

2025 SUSTAINABILITY REPORT

國泰產險永續報告書



目錄

Intro 前言 002

關於本報告書	002
國泰產險的永續宣言	004
永續肯定與榮耀	006
ESG 亮點專欄	008

Chapter 01 關於國泰產險 010

1.1 品牌願景	011
1.2 經營績效	012
1.3 稅務管理	013

Chapter 02 永續策略 014

2.1 永續策略與架構	015
2.2 利害關係人溝通與重大議題分析	019
2.3 永續策略藍圖目標	027

Chapter 03 氣候韌性的領航者 034

3.1 低碳經濟	035
3.2 環境永續	049
3.3 自然與環境	057

Chapter 04 健康社會的守護者 062

4.1 健康促進	063
4.2 財務健康	075

Chapter 05 培力幼苗的引導者 108

5.1 職場培力	109
5.2 社會培力	123

Chapter 06 永續治理 126

6.1 公司治理	127
6.2 誠信經營	129
6.3 風險預防與控管	132
6.4 資訊安全管理	141

Chapter 07 附錄 145

7.1 參與外部公協會	145
7.2 ESG 績效數據表	146
7.3 GRI 準則內容索引	154
7.4 永續保險原則（PSI）對照表	157
7.5 責任投資原則（PRI）對照表	159
7.6 TCFD 索引對照	159
7.7 永續會計準則委員會（SASB）準則對照表	160
7.8 永續發展目標（SDGs）對照表	163
7.9 IFRS 永續揭露準則第 S1 號及第 S2 號推動進展	165
7.10 確信項目彙總表	167
7.11 會計師有限確信報告	171
7.12 外部獨立保證聲明	172

關於本報告書

■ 報告期間

► GRI 2-3

本報告書為國泰產險於 2026 年 6 月 30 日發行之第 6 本企業永續報告書，主要呈現在 2025 年度（1 月 1 日至 12 月 31 日）國泰產險於經濟、環境（E）、社會（S）、治理（G）各面向作為與績效表現。上一次報告書出版年度為 2025 年，未來我們也預計每年發行 1 次，持續於 ► [官網](#) 揭露中、英文版永續報告書，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

本報告書資訊揭露範疇，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，若揭露範疇與前述有異或量化指標含特殊意義時，將於報告書特別說明。



■ 編製原則與編撰依據

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 Global Reporting Initiative, GRI	永續性報導準則：2021 年版 GRI Standards: 2021
Account Ability	AA1000 當責性原則標準 Account Ability Principles: 2018
永續會計準則委員會 Sustainability Accounting Standard Board, SASB	行業準則：保險 Industry Standards: Insurance (FN-IN)
金融穩定委員會 Financial Stability Board, FSB	氣候相關財務揭露建議 Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD
 聯合國開發計畫署 United Nations Development Programme, UNDP	自然相關財務揭露 Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD
 聯合國環境規劃署金融倡議 United Nations Environment Programme Finance Initiative, UNEP FI	
 世界自然基金會 World Wildlife Fund, WWF	
 全球樹冠層 Global Canopy	
聯合國 United Nations, UN	永續保險原則 Principles for Sustainable Insurance, PSI
	全球盟約 UN Global Compact, UNGC
	永續發展目標 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之跨單位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。

■ 資訊重編

2025 年本公司永續報告書無資訊重編情形。

■ 外部獨立第三方確信與外部獨立保證

► GRI 2-5

本報告書委由資誠聯合會計師事務所（PwC）針對選定之關鍵績效指標，按照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則 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（Limited assurance）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 [►7.11 會計師有限確信報告](#)。

本報告書中之管理系統驗證、溫室氣體排放數據等，皆已通過獨立第三方之認證或查證，外部獨立保證聲明請見 [►7.12 外部獨立保證聲明](#)。

■ 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 6 本企業永續報告書，若您有對本報告書或對國泰產險永續事務的建議與想法，歡迎您與我們聯繫。



國泰產險的永續宣言

► GRI 2-22

2025 年，全球於 COP30 會議中共同回顧《巴黎協定》簽署十週年。十年來，各國持續推動減碳與氣候行動，氣候變遷已從長期議題，成為當前最迫切且具體的風險挑戰。對企業營運、民眾生活與社會穩定帶來重大影響。

與此同時，人口結構快速變化，超高齡、少子女與家庭型態轉變，重新形塑社會對安全、保障與照護的需求；能源轉型過程中，包括再生能源建設、儲能設施與能源結構調整等變化，不僅為社會帶來新機會，也伴隨更複雜的風險樣貌；而 AI 與數位科技的加速發展，則正在改變我們對風險辨識、管理與服務的方式。

在此多重轉型交織的時代，產險業的角色不僅止於事故發生後的理賠，更肩負在風險發生之前，協助企業與民眾進行風險預防的損害防阻作為，提升整體社會韌性的責任。面對氣候變遷、人口結構改變與產業轉型，產險業更需發揮專業風險管理能力，成為企業與民眾在高度不確定環境中的重要後盾。

國泰產險秉持信念，持續將永續發展理念融入經營策略與本業核心，並以「氣候、健康、培力」三大主軸，回應社會多元風險需求，發揮保險對社會的正向影響力。

氣候

國泰產險以支持「2050 淨零」為核心，結合金融影響力、產險本業與低碳營運推動氣候行動。透過 PCAF 與 SBT 管理投資組合碳排，導引資金投入低碳與綠色產業，並善用損害防阻職能，協助企業進行天災風險評估與事前防災。營運面聚焦綠色能源與數位化低碳流程，將氣候承諾具體落實於日常營運。

在綠能轉型的關鍵期，國泰產險致力成為企業能源轉型過程中的氣候韌性夥伴，結合核保與損害防阻專業，協助企業辨識颱風、豪雨與強風等極端天氣的潛在影響，強化災前準備與應變能力。透過產業別損害防阻研討會、專屬關懷計畫、巨災風險模型開發等，協助企業建立「先預防、再轉移風險」的管理思維。

國泰產險於 2024 年訂定「保險本業煤炭、非常規石油及天然氣管理方針（Cathay Century Insurance Underwriting Policy for Coal and Unconventional Oil & Gas）」，以降低化石燃料產業對環境之衝擊，並依管理方針及規劃時程，逐步不再對前述產業新計畫提供保險保障。2025 年進一步配合國際趨勢，並考量國內產業特性及既有承保部位，修正前述管理方針，明定不再承保深海及北極地區油氣開採計畫，並同步調整產業類別呈現方式，以利外部利害關係人瞭解本公司的控管措施。

國泰產險與集團共同接軌全球再生能源百分之百倡議「RE100」，2025 年已累積 18 處職場使用 100% 再生能源，總計國內外營運據點再生能源使用率已達 61.6%，超越原設定 2025 年 50% 之目標。

2025 年持續推動職場整合計畫，透過整併部分辦公地點，共用會議室與討論區，提高空間使用效益、集中空調與照明管理降低能源耗用。2025 年推動內部碳定價機制試行，落實「排碳有價」管理文化，並結合節電競賽，年度整體活動共計節省 8.9 萬度，約減少 42.3 噸碳排放。

國泰產險持續積極推動溫室氣體盤查與查驗、產品碳足跡管理，以及環境與能源管理、水資源效率管理系統等多項國際標準制度，並依循永續採購指南強化供應鏈管理，取得多項 ISO 驗證。透過制度化與系統化的管理機制，嚴謹控管能源與資源使用效率，穩健接軌全球永續發展趨勢與倡議。

健康

國泰產險發揮核心職能「保險保障、損害防阻」，協助個人與企業完善資產管理，避免因突發事故造成金融資產減損。保險不僅是風險轉嫁工具，更是協助社會大眾穩健財務、社會和諧、提升社會韌性的關鍵機制。面對氣候變遷與人口結構轉變等新興風險，國泰產險持續精進產品與服務，協助客戶建立長期且穩健的財務安全網。

在超高齡社會趨勢下，國泰產險持續關注高齡族群與長照產業所面臨的風險挑戰。除推動「微心計畫」，深入長照機構提供志工服務與關懷行動外，看準銀髮族與身心障礙族群對行動輔具安全保障的需求，國泰產險領先業界首創「個人電動行動輔具綜合保險」，打造全臺首張專為電動輔具量身設計的專屬保險方案，透過完善保障機制，降低意外風險衝擊，為高齡與多元族群建構更友善且具韌性的安全防護網。

2025 年國泰產險持續透過健康促進活動鼓勵員工培養運動習慣及強化體適能。此外，總公司於 2024 年通過「AED 安心場所」認證，2025 年更擴大於四區行政分公司通過認證，並安排員工參與 AED+CPR 教育訓練課程，強化職場緊急應變能力與安全防護機制。

培力

隨著臺灣邁入超高齡社會，人口結構重塑勞動市場與客戶樣貌；AI 與數位科技快速發展，加速產險服務模式與專業能力轉型，帶來人才競爭與技能升級挑戰。我們深信人才是永續經營的關鍵基石，國泰產險整合內外部學習資源，推動「證照村」活動與考照獎勵機制，2025 年同仁取得 31 張核保與理賠人員證照，持續厚植本業競爭力，迎接產業轉型。同時，公司鼓勵同仁取得永續金融相關證照，2025 年由高階主管帶領同仁共取得 235 張永續基礎能力證照，強化對永續議題的理解與實務應用能力，展現產險業在社會風險治理中的關鍵角色。

國泰產險以「多元跨域人才」為培育核心，透過制度化訓練、跨部門交流及導入外部專業資源，並以「以案養人」的學習模式強化風險控管思維與轉型所需職能。

國泰產險秉持「追求安全零事故」與「提升風險預防意識」理念，2025 年透過與教育部、國立陽明交通大學跨界合作「校園交通風險地圖專區」，讓全臺學校能更便利地掌握並運用交通風險資訊，期望能強化師生對交通風險認知與預防能力。

2025 年國泰產險深入偏鄉及離島，推廣多項社會公益專案，含「不意外學園、不意外自行車、不意外騎士」系列等，透過 APP 及 VR 模擬騎車情境，加深學生對風險情境理解，並傳授老師課程教學內容及工具，確保安全教育計畫可長期延續。

國泰產險深信，在氣候變遷、人口結構轉變與 AI 數位科技快速演進的時代，唯有深化永續思維、精進本業專業並善用科技創新，才能在變局中提升企業韌性與長期價值。我們將持續把永續理念融入經營決策與服務設計，攜手利害關係人強化社會韌性，為共榮共好的永續未來奠定穩健基礎。

國泰產險總經理 陳萬祥

陳萬祥

永續肯定與榮耀

★ 第 11 屆臺灣保險卓越獎 ★

- ★ 資訊應用卓越獎 **金質獎**
- ★ 公益關懷專案企畫卓越獎 **金質獎**
- ★ 新興風險保障商品推展卓越獎 **金質獎**
- ★ 保戶服務卓越獎 **銀質獎**
- ★ 人才培訓卓越獎 **銀質獎**
- ★ 風險管理卓越獎 **銀質獎**
- ★ 資訊安全推展卓越獎 **銀質獎**



★ 第 27 屆保險信望愛獎 ★

- ★ 最佳專業顧問獎 **特優**
- ★ 最佳保險專業獎 **特優**
- ★ 最佳社會責任獎 **特優**
- ★ 最佳通訊處獎 **特優**
- ★ 最佳商品創意獎 **優選**
- ★ 最佳整合傳播獎 **優選**



第五屆哈佛商業評論數位轉型鼎革獎

- ★ 創新商模轉型獎 大型企業組 **首獎**
- ★ 創新商模轉型獎 大型企業組 **楷模獎**



★ 2025 年工商時報數位金融獎 ★

- ★ 數位服務獎 **金質獎**
- ★ 數位創新獎 **優質獎**
- ★ 數位公平待客獎 **優質獎**
- ★ 數位資訊安全獎（安全組） **優質獎**



★ 保險品質獎 ★

- ★ 最佳形象 **特優**
- ★ 最佳專業 **特優**
- ★ 最佳售後服務 **特優**
- ★ 最值得推薦 **特優**



★ 2025 年 TCSA 臺灣企業永續獎 ★

- ★ 永續報告獎 **白金級**
- ★ 社會共融 **領袖獎**
- ★ 創新成長 **領袖獎**
- ★ 職場福祉 **領袖獎**



★ 保險龍鳳獎 ★

★ 最嚮往的產險公司 **特優**



★ 第三屆旺旺中時金融服務評鑑大賞 ★

★ 服務類 **服務金優獎**

★ 2025 年財訊金融獎 ★

★ 消費者金融品牌獎 **產險客戶推薦第一名**



★ 2025 年度保險競賽 ★

★ 住宅地震保險卓越獎 **第三名**

★ 2025 年 APSAA 亞太暨臺灣永續行動獎 ★

★ TSAA 臺灣永續行動獎 **銀級**

★ ESG 永續農業保險獎

- ★ 2025 年公平待客原則評核 **前 25%**
- ★ 第三屆永續金融評鑑 **前 25%**
- ★ 第二屆氣候相關財務揭露（TCFD）報告書評鑑 **績優**
- ★ 114 年職場健康促進自主評核 **合格**
- ★ AED 安心場所認證

- ★ 2025 年穆迪（Moody's）信用評等獲評「**A2/Stable**」
- ★ 2025 年中華信評信用評等獲評「**twAA+/ 穩定**」
- ★ 2025 年標準普爾 S&P 獲評「**A-/Stable**」
- ★ 2025 年貝氏評比（AM Best）信用評等獲評「**A/Stable**」



E 環境友善

綠色採購比例 19%

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，2025 年綠色採購金額為 1.09 億元，未來將逐步提高綠色採購金額。

2025 年共有 18 棟大樓使用 100% 再生能源

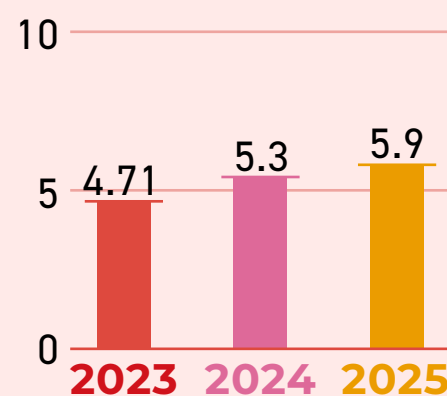
國內外再生能源使用率已達 61.6%。2025 年共累積 18 棟大樓導入 100% 使用再生能源，相較前一年度成長 46.3%。

範疇 1~2 有效減少了 591.02 公噸二氧化碳當量

2025 年共減少 591.02 噸二氧化碳當量，相較前一年度減少 37.3%。

2025 年行動化與電子化作業成效達 1,837 萬件

行動化與電子化作業於 2025 年共累積節省約 5.9 億張紙。



S 社會共榮

擴大永續影響力 39 家夥伴簽署遵循聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)

截至 2025 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 39 家簽署遵循 PSI。

員工人均教育訓練時數達 62.6 小時

國泰產險鼓勵員工參與內、外部訓練，並透過自主學習資源進行自我發展，全年累積教育訓練時數達 148,105 小時，每位同仁平均受訓時數高達 62.6 小時。

2025 年評議中心全年申訴率

2025 全年評議中心申訴率（由低至高）為業界第 4 名，同時也為前 5 大產險公司第 1 名。



G 永續治理與經濟

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

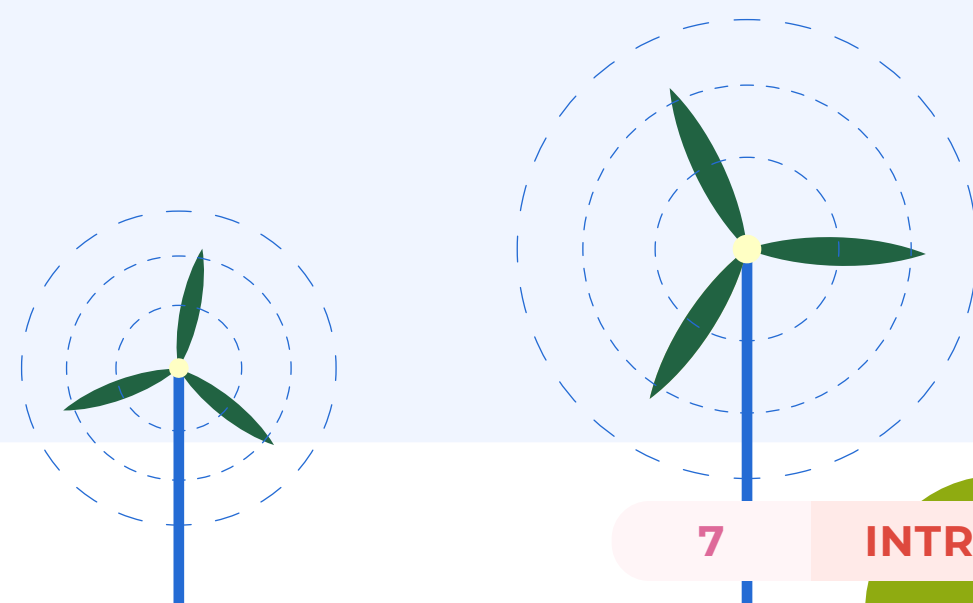
於永續報告書中揭露 PSI 準則對照，行使上市櫃股東常會表決權比率達 96.47%。

五大主題永續投資規模共達 49 億元

低碳投資金額每年持續穩定增長，2025 年低碳投資金額相較 2024 年一共成長 105%，達到 6.3 億元。

提供綠色保險保障（離岸、陸域風電與太陽光電）

支持綠能政策，2025 年綠色保險（離岸、陸域風電與太陽光電）承保保額共 3,713.5 億元。



ESG 亮點專欄



國泰產險啟動「太陽光電客戶關懷計畫」 為保戶量測環境數據及強化應變韌性

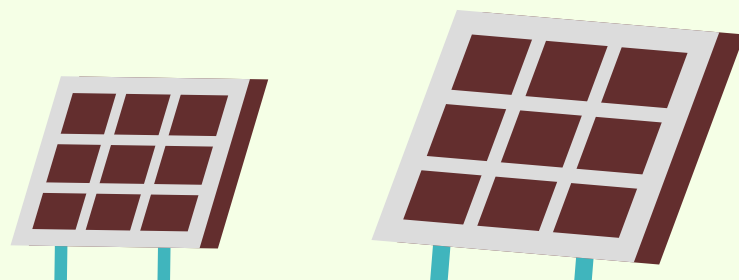
臺灣於 2022 年公布《2050 淨零排放政策路徑藍圖》，再生能源成為臺灣能源轉型的關鍵戰略，其中太陽光電更是核心推動項目。截至 2024 年底，全臺太陽能裝置容量已突破 14GW，政府目標 2030 年將達到 31GW，預估產業規模高達 9,000 億元新臺幣。隨著太陽光電產業快速擴張，臺灣卻深受颱風侵襲的風險，也讓綠電資產安全與穩定性面臨挑戰。根據國泰產險理賠數據，因風災所致的損失件數占比超過八成，主要損失型態包括光電板受風壓破壞或受異物捲揚撞擊、線槽吹落等，而淹水事故件數雖僅占兩成，卻占總損失金額逾六成，顯示颱風對太陽光電產業設施破壞的嚴重性。

面對即將到來的颱風季，國泰產險搶先部署，推動「太陽光電關懷計畫」，幫助業者掌握風險脈動，增加災害應變營運韌性，國泰產險副總經理何子健指出：「當政策推動產業起飛，保險與風險治理更是始終在場的同路人。理賠數據寫下災後現實，但我們相信，對於未來可以準備得更好。保險的價值，不僅止於理賠，更關乎預見風險與降低損害的能力。」國泰產險自 2024 年啟動「太陽光電關懷計畫」，即主動邀請保戶參加每年舉辦的企業損防研討會，並針對太陽光電常見的災害損壞情況，提供「太陽光電案場安全檢點表」，協助檢視案場設備與環境條件、實地損防查勘服務，提升案場整體風險韌性。

根據中央氣象署資料顯示，臺灣每年平均遭受 3 至 4 個颱風侵害，2024 年康芮、山陀兒與凱米三颱接連侵襲中南部沿海與低窪地區，對太陽光電設備造成衝擊。國泰產險能源團隊分析發現，雖然三颱在各縣市的風速普遍低於最近一次造成太陽光電重大損害的蘇迪勒颱風，且低於國泰產險研究所定義的可能導致重大災損之「臨界風速」，卻高於可能造成人員或財產損害的「警戒風速」，因此仍造成設備損害，而豐沛雨量更導致非災害潛勢區發生淹水災情，反映極端氣候已更難以預測。

為因應此挑戰，國泰產險成立能源團隊，長期投入綠能產業風險研究，透過與外部專家合作，建構出「風險地圖」，確立「警戒風速」與「臨界風速」等監測指標，並整合中央氣象署歷史風速資料與國泰金控「Giscovery — 集團地理探索加值平台」，結合風速、淹水與地質等眾多環境資訊，提供客戶更精準的風險評估服務與管理方案。

何子健副總強調：「風險治理，是我們與客戶並肩作戰的使命。」未來，國泰產險將持續結合跨領域專業力量，落實「Better Together 共創更好」理念，與產業鏈共同探索風險、分享資訊，攜手邁向低碳、安全、永續的綠能未來。



國泰產險積極落實公平待客 推多國語言理賠短影音及申請書

據內政部移民署外僑居留人數統計在臺生活的外國朋友從 2021 年的 75.2 萬人，到 2025 年 2 月已突破 96.3 萬人，其中印尼、越南、泰國人口占比更超過 7 成，保險需求也隨之提高。國泰產險秉持公平待客精神，致力提供外籍保戶更即時、順暢的溝通管道及方式，提供多國語言版的保險、理賠解說短影音及理賠申請書，減少因語言上的溝通障礙而產生的資訊落差，使金融友善服務再升級。

國泰產險 2023 年 10 月推出首支「英文版」強制險影片，讓外籍保戶能透過影片快速了解強制險保障內容及理賠相關注意事項，強化其保障權益；近期再度推出「印尼文」、「越南文」、「泰文」版的強制險理賠申請、車禍理賠流程、旅綜險理賠申請管道等共 9 支短影音，希望透過多國語言的解說短影音，清楚說明理賠申請流程、需額外準備的文件資料，使外籍保戶能用最熟悉的母語了解投保內容、理賠範圍，以維護自身權益。

不僅如此，國泰產險亦在外籍保戶臨櫃申請強制險及任意險、傷害險、健康險、旅綜險等理賠時，提供「英文」、「泰文」及「越南文」版的理賠申請書，協助外國朋友在申請保險理賠時，可直接比對母語版本並依照範例填寫，以提升保戶填寫理賠申請書的效率，也能確保語言不同的保戶能正確理解保單條款，讓外籍保戶對於自身保障涵蓋範圍更加安心有保障；同時也針對外籍人士最常詢問的「How do I get insured with compulsory liability insurance?（如何投保強制險？）」、「How do I get insured with Traveler's Comprehensive Insurance?（如何投保旅綜險？）」等相關問題，持續更新智能助理阿發英文版的快問快答資料庫，即時提供商品諮詢、保費繳納、理賠申請等各項服務。

國泰產險秉持「Better Together 共創更好」的信念，為滿足多元族群需求，推出各項暖心服務，除為外籍保戶規劃多語說明短影音與理賠申請書外，亦針對數位障礙者提供「線上共覽」技術，即時解決數位投保操作障礙服務，以及製作視障者使用商品點字書等，兼顧不同族群的權益，致力提升客戶服務的溫度與速度，積極打造多元共融的友善環境，成為國泰落實公平待客原則的具體實踐，更於 2024 年接連獲金管會頒發「公平待客評核績優」、「微型保險競賽業務績優獎」等獎項肯定。

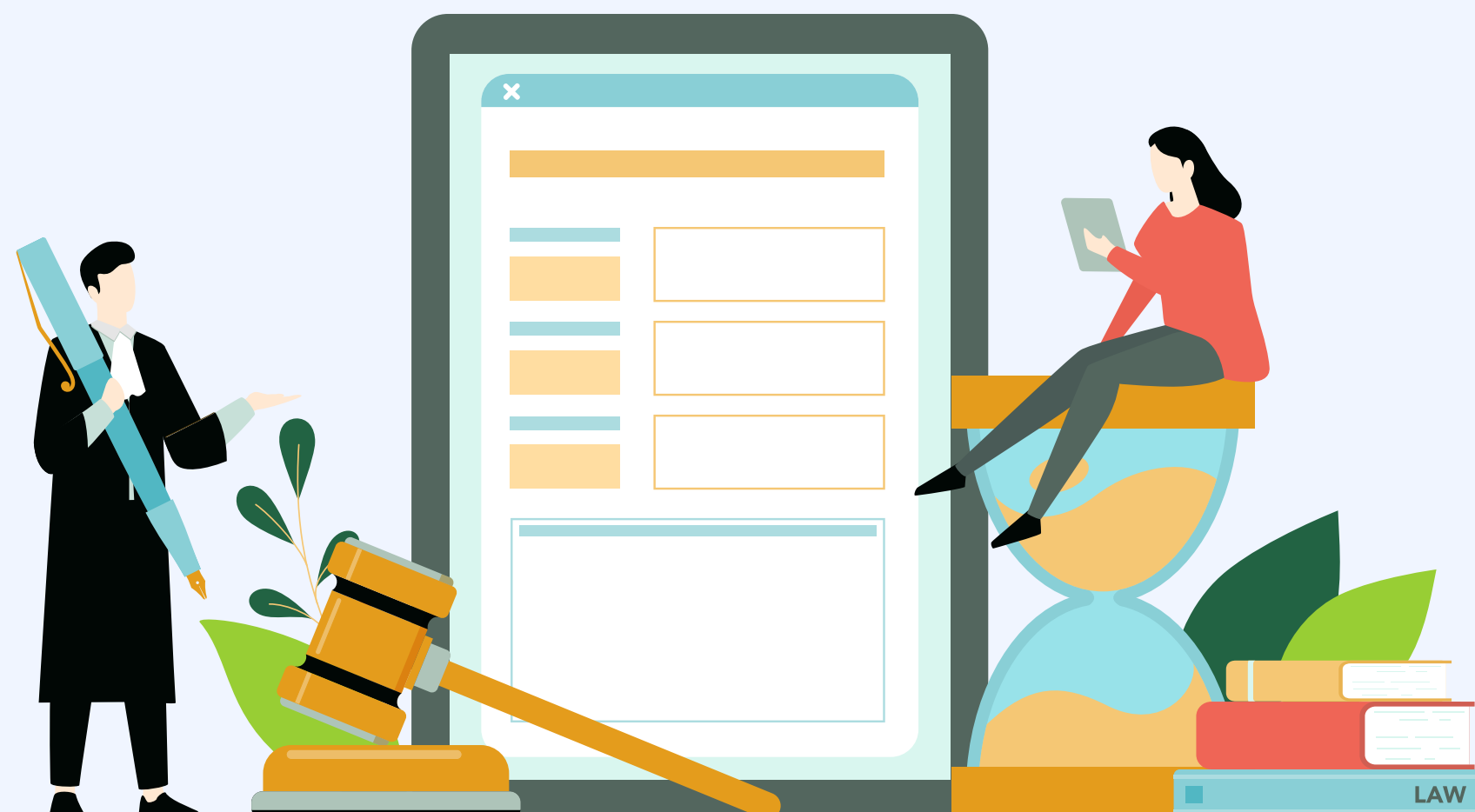


國泰產險法遵儀表板 首家產險法遵科技獲雙項專利認證

為落實公司治理、辨識與管理各單位業務風險程度，國泰產險法遵團隊設計「法遵風險管理裝置」（下稱「法遵儀表板」），為首家獲得「新型專利」與「設計專利」雙項認證之產險公司。「法遵儀表板」以風險導向的法遵管理新思維，透過便捷視覺性介面，將各項業務法遵風險視覺化呈現，以提升可比性，有利監控、把關。不僅彰顯國泰產險法令遵循與數位科技領域的創新突破，更有效提升全體同仁法遵風險意識，成為公司永續治理的基石，展現國泰產險內部創新動能無所不在。

國泰產險將風險管理視為永續經營關鍵要務之一，將法遵風險獨立出來，有邏輯地建置各風險指數於「法遵儀表板」呈現，精準管理各部門風險程度，風險指數來源包括內外部資訊及法規、歷史數據、潛在風險等，並依據標準進行監測、檢視及改善行動方案，不只檢視數據呈現出來的量化指標，更加上法遵單位日常觀察與各部門往來案件作為質化指標，有助將永續管理、內部創新落實為日常。「法遵儀表板」除了提供部門主管一目了然的視覺介面掌握風險程度、適時介入管理外，也可與其他部門對照風險程度；法遵單位則可透過數值監測更精確掌握各單位風險，以落實監督管理。

國泰產險總機構法令遵循主管副總經理朱政龍表示，「法遵儀表板」的誕生，是傳統法令遵循管理與現今數位科技的結合，由法遵團隊歷經兩年研發成果，跳脫傳統質化的法遵思維，確保各單位業務流程符合法遵要求，強化公司治理職能與永續韌性，並且一次取得「新型」與「設計」雙項專利認證，更凸顯國泰產險在法遵科技和數位管理上的領先地位，未來國泰產險將持續結合數位科技及推動法遵觀念普及化，成為公司治理的得力助手，更是公司永續經營的重要基石。



01 關於國泰產險

- 1.1 品牌願景
- 1.2 經營績效
- 1.3 稅務管理

02 永續策略

03 氣候韌性的領航者

04 健康社會的守護者

05 培力幼苗的引導者

06 永續治理

07 附錄

Chapter

01

關於國泰產險

1.1 品牌願景	011
1.2 經營績效	012
1.3 稅務管理	013

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，營運據點遍及臺灣各地區及越南。



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	2023	2024	2025
淨銷售額	342.73 億元	385.59 億元	412.22 億元
稅前淨利	15.26 億元	31.95 億元	44.16 億元
稅後淨利	12.46 億元	26.37 億元	37.55 億元
總資產	554.46 億元	655.03 億元	798.84 億元
總負債	404.63 億元	475.56 億元	598.56 億元
權益報酬率	8.97%	16.01%	19.78%
每股盈餘	6.23 元 / 股	13.18 元 / 股	18.77 元 / 股

更多 2025 年財務相關資訊請見 [國泰產險 2025 年報](#)。

產生及分配的經濟價值

項目／年度		2023	2024	2025
產生的直接經濟價值	營業收入 (新臺幣千元)	25,613,846	28,101,385	30,893,284
分配的經濟價值	營運成本 (新臺幣千元)	18,822,682	18,667,770	20,066,984
	員工薪資福利 ^{註 2} (新臺幣千元)	1,894,431	2,200,943	2,220,974
	分配股東紅利 (新臺幣千元)	289,854	1,457,492	2,306,589
	繳納政府稅款 (所得稅) (新臺幣千元)	408,667	911,061	1,434,857
	社會參與投入 (新臺幣千元)	6,290	7,630	7,090
留存的經濟價值 ^{註 1}		4,191,922	4,856,489	6,290,212

^{註 1} 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、支付出資人的款項、按國家別支付政府的款項，以及社區投資。

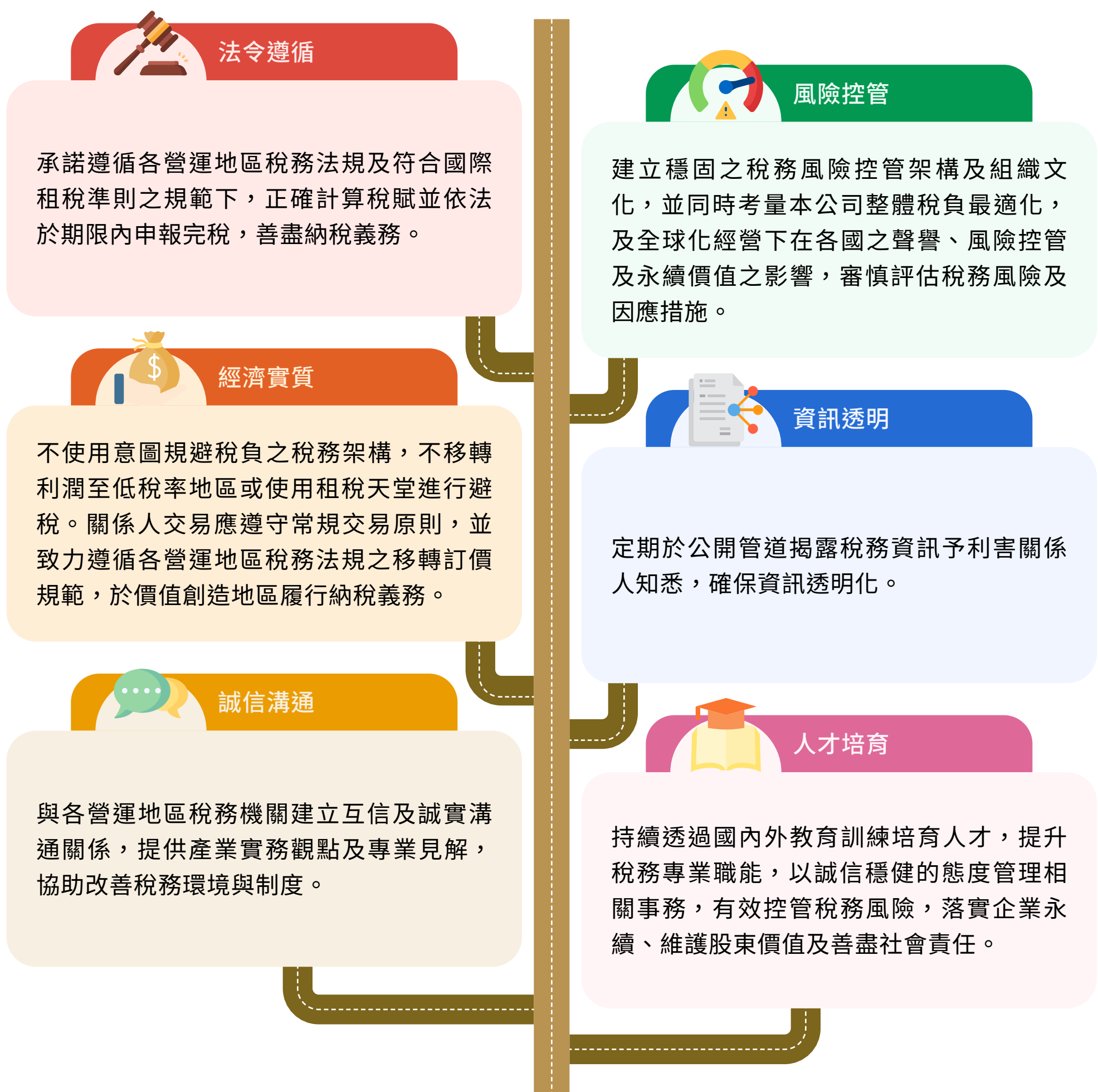
^{註 2} 員工薪資福利同證交所揭露之非擔任主管職務之全時員工薪資總額。



1.3 稅務管理

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，公司承諾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。



