



2019 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

You Are Never Wrong To Do The Right Thing

2019 年「氣候緊急狀態 Climate Emergency」成為牛津辭典的年度代表字，慕尼黑再保 (Munich Re) 最新統計顯示，全球因颶風、野火和水災引起的災損高達 1,500 億美元，極端氣候不再是抽象的名詞，台灣同樣飽受震盪。不只是氣候變遷，如果不採取緊急行動來對抗，我們將面對無法逆轉的全球性環境損害。

國泰產險長期關注氣候變遷風險議題，並進一步從國際環境倡議中，不斷檢視產險業對環境產生的負面衝擊，透過結合產險業核心能力，以「內部減緩」與「外部調適」為策略展開四大具體行動，協助社會強化抗災應變能力、打造低碳營運流程、開創綠色價值服務：

■ 行動一：氣候變遷風險管理

國泰產險以極端氣候與複合災害相關的議題，規劃損害防阻研討會，並透過「TRM 颶風洪水風險評估模型」提供企業客戶颶風洪水風險管理解決方案，進而降低其所面臨之災害損失及衝擊。

■ 行動二：開發綠色保險商品

國泰產險以保險本業回應氣候變遷倡議，首創保險商品設計納入綠色環保概念及抗災需求，以多項綠色保險商品，支持政府能源及交通轉型政策，協助農民因應氣候變遷，穩定政府財政，共同打造低碳永續城市。

■ 行動三：數位低碳服務流程

2017 年公司內部啟動數位轉型，透過搭載行動裝置及運用人工智能自動化工具，以數位科技取代紙本作業，全力打造「綠色營運」無紙、低碳的保險服務流程。

■ 行動四：首創保單綠色足跡

為促進保險服務碳排放科學化管理，同時鑑別公司內部未來的減碳熱點，2019 年國泰產險領先業界依環保署規範完成「財產保險服務」之產品類別規則 (Product Category Rules，簡稱 PCR) 訂定，並啟動服務流程碳盤查，計算出 2018 年財產保險服務碳足跡為每件 1.8 公斤 CO₂e，2020 年成為首家取得環保署「碳標籤」的產險公司。未來更將朝向取得「減碳標籤」目標前進。

國泰產險堅持作對的事，並將持續由內而外向社會擴散，我相信，更多人了解，就有更多人願意行動；累積更多行動，就更有機會帶來改變！

國泰產險總經理

陳萬祥



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、2019 年國泰產險董事會通過成立「公平待客促進小組」，由總經理擔任召集人，由上而下推動公平待客文化，檢視各項業務之公平待客落實情形，以提升客戶體驗，並定期提報董事會。</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。2019 年國泰產險完成接軌 IFRS 17 之差異分析報告，並於 11 月提報董事會。</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%，2019 年完訓人數為 10,208 人，訓練時數為 14,414 小時。</p>			
	課程名稱	授課對象	完訓人數	完訓時數
	洗錢防制	全體同仁	2,107	2,107
	資訊安全	全體同仁	2,133	2,133
	法令遵循	全體內勤同仁	1,741	1,741
	風險管理	全體同仁	2,124	2,124
	公平待客原則	全體同仁	2,103	6,309
	合計		10,208	14,414
	<p>二、為強化法遵制度與作業風險控管機制，國泰產險成立「強化三道防線專案小組」。由第一道防線之內控人員落實「規劃建立及維護內控程序」、「建立內控指標、主動通報異常或風險事件」、「督導部門內控及規劃自行查核業務」及「執行內控教育訓練」職責，並由第二道防線給予其協助、督導及教育訓練，最後透過第三道防線查核作業檢視內控的落實度及有效性，全面提升內控品質管理。</p>			
	<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。2019 年共計 73 人次參與，受訓時數達 80 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 4 位主管取得證照。</p>				
<p>五、國泰產險透過環境教育推廣，強化員工的環保意識，2019 年透過線上綠色教育園地發佈 12 篇教育簡報，另舉辦兩場環教活動，參與人次逾 1,200 人，藉以激發同仁環保行為，減少對環境的負面衝擊。</p>				
<p>六、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 5 大構面，竭力貼近員工需求。2019 年整體感受分數為 4.15，較前一年度增加。</p>				
年度	2017 年	2018 年	2019 年	
整體感受	4.15	4.13	4.15	

