



國泰產險
Cathay Century Insurance



2023

國泰產險永續報告書
SUSTAINABILITY REPORT

T A B L E O F C O N T E N T

關於本報告書	002	CH3 永續營運與治理	031	附錄	115
國泰產險的永續宣言	003	3.1 公司治理與誠信經營	032	附錄 1 參與外部公協會	115
永續肯定與榮耀	005	3.2 風險預防與控管	035	附錄 2 ESG 績效數據表	116
ESG 亮點專欄	007	3.3 資訊安全管理	041	附錄 3 全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引	122
CH1 關於國泰產險	008	CH4 氣候韌性的領航者	044	附錄 4 聯合國永續保險原則 (PSI) 對照表	126
1.1 品牌願景	009	4.1 低碳經濟	045	附錄 5 責任投資原則 (PRI) 對照表	129
1.2 經營績效	010	4.2 環境永續	057	附錄 6 氣候相關財務揭露 (TCFD) 索引對照	129
1.3 稅務治理	011	CH5 健康社會的守護者	062	附錄 7 永續會計準則委員會 (SASB) 準則對照表	130
CH2 永續策略與管理機制	012	5.1 健康促進	063	附錄 8 永續發展目標 (SDGs) 目標對照	133
2.1 永續策略與架構	013	5.2 財務健康	074	附錄 9 國際財務報導準則 (IFRS) S1 對照表	134
2.2 利害關係人溝通與重大議題分析	017	CH6 培力幼苗的引導者	098	附錄 10 確信項目彙總表	136
		6.1 職場培力	099	附錄 11 會計師有限確信報告	139
		6.2 社會培力	113	附錄 12 外部獨立保證聲明	140



關於本報告書

報告期間

GRI 2-3

本報告書為國泰產險於 2024 年 6 月 30 日發行之第 4 本企業永續報告書，主要呈現我們在 2023 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 2023 年，未來我們也預計未來每年發行 1 次，持續於 [👉 官網 \(企業永續專區\)](#) 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)，部分人力數據揭露則納入海外營運據點，其餘若有範疇不一致之情形，將於報告書特別說明。

編製原則

GRI 2-2

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)：2021 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3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」及確信準則3410號「溫室氣體聲明之確信案件」，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 11](#)。

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 4 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



國泰產險的永續宣言

GRI 2-22

2023 年氣候及環境變遷帶來的挑戰未曾停止，熱浪、森林大火、洪水暴雨等極端氣候不僅更大範圍地影響人們的生活及安全，更對經濟活動產生嚴重的衝擊，經歷這些挑戰，我們持續落實各項氣候行動與目標，永續經營與維護環境永續已刻不容緩。

國泰產險延續集團的永續願景，領先業界推出多項行動，2017 年起我們成為臺灣首家自行遵循聯合國「永續保險原則（PSI）」的產險公司，並以集團「氣候」、「健康」、「培力」三大主軸，建構永續策略藍圖做為策略方向，持續在 ESG 各面向發展多項重要亮點行動，致力於成為產險業永續領先者：

氣候

第 28 屆聯合國氣候變遷大會（COP28）延續前一年「損失與損害」（Loss and Damage）議題，決議提升再生能源產能、改善能源效率等，持續採取氣候減緩措施，降低升溫帶來的衝擊。

國泰產險身為首家獲得碳標籤與減碳標籤雙標籤認證的產險業者，我們發揮「保險保障、損害防阻」的核心職能，將 ESG 議題之因應納入保險商品的生命週期中，透過多項永續保險商品及建立大眾風險辨識認知，協助社會永續轉型，並榮獲 2023 年遠見 ESG 獎「環境友善組」首獎，國泰產險更是產險業第一且唯一獲得肯定的公司。

此外，為回應淨零排放目標及綠能市場轉型，國泰產險由高階主管帶領多元部門，橫跨各險種同時串聯核保、損防、再保及理賠服務整合資源，進行能源產業研究、商品發展及人才培育，於 2023 年使用 PCAF（Partnership for Carbon Accounting Financials，碳會計金融合作夥伴關係）方法論進行碳強度盤查，經第三方確信完成車險、商業險之碳強度計算，持續發揮保險的影響力。

國泰產險與集團共同接軌全球再生能源百分之百倡議「RE100」，預計 2025 年之前國泰金控、國泰人壽、國泰世華銀行及國泰產險總部大樓達到 100% 使用綠電、國內所有營業據點則於 2030 年達到 100% 使用再生能源。

國泰產險提早於 2022 年總部大樓及 2023 年敦南信義大樓職場 100% 使用再生能源，此外更達成各項環境永續之目標，含通過溫室氣體查驗、產品碳足跡、環境及能源管理、水資源效率管理系統、永續採購指南標準等多項 ISO 驗證，嚴格控管能源及資源使用，以接軌全球永續倡議。





健康

COP28舉辦首次的「健康主題日」，全球超過 120 國簽署《氣候與健康宣言》（Declaration of Climate and Health），宣示健康放在氣候行動的核心之一，國泰產險除了於投資面排除 8 大敏感性產業（含熱帶雨林伐木業、煤礦產業等）外，更以全方位損害防阻為己任，關心社會大眾的健康及安全，以守護國人健康之決心。

自 2012 年起，國泰產險辨別出各年齡層普遍的風險事故，不遺餘力地推出多項社會公益專案，含「不意外學園、不意外騎士、不意外自行車」等，也利用「零事故研究所」網站持續推廣正確的交通安全觀念，從中建立正確的用車習慣，累積 245 萬瀏覽量。

同時，我們亦關注高齡議題，於 2019 年起至長照機構進行志工服務，2023 年開展全新規劃，以投保本公司「長照機構責任險」之機構為合作對象，透過真實案例與道具展演，模擬火場致命濃煙的流動樣態，傳達正確逃生知識，建立事前風險預防觀念，課程更獲得衛生福利部之認證，為首家至長照機構進行推廣，以守護超高齡社會安全之產險公司。

為推廣鐵人三項運動，自 2015 年開始成立國泰產險鐵人隊，培訓社會健康運動員，並於 2023 年在國內外體育賽事拿下多項獎牌（14 金、5 銀、8 銅），並強化對員工的關懷，每年合作舉辦 4 場員工走入大自然健行活動，並提倡正確自我的保健觀念，提高員工與其親屬的健康意識，以關懷身心靈健康。

培力

在這個瞬息萬變的世界，面對更多的危機、風險不確定性下，國泰產險重視員工的成長與發展，我們整合內部資源及外部學習平台，積極營造企業學習氛圍，透過證照村活動以及新人考照獎勵，提升專業能力，並於 2023 年同仁共通過 90 個科目，合計考取 44 張核保理賠考試證照。

線上課程持續與 Hahow 好學校合作，以國泰企業轉型三力（學習力、敏捷力與對話力）與不同職級所需能力設計多元的職能課程，我們也期許藉由集團 ESG 課程、內部相關教育訓練，以及舉辦 8 場「對話力活動：有話職說」，邀請總經理及高階主管與同仁面對面交流與互動，近距離分享工作、生活經驗，塑造雙向對話的溝通文化。

為提升社會大眾風險預防的能力，國泰產險針對不同客群，開發各式損害防阻教育訓練課程，如不意外糾察隊桌上遊戲、零事故煙流實驗室教具、零事故地震實驗模組教具等，並於 2023 年捐贈臺北市政府教育局「不意外糾察隊」桌遊 200 套，以推動國小學齡兒童意外安全教育，且至 2023 年已累計 190 場生活防災教育訓練，以強化大眾火場求生新觀念、地震防護等風險認知觀念，期望減少民眾的財產損失與人員傷亡。

國泰產險深信在變動的環境及動盪的國際情勢下，唯有堅持不懈地創新與投入，才能更好地迎接未來挑戰，並將持續以氣候行動展現我們推動淨零碳排的決心，時刻守護全民的健康及安全，並不斷精進專業能力，與客戶一同推動永續，發揮影響力，共創美好未來！

國泰產險總經理

陳萬祥

永續肯定與榮耀



2023 年

穆迪 (Moody's) 信用評等
獲評「A2/Stable」

中華信評信用評等
獲評「twAA+/穩定」

標準普爾 S&P 信用評等
獲評「A-/Stable」

貝氏評比 (AM Best) 信用評等
獲評「A/Stable」

產險業界首家取得
「BSI 營運持續管理系統認證」

十年英雄榜

產險公司冠軍獎

第 25 屆信譽品牌獎

產險公司類金獎

第十六屆文馨獎

常設獎銅獎

2023 財訊金融獎

消費者金融品牌獎 -
產險客戶推薦優質獎



環境友善 Environment

綠色採購比例 5.10%

本公司自 2018 年起導入 ISO 20400《永續採購 指南》，呼應政府機關綠色採購政策，2023 年綠色採購金額達 3,370 萬元，未來將逐步提高綠色採購金額。

2023 年增加敦南信義大樓使用 100% 綠電

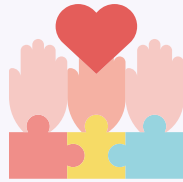
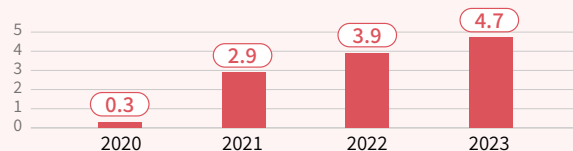
2023 年總部大樓與敦南信義大樓 100% 使用綠電，綠色電力購買量持續增加。

有效減少了 352.8 公噸二氧化碳當量

2023 年二氧化碳當量為 2751.52 公噸，較 2022 年（3,104.24 公噸）減少 352.8 公噸，相較前一年度多減少 11.4%。

2023 年行動化與電子化作業成效達 1,522 萬件

行動化與電子化作業於 2023 年共累積節省約 4.71 億張紙。



社會共榮 Social

擴大永續影響力 37 家夥伴簽署遵循聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)

截至 2023 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 37 家簽署遵循 PSI。

員工人均教育訓練時數達 57.16 小時

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 133,136 小時，每位同仁平均受訓時數高達 57.16 小時。

2023 年評議中心全年申訴率

2023 全年評議中心申訴率為前 5 大產險公司第 3 名（由低至高）。

高齡友善關懷服務

國泰產險與廣恩老人養護中心、恩揚居家長照機構共同合作，透過真實案例與業界獨家具傳送正確的逃生知識，課程獲得衛生福利部之認證，為產險業首家至長照機構進行推廣，以守護超高齡社會安全。



永續治理與經濟 Governance

資訊安全守護

2023 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。

臺灣首家自行遵循聯合國永續保險原則 (PSI) 與簽署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 80.25%。

永續投資金額達 36 億

2023 年低碳投資金額較 2022 年成長 39%，至 2023 年底永續投資規模達 36 億元。

提供綠色保險保障（離岸風電與太陽光電）

支持綠能政策，2023 年綠色保險（離岸風電與太陽光電）承保保額共 2,110.8 億元。

ESG 亮點專欄

守護臺灣企業資產，建立複合式營運風險意識

過去三年臺灣企業的營運風險重心，大多著重在防止疫情對企業的影響，反而忽略如颱風、洪水等氣候變遷相關實體風險對於企業營運帶來的影響。根據國際再保險公司的統計，2022 年因自然災害造成的保險損失達到約 1,200 億美元，其中大部分與氣候相關，如 2022 年發生的印度及歐洲熱浪、南非及澳洲的暴雨、美國佛州的颶風…等等大型天災，臺灣同時也受氣候異常之害。

國泰產險為能協助商業夥伴與企業客戶提升氣候相關風險控管之意識，以及協助企業調適氣候變遷，國泰產險舉行相關大型交流研討會，希冀能透過建立企業與保險公司間的交流平台，倡導企業建立「事前預防觀念」甚於「事後保險補償」的觀念，運用我們的核心職能「保險保障、損害防阻」提供給企業客戶最新的風險議題、損防新知與完整保障。

此外，國泰產險成立能源團隊，深入研究太陽光電領域設備風險，並與防災產業協會合作，探究風速與太陽光電設備損失模式的關聯性，透過經年累積的保險損失經驗，結合颱風路徑與觀測風速等長期氣象資料進行比對，同時為**有效保單保障規模超過新臺幣 1,100 億元的太陽光電案場健檢**。比對結果發現，當風速超過研究之「臨界風速」，太陽光電設備則會有較高發生損失的機率；在地形上的考量，距海岸一定距離之區域風速一般高於內陸地區，意味著靠近海邊的太陽能板需有更好抗風能力；並首創以拆卸式光電板模擬現場，**獨家設計出「可拆卸式太陽能模型」進行內訓**，實際觀察、實作，提升整體鑑估、核保等相關人員對於太陽光電設備風險辨識專業能力，**該業界首創模型並於 2023 年 2 月取得專利**，期望透過累積大量教育訓練以及實地查勘經驗後，將知識、經驗及專業能力化為助力，致力協助光電業者提升營運韌性。

落實公平待客，促進老幼共學，國泰產險成「交通零事故」推手

臺灣每年因交通事故而死亡的人數大約 3,000 人，是困擾社會已久且造成許多家庭破碎的問題，根據交通部道安資訊網 2023 年統計指出，每三位因交通事故死亡者就有一位為高齡長者，且以自行車死亡事故比例為最高；在 2022 年的事故統計中，車禍受傷每 5 人就有 1 位是年輕新手駕駛。國泰產險從損害防阻的專業及公益關懷的角度出發，於 2014 年建置「零事故研究所」網站，開啟安全駕駛行為研究與事故預防觀念推廣。

我們在零事故研究所網站推出「不意外駕駛特訓班」專區，透過駕駛能力綜合評估，運用動物擬人化模擬電玩操作，讓測試者了解自己駕駛的行為屬性，並搭配簡明清楚的卡通解說，協助駕駛了解自己在心理、反應與常識三個面向的能力，協助新手駕駛具備危險感知與安全駕駛意識。

本年度國泰產險將不意外系列課程擴大至兒童與高齡族群，推廣老幼共學代間教育，與**臺北市代間學習基地合作，捐贈「不意外糾察隊」安全教育桌遊 200 套**，並於南港區成德國小辦理「行人安全友善・代間攜手同行」學習成果發表會，由長者分享經驗、學童操作數位教學工具來促進世代間互相學習，更藉由活動改變既有認知，傳遞交通安全知識，降低事故發生率。

國泰產險長期推廣「不意外系列活動」，依據不同族群面臨的風險採取不同對應方案，已進行不意外校園、不意外騎士、不意外自行車、不意外長照等專案，自 2012 年迄今**超過 400 場宣導活動、觸及人數 29,000 人以上**，運用損害防阻專業、關注各族群需求以落實交通安全，期望達到「交通零事故」的目標。

國泰產險完善客戶體驗 2023 年取得 6 項專利

國泰產險認為唯有從客戶體驗為出發點，才能研發及提供最符合客戶需求的服務和商品。**2023 年取得六項專利**，希望藉由數位化方式優化投保及理賠流程並提升工作效能與服務品質。

六項專利分別為「**推薦商業險投保方案的方法及系統**」、「**理賠詐欺偵防系統**」、「**可拆卸式太陽能模型**」、「**用以管理代位追償案件之保險管理裝置**」、「**法務管理裝置**」及「**道路救援服務系統**」。隨著民眾保險意識提升，多數車主會加購車體險來因應交通事故所生之損失。當被保險車輛因交通事故受損，有購買車體險的保戶可依保險契約向保險公司請求保險金，保險公司賠付後，即得於賠償範圍內代位行使保戶對肇事者之損害賠償請求權，以避免肇事者逃避責任，亦能降低保險公司損失率。國泰產險開發「**用以管理代位追償案件之保險管理裝置**」，使法務人員能在法定時效內完成代位求償作業；而「**法務管理裝置**」則可透過系統將資料帶入內建訴狀範本，節省作業時間。

此外，綠能產業為近年政府持續推動的重要能源轉型政策，其中太陽能發電又為其中推動的重點。有鑑於此，國泰產險積極投入大量人力與資源進行太陽能案場抵抗風災能力之相關評估及研究，包含案場損失樣態、損失原因及損害防阻技術等，並**獨家開發專屬輔助道具－「可拆卸式太陽能模型」**，此模型之許多組件皆可任意拆卸組裝，方便演示實際案場太陽能模組及支撐架鎖固安裝情形，除讓內部人員了解系統遭遇強風吹襲時各固定點可能發生鬆脫或破壞情形外，亦可進一步探討有效的損失預防對策，以避免或降低可能的風災損失。而其壓克力材質及可拆卸的特性，同時具備重量輕、體積小之特性，便於攜帶至外部單位進行教育訓練課程，有助於該專業知識的推廣及傳遞。

CHAPTER

關於國泰產險

1.1 品牌願景	-----	009
1.2 經營績效	-----	010
1.3 稅務治理	-----	011



1.1 品牌願景

GRI 2-1

組織簡介

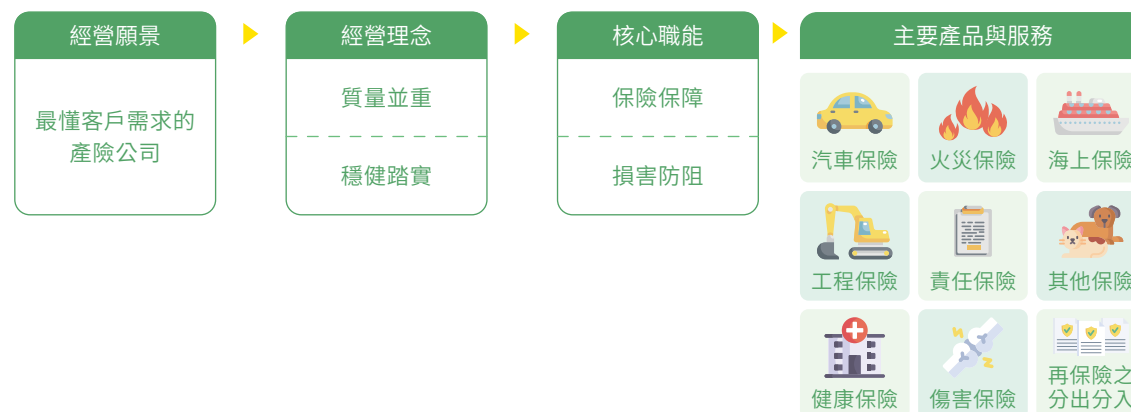
國泰世紀產物保險股份有限公司（以下簡稱國泰產險／本公司），成立於 1993 年 7 月，原名「東泰產物保險股份有限公司」。現為公開發行金融保險業者，屬國泰金融控股股份有限公司（下稱國泰金控）100% 持股之子公司。本公司積極開發市場商機，拓展經營版圖，為更多民眾與公司行號提供優質保險與相關服務，營業據點遍及臺灣各地區及越南。

員工資訊與地理分布



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。



1.2 經營績效

經營績效與財務績效

項目	2021 年	2022 年	2023 年
淨銷售額	280.15 億元	302.66 億元	342.73 億元
稅前淨利	25.67 億元	(245.25) 億元	15.26 億元
稅後淨利	21.75 億元	(196.22) 億元	12.46 億元
總資產	499.00 億元	605.96 億元	554.46 億元
總負債	354.53 億元	477.96 億元	404.63 億元
權益報酬率	15.78%	(144.03)%	8.97%
每股盈餘	7.12 元 / 股	(167.82) 元 / 股	6.23 元 / 股

► 更多 2023 年財務相關資訊請見 📖 國泰產險 2023 年報。

分配的經濟價值

項目／年度（新臺幣千元）	2021 年	2022 年	2023 年
營業收入	22,169,083	23,404,515	25,613,846
營運成本	14,932,630	43,381,543	18,822,682
員工薪資福利	1,732,205	1,703,314	1,894,431
分配股東紅利	601,368	0	289,854
繳納政府稅款（所得稅）	1,132,513	654,263	408,667
社會參與投入	1,268	3,800	6,290

- 留存的經濟價值 = 「產生的直接經濟價值」 - 「分配的經濟價值」。產生的直接經濟價值為收入；分配的經濟價值包含營運成本、員工薪資與福利、支付投資人的款項、按國家別支付政府的款項，以及社區投資。
- 員工薪資福利同證交所揭露之非擔任主管職務之全時員工薪資總額。



1.3 稅務治理

稅務政策

為遵循各營運地區稅務法規及符合國際租稅準則之規範，公司確實不利用租稅天堂及低稅負之據點規避稅負，且提升稅務資訊透明度，以落實企業永續發展並善盡社會責任。國泰產險稅務策略係遵循「國泰金融控股股份有限公司稅務治理政策」辦理，以確保稅務管理有效運作。



法令遵循

承諾遵循各營運地區稅務法規及符合國際租稅準則之規範下，正確計算稅賦並依法於期限內申報完稅，善盡納稅義務。



風險控管

建立穩固之稅務風險控管架構及組織文化，並同時考量本公司整體稅負最適化，及全球化經營下在各國之聲譽、風險控管及永續價值之影響，審慎評估稅務風險及因應措施。



經濟實質

不使用意圖規避稅負之稅務架構，不移轉利潤至低稅率地區或使用租稅天堂進行避稅。關係人交易應遵守常規交易原則，並致力遵循各營運地區稅務法規之移轉訂價規範，於價值創造地區履行納稅義務。



資訊透明

定期於公開管道揭露稅務資訊予利害關係人知悉，確保資訊透明化。



誠信溝通

與各營運地區稅務機關建立互信及誠實溝通關係，提供產業實務觀點及專業見解，協助改善稅務環境與制度。



人才培育

持續透過國內外教育訓練，培育人才，提升稅務專業職能，以誠信穩健的態度管理相關事務，有效控管稅務風險，落實企業永續、維護股東價值及善盡社會責任。

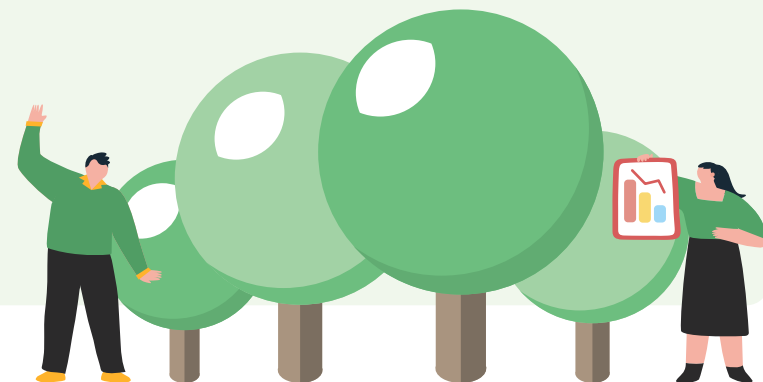
所得稅資訊

國泰產險所得稅資訊 (單位：新臺幣千元)			
項目	2021	2022	2023
稅前淨利	2,556,763	(24,532,556)	1,517,861
所得稅費用	381,465	(4,911,025)	272,350
有效稅率	14.92%	20.02%	17.94%

國別稅務資訊

國泰產險全臺共 8 間分公司，海外則有越南子公司，各稅務管轄區之稅務資訊如下表：

租稅管轄區	臺灣	越南
淨收益	1,245,511 千元	28,408 千元
稅前淨利	1,517,861 千元	37,010 千元
當期所得稅	272,350 千元	8,602 千元
員工人數	2,329 人	202 人



CHAPTER

永續策略與管理機制

2.1 永續策略與架構	-----	013
2.2 利害關係人溝通與重大議題分析	-----	017



2.1 永續策略與架構

GRI 2-12、2-13、2-22、PSI 原則一

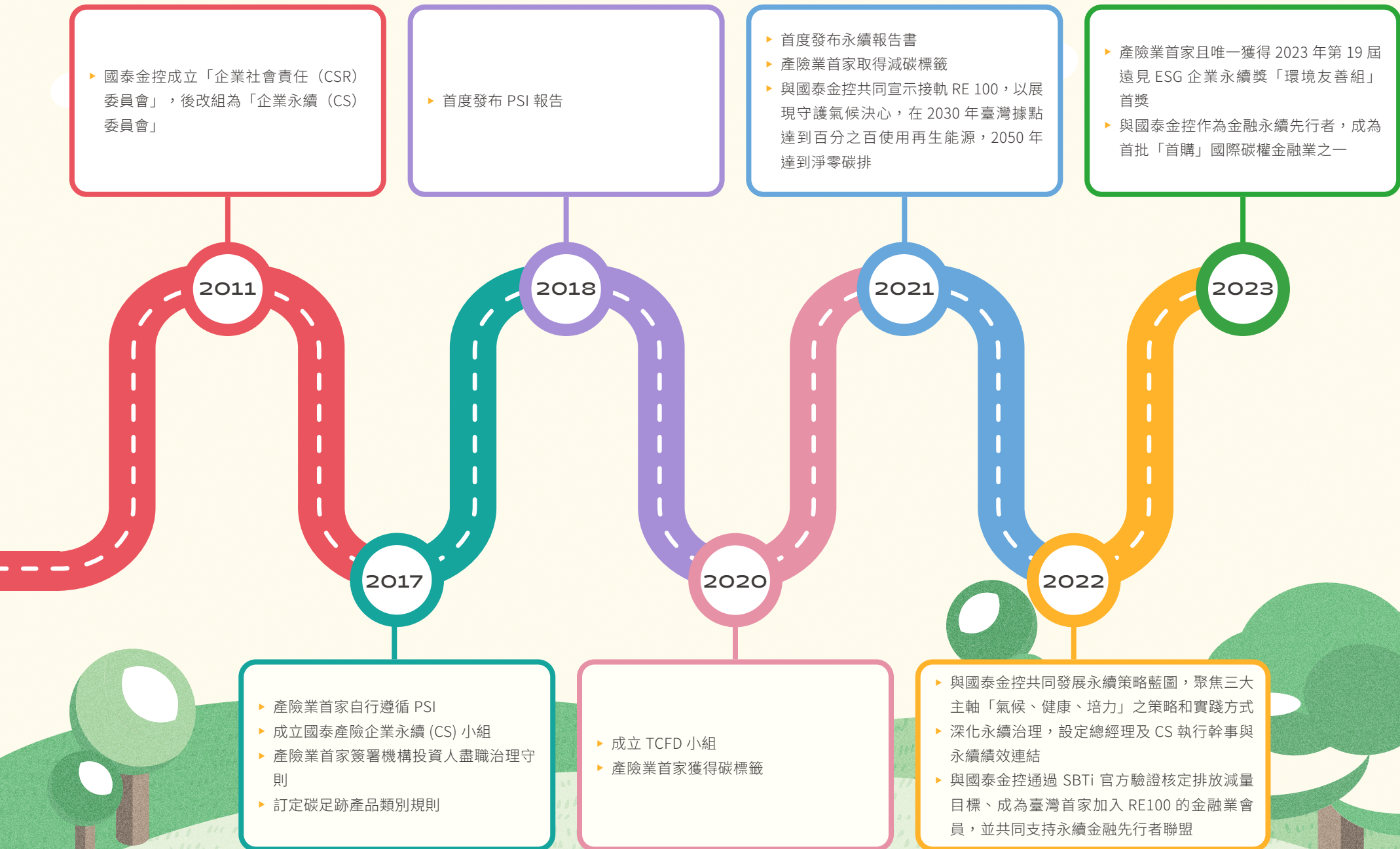
國泰產險企業永續 (CS) 運作架構

國泰產險遵循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

國泰產險永續里程碑



國泰產險永續策略藍圖與管理機制

願景

對於國泰產險而言，最重要的任務莫過於協助消費者辨識風險，幫助其做好妥善的風險管理，提供損失預防及填補之解決方案，運用核心職能成為穩定社會經濟環境的安定力量。故以「建構普世守護，共創全人幸福」作為國泰產險貫徹永續的終極願景。

價值主張

國泰產險發揮核心職能「保險保障」、「損害防阻」，並結合永續經營的思維，依循國際永續保險原則，成為產業盡責機制的主要推手，並將攜手利害關係人，提早因應風險、擬定對策，以強化企業經營韌性，共同與社會邁向永續的未來。

策略主軸

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) 及臺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」，並進行永續主軸與策略藍圖建構，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。

短中長期目標

為進一步創造利害關係人的最大利益，國泰產險逐年追蹤永續三大主軸下之各永續構面之達成情形，短中長期目標 (2024-2030) 及達成情形。

聯合國永續發展目標

透過國泰產險保險價值鏈上之影響力，秉持核心職能「守護客戶身體與財務健康」，推展 10 項永續目標。

SDGs 目標對照表請見 [「附錄 8」](#)

主軸	永續構面	永續策略	行動方案與管理機制	對應章節內容	聯合國 / 臺灣永續發展目標
氣候	 低碳經濟	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	4.1 低碳經濟 5.2.1 永續金融 5.2.2 永續保險與商品影響力	聯合國 SDGs :    臺灣 SDGs : SDGs 3、13、17
	 環境永續	營運於 2050 達到零碳排	- 推動綠色能源 - 打造綠色營運	4.2 環境永續	聯合國 SDGs :    臺灣 SDGs : SDGs 3、13、17
健康	 健康促進	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	5.1.2 全齡損害防阻 5.2.3 普惠金融	聯合國 SDGs :      臺灣 SDGs : SDGs 1、3、4、8、11
	 財務健康	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	5.2.4 數位金融 5.2.5 品質金融	聯合國 SDGs :     臺灣 SDGs : SDGs 8、10、11、12
培力	 職場培力	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 - 多元包容職場	6.1 職場培力	聯合國 SDGs :    臺灣 SDGs : SDGs 4、5、8
	 社會培力	培育青年認識自我、思考職涯及養成技能	青年培力	6.2 社會培力	聯合國 SDGs :     臺灣 SDGs : SDGs 3、4、8、11

國泰產險之永續價值鏈

國泰產險延伸永續三大主軸「氣候、健康、培力」，依照價值鏈流程區分不同的關鍵資本，將 CS 六大小組之永續投入轉換為永續成果，以有效回應利害關係人之期待，擴大永續投資效應，並作為後續永續管理的參考。

價值鏈流程	2023 年 永續投入	2023 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 62 件，100% 通過 ESG 檢核	●	●			●		●		5.2.2 永續保險與商品影響力
	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 7,112 件		●		●			●		
	進行保單碳強度計算	完成車險與商業險的碳強度計算，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 1,522 萬件電子化行銷件數	●		●	●			●		5.2.4 數位金融
	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 39 場校園交通安全講習課程、觸及人數超過 2,500 人次	●			●		●	●		5.1.2 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 472 件天災相關建議報告				●					5.1.3 企業損害防阻
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	●			●					5.2.2 永續保險與商品影響力
	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	2023 全年評議中心申訴率為前 5 大產險公司第 3 名（由低至高）		●		●					5.2.5 品質金融
	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 7,749 萬張紙			●	●	●			●	5.2.4 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 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 2023 年共 37 家夥伴簽署			●		●		●		5.2.4 數位金融
投資配置	遵循責任投資原則，排除 8 大敏感性產業並針對煤炭相關、石油與天然氣產業制定撤除目標	永續投資績效達 36 億		●					●		5.2.1 永續金融
	與被投資公司舉行議合活動，互相交流雙方對永續議題的觀點與作為，並相互討論精進方法，期望發揮投資人正向影響力	與被投資公司進行議合會議，促進其重視永續議題	●			●			●		
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 64.4 萬件	●		●	●					5.2.4 數位金融
	遵循「以客為尊」理念，提供友善金融服務	2023 全年評議中心申訴率為前 5 大產險公司第 3 名（由低至高）		●		●					5.2.5 品質金融

2.2 利害關係人溝通與重大議題分析

GRI 2-16、2-29、3-1、3-2

利害關係人溝通與議合

國泰產險參考 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 8 類利害關係人，並建置多元的管道，對利害關係人關注的議題進行蒐集、分析與溝通，做為後續管理方針與執行計畫的重要參考，並於本報告書回應利害關係人。詳細關於國泰產險與利害關係人的溝通管道、議合頻率、議合反饋機制，請見 [國泰產險官網（企業永續專區）](#)。

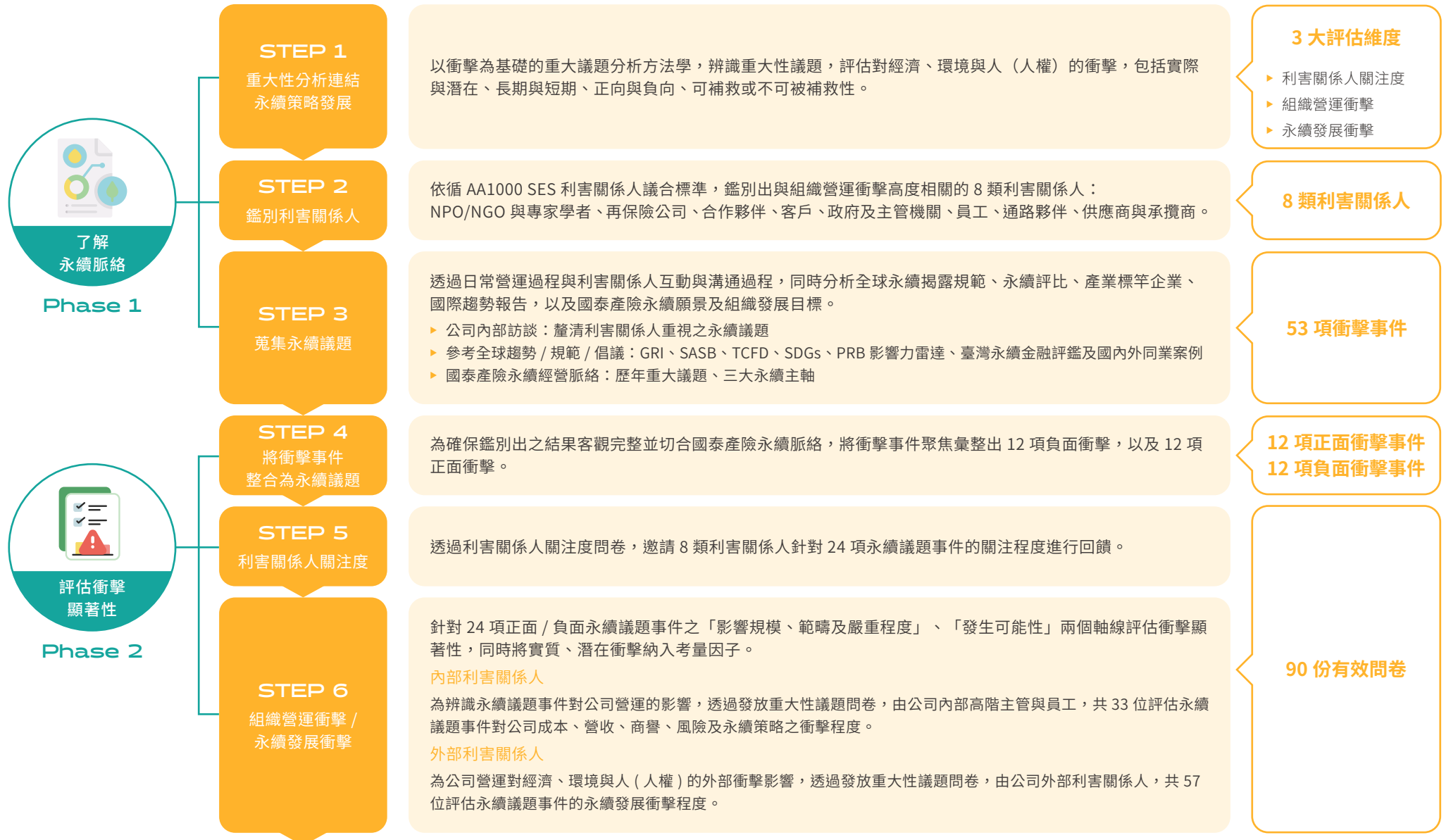
利害關係人種類	對國泰產險的意義	議合方法與頻率	關注永續議題	國泰產險規劃與回應	對應章節與策略
 員工	在面對產業變化越加快速的情勢之下，招募、培育以及留任優質、跨領域的人才，是國泰產險未來的營運關鍵。	▶ 勞資會議：每季召開 1 次 ▶ 員工敬業度調查：每年 1 次 ▶ 性騷擾專線：案例發生時 ▶ 內網員工專區討論區：不定期 ▶ 國泰金控董事長信箱：不定期 ▶ 教育訓練：線上與實體每年不定期舉辦	▶ 資訊與隱私安全管理 ▶ 公平待客 ▶ 員工訓練與培育 ▶ 員工薪資福利與安全 ▶ 員工關係與永續文化	▶ 國泰產險近年來因應數位化發展或永續議題的不斷更迭，提供員工多元的學習管道與跨部門發展機會，2023 年員工人均教育訓練時數達 57.16 小時。 ▶ 為照顧員工生活及退休需求，調整月薪資，並對應修訂支給考核辦法，藉以提高員工日常支出的靈活度，讓生活更有保障，同時提高員工定著度。	3.3 資訊安全管理 5.2 財務健康 6.1 職場培力
 政府及主管機關	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，支持政府政策及臺灣永續發展。	▶ 一般查核：定期申報稽核計畫執行結果 ▶ 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	▶ 風險預防與控管 ▶ 資訊與隱私安全管理 ▶ 氣候相關財務影響 ▶ 低碳營運 ▶ 普惠金融 ▶ 公平待客	▶ 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。	1.2 風險預防與控管 3.3 資訊安全管理 4.1 低碳經濟 4.2 環境永續 5.2 財務健康
 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 · 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： · 全臺每月 1~4 堂考照班 · 全每月 2~4 堂輔導課程 · 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 與實體課程：不定期 · 通路夥伴聯絡系統：不定期	▶ 資訊與隱私安全管理 ▶ 公平待客 ▶ 員工訓練與培育	▶ 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。 ▶ 2023 年共舉辦 30 場例行會議，並開辦 18 場考照班與 42 場通路班訓練課程。	3.3 資訊安全管理 5.2 財務健康 6.1 職場培力

利害關係人種類	對國泰產險的意義	議合方法與頻率	關注永續議題	國泰產險規劃與回應	對應章節與策略
 客戶	國泰產險秉持「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 ▶ 官網智能助理：不定期 ▶ 全臺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	▶ 資訊與隱私安全管理 ▶ 永續金融 ▶ 普惠金融 ▶ 數位金融 ▶ 公平待客	▶ 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。 ▶ 2023 年整體滿意度、公司形象值得信賴、產險商品續購意願均獲 5.29 分以上肯定（山水民調保戶滿意度調查，滿分 6 分）。 ▶ 為展現友善關懷，規劃「iCARE 服務大賞落地推動專案進度報告」，以加強對於高齡及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。	3.3 資訊安全管理 5.2 財務健康
 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	▶ 風險預防與控管 ▶ 資訊與隱私安全管理 ▶ 氣候相關財務影響	▶ 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。	3.2 風險預防與控管 3.3 資訊安全管理 4.1 低碳經濟
 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	▶ 低碳營運 ▶ 永續金融 ▶ 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，並與外部顧問合作計算車險與商業險商品碳強度計算。 ▶ 為增加員工身心靈健康，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進行諮詢服務。	4.2 環境永續 5.2 財務健康 6.2 社會培力
 合作夥伴	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	▶ 永續金融 ▶ 數位金融 ▶ 社會影響力	▶ 2023 年與合作夥伴共同舉辦了 39 場校園交通安全講習課程、觸及人數超過 2,500 人次。	5.1 健康促進 5.2 財務健康
 供應商及承攬商	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符合國泰產險的永續理念，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	▶ 供應商管理 ▶ 低碳營運	▶ 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，已超過 100 家以上之供應商簽署《國泰永續價值宣言》。 ▶ 協助供應商了解採購行為與經濟、環境、社會發展的關聯性及重要性，建立永續採購教育訓練，本年度供應商年度評估 100% 合格。	4.2 環境永續

國泰產險重大議題分析之過程與方法

GRI 3-1、3-2

國泰產險依據 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，遵循《GRI 3：重大主題》之指引與精神進行重大主題鑑別，以雙重大性（double materiality）原則評估外部及公司營運在經濟、環境、社會（人權）方面皆具有顯著衝擊的重大議題，以回應利害關係人的關注和期望，並具此作為永續發展策略規劃的基礎。





Phase 3

STEP 7
 定義重大議題

排序永續議題

考量利害關係人對永續議題事件的關注度，以及分別從營運衝擊與永續發展衝擊的雙重重大性之三個面向分析結果，進行永續議題的排序。

議題影響評估與討論

經由辨識與衝擊結果，進一步納入永續策略藍圖、高階經理人及永續團隊的討論，最後歸納為 10 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。

