



金融大回饋



引言

金管會彭主委自2024年底提出「金融大回饋」政策，鼓勵金融機構將社會回饋融入核心經營策略，並於2025年8月「金融大回饋論壇」中，說明具體行動，金管會將透過「鼓勵—揭露—評核」三階段制度，引導業者發展回饋方案，公開揭露回饋內容，最終透過評核機制促進正向循環與市場信任。

關於國泰

國泰產險秉持「以人為本」的經營理念，積極響應政策，透過多元回饋方案與創新服務，讓保險不只是保障，更是生活的支持。國泰產險陳萬祥總經理，持續帶領公司團隊推動高齡友善、創新數位服務、防阻防詐等，並公開揭露成果，確保透明與信任，未來亦將持續強化「金融大回饋」行動。以下內容將分別依回饋社會、客戶、員工，說明本公司在金融大回饋行動中的各項措施。

回饋社會

宗旨：

金融取之於社會，用之於社會，本公司積極推動公益計畫、高齡友善、防詐宣導等，讓金融力量成為社會進步的推手，同時企業責任不只是口號，而是行動，國泰產險使每一份努力都能創造共享價值，實踐「共好金融」的願景。

1. 安全教育

(1) 不意外學園/小學生

2012 年起，以「不安全設備」及「不安全行為」2 大主題發展不意外學園專案，深入走訪台灣各地區小學，協助校園執行設備安全檢測、提供學校安全損防建議、舉辦教師校園安全防範研討會，並集結同仁力量組成「不意外學園志工團隊」，透過多元方式一同改善學童在校安全。

2022 年研發符合 108 課綱理念與精神之桌上遊戲「不意外糾察隊」作為教具，提供國小學校與教師於課程使用，針對國小學生推廣校園安全、交通安全、水域安全三大面向教育，加強國小學生在活動場域的安全觀念與正確行為，降低意外事故發生的機率與傷害。

自 2012 年累積至 2025 年不意外學園共舉辦 161 場安全教育活動，觸及約 21,000 人次。



圖為至花蓮水璉國小活動宣導

(2) 不意外自行車/中小學生

針對國中小學生開發不意外自行車專案，運用 AR 擴增實境技術，設計互動課程與騎乘體驗，透過平板在虛實相間的環境，讓學童在安全空間下學習，強化學生對自行車安全、交通路權與防禦駕駛認知。

自 2020 年累積至 2025 年不意外自行車共舉辦 242 場教育宣導活動，觸及約 7,500 人次。



圖為至花蓮水璉國小活動宣導

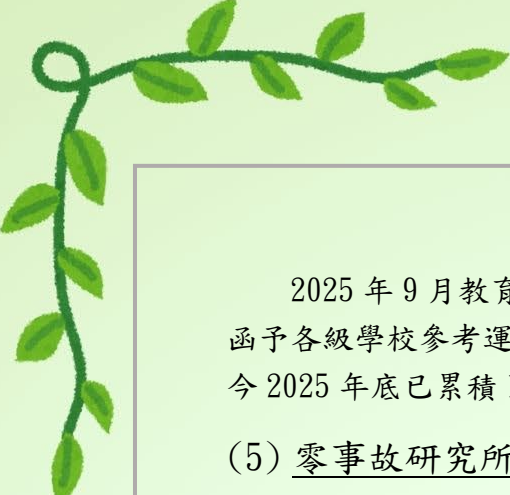
(3) 不意外騎士/高中職、大專院校學生

運用 VR 虛擬實境技術，模擬多種交通情境，透過平板或 VR 裝置讓學生在安全虛擬環境，進行危險感知訓練與行為反思，強化學生在真實道路環境中辨識潛在危險的能力，並培養正確防禦駕駛觀念。

自 2015 年累積至 2025 年不意外騎士共舉辦 272 場校園交通安全講習課程、觸及人數超過 26,500 人次。

(4) 校園交通風險地圖專區/大專院校學生

與教育部、陽明交大合作，建置全台校園交通風險查詢平台，透過事故資料打造視覺化風險查詢系統，輸入地址即可查詢一定範圍內事故熱點、道路情境與風險預防對策，協助學校快速掌握周邊事故熱點與風險對策，提升學子通學安全。