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、2019 年國泰產險規劃建立保險商品開發之 ESG 議題檢核流程，以確保每一新商品皆經過審慎辨識 ESG 相關風險與機會。2020 年起，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。</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"> 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。 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。 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。 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"> (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。 <p>三、國泰產險針對敏感性產業，如：電廠及石化產業，於核保流程中訂有風險辨識評估機制，對業務 ESG 之風險採選擇性承保，以善盡社會責任。</p>

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、資產盤點、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 BSI 10012:2017 國際認證。2019 年更進行個人資料管理系統之擴大認證，擴大後之範圍為個資蒐集、處理、利用於：1) 總公司之車險、火險、健康險、傷害險及旅平險之承保與理賠相關業務；2) 財務作業科之保險保費與保險佣金相關業務；3) 風險管理部之個人資料管理體系管理與維護業務；4) 資訊系統維運部與資訊系統開發部之系統開發、運作與維護等相關 IT 業務之支援。</p> <p>二、每季落實以台灣風險管理公司(TRM)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，製成風險評估報告，妥適執行天災風險控管。2019 年更將氣候變遷分析情境參數納入颱風模型中進行損失模擬，其中模型考量降雨量與降雨強度權重參數，並包含 4 種代表濃度途徑 RCPs(即 4 種不同溫室氣體排放、空氣污染排放和土地使用條件下的情境)及 3 種年期 (近未來 2016-2035、世紀中 2046-2065、世紀末 2081-2100)，共可執行 12 種情境分析，以作為天災再保險安排之評估參考。</p> <p>三、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，亦或是「董監事責任保險(D&O)」將公司經營管理負面消息、財務狀況..等納入保費調整係數，公司治理狀況不佳，保費愈貴。</p> <p>四、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，並於報告中納入氣候變遷等新興風險辨識及因應，闡述於實體災害風險防護及相關綠能商品開發之規劃，強化對於氣候變遷議題之重視。</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>一、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：</p> <p>(一)綠色保險</p> <p>1. 再生能源</p> <p>2019 年國泰產險承保水力、太陽能、風電電廠及其設備之保險金額高達 913.2 億元，滿足業者興建階段與營運階段完整的保險需求，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，深具推動效益。</p> <p>2. 低碳交通</p> <p>都會地區共同生活圈的概念已在無形中形成，公共自行車跨區騎乘的狀況亦非常普遍。為了使一般騎乘大眾不會因為分不清楚有無保險而陷入風險不自知的情況，國泰產險自 2018 年 6 月起持續擴大共同生活圈之公共自行車保險納保縣市，累計至 2019 年，已納保高雄市、台南市、台北市、新北市、桃園市、苗栗縣、屏東縣及新竹縣及竹科等，有助低碳交通政策的落實。</p> <p>(二)普惠金融</p> <p>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：</p> <p>1. 經濟弱勢族群</p> <p>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，2019 年更主動資助 18 個弱勢單位之微型保險保費，並榮獲金管會微型保險績效卓越獎肯定。</p> <p>2. 農民</p> <p>借重芒果保單的成功經驗，國泰產險關注到過去十五年全台芭樂(番石榴)因天災造成約新台幣四十億元的累計巨額損失，遂於 2019 年替芭樂導入以颱風風速及累積降雨量為理賠依據的參數型保單概念，一旦各地氣象觀測站的資料達起賠點，即主動通知農民申請理賠，期望使保戶能在每次災損後迅速獲得理賠，進行後續的修復，</p>

避免農民看天吃飯，當農損發生時能獲得足夠補償。

3. 國泰產險關注人口老化趨勢的發展，發現長照機構及照護人力的保障需求缺口，2019 年投入「長照機構責任保險」研發，2020 年 2 月 27 日正式銷售，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)損害防阻

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，2019 年舉辦 2 場企業損害防阻研討會、11 場企業講習，另提供電氣設備安全檢測服務共 96 個工作天，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。

(四)低碳行銷

國泰產險持續推動數位化作業及服務，透過數位服務平台、各式 APP(如：車險 Smart Go/個人健傷險 Easy Go/旅綜險 Travel Go 行動投保 APP、行動理賠 APP、賠案作業 APP)及電子化文件(如：電子保單、條款 QR CODE)，打造低碳營運流程，實踐無紙化管理。2019 年共節省 1,898.1 萬張紙，相當拯救 2,277 棵樹。