所得稅資訊

國泰產險所得稅資訊（單位：新臺幣千元）			
	2023	2024	2025
稅前淨利	1,517,861	3,188,306	4,414,141
所得稅費用	272,350	551,684	659,263
有效稅率	17.94%	17.30%	14.94%

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：

臺灣租稅管轄區		越南租稅管轄區	
淨收益	3,754,878	淨收益	9,433
稅前淨利	4,414,141	稅前淨利	11,278
當期所得稅	659,263	當期所得稅	1,845
員工人數 2,364 人		員工人數 220 人	

Chapter

02

永續策略

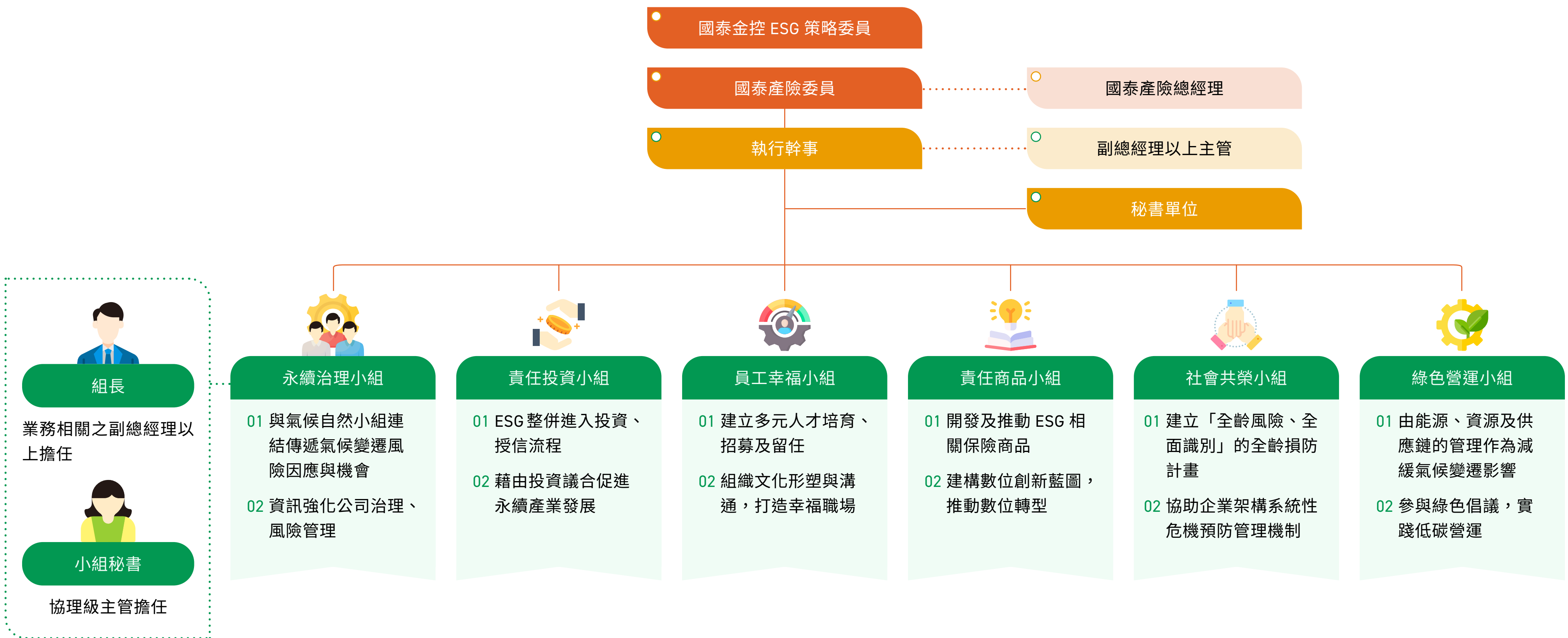
2.1 永續策略與架構	015
2.2 利害關係人溝通與重大議題分析	019
2.3 永續策略藍圖目標	027

2.1 永續策略與架構

► GRI 2-12、2-13、2-22、PSI 原則一

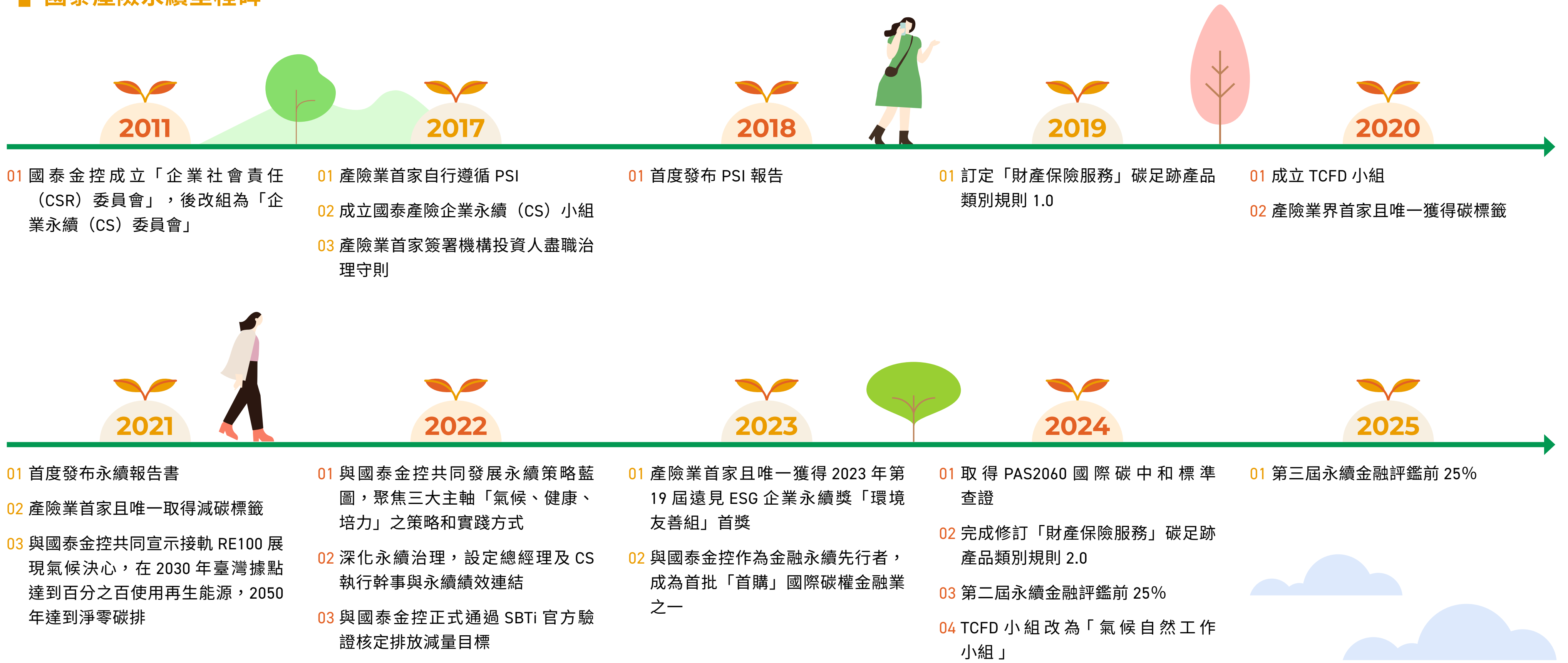
■ 國泰產險企業永續（CS）運作架構

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，推動保險業永續保險原則（PSI）、氣候相關財務揭露建議（TCFD）、責任投資原則（PRI）等金融永續性原則之內部落實。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，國泰產險亦每季參與國泰金控企業永續（CS）委員大會，與集團政策對齊，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



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且充足的保險保障，同時我們藉由聯合國永續發展目標（SDGs）及臺灣永續發展目標（T-SDGs）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、治理之風險與影響，並創造自身與利害關係人的雙重盈餘。



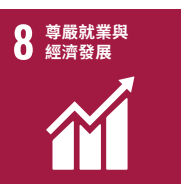
短中長期目標

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（2026-2035）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之影響力，秉持核心職能「守護客戶身體與財務健康」，永續發展目標對照表請見 [7.8 永續發展目標（SDGs）對照表](#)。

主軸	永續構面	永續目標與原則	行動策略與管理機制	對應章節內容	永續發展目標（SDGs）
 氣候	低碳經濟	成為全方位氣候金融解決方案提供者，2050 金融資產淨零排放	01 2050 金融資產淨零排放 02 氣候議合行動領導者 03 全方位氣候金融解決方案提供者	3.1 低碳經濟 4.2.1 永續投資 4.2.2 永續保險與商品影響力	  
	環境永續	2050 零碳營運	01 綠色能源 02 綠色不動產 03 綠色營運	3.2 環境永續 3.3 自然與環境	  
 健康	健康促進	拓展健康生態圈，促進民眾維持身心健康	01 促進客戶健康生活 02 促進社會健康生活 03 促進員工健康生活	4.1.2 全齡損害防阻 5.1.3 員工薪資福利與安全	  
	財務健康	客戶財產的最佳守護者	01 客戶財產的最佳守護者 02 臺灣普惠金融標竿企業	4.2.3 普惠金融 4.2.4 數位金融 4.2.5 品質金融	  
 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	01 重塑員工技能 02 升級員工技能 03 建構領導梯隊 04 多元共融職場	5.1 職場培力	  
	社會培力	培育青年認識自我、思考職涯及養成技能	01 女力發展 02 弱勢扶持 03 長者共融 04 青年培力	5.2 社會培力	  

■ 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	2025 年永續投入	2025 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 75 件，100% 通過 ESG 檢核	○	○			○		○		4.2.2 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 104,026 件		○		○			○		
	進行保單碳強度計算	完成商業保險、個人汽車保險、專案保險與合約再保險碳強度計算		○		○			○		
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 1,837 萬件電子化行銷件數	○		○	○			○		4.2.4 數位金融
	結合創新科技進行風險預防之宣傳，促進社會永續	舉辦 17 場交通安全講習課程、觸及人數超過 1,500 人次	○			○		○	○		4.1.2 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 663 件天災相關建議報告				○					4.1.3 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	○			○					4.2.2 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	2025 全年評議中心申訴率為前 5 大產險公司第 1 名（申訴率由低至高排名）		○		○					4.2.5 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 6,491 萬張紙			○	○	○			○	4.2.4 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				○	○				3.1.4 TCFD 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 2025 年共 39 家夥伴簽署			○		○		○		4.2.4 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 49 億		○					○		4.2.1 永續投資
	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	行動理賠 App 理賠進件數達 60.1 萬件，數位服務平台件數達 103.9 萬件	○		○	○					4.2.4 數位金融
	遵循「以客為尊」理念，提供友善金融服務	2025 全年評議中心申訴率為前 5 大產險公司第 1 名（申訴率由低至高排名）		○		○					4.2.5 品質金融

2.2 利害關係人溝通與重大議題分析

■ 利害關係人溝通與議合

► GRI 2-16、2-29、3-1、3-2

國泰產險參考 AA1000 利害關係人議合標準（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，並設置溝通機制，以掌握其關注議題。相關議題經分析後作為制定管理策略之依據，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、頻率、議合反饋機制，請見 [國泰產險官網](#)。



員工

面對產業轉型與市場需求變化，國泰產險招募、培育以及留任跨領域的人才，作為營運策略一環。

議合方法與頻率	關注永續議題
01 勞資會議：每季召開 1 次	01 資訊與隱私安全管理
02 員工敬業度調查：每年 1 次	02 公平待客
03 性騷擾專線：案例發生時	03 員工訓練與培育
04 內網員工專區討論區：不定期	04 員工薪資福利與安全
05 國泰金控董事長信箱：不定期	05 員工關係與永續文化
06 教育訓練：線上與實體每年不定期舉辦	

國泰產險管理行動與溝通實績

01 為因應數位化與永續發展趨勢，國泰產險提供員工學習資源與跨部門發展機會，2025 年員工人均教育訓練時數達 62.6 小時。

02 2025 年底因應勞動部調整基本工資，修訂相關業務人員薪酬支給考核辦法，以符合法規並保障業務人員薪資權益。

對應章節與策略
4.2 財務健康
5.1 職場培力
6.4 資訊安全管理



政府及主管機關

國泰產險遵循政府及主管機關的法令執行相關業務，並持續關注法規更新與永續發展相關政策動向。

議合方法與頻率	關注永續議題
01 一般查核：定期申報稽核計畫執行結果	01 風險預防與控管
02 專案查核：不定期	02 資訊與隱私安全管理
03 主管機關一般 / 專案金融檢查：定期 / 不定期	03 氣候相關財務影響
04 公文 / 電話 / Email：不定期	04 低碳營運
05 公開資訊觀測站揭露：依主管機關要求	05 普惠金融
06 研討會 / 座談會：不定期	06 公平待客

國泰產險管理行動與溝通實績

01 國泰產險每月參與產險公會傷健委員會會議，研討險種商品條款、流程與法規異動，並討論外部變化與對應措施，作為精進實務作業與調整方向之依據。

對應章節與策略
3.1 低碳經濟
3.2 環境永續
3.3 自然與環境
4.2 財務健康
6.3 風險預防與控管
6.4 資訊安全管理

通路夥伴

國泰產險的通路合作對象包含外部保險代理人與經紀人，以及集團內的國泰世華銀行與國泰人壽業務員，為本公司推廣業務之關鍵利害關係人。

議合方法與頻率

01 保險代理人考核評分：每年 1 次

02 例行會議：

- 保經代每月平均 5 次例會
- 保險事業聯繫會：季初、季末各 1 次
- 不定期南北區主管線上會議
- 總經理 / 單位經理主管會議：南北年中、年底各 1 次

03 教育訓練：

- 全臺每月 1~2 堂考照班
- 全臺每月 3~4 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

關注永續議題

01 資訊與隱私安全管理

02 公平待客

03 員工訓練與培育

國泰產險管理行動與溝通實績

01 國泰產險持續提升線上投保系統與數位化工具使用效率，並提供溝通管道與教育訓練，協助通路夥伴強化客戶服務。

02 2025 年共舉辦 82 場例行會議，並開辦 18 場考照班與 11 場通路班訓練課程。

對應章節與策略

4.2 財務健康

5.1 職場培力

6.4 資訊安全管理

客戶

國泰產險秉持「質量並重、穩健踏實」的經營理念，依據市場與客戶需求，開發保險商品與服務，提供相關保障方案，以因應不同風險情境與保障需求。

議合方法與頻率

01 客戶滿意度調查：每年 1 次

02  官網會員中心 / 官網信件諮詢：不定期

03  LINE 官方帳號：不定期

04 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

05 官網智能助理：不定期

06 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

07 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

關注永續議題

01 資訊與隱私安全管理

02 永續金融

03 普惠金融

04 數位金融

05 公平待客

國泰產險管理行動與溝通實績

01 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。

02 2025 年整體滿意度、公司形象值得信賴、產險商品續購意願均獲 5.33 分以上肯定（山水民調保戶滿意度調查，滿分 6 分）。

對應章節與策略

4.2 財務健康

6.4 資訊安全管理



再保險公司

國泰產險依據風險管理機制與計畫，評估自留風險，適度移轉部分風險予再保公司承擔，以達分散風險與維持財務穩定之目的。

議合方法與頻率

01 電話 /Email/ 會議：不定期

02 活動 / 論壇交流：不定期

關注永續議題

01 風險預防與控管

02 資訊與隱私安全管理

03 氣候相關財務影響

國泰產險管理行動與溝通實績

01 為提升風險識別與因應效能，國泰產險每年定期與再保公司進行案例交流，並就保險市場趨勢進行討論，以精進風險管理作法。

對應章節與策略

3.1 低碳經濟

6.3 風險預防與控管

6.4 資訊安全管理



合作夥伴

國泰產險密切與外部合作夥伴合作，開發保險商品及服務，以回應市場多樣化需求。

議合方法與頻率

01 電話 /Email/ 會議：不定期

02 活動 / 論壇交流：不定期

關注永續議題

01 永續金融

02 數位金融

03 社會影響力

國泰產險管理行動與溝通實績

01 2025 年與合作夥伴共同舉辦 17 場交通安全講習課程、觸及人數超過 1,500 人次。

對應章節與策略

4.1 健康促進

4.2 財務健康



NPO / NGO 與專家學者

國泰產險透過與 NPO / NGO 及專家學者的交流及諮詢，參與保險業 ESG 議題之研究與實務推動，深化相關議題的認知與應用。

議合方法與頻率

01 電話 /Email/ 會議：不定期

02 活動 / 論壇交流：不定期

關注永續議題

01 低碳營運

02 永續金融

03 社會影響力

國泰產險管理行動與溝通實績

01 國泰產險與 NPO / NGO 及專家合作，針對環境與社會議題開展保險商品研究，為業界首家計算商業保險與個人汽車保險商品碳強度之產險業者。

對應章節與策略

3.2 環境永續

3.3 自然與環境

4.2 財務健康

5.2 社會培力



供應商及承攬商

國泰產險透過將 ESG 各項議題納入供應商及承攬商的遴選與合作管理流程，以評估其永續表現，確保相關服務符合公司永續要求。

議合方法與頻率

01 國泰金控供應商大會：每年 1 次

02 活動 / 論壇交流：不定期

關注永續議題

01 供應商管理

02 低碳營運

國泰產險管理行動與溝通實績

01 截至目前，已有逾 100 家供應商簽署《國泰永續價值宣言》，國泰產險亦透過此機制推動企業價值鏈落實社會責任與永續目標。

對應章節與策略

3.2 環境永續

3.3 自然與環境

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 SES 利害關係人議合標準（AA1000 Stakeholder Engagement Standard）五大原則，並遵循《GRI 3：重大主題》之指引與精神，進行重大主題鑑別。我們採用雙重重大性（Double Materiality）原則，從「外部影響」與「企業營運影響」兩個層面，全面評估在經濟、環境與人（包含其人權）等面向上具顯著衝擊的重大議題。

鑑別過程中，考量法規政策發展、永續相關趨勢與利害關係人關注焦點等外部環境因素外，亦綜合考量本公司之營運模式、核心業務與策略發展方向等內部營運條件。透過整合內外部環境分析結果，國泰產險得以回應利害關係人的關注與期望，並以此作為永續發展策略規劃的基礎，確保永續治理方向與企業營運及外部環境需求相呼應。



Phase 3 確認重大議題

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：將辨識出的衝擊結果，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 14 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。

產出

14 項重大議題

Phase 4 揭露報導重大議題

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，以作為分配資源及規劃短、中、長期永續發展策略之參考依據。

產出

3 大永續主軸
短中長期目標

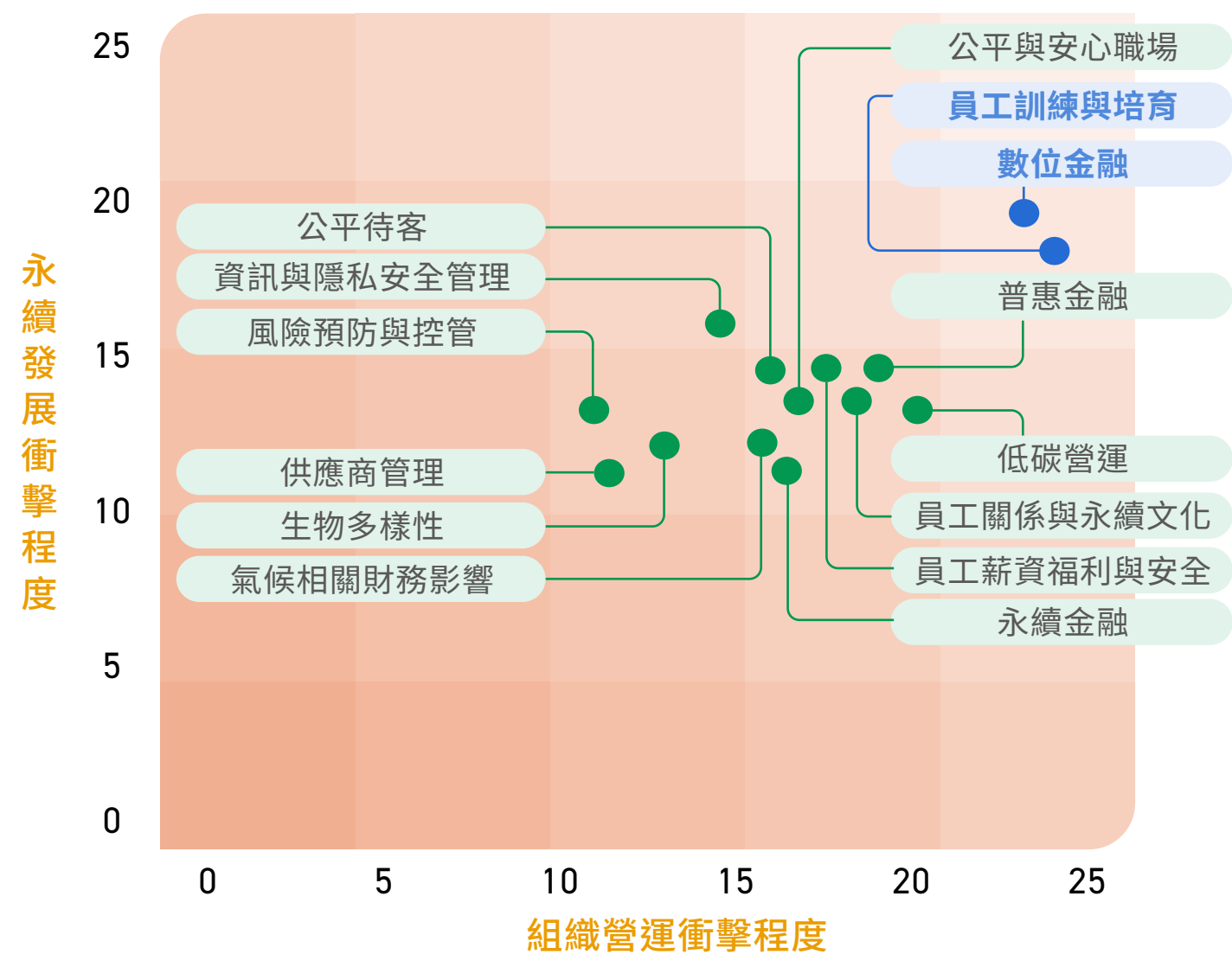


國泰產險顯著性衝擊評估結果

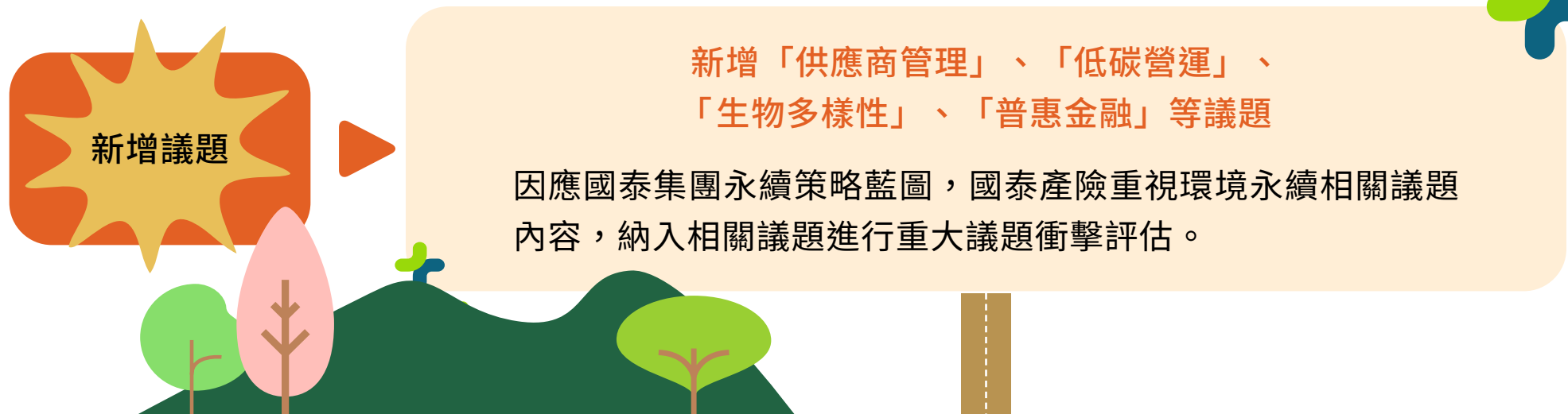
為鑑別對組織營運、利害關係人與永續發展影響之重大議題，國泰產險透過內外部永續問卷，系統性蒐集與分析利害關係人對國泰產險的各項永續議題於社會、環境、治理影響之期望與關注焦點。此外，為符合歐盟倡導的雙重重大性（Double Materiality）概念，國泰產險以「組織營運衝擊」及「永續發展衝擊」兩大維度進行評估，鑑別出對內部、外部皆具顯著衝擊之雙重重大議題，作為未來推動永續策略與行動的重要基礎。

根據永續議題事件衝擊評價結果，國泰產險以中度分級（15 值）為顯著性門檻，其中以「數位金融」與「員工訓練與培育」為內部、外部皆具顯著衝擊之雙重重大議題。

重大性矩陣



2025 年重大議題變動說明



為評估永續議題對營運的影響，並在營運過程中產生正面影響、降低負面衝擊，國泰產險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、經濟三大支柱，作為辨識潛在影響與風險的參考依據。

國泰產險 - 顯著性衝擊評估結果

● 治理正面影響 ● 治理負面影響 ● 環境正面影響 ● 環境負面影響 ● 社會正面影響 ● 社會負面影響



國泰產險重大議題清單

註 1 🏆 為正面實際影響 ○ 為正面潛在影響 ⚠️ 為負面實際衝擊 ✖️ 為負面潛在衝擊

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	管理方針
			實際 🏆 ⚠️	潛在 ○ ✖️	直接衝擊	間接衝擊		
永續治理與經濟 (G)	永續金融	國泰產險關注環境變化對保險市場之影響，設計納入氣候風險與 ESG 議題的保險商品，協助客戶因應氣候變遷相關挑戰。	🏆 投資評估流程考量 ESG 因素	✖️ 投資對象發生違反 ESG 事件	✅		GRI 201：經濟績效 2016	4.2.1 永續投資
	風險預防與控管	為提升風險應變能力，國泰產險強化風險辨識與控管流程，以穩定提供保險服務。	⚠️ 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	6.1 公司治理 6.2 誠信經營 6.3 風險預防與控管
	供應商管理	國泰產險將 ESG 納入供應商挑選原則，並定期檢視供應商的永續管理狀況，若有不合格之處亦協助進行改善，期望與供應商共創永續價值鏈。		✖️ 供應商違反 ESG 相關規定	✅		GRI 308：供應商環境評估 GRI 414：供應商社會評估	3.2.4 供應鏈環境永續議合
環境友善 (E)	氣候相關財務影響	面對氣候變遷帶來的環境風險，國泰產險針對營運所涉自然資源與碳管理議題進行規劃，並研發回應永續需求的保險產品與服務。	🏆 設定減碳目標，以符合臺灣淨零路徑 ⚠️ 因氣候與自然風險導致營運中斷或成本上升	✖️ 對未來氣候情境掌握不足產生財務風險	✅		GRI 102：氣候變遷 2025 GRI 201：經濟績效 2016	3.1 低碳經濟 3.2.2 能源與溫室氣體排放管理
	低碳營運	因應國際趨勢，國泰產險長期將低碳營運作為關鍵發展目標，將減碳意識融入於保險、投資、以及營運中，期許成為產險界碳管理標竿。	🏆 降低營運過程碳排放		✅		GRI 302：能源 GRI 305：排放	3.2 環境永續
	生物多樣性	考量到臺灣整體位處於高度生物多樣性地區，國泰產險長期關注生物多樣性議題，持續強化對自然之依賴、影響、風險與機會的辨識與管理。		✖️ 對於自然相關議題管理不足產生風險	✅		GRI 101：生物多樣性	3.3 自然與環境

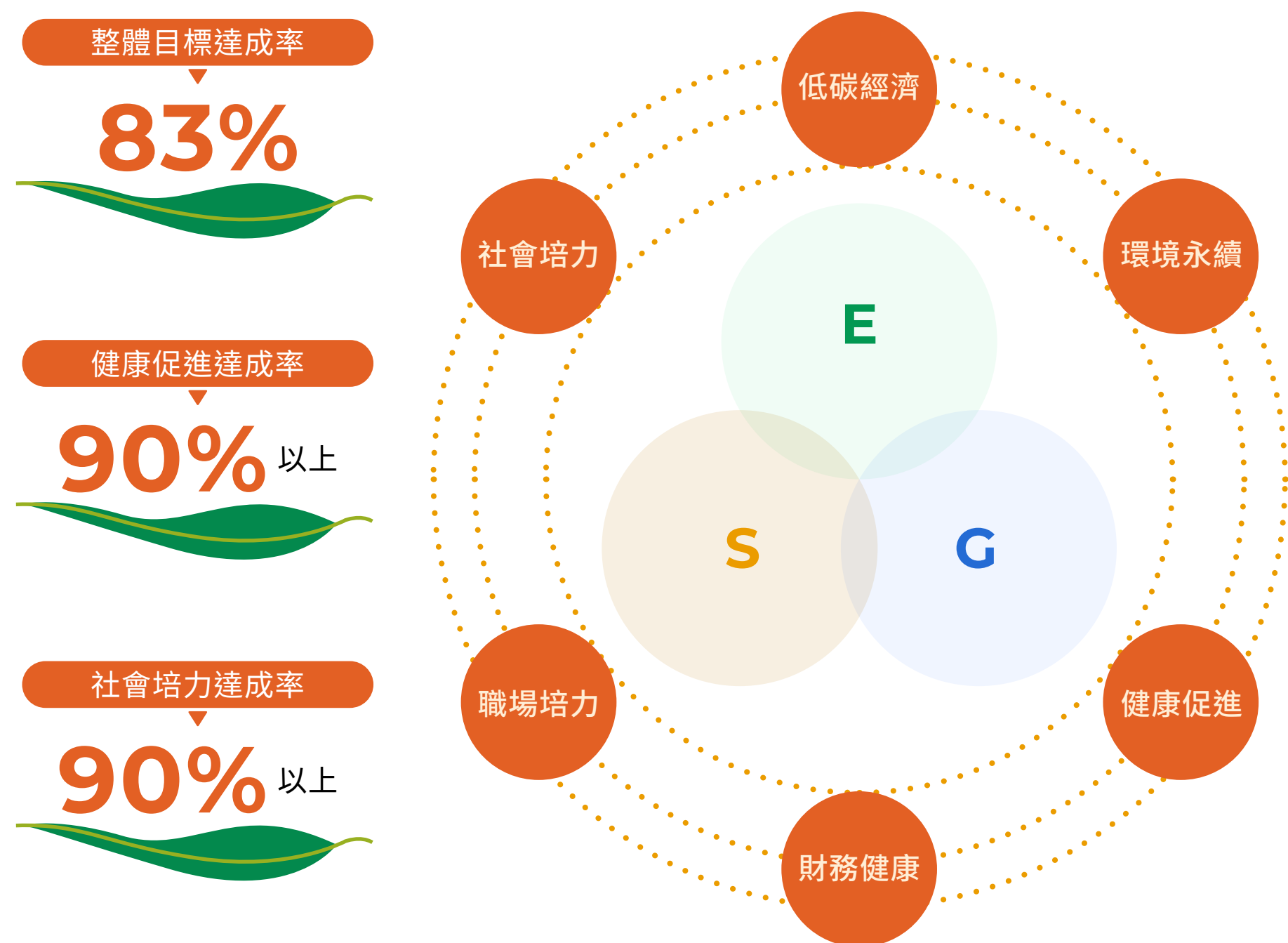
註 1  為正面實際影響  為正面潛在影響  為負面實際衝擊  為負面潛在衝擊

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	管理方針
			實際  	潛在  	直接衝擊	間接衝擊		
員工與社會投入 (S)	資訊與隱私安全管理	在推動數位化轉型的同時，國泰產險亦關注個人資料安全，建構資訊安全管理架構，強化資安防護機制。	 因企業系統故障、資安攻擊導致經營活動或數位服務中斷	 客戶個資外洩			GRI 418：客戶隱私	6.4.1 資訊安全管理之管理方針
	數位金融	國泰產險重視客戶的數位使用體驗，持續投入數位科技應用，並強化內部數位服務能力，以提升金融服務品質。	 提升同仁數位金融服務知識與能力				自訂重大主題	4.2.4 數位金融
	公平待客	國泰產險依循契約條款與法規規範提供金融商品與服務，並設置客戶溝通與意見回饋機制，以回應需求並優化服務內容。此外，公司定期辦理損害防阻與災害預防活動，推廣事前風險知識，作為提升社會風險意識的一環。		 建置健全公平待客制度，提高客戶滿意度  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	6.2 誠信經營 4.1 健康促進 4.2.5 品質金融 5.2 社會培力
	普惠金融	國泰產險於營運中融入聯合國提出之「普惠金融」概念，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。		 提升弱勢族群之金融使用需求			GRI 413：當地社區	4.2.3 普惠金融
	員工訓練與培育	國泰產險透過教育訓練與職涯發展計畫，強化員工專業技能，支持人才長期成長。	 提供多元員工在職訓練	 培養人才健全發展			GRI 404：訓練與教育	5.1.2 員工訓練與培育
	員工關係與永續文化	國泰產險因應永續發展趨勢與營運環境變化，推動跨部門協作流程與內部溝通機制，並透過內部倡議與培訓活動，促進員工參與永續議題，強化永續文化的實踐。		 多元申訴管道避免人權侵害事件  缺乏氣候變遷與永續因應人才			GRI 406：不歧視	5.1 職場培力
	員工薪資福利與安全	國泰產險設有依職責與市場參考標準設計之薪酬制度，並配合相關福利措施，以保障員工基本權益與工作生活平衡。	 健全的員工薪資福利	 未建置完善退休計畫			GRI 401：勞雇關係	5.1.3 員工薪資福利與安全
	公平與安心職場	國泰產險設有涵蓋人權與職場安全議題之內部制度，並持續推動建立具包容性與員工支持機制的工作環境，關注員工的身心健康與工作福祉。	 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  未確實保障勞動人權			GRI 403：職業安全衛生 GRI 405：員工多元化與平等機會	5.1.1 多元化與平等機會

