2018 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

最偉大的小事，成就永續的美好

在面對「永續發展」的遠大願景，很多人忽略了能夠改變一切的，其實是那些看似微不足道的小事。就如同歷史上最偉大的構圖「蒙娜麗莎像」，達文西在作畫時，選擇的筆刷是他此生用過最細小的一支！

國泰產險成立至今已逾 20 餘年，這些年國泰在永續大環境中扮演的是「以人為本，從我作起」的企業角色，時時期許在公司穩健的財務獲利基礎上，能夠凝聚組織上下員工的共識，並發揮產險「損失預防及補償」的核心職能，領頭傳遞全民永續行動的力量，善盡企業社會責任。

身為台灣第一間自行遵循永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI）的產險公司，國泰產險對內鼓勵同仁從「心」出發，改變大環境從小事做起開展對永續的實踐，如：提高數位管理工具使用率，建立無紙低碳行銷流程，以降低服務過程對環境的衝擊；對外，我們將核心職能「損害防阻」結合公益關懷，無償地推廣風險管理知識及提供專業檢測，對象遍及國小校園、大專院校、企業車隊、公司行號。

而隨著氣候變遷議題對全球影響甚劇，國泰產險更將保險本業結合環保倡議，積極投入綠色保險商品的研發，如：首創產險業推出「綠能環保車保險」、「公共自行車保險」，同時承保太陽光電、離岸風力及水力發電產業，以支持綠色再生能源產業轉型，此外，我們亦重視金融包融性，保障議題涵括老齡風險管理、農民災損補償及弱勢照顧，我希望有一天國泰產險能夠盡一已之力，讓保險也可以達到大同世界的理想，使人有所保，建構普世的守護。

我深信永續不是一朝一夕，最微小的行動勝過最偉大的打算，未來我將作為國泰產險的永續領隊，攜手員工、保戶及社會大眾持續傳遞為永續生活環境帶來美好改變的行動力，共同實現由內而外的全人幸福願景。

陳萬祥
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	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。 二、每半年召開一次「公平待客執行高管會議」，由總經理擔任主席，討論政策執行狀況與申訴率改善方案。 三、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。 四、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。 五、為了提升本公司整體風險管理，自 2018 年 8 月起改以具有金融保險、會計或財務專業背景之獨立董事擔任風管委員會之主任委員。
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。

<table>
<tr><th>構面內容</th><th>項目</th></tr>
<tr><td>員工雇用、訓練及相關員工計畫應納入 ESG 議題</td><td>
一、國泰金控訂有「員工行為守則」，每一位同仁自加入國泰產險的第一天起，即應了解、認同並承諾共同遵守集團規定，以確保遵守職場倫理與道德，合法合理地執行各項公司業務。
二、國泰產險以「企業大學」概念建構全公司訓練體系，並持續優化「Cathay Tube」數位影音學習平台，為同仁打造漸進式、碎片式、易投入、不受限的數位學習環境。
三、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%，2018 年完訓人數為 9,935 人，訓練時數為 14,000 小時。
<table>
<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>
<tr><td>洗錢防制</td><td>全體同仁</td><td>2,093</td><td>2,093</td></tr>
<tr><td>資訊安全</td><td>全體同仁</td><td>2,089</td><td>2,089</td></tr>
<tr><td>法令遵循</td><td>全體內勤同仁</td><td>1,685</td><td>1,685</td></tr>
<tr><td>風險管理</td><td>全體同仁</td><td>2,037</td><td>2,037</td></tr>
<tr><td>公平待客原則</td><td>全體同仁</td><td>2,031</td><td>6,096</td></tr>
<tr><td colspan="2">合計</td><td>9,935</td><td>14,000</td></tr>
</table>
四、持續鼓勵同仁取得國際反洗錢師(CAMS)資格，目前累計 4 位主管取得證照。
五、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，調查包括整體滿意度、企業永續、組織認同、工作認同、領導管理、工作環境、薪酬福利等 7 大構面，竭力貼近員工需求。
</td></tr>
</table>