註：依據內政部營建署轉載環境品質立教基金會公式計算，每箱 A4 紙約 5,000 張紙，1 箱紙約須砍伐 $24 / 40 = 0.6$ 棵樹。

二、「保險」×「損害防阻」×「志工服務」是產險發想核心職能結合永續發展的其中一種可能，隨著台灣邁入高齡化，我們關注到社會對長期照護需求的迫切性及重要，除了提供長照相關保險商品及損害防阻服務外，國泰產險 2019 年首波推動 2 場「揪愛來長照」聚焦長照機構的志工服務，國泰產險 12 位高級主管全員響應，累計志工時數達 140 小時，未來我們希望在保險行銷的同時，能透過業務員募集機構志工服務需求，以共同志工服務案源的方式開放給全集團員工一起響應，讓更多的長照機構、住民及照護家屬都能獲得片刻歡樂及喘息的機會。

構面內容	項目
<p>發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫</p>	<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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學童安全防護-不意外學園 <p>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。自 2012 年 7 月起，經過 7 個年頭的持續努力，我們一共完成了 77 所國小安全檢測，107 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 14 個縣市。</p> 2. 翻轉機車安全教育-不意外騎士 <p>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，截至 2019 年底，共舉辦 94 場校園活動，觸及學生超過 11,850 名。2020 年 2 月 18 日正式通過英國「國際社會價值協會」(Social Value International) 國際認證，社會投資報酬率 (SROI)數值為 3.30，表示「不意外騎士」專案投入 1 塊錢，將創造 3.30 元的社會價值。</p> 3. 單車安全紮根教育-不意外自行車 <p>根據交通部 2015-2017 年自行車事故傷亡資料顯示，以 10-15 歲青少年為事故高風險族群。國泰產險不僅於 2019 年承接公共自行車保險，並易位思考由「事後損害填補」轉為「事前風險預防」，著手規劃「不意外自行車」專案，鎖定國小中高年級為教育對象，課程結合 AR 數位科技和實境騎乘展演，型塑學童安全騎乘和正確用路觀念，逐步完善國泰產險「全齡損防教育」藍圖。</p> <p>二、推動全民運動-國泰鐵人隊</p> <p>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。2019 年培力 20 位隊員參與國內外共 11 場賽事，共獲得 19 座冠軍、20 座亞軍及 10 座季軍，對內舉辦 4 場員工有氧瑜珈慢跑活動，共 234 名員工參與。</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、近年來客戶透過國泰產險官網及數位服務平台辦理理賠服務的比例逐年上揚。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、國泰產險保服中心於 2019 年進行客服系統升級優化，除強化客戶問題即時通知機制，並藉由系統追蹤管控客戶問題處理進度，另配合集團數位發展佈局導入智能客服「阿發」，(預計 2020 年 Q2 正式上線)客戶可透過官方網站使用智能客服獲得更即時的線上協助，提升客戶數位服務體驗。</p> <p>四、國泰產險於 2018 年 12 月導入「淨推薦分數(Net Promoter Score, NPS)」，截至 2019 年底共完成「個人險理賠結案」共 2 個 NPS 節點佈建，每一件賠案處理完畢後，均會發送簡訊，請客戶填寫滿意度與淨推薦值，並將蒐集資料進行分析回饋與管理，以確保賠案品質與溫度及改善精進的參考依據。2019 年個人險理賠結案節點平均 NPS 為 79，表示大部份保戶對於理賠服務感到滿意且推薦。</p> <p>五、2019 年國泰產險委外山水民調結果顯示，96.8%的保戶對國泰產險整體服務表現感到滿意，而針對理賠服務整體滿意度亦高達 93.3%。</p>
<p>相關維修、重置及其他理賠服務應納入 ESG 各項議題</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>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、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。</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、2019 年完成核保、理賠聘用人員之法定教育訓練時數共 11,850 小時，確保專業知能及遵法意識。</p> <p>二、國泰產險提供國泰人壽銷售人員有關損害防阻活動—不意外學園，並提供活動說明予經手人，讓經手人和學校溝通安排活動，以作為其推動學域保險開拓的附加服務。</p> <p>三、國泰產險的 LINE 數位服務，融合了損害防阻、永續環保及因應時事等議題，以精心設計的兒童繪圖、植樹節「翻花對對碰」、新冠肺炎與旅綜險 Q&A...等互動遊戲及貼文為溝通主軸，提升公眾對於交通事故預防、社會環境關注及綠色標章的認知。</p> <p>四、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>
<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>一、在投資業務方面，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，並以內、外部資料建立各產業資料庫，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、國泰產險針對責任投資與放貸，貫徹金控集團由上而下的監管機制，依據「國泰金融控股股份有限公司不可投資與放貸政策」定期調整並檢視關注產業及排除名單。</p> <p>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。2019 年行使股東常會表決權比率達 87.34% 以上，拜訪公司頻率達 151 次/年。</p> <p>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 2019 年底，本公司持有低碳綠能相關產業有價證券市值約 2.5 億元)，期許促進環境與經濟共同成長。</p> <p>五、為整合永續經營風險，國泰產險投資單位已於 2019 年第四季導入敏感性產業控管機制，將以下爭議性較高之產業列入國泰產險禁止投資相關標的，包含菸草產業、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。</p>

