接簽署聯合國永續保險原則(PSI)，國泰產險仍秉持自行遵循的精神，於 2017 年成為台灣首家自行遵循 PSI 原則的產險公司。而為推動國泰產險實踐永續發展，具有永續背景的專業人才為不可或缺的助力。自 2019 年起我們正式針對永續背景的專業人才進行招募，持續招募熟悉「能源資源與環境相關法令規章制度的人才」，近年來，更在各部門招募多元背景的人才加入，提升國泰產險整體應對多元挑戰的永續實力，實踐集團及企業永續目標。

遵循並支持聯合國人權政策，國泰產險秉持以公平公正且尊重的精神對待每一位同仁，絕不因社會或生理等因素影響聘用決定。2022 年員工總人數為 2,239 人，男性員工比例為 50.9%，女性員工比例為 49.1%，顯示國泰產險對於所有員工之性別平等招募原則的良好實踐。未來國泰產險將更強調在女性主管之培育，期待培養多元化之觀點與視角，增加國泰產險之競爭力。

表 5–1、招募具永續專業背景人才統計表

2020	2021	2022
1 人	2 人	1 人
1. CSR 綠色營運相關作業 2. 碳盤查、碳足跡及減碳作業 3. 總務相關行政事務	1. 企業永續報告編制作業與企業永續會議之規劃與追蹤 2. 相關專案統籌執行與議事流程規劃	1. CSR 專案承辦人員 2. 規劃、訂定綠色營運目標 3. 推動、執行 CSR 行動方案 4. 協調、整合各協辦部門共同作業 5. 持續收集國內外資訊、分析優化營運目標

表 5–2、2022 年國泰產險正職人力數據統計表

契約類型		總公司				各分公司				合計
		男性		女性		男性		女性		
		人數	占比	人數	占比	人數	占比	人數	占比	人數
勞雇合約	正職人員	365	16.3%	338	15.1%	774	34.6%	762	34.0%	2,239
勞雇類型	全職人員	365	16.3%	338	15.1%	774	34.6%	762	34.0%	2,239
	兼職人員	15	13.0%	14	12.2%	13	11.3%	73	63.5%	115
職務	高階主管 (副總經理以上)	13	0.6%	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	14
	中階主管 (協理)	21	0.9%	3	0.1%	8	0.4%	0	0.0%	32
	基層主管 (經理)	49	2.2%	12	0.5%	63	2.8%	3	0.1%	127
	一般人員	282	12.6%	322	14.4%	703	31.4%	759	34.0%	2,066
年齡	30 歲 (含) 以下	64	2.9%	98	4.4%	81	3.6%	110	4.9%	353
	31–49 歲	255	11.4%	221	9.9%	515	23.0%	540	24.1%	1,531
	50 歲以上	46	2.1%	19	0.8%	178	7.9%	112	5.0%	355
學歷	碩士	157	7.0%	95	4.2%	68	3.0%	10	0.4%	330
	學士	202	9.0%	213	9.5%	597	26.8%	495	22.1%	1,507
	其他	6	0.3%	30	1.3%	109	4.9%	257	11.5%	402
工作年資	1 年 (含) 以下	20	0.9%	45	2.0%	46	2.1%	44	2.0%	155
	1–3 年 (含)	61	2.7%	70	3.1%	87	3.9%	47	2.1%	265
	3–5 年 (含)	50	2.2%	34	1.5%	79	3.5%	54	2.4%	217
	5–10 年 (含)	55	2.5%	69	3.1%	213	9.5%	228	10.2%	565
	10 年以上	179	8.0%	120	5.4%	349	15.6%	389	17.3%	1,037
總計										2,239

註：統計至 2022/12/31 的在職人數

表 5– 3、2022 年國泰產險非正職人力數據統計表

非正職員工類型	請列常見類別	總公司				分公司				合計
		男性		女性		男性		女性		
		人數	占比	人數	占比	人數	占比	人數	占比	人數
	工讀生	5	4.9%	12	11.7%	13	12.6%	73	70.9%	103
	約聘人員	10	83.3%	2	16.7%	0		0		12
總計										115

註：統計至 2022/12/31 的在職人數

溝通管道	
	內部員工討論專區
	直接與其主管反映
	總公司至各分支機構業務問題蒐集回饋
	性騷擾申訴信箱、電話、傳真
	金控董事長信箱
	金控獨立董事信箱
	勞資會議

國泰產險多元溝通政策與成效

5.1.3 順暢與友善溝通職場 GRI 2-30

國泰產險訂定《國泰產險性騷擾防治申訴及調查處理要點》規章，更於內部設定申訴管理條約，如《國泰產險檢舉制度管理暨執行辦法》、《國泰產險員工討論區設置及管理辦法》等，以友善、平等及多元為最高原則，致力為同仁打造幸福安心的職場環境，並確保所有同仁擁有多元與平等的工作機會。

多元溝通管道

國泰產險重視員工的聲音，依照業務與區域分布之特性，鼓勵同仁表達意見。各區域 / 單位主管亦會定期巡視各區，傾聽第一線同仁們的心聲，瞭解營運及申訴狀況；同時亦開放電話、信箱與內網討論區申訴，最高層級至國泰金控之獨立董事及董事長信箱，確保上下溝通管道順暢無阻。藉由營造多元友善的管道，鼓勵員工提出弊案申請，保護揭弊員工之人身安全。

為促進勞資雙方溝通順暢、國泰產險亦定期召開勞資會議溝通雙方應盡事務，另透過教育訓練及公告辦法，確保每位同仁皆瞭解、認同並承諾共同遵守國泰集團之「員工行為守則」，將職場倫理與道德內化成產險同仁之職場 DNA。2022 年總公司共召開 4 次勞資會議，各分區行政分公司亦成立勞資會議，召開勞資會議 4 次，確保受勞資協調會議保障之國泰產險同仁比例 100%，無任何員工受到不平等待遇。

GRI 406-1

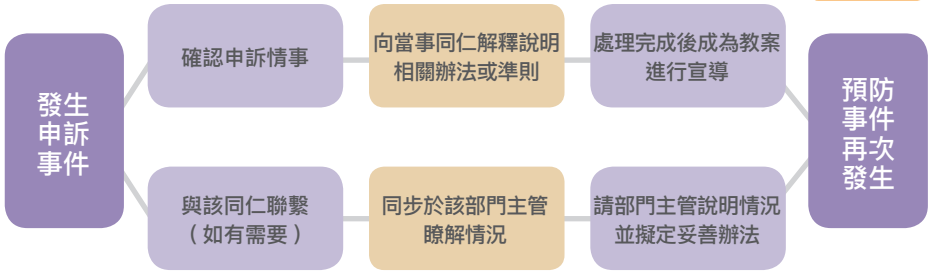


圖 5– 1、申訴事件處理流程

5.1.4 人權維護與多元尊重文化

國泰產險期許提供同仁們一個安心自在、尊重員工多元發展的平等包容職場。除遵循母公司國泰金控人權政策外，國泰產險每年亦提供人權政策之教育訓練，相關內容包括內部對於員工訴求平等、不歧視、尊重與包容多元文化、性別平等等議題教育訓練，2022 年人權維護課程共兩堂，主題分別為公平待客與性騷擾防治。2022 年性騷擾、歧視等申訴事件發生次數為 0 件，未來國泰產險仍秉持人權維護精神，持續舉辦人權相關教育訓練，期許同仁內化吸收，一同創造平等友善的職場環境。

表 5–4、2022 年人權教育受訓時數

受人權政策訓練之員工統計表				
課程名稱	A– 總受訓時數	B– 受訓人數	C– 受訓百分比	D– 平均受訓時數
【產險】2022 年公平待客原則暨金融友善服務 (3 小時)	6,717	2,239	100%	3
【產險】2022 年性騷擾防治及性別平等訓練課程	2,239	2,239	100%	1

註 1：受訓百分比 = 受訓人數 / 當年度 12 月底在職員工總數。
註 2：統計期間 2022/1/1~2022/12/31
註 3：接受人權政策訓練的範圍，可包含內部對於員工訴求平等、不歧視、尊重與包容多元文化、性別平等等議題的教育訓練。

5.1.5 員工滿意度 PSI 原則一

國泰產險自許能夠成為業界標竿幸福企業，透過不同福利措施與薪酬制度，照顧員工各面向需求，致力於為員工打造安心自在的優質職場。每一年透過員工滿意度調查問卷，針對員工對於集團五大構面的政策理解與滿意度分析進行調查，了解由上至下的政策是否傳遞正確、亦希望員工由下至上的聲音能夠充分被聆聽。五大構面分別為：「企業永續」、「員工幸福」、「組織承諾」、「領導管理」與「工作認同」。

表 5– 5、國泰產險員工滿意度問卷調查結果

滿意度調查面向	滿意度調查內涵	2020 年	2021 年	2022 年
企業永續	了解同仁對於國泰金控集團整體推行企業永續的認同度	4.3	4.32	4.11
員工幸福	員工對於工作經歷的整體福祉感知	4.27	4.26	4.03
組織承諾	了解同仁對於組織的認同感與承諾度	4.3	4.33	4.15
領導管理	了解同仁對於主管的領導溝通是否清楚、順暢	4.22	4.28	4.12
工作認同	了解同仁工作投入度，並自我發掘改善	4.27	4.29	4.12
整體感受	了解同仁對於國泰產險之整體感受	4.22	4.26	4.03

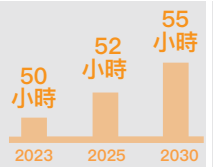
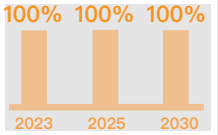
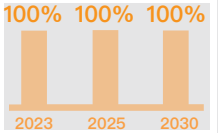
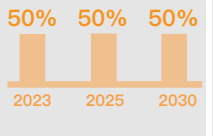
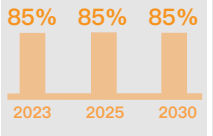
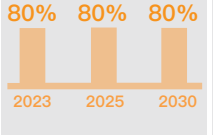
5.2 員工訓練與培育

職場培力

我們不斷培養同仁們面對風險之韌性與持續學習的文化，藉此建構出一套全面因應風險的文化與制度。建構全面因應風險的文化與制度，並培養同仁們主動面對風險之能力。

5.2.1 員工訓練與培育管理方針

管理政策	・各部門依年度教育訓練規劃重點方向執行，依據以下政策與辦法規範實行：《國泰產險業務員教育訓練管理辦法》、《員工外語文進修實施規定》、《國泰產險商品銷售暨教育訓練文件製作及認證辦法》。 ・除依上述相關辦法為基準外，各部門年度教育訓練規劃配合集團於數位轉型下所訂定之培育發展指南，訂定各職級共通職能及安排訓練資源，提升公司競爭力，維持穩健經營。
管理承諾	・釐清並建立各部門專業技能，強化各職級之共通職能，依所需職能排定職能強化訓練課程。 ・鼓勵同仁自我進修，期許將知識面、身心面都維持在良好狀態，創造同仁自我價值。
權責單位	・管理部人企科 / 業企部業發科
投入資源	・約 4–6 位同仁負責進行例行訓練與培育日常維運。 ・與 Hahow 好學校合作學習計畫的資源投入。 ・整年度投入教育訓練預算費用約 560 萬元，包含所有訓練、建教合作、員工關係等相關費用支出。
管理評核機制	・員工滿意度調查 (教育訓練項目) 達 4 分以上。 ・新人線上教育訓練滿意度達 4 分以上。 ・本公司稽核室一般查核。
具體績效	・2022 年人均時數達 52.4 小時。 ・新人線上教育訓練滿意度：4.43 分 (滿分 5 分)。 ・查核零缺失。