2.3 永續策略藍圖目標

國泰以成為「亞太地區最佳金融機構」為願景，發揮資金影響力與風險管理等核心職能，積極推動永續金融。自 2021 年起，國泰透過永續策略藍圖凝聚集團共識，提出三大永續主軸——「氣候、健康、培力」，並延伸六大行動構面，包括「低碳經濟、環境永續、健康促進、財務健康、職場培力、社會培力」，訂定具體執行方案與量化可追蹤目標，每年定期於金控 ESG 策略委員會、企業永續發展委員會及董事會報告目標進展，持續創造長期價值。

因應近年國際局勢快速演進，全球政經格局重組、疫情後的營運環境轉變、以及永續揭露與監理規範的快速更迭等趨勢，國泰於永續策略藍圖及其目標執行五年後，首度啟動全面檢視，整體目標達成率達 83%，部分行動構面如「健康促進」、「社會培力」達成率超過九成。2025 年度目標相關成果已依既定治理程序提報金控 ESG 策略委員會、企業永續發展委員會及董事會，並同步揭露於 [本報告書 7.2 ESG 績效數據表—永續策略藍圖實績](#)。



秉持持續改善精神，國泰集結金控暨五家子公司高階主管，對照國際趨勢與實際營運現況，以更具企圖心、前瞻系統性的視角、以及縝密治理及檢視機制，滾動調整永續策略藍圖及其目標，期望創造更廣泛的永續影響力。國泰從議題選擇、目標管理到行動落實全面升級，延續六大行動構面，並在既有成果基礎上增加正向影響力：

01

呼應國內外新興永續趨勢，擴大永續金融影響

國泰持續了解利害關係人關注重點，思考攸關世界與臺灣長期發展之關鍵議題。本次因應全球對自然議題之重視、臺灣正式邁入超高齡化社會等未來趨勢，於環境永續構面增加「自然與生物多樣性：促進自然正向行動」、社會培力構面增加「長者賦能：促進健康老化的行動者」與其對應的追蹤目標。

02

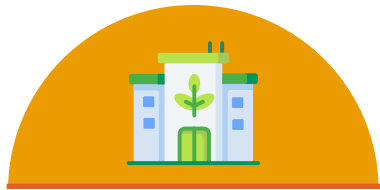
系統性檢視永續目標，強化集團資源配置與管理效益

針對既有永續目標，依策略相關性、重大性及推動情形進行系統性檢視，採取差異化管理原則，使資源更聚焦於具「氣候、健康、培力」實質影響力之項目，維持公司整體永續發展承諾一致性。對於已提前達成或已建立常態化管理機制之目標，轉由子公司或相關單位納入日常營運持續管理及追蹤；對於因營運環境變化或策略調整，已不再符合現階段發展重點之項目，經內部審議程序評估後，不再納入永續策略藍圖目標；針對具策略重要性之目標（無論其是否已達成），均持續列入永續策略藍圖目標，透過嚴謹治理機制定期檢討與追蹤。

03

持續對標最新永續金融標準

隨國內外永續金融商品規範、淨零方法學與相關標準（如 ISSB、SBTi 等）逐步成熟，部分指標之基準年、計算方式及統計方法進行一致化調整，以提升可比性與透明度。



低碳經濟

重大議題

氣候相關財務影響、永續金融



策略 1		2050 金融資產淨零排放			
行動方案		指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
設定科學減碳目標（SBT）：		投融資組合減碳路徑（S1+S2）	預計於 2026 年重新檢視並更新 SBT 目標設定內容		
以碳排強度基礎及影響力基礎設定投融資組合減碳路徑		投融資組合減碳路徑（S1+S2+S3）			
Coal-Exit Action：		Coal-Exit Action （排除被動式操作部位）	全面排除投資未積極轉型之煤炭相關產業，包含「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」、「燃煤發電業」		
01 退出燃煤發電融資，重點推動天然氣與再生能源融資					
02 撤資未積極轉型之燃煤發電業、煤炭價值鏈					
監管非常規石油及天然氣業：		監管非常規石油及天然氣業	全面排除投資非常規石油及天然氣產業（本國之國營事業不受此限），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		
撤資未積極轉型之非常規石油及天然氣產業		（排除被動式操作部位）			

策略 2		氣候議合行動領導者			
行動方案		指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
與被投資對象及授信客戶溝通，促動其揭露碳盤結果、設定更具體的中長期減碳目標或加入 SBT/RE100 等減碳國際組織		議合行動	挑選至少 2 家以上投資組合中整體 ESG 評級表現落後之國內上市櫃公司議合		

策略 3		全方位氣候金融解決方案提供者			
行動方案		指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
Green Capital：	增加低碳投資	以 2020 年為基礎，低碳投資成長之比例與金額	成長 589% 金額達 6.2 億元	成長 796% 金額達 8.1 億元	成長 1,144% 金額達 11.2 億元
Green Product：	01 提供綠能財產保險（離岸風電、陸域風電、太陽能）	以 2022 年為基礎，綠能財產保險承保額成長之比例與金額	成長 104% 金額達 3,729.3 億元	成長 120% 金額達 4,021.8 億元	成長 150% 金額達 4,570 億元
02 提供綠色保險（綠能責任保險 / 颱風險 / 電動車保險 / 公共自行車保險）		以 2025 年為基礎，綠色保險保費收入成長之比例與金額	成長 3% 金額達 18.6 億元	成長 15% 金額達 20.8 億元	成長 30% 金額達 23.5 億元
Green Service：	企業天災損防服務，運用颱風洪水模擬軟體及實地現勘高風險區域，提供企業客戶天災損失評估及改善對策。	以 2022 年為基礎，企業天災損防服務件數之成長比例	成長 18%	成長 30%	成長 45%
			960 件	1,550 件	2,365 件



環境永續

重大議題

低碳營運、供應商管理、生物多樣性



策略 1

綠色能源（Green Energy）

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
實踐 RE100 承諾，提升再生能源使用量	總部 100% 使用再生能源	總部 100% 使用再生能源		
	再生能源使用量達臺灣 / 全球營運據點總用電量比例	臺灣：60% 全球：60%	臺灣：100% 全球：60%	全球：75%

策略 2

綠色不動產（Green Real Estate）

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
進行環保裝修，降低環境影響	當年度營運據點（含辦公室）之環保裝修，綠建材占總面積比例	60%	65%	70%

策略 3

綠色營運（Green Operation）

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
實踐 SBT 承諾，實行範疇一及範疇二減碳	遵循 1.5°C情境，較 2020 年累積減少之比例	減少 25.2%	減少 42%	減少 63%
實行範疇一減量，降低對化石燃料使用	租賃公務車中「油電混合或純電車」的比例	100%	100%	100%
實行範疇二減量，透過碳定價機制推動節能行為	逐步建立內部碳定價制度，將碳排成本內化，促進部門及促進員工減碳意識	規劃或試行「超額碳費徵收機制」	針對用電量較前一年度增加之單位，收取超額碳費	
金融產品及服務之範疇三盤查與減量數位化服務，降低產品生命週期碳排	金融產品及服務之產品碳足跡 ISO14067 之盤查與查證，或取得環境部碳標籤	累計至少取得 1 項（ISO 14067 查證與碳標籤合併計算）		
永續採購與供應鏈共好，降低營運過程對自然環境的衝擊，推動資源循環與生態保護，建立供應鏈永續合作模式	獲選為環境部綠色採購績優廠商	獲選為環境部綠色採購績優廠商		
	以 2023 年為基礎，綠色採購金額之每年成長率	成長率達 3%	成長率達 3%	成長率達 3%
	逐步揭露循環採購金額或項目	逐步揭露循環採購總金額或項目		評估並進一步設定目標
節約水資源使用量	營運據點（含辦公室）年度人均用水量	12.6 度 / 年	12.4 度 / 年	12.3 度 / 年
減少廢棄物，以對環境產生正面影響	營運據點（含辦公室）年度人均用廢棄物量	26.2 kg/ 年	25.8 kg/ 年	25.3 kg/ 年





健康促進

重大議題

公平與安心職場



策略 1 促進客戶健康生活

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
滿足高齡醫療健康保障需求及深化高齡健康專知：				
01 探索高齡者需求，結合服務推出高齡專屬商品及服務	完成健康專知（失智友善天使訓練課程）之員工人數與比例	1,600 人 (65%)	1,967 人 (80%)	1,967 人 (80%)
02 推動業務員健康促進培力計劃，深化健康專知，協助高齡者健康管理				

策略 2 促進社會健康生活

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
交通安全守護計劃： 不意外損防活動、零事故研究所網站提升學子及社會大眾交通安全及損害防阻意識	不意外系列活動累積舉辦場次	560 場次	800 場次	1,100 場次
	提升學生對安全意識之認同感 / 正確答題率	不意外騎士認同感達 85% 不意外自行車正確答題率達 75%		
	零事故研究所網站累積總瀏覽量	360 萬人次	460 萬人次	585 萬人次

策略 3 促進員工健康生活

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
提供多元化健康促進活動（如：大腹翁小腹婆減重競賽等），推動定期癌症篩檢與健康檢查	集團員工 BMI 正常（18.5~24）比例	51%	53%	53%
	當年度集團員工「步步攻億走」目標健走步數	150 億步 (全集團)	150 億步 (全集團)	150 億步 (全集團)
	集團員工 FitBack 實踐家以上比例	684 人 (28%)	744 人 (30%)	819 人 (33%)
	集團一般員工癌症篩檢率	80%	85%	88%
員工壓力檢測及心理健康支持措施（如：EAP 方案、解憂聊天室 Podcast）	集團員工心理健康自評滿意比例	80%	85%	85%
導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統	集團導入 ISO 45001 數量	銀行與人壽 維持認證	金控、人壽、銀行、產險、證券、投信維持或取得認證	





財務健康

重大議題

數位金融

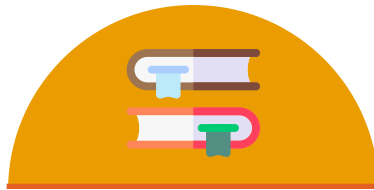
策略 1 客戶財產的最佳守護者

行動方案	指標項目	短期目標 ▶ 2026 年	中期目標 ▶ 2030 年	長期目標 ▶ 2035 年
保障財產之商品及服務： 發展多元信託產品與防止財產減損服務，協助客戶保障財產安全	提供防止財產減損保障客戶財產安全之商品座談及研討會（火災、電器、地震、食安）	每季 50 場 參與人數達 500 人	每季 60 場 參與人數達 600 人	每季 70 場 參與人數達 700 人



策略 2 臺灣普惠金融標竿企業

行動方案	指標項目	短期目標 ▶ 2026 年	中期目標 ▶ 2030 年	長期目標 ▶ 2035 年
智能助理： 運用科技優化智能助理功能，即時解決客戶需求或問題，提供無地域限制的零時差服務，擴大數位使用率	提供優質且具效率之進線服務，智能助理即時提供客戶服務之年度服務次數 數位智能助理有效解決客戶需求，智能助理回覆客戶的問題解決率	46 萬 / 年 11.5 萬 / 季	66 萬 / 年 16.5 萬 / 季	91 萬 / 年 22.7 萬 / 季
法人 - 財務支持、企業 / 員工保障： 01 針對資源較不足的中小型企业，提供融資服務與保險商品，協助其資金週轉及移轉經營風險，提升企業與員工的風險保障與經濟韌性	以 2022 年為基礎，提供小型企業頭家多元保險商品，保障頭家面對意外時，避免資產減損，頭家壓箱保件數成長率	成長 25% 件數達 19,625 件	成長 30% 件數達 20,410 件	成長 50% 件數達 23,550 件
02 協助企業風險移轉，穩健經營並善盡企業責任，提升公司全額負擔團險保費的中小企業數	協助企業風險移轉，穩健經營並善盡企業責任，提升公司全額負擔團險保費的中小企業數	保單件數達 26,918 件 總投保人數達 417,814 人	保單件數達 29,609 件 總投保人數達 459,595 人	保單件數達 32,570 件 總投保人數達 505,554 人
個人 - 保險保障與青年理財： 開發普惠金融保險及理財商品，協助資源較不足的個人族群獲得基本保險保障與長期投資累積財富	提供弱勢族群基本保險商品，撐起國人更多保障，微型、小額保險受惠人數	保單件數達 100 件 總投保人數達 471,731 人	保單件數達 110 件 總投保人數達 518,904 人	保單件數達 120 件 總投保人數達 570,794 人



職場培力

重大議題

員工訓練與培育、員工關係與永續文化、員工薪資福利與安全、資訊與隱私安全管理、風險預防與控管



策略 1

重塑員工技能（Reskill）

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
推動技能重塑計畫，系統化培育主管與員工數位能力，強化日常應用、提升效能，打造具前瞻思維的人機協作文化	數位能力學習完訓覆蓋率比例（依年度主題而定）	80%	80%	80%
強化 ESG 環境、社會與治理素養，確保員工全面掌握核心知識並落實永續經營	ESG 永續基礎課程完訓覆蓋率比例	90%	90%	90%
	ESG 永續金融課程訓練時數與完成率	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，依各公司規定）		
	永續金融證照 - 基礎能力證照數量	355 張	475 張	590 張

策略 2

升級員工技能（Upskill）

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
依照各職系 / 層級為基礎，精準導入實體與數位學習資源，並策劃多元化活動，打造知識共享與成果交流平台，持續強化組織核心能力	年度投入度調查 - 教育訓練題項滿意度分數（滿分 5 分）	4 分	4 分	4 分
	能力回饋調查，共通職能展現符合標準者比例	85%	85%	85%

策略 3

建構領導梯隊（Leadership Pipeline）

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
透過各項觀測指標識別各層級的人才缺口，並對齊組織策略需求，整合集團資源有效賦能人才，深化人才規格應用，積極應對組織風險與未來挑戰	績優板凳人才庫留置率	80%	80%	80%

策略 4

多元共融職場（Inclusive Workplace）

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
持續聆聽並回應員工聲音，以「擁抱多元、展現真我」為策略主軸，展開全人關懷、跨世代共融、主管共融領導力等計劃，以實踐多元共融職場環境	育嬰留停留任率	80%	80%	80%
	女性主管人數比例	女性整體主管：10±5%	女性整體主管：10±5%	女性整體主管：10±5%
	註 2 集團目標為 50%，但因產險組織樣態不同，故產險女性主管目標為 10%±5%	女性中高階主管：10±5%	女性中高階主管：10±5%	女性中高階主管：10±5%
		女性基層主管：10±5%	女性基層主管：10±5%	女性基層主管：10±5%
	女性員工比例	女性員工：50±5%	女性員工：50±5%	女性員工：50±5%
	女性 STEM 人才比例	女性 STEM 人才：40±5%	女性 STEM 人才：40±5%	女性 STEM 人才：40±5%
	年度投入度調查 - 多元共融題項滿意度分數（滿分 5 分）	4 分	4 分	4 分
	共融領導力課程完訓覆蓋率比例（修課對象：協理級以下（含）主管）	90%	90%	90%



社會培力

重大議題

公平待客

策略 1 女力發展—多元女性典範的建立者

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
女力自主（職涯發展）				
整合本業職能支持女性就業與創業，確保女性在體育、綠色及創新產業中獲得知識、技能或資本，以實現經濟自主與安全	專業發展培力受惠女性人數（包含女桌／女籃／女創業家）	培育鐵人隊女性運動員 5 人	培育鐵人隊女性運動員 5 人	培育鐵人隊女性運動員 5 人

策略 2 弱勢扶持—臺灣社會弱勢的支持者

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
回饋社會				
發揮以人為本的精神，鼓勵夥伴從自身出發，在工作之餘參與公益作為，提供有溫度且具體的支持方案。將依關懷對象其生活環境與資源缺口，設計適切的服務與活動	志工參與總人次	120 人	140 人	160 人
	志工參與總時數	600 小時	700 小時	800 小時

策略 3 長者共融—健康老化社會的支持者

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
促進健康老化				
透過體能維持（體力）、智識培養（腦力）、社會參與（社會力）三個面向，支持長者由身、心乃至社會互動都邁向健全	長者互動活動場次	1 場	1 場	1 場
	受益長者人數	60 人	60 人	60 人

策略 4 青年培力—職涯接軌的引領者

行動方案	指標項目	短期目標 ▶2026 年	中期目標 ▶2030 年	長期目標 ▶2035 年
青年 x 問題 解決力	集團實習計畫 CIP（滿分 5 分）	課程／活動滿意度 4 分	課程／活動滿意度 4 分	課程／活動滿意度 4 分
培養青年批判思考與問題解決能力，結合金融知識賦能、職場體驗，促進青年自我學習，將理論知識轉化為實際行動，提升跨領域協作與創新能力，加速從學習走向職場	→ 課程／活動滿意度	國泰品牌認同度 4 分	國泰品牌認同度 4 分	國泰品牌認同度 4 分
	→ 國泰品牌認同度	課程推薦度 3.5 分	課程推薦度 4 分	課程推薦度 4 分
	→ 課程推薦度	未來投入金融產業職涯意願 3.5 分	未來投入金融產業職涯意願 4 分	未來投入金融產業職涯意願 4 分
	→ 未來投入金融產業職涯意願			
	7+1 實習計畫（滿分 5 分）	實習滿意度 4 分	實習滿意度 4 分	實習滿意度 4 分
	→ 實習滿意度	國泰產險認同度 4 分	國泰產險認同度 4 分	國泰產險認同度 4 分
	→ 國泰產險認同度	實習推薦度 4 分	實習推薦度 4 分	實習推薦度 4 分
	→ 實習推薦度			



Chapter

03

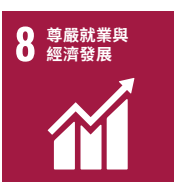
氣候韌性的領航者



4 優質教育



7 可負擔的
潔淨能源



8 尊嚴就業與
經濟發展



9 產業創新與
基礎設施



13 氣候行動



17 夥伴關係

3.1 低碳經濟	035
3.2 環境永續	049
3.3 自然與環境	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

綠色採購金額為 1.09 億元

3.1 低碳經濟

► GRI 3-3、201-1、201-2

3.1.1 氣候相關財務揭露（TCFD）管理方針

► PSI 原則三

01

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》。

01 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 ► 7.6 TCFD 索引對照。

02 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 ► 國泰產險官網。

02

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 2050 淨零碳排目標邁進。

03

權責單位

01 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。

02 氣候自然工作小組：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。

03 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。

04 各業務單位：負責所屬業務 ESG 及氣候相關風險之管理。

04

投入資源

氣候自然工作小組由 20 名主管與轄下人員參與。

05

管理評核機制

01 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。

02 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。

06

具體績效

01 氣候相關風險及氣候變遷情境納入自我風險及清償能力評估機制（Own Risk and Solvency Assessment, ORSA）報告，完成提送董事會及主管機關。

02 榮獲 2025 年第二屆政大企業永續管理研究中心「TCFD 報告書評鑑」- 績優，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。



3.1.2 TCFD 氣候治理

► PSI 原則一

■ 國泰產險氣候變遷治理架構

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）小組與風控長帶領氣候自然工作小組進行管理，透過跨單位協作組成之氣候自然工作專案小組，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。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包含氣候變遷與淨零碳排主題相關之進修課程。2025 年 11 位董監事時數共累積 116 小時的企業永續相關教育訓練時數，其中共有 48 小時為氣候變遷與自然議題相關時數。

國泰產險亦發揮其保險業之核心能力，與國泰金控氣候自然工作小組對接，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。

► 國泰產險 2025 年氣候暨自然報告書 CH3 治理章節

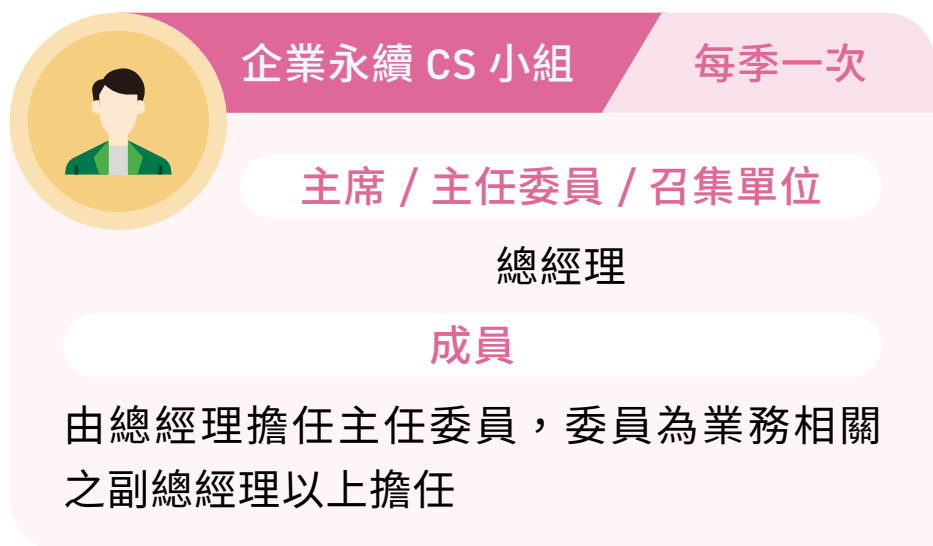
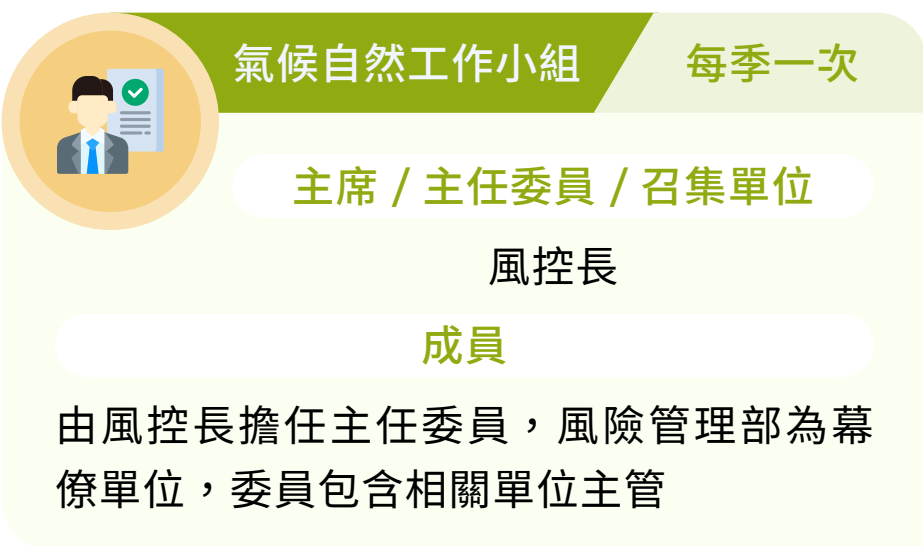


圖 3-1、國泰產險管理階層因應氣候相關議題之角色與治理組織

3.1.3 TCFD 氣候策略

氣候暨自然相關風險議題之鑑別流程

針對氣候及自然相關風險與機會，國泰產險透過氣候自然相關風險辨識盤點作業，進行系統性鑑別與評估，參考國內外關注議題，辨識出 11 項風險議題，並由各風險相關單位評估各項風險於未來的「發生可能性」、「影響程度」，及「可能發生期間」，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，並進行重大性排序^{註1}，以鑑別出對於本公司影響程度最大的 5 項風險議題。此外，針對其中 9 項氣候自然之發展機會，考量整體社經趨勢無較大變動，故 2025 年氣候及自然相關機會之辨識評估結果與 2024 年相同。透過風險評估作業，國泰產險掌握並評估各期間可能面臨的氣候自然相關風險與機會，並於氣候自然工作小組會議及 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。

^{註1} 重大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。

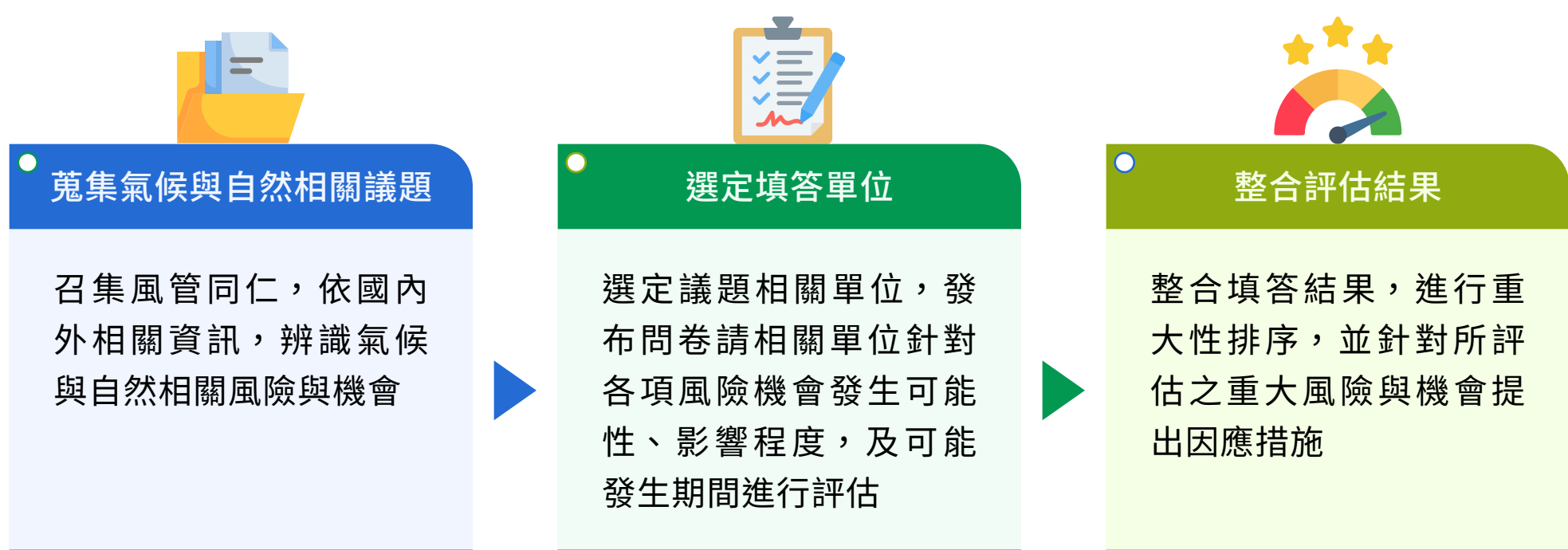


圖 3-2、國泰產險內部氣候相關風險機會鑑別流程



氣候暨自然相關風險議題之鑑別結果

國泰產險年度氣候與自然相關風險

● 氣候轉型風險 ● 自然風險 ● 氣候實體風險

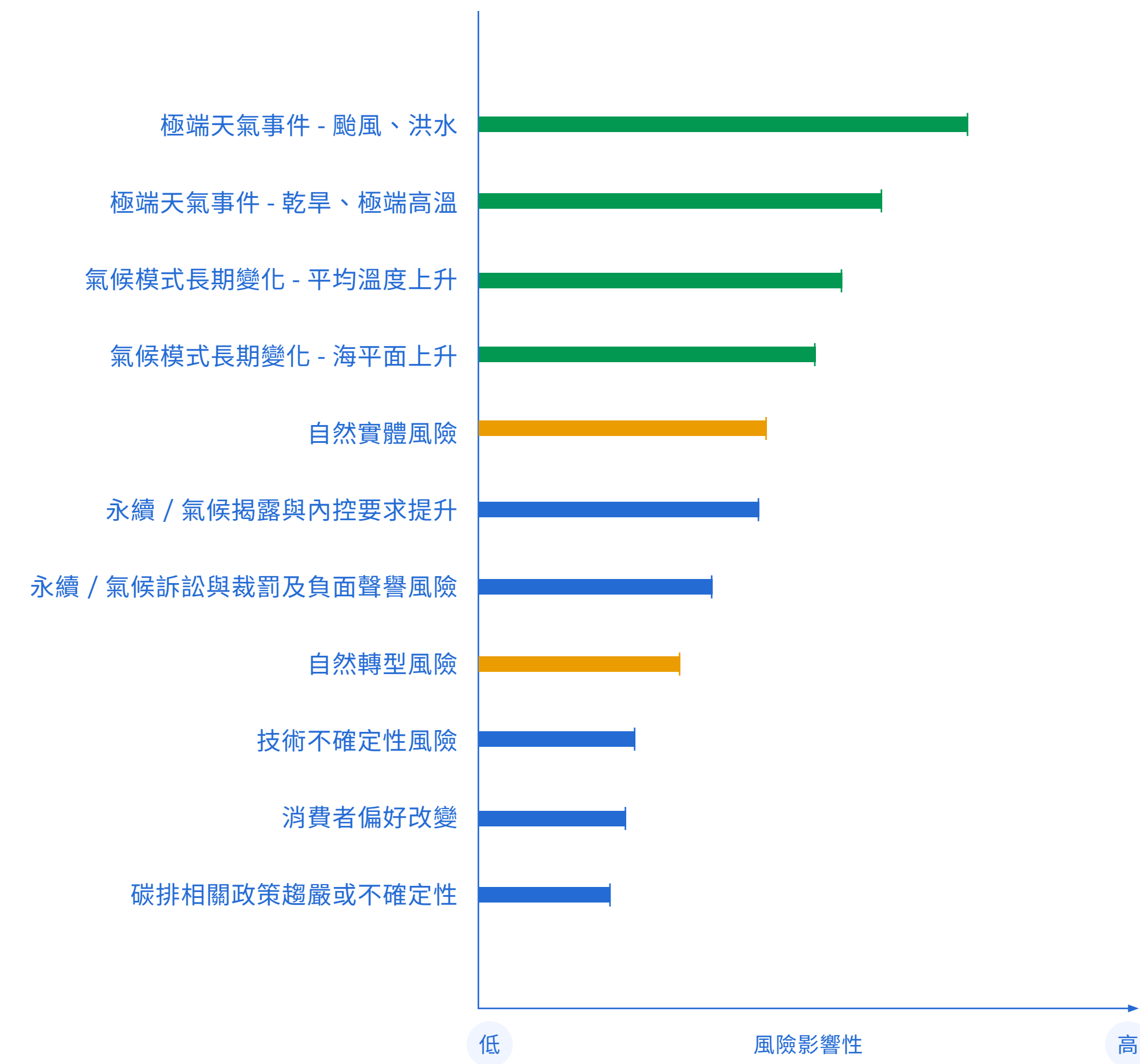


圖 3-3、國泰產險氣候與自然相關風險鑑別結果

■ 氣候暨自然風險潛在衝擊影響與因應策略

國泰產險實施氣候與自然相關風險的辨識與評估，於 2025 年鑑別之實體風險包括：極端天氣事件、氣候模式長期變化、自然實體風險；轉型風險則涵蓋：永續 / 氣候相關法規不確定性、永續 / 氣候相關負面聲譽風險、自然轉型風險、技術不確定性風險與消費者偏好改變等。本公司針對前 5 大重大風險議題，評估其對於國泰產險營運、保險及投資業務造成的影響，並據以擬定相關的因應策略。