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。</p> <p>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： 2019年上半年邀請近60家資訊類/禮品類/廣告活動類/管顧訓練類廠商進行ISO45001職業安全衛生管理簡介及永續採購指南宣導；下半年則邀請超過160家合作廠商參加國泰金控永續供應商大會，活動包含優良供應商表揚，並邀請台灣昕諾飛、慕渴(鮮乳坊)及優樂地分享企業永續推動經驗。</p> <p>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，2019年國泰產險綠色採購金額 2,983.9 萬，成長率約 25.04%。</p>
<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對內成立「不動產投資及房貸小組」及「核心商品小組」專案小組，2019年已透過台灣風險管理公司(TRM)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，並納入 ESG 因子及農業保險需求，進行商品設計及開發，進而推廣番石榴農作物保險。</p> <p>二、國泰產險結合在地農會強力推廣芒果保險，並配合縣市產銷班的作業時間前往產區說明保單內容，讓農民更了解保單的設計初衷與價值，進而投保並調適齊氣候風險保障。</p> <p>三、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 2019 年底，累計舉辦共 39 場研討會，共觸及 4,081 人。</p> <p>四、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</p>

	<p>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>五、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 2019 年，已完成 43 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>
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>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，2020 年持續公開揭露 2019 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>

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	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 23 家簽署遵循 PSI 永續保險原則。
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，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。 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。