	2022 年績效目標達成狀況	短期目標 2023 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年	圖表	對應聯合國 / 台灣 SDGs
訓練課程時數	人均訓練時數達 52.4 小時	依各職級規劃學習與成長藍圖，並以人均時數 50 小時為目標，推動訓練課程	依各職級規劃學習與成長藍圖，並以人均時數 52 小時為目標，推動訓練課程	依各職級規劃學習與成長藍圖，並以人均時數 55 小時為目標，推動訓練課程		聯合國 SDGs 4 優質教育 8 就業與經濟成長 台灣 SDGs SDGs4、8
新進人員課程	新進人員皆全數完成新人數位課程訓練	優化新人實體課程及數位資源，使 100% 新進人員完成新人數位課程訓練。	優化新人實體課程及數位資源，使 100% 新進人員完成新人數位課程訓練。	優化新人實體課程及數位資源，使 100% 新進人員完成新人數位課程訓練。		
風險管理課程訓練時數	全體同仁皆完成風險管理課程，完課率為 100%	落實執行全體員工每半年風險管理課程，使課程通過率達 100%。	落實執行全體員工每半年風險管理課程，使課程通過率達 100%。	落實執行全體員工每半年風險管理課程，使課程通過率達 100%。		
數位能力學習完訓覆蓋率比例 *數位技能範圍 (完成任何一項即符合) : 1. 資料科學類（資料庫、數據視覺、應用統計、機器學習、資料探勘）2. 軟體工具類（程式語言、APP、前後端、RPA）3. 數位溝通類（數位行銷、UIUX、設計）4. 其他（敏捷）	數位能力學習完訓覆蓋率達 99%(以敏捷力職能對象以總經理到簽辦級同仁為主，排除營業單位與經辦同仁)	數位能力覆蓋率 50% *依年度規劃培訓項目	數位能力覆蓋率 50% *依年度規劃培訓項目	數位能力覆蓋率 50% *依年度規劃培訓項目		
年度敬業度調查 / 360 能力評比	· 年度敬業度調查 4.03 分 (滿分 5 分) · 360 能力評比 4 分以上 (滿分 6 分) 人數比率達 96.2%	· 年度敬業度調查 4 分 (滿 分 5 分) · 360 能力評比 4 分以上 (滿分 6 分) 人數比率達 85%	· 年度敬業度調查 4 分 (滿 分 5 分) · 360 能力評比 4 分以上 (滿分 6 分) 人數比率達 85%	· 年度敬業度調查 4 分 (滿分 5 分) · 360 能力評比 4 分以上 (滿分 6 分) 人數比率達 85%		
人才庫之關鍵人才留置率 * 基中階人才 (1) 明日之星 (經理級)(2) 關鍵人才 (協理級) 適用計算公式：結訓 3 年內在職人數 ÷ 過去 3 年人才庫平均人數（考績須達 4 以上）	人才庫留置率 91.4%	人才庫留置率 80%	人才庫留置率 80%	人才庫留置率 80%		

5.2.2 全方位教育訓練 GRI 404-1

國泰產險重視員工的成長與培育發展，以核心職能為中心並落實法遵教育，緊密結合人才特質及組織策略發展方向，透過充實的內部訓練與外部訓練，搭配國泰學習網 CSN 之線上訓練課程，提供員工適性發展的機會，協助同仁取得職場進修所需新知。國泰產險積極營造企業學習氣氛，並透過證照村活動鼓勵同仁揪團考取相關證照，擴大提升職場專業，2022 年考取 48 張核保理賠相關證照，並通過 95 科，考試成績為業界第二。我們也設計新人考照 bonus 獎勵，舉凡揪團內有新人通過報考科目即可獲得額外獎勵，吸引新人報考並且利用同儕學習。

表 5–6、2022 年教育訓練時數統計表

台灣及海外地區內外勤員工教育訓練統計		總訓練時數（單位：小時）							
		勤務類別		人員類別				性別	
		內勤	外勤	高階主管	中階主管	基層主管	一般人員	女	男
數位課程	法定課程	50,810	7,723	276	820	5,302	52,135	25,866	32,667
	非法定課程	34,544	–	1	327	1,108	33,108	11,968	22,576
實體課程（含國內、外研討會）	法定課程	1,035	–	118	365	153	399	297	738
	非法定課程	19,693	2,470	18	34	733	21,378	15,331	6,832
CSN	法定課程	–	–	–	–	–	–	–	–
	非法定課程	761	306	–	–	248	819	551	516
時數合計		106,843	10,499	413	1,546	7,544	107,839	54,013	63,329
各類別人員數量		1,871	360	13	31	126	2,061	1,100	1,131
人均受訓時數		57	29	30	48	59	52	49	56

Ha!How 學不倦

2022 年國泰產險持續與 Hahow 好學校合作，根據兩大訓練主軸，設計不同的職能課程供同仁學習。主軸一以企業轉型動能三力為訓練方向，強調所有同仁之學習力、敏捷力與對話力的培育；主軸二則為集團員工共通職能，根據員工不同職級所需，分為主管階級與一般員工之職能培訓。2022 年統計參與 Hahow 好學校線上課程學習人數，主管階層與一般員工比例皆達 90% 以上。因應疫情帶動居家辦公學習之風氣，線上學習總時數更高達 34,544 小時，請領學習假總人次共有 710 人。

表 5–7、2022 年各職能之訓練主軸

主管階層	主管階層職能：建立夥伴關係、指導與發展人才、建立成功團隊、計劃與組織能力、營運決策能力、促進變革與創新
一般員工	一般員工職能：工作管理、促進團隊成功、問題分析與解決、持續改善、計劃與組織能力、指導

表 5–8、2022 年 Hahow 好學校合作學習計畫

	主管階層	一般員工
線上學習人次	117	1,033
線上學習總時數	1,436	33,108
線上學習佔該層級比例	90.00%	93.32%
請領學習假總人次	20	690
各層級可使用 Hahow 人數	130	1,107
註：Hahow 學習平台對象不含營業單位，該層級比例以可使用 Hahow 人數作為計算		

ESG 人才培育

呼應金管會綠色金融行動方案 3.0 推動重點，國泰產險積極、有系統地推動 ESG 人才培育，透過由上而下地風氣推動，並整合主管宣導場合、外部 ESG 線上課程、集團培力小組以及金控 CS 大會 4 個內部資源，提供外部合作學習計畫，提升全體同仁對 ESG 議題概念建立，並深化進日常工作與生活中。2022 年國泰產險同仁受內部 ESG 教育訓練時數達 627 小時，達 2,231 人次，共佔總人數的 100%(扣除海外同仁)。

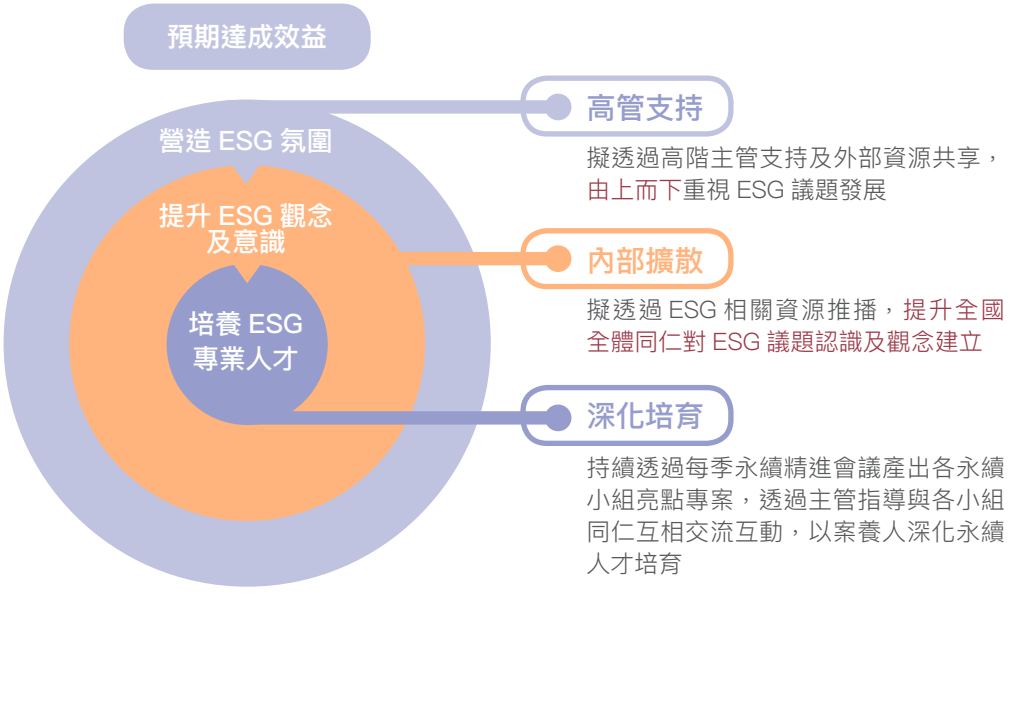


圖 5–2、國泰產險 ESG 人才建立文化

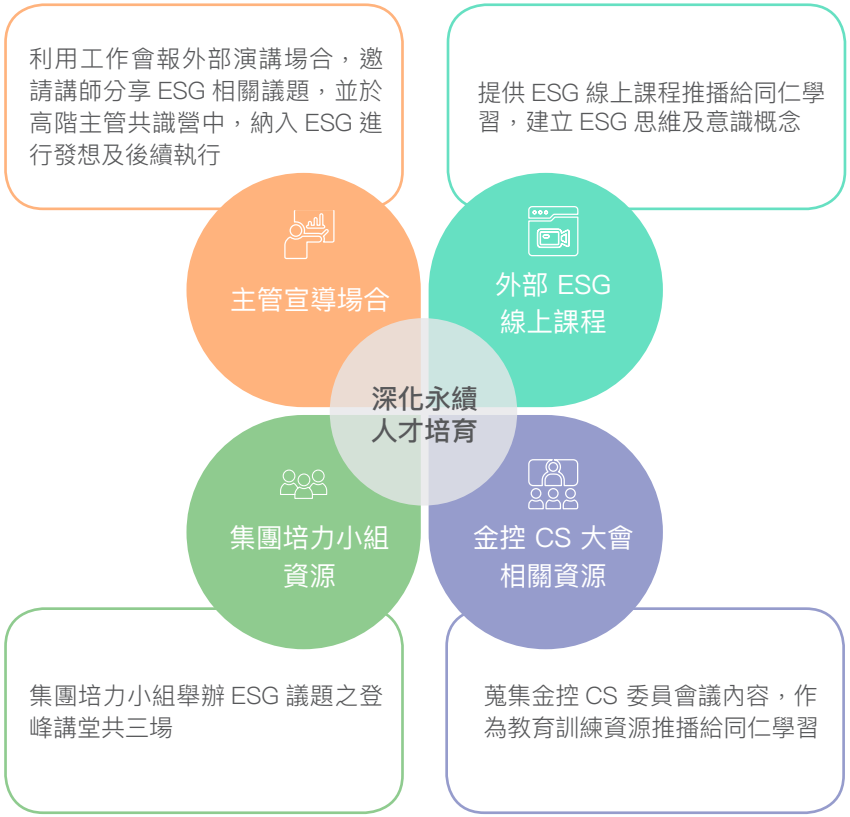


圖 5–3、整合內部資源培養 ESG 人才

5.2.3 員工績效考核與提升計畫 GRI 404-3

國泰產險重視人才培育及發展，更認為優秀人才係企業成功經營的重要基石。透過「員工個人發展計畫（Individual Development Plan, IDP）」、「績效管理與發展（Performance Management Development, PMD）及「360 度評鑑計畫」三項計畫，國泰產險為每位同仁培育打造全面性完整訓練流程，進而提高整體組織競爭力。

IDP、PMD 為針對員工績效及個人成長訂定發展目標，360 度評鑑計畫則是經由直屬主管、同儕、部屬及自我多方位評估員工表現，以期達到客觀評鑑。透過三者計畫的結合，使員工能夠透過個人績效的目標設定以及 360 度能力回饋中辨識自身職能缺口，結合集團及公司所提供的教育訓練資源，擬定個人發展計畫。輔以 IDP 專家之協助，國泰產險能夠提供相對應之培育資源，並由主管於年底檢視培育發展成果，促使同仁結合年初績效目標設定不斷挑戰自我，以達公司期待目標。