10 項重大議題



Phase 4

STEP 8
 設定永續目標

永續議題管理方針

針對重大議題，對應 GRI 準則並建立管理方針與訂定短中長期目標。

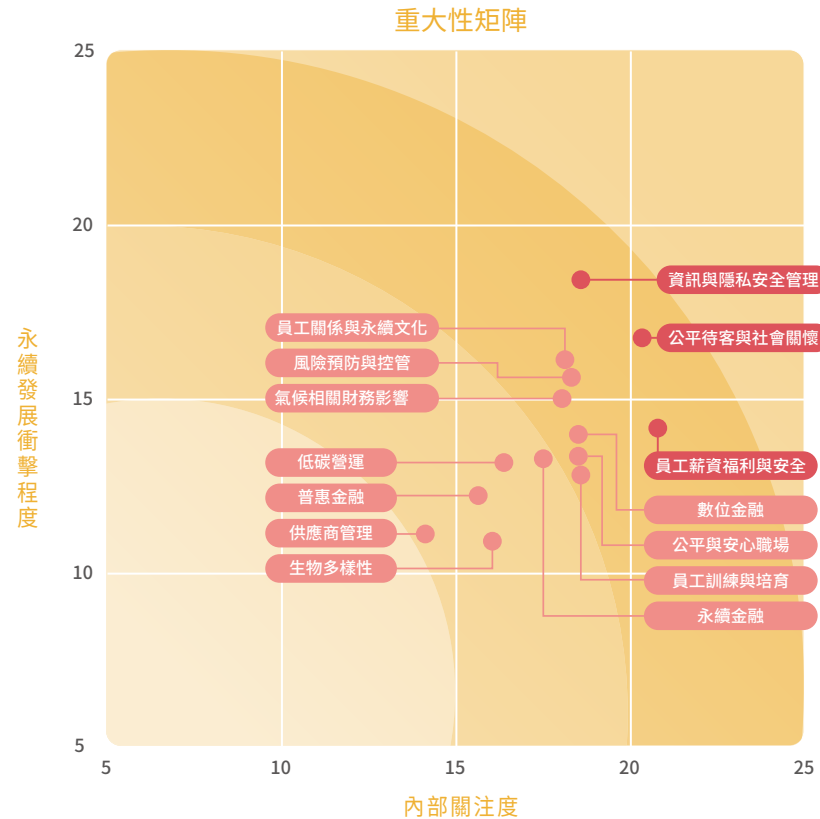
定期檢視

每年執行重大性議題鑑別流程，定期檢核議題的衝擊性，分析結果上呈國泰產險企業永續 (CS) 小組，以作為分配資源，規劃短、中、長期的永續發展策略之參考依據。

3 大永續主軸
短中長期目標

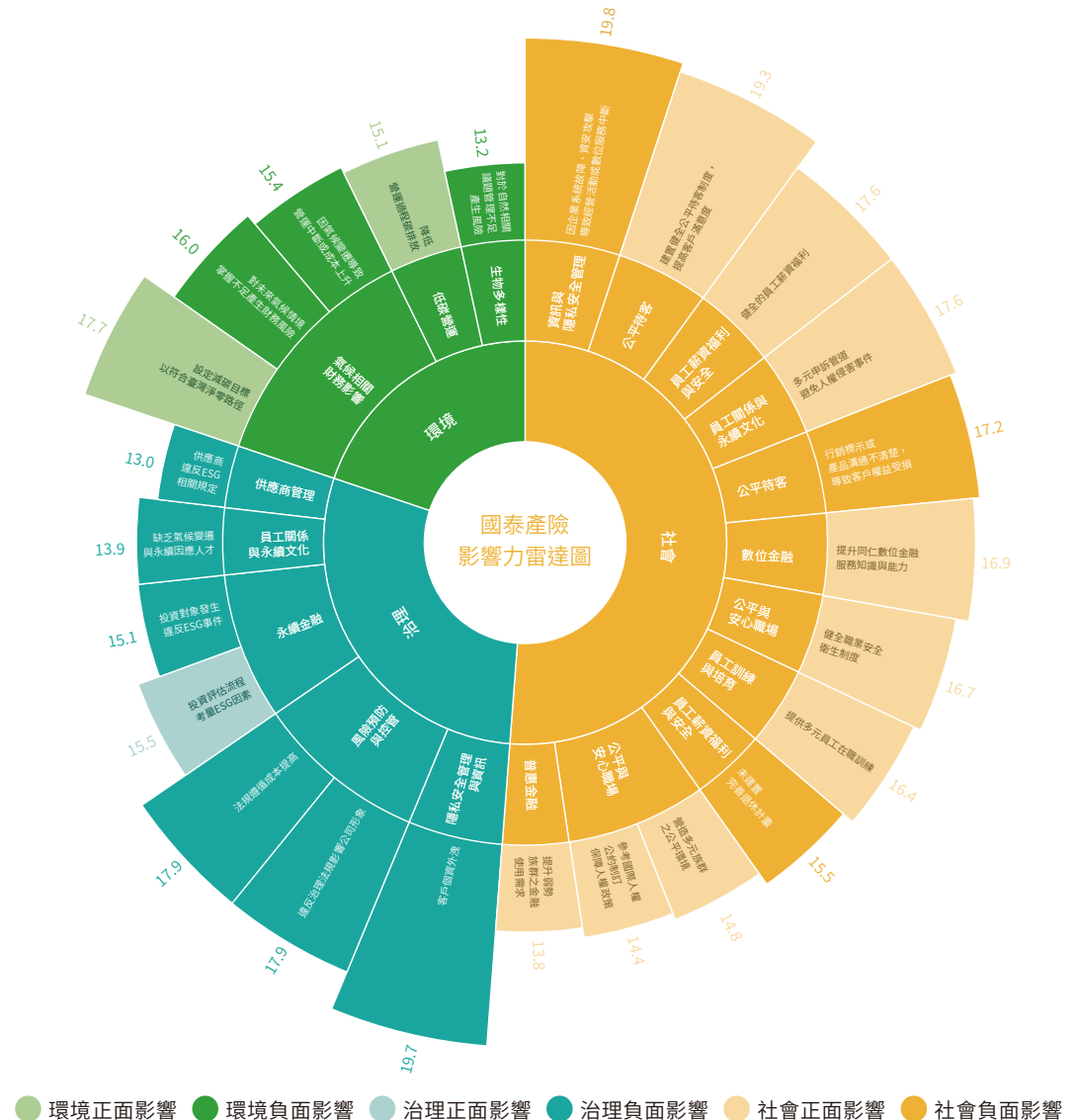
國泰產險顯著性衝擊評估結果

國泰產險為鑑別對組織營運、利害關係人與永續發展影響之重大議題，透過內外部永續問卷以瞭解利害關係人對國泰產險的各項永續議題於社會、環境、治理影響之期待與關注；此外，為符合歐盟倡導的雙重重大性（Double Materiality）概念，以「組織營運衝擊」及「永續發展衝擊」兩維度，鑑別出對內部、外部皆具顯著衝擊之雙重重大議題。



國泰產險國泰產險以中度分級（永續發展衝擊程度 * 內部關注度大於 225）為顯著性門檻，並進一步以影響力雷達圖了解各項永續議題可能產生潛在的正 / 負面事件。永續議題事件衝擊評估結果顯示以「資訊與隱私安全管理」、「公平待客」、「員工薪資福利與安全」為前三大內部、外部皆具顯著衝擊之雙重重大議題，並可能透過「數位服務中斷」、「客戶個資外洩」、「建置健全公平待客制度」及「健全的員工薪資福利制度」等正負面事件，具體影響國泰產險內外部利害關係人。

為確保國泰產險於營運過程中能夠產生正面影響並降低負面衝擊，本年度參考聯合國環境規劃署金融倡議（UNEP FI）之「影響力雷達（Impact RADAR）」概念，將各項永續議題事件對應社會、環境、治理三支柱，了解於各支柱下可能產生之潛在正 / 負面影響（影響程度 * 發生可能性），期望能夠持續關注因環境變化對社會、經濟及個人帶來的影響。



2023 年重大議題變動說明

資訊安全管理

資訊與隱私安全管理

發展永續保險商品與服務

永續金融

調整名稱以擴大資訊安全及永續金融議題涵蓋之範疇，呼應國際永續發展趨勢、主管機關與利害關係人之用詞。

新增議題

公平與安心職場

隨著國際趨勢發展，為公司同仁謀取職場公平對待及維護員工人權，公司積極建立友善職場以及精進職場安全評估。

國泰產險重大議題清單

正面實際影響
 正面潛在影響
 負面實際衝擊
 負面潛在衝擊

主題	重大議題	重大議題對國泰產險的意義	對應顯著衝擊		衝擊之價值鏈範疇		GRI 特定主題	管理機制
			實際	潛在	直接衝擊	間接衝擊		
永續治理與經濟 (G)	永續金融	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。	投資評估流程考量 ESG 因素	投資對象發生違反 ESG 事件			▶ 自訂重大主題	5.2.1 永續投資
	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，及提升同仁之數位服務知識與能力，以改善國泰數位金融服務之品質。	提升同仁數位金融服務知識與能力永續金融				▶ 自訂重大主題	5.2.4 數位金融
	資訊與隱私安全管理	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。		客戶個資外洩			▶ GRI 418：客戶隱私	3.3.1 資訊安全管理之管理方針
	風險預防與控管	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。	法規遵循成本提高	違反治理法規影響公司形象			▶ 自訂重大主題	3.1 公司治理與誠信經營 3.2 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		衝擊之價值鏈範疇		GRI 特定主題	管理機制
			實際  	潛在  	直接 衝擊	間接 衝擊		
環境友善 (E)	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	 設定減碳目標，以符合臺灣淨零路徑  因氣候變遷導致營運成本上升	 對未來氣候情境掌握不足產生財務風險			▶ GRI 201：經濟績效 2016 ▶ GRI 302：能源 ▶ GRI 305：排放	4.1 低碳經濟 4.2.2 能源與溫室氣體排放管理
員工與社會投入 (S)	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				▶ GRI 404：訓練與教育	6.1.2 員工訓練與培育
	公平待客與社會關懷	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；此外，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。	 提供客戶檢舉申訴管道  擴大社會回饋成效  建立客戶損害防阻意識，減少客戶損失	 行銷標示或產品溝通不清楚，導致客戶權益受損			▶ GRI 413：當地社區 ▶ GRI 417：行銷與標示 ▶ GRI 419：社會經濟法規遵循	3.1.2 誠信經營 5.1 健康促進 5.2.5 品質金融 6.2 社會培力
	員工關係與永續文化	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。		 員工將永續意識融入工作中  缺乏氣候變遷與永續因應人才			▶ GRI 406：訓練與教育	6.1 職場培力
	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，以完善員工的生活照顧。	 健全的員工薪資福利	 未建置完善退休計畫			▶ GRI 401：勞雇關係	6.1.3 員工薪資福利與安全
	公平與安心職場	國泰致力於落實人權與職場安全健康，重視員工的人權及安全照顧，制定相關保護制度，並建立友善、包容的職場，確保員工之身心靈健康。	 健全職業安全衛生制度  營造多元族群之公平環境	 參考國際人權公約制訂保障人權政策  任用弱勢族群，打造公平職場			▶ GRI 403：職業安全衛生 ▶ GRI 405：員工多元化與平等機會	6.1.1 多元化與平等機會

短中長期 (2024-2030) 目標及 2023 年達成狀況

主題	永續構面	永續議題	行動方案	達成情形	短期目標	中期目標		長期目標
				2023 年	2024 年	2025 年	2026 年	2030 年
氣候	低碳經濟	永續金融	提供綠色保險 (離岸風電與太陽光電)	已達成 2023 年目標，綠色保險承保保額共 2,110.8 億元，成長 15.4%	以 2022 年為基礎 (1,828.1 億元)，綠色保險承保保額成長 10%，當年承保保額：2,010.9 億元	以 2022 年為基礎 (1,828.1 億元)，綠色保險承保保額成長 15%，當年承保保額：2,102.3 億元	以 2022 年為基礎 (1,828.1 億元)，綠色保險承保保額成長 18%，當年承保保額：2,157.1 億元	以 2022 年為基礎 (1,828.1 億元)，綠色保險承保保額成長 30%，當年承保保額：2,376.5 億元
			增加低碳投資	2024 年新目標	以 2020 年為基礎 (約 0.9 億) 成長 86%，達金額約 1.68 億元	以 2020 年為基礎 (約 0.9 億) 成長 96%，達金額約 1.76 億元	以 2020 年為基礎 (約 0.9 億) 成長 105%，達金額約 1.85 億元	以 2020 年為基礎 (約 0.9 億) 成長 150%，達金額約 2.25 億元
		風險預防與控管	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	已達成 2023 年目標，已完成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	透過教育訓練與宣導，提升氣候相關風險管理文化	揭露氣候風險管理組織、人員及訓練時數	深化氣候韌性評估與自然相關風險管理	持續依三道防線分工強化管理機制
			提升氣候相關風險管理架構與資訊傳遞	已達成 2023 年目標，已完成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	針對「煤碳及非常規油氣」建立管理機制，並強化氣候敏感產業之風險管理	持續強化氣候治理，並精進相關內規、揭露氣候治理資訊		
		氣候相關財務影響	企業天災損防服務	已達成 2023 年目標，分別如下： 1. 當年度企業天災損防服務件數共 124 件，成長 6.9%。 2. 從 2012 年累積至今，服務件數：557 件	1. 以 2022 年為基礎 (116 件)，企業天災損防服務件數成長 10% 2. 從 2012 年累積至今，服務件數：685 件	1. 以 2022 年為基礎 (116 件)，企業天災損防服務件數成長 15% 2. 從 2012 年累積至今，累積服務件數：820 件	1. 以 2022 年為基礎 (116 件)，企業天災損防服務件數成長 18% 2. 從 2012 年累積至今，累積服務件數：960 件	1. 以 2022 年為基礎 (116 件)，企業天災損防服務件數成長 30% 2. 從 2012 年累積至今，累積服務件數：1550 件
			科學減碳目標 - 投融资組合減碳路徑	2024 年新目標	1. S1+S2 2.75° C 2. S1+S2+S3 2.82° C	1. S1+S2 2.69° C 2. S1+S2+S3 2.74° C	1. S1+S2 2.63° C 2. S1+S2+S3 2.72° C	1. S1+S2 2.38° C 2. S1+S2+S3 2.52° C
			Coal-Exit Action 脫煤 (排除被動式操作部位)	2024 年新目標	不得新增投資營收超過 30% 且未積極轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」	不得新增投資營收超過 20% 且未積極轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」	不得新增投資營收超過 20% 且未積極轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」	針對 OECD 國家煤炭產業，不得新增投資營收超過 15% 且未積極轉型之「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」及「燃煤發電業」(非 OECD 國家仍以 20% 為門檻)

主題	永續構面	永續議題	行動方案	達成情形	短期目標	中期目標		長期目標
				2023 年	2024 年	2025 年	2026 年	2030 年
氣候	低碳經濟	氣候相關財務影響	監管非常規石油及天然氣業	2024 年新目標	不得新增投資營收超過 50% 且未積極轉型之「非常規石油及天然氣」註：非常規石油與天然氣的範疇包括油沙等超重質原油、頁岩油以及非常規化石燃料提煉的液化天然氣 (LNG) 等			
	環境永續	低碳營運	能環水管理	已達成 2023 年目標 ISO 50001、ISO 14001 及 ISO 46001 外部查驗並取得證書	通過 ISO 50001、ISO 14001 及 ISO 46001 查驗			
			溫室氣體盤查	已達成 2023 年目標，完成 ISO 14064 外部查驗並取得證書	持續進行前一年度： 1. 所有國內外據點數據盤查 2. 完成第三方查驗			
			減碳	已達成 2023 年目標，2023 年市場基準排放量較 2020 年 (基礎年) 減少 22.9%	以 2020 年 為 基 準 年 (2580.74 公噸)，每年減少 4.2%，碳排共減少 11.7%	以 2020 年 為 基 準 年 (2580.74 公噸)，每年減少 4.2%，碳排共減少 15.9%	以 2020 年 為 基 準 年 (2580.74 公噸)，每年減少 4.2%，碳排共減少 20.1%	以 2020 年 為 基 準 年 (2580.74 公噸)，每年減少 4.2%，碳排共減少 36.9%
			內部碳定價	為能將減碳作為推廣到公司每位同仁，以訴求排碳有價觀念建立，故配合集團規劃以節電活動納入碳定價機制，籌劃全省營業據點節電。	透過碳定價機制，影響員工行為：2024 年施行節電活動結合內部碳費計價	透過碳定價機制，影響員工行為：持續施行節電活動結合內部碳費計價		
			燈具汰換	已完成 50%	達 69.2%	達 100%	達 100%	達 100%
			職場轉型	已達成 2023 年目標，已完成 12 處新型態職場	以 2020 年 為 基 準 年 (0 處)，年增 3 處，新型態職場增加 15 處	以 2020 年 為 基 準 年 (0 處)，年增 3 處，新型態職場增加 18 處	以 2020 年 為 基 準 年 (0 處)，年增 3 處，新型態職場增加 21 處	以 2020 年 為 基 準 年 (0 處)，年增 3 處，新型態職場增加 33 處
			再生能源使用量	已達成 2023 年目標 1. 總部大樓及敦南信義大樓 100% 使用綠電 2. 國內所有營運據點再生能源使用比率 17.9%	國內所有營運據點再生能源使用比率 35%	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 60%	國內所有營運據點再生能源使用比率 100%

主題	永續構面	永續議題	行動方案	達成情形	短期目標	中期目標		長期目標
				2023 年	2024 年	2025 年	2026 年	2030 年
氣候	環境永續	低碳營運	水資源	已達成 2023 年目標，以 2020 年為基準，人均用水量 12.10 度，總用水量減少 10.2%	以 2020 年為基準年 (人均用水量 14.8 度、總用水量 32,917 度) 1. 人均用水量 12.4 度 2. 總用水量減少 9.8%	以 2020 年為基準年， 1. 人均用水量 12.1 度 2. 總用水量減少 10.2%	以 2020 年為基準年， 1. 人均用水量 11.9 度 2. 總用水量減少 10.7%	以 2020 年為基準年， 1. 人均用水量 11.0 度 2. 總用水量減少 12.6%
			廢棄物	已達成 2023 年目標，以 2020 年為基礎，人均廢棄物量 18.07 公斤，總廢棄物量減少 45%	以 2020 年為基準 (人均廢棄物量 27.8 公斤、總廢棄物量 11,297 公斤)， 1. 人均廢棄物量 22.8 公斤 2. 總廢棄物量減少 12.7%	以 2020 年為基準， 1. 人均廢棄物量 22.3 公斤 2. 總廢棄物量減少 13.2%	以 2020 年為基準， 1. 人均廢棄物量 21.9 公斤 2. 總廢棄物量減少 13.6%	以 2020 年為基準， 1. 人均廢棄物量 20.2 公斤 2. 總廢棄物量減少 15.5%
			碳標籤	已達成 2023 年目標，碳標籤仍在有效期間內	持續維持標籤有效性			
健康	健康促進	公平與安心職場	集團員工 BMI 正常 (18.5~24) 比率	已達成 2023 年目標，BMI 正常人數佔 54%	持續精進健康促進活動，維持 BMI(18.5~24) 正常員工人數達 50% 以上。	配合員工健檢時程，以雙數年進行追蹤。	持續精進健康促進活動，維持 BMI(18.5~24) 正常員工人數達 51% 以上	持續精進健康促進活動，維持 BMI(18.5~24) 正常員工人數達 53% 以上
			集團員工心理健康比例	已達成 2023 年目標，協助 94% 員工維持身心健康	提供員工有效心理支持方案，協助 80% 員工維持身心健康	提供員工有效心理支持方案，協助 80% 員工維持身心健康	提供員工有效心理支持方案，協助 80% 員工維持身心健康	提供員工有效心理支持方案，協助 85% 員工維持身心健康
			「步步攻億走」健走步數	已達成 2023 年目標，集團員工總步數累積減少 2,145 公噸碳排	員工總步數累積減少 3,180 公噸碳排	員工總步數累積減少 4,240 公噸碳排	員工總步數累積減少 6,360 公噸碳排	員工總步數累積減少 9,540 公噸碳排
			子公司導入 ISO45001 數量	規劃中，預計 2030 年取得 ISO45001 認證	銀行與人壽維持 ISO45001 有效性	銀行與人壽維持 ISO45001 有效性	銀行與人壽維持 ISO45001 有效性	金控、人壽、銀行、產險、證券、投信取得 ISO45001 認證
		公平待客與社會關懷	不意外損防活動場次數	已達成 2023 年目標，舉辦不意外系列損防宣導累積 410 場次	舉辦不意外系列損防宣導累積 450 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 560 場次	舉辦不意外系列損防宣導累積 800 場次
			提升學生對安全意識之認同感 / 正確答題率	已達成 2023 年目標，分別如下： 1. 不意外騎士之認同感達 87% 2. 不意外自行車正確答題率達 79%	1. 不意外騎士之認同感達 82.5% 2. 不意外自行車正確答題率達 72.5%	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 86% 2. 不意外自行車正確答題率達 76%	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	已達成 2023 年目標，網站累積瀏覽量達 245 萬人次	網站累積瀏覽量達 265 萬人次	網站累積瀏覽量達 290 萬人次	網站累積瀏覽量達 315 萬人次	網站累積瀏覽量達 420 萬人次

主題	永續構面	永續議題	行動方案	達成情形	短期目標	中期目標		長期目標	
				2023 年	2024 年	2025 年	2026 年	2030 年	
健康	財務健康	普惠金融	推出普惠金融創新產品或服務	已達成 2023 年目標，完成 1 項，經與臺北市視障家長協會訪談回饋，調整保單信封袋上之 QR CODE 顏色為便利視障者辨識之顏色，以符合弱勢族群實際需求。	累積至少 2 項	累積至少 3 項	累積至少 3 項	累積至少 5 項	
			小型法人企業電器設備紅外線檢測服務	2024 年新目標					1. 服務技術與流程複製予 3 個營業分公司 (含桃竹區、中區、南區營業分公司為第二階段指定試點單位) 正、副主管，提供小型法人企業電器設備紅外線檢測服務 2. 小型法人企業電器設備紅外線檢測服務滿意度達 80% 以上
		公平待客與社會關懷	客戶數位服務體驗滿意度	已達成 2023 年目標，客戶數位服務體驗滿意度達 9.2 成	客戶數位服務體驗滿意度達 8 成以上滿意				
			客戶暖心服務體驗滿意度	已達成 2023 年目標，客戶暖心服務體驗滿意度達 9.8 成	客戶暖心服務體驗滿意度達 9 成以上滿意				
		資訊與隱私安全管理	落實資訊安全防護	已達成 2023 年目標，分別如下： 1. 發生機密資料外洩事件次數為 0 次 2. 網站自動化機器人攻擊防禦機制導入與測試	持續精進資訊安全管理，養成資訊安全防護意識，強化資訊安全縱深防禦能力，謹慎維護核心資通系統，以降低發生機密資料外洩事件的可能性。				
			數位金融	數位網路服務計畫 (線上交易)	已達成 2023 年目標，分別如下： 1. 累計會員數達 169.1 萬 2. 線上投保服務客戶件數 47.8 萬	1. 預估累計會員數達 204 萬 2. 預估線上投保服務客戶件數 62 萬	1. 預估累計會員數較 2020 年成長 100% 2. 預估 2025 年線上投保服務客戶件數較 2020 年成長 130%	1. 預估累計會員數較 2020 年成長 120% 2. 預估 2025 年線上投保服務客戶件數較 2020 年成長 155%	1. 預估累計會員數較 2020 年成長 130% 2. 預估 2030 年線上投保服務客戶件數較 2020 年成長 170%
		提升商業險 (Smart Biz MVP 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		已達成 2023 年目標，商業險 (SmartBiz MVP 險種) 使用率達 98%	商業險 (SmartBiz MVP 險種) 使用率達 100%				

主題	永續構面	永續議題	行動方案	達成情形	短期目標	中期目標		長期目標
				2023 年	2024 年	2025 年	2026 年	2030 年
健康	財務健康	數位金融	DMP 產險數據行銷引擎，整合產險行銷全通路，快速處理大量精準行銷業務	已達成 2023 年目標，分別如下： 1. 串接 LINE、EDM、外廣 (Facebook Ads, Google Ads) 通路 2. 提升行銷作業效率達 90%	優化現行系統架構與流程，降低人力維運成本並提升作業效率 50%	串接簡訊通路，完善線上行銷通路網絡	串接各種訊息通路，完善線上行銷通路網絡	整合線下行銷通路，實現產險全行銷通路覆蓋
			Smart Claim 線上平台，透過網頁總覽，可減少紙張的使用，增進氣候變遷調適能力	已達成 2023 年目標，理賠人員使用率達 90%，透過工作流程的改善，使用率持續成長	理賠人員使用率達 95%，藉由改變作業習慣，拉高平台使用率，減少對紙本文件的依賴	理賠人員使用率達 98%，平台使用已內化成為日常工作的一部份，不論個人賠案管理或是績效考評，均透過線上平台作資訊傳遞，大幅度減少紙本往返	理賠人員使用率達 99%，平台使用已內化成為日常工作的一部份，持續減少紙本往返	理賠人員使用率達 100%，賠案管理由少紙化，完全走向無紙化作業
			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	已達成 2023 年目標，行動投保 App 使用率達 91%	行動投保 App 使用率 90%			
			智能助理服務客戶年度影響量	已達成 2023 年目標，智能助理服務客戶年度影響量達 91.5 萬	37.5 萬	41 萬	46 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	已達 2023 年目標，問題解決率達 99.2%	問題解決率達 90% 以上			
			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	已達成 2023 年目標，智能助理阿發小學堂活動參與成長率超過 3%(38.7 萬次)	以 2024 年起，智能助理阿發小學堂活動參與成長率達 10%(13.2 萬次)	智能助理阿發小學堂活動參與成長率 3%(14.7 萬次)	智能助理阿發小學堂活動參與成長率 10%(16.2 萬次)	智能助理阿發小學堂活動參與成長率 10%(22.2 萬次)
培力	職場培力	公平與安心職場	女性主管人數比率	已達 2023 年目標，女性主管人數比例達 12.8%	達 10% 以上 (含)			
			確保員工職業健康安全	已達 2023 年目標，已完成員工健檢及相關職業安全問卷調查，健檢完成率 99.7%，職業安全問卷回收率 92%；EAP 平台使用人次：19 次	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			

主題	永續構面	永續議題	行動方案	達成情形	短期目標	中期目標		長期目標
				2023 年	2024 年	2025 年	2026 年	2030 年
培力	職場培力	員工訓練與培育	風險管理課程訓練時數	已達成 2023 年目標，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%	維持執行全體員工每半年風險管理課程，使課程通過率達 100%		
			訓練課程時數	已達成 2023 年目標，人均訓練時數達 57.2 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	持續優化學習成長藍圖，並以人均時數 52 小時為目標，落實全員訓練	持續優化學習成長藍圖，並以人均時數 52 小時為目標，落實全員訓練	持續優化學習成長藍圖，並以人均時數 55 小時為目標，落實全員訓練
			新進人員課程	已達成 2023 年目標，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			
			重塑員工技能	已達 2023 年目標，分別如下： 1. 數位能力「敏捷力」學習完訓覆蓋率達 99.4%(以敏捷力課程為主) 2. 數位能力「數據力」學習完訓覆蓋率達 86.84%(以數據應用-數據力課程為主)	1. 新年度主題數位能力完訓覆蓋率達 50% 2. 該年度前之年度主題數位能力完訓率達 80% 3. 線上 ESG 永續學程當年度集團在職員工完訓率達 90% 4. ESG 永續金融課程訓練時數 3 小時，完成率 100% (修課對象為一般職員至高階經理人)			
		員工薪資福利與安全	育嬰留停留任率	已達 2023 年目標，育嬰留停留任率達 91.7%	達 80%			
			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	每年綜合考量公司經營成果核發年終獎金，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			
		員工關係與永續文化	產險 ESG 人才培育：學習時數	已達 2023 年目標，ESG 相關時數(線上課程 & 國內派訓)共 1362 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 1,000 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。
			DEI 線上課程完訓覆蓋率比率	2024 年新目標	DEI 線上課程完訓覆蓋率 90%			

主題	永續構面	永續議題	行動方案	達成情形	短期目標	中期目標		長期目標
				2023 年	2024 年	2025 年	2026 年	2030 年
培力	職場 培力	員工關係與永續文化	年度敬業度調查 /360 能力評比	已達 2023 年目標，分別如下： 1. 年度敬業度調查 4.24 分 (滿分 5 分) 2. 360 能力評比 4 分以上人數比率達 97.7%	1. 年度敬業度調查 4 分 (滿分 5 分) 2. 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	已達 2023 年目標，明日之星 (儲備基層主管) 人才留置率：100%	人才庫留置率 80%			
			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。			
			增進員工幸福感	2023 年員工幸福構面滿意度為 4.29 分，相較去年提升 0.26 分，已達到中長期目標。 未來將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。			
	社會 培力	公平待客與社會關懷	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】	已達 2023 年目標，課程與活動滿意度 / 企業認同度達 4.6 分	達 4 分以上 (滿分 5 分)			
			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】	已達 2023 年目標，課程推薦度 / 未來投入金融產業職涯達 4.6 分	達 3.5 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】	已達 2023 年目標，分別如下： 1. 實習滿意度：5 分 2. 國泰產險認同度：4.7 分 3. 實習推薦度：5 分	達 3.5 分以上 (滿分 5 分)	達 4 分以上 (滿分 5 分)		

CHAPTER 永續營運與治理

3.1 公司治理與誠信經營	-----	032
3.2 風險預防與控管	-----	035
3.3 資訊安全管理	-----	041

3.1 公司治理與誠信經營

GRI 2-9、2-10、2-11、2-15、2-17、2-18、2-19、2-20、2-21、2-28、3-3、PSI 原則三

3.1.1 公司治理

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作，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，2023 年公司治理主管已完成法定 12 小時教育訓練。

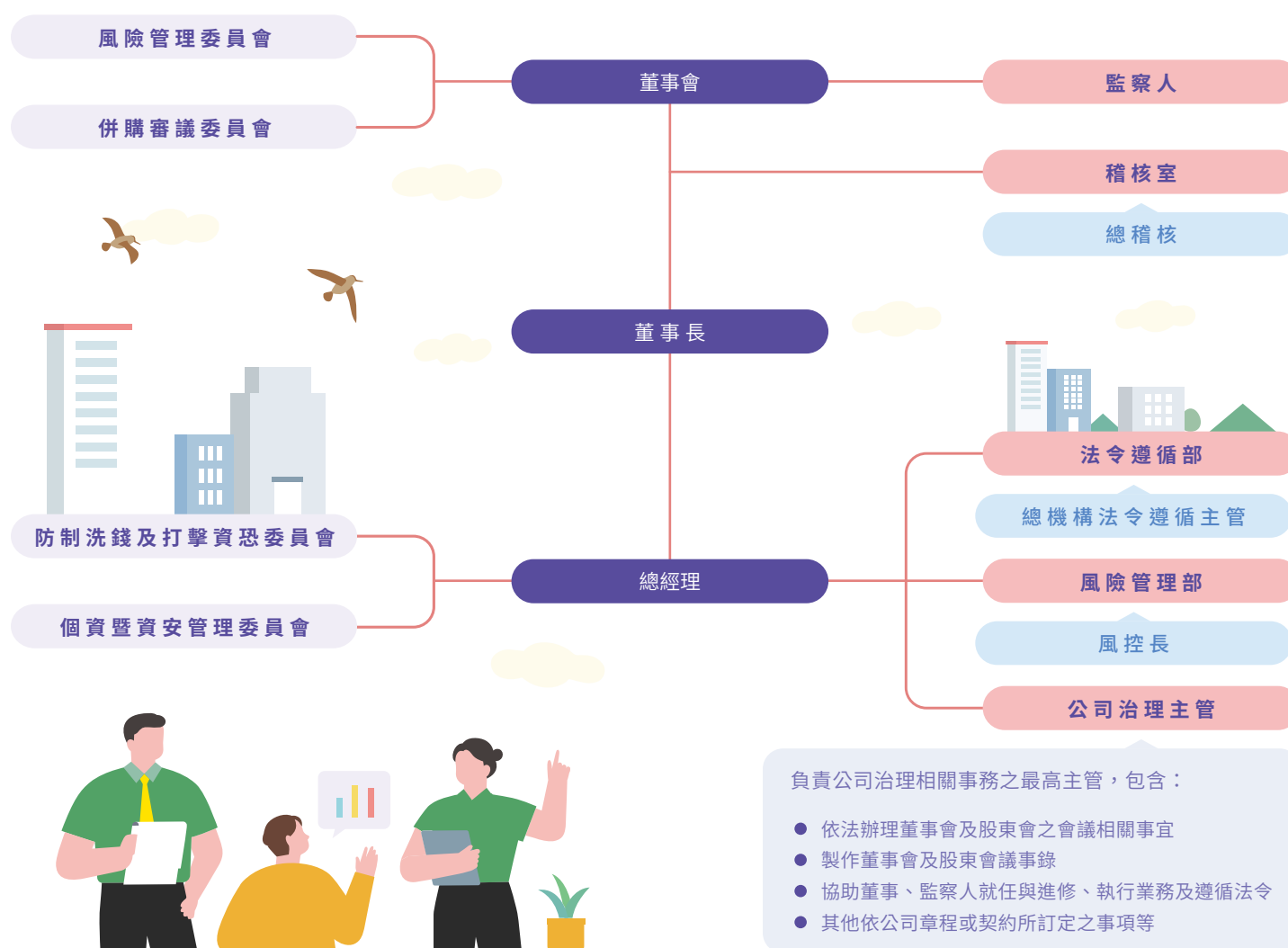


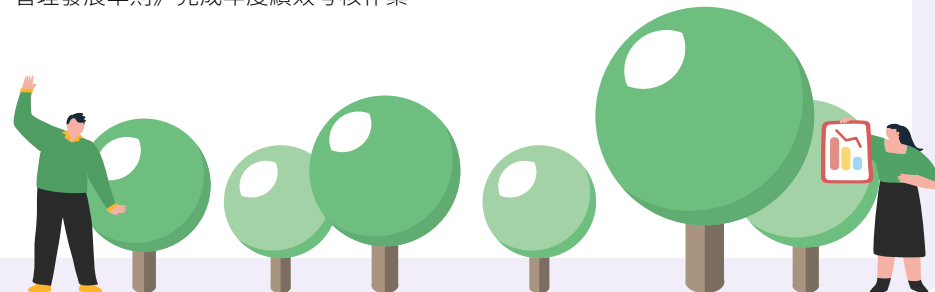
圖3-1、國泰產險治理架構

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」提名以確保獨立及多元性，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，2023 年國泰產險共召開 8 次董事會議，成員出席率皆達 75% 以上。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、資訊安全、公平待客等，2023 年 12 位董監事時數總計為 138.5 小時，其中共 70 小時為企業永續相關時數。國泰產險董事會設有 7 席董事、2 席獨立董事，其組成結構涵蓋不同年齡、產業經驗、專業知識及能力，詳細關於本公司董事會組成請見 [👉 國泰產險 2023 年報](#)。

經理人績效評估與薪酬

為落實高階經理人之管理職責，為股東創造企業長期價值，訂定《國泰產險經理人績效管理發展準則》，明訂經理人各項薪資、獎勵項目及評估標準，並將公司治理及風險管理機制訓練、營運碳排、綠電使用比例、客戶關係管理、員工敬業度等永續績效納入總經理與 CS 執行幹事之薪酬連結項目。依規進行經理人績效評核及管理作業，每年進行年度目標設定，透過平時檢視與期貨評核機制，確保經理人之執行目標貼齊本公司之策略。2023 年協理級以上至總經理之經理人皆已依《國泰產險經理人績效管理發展準則》完成年度績效考核作業。

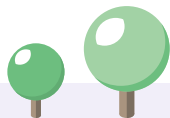
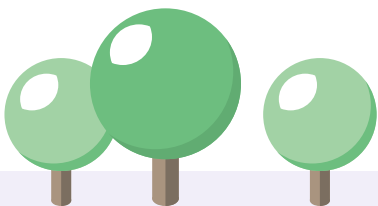


董事會績效評估與薪酬

國泰產險依循『保險業公司治理實務守則』辦理董事會績效評估，每年一次以「自我評量」及「同儕評鑑」檢視董監事的績效，薪酬調整均會與其績效相互連結，2023 年整體董事會績效考核結果為優等，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。盈餘分配之酬勞依據股東會通過之盈餘分配案提撥，並歸持有本公司所有股份之母公司所有；業務執行費用依照董監事實際執行業務之需要，給予車馬費等費用。

公協會參與

除了保持營運穩健成長之外，國泰產險積極參與產業相關公共事務，與同業分享自身的永續發展措施，共同探討金融保險產業的趨勢、轉型機制，以及因應相關法規調整的方法。此外，亦促進與政府之間的溝通，期望能為產業和整體環境的健康發展做出貢獻。詳情請見 [👉 附錄 1 參與外部公協會](#)。

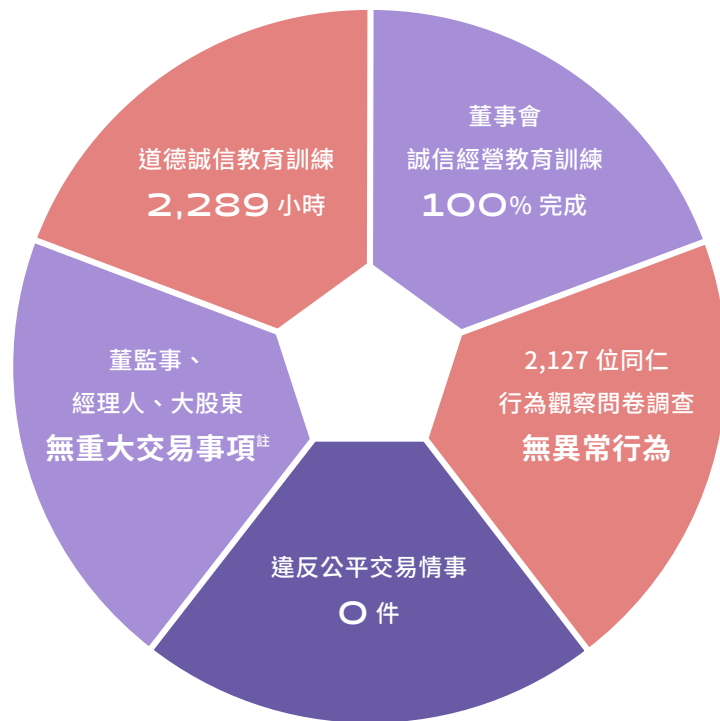


3.1.2 誠信經營

GRI 2-23、2-27、419-1

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。詳情請見 [👉 官網（企業永續專區）](#)。



▶ 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。

國泰產險另行訂立檢舉制度（吹哨者制度），鼓勵內部人員揭露不當行為，公司將對檢舉人（吹哨者）採取身分保密、禁止不利之人事處分等保護不受報復行為之措施。由法令遵循部法令遵循科負責受理立案審查、分案及一般案件之調查等相關事務，並定期對全體員工施與教育訓練。執行檢舉制度之相關程序時秉持公平公正之原則，維護公司權益，亦保障檢舉人與被檢舉人之程序應有之權利。

檢舉管道已公告於國泰產險官方網站，供外部第三人對本公司人員為檢舉使用：

電子郵件檢舉信箱：whistleblower@cathay-ins.com.tw

信函檢舉郵寄地址：臺北市大安區仁愛路 4 段 296 號 法令遵循部法令遵循科

電話檢舉專線：(02) 27551299#5850

洗錢防制

國泰產險所有關於防制洗錢等議案，皆經過防制洗錢與打擊資恐委員會（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。2023 年全體同仁參與防制洗錢及打擊資恐教育訓練共 2,293 小時。關於國泰產險防制洗錢相關作法請參考 [👉 官網（企業永續專區）](#)。

主管機關裁罰

國泰產險管理階層與員工均致力於實踐誠信經營於日常行為與營運中，惟仍有不足之處須持續改善之項目，2023 年主管機關裁罰項目計有 1 件。

案件

辦理防疫保險商品之銷售前程序及銷售後之管理作業，因未符合保險法第 144 條第 1 項授權訂定之保險商品銷售前程序作業準則相關規定，於 2023 年 1 月 19 日受金融監督管理委員會核處罰鍰處分。

罰款金額 180 萬元

對組織影響 未依規定辦理防疫保險商品銷售前之評估及銷售後之控管，致有未能落實風險控管、影響清償能力之虞。

改善措施 案關商品已於 2022 年 6 月 30 日停售，並已修訂商品銷售前及銷售後相關風險控管機制，提高外部環境變動對商品後續經營影響程度之檢視頻率，以落實商品之風險控管。

