

# 2020 年國泰產險 自行遵循 PSI 揭露報告



**國泰產險**  
Cathay Century Insurance

# 總經理的話

## 疫起突圍 Cathay Can Help

2020 年實在太混亂！每年都能選出代表字的「牛津詞典 ( Oxford English Dictionary )」卻面臨「選不出來」的窘境，因為 2020 年發生太多重大事件，實在難以用一字來表達。但回顧 2020 年，全球深陷新冠肺炎的疫情衝擊，「Covid-19」仍是牛津詞典年度熱詞之一。

身為台灣首家自行遵循聯合國永續保險原則 ( PSI ) 的產險公司，國泰產險面對疫情衝擊，發揮保險核心職能，主動推出防疫保單，提供「法定傳染病補償保險金」及「兒童居家健康管理保險金」的保障，成為台灣民眾移轉疫情風險的堅強後盾。在疫情趨緩後，更響應政府推廣國內旅遊政策，升級國內旅遊綜合保險保障範圍更加完整，讓民眾出遊更安心。

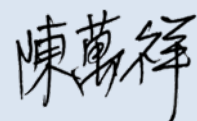
而為阻絕病毒擴散而推行的社交隔離政策，造成全球人員流動停滯，各行各業都被迫「雲端化」，使用數位金融服務亦成為越來越多人在後疫情時代的選擇。國泰產險身為台灣產險業企業永續的領先者，在 2017 年就超前佈署，我們率先洞見客戶的需求並以數位及金融科技響應 ESG 議題管理，全面啟動『數位轉型計劃』，自產業價值鏈的單點優化擴增消費者全流程數位體驗的全面升級，同時降低產業對環境產生的負面衝擊。

國泰產險的轉型成績有目共睹，至 2020 年底累積擁有逾 24 萬的數位會員群體，更運用 InsurTech 從投保 ( 如：個人保險行動投保 APP )、報價 ( 如：商業保險報價系統 )、核保 ( 如：車險自動核保 )、服務 ( 如：理賠作業 APP、數位服務平台、智能客服阿發 ) 重塑保險價值鏈，並積極與多家異業合作構築保險生態圈，使保險能更貼近消費者的生活場景，滿足個人化的風險管理需求。2020 年國泰產險推出全台灣第一個電商式保險投保平台「BeSafe 享出門」，將保險商品碎片化，時時刻刻提供社會大眾所需的完善保障。

國泰產險提供的數位化低碳營運流程，大幅減少人工及紙本作業產生的碳排放。2020 年數位化服務及電子保單、條款 QR Code 等電子化作業共節省 3,412 萬張紙，減碳量約達 231 公噸，較 2019 年提升 1.7 倍，持續為減緩氣候變遷盡一份心力。2019 年我們率領產險業界制定完成「財產保險服務」產品類別規則 ( Product Category Rules，簡稱 PCR )，2020 年成為台灣唯一取得環保署「碳標籤」的產險公司。

我們相信，惟有持續思考如何永續經營，並作好萬全準備，才有能力在疫情亂世中發揮公司韌性，為社會奮力突圍，和大家一起奔向嶄新未來！

國泰產險總經理



## 原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策中

### 構面一：公司策略

構面內容	項目
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	<p>一、國泰產險在日常公司營運決策納入 ESG 議題，舉凡保險商品研發設計、核保、理賠、投資、風險管理、工作環境和社區參與等。</p> <p>二、國泰產險企業永續 (CS) 小組隸屬國泰金控企業永續 (CS) 委員會，並由獨立董事指導監督。</p> <p>三、國泰產險 CS 小組每季召開定期會議與高階主管研議 ESG 議題，並同時揭露各小組重要 CS 工作執行進度及成果。</p> <p>四、國泰產險「公平待客促進小組」，由總經理擔任召集人，定期檢視各項業務之公平待客落實情形，每半年提報董事會報告，由上而下推動公平待客文化，展現落實決心。</p> <p>五、因應國際財務報導準則第 17 號 (IFRS 17) 之施行，國泰產險配合主管機關訂定之時程表進行相關作業並每季將工作進度提報董事會。2020 年已完成重要事項包括資料欄位盤點以及初版財務影響評估。2021 年第一季完成公司策略(商品、投資、風管...等)、作業流程、內部控制等之調整時程規劃。</p>
公司發展策略涉及 ESG 議題，應與公司所有權人進行溝通	每季邀請獨立董事出席國泰金控企業永續 (CS) 委員會大會提供建議。

構面內容	項目																												
<p>員工雇用、訓練及相關員工計畫應納入 ESG 議題</p>	<p>一、為落實整體法遵成效，利用線上學習平台推廣「洗錢防制」、「資訊安全」、「法令遵循」、「風險管理」、「公平待客原則」等課程，每一項法遵教育完成度皆達 100%，2020 年完訓人數為 10,464 人，訓練時數為 10,464 小時。</p>																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>課程名稱</th> <th>授課對象</th> <th>完訓人數</th> <th>完訓時數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>洗錢防制</td> <td>全體同仁</td> <td>2,197</td> <td>2,197</td> </tr> <tr> <td>資訊安全</td> <td>全體同仁</td> <td>2,152</td> <td>2,152</td> </tr> <tr> <td>法令遵循</td> <td>全體內勤同仁</td> <td>1,823</td> <td>1,823</td> </tr> <tr> <td>風險管理</td> <td>全體同仁</td> <td>2,158</td> <td>2,158</td> </tr> <tr> <td>公平待客原則</td> <td>全體同仁</td> <td>2,134</td> <td>2,134</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計</td> <td>10,464</td> <td>10,464</td> </tr> </tbody> </table>	課程名稱	授課對象	完訓人數	完訓時數	洗錢防制	全體同仁	2,197	2,197	資訊安全	全體同仁	2,152	2,152	法令遵循	全體內勤同仁	1,823	1,823	風險管理	全體同仁	2,158	2,158	公平待客原則	全體同仁	2,134	2,134	合計		10,464	10,464
	課程名稱	授課對象	完訓人數	完訓時數																									
	洗錢防制	全體同仁	2,197	2,197																									
	資訊安全	全體同仁	2,152	2,152																									
	法令遵循	全體內勤同仁	1,823	1,823																									
	風險管理	全體同仁	2,158	2,158																									
	公平待客原則	全體同仁	2,134	2,134																									
	合計		10,464	10,464																									
	<p>二、依據「國泰產險誠信經營作業程序及行為指南」第五條，本公司以「企業永續(CS)小組」負責監督誠信經營之執行結果，並由「永續治理小組」每年一次向總經理呈報。2020 年員工誠信及道德行為教育訓練執行結果如下：</p>																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>檢視項目/內容</th> <th>檢視結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>排訓人數</td> <td>2,120 人</td> </tr> <tr> <td>受測人數</td> <td>2,120 人</td> </tr> <tr> <td>完成比率</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>合格比率 (合格標準：100 分)</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	檢視項目/內容	檢視結果	排訓人數	2,120 人	受測人數	2,120 人	完成比率	100%	合格比率 (合格標準：100 分)	100%																			
檢視項目/內容	檢視結果																												
排訓人數	2,120 人																												
受測人數	2,120 人																												
完成比率	100%																												
合格比率 (合格標準：100 分)	100%																												
<p>三、為增進對責任投資之國際趨勢、原則及實務了解，國泰產險持續對內進行 ESG 教育訓練。2020 年共計 157 人次參與，受訓時數達 94 小時。</p>																													
<p>四、持續鼓勵同仁取得國際反洗錢師(CAMS)資格，目前累計 3 位主管取得證照。</p>																													
<p>五、國泰產險 2020 年成為首家取得財產保險服務碳標籤之產險公司，為提升同仁對於環保標章的認知，強化對於環保產品的購買意識，特搭配環保署環保集點 APP，以輕鬆集點及折價券兌換等方式將環保行動有價化，串聯同仁日常綠色生活。</p>																													
<p>六、國泰產險持續透過環境教育推廣，強化員工的環保意識，累計至 2020 年底，每月透過線上綠色教育園地發佈簡報已達 24 期，此外，2020 年更以「綠色營運萬用辭典」為包裝主題吸引同仁注意，將環保議題</p>																													