表 5–9、國泰產險人才發展計畫

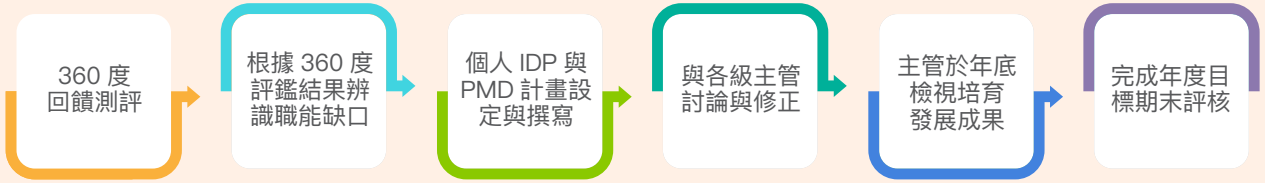
計畫名稱	評估方式
員工個人發展計畫（IDP）	• 員工績效 • 個人成長目標訂定
績效管理與發展（PMD）	
360 度評鑑計畫	
結合 IDP、PMD、360 度評價計畫之考核計畫	

表 5–10、2022 年接受績效及職業發展考核的全職員工比例

員工分類	員工類別	應考核人數	實際考核人數	考核比例
性別	男性	930	930	100%
	女性	897	897	100%
員工類別	管理職	172	172	100%
	內勤：一般職 / 非管理職	1,655	1,655	100%

5.3 員工薪資福利與安全

健康促進

5.3.1 薪資福利與安全管理方針

管理政策	・薪資福利：《派駐國外員工薪資及福利辦法》、《職工福利委員會組織準則》、《國泰產險職工福利委員會福利措施實施辦法》、《營業人員相關業績獎勵辦法》、《內勤員工效率獎金核發辦法》、《資深員工獎勵辦法》、《員工年終獎金核發辦法》、《專業資格證照獎勵金及費用補助辦法》、《國泰產險業務人員績效考核及酬金給付準則》 ・職業健康與安全：《國泰產險安全衛生管理辦法》
管理承諾	・依據勞動基準法為各項薪資條件之基礎。 ・年終獎金應核發月數以公司經營績效相關指標進行連結，與同仁共享經營成果。 ・每年 4 月份定期檢視人員薪酬，比對市場情形，維繫薪資競爭力。 ・避免追求短期高額酬金，而對公司與客戶產生各種風險，業務人員薪酬制度納入業務品質、專業度等評核指標，使公司能永續經營及實現對客戶的承諾。 ・致力於提供同仁多元進修與學習管道，並設置多種獎勵辦法激勵員工多元學習。 ・定時檢視員工之健康及安全，並依法規訂定員工福利項目。
權責單位	・薪資獎勵 – 權責單位：管理部人力資源管理科、管理部人力資源企劃科、業務企劃部業務發展科 ・員工福利 – 權責單位：管理部安全衛生暨總務科
投入資源	・人員 / 行動投入： 1. 薪資獎勵：管理部人力資源管理科、管理部人力資源企劃科、業務企劃部業務發展科，約 5 人 2. 員工福利：管理部安全暨總務科，約 2 人 ・費用投入：年度福利費用預算為 15,367,700 元
管理評核機制	・勞動檢查情形。 ・內部稽核。 ・員工敬業度調查。
具體績效	・2022 年勞動檢查均無缺失。 ・福利事項稽核查核無缺失。 ・員工敬業度調查。 ・依據市場狀況檢視調整薪資。

	2022 年績效目標達成狀況	短期目標 2023 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年	對應聯合國 / 台灣 SDGs
確保同仁認同感與成就感	依新進員工學、經歷等，對應市場同職類薪資行情，評估薪資核予合理性，並給予合理薪資。	視新進員工學、經歷等，對應市場同職類薪資行情，評估薪資核予合理性，提升對自身價值產生認同感與成就感。			聯合國 SDGs 3 健康與福祉 8 就業與經濟成長 台灣 SDGs SDGs3、8
確保公平合理之薪酬	每年 4 月固定檢視薪酬作業及年度市場薪資行情，並調整同仁薪資。	每年 4 月檢視薪酬作業及年度市場薪資行情，依個人市場競爭及年度績效調整個人薪資以對齊市場薪資水準，保障員工薪資所得。			
豐富的薪酬與獎勵制度	每年依照公司營利狀況核發年終獎金，具現化同仁業務價值。	年終獎金核發月數近年依每年盈利狀況，所得月數略有成長，將員工業務執行價值具體化，以利建立明確業務執行目標。			
確保員工職業健康安全	依照規劃安排員工健康檢查計畫，並持續透過 EDM 宣傳員工協助方案 (EAP)，預防職業災害。	將配合職業安全衛生法的修訂更新相關工作守則，並完成年度員工健康檢查，配合問卷調查及 EDM 宣導，持續推動員工協助方案，以預防職業災害。			
增進員工幸福感	111 年員工幸福構面滿意度僅達 4.03 分，將於 2023 年持續提升員工福利與培訓資源相關構面分項，以提升員工幸福感及認同。	持續推動國泰產險內部員工活動及福利，並搭配公司職場空間及工作樣態調整，以國泰產險員工敬業度 4.2 分以上（滿分 5 分）為目標，增進國泰產險員工幸福感及公司認同。			

5.3.2 優秀人才的穩定留任

提升人才留任率之努力

對於國泰產險而言，員工為最首要之利害關係人。優秀的人才能夠為企業打下良好的基底，更是企業競爭力的來源。國泰產險透過制定 4 大措施：健全福利制度、資深員工獎勵措施、完善留任措施及具競爭力的薪酬制度，以期提升優秀人才留任率。

具競爭力的薪酬制度

良好的薪酬福利制度，不僅能夠幫助優秀人才留任，更能夠激勵同仁持續成長。國泰產險內部薪酬政策制定時，皆經評估「是否符合法規」、「公司現行業務員實際薪酬考核狀況」，且經過相關部門一同討論後定案，依據職務屬性不同，訂定業務人員與非業務人員不同之薪酬制度，藉由評估同仁績效與能力，並每年檢視薪酬作業及年度市場薪資行情，適時調整薪酬制度，確保同仁貢獻得到應有報酬，並期望能夠鼓勵同仁承擔更多職責以持續成長。

另為因應公司國際化發展、激勵員工拓展國外業務，國泰產險訂定《國泰產險派駐國外員工薪資及福利辦法》，凡在國外或大陸地區期間達一年以上之員工皆可依此辦法申請津貼，保障員工與其眷屬在外派期間擁有一定程度生活津貼補助。

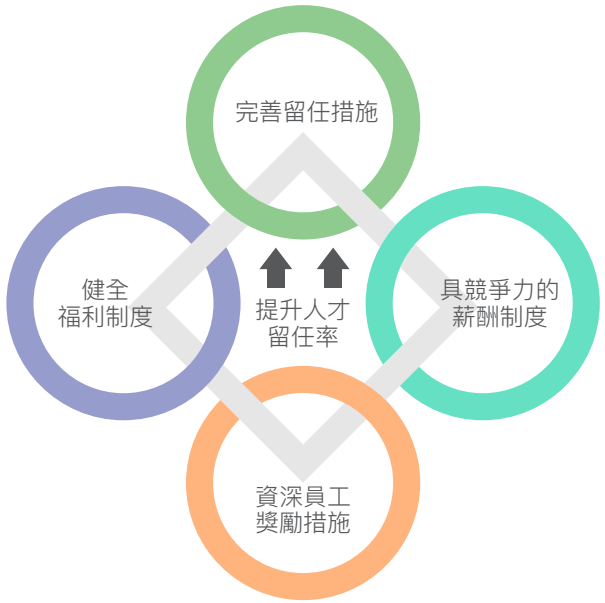


圖 5–4、提升人才留任率之措施

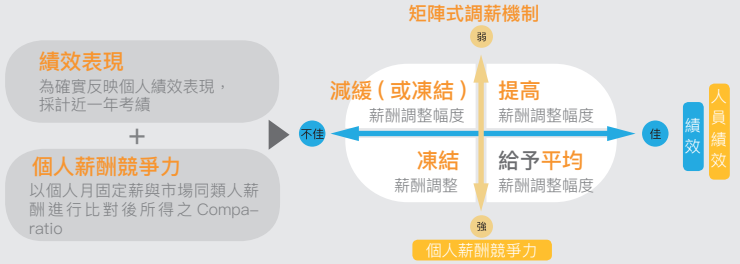
表 5–11、新進與離職同仁結構表 GRI 401-1

(1) 當年度新進員工		本國籍		合計
		男性	女性	
年齡	30 歲 (含) 以下	28	61	89
	30~50 歲 (含) 以下 (31~49 歲)	34	33	67
	51 歲 (含) 以上 (50 歲以上)	6	2	8
合計		164		164
新進比例		7.3%		

(2) 當年度離職員工 (含資遣不含退休)		本國籍		合計
		男性	女性	
年齡	30 歲 (含) 以下	18	28	46
	30~50 歲 (含) 以下 (31~49 歲)	31	30	61
	51 歲 (含) 以上 (50 歲以上)	8	2	10
職務	高階主管 (副總經理以上)	0	0	0
	中階主管 (協理)	0	0	0
	基層主管 (經理)	3	0	3
	一般人員	54	60	114
合計		117		117
離職比例		5.2%		

註 1：正職新進員工比例 =2022 年累計正職新進人數 ÷ 期末人數
註 2：正職離職員工比例 =2022 年累計正職離職人數 ÷ 期末人數

表 5– 12、國泰產險薪酬機制

營業類型	薪酬機制說明
業務人員	為避免業務人員追求短期酬金，而對公司與客戶產生各種風險，國泰產險依照《金融消費者保護法第十一條之一第一項》與《本公司業務招攬及業務員管理辦法》，確保所有業務之合法經營並維護保戶權益。依據此兩項條文，良好管理業務人員之保險酬金給付標準與承受風險及支給時間之連結考核、招攬品質與招攬糾紛，並依據此制定業務人員績效考核及酬金給付準則。
非業務人員	整體薪酬制度依據人員之職位職責、績效與能力進行評等，連結外部薪資標竿市場擬定矩陣式薪酬機制，評估員工薪資競爭力 CR 值（Compa–ratio），若已高於市場者調整幅度小，低於市場競爭力者則調整幅度大。藉以公開透明的薪酬制度，鼓勵同仁承擔更多職責以持續成長。近五年全體員工薪資市場競爭力則平均維持與市場水準相當。 
駐外員工	依據《國泰產險派駐國外員工薪資及福利辦法》，凡在國外或大陸地區期間達一年以上之員工，除薪資津貼與獎金依公司現行規定核發外，另參酌其職能及市場行情核敘相關駐外津貼，按月支給。

註：非營業人員指適用本公司相關業績獎勵辦法以外之人員。

資深員工獎勵措施

本公司之退休制度依我國「勞動基準法」及「工作規則」，辦理退休金制度，採勞工退休金條例者依員工每月薪資 6% 提撥退休金至勞工保險局之個人專戶。除此之外，國泰產險為感謝資深員工的貢獻，亦特別設置獎勵措施，針對服務滿 10 年以上之資深同仁發放久任獎金。凡累計服務滿 10 年之員工，即核發獎金及獎牌，以茲勉勵員工的辛勞，之後每滿 5 年再度核發，提升員工忠誠度與留任率。2022 年共計頒發「資深人員獎牌」227 名，頒發獎金達約 164 萬元。

圖 5– 5、服務 20 年資深主管頒獎

5.3.3 優質福利打造幸福職場

國泰產險相信，唯有快樂的員工能為顧客提供最真誠的服務，從而促進良善的循環。無論員工的生理及心理的健康需求，國泰產險皆希望能照顧到。依據業務屬性不同，國泰產險結合員工福利會，為員工打造全方位的幸福職場。

身體健康為同仁們的最基本要素，國泰產險提供之健康檢查也是照顧員工的第一步。國泰產險提供主管級同仁每年1次以及員工每3年1次的健康檢查，並每季皆邀請醫師進行「派駐醫師健康諮詢服務」，協助同仁進行健康諮詢解惑。同時，我們也與管理顧問公司簽訂「EAP 員工協助方案」，針對員工家庭、生活、感情、理財與健康等五大面向問題進行諮詢服務。另為加強員工歸屬感，員工福利會提供多項有感福利補助，以期增進員工向心力。