回饋社會

2025 年 9 月教育部四防齊心校園安心記者會發佈；並於同年 10 月教育部發函予各級學校參考運用，以利掌握交通事故熱點資訊；自 2016 年專案啟動，至今 2025 年底已累積 14 間學校製作銷員交通風險地圖。

(5) 零事故研究所

國泰產險建置台灣保險業首創全面風險預防教育網站「零事故研究所」，長期投入風險預防教育之推廣，提供線上交通安全測驗以及多元風險管理資訊，秉持損害防阻專業及公益關懷角度，傳遞「全齡損防 全面識別」理念於社會大眾。

展望未來，國泰產險在追求永續穩健的公司治理之際，亦將持續投入創新技術的研發，以成為獨「樹」一幟的產險業者，期望降低台灣意外事故發生及創造零事故生活，成為國人全面性風險預防教育倡導者。2014 年網站上線，截至 2025 年文章數量共 212 篇，總瀏覽量 345 萬人次。

2. 高齡友善

(1) 微心計畫/高齡族群

本專案自 2023 年啟動，已連續 3 年與長照機構攜手推動風險教育課程，平均參與人數約 80 位，滿意度為 4.7 分/滿分 5 分。

2025 年與「同仁康拓長照社團法人」前進蘆洲「永安住宿長照機構」，舉辦「國泰產險與您同「震」線」活動，以防災三部曲地震篇為課程主軸，輔以消防安全課程，作為提升社區民眾風險意識之授課內容。

(2) 微型保險/弱勢團體

贊助弱勢團體微型保險費用，讓沒辦法負擔保險費用的群眾，也能享有保險的基本保障。自 2020 年至今，共捐贈 6,319,316 元、83 間機構，被保險人人數達 44,669 名。

(3) 新世紀常青專案

結合傷害保險及健康保險內容，針對年滿 65 歲至 79 歲之樂齡族群，都有機會獲得保險保障，涵蓋意外險保障、醫材補助及輔助器具費用，皆網羅於專案內

容，使長者日常生活無後顧之憂。

自 2023 年至今，已承保被保險人人數達 10,444 名。

(4) 個人電動行動輔具綜合保險

國泰產險於 2025 年 3 月領先業界，首度推出「個人電動行動輔具綜合保險」，專為使用電動輪椅或電動代步車的高齡者與身心障礙族群量身設計。

此保險方案涵蓋輔具損壞修復費用及第三人責任風險，有效分擔因意外事故可能衍生的經濟負擔，並提升日常生活的安全與安心感。產品推出後，獲得多個身心障礙團體高度關注，市場回饋顯示此保障具實質需求與社會效益，未來可望持續拓展，成為高齡及弱勢族群的重要支援。

截至 2025 年 12 月底，已承保 5 件，總保費為 17,735 元，顯示市場對此創新保障的積極回應。

3. 運動支持

國泰產險鐵人隊

國泰產險為凝聚同仁運動氛圍，自 2015 年起贊助國泰產險鐵人隊，借重鐵人運動專業，辦理員工體適能活動，促進員工健康，內容涵蓋體適能訓練、瑜珈課程與登山健行活動，以培養員工運動習慣，並提供正確的運動觀念與技術指導讓大家保有對運動的熱忱。

2025 年國泰產險鐵人隊參加路跑賽事 42 場、鐵人賽事 17 場，共計參賽 59 場，獲得 8 座冠軍、12 座亞軍、10 座季軍。創隊截至 114 年，共計參與 460 場賽事，獲得 168 座冠軍、117 座亞軍、80 座季軍，成績斐然。

本公司於 2025 年共舉辦 4 場員工活動，同時於第二季首次辦理淨灘活動，邀請員工攜眷參與，以實際行動落實環境保護。透過鼓勵員工及其親屬一同參與，不僅有助於建立健康正向的運動觀念，也促進家庭關係與樂活生活型態，活動總計吸引超過 350 人次踴躍參與。