表現的較為有趣易懂，藉以激發同仁環保行為，進而減少對環境的負面衝擊。

七、2020年攜手國泰金控集團與Hahow共同合作，打造同仁自主數位學習平台，並以「學習假」及「說書人」等活動全力推升使用，創造同仁斬新的教育訓練體驗。2020年同仁註冊率79%，累計課程時數達5,279小時，點閱率前五大課程領域類別統計如下：

課程領域類別	點閱率
GAS 談判術：商務談判前的沙盤推演	42.3%
職場實用 Word 力：快捷鍵大全，工作效率翻倍	36.7%
職場關鍵 Excel 技法：掌握基礎觀念	22.5%
上台簡報：穩健表達的致勝第一步	21.3%
GAS 談判術：創造優勢的進階談判技巧	19.3%

八、根據「員工滿意度調查」結果做為本公司規劃員工關懷活動與各項政策推動的參考，調查包括企業永續、員工幸福、組織承諾、領導管理及工作認同等五大構面，竭力貼近員工需求。2020年整體感受分數為4.22，較前一年度增加。

年度	2018年	2019年	2020年
整體感受	4.13	4.15	4.22



## 構面二：風險管理與核保

構面內容	項目
<p>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</p>	<p>一、國泰產險新商品報送前皆會依「商品開發 ESG 議題 CHECKLIST」進行檢視新商品設計議題、內容、架構、目標族群是否符合 ESG 檢核事項。2020 年新送審商品共 302 件，每一件皆通過 ESG 檢核。</p> <p>二、國泰產險為促進環境生態保護和經濟社會的可持續發展，將 ESG ( 環境保護、社會責任及公司治理 ) 等議題風險辨識及評估整併至核保流程中考量：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.環境議題：透過承接良質再生能源業務，支持政府推動綠能產業之政策，促進環境保護。</li> <li>2.工程施工法議題：透過損防及核保經驗，提供業者評估施工方法是否適合、施工環境是否安全及工程設施、標的物或相關人員於施工過程中所面臨之風險評估意見，降低整體社會安全成本。</li> <li>3.風險規劃議題：著重被保險人財產及責任風險是否獲得合理之保障，確保損失發生可獲完整填補，穩定社會經濟。</li> <li>4.客戶保護議題：核保人員於受理案件時需依下列原則瞭解並評估保戶保險需求及適合度。               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)瞭解要保人對於保險標的是否具有保險利益。</li> <li>(2)瞭解承保工程契約內容是否有相關保險約定，以瞭解保險需求。</li> <li>(3)評估要保條件(或工程契約保險約定) 是否與工程風險、工程規模相當。</li> </ol> </li> </ol> <p>三、2020 年國泰產險優先規劃商業險種 ( 如：商業火災保險、工程保險 ) 導入敏感性產業管控機制，針對涉及下列 7 大敏感性產業之業務，核保授權應依分層負責表之原有層級再往上提升一級裁決，對業務 ESG 之風險進行審慎評估及把關，以善盡社會責任。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.煙草生產</li> <li>2.純粹博弈業(不包括公益型彩券銷售、觀光飯店內合法附設及設備製造)</li> <li>3.色情行業</li> <li>4.核擴散</li> <li>5.生化武器</li> <li>6.彈藥與地雷製造商</li> <li>7.熱帶雨林伐木業</li> </ol>

構面內容	項目
<p>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</p>	<p>一、國泰產險藉由實施個人資訊管理系統(PIMS)與資訊安全管體系統(ISMS)的各項流程，包括內外部議題評估、個資盤點、風險評鑑、績效指標評估、管理審查以及內外部稽核等，來提升個人資料保護與資訊安全管理系統上的控管，並先後通過 ISO27001：2013 及 BS 10012:2017 雙國際安全標準認證，依據「資安藍圖」建置公司各項資安防禦措施。</p> <p>二、因應新冠肺炎疫情帶來的作業衝擊與資安威脅，國泰產險執行遠距辦公演練，並委請勤業眾信聯合會計師事務所，由網路存取、資料保護、連線管控等多重面向執行遠距辦公資安作業風險檢視。此外，國泰產險亦重視資安防護機制，2020 年導入白帽駭客紅隊演練，並設立資安監控中心(SOC)監控資安攻擊，持續強化系統服務穩定性與安全性，提供客戶安心安全的服務體驗。</p> <p>三、國泰產險為台灣前二大之產險公司，氣候變遷加劇的風險導致所承保資產遭遇更嚴重的損害，將使公司的理賠支出增加。因此，國泰透過 RCP2.6、RCP4.5、RCP6.0，以及最嚴峻的RCP8.5情境，結合天災模型颶洪模組，分析本公司承保的颶洪曝險部位在近未來(現今-2035)、世紀中(2046-2065)、世紀末(2080-2100)不同時期可能的颶洪損失程度，進而能適時強化公司的清償能力與風險配置。2020年分析結果預估於各項RCP情境與各期間之模擬損失，平均將增加至基準年(2020年)之1.4倍。</p> <p>四、國泰產險每季皆以天災風險模型評估自留風險與預估地震及颱風與洪水等天災事件之可能損失，2020 年第 4 季回歸期模型損失推估值仍在巨災超賠合約額度之內，顯示公司巨災風險仍受超賠合約保護。同時，藉由壓力測試納入氣候變遷因子，檢視氣候變遷情境下發生之颱風洪水巨災，對於本公司清償能力之影響，經檢視 2020 年壓力測試結果確認相關風險尚屬可承擔之範圍。</p> <p>五、本公司主要營運業務在台灣，考量既有天災風險模型之模組對於台灣未來氣候情境掌握較低，因此 2020 年 12 月與國家災害防救科技中心(NCDR)合作規劃建立產險颶洪災損模型，用以計算產險颶洪未來損失變化，長期可作為產險氣候風險管理之參考。</p> <p>六、面對氣候變遷必須充分準備和規劃應對策略，國泰產險 2020 年制定完成 2020 年-2025 年因應氣候變遷規劃進程 (Phased Approach)，共分為三階段落實，每一階段皆包含治理、策略、風險管理及指標目標，並</p>