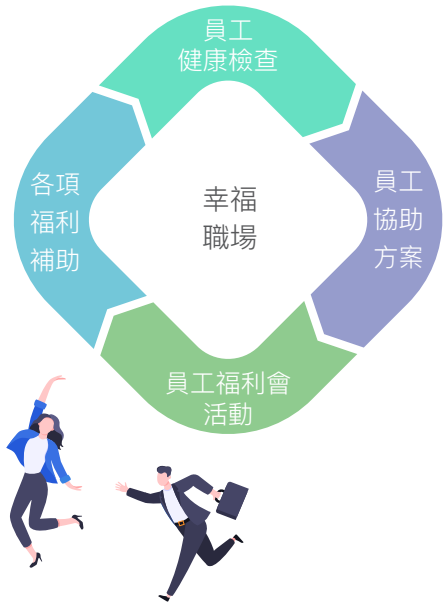


圖 5–6、建構幸福工作環境 4 大措施

	請領 / 使用人次
節慶代金	端午代金：2,328 人次 中秋代金：2,317 人次
公司業務補助（油料補助）	11,974 人次
凝聚員工活動	爸爸包：22 人次 員工旅遊：2,268 人次
員工健康福祉	主管健檢：90 人次 生育補助：69 人次 結婚補助：58 人次 福利專案：2,344 人次 忘年會補助：2,340 人次 婚喪喜慶：102 人次 好孕俱樂部（孕前）：41 人次 好孕俱樂部（孕後）：37 人次
進修福利	教育補助：1,207 人次 教育獎助：217 人次 公餘進修獎助金：12 人次

表 5–13、2022 年員工福利請領 / 使用人次統計

GRI 401-3

國泰產險認為生兒育女為人生一大幸福喜事，因此也特別重視員工生育福利制度。除行之有年的女性同仁好孕俱樂部計畫，提供女性同仁產前及產後的補助照護與資訊交流外，更針對男性同仁提供「爸爸包」，透過一系列挑戰贏取獎品，鼓勵男性家屬參與育兒過程，2022 年共 22 人申請。國泰產險期望無論是孕期哪個階段，公司皆能夠為同仁們打造兩性平權且安心的職場環境，給予全方位的照護協助。2022 年育嬰留停復職率高達 78%，留任率高於 89%，其中亦不乏男性職員申請。

圖 5–7、國泰產險帥氣老爸闖 3 關挑戰賽 – 獲取爸爸包

項目	2022			2021			2020		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
當年度符合育嬰留停申請資格人數 (A)	130	149	279	133	145	278	129	158	287
當年度實際申請育嬰留停人數 (B)	2	33	35	3	32	35	4	28	32
育嬰留停預計於當年度復職人數 (C)	1	28	29	3	20	23	3	27	30
當年度育嬰留停復職人數 (D)	1	22	23	2	16	18	2	25	27
前一年度育嬰復職人數 (E)	2	18	20	2	26	28	0	13	13
前一年度育嬰留停復職後持續工作一年人數 (F)	2	16	18	2	26	28	0	12	12
申請率 (B/A*100%)	2%	22%	13%	2%	22%	13%	3%	18%	11%
復職率 (D/C*100%)	100%	79%	79%	67%	80%	78%	67%	93%	90%
留任率 (F/E*100%)	100%	89%	90%	100%	100%	100%	–	92%	92%

表 5–14、2022 年育嬰留停人數統計表

5.3.4 身心靈兼顧的健康與安全

國泰產險部分同仁業務型態需頻繁通勤，可能觸及相關危險因子如交通事故等，為降低職安事件發生率，國泰產險依循主管機關訂定《國泰世紀產物保險股份有限公司職業安全衛生危害預防措施》之管理辦法，保障同仁能在安全無虞的健康職場中安心工作。

表 5–15、2022 年職業災害統計表

員工職災與缺勤率統計	
職災受傷人數 (人)	9
職災死亡人數 (人)	–
失能傷害次數	9
失能傷害損失日數 (日)	10
失能傷害頻率	2.012
失能傷害嚴重率	2.235
缺勤率	0.7%

註 1: 統計期間 2022/1/1~2022/12/31
註 2: 職災統計以申報勞動部資料為蒐集範圍
註 3: 失能傷害頻率 = 每百萬總經歷工時之失能傷害次數
註 4: 失能傷害嚴重率 = 每百萬總經歷工時之失能傷害損失日數
註 5: 工作天數以人事行政局正式上班日天數為計算基準

除員工人身安全以外，員工的心靈健康更是不容忽視，國泰產險透過員工協助方案，期望能為員工打造身心靈兼顧的健全職場。2022 年再度針對員工發送「異常工作風險」問卷，監測個人及工作風險等級在 70 分以上之同仁身心狀況，適時提供協助，擬定相應關懷輔導計畫；並使用 EAP 系統（Employee Assistance Program），針對員工心理、法律、財稅、健康及管理等多面向議題開放電話或面談諮詢，確保員工的各項煩惱能夠被傾聽並有效的解決。

表 5– 16「異常工作風險」問卷評估結果（2021–2022 年）

項目	人數	比例
個人風險等級 70 分以上	341	16.0%
工作風險等級 70 分以上	172	8.1%
受測總人數		2,133

我們相信運動可以正向促進身心靈的健康，為鼓勵員工藉由適當的運動提前預防身體疾病，2022 年我們打破疫情的阻礙，共舉辦 4 場線上線下之員工體適能活動，包含有氧運動、瑜珈、健走等，鼓勵員工養成運動習慣。

更多「員工協助方案」說明請詳官網

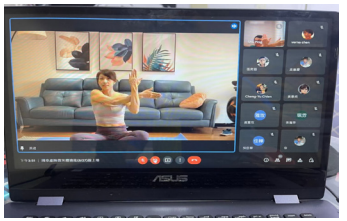


圖 5–8、體適能活動照片

06

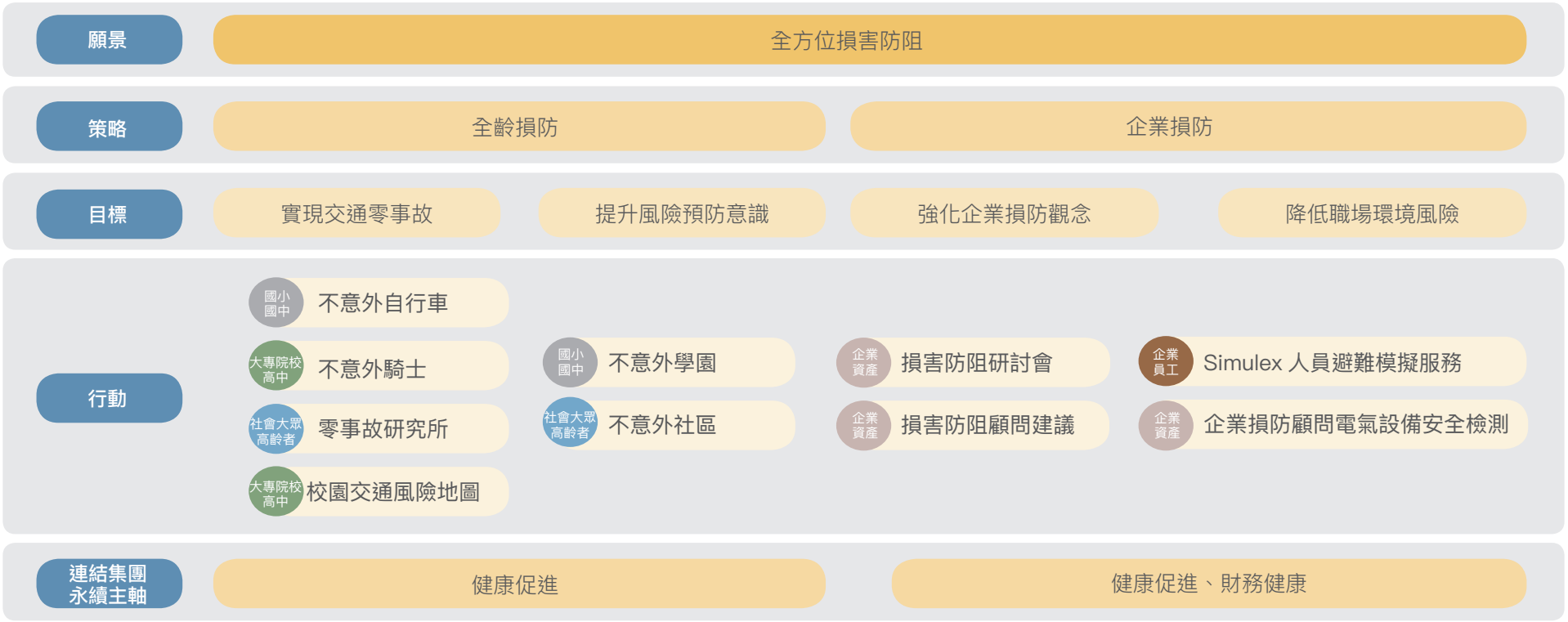
健康社會守護者

6.1 社會影響力藍圖與管理方針
6.2 全齡損害防阻
6.3 企業損害防阻
6.4 鼓勵全民健康運動

6.1 社會影響力藍圖與管理方針

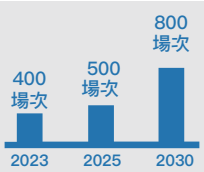
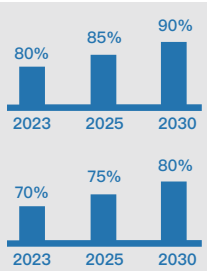
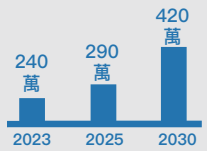
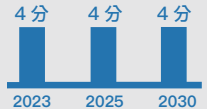
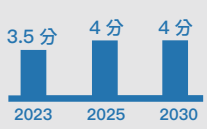
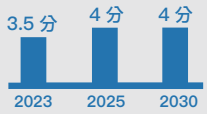
6.1.1 全方位損害防阻藍圖

國泰產險 2022 年重新盤點與整合各個社會專案，建構出「全方位損害防阻藍圖」，並新增「社會影響力」重大主題，提升國泰產險在社會投入的重視程度。連結母公司國泰金控永續策略藍圖三大主軸—氣候、健康與培力，我們提出「全方位損害防阻」為願景，以「全齡損防」與「企業損防」兩大策略，協助各年齡層的利害關係人能識別風險，並幫助企業客戶提升自身之損害防阻能力。未來國泰產險會持續發揮產險核心職能—保險保障與損害防阻，加深各個專案的社會影響力，建構完整的社會安全網絡。



6.1.2 社會影響力管理方針

管理政策	內部政策： 國泰金控「ESG 三大主軸」做為推動永續經營的前瞻策略、企業永續 (CS) 小組下設之社會共榮小組決議策略、《國泰金融控股股份有限公司企業永續守則》
管理承諾	持續利用損害防阻之核心職能，提升各個專案對於社會影響力之廣度與深度，以建構完整的社會安全網絡
權責單位	企業永續 (CS) 小組下設之社會共榮小組，包含綜合企劃部與損害防阻部
投入資源	・ 人力資源：損害防阻部 14 位、綜合企劃部 4 位 ・ 費用投入：合計約 380 萬元，包含損害防阻部 356 萬元、綜合企劃部約 24 萬元
管理評核機制	・ 企業永續小組例行性會議 ・ 利害關係人參與度與回饋狀況
具體績效	・ 2022 年不意外騎士共舉辦 23 場校園交通安全講習課程、觸及人數超過 2,000 人次；校園交通風險地圖完成國立屏東大學 1 所學校；不意外自行車共舉辦 38 場教育宣導活動，觸及約 1,100 人次；不意外學園共舉辦 2 場「不意外糾察隊」安全教育桌遊試辦活動，觸及約 55 位學童。 ・ 2022 年零事故研究所網站瀏覽量逾 729,700 人次。