排序	風險類型	風險項目	對國泰產險之潛在財務影響	影響層面	影響期間 ^{註 2}	金融風險	因應策略
1	實體	 極端天氣事件 - 颱風、洪水	隨著氣候變遷加劇，颱風與洪水事件的頻率與強度均可能增加，將導致位於低窪或易淹水地區的資產暴露於淹水與風災風險，進而造成實體資產損壞、營運中斷、保險理賠與財務損失，影響企業資產價值與財務穩健。	▶ 自身營運 ▶ 保險業務 ▶ 投資業務	短期	 市場風險  信用風險  保險風險	 適當規劃再保險，以分散氣候相關實體風險。
2	實體	 極端天氣事件 - 乾旱、極端高溫	氣候變遷可能使乾旱與極端高溫事件日益頻繁，造成水資源短缺、勞動環境惡化，進而導致營運效率下降、健康與安全風險增加。此類衝擊可能使企業面臨資產減損、營運中斷與成本上升、保險理賠支出增加，並對財務狀況造成不利影響。	▶ 自身營運 ▶ 保險業務 ▶ 投資業務	短期	 市場風險  信用風險  保險風險	 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。
3	實體	 氣候模式長期變化 - 平均溫度上升	平均溫度持續上升將影響能源需求增加、勞動生產力下降、健康風險上升，並可能導致疾病傳播與公共衛生挑戰。此類變化將推升營運成本，並可能加速特定資產的折舊與減損、及保險理賠推升。	▶ 保險業務 ▶ 投資業務	中期	 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。
4	實體	 氣候模式長期變化 - 海平面上升	因氣候變遷導致海平面持續上升，沿海地區資產與基礎設施將面臨淹水、侵蝕與鹽水入侵等風險，造成土地與不動產價值下降、營運中斷，對企業營運成本與資產價值造成長期不利影響。	▶ 自身營運 ▶ 保險業務 ▶ 投資業務	中期	 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。
5	實體	 自然實體風險	當自然環境退化或生態系服務減弱時，如土壤退化、水資源不足、生物多樣性喪失等，將導致依賴自然資源的企業、產業與經濟活動受立即或長期財務衝擊影響。	▶ 自身營運 ▶ 保險業務 ▶ 投資業務	中期	 市場風險  信用風險  保險風險	持續強化本公司自然相關議題治理流程，並參考 TNFD 深化自然風險管理框架，辨識及因應自然相關風險。

^{註 2} 短期為 1 年以內可能會發生、中期為 2~5 年內可能會發生、長期為 6 年以上可能會發生

■ 氣候暨自然相關機會發展策略

在逐漸加劇的氣候變遷威嚇下，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：

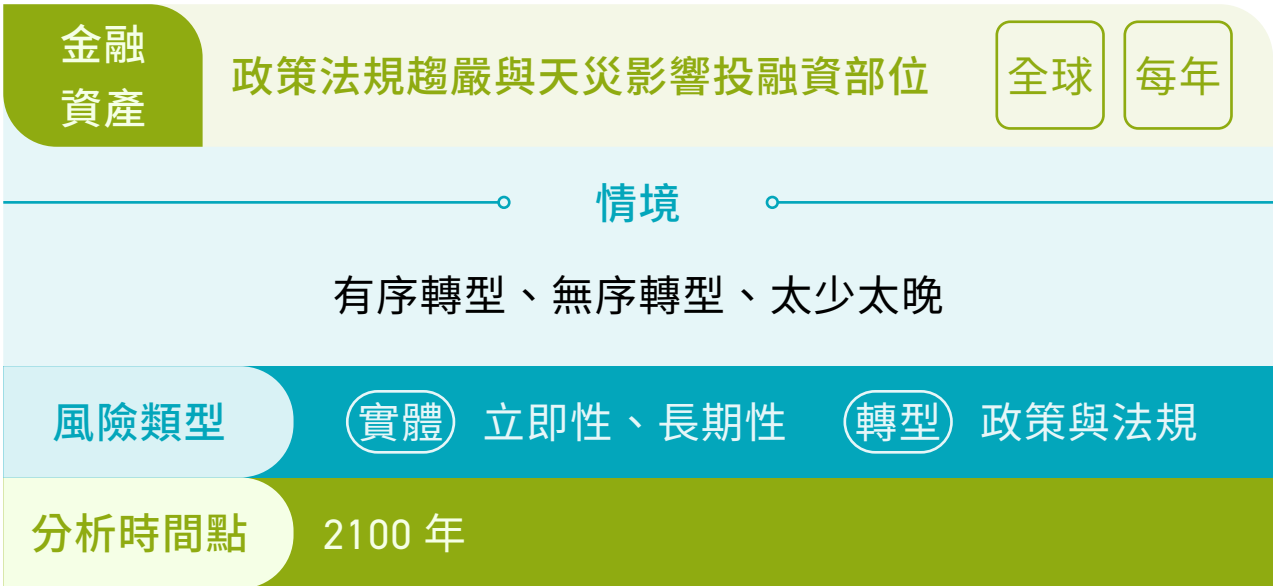
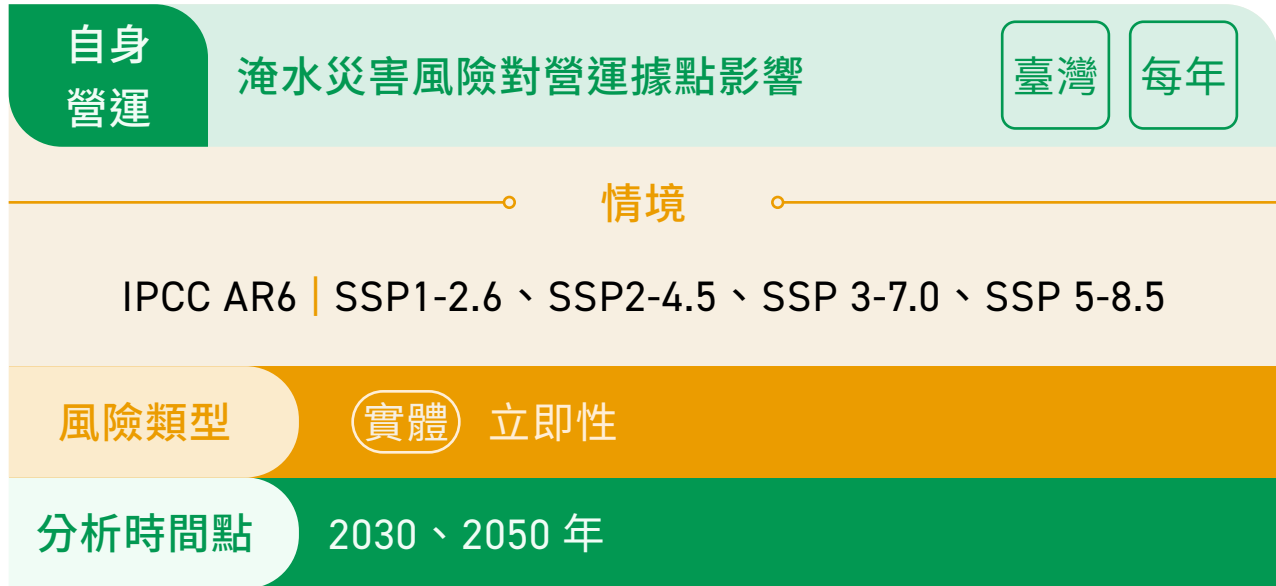
排序	機會類型	機會項目	對國泰產險之潛在財務影響	影響層面	影響期間 ^{註3}	因應策略
1	韌性	 提升自身及客戶營運據點損害防阻韌性	強化自身營運及客戶之氣候韌性，可一定程度降低氣候實體災害產生之營運據點修繕成本及客戶理賠損失。	▶ 保險商品、服務 ▶ 自身營運	短期	📌 協助客戶提升損防能力及預防風險，強化其氣候韌性。 📌 持續深化營運持續管理，並建置備援機制，保持營運韌性。
2	產品和服務	 發展綠色創新服務，提升客戶往來黏著度，強化品牌價值	發展綠色保險服務有助提升品牌形象，吸引新客戶並強化現有客戶的信任度，提升保險商品銷售表現。	▶ 保險商品、服務 ▶ 自身營運	短期	📌 透過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。 📌 參引「永續經濟活動認定參考指引」作為認定保單類型符合經濟活動永續性之參考。
3	能源來源	 營運淨零轉型與能源服務管理	淨零轉型及改善能源效率可降低能源成本，提升營運效率，進而增加公司的利潤。	▶ 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。

^{註3} 短期為 1 年以內可能會發生、中期為 2~5 年內可能會發生、長期為 6 年以上可能會發生

■ 氣候相關風險情境分析與氣候韌性評估

情境分析總覽表

國泰產險評估價值鏈範疇包含營運據點，承保部位與投資部位之氣候情境分析，如下表：



營運據點情境分析



為了解氣候變遷對於自身營運據點帶來之衝擊，國泰產險採用 IPCC AR6 所提出的 SSP1-2.6、SSP 2-4.5、SSP3-7.0、SSP5-8.5 進行氣候情境分析，並應用「金融業氣候實體風險資訊整合平台」提供之危害度與脆弱度參數，估算營運據點面臨淹水可能損失金額。考量參數可取得性，範圍以臺灣營運據點為主。



在 2050 年 SSP 5-8.5 情境下，對不動產造成之損失最大，自用不動產毀損預期損失金額占稅前淨利比例 0.30%。

營運據點實體風險—淹水

●

SSP1-2.6

●

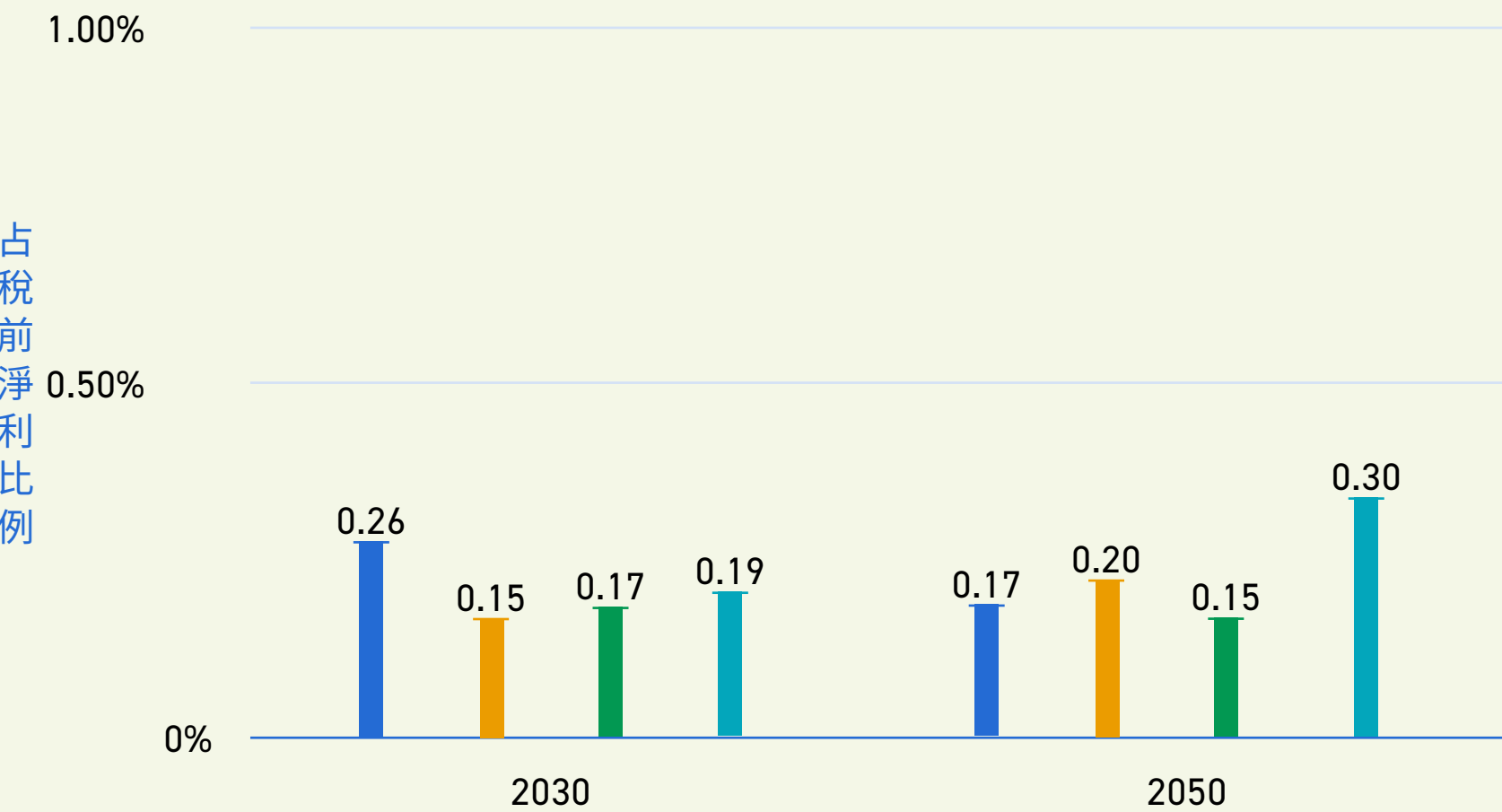
SSP2-4.5

●

SSP3-7.0

●

SSP5-8.5



選擇營運據點前，參考氣候相關風險因子，如淹水、土石流及地震對資產之安全性及潛在衝擊，並定期檢視、加強安全檢修。自 2020 年起，國泰產險依循國泰金控，已對於 100% 關鍵業務（business continuity priorities）訂定營運持續管理機制，進行實體風險的調適計畫，包括天災情境、備援與復原計畫 BCP、定期演練，如自用不動產面臨災害事件，將迅速通報與處理，並視情形成立緊急應變組或啟動業務復原程序，以增強適應氣候變遷之韌性。另外，針對資產價值較高的不動產投保保險以移轉該風險，降低損失。

承保部位情境分析

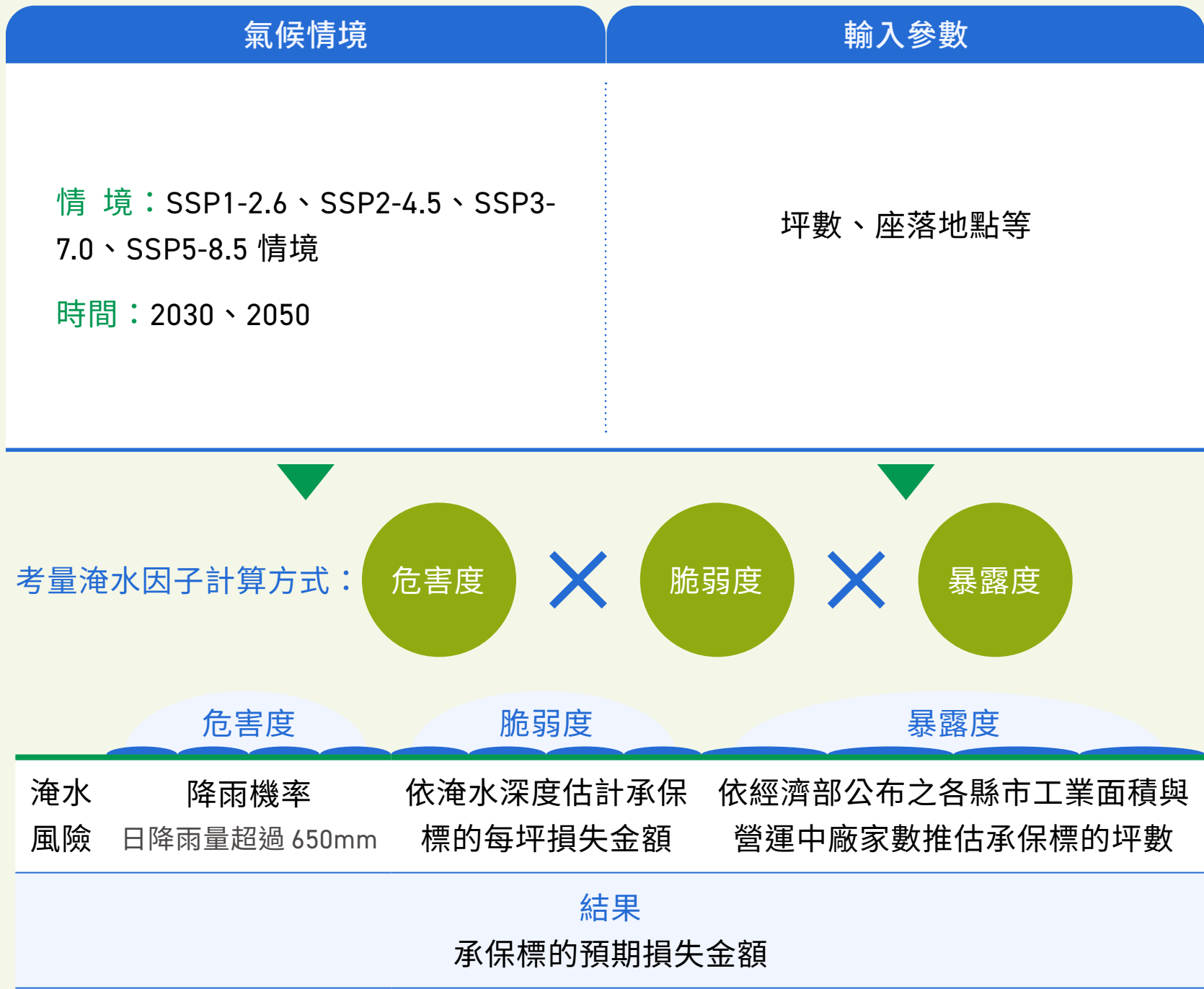


背景

因氣候變遷加劇導致所承保標的遭遇更嚴重的損害，將使國泰產險的理賠支出增加。國泰產險採用 IPCC AR6 所提出的 SSP1-2.6、SSP 2-4.5、SSP3-7.0、SSP5-8.5 進行氣候情境分析，針對 2025 年簽單保費達新臺幣 1 億（含）元以上且有附加颱風洪水險之商業火險及工程險案件（排除無法取得明確經緯度之承保標的），應用金融業氣候實體風險資訊整合平台之資料，分析承保標的面臨淹水的可能損失金額，進而能適時調整公司的清償能力與風險配置。



分析
流程



分析
結果

在 2050 年 SSP 5-8.5 情境下，對本次火工險計算範疇之承保標的預期損失最大，約 0.55 億元，考量再保分出後，預期自留損失約 0.21 億元，對於承保標的影響尚屬可控範圍內。

火工險預期損失

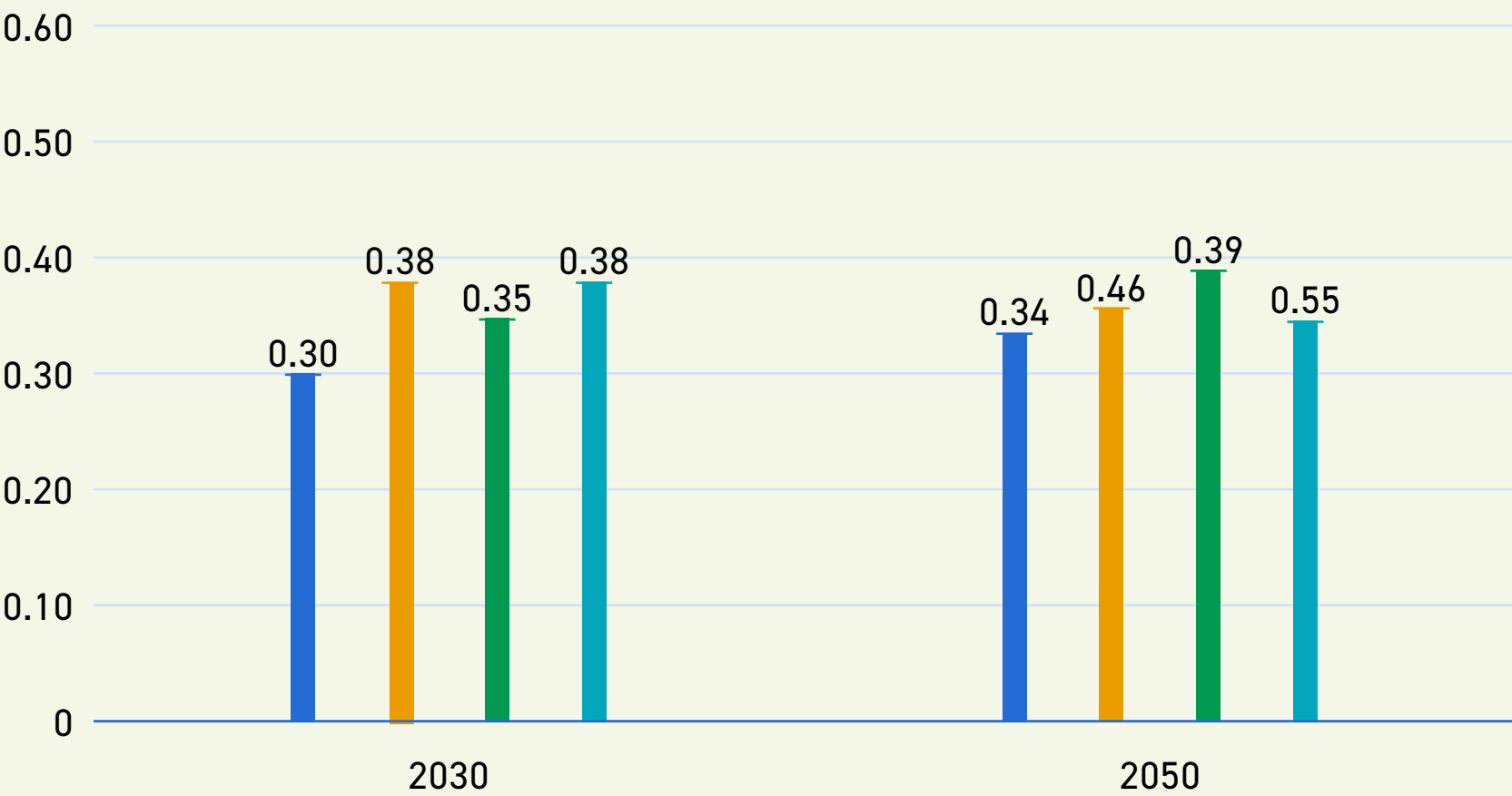
● SSP1-2.6

● SSP2-4.5

● SSP3-7.0

● SSP5-8.5

單位：億元



風險因應
對策

01 國泰產險每季監控巨災風險累積暴險變化情形，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 所設定之代表濃度路徑，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。

02 依實際承保風險及颱洪模型損失模擬結果，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。

03 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。

投資部位情境分析



背景

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。我們亦參考國際保險監理官協會（International Association of Insurance Supervisors, IAIS）2021 年發佈之全球保險市場報告氣候變遷特輯（2021 special topic edition of the Global Insurance Market Report）之投資部位壓力測試方法，進行被投資部位之壓力測試。



分析 流程

氣候情境	分析模型
情境：有序轉型（依巴黎氣候協議，採長期有序轉型）、無序轉型（透過全球行動及政策，即刻無序轉型）、太少太晚（Too little, too late）（維持現況、無積極轉型作為） 時間：國泰產險針對 3 種情境之氣候模式發展路徑進行情境分析，模擬於 2100 年各情境下投資組合之可能損失。	國際保險監理官協會（IAIS）2021 年發佈之全球保險市場報告氣候變遷特輯（2021 special topic edition of the Global Insurance Market Report）



分析 結果

- 01 於有序轉型情境，負面衝擊約 9.42 億元。（原因：投資組合受影響程度相較其他情境低，但仍需承受廣泛且一定程度的轉型風險。）
- 02 於失序轉型情境，負面衝擊約 18.74 億元。（原因：轉型風險影響程度較有序轉型高，尤其對特定氣候敏感之產業造成之衝擊程度較大。）
- 03 於太少太晚情境，負面衝擊約 41.54 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。）

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 TIS 資本適足率下降約 36%，仍具備抵禦氣候變遷之韌性。



風險因應 對策

- 01 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。
- 02 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。



3.1.4 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。

► 國泰產險 2025 年氣候暨自然報告書 CH4 風險管理章節

■ 保險價值鏈風險管理

國泰產險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》，明定自 2030 年起停止承保新煤炭開發案，自 2040 年起停止承保非常規石油與天然氣新案。

► 國泰產險企業永續專區



設計與規劃

- 01 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，鼓勵大眾參與綠色轉型。
- 02 2025 年亦派員參與新加坡國際再保會議（Singapore International Reinsurance Conference, SIRC），與再保公司交流以掌握市場趨勢與新興風險，並了解市場新商品趨勢，如 AI 保險、綠能保險等。
- 03 國泰產險參考 PCAF 方法學進行碳強度盤查，已完成商業保險、個人汽車保險、專案保險、合約再保險，及高碳排產業保單之保險相關碳排放之計算。



行銷與推廣

- 01 國泰產險推動損害防阻建議服務，協助企業客戶評估並改善風險，案例包含太陽能設施與淹水模擬分析等技術支援。
- 02 透過電子化應用程式與數位平台傳遞商品資訊，降低行銷過程中的資源耗用，提升作業效率與環境效益。



合約簽訂

- 01 國泰產險依據風險評估結果與氣候模擬分析，制定相關核保準則，作為業務承保與風控參考依據。對於易受天災影響之商品，提供業務人員明確指引；針對敏感性產業（如伐木、煤礦業），設置風險辨識與評估機制，並提出相應損害防阻建議。



再保險分出

- 01 國泰產險定期依據氣候變遷升溫情境，模擬檢視自留損失變化，並據以調整再保合約額度，以確保風險承擔能力。依主管機關規範，提列巨災準備金，以因應潛在天災損害。未來將氣候變遷風險納入再保參與與海外業務（OIU）核保政策中，強化整體風險管理機制。

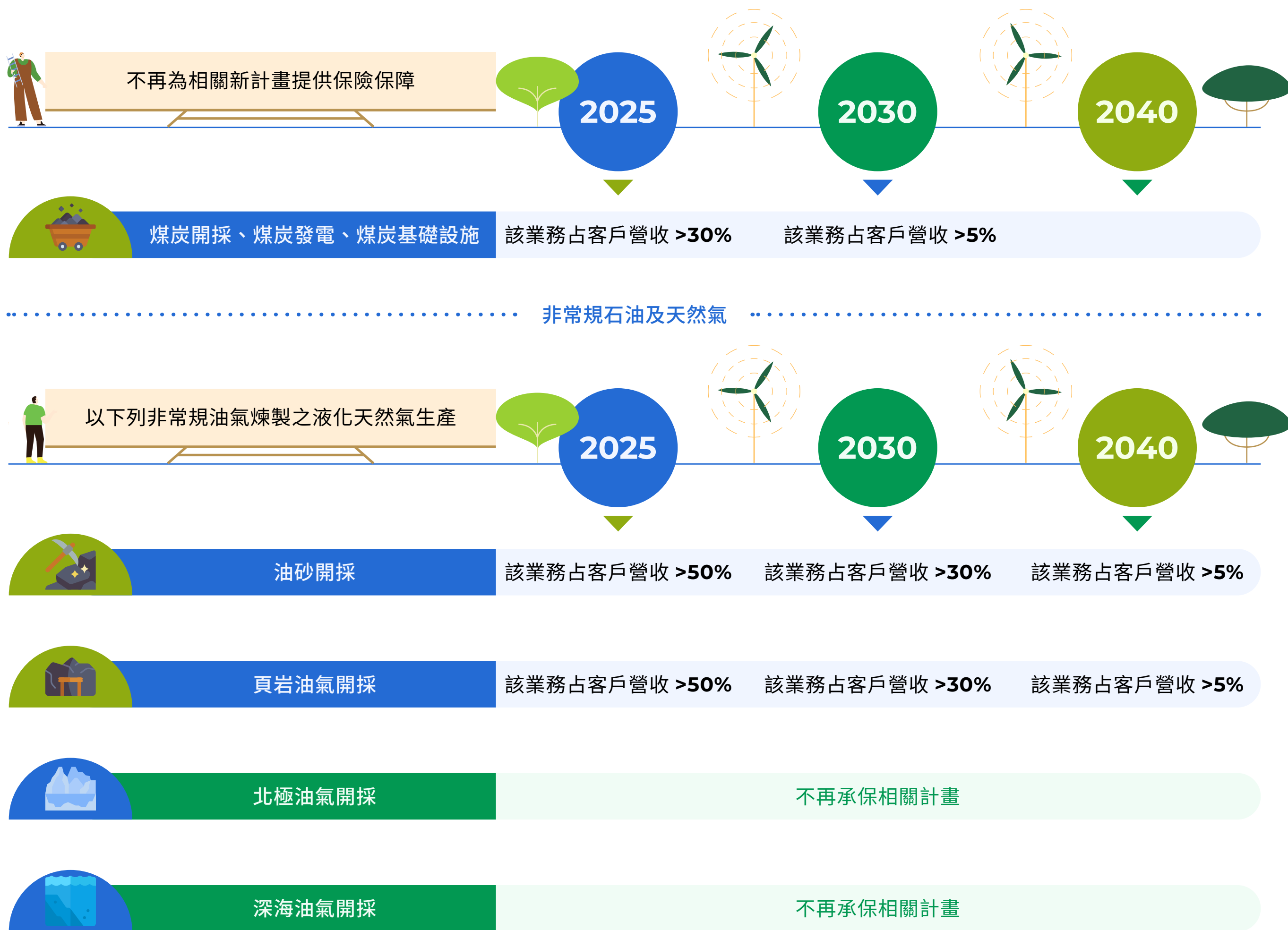


理賠

- 01 定期檢視商品損失率狀況，適時調整費率及核保政策。

■ 煤炭、非常規石油天然氣管理方針

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。▶ [國泰產險 企業永續專區](#)



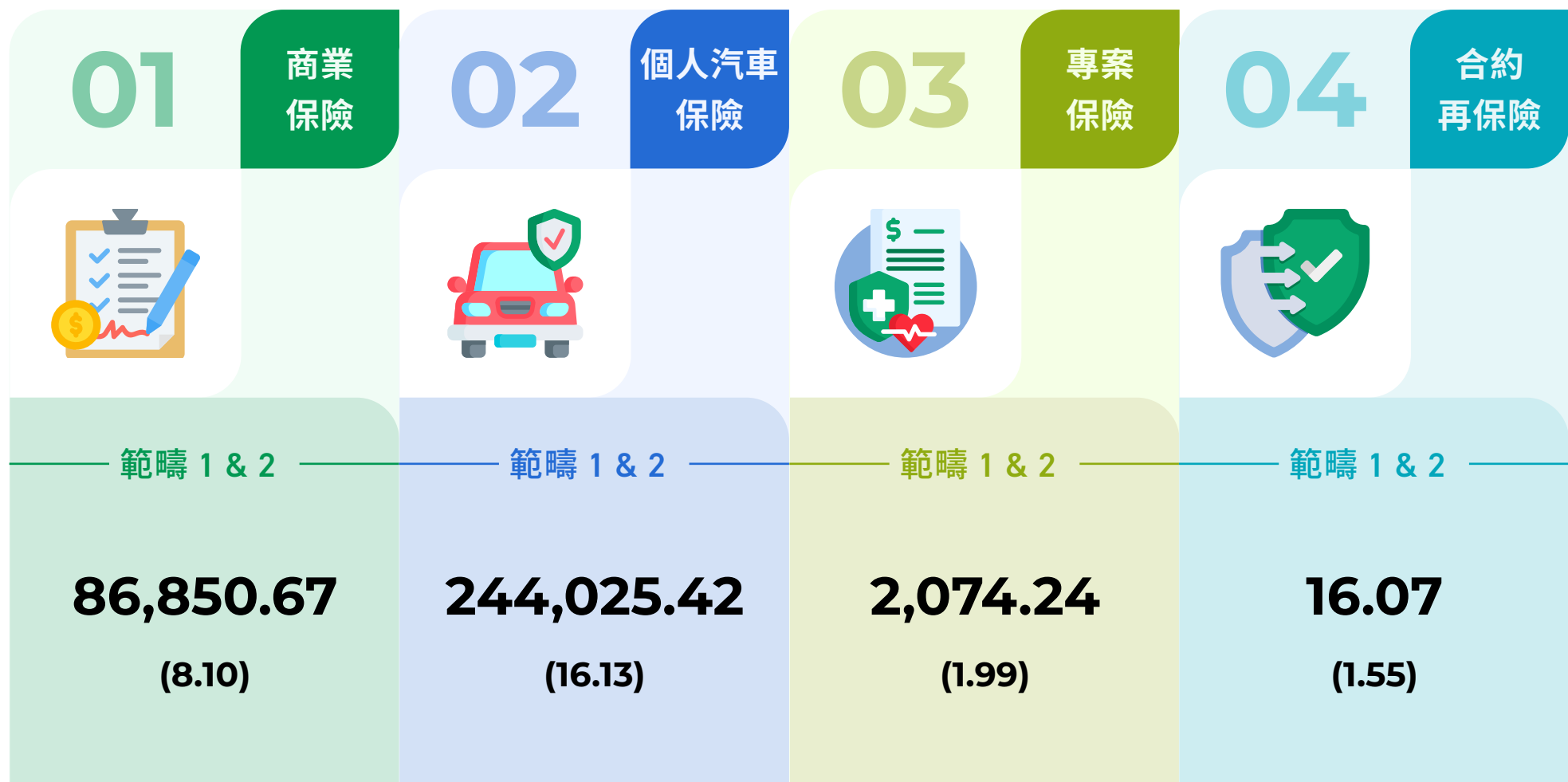
■ 保險相關溫室氣體盤查

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，自 2022 年起首度融入歐盟之《永續經濟活動分類規則》概念，引用風控長論壇（CRO Forum）方法學，針對占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，成為國內產險業界第一家完成 2021 年車險與能源產業（電廠）碳強度計算的公司。