回饋社會



圖為 2025 年國泰產險鐵人隊活動合照留影

4. 社會關懷

(1) 寒冬送暖

國泰集團關懷偏鄉學校學童，本公司與集團各子公司、集團基金會共同響應，已邁入第 24 個年頭，邀請同仁可藉由捐款活動，將愛心送到偏遠地區的每個角落及社會弱勢族群。

2025 年國泰產險與國泰慈善基金會共同舉辦寒冬送暖活動，總經理陳萬祥攜手高階主管走進新北市龜山國小，用實際行動傳遞祝福，送愛心物資前進偏鄉國小，把溫暖關懷傳遞給近 70 位學童，希望孩子們長大後能夠將關懷，傳遞給需要幫助的人。



圖為 2025 年國泰產險至新店龜山國小合照留影

(2) 愛心義賣

公司與集團各公司、基金會近年攜手伊甸園基金會與台北 YMCA 等公益團體共同舉辦愛心環保園遊會，並將當日義賣所得全數專款用於推動弱勢族群關懷、樂齡關懷以及社區服務，期待以實際行動將公益慈善與企業永續結合。

近年(2019 年至 2025 年，其中 2021-2023 年受疫情影響停辦)每年平均員工認購愛心義賣券約 1,284 張(12.84 萬元)，當日義賣活動金額約 4.7 萬元，均全數捐出。

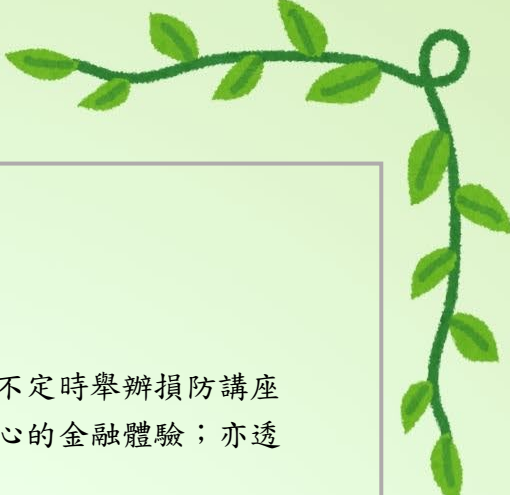
5. 阻詐防詐

推動防詐

藉由官網建置專區，蒐集常見網路金融詐騙態樣，整理辨識官方平台或訊息之方法，增加消費者防詐意識及對自身權益的認知，並提供遭詐騙之求助管道；同時打造符合手機操作之瀏覽介面，便利客戶隨手查閱。113 年 9 月 16 日推出，月均使用人次 350 人。



圖為國泰產險攜手刑事局簽署「產官協力防詐推動 MOU」



回饋客戶

宗旨：

以「公平待客」為核心，本公司持續發展數位創新、不定時舉辦損防講座等，藉由更加便捷的服務，給予客戶提供透明、合理且貼心的金融體驗；亦透過雙方信任的累積，讓金融服務成為客戶生活的助力。

1. 創新數位服務

(1) 線上共覽服務

協助數位弱勢族群，引導操作網路投保業務，只要客戶碰到數位投保操作難題或需要解說商品，不但可電話諮詢客服，也可以啟動「線上共覽」技術，客服人員即可線上同步瀏覽客戶授權的指定網路操作頁面，即時幫助客戶解決卡關原因，協助有數位障礙的各類客戶順利跨越數位鴻溝。

本項服務於 2024 年 1 月 1 日上線，截至 2025 年 12 月底，累積使用人次為 464 次，上述服務對象中，包含高齡及新住民客戶。

(2) 語音答錄秘書

客戶來電客服中心如遇滿線等候時，可以透過語音秘書的功能協助，客戶用一句話簡單的敘述服務需求進行留言，後續再由客服人員協助回電解決客戶的服務需求，減少客戶等待的時間。