	<p>將依金控集團及產險執行目標定期檢視進行滾動式修正。</p> <p>七、國泰產險會將被保險人參與 ESG 之程度納入核保考量，實務上部份保險商品會以加、減費之方式運作，如：「綠能環保車險」以 10% 的車險保費優惠鼓勵民眾購買油電混合車、電動車、電動機車，期盼用車人能一起落實節能減碳的活動。國泰產險於 2013 年推出「綠能環保車險」，截至 2020 年底，累積共計 18,894 輛車投保。</p> <p>八、國泰產險為強化清償能力評估作業，於監控法定監理資本外，自 2015 年起，每年皆完成 Own Risk and Solvency Assessment ( ORSA ) 報告，並定期執行風險胃納檢視作業確認公司業主權益與負債項下之特別準備金覆蓋程度，並自 2019 年起於報告中納入新興風險辨識及因應。2020 年針對氣候變遷議題逐步針對實體風險(如：RCP 情境模組量化評估)、轉型風險(如：推動離岸風電保險、公共自行車保險、番石榴農業保險等；內部減碳作業)加以揭露，內部更成立 TCFD 小組以定期系統性方式追蹤發展情形。</p>
--	--



### 構面三：商品與服務

構面內容	項目																										
<p>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</p>	<p>國泰產險充分發揮保險「損失預防、減輕、分擔」的核心職能，持續推動各種「損害防阻」專案，並將 ESG 議題融入商品研發、目標承保業務及服務流程中。期許能為社會盡心，為環境盡力，說明如下：</p>																										
	<p>一、綠色保險</p>																										
	<p>(一) 再生能源</p>																										
	<p>國泰產險針對綠能產業建造階段風險，提供適合工程保險商品，自 2010 年起承保水力發電電廠及太陽光電發電設備建造階段之工程險。2016 年配合國泰世華銀行離岸風力發電聯貸案，承接離岸風電工程保險業務，成為國內首家提供離岸風機保險保障之產險公司，提供綠能產業發展之基本保障。承保績效如下表：</p>																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">保險商品名稱</th> <th colspan="2">2020 年</th> <th colspan="2">累計至 2020 年</th> </tr> <tr> <th>簽單件數</th> <th>簽單保費收入 (萬元)</th> <th>簽單件數</th> <th>簽單保費收入 (萬元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>水力發電 (營造綜合保險 安裝工程綜合保險 機械綜合保險)</td> <td>10 (包含保批單)</td> <td>102.5 (包含保批單)</td> <td>85 (包含保批單) (2010 年~2020 年)</td> <td>11,268.5 (包含保批單) (2010 年~2020 年)</td> </tr> <tr> <td>太陽能 (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)</td> <td>1,359</td> <td>8,449.1</td> <td>4,646 (2015~2020)</td> <td>22,178.4 (2015~2020)</td> </tr> <tr> <td>離岸風力發電 (WINDCAR&amp;WINDOP WINDOP)</td> <td>6 (包含保批單)</td> <td>30,594.9 (包含保批單)</td> <td>19 (包含保批單) (2016 年~2020 年)</td> <td>85,998.8 (包含保批單) (2016 年~2020 年)</td> </tr> </tbody> </table>				保險商品名稱	2020 年		累計至 2020 年		簽單件數	簽單保費收入 (萬元)	簽單件數	簽單保費收入 (萬元)	水力發電 (營造綜合保險 安裝工程綜合保險 機械綜合保險)	10 (包含保批單)	102.5 (包含保批單)	85 (包含保批單) (2010 年~2020 年)	11,268.5 (包含保批單) (2010 年~2020 年)	太陽能 (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)	1,359	8,449.1	4,646 (2015~2020)	22,178.4 (2015~2020)	離岸風力發電 (WINDCAR&WINDOP WINDOP)	6 (包含保批單)	30,594.9 (包含保批單)	19 (包含保批單) (2016 年~2020 年)
保險商品名稱	2020 年		累計至 2020 年																								
	簽單件數	簽單保費收入 (萬元)	簽單件數	簽單保費收入 (萬元)																							
水力發電 (營造綜合保險 安裝工程綜合保險 機械綜合保險)	10 (包含保批單)	102.5 (包含保批單)	85 (包含保批單) (2010 年~2020 年)	11,268.5 (包含保批單) (2010 年~2020 年)																							
太陽能 (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)	1,359	8,449.1	4,646 (2015~2020)	22,178.4 (2015~2020)																							
離岸風力發電 (WINDCAR&WINDOP WINDOP)	6 (包含保批單)	30,594.9 (包含保批單)	19 (包含保批單) (2016 年~2020 年)	85,998.8 (包含保批單) (2016 年~2020 年)																							
<p>(二) 低碳交通</p>																											
<p>2013 年國泰產險開發台灣首張將環保概念融入的綠能環保車險，以優惠 10% 保費促進民眾提升購買綠能車的意願，2016 年針對自行車險，率先業界推出「自行車保險專案」，可彌補自行車族無保險保障的風險缺口。另接受產險公會委託規劃，於 2018 年 6 月推出台灣首張「公共自行車傷害險」及「公共自行車第三人責</p>																											

任險」，鼓勵更多人加入騎乘自行車的行列。其中「公共自行車傷害險」累計至 2020 年底，已承保台北、新北、桃園、台南、高雄、新竹、苗栗、屏東、金門及嘉義等十縣市，滿足綠色消費者的多元需求，支持運輸綠色轉型。