3.2 風險預防與控管

3.2.1 風險預防與控管之管理方針

GRI 3-3

國泰產險精進風險管理組織及機制，保障保戶、員工等利害關係人權益。



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。



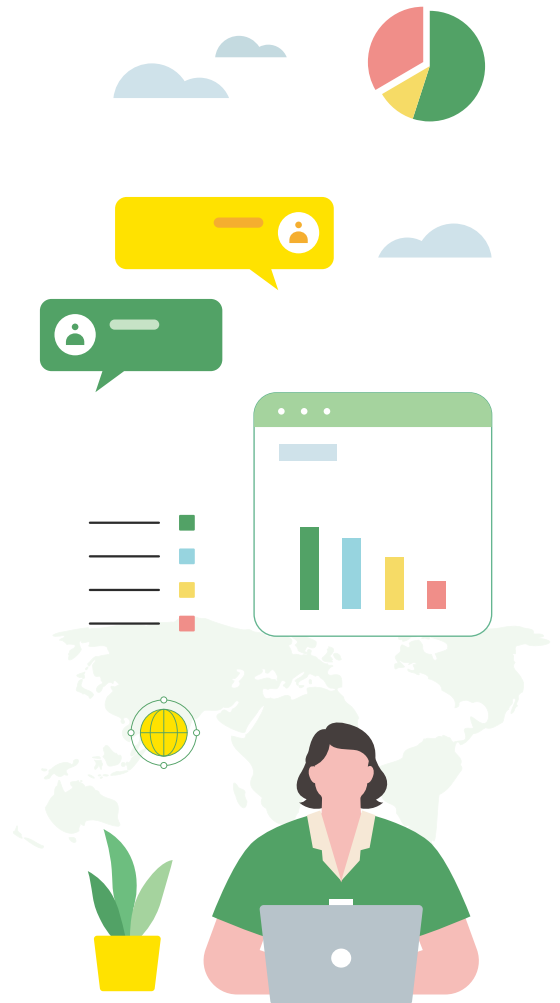
管理評核機制

- ▶ 藉由監理報告及參獎，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）報告。
- ▶ 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

- ▶ 榮獲 2023 年第十屆「保險卓越獎」風險管理卓越獎一金質獎，本公司建立之風險管理文化、風險評估，及氣候變遷、科技發展風險之因應措施，與保險風險之強化管理流程，受評審肯定。
- ▶ 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。
- ▶ 藉由風險盤點與因應，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。



3.2.2 風險預防與控管

PSI 原則一

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，2023 年共辨識出 10 項主要風險，定期針對不同商品進行風險評估報告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3-2、國泰產險風險管理組織架構圖

風險議題	對國泰產險意義	管理機制
市場風險	規避或管理因金融市場工具之價格變動，進而影響國泰產險金融資產價值產生損失之風險。	已訂定「市場風險管理準則」，內容包括風險定義與範圍、管理組織與職責、風險管理指標及各項風險管理機制等，以達到有效控管市場風險之目的。
信用風險	規避或管理交易對手無法或拒絕履行義務及債務人因信用遭降級或不履行契約義務的風險。	已訂定「信用風險管理準則」，內容包括風險定義與範圍、管理組織與職責、信用風險管理機制等，以達到有效控管信用風險之目的。
流動性風險	確保取得資金以維持所需之變現性，並充分支應資產成長及償付負債之能力。	已訂定「流動性風險管理準則」，內容包括風險定義、管理組織與職責及資金流動性風險衡量指標等，以達到有效控管流動性風險之目的。
作業風險	規避或管理企業因內部作業、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件所造成損失的風險。	已訂定「作業風險管理準則」，內容包括風險定義與範圍、管理組織與職責及各項風險管理機制等，以達到有效控管作業風險之目的，並訂定「作業風險事件通報辦法」，建立作業風險通報機制，加強及統籌作業風險損失資料之管理。
保險風險	在規避或管理因經營保險本業時，承擔被保險人移轉之風險，因非預期之變化造成損失之風險。	已訂定「保險風險管理準則」，內容包括風險定義與範圍、管理組織與職責及各項風險管理機制等，以達到有效控管作業風險之目的。
資本適足性	維持適當之資本適足率，以確保資本結構之健全。	已訂定「資本適足性管理準則」，內容包括定義與範圍、管理組織與職責及各項管理機制等，以落實資本適足性管理。
資產負債配合風險	規避或管理資產和負債價值變動不一致所致之風險。	已訂定「資產負債配合風險管理準則」，內容包括風險定義與範圍、管理組織與職責、各項風險管理機制等，以達到有效控管資產負債配置風險之目的。
ESG 及氣候風險	規避或管理來自環境、社會與公司治理之風險，增進因應 ESG 及氣候風險之能力。	▶ 制定「ESG 暨氣候風險管理準則」，內容包括風險定義與範圍、管理組織與職責、各項風險管理機制，以達到有效因應 ESG 與氣候相關風險的能力。 ▶ 2023 年將氣候相關工作小組、氣候風險管理人員執掌納入準則當中，透過 ESG 及氣候相關風險監控、敏感性產業管理、執行氣候情境分析，強化本公司管理 ESG 暨氣候風險議題，並將重要資訊定期呈報治理層級，及揭露氣候相關資訊。 ▶ 依循本國「保險業氣候相關財務揭露指引」，並參照國際金融穩定委員會（FSB）發布之氣候相關財務揭露建議書（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）框架，執行氣候風險管理。
聲譽風險	減少公司的顧客、交易對手、股東、投資人或主管機關等利害關係人對公司產生負面觀感，導致公司無法維持既有或拓展新業務，甚至對資金籌措造成困難之風險所產生之損失。	已訂定「國泰產險處理重大事件注意要點」以為因應。
新興風險	規避或管理目前尚未顯現但可能隨環境改變而產生之風險，通常起因於政治、法規、市場、科技等變化。	已訂定「新興風險管理準則」，內容包括風險定義、管理組織與職責、風險管理範圍、風險辨識與衡量、風險因應與管理等，以達到有效控管新興風險之目的。

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，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。

► 圖 3-3、風險管理月宣導文宣



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 3-4、國泰產險內部控制三道防線示意圖

2023 年內部稽核計畫及結果		
項目	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	30	33

- 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關申報前一年度稽核計畫執行結果。
- 原排定 2 次轉銷呆帳專案查核，因 2023 年度相關單位未有轉銷呆帳作業，故未執行專案查核。
- 2023 年度執行 5 次非稽核計畫之專案查核。

3.2.3 新興與重大風險議題管理

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。國泰產險結合集團風險辨識與評估作業，以「未來1年」及「未來5年」為評估基礎，辨識出共32項風險議題，包含健康醫療3項、環境能源5項、科技4項、政治與經濟6項、社會8項、治理6項；透過發放問卷了解各單位及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大關鍵風險議題，除針對各議題制定因應措施，亦持續推動各項因應措施及行動方案，協助國泰產險維持永續經營及創新。

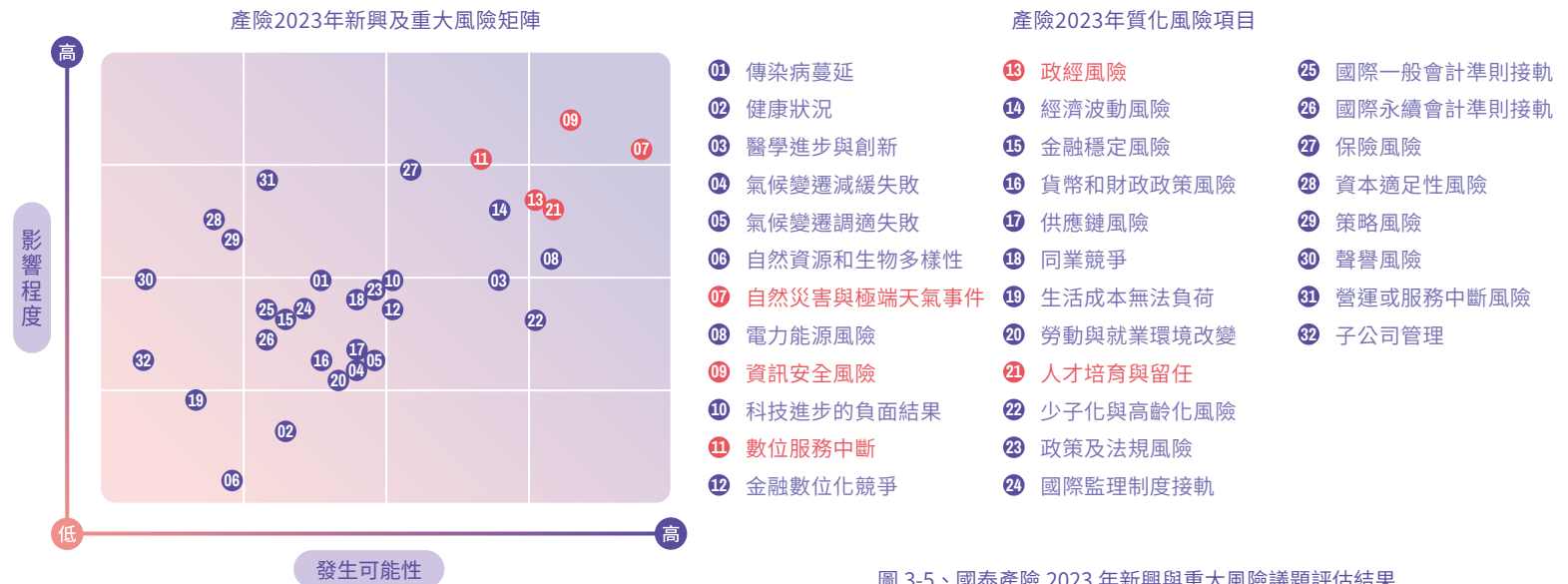


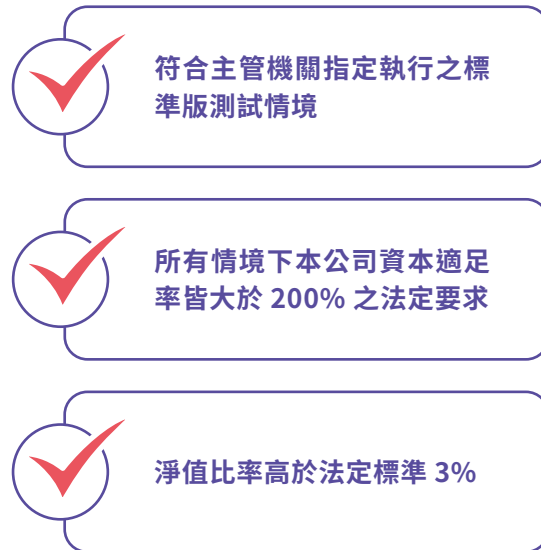
圖 3-5、國泰產險 2023 年新興與重大風險議題評估結果

2023 年國泰產險前五大關注新興與重大風險議題及因應措施

重要程度	新興風險議題	風險描述	因應措施
1	自然災害與極端天氣事件	因氣候變遷加劇自然災害或極端天氣事件（如：颱風及洪水、強降雨、海嘯、熱浪、野火、旱災等），而造成人身、財產或經濟損失	- 透過適當規劃再保險，以分散天災相關風險 - 執行氣候情境分析，確保本公司具充分的氣候韌性 - 透過損害防阻服務，強化客戶抵禦相關災害的能力
2	資訊安全風險	係指內部資訊系統遭入侵致機敏資料、客戶個資外洩等，可能面臨訴訟、罰款、營運中斷等風險	- 深化資安治理、提升資料安全及隱私防護能力 - 維持 ISO 27001、BS 10012 等認證與管理制度之有效性 - 每年度執行資安合規檢視與技術檢測、資安教育訓練與個資盤查
3	數位服務中斷	關鍵電信設施、網路及數位支付異常或中斷所產生之風險，可能源於自於電力異常或自然災害等	- 透過備援電力方案維持設備運作 - 藉由修復或異地備援系統維持數位服務持續性，並每年進行備援演練
4	人才培育與留任	企業面對不斷變化的社會及市場環境，產生內部關鍵技術人力資源供給不足、勞動力成本提升等風險	- 藉由活動及宣傳提升品牌形象，以招攬人才 - 結合數位科技與創新轉型，提升同仁工作價值與認同感 - 提升人才培育、發展與薪酬機制
5	政經風險	指業務所在之國家或地區，可能發生政治變動所產生的經濟風險，包含市場分化為區域經濟、保護主義、國家監理增加法、律與合規風險等	- 透過營運持續管理機制強化應對措施 - 定期控管國家風險，並關注國際經濟趨勢 - 分散資金運用布局、降低特定地區影響

3.2.4 風險壓力測試

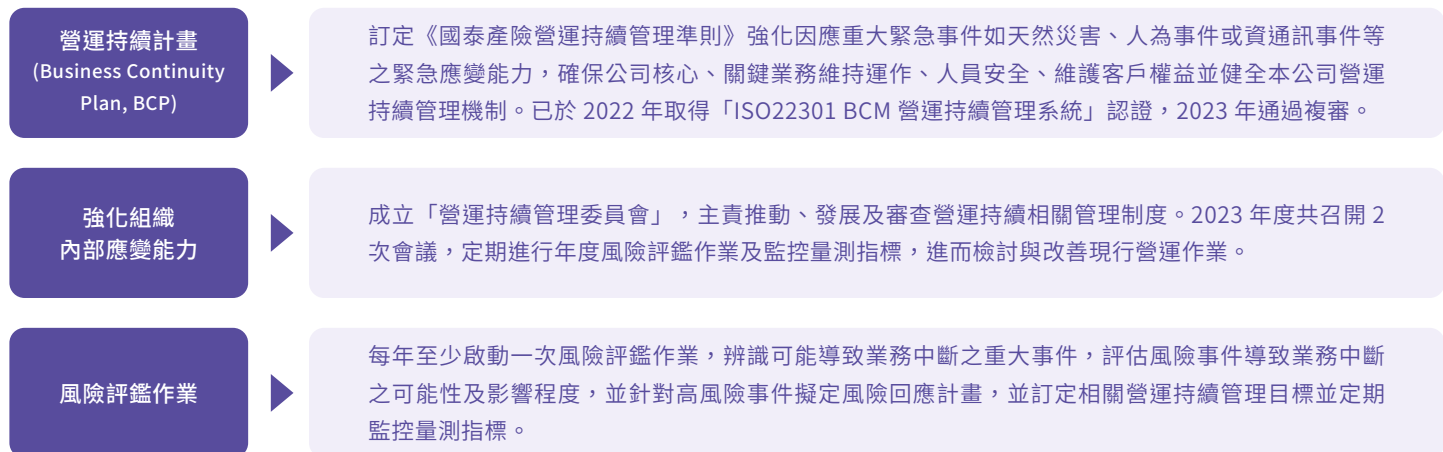
國泰產險針對主管機關之標準版測試情境進行壓力測試，以了解主要的風險因子對資產負債、損益與清償能力所造成之影響，據以發展因應重大事件國泰產險所能承受壓力之能力。



風險情境	情境內容	資本適足率	淨值比率	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	300.38% (-54.13%)	23.05% (-5.22%)	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。
	發生 50 年回歸期之颱風 3 次	286.26% (-68.25%)	24.65% (-3.62%)	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。
國內（外）股票及股票型基金劇烈下跌、匯率波動	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）	286.40% (-68.11%)	23.67% (-4.60%)	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直接避險，整體避險比例約 60%；此外，審慎控制曝險占比與避險成本，應可有效降低美元匯率波動對國外資產的評價影響。

3.2.5 營運持續管理

面對環境快速變動，為強化企業面對風險與緊急事件之應變能力，鞏固組織經營之韌性，確保各項業務不受風險事件影響，持續提供客戶服務。國泰產險建立緊急應變與營運復原機制，每年定期辦理擬真演練及異地備援演練，更以國際規格的驗證標準，檢視投保服務、行政業務、理賠服務以及客戶諮詢等業務，領先業界成為臺灣首家通過 ISO 22301 認證之產險公司，並持續全面強化營運持續管理機制，提供完善且不間斷的便利服務。



3.3 資訊安全管理

3.3.1 資訊安全管理之管理方針

GRI 3-3

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，以及取得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。



管理政策

- ▶ 內部政策：《國泰產險資訊安全政策》。
- ▶ 外部依循：《保險業辦理資訊安全防護自律規範》、ISO 27001：2022 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及辦理電子化保險契約條款保單作業自律規範、保險業經營行動服務自律規範等。



權責單位

- ▶ 資訊安全管理權責單位為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 7 名，包含科經理 1 位與同仁 6 位。



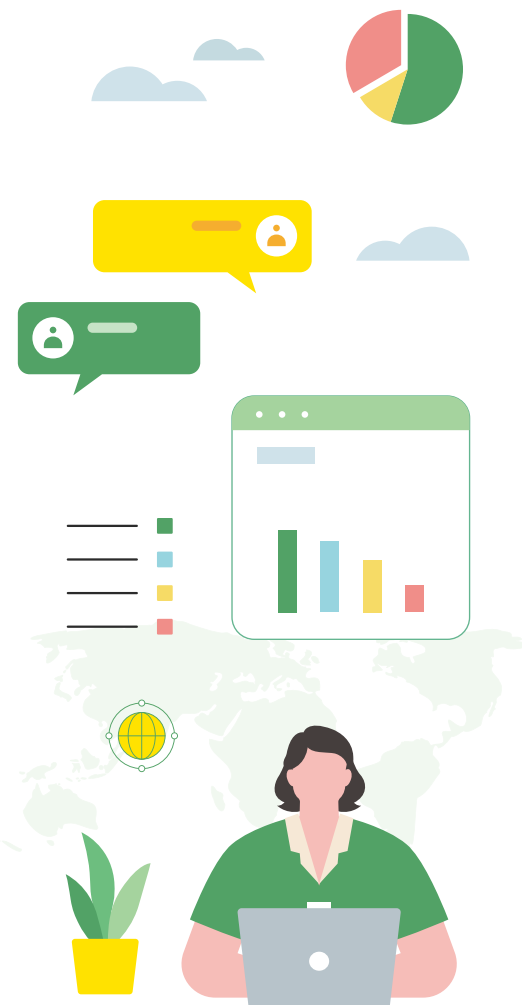
管理評核機制

- ▶ 本公司稽核室一般或專案查核。
- ▶ 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」、「保險業辦理資訊安全防護自律規範」。
- ▶ 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。



3.3.2 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。2023 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 16.63%。



圖3-6、國泰產險個資暨資安管理委員會組織架構圖

資訊安全重要認證肯定

- ▶ 2018 年取得「BS10012：2017 新版個人資料管理系統」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。
- ▶ 2022 年取得「ISO 22301 營運持續管理系統」認證。
- ▶ 2023 年取得「ISO 27001：2022 資訊安全管理系統」認證。



- ▶ 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。
- ▶ 2023 年度共召開 2 次個資暨資安管理委員會會議，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。
- ▶ 依據《保險業內部控制及稽核制度實施辦法》執行稽核室一般或專案查核、資訊安全科自行查核／評估作業。
- ▶ 依據《ISO 27001：2022》執行內部及外部稽核。



- ▶ 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。

3.3.3 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，2023 年董監事共參與 2 場金融資安講座，總時數共計 7 小時，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

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。2023 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：包含預防硬體設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。
- ▶ 每年進行 1 次異地備援演練，期許可以在災害發生時，迅速恢復資訊系統運作，以降低營運衝擊。

C H A P T E R

氣候韌性的領航者

4.1 低碳經濟 ----- 045

4.2 環境永續 ----- 057



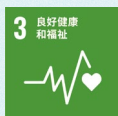
核心理念

- 低碳經濟：成為全方位氣候金融解決方案提供者
- 環境永續：營運於 2050 達到淨零碳排



永續亮點

- 依循國際趨勢，將煤炭、非常規石油及天然氣納入風險控管機制當中
- 投入氣候議合與倡議行動
- 2023 年綠色採購金額為 3,370 萬元

3 良好健康
和福祉

13 氣候行動



17 夥伴關係



4.1 低碳經濟

GRI 3-3、201-1、201-2

4.1.1 氣候相關財務影響 (TCFD) 管理方針

PSI 原則三

國泰產險透過建立各式減緩及調適策略，踏實邁向零碳未來。

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》。
- ▶ 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 6-TCFD 索引對照](#)。
- ▶ 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 [👉 官網 \(企業永續專區\)](#)。

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

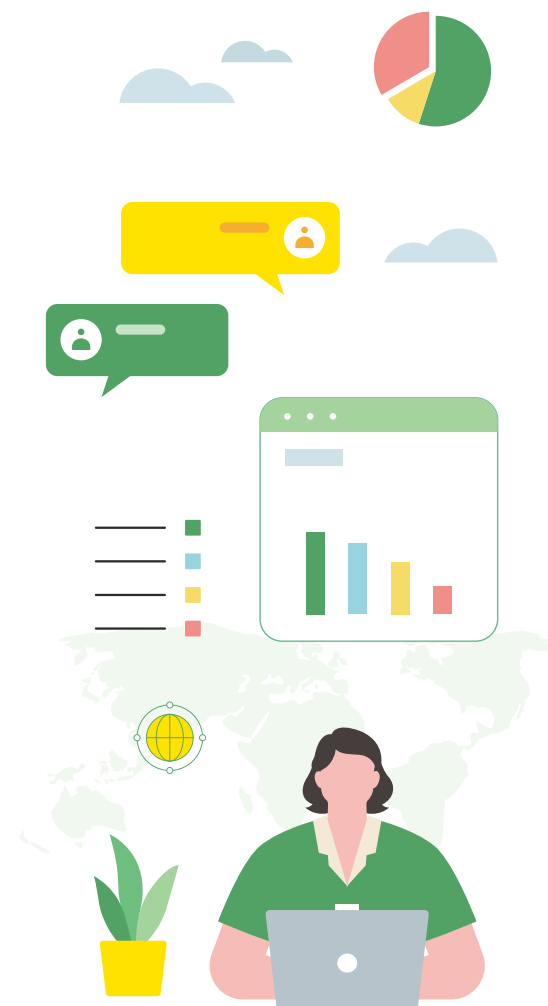


- ▶ 由風險管理部每年提送氣候相關風險管理資訊予董事會及主管機關。
- ▶ 外部關係人對於國泰產險氣候相關行動與資訊揭露的評價。

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。
- ▶ 榮獲 2023 年第十屆「保險卓越獎」風險管理卓越獎—金質獎，本公司建立之風險管理文化、風險評估，氣候變遷相關風險之因應措施，受評審肯定。



4.1.2 TCFD 氣候治理

PSI 原則一

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，董事會為執行氣候相關議題之最高管理層級，對於氣候相關風險管理負有最終責任，負有核定及監督氣候風險胃納、相關風險管理架構及政策之職責，訂有《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，並同步關注自然及環境永續相關議題。

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。

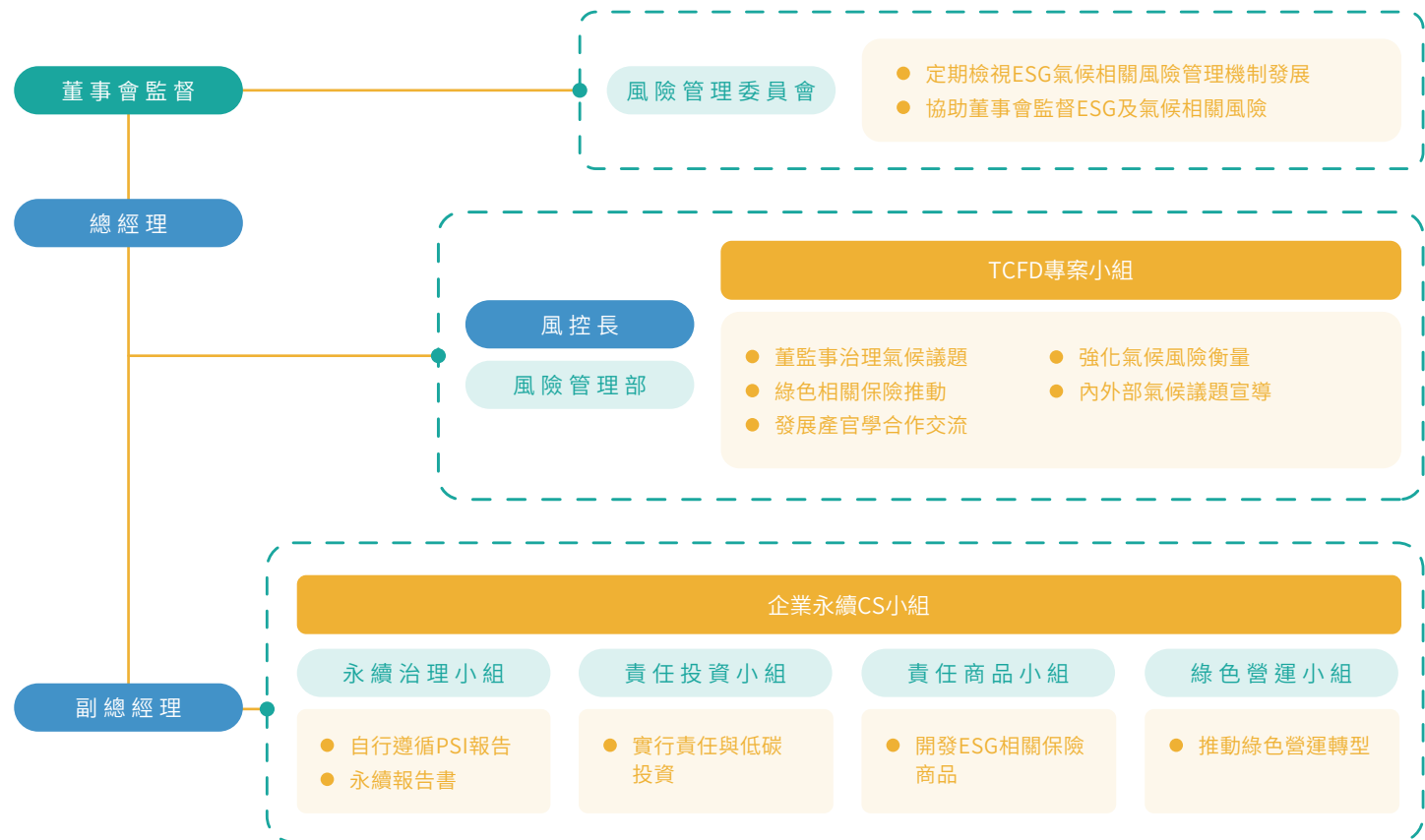


圖4-1、國泰產險管理階層因應氣候相關議題之角色與治理組織

會議層級	主席 / 主任委員 / 召集單位	成員	會議頻率
董事會	董事長	9 席董事 (含 2 席獨立董事)	每年
風險管理委員會	獨立董事	由獨立董事擔任主任委員，委員為總經理及相關單位主管	每年
TCFD 專案小組	風控長	由風控長擔任主任委員，風險管理部為幕僚單位，並依業務性質分為四大工作小組	每季
企業永續 CS 小組	副總經理	由總經理擔任主任委員，委員為業務相關之副總經理以上擔任	每季

4.1.3 TCFD 氣候策略

氣候相關風險議題之鑑別流程



圖 4-2、國泰產險內部氣候相關風險機會鑑別流程

針對氣候及自然相關風險與機會，國泰產險係透過國泰金控啟動集團氣候自然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，參考國內外關注議題，辨識出 13 項風險議題，並由高階主管評估各項風險於未來 5 年之發生的可能性及影響程度，分析氣候自然相關風險對國泰產險的投資、營運、保險之影響，繪製風險矩陣並進行排序，以此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 9 項氣候自然之發展機會，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自然相關風險與機會，並於 TCFD 小組會議及 CS 精進小組會議進行彙整，將氣候自然相關資訊彙報予管理階層。

氣候相關風險議題之鑑別結果其因應策略

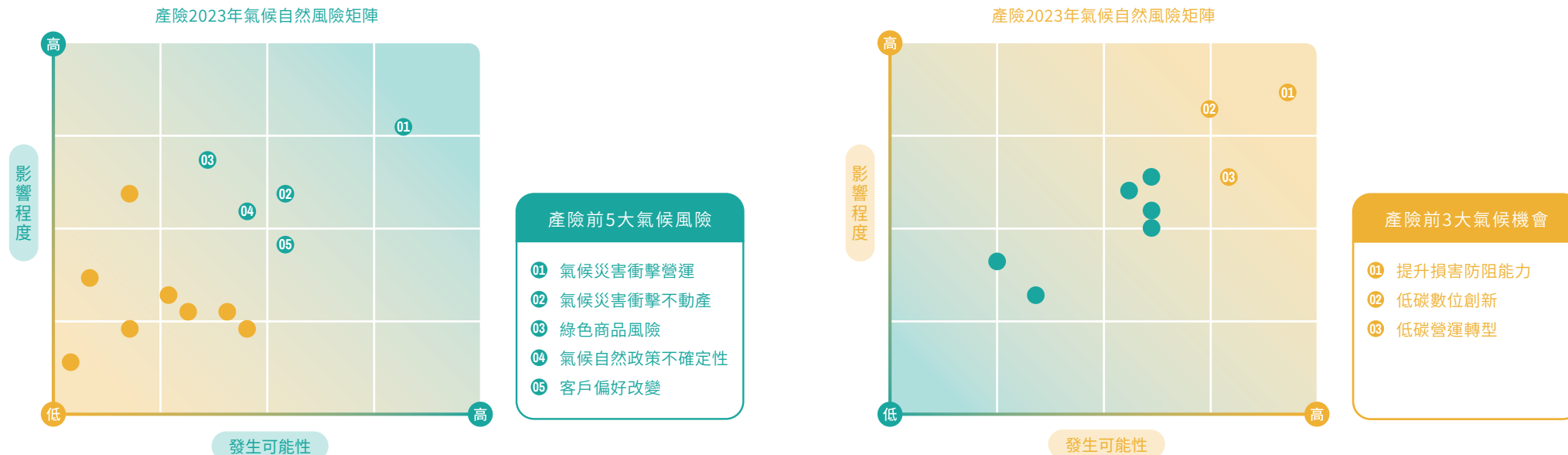


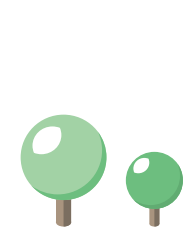
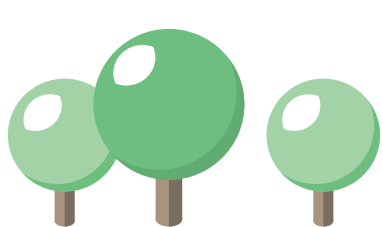
圖4-3、國泰產險氣候相關風險與機會鑑別結果

► 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，國泰產險鑑別出之實體風險包含：氣候相關在災害對營運及不動產所造成之影響，及推動綠色商品所承擔之實體風險；轉型風險則包含：氣候自然相關置政策的不確定性、客戶偏好改變等。透過進一步分析與排序氣候自然相關風險，鑑別出對於本公司影響程度較大的前 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：

氣候自然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	金融風險	因應策略
(1)	極端天氣與氣候造成自身、投融資對象、承保企業之營運實體風險	▶ 因氣候變遷加劇，使公司自身、投資或承保對象之營運，遭受海平面上升、颱風、洪水、極溫、乾旱等災害侵襲，而導致之財產、人員或營業等損失。	▶ 市場風險 ▶ 信用風險 ▶ 保險風險 ▶ 作業風險	▶ 適當規劃再保險，以分散氣候相關實體風險。 ▶ 執行情境分析，確保本公司投資及承保部位，於氣候變遷情境下仍具足夠韌性。
(2)	氣候災害加劇，使固定資產損失增加	▶ 因氣候變遷加劇海平面上升、颱風、洪水、極溫、乾旱等災害侵襲強度增強，而導致使公司自身、投資或承保對象之建物資產修繕成本提升或建物受損。	▶ 市場風險 ▶ 信用風險 ▶ 保險風險	▶ 透過損害防阻服務，強化客戶抵禦氣候實體風險的能力。
(3)	推動綠色投融資與保險商品所承擔之風險	▶ 因依循國內外低碳及綠能轉型政策，推動綠色投資或保險，而承擔客戶資產之價值變動、違約風險或實體災害損失之風險。	▶ 市場風險 ▶ 信用風險 ▶ 保險風險	▶ 於投資及核保評估流程，審慎評估風險，並納入持續追蹤及控管，以確保風險承擔仍屬可控範圍。 ▶ 提供企業損害防阻服務協助客戶預防相關風險，同時得降低保險損失。
(4)	政策不確定性所面臨之轉型風險	▶ 因全球或地區性減碳與能源政策變化，可能導致國泰業務減少，或面臨營運與服務轉型，進而導致營收及市占率變動。	▶ 策略風險	▶ 以淨零轉型目標持續朝向營運、財務減碳目標推動，並強化再生能源利用，以減緩能源轉型或政策變化所帶來之衝擊。
(5)	客戶投資或對金融商品偏好改變	▶ 因全球氣候及永續意識提升，若未能提供滿足客戶期待之產品，將使顧客往來意願降低，進而造成本公司營收降低、影響獲利表現。	▶ 聲譽風險	▶ 因應市場需求，持續規劃並推動綠色及 ESG 相關保險，以滿足客戶期待。



氣候自然相關機會發展策略

在逐漸加劇的氣候變遷影響下，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	影響層面	影響期間	潛在機會與因應策略
提升自身及客戶營運據點損害防阻韌性	保險商品、服務自身營運	短期	▶ 協助客戶提升損防能力及預防風險，強化其氣候韌性。 ▶ 持續深化營運持續管理，並建置備援機制，保持營運韌性。
發展綠色創新服務，提升客戶往來黏著度，強化品牌價值	保險商品、服務自身營運	短期	▶ 透過數位化與行動化等方式，持續提升綠色創新服務，以淨零營運為目標持續發展。 ▶ 透過綠色創新服務，滿足顧客多樣需求，提升與國泰往來意願。 ▶ 透過開發綠色低碳相關保險商品與提供服務，拓展綠色相關之保險市場與商機。
營運淨零轉型與能源服務管理	自身營運	短期	▶ 改善能源使用效率，並使用低碳能源減少碳排放，邁向能源轉型。



氣候相關風險情境分析與氣候韌性評估

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。經評估，本公司所承保之颱風洪水天災風險，於未來氣候變遷情境且面臨巨災損失下，將使本公司 RBC 資本適足率下降約 50%，仍能維持充足之資本適足率，並具備抵禦氣候變遷之韌性。

颱風洪水天災情境分析結果

情境分析參數

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。

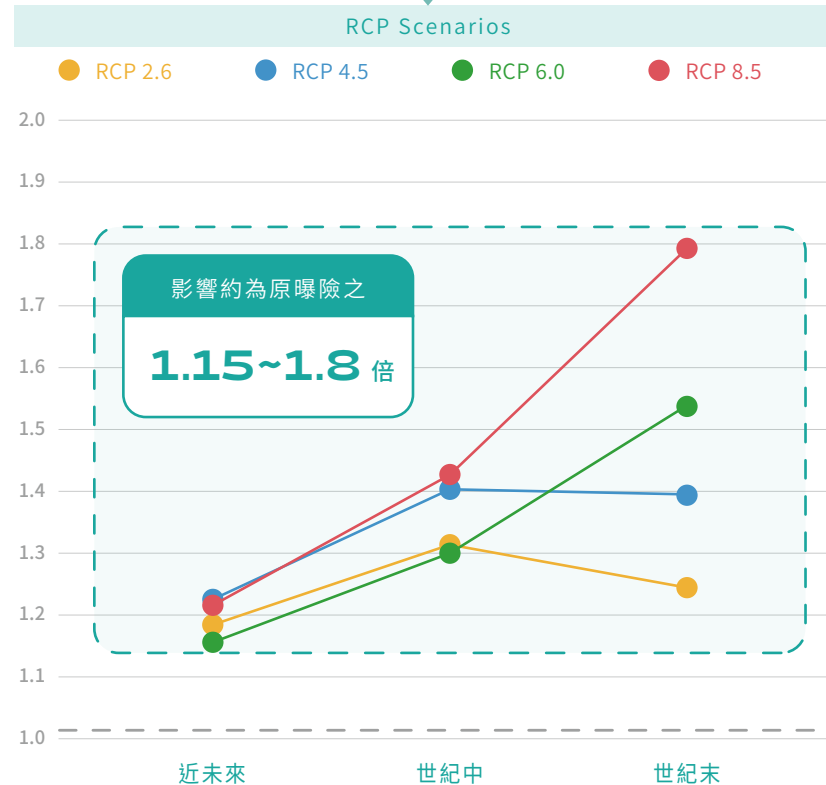
情境數量

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。

分析模型

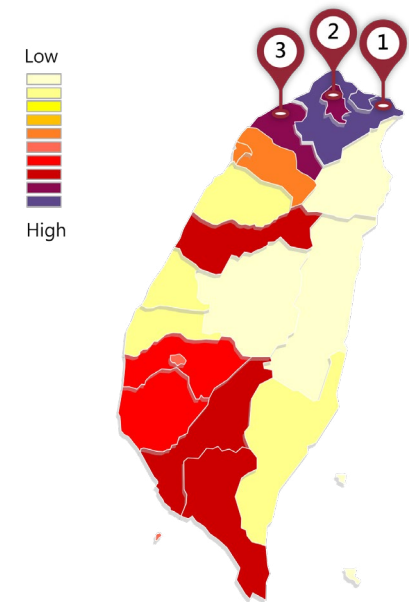
臺灣風險管理颱風洪水模型。

結果



評估臺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 (2023 年) 的 1.15 倍~1.8 倍。

分析結果之運用



- ▶ 依實際承保風險及颱風模型損失模擬結果，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。
- ▶ 透過氣候情境分析，掌握本公司於颱風及洪水影響加劇的情況下，仍具有充分氣候韌性與承擔能力以因應相關風險。

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。經評估，本公司之投資部位，於未來影響最為嚴重之氣候變遷情境下，將使本公司 RBC 資本適足率下降約 15%，仍能維持充足之資本適足率，並具備抵禦氣候變遷之韌性。

投資部位情境分析模擬

情境分析參數

輸入參數

參考英國央行 (BoE) 投資部位壓力測試方法，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：

無序轉型 (透過全球行動及政策，即刻無序轉型)

有序轉型 (依巴黎氣候協議，採長期有序轉型)

太少太晚 (Too little, too late) (維持現況、無積極轉型作為)

情境數量

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。

分析模型

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)

結果

於無序轉型情境，負面衝擊約 1.02 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。

於有序轉型情境，負面衝擊約 3.09 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。

於太少太晚情境，負面衝擊約 6.90 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。

分析結果之運用

- 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。
- 透過對投資部位執行氣候相關壓力測試，確保本公司之投資資產與清償能力，於各氣候情境下仍具充分韌性。



4.1.4 TCFD 氣候風險管理

PSI 原則一、三

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，並持續關注自然環境、生物多樣性、森林 / 水資源、循環經濟等相關議題。

為響應國際脫煤趨勢，國泰產險建立保險本業之「煤炭、非常規石油及天然氣管理方針」，針對煤炭、非常規石油及天然氣相關客戶，分別於 2030 年及 2040 年，即不再為相關新計畫提供保險保障。

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。
- ▶ 定期與再保公司交流並參與國外研討會（2023 年共 11 人次參與新加坡與上海 2 場研討會）掌握市場動態與新興風險，進行新商品開發研擬。
- ▶ 使用 PCAF 方法論進行碳強度盤查，完成車險及商業險之碳強度計算。

行銷與推廣

- ▶ 與防災產業協會合作，探究風速與太陽光電設備損失模式的關聯性研究，成果透過網路媒體（紙本 3 篇、數位 24 篇）、雜誌專題（天下雜誌專訪 1 篇）及損防研討會公開露出。
- ▶ 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

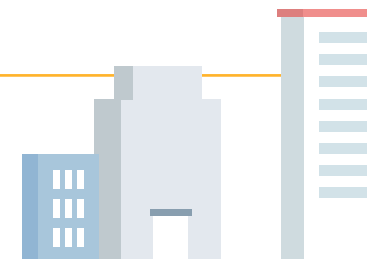
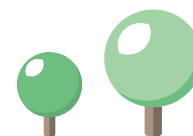
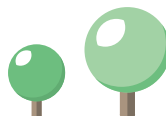
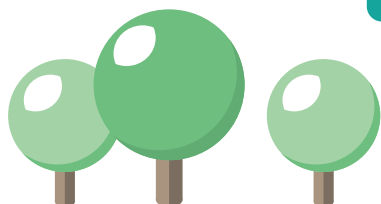
- ▶ 制定核保準則，針對可能會受到天災影響的保險商品，提供業務人員作為承接與否的依據。
- ▶ 針對敏感性產業，如：伐木業及煤礦產業，於核保流程中訂有風險辨識評估機制。
- ▶ 根據模擬氣候風險模型所辨識出的氣候相關衝擊結果，予以核保或損害防阻建議。

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。



案例分享－鼓勵高風險企業客戶轉型

國泰產險針對煤炭開採、煤炭發電、煤炭基礎設施之客戶，於 2030 年即不再為相關新計畫提供保險保障；針對非常規石油及天然氣之客戶，於 2040 年即不再為相關新計畫提供保險保障。除設有階段性目標，亦期望透過保險人影響力，鼓勵客戶承諾 2050 淨零轉型、執行減碳行動，及推動再生能源、低碳轉型等計畫。

點擊閱覽
國泰產險官網
(企業永續專區)