2023 年起，國泰產險參考碳核算金融聯盟（PCAF）發布之方法學，完成商業保險與個人汽車保險碳強度計算，並於 2024 年成為產險業第一家完成確信之公司。2025 年，本公司採用 PCAF 於 2025 年底發布的最新方法學 [▶Part C - Insurance-Associated Emissions 2nd Edition（2025）](#)，進一步將專案保險及合約再保險納入碳排放盤查範疇，使整體盤查架構與資訊揭露更為完整。2025 年商業保險之碳強度為 8.10（tCO₂e/ 新臺幣百萬元）與個人汽車保險之碳強度為 16.13（tCO₂e/ 新臺幣百萬元）。



單位：財務碳排放量 tCO₂e^{註4}（經濟排放強度^{註5}tCO₂e/ 保費毛額 TWD MM）

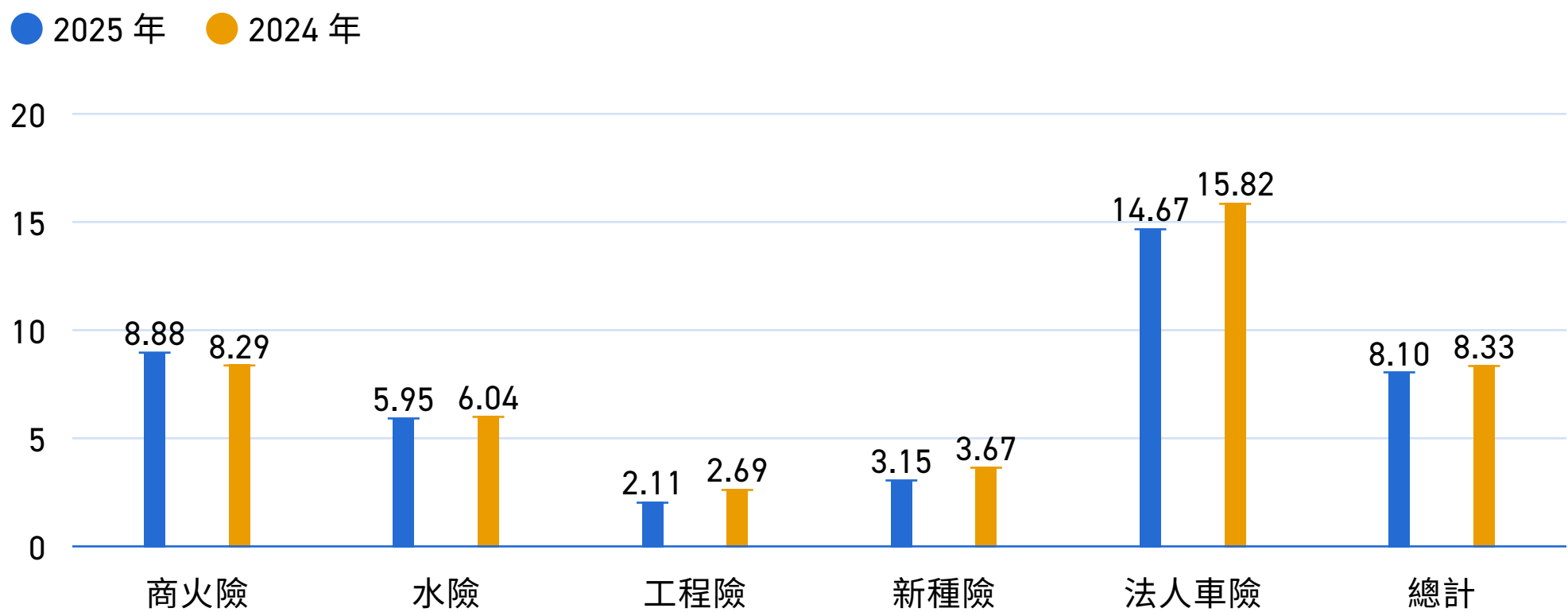


^{註4} 本次計算中含外部成本（佣金）涵蓋範圍為一般佣金與通路費用。

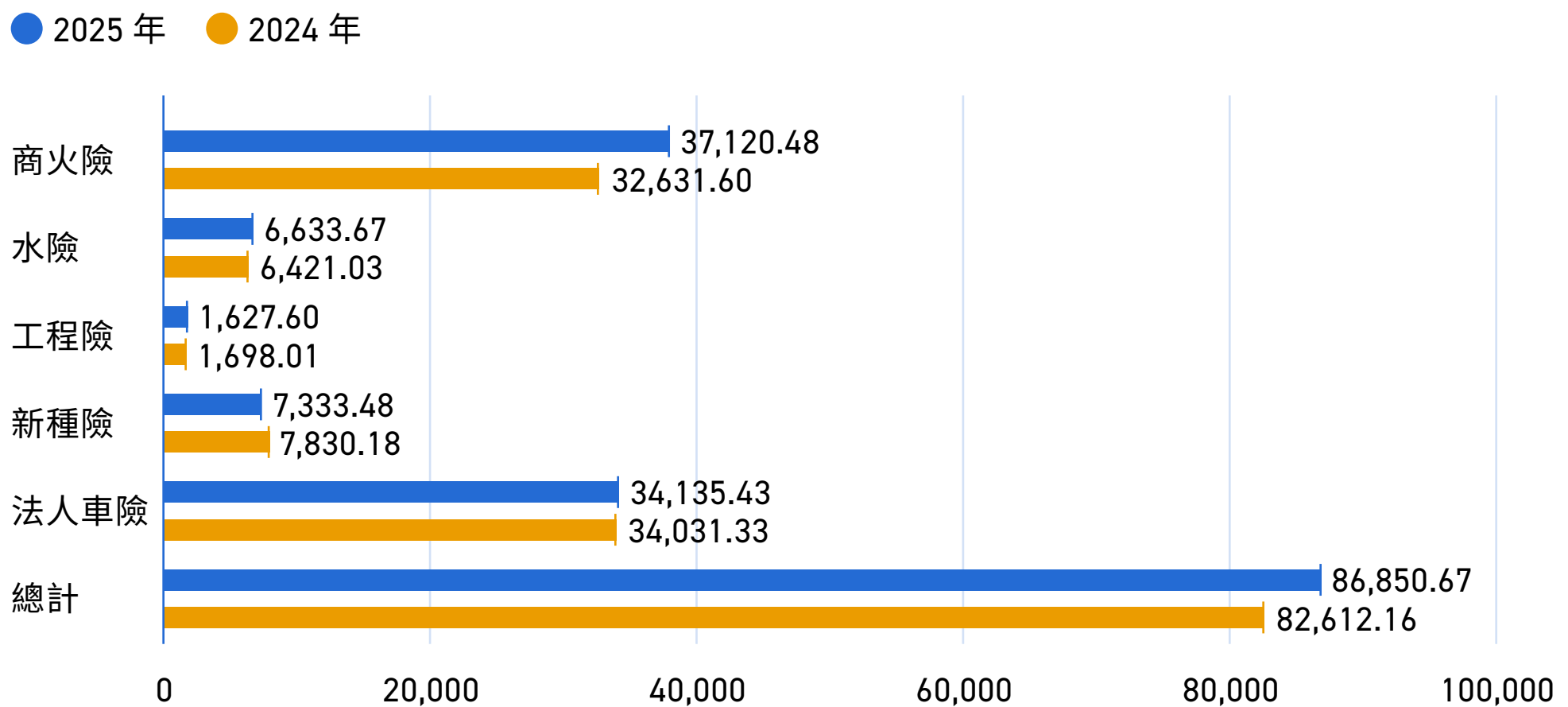
^{註5} 經濟排放強度：每單位承保金額之溫室氣體排放量（公噸 CO₂e/ 新臺幣百萬元）。

商業保險

經濟排放強度



保險相關碳排放量

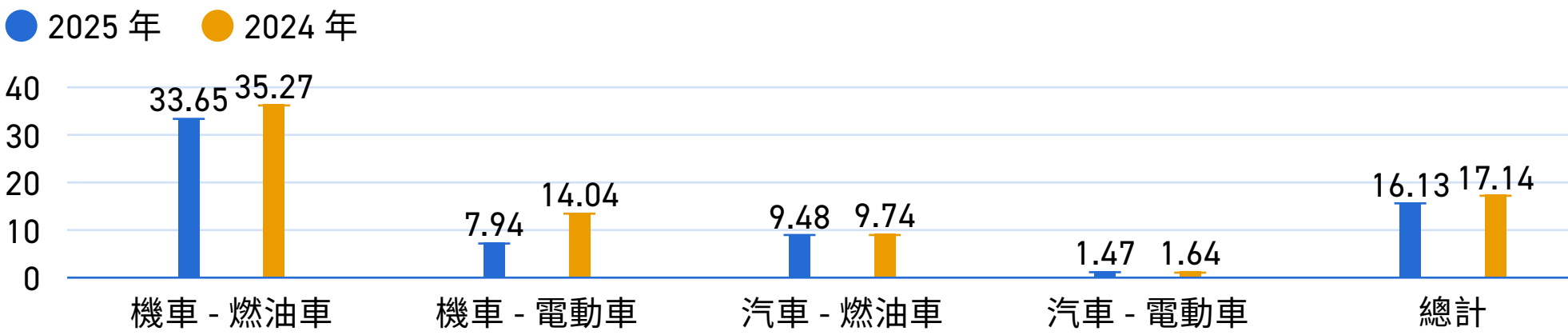


險種		保險相關碳排放量 tCO ₂ e	經濟排放強度 tCO ₂ e/ TWD MM	盤查覆蓋率 ^{註 6}	數據品質 ^{註 7}
依資產別	商火險	37,120.48	8.88	98.74%	2.50
	水險	6,633.67	5.95	89.52%	1.92
	工程險	1,627.60	2.11	42.40%	3.87
	新種險	7,333.48	3.15	88.59%	3.46
	法人車險	34,135.43	14.67	94.14%	3.97
商業保險合計		86,850.67	8.10	86.48%	3.07

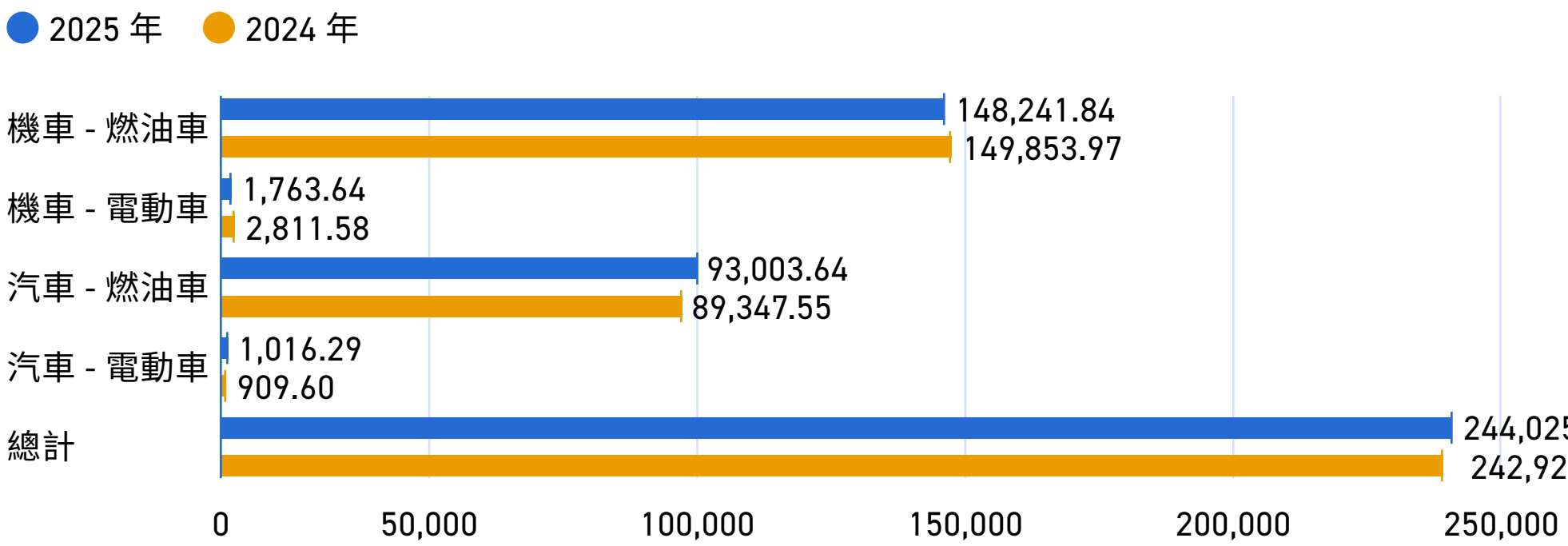
個人汽車保險

國泰產險目前依據公會版商品架構承作電動車相關保險，並持續關注國內外電動車市場與保險商品的最新發展趨勢。未來，公司將評估新商品開發方向與規劃商品組合，以提供更符合市場需求與風險特性的電動車保險保障。

經濟排放強度

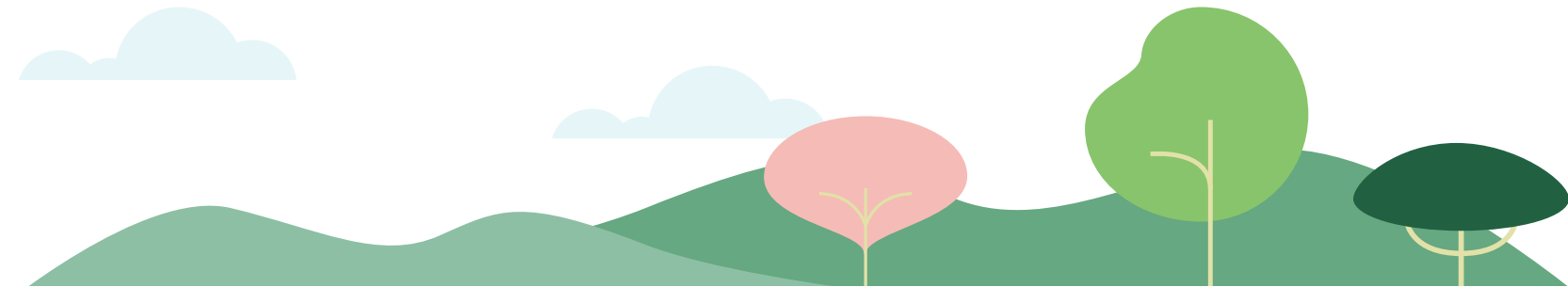


保險相關碳排放量



註 6 盤查覆蓋率為所有盤查承保部位金額占整體承保組合金額之比率

註 7 PCAF 的數據品質評分級距為 1 至 5 分，相較於 5 分，1 分代表的溫室氣體排放數據具有較低的不確定性。在計算營收或其他代理數據時，皆採用最新可取得之數據估算。溫室氣體排放量盡可能使用「被承保公司最新可取得之範疇一及範疇二排放量或推估數據」，在沒有被承保公司碳排放量的情況下，我們使用基於公司經濟活動數據進行估算，當數據逐步完善，我們預計推估數據將逐步由投保公司自行報告的數據取代。



險種	保險相關碳排放量 tCO ₂ e	經濟排放強度 tCO ₂ e/ TWD MM	盤查覆蓋率	數據品質
機車 - 燃油車	148,241.84	33.65	29.11%	3.85
機車 - 電動車	1,763.64	7.94	1.47%	2.50
汽車 - 燃油車	93,003.64	9.48	64.84%	2.70
汽車 - 電動車	1,016.29	1.47	4.58%	2.13
個人汽車保險合計	244,025.42	16.13	100%	3.01

■ 投融资氣候風險管理

投資組合永續評估

在投資面向，由於投資標的同樣可能面臨氣候變遷帶來的災害與損失風險，國泰產險制定「ESG 投資評估流程」，並運用第三方機構（如 Bloomberg、MSCI）提供之碳排放資料強化對被投資公司的篩選與風險檢視。此外，本公司亦透過議合發揮投資人的影響力，促進實體產業提升氣候韌性並採取更積極的因應作為。詳細資訊請參考 [▶4.2.1 永續投資](#)。

撤煤行動

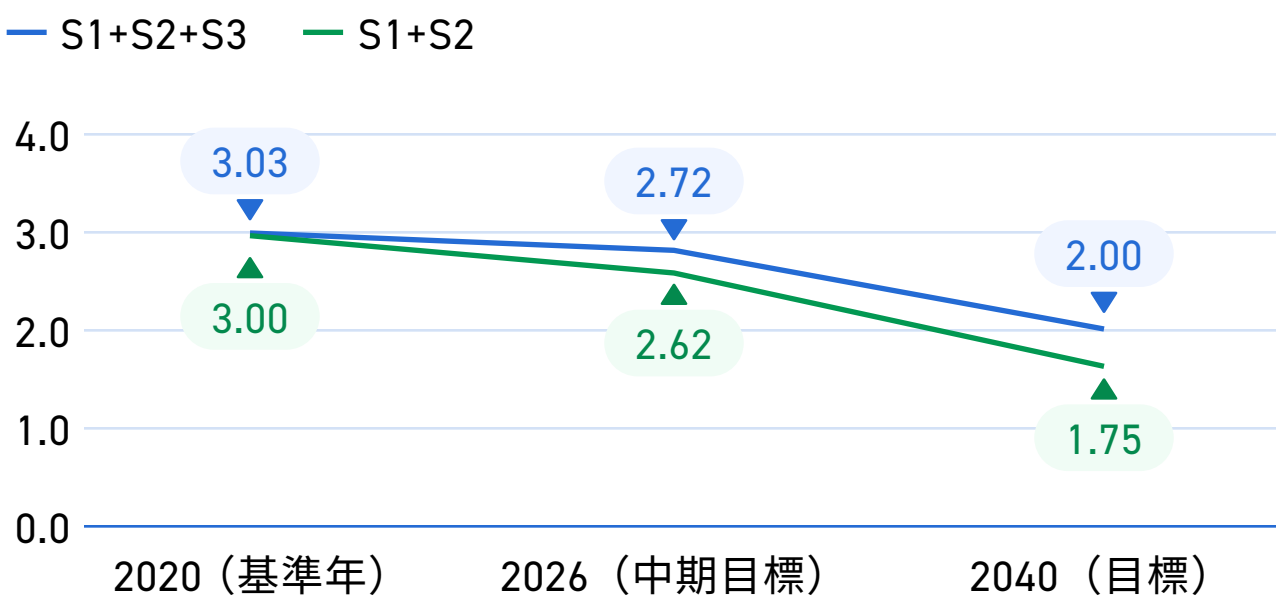
因應國際減碳之趨勢以及集團之投資策略，國泰產險將逐步排除四種高排碳之煤炭產業：「煤礦業」、「煤礦鐵路運輸」、「煤炭輔助服務」、「燃煤發電業」。同時我們也協助現有之高碳排之企業客戶因應氣候變遷風險，避免投資標的在經營上所面臨的氣候相關風險，而導致投資損失。

金融資產減碳目標與進展

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° C 的目標，制定每年減少 0.052 度的低碳投資計畫。

國泰產險採用國際組織碳核算金融聯盟（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）方法，盤點投融资組合之財務碳排放。計算範圍涵蓋國內外上市櫃公司之股票與債券，並納入範疇一與範疇二排放，以此作為投資部位之風險管理依據。

SBT 目標溫度路徑圖

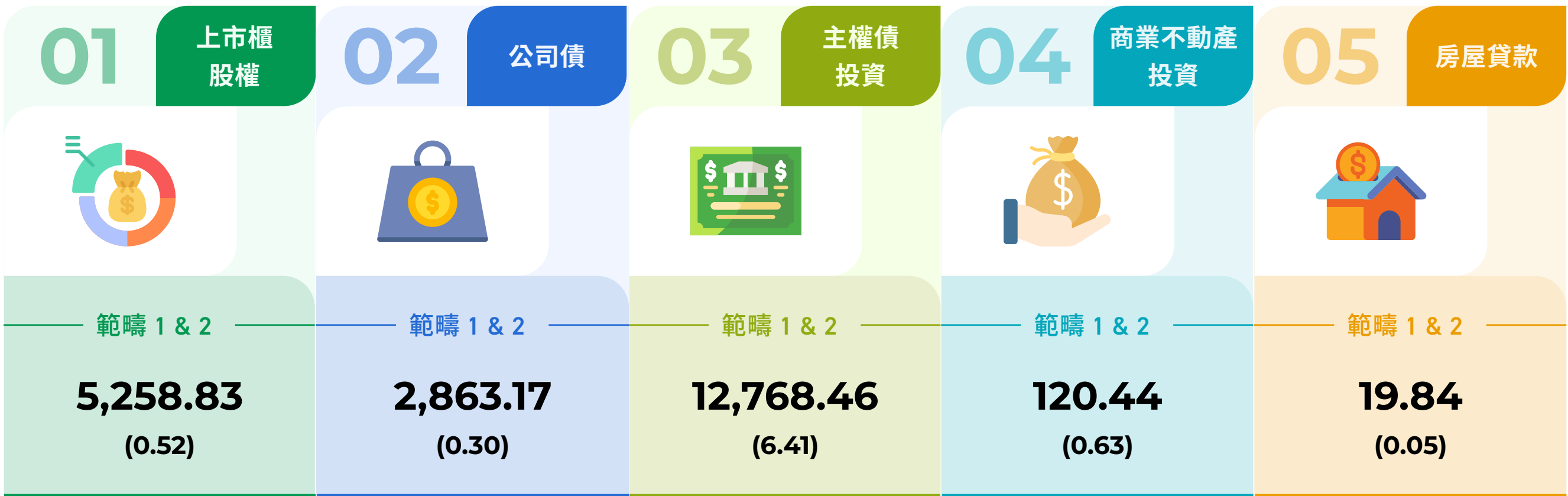


投融资組合溫室氣體盤查

國泰產險深知金融機構於全球淨零扮演關鍵角色，為達到 2050 金融資產淨零排放長期目標，積極落實監控財務碳排放。國泰自 2018 年起自主進行財務碳排放量盤查，參考 PCAF 方法學，逐年進行投融资資產盤查範疇；並建立年度監控機制，定期盤點與分析公司投融资組合的碳排放量變化，確保資本配置與減碳目標保持一致。2025 年各資產投融资組合之財務碳排放（排除 LULUCF）為 21,030.74 tCO₂e 及資料品質分數為 2.61。



單位：財務碳排放量 tCO₂e（經濟排放強度 tCO₂e/ 保費毛額 TWD MM）



2025	投融资組合碳排放盤查			
資產別	財務碳排放 tCO ₂ e	經濟排放強度 tCO ₂ e/ TWD MM	盤查覆蓋率	數據品質
上市櫃股權	5,258.83	0.52	100%	2.68
公司債	2,863.17	0.30	100%	2.18
主權債投資（排除 LUULUCF）	12,768.46	6.41	100%	4.00
主權債投資（包含 LUULUCF）	12,348.41	6.20	100%	4.00
商業不動產投資	120.44	0.63	100%	4.00
房屋貸款	19.84	0.05	100%	4.00

營運風險管理

營運持續管理

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，國泰產險評估全臺各地 73 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，並確認風險等級。經評估，73 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。本公司訂定《國泰產險營運持續管理準則》，建置完整的通報機制，有效傳達訊息。當遭遇天災等緊急危難事件，將依各事件判斷等級與通報層級，啟動相關緊急應變處理程序及業務復原作業。此外，每年定期舉辦各情境之複合式演練，以確保發生突發性災害或不可抗拒之因素時，重要關鍵業務不中斷及確保相關備援機制之有效性。更多營運持續管理內容，請見 [▶6.3.5 營運持續管理](#)

3.1.5 TCFD 氣候指標與目標

國泰產險支持 RE100 倡議，承諾於 2030 年全臺所有營運據點 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 [▶ 2.3 永續策略藍圖目標](#)。



3.2 環境永續

3.2.1 節能減碳管理方針

01

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。

02

管理承諾

01 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，以 2020 年為基準年，年均至少減碳 4.2% 之目標。

02 承諾 RE100 再生能源倡議，並於 2025 年達成總部百分百使用再生能源；而國內所有營運據點則於 2030 年達到 100% 使用再生能源，並 2050 年落實淨零碳排。

03

權責單位

01 管理單位：企業永續（CS）小組。

02 功能小組：綠色營運小組。

03 執行單位：管理部安全衛生暨總務科。

04

投入資源

01 綠營小組成員 3 名。

02 LED 汰換費用：42.3 萬元；綠電採購：1,570 萬元。

05

管理評核機制

01 ISO 14001、ISO 50001 環境及能源管理系統。

02 ISO 46001 水資源效率管理系統。

03 ISO 14064 溫室氣體查驗。

04 ISO 14067 產品碳足跡。

05 ISO 20400 永續採購指南標準。

06

具體績效

01 ISO 14001 環境及能源管理、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。

02 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。

03 取得 PAS2060 國際碳中和標準查證。

3.2.2 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 碳揭露獲最高 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、投融資、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，2024 年取得 PAS2060 國際碳中和標準查證，針對總部大樓及敦南信義大樓營運產生碳排放量，遵循「先減碳、導綠電、後碳權抵換」，最終向碳權交易所申請碳權註銷，以完成碳排放量抵換；另針對產品碳標籤認證，也完成修訂第 2.0 版「財產保險服務」碳足跡產品類別規則，修訂後版本，碳足跡可依「險種」、「線上 / 線下」等不同維度進行計算，擴大產品多樣式盤查類型。我們期待持續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。2025 年持續深化低碳轉型，啟動產品碳足跡展延作業並全面檢視產品生命週期，從原料取得、服務招攬及最終廢棄物處理，透過系統性盤查以識別關鍵排碳熱點，並據此作為低碳營運與決策之重要依據。在能源轉型方面，國內外再生能源使用率達 61.6% 已超越目標 50%，將持續強化營運場域的再生能源使用，為邁向碳中和目標奠定關鍵基礎。碳強度計算請詳見 ►3.1.4 TCFD 氣候風險管理。



圖 3-4、國泰產險歷年環境突破里程碑

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 最新標準進行查驗。近三年來，在提高再生能源使用、深化數位化與推動職場轉型等節能減碳行動，整體措施展現顯著的減碳成就。相關數據請見 [7.2 ESG 績效數據表](#)。

溫室氣體排放統計

項目	計量單位	2023 年	2024 年	2025 年
直接排放 (範疇一)	tCO ₂ e	國內 164.65	國內 93.92	國內 96.91
		國內 + 國外 168.52	國內 + 國外 96.66	國內 + 國外 100.67
間接排放 (範疇二)		國內 1,823.96	國內 1,340.80	國內 756.69
		國內 + 國外 1,997.31	國內 + 國外 1,487.39	國內 + 國外 892.36
市場基礎排放				
間接排放 (範疇二)		國內 2,222.52	國內 2,276.91	國內 2,124.27
		國內 + 國外 2,395.87	國內 + 國外 2,423.51	國內 + 國外 2,259.94
地理基礎排放				
其他間接排放 (範疇三)		國內 762.90	國內 760.10	國內 84.25
	國內 + 國外 762.90	國內 + 國外 760.10	國內 + 國外 86.09	

註 9 邊界調整對齊財務報告書，故揭露國內及國外碳排放。

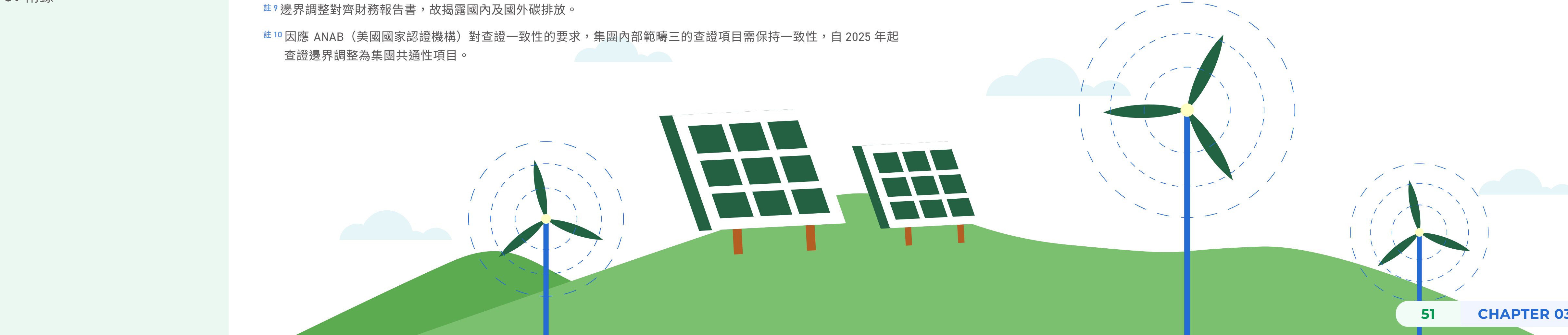
註 10 因應 ANAB（美國國家認證機構）對查證一致性的要求，集團內部範疇三的查證項目需保持一致性，自 2025 年起查證邊界調整為集團共通性項目。

提升再生能源使用

► GRI 302-1、302-4、PSI 原則一

國泰產險營運過程之能源使用以外購電力為主，主要供應職場辦公用途使用，未用於供熱、制冷、蒸氣等，且未有任何出售的能源消耗量，電力來源為臺灣電力公司，係依據台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，國泰產險持續提高再生能源使用，於 2025 年已累積 18 處大樓 100% 再生能源使用，此外亦訂定 2025 年再生能源使用率達 50% 目標，透過逐年擴大再生能源採購及導入，國內外再生能源使用占比已達到 61.6% 之目標，大幅超越年度目標。相關數據請見 [7.2 ESG 績效數據表](#)。

年份	再生能源 轉供（度）	購入憑證 （度）	再生能源總 用電量（度）	再生能源使 用目標占比	再生能源使 用達成占比	累積再生能 源據點
2023	805,133	0	805,133	17.8%	17.9%	2 處
2024	1,974,000	0	1,974,000	35%	41.1%	13 處
2025	2,597,337	290,000	2,887,337	50%	61.6%	18 處



■ 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占總量之 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、職場共用化及業務數位化」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，來提升職場運作效益，並減少空調設備、燈具耗電，朝向零碳轉型目標邁進。



圖 3-5、國泰產險減碳作為與效益

■ 碳標籤與減碳標籤 - 完善之碳排管理

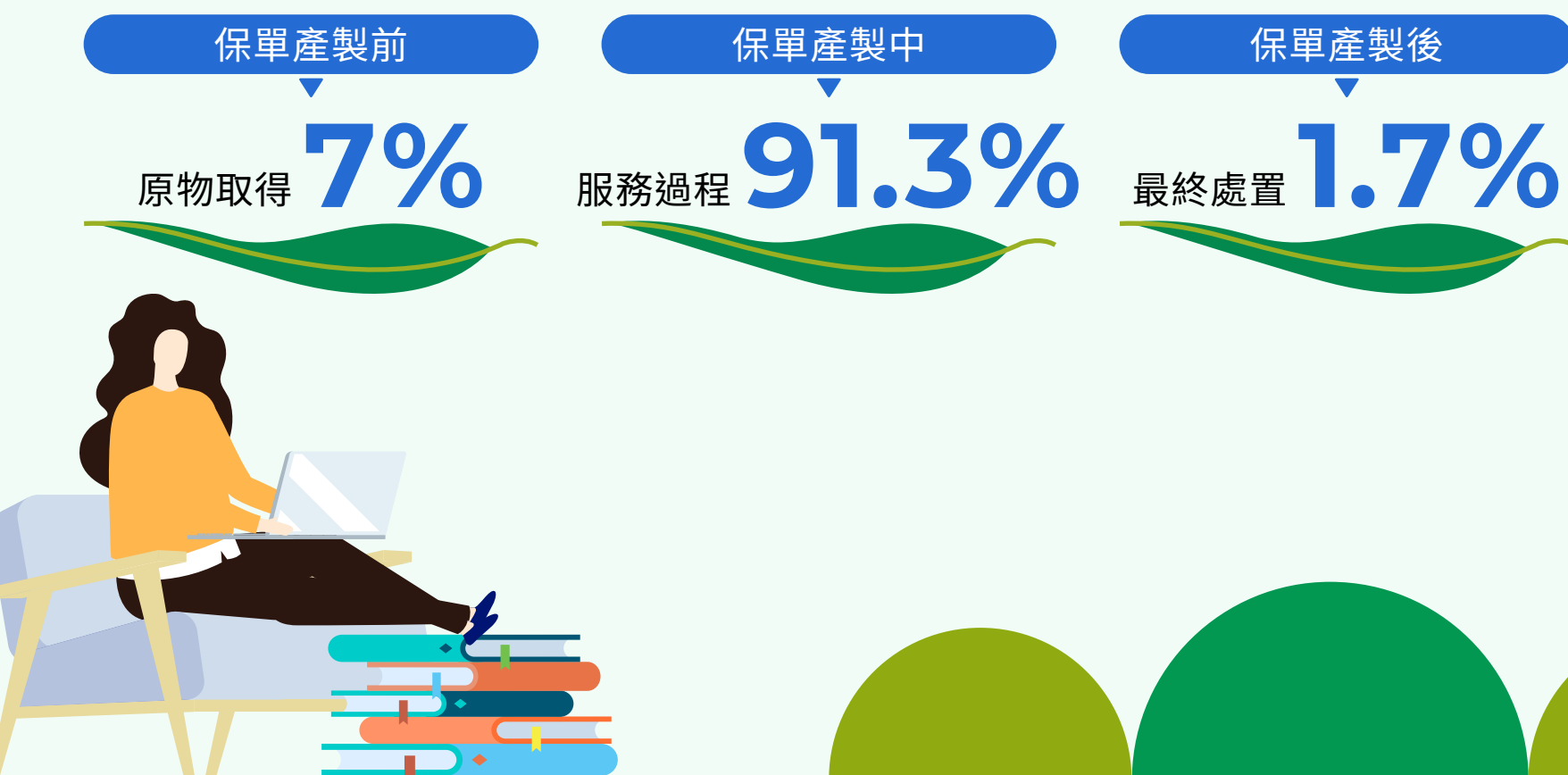
國泰產險以國泰金控集團制定之《環境及能源管理政策》，管理營運以及上游供應商對環境的影響。我們遵循 SBTi 及 RE100 等國際永續倡議，承諾至 2030 年達減碳 42%，並於 2030 年國內所有營運據點 100% 使用再生能源，以「淨零碳排」為目標擬定策略並執行。