保險商品名稱	2020 年		累計至 2020 年	
	簽單件數	簽單保費收入 (萬元)	簽單件數	簽單保費收入 (萬元)
綠能環保車險	2,810	3,657.6	18,894	33,640.2
自行車保險	1,550	401.9	6,465	1,520.5
公共自行車 傷害保險	21	766.8	46	1,219.6
公共自行車 責任保險	12	1,784.1	22	4,301.8

## 二、普惠金融

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，提供相關保險保障：

### (一) 經濟弱勢族群

為提升金融包容性，國泰產險除提供微型保險保障弱勢族群獲取基本保障之權利外，更主動資助弱勢單位之微型保險保費，2020 年另配合金管會加強推動身心障礙者相關保障，致力讓社會保險網更加完善。

2020 年資助弱勢單位之 微型保險的家數	累計至 2020 年資助弱勢 單位之微型保險的家數	累計至 2020 年資助弱勢 單位之微型保費金額
保戶自費：10 家 國泰贊助：32 家	保戶自費：50 家 國泰贊助：57 家	保戶自費：938,113 元 國泰贊助：3,349,515 元

### (二) 農民

為使農民能在每次災損發生時能獲得足夠補償，以進行後續的修復，避免看天吃飯。國泰產險先後推出不同農作物保險，與政府一同守護農民經濟安全。截至 2020 年底，國泰產險農作物保險累計承保 997 件，簽單保費收入達 1,348 萬元，理賠 137 件，理賠金額逾 294 萬元。

保險商品推出年度	2016 年	2018 年	2019 年	規劃中
保險商品名稱	政府災助連結型芒果保險	區域收成型芒果保險	番石榴農作物保險 (颱風風速及降雨量參數型)	2020 年投入批把保險研發，預計 2021 年正式銷售

(三) 國泰產物長照機構責任保險的保障範圍，同時涵蓋保障機構內的環境安全，也保障機構的業者因管理不當或是照服員在工作時，因過失造被服務對象的賠償責任，為照服員創造有保障的工作環境。截至 2020 年底，共提供 300 間長照機構及其照服員之風險保障，簽單保費收入達 902 萬元。

(四) 2020 年國泰產險推出「BeSafe 享出門」線上投保網站，結合保險科技應用，將保險商品碎片化，提供更貼近個人需求的微小保險，透過創新購物車購買模式，可疊加購買不同商品、一次購足，使消費可享有更友善及便利的投保體驗。

三、2020 年保險局核准產險首案試辦計畫「自用車駕駛行為與動態定價大數據分析」，並核准銷售「國泰產物汽車保險駕駛行為計費 (Usage-Based Insurance，簡稱 UBI) 附加條款」，以 GPS 紀錄實際駕駛行為為數據，依據「駕駛行為」調整車險的保險費率，分為普通 / 優良 / 傑出三大分類，最多可優惠 20% 保費。此外，駕駛人可透過 APP 檢視自身行駛習慣，掌握自身駕駛風險，藉此提高駕駛安全意識和達到和安全駕駛行為的效果。

保險商品名稱	2020 年		累計至 2021 年 3 月	
	簽單件數	簽單保費收入 (萬元)	簽單件數	簽單保費收入 (萬元)
國泰產物汽車保險駕駛行為計費 (UBI) 附加條款	285	396.3	466	667.7

四、2020 年國泰產險面對疫情影響，主動升級既有「新世紀添福」專案的保障內容，3 足歲到 64 歲 (保險年齡) 皆可以購買。保障涵蓋「法定傳染病補償保險金」及「兒童居家健康管理保險金」，提供民眾確診及未滿 15 歲小朋友因約定的疾病造成請假或學校因而停課之風險補償。增加的保障即使在疫情趨緩時也可持續發揮價值，能夠一直成為民眾的後盾。

	<p>五、國內旅遊市場在疫情趨緩時迅速升溫，國泰產險為了陪國人玩遍台灣及離島，針對本島旅遊及離島旅遊，貼心推出「國內旅遊超值方案」，針對自助旅遊、跟團旅遊包裝出不同方案，更精準區分自駕族群、租車族群及跳島族群設計出合適的保障項目，讓保障範圍更加完整，民眾出遊更安心。</p> <p>六、損害防阻</p> <p>國泰產險提供多項協助客戶進行「事前」損害防護的專業服務，2020年舉辦1場企業損害防阻研討會、7場企業講習，另提供電氣設備安全檢測服務共92.5個工作天及10件法人客戶車險損防服務，透過協助企業建立風險管理意識及計劃，進而降低客戶遭受損害的風險。</p> <p>七、低碳行銷</p> <p>國泰產險提供的數位化低碳營運流程，大幅減少人工及紙本作業產生的碳排放。2020年透過電子保單、條款QR Code、數位服務平台、行動投保/理賠作業APP等電子化作業共節省3,221萬張紙，減碳量約達231公噸，較2019年提升1.7倍，持續為減緩氣候變遷盡一份心力。</p>
--	---

構面內容	項目
發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫	<p>一、國泰產險以「全齡損防教育」作為損害防阻的終極願景，擬定「全齡風險·全面識別」的佈局策略，運用核心職能「損害防阻」結合公益關懷，無償地推廣風險管理知識，希望以教育推廣為訴求，提升全民風險意識，以降低意外發生的強度與頻率，持續發展及擴散「損害防阻」的長期影響力。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學童安全防護-不意外學園 自 2012 年 7 月起，我們鎖定校園意外事故發生比例最高的「國小」遊樂場進行宣導活動，針對低學級學童設計規劃活動，以正確使用校內遊樂器具及正確遊戲方式等，展開全國首創之校園損害防阻「不意外學園」專案，以寓教於樂的方式引導國小學童學習校園安全概念，提升學齡孩童校園遊樂安全。累計至 2020 年底，我們一共完成了 77 所國小安全檢測，106 場活動，接觸超過 19,800 名國小、幼兒園學童，推廣地點從北到南一共橫跨了 13 個縣市。</li> <li>2. 翻轉機車安全教育-不意外騎士 因應車禍事故主要集中於 18-24 歲族群，國泰產險自 2015 年起推廣大專學生機車安全騎乘講習課程，活動橫跨臺灣 15 個縣市，自活動開辦至今共完成 156 場校園活動，觸及學生超過 16,265 名。2020 年為擴大專案影響力，和集團夥伴國泰人壽學域團隊共同推廣，透過學域網絡深耕校園每個角落，加強學生交通安全觀念，達到事前預防教育。而身為台灣首家執行社會投資報酬率 (SROI) 認證的產險公司，2020 年 2 月 18 日「不意外騎士」專案正式通過英國「國際社會價值協會」(Social Value International) 國際認證，SROI 數值為 3.30，即表示本專案投入 1 塊錢，將創造 3.30 元的社會價值，對於利害關係人亦產生不同程度的影響與改變，其成效卓越。</li> <li>3. 單車安全紮根教育-不意外自行車 考量近年自行車事故頻傳，對象以「10-15 歲青少年」為大宗，本公司於 2020 年領先產險業界啟動「不意外自行車」安全守護專案，導入 AR 數位科技並結合國泰人壽學團保險服務，入校辦理自行車安全宣導，服務足跡遍及台北市、台中市、彰化縣、南投縣和雲林縣，共計 62 所學校、92 場安全宣導，超過 2,800 名學童及師長參與。並於 2020 年 11 月 20 日至 21 日受邀參與「新北市資訊教育成果展」，為現場唯一與會之產壽險業者，傳遞「全民安全騎乘」觀念，逐步朝向「全齡風險·全面識別」之目標邁進。</li> </ol> <p>二、推動全民運動-國泰鐵人隊 國泰產險推廣鐵人三項運動，培育國家運動人才，並結合公益及員工活動，共創選手、員工及社會大眾三贏局面。2020 年培力 15 位隊員參與</p>