2023 年啟用，每月約 200 通，平均可減少客戶線上等候時間約 20-30 秒，客戶均給予正面回饋。

(3) 多國語言理賠流程說明

針對「強制險理賠申請」、「車禍理賠流程」以及「旅綜險理賠」，推出英語、越南語、印尼語以及泰語等四國語言，協助外籍人士了解申請理賠之流程。

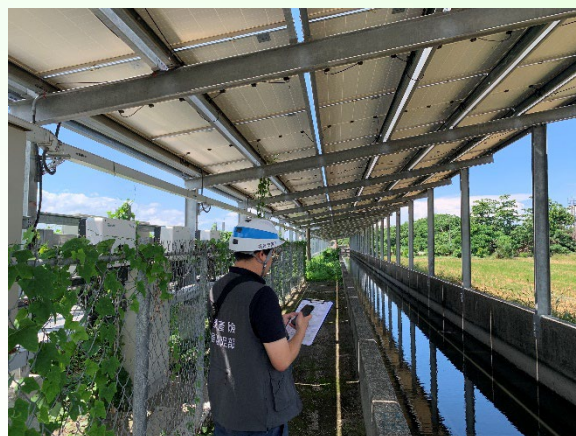
英語影片於 2024 年 10 月 20 日、其餘外語於 2024 年 12 月 20 日上架，截至 2025 年 12 月 31 日共 228 次瀏覽。

2. 損害防阻研討會

(1) 太陽光電關懷計畫

延續 2024 年啟動之「太陽光電客戶關懷計畫」，2025 年持續執行「國泰光盾計畫」，透過提供客戶各類型(屋頂/地面/水面)太陽能案場安全檢點 EDM、短影音及線上交流研討會等方式，提醒太陽光電業者案場三大防颱注意事項、巡檢指引及損害防阻觀點，另提供現勘服務協助客戶進行案場風險查勘及損防建議。

執行期間自 2024 年 6 月至 2025 年 9 月，共完成 79 個太陽能案場查勘。



圖為至太陽光電業者案場查勘

(2) 地區型損害防阻研討會(中小型企業客戶為主)

協助全台中小企業經營穩健與永續發展，降低客戶損失幅度與頻率，舉辦「地區型損害防阻研討會」，深入各地重點產業進行推廣。

透過與輔導通路合作，邀約目標產業客群並提供客製化業務營運議題(工業區/倉儲業/民宿業/太陽能產業/車用電子)，邀請產官學界講師，提供產業淺析與實務案例，提升客戶對自身產業風險意識，並強化損害防阻觀念，2025 年四區營業分公司共計舉辦 30 場(北 18 場/桃 4 場/中 5 場/南 3 場)。

(3) 商圈食安研討會(中小型商圈餐飲業商家為主)

鑒於連續大型食安議題爆發，透過推廣「食物中毒觀念」以及後續理賠實務，普及商圈中小型餐飲業者對食安議題的重視程度，並闡述「非登不可」系統的登錄必要性，完善食品安全觀念提升。

回饋客戶

透過與商圈自治會以及輔導通路合作，利用在全台商圈舉辦「商圈食安研討會」，提供食物中毒相關知識，並引導商圈餐飲業者完善「非登不可」登錄，強化中小型餐飲業者落實食品安全管理。2025 年四區營業分公司共計舉辦 129 場（北 23 場/桃 24 場/中 45 場/南 37 場）。

(4) 防災三部曲-零事故煙流實驗室(管委會/集合式住宅住戶為主)

鑒於新竹晴空匯集合式住宅火災，透過推廣「損害防阻觀念」，普及客戶對住家火災的風險意識，防患於未然，也利用與住家管委會、輔導通路以及外部通路合作，舉辦「零事故煙流實驗室」，並運用煙流模型屋呈現火災發生實際應對與逃生方式，降低住家火災損失發生的頻率與幅度。

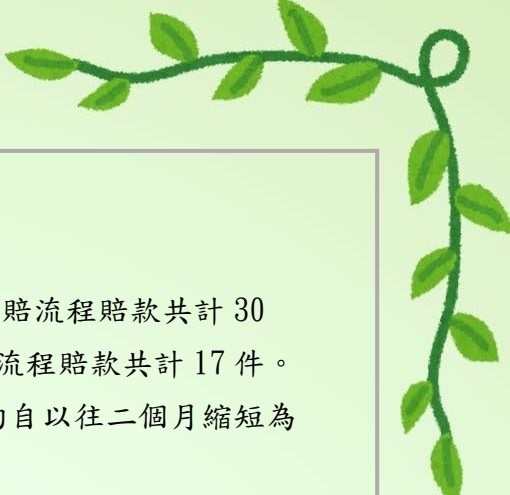
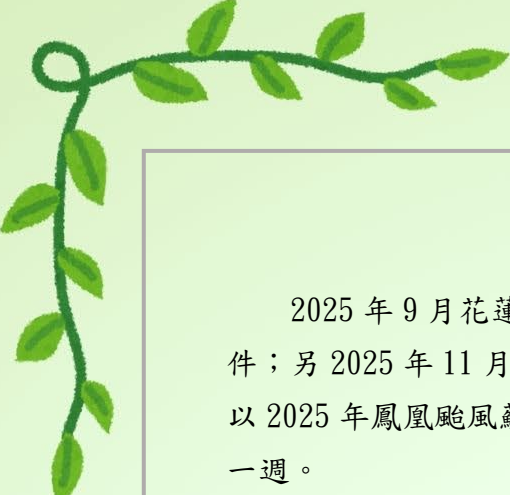
2025 年度四區營業分公司共計舉辦 412 場（北 119 場/桃 100 場/中 124 場/南 69 場），觸及客戶數約 12,486 人。