國泰產險採行能源環境管理系統與水途徑檢視，目前已通過「ISO 50001 能源管理系統」、「ISO 14001 環境管理系統」與「ISO 46001 水資源效率管理系統」等國際環境標準認證。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。2024 年完成修訂第 2.0 版「財產保險服務」碳足跡產品類別規則，修訂後碳足跡可依「險種」、「線上 / 線下」等不同維度進行計算，擴大產品多樣式盤查類型。2025 年本公司持續深化低碳轉型策略，啟動產品碳標籤展延作業，並重新檢視產品生命週期，以強化源頭減碳管理；在原料取得階段，透過減少及取消部分印刷品印製（如強制證）；服務招攬階段，持續提升行動工具使用及業務數位化作業，以減少差旅碳排，同時持續提高電子保單使用率，減少耗材與紙本數量；盤查期間於能源轉型方面，再生能源使用率已接近 50%，並以每年提升 10% 再生能源使用量為目標，持續強化營運場域的再生能源使用。

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

國泰產險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，還能为環境永續盡一份心力，共同促進企業低碳轉型。

註 11 此處為 2018 年盤查結果。



■ 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，籌劃全省營運據點節電。

2024 年為內部節電競賽活動元年，透過活動強化能源控管及建立同仁節能觀念，活動中建立節電糾察隊、定時並隨手關閉不須使用的電器及設定電腦自動關機，並不定期安排節電宣導，改變用電行為。同時，透過獎勵機制，鼓勵營業單位降低用電量，並相較前一年度同期達成用電量減少之成效。2025 年推動以內部碳定價機制試行，落實「排碳有價」管理文化，以採購再生能源成本做為內部碳定價基礎，訂定每公噸碳費為新臺幣 14,770 元，並結合節電競賽進行，年度整體活動共計節省 8.9 萬度^{註 12}，約減少 42.3 噸碳排放，總節電率為 5.2%。為逐步形塑同仁「排碳有價」及「排碳使用者付費」意識，本年度採取「報表揭露先行」策略。針對用電量較前期增加之單位，於內部管理報表中增列「超額碳費」之說明，讓各單位預先模擬未來實際徵收後之財務影響，進而提早啟動減碳規劃，有助強化各單位節能意識與行動力，對節能行為產生正向推動成效。

節電競賽活動成效

活動期間	2024 年 4 月至 9 月	2025 年 4 月至 9 月
活動節電量（與去年同期比較）	減省 5.7 萬度	減省 8.9 萬度
活動節電率（與去年同期比較）	降低 2.6%	降低 5.2%

註 12 節省電費以每度 7 元計算（再生能源購入成本）。



圖 3-6、國泰產險 2025 年節電競賽文宣

3.2.3 水資源與廢棄物管理

■ 水資源管理

世界氣象組織於 2025 年發布的《全球水資源狀況報告 2024》（State of Global Water Resources 2024）指出，全球水循環持續失衡，僅約三分之一河川流域維持正常狀態，並已連續六年呈現明顯惡化。河流、水庫、湖泊、地下水與冰川皆出現異常，水循環中的極端現象愈加普遍。2024 年期間，非洲、歐洲與亞洲部分地區遭遇嚴重洪災，而南美洲及南非則經歷深度乾旱。水資源作為人類社會的根基、經濟發展的動力以及生態系的基礎，其壓力正持續升高，水相關極端事件對生命與生計的衝擊亦日益加劇。

面對水資源挑戰，國泰產險秉持永續經營的理念，早於 2016 年即完成全臺據點的水資源盤查，並持續推動節水管理與資源最佳化利用。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。2024 年房東國泰人壽於國泰產險總公司大樓、瑞光資訊大樓及中華大樓之冷卻水塔加裝補水錶，此措施有助於偵測異常耗水與即時監控水量的功能，確保穩定運行，強化用水管理效能，進一步促進水資源使用效率之提升。2025 年進一步透過補水錶數據進行定期彙整與分析，透過每月監控報表與異常值檢視，即時掌握用水狀況，提升用水透明度與管理精準度，持續促進水資源使用效率的提升。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 [7.2 ESG 績效數據表](#)。



圖 3-7、國泰產險節約用水宣導文宣

水資源使用統計

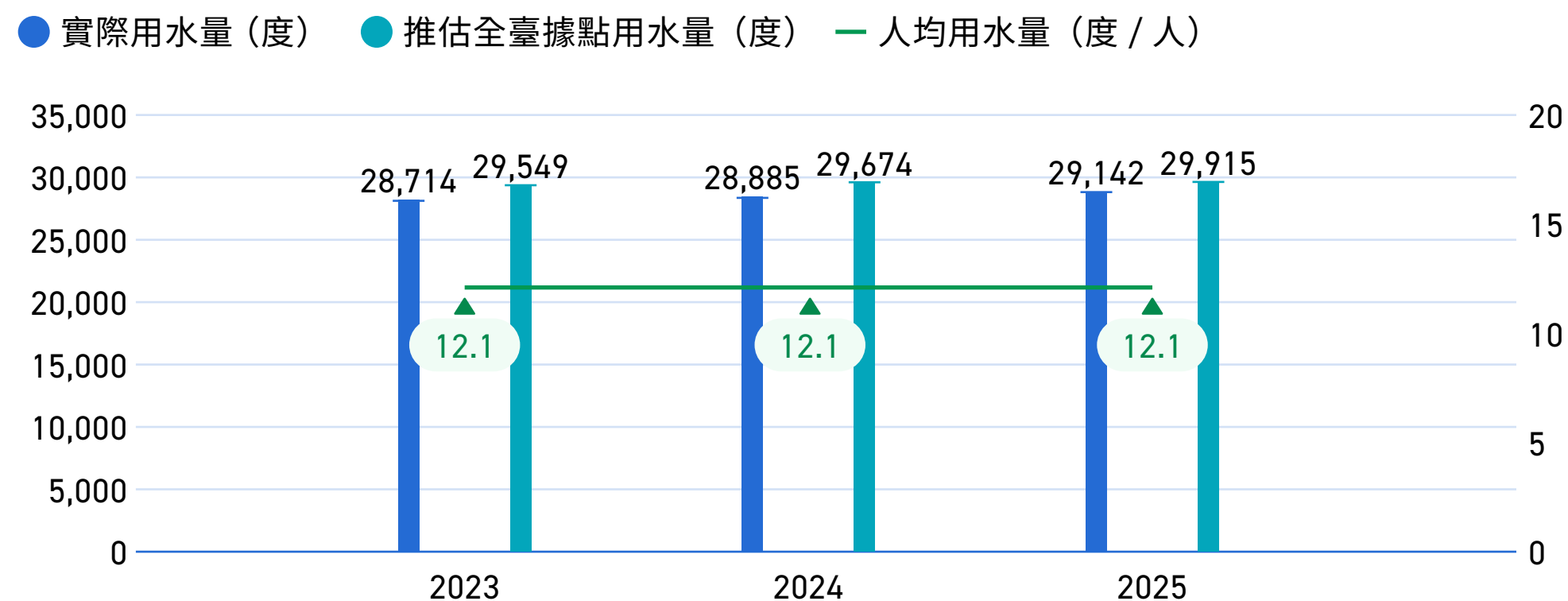


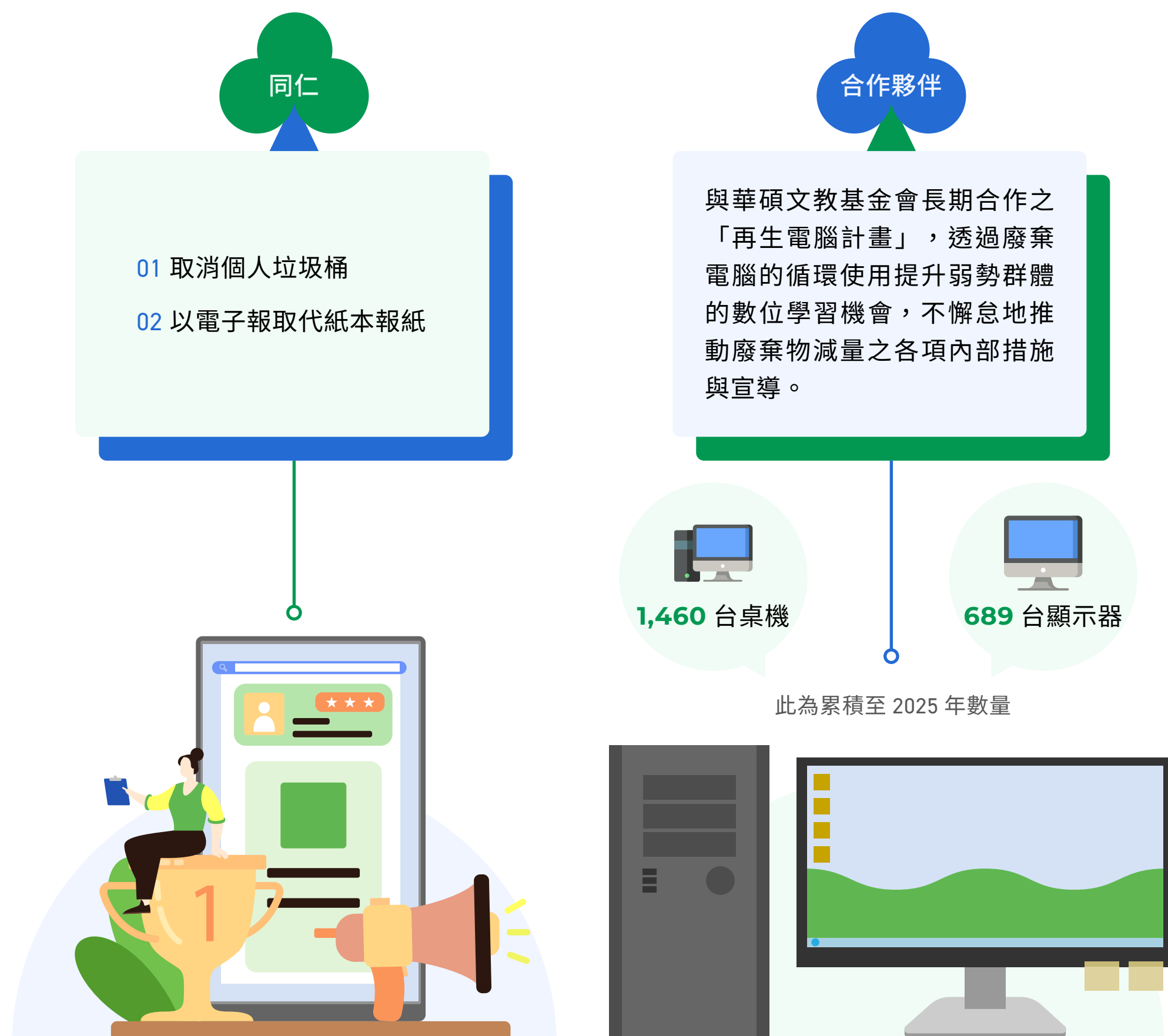
圖 3-8、水資源使用統計



■ 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。國泰產險廢棄物皆為一般廢棄物，並委外交由專業廠商處理。2025 年在廢棄物之減量管理上，我們透過多元措施從源頭落實管理，並擴大盤查據點與導入分類制度，以提升整體資源循環效益。今年國泰產險將廢棄物盤查邊界由原本 1 棟大樓，擴大至 4 個據點，使廢棄物管理更全面、更能反映實際營運狀況。其中部分據點新增紙容器回收分類，推動員工依「紙張、紙容器、資源回收、一般垃圾」等更細緻的項目進行分類。透過分類制度優化與教育宣導並行的方式，讓回收分類更確實，有效減少一般垃圾量。

在強化內部管理的同時，公司亦持續與外部單位合作推動循環再利用，發揮資源再利用之效益。持續與華碩文教基金會合作之「再生電腦計畫」，提供 1,460 台桌機及 689 台顯示器回收捐贈作業，延長資源使用年限、減少電子廢棄物產生。2025 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 [▶7.2 ESG 績效數據表](#)。



廢棄物產出量統計

● 2023 ● 2024 ● 2025

單位：公噸

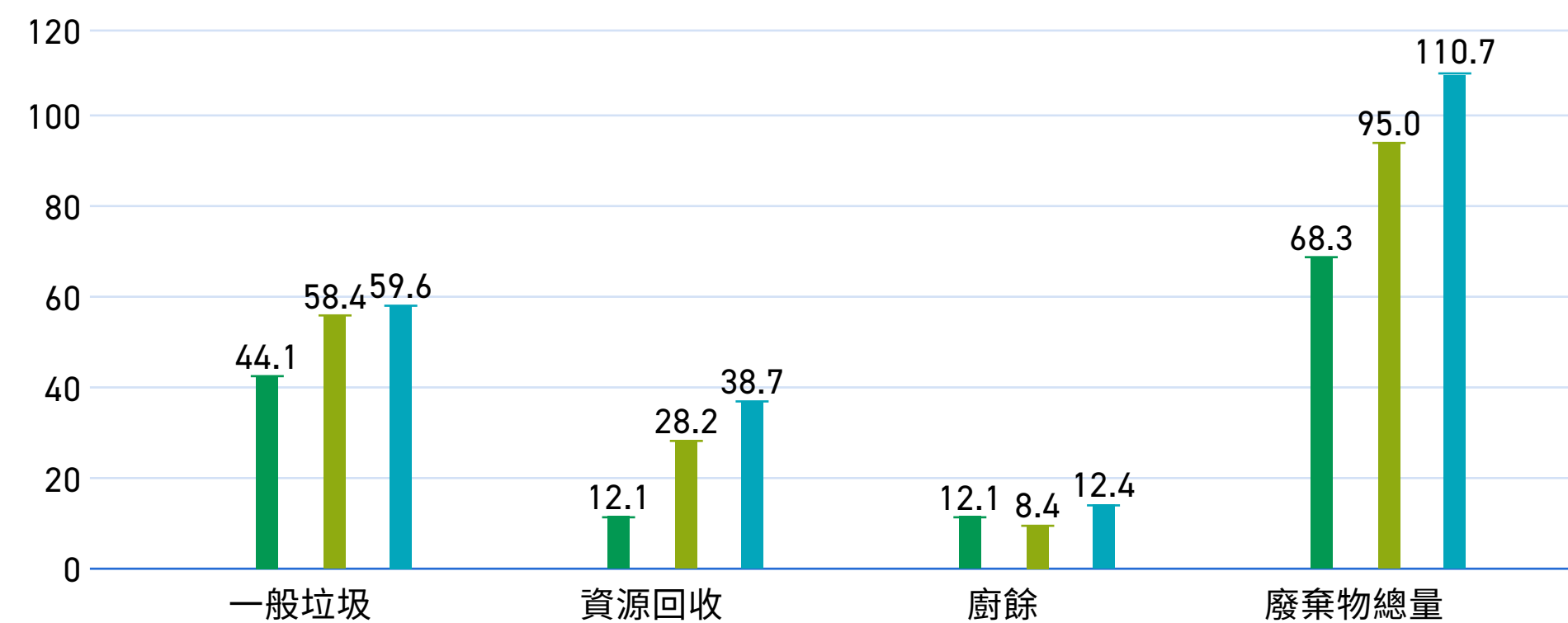


圖 3-9、近三年廢棄物產出量統計



3.2.4 供應鏈環境永續議合

► GRI 2-6.1、2-6.2、2-22、2-24 PSI 原則二

■ 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 2025 年與集團共同舉辦「2025 國泰金控永續供應商大會」，以「永續連線・綠色共好」為主軸，聚焦「倡議簽署」、「卓越表揚」、「行動承諾」三大面向，鼓勵供應商針對自身商品與服務進行碳盤查與減碳管理，並申請環境部減碳標籤認證，與國泰一起加入減碳行列。

本年度共邀請兩家合作廠商加入永續倡議簽署，分別為「拓震家具有限公司」與「愛西迪有限公司」，兩家分別為本公司配合之傢俱供應商及機車贈品合作廠商，藉由倡議行動共同承諾強化永續管理。

此外，本公司亦表揚綠色採購績優廠商「百通科技股份有限公司」與「嘉群印刷事業有限公司」，兩家廠商積極響應綠色採購政策，並選用環保材質進行印刷品印製，以具體行動支持永續採購推動，促進本公司供應鏈之低碳化與永續發展。

國泰以綠色環保為主軸，邀請交易金額 500 萬以上或具轉型潛力的供應商參與，提升綠色產品比例。大會上供應商分享自身循環經濟產品資訊，並透過 PPT 與其他廠商交流學習。



■ 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，完成訓練成為合格廠商後方進入議價流程。國泰產險偕同金控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回合格供應商行列，本年度供應商年度評估 100% 合格。



註 13 2025 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 114 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 3-10、供應商篩選原則與 2025 年供應商永續績效

3.3 自然與環境

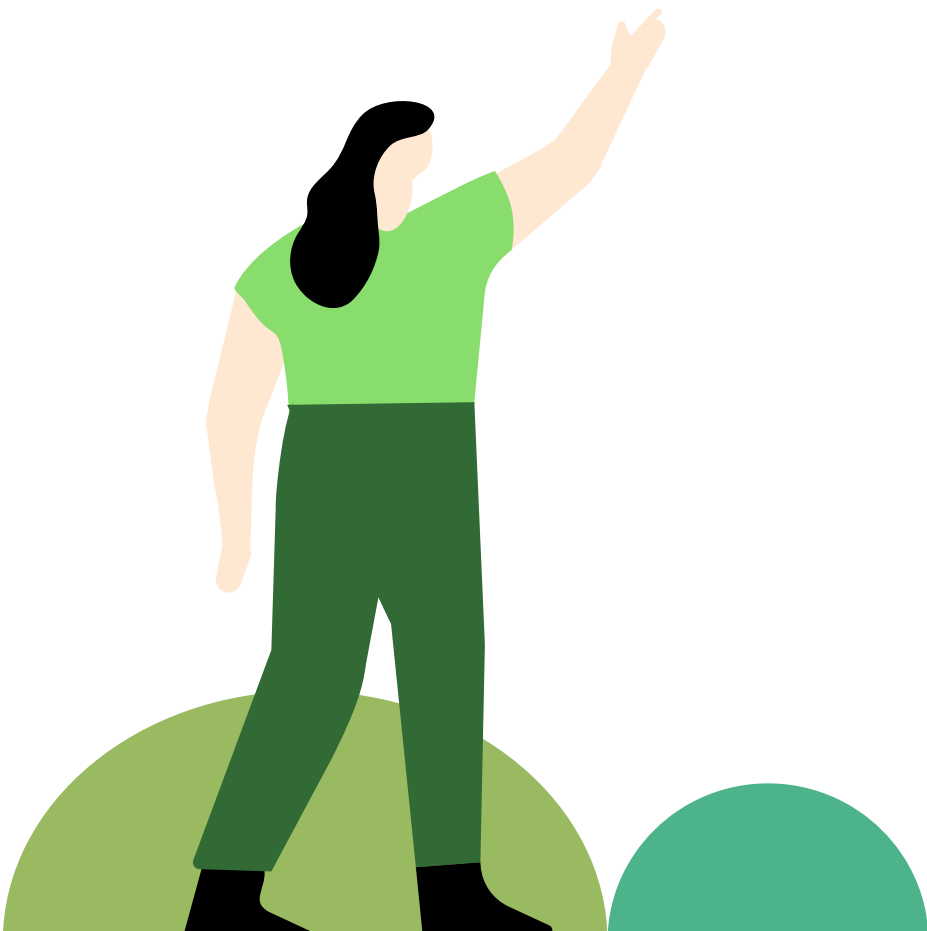
3.3.1 自然管理架構

接軌 TCFD 與 TNFD 架構， 將氣候變遷與自然議題納入企業風險管理

近年世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）於年度《全球風險報告》中，持續將「極端天氣事件」及「生物多樣性喪失和生態系統崩壞」列為全球關注的主要自然相關風險。於 2025 年版本中，這兩項議題更被評估為未來十年最具影響力的前兩大長期風險。國泰產險多年重視全球自然環境與生物多樣性議題，並納入本公司重大議題，同時，考量國際對於自然議題關注度提升，我們將原「TCFD 工作小組」更名為「氣候自然工作小組」。2024 年納入 TNFD 框架首次編製獨立 TNFD 報告書，呈現本公司自然相關議題之治理、策略、風險管理、指標與目標之推動情形。

▶ 國泰產險 2025 年氣候暨自然報告書

註 14 比例之計算方式為：承保或投資自然敏感性產業部位之總金額 / 承保或投資所有產業部位之總金額。



管理架構



管理與行動



2025 年度執行狀況



治理

- 01 董事會為執行氣候與自然相關議題之最高管理層級
- 02 由總經理帶領企業永續（CS）小組與風控長帶領氣候自然工作小組進行內部氣候變遷與自然相關議題之管理，透過跨單位協作組成之氣候自然工作專案小組，與企業永續（CS）小組之各大成員共同發展氣候與自然行動



策略

- 01 依據集團氣候藍圖與自然資本風險識別結果，推動自然敏感產業的辨識與追蹤
- 02 建立氣候與自然依賴、影響、風險與機會等指標，納入承保與投資決策流程中
- 03 研擬具體減緩與調適措施，並持續關注與管理自身營運對氣候變遷、環境與自然的影響，發展及推動有助於因應氣候變遷或提高自然資本永續性的環境永續金融商品



風險與 影響 管理

- 01 將自然相關風險正式納入公司既有之風險治理流程，並參照相關指引建立定期檢視與彙整機制以進行自然風險辨識與潛在衝擊評估
- 02 針對承保與投資部位進行自然風險暴險情境分析，作為風險調整基礎



指標與 目標

- 01 國泰產險已訂定氣候與自然相關指標，透過定期檢視與追蹤，持續強化對氣候與自然依賴、影響、風險與機會的辨識與管理

- 01 企業永續（CS）小組與風控長帶領氣候自然工作小組進行管理，並於 2024 年首次獨立出具包含 TCFD（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）與 TNFD（The Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD）框架氣候暨自然報告書

- 01 國泰產險依照集團鑑別之重點關注產業「農林漁牧業」、「食品飲料製造業」、「石油與天然氣」、「化學原材料、肥料、氮化合物、塑 / 橡膠原料及人造纖維製造」、「建築材料業（含水泥）」、「礦業」、「化石燃料發電及煤炭相關產業」、「運輸業」、「不動產管理及開發業」、「汽車零件製造業」進一步檢視主要業務對於自然資本依賴與影響程度

- 02 應用 LEAP（Locate, Evaluate, Assess, Prepare）方法，檢視公司營運與價值鏈對於自然資本的依賴與影響，以分析對自然的依賴與影響及潛在之風險與機會

- 03 推動有助於因應氣候變遷或提高自然資本永續性的環境永續金融商品。發展綠色金融商品，2025 年環境永續保險（綠色保險）之件數為 104,026 件、簽單收入為 413,796 萬元；投資低碳與基礎建設等永續項目合計金額 49 億元

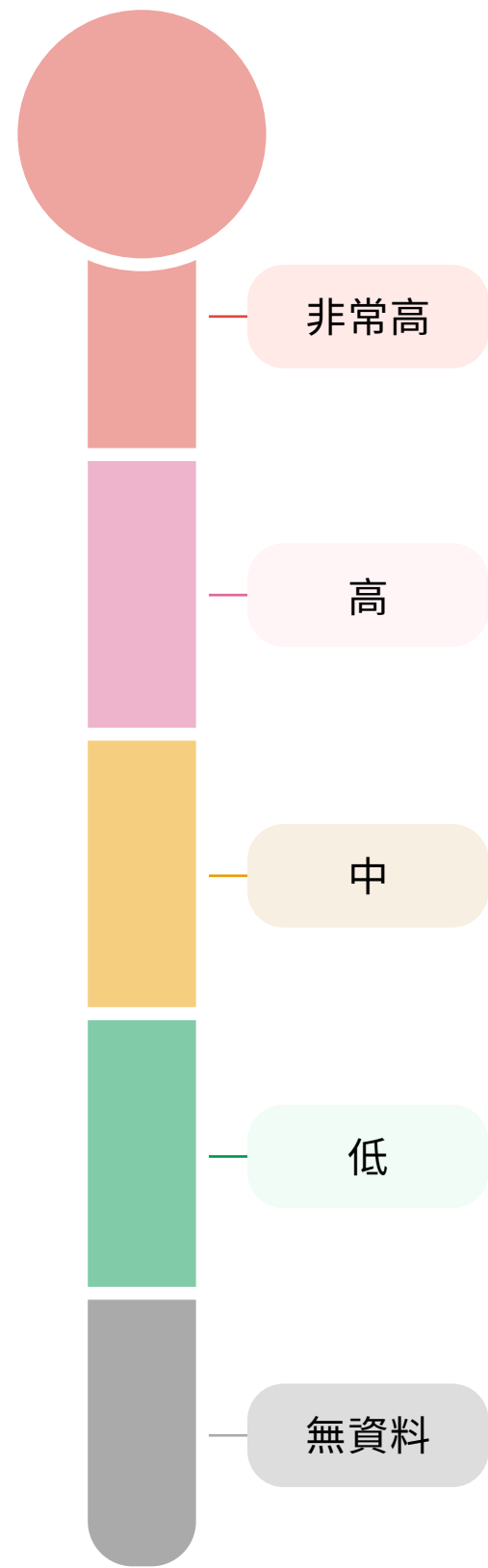
- 01 訂定《國泰產險 ESG 暨氣候風險管理準則》及相關風險控管機制將自然議題納入風險管理流程，強化承保與投資流程中之風險識別與管理

- 02 檢視與揭露國泰產險的承保與投資標的自然風險暴險比例

- 03 建立內部定期報告與追蹤機制，作為自然風險變化情勢監測依據

- 01 檢視國泰產險於 2025 年底對自然資本的「依賴與衝擊」及「風險與機會」評估結果，揭露我們營運、承保與投資之企業位於高度自然敏感區之比例

- 02 參考集團鑑別之 10 類重點關注產業，揭露我們於 2025 年底之承保與投資敏感性產業暴險情形。2025 年承保與投資部位中，自然敏感性產業分別占 79.66% 與 39.80%^{註 14}



3.3.2 自然依賴、影響、風險與機會

■ 自然相關依賴與影響

國泰產險參考 TNFD 發布之《金融業附加指引（Additional guidance for financial institutions Version 2.0）》中的優先產業清單、ENCORE^{註 15} 資料庫中對自然資本具高依賴或高影響之產業，以及集團敏感性產業之既有定義，作為鑑別優先關注產業的主要依據。在此基礎上，國泰產險進一步檢視公司價值鏈下投資與承保相關經濟活動對自然資本的依賴與影響程度，同時分析投資與承保組合中屬於集團敏感性產業的暴險比例，據以掌握主要業務的潛在風險並提供後續管理與策略制定的重要參考。

集團個別產業	依賴					影響						投資部位占比 (%)	承保部位占比 (%)
	水資源	空氣	物種	土壤	棲息地	水資源使用	其他資源使用	氣候變遷	自然生態變遷	污染	物種干擾		
工業服務												2.16%	22.89%
工業製品												3.50%	6.64%
不動產投資信託及服務												0.00%	0.80%
不動產管理及開發												1.74%	0.75%
公用事業												0.00%	2.92%
公共行政												0.00%	0.00%
必需消費品												3.10%	1.73%
石油與天然氣												0.07%	0.08%
再生能源												0.00%	0.79%
金融相關產業 - 非銀行												24.77%	3.63%
金融相關產業 - 銀行												19.91%	1.05%
非必需消費服務												0.40%	8.57%
非必需消費品												2.28%	1.83%
科技硬體及半導體												30.25%	25.43%
原物料												1.17%	4.51%
軟體及技術服務												1.85%	0.38%
媒體												0.08%	0.32%
零售批發												1.65%	17.09%
電信												7.09%	0.13%
醫療保健												0.00%	0.47%
合計												100.00%	100.00%
自然敏感性產業												39.80%	79.66%
非自然敏感性產業												60.20%	20.34%

註 15 ENCORE（Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure）由全球樹冠層（Global Canopy）、聯合國環境規劃署金融倡議（UNEP-FI）及聯合國環境規劃署轄下世界保護監測中心（UNEP-WCMC）共同開發，彙集全球自然相關風險的資料，協助企業評估自然相關依賴與影響。

國泰產險透過碳排放量、用電量與經濟規模等因子，篩選投資與承保組合中具有自然相關潛在高依賴或影響之交易對手。進一步運用國內公開資料庫與圖資，針對上述高依賴或影響之交易對手進行重要生態區域接口的分析，檢視公司營運據點、投資與承保據點位於高自然敏感度區域之情形以更全面掌握公司價值鏈與自然風險的關聯程度。

依賴與影響評價分析結果顯示，國泰產險的營運據點整體而言對於自然資本的依賴度及影響度相對較低；然而，在分析投資與承保部位中屬於潛在優先關注交易對手之依賴與影響評價分析後，我們發現屬「科技硬體及半導體」、「原物料」、「公用事業」等產業之交易對手，因其生產活動特性，對自然資本的整體依賴度及影響度相對較高，其營運模式在生產過程中產生有毒土壤和水污染排放、固體廢棄物產生和釋放，以及非溫室氣體空氣污染排放等環境壓力。

▶ 國泰產險 2025 年氣候暨自然報告書 5.3.1 自然定位、依賴與影響分析章節

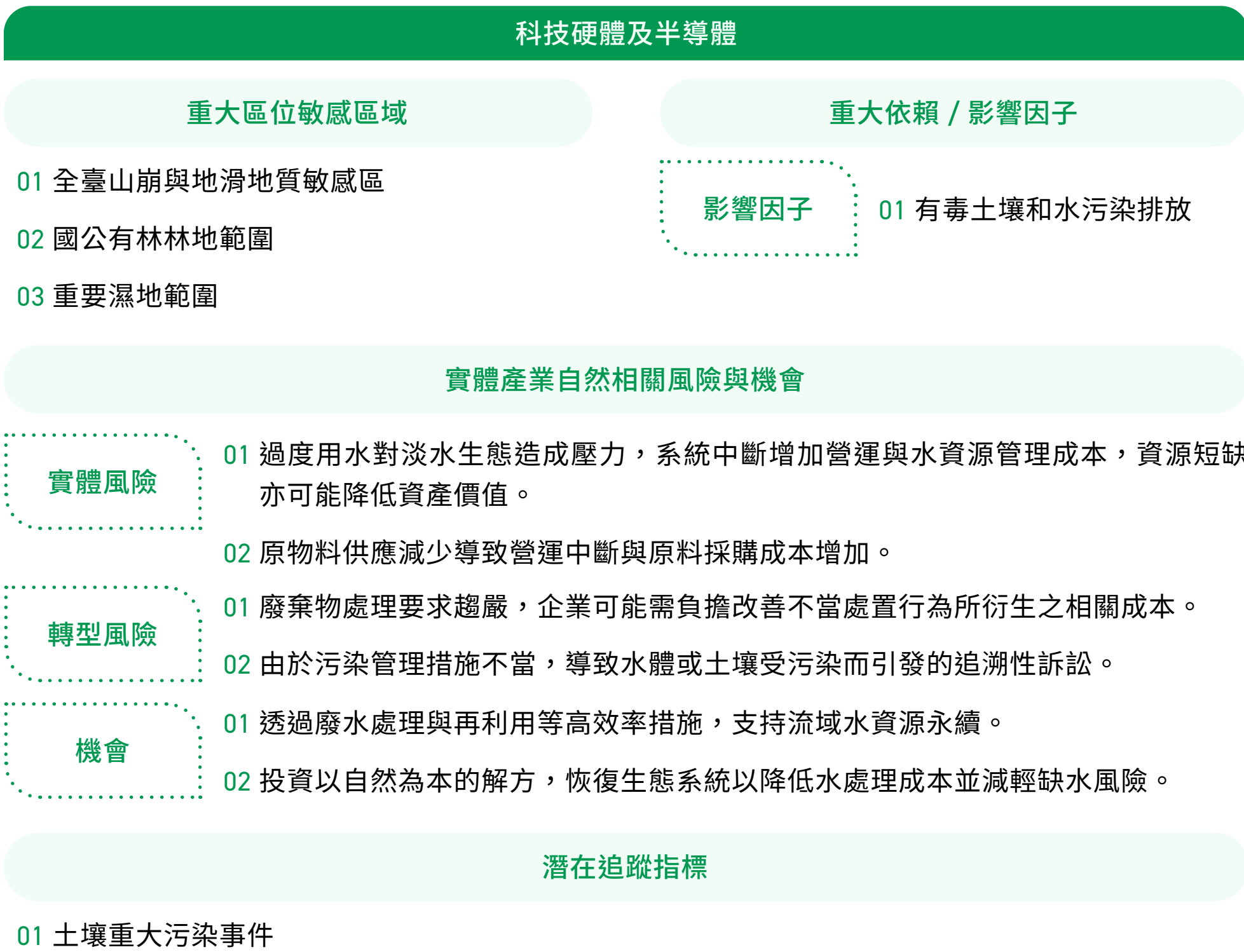
價值鏈 指標	營運據點 據點占比	投資部位	承保部位
		潛在優先關注據點之交易對手部位占比	
比例 (%)	71.00%	20.87%	22.49%