	<p>國內外共 22 場賽事，共獲得 10 座冠軍、10 座亞軍及 08 座季軍，對內更借重其運動專業，針對集團員工舉辦體適能、路跑和自行車約騎，共 163 名員工參與，藉以強化員工關懷與健康促進。</p>
--	---

## 構面四：理賠管理

構面內容	項目
<p>對顧客之請求回應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充份了解</p>	<p>一、國泰產險於官方網站設有理賠專區，以簡單易懂的分類與說明，提供客戶理賠所需之相關資訊與文件，並能透過便捷的線上理賠進度即時查詢功能，查詢理賠進度與紀錄；此外，國泰產險「數位服務平台」以視覺化設計報案流程與進度，圖像化呈現案件狀況，並結合 LINE 個人化推播，主動通知客戶即時掌握理賠進度等重要資訊。</p> <p>二、國泰產險針對大宗業務車險提供有系統指派案件後，將於工作日 24 小時內由理賠專人主動聯繫客戶，並視賠案狀況說明後續作業及所需配合事項，透過簡訊或 LINE 推播方式，讓客戶掌握賠案處理進度。</p> <p>三、國泰產險配合集團數位發展佈局導入智能客服「阿發」，2020 年 9 月起國泰用戶皆可在國泰產險智能客服「阿發」中，全年無休享受個人化服務，包括：旅綜險與車險保單查詢、事故通知等，可望大幅降低旅遊高峰期的話務需求，也能為用戶即時處理緊急突發狀況，如旅遊險保期變更、道路救援呼叫等，讓客戶複雜的問題透過「阿發」簡單對話就能迎刃而解。</p> <p>四、國泰產險透過淨推薦分數 ( Net Promoter Score，簡稱 NPS ) 蒐集客戶對於個人險理賠結案 ( 包括車險及健康傷害險理賠結案 ) 服務之建議，並經由內部定期會議進行成效檢視，持續精進優化改善。2020 年個人險理賠結案各節點平均 NPS 為 83 均獲得高於國外保險產業平均 34 之分數，表示大部份保戶對於理賠服務感到滿意且推薦。</p> <p>五、為提昇申訴案件處理效率並保障客戶權益，本公司訂有「國泰產險消費爭議處理程序」，並設置電話客服中心統籌受理各類管道之客戶申訴案件。客戶可透過信函、傳真、電話、外部機構 ( 金融消費評議中心、金融監督管理委員會保險局、民意代表、消保團體 ) 或親臨本公司營業單位...等方式提出申訴。申訴案件於受理後最遲 30 日內處理完成並回覆客戶。</p> <p>六、依據財團法人金融消費評議中心公布 2020 年保險公司遭申訴及評議比率，國泰產險的申訴率及評議率分別為萬分之 0.124 及 0.028，遠低於整體產險業的平均值萬分之 0.25 及 0.056，兩項指標均為國內本土產險公司最佳，彰顯國泰產險對於公平待客之重視程度。</p> <p>七、2020 年國泰產險委外山水民調結果顯示，高達 97.3% 的保戶對國泰產險整體服務表現感到滿意，而針對理賠服務及投保行政作業整體滿意度亦分別高達 93.3% 及 97.3%。</p>
<p>相關維修、重置及其他理賠服</p>	<p>國泰產險為使理賠作業流暢並控管理賠風險，將 ESG 議題評估整併至理賠流程中考量：</p>

<p><b>務應納入 ESG 各項議題</b></p>	<p>一、道德議題：國泰產險理賠人員於理賠案件處理，如發現案件有存在道德風險或疑似詐欺狀況時，即會向上級主管呈報，並設有醫療證明及重複請領跨險檢核機制，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。</p> <p>二、針對環境、社會重大災害，國泰產險內部設置天災及重大事件應變小組，對於承保業務及資產控管有對應之應變措施及處理流程，並建置有重大/新聞事件業務通報系統，理賠單位於接獲事件通報訊息後，可透過 Cathay Team+ 內部專屬 App，迅速進行橫向聯繫與跨部門資訊整合，並運用重大事故通報平台進行通報，讓公司各級相關主管於 24 小時內掌握事件訊息，以利即時制定因應措施，提供最佳服務。</p>
-----------------------------	--