不再為相關新計畫提供保險保障

2025

2030

2040

煤炭開採、煤炭發電、煤炭基礎設施

該業務佔客戶
營收 >30%

該業務佔客戶
營收 >5%

-

非常規石油及天然氣

該業務佔客戶
營收 >50%

該業務佔客戶
營收 >30%

該業務佔客戶
營收 >5%

- ▶ 相關客戶以該業務佔客戶年度營收逾 5% 作為最終鑑別門檻，依據時程採階段性退出。
- ▶ 新計畫包含既有業務擴張，國產險針對既有業務，亦不再為煤炭、分常油 / 氣客戶相關計畫之擴張提供保險保障。
- ▶ 非常規石油 / 天然氣業務係指油砂、頁岩油氣、北極油氣、深海油氣及以非常規油氣生產液化天然氣之上游開採。
- ▶ 若企業已公開承諾 2050 淨零轉型且減碳行動經第三方查證，或該計畫為推動再生能源、低碳轉型者，則不在上述限制當中

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，2022 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，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。今年參考 **碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 方法學** 進行 2023 年車險與商業險碳強度計算。每公噸溫室氣體排放 / 每百萬元保費收入如下：

2023	產險商品組合碳排放盤查				
險種	承擔 絕對排放	排放 強度	盤查 覆蓋率	資料 品質	
商業 保險	商火險	33,765	8.72	98.78%	3.10
	工程險	1,428	2.79	42.23%	4.82
	水險	4,844	13.60	74.04%	3.62
	責任險	8,431	4.25	98.14%	4.23
	新種險	619	1.59	88.14%	4.31
	小計	49,087	6.90	86.11%	3.63
個人汽車保險		280,763	17.74	100.00%	3.24
合計		329,850	14.38	95.23%	3.36

- ▶ 承擔絕對排放（單位：tCO₂e）
- ▶ 排放強度（單位：tCO₂e / 新臺幣百萬元）

投資氣候風險管理

投資組合永續評估

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 [👉 5.2.1 永續投資](#)。

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高碳排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，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。

同時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。計算範圍包含公債以外之國內外上市櫃公司股票以及債券的 Scope1+Scope2 排放量，以此方式作為對投資部位的內部控管方式之一，確保投資時也表示了對永續的高度重視。

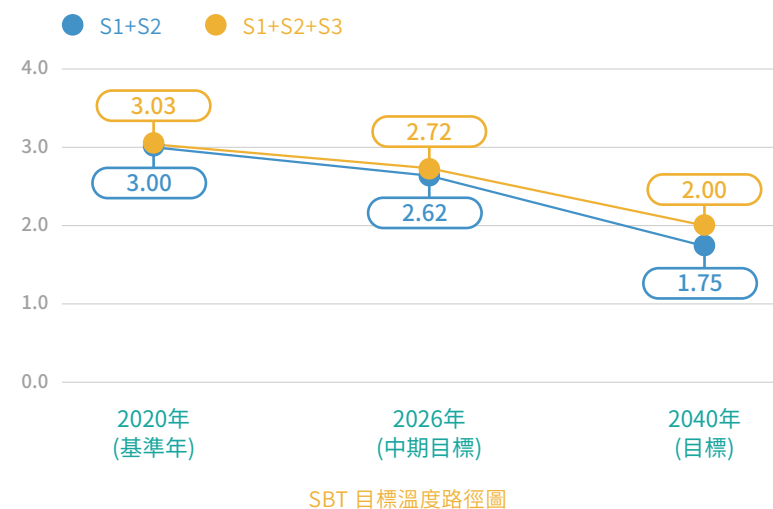
上市櫃股權	單位	2023 年
總碳排	tCO ₂ e	7,321
經濟碳排強度	tCO ₂ e/ 新臺幣百萬元	1.16
資料品質分數	-	2.43

公司債	單位	2023 年
總碳排	tCO ₂ e	1,600
經濟碳排強度	tCO ₂ e/ 新臺幣百萬元	0.21
資料品質分數	-	2.06

合計	單位	2023 年
總碳排	tCO ₂ e	8,921
經濟碳排強度	tCO ₂ e/ 新臺幣百萬元	0.64
資料品質分數	-	2.22

2023 年度投資組合碳排放量

投資組合	承擔碳排 (tCO ₂ e)
股票	7,321
債券	1,600
合計	8,921



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，國泰產險積極於全臺各地 105 處據點，針對降雨淹水潛勢及防洪措施之情形分析實體風險發生可能性。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 - 完善碳排管理

國泰產險以國泰金控集團制定之《環境及能資源政策》，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 36.9%，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。

國泰產險採用能源環境管理系統，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，另於 2023 年 12 月取得「ISO 46001 水資源效率管理系統」標準，透過用水途徑進行檢視，實施節水、節能，以減少碳排放量降低對環境的影響，並持續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，成為臺灣第 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。



▶ 註：此處為 2018 年盤查結果。

業界首家取得碳足跡雙標 - 響應綠色保單企業，總保費 2 成可申報綠色採購

氣候變遷為企業營運及民眾財產生命安全帶來風險，國泰產險積極以保險本業回應氣候變遷與 ESG，透過數位化服務及電子保單、條款 QR Code 等電子化作業，降低碳排放量，並陸續取得「碳標籤」及「減碳標籤」，成為產險業第一家取得雙標籤認證的公司。自 2021 年起符合減碳標籤產品或服務，被納入綠色採購申報範疇，因此購買國泰產險的保險時（如車險、火險、意外險、責任險等任一財產保險），總保險費金額 20% 可進行綠色採購申報，讓保險除了轉嫁風險的功能之外，還能夠為環境永續盡一份心力，共同促進企業低碳轉型。



內部碳費機制

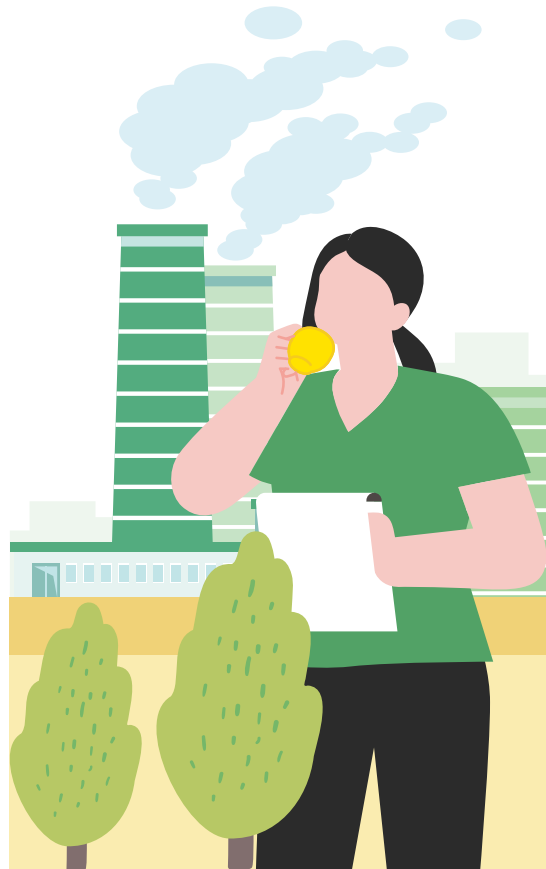
內部碳定價 (Internal Carbon Pricing) 已成為企業中常見的減碳方式，國泰產險為能將減碳作為推廣到公司每位同仁，以訴求排碳有價觀念建立，配合集團以節電活動納入碳定價機制，透過內部碳費 (internal carbon fee) 機制，籌劃全省營業據點節電，並於 2024 年進行競賽活動，鼓勵同仁養成節能減碳習慣，透過用電行為改變，提升能源使用效率，並結合碳定價概念逐步形塑同仁「排碳有價」及「排碳使用者付費」意識。

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 5.2.4 數位金融](#)，並且推動各式減碳計畫，[詳情請見 4.2 環境永續](#)。

4.1.5 TCFD 氣候指標與目標

國泰產險支持 RE100 倡議，承諾於 2030 年全臺所有營業據點 100% 使用再生能源，並採取科學量化的方式，以碳排基礎 (Emission-base) 設定範疇一、範疇二的減碳目標及設定具體且具野心的投融資組合減碳路徑，並於 2022 年通過 SBTi 減碳目標審查，為達成上述使命，在檢視相關指標的攸關性、可靠性及可比性後，設立以下氣候關鍵目標，並透過企業永續 (CS) 小組定期檢視目標之達成狀況，並持續精進。更多氣候環境相關指標與目標，請見 [👉 短中長期 \(2024-2030\) 目標及達成情形](#)。



類型	2023 年目標	2023 年目標達成狀況	長期目標
營運碳排放 (範疇 1+ 範疇 2)	每年減碳 2.5%	11.4% ▶ 註：與前一年度比較	自 2024 年開始，每年減少 4.2% 目標至 2030 年
再生能源電力	總部大樓及敦南信義大樓綠電使用 100%	2023 年總部大樓及敦南信義大樓綠電使用 100%	2025 年 50% 再生能源使用，並在 2030 年國內所有營運據點使用 100% 再生能源
	綠電占比 17.79%	綠電合計佔總用電量之 17.9%	
金融資產碳排放			
範疇 1+ 範疇 2	達到 2.81° C	已達 2.38° C，已達成該年目標	2040 年達到 1.75° C
範疇 1+ 範疇 2+ 範疇 3	達到 2.87° C	已達 2.58° C，已達成該年目標	2040 年達到 2.00° C

▶ 註：依照 SBTi 溫度法，以投資金額加權各投資標的之範疇 1、2、3 碳排放，計算本公司投資組合之金融資產升溫影響幅度。

4.2 環境永續

4.2.1 節能減碳管理方針

國泰產險努力透過提供行動 / 電子化及遠距投保等保險服務，攜手各界展開零碳行動。



管理政策

- ▶ 內部政策：《國泰產險節能減碳作業要點》。
- ▶ 外部依循：《國泰金控集團環境及能資源政策》、《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，自 2024 年開始，每年減少 4.2% 目標至 2030 年。
- ▶ 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

- ▶ 管理部安全衛生暨總務科及企業永續（CS）小組下設之綠色營運小組。



投入資源

- ▶ 綠色營運小組成員 3 名
- ▶ LED 汰換費用：76.4 萬元；綠電採購：445.8 萬元



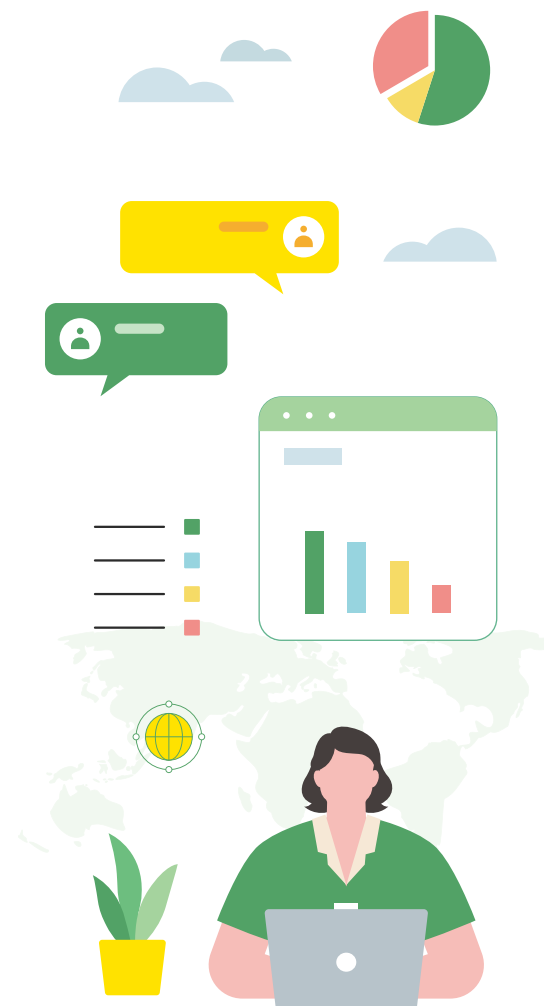
管理評核機制

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| ▶ ISO 14001 環境管理系統 | ▶ ISO 14064 溫室氣體查驗 |
| ▶ ISO 50001 能源管理系統 | ▶ ISO 14067 產品碳足跡 |
| ▶ ISO 46001 水資源效率管理系統 | ▶ ISO 20400 永續採購指南標準 |



具體績效

- ▶ ISO 14001 環境管理系統、ISO 50001 能源管理系統、ISO 46001 水資源效率管理系統：驗證順利通過。
- ▶ ISO 14064 溫室氣體查驗、ISO 14067 產品碳足跡、ISO 20400 永續採購指南標準：驗證順利通過。



4.2.2 能源與溫室氣體排放管理

GRI 302-1、302-4、305-1、305-2、305-3、305-4

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。2023 年為響應碳交所國際碳權交易平台上線並展現與國際接軌意願，國泰產險完成首批首購碳權交易，採購 2,500 公噸碳權，未來將規劃碳權抵換應用場景，以追求碳中和目標。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，推動產業及臺灣之永續轉型。碳強度計算請詳見 [4.1.4 TCFD 氣候風險管理](#)。



圖 4-4、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，來源為臺灣電力公司，係依據臺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 2023 年仁愛總公司及敦南信義大樓使用 100% 再生能源，達到 2023 年再生能源使用 17.79% 之目標。透過職場合署辦公並重新規劃空間、節能燈具汰換、空調配置等，除提升空間成效同步也改善用電能源使用，在 2023 年全營業據點用電量較 2022 年減少約 58,000 度。2023 年國泰產險能源盤查範圍涵蓋海內外所有營運據點，相關數據請見 [附錄 2 ESG 績效數據表](#)。

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、類別 4：使用產品之間接溫室氣體、類別 5：組織使用的產品之間接溫室氣體排放、類別 6：其他來源的間接溫室氣體排放）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。2023 年國泰產險溫室氣體排放盤查範圍涵蓋海內外所有營運據點，相關數據請見 [附錄 2 ESG 績效數據表](#)。

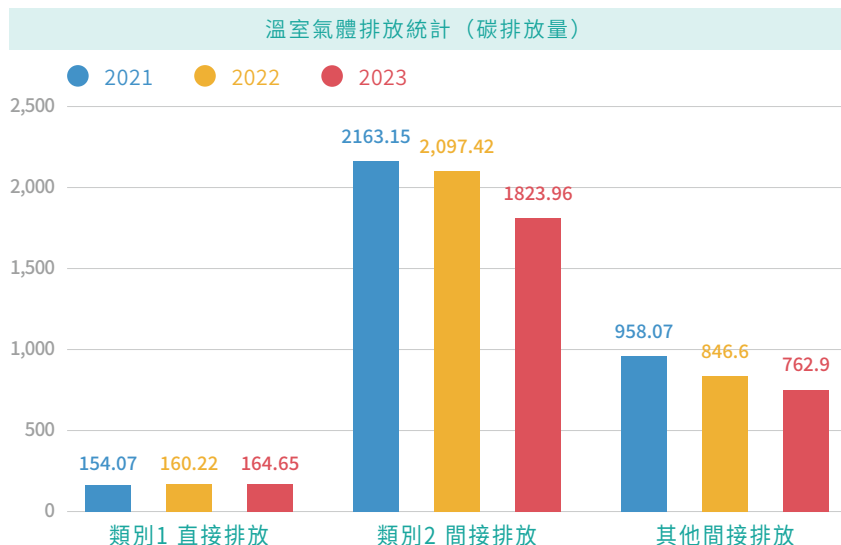


圖 4-5、溫室氣體排放統計（單位：公噸）

節能減碳措施與策略

國泰產險自 2013 年導入溫室氣體盤查作業後，持續針對碳排放量來源進行檢視，其中以營運用電產生碳排放量約佔總量之 90%。為配合 2050 年淨零排放目標能有效降低碳排，因此以「工作行動化、職場共用化及數位業務化」模式轉型為數位化辦公型態營運。針對內部行政作業導入數位電子流程，不僅提升作業效率並能減少紙張使用。利用 APP、平板、筆電等工具，改變傳統固定辦公作業轉型為行動辦公，不受場地、時間限制。在職場環境上，汰換舊型燈具改以節能 LED、桌上型電腦改以筆電，讓職場用電更具節能效益。

透過各項數位化措施，同仁應用數位工具越趨成熟，我們更擬定「職場轉型」之行動方案，讓職場空間規劃以縮小職場坪數、降低閒置空間訴求，來提升職場用電效益，並能減少空調設備、燈具耗電，型塑低碳營運職場，朝向零碳轉型目標邁進。

2023 年
行動化與
電子化作業

共節省約

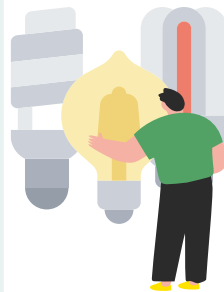
4.71

億張紙

國泰產險低碳轉型

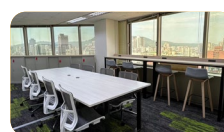
LED 燈具汰換

- 已完成
50%
據點汰換
- 年減碳總數達
27,156
公斤二氧化碳



低碳轉型

職場共用化



職場座位以共用化設計並擴增公用討論空間，提升同仁間互动交流。

業務數位化



藉由數位工具將業務流程轉型為電子化，使業務推動更迅速靈活。

工作行動化



搭配筆電、行動話機、iPad 等辦公設備，可隨時隨地辦公，不受地點限制。

- 總公司辦公職場重新配置格局及空間規劃，提升 **12%** 員工座位及提供 **11** 間會議室及 **4** 處洽談區。
- 北港通訊處透過職場改造，減少 **15.5** 坪室內坪數，靈活運用職場空間。
- 南區營業分公司及高雄、中正通訊處規劃合署辦公職場，降低閒置畸零空間，達到減少 **44.5** 坪室內坪數及節能減碳效益。

圖 4-6、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 年已達成全臺據點的水資源盤查。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。2023 年 12 月更取得「ISO 46001 水資源效率管理系統」標準，透過用水途徑進行檢視，實施節水、節能，以減少碳排放量降低對環境的影響。2023 年國泰產險水資源盤查範圍涵蓋海內外所有營運據點，相關數據請見 [附錄 2 ESG 績效數據表](#)。



圖 4-7、國泰產險節約用水宣導文宣

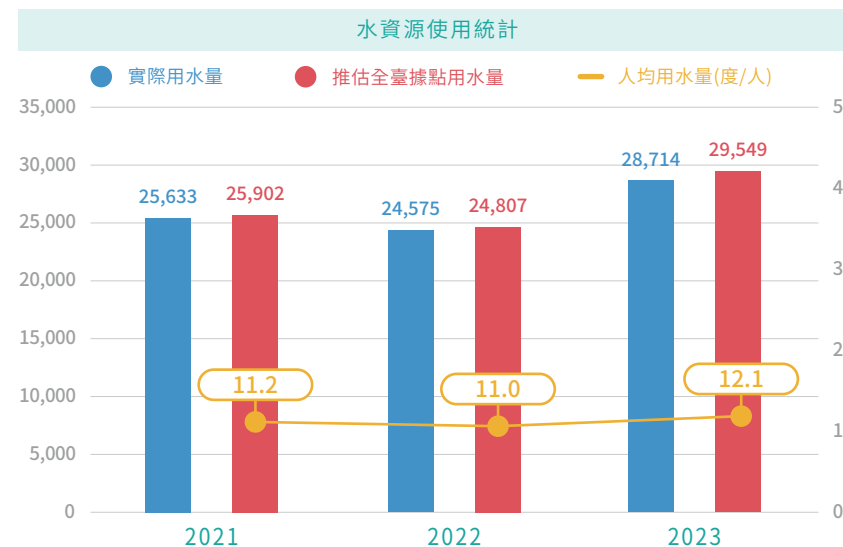


圖 4-8、水資源使用統計 (單位：度)

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 2023 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。與華碩文件基金會合作之「再生電腦計畫」，提供 642 台桌機及 55 台顯示器回收捐贈作業。2023 年國泰產險廢棄物產出量盤查範圍涵蓋海內外所有營運據點，相關數據請見 [附錄 2 ESG 績效數據表](#)。

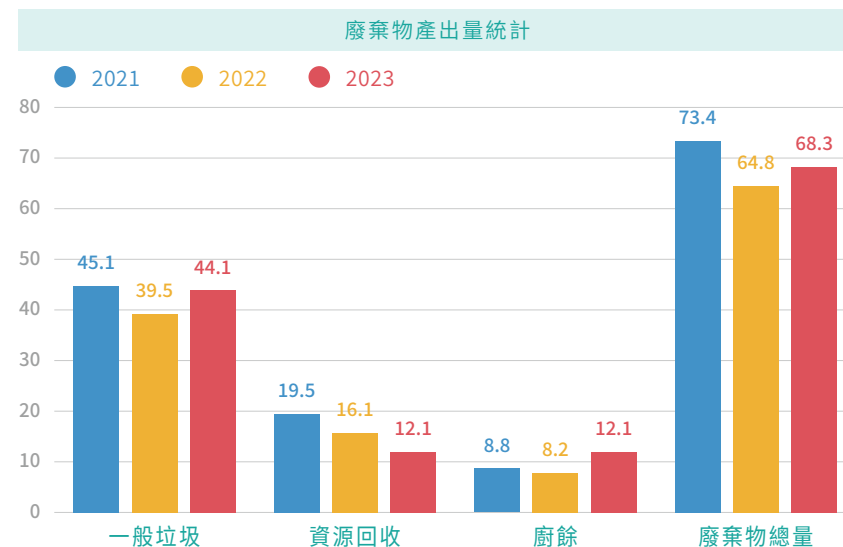
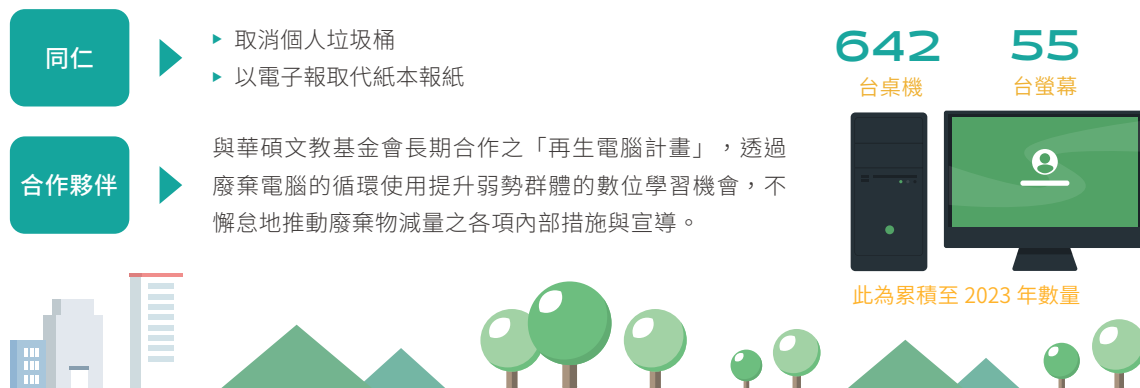


圖 4-9、2023 年廢棄物產出量統計 (單位：公噸)

4.2.4 供應鏈環境永續議合

GRI 2-6.1、2-6.2、2-22、2-24 PSI 原則二

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。

國泰產險於 2023 年與集團共同舉辦「2023 年國泰金控永續供應商大會」，邀請供應商一同加入行政院環境部「民間企業及團體實施綠色採購計畫」與在地環保標章申請，並表揚感謝提供集團綠色採購之績優供應商。

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》。國泰產險亦擴大影響力，協助供應商了解採購行為與經濟、環境、社會發展的關聯性及重要性，建立永續採購教育訓練手冊與線上永續採購教育訓練。並定期檢視供應商服務、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入合格供應商行列，本年度供應商年度評估 100% 合格。



▶ 註：2023 年完成採購下單程序且採購項目具有供應商提供符合環境部公布「民國112 年推動民間企業及團體實施綠色採購計畫」標準之採購金額總和。

圖 4-10、供應商篩選原則與 2023 年供應商永續績效

CHAPTER

健康社會的守護者

5.1 健康促進	-----	063
5.2 財務健康	-----	074



核心理念

- 健康促進：拓展健康生態圈，促進民眾維持身心健康
- 財務健康：客戶財產的最佳守護者

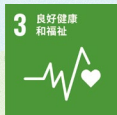


永續亮點

- 不意外校園相關教育宣導活動 59 場，觸及約 3,000 人次
- 永續投資金額約 36 億元



1 消除貧窮

3 良好健康
和福祉

4 優質教育

8 尊嚴就業與
經濟發展

10 減少不平等

11 永續城市
與社區12 負責任的
消費與生產

5.1 健康促進

GRI 413-1

5.1.1 社會影響力藍圖與管理方針

國泰產險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，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，建構出「全方位損害防阻藍圖」，協助各年齡層的利害關係人識別風險，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。

全方位損害防阻藍圖



社會影響力管理方針



管理政策

- ▶ 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，包含損害防阻部與綜合企劃部。



投入資源

- ▶ 人力資源：損害防阻部 13 位、綜合企劃部 7 位。
- ▶ 費用投入：約 629 萬元。



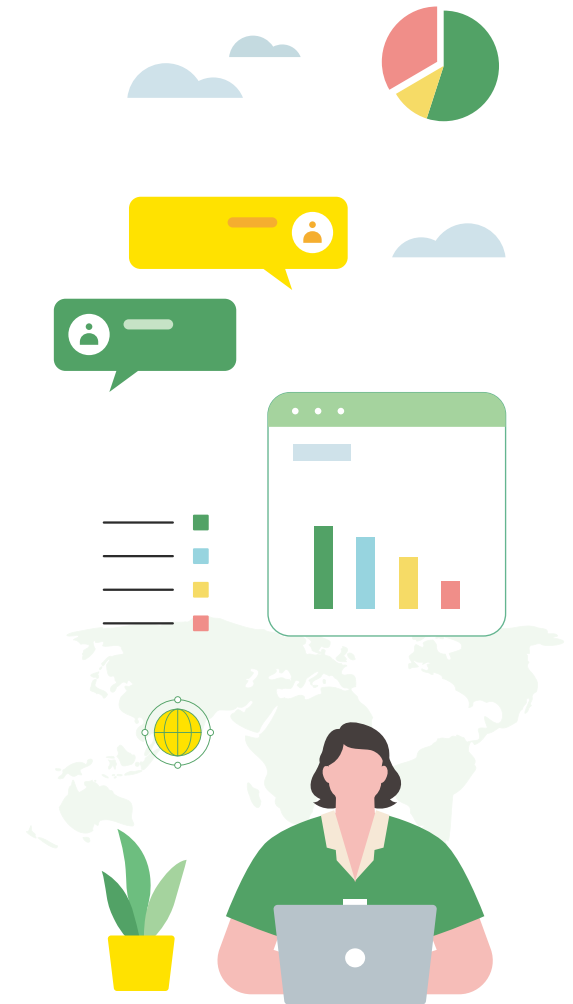
管理評核機制

- ▶ 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

- ▶ 2023 年不意外騎士共舉辦 14 場校園交通安全講習課程、觸及人數超過 1,700 人次；校園交通風險地圖完成中正大學及南華大學 2 所學校；不意外自行車共舉辦 25 場教育宣導活動，觸及約 800 人次；不意外學園共舉辦 20 場「不意外糾察隊」安全教育桌遊試辦活動，觸及約 497 位學童。
- ▶ 2023 年零事故研究所網站瀏覽量逾 240,000 人次。

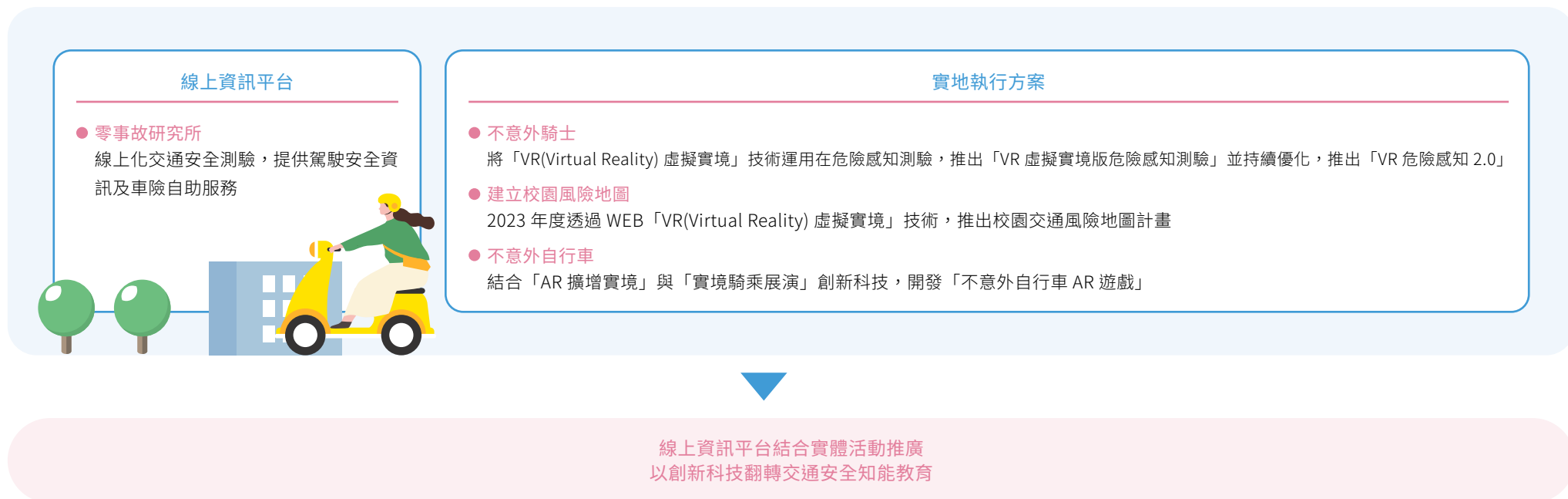


5.1.2 全齡損害防阻

PSI 原則一、三

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。

實現交通零事故



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。2023 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 14 場校園交通安全講習課程、觸及人數超過 1,700 人次、學生對專案活動認同感達 87 分。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
請見國泰產險官網
(企業永續專區)



不意外騎士投入成果與影響力

2023 年度成果

- ▶ 投入經費約達 59.4 萬元
- ▶ 20 位人力資源

自 2015 累積至 2023 年

- ▶ 舉辦 238 場教育活動
- ▶ 走訪全臺各地 87 所學校
- ▶ 參與人次 23,500 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。2023 年，「零事故研究所」網站平台持續推廣正確的交通安全觀念，為提升國人的用車習慣，特別舉辦「你是愛車狂人嗎？」用車習慣大調查，從中發現大眾容易發生的用車習慣，搭配用車習慣短影音，讓大眾從短影音中建立正確的用車習慣，此次活動搭配抽獎活動以及社群媒體宣傳，共計超過 18,000 人次到訪平台。此外，為強化風險管理意識，首次與智能助理阿發合作「發搜 me，零事故」有獎問答活動，推出將生硬的風險觀念透過軟性的抽獎問答活動傳遞給社會大眾，吸引共計約 21,700 人次參與活動。幫助民眾建構具防禦駕駛觀念，以降事故發生的可能性，擴大專案影響力。

點擊閱覽
零事故研究所網站

2023 年零事故研究所投入成效

- ▶ 投入經費約 37 萬元
- ▶ 參與人次逾 240,000 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 5-1、零事故研究所



▶ 圖 5-2、發搜 me，零事故問卷活動



▶ 圖 5-3、風險觀念文章短影音化

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。2023 年與國立中正大學及南華大學共同規劃【一起回嘉，安全抵嘉】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 2023 年共完成臺灣 14 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 5-4、中正 x 南華大學校園交通風險地圖



▶ 圖 5-5、校園交通風險地圖成果發表合照



▶ 圖 5-6、校園交通風險地圖 WebVR 示意

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。2023年舉辦25場教育宣導活動，參與人次共計800位。

不意外自行車投入成果與影響力

2023 年度成果

- ▶ 投入經費約達 12.4 萬元
- ▶ 16 位人力資源

自 2020 累積至 2023 年

- ▶ 舉辦 172 場教育活動
- ▶ 走訪全臺各地 85 所學校
- ▶ 參與人次約 5,300 位

關於國泰產險
歷年推動不意外自行車
成果請見國泰產險官網



不意外自行車三大特色

多元資源整合

- ▶ 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

創新科技結合

- ▶ AR 數位科技
- ▶ 實境騎乘展演

遊戲化課程

- ▶ 自行車部位認知
- ▶ 防禦性駕駛
- ▶ 交通路權判釋
- ▶ 個人化騎乘指導



▶ 圖 5-7、不意外自行車課程合照



▶ 圖 5-8、不意外自行車教學宣導



▶ 圖 5-9、不意外自行車北市教育局長操作



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，深入走訪臺灣各地區小學，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，考量現行十二年國民基本教育課程綱要係以自發、互動、共好的精神，落實素養導向的課程與教學，以成就每一個孩子都能適性揚才與終身學習。因此自 2022 年開始，國泰世紀產物保險股份有限公司與國立臺北教育大學校數位科技設計系攜手合作，以結合產業及社會資源的方式，研發符合 108 課綱理念與精神之桌上遊戲「不意外糾察隊」作為教具，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。2023 年共推動 20 場次安全教育桌遊活動，參與學校包含臺北市仁愛國小中高年級共 185 位同學，臺北市成德國小高年級共 84 位同學，及新北市德音國小中高年級共 228 位同學。為強化全齡損防教育，國泰產險透過「不意外自行車及不意外學園課程」，推廣老幼共學代間教育，捐贈臺北市府教育局「不意外糾察隊」安全教育桌遊 200 套，國泰產險期盼藉由「不意外糾察隊」安全教育桌遊促進祖孫融合互動，傳遞交通安全新知識，降低交通事故意外發生。



不意外學園投入成果與影響力

2023 年度成果

- ▶ 投入經費約達 439,800 元



▶ 圖 5-10、不意外學園代間教育產學合作成發記者會

自 2012 累積至 2023 年

- ▶ 舉辦 130 場教育活動
- ▶ 走訪全臺各地 98 所學校
- ▶ 參與學童人次約 20,500



▶ 圖 5-11、不意外學園教學宣導



▶ 圖 5-12、代間教育產學合作成發操作—成德國小



▶ 圖 5-13、不意外學園教學宣導—成德國小

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 年則以「國泰防災三部曲 - 用電安全篇」為主題，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。當年因受新冠疫情影响，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。
- 2023 年持續推出新主題「國泰防災三部曲 - 地震篇」，宣導地震防災、減災與應變的觀念，並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。年底開發完成「零事故地震實驗模組」，以簡易模組化之方式模擬地震力對建物的各種破壞樣態，同時亦獲得新型專利，後續將作為輔助教具，以視覺化的互動教學提升學習效果。
- 國泰產險持續不斷地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、居家用電安全觀念及地震防護觀念，降低火災事故、感電的人員傷亡比例及強化地震減災與預防觀念，期望減少全民的財產損失與人員傷亡。



不意外社區投入成果與影響力

2023 年度成果

- ▶ 投入經費約達 29.5 萬元
- ▶ 233 位人力資源



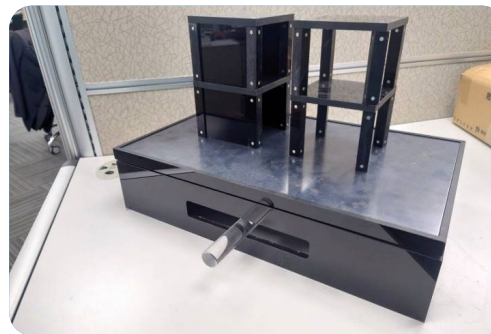
▶ 圖 5-14、呂伍豐同仁至長照機構擔任講師，使用「零事故煙流實驗室」教具，宣導火場求生新觀念

自 2021 累積至 2023 年

- ▶ 舉辦 190 場教育活動



▶ 圖 5-15、呂伍豐同仁至企業客戶擔任講師，展示「零事故煙流實驗室」教具，推廣火場求生新觀念



▶ 圖 5-16、國泰產險 2023 年獲得新型專利之「零事故地震實驗模組」教具，後續預計搭配「國泰防災三部曲 - 地震篇」，宣導地震安全觀念



▶ 圖 5-17、林典韜同仁擔任講師至國泰金控子公司，推廣火場求生新觀念

微心計畫

臺灣自 2018 年邁入高齡化社會，國泰產險亦積極關注高齡議題，自 2019 年起至長照機構進行志工服務。為實現全齡幸福，與積極落實主管機關公平待客原則，加上學刊指出，高齡者在災害來臨時為最脆弱的族群，本公司發揮「損害防阻」核心職能，並在過去經驗的啟發下，2023 年起全新規劃，以投保本公司「長照機構責任險」之保戶為服務對象，首場與廣恩老人養護中心、恩揚居家長照機構共同合作，前進新北市五股社區，向近 80 位民眾推動風險教育課程，透過真實案例與業界獨家「零事故煙流實驗室」教具展演，搭配「模擬濃煙噴煙機」，模擬火場致命濃煙的流動樣態，傳授「先求生、再逃生」的正確逃生知識，建立事前預防知識，課程獲得衛生福利部之認證，為首家至長照機構進行推廣，以守護超高齡社會安全之產險公司。

本場活動整體滿意度達 4.6 分（滿分 5 分），獲得高齡長者、中高齡照護員及長照資源夥伴許多正向肯定，參與活動學員回饋，透過本場活動學習到消防安全、滅火應變處理及火場求生新觀念與基本理論知識，同時掌握使用滅火器材方法、加強火場自救逃生技能與撲救時機和技巧，保障人身安全。



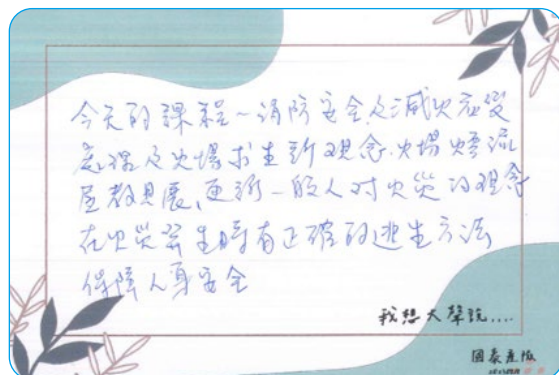
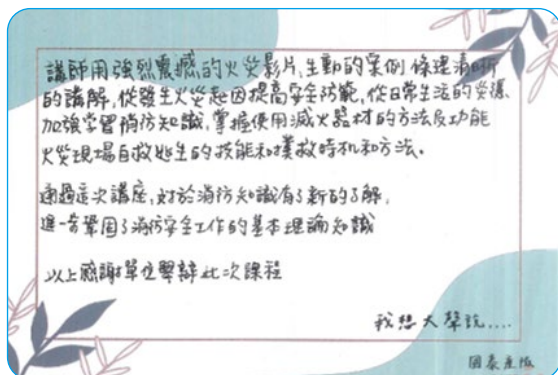
► 圖 5-18、林典軒同仁擔任課程講師，介紹消防安全及滅火應變處理



► 圖 5-19、呂伍豐副理擔任課程講師，分享火場求生新觀念及煙流屋教具展演



► 圖 5-20、國泰產險與廣恩養護中心、恩揚居家長照機構共同合作



► 圖 5-21、獲得高齡長者、照護員及長照社區資源夥伴之正向回饋



5.1.3 企業損害防阻

PSI 原則一

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 [國泰產險官網（企業永續專區）](#)。

點擊閱覽
國泰產險企業損害
防阻推動成果

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。2021 及 2022 年雖因 COVID-19 疫情影響，暫停舉辦損害防阻研討會，2023 年疫情趨緩後，即恢復舉辦三場次大型企業風險損防研討會，與企業客戶分享「複合式企業營運風險、資安風險、企業永續、綠能等方向」以及趨勢議題。

大型企業風險 損害防阻研討會

- ▶ 自 2005 年至 2023 年底共累積舉辦 43 場次，觸及 4,558 人次。

氣候變遷 議題研討會

- ▶ 自 2012 年至 2023 年底共累積舉辦了 12 場次，觸及 901 人次。

地區型企業風險 損防研討會

- ▶ 自 2023 年共累積舉辦 4 場次，觸及 348 人次。



為共同提升全臺企業的風險意識，於 2023 年開始，從大型企業擴散到中、小型企業，也到 4 個區域（北區、桃園區、中區、南區）舉辦地區型企業風險損防研討會，透過研討會進行良性交流互動，期能將風險控管意識在各企業組織中持續強化，如工廠及倉儲業火災事故案例分享、工廠倉儲火災原因分析及災後處理對策、金屬加工產業職安衛風險及事故案例分享等主題，協助企業體強化韌性與永續經營的目標。

損害防阻研討會

投入行動

- ▶ 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

創造的影響力

- ▶ 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。



颱風、洪水、地震

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

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

成效

自 2012 年至 2023 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 289 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 472 件。