自然相關風險與機會

國泰產險透過自然相關依賴與影響評估，系統性篩選投資與承保組合中應重點關注之交易對手，作為辨識自然相關風險與機會的基礎。完成篩選後，國泰產險參考 TNFD 產業附加指引（Additional Sector Guidance），分析交易對手之潛在風險與機會，以及對本公司之可能傳導效果，並進一步運用情境分析，評估高水資源依賴企業在不同情境下因淹水災害所可能面臨的財務衝擊。據此國泰產險同步研擬可能的因應措施案例，作為未來承保與投資決策之參考依據，以降低生態系服務喪失所帶來的自然相關風險。▶ 國泰產險 2025 年氣候暨自然報告書 5.3.2 自然風險、機會與指標評估章節

自然相關風險、機會與指標辨識



原物料

重大區位敏感區域

01 中央管河川

02 保安林

03 水庫蓄水範圍

重大依賴 / 影響因子

影響因子

01 固體廢棄物產生和釋放

02 非溫室氣體空氣污染排放

03 有毒土壤和水污染排放

04 干擾（例：噪音、光害）

05 營養土和水污染物排放

實體產業自然相關風險與機會

實體風險

01 極端天氣事件可能導致沿海設施受損與營運中斷，並增加化學品外洩對生態環境的風險。

轉型風險

01 更嚴格的環境法規導致營運成本 / 稅收增加。

02 因化學品洩漏或違反環境法等環境事件的撤資或法律訴訟。

機會

01 透過完善的產品管理機制降低資源浪費，並以環境友善產品為核心，拓展新興市場與成長機會。

潛在追蹤指標

01 生命週期結束與生產過程中有害廢棄物的回收利用

02 違規事件

03 塑膠污染

公用事業

重大區位敏感區域

01 國公有林林地範圍

02 全臺山崩與地滑地質敏感區

03 中央管河川

重大依賴 / 影響因子

01 固體廢棄物產生和釋放

02 非溫室氣體空氣污染排放

03 有毒土壤和水污染排放

實體產業自然相關風險與機會

實體風險

01 由於火力發電廠可用於製冷過程的水減少，逐漸減少供水會導致營運和採購成本增加。

02 極端天氣事件增加，可能會損壞設施，導致營運停機和維修成本增加。

轉型風險

01 火力發電廠排放大量溫室氣體、空氣污染物和水污染物，可能會因聲譽受損而造成收入損失。

機會

01 轉型並優化營運流程，以降低對自然環境之負面影響，並提升對自然之正向效益。

潛在追蹤指標

01 煤炭燃燒殘渣：燃煤產物（CCP）的體積（噸）和回收的比例（%）

重點鑑別產業傳導國泰之主要風險與機會

保險風險

自然風險導致的索賠案件量及其賠償總金額增加。

市場風險

因自然災害損失使投資組合公司資產價值減損或業務表現惡化。

政策與法規風險

因環境法規趨嚴，承保標準與條款隨之趨嚴，導致保費收入下降。

聲譽風險

因與導致全球暖化和破壞自然環境的企業有業務往來，導致公司聲譽受損。

業務機會

01 開發有助於解決自然與環境風險的保險商品。

02 開發新客戶，和已經於自然 / 氣候議題取得進展的公司合作。

自然相關情境分析



背景

為評估自然相關災害對水資源高度依賴價值鏈所可能造成的衝擊，並延續上述的依賴影響分析，本次國泰產險針對國內投資部位與承保標的綜合考量部位占比、產業對水資源的依賴程度，選取「科技硬體及半導體」、「原物料」、「公用事業」、「必需消費品」、「醫療保健」，以 IPCC AR6 SSP 5-8.5 乾旱情境，評估對水資源潛在高度依賴之投資與承保對象在乾旱造成水資源匱乏情境下的營運韌性；並結合各產業的耗水強度，據以判定個別交易對手所面臨的潛在乾旱風險。



分析 流程

評估 範疇

資產類別：

國內投資與
承保交易
對手

產業類別：

綜合考量各行業水資源依賴程度與公司資產暴險金額，以「科技硬體及半導體」、「原物料」、「公用事業」、「必需消費品」、「醫療保健」作為本次情境分析主要分析對象。

實體 風險

乾旱導致公司水資源短缺之實體風險

氣候 情境

SSP 5-8.5

推估 時期

- 01 短期（2030 年）
- 02 長期（2050 年）

危害度

推估未來各情境、時期下不同範圍
SPI 指標之發生頻率

脆弱度

產業用水強度：

全國各縣市、全國平均，各產業之單位營收平均工業用水總量



分析 結果

潛在高乾旱實體風險等級據點數量占比（SSP 5-8.5）

檢視本年度情境分析結果，在 2030 年 SSP 5-8.5 最嚴峻的情境下，屬於水資源潛在高度依賴之投資及承保對象的工廠據點中，62 個投資標的營運據點中，有 2 個投資據點屬於潛在高乾旱實體風險據點，占投資據點評估範疇 3.23%（約占國內投資部位的 3.49%）；另外，739 個承保客戶的營運據點中，有 91 個承保據點屬於潛在高乾旱實體風險據點，占承保據點評估範疇 12.31%（占總保費毛額 6.53%）。此分析顯示，水資源短缺所帶來的自然實體風險，對投資與承保業務的潛在影響屬於低度風險，處於公司可承擔的範圍內。

危害度 X 脆弱度 風險等級	投資業務		承保業務	
	短期 (2030 年)	長期 (2050 年)	短期 (2030 年)	長期 (2050 年)
05	3.23%	0.00%	12.31%	6.09%
04	14.52%	0.00%	22.19%	1.76%
03	29.03%	12.90%	24.22%	8.39%
02	53.23%	32.26%	38.29%	32.21%
01	0.00%	54.84%	2.98%	51.56%



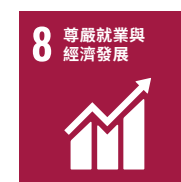
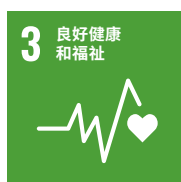
風險因應 對策

- 01 藉由分析結果，更確實了解自然相關風險對本公司各業務之影響與衝擊程度，進而拓展各項因應行動。
- 02 持續追蹤並分析自然資源依賴、環境影響、風險與機會等面向及其情境變化，有助於強化公司面對自然與氣候衝擊時的整體韌性，同時提升保險業務的穩健性與長期抗風險能力。

Chapter

04

健康社會的守護者



4.1 健康促進	063
4.2 財務健康	075

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

教育宣導活動 78 場，觸及 3,400 人次
永續投資金額約 49 億元

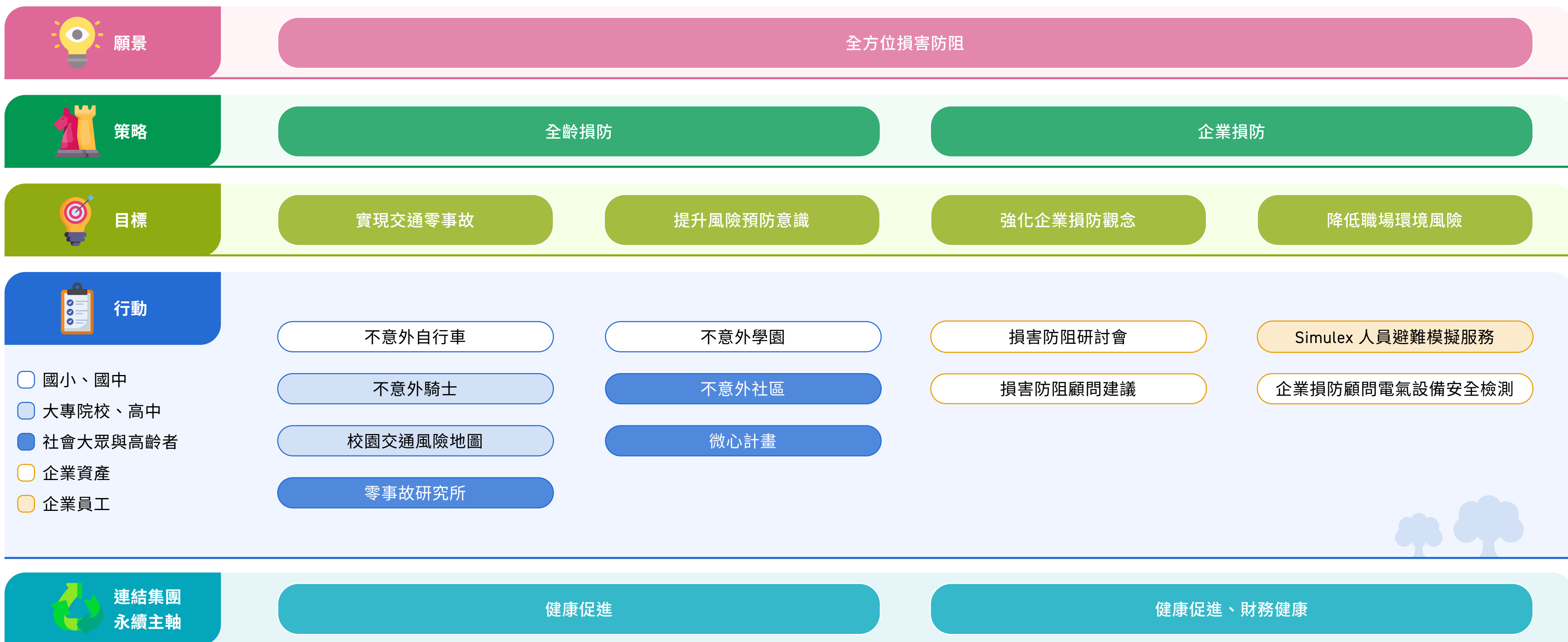
4.1 健康促進

► GRI 413-1

4.1.1 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

01

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》。

02

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。

03

權責單位

企業永續（CS）小組下設之社會共榮小組，包含綜合企劃部與損害防阻部。

04

投入資源

01 人力資源：損害防阻部 17 位、綜合企劃部 14 位。

02 費用投入：約 709 萬元（包含微心計畫：約 20 萬）。

05

管理評核機制

01 企業永續小組例行性會議。

02 利害關係人參與度與回饋狀況。

06

具體績效

01 不意外騎士於 2025 年提供 17 場交通安全教育講習，協助逾 1,500 人次建立防禦性駕駛觀念以期能提高用路安全。

02 2025 年零事故研究所網站瀏覽量逾 653,000 人次。

03 不意外自行車 2025 年共舉辦 44 場教育宣導活動，觸及逾 1,500 人次。

04 不意外學園舉辦「不意外糾察隊」安全教育桌遊，2025 年間共舉辦 17 場講座，觸及逾 400 人次。

05 2025 年零事故研究所網站瀏覽量累計逾 3,450,000 人次。

06 駕駛能力評測提供駕駛人自我診斷，包含「心理、反應、知能」三大面向，截至 2025 累積實測人數逾 120,000 人次。

4.1.2 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「追求安全零事故」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。

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。2025 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 17 場校園交通安全講習課程、觸及人數超過 1,500 人次、學生對專案活動認同感達 89 分。另外，亦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。

2025 年 5 月深入偏鄉馬祖高中推動不意外騎士專案，讓學生透過 APP 及 VR 模擬騎車情境，加深風險情境理解，並教導 12 位老師危險感知及防禦性駕駛知識及如何使用「不意外騎士」APP 工具傳授課程教學內容，確保安全教育計畫可長期延續。課程前後測結果，學生對於「無號誌路口」、「閃光號誌」、「圓環路口」等風險情境之正確應對知識明顯提升。

關於國泰產險不意外騎士推動成果請見 ▶ [國泰產險官網](#)。

實現交通零事故

線上資訊平台

零事故研究所

線上化交通安全測驗，提供駕駛安全資訊及車險自助服務。

實地執行方案

不意外騎士

將「VR (Virtual Reality) 虛擬實境」技術運用在危險感知測驗，推出「VR 虛擬實境版危險感知測驗」並持續優化，推出「VR 危險感知 2.0」。

建立校園風險地圖

2023 年度透過 WEB「VR (Virtual Reality) 虛擬實境」技術，推出校園交通風險地圖計畫。

不意外自行車

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 AR 遊戲」。

線上資訊平台結合實體活動 推廣以創新科技翻轉交通安全知能教育

不意外騎士投入成果與影響力

2025 年度成果

- 投入經費約達 **9.6** 萬元
- **111** 位人力資源

自 2015 累計至 2025 年

- 舉辦 **272** 場教育活動
- 走訪全臺各地 **92** 所學校
- 參與人次逾 **26,600** 位



圖 4-1、馬祖高中不意外騎士活動推廣



圖 4-2、馬祖高中不意外騎士活動推廣

零事故研究所

國泰產險秉持提升社會大眾安全意識的初衷，自 2014 年起建立零事故研究所網站平台，持續推廣正確的安全預防觀念。

2025 年，與智能客服阿發合作推出「發搜 me，遊日趣」有獎問答，以遊戲化方式吸引民眾參與旅遊風險問答，活動共觸及約 74,460 人次。同時，國泰產險依據內部理賠數據統計，突發疾病與意外事故為國人海外旅遊常見的理賠類型並作為短影音主題，推出兩支旅遊風險短影音（突發疾病篇、意外事故篇），以輕鬆有趣的方式傳遞正確的旅遊風險觀念。

此外，為提升居家風險意識，舉辦「用電行為大調查」活動吸引 8,979 人填答問卷，並提升網站單月瀏覽量 13.8 萬人次，雙創歷年新高。其後依據問卷洞察發布住家火災預防新聞，也進一步強化損害防阻的品牌形象。

在交通安全預防觀念面向，推出國泰主動式道路安全促進計畫（Car Safety），透過 7 支短影音的呈現將事故肇因彙整、提供防禦性駕駛觀念，讓民眾可以快速意識到行車將會面臨的風險。

▶ 零事故研究所網站



圖 4-3、發搜 me，遊日趣有獎問答



圖 4-4、旅遊風險短影音（突發疾病篇）



圖 4-5、旅遊風險短影音（意外事故篇）



圖 4-6、用電大調查抽獎



圖 4-7、Car Safety 短影音

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。自 2017 年至 2025 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。

為加速推廣「校園交通風險地圖」，協助全國各級學校掌握校園周邊的高風險路段並採取預防措施，2025 年 9 月與教育部及國立陽明交通大學跨域合作，共同打造「校園交通風險地圖專區」。只需於網頁輸入學校地址，即可查詢校園周邊 500 公尺及 2 公里範圍內的事務熱點，並依據不同道路情境獲得客製化的風險預防對策。

同時受邀出席教育部「四防齊心、校園安心」記者會，與教育部及國立陽明交通大學共同發表全新的「校園交通風險地圖」專區。國立陽明交通大學教授並於教官研習營中介紹專區在校園風險預防上的應用面向。2025 年 10 月教育部協助發函全臺各級學校，宣導專區的使用方式與實務價值。目前，已有超過 100 所學校推廣此專區，顯示校園端的高度重視與積極採用。



圖 4-8、校園交通風險地圖專區



校園交通風險地圖投入成果與影響力

2025 年度成果

→ 與教育部及國立陽明交通大學跨域合作打造「**校園交通風險地圖專區**」

自 2017 累計至 2025 年

→ 完成臺灣 **14** 所學校合作建置校園風險地圖
→ 與教育部及國立陽明交通大學跨域打造「**校園交通風險地圖專區**」

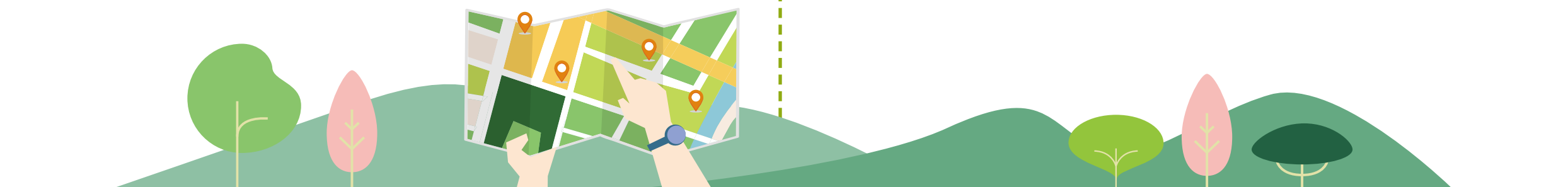


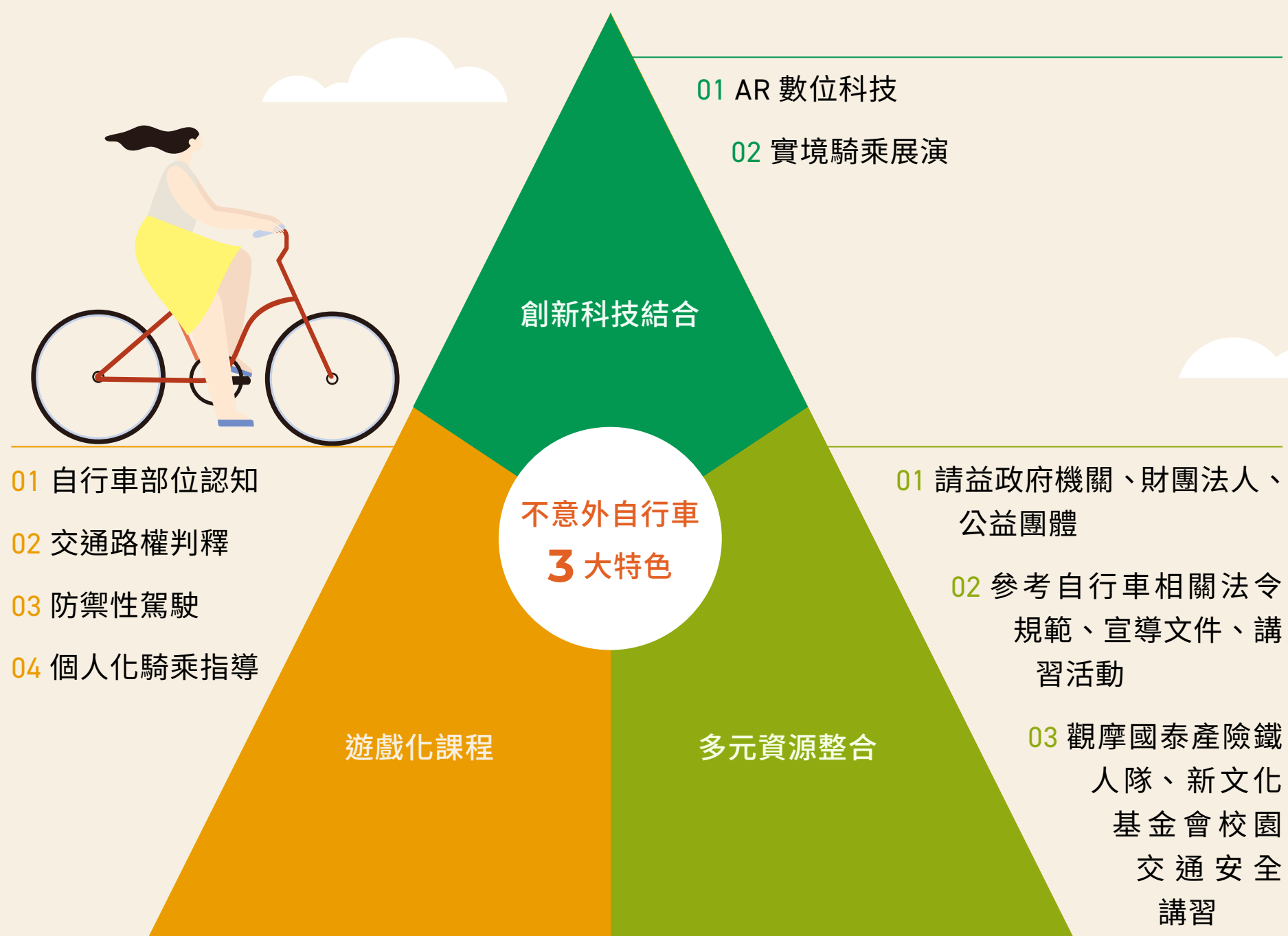
圖 4-9、「四防齊心、校園安心」記者會



圖 4-10、記者會說明校園交通風險地圖專區應用

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。2025 年舉辦 44 場教育宣導活動，參與人次約 1,500 位。2025 年 6 月深入位處花蓮縣偏鄉地區的水璉國小，推動不意外自行車活動，讓學生透過 APP 平板互動了解燈號、路權等騎乘自行車安全觀念。學生對於「斑馬線通行」、「閃光號誌」、「大車過彎」等風險情境之正確應對知識明顯提升。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](#)。



不意外自行車投入成果與影響力

2025 年度成果

- 投入經費約達 **32** 萬元
- **296** 位人力資源

自 2020 累計至 2025 年

- 舉辦 **242** 場教育活動
- 走訪全臺各地 **102** 所學校
- 參與人次逾 **7,700** 位



圖 4-11、水璉國小不意外自行車課程合照



圖 4-12、水璉國小不意外自行車教學宣導

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數位科技設計學系攜手合作，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，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。

2025 年深入花蓮縣偏鄉地區的水璉國小、明里國小推動不意外學園專案，透過不意外糾察隊安全教育桌遊活動，以遊戲化的學習方式協助偏鄉孩童建立交通安全觀念，提升風險辨識能力，進而降低事故發生的可能性。

2025 年共推動 17 場次安全教育桌遊活動，參與人次約 400 位。關於國泰產險不意外學園歷年推動成果請見 [國泰產險官網](#)。



不意外學園投入成果與影響力

2025 年度成果

→ 投入經費約達 **31.7** 萬元



自 2012 累計至 2025 年

→ 舉辦 **161** 場教育活動

→ 參與學童人次逾 **21,000** 位



圖 4-13、水璉國小不意外學園教學宣導



圖 4-14、水璉國小不意外學園教學宣導



圖 4-15、明里國小不意外學園教學宣導



圖 4-16、明里國小不意外學園宣導

不意外社區

透過大數據分析內政部消防署和保險理赔案件，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。

1

自 2021 年起，國泰產險陸續推出「國泰防災三部曲」系列，包括住宅火災篇（2021）、用電安全篇（2022）與地震篇（2023），並同步開發多項具新型專利之互動教具，如「零事故煙流實驗室」、「零事故地震實驗模組」，以視覺化互動教學方式提升防災教育效果，並持續擴大至國泰集團內部進行防災宣導。

2

2024 年將「國泰防災三部曲 - 住宅火災篇」推廣至企業客戶，搭配新型專利「零事故煙流實驗室」教具，模擬火場的煙流樣態且強化視覺教育性，宣導正確的火災風險觀念，教導火場如何正確的求生，活動累計 141 場次，2025 年持續推動，活動累計 282 場次。

3

2025 年因應集合住宅火災風險與建築型態之變化，本公司精進研發「大廈型零事故煙流模型屋」（已於 2026 年取得新型專利），將管道間等高風險區域納入模擬情境，搭配互動式教學展演，具體呈現火場濃煙流動樣態與避難動線。透過該模型屋及相關防災教具，本公司同步強化火場求生新觀念、居家用電安全及地震防護意識，期望降低火災與感電事故造成人員傷亡比例，並提升社會大眾災前預防與減災能力，落實保險業守護民眾生命財產安全之責任。

4

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

2025 年度成果

- 投入經費約達 **56.8** 萬元
- **281** 位人力資源

自 2021 累積至 2025 年

- 舉辦 **620** 場教育活動



圖 4-17、國泰產險 2026 年取得新型專利之「大廈型零事故煙流模型屋」教具



圖 4-18、損防同仁培訓營業通訊處同仁，地震防災知識

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，並自 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，於 2025 年將「微心計畫」服務延伸至新北市蘆洲區「永安社團法人附設永康住宿長照機構」，特別推出用電安全篇並輔以交通安全預防課程，舉辦「安心生活雙講堂：安全用電不冒險，交通平安最關鍵」活動，共吸引近百位長者與照服員參與，提升長者與照護人員日常生活中的災害風險辨識與預防能力，持續將事前預防風險觀念擴散至不同鄰里社區。本場活動整體滿意度達 4.98 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。

另一方面，國泰產險長期關注高齡族群的交通風險，今年更領先業界，為「同仁康拓長照社團法人附設土城金城社區長照機構」、「永安社團法人附設永康住宿長照機構」量身打造「高齡安全交通風險地圖」。國泰產險針對該機構周邊 2 公里範圍，精準繪製出專屬的互動式風險地圖，不僅標示出高風險路段，如狹窄巷弄的盲點路口、車流量大的十字路口，還附上詳細的安全提醒與避險指引，協助長者、陪病家屬、照服人員及周邊居民等，在路經危險路段時能提高警覺預防事故。

未來，國泰產險也將持續攜手長照友好單位，深化社區合作，逐步擴展高齡交通風險分析的應用範圍，讓保險專業成為守護高齡者日常安全的重要後盾，陪伴臺灣邁向更安心的高齡社會。



圖 4-19-1、國泰產險與同仁康拓長照體系共同合作。



圖 4-19-2、國泰產險與同仁康拓長照體系共同合作。



圖 4-19-3、國泰產險與同仁康拓長照體系共同合作。

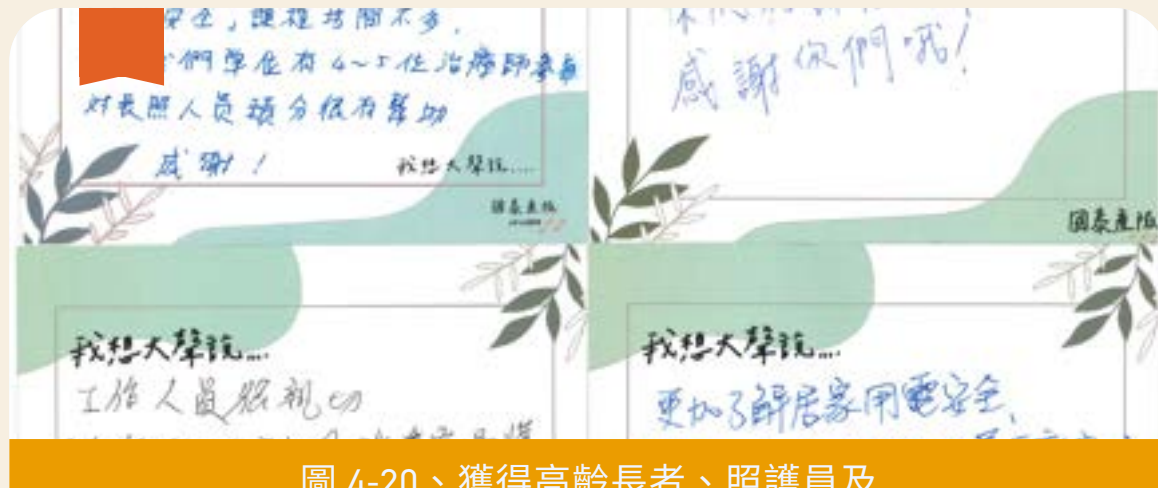


圖 4-20、獲得高齡長者、照護員及長照社區資源夥伴之正向回饋。

駕駛能力評測（Behavior Diagnosis Test）

駕駛全人評測分為三面向測驗，包含心理面向的駕駛適性診斷、反應面向的危險感知測驗以及知能面向的行車金頭腦，幫助企業找出員工的駕駛風險。

駕駛適性診斷，主要是檢測受測者駕駛心理及態度，檢測面向包含疏忽、錯誤、違規、壓力緊張、情緒反應、安全感知、駕駛技巧等七大項目，截至 2025 年受測人數約 13,000 人次。

危險感知測驗，主要是檢測受測者對於道路風險的反應能力，檢測方式是採影片情境模式，融入臺灣易發生事故肇因，檢視駕駛人面對風險之感知反應能力，截至 2025 年受測人數約 31,000 人次。

行車金頭腦，主要是檢測受測者安全觀念及法規認知程度，採題組分析駕駛人在「交通法規」、「駕駛操控技能」、「事故應變能力」等七大構面的安全知識，進而分析駕駛人駕駛行為、駕駛習慣，截至 2025 年受測人數約 53,000 人次。



4.1.3 企業損害防阻

► PSI 原則一

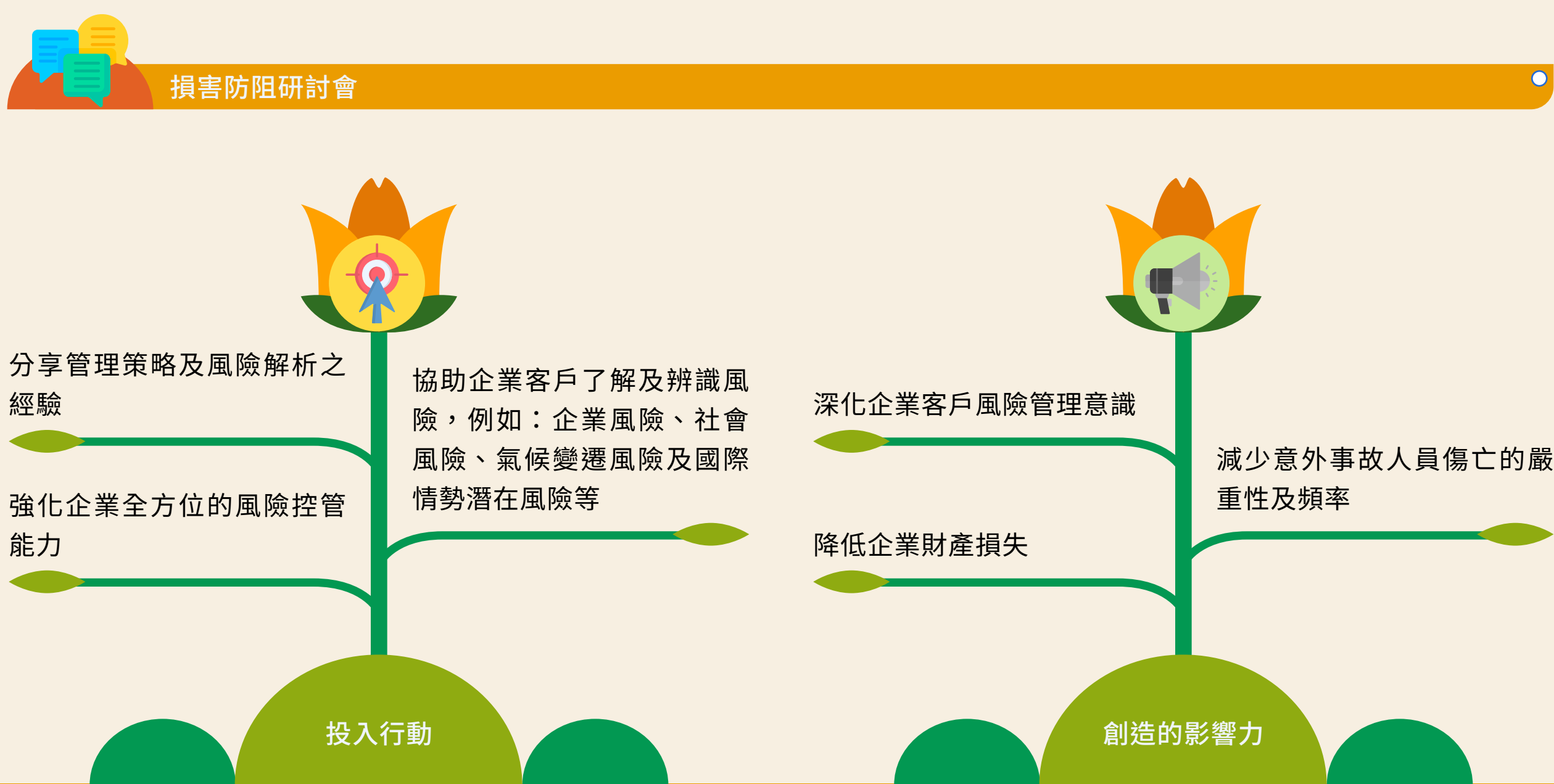
國泰產險相信事前預防更能有效大幅降低災害所造成的企業財務損失，我們以「強化企業損防意識」與「協助降低職場環境風險」為兩大目標，推動「企業損害防阻研討會」、「企業損害防阻顧問建議」、「Simulex 人員避難模擬服務」及「企業損防顧問電氣設備安全檢測」等行動方案，協助企業客戶建立損防意識，辨識出職場環境風險因子，並且針對氣候變遷所導致的可能損失提供因應措施建議，給予企業客戶更全面且完整的保險服務，同時亦呼應國泰集團永續策略三大主軸之「健康」，期望為企業客戶打造全方位健康生活。關於國泰產險企業損害防阻推動成果請見 [國泰產險官網](#)。

■ 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。2025 年與企業客戶分享「氣候變遷、資安及儲能等能源風險和永續經營等方向」以及趨勢議題。

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、桃竹區、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，如工廠火災風險與因應對策、工廠職安衛風險及事故案例分享、建築物火災風險與因應對策等主題，協助企業體強化韌性與永續經營的目標。



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 2025 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 480 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 663 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 2025 年，已服務 20 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 2025 年，累計已評估 167 個太陽能案場。

太陽光電客戶關懷計畫

服務對象

太陽光電客戶

特色

2024 年全面啟動「太陽光電客戶關懷計畫」（國泰光盾計畫），提醒太陽光電業者防颱注意事項，並提供安全檢點 EDM 及案場巡檢短影音，指引客戶巡檢案場，另提供現勘服務協助客戶進行案場安全盤點。