## 構面五：銷售與推廣

構面內容	項目									
<p>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</p>	<p>一、2020 年完成核保、理賠聘用人員之法定教育訓練時數共 10,857 小時，確保專業知能及遵法意識。</p> <p>二、國泰產險 2020 年起規劃將「不意外騎士」及「不意外自行車」等損害防阻專案，以「公益」×「行銷」方式，技術轉移予國泰人壽之學保團隊執行。透過一系列的專案說明會、活動觀摩和影音教學，完成活動種子集中調訓及首場活動考核，加速學校公益服務影響，兼顧專案效率及活動品質。2020 年專案技術移轉成效如下：</p> <table border="1" data-bbox="539 750 1513 913"> <thead> <tr> <th data-bbox="539 750 938 806">技術移轉專案</th> <th data-bbox="938 750 1225 806">不意外騎士</th> <th data-bbox="1225 750 1513 806">不意外自行車</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="539 806 938 862">國壽主辦場次</td> <td data-bbox="938 806 1225 862">43</td> <td data-bbox="1225 806 1513 862">83</td> </tr> <tr> <td data-bbox="539 862 938 913">國壽主辦場觸及學生人數</td> <td data-bbox="938 862 1225 913">2,666</td> <td data-bbox="1225 862 1513 913">2,716</td> </tr> </tbody> </table> <p>三、國泰產險運用行動投保 APP、官網、LINE 推播等多元數位管道，提供內外部客戶各類電子化文件及服務訊息，提升了國泰產險數位化作業及服務的使用率，進而減少紙本作業產生的碳排放，並持續實現低碳營運的目標。</p>	技術移轉專案	不意外騎士	不意外自行車	國壽主辦場次	43	83	國壽主辦場觸及學生人數	2,666	2,716
技術移轉專案	不意外騎士	不意外自行車								
國壽主辦場次	43	83								
國壽主辦場觸及學生人數	2,666	2,716								
<p>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</p>	<p>國泰產險從保險商品設計、審查及準備銷售之程序全面符合法令規範，並於保險業資訊公開觀測站、保險事業發展中心商品查詢專區、國泰產險官方網站及電商平台網路投保平台入口等公開揭露商品相關基本資訊予一般消費者查詢。</p>									

## 構面六：投資管理

構面內容	項目
<p>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</p>	<p>國泰產險主要經營產物保險業務，並運用自有資金與各種準備金進行投資，在投資業務方面，穩健踏實是國泰產險一向的堅持，值此企業與社會、環境的連結越來越密切之際，本公司認為企業永續就是「股東獲利」、「客戶滿意」和「員工幸福」，並以「永續保險的領航者，用心守護家的幸福」做為國泰產險的永續願景。因此，國泰產險將持續與國際企業永續趨勢同步，在考量環境、社會、公司治理的永續經營因素下，妥善權衡機構投資人所運籌之資金，並發揮對市場及被投資公司的影響力，成為一個負責任的機構投資人。</p> <p>(一) 明訂投資政策</p> <p>國泰產險於「國泰產險投資管理流程」及「國泰產險投資政策」中，明訂資金運用時需考量責任投資原則，並定期評估投資標的企業是否善盡環境保護、企業誠信與社會責任。期望透過內、外部參考資料長期追蹤產業趨勢及變化，選擇趨勢向上的產業為主要投資配置方向，並藉由評估企業各項財務指標、資訊透明化程度、對基本人權之維護情況、是否建立良好職場環境、尊重消費者權益、對環境責任之投入情形、是否以永續發展為目標等，將相關因子納入投資決策中，讓我們的資金運用產生正面經濟效益，同時也能為資本市場及社會大眾創造永續價值。</p> <p>(二) 投資決策整合 ESG 因子</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 排除爭議性投資標的：國泰產險貫徹金控集團由上而下的監管機制，遵循集團「不可投資/放貸政策」將系統性違反國際人權或具重大爭議國家之投資標的及依據本公司之「敏感性產業控管機制」將具高度環境、社會、道德風險而對社會有負面影響之爭議性產業（如：菸草產業、賭博產業、情色產業、核擴散及生化武器相關產業、熱帶雨林伐木業）列為「投資排除名單」，並每年檢視該名單。</li> <li>2. ESG 風險評估：針對上市櫃股票、公司債及金融債之投資標的，國泰產險於投資前均會透過國際 ESG 研究機構資料庫等資源檢視被投資公司 ESG 表現，投資後亦會定期追蹤。</li> <li>3. 永續主題投資：依據金控集團永續主題性投資定義標準，聚焦低碳、水資源、基礎建設、高齡與健康及社區與金融包容性等五大</li> </ol>



主題投資，並每季檢視及更新投資觀察名單，以發揮核心職能，投資永續未來。

國泰產險支持推動再生能源產業發展，提高對低碳綠能產業之投資關注，2020 年低碳綠能投資金額最高達 2.5 億新台幣，其他 ESG 主題投資金額合計達 8 千萬新台幣。

### (三) 機構投資人盡職治理作為

1. 簽署盡職治理守則並發布國泰產險「機構投資人盡職治理守則」  
遵循聲明：國泰產險於 2017 年簽署機構投資人盡職治理守則，為台灣首家簽署之產險公司。2020 年配合證交所依據新版公司治理藍圖（2018~2020 年）規畫，及國際盡職治理趨勢及國內機構投資人運作修正「機構投資人盡職治理守則」，本公司亦同步更新聲明，未來將依循修正後盡職治理守則之指引，逐步落實機構投資人盡職治理，以提高總體投資效益及我國資本市場品質。
2. 每年發布盡職治理報告：為適當與被投資公司對話及互動，以落實機構投資人盡職治理守則，國泰產險透過公司拜訪或參與股東會...等方式與被投資公司的經營階層溝通，並於年度盡職治理報告中揭露相關資訊(2020 年出席股東會家數共 88 家，行使股東常會表決權比率達 93.55%以上，拜訪公司頻率達 106 次/年)。2018 年度盡職治理報告入選臺灣證券交易所「機構投資人盡職治理守則較佳實務遵循名單」。