淹水

服務對象

具淹水疑慮之企業客戶

特色

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。

成效

自 2013 年至 2023 年，已服務 18 件。



太陽能案場之天災風險評估

服務對象

太陽能案場

特色

實地勘查與蒐集資料，評估颱風期間太陽能案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 2015 年至 2023 年，累計已評估 67 個太陽能案場

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。2024 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

2023 年度成果

- ▶ 投入經費約達 35.2 萬元
- ▶ 8 位人力資源

自 2013 累積至 2023 年

- ▶ 執行 32 件專案
- ▶ 觸及人次約 44,211 位



企業損防顧問電氣設備安全檢測

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。2023 年共協助 73 家企業客戶進行檢測，執行時程約 125 天。

企業損防顧問電氣設備安全檢測投入成效

2023 年度成果

- ▶ 投入經費約 75 萬元
- ▶ 375 位人力資源

自 2013 年累積至 2023 年

- ▶ 協助逾 510 家企業客戶，執行時程約 918 天



▶ 圖 5-22、企業損防顧問電氣設備安全檢測（紅外線）



▶ 圖 5-23、企業損防顧問電氣設備安全檢測（超音波）



5.2 財務健康

5.2.1 永續投資

GRI 3-3、SASB FN-IN-410a.1、FN-IN-410a.2、PSI 原則一、二、三

永續金融管理方針

國泰產險以實際行動支持永續發展的投資標的，帶動更多公司一齊努力，共創永續未來。



管理政策

- ▶ 內部政策：《集團不可投資政策》、《國泰產險投資政策》、《國泰產險 ESG 暨氣候風險管理準則》。
- ▶ 外部依循：責任投資原則 (PRI)、永續保險原則 (PSI)。



管理承諾

- ▶ 透過 ESG 因子檢視投資對象永續風險與機會，落實責任投資。
- ▶ 擴大責任投資影響力，持續宣導公司治理及企業社會責任。



權責單位

- ▶ 財務部及企業永續 (CS) 小組下設之責任投資小組。



投入資源

- ▶ 參與永續相關論壇 2023 年達 100 小時、31 人次。
- ▶ 購買 Bloomberg、MSCI 資料庫蒐集永續相關資訊。



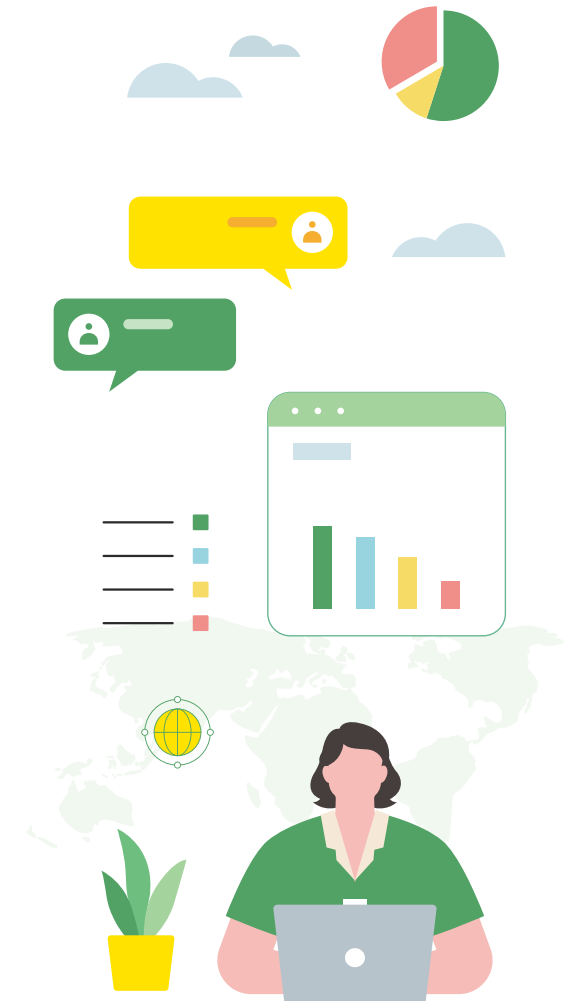
管理評核機制

- ▶ 永續投資金額。
- ▶ 低碳投資目標。
- ▶ 投資組合 ESG 評級與爭議事件。



具體績效

- ▶ 永續投資金額達 36 億元。
- ▶ 低碳投資金額達 2.2 億元，較前一年度成長 39%。
- ▶ 拜訪被投資公司 195 次。
- ▶ 議合活動 3 次。



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

36
億元

低碳投資金額達

2.2
億元

與被投資公司進行議合會議，促進其重視永續議題



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。

ESG 風險

- ▶ 負面名單排除
- ▶ 企業名譽風險
- ▶ 風險變動可能性高
- ▶ 不符合社會發展期待

ESG 機會

- ▶ 正面名單篩選
- ▶ 長期發展穩定性高
- ▶ 社會價值與獲利之雙贏

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，先一步排除屬於國泰集團不可投資名單中之企業，接著建立「敏感性產業名單」，排除 8 大敏感性產業及逐步針對煤炭相關產業進行撤資，篩選完後再運用 MSCI ESG 資料庫觀察被投資企業永續評分狀況。

1

集團不可
投資名單

2

敏感性產業

3

煤炭
相關產業

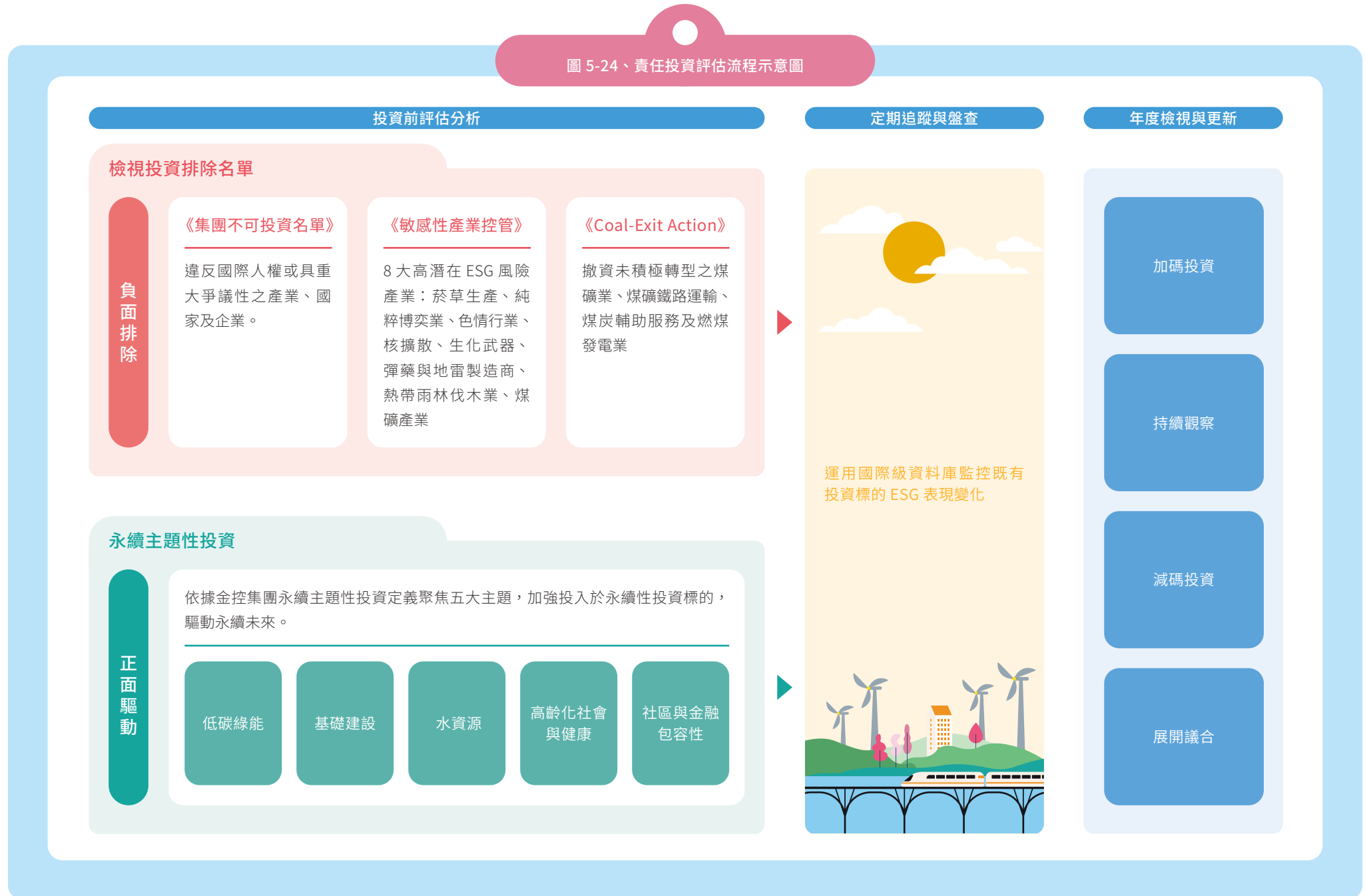
4

MSCI ESG
資料庫

煤炭相關產業

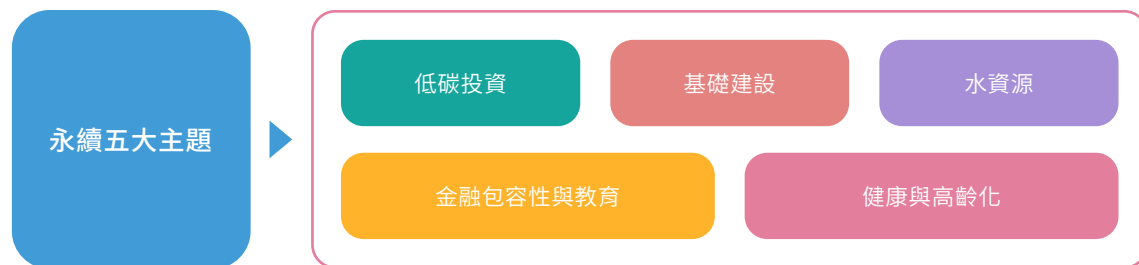
自 2022 年起，國泰集團逐漸降低未積極轉型之煤炭相關產業投資，針對這方面，國泰產險原先即未有投資煤炭相關產業，未來也將繼續保持並將其列入不可投資名單中。煤炭相關產業包含以下四種：煤礦業、煤礦鐵路運輸、煤炭輔助服務及燃煤發電業。

圖 5-24、責任投資評估流程示意圖



國泰產險不僅建構全面的責任投資制度及流程，在投資行為上也採取積極行動，在排除潛在風險的同時，我們將資金聚焦於五大主題，期許發揮金融本業的力量，藉由資金推動永續產業之蓬勃發展，2023 年相關永續投資金額約 36 億元，較 2022 年約成長 3.53%。

同時也依據「永續經濟活動參考指引」，判斷帳上投資部位是否有符合指引之標的。經檢視，我們認為低碳投資主題中有符合的相關標的，如主要業務為風力發電相關的世紀鋼符合指引中「再生能源的建置」；交通運輸的臺灣高鐵符合「軌道運輸基礎設施相關運用」。



主題	說明	2023 年投資總金額 (新臺幣億元)
低碳投資	因應氣候風險及強化投資組合氣候韌性，以低碳投資為策略進行配置轉型並響應政府 2050 淨零排放目標的轉型策略。	2.2
基礎建設	基礎建設是提供人民基本需求、奠定國家發展基礎的重要項目，為了維持經濟與社會成長、消滅貧窮、調適氣候變遷帶來的衝擊，改善基礎建設將是延續永續的重要關鍵。	9.5
水資源	隨著水資源的匱乏、都市人口的激增、劇烈氣候的變遷，有效地運用及處理水資源，亦是當前最重要的課題之一。透過投入民生用污水處理及水資源開發業務，讓地方有更完善的公共下水道使用，改善居住環境品質。	0
金融包容性與教育	參考 PRI 對相關產業的定義，訂定社區與金融包容性產業範疇，包含教育、微型金融等相關產業。	0
健康與高齡化	參考國家發展委員會以及 PRI 對相關產業的定義，訂定高齡與健康產業範疇，納入高齡與健康服務產業、高齡與健康產品產業及設施供應等。	24.4

發揮機構投資人當責力，推動永續共榮

自 2017 年臺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。本公司與被投資公司互動成果如下表。相關議合原則、程序，請參考 國泰產險 2023 年盡職治理報告。



議合成功案例

2023 年國泰產險一共進行三次議合活動，其中包含了一次合作議合、一次主要議合及一次的股東會發言。針對本年度議合，國泰產險都是藉由 ESG 資料庫發覺被投資企業在永續方面仍有可加強的議題，並希望可以藉由議合活動使被投資企業逐步重視永續議題的發展性。同時也藉由議合活動進一步了解被投資企業永續發展實際情形與遭遇的困難，讓雙方可以透過議合會議進行深入交流，使雙方在永續領域可以有更好的表現。

永續相關議案 - 2023 年 E 公司股東會發言

背景原因

藉由第三方評比機構發現帳上部位之企業在整體同業中表現稍微落後，由於近年來國際也愈發重視企業永續，因此國泰產險認為若 E 公司能在永續方面有所進步，對其公司發展也會帶來正向的影響。

議合內容

我們參與 E 公司股東會時進行股東會發言與交流，主要發言提及 E 公司在第三方評比機構之表現較弱的部分，希望 E 公司能夠多揭露此部分的資訊，以利第三方評比機構與投資人更了解 E 公司的永續作為，也讓 E 公司的努力可以得到適切的評價。

議合影響

E 公司先對其 ESG 議題做整體的概略性的介紹，也提及其公司本身在永續方面的各項作為，使國泰的同事們能對 E 公司的作為有更深入的认识，同時也了解 E 公司在永續方面的決心，而 E 公司未來也會加強永續作為的揭露，以期望能有更好的表現。



點擊閱覽
國泰產險 2023 年
議合案例



5.2.2 永續保險與商品影響力

GRI2-24、SASB FN-IN-410b.1、FN-IN-410b.2、原則一、二、三

發展永續保險商品與服務管理方針

國泰產險提供多元 ESG 相關服務與商品，站在第一線為客戶辨識並分擔永續相關風險。



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

各險部相關單位及企業永續（CS）小組下設之責任商品小組。



投入資源

- ▶ 108 位簽辦人員。
- ▶ 4,078 萬元。



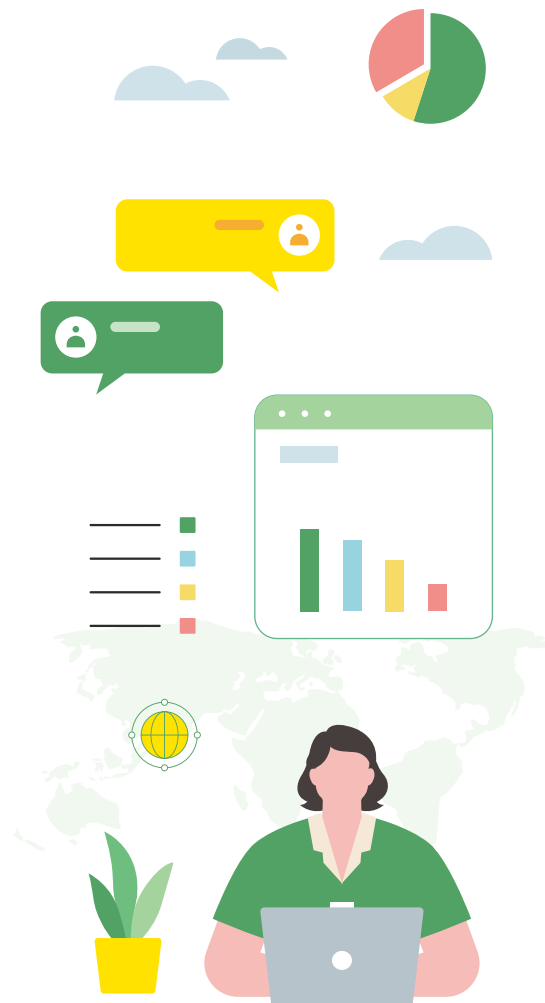
管理評核機制

- ▶ 永續保險商品簽單件數。



具體績效

- ▶ 2023 年永續保險總簽單件數：7,112 件。
- ▶ 榮獲 2023 年第十屆「保險卓越獎」新興風險保障商品推展卓越獎-金質獎，本公司，遵照政府政策並延續集團的永續願景，發揮產險核心職能，致力於推動與創新綠色及資安保險商品與服務，受評審肯定。
- ▶ 參與第四屆臺灣氣象產業論壇（約 170 人與會），展現公司在風險管控與永續推展的專業形象。
- ▶ 與防災產業協會合作，探究風速與太陽光電設備損失模式的關聯性研究，成果透過報章雜誌露出（紙本 3 篇、數位 24 篇及天下雜誌專訪 1 篇），讓利害關係人了解相關風險，發揮永續影響力。



永續保險商品發展與議合

GRI 2-24

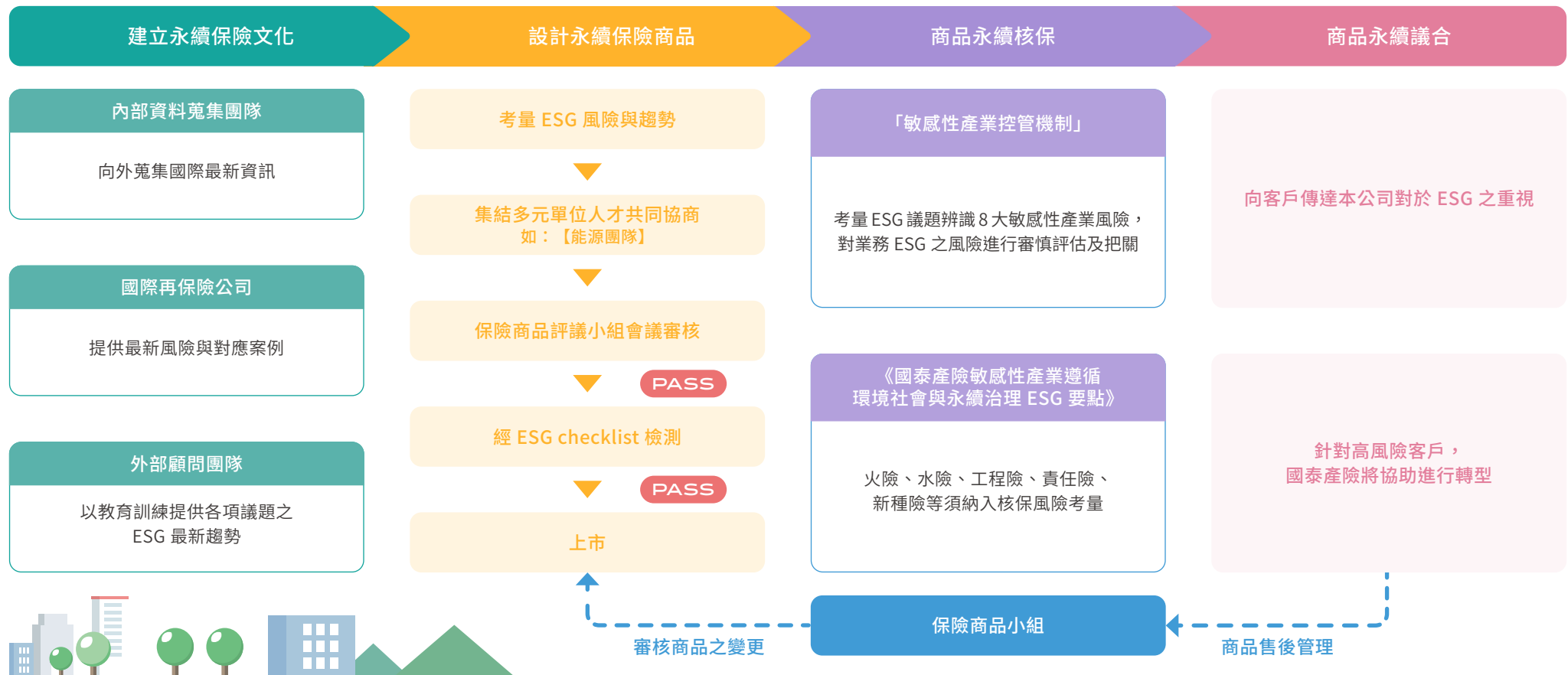
國泰產險身為風險產業業者，深信並秉持金控董事長勇於面對風險的精神，我們透過提供多元的 ESG 相關服務與商品，並向客戶議合 ESG 永續風險，站在第一線為客戶辨識並分擔風險。

國泰產險遵循 PSI 以及政府對於永續金融的目標，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
- ✓ 是否符合社會面向風險
- ✓ 是否符合公司治理面向
- ✓ 是否符合環境面向
- ✓ 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）

2023 年新送審商品 100% 通過 ESG 檢核



5-25、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

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。對於永續商品的推動，繼 2022 年制定的 CS 推廣計畫，建立同仁認知認同後，2023 年我們朝深化與推廣永續，由內而外持續擴大影響力。身為產物保險業者，我們站在風險的前端，持續培養同仁們思考如何將風險化為轉機，透過結合核心職能與政府 2050 年淨零政策，藉此建構具有風險之韌性與持續學習的文化，由內向外推廣永續。

內部

針對業務同仁進行教育訓練 2 場，共約 200 人次，以太陽光電風險辨識及理賠案例實務，建立同仁在推廣永續商品的知識與風險意識。

除國泰產險內部同仁外，也將產險在永續再生能源領域下的專業擴散至其他利害關係人 - 通路夥伴，對銀行行員舉辦太陽光電風險辨識教育訓練 2 場共約 46 人參與，建立風險觀念及辨識能力，課後滿意度 4.9 分（評分 1-5 分）。

外部

參與第四屆臺灣氣象產業論壇，傳遞三大面向價值：

- ▶ 氣候藍圖說明國泰產險如何協助政府與企業提升氣候變遷轉型及韌性。
- ▶ 損害防阻服務及風險評估模型，展現公司作為與價值，強化專業形象。
- ▶ 產學合作案例，擴散對利害關係人的影響力。

太陽光電是臺灣綠電供應重要來源，而臺灣多颱風的氣候型態成為太陽能板最大威脅，因此國泰產險與防災產業協會合作，探究風速與太陽光電設備損失模式的關聯性，並透過網路媒體（紙本 3 篇、數位 24 篇）、雜誌專題（天下雜誌專訪 1 篇）及損防研討會公開露出，讓利害關係人了解相關風險，發揮永續影響力。



環境永續保險商品

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】四大構面持續推動相關保險商品，創造低碳轉型機會或減緩 / 調節氣候變遷，增加產業競爭力與達成淨零目標。

2023 年環境永續保險（綠色保險）之件數為

7,112 件

簽單收入為

60,405 萬元

環境永續保險構面	環境永續保險	產品綠色意識	2023 年	
			投保件數	簽單收入 (萬元)
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臺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。	652	201
	公共自行車傷害險		4	1,281
	公共自行車責任險		12	1,749
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，國泰產險響應農業部開發農業保險商品，與政府攜手為農民提供全面之保障： ▶ 芒果災助連結型保險 ▶ 臺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	400	611
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。	3,666	60
再生能源產業保險	離岸風電保險	國泰產險自 2010 年起，針對綠色產業建置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。	2,378	56,503
	太陽能保險	國泰產險持續致力於提高再生能源產業之保險競爭力及專業度，於 2019 年成立能源保險團隊，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。		
合計			7,112	60,405

▶ 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。

培養永續人才 - 能源保險團隊

國泰產險於 2019 年成立「能源保險團隊」，編制橫跨各險種，同時串聯核保、損防、再保及理賠服務，並於 2022 年進行團隊組織資源整合及調整。循序漸進從能源產業研究、產業佈局、商品發展及人才培育等面向提升風險管理與人員專業度。透過問卷調查掌握團隊成員與商業險體系同仁（共 92 人填寫）對能源產業的了解程度及對培訓的需求後，安排 6 場太陽光電相關之專業課程及與外部機構麥理倫和工研院進行離岸風電專題分享 1 場，7 場共 653 人次參與。藉由聚焦需求制訂課程逐步提升人員永續專業力及風險辨識力，共同協助公司發揮核心職能，推動再生能源，展現國泰產險專業價值，掌握風險提升韌性。



▶ 業務同仁教育訓練 2 場



▶ 國泰世華銀行行員教育訓練



▶ 防災產業協會合作案 - 天下雜誌專訪文章



▶ 第四屆臺灣氣象產業論壇



▶ 能源團隊 - 離岸風電專題分享

5.2.3 普惠金融

GRI 3-3、PSI 原則一

普惠金融管理方針

國泰產險為社會所有階層和群體提供有效、全方位服務，確保大眾享有公平友善的金融服務。



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所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

- ▶ 健康傷害保險部。



投入資源

- ▶ 人力資源：健傷險核保 8 名。
- ▶ 費用投入：443.2 萬元。



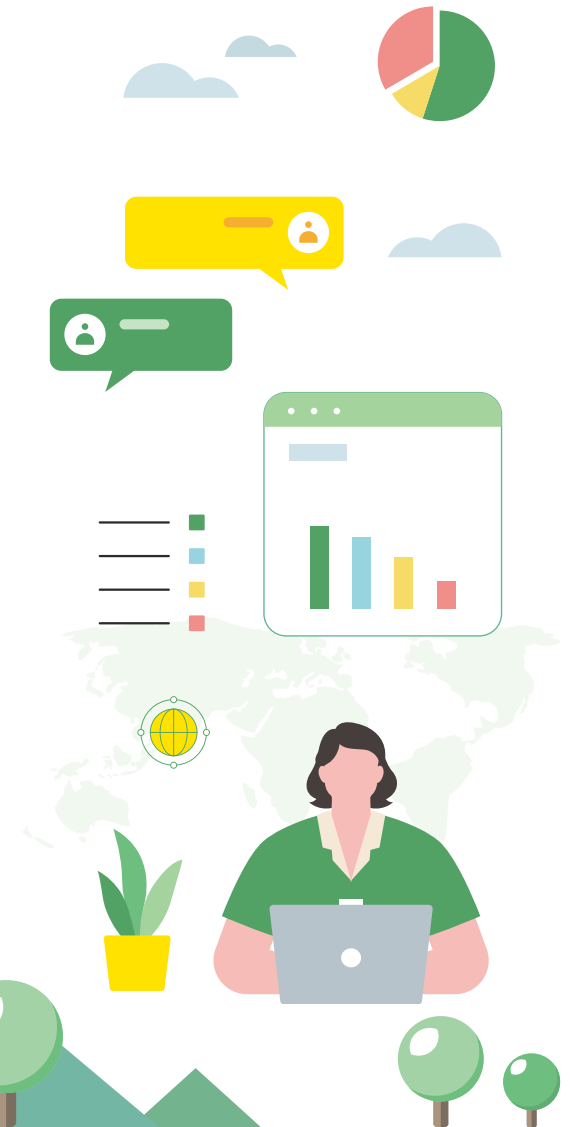
管理評核機制

- ▶ 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

- ▶ 微型保險－業務績優獎。
- ▶ 強制汽車責任保險差異化管理－第二名。
- ▶ 住宅地震基本保險卓越獎－第三名。



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友善的金融服務。

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 2023 年投保件數	累計至 2023 年保額	亮點
1,033 件	3,356 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—新世紀常青專案

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」專案，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膝關節、水晶體。此外，我們也特別針對重大燒燙傷設計加倍保障，提供老年人安心的醫療照顧。並且在 2023 年中改版內容，加入因為意外受傷致使長者須添購如輪椅、拐杖等「輔助器具」的費用填補項目，更名為「新世紀常青」專案，期待能在有限的預算中提供長者最需要的保障。

累積至 2023 年投保件數	累計至 2023 年保額	亮點
23,680 件	12,591 萬元	▶ 65 歲到 79 歲專屬，不必體檢。 ▶ 針對重大燒燙傷設計保障。 ▶ 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

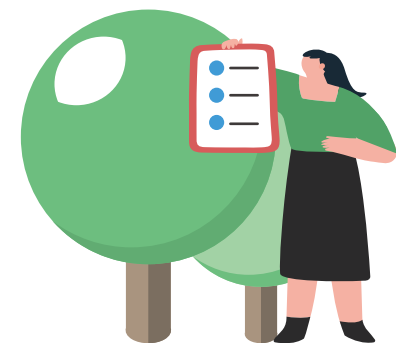
針對所得較低之保險族群、具特定身分之弱勢民眾，以及前述對象的家庭成員。國泰產險希望能夠為這些經濟弱勢及特定身分族群提供基本保險保障。本公司積極推動微型保險業務，藉由低保額、低保費且保障內容簡單之保險，保障經濟弱勢者對於突發意外所造成之身體損傷照護費用或其他經濟損失賠償，使弱勢者得以利用保險機制進行風險分散之規劃。此商品 2023 年獲得金管會頒發的「微型保險業務績優獎」。

承作 2023 年弱勢單位 之微型保險件數	承作 2023 年弱勢單位 之微型保險保費收入金額	承作 累計至 2023 年弱勢單位 之微型保險件數	承作 累計至 2023 年弱勢單位 之微型保險保費收入金額
68 件	505 萬元	262 件	1,584 萬元

▶ 統計方式：2020 年~2023 年累計的弱勢單位之微型保險件數、金額。

協助職場新鮮人了解保險—保險入門指南

國泰產險針對初踏入社會、不熟悉保險的職場新鮮人提供「保險入門指南」，以簡明扼要、圖像化方式活潑呈現介紹保險基本概念，如：保險分類、投保流程及注意事項、保戶權益與保險公司的義務、官網投保須知、常見問題等，協助新鮮人快速了解保險知識並掌握潛在風險、保障保險人權益。除此之外，官網亦架設新手入門專區，以生活型態為分類主題，讓用戶可以直覺並快速的找到需要的保險服務，並且提供詳細的商品介紹與投保試算，協助新手找到合適自己的保險商品。



5.2.4 數位金融

GRI 3-3

數位金融管理方針

國泰產險善用數位科技，給予客戶既安全又快速的數位服務體驗。



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 92 名人力。
- ▶ 約 1,592.9 萬元。



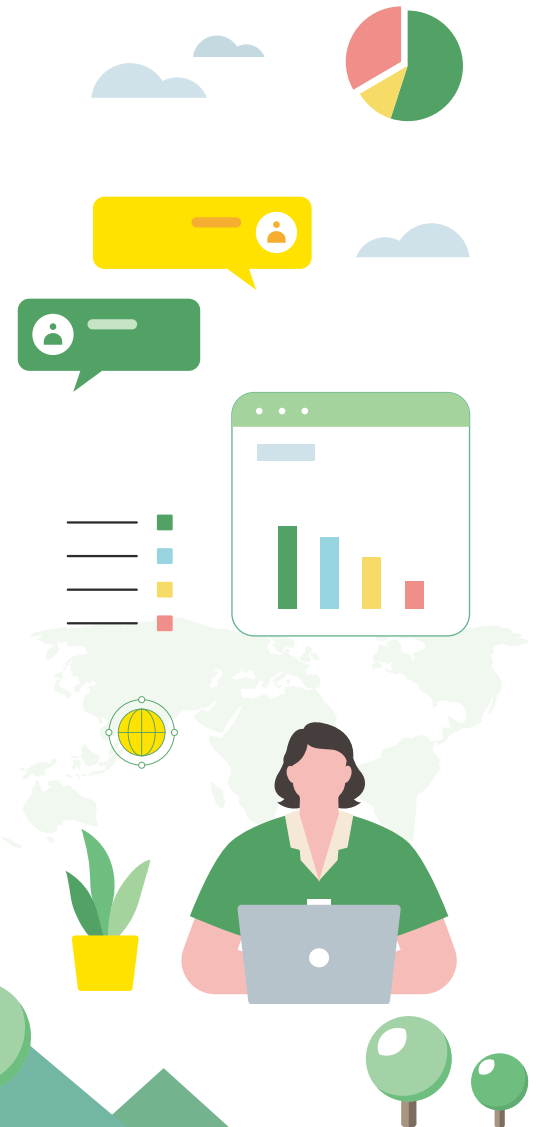
管理評核機制

- ▶ 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

- ▶ 2023 年電子保單之件數為 447.7 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。



數位轉型三大策略及五大行動方案

氣候變遷及各式新興科技對全球的衝擊，不僅造成社會生活型態改變，也連帶為企業界帶來新變革及新商機雙重考驗。國泰產險將「建構完善服務價值鏈體驗、推動永續發展綠色金融」為數位轉型理念，以「智能互動、人機協作、科技驅動」三大策略主軸，擘劃數位轉型因應之道，並透過五大數位化策略具體執行；對外串聯客戶場景，健全數位生態，對內運用人機協作加速服務效能，建構完善的內外部服務體驗，優化消費者數位旅程，呼應國際永續趨勢－聯合國永續發展目標 (SDGs)，以綠色運營流程、跨域服務生態圈，將 ESG 落實於核心本業中。

身為臺灣產險業永續領先者，國泰產險積極對外倡議並推動 ESG 相關議題，將關懷環境變遷風險融入國泰產險營運的 DNA 中。透過創新數位科技，結合人工智慧 (AI)、大數據、流程自動化機器人 (RPA) 及機器學習等智能技術，打造綠色數位勞動力，提高作業效率。在保險科技領域運用數位創新發展的同時，也在環境、社會、公司治理全面向實現永續思維。此外，為了鼓勵客戶使用電子保單服務，我們於投保頁面與服務流程中加入電子保單的宣導，並舉辦使用電子保單即可抽獎的活動，目前部分險種僅提供電子保單的服務，未來期望全面落實保單電子化。

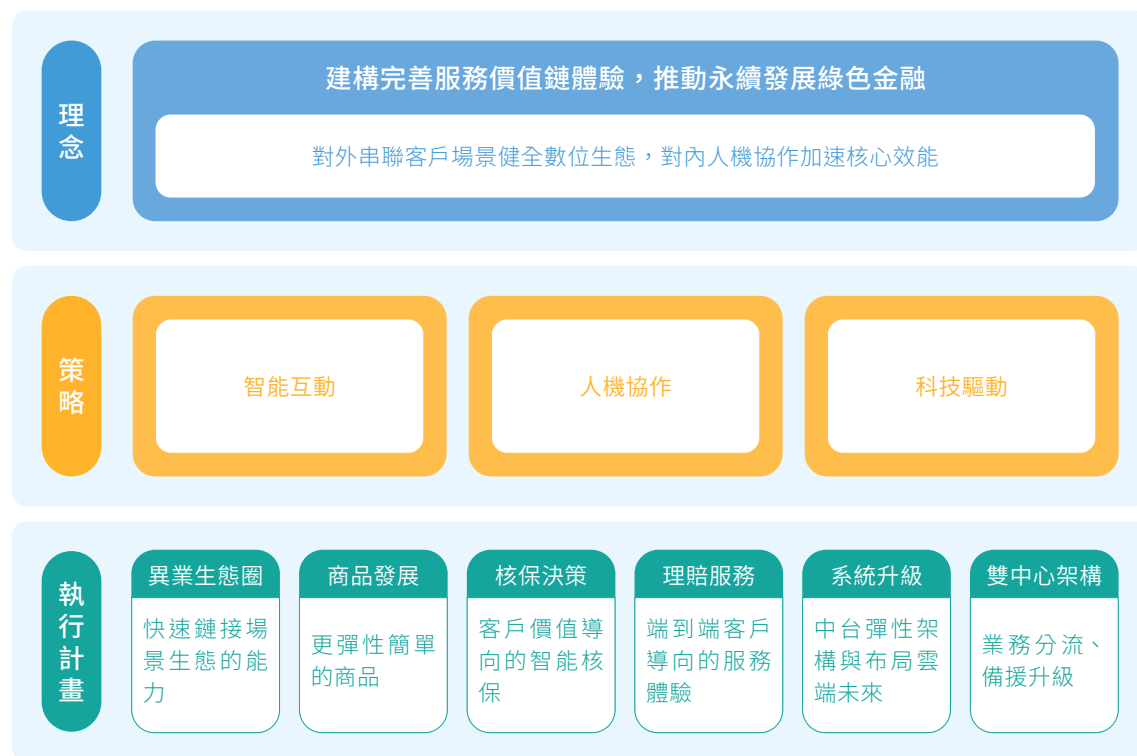


圖 5-26、國泰產險數位轉型理念與策略架構圖

國泰產險近年為強化客戶數位服務體驗，運用創新金融科技與大數據，從保險價值鏈出發，在核保、銷售、理賠、客服的過程中，推動數位轉型。我們以金控所提出「國泰即服務 (Cathay as a Service, CaaS)」的願景，支援產險服務，發揮集團資源的最大效益。此外，為將轉型文化擴及到每個業務單位，國泰產險於 2021 年成立轉型辦公室及戰情室，串聯各部會同仁，以敏捷式開發進行跨部門的業務規劃、導入創新技術、研擬全公司數位策略及資訊系統的開發與維運。

我們以三大策略發展國泰產險之五大行動方案，創建智能後勤服務平台，打造生態圈營運系統，推出因應客戶場景與民生所需之新商品，並積極運用 AI 數據模型、數位科技等工具，智能化商品需求與推薦機制，發展以客戶價值為導向的智能核保及一站式理賠平台，鼓勵客戶使用數位化工具，提高服務效能和智能化商品需求。

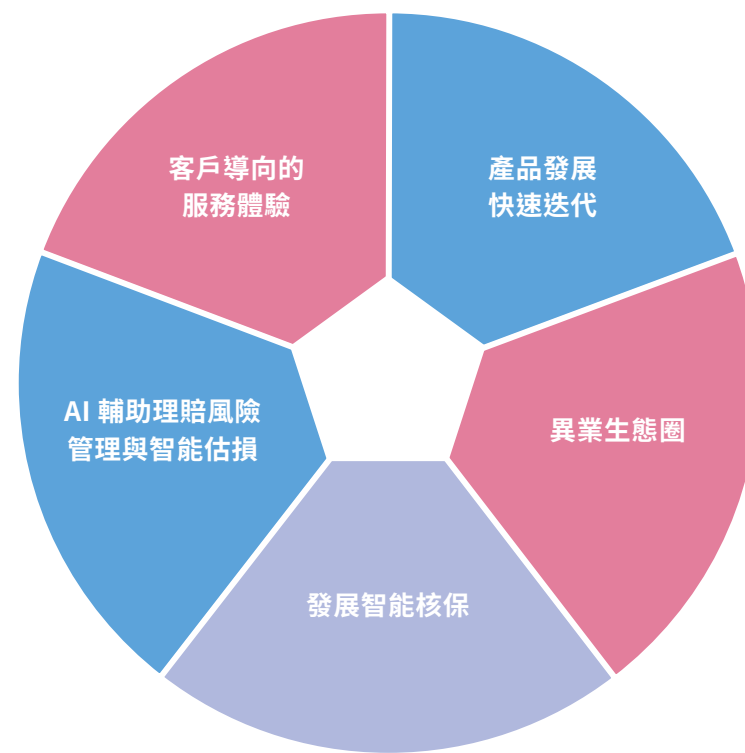


圖 5-27、國泰產險五大行動方案

數位創新服務與效益

內容	銷售	投保 & 批改	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	▶ 運用智能技術，將耗費人力的作業流程自動化 ▶ 運用數據科技，輔助核保決策	▶ 運用壽險理賠聯盟區塊鏈及 LINE 等多元管道申請理賠 ▶ 對疑似詐欺的車險賠案警示 ▶ 績效指標一覽式呈現藉由 Smart Claim(SC) 平台所開發的行事曆功能，提供理賠同仁查勘案件前事先提醒，以利其規劃行程 ▶ 透過體傷判決模組關鍵字，爬梳司法判決。提供理賠同仁對於「撫慰金」判賠金額的集中趨勢
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	▶ 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 ▶ 利用專家規則，運用關聯網絡模型，達到提前示警的效果，再透過理賠人員查證，有效降低道德風險的案件	▶ 運用壽險理賠聯盟區塊鏈，增加更多元理賠申請管道，便利保戶申請理賠 ▶ 打造跨險種理賠智能平台，以人為本整合管理方式，達到理賠人員自轉的運作模式。繼商業險之後，2024 年將完成全險種上線 ▶ 藉由 NLP 技術，發展關鍵字對應判賠金額，未來將擴展關鍵字的運用迭代至人工智能爬梳 ▶ 規劃估損模型商轉的應用，並與業務單位合作，蒐集樣態並檢核，打造車定損的作業模式
亮點績效	▶ 行動投保件數：達 602.3 萬件 ▶ 電子化條款件數：368.5 萬件 ▶ 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領先同業導入 ▶ 智能商險引擎處理件數：累計 3.1 萬件 ▶ 建置 DMP 數據行銷引擎：相較原始行銷人員產製客群名單所耗費時間，2023 年減少 90% 工時、發送行銷訊息觸及約 1500 萬人次	▶ 電子保單件數：447.7 萬件 ▶ 電子保單使用率達：45% ▶ 行動批改件數：35.8 萬件 ▶ 線上批改處理件數：9,757 件 ▶ 線上投保服務客戶件數：37.7 萬件 ▶ 便民身分驗證服務：使客戶免記憶多組帳戶即可登入業界首家	▶ 外部通路保費入帳核銷作業每月節省 7.5 個人天，系統維護成本降低 ▶ 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 ▶ 2023 年第四季，有效通報件數為 335 件，佔通報件數的 75%，成功攔阻件數共 15 件	▶ 多元數位理賠申請管道： 1. 行動理賠 App 理賠進件數 64.4 萬件 2. 官網理賠進件數 9,211 件 ▶ 跨險種理賠智能平台： 1. 理賠人員滿意度為 4 分（五分量表） 2. 使用率：個人險 98%、商業險：90% ▶ 「理賠績效暨行政管理系統」於 2023 年獲得新型專利：輔助理賠人員有效管理未決案件，提升理賠作業效率 ▶ 「判決檢索系統」於 2023 年獲得新型專利：使用者回饋多好評，能有效精煉判決範圍，提供友善閱讀系統 ▶ 「理賠詐欺偵防系統」於 2023 年獲得發明與新型專利：成功攔阻 16 件高風險案件