	短期目標 2023 年	中期目標 2025 年	長期目標 2030 年	圖表	對應聯合國 / 台灣 SDGs
不意外損防活動場次數	舉辦不意外系列損防宣導累積 400 場次	舉辦不意外系列損防宣導累積 500 場次	舉辦不意外系列損防宣導累積 800 場次		聯合國 SDGs 3 健康與福祉 4 優質教育 11 永續城市 台灣 SDGs SDGs3、4、11
提升學生對安全意識之認同感 / 正確答題率	1. 不意外騎士之認同感達 80% 2. 不意外自行車正確答題率達 70%	1. 不意外騎士之認同感達 85% 2. 不意外自行車正確答題率達 75%	1. 不意外騎士之認同感達 90% 2. 不意外自行車正確答題率達 80%		
零事故研究所網站累積總瀏覽量	網站累積瀏覽量達 240 萬人次	網站累積瀏覽量達 290 萬人次	網站累積瀏覽量達 420 萬人次		
國泰潛力人才 CIP 培育實習計畫【課程與活動滿意度 / 企業認同度】	達 4 分以上 (滿分 5 分)	達 4 分以上 (滿分 5 分)	達 4 分以上 (滿分 5 分)		聯合國 SDGs 8 就業與經濟成長 台灣 SDGs SDGs8
國泰潛力人才 CIP 培育實習計畫【課程推薦度 / 未來投入金融產業職涯意願】	達 3.5 分以上 (滿分 5 分)	達 4 分以上 (滿分 5 分)	達 4 分以上 (滿分 5 分)		
7+1 實習計畫【實習滿意度 / 國泰產險認同度 / 實習推薦度】	達 3.5 分以上 (滿分 5 分)	達 4 分以上 (滿分 5 分)	達 4 分以上 (滿分 5 分)		

註：根據國泰產險核心職能，於 2022 年新增社會影響力重大議題，並新增短中長期目標。

6.2 全齡損害防阻

GRI 413-1

國泰產險堅信建立事前風險預防措施可以更完善地保障民眾的安全。我們以「追求交通零事故」與「提升風險預防意識」兩大目標，針對各年齡層推動多元社會公益專案，透過「不意外騎士」、「零事故研究所」、「校園交通風險地圖」與「不意外自行車」，期望能降低交通安全所造成的損失；推動「不意外學園」與「不意外社區」，提升大眾的風險意識，進而建構安全安心環境。

6.2.1 實現交通零事故

線上資訊平台

零事故研究所

線上交通安全測驗，提供駕駛安全資訊及車險自助服務

實地執行方案

不意外騎士

將「VR(Virtual Reality) 虛擬實境」技術運用在危險感知測驗，推出「VR 虛擬實境版危險感知測驗」並持續優化，推出「VR 危險感知 2.0 」

建立校園風險地圖

鑑別校園交通事故熱點，2022 年度結合「AR（Augmented Reality）」擴增實境技術，推出「Web AR 版校園交通風險地圖」

不意外自行車

結合「AR 擴增實境」與「實境騎乘展演」創新科技，開發「不意外自行車 AR 遊戲」

線上資訊平台結合實體活動推廣
以創新科技翻轉交通安全知能教育

不意外騎士

為增進交通安全教學互動性與趣味性，國泰產險自 2020 年起推出「VR 危險感知 2.0」，模擬行車時危險情境，加強使用者因應突發事件的反應能力。2022 年，持續整合內部資源推動營業單位培訓計畫，優化活動流程及維持與國泰人壽校園經營網絡合作，深化學生交通安全觀念，達到事前預防教育，舉辦 23 場校園交通安全講習課程、觸及人數超過 2,000 人次、學生對專案活動認同感達 80 分以上。更連續受邀到教育部大專院校交通安全種子師資培訓營，為全國大專院校種子教官進行交通安全講習課程。受到疫情影響，將線下校園交通安全講習人流導引至線上「零事故研究所」，透過線上與線下的結合，來傳遞不意外騎士的核心精神。關於國泰產險不意外騎士推動成果請見 官網

不意外騎士投入成果與影響力

2022 年度成果	自 2015 累積至 2022 年
・ 投入經費約達 74.4 萬元 ・ 29 位人力資源	・ 舉辦 224 場教育活動 ・ 走訪全台各地 85 所學校 ・ 參與人次 21,865 位

零事故研究所

國泰產險長期以建立駕駛人道路交通安全為初衷，2014 年建立零事故研究所網站平台，持續推廣正確行車觀念。2022 年，為強化年輕族群騎車風險意識與提高法人服務質量，我們推出「不意外駕駛特訓班」，全面優化駕駛全人評測體驗，除了將心理、反應及知能三項較生硬專業測驗題目，加入動物擬人插圖方式呈現，吸引年輕人使用平台測驗之外，我們鎖定平台使用目標對象為 18–24 歲之屆臨考照或新領照族群，持續新增危險感知測驗影片及行車金頭腦評測題庫，豐富駕駛測驗的完整度。透過優化平台功能且搭配抽獎活動及社群媒體宣傳，共計超過 90,000 人次到訪平台，幫助民眾建構具防禦駕駛觀念，以降低事故發生的可能性，擴大專案影響力。 零事故研究所網站

2022 年零事故研究所投入成效

・ 投入經費約 88.2 萬元
・ 參與人次逾 729,700 位
・ 平台使用者回饋：
“改版後的介面讓人感覺比較活潑生動”、
“因為增加了圖片，讓測驗感覺比較有趣”

圖 6–1、零事故研究所

圖 6–2、不意外駕駛特訓班

圖 6–3、不意外駕駛特訓班遊戲介面

校園交通風險地圖

為強化青年學子的校園安全風險意識，自 2016 年啟動「校園交通風險地圖」，協助辨識校園及鄰近地區交通事故熱點，提供校方與學生交通改善建議報告及交通安全風險地圖。2022 年首次與國立屏東大學三大校區及鄰近校園共同規劃【屏東市，屏大事】校園交通風險地圖，透過 WebVR 風險地圖的科技，整合產官學力量，讓學生在遊戲體驗中習得交通知識與相關風險，期望降低校園交通事故發生。不意外騎士專案自 2017 年至 2022 年共完成台灣 12 所學校合作建置校園風險地圖，未來將持續協助校園追蹤事故，並搭配校內交通安全活動宣導，強化專案影響力。

圖 6–4、國立屏東大學校園交通風險地圖

圖 6–5、校園交通風險地圖成果發表

圖 6–6、校園交通風險地圖成果發表合照

不意外自行車

為加強校園自行車騎乘風險預防觀念，減少意外發生，國泰產險於 2020 年展開「不意外自行車」專案，集結自行車安全相關專業人員的力量，並參照交通與教育主管機關頒布自行車相關活動，更結合「AR 擴增實境」與「實境騎乘展演」創新科技，開發「不意外自行車 APP」，推動自行車安全教育，解決以往校園缺少自行車騎乘安全專屬教材及騎乘指導之教育痛點，大幅提升學童學習動力與意願。未來我們將持續與公部門合作，導入交通安全教師研習，向外界傳遞國泰產險各項專案成果與教育經驗，並持續整合集團資源與服務網絡，深化偏鄉交通教育，加強學童道路安全觀念及駕駛行為。2022 年舉辦 38 場教育宣導活動，參與人次共計 1,100 位。關於國泰產險歷年推動不意外自行車成果請見 官網

圖 6–7、不意外自行車課程合照

圖 6–8、不意外自行車教學宣導

不意外自行車投入成果與影響力

2022 年度成果	自 2020 累積至 2022 年
・投入經費約達 14.4 萬元 ・13 位人力資源	・舉辦 147 場教育活動 ・走訪全台各地 80 所學校 ・參與人次 4,526 位

不意外自行車三大特色

多元資源整合	創新科技結合	遊戲化課程
・請益政府機關、財團法人、公益團體 ・參考自行車相關法令規範、宣導文件、講習活動 ・觀摩國泰產險鐵人隊、新文化基金會校園交通安全講習	・AR 數位科技 ・實境騎乘展演	・自行車部位認知 ・交通路權判釋 ・防禦性駕駛 ・個人化騎乘指導

6.2.2 提升風險預防意識

不意外學園

學童擁有安全的校園生活是國泰產險長期關注的社會議題，自 2012 年起，我們以「不安全設備」及「不安全行為」2 大主題發展不意外學園專案，深入走訪台灣各地區小學，協助校園執行設備安全檢測、提供學校安全損防建議、舉辦教師校園安全防範研討會，並集結同仁力量組成「不意外學園志工團隊」，透過多元方式一同改善學童在校安全。

歷時近十年專案推動，我們碰到學童參與活動的意願等挑戰，為了更有效扎根安全風險意識於校園內，2022 年不意外學園專案延伸出「不意外糾察隊」，我們攜手國立臺北教育大學數位科技設計系，共同開發安全教育桌遊，結合自身風險管理與損害防阻觀念，同仁亦前往 2 間校園—光復國小與萬興國小，舉行試辦活動，共觸及 55 位學童，幫助國小教師宣導校園安全觀念，實現自發、互動、共好之素養教學，降低校園風險發生的可能性。關於國泰產險不意外學園歷年推動成果請見 官網

不意外學園投入成果與影響力

2022 年度成果	自 2012 累積至 2022 年
・投入經費約達 74.9 萬元 ・9 位人力資源	・舉辦 110 場教育活動 ・走訪全台各地 95 所學校 ・參與人次 20,077 位

圖 6–9、不意外糾察隊前進小學宣導

圖 6–10、不意外糾察隊試玩桌遊活動—光復國小

圖 6–11、不意外糾察隊試玩桌遊活動—萬興國小

圖 6–12、與國北教大合作開發的安全教育桌遊

不意外社區

透過大數據分析內政部消防署和保險理賠案件，發現到電氣火災、瓦斯洩漏和天然災害等事件經常導致重大人命與財產損失。因此，我們集結保險專業知識和損防經驗，誕生「不意外社區」，期望提高一般大眾對生活防災的意識，保護生活圈中每個人的安全。2021 年以「國泰防災三部曲 – 住宅火災篇」為主題，向國泰產險及國泰人壽同仁傳遞火災大數據分析、火場案例分享及火場求生觀念等；並研發「零事故煙流實驗室」教具，模擬火場情境加深防災觀念，獲得經濟部智慧財產局核發中華民國新型專利證書。2022 年接續推出「國泰防災三部曲 – 用電安全篇」主題，運用同樣獲得新型專利之「零事故電氣模擬開關箱」教具輔助教學，將複雜的電氣開關風險及用電安全觀念，以簡單及生動的方式傳遞給學員。

2022 年受新冠疫情影響，採用線上直播方式於國泰人壽的威課講堂授課，持續分享「國泰防災三部曲 – 預防、求生及轉嫁」的重要性，提供國泰人壽同仁多元的專業損防知識。預計於 2023 年持續培訓營業通訊處同仁為種子講師，擴大至各國泰人壽單位進行防災宣導；同時提供企業客戶客製化的損防教育訓練課程與保險服務，期望加速宣導正確的火場求生新觀念以及居家用電安全觀念，降低火災事故及感電的人員傷亡比例，並減少全民的財產損失。

不意外社區投入成果與影響力

2022 年度成果	自 2021 累積至 2022 年
· 投入經費約達 6 萬元 · 30 位人力資源	· 舉辦 15 場教育活動 · 參與人次 1,970 位

圖 6–13、國泰產險陳羿鑫經理與呂伍豐副理擔任課程講師，分享防災觀念與住家險資訊

圖 6–14、國泰產險蔡炎錫同仁擔任講師，宣導家庭用電安全重點

圖 6–15、同仁演示「零事故煙流實驗室」教具

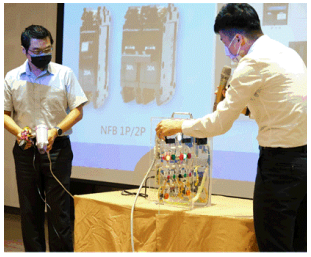


圖 6–16、同仁演示「零事故電氣模擬開關箱」教具

6.3 企業損害防阻

GRI 413-1

國泰產險相信事前預防更能有效大幅降低災害所造成的企業財務損失，我們以「強化企業損防意識」與「協助降低職場環境風險」為兩大目標，推動「企業損害防阻研討會」、「企業損害防阻顧問建議」、「Simulex 人員避難模擬服務」及「企業損防顧問電氣設備安全檢測」等行動方案，協助企業客戶建立損防意識，辨識出職場環境風險因子，並且針對氣候變遷所導致的可能損失提供因應措施建議，給予企業客戶更全面且完整的保險服務，同時亦呼應國泰集團永續策略三大主軸之「健康」，期望為企業客戶打造全方位健康生活。關於國泰產險企業損害防阻推動成果請見 官網