### (四) 委外單位管理

為確保全權委託之資產管理公司善盡資產管理人之責，國泰產險與委外單位簽訂合約時，皆已納入責任投資考量，期與委外機構共同重視 ESG 的永續經營風險與機會。

## 原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題之重視

### 構面七：客戶與供應商

構面內容	項目								
<p>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</p>	<p>一、國泰產險積極推動委外投資機構執行社會責任投資 (SRI) 控管流程，並委請本公司委外投資機構針對實際作法及流程進行於每季定期會議回報，確保責任投資之落實。2020 年國泰產險投資部位受簽署 PRI 或盡職治理守則之委外單位管理比例為 100%。</p> <p>二、2018 年起國泰金控暨子公司導入 ISO 20400《永續採購指南》，而為有效深植永續採購精神，國泰產險更遵循《國泰金控永續採購政策》及《供應商企業社會責任守則》，以落實集團 ESG 價值策略。2020 年採購績效如下表：</p> <table border="1" data-bbox="507 987 1513 1261"> <thead> <tr> <th data-bbox="507 987 906 1043">項目</th> <th data-bbox="906 987 1513 1043">績效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="507 1043 906 1099">供應商永續教育訓練</td> <td data-bbox="906 1043 1513 1099">100%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="507 1099 906 1205">當地採購比例 (當地採購金額/總採購金額)</td> <td data-bbox="906 1099 1513 1205">90%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="507 1205 906 1261">綠色採購金額</td> <td data-bbox="906 1205 1513 1261">1,890 萬元</td> </tr> </tbody> </table>	項目	績效	供應商永續教育訓練	100%	當地採購比例 (當地採購金額/總採購金額)	90%	綠色採購金額	1,890 萬元
項目	績效								
供應商永續教育訓練	100%								
當地採購比例 (當地採購金額/總採購金額)	90%								
綠色採購金額	1,890 萬元								
<p>提供客戶與供應商相關資訊與工具，以協助其管理 ESG 議題</p>	<p>一、國泰產險對接國泰金控氣候變遷相關財務揭露(TCFD)小組，依產險職能發揮重要性，除自 2019 年透過颱風洪天災風險模型應用，協助集團內部客戶(國泰人壽及國泰世華銀行)進行自有不動產及房貸抵押品之損失影響評估，2020 年由風控長召集成立由商業險、損防、再保與風管等單位組成之「產險 TCFD 專案小組」，定期追蹤內外部有關氣候變遷風險因應推動措施，另舉辦企業損防研討會，議題涵蓋氣候變遷，藉以強化企業客戶對於氣候變遷的風險管理思維、防災策略、災害趨勢及損害評估。</p> <p>二、我們運用損害防阻專業，深入研究各式廠房內高風險區域與危害因子，評估各式情境下帶來的財產最大可能損失，除提供客戶個案建議外，也舉辦大型「損害防阻研討會」，協助客戶掌握最新風險趨勢與應變方式，如：資安、天災等，以降低營運風險、提升產業風險意識。自 2005 年起已連續舉辦 16 年，共完成 40 場損害防阻研討會，累積參與客戶數超過 4,179 人次。</p>								

	<p>三、考量極端氣候下恐有暴雨淹水疑慮，國泰產險提供企業客戶淹水模擬分析與弱點評估服務，以確認廠區周邊是否排水設施排洪量不足或有易淹水之弱點區域，以作為日後廠址淹水預警與排水設施改善的初步依據，降低後續淹水風險，避免財物損失。</p> <p>四、國泰產險透過現地查勘與資料蒐集，針對颱風過境期間太陽能案場之太陽能板能否抵禦強風吹襲不致損壞進行風險評估與改善建議，協助業者進行風險控管，同時降低運維階段天災損失的風險，進而帶動整體太陽能產業之品質提升，有利於達成政府推動綠能產業之政策目標，累計至 2020 年，已完成 47 個案場評估。</p>
--	---

構面內容	項目
將 ESG 議題納入供應商之招標與選擇程序中	<p>一、國泰產險採購作業遵循「採購管理辦法」，將企業社會責任列為採購合約之基本條款外，未來除了將ESG 議題納入條文內容外，並將持續以企業採購力支持綠色產品發展，共構永續供應鏈。</p> <p>二、訂立「供應商企業社會責任守則」，期許所有與本公司合作之供應商，及與供應商有直接或間接關聯的供應鏈廠商，應依其所在地之法令規定、產業特性、地理環境、營運狀況、組織規模及員工結構等，共同致力實踐響應實踐企業社會責任。</p> <p>三、除訂立上述「供應商企業社會責任守則」外，也於合約內加入相關文字說明，以去年簽訂外單位事務機合約為例，合約內容中會加入一條「企業社會責任條款」，要求與產險合作之廠商能配合遵守「供應商企業社會責任守則」之相關規範。</p>
鼓勵客戶與供應商運用相關揭露與申報架構揭露 ESG 議題	<p>一、國泰產險自 2017 年起自行遵循聯合國「永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance, PSI)」，成為台灣首間自行遵循之產險公司，2021 年持續公開揭露 2020 年遵循成果，客戶與供應商皆可於國泰產險網站下載「PSI 遵循揭露報告」作為遵循參考使用。</p> <p>二、國泰產險配合金融監督管理委員會「綠色金融行動方案 2.0」推動，2020 年啟動編寫國泰產險 CSR 報告書作業，未來將遵循 GRI 架構編製，並經會計師事務所確信，預計於 2021 年於國泰產險網站公開揭露中、英文版 CSR 報告書，提供客戶與供應商作為遵循參考使用。</p>

## 構面八：保險人、再保人與經紀仲介機構

構面內容	項目
推廣相關機構採用永續發展原則	<p>國泰產險透過再保險進行危險分散，確保公司穩健經營，故針對往來再保險業務之保險業除考量其所提供的報價、核保、理賠等服務專業度外，亦重視其 CS 承諾及作為，目前合作之保險公司、再保險公司及再保險經紀人中，已有 27 家簽署遵循 PSI 永續保險原則。</p>
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	<p>國泰產險透過宣導及服務的提供，落實保經代通路 ESG 議題之推廣：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、為響應環保，鼓勵保經代通路多使用 EDM，減少使用專案印刷品。</li> <li>二、對保經代通路提供企業客戶風險講習、損害防阻研討會、車險損防教育訓練及服務，並以數位檔案及數位媒體方式提供教材推廣，減少紙本印製。</li> <li>三、配合政府無紙化政策，推動電子式強制證及電子保單之使用。</li> <li>四、發展保經代網路投保業務合作及保經代行動投保業務，提升優質服務、時效同時減少紙本使用。</li> </ul>



## 原則三：和政府、保險監理官等共同推廣 ESG 議題

### 構面九：政府單位、保險監理官及決策者

構面內容	項目
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	<p>一、為響應政府推動金融科技創新發展，國泰產險積極提出各項專利申請。自 2017 年起已先後獲得 10 項經濟部智慧財產局所核准之專利，其中「VR 駕駛行為風險評估系統」及「車險 SmartGo」更是獲得經濟部智慧財產局核准『發明專利』之認證肯定。</p> <p>二、農委會自 2015 起推動試辦「農作物天然災害保險」，期能藉由保險提高農民之保障。國泰產險義不容辭投入農作物保險商品研發，繼芒果、番石榴等農作物保險後，2020 年投入枇杷保險研發，目前持續開發中。</p> <p>三、響應金管會鼓勵保險業創新，國泰產險聯合其他數家保險業者，運用保險區塊鏈技術申請試辦「保全/理賠聯盟鏈」服務，保戶只要在任一保險公司提出契約變更或理賠申請，其餘保險公司都能同步受理與處理，以簡化保戶申請流程、縮短理賠及保全服務申請時間。而本試辦服務已由保險局核准於 2021 年 1 月正式開辦。</p>