SmartBiz 智能商險平台

透過重新建構商業險業務流程，將內外部資訊、過往經驗及判斷準則透過數位形式串連，翻轉保險價值鏈，改變業務模式，實現國泰產險商業險數位轉型，藉由科技賦能創造智能銷售及核保模式。銷售端透過模組化方式智能識別客戶風險，即時組裝適合客戶需求的投保方案、降低商業險銷售門檻；核保端導入數據模型與外部資料輔助核保決策。SmartBiz 智能商險平台獲得 1 項發明專利及 1 項新型專利，目前提供五項保險商品之端到端的投保體驗，未來也將持續納入更多保險商品的應用。



產險數據行銷引擎 (Data Management Platform, DMP)

為解決行銷人員在跨通路間與客戶行銷溝通上的壁壘，國泰產險於 2023 年 3 月啟用 Data Management Platform 串接產險行銷全通路。透過標籤與個人化參數掌握客戶行銷訊息的互動軌跡，跨通路蒐集客戶的發送、已讀、點擊、進站、購買行為，拓展數位行銷歷程觸點。根據行銷成效數據深入分析以完善客戶樣貌，精細分群擴充標籤資料庫，可快速建置個人化腳本，根據互動數據自動調整廣告投放素材，並推送符合客戶需求的產品訊息以達到精準行銷之目的，打造最貼心的行銷溝通管道。

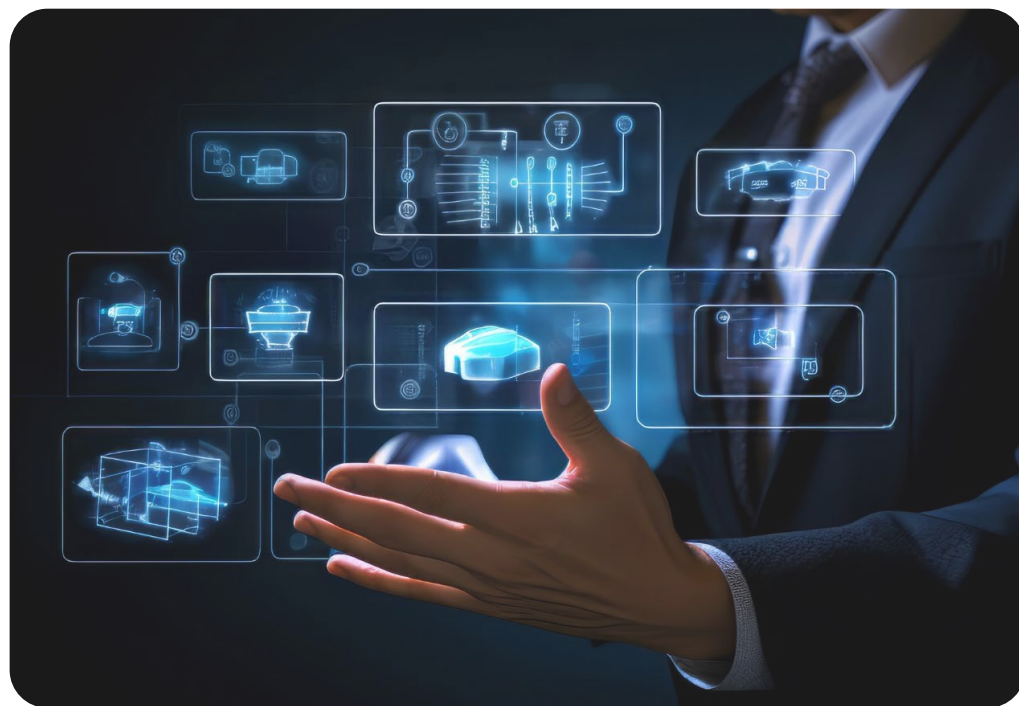
「Smart Claim 理賠智能助手」打造跨險種的理賠管理平台

【一站式的跨險理賠管理平台】

Smart Claim(SC) 理賠智能助手，在數位管理與數據應用之間，提供產險理賠同仁一覽式的管理案件環境，以理賠人員的視角，收納跨險種的待辦案件提醒，並在多元險種賠案處理之下，可更加掌握賠案的處理進度確保服務品質。

【理賠智能助手】

綜合日常案件管理、績效管理、詐欺偵防及智能估損等功能，取代以往人工管理賠案紙本作業。打造兼具綜觀與微觀的直覺案件管理工具，升級智能管理、有效掌握轄下理賠狀況，逐步實現理賠數位轉型目標。



5.2.5 品質金融

GRI2-25、2-26、3-3、SASB FN-IN-270a.2、FN-IN-270a.4、PSI 原則一

公平待客管理方針

國泰產險積極建立具包容性的金融環境，建立「客戶導向」之企業文化，提升客戶權益與體驗。



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

- ▶ 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。
- ▶ 落實公平待客原則之精神於各單位作業流程中。
- ▶ 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。



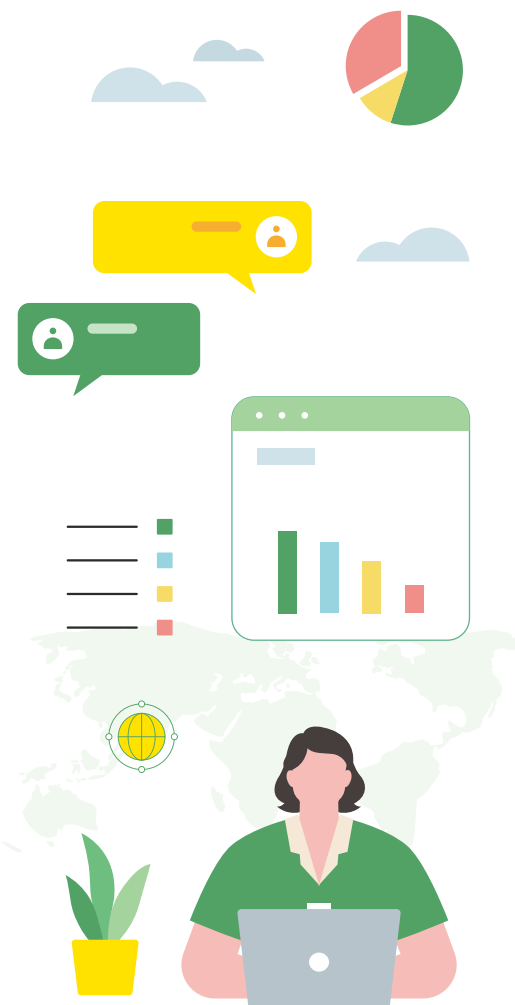
管理評核機制

- ▶ 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

- ▶ 2023 年整體滿意度、公司形象值得信賴、產險商品續購意願均獲 5.29 分以上肯定 (山水民調保戶滿意度調查，滿分 6 分)。
- ▶ 2023 全年評議中心申訴率為前 5 大產險公司第 3 名 (由低至高)。
- ▶ 2023 年取得 2.1 版級新標章，成為擁有無障礙標章 AAA 最高級認證的網站。



公平待客與服務

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及金融友善服務。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。

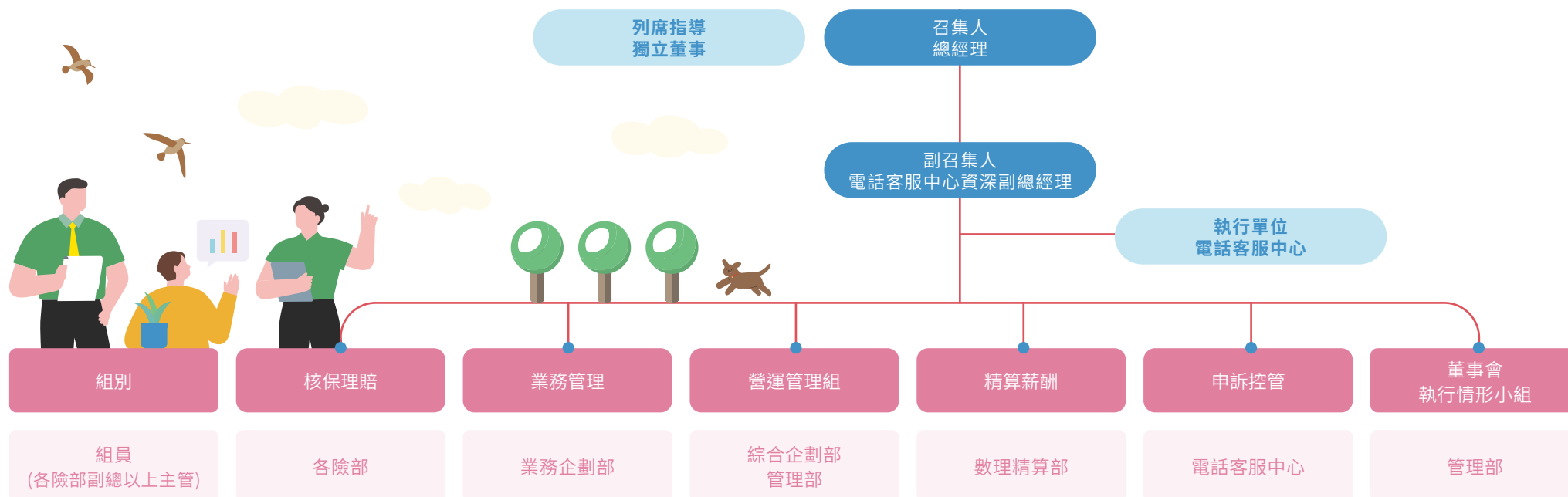


圖 5-28、公平待客促進小組組織架構圖

貫徹全價值鏈之公平待客五大核心 - iCARE 成為最懂客戶需求的產險公司



為貫徹公平待客原則，國泰產險建立公平待客五大核心 iCARE，透過 i(Implant) 建立制度、C(Culture) 原則內化、A(Alteration) 根因改善、R(Response) 蒐集聲音，以及 E(Education) 教育訓練，以誠信的心服務客戶，從客戶的視角出發，成為最懂客戶需求的產險公司。

國泰產險期望透過建立員工公平待客及友善金融的文化，探尋問題根因並改善，再蒐集客戶回饋意見，舉辦教育訓練課程來訓練員工對於客戶保險的知識宣導，從組織上到下落實推動，從客戶立場出發，解決「專業視角」下可能忽略的待客議題，達成多元友善、公平待客的目標。



讓礙發聲，友善無礙 -

iCARE 服務大賞落地推動專案 進度報告

國泰產險積極致力於確保公司的友善服務得以具體落實，為此研擬「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。

「無障礙網頁」專案 - 藉由訪談瞭解弱勢族群實際痛點、服務需求呼應國際口號 NAUWU(Nothing about us without us) 核心精神

國泰產險非常重視提供友善的網站瀏覽體驗，這不僅對身障人士有益，同時也能顯著提升一般使用者的瀏覽體驗。透過「無障礙網頁」專案的設計，成功降低網路應用的困難與挫折，讓每個人都能輕鬆獲取所需的資訊。

為確保無障礙網頁符合使用者需求，國泰產險特地參訪中華民國無障礙科技發展協會，並與身心障礙團體進行深入的溝通和討論。通過與團體的交流，國泰產險瞭解他們對無障礙網頁的需求，並根據反饋進行專案的優化和改進。

這份持續努力得到了肯定。國泰產險的「無障礙網頁」於 2021 年成功取得 2.0 版 AAA 級標章，並在 2023 年 4 月進一步取得 2.1 版新標章，成為擁有無障礙標章 AAA 最高級認證的網站。

國泰產險的「無障礙網頁」充分體現對客戶的關懷與承諾。國泰產險秉持 iCARE 精神，為身障人士提供友善的網路環境，同時提升了一般使用者的瀏覽體驗。作為一個社會責任企業，國泰產險將持續致力於以客戶為中心，推出更多友善服務專案，為社會帶來更多價值。

公平待客原則教育訓練

2023 年透過「公平待客及金融友善」為主題，提供充分教育訓練資源，總時數約 6,693 小時，國泰產險更邀請董事、負責人及高階經理人一同參與「友善金融、企業誠信、公平待客與金融消費者之培力」之訓練課程，透過外部機構講師授課，分享公平待客相關經驗與案例，以提升公司管理階層公平待客思維，另外每年公平待客促進小組亦將年度公平待客成果提報至董事會決議，由上而下重視公平待客作為；另外國泰產險持續強調重視高齡者友善服務文化，共規劃 3 堂相關線上學習資源，總時數約 6,290 小時。此外，國泰產險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。

提供客戶透明資訊與建議

國泰產險長期「以客戶為中心」做為經營理念，提供更友善、更貼近客戶的產品和服務，我們依循公平待客原則並整合保險商品設計、行銷、核保及理賠等面向，把服務融入到每位消費者的生活。

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

理賠給付流程

步驟一：賠案申請

保戶或代理人可透過多種方式申請，包括親自到櫃台辦理、由業務經手人代為辦理、透過汽車修理廠提出申請、透過傳真進行受理、使用 APP 進行申請，或透過客服進行報案。

步驟二：賠案查證

賠案查證程序包括對保險事故的各項跡證進行查證，以及確認各項證明文件的真實性。受理人員在受理賠案申請後，協助收集和保全相關證據，並讓客戶知悉目前處理狀況。

步驟三：賠案簽結

理賠付款的時效對客戶權益有著重要的影響。案件的簽結是理賠處理程序的最後一個步驟。當賠案在結案之後，將主動通知客戶，讓客戶知道其申請的賠案已經處理完成。

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」，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
- ▶ 在全臺多處據點設置無障礙坡道、愛心鈴等無障礙措施
- ▶ 智能助理阿發「圖型驗證碼語音報讀」
- ▶ 視身心障礙族群需求優化商品及服務面舉措，於通訊處提供「線上手語翻譯服務」、提供「海外旅綜險商品介紹」點字書，持續優化臨櫃與視障者溝通之橋梁

點擊閱覽
各服務據點之
無障礙措施

高齡族群

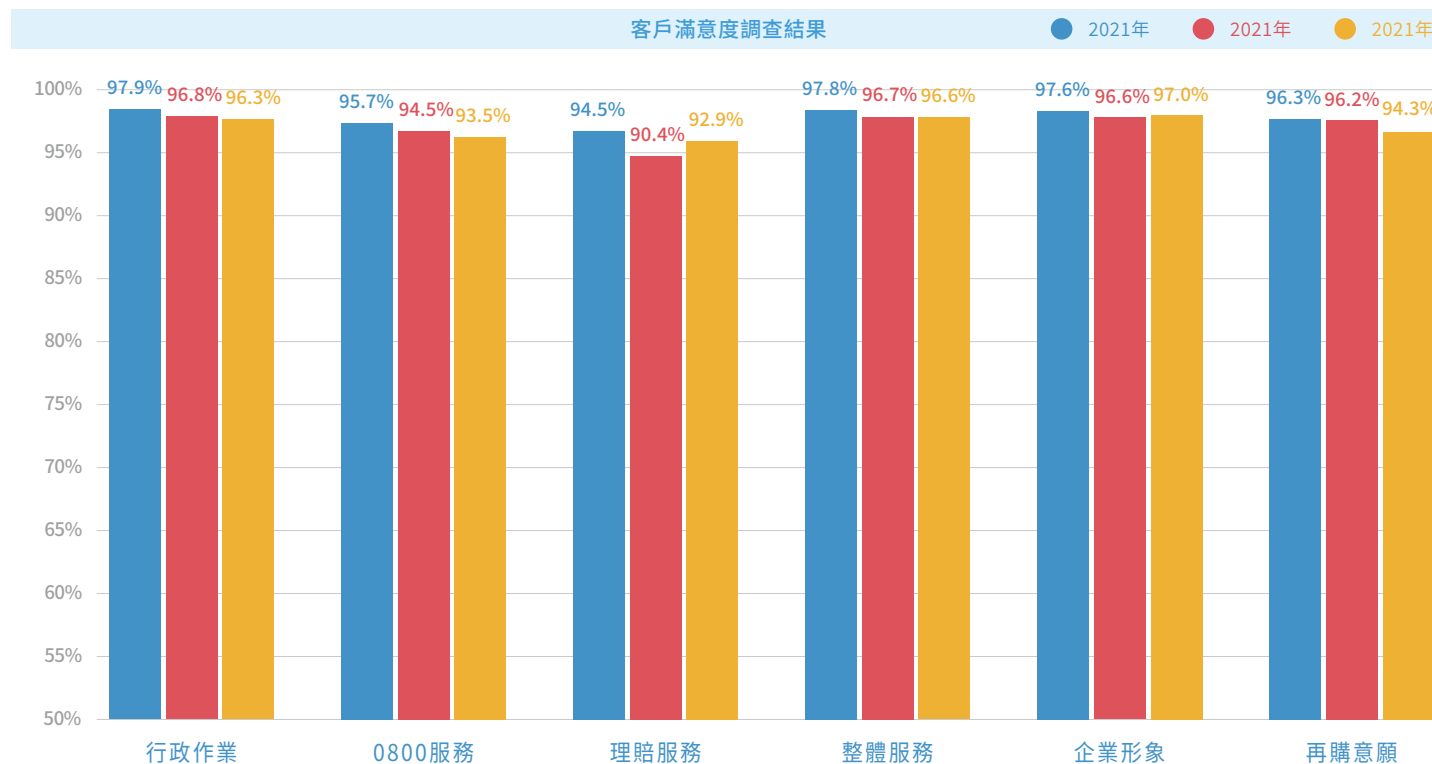
- ▶ 持續充實通訊處老花眼鏡、簽名板、無線服務鈴等高齡友善措施
- ▶ 持續提供高齡族群適用之新世紀常青保險，更新商品保障範圍並新增「輔助器具」為保障項目，維護高齡者受意外傷害保障之權益
- ▶ 設置「高齡者優先接聽服務」體恤高齡保戶，如 65 歲以上客戶來電，將優先安排擅長臺語且語速較緩、更具耐心及經驗之資深客服專員進行服務，藉主動提供更貼心、溫暖的服務協助高齡保戶排除問題
- ▶ 結合公司核心職能及完善「全齡幸福」之願景，進行預防意外事故發生的正確知識與技巧宣導，並於每季舉辦高齡族群適合參與之運動保健、銀髮健康相關有氧活動，推廣正確運動保健知識

外國族群

- ▶ 提供雙語溝通諮詢服務，針對外籍客戶在智能助理阿發建置英文 FAQ
- ▶ 提供「英語」、「泰文」、「越南文」3 種語言之理賠申請書

客戶滿意度調查

為評估客戶服務體驗是否有提升，國泰產險規劃、推動與追蹤各項精進服務品質方案，致力傾聽客戶心聲，為客戶提供優質的服務品質。我們每年委託市場上具有公信力之大型市調公司執行滿意度調查，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。



淨推薦分數 (NPS)

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，協助相關部門快速了解問題，並針對 NPS 異常分數制定改善方案。每季將 NPS 節點升降表現提報至服務品質小組，並且持續追蹤服務品質並優化及落實客戶服務體驗的提升。因權責單位逐步完成各項優化措施，並且雖疫情趨緩本公司仍持續以高規格的服務對待客戶，故 2023 年度國泰產險 NPS 分數 68 分，較 2022 年上升 3 分。

類型	2021 年 NPS 分數 (分)	2022 年 NPS 分數 (分)	2023 年 NPS 分數 (分)
線上	86.59	76.30	87.46
線下	35.61	33.52	39.29

已布置之
節點數量達

30 處

年度 NPS 分數成長

3 分

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、簡便的智能助理及文字客服，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。

2023 年經由各申訴管道總計受理客戶申訴案件為 2,476 件¹，其中透過主管機關通報案件為 2,296 件²，多數申訴案件皆能於規定時限內完成客戶安撫與回覆作業，並將客戶意見依業務種類加以分析、統計後送相關部門做為改進之依據。

2023			
主管機關統計之客戶申訴案件 (件)	進入評議程序案件 (%)	調處成立案件 (%)	調處失敗案件 (%)
1,178 件	16.7% ³	10.4%	5.8%

▶ 註 1. 包含重複申訴件

▶ 註 2. 包含重複申訴件

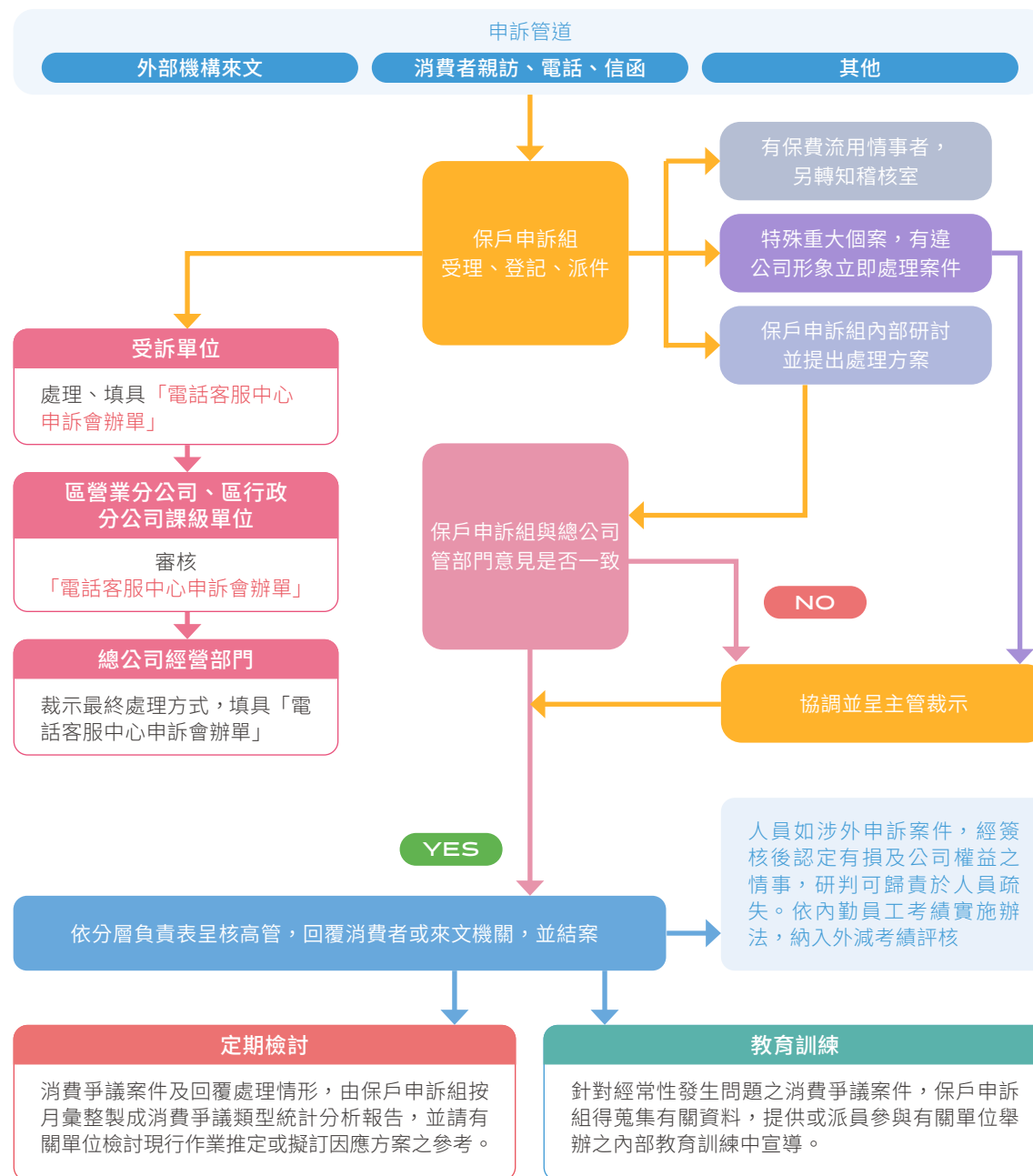
▶ 註 3. 計算方式為 414 件 / 2,476 件

國泰產險多元化溝通管道

電話客服中心專責受理客戶諮詢與消費爭議處理，訂定《國泰產險消費爭議處理程序》，以保障消費者權益客戶可透過客服專線 0800-212-880，真實具名向國泰產險陳述事由。



申訴案件處理流程



爭議事件持續改善機制

GRI 2-26

國泰產險設有「外部申訴數位管理平台」，在發生申訴案件後，針對消費爭議案件及回覆處理情形，由管理階層與稽核單位共同監督，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。



金融詐騙防阻

鑒於近年金融詐騙事件頻傳，國泰產險藉由人員教育訓練、舉辦活動等方式，於銷售推廣產品時，亦宣導低碳環保、防詐騙、損害防阻等觀念。同時，為了妥善管理詐欺風險，以確實發揮保險集體分散風險之功能，理賠人員於理賠案件處理，妥善管理道德風險及詐欺風險，結合防制洗錢及打擊資恐審查作業即時監控，並已訂立內控制度加以規範。另外，國泰產險致力結合實務與科技，利用人機協作來解決此社會問題，透過自身影響力協助產業轉型。

國泰產險詐欺偵防模型

第一階段—主動異常警示：主動偵查 即時防護

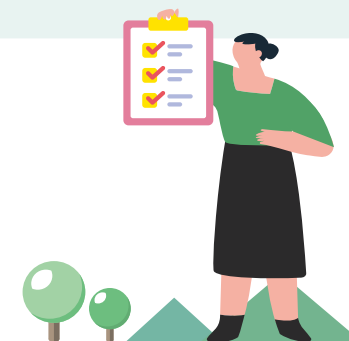
透過大數據分析技術，除了運用數據結合理賠專家實務經驗剖析每一案件樣態訂定規則，也以關聯網絡模組串連案件重要關係人、車資料，以雙系統偵測潛在的異常案件進行主動警示。輔佐理賠查證流程，實現科學化的詐欺偵防，關聯網絡分析技術採用群體關聯的方式，用於追蹤和發現同一人或同一車於多起案件出現的狀況，為尋找和揭露集團詐騙活動的關鍵。

第二階段—精準風險分級：系統升級 強化機制

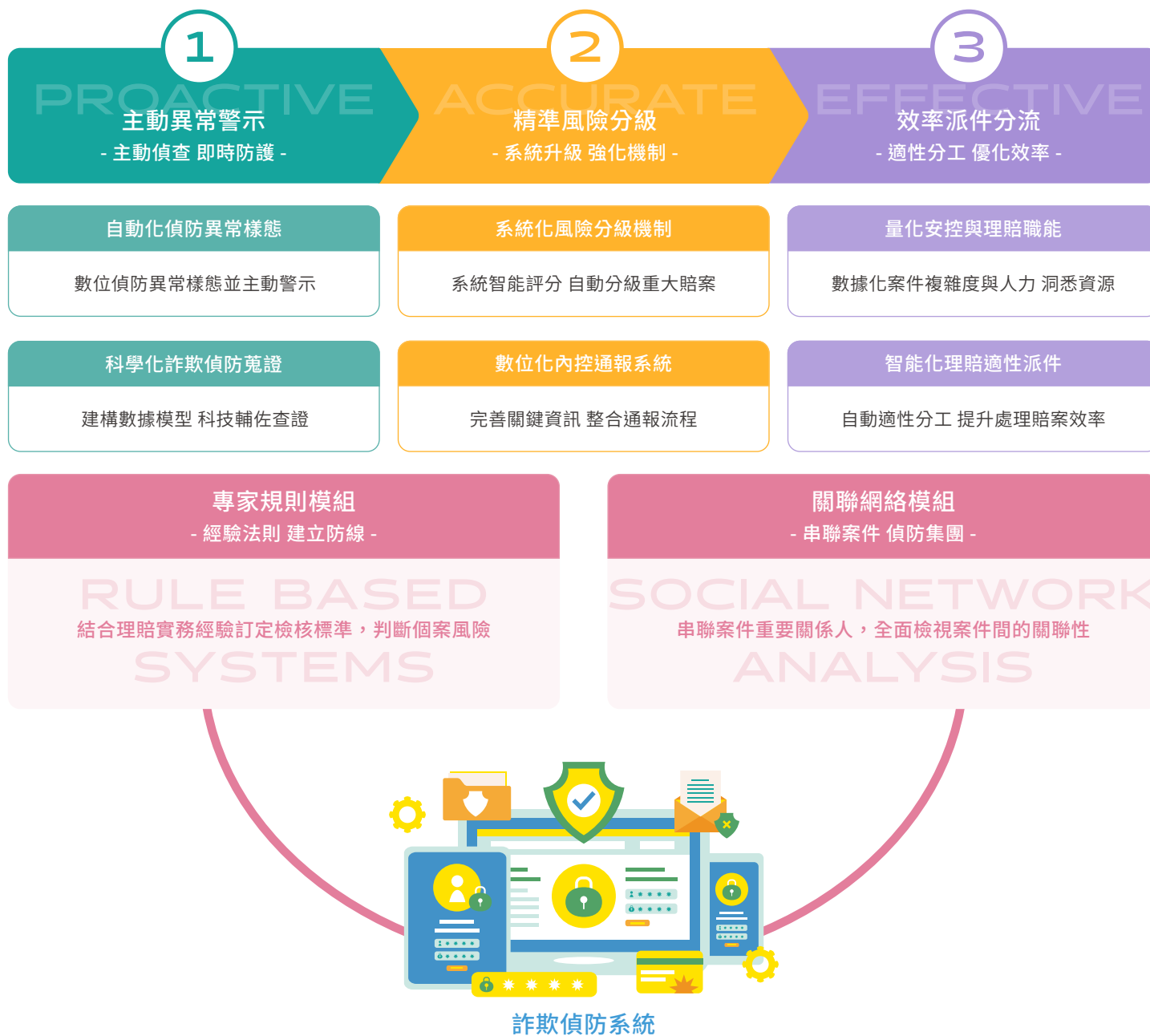
模型化專家規則模組，除了使用原專家規則模組資料，同時加入涉案人員相關歷史賠案、報案紀錄，以 AI 模型預測不尋常的案件樣態；並在調查流程中加入天條警示標準，「天條」能夠警示理賠人員，案件涉及到已知的黑名單，強化了既有機制也進行流程改造，實現系統化的風險分級

第三階段—效率派件分流：適性分工 優化效率

著重優化警示案件的派件流程，以提高工作效率。我們透過將理賠工作量能數據化，建立高效的派件機制，旨在提升案件處理的整體品質。精確評估警示案件的複雜程度以及配對適合的人力。這種創新的自動適性分工策略不僅大幅度提升賠案處理的速度和效率，也保證案件分派的均衡性，確保每一案件都能得到迅速而適當的處理。



國泰產險詐欺偵防模型流程圖



C H A P T E R

培力幼苗的引導者

6.1 職場培力 ----- 099

6.2 社會培力 ----- 113



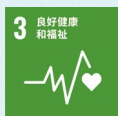
核心理念

- 職場培力：培養員工具備因應未來趨勢與對應職能之發展需求
- 社會培力：培育青年認識自我、思考職涯及養成技能



永續亮點

- 多元 Diversity：各部門招募多元背景的人才加入國泰產險，提升我們應對多元挑戰的實力，實踐集團及企業永續目標。
- 平等 Equity：提供女性同仁產前及產後的補助照護與資訊交流，也針對男性同仁提供「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。
- 共融 Inclusion：以核心職能為中心緊密結合人才特質及組織發展方向，透過充實的內外部訓練，提供員工適性發展的機會。

3 良好健康
和福祉

4 優質教育



5 性別平等

8 尊嚴就業與
經濟發展11 永續城市
與社區

6.1 職場培力

6.1.1 多元化與平等機會

GRI 2-7、2-8、2-30、3-3、406-1、PSI 原則一

員工關係與永續文化管理方針

國泰產險視每一位同仁為最重要的資產，營造幸福安心的職場環境。



管理政策

- ▶ 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（戰情室、公平待客小組等等），建立跨部門協作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時，致力打造跨部門合作之文化，透過設立各項專案小組，提高專案推動效率，同步培育跨領域人才，創造共同合作的環境，此外，國泰產險重視員工心聲，提供多元溝通管道，確保同仁擁有雙向溝通與交流的機會，打造幸福安心的職場環境。



權責單位

- ▶ 管理部人力資源企劃科、管理部人力資源管理科。



投入資源

- ▶ 18 個專案小組，每個小組至少投入 6 人以上。



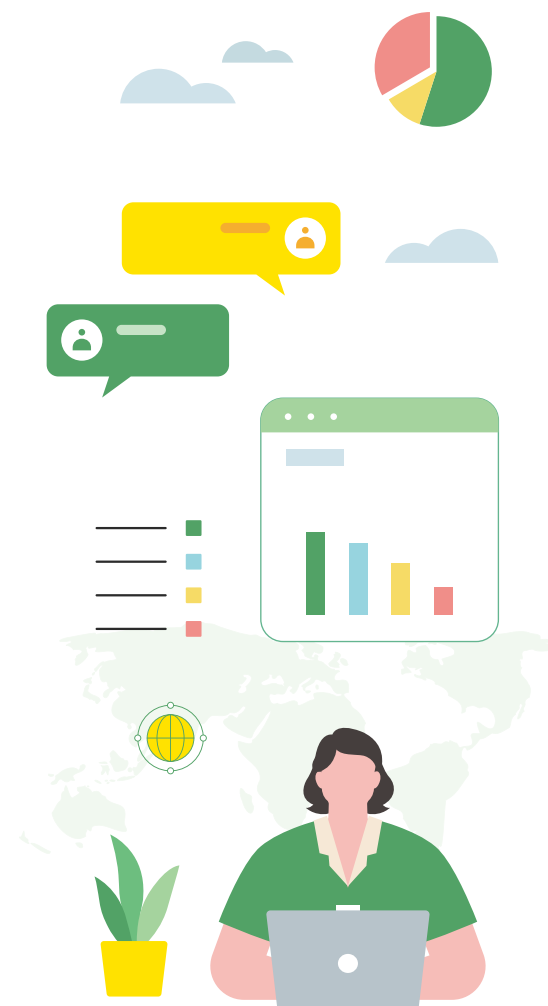
管理評核機制

- ▶ 績效管理制度 (PMD)。
- ▶ 員工敬業度調查。
- ▶ 稽核室之一般查核。



具體績效

- ▶ 2023 年共 4 次勞資會議，確保受勞資協調會議保障之同仁比例達 100%，無任何員工面臨不平等待遇。



多元與敏捷的人才招募

新進員工以國泰產險「誠信、當責、創新」三大核心經營價值，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。

儘管臺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 年成為臺灣首家自行遵循 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，2019 年起我們積極招募具有永續背景的專業人才，更在各部門招募多元背景的人才加入國泰產險，提升我們應對多元挑戰的實力，實踐集團及企業永續目標。

永續專業背景人才統計表

2021：29 人

- ▶ 企業永續報告編制作業與企業永續會議之規劃與追蹤
- ▶ 相關專案統籌執行與議事流程規劃

2022：29 人

- ▶ 永續專案承辦人員
- ▶ 規劃、訂定 ESG 目標
- ▶ 推動、執行永續行動方案
- ▶ 協調、整合各協辦部門共同作業
- ▶ 持續收集國內外資訊、分析優化營運目標

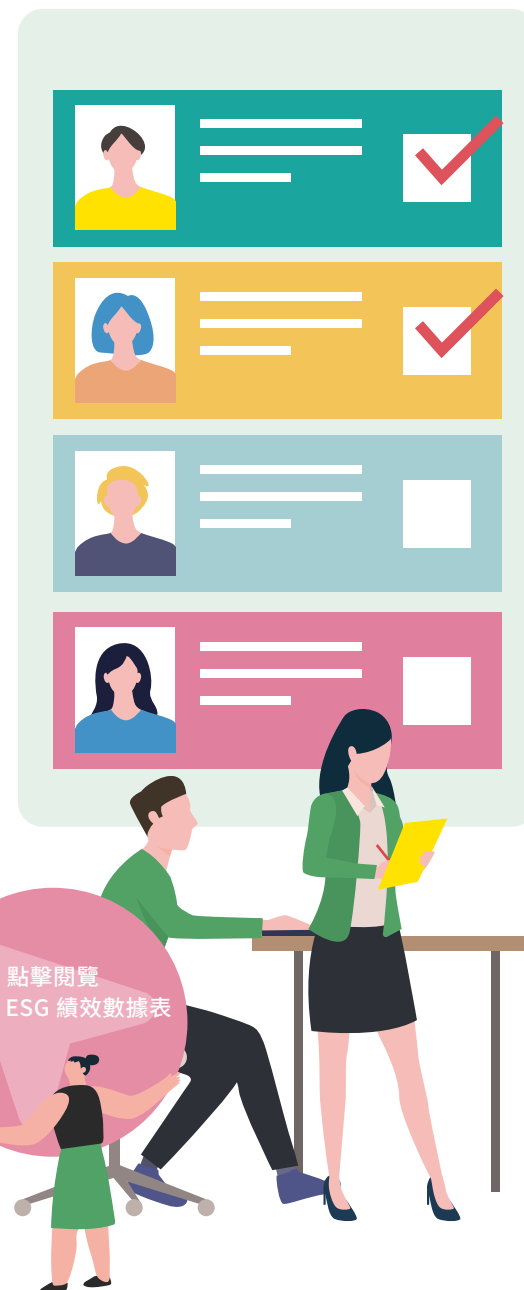
2023：31 人

- ▶ 永續專案承辦人員
- ▶ 規劃、訂定 ESG 目標
- ▶ 推動、執行永續行動方案
- ▶ 協調、整合各協辦部門共同作業
- ▶ 持續收集國內外資訊、分析優化營運目標

國泰產險秉持以公平公正的精神對待每一位同仁，不因種族、國籍、性別、性傾向、宗教信仰、年齡、政治傾向等而影響聘雇結果。2023 年員工總人數為 2,329 人，其中具有就業能力之身心障礙人士共 20 位。男性員工比例為 50.2%，女性員工比例為 49.8%，顯示國泰產險實踐平等招募的原則，未來我們將更強調女性主管之培育，期待培養多元化觀點，增加國泰產險競爭力。關於國泰產險員工人數、地區分布、以及性別及年齡統計，請參考 [👉 附錄 2 ESG 績效數據表](#)。

國泰產險
總員工性別比
1.008

點擊閱覽
附錄 2 ESG 績效數據表



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，亦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、平等及多元為職場最高原則，致力打造幸福安心的環境，並確保所有同仁擁有多元且平等的工作機會。

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；同時開放電話、信箱與內網討論區申訴管道，最高層級至國泰金控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職場氛圍，鼓勵員工勇於檢舉弊案，保護揭弊員工之人身安全。



溝通管道

- 內部員工討論專區
- 直接與主管反映
- 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

為促進勞資雙方溝通順暢、國泰產險定期召開勞資會議，溝通勞資雙方之義務與責任，另透過教育訓練及公告辦法，確保同仁皆瞭解、認同並承諾遵守國泰集團之「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。2023 年總公司共召開 4 次勞資會議，各分公司亦召開 4 次勞資會議，確保受勞資協調會議保障之同仁比例達 100%，無任何員工受到不平等待遇。

GRI 406-1

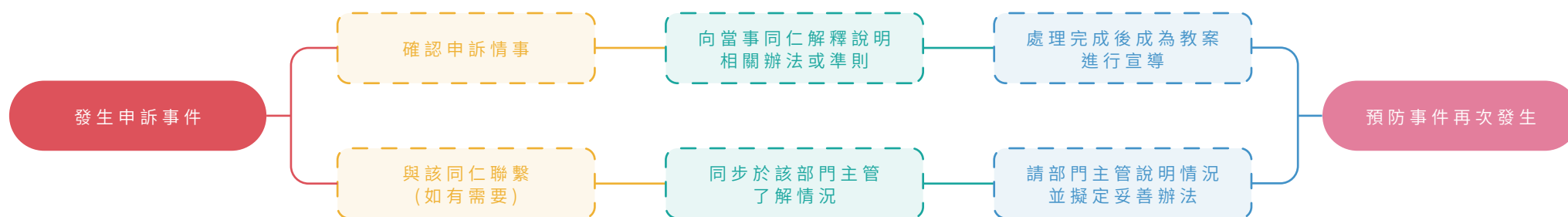


圖6-1、申訴事件處理流程



公平職場管理方針

國泰產險視每一位同仁為最重要的資產，營造幸福安心的職場環境。



管理政策

- ▶ 內部政策：《國泰產險性騷擾防治申訴及調查處理要點》、《國泰產險員工行為守則》、《國泰產物保險股份有限公司工作規則》、《國泰金融控股有限公司道德行為準則》、《國泰金融控股股份有限公司誠信經營政策暨守則》。
- ▶ 外部依循：聯合國人權政策。