構面二：風險管理與核保

構面內容	項目
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	一、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、社會或道德）等議題風險辨識及評估整併至核保流程中考量： 1.道德議題：核保人員須評估有無道德危險或不當業務競爭等情形。 2.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。 3.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。 4.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對價及保障。 5.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。 (1)瞭解要保人對於保險標的是否具有保險利益。 (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。 (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。 二、國泰產險針對敏感性產業，如：電廠及石化產業訂有 ESG 風險檢視流程，藉此判斷業務 ESG 風險之高低，以排除高風險業務善盡社會責任。

構面內容	項目
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	一、自主性定期召開法遵、稽核及風管聯繫會議，並建立公司內部同業受裁罰案例宣導平台，於每月定期公布「法遵通訊」，以減低公司法令風險。 二、配合金控集團完成吹哨者(內部檢舉人)及公司治理人員(董事會秘書)制度之建置，以確保投資人權益。 三、持續優化建置公司內部「風險地圖」，確保新興風險辨識與監控。 四、每季落實以天災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，製成風險評估報告，妥適執行天災風險控管。 五、為強化資訊安全及個資管理，實施資訊安全管理體系，通過 ISO27001：2013 國際認證、BSI 10012:2017 國際認證，建構資訊安全防護網及個資防護機制；每年度經由各項資訊安全檢測，以改善及強化資訊系統安全防護能力，並透過定期資訊安全教育訓練、執行緊急事件應變演練，提升員工資訊安全意識，降低駭客入侵攻擊與客戶機敏資料外洩之風險。 六、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，於 2015 年即自主性完成 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。 七、因應未來國際財務報導準則 IFRS 17 施行，與安侯企管(KPMG)就該準則轉換之導入工作提供相關諮詢與教育訓練，並於內部成立「國泰產險 IFRS 17 推動小組」負責推動及規劃相關事宜。

構面三：商品與服務

構面內容	項目
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	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。故 ESG 相關商品及服務可從綠色保險、普惠金融、損害防阻及低碳行銷四大面向進行說明，期許能為社會盡心，為環境盡力： 一、綠色保險 國泰產險正視氣候變遷議題，積極投入綠色保險之研發，先後主導業界研發公共自行車的專屬商品 -「國泰產險公共自行車傷害保險」以及「國泰產險公共自行車責任保險」，以實際行動支持綠色交通轉型，提供公共自行車騎士完整的保障；同時藉由提供再生能源產業商業火災保險、工程保險等承保保障(2018 年簽單保費收入合計約 1.89 億元)之方式，以強化銀行融資意願，增進整體產業發展，進而達到能源轉型之永續正向循環。 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： 1. 經濟弱勢族群 為提升金融包容性，除提供微型保險保障弱勢族群獲取基本保障之權利外，2018 年更主動資助 15 個弱勢單位之微型保險保費。 2. 農民 配合政府通過之農業政策方向，降低農民農業經營風險，國泰產險先後推出了 2 張芒果保險，2018 年更選定在屏東縣六區「枋寮鄉、獅子鄉、枋山鄉、春日鄉、來義鄉、新埤鄉」，作為「芒果農作物保險（區域產量型）」試辦區域。 3. 老年人 為補強社會安全網，國泰產險持續推動高齡商品「世紀常青」個人傷害保險專案，提供 65 歲（含）以上之銀髮族最可能需要的醫療費用給付及人工髖關節、膝關節及水晶體等醫材購置補助。

構面內容	項目
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	三、損害防阻 國泰產險自 2005 年起舉辦「損害防阻研討會」，專注於特定風險對企業持續營運及災害防範影響之議題。而為因應全球氣候變遷，國泰產險近年也開始規劃許多極端氣候與複合災害相關的議題，並結合各產業不同特性，規劃該產業相關的損害防阻研討會。截至 2018 年底，累計舉辦共 37 場研討會，參與客戶數達 2,141 家，觸及 3,889 人。 四、低碳行銷 為落實環保節能、提升服務品質與作業效率，國泰產險推動無紙化服務： 1. 國泰產險提供 Smart Go(車險專用)、Easy Go(個人健傷險專用)等業務員行銷管理 APP，使投保過程不再需要填寫複雜的紙本要保文件。 2. 2018 年國泰產險電商平台服務再升級，除車險增加智能推薦服務和投保小幫手等功能，更優化操作介面讓客戶能更簡易和順暢的完成線上投保。2018 年線上投保交易件數達 16.6 萬件，簽單件數成長 75%。 3. 2018 年國泰產險初步完成數位自助服務平台車險功能建置，保戶可自行於線上完成車險之續保、理賠申請等相關作業(需加入會員)，截至 2018 年底，累積 22 萬登入人次使用。 4. 2018 年車險、健康傷害險、旅綜險、責任險、水險等累計發出 22 萬件電子保單，換算節省紙張約 379 萬張，較去(2017)年節省增加 71%。