上圖為防災三部曲講座活動側拍

(5) 住宅火險快速理賠機制

於 2025 年規劃住宅火險保單颱風災害補償快速理賠流程，透過災防中心或保險公證人取得繪製災損區域之報告，同時運用 AI 工具於地圖標示承保案件點位，經比對位於災損區域內符合理賠標準之承保案件，由本公司主動聯繫保戶，提供快速理賠服務。



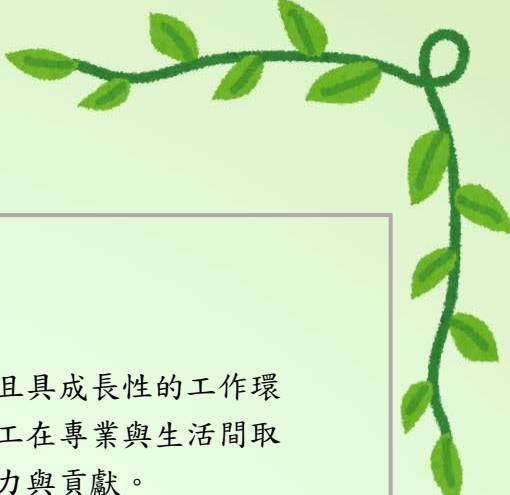
回饋客戶

2025 年 9 月花蓮縣光復鄉堰塞湖溢流事件，採快速理賠流程賠款共計 30 件；另 2025 年 11 月宜蘭縣蘇澳鎮淹水事件，採快速理賠流程賠款共計 17 件。以 2025 年鳳凰颱風蘇澳水災為例，給付理賠金平均時程約自以往二個月縮短為一週。

雷擊事故常見損害樣態為家中電視機、電腦等電器設備，因雷擊電流突波影響而發生短路受損。本公司於 2023 年 7 月上線快速理賠服務，採自動串接中央氣象署雷擊紀錄，保戶無需親自申請雷暴證明，免除繁瑣程序，讓理賠更便捷順暢，理賠金額則依實際損失項目進行計算。

2025 年住火閃電雷擊事故，採快速理賠流程賠款案件共計 18 件，預估給付理賠金平均時程約可縮短 2-3 天。





回饋員工

宗旨：

國泰產險視員工為企業最重要的夥伴，致力打造包容且具成長性的工作環境，藉由職涯培訓的推動、健康照護、心理支持等，使員工在專業與生活間取得平衡。同時，透過公平薪酬與獎勵制度，肯定員工的努力與貢獻。

1. 福利措施

(1) 國泰產險資深員工獎勵辦法

針對服務滿 10 年以上之資深人員表示褒獎勉勵之意；另於本公司及關係企業服務累計滿 10 年、15 年、20 年、25 年、30 年、35 年、40 年之員工，核發紀念獎牌乙面及金額不等之久任獎金。每年透過公開場合進行頒獎，除表彰久任同仁多年來在各個工作崗位上的努力付出外，更透過同仁對於獎牌及獎金領取期待，獲取對公司認同感。

近五年資深人員獎勵領取人數平均為 280 人/年，紀念獎牌平均花費約 200,748 元/年、獎金平均花費約 2,283,400 元/年。

(2) 員工持股信託

公司將每月自員工薪資所得中代扣之「員工自提金」以及額外提供同 100% 自提金之「公司獎勵金」一併交付予受託銀行以定期定額買進自家公司股票；另公司提撥獎勵金，等同於福利待遇提高。