管理承諾

- ▶ 支持平等包容的職場環境，打造免於歧視與騷擾的職場環境。
- ▶ 重視機會平等及多元發展，強調女性主管之培育。



權責單位

- ▶ 管理部人力資源企劃科、管理部人力資源管理科。



投入資源

- ▶ 9 位簽辦人員。



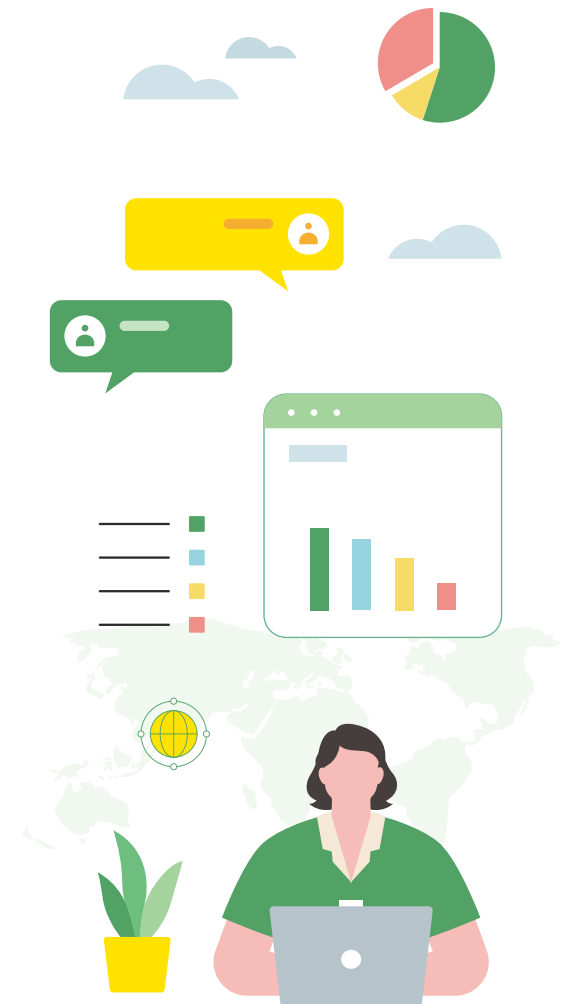
管理評核機制

- ▶ 男女性別比例。
- ▶ 女性主管比例。



具體績效

- ▶ 男女性別比例為 1.008。
- ▶ 女性主管比例為 12.8%。



人權維護與多元尊重文化

GRI 412-2

國泰產險期許提供同仁安心自在、尊重員工多元發展的平等包容職場，除了遵循母公司的人權政策外，同時訂定多項相關員工行為守則與道德行為準則，包含《國泰產險員工行為守則》、《國泰產物保險股份有限公司工作規則》、《國泰金融控股有限公司道德行為準則》、《國泰金融控股股份有限公司誠信經營政策暨守則》等，我們每年提供人權政策教育訓練，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、性騷擾防治等議題，2023 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。2023 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，一同創造友善的職場環境。

人權政策訓練 - 2023 年人權教育受訓時數

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
2023 年公平待客原則暨金融友善服務 (3 小時)	6,693	2,231	100%	3
2023 年性騷擾防治及性別平等訓練課程	2,231	2,231	100%	1

- ▶ 受訓百分比 = 受訓人數 / 當年度 12 月底在職員工總數
- ▶ 統計期間 2023/1/1~2023/12/31
- ▶ 接受人權政策訓練的範圍，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、性騷擾防治等議題的教育訓練

員工敬業度

PSI 原則一

國泰產險自詡成為業界標竿之幸福企業，透過不同福利措施與薪酬制度，照顧員工各面向需求，致力於打造優質職場。每年透過員工敬業度問卷，針對員工對於集團五大構面的政策：「企業永續」、「員工幸福」、「組織承諾」、「領導管理」與「工作認同」進行敬業度調查，了解政策是否正確傳遞，亦希望員工的聲音能夠被聆聽。

國泰產險員工敬業度問卷結果

調查面向	調查內涵	2021 年	2022 年	2023 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	4.32	4.11	4.28
員工幸福	員工對於工作經歷的整體福祉感知	4.26	4.03	4.29
組織承諾	了解同仁對於組織的認同感與承諾度	4.33	4.15	4.27
領導管理	了解同仁對於主管的領導溝通是否清楚、順暢	4.28	4.12	4.17
工作認同	了解同仁工作投入度，並自我發掘改善	4.29	4.12	4.21
整體感受	了解同仁對於國泰產險之整體感受	4.26	4.03	4.13

國泰集團人權風險管理

國泰產險為落實人權保障，除營運據點確實遵循當地人權保障相關各項法令規範外，亦遵循母公司《國泰金控人權政策》以及其人權風險評估流程，對利害關係人定期進行衝擊評估、制訂緩解措施及補償機制進行管理。

國泰定期執行人權風險調查流程，定期針對關注對象進行衝擊評估與管理改善。考量國際人權框架、公司發展策略及外部趨勢，並以利害關係人角度選定風險議題，再檢視各議題風險評級、辨識高風險族群進行管理。

點擊閱覽
國泰集團人權政策

點擊閱覽
國泰集團人權
盡職調查流程及
人權預防與補償措施

6.1.2 員工訓練與培育

GRI 3-3、404-1、404-3、PSI 原則一、三

員工訓練與培育管理方針

國泰產險建構完整的人才培育體系，厚植潛力人才，提升公司競爭力。

管理政策



- ▶ 各部門依年度教育訓練規劃執行方向，依據以下政策與辦法進行管理：《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配合集團於數位轉型下所訂定之培育發展指南，制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，促進同仁自我價值。

權責單位



- ▶ 管理部人力資源企劃科、業務企劃部業務發展科。

投入資源



- ▶ 約 4-6 位同仁負責進行例行訓練與日常維運。
- ▶ 與 Hahow 好學校 / Hyread 數位圖書館合作。
- ▶ 全年度投入教育訓練費用約 562 萬元，包含所有訓練、建教合作、員工關係等支出。

管理評核機制

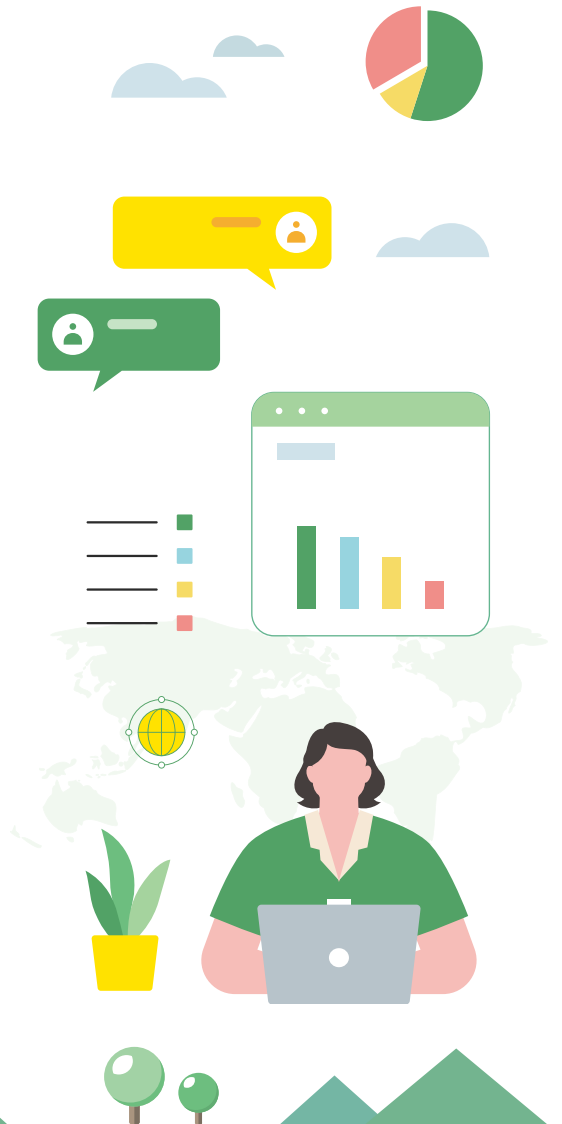


- ▶ 員工滿意度調查（教育訓練項目）達 4 分以上。
- ▶ 新人線上教育訓練滿意度達 4 分以上。
- ▶ 稽核室之一般查核。

具體績效



- ▶ 2023 年人均時數達 57.16 小時。
- ▶ 查核零缺失。



全方位教育訓練

GRI 404-1

國泰產險重視員工的成長與發展，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發展方向，透過充實的內外部訓練，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，協助同仁取得職場所需新知。

2023 年為營造企業學習氣氛，國泰產險透過證照村活動以及新人考照獎勵，提升職場專業。證照村活動吸引同仁考取 44 張核保理賠相關證照，並通過 90 科，考試成績為業界第二。2023 年國泰產險人均教育訓練時數達 57.16 小時，相關數據請見 [👉 附錄 2 ESG 績效數據表](#)。

點擊閱覽
附錄 2 ESG 績效數據表



考試成績為業界第二

證照村考照活動

鼓勵同仁揪團考取相關證照，擴大提升職場專業

新人考照獎勵

鼓勵新人考取證照，並創造同儕學習環境



Ha!How 學不倦

2023 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職能課程：主軸一、以企業轉型動能三力為訓練方向，強化所有同仁之學習力、敏捷力與對話力；主軸二、根據不同職級所需，分為主管階級與一般員工之職能培訓。2023 年統計 Hahow 好學校線上課程共 1324 人參與，人均學習時數達 18.56 小時，主管階層與一般員工比例皆達 80% 以上。因應疫情帶動居家辦公學習之風氣，線上學習總時達 24,579 小時，請領學習假總人次共有 817 人。

► Hahow 使用對象為總公司及行政分公司內勤，排除營業單位及外勤同仁

主管階層

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

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

2023 年 Hahow 好學校合作學習計畫

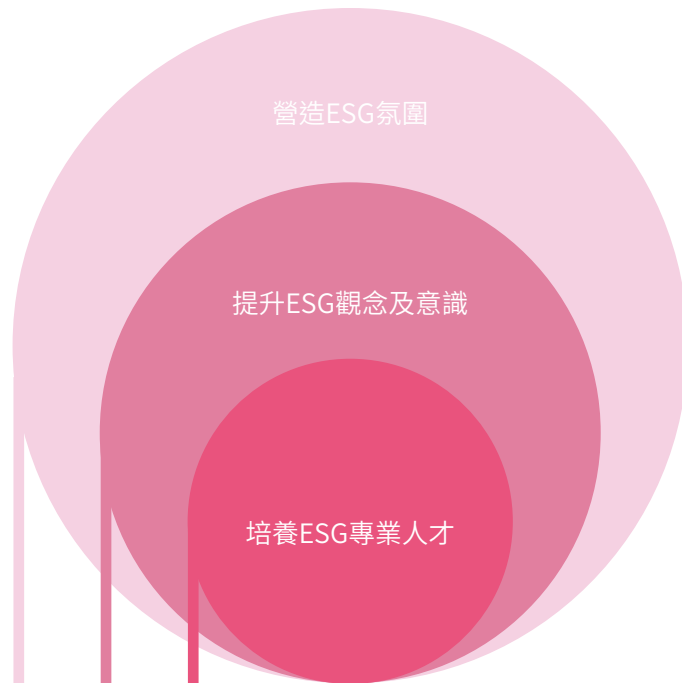
項目	主管階層	一般員工
線上學習人次	120	1,022
線上學習總時數	868	23,711
佔該層級比例	87.59%	86.09%
請領學習假總人次	25	792
各層級可使用 Hahow 人數	137	1,187

► 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，國泰產險積極、有系統地推動 ESG 人才培育，透過由上而下整合主管宣導場合、外部 ESG 線上課程、集團培力小組以及金控 CS 大會等 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，並深入日常工作與生活。2023 年國泰產險同仁 ESG 系列線上學習資源完訓率皆達 90% 以上，受內部 ESG 教育訓練時數共達 1,362 小時，及投入 ESG 相關培訓費用 208.6 萬元。

國泰產險 ESG 人才建立文化



深化培育

透過教育訓練規劃，及專業證照推動，培養 ESG 種子同仁，進而運用於日常工作中。

內部擴散

擬透過 ESG 相關資源推播，提升全體同仁對 ESG 議題認識及觀念建立。

高管支持

擬透過高階主管支持及外部資源共享，由上而下重視 ESG 議題發展。

6-2、國泰產險 ESG 人才建立文化

整合內部資源培養 ESG 人才



圖 6-3、整合內部資源培養 ESG 人才

員工永續轉型計畫 – 協助員工發展轉型必備職能

隨著數位科技的快速發展及未來變化不定的商業環境，國泰產險期許員工皆需具備多樣化的數位能力，並以提升全員數位能力覆蓋率為目標，為員工賦能於 V.U.C.A 時代下所需的專業職能。此外，我們結合集團轉型三力「學習力、敏捷力與對話力」及各層級同仁對應之共通職能為主軸，搭配績效管理與發展與能力評鑑回饋等制度，檢視職能培育需求，並提供多元學習資源，規劃全方位培訓計畫，並落實 PDCA Cycle 進行各項訓練規劃步驟，以因應經營策略的轉變，為公司培育、儲備所需人才。

點擊閱覽
國泰產險人才培育體系

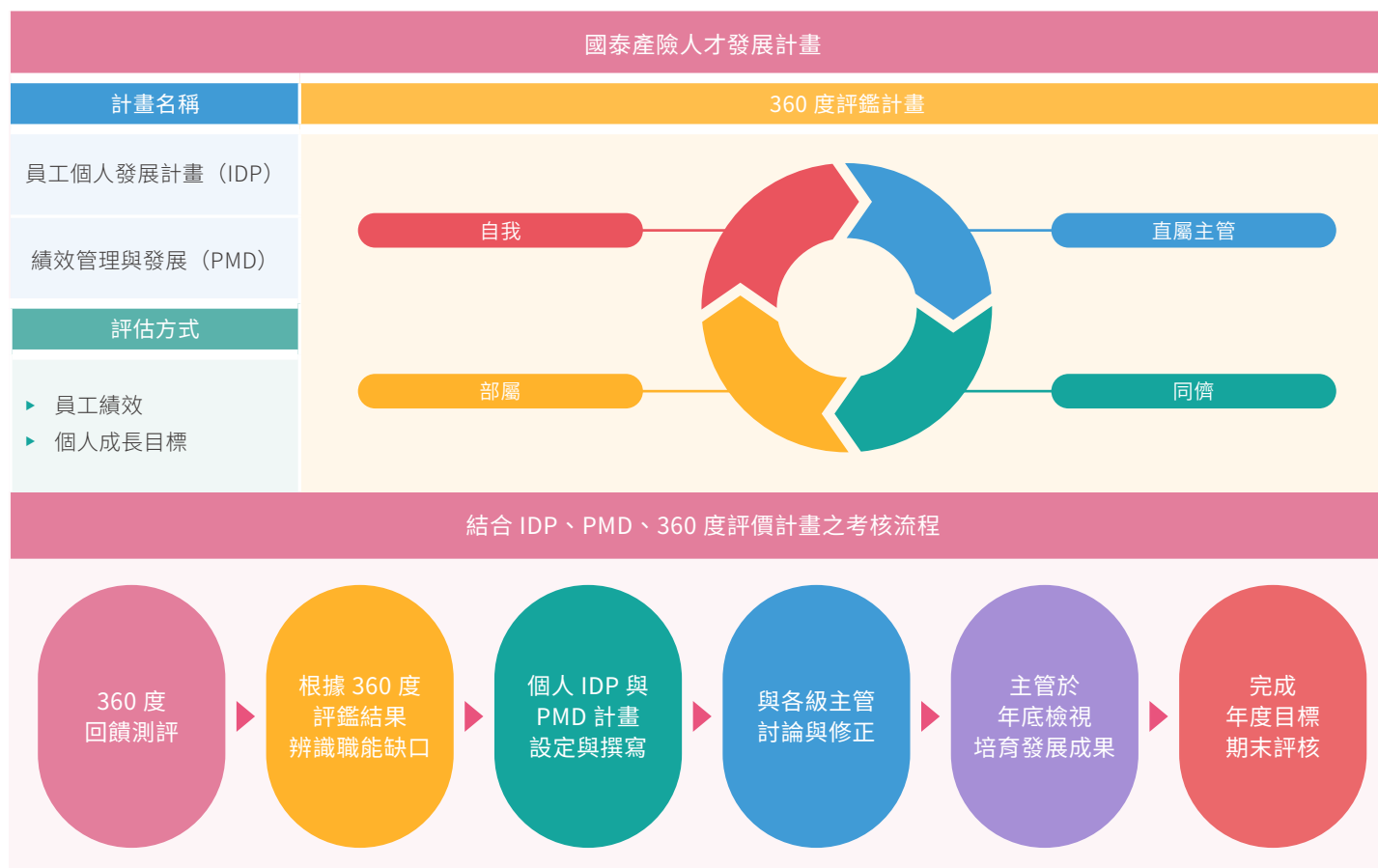


員工績效考核與提升計畫

GRI 404-3

國泰產險重視人才培育及發展，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 度能力評鑑」三項計畫，為每位同仁培育打造全方位訓練流程，進而提高組織競爭力。

IDP、PMD 為針對員工績效及個人成長訂定發展目標；360 度能力評鑑則是經由直屬主管、同儕、部屬及自我多方面評估員工表現，結合此三項計劃使每位同仁能夠透過設定個人績效目標，及 360 度能力回饋中辨識需補強的缺口，結合集團及國泰產險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，由主管於年底檢視培育成果，激勵同仁達成年初設定的績效目標，挑戰自我並達成企業期待。



2023 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	919	919	100%
	女性	921	921	100%
員工類別	管理職	188	188	100%
	內勤：一般職 / 非管理職	1,652	1,652	100%

6.1.3 員工薪資福利與安全

GRI 3-3、401-1、401-3

薪資福利與安全管理方針

國泰產險提供具競爭力的薪酬制度，結合員工福利、職業健康與安全措施，打造全方位的幸福職場。



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

- ▶ 勞動基準法為各項薪酬政策之基礎。
- ▶ 年終獎金應發月數連結公司經營績效，與同仁共享經營成果。
- ▶ 每年 4 月檢視人員薪酬，比對市場情形，維繫薪資競爭力。
- ▶ 避免追求短期高額酬金造成公司與客戶之各種風險，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，並設置獎勵辦法激勵員工自主學習。
- ▶ 定時檢視員工健康及安全，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 15 人、業務企劃部業務發展科 5 人。
2. 員工福利：管理部 15 人。



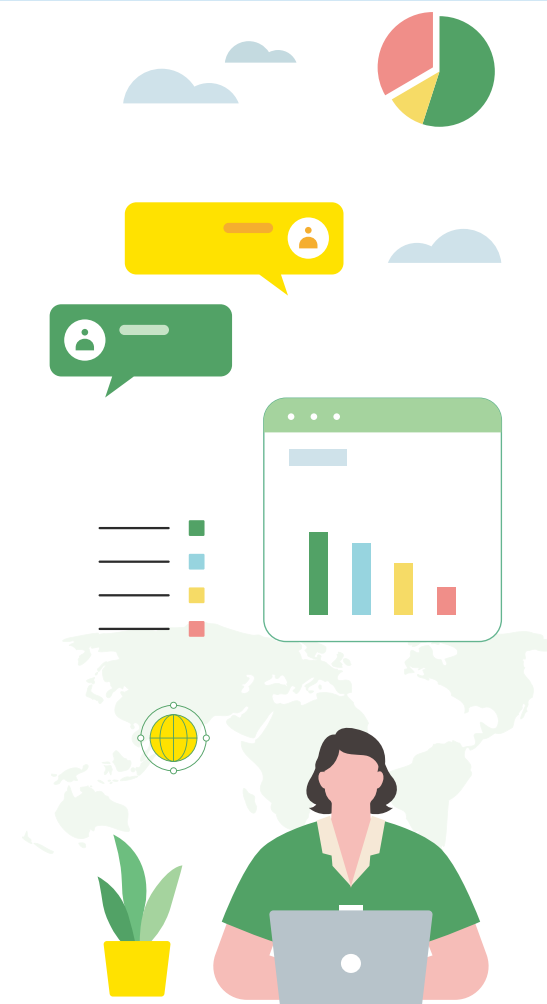
管理評核機制

- ▶ 勞動檢查情形。
- ▶ 內部稽核。
- ▶ 員工敬業度調查



具體績效

- ▶ 2023 年勞動檢查均無缺失。
- ▶ 福利事項稽核無缺失。
- ▶ 員工敬業度調查。
- ▶ 依據市場狀況檢視並調整薪資。
- ▶ 員工健檢頻率改為兩年一次且提高預算金額，擴大健檢內容（優於法定健檢項目），提供多項健檢套組供同仁選擇。



優秀人才的穩定留任

提升人才留任率

GRI 401-1

對於國泰產險而言，員工為首要利害關係人，優秀的人才能夠為企業打下良好基底，更是企業競爭力的來源，我們透過制定 4 大措施：具競爭力的薪酬制度、資深員工獎勵措施、優質福利打造幸福職場、身心靈兼顧的健康與安全，以期提升優秀人才留任率。2023 年國泰產險新進員工比例 10.56%，離職員工比例 6.23%，相關數據請見 [附錄 2 ESG 績效數據表](#)。

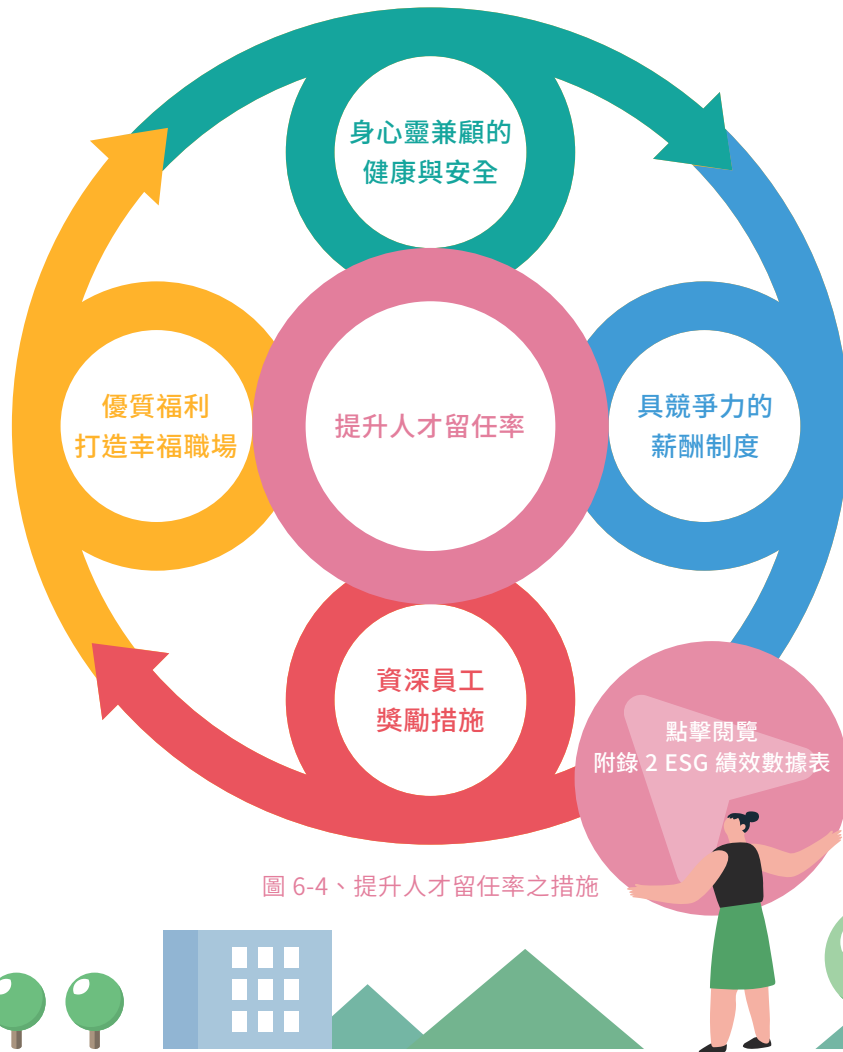


圖 6-4、提升人才留任率之措施

協助員工縮短與企業所需職能的距離是留才的重要措施，我們為公司內不同族群設立專門的培訓課程，涵蓋新進人員的銜接營隊、銷售業務相關專業培訓，及各部室所需職能課程，除了希望能透過這些課程與活動協助同仁了解企業營運需要，更深遠的意涵在於讓每一位國泰產險的員工都能增進職涯競爭力。

活動名稱	活動內容	參與對象 / 單位	參與人數 (次)
員工職能課程培訓	依照集團共同職能與主管管理情境，提供相關實體教育訓練資源	簽辦級同仁	280
主管職能課程培訓 (含風險管理 / 公平待客)		主管級同仁	404
新進人員教育訓練	為使新進人員了解公司發展方向及企業文化，透過新人培訓營建立同儕情感，並提供工作所需的職能課程，提升新進同仁於國泰產險的向心力與黏著度。	入職未滿一年之新進同仁	102
營業單位課程培訓	依照營業單位業務需求、商品宣導、銷售手法等，規劃系列培訓課程。	營業專員 / 外勤 / 經辦同仁	27,582
各部室專業培訓	各部室依照所需專業安排課程，提升同仁專業知識及職能水平。	險部 / 理賠單位	926

此外，為了培養主管與同仁之間的工作默契，我們舉辦「對話力活動：有話職說」，透過遊戲互動，邀請高階主管與同仁互動對話，分享日常生活及主題式討論，縮短相處距離並建立雙向交流，塑造友善職場對話的工作氛圍，2023 年共有 269 位同仁參與活動。

具競爭力的薪酬制度

GRI 2-19

良好的薪酬福利制度不僅能夠留住優秀人才，更能夠激勵同仁持續成長。國泰產險內部薪酬政策制定時，皆評估「是否符合法規」與「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之薪酬制度，藉由評估績效與能力，每年檢視薪酬作業及年度市場行情，適時調整薪酬制度，確保同仁得到應有報酬，並期望能夠鼓勵同仁承擔更多職責及持續成長。

另為因應國際化發展、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的安穩生活。

國泰產險薪酬機制

業務人員

薪酬機制說明

為避免業務人員追求短期酬金造成公司與客戶的各種風險，國泰產險依照《金融消費者保護法第十一條之一第一項》與《國泰產險保險業務招攬及業務員管理辦法》，確保所有業務之合法性，並維護保戶權益；另依據《營業人員相關業績獎勵辦法》與《國泰產險業務人員績效考核及酬金給付準則》，管理業務人員之保險酬金標準、承受風險及支給時間，以此連結業務人員績效考核及酬金給付準則。

駐外員工

薪酬機制說明

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達一年以上，除依公司現行規定核發薪資津貼與獎金外，另參酌其職能及市場行情核給駐外津貼，按月給付。

► 非營業人員指適用本公司業績獎勵辦法以外之人員。

非業務人員

薪酬機制說明

整體薪酬制度依據職位職責、績效與能力進行評等，連結外部標竿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，低於市場比值者則調整幅度大，以公開透明的薪酬制度鼓勵同仁承擔更多職責並持續成長。近五年全體員工薪資市場競爭力平均與市場水準相當。

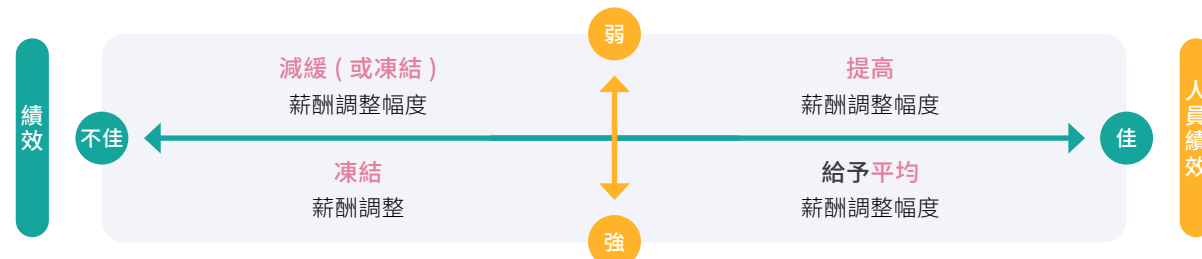
績效表現

為確實反映個人績效表現，採計近一年考績。

個人薪酬競爭力

以個人月固定薪與市場同類人員薪酬進行比對後所得之 Compa-ratio。

矩陣式調薪機制



個人薪酬競爭力

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，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，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，累計服務滿 10 年之員工，核發獎金及獎牌，以茲勉勵員工的辛勞，而後每滿 5 年再度核發，提升員工忠誠度與留任率。2023 年共計頒發「資深人員獎牌」293 名，頒發獎金達約 264 萬元。



優質福利打造幸福職場

GRI 401-3

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

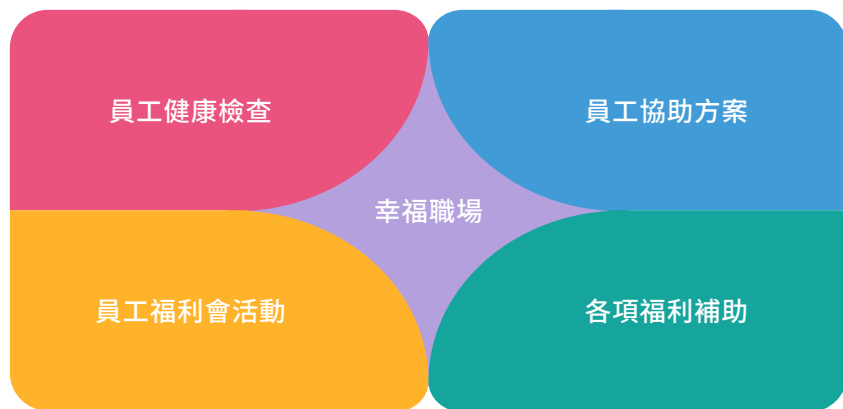


圖 6-5、建構幸福工作環境 4 大措施

身體健康為同仁們的基石，國泰產險提供主管級同仁每年 1 次以及員工每 2 年 1 次的健康檢查，並按月邀請醫師進行「派駐醫師健康諮詢服務」，協助同仁解惑健康上的疑問，同時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進行諮詢服務，另為加強員工歸屬感，福利會提供多項有感補助，以期增進員工向心力。



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，2023 年共 23 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。2023 年育嬰留停復職率高達 78.8%，留任率高於 91.7%，其中亦不乏男性職員申請，相關數據請見 [👉 附錄 2 ESG 績效數據表](#)。

此外，國泰產險同時照顧到職員教養子女的需求，我們與全省何嘉仁文教機構合作，職員子女若進入幼兒園學校，每學期折抵註冊費 1,400 元；安親學校，中低年級者每學期可折抵第一個月之月費 1,000 元，中年級者 500 元。



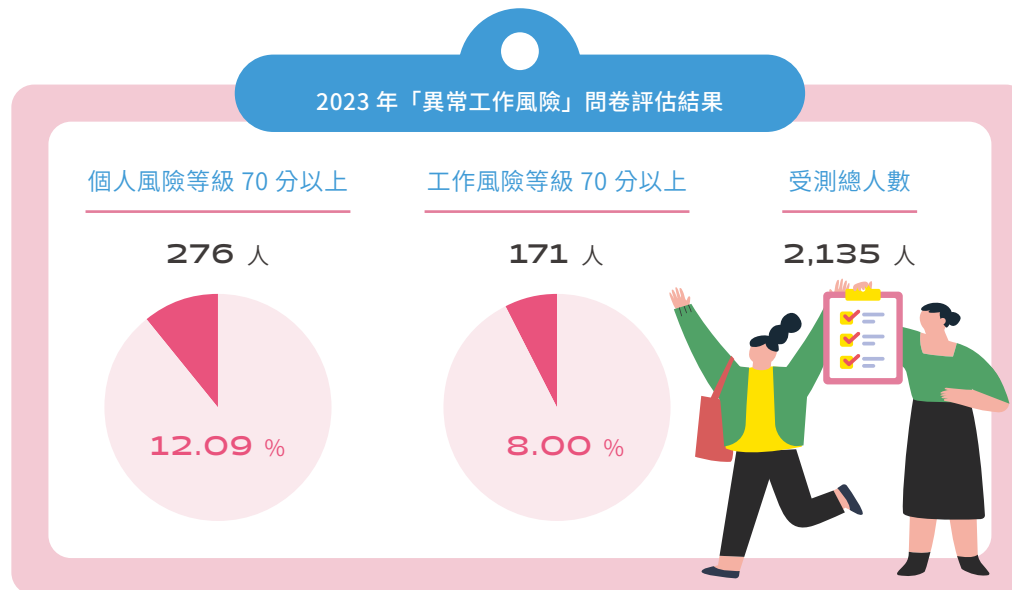
圖 6-6、國泰產險帥氣老爸闖 3 關挑戰賽 - 獲取爸爸包

身心靈兼顧的健康與安全

國泰產險以追求「零災害、零事故」為最高目標，積極防止事故發生，更持續改善職場的安全衛生，國泰集團整體營運體系之員工、合作之承攬商和個人承攬商承諾且遵循政策規範，制定《安全衛生工作守則》、《職業安全衛生管理計畫》與《職業安全衛生管理要點》等作業辦法，國泰產險亦依循 PDCA 精神進行職安衛相關管理建立安全無虞的工作場所。

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。2023 年國泰產險職業災害統計表，請見 [👉 附錄 2 ESG 績效數據表](#)。

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。2023 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。



除了員工心靈協助方案以外，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，2023 年我們揮別疫情走向戶外迎接陽光，共舉辦 4 場戶外員工體適能活動，包含有氧運動、路跑、健走等，鼓勵員工養成運動習慣。



6.2 社會培力

GRI 413-1

6.2.1 鼓勵全民健康運動

為推廣鐵人三項運動，國泰產險自 2015 年起，每年贊助中華民國極限超鐵協會 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。

2023 年國泰產險鐵人隊的參賽成績亮眼，參賽成績皆達團隊目標，國內外共拿下 14 金牌、5 銀牌與 8 銅牌的好成績，期許選手可以持續進步茁壯。

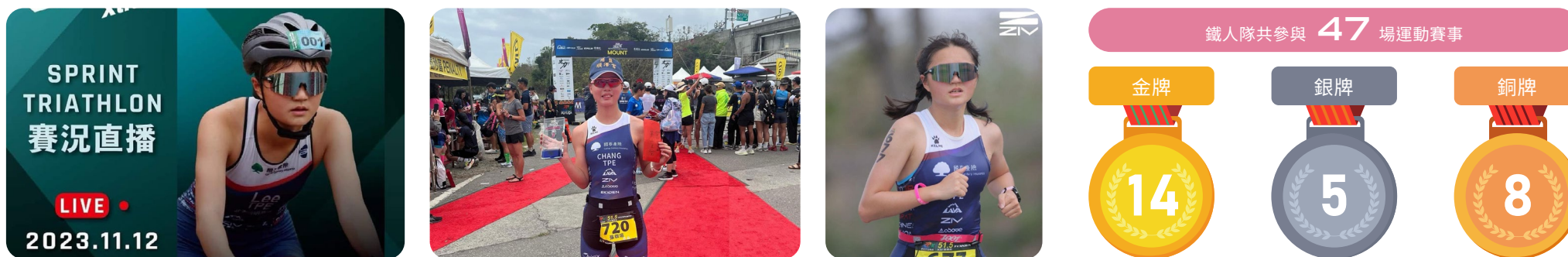


圖 6-7、國泰產險鐵人隊活動照片

國泰產險為強化對員工的關懷，每年與鐵人隊合作進行四場體適能活動，舉辦健走、伸展體操、單車輕旅行等戶外活動，邀請員工與親屬來一同參與，利用實際互動使員工養成定期運動的習慣，藉此提升員工與親屬的健康意識；同時，活動期間也積極倡導正確自我保健觀念，落實全齡幸福，營造友善高齡環境。



圖 6-8、國泰產險體適能活動照片

6.2.2 社會人才培育

PSI 原則一

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。2023 年共招募 5 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。

	2021	2022	2023
CIP 實習生人數	4	4	5
CIP 實習生平均留任率	20%	0%	20%
7+1 就業接軌實習生人數	6	5	3
7+1 就業接軌實習生平均留任率	0%	40%	66.7%

支持國內文化創意活動或產業發展

國泰集團致力於推廣藝術生活，與雲門舞集已合作 28 年，並於 2022 年打造聯名品牌「國泰雲門隨行吧」，藉由線上、線下的活動傳達「藝術即生活」的核心精神，期待用藝術來鼓舞人心，和全民一起從日常中親近藝文、發現藝術。繼去年因應疫情解封的主旨「回歸日常生活」後，2023 年則以「生活解封，藝術狂放」為主題，希望藉由此活動帶給大家勇氣及能量，鼓勵人們在適應疫後新常態生活的同時，對於人與人、與環境、與食衣住行育樂都更積極活絡，並且放心大膽地進行生活體驗、自我表達！邀請你與我們一起全力揮灑！



點擊閱覽
國泰雲門隨行吧



附錄

附錄 1 參與外部公協會

參與協會名稱	擔任職務				
	副理事長	理事	常務董事	會員	其他
產險公會	●	●		●	
中華民國核能保險聯合會、臺灣防災產業協會		●			
工程保險協進會			●		
中華民國產物保險核保學會、中華民國精算學會、中華民國保險學會		●			
政治大學風險與保險研究中心					諮詢委員
臺灣金融服務業聯合總會、中華保險服務協會、中華民國全國商業總會、中華民國風險管理學會、住宅地震保險基金、中華財經策略協會、臺灣利他關懷協會、犯罪防制中心、中華民國保險經營學會、臺灣風能協會、中華民國金融治理與法令遵循學會、臺灣保險法學會、臺灣氣候服務聯盟				●	



附錄 2 ESG 績效數據表

人力資源管理指標

2023 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	
勞雇合約	正職人員	386	16.6%	361	15.5%	783	33.6%	799	34.30%	2,329
勞雇類型	全職人員	386	16.6%	361	15.5%	783	33.6%	799	34.30%	2,329
	兼職人員	11	0.5%	16	0.7%	8	0.3%	51	98.50%	86
職務	高階主管 (副總經理以上)	11	0.5%	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12
	中階主管 (協理)	23	1.0%	2	0.1%	8	0.3%	0	0.0%	33
	基層主管 (經理)	51	2.2%	14	0.6%	63	2.7%	6	0.3%	134
	一般人員	301	12.9%	344	14.8%	712	30.6%	793	34.0%	2,150
年齡	30 歲 (含) 以下	65	2.8%	109	4.7%	61	2.6%	92	4.0%	327
	30-50 歲 (含) 以下	259	11.1%	220	9.4%	503	21.6%	553	23.7%	1,535
	51 歲 (含) 以上	62	2.7%	32	1.4%	219	9.4%	154	6.6%	467
學歷	碩士	166	7.1%	100	4.3%	71	3.0%	11	0.5%	348
	學士	214	9.2%	229	9.8%	605	26.0%	531	22.8%	1,579
	其他	6	0.3%	32	1.4%	107	4.6%	257	11.0%	402
工作年資	1 年 (含) 以下	48	2.1%	65	2.8%	60	2.6%	64	2.7%	237
	1-3 年 (含)	43	1.8%	65	2.8%	86	3.7%	65	2.8%	259
	3-5 年 (含)	51	2.2%	41	1.8%	82	3.5%	50	2.1%	224
	5-10 年 (含)	65	2.8%	61	2.6%	182	7.8%	184	7.9%	492
	10 年以上	179	7.7%	129	5.5%	373	16.0%	436	18.7%	1,117
總計										2,329

▶ 註：統計至 2023/12/31 的在職人數，數據涵蓋國泰產險臺灣員工、外派至海外分、子公司員工

2023 年國泰產險非正職人力數據統計表

非正職員工類型	類別	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
	工讀生	3	3.9%	14	18.4%	8	10.5%	51	67.1%	76
	約聘人員	8	80.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	10
總計										86