構面內容	項目
<p>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</p>	<p>一、國泰產險自 2016 年主動爭取參與保險局的會議，並與各縣市政府、營運商溝通與整合意見後，2018 年促成推出「公共自行車保險」。其中保障騎士本人的傷害險為業界首張實名制，且必須要至 YouBike 官網完成登錄才能享有免費保障。為喚醒大眾投保意識以保障騎乘風險，2019 年國泰產險整合內外資源全力推升 YouBike 實名制登錄率。2020 年登錄率平均每月穩定成長 1.2%。</p> <p>二、國泰產險與各縣市政府每月結算公共自行車傷害險之保費，將減少的行政作業成本，反應於騎乘保費的降低，促使民眾增加使用頻率，並整合投保資料格式和對接傳遞，透過客服或行動理賠 APP 系統進件，達到快速核實理賠之效，創造公務機關、自行車用戶、營運商、產險業者共贏的局面。</p> <p>三、國泰產險自 2016 年開始投入研發長照機構專屬保險商品，並長期與衛福部、中華民國老人福利推動聯盟...等多家長照機構業者互動討論，以確立長照風險需求，完善商品設計。2020 年 2 月引領產險業界推出長照機構責任保險，完整保障長照機構及其受雇照服員可能面臨的賠償責任風險，有助提升人員投入長照產業意願，進而挹注長照照護人力。</p> <p>四、2020 年國泰產險與臺南市政府交通局、國立陽明交通大學合作，藉由產官學資源，共同繪製臺南市永康區校園交通風險地圖、標示出永康區事故好發熱點共 17 處，透過政府單位協助，排定改善交通工程共 11 處，將有效提升未來區域交通安全品質。</p>

## 構面十：其他主要利害關係人

構面內容	項目
<p>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</p>	<p>一、2020年國泰產險攜手犯防中心與南山產物共同合作，推動「自用車駕駛行為與動態定價大數據分析」計畫，經金管會同意試辦，並於今年10月29日正式開賣由該計畫所延伸之UBI車險，為產險業「業務試辦」首例，對產業創新具重大意義。</p> <p>二、2020年12月國泰產險與國家災害防救科技中心(NCDR)合作共同建構災害圖資及產險颱風洪災損模型。透過NCDR會議，訂定建模所需因子並蒐集相關承保、理賠資料，長期可作為產險氣候風險管理之參考。</p>
<p>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</p>	<p>一、國泰產險以「培育台灣選手、推動運動發展」為理念，長期贊助鐵人三項或自行車賽事經費及協助選手團體訓練，培養國家級自行車選手。而為增進國泰金融集團員工的健康，塑造運動氛圍，國泰產險借重鐵人選手之運動專業，協助集團員工舉辦體適能訓練、路跑團和自行車約騎活動。2020年共舉辦4場活動，合計163位員工參與。</p> <p>二、2020年起國泰產險車險損防科與中華民國極限運動超鐵協會合作舉辦「不意外自行車」校園安全宣導，將運動專業融入損害防阻，共同推廣騎乘安全教育。2020年與超鐵協會共同完成10場活動，合計273位學生接受自行車個人化騎乘指導，內容兼具趣味性和實用性，彌補傳統課程實務操作不足，力求每位學生「身體力行、知行合一」。</p> <p>三、2020年國泰產險結合資訊單位電腦汰換作業，透過與華碩文教基金會合作，將堪用主機轉贈，由基金會整修成再生電腦捐贈給弱勢團體，以消弭數位落差，並同時疼惜我們所居住的地球，減少廢棄物產生。截至2020年底共計捐贈電腦主機614台，合計減廢4,973公斤。</p>

構面內容	項目
<p>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</p>	<p>一、根據教育部校安中心統計，台灣平均每周有 3.5 名大學生因車禍死亡，造成國家社會難以彌補的損失，國泰產險以「車險損防專業職能」結合國立陽明交通大學的學術界實際經驗輔助，特別針對學生用路環境規劃「校園交通風險地圖」專案，期望能使學校師生更加注意校園生活圈交通事故熱點以降低交通事故發生機率。自 2017 年起陸續完成雲林科技大學、亞洲大學、屏東科技大學，2020 年鎖定臺南市交通事故最頻繁的永康區作為專案目標區域，包含臺南應用科技大學、南臺科技大學及崑山科技大學。</p> <p>二、2020 年國泰產險與台政東（台大財金/資訊、政大商管學院與東吳巨資學院）三校合作開設金融科技課程，以小組形式進行專題研討，藉以拓展各類型人才招募管道，提前留置優秀人才。</p>
<p>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</p>	<p>一、國泰產險長期以 Facebook 粉絲專頁，作為與大眾一同分享、交流生活風險概念的園地，議題涵蓋日常風險、風險新知、國泰風險管理商品、服務、環保、企業永續等多重面向，期許像「大樹」一樣，持續「呵護您美麗的家園」。截至 2020 年底，累計追蹤人數已超過 5 萬餘人。</p> <p>二、國泰產險透過鐵人隊自媒體（Facebook）推廣正確的體育知識與生活價值理念，並藉相關活動提倡自行車、運動賽事等活動之風險防範意識，在精準客群中具有高度能見度，並在網路社群內有正向影響效果，成功為社會大眾的身心健康、風險保障和損防觀念宣導盡上一份心力。</p> <p>三、2020 年國泰產險與 Youtube 上的影片創作者 Howhow 合作「撞到超跑別緊張~有請 Howhow 來解惑」及「Howhow 帶你直擊靈異大樓」2 支短片，以趣味、誇張的拍攝情境，透過 Youtuber 的演繹包裝與網路擴散，2020 年上載於 Howhow 的 Facebook 與 Youtube 頻道以及國泰產險 Facebook，累積觸及逾 700 萬人次；觀看人次突破百萬，成功將保險教育融入消費者生活場景，達到寓教於樂的目的。</p> <p>四、國泰產險「數位服務平台」搭配行動化工具，並與通訊軟體 LINE 完美結合，除了提供客戶個人化保險服務外，更透過 LINE 分群推播、貼文發表大眾關心的保險知識、議題，讓客戶更了解保險精髓，同時運用社群操作及活動吸引客戶加入平台，透過數位互動軌跡，分析客戶潛在需求，提供更精準的溝通內容與風險管理訊息。截至 2020 年底累積引進逾 50 萬名 LINE 好友，其中超過 24.8 萬名綁定會員(可提供個人化通知訊息)。</p>

	<p>五、國泰產險每年發行「PSI 遵循揭露報告」，內容包含 PSI 四大原則遵循成果。預計 2022 年編製年將 PSI 揭露內容及配合金管會綠色金融 2.0 之發展規劃作為整併至國泰產險永續報告書內揭露。</p>
--	--