6.3.1 強化企業損防意識

協助企業建立自然風險韌性意識－企業損害防阻研討會

為了預防重大災害發生的可能性，並提高企業面對極端氣候風險的因應能力，國泰產險每半年舉辦損害防阻研討會；我們也進一步舉辦氣候變遷議題研討會，協助客戶建立災害前的風險預防意識。然而過去二年（2021 及 2022 年）持續受到 COVID-19 疫情影響，因此暫停舉辦損害防阻研討會，預計 2023 年疫情趨緩後，以恢復舉辦兩場次損防研討會為目標，與企業客戶分享「複合式企業營運風險、綠能及新興產業風險、企業永續、極端氣候等方向」以及趨勢議題。

損害防阻研討會	氣候變遷議題研討會
2005 年至 2022 年底共累積舉辦 40 場次，觸及 4,179 人次。	自 2012 年至 2022 年底共累積舉辦了 9 場次，觸及 648 人次。

損害防阻研討會	
投入行動	創造的影響力
・協助企業客戶了解及辨識風險，例如：企業風險、社會風險、氣候變遷風險及國際情勢潛在風險等 ・分享管理策略及風險解析之經驗 ・強化企業全方位的風險控管能力	・深化企業客戶風險管理意識 ・降低企業財產損失 ・減少意外事故人員傷亡的嚴重性及頻率

協助企業強化自然風險韌性，完善自身設備減少損失－企業損害防阻顧問建議

為降低企業客戶面臨之災害損失及衝擊，國泰產險發揮保險業的損害防阻核心職能，協助企業客戶檢視自身設備的完善程度，並提供建議解決方案以增加企業客戶應對自然災害之韌性。

天災項目	颱風、洪水、地震	淹水	太陽能案場之天災風險評估
服務對象	已投保颱風洪水與地震保險之企業客戶 / 內部核保單位 / 欲投保颱風洪水與地震保險之企業客戶	具淹水疑慮之企業客戶	太陽能案場
特色	實地勘察，並以「TRM 颱風洪水風險評估模型」進行模擬評估	協助企業客戶評估廠區周邊情況，包括排水設施具備足夠的排洪能力以及存有易受淹的脆弱區域。	實地勘查與蒐集資料，評估颱風期間太陽能場的太陽能板是否能夠抵禦強風吹襲，並避免受到損壞，進而推動整體太陽能產業之品質。
成效	自 2012 年至 2022 年為止，服務企業客戶及內部核保單位並出具颱風洪水地震相關風險評估報告書共 176 件；針對欲投保颱風洪水地震險之企業客戶需求，提供本公司內部核保單位 183 件風險評估數據，合計共 359 件。	自 2013 年至 2022 年，已服務 18 件。	自 2015 年至 2022 年，累計已評估 56 個太陽能案場

6.3.2 降低職場環境風險

Simulex 人員避難模擬服務

國泰產險觀察到企業可能因為營運業務或製程產線等因素，使得員工不易全體參與緊急避難演練，企業避難演練難以確實執行，導致潛在職場安全風險。有鑑於此，國泰產險自 2013 年起運用英國 Simulex 人員避難模擬軟體，協助各領域的企業客戶，如捷運公司、高科技廠、大型量販店、商辦大樓及百貨商場等，模擬避難情境並協助評估與改善逃生路線，加強保障人員生命安全。2023 年規劃持續進行人員避難模擬專案，期望藉由 Simulex 人員避難模擬服務，提供客製化的損防改善建議，降低人員傷亡的潛在風險。

Simulex 人員避難模擬服務投入成果與影響力

2022 年度成果	自 2013 累積至 2022 年
・ 投入經費約達 26.4 萬元 ・ 12 位人力資源	・ 執行 28 件專案 ・ 觸及人次約 39,580 位

企業損防顧問電氣設備安全檢測

企業損防顧問電氣設備安全檢測投入成效	
2022 年度成果	自 2013 累積至 2022 年
・ 投入經費約 71.4 萬元 ・ 357 位人力資源	・ 協助逾 437 家企業客戶，執行時程約 793 天

依據歷年消防署統計，住家或工廠發生火災事故的原因超過三成來自電氣因素，為加強預防事故發生，以建構安全安心的職場環境，國泰產險提供企業客戶除商業火險之外，亦提供電氣設備檢測服務（包含紅外線與超音波檢測），協助企業客戶控管電氣風險與提升保養安全意識，降低因電氣危害而導致人員、財務損失及營運中斷等風險。2022 年共協助 57 家企業客戶進行檢測，執行時程約 119 天。

圖 6–17、企業損防顧問電氣設備安全檢測

6.4 鼓勵全民健康運動

社會培力

6.4.1 未來金融人才培育

國泰產險重視年輕學子的培育，透過產學合作實習計畫，期望培育更多優秀人才認識產險業務、協助年輕世代探尋職涯可能，帶動未來金融產業蓬勃發展。國泰產險與母公司國泰金控合作實習計畫「國泰 CIP 暑期實習計畫（Cathay Internship Program, CIP）」與「國泰敏捷實習計畫（Cathay Agile Program, CAP）」，並自行設計「7+1 學期實習計畫」，針對即將畢業的大四或碩二學生，提供實習或專案參與的機會。實習學生能夠提早體驗職場生活，親身參與部門日常營運內容，豐富實戰經驗。若於實習期間表現優異者，更有正職優先錄取資格（男性同學可於服役完成後再行加入本公司）。

國泰 CIP 暑期實習計畫	以暑期專案實習為主，實習生可參與公司日常營運實務，更可透過多樣化軟性交流活動，融入國泰運作體制。2022 年共招募 4 位實習生。
國泰 CAP 敏捷實習計畫	以四大數位主題專案：Fintech 金融科技、大數據 / 人工智慧、API 生態圈與 BOT 虛擬助理招募大專院校優秀數位人才，結合線上 / 線下敏捷課程，豐富學生實戰運用。
7+1 學期實習計畫	國泰產險與特定校系建立長期產學合作關係，並提供該系所之學生實習機會。

表 6– 1、近三年實習生人數統計表

項目	2020	2021	2022
CIP 實習生人數	5	4	4
CIP 實習生平均留任率	0%	20%	0%
7+1 就業接軌實習生人數	6	6	5
7+1 就業接軌實習生平均留任率	67%	0%	40%

6.4.2 鼓勵全民健康運動

社會培力

為推廣鐵人三項運動，國泰產險自 2015 年起，每年贊助中華極限超鐵協會 200 萬元，作為國泰產險鐵人隊訓練與賽務之用。在培養運動人才之餘，國泰產險也期盼藉由鐵人隊訓練、競賽、舉辦公益活動等方式，吸引民眾參與，期望擴散國泰產險的影響力，型塑內外部持續運動的健康文化。

2022 年國泰產險體人隊的參賽成績亮眼，參賽成績皆達團隊目標，場內場外共拿下 12 金牌、6 銀牌與 7 銅牌的好成績，期許選手可以持續進步茁壯。

圖 6–18、國泰產險鐵人隊活動照片

附錄 1 關於本報告書

報告期間 GRI 2–3

本報告書為國泰產險於 2023 年 6 月 30 日發行之第 3 本企業永續報告書，主要呈現我們在 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的 ESG 各面向作為與績效。上一次報告書出版年度為 2022 年，未來我們也預計未來每年發行 1 次，持續於 官網揭露永續報告書，將我們的永續行動與成果分享給各類利害關係人，也期待透過永續報告書的資訊揭露，獲得來自利害關係人的回饋，促進雙向溝通。

報告邊界 GRI 2–2

本報告書揭露邊界，除了財務數據是以合併財務報告揭露之外，主題邊界的界定為國泰世紀產物保險股份有限公司（公開發行金融保險業，公司代號：2877），未包含子公司越南國泰產物保險有限公司。

編製原則

本報告書採用全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之「永續報告準則（GRI Standards）：2016 年版」進行撰寫，並依循核心選項（Core Option）方式進行揭露，僅「GRI 403 （2018）」、「GRI 306 （2020）」採用更新版之 GRI 準則。此外，我們亦參照以下永續相關原則編撰：

- AA1000 當責性原則（Account Ability Principles: 2018）
- ISO 26000 社會責任指引
- 聯合國永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI）
- 永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standard Board, SASB）
- 氣候相關財務揭露建議（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）
- 聯合國全球盟約（UN Global Compact）
- 聯合國永續發展目標（UN Sustainable Development Goals, SDGs）

報告書管理流程與內部稽核 GRI 2–14

國泰產險於 2017 年成立企業永續（CS）小組，響應及依循國泰金控集團之企業永續（CS）委員會的策略規劃，負責規劃與推動國泰產險內部跨單位有關永續發展執行方案等相關事務。本報告書由綜合企劃部統籌報告書編撰事項，揭露之資訊皆經由本公司各權責部門審定，並經總經理確認後，上呈至董事會通過後發布。

外部獨立第三方確信 GRI 2–5

本報告書委託由資誠聯合會計師事務所（PwC）針對選定項目，按照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」，以有限確信的方式執行確信。確信完成之報告經由總經理確認，確信報告請見 附錄 9。

本報告書建議回饋方式 GRI 2–3

本報告書是國泰產險所發布的第 3 本企業永續報告，若您有對本報告書的建議與想法，歡迎您與我們聯繫。

- 聯絡部門：國泰產險 綜合企劃部
- 聯絡信箱：11A0000@cathay-ins.com.tw
- 聯絡電話：+886-2-27551299

附錄 2 GRI 準則內容索引

使用聲明	國泰產險自 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間內，依循 GRI 準則進行報導
GRI 1 使用	GRI 1：基礎 2021

揭露項目		揭露指標	參考章節	頁次
組織及報導作法	2–1	組織詳細資訊	1.1 認識國泰產險	6
	2–2	組織永續報導包含的實體	附錄 1 關於本報告書	94
	2–3	報導時間、頻率與聯絡人	附錄 1 關於本報告書	94
	2–4	資訊重編	N/A，資訊重編之處標示於對應修改內容處	–
	2–5	外部保證 / 確信	附錄 9 會計師有限確信報告	103
活動與工作者	2–6.1	活動、價值鏈與其他商業關係	4.2.5 供應鏈環境永續議合	64
	2–6.2	供應商屬性統計	4.2.5 供應鏈環境永續議合	64
	2–7	員工	5.1.2 多元與敏捷的人才招募	67
	2–8	非員工的工作者	5.1.2 多元與敏捷的人才招募	67
治理	2–9	治理結構及組成	2.1.1 公司治理	18
	2–10	最高治理單位的提名與遴選	2.1.1 公司治理	18
	2–11	最高治理單位的主席	2.1.1 公司治理	18
	2–12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2 國泰產險的永續策略與架構	7
	2–13	衝擊管理的負責人	1.2 國泰產險的永續策略與架構	7
	2–14	最高治理單位在永續報導的角色	附錄 1 關於本報告書	94
	2–15	利益衝突	2.1.1 公司治理	18
	2–16	溝通關鍵重大事件	2.4 COVID–19 因應行動	27

揭露項目		揭露指標	參考章節	頁次
治理	2–17	最高治理單位的群體智識	2.1.1 公司治理	18
	2–18	最高治理單位的績效評估	2.1.1 公司治理	18
	2–19	薪酬政策	2.1.1 公司治理	18
	2–20	薪酬決定的流程	2.1.1 公司治理	18
	2–21	年度總薪酬比率	2.1.1 公司治理	18
策略、政策與作法	2–22	永續發展策略的聲明	1.2 國泰產險的永續策略與架構	7
	2–23	政策承諾	2.1.2 誠信經營	19
	2–24	納入政策承諾	3.2.2 永續保險商品發展與議合 4.2.5 供應鏈環境永續議合	33 64
	2–25	補救負面衝擊的程序	3.5.2 公平待客與服務	43
	2–26	尋求建議和顧慮的機制	3.5.2 公平待客與服務	43
	2–27	法律遵循	2.1.2 誠信經營	19
	2–28	公協會的會員資格	2.1.1 公司治理	18
	2–29	利害關係人議合方針	1.4 國泰產險的利害關係人溝通與議合	15
	2–30	團體協約	5.1.3 順暢與友善溝通職場	68
GRI 3 重大主題 2021	3–1	重大主題決定程序	1.3 國泰產險的重大議題分析	11
	3–2	重大主題表列	1.3 國泰產險的重大議題分析	11