▶ 註：統計至 2023/12/31 的在職人數

2023 年國泰產險員工背景分佈及其占比

單位：人	一般員工	佔全體員工比例 (%)	主管	佔全體主管比例 (%)
臺灣	2,109	90.6%	178	99.4%
原住民	21	0.9%	0	0.0%
身障人士	20	0.9%	1	0.6%

▶ 註 1：數據涵蓋國泰產險臺灣員工、外派至海外分、子公司員工及海外分公司當地僱用之員工

▶ 註 2：此表僅含正職人員

新進與離職同仁結構表

(1) 當年度新進員工		本國籍		海外		合計
		男性	女性	男性	女性	
年齡	30 歲 (含) 以下	47	77	0	0	124
	30~50 歲 (含) 以下 (31~49 歲)	55	56	0	0	111
	51 歲 (含) 以上 (50 歲以上)	6	5	0	0	11
合計		108	138	0	0	246
新進比例						10.56%

新進與離職同仁結構表

(2) 當年度離職員工 (含資遣不含退休)		本國籍		海外		合計
		男性	女性	男性	女性	
年齡	30 歲 (含) 以下	13	30	0	0	43
	30~50 歲 (含) 以下 (31~49 歲)	41	51	0	0	92
	51 歲 (含) 以上 (50 歲以上)	6	4	0	0	10
職務	高階主管 (副總經理以上)	0	0	0	0	0
	中階主管 (協理)	0	1	0	0	1
	基層主管 (經理)	1	0	0	0	1
	一般人員	59	84	0	0	143
合計		60	85	0	0	145
離職比例		6.23%				
(3) 當年度員工		本國籍		海外		合計
		男性	女性	男性	女性	
年齡	30 歲 (含) 以下	126	201	0	0	327
	30~50 歲 (含) 以下 (31~49 歲)	762	773	0	0	1,535
	51 歲 (含) 以上 (50 歲以上)	281	186	0	0	467
職務	高階主管 (副總經理以上)	11	1	0	0	12
	中階主管 (協理)	31	2	0	0	33
	基層主管 (經理)	114	20	0	0	134
	一般人員	1,013	1,137	0	0	2,150
合計		1,169	1,160	0	0	2,329

▶ 註 1：正職新進員工比例 = 2023 年累計正職新進人數 ÷ 期末月人數

▶ 註 2：正職離職員工比例 = 2023 年累計正職離職人數 ÷ 期末月人數

2023 年國泰產險女性主管和員工統計

女性主管 / 員工統計	比率 (%)
女性員工佔總員工比例	49.8%
女性主管佔全部主管比例	12.8%
基層女性主管佔全部基層主管比例	14.9%
高階女性主管佔全部高階主管比例	6.7%
營業部門女性主管佔全部營業部門主管比例	7.8%

2023 年育嬰留停人數統計表

項目	2021			2022			2023		
	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)	133	145	278	130	149	279	132	151	283
當年度實際申請育嬰留停人數 (B)	3	32	35	2	33	35	7	26	33
育嬰留停預計於當年度復職人數 (C)	3	20	23	1	28	29	5	33	38
當年度育嬰留停復職人數 (D)	2	16	18	1	22	23	4	26	30
前一年度育嬰復職人數 (E)	2	26	28	2	18	20	1	23	24
前一年度育嬰留停復職後持續工作一年人數 (F)	2	26	28	2	16	18	1	21	22
申請率 (B/A*100%)	2%	22%	13%	2%	22%	13%	5.3%	17.2%	11.7%
復職率 (D/C*100%)	67%	80%	78%	100%	79%	79%	80.0%	78.8%	78.9%
留任率 (F/E*100%)	100%	100%	100%	100%	89%	90%	100.0%	91.3%	91.7%

2023 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)	19
職災死亡人數 (人)	-
失能傷害次數	19
失能傷害損失日數 (日)	666
失能傷害頻率	3.907
失能傷害嚴重率	136.959
缺勤率	18.17%

- ▶ 註 1: 統計期間 2023/1/1~2023/12/31
- ▶ 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

2023 年教育訓練時數統計表

臺灣及海外地區 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	男性	女性
數位課程	法定課程	51,645	8,784	237	848	5,072	54,273	31,401	29,028
	非法定課程	24,579	0	3	179	686	23,711	12,587	11,992
實體課程 (含國內、外研討會)	法定課程	1,897	0	202	700	372	624	1,338	559
	非法定課程	43,888	2,343	104	433	20,457	25,239	15,234	30,997
CSN	法定課程	0	0	0	0	0	0	0	0
	非法定課程	0	0	0	0	0	0	0	0
時數合計		122,009	11,127	545	2,159	26,586	103,847	60,560	72,576
各類別人員數量		1,947	382	12	33	134	2,150	1,169	1,160
人均受訓時數		62.7	29.1	45.4	65.4	198.4	48.3	51.8	62.6

營運環境永續管理指標

類型	項目	2021 年	2022 年	2023 年	註解
Scope 1	碳排放量 (tCO ₂ e)	154.07	160.22	164.65	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。 2. 電力排放係數以能源局公告為準，2021 年到 2023 年所使用之係數，分別為 1 度電 0.509、0.509、0.495 公斤二氧化碳當量 (kgCO₂e)。 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, IPCC2022)。 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。 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 2021 年：8,695.42 坪；2022 年：10705.59 坪；2023 年：9,482.24 坪。 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。
	場域排碳 (tCO ₂ e/ 樓地板坪數)	0.018	0.015	0.017	
	營收排碳 (tCO ₂ e/ 百萬營收)	0.0069	0.0068	0.0064	
Scope 2	碳排放量 (tCO ₂ e)	2,163.15	2,097.42	1,823.96	
	場域排碳 (tCO ₂ e/ 樓地板坪數)	0.249	0.192	0.192	
	營收排碳 (tCO ₂ e/ 百萬營收)	0.09758	0.08962	0.0712	
Scope 3	碳排放量 (tCO ₂ e)	958.07	846.6	762.90	
	場域排碳 (tCO ₂ e/ 樓地板坪數)	0.11	0.079	0.080	
	營收排碳 (tCO ₂ e/ 百萬營收)	0.04322	0.03617	0.02978	
總排放量	碳排放量 (tCO ₂ e)	3,275.29	3,104.24	2751.52	
能源	總消耗 (MWh)	4,309	4,547.8	4,489.9	1. 能源之計算方式採以 1 度電換算焦耳 = 1:3,600,000 2. 能源消耗量計算範疇：範疇二（能源使用）一度電 = 1,000 瓦特
	總消耗 (GJ)	15,513	17,233	16,163	
	非再生能源消耗量 (MWh)	4,309	4,359.7	3,684.8	
	再生能源消耗量 (MWh)	0	188.1	805.1	
水資源	實際盤查用水量 (度)	25,633	24,575	28,714	1. 2021 年以實際盤查據點數 53 個推出全臺 54 個據點用水量；2022 年以實際盤查據點數 54 個推出全臺 55 個據點用水量；2023 年以實際盤查據點數 50 個推出全臺 54 個據點用水量
	人均用水量 (度 / 人)	11.6	11.1	12.1	
廢棄物	廢棄物總量 (公噸)	73.4	64.8	68.3	-
	一般垃圾 (公噸)	45.1	39.5	44.1	
	資源回收 (公噸)	19.5	16.1	12.1	
	廚餘 (公噸)	8.8	9.2	12.1	

附錄 3 GRI 準則內容索引

使用聲明	國泰產險自 2023 年 1 月 1 日至 2023 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 品牌願景	9
	2-2	組織永續報導包含的實體	關於本報告書	2
	2-3	報導時間、頻率與聯絡人	關於本報告書	2
	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 11 會計師有限確信報告	137
活動與工作者	2-6.1	活動、價值鏈與其他商業關係	4.2.4 供應鏈環境永續議合	61
	2-6.2	供應商屬性統計	4.2.4 供應鏈環境永續議合	61
	2-7	員工	6.1.1 多元化與平等機會	99
	2-8	非員工的工作者	6.1.1 多元化與平等機會	99
治理	2-9	治理結構及組成	3.1.1 公司治理	32
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	3.1.1 公司治理	32
	2-11	最高治理單位的主席	3.1.1 公司治理	32
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	2.1 永續策略與架構	13
	2-13	衝擊管理的負責人	2.1 永續策略與架構	13
	2-14	最高治理單位在永續報導的角色	關於本報告書	2
	2-15	利益衝突	3.1.1 公司治理	32
	2-16	溝通關鍵重大事件	2.2 利害關係人溝通與重大議題分析	17
	2-17	最高治理單位的群體智識	3.1.1 公司治理	32
	2-18	最高治理單位的績效評估	3.1.1 公司治理	32
	2-19	薪酬政策	3.1.1 公司治理	32

揭露項目		揭露指標	參考章節	頁次
治理	2-20	薪酬決定的流程	3.1.1 公司治理	32
	2-21	年度總薪酬比率	薪酬資訊屬本公司機敏性資料，故未於本報告書中揭露。	-
策略、政策與作法	2-22	永續發展策略的聲明	2.1 永續策略與架構	13
	2-23	政策承諾	3.1.2 誠信經營	34
	2-24	納入政策承諾	5.2.2 永續保險與商品影響力	79
			4.2.4 供應鏈環境永續議合	61
	2-25	補救負面衝擊的程序	5.2.5 品質金融	90
	2-26	尋求建議和顧慮的機制	5.2.5 品質金融	90
	2-27	法律遵循	3.1.2 誠信經營	34
	2-28	公協會的會員資格	3.1.1 公司治理	32
	2-29	利害關係人議合方針	2.2 利害關係人溝通與重大議題分析	17
	2-30	團體協約	6.1.1 多元化與平等機會	17
GRI3 重大主題 2021	3-1	重大主題決定程序	2.2 利害關係人溝通與重大議題分析	17
	3-2	重大主題表列	2.2 利害關係人溝通與重大議題分析	17

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 低碳經濟	45
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值		
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	4.2.2 能源與溫室氣體排放管理	58
能源	302-1	組織內部的能源消耗量		
	302-4	減少能源消耗		
排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體放量		
	305-2	間接（範疇二）溫室氣體放量		
	305-3	其他間接（範疇三）溫室氣體排放		
	305-4	溫室氣體排放密集度		

揭露項目		揭露指標	參考章節	頁次
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	6.1.3 員工薪資福利與安全	108
勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工		
	401-3	育嬰假		
重大議題：員工訓練與培育				
管理方針	3-3	重大主題管理	6.1.2 員工訓練與培育	104
訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數		
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比		
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	6.1.1 多元化與平等機會	99
訓練與教育	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動		
重大議題：公平待客與社會關懷				
管理方針	3-3	重大主題管理	5.2.5 品質金融	90
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	5.1 健康促進	63
			6.2 社會培力	113
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	2023 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	2023 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	3.1.2 誠信經營	34
國泰產險公司特定與產業議題				
重大議題：風險預防與控管				
管理方針	3-3	重大主題管理	3.1 公司治理與誠信經營	32
			3.2.1 風險預防與控管之管理方針	35
產業議題：資訊與隱私安全管理				
管理方針	3-3	重大主題管理	3.3.1 資訊安全管理之管理方針	41

揭露項目		揭露指標		參考章節		頁次	
產業議題：永續金融							
管理方針	3-3	重大主題管理		5.2.1 永續投資		74	
產業議題：數位金融							
管理方針	3-3	重大主題管理		5.2.4 數位金融		86	
產業議題：普惠金融							
管理方針	3-3	重大主題管理		5.2.3 普惠金融		84	



附錄 4 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	2.1 永續策略與架構	13
3. 員工雇用、訓練及相關員工計畫應納入 ESG 議題	6.1.1 多元化與平等機會	99
	6.1.2 員工訓練與培育	104
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	3.2.2 風險預防與控管	36
	4.1.2 TCFD 氣候治理	46
	4.1.4 TCFD 氣候風險管理	52
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	3.2.2 風險預防與控管	36
	4.1.4 TCFD 氣候風險管理	52
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	5.2.1 永續投資	74
	5.2.2 永續保險與商品影響力	79
	5.2.3 普惠金融	84
7. 發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫	5.1.2 全齡損害防阻	65
	5.1.3 企業損害防阻	71
	6.2.2 金融人才培育	114
理賠管理構面		
8. 對顧客請求之回應迅速、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	5.2.5 品質金融	90
9. 相關維修、重置及其他理賠服務應納入 ESG 各項議題	5.2.2 永續保險與商品影響力	79

構面說明	參考章節	頁次
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	5.2.2 永續保險與商品影響力	79
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	5.2.5 品質金融	90
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	5.2.1 永續投資	74

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	5.2.2 永續保險與商品影響力	79
	4.2.4 供應鏈環境永續議合	61
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	5.1.3 企業損害防阻	71
	4.1.4 TCFD 氣候風險管理	52
	4.2.4 供應鏈環境永續議合	61
3. 將 ESG 議題納入供應商之招標與選擇程序中	4.2.4 供應鏈環境永續議合	61
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	5.2.1 永續投資	74
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	5.2.1 永續投資	74
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	5.2.1 永續投資	74
	5.2.2 永續保險與商品影響力	79

原則三：和政府、保險監理官等共同推廣 ESG 議題

構面說明	參考章節	頁次
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	45
	4.1.4 TCFD 氣候風險管理	52
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	5.2.2 永續保險與商品影響力	79
	5.1.2 全齡損害防阻	65
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	5.2.1 永續投資	74
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	3.1.1 公司治理	32
	6.1.2 員工訓練與培育	104
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	5.1.2 全齡損害防阻	65
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	5.2.1 永續投資	74

原則四：經常性公開揭露執行 PSI 之進度

國泰產險為臺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 5 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 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，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 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 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 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 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 6 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 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	4.1.2 TCFD 氣候治理
策略	a. 描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會 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）	4.1.3 TCFD 氣候策略
風險管理	a. 描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程 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	4.1.4 TCFD 氣候風險管理
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 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	4.1.5 TCFD 氣候指標與目標

► 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（企業永續專區）](#)。

附錄 7 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 2023 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，並全面落实公平待客原則。	NA	-
FN-IN-270a.2	客戶投訴率	2023 年金融消費者評議中心申訴率約為 1.574（萬分比），2023 全年評議中心申訴率為前 5 大產險公司第 3 名（由低至高）。	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。	5.2.5 品質金融	90
FN-IN-270a.3	客戶保留率	國泰產險 2023 年客戶保留率為 87.1%。	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。	NA	-
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。	5.2.5 品質金融	90
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 36 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。	5.2.1 永續投資	74
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。	-	5.2.1 永續投資	74
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	2023 年承保再生能源產業簽單件數 2,378 件，簽單收入 56,503 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%。	5.2.2 永續保險與商品影響力	79
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、新世紀常青專案。	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。	5.2.2 永續保險與商品影響力	79

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：財務碳排放					
FN-IN-410c.1	範疇一、範疇二和範疇三的財務碳排放量	2023 年度帳上投資組合碳排放量： 上市櫃股權：7,321 公司債：1,600 合計：8,921	每年度定期使用 PCAF 方法學盤點帳上投資組合之碳排放量，以作為內部 ESG 控管方法之一，檢視投資部位碳排放量是否有逐步下降。	4.1.4 TCFD 氣候風險管理	52
FN-IN-410c.2	按資產類別區分的各產業總暴險	2023 年度帳上投資組合	將投資部位依據上市櫃股權及公司債做區分，個別統計其類別所需承擔之碳排放。	4.1.4 TCFD 氣候風險管理	52
FN-IN-410c.3	融資排放中的總暴險百分比	-	目前尚未計算融資部分之碳排放量，相關方法仍在研議中。	-	-
FN-IN-410c.4	說明計算融資排放量的方法	-	目前尚未計算融資部分之碳排放量，相關方法仍在研議中。	-	-
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，模擬評估颱風自留損失結果。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	45
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 https://ins-info.ib.gov.tw/customer/property3-2.aspx?UID=84445772	-
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 TCFD 氣候風險管理	52

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：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 (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。	3.2.2 風險預防與控管	36
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）	商業險（火險、水險、工程險、新種險、責任險）	總計保單件數	
	截至 2023.12.31 有效保單件數	996.0 萬	91.3 萬	1087.3 萬	

附錄 8 SDGs 目標對照

SDGs 17 項目標	政策	SDGs 細項目標	行動方案	頁碼
	▶ 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。	85
	▶ 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 ▶ 國泰產險安全衛生管理辦法	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。	112
	▶ 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。	104
	▶ 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 1.008，未來將以提升女性主管為目標。	99
	▶ 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。	112
	▶ 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（離岸風電及太陽能保險）扶植再生能源產業。	82
	▶ 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。	114
	▶ 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。	85

SDGs 17 項目標	政策	SDGs 細項目標	行動方案	頁碼
	▶ 國泰金融控股股份有限公司企業永續守則	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。	63
	▶ 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。	86
		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。	86
	▶ 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。	45
	▶ 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。	71
	▶ 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。	79

附錄 9 IFRS S1 對照表

為促進利害關係人衡量國泰產險之永續相關風險與機會，進而了解組織價值與績效間的影響，首次採用國際永續準則委員會（ISSB）永續報導準則，加強永續報告資訊揭露品質與透明度。

永續報導準則第 S1 號「永續相關財務資訊揭露之一般規定」

S1 分為「核心內容」與「一般特性」，其目的為企業揭露重大永續相關風險與機會之有用資訊，使得利害關係人（特別是財報主要使用者）亦能評估企業永續價值。

使用聲明	指標說明	對應資訊
治理	監控及管理永續相關風險與機會之治理流程、控制與程序	2.1 永續策略與架構 2.2 利害關係人溝通與重大議題分析
策略	因應可能影響短中期長期之經營模式及策略之重大永續相關風險與機會之資訊	2.2 利害關係人溝通與重大議題分析 各議題之管理方針
風險管理	辨識、評估及管理永續相關風險之流程	2.2 利害關係人溝通與重大議題分析 3.2 風險預防與控管
指標與目標	以評估、管理及監控隨時間經過與永續相關風險與機會有關的績效資訊	2.2 利害關係人溝通與重大議題分析
一般特性	指標說明	對應資訊
報導個體	永續相關財務揭露之個體應與相關一般用途財務報表之報導個體相同	關於國泰產險 關於本報告書
關聯之資訊	個體應提供使一般用途財務報導之使用者，能評估各種永續相關風險與機會間之關聯以及評估有關此等風險與機會之資訊如何連結至一般用途財務報表之資訊	2.2 利害關係人溝通與重大議題分析 4.1 低碳經濟
公允表達	採用國際財務報導準則永續揭露準則，必要時輔以額外之揭露，推定為所產生之永相關財務揭露能達成公允表達	關於國泰產險 關於本報告書 附錄 6 氣候相關財務揭露 (TCFD) 索引對照 附錄 7 永續會計準則委員會 (SASB) 準則對照表
重大性	若永續相關財務資訊之遺漏、誤述或模糊，可被合理預期將影響一般用途財務報導之主要使用者以該報導（其提供特定報導個體之資訊）為基礎所作之決策，則該等資訊係屬重大	2.2 利害關係人溝通與重大議題分析
比較資訊	個體應對本期揭露之所有指標，就前期揭露比較資訊	1.2 經營績效 附錄 2 ESG 績效數據表
報導頻率	個體應與其相關財務報表同時報導其永續相關財務揭露，且永續相關財務揭露之報導期間應與財務報表相同	關於本報告書 1.2 經營績效
資訊位置	個體應將國際財務報導準則永續揭露準則所規定之資訊，作為其一般用途財務報導之一部分	關於本報告書 國泰產險 2023 年報
估計及結果不確定性之來源	使用合理之估計值係編製永續相關指標之必要部分，若能正確地描述並說明該等估計值，則不損及該等資訊之有用性	關於本報告書
錯誤	個體應藉由重編以前期間之比較數額更正重大前期錯誤，除非於實務上不可行	關於本報告書
遵循之聲明	遵循國際財務報導準則永續揭露準則之所有攸關規定編製永續相關財務揭露之個體，應包含明確且無保留之遵循聲明	關於本報告書

附錄 10 確信項目彙總表

編號	確信標的資訊	適用基準	頁次
1	截至 2023 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 37 家簽署遵循 PSI。	截至 2023 年底國泰世紀產物保險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署遵循永續保險原則的家數總和。 簽署遵循 PSI 之名單係以 2024 年 1 月 1 日 PSI 官網所公告清單為基準。	6
2	自 2012 年至 2023 年底共累積舉辦了 12 場次，觸及 901 人次。	截至 2023 年底國泰世紀產物保險辦理氣候變遷議題研討會之場次總和及參與人數總和。	71
3	自 2012 年至 2023 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 289 件。	截至 2023 年底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。	72
4	不意外騎士專案自 2017 年至 2023 年共完成臺灣 14 所學校合作建置校園風險地圖。	截至 2023 年底不意外騎士專案與臺灣大專院校合作完成校園風險地圖之合作學校數量總和。	66
5	自 2015 年至 2023 年，累計已評估 67 個太陽能案場。	自 2015 年至 2030 年底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。	72
6	2023 年再生能源產業保險（離岸風電保險及太陽能保險）簽單收入金額為 56,503 萬元。	2023 年再生能源產業保險（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。	82
7	2023 年綠色採購金額為 3,370 萬元。	2023 年完成採購下單程序且採購項目具有供應商提供符合環境部公布「民國 112 年推動民間企業及團體實施綠色採購計畫」標準之採購金額總和。	44
8	附錄 2 ESG 績效數據表 — 新進與離職同仁結構表中 2023 年新進比例為 10.56%。	2023 年累計新進正職員工人數除以年底在職員工人數。	117
9	附錄 2 ESG 績效數據表 — 新進與離職同仁結構表中 2023 年離職比例為 6.23%。	2023 年累計離職正職員工人數除以年底在職員工人數。	118
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 7 位，包含科經理 1 位、同仁 6 位。2023 年度共召開 2 次個資暨資安管理委員會會議。	國泰世紀產物保險網站及年報揭露資訊安全單位編制、資訊安全主管人數總和以及 2023 年度召開個資暨資安管理委員會會議次數。	41、42

編號	確信標的資訊	適用基準	頁次
11	2023 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。	依國泰金控暨子公司重大資訊安全事件通報暨緊急應變管理要點及國泰世紀產物保險個人資料侵害事件管理辦法等相關管理辦法，統計 2023 年度國泰世紀產物保險發生的資訊外洩事件數量總和、個人資料侵害事件除以所有資訊外洩事件數量及統計 2023 年度國泰世紀產物保險因資訊外洩事件而影響之顧客數總和。	43
12	2023 年承作弱勢單位之微型保險件數為 68 件、微型保險保費收入金額為 505 萬元。	2023 年國泰世紀產物保險承作弱勢單位之微型保險件數總和及微型保險保費收入金額總和。	85
13	2023 年環境永續保險（綠色保險）之件數為 7,112 件、簽單收入為 60,405 萬元。	國泰世紀產物保險綠色保險 2023 年之件數和簽單收入金額總和。	82
14	2023 年車險與商業險之個別碳強度，車險之碳強度為 17.74(tCO ₂ e/ 新臺幣百萬元)、商業險之碳強度為 6.90(tCO ₂ e/ 新臺幣百萬元)	依據 2023 年國泰世紀產物保險車險與商業險之數據計算個別碳強度數額 (tCO₂e/ 新台幣百萬元) 國泰世紀產物保險參考 PCAF Part C：Insurance-Associated Emissions 及「金融業範疇三財務碳排放計算指引」設計「保險相關碳排放計算基準」，對個人車險與商業險進行保險相關碳排放量之編制及揭露。 ► 保險相關碳排放量：為國泰世紀產物保險所承保之保險相關的範疇一及範疇二的碳排放量，以公噸二氧化碳當量 (tCO₂e) 表示。國泰世紀產物保險盡可能使用「最新可取得之範疇一及範疇二排放量或推估數據」： 1. 最新可取得之範疇一及範疇二排放量來源包含：國泰世紀產物保險參考投保企業所公布 2022 年度碳排放量。 2. 推估數據係國泰世紀產物保險參考 PCAF Part C：Insurance-Associated Emissions 所建議的方法學進行推估： (1) 商業險：民國 105 年產業關聯表資料取自行政院主計總處出版之民國 105 年產業關聯統計編製報告；國泰世紀產物保險透過「環境延伸投入產出分析法」(Environmentally Expanded Input-Output, EEIO) 整理台灣地區之產業關聯表與溫室氣體排放資訊，計算出特定產業投入的金額，會對應出特定產業多少的溫室氣體排放 (公噸 CO₂e / 新台幣百萬元營收)，排放係數之能源資料取自經濟部能源署公布之民國 111 年能源平衡表 (公乘油當量單位)，能源碳排放係數及全球暖化潛勢 (GWP 值) 資料取自 IPCC 第六次評估報告 (IPCC AR6)。 (2) 個人車險：折舊費用計算資料取自財團法人保險事業發展中心之汽車重置成本；使用牌照稅資料取自財政部公布之民國 111 年使用牌照稅稅額表；燃料費資料取自交通部公路局公布之民國 111 年度各型汽車每季 (年) 徵收汽車燃料使用費費額表；車型平均油耗 (能耗) 之計算資料取自車輛能耗網站定期出版之車輛油耗指南、台灣中油民國 111 年度公布之每週油價及台灣電力公布之民國 111 年度夏季及非夏季電費；停車費及保養維修費資料取自交通部公布之民國 111 年自用小客車 / 機車使用狀況調查報告。	53

編號	確信標的資訊	適用基準	頁次
15	2023 年電子保單之件數為 447.7 萬件。	2023 年國泰世紀產物保險之電子保單件數總和。 註：統計方式係該保單進件時申請電子 / 紙本類型為主。	86
16	2023 年各資產投資組合之總碳排為 8,921 tCO ₂ e 及資料品質分數為 2.22。	國泰世紀產物保險參考 PCAF 設計「投資組合財務碳排放計算基準」，對各類資產進行財務碳排放編制及揭露。 ▶ 投資組合財務碳排放量：為國泰世紀產物保險所持有之投資組合相關的範疇一及範疇二的碳排放量，以公噸二氧化碳當量 (tCO₂e) 表示。國泰世紀產物保險盡可能使用「最新可取得之範疇一及範疇二排放量或推估數據」： 1. 最新可取得之範疇一及範疇二排放量來源包含：國泰世紀產物保險直接向投資公司取得之碳排放數據或自 MSCI Total Portfolio Footprinting (MSCI TPF)、MSCI ESG Manager 所取得之碳排放數據。 2. 推估數據係國泰集團參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，以 MSCI TPF、MSCI ESG Manager 提供之碳排放數據依照行業別進行分類，所推估計算的產業碳排放係數。 ▶ 投資組合總碳排編制範疇：國泰世紀產物保險對 2023 年 12 月 31 日所持有之上市櫃股票及公司債進行盤查，範疇包括「透過損益按公允價值衡量之金融資產 (FVTPL)」及「按攤銷後成本衡量之金融資產 (AC)」兩個會計科目之自操及委外投資部位。 ▶ 資料品質分數：數據係國泰世紀產物保險參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，包含以 MSCI TPF、MSCI ESG Manager 提供之資料品質分數，依照投資部位金額計算加權平均數字。	54

附錄 11 會計師有限確信報告

GRI 2-5



會計師有限確信報告

實會綜字第 23011674 號

國泰世紀產物保險股份有限公司 公鑒：

本會計師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 2023 年永續報告書所報導之關鍵績效指標（以下簡稱「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 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 2023 年永續報告書第 136 頁至 138 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 2023 年永續報告書第 2 頁之「報告邊界」段落說明。

上開適用基準係為 貴公司參照「碳會計金融合作夥伴關係」（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）所設計之「投融资組合財務碳排放計算基準」和「保險相關碳排放計算基準」及 貴公司依行業特性與其所選定之關鍵績效指標參採或自行設計其他基準。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，且設計、付諸實行及維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之內部控制，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。

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。

投融资組合財務碳排放（以下稱「財務碳排放」）和保險相關碳排放的計算受溫室氣體之量化具先天不確定性之影響。主要係因用以決定排放係數之科學知識並不完整，以及報導之數值須合併不同溫室氣體之排放，使 貴公司所使用第三方提供之溫室氣體排放資料可用性和品質存在先天限制。此外，由於財務碳排放及保險相關碳排放目前缺乏普遍認可之報導架構，相關編製、揭露及驗證也未受法規規範而有統一標準，因此所選定之財務碳排放指標應與 貴公司所設計之「投融资組合財務碳排放計算基準」和「保險相關碳排放計算基準」一同報導，供預期使用者閱讀及理解。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範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。

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



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、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」以及確信準則 3410 號「溫室氣體聲明之確信案件」，規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序及所獲取之證據，對第一段所述 貴公司對所選定之關鍵績效指標是否未存有重大不時表達取得有限確信，並作成有限確信之結論。

依確信準則 3000 號以及確信準則 3410 號之規定，本有限確信案件工作包括評估 貴公司採用適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標之妥適性、評估所選定之關鍵績效指標導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險、依情況對所評估風險作出必要之因應，以及評估所選定之關鍵績效指標之整體表達。有關風險評估程序（包括對內部控制之瞭解）及因應所評估風險之程序，有限確信案件之範圍明顯小於合理確信案件。

本會計師對第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標所執行之程序係基於專業判斷，該等程序包括查詢、對流程之觀察、文件之檢查是否適當之評估，以及與相關紀錄之核對或調節。

基於本案件情況，本會計師於執行上述程序時：

1. 財務碳排放和保險相關碳排放

- 已評估財務碳排放和保險相關碳排放所制定之計算基準的合理性；
- 已透過查詢，取得對 貴公司與排放量及報導攸關之控制環境及資訊系統之瞭解，但並未評估特定控制作業之設計，取得該等控制作業付諸實行之證據或測試其執行有效性；
- 已評估 貴公司建立估計方法之適當性及一致性。然而，所執行程序並未包含測試估計所依據之資料或單獨建立會計師之估計，以評估 貴公司所作之估計；
- 已對財務碳排放和保險相關碳排放數據選取樣本核對原始紀錄，以取得有限確信之證據。惟本所執行之確信程序不包括確認第三方提供之原始溫室氣體排放量和財務數據之正確性與完整性；

2. 其他所選定之關鍵績效指標

- 已對參與編製所選定之關鍵績效指標之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，已對所選定之關鍵績效指標選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。



此報告不對 2023 年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，另外，除所選定之關鍵績效指標外，2023 年度永續報告書中屬 2022 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。

有限確信之結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面有未依照適用基準編製之情事。

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

趙永舉



西元 2024 年 6 月 26 日

附錄 12 外部獨立保證聲明

bsi.

Certificate of Registration

Personal Information Management System - BS 10012:2017

This is to certify that: **Carhay Century Insurance Co., Ltd.**
No. 206, Sec. 4, Ren'ai Rd.
Daren Dist.
Taichung City
10646
Taiwan

Holds Certificate No: **PIMS 677129**

and meets the criteria of BS 10012:2017. Specification for Personal Information Management System for the following criteria:

Please see scope page.



Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

For and on behalf of BSI:

Original Registration Date: 2019-11-12
Latest Revision Date: 2020-10-12

Effective Date: 2021-11-12
Expiry Date: 2024-11-11
Page: 1 of 3

...making excellence a habit™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be downloaded from www.bsi.com/bsi.
Printed copies can be obtained on request from bsi@bsi.com.tw. Notification in electronic form (2020-09-01).

Issued electronically (and Pu, Shu-Chi, Jeng-Hsin, Hsien-Hsi, Tzai-Hsi, Taiwan, ROC)
A Member of the BSI Group of Companies.



Certificate of Registration

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM - ISO 14001:2015




This is to certify that: **Cathay Financial Holdings**
No. 29F, Sec. 4, Renf' at Rd,
Dist' an Dist,
Taipei City
10633
Taiwan

國泰金融控股股份有限公司 臺中分公司
臺灣
台中市
大安路
106區郵政
296號
10633

Has Certificate No: **EMS 735138**

and operates an Environmental Management System which complies with the requirements of ISO 14001:2015 for the following scope:

The provision of insurance, securities, banking and other diversified financial institutions.



For and on behalf of: **BSEL**

Original Registration Date: 2012-04-14
 Latest Revision Date: 2023-11-30

Michael Lam - Managing Director Assurance, AFAC

Effective Date: 2024-01-13
 Expiry Date: 2027-01-12
 Page: 1 of 9






...making excellence a habit™

This certificate was issued electronically and contains the property of BSI and is loaned by the conditions of contract.
 No electronic certificate can be published without BSI's permission. Email: cert@bsi.org.uk
 Printed copies can be ordered at www.bsi.org.uk or by contacting BSI by telephone.
 BSI Customer Services (Tel: +44 (0) 1223 969001, Fax: +44 (0) 1223 969002, Email: enquiries@bsi.org.uk)
 A Member of the BSI Group of Companies

[illegible]

Opinion Statement

Product Carbon Footprint

Verification Opinion Statement

This is to verify that:

國泰世紀保險證券有限公司
臺灣
台北市
大安區
仁愛路四段29號
10653

Holds Statement No: PCFV-275

As a measuring tool the verification of product life cycle greenhouse gas emissions, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The product carbon footprint with the functional unit of per non-life insurance service is 1.619 kilograms of CO₂-equivalent.
- No material misstatements in this product life cycle greenhouse gas emission statement were identified.

The product life cycle GHG data quality was verified to be acceptable against the requirements of ISO 14087: 2018 and Taiwan TRA-CFP promotion management guidelines (including Annex IIS-CPP data collection and verification specification).

This statement shall be valid for a maximum period of two years after the date of issue of this certificate.
Should there be a change in the life cycle of the product without direct evidence being submitted, the validity of this opinion statement will cease.

For and on behalf of BSI:

Managing Director BSI Taiwan, Peter Yu

Originally Registration Date: 2021-04-24
Latest Revision Date: 2021-04-24

Effective Date: 2021-04-24
Expiry Date: 2023-04-23
Page: 1 of 2

TAFAP "Asia's First Product"
ISO 15001

...making excellence a habit!

	  中華民國 Republic of China
Conformity Statement	
Sustainable procurement - ISO 20400:2017	
This is to conform that: - Cathay Financial Holdings and its Subsidiaries - No. 295, Sec. 4, Ren'ai Rd. - Dan Di - Taipei City 106456 - Taiwan	國泰金融控股股份有限公司 電子公司 臺灣 台北市 大安區 仁愛路四段 295 號 106456
Holds Certificate Number : SPM 7823423	
Cathay Financial Holdings and its subsidiaries, including Cathay Life Insurance Co., Ltd., Cathay United Bank Co., Ltd., Cathay Century Insurance Co., Ltd., Cathay Venture Inc., Cathay Future Co., Ltd., Cathay Securities Investment Trust Co., Ltd., Cathay Securities Investment Consulting Co., Ltd., and Cathay Securities Corporation, has followed ISO 20400:2017 guideline to implement sustainable procurement. Based on sustainable procurement management, material, sustainable procurement policy, sustainable procurement risk and opportunity assessment and supply chain management process, the sustainable procurement process of Cathay Financial Holdings and its subsidiaries has been checked with the requirements of ISO 20400: 2017.	
	
For and on behalf of BS Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu	
Latest issue 2023-04-11	Expiry date 2025-04-10 Page 1 of 2
<i>"making excellence a habit."</i>	
The British Standards Institution is pleased to be able to endorse the above standard. This conformity statement has no legal effect. It may be prepared by any other person. The British Standards Institute will not be providing this document as evidence of compliance with standards or regulations. It does not constitute a contract between the parties. It is a copy of the standard which is available from the following organisations: Taiwan Manufacturers and Distributors Association, No. 2, Jia An Rd., Taipei, Tel: (886) 2-2707-1234, Fax: (886) 2-2707-1235. Bureau of Standards and Metrology, No. 15, Sec. 4, Roosevelt Rd., Taipei 106, Tel: (886) 2-2707-1234, Fax: (886) 2-2707-1235.	

BS 10012：2017 新版個人資訊管理系統

ISO 14001 環境管理系統

ISO 14064 溫室氣體查驗

ISO 14067 產品碳足跡

ISO 20400 永續採購指南標準






Certificate of Registration

BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 22301:2019

This is to certify that:

Cathay Century Insurance Co., Ltd.
 No. 79,
 2/F, Sec. 4, Ren'ai Rd.
 Da'an Dist.
 Taipei City
 106430
 Taiwan

Holds Certificate No:

BCMS 769852

and operates a **Business Continuity Management System** which complies with the requirements of **ISO 22301:2019** for the following scope:

The business continuity management system in relation to the provision of automobile and motorcycle insurance and residential fire insurance policies including applicable insurance contracts, underwriting, charge of premium, ISO policyholder call center service, and claim services within headquarters, Taichung Region Marketing Branch Office and Taichung Region Branch Office.



For and on behalf of BSI:

Michael Lam - Managing Director Assurance, ANAC

Original Registration Date: 2022-07-07
 Latest Revision Date: 2023-06-02

Effective Date: 2022-07-07
 Expiry Date: 2025-07-06




Page: 1 of 3

„making excellence a habit“

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
 An electronic certificate can be downloaded from www.bsi.com/bsi/bsi-certificates
 Printed copies can be obtained at www.bsi.com/bsi/bsi-certificates or telephone +44 (0)203005 0033.
 Member Management: Post Box No. 12, 314 A2, New A4-200, Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
 A Member of the BSI Group of Companies.







Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2022

This is to certify that:

2F
255, Yungangsu St.,
Beihua Dist.,
Taipei City
111709
Taiwan

Calbay Corporation Insurance Co., Ltd.

Hold Certificate No: **IS 664946**

and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2022 for the following scope:

The provision of development, operation and maintenance of domestic systems, network infrastructure and server rooms management, and related security activities within IT Department and IT Strategy and Information Management Department.

This is in accordance with the Statement of Applicability, IS-000-046, dated 06 December 2023.

For and on behalf of: **BSC**



Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2017-01-16

Latest Renewal Date: 2023-12-31

Effective Date: 2023-01-16

Expiry Date: 2026-01-15

Page: 1 of 2







„making excellence a habit.“

This certificate can only be used internationally and remains the property of BSI and is bound by its conditions of use.
 An online version can be accessed at www.bsi.com/onlinecertificates

For more information on the website at www.bsi.com/onlinecertificates or info@bsi.com

Owner: Headquarters | 240 Pagar, No. 02, 34th Fl., Ngee Ann City, Tower 1/4, 6:00 C.
 A member of the BSI Group of Companies.






Certificate of Registration

WATER EFFICIENCY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 4600:2019

This is to certify that: **Cathey Financial Holdings Co., Ltd.**
16F
De'an Dist
Taipei City
10633
Taiwan

開泰金融控股股份有限公司
臺南
安平區
仁愛路四194號
1064
10633

Holds Certificate No: **WEM5 797825**

and operates a Water Efficiency Management System which complies with the requirements of ISO 4600:2019 for the following scope:

The composed of insurance, securities, banking and other diversified financial institutions.

The main service includes:

- tap water for air conditioning, office(ventilation & drinking) and irrigation.



For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director Assurance, North East Asia

Original Registration Date: 2023-12-12

Latest Review Date: 2023-12-12

Effective Date: 2023-12-12

Expiry Date: 2026-12-11

Page: 1 of 9

...making excellence a habit™

This certificate was issued electronically and contains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
 An electronic certificate can be downloaded from www.bsi.com/onlinecertificates
 Printed copies may be available at www.bsi.com/onlinecertificates or telephone +44 (0)20 8996 9001.

Global Management: 240 Finsbury Park, 10, 2nd Fl., 7th Ave Rd., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
 is a Member of the BSI Group of Companies.

  	
Certificate of Registration	
ENERGY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 50001:2018	
This is to certify that:	國家金融控股股份有限公司 臺灣 台北 安泰 10533 信義區 291號 10533
Cather Financial Holdings No. 296, Sec. 4, Ren'ai Rd. Dist an Ding Taipei City 10533 Taiwan	
Holds Certificate No: ENMS 731540	
and operates an Energy Management System which complies with the requirements of ISO 50001:2018 for the following scope:	
The composed of insurance, securities, banking, and other diversified financial institutions. The main energy uses include: - electricity for lighting, office equipment and air conditioning - diesel for emergency power generator and gasoline for company car.	
	
Michel Lam - Managing Director Assurance, APM	
For and on behalf of:	
Original Registration Date: 2016-11-23 Latest Revision Date: 2024-01-30	Effectivity Date: 2024-01-17 Expiry Date: 2024-01-16 Page: 1 of 9
  	
...making excellence a habit™	
This certificate may be used electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be verified on the website www.bsi.com/bsi/certificates Printed copies can be validated at www.bsi.com/bsi/certificates or telephone +44 (0)20255 6333. Where Registration: 291 Pines Rd, 3rd Floor, No 10, No 10, Singapore, Singapore, Singapore, Singapore, Singapore, Singapore A Member of the BSI Group of Companies.	

ISO 22301 營運持續管理系統

ISO 27001：2022 資訊安全管理系統

ISO 46001 水資源效率管理系統

ISO 50001 能源管理系統



國泰產險

Cathay Century Insurance