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
<p>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>	<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 9 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 Smart Go」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、配合環保署推動台灣的產品「碳足跡」標示政策，國泰產險於 2019 年啟動保險服務碳排放科學化管理，並依環保署規範領先產險業界完成「財產保險服務」產品類別規則 (Product Category Rules，簡稱 PCR) 訂定，降低同業推動碳足跡產品之難度，提高業者申請動力。</p> <p>三、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，繼芒果保險後，2019 年推出「國泰產物番石榴農作物保險(颱風風速及降雨量參數型)」。</p> <p>四、響應金管會鼓勵保險業創新，國泰產險聯合其他 10 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，未來只要在任一單位提出契約變更或理賠申請，其餘 10 家保險公司都能同步受理，以簡化保戶申請流程、縮短理賠及保全服務申請準備時間。</p> <p>五、國泰產險攜手美食外送平台業者 foodpanda 率先響應「臺北市外送平台業者管理自治條例」打造全新保險內容，提供全台上萬名外送夥伴優於現行法規的團體傷害保險保障，提升台灣整體勞動環境品質。</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 Ubike 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 Ubike 實名制登錄率，依交通局統計，自 2019 年 5 月起至年底登錄率翻倍成長至 46.26%(2019 年登錄率：5 月為 16.23%、12 月為 46.26%)。</p> <p>二、為解決美食外送員投保的困境，國泰產險與保險局、國發會共商法規調適，作為產險業代表研發設計「碎片化外送員保單」，以保障外送員權益及用路安全。</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、為進行實體風險評估，國泰產險採用臺灣風險管理股份有限公司提供之 TRM 颱風洪水風險評估模型進行損失模擬，並視本公司使用單位經驗回饋，每半年更新軟體一次，以協助模型的修正及功能擴充。我們的合作夥伴臺灣風險管理股份有限公司每年至少舉辦 1 次說明會，針對此模型的更新內容進行詳細說明。</p> <p>二、與「優照護」(ucarer)短期照護第三方預約平台業者進行面談會議，共同分享照護產業的風險需求與發展，以及國泰產險可提供的現有解決方案或未來可投入研發之保險商品或服務，作為長期規劃精進的參考，有助各自產業及社會的永續發展。</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、實地訪視「新北市三重溪美公共托老中心」、「國立台灣大學醫學院附設醫院北護分院附設護理之家」及「財團法人台北市私立愛愛院」，透過機構人員訪談及現場安全查勘，深入了解長照機構及照護人力所面臨的風險及實際保障需求，作為精進「國泰產物長照機構責任保險」及未來相關保險商品、服務研發之參考，為長照產業永續經營盡一分心力。</p> <p>二、國泰產險為有效傳遞單車安全騎乘觀念，與國泰產險鐵人隊(單車賽事職業選手)，合作規劃及辦理不意外自行車活動課程。預計透過「AR 單車安全教育」、「騎乘展演及指導」課程，強化學童課程學習成效和體驗深度，後續之活動成果將分享於自媒體，向社會大眾傳遞正確用路觀念及安全騎乘行為。</p> <p>三、為了用科學方法落實企業內部減碳作為，國泰產險不僅盤查企業整體的溫室氣體排放，更於 2019 年按照「ISO:14067 碳足跡」標準，啟動財產保險服務碳足跡盤查作業，經由中華經濟研究院綠色經濟研究中心的專業輔導，協助國泰產險完成財產保險業制定產品類別規則(PCR)的訂定，並通過英國標準協會台灣分公司 (BSI) 第三方查證，找出保險服務生命週期中，能資源耗用量較大的碳排熱點，進而有效減碳。</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、國泰產險自 2017 年開始執行的「校園風險地圖計畫」，該計畫致力於改善台灣各大專院校學生們校園周邊之交通事故問題。2019 年國泰產險攜手國立交通大學運輸與物流管理學系吳宗修教授，結合數據資料分析與用路人經驗，並藉由現場查勘，製作亞洲大學校園風險地圖海報及建議報告書，提供學校交通事故熱點現場道路狀況分析、交通工程改善建議、學生(用路人)防禦性駕駛對策，以及交通管理策略，盼能降低學生發生交通意外事故的機率，為學子們提供更安全的用路環境。</p> <p>二、與陽光頂百萬座推動辦公室及工研院綠能所合作，以熟悉國內太陽能政策方向與產業脈動，強化國泰產險在太陽能案場的風險評估技術，並提升損害防阻專業及公司核保業務品質。</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、2019 年國泰產險為推廣風險管理觀念，採用透過網路紅人(如：關韶文、布萊克薛薛)或關鍵意見領袖 (KOL · Key Opinion Leader 如：藝人曾苑婷) 加強與消費者之間的互動，藉此擴散正確的車險投保概念、行車安全知識及宣導公共自行車的保障(如：車險網路投保、YouBike 公共自行車傷害保險的登錄投保)，以提升大眾接受度及國泰產險影響力。</p> <p>二、我們將綠色環境的概念融入公共自行車保險行銷體系中，透過網路行銷(本公司官網專區、國泰產險 FB 粉絲專頁、國泰金控業務員 LINE 群組推播、各縣市政府官網)、綠色廣告(網路媒體宣傳、高雄捷運燈箱廣告、新聞稿)與綠色合作(與微笑單車合作 APP 推播訊息)，將綠色消費觀念傳播給社會大眾，期能為推動台灣低碳轉型貢獻一份心力，進而共創企業利益、消費者利益和環境利益三贏。</p> <p>三、國泰產險「數位服務平台」兼具教育、關懷及溝通的功能，除了在 LINE 不定期提供保險重要觀念及資訊外，遇有重大災害(如：颱風)、社會事件(如：航空公司停飛)，以及疫情(如：新冠肺炎)時，更主動提醒民眾相關注意事項及應變措施；另也同時透過數位互動軌跡，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，並為客戶及社會創造更多的附加價值。</p> <p>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。</p>