揭露項目	揭露指標		參考章節	頁次
重大議題：氣候相關財務影響				
管理方針	3–3	重大主題管理	4.1.1 氣候相關財務影響（TCFD）管理方針	48
經濟績效	201–1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1 認識國泰產險	6
管理方針	201–2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	4.1.3 TCFD 氣候策略	51
重大議題：節能減碳				
管理方針	3–3	重大主題管理	4.2.1 節能減碳管理方針	59
能源	302–1	組織內部的能源消耗量	4.2.2 能源與溫室氣體排放管理	61
	302–4	減少能源消耗	4.2.2 能源與溫室氣體排放管理	61
排放	305–1	直接（範疇一）溫室氣體放量	4.2.2 能源與溫室氣體排放管理	61
	305–2	間接（範疇二）溫室氣體放量	4.2.2 能源與溫室氣體排放管理	61
	305–3	其他間接（範疇三）溫室氣體排放	4.2.2 能源與溫室氣體排放管理	61
	305–4	溫室氣體排放密集度	4.2.2 能源與溫室氣體排放管理	61
重大議題：員工薪資福利與安全				
管理方針	3–3	重大主題管理	5.3.1 薪資福利與安全管理方針	75
勞雇關係	401–1	新進員工和離職員工	5.3.2 優秀人才的穩定留任	77
	401–3	育嬰假	5.3.3 優質福利打造幸福職場	79
重大議題：員工訓練與培育				
管理方針	3–3	重大主題管理	5.2.1 員工訓練與培育管理方針	70
訓練與教育	404–1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2.2 全方位教育訓練	72
	404–3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2.3 員工績效考核與提升計畫	74

揭露項目	揭露指標		參考章節	頁次
重大議題：員工關係與永續文化				
管理方針	3–3	重大主題管理	5.1.1 員工關係與永續文化管理方針	66
訓練與教育	406–1	歧視事件以及組織採取的改善行動	5.1.3 順暢與友善溝通職場	68
重大議題：社會影響力				
管理方針	3–3	重大主題管理	6.1.2 社會影響力管理方針	83
當地社區	413–1	經當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運活動	6.3 企業損害防阻	90
重大議題：公平待客				
管理方針	3–3	重大主題管理	3.5.1 公平待客管理方針	42
行銷與標示	417–2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2022 年無違反產品與服務之資訊與標示法規的事件	–
	417–3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	2022 年無違反行銷傳播相關法規的事件	–
社會經濟法規遵循	419–1	違反社會與經濟領域之法律和規定	2.1.2 誠信經營	19
國泰產險公司特定與產業議題				
產業議題：風險預防與控管				
管理方針	3–3	重大主題管理	2.2.1 風險預防與控管之管理方針	20
產業議題：資訊安全管理				
管理方針	3–3	重大主題管理	2.3.1 資訊安全管理之管理方針	24
產業議題：發展永續保險商品及服務				
管理方針	3–3	重大主題管理	3.2.1 發展永續保險商品與服務管理方針	32
產業議題：普惠金融				
管理方針	3–3	重大主題管理	3.3.1 普惠金融管理方針	36
產業議題：數位金融				
管理方針	3–3	重大主題管理	3.4.1 數位金融管理方針	38

附錄 3 聯合國永續保險原則（PSI）對照表

原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策中

構面說明	參考章節	頁次
公司策略構面		
1). 董事會與管理階層擬訂公司經營策略，應辨識、評估、管理與監控 ESG 各項議題 2). 公司發展策略涉及 ESG 議題，應與公司所有權人進行溝通	1.2 國泰產險的永續策略與架構	7
3). 員工雇用、訓練及相關員工計畫應納入 ESG 議題	5.1.1 員工關係與永續文化管理方針 5.2.2 全方位教育訓練	66 72
風險管理與核保構面		
4). 建立程序以辨識及評估風險組合以及留意公司交易隱含的各項 ESG 議題	2.2.2 風險預防與控管 4.1.2 TCFD 氣候治理 4.1.4 TCFD 氣候風險管理	21 50 55
5). 將 ESG 議題納入風險管理、核保及資本適足等決策程序中，包括相關研究、分析及模組工具等	2.2.2 風險預防與控管 4.1.4 TCFD 氣候風險管理	21 55
商品與服務構面		
6). 開發能降低風險、對 ESG 議題有正面影響及提升風險管理的商品與服務	3.1 永續投資與議合 3.2 永續保險與商品影響力 3.3 普惠金融	30 32 36
7). 發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫	6.2 全齡損害防阻 6.3 企業損害防阻 6.4.1 未來金融人才培育	85 90 92
理賠管理構面		
8). 對顧客請求之回應應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充分了解	3.5.2 公平待客與服務	43
9). 相關維修、重置及其他理賠服務應納入 ESG 各項議題	3.2.2 永續保險商品發展與議合	33
銷售與推廣構面		
10). 提供銷售 / 行銷人員有關 ESG 議題之產品 / 服務知識的教育訓練；在行銷策略或活動，納入與 ESG 議題有關的重要文字訊息	3.2.2 永續保險商品發展與議合	33
11). 確保商品與服務範圍、利益及相關成本等已充分說明且被充份了解	3.5.2 公平待客與服務	43
投資管理構面		
12). 應採行責任投資（PRI）原則，將各項 ESG 議題納入投資決策程序中	3.1 永續投資與議合	30

原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題之重視

構面說明	參考章節	頁次
客戶與供應商構面		
1). 與客戶及供應商充分溝通管理 ESG 議題之好處，告知公司對於 ESG 議題之期望與要求	3.2.2 永續保險商品發展與議合 4.2.5 供應鏈環境永續議合	33 64
2). 提供客戶與供應商相關資訊與工具，以協助其管理 ESG 議題	4.2 企業損害防阻顧問服務 4.1.4 TCFD 氣候風險管理 4.2.5 供應鏈環境永續議合	59 55 64
3). 將 ESG 議題納入供應商之招標與選擇程序中	4.2.5 供應鏈環境永續議合	64
4). 鼓勵客戶與供應商運用相關揭露與申報架構揭露 ESG 議題	3.1 永續投資與議合	30
保險人、再保人與經紀仲介機構構面		
5). 推廣相關機構採用永續發展原則	3.1 永續投資與議合	30
6). 鼓勵保險業之專業教育訓練與道德標準中納入各項 ESG 議題	3.1 永續投資與議合 3.2.2 永續保險商品發展與議合	30 33

原則三：和政府、保險監理官等共同推廣 ESG 議題

政府單位、保險監理官及決策者構面		
1). 支持有助於 ESG 各項議題之管理、創新及風險減少之各項政策、審慎監理措施及法令架構	4.1.1 氣候相關財務影響（TCFD）管理方針 4.1.4 TCFD 氣候風險管理	48 55
2). 透過與政府單位及保險監理官溝通，發展整合性之風險管理機制與風險移轉解決方案	3.2.3 社會永續保險商品 3.2.4 環境永續保險（綠色保險）商品 6.2 全齡損害防阻	34 35 85
其他主要利害關係人構面		
3). 透過與跨政府單位或非政府單位組織之溝通，並提供風險管理與風險移轉之專業知識，以支持保險業永續發展	3.1 永續投資與議合	30
4). 透過與跨產業別、地區、各企業、產業協會溝通，充分瞭解並管理 ESG 各項議題	2.1.1 公司治理 5.2.2 全方位教育訓練	18 72
5). 透過與學術及科學團體溝通，針對保險業 ESG 各項議題進行研究與推動教育計畫	6.2 全齡損害防阻	85
6). 透過與大眾媒體之溝通，使民眾了解 ESG 各項議題及有效之風險管理措施	3.1 永續投資與議合	30

原則四：經常性公開揭露執行 PSI 之進度

國泰產險為台灣首間自行遵循聯合國永續保險原則（PSI）之產險公司，並自 2017 年起至 2021 年，每年定期發布獨立的 PSI 揭露報告，自 2022 年開始，我們將整合獨立發布之 PSI 揭露報告於企業永續報告中，持續與我們的利害關係人溝通本公司在推動 ESG 議題的目標與成果。

附錄 4 責任投資原則 (PRI) 對照表

原則 1：將 ESG 納入投資決策

・制定「投資政策」及「投資管理流程」並遵循金控之「責任投資與放貸政策」、「不可投資與放貸政策」

原則 2：將 ESG 議題整合至所有權政策與實務

・簽署盡職治理守則，訂定投票政策，並每年揭露投票情形　・投資前排除具負面或敏感性行為之產業

原則 3：促使被公司投資的公司適當揭露 ESG

・運用國際 ESG 資料庫了解被投資公司之表現，年度進行檢視與更新，對於不符合之公司將進行議合或減碼投資。

原則 4：促進投資業界接受及執行 PRI 原則

・國泰產險積極爭取到備投資公司議合之機會，2022 年成功至企業之董事會發表 ESG 聲明，促使企業改善 ESG 揭露，為金融機構第一家。

原則 5：建立合作機制、強化 PRI 執行之效能

・參與外部之相關 ESG 論壇，向外公開說明，鼓勵企業執行 PRI。

原則 6：出具報告以說明執行 PRI 活動與進度

・每年發行永續報告書，揭露責任投資進展　・發行 ESG 整合報告書，揭露投資 ESG 管理機制　・每年發行責任投資暨盡職治理報告

附錄 5 TCFD 索引對照

核心要素	指標	對應章節
治理	a）描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況	4.1.2 TCFD 氣候治理
	b）描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色	
策略	a）描述組織所鑑別的短、中、長 期氣候相關風險與機會	4.1.3 TCFD 氣候策略
	b）描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊	
	c）描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）	
風險管理	a）描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程	4.1.4 TCFD 氣候風險管理
	b）描述組織在氣候相關風險的管理流程	
	c）描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度	
指標與目標	a）揭露組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標	4.1.5 TCFD 氣候指標與目標
	b）揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險	
	c）描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現	

關於國泰產險回應「保險業氣候相關風險財務揭露指引」之內文索引，請見國泰產險官網【永續專區】風險管理與法令。

附錄 6 永續會計準則委員會 (SASB) 準則對照表

指標代碼	指標說明	對應資訊	改善作法 / 未來目標	參考章節	頁次
議題：為客戶提供透明的資訊和公允的建議					
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	2020 年至 2022 年目前並無因行銷相關所生之訴訟案件。	遵守本公司道德行為準則及誠信經營守則，符合業務員各項管理規範，並全面落實公平待客原則。	NA	–
FN-IN-270a.2	客戶投訴率	2022 年金融消費者評議中心申訴率約為 2.367（萬分比），全年度金融消費者評議中心申訴率為前 5 大產險公司第 3 名。	持續推動公平待客原則，爭取入選年度公平待客評核產險業界績優公司佳績。	3.5.2 公平待客與服務	43
FN-IN-270a.3	客戶保留率	國泰產險 2022 年客戶保留率為 87.2%	加強數位行銷工具的研發，並串聯車險保障需求分析與行動投保工具，確保客戶從投保到繳費能享受一氣呵成的順暢服務。持續鞏固客戶保留率達 8 成以上。	3.5.2 公平待客與服務	43
FN-IN-270a.4	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	國泰產險從保險商品的設計與銷售文宣到最終的理賠給付以及售後的服務，確保合規合理、公平公正、具有誠信、透明且真實。	落實誠信經營，建立並落實內部控制制度，防範不誠信行為發生。	3.5 公平待客	42
議題：在投資管理中納入環境，社會和治理（ESG）因素					
FN-IN-410a.1	按產業和資產類別劃分的總投資資產	累積投資於永續金融商品金額約 34.1 億元。	針對投資標的定期追蹤盤查並更新，且積極與外部公司進行議合。	3.1 永續投資與議合	30
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	投資決策時考量聯合國責任投資原則（PRI），於投資前篩除違反國際人權或具重大爭議性、敏感性標的進行評估。		3.1 永續投資與議合	30
議題：促進責任行為的保險政策					
FN-IN-410b.1	能促進能源效率和低碳技術發展的保險商品之淨保費收入	2022 年承保再生能源產業簽單件數 2,254 件，簽單收入 31,267 萬元。	持續推動綠色保險商品，於 2030 年達到相較 2022 年保額成長 30%。	3.2.4 環境永續保險（綠色保險）商品	35
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	國泰產險為深化公司永續治理文化，提供多元化商品，包含： • 環境友善保險：自行車保險、公共自行車保險。 • 促進健康 & 安全保險：長照機構保險、微型團體傷害保險、世紀常青專案。	將 ESG 融入保險商品開發流程，並定期檢視商品之變成是否符合 ESG 規範。	3.2.3 社會永續保險商品 3.2.4 環境永續保險（綠色保險）商品	34 35