<table>
<tr><th>構面內容</th><th>項目</th></tr>
<tr><td>發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫</td><td>
一、國泰產險以「全民零傷害，幸福不意外」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及提供專業損防檢測，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，並持續發展及擴散「損害防阻」的長期影響力：
1. 學童安全防護-不意外學園
自 2012 年起，國泰產險應用損害防阻及理賠統計經驗，由鑑別校園風險拓展至國小學童安全教育宣導，致力於安全的「不意外學園」。我們以「不安全的設備」及「不安全的行為」為兩大主題，針對學校、教師及學生規劃安全檢測與宣導活動，全方位守護校園安全。截至 2018 年計舉辦 93 場活動，深入接觸 16,891 名學童。
2. 翻轉機車安全教育-不意外騎士
<table>
<tr><td>專案年度</td><td>2015 年</td><td>2016 年</td><td>2017 年</td><td>2018 年</td></tr>
<tr><td>專案名稱</td><td>不意外騎士專案</td><td colspan="3">不意外騎士 2.0 專案</td></tr>
<tr><td>專案內容</td><td>專案正式啟動，結合車險損防專業技術、產業界及學術界資源，創新研發新穎課程，全面延伸至交通領域之人、車、路面向，持續以創新方式教育學生機車安全騎乘知能，守護青年機車騎士的交通安全</td><td>專案內容新增校園生活圈交通事故熱點-「校園風險地圖」，以及結合數位、科技與遊戲，開發創新的「進階版危險感知測驗」</td><td>正式推廣「VR 虛擬實境版危險感知測驗」</td><td>1 月推出「VR 虛擬實境危險感知測驗 APP 版」</td></tr>
</table>
截至 2018 年不意外騎士校園活動累積舉辦場次已達 67 場、觸及人數達 8,261 人，觸及人數年平均成長率達 31%。另外，自 2017 年推出 VR 危險感知評測後，「主動」接觸詢問的大專院校漸增，足見專案影響力與效益已受肯定。
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。2018 年選手賽事累計共 29 場、員工活動 12 場、公益活動 2 場。
</td></tr>
</table>

構面四：理賠管理

構面內容	項目
對顧客之請求回應應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充份了解	一、國泰產險於官方網站設立理賠專區，提供客戶一系列的理賠服務及申請理賠前應備妥相關文件之說明，並可於線上完成理賠事故通知及查詢理賠進度。 二、國泰產險提供 24hr 事故現場處理與汽車道路救援服務： 1. 保戶經由 0800 免付費專線通知客服中心車禍事故發生後，由客服人員指派人員前往事故現場，同時協助傷者送醫、排除交通障礙、繪製現場圖、拍攝受損物品之相片、確認損害程度及範圍，確保保戶理賠申請權益，使得賠案效率大幅度提昇。2016 年至 2018 年底，共提供 5,257 次事故現場服務。 2. 國泰產險提供車體險甲、乙、丙式保戶免費 100 公里拖吊服務，若整合集團資源，拖吊距離更可增加達 150 公里之多。服務地點不限市區,遠至合歡山、司馬庫斯等偏遠山區。累計自 2006 年至 2018 年底，累積拖吊里程數更高達 515 萬公里，相當環繞台灣 4,522 圈。 三、近兩年國泰產險從服務著手並善用科技，讓業務通路及客戶有好的體驗： 1. 為提升保戶申請理賠的便利性，國泰產險推動行動理賠作業，國壽經手服務人員可透過「行動理賠 APP2.0」協助賠案申請，2018 年使用率已達 75%；產險理賠人員亦可透過「賠案作業 APP」進行賠案管理，提升車險賠案交查作業效率，目前使用率已達 100%。 2. 國泰產險與華航及長榮航空合作，提供「旅綜險班機延誤險快速理賠」。只要搭乘特定航空公司的航班，班機延誤符合條款約定時限，不需要證明文件、不須報案，理賠金自動匯入客戶戶頭。此舉除替旅客簡化申請文件外，亦免除需往返申請理賠的寶貴時間，申請理賠資料回傳後，整體流程約可縮短至 1-2 個工作天內獲得理賠。 3. 擁有智慧型手機的汽車駕駛或機車騎士，可加入 LINE「國泰產險」官方帳號好友，線上進行理賠事故通知，業界首創運用 LINE BC (Business Connect)技術，只要拍照上傳行照、駕照、事故聯單等文件，立即派件理賠人員接手後續處理，相關進度亦透過 LINE 主動通知，並可在 LINE 上隨時查詢案件進度，截至 2018 年底，理賠進度累積使用量達 157,840 次。