成效

2025 年關懷文件發送至 772 餘位客戶、場勘共 37 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。2025 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。



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。2025 年共協助 54 家企業客戶進行檢測，執行時程約 89 天。



圖 4-21、企業損防顧問電氣設備安全檢測（紅外線）



圖 4-22、企業損防顧問電氣設備安全檢測（超音波）

4.2 財務健康

核心理念

客戶財產的最佳守護者

4.2.1 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

01

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）。

02

管理承諾

01 透過 ESG 因子檢視投資對象永續風險與機會，落實責任投資。

02 擴大責任投資影響力，持續宣導公司治理及企業社會責任。

03

權責單位

財務部及國泰產險責任投資小組。

04

投入資源

01 參與永續相關論壇 2025 年達 113 小時、35 人次。

02 購買 Bloomberg、MSCI 資料庫蒐集永續相關資訊。

05

管理評核機制

01 永續投資金額。

02 低碳投資目標。

03 投資組合 ESG 評級與爭議事件。

06

具體績效

01 永續投資金額達 49 億。

02 低碳投資金額達 6.3 億，較前一年度成長 105%。

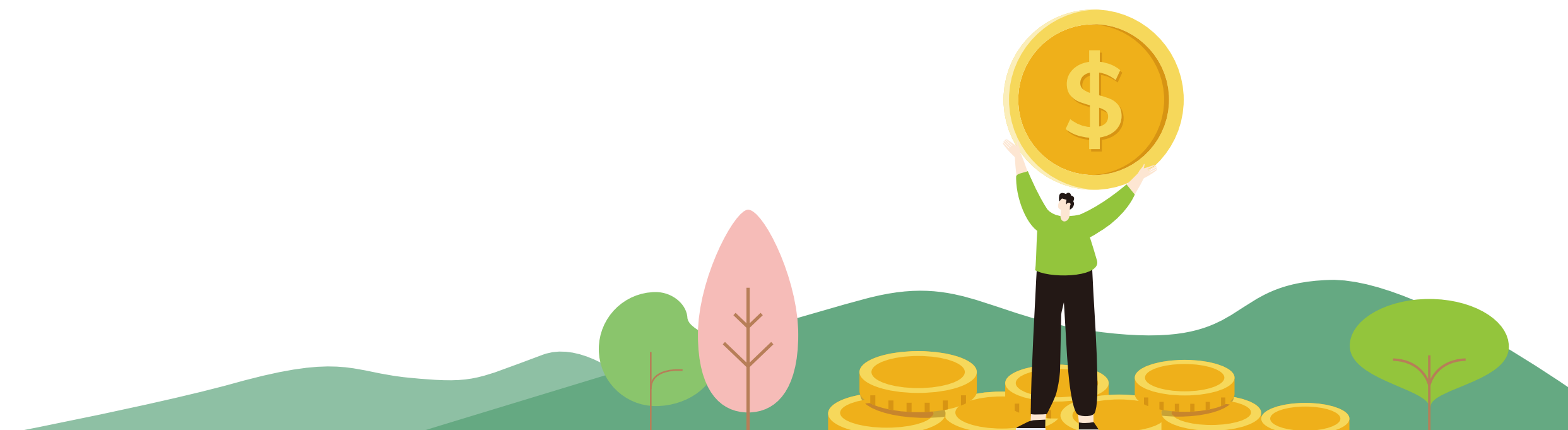
03 拜訪被投資公司 268 次。

04 議合活動 3 次。

永續投資金額達 49 億。

低碳投資金額達 6.3 億。

與被投資公司進行議合會議，促進其重視永續議題。



■ 責任投資原則

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。

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。



■ 責任投資流程

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。



圖 4-23、責任投資評估流程示意圖

■ 永續主題投資

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，2025 年永續主題性投資（低碳投資、基礎建設、水資源、金融包容性與教育、健康與高齡化）之投資總金額為新臺幣 49 億元，較 2024 年約成長 105%；同時，國泰投資綠色債券總金額為新臺幣 10,000 萬元，社會債券總金額為新臺幣 10,000 萬元，整體永續債券占整體債券投資金額的 1.67%，以促進資金流向低碳產業與永續發展。

同時也依據金管會「永續經濟活動認定參考指引」第二版，判斷帳上投資部位是否符合指引之標的。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支持型經濟活動「再生能源發電、設施與相關配件」提到的再生能源的建置。2025 年適用指引經濟活動之投資比率（適用比率）：5.77%；適用且符合指引經濟活動之投資比率（符合比率）：5.72%；符合 / 適用指引經濟活動之投資比率：99.23%。



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。

依據各項產業代碼與關鍵字進行篩選，如：替代能源、節能產業等，判斷該企業是否符合關鍵字與產業別，倘若符合，則將此筆投資活動認定為低碳投資。



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。



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。



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。



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。

註 1 因部分投資標的不僅止屬於一項永續主題，因此五大永續投資主題個別加總金額會大於整體投資金額

■ 永續議合策略

國泰產險為遵守永續發展及社會責任，近年來自主遵循永續保險原則（PSI）與責任投資原則（PRI），並跟隨母公司國泰金控一同簽訂或自行遵守各大國際倡議，期望身為投資人可以掌握當下國際發展趨勢，隨時更新國際永續現況，並依據內容不斷精進本公司永續作為。

陪伴企業加速低碳轉型，
厚實氣候韌性

將國際趨勢與經驗帶入臺灣，
積極溝通展現轉型價值

參與國際倡議 / 議合



科學基礎減量目標倡議
Science Based Targets initiative



氣候揭露專案
Carbon Disclosure Project



碳核算金融聯盟
Partnership for Carbon Accounting
Financials



全球永續性報告協會
Global Reporting Initiative



氣候相關財務揭露建議
Taskforce on Climate-related Financial
Disclosures



自然相關財務揭露工作小組
Taskforce on Nature-related Financial
Disclosures



責任投資原則
Principles for Responsible Investment



永續保險原則
Principles for Sustainable Insurance

展開企業議合行動

01 國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇

02 拜訪被投資公司與券商論壇

03 參與永續金融先行者聯盟

■ 議合主軸與流程

國泰產險遵從《國泰金融控股股份有限公司暨子公司議合政策》與《國泰金融控股股份有限公司暨子公司議合辦法》，以及《機構投資人盡職治理守則》，將「企業議合與股東行動」納入投資流程，以「氣候變遷」、「ESG 評比及資訊揭露」為國泰議合兩大主軸，個別檢視涉及議題的被投資公司，評估投資部位比重及相關議題的重大性，以決定是否納入議合對象。透過議合活動使國泰產險向外界分享其永續精神及公司治理價值，並善盡投資後之責任，發揮正向影響力。

訂定議合
主軸

01 聚焦特定議題，國泰議合主軸為「氣候變遷」及「ESG 評比及資訊揭露」。

02 責任投資小組定期檢視與評估議合主軸。

01 依據議合主軸，以特定標準（如碳排放、ESG Rating）檢視投資對象 ESG 表現，並考量持有該投資對象之部位大小等。

02 公司於評估議合對象時，參考集保結算所「公司投資人關係整合平台（ESG IR 平台）」所提供之 ESG 評等資料，以及國泰之低碳主題企業清單作為輔助依據。

03 責任投資小組定期檢視及篩選議合名單，或根據現有議合之進展評估是否重新檢視及篩選。

04 議合行動前對投資對象進行 ESG 分析。

01 直接議合（Direct Engagement）：得透過直接溝通管道（如：電話、書信、電子郵件、面對面會議），與議合對象討論。其回饋意見得列入各公司研究分析與管理之參考資訊。

02 合作議合（Collaborative Engagement）：得透過簽署或自行遵循國際 ESG 相關的倡議活動，發揮責任投資影響力；與其他金融機構或國際組織合作，參與或辦理議合行動。

視議合對象的議合積極程度、過去議合互動或其後續回應行動等來評估是否提高議合強度，議合升級方式包含但不限於：

01 提高溝通頻率

02 提高雙方溝通者之位階

03 邀請議合對象之重要利害關係人加入

04 參與議合對象之股東會或法說會

05 於被議合對象之股東會投票或提出議案

01 議合行動已取得滿意成果，議合行動即可終止。

02 若議合對象不易進一步改善，宜評估、調整投資、放貸或商業往來狀態，並終止議合行動。

議合行動

議合升級

議合結束

■ 議合成果與案例

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，持續透過直接與合作之議合方式，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。相關議合原則與成果，請參考 [國泰產險 2025 年盡職治理報告](#)。



議合成功案例

2025 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與兩次主要議合。針對本年度議合，國泰產險藉由 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。

背景原因與議合內容

本公司透過 MSCI ESG 資料庫發現 C 公司在部分 ESG 議題上仍有進一步精進空間。若 C 公司能夠改善相關作為並提升評級，不僅有助於企業形象之強化，亦可吸引更多重視永續議題之投資人，進而提升市場關注度與資本流入。本公司與期貨同仁共同舉辦議合會議，期望透過交流與合作，協助 C 公司提升其 ESG 表現，並促使其未來具備納入 ESG 成分股或永續金融商品之潛力。

議合影響

此次議合活動的目的在於協助 C 公司了解投資人所重視的永續議題，並提供具體建議，以利其針對評分較弱項目進行優化。此舉不僅有助於企業形象之強化，亦可提升其納入永續相關 ETF 或其他金融商品之可能性，進而吸引更多重視永續投資理念之投資人，為公司與股東創造雙贏效益。更多詳情請見國泰產險 2025 年 [議合案例](#)。



4.2.2 永續保險與商品影響力

► GRI 2-24、SASB FN-IN-410b.1、FN-IN-410b.2、PSI 原則一、二、三

發展永續保險商品與服務管理方針



■ 永續保險商品發展與議合

► GRI 2-24

國泰產險身為產物保險業者，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。

國泰產險於商品生命週期融入永續意識

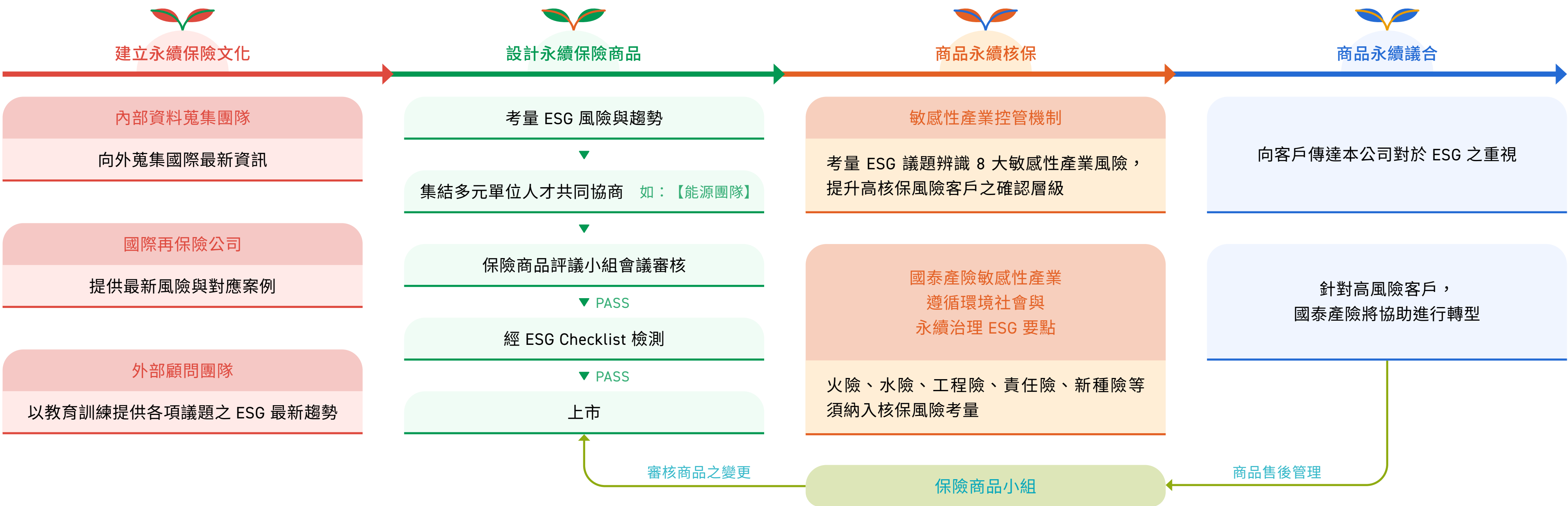


圖 4-24、國泰產險於商品生命週期融入永續意識

■ 永續保險文化

身為深耕風險管理核心業務的產物保險業者，我們深刻感受到新興風險與氣候變遷所帶來的高度不確定性。面對極端氣候事件頻率上升、供應鏈中斷、科技與網路風險日益複雜的環境，本公司持續從內部培力出發，積極強化同仁對風險議題的前瞻思維與跨領域理解，培養能將風險洞察轉化為創新契機的能力。我們將永續理念融入保險本業，將核心職能與政府 2050 年淨零轉型政策相結合，逐步建構具有「風險韌性、永續思維、持續學習」的企業文化。透過制度化訓練、情境演練、跨部門交流與永續專題課程，引導同仁從保險的視角重新理解環境、社會與治理風險，強化對永續價值的共同語言。

內部永續知識培育

在巨災風險日漸增加下，為了建立同仁對於永續發展與風險管理的觀念，透過教育訓練加速商險 T 型人才養成，強化風險管控，以提升公司競爭力。因此，本公司除了持續進行內部教育訓練，從業務、人力、管理等面向提升企業永續經營之外，也積極引入外部專家資源，例如邀請公證機構進行專題授課，針對再生能源產業的風險型態與國內外發展趨勢提供實務見解。透過「專業知識」與「實務經驗」的雙軌並進，提升同仁對再生能源案件的風險辨識敏銳度，強化核保與理賠的判斷能力，並在能源產業蓬勃發展的同時，更精確地掌握案件品質，落實前瞻風險管理。最終，期望為推動國家能源轉型與提升社會韌性貢獻保險業的專業力量。

內部教育訓練

堂數

4 **地震本質學能提升**

地震活動加劇下，透過地震風險本質學能提升計劃，強化相關人員風險管控能力、提升企業客戶服務深度與廣度，並優化保險產品的行銷策略等能力

課程內容

01 協助同仁建立地震成因、臺灣地震潛勢與常見災害型態的基本認識，強化風險辨識能力

參與人數 / 次 **310 人**



堂數

1 **多元課程**

以「引領團隊問題分析與解決」為主軸開辦，召集商業險體系主管，聚焦帶領團隊解決問題、帶領團隊優化流程與提升管理效能

課程內容

01 突破框架思考、堅持到底、靈活應變、利益交換與說服技巧

02 說服策略、風險與動能的平衡、組織政治的突破、從全局高度切入

03 從制度、流程、工具與文化多面向切入，提升人力吸引與留任能力

參與人數 / 次 **25 人**



堂數

6 **各險專業課程**

以 T 型人才育成為目標，設計課程以「整體風險概念」培育全方位商險人才，強化人員專業硬實力

課程內容

01 介紹各險種商品之應用實例與理賠案例

參與人數 / 次 **233 人**



堂數

7 **咖啡廳主題月**

培養人員多元性，塑造職場正向氛圍，以各部室為主題透過軟性場合提升人員凝聚力並培養人員統籌策劃軟實力

課程內容

01 主要內容為結合各部室工作項目、職場經驗、險種應用等面向，以軟性內容為訴求，例如：生活中的風險你看見了嗎？

參與人數 / 次 **每次約 15-20 人**



外部講座與參訪

浮式離岸風電技術

強化同仁對新興再生能源技術的理解，
提升大型風力發電案場的風險辨識能力

課程內容

- 01 浮式離岸風電技術的全球與臺灣發展現況，解析其相較於固定式風電的優勢與挑戰
- 02 結合實務案例，介紹目前國際與國內在設計、製造、安裝、維運階段所需面對的驗證與審查流程

參與人數 / 次

60 人



太陽光電

透過公證人解析太陽光電常見損失樣態
與風險，提升同仁對太陽光電案場風險
特性的掌握度與理賠判讀能力

課程內容

- 01 解析太陽光電設施於興建及營運期間常見的損失型態
- 02 透過實際案例分享，說明結構設計、施工品質、自然災害、環境條件及維運管理等面向可能衍生的風險

參與人數 / 次

48 人



地熱電廠參訪

- 01 強化同仁對地熱能源技術與開發流程的理解
- 02 建立再生能源保險的跨領域專業視角
- 03 提升對地熱專案風險的現場辨識能力

課程內容

- 01 地熱能源基礎與產業概況
- 02 地熱電廠開發流程解析
- 03 地熱場域風險辨識

參與人數 / 次

21 人



國家地震工程研究中心參訪

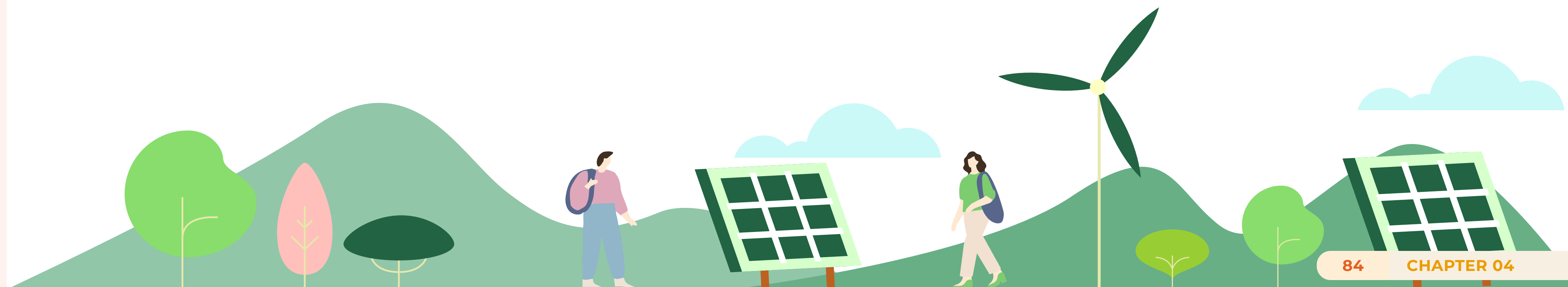
藉由實地觀摩與交流，協助同仁將課程
內容具象化，深化對地震工程技術之理
解，進而提升於職務上之應用效益

課程內容

- 01 地震基礎與災害環境介紹
- 02 建築物耐震設計與結構行為
- 03 震動臺實驗參觀與示範

參與人數 / 次

27 人



外部永續影響力

在全球能源轉型加速與氣候變遷風險持續升高的環境下，極端天候與新興風險使產業的營運不確定性倍增，一般社會大眾的生命財產亦受到影響。身為承擔社會風險管理責任的保險業者，我們深知唯有深化產業及環境變化的理解，才能在巨災風險日益上升的情勢下，提升核保判斷品質與風險治理能力。本公司透過「防災三部曲」等推廣活動，以通俗易懂的形式向社會大眾傳遞風險意識，鼓勵民眾從日常生活做起，建立正確的災前預防、災中應對與災後復原觀念。透過將保險業在風險評估與災害防治上的專業轉化為全民可理解的防災行動，我們讓產險的影響力從內部能力培育，進一步擴大至客戶、通路甚至社會大眾。期望藉由「內部專業深化」與「外部永續倡議」雙軌並行，持續推動風險意識的普及，協助各界提升對新興風險與氣候變遷的理解與韌性，共同建構更安全、具備永續抵禦能力的社會環境。

01

防災三部曲

為提升民眾居家安全意識，鼓勵業務單位舉辦「防災三部曲」活動並邀請社區管委會、里民等參與，透過互動體驗與專業分享強化防災觀念。活動核心包括煙流模擬體驗，利用煙流模擬器重現煙霧行進情況，讓民眾直觀了解火災中煙霧擴散的路徑，進而認識居家防災的重要性與應對措施。今年度更推出集合式住宅大樓版本煙流實驗室，結合實際火災新聞案例分享讓參與者了解火災發生的原因、損害及預防、求生之方法，從損害防阻的角度提醒民眾落實居家安全管理，以降低災害發生機率。2025 年共舉辦 **282** 場，參與人數超過 **8,000** 人。



02

重大災害快速理賠及關懷機制

國泰產險以「重大災害快速理賠機制」在災害發生即刻啟動應變，並進場設立服務據點。透過主動聯繫受災保戶、提供明確處理方向與簡化文件作業、導入外部資訊與工具主動查核受災範圍及必要資料，以加速理賠協助客戶盡速恢復家園。於 0923 花蓮馬太鞍溪堰塞湖溢流與 1111 蘇澳暴雨淹水案例均迅速完成進場、設點與主動協助，有效降低保戶等待與不安，快速賠付率達 92%。



03

發揮核心職能 守護客戶資產

隨著臺灣邁向 2050 淨零排放目標，太陽光電自 2018 年起快速發展，然而在風災頻繁的氣候環境下，綠能資產面臨嚴峻挑戰。國泰產險相信事前預防更能有效降低災害所造成的企業財務損失，同時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財務健康。為此延續 2024 年太陽光電客戶關懷計畫，2025 年於颱風季前提供案場安全檢點表與短影片作為巡檢指南，並針對大型客戶提供實地查勘服務，協助發現潛在風險，強化設備風險韌性。邀請允陽公證進行線上專題分享，分析太陽光電案場常見損失經驗以及 2024 颱風災損之樣態，並整理過往案場巡檢時所常見之風險點，具體提示客戶改善方向。



■ 環境永續保險商品

世界經濟論壇（WEF）最新發布的《2026 年全球風險報告》中指出，隨著氣候變遷的加劇，極端天氣事件、生物多樣性流失與生態系統失衡，以及地球系統的重大變化將成為未來十年威脅地球與人類最甚的風險，氣候變遷與生物多樣性相互牽動，且有引發系統性風險的可能。

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】、【再生能源產業保險】三大構面持續推動相關保險商品，創造低碳轉型機會或減緩 / 調適氣候變遷，增加產業競爭力與達成淨零目標。2025 年度擴大綠色保險商品揭露範圍類型，環境永續保險（綠色保險）之件數為 104,026 件、簽單收入為 413,796 萬元。彙列如下表所示：

環境永續保險構面	環境永續保險	產品綠色意識	2025 年	
			投保件數	簽單收入 (萬元)
積極性節能減碳保險	公共自行車傷害險	隨著環保減碳意識的抬頭，民眾使用公共自行車次數不斷增加，國泰產險在 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。	14	3,061
	公共自行車責任險		20	2,184
	電動車保險	因應交通運輸電動化與淨零排放政策趨勢，本公司推動電動車專屬保險商品，將環境永續理念融入保險保障設計。透過提供「充電期間造成車輛損失、他人傷害與財物損失」、「電池自燃造成車體損失」等專屬保障，降低新能源車主之使用風險，支持低碳交通工具普及，間接促進溫室氣體減量。	97,591	94,771
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： 01 芒果災助連結型保險 02 臺南及屏東地區之芒果區域收穫型保險 03 番石榴颱風風速及降雨量指數型保險	394	632
	綠能責任保險	隨著能源轉型與再生能源建設快速發展，太陽能、風電及儲能等綠能產業之設置與營運規模日益擴大，相關風險管理需求亦隨之提升。國泰產險積極響應國家綠能政策，透過綠能責任保險商品，為綠能產業於建置及營運過程中可能面臨之第三人責任風險，提供周延之保障。 01 商業綜合責任保險 02 公共意外責任保險	1,036	4,985

2025 年環境永續保險（綠色保險）之件數

104,026 件

2025 年環境永續保險之簽單收入

413,796 萬元

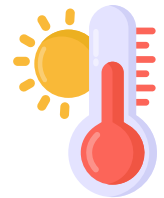
環境永續保險構面	環境永續保險	產品綠色意識	2025 年	
			投保件數	簽單收入 (萬元)
消極性風險移轉保險	颱風洪水險	住火颱風洪附加險 面對極端氣候事件日益頻繁，國泰產險提供住宅火險保單可加保「超額颱風及洪水保險附加條款」，以保障住宅在颱風及洪水等災害下的安全，旨在降低災害衝擊、協助家庭分散風險並減輕災後財務負擔，同時強化社會韌性，支持社區快速復原並提升居住安全，展現企業在永續責任上的承諾，協助社會共同面對氣候挑戰。	117	66
		商火颱風洪附加險 隨著極端氣候持續升溫，颱風與豪雨造成的風險逐年升高，國泰產險提供之商業火險可附加「颱風及洪水附加保險」，協助企業強化風災與水患下的資產保護。透過保障廠房、設備與庫存等關鍵資產，可有效減輕災後修復的財務壓力，降低營運中斷風險，並提升企業在氣候衝擊下的韌性。此附加條款旨在協助企業快速復原、維持供應鏈穩定，同時強化整體社會的防災能量，展現國泰產險在永續與風險管理上的長期承諾。	2,642	94,489
再生能源產業保險	風電（離岸＋陸域）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。 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。	27	182,617
	太陽能保險	2025 年再生能源產業保險（離岸風電保險、太陽能保險及陸域風電保險）簽單收入為 21.4 億元及承保金額為 3,713.5 億元。	2,185	30,991
合計			104,026	413,796

註 2 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。

■ 永續經濟活動認定參考指引

國泰產險依據金管會《永續經濟活動認定參考指引》第二版，採用該指引所載之經濟活動類型及報送保發中心之綠色保險商品進行盤點與計算，若承保內容涉及《永續經濟活動認定參考指引》所定義的四類氣候變遷實體風險者，則該等承保業務可被視為符合的經濟活動（Taxonomy-eligible）；承保對象為符合指引之一般或支持型經濟活動，且非專門用於化石燃料之開採、儲存、運輸或製造目的者，亦可列為符合指引之經濟活動。

依據不同保單類型與承保對象，國泰產險衡量產險承保業務中符合永續認定原則之比重，2025 年度符合指引之經濟活動之永續占比為 10.61%。未來，國泰產險將持續強化承保標的之永續符合度評估，並透過議合活動，針對尚未符合者與不適用之承保對象，鼓勵企業制定並實踐轉型計畫。

構面	類型	永續經濟活動定義	符合比率（%）
符合之產險保單類型	 氣溫相關	熱負荷、熱浪、寒流、霜期、溫度變化、野火	0.01%
	 風力相關	風向變化、氣旋、颶風、颱風、風暴、龍捲風	4.91%
	 水利相關	降水模式變化、水文變化、海洋酸化、鹽水入侵、海平面上升、乾旱、洪水（沿海、河流、湖水、地下水）	0.00%
	 固體質量相關	海岸侵蝕、土壤退化、水土流失、土石緩滑、雪崩、山崩、地層下陷	2.96%
符合之承保對象	 承保對象	承保對象為符合本指引之一般或支持型經濟活動，且非專門用於化石燃料之開採、儲存、運輸或製造目的者	2.72%

4.2.3 普惠金融

► GRI 3-3、PSI 原則一

■ 普惠金融管理方針

01

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）。

02

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。

03

權責單位

健康傷害保險部。

04

投入資源

人員：險部與資訊維護人員 2 名、健傷險核保 8 名。

05

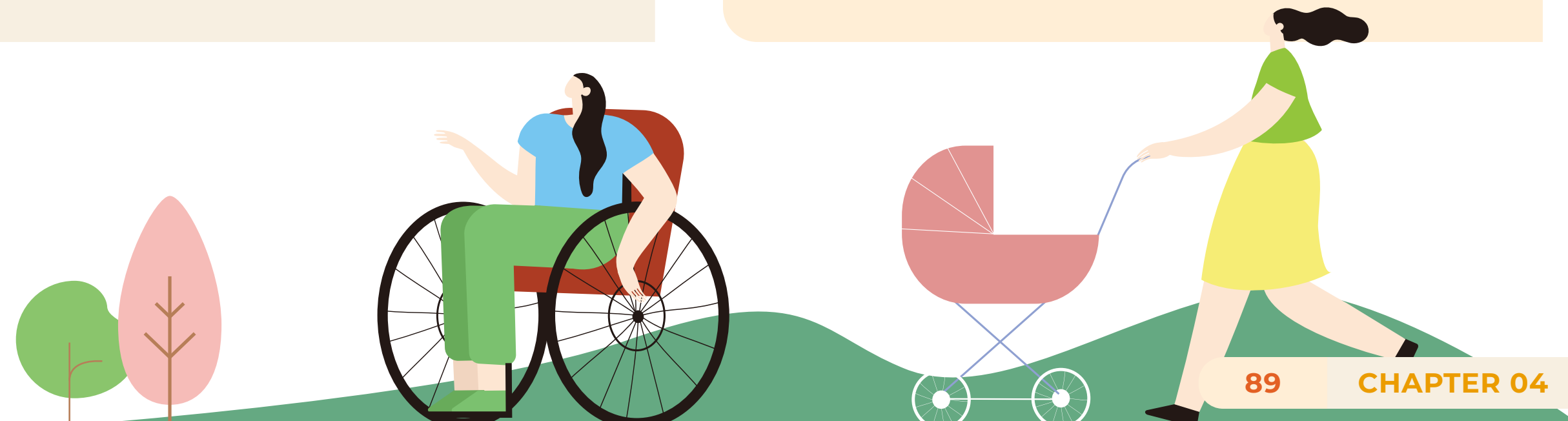
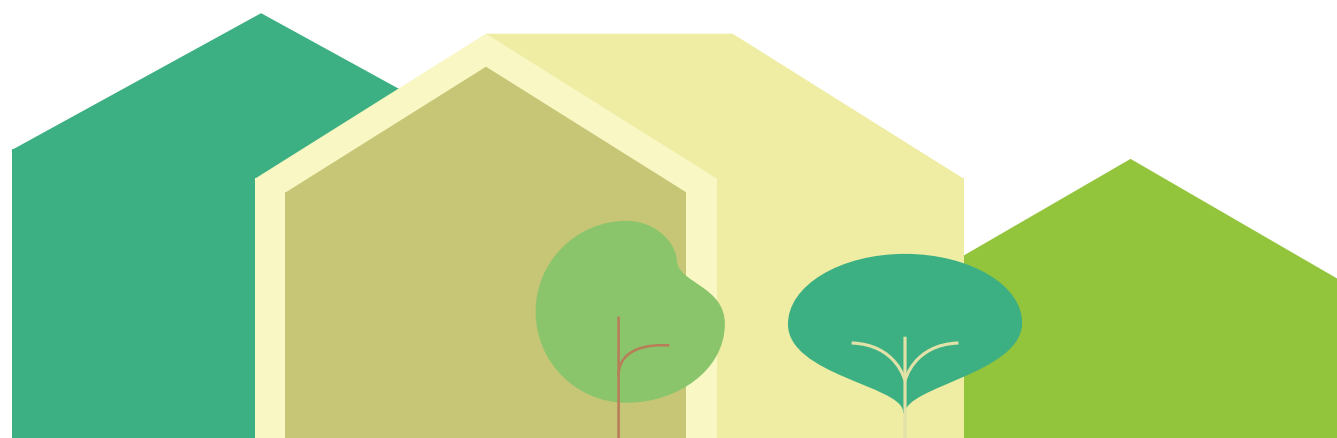
管理評核機制

- 01 主管機關舉辦的「微型保險競賽」。
- 02 定期檢視各項金融保險商品之累積保費金額。

06

具體績效

- 01 榮獲 113 年度住宅地震基本保險非貸款件數及投保率獎勵活動最佳貢獻獎第一名。
- 02 榮獲 113 年度住宅地震基本保險非貸款件數及投保率獎勵活動最佳躍進獎第二名。



■ 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

01

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 2025 年投保件數

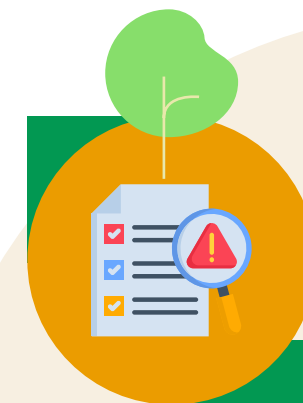
5,554 件

累計至 2025 年保費

18,153 萬元

保險商品成果與影響

01 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

02

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享有安心的保障，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 2025 年投保件數

32,361 件

累計至 2025 年保費

17,772 萬元

保險商品成果與影響

- 01 65 歲到 79 歲專屬，不必體檢。
- 02 針對重大燒燙傷設計保障。
- 03 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。
- 04 因為意外傷害導致需要使用輔助器具，提供購置費用差額補償，以促進老年人日常生活自理。



微小保費，大大保障－國泰產險微型保險

03

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。

2025 年承作弱勢單位之微型保險件數

111 件

2025 年承作弱勢單位之微型保險
保費收入金額

472 萬元

承作累計至 2025 年弱勢單位之
微型保險件數^{註3}

389 件

承作累計至 2025 年弱勢單位之
微型保險保費收入金額^{註3}

2,538 萬元

^{註3} 統計方式：統計期間為 2020 年~2025 年期間，累計的資助金額及家數。

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，使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。

快速上手保險流程及觀念

入門指南

以最好理解的方式認識保險商品



4.2.4 數位金融

► GRI 3-3

■ 數位金融管理方針

01

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。

02

管理承諾

- 01 持續投入成本，開發便利內外部客戶的優化服務流程。
- 02 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。

03

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、數據暨人工智慧發展部。

04

投入資源

- 01 約 22 名人力。
- 02 約 375.4 萬元。

05

管理評核機制

- 01 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。
- 02 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。

06

具體績效

- 01 2025 年電子保單之件數為 566.6 萬件。
- 02 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。

■ 數位轉