指標代碼	指標說明	對應資訊	改善作法 / 未來目標	參考章節	頁次
議題：環境曝險					
FN–IN–450a.1	天氣相關自然災害導致保險商品的可能最大損失	國泰產險結合 4 組升溫情境，加入雨量變化因素，模擬評估颱洪自留損失結果。惟因 PML 金額屬本公司機敏性資料，故未於本報告書中揭露。	–	4.1 低碳經濟與治理	48
FN–IN–450a.2	按事件類型和地理區域，揭露與（1）已建立風險模型自然災害和（2）未建立風險模型自然災害相關的保險給付貨幣損失總額（依再保險淨額和毛額基礎揭露）	保險業公開資訊觀測站 / 業務概況中已有公布「颱風洪水保險」之「保險賠款（含再保）」（列號 139）及自留賠款（列號 140），但並未拆分地區。	每年定期進行風險模擬評估，藉由分析結果，進一步建構氣候風險相關模型，協助客戶佈局風險。	詳細資訊請至保險業公開資訊觀測站	–
FN–IN–450a.3	描述如何將環境風險納入（1）個別合約的保險流程和（2）企業層級風險管理與資本適足管理	國泰產險將 ESG 之相關議題風險辨識及評估，納入行銷、商品設計、核保等考量中。並遵循永續保險原則，辨別營運過程中可能的對外影響。	依據天災模型模擬曝險變化情形，每季監控巨災風險累積曝險變化，定期檢視氣候變遷各情境對於颱風洪水災害損失之預期改變，並進行損失率區間預估及保費風險係數之計算。	4.1.4 氣候風險管理	55
議題：系統風險管理					
FN–IN–550a.1	按類別區分衍生性金融商品的曝險程度：（1）非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度；（2）向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值；及（3）中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	本公司承作之衍生性金融商品以避險目的為主，因此此指標不適用。	–	–	–
FN–IN–550a.2	證券借貸抵押資產的總公允價值	本公司無承作借券相關業務。	–	–	–
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	本公司訂有「國泰產險流動性風險管理準則」，並建立緊急事件資金應變機制，以維持適當之流動性，確保支付能力。	每月執行風險監控及每季召開風險管理委員會，確保風險之有效管理。	2.2.2 風險預防與控管	21
活動指標					
保險單有效的數量，依照保險類別區分為： （1）財產和意外保險、（2）人壽保險、（3）再保險。		險種 / 個人險（車險、健傷、住火） / 商業險（商火、水、工程、新責） / 總計保單件數 截至 2022.12.31 有效保單件數 / 7,643,563 / 1,299,705 / 508,449			

附錄 7 SDGs 對照

SDGs 17 項目標	政策	SDGs 細項目標	行動方案	頁次
	・保險業經營行動服務自律規範 ・金管會相關規範	SDG 1.5　到西元 2030 年，提升貧窮與弱勢族群的韌性和災後復原能力，減少他們遭受極端氣候、經濟、社會和環境衝擊與災害。	・推動長照機構責任保險、弱勢單位微型保險，協助弱勢單位進行風險移轉。	37
	・職工福利委員會組織準則 ・國泰產險職工福利委員會福利措施實施辦法	SDG 3.4　2030 年前，透過預防、治療，以及促進心理健康與福祉，將非傳染性疾病導致的過早死亡率降低三分之一。	・透過員工協助方案、健康活動，照顧員工身心照顧計畫。	80
	・國泰產險業務員教育訓練管理辦法	SDG 4.4　2030 年前，大幅增加掌握技術和職業技能的青年與成年人人數，以備就業、正式工作和創業所需。	・透過多元管道推動員工教育訓練方案，包含一般永續教育以及永續教育訓練。	72、73
	・國泰產險職工福利委員會福利措施實施辦法	SDG 5.5　確保婦女能充分、有效地參與政治、經濟、公共決策，並在各層級都享有參與決策領導的平等機會。	・營造性別平等之職場，總員工之男女性別比為 1.035，未來將以提升女性主管為目標。	67
	・國泰產險職工福利委員會福利措施實施辦法	SDG 5.6　根據國際人口與發展會議（ICPD）行動計畫、北京行動平台，及其檢討成果書，確保人民普遍享有性、生育健康與生育權利。	・推動女性同仁好孕俱樂部計畫，建置多元交流且友善之育嬰制度。	79
	・永續保險原則（PSI） ・綠色金融行動方案	SDG 7.a　2030 年前，加強國際合作，以提升清潔能源研究與技術，包括可再生能源、能源效率、更先進與清潔的石化燃料科技，並促進對能源基礎建設與清潔能源技術的投資。	・透過推出再生能源保險（離岸風電、太陽能）扶植再生能源產業。	35
	・國泰產險公平待客原則政策 ・金融服務業「公平待客原則」	SDG 8.10　強化國內金融機構的能力，鼓勵且拓展所有人取得銀行、保險和金融服務的機會。	・推動國泰潛力人才 CIP 培育實習計畫，培育未來金融人才。 ・考量金融弱勢或年長者等族群，推動暖心服務。	92 37
	・國泰產險公平待客原則政策 ・金融服務業「公平待客原則」	SDG 10.3　確保機會平等、減少不平等現象，包括消除歧視的法律、政策及實務作法，並推動適當的立法、政策與行動。	・考量金融弱勢或年長者等族群，推動暖心服務。	37
	・國泰產險公平待客原則政策 ・金融服務業「公平待客原則」	SDG11：建設包容、安全、具防災能力與永續的城市和人類住區。	・藉由不意外系列活動，增加民眾對於風險之預防意識，促進社會與社區之安全。	85
	・國泰產險電子保單管理辦法 ・電子化保險契約條款保單管理辦法	SDG 12.2　2030 年前，實現自然資源的永續管理以及高效使用。	・推動數位低碳的線上投保服務，積極響應無紙化減碳行動。	41
		SDG 12.6　鼓勵企業採用永續作法，特別是大型企業和跨國公司，並將永續發展資訊融入公司營運計畫中。	・佈署數位、數據工具，投入研發費用將服務流程數位化提升電子保單流暢度。	40
	・保險業內部控制三道防線實務守則 ・保險業氣候相關風險財務揭露指引	SDG 13.1　強化各國對氣候變遷浩劫、自然災害的抵禦和適應能力。	・提供客戶綠色保險商品，並透過外部議合協助外部企業客戶進行氣候風險之預防。 ・將氣候議題納入風險管理架構當中，提升氣候相關風險管理架構。	35 50
	・保險業氣候相關風險財務揭露指引	SDG 13.2　針對氣候變遷的減緩、調適、減輕衝擊和及早預警，加強教育和意識提升，提升機構與人員能力。	・安排高層進行氣候變遷相關教育訓練。 ・舉辦企業損害防阻研討會，協助企業建立自然風險韌性意識。	50 90
	・永續保險原則（PSI）	SDG 17.6　為獲得科學、科技和創新而進行的知識共享與合作	・藉由永續保險推動外部客戶因應氣候變遷的能力，進而持續推廣新興綠色能源產品之推動。	35

附錄 8 確信項目彙總表

編號	確信標的資訊	適用基準	頁次
1	截至 2022 年底本公司合作之保險公司、再保險公司及再保險經紀人中，累計已有 36 家簽署遵循 PSI。	截至 2022 年底國泰世紀產物保險股份有限公司簽有合作合約之保險公司、再保險公司及再保險經紀人中簽屬遵循永續保險原則的家數總和。 簽署遵循 PSI 之名單係以 2023 年 2 月 2 日 PSI 官網所公告清單為基準。	3
2	自 2012 年至 2022 年底共累積舉辦了 9 場次，觸及 648 人次。	截至 2022 年國泰世紀產物保險股份有限公司辦理氣候變遷議題研討會之場次總和及參與人數總和。	90
3	自 2012 年至 2022 年為止，服務企業客戶及內部核保單位並出具颱風洪水地震相關風險評估報告書共 176 件。	截至 2022 年針對極端氣候與複合災害提供企業損害防阻顧問建議風險之出具報告件數總和。	91
4	不意外騎士專案自 2017 年至 2022 年共完成台灣 12 所學校合作建置校園風險地圖。	截至 2022 年不意外騎士專案與台灣大專院校合作完成校園風險地圖之合作學校數量總和。	87
5	自 2015 年至 2022 年，累計已評估 56 個太陽能案場。	自 2015 年至 2022 年透過現地查勘與資料蒐集所進行的太陽能案場風險評估總數。	91
6	2022 年再生能源產業保險 (離岸風電保險及太陽能保險) 簽單收入為 31,267 萬元。	2022 年國泰世紀產物保險股份有限公司再生能源產業保險 (離岸風電保險及太陽能保險) 之簽單收入總和。 註：太陽能保險包含營造綜合保險、安裝工程綜合保險、電子設備保險、機械綜合保險。	35
7	2022 年度綠色採購金額為 2,721 萬元。	2022 年完成採購下單程序，且採購項目具有供應商提供符合環保署標準之綠色採購證書或標章之採購金額總和。	64
8	表 5– 11、新進與離職同仁結構表中 2022 年新進比例 7.3%。	2022 年間新進正職員工數除以年底在職員工人數。	77
9	表 5– 11、新進與離職同仁結構表中 2022 年離職比例為 5.2%。	2022 年間自願離職 (含資遣不含退休) 正職員工數除以年底在職員工人數。	77
10	資訊安全管理權責單位為個資暨資安管理委員會，資訊策略暨架構部資訊安全科人力總計為 5 名，包含科經理 1 位、2022 年度共召開 2 次個資暨資安管理委員會。	國泰世紀產物保險股份有限公司資訊安全單位編制、資訊安全主管人數總和以及 2022 年度召開資安會議次數總和。	24、25
11	2022 年國泰產險並未發生任何資訊安全、資料外洩或個資外洩事件，也未有客戶或保戶因前述事件而受影響。	2022 年國泰世紀產物保險發生的資料外洩事件數量總和、個人資料侵害事件占所有資訊外洩事件數量之比例、因資訊外洩事件而影響之顧客數總和。	26
12	2022 年資助弱勢單位之微型保險家數為 30 家、2022 年資助弱勢單位之微型保費金額為 138.3 萬元。	2022 年國泰世紀產物保險股份有限公司當年資助弱勢單位之微型保險家數總和及保費金額總和。	37
13	2022 年環境永續保險 (綠色保險) 之件數為 7,469 件，簽單收入為 33,873 萬元。	2022 年國泰世紀產物保險股份有限公司綠色保險投保件數與簽單收入總和。 註：綠色保險為「3.2.3 環境永續保險商品」章節中所列之保險商品。	35

附錄 9 確會計師有限確信報告

pwc 資誠

會計師有限確信報告

資會綜字第 22011324 號

國泰世紀產物保險股份有限公司　公鑒：

本事務所受國泰世紀產物保險股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對　貴公司選定西元 2022 年度永續報告書所報導之關鍵績效指標（以下稱「所選定之關鍵績效指標」）執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

標的資訊與適用基準

本確信案件之標的資訊係 貴公司上開所選定之關鍵績效指標，有關所選定之關鍵績效指標及其適用基準詳列於　貴公司西元 2022 年度永續報告書第 102 頁之「確信項目彙總表」。前述所選定之關鍵績效指標之報導範圍業於永續報告書第 94 頁之「報告書邊界」段落述明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，且維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之必要內部控制，以確保所選定之關鍵績效指標未存有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 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對所選定之關鍵績效指標執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

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

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

- 對參與編製所選定之關鍵績效指標之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。

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

pwc 資誠

- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對所選定之關鍵績效指標選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查等測試，以取得有限確信之證據。

此報告不對西元 2022 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管理規範

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

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

先天限制

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

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現所選定之關鍵績效指標在所有重大方面有未依前開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所選定之關鍵績效指標或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 趙永潔

西元 2023 年 6 月 21 日

Cathay Century Insurance
2022 Sustainability Report