自 2023 年起開辦員工持股信託，累積 2 年 10 個月公司額外提供至受託銀行之金額為 6,326 萬元。

(3) Happy Hour

「國泰產險 Happy Hour」，每年舉辦形式以活絡職場氛圍及凝聚向心力為主，例如設定主題活動、鼓勵同仁參與職場軟性活動，營造職場幸福及愉快氣氛，同時期望透過活動適時提振工作士氣與促進員工參與為目的，並創造機會可在職場享有放鬆的片刻。

Happy Hour 自 2013 年開始舉辦，13 年共累積約 875 萬金額。



回饋員工



圖為 2025 Happy Hour 活動側拍

(4) 提高員工健康檢查福利

員工健康是企業的重要資產之一，為能在工作與健康取的平衡，編列預算擴大員工健康服務。自 2023 年起將健檢頻率縮短為每兩年一次，且除 14 項法定健檢項目外，增加超音波、癌症、心血管等 40 餘項健檢項目，供不同年齡層員工選擇。

同仁可依照身體選擇不同健檢組合，自行預約時間，選擇就近區域醫療院所進行，健檢的安排提供便利性也可享有完善醫療服務；另員工眷屬可享以相同優惠價格及健檢套組預約健檢，亦可兼顧員工家庭健康。

(5) 職場增設免費咖啡機

為能減少職場內一次飲料杯材質使用，提倡同仁養成自備環保杯習慣。順應人人喝咖啡習慣及普及，職場提供免費咖啡機設備及定期更換不同口味咖啡豆，創造幸福職場環境氛圍。

提升員工習慣自帶杯使用，也減少職場民生垃圾增加。在接待賓客、櫃台服務客戶，提供咖啡飲用，有助於企業形象加分。

(6) 員工按摩服務

本公司自 102 年起聘用視障按摩師，以落實企業社會責任，依視障按摩成本及服務頻率評估，除善盡社會責任外，亦能提升同仁福利，除可以緩解工作壓力，並促進同仁身心放鬆。



回饋員工

本公司按摩師共計 7 員，每年約 6,552 人次申請。

(7) 員工教育訓練

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，搭配豐富線上學習資源，激勵員工自主學習動能，並提供適性發展的機會，協助同仁取得職場所需新知。

為營造企業學習氣氛，同時提升同仁專業能力，國泰產險 2025 年投入約 727.9 萬於訓練費用，員工累積核保理賠相關證照共考取 30 張，並通過 104 科，考試成績為業界第二；114 年人均教育訓練時數達 62.5 小時。

(8) 證照獎勵補助

國泰產險為支持員工主動進修，提升專業素養，並展現公司對人才培育的重視與鼓勵，透過設立「國泰產險員工專業資格證照獎勵金及費用補助辦法」，以補助考試報名費及提供獎勵金等方式，鼓勵同仁積極進修，以培育各領域專業人才。

2025 年度共核發證照獎勵(含報名費補助)請領人次共 180 人次，獎勵金額共 710,893 元。

2. 效率職場

(1) 辦公職場重新裝修改造

因應疫情混合工作型態推行，導入行動辦公、換發筆電、紙本作業線上電子化等多項數位轉型，讓辦公已不限於座位上，而是每個地方都可以辦公。藉由重新改造現有職場，縮小主管辦公室，把空間留給同仁、會議室和公共開放空間，讓員工多了互動、對話及討論場所，並創造乾淨、明亮、舒適的工作環境。

本項裝修專案自 110 年啟動，完成 22 處職場裝修更新，累積裝修費用支出約 2.4 億。111 年啟動總公司職場裝修專案，歷經近 2 年完成四個樓層改造，在相同坪數空間，增加 61 個員工座位、11 間會議室及討論空間，以提升坪效使用，並持續將新辦公環境的設計規劃擴展至全省各辦公職場、營業據點。

回饋員工



(2) 員工座椅汰換

現況職場座椅已使用多年且未具人體工學設計，易因久坐可能造成不適情況。針對員工作業性質為長期間久坐辦公，將進行座椅汰換。



(3) 員工個人電腦汰換

定期汰換員工配置個人電腦，以使員工作業順暢並發揮最佳工作效率。114年桌機汰換 795 台、螢幕 222 台，共計 1,017 台，提升員工工作效率。