構面內容	項目
對顧客之請求回應應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充份了解	四、為了讓公司服務再升級，2018 年成立 NPS 調查專案，將理賠、電話客服、櫃台及數位服務的滿意度調查，逐步調整為以「淨推薦值」做為服務品質管理的指標，對客戶提供的意見設計回覆機制，期能提供給保戶更加驚艷的服務體驗。 五、2018 年經「客戶線上滿意度調查」結果顯示理賠整體滿意度達 90%以上；委外山水民調結果顯示，理賠客戶整體滿意度達 92%。
相關維修、重置及其他理賠服務應納入 ESG 各項議題	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： 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。 二、環境、社會重大事件：針對環境、社會重大災害，國泰產險建置有重大/新聞事件業務通報系統，理賠單位於接獲事件通報訊息後，會進行承保查證及資訊蒐集，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，以利即時做出因應措施，提供最佳服務。

構面五：銷售與推廣

構面內容	項目
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	一、2018 年完成核保、理賠聘用人員之法定教育訓練時數共 9,420 小時，確保專業知能及遵法意識。 二、因應數位化浪潮並響應公司環保政策，鼓勵客戶選擇電子保單，公司訂定相關獎勵活動辦法(500 輕鬆 GO)，客戶投保旅綜險並選用電子保單即可參加抽獎，藉以提升電子保單使用率。 三、國泰產險提供國泰人壽銷售人員有關不意外學園損害防阻活動教案及活動說明，以作為其推動學域保險開拓的附加服務。
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	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。

構面六：投資管理

構面內容	項目
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	一、國泰產險為深化環境、社會與公司治理之風險認知與機會，透過制度建立、流程調整致力將 PRI 原則納入投資流程，在投資業務方面，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，透過調整投資流程並應用內部投資資訊系統、外部研究資源，將 ESG 因素納入投資決策過程。 二、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。2018 年共計 106 人次參與，受訓時數達 140 小時。 三、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溝通。2018 年國泰產險共拜訪 101 家公司、104 次公司；總計出席 42 家股東會，表決 187 項議案。 四、為協助低碳永續家園建立，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，並依金控集團低碳投資定義標準，每季檢視及更新投資觀察名單(截至 2018 年底，本公司持有低碳綠能相關產業有價證券市值約 1.54 億元)，期許促進環境與經濟共同成長。

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
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	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。 二、與國泰金控聯合辦理集團供應商大會，期望透過永續採購管理，推動供應商落實 CS 於行動，一同為永續發展貢獻心力： 2018 年上半年邀請近 100 家供應商進行績優頒獎暨 CS 分享；下半年則邀請超過 200 家合作廠商參加國泰金控永續供應商大會，活動包含「樹造幸福·鐵定有你」鐵便當贈米表揚儀式，並邀請 BSI、綠基會及永聯物流分享 CS 推動相關議題。 三、向供應商表達綠色採購需求，透過建立合作關係展現綠色供應鏈影響力，2018 年國泰產險綠色採購金額超過 2,300 萬元。
提供客戶與供應商相關資訊與工具，以協助其管理 ESG 議題	一、為鼓勵汽車駕駛培養良好駕駛行為，國泰產險 2018 年正式銷售「汽車保險駕駛行為計費(UBI)保險」，其中駕駛離峰時段計算保險費，提供車主迴避於尖峰時段塞車之誘因，共創低碳雙贏之永續目標。 二、國泰產險關注人口老化趨勢的發展，發現照護缺口迫切需要補足的壓力，2018 年推出可移轉長照機構責任風險的「長照機構綜合責任保險」新商品，以喚起更多保險業者提升長照產業鏈之保障，為長照爭取更多的保險選擇。 三、國泰產險透過各類宣傳途徑觸及企業客戶，策畫訂製「客製化」企業車隊交通安全講習損防服務專案，協助預防交通事故發生。 四、為延伸車險損防服務觸角，國泰產險建置「零事故研究所」網站，可提供客戶進行各項風險系統之評測，教育方式兼顧互動感與多樣性，有效評估駕駛人行車中的危險辨識能力。除了互動式網站外，亦提供靜態資料宣導安全知識，如：國內外最新駕駛人研究報告與法規施行新聞等，讓企業客戶員工及社會大眾在實際上路駕駛前，了解自身對危險的感知以及對本身行為的認知。2018 年點擊率較去(2017)年成長 1.8 倍。

構面內容	項目
將 ESG 議題納入供應商之招標與選擇程序中	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。 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。
鼓勵客戶與供應商運用相關揭露與申報架構揭露 ESG 議題	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，2019 年持續公開揭露 2018 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。

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	一、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及再保險公司中，已有 21 家簽署遵循 PSI 永續保險原則。 二、國泰產險透過財團法人保險事業發展中心主辦的「2018 亞洲人壽保險交流研討會」同與會來賓(包括金融監督管理委員會、來自亞洲的六個國家的保險監理機關、相關機構及財產保險公司中高階主管)分享國泰產自行遵循 PSI 永續保險原則的相關經驗與對企業永續的理念及具體作為。
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	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： 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。 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。

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

<table>
<tr><th>構面內容</th><th>項目</th></tr>
<tr><td>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</td><td>
一、國泰產險積極提供公司產業及投資實務經驗，協助政府責任投資框架制定，為首家簽署「機構投資人盡職治理守則」之產險公司，並揭露本公司「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明。
二、自主進行「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 32 條之 1 建立全公司之法令遵循風險管理及監督架構。
三、為強化保險業之公司治理，國泰產險法遵部主管代表主持產壽險公會專案聯席會議，研修保險業公司治理實務守則相關條文，新增第 22 條之 1，設置公司治理主管與公司治理人員，並增訂獨立董事不得於同一家公司連任逾三屆之規定。
四、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 8 項經濟部智慧財產局所核准之專利，其中「行動投保裝置(Smart Go)」與「評估駕駛風險的方法及其系統(VR 危險感知)」更同時獲得新型及較難取得之發明專利：
<table>
<tr><th>專利項目名稱</th><th>取得專利類型</th><th>取得核准年度</th></tr>
<tr><td>行動投保裝置(Smart Go)</td><td>新型專利及發明專利</td><td>2017(新型專利)
2018(發明專利)</td></tr>
<tr><td>保險服務系統</td><td>新型專利</td><td>2018</td></tr>
<tr><td>旅行不便險理賠系統</td><td>新型專利</td><td>2018</td></tr>
<tr><td>理賠作業裝置及系統</td><td>新型專利</td><td>2017</td></tr>
<tr><td>貨物運輸險教學卡牌及教具</td><td>新型專利</td><td>2018</td></tr>
<tr><td>評估駕駛風險的方法及其系統(VR 危險感知)</td><td>新型專利及發明專利</td><td>2017(新型專利)
2018(發明專利)</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

構面內容	項目
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	一、2018 年為了讓「芒果農作物保險（區域產量型）」商品能更貼近當地農民需求，國泰產險與農金局、屏東縣政府及地方農會合作，邀請農民代表參與座談，傾聽農民心聲。 二、配合衛服部推動「長照十年計畫 2.0」，國泰產險與衛服部及長照機構業者協力研擬對策，進而推出符合市場需求之「長照機構綜合責任保險」，減輕機構責任風險壓力，吸引更多人投入長照產業以達建構未來長照體系之藍圖。 三、為持續完善台灣保險業清償能力預警機制與法律框架，國泰產險貢獻一已之力，定期參與產官討論會議，協助進行保險業風險資本額（RBC）制度檢討，以為精進。

構面十：其他主要利害關係人

構面內容	項目
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	衛服部推動「長照十年計畫 2.0」，陸續推出一系列法令變革及長照體系配套措施，國泰產險為設計符合長照機構照服員的投保方式及保障內容特別透過產險公會協助，邀請衛服部及長照機構業者召開會議研商，力求保單條款符合實際需求。
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	一、2018 年與長榮航空攜手合作，推出班機延誤免申請、免回傳之快速理賠簡化服務。凡是在國泰產險官網投保旅遊險、搭乘長榮/立榮國際線航班且同意使用快速理賠服務之保戶，則可獨享免回傳登機證即可獲得保險金理賠之創新理賠服務，一舉將班機延誤理賠作業推向免申請、免回傳保險金即入帳的嶄新境界。 二、預計結合商業保險客戶-Youbike 微笑單車股份有限公司之風險因子，以損害防阻職能發展自行車相關交通安全騎乘教育宣導及檢測系統。 三、為落實產險業綠色金融服務，2018 年起，國泰產險參與產險公會綜合委員會與資訊委員會聯席會議討論以 QR code 或網址取代紙本保險契約條款推動案，本案已於 2019 年 3 月 29 日獲金管會保險局核可准予備查實施。

構面內容	項目
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	一、為使學校師生深入了解校園生活圈，常發生之交通事故型態並加以預防改善，國泰產險結合損害防阻專業技術能力及交通大學教授學術經驗建議，彙整警政署交通事故資料及學校歷史事故登記資料，經統計分析出交通事故熱點，並協同專家學者進行現場查勘，最終將「校園風險地圖」成果以二面向呈現，透過「校園風險地圖海報」及「校園易交通事故熱點改善建議報告」，呈現易肇事地點之交通現況、風險分析及改善建議提供於學校參考，協助降低學生交通事故發生風險。2018年投入亞洲大學校園風險地圖製作，觸及學生人數達 12,000 人。 二、2018 年透過與高雄區監理所合作，共同至偏鄉離島蘭嶼高中進行交通安全講習-不意外騎士活動，提升離島學生對於危險感知、路權及駕駛行為等正確觀念。 三、金融人才的培育和金融產業的發展息息相關，國泰產險作為金融保險產學育才橋樑，持續強化與大專院校產學合作，如：舉辦「暑假專案實習」及「就業接軌實習」，並結合公司「企業導師」專案，推動金融產業永續發展。2018 年共錄取 14 名實習生；企業導師共執行 4 堂產險相關專業課程、1 次學長姐分享會及 1 次學生期末簡報。
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	一、國泰產險透過 Facebook 專頁篩選發布一般社會大眾切身相關的保險相關訊息、或時常疏忽的安全觀念，如：道路安全、海外旅遊注意事項、保險常識等，讓大家登入 Facebook 時，即可輕鬆的獲得保險專業知識及損害防阻資訊。 二、國泰產險運用 YouTube 的傳播影響力，將對於企業永續的理念及作為拍攝成「國泰產險 CSR 影片」; 此外，結合損防知識與生活應用，製作相關安全宣導及創意翻轉之影片及廣告，讓客戶能更深入了解車險損防服務的內容。 三、國泰產險為提升民眾重視自身騎乘的安全，特別打造國泰產險告白 Cam 貨櫃車，於活動期間在雙北市的鬧區、商圈及學校附近行駛，期以新奇有趣的活動，喚起民眾對交通安全的重視。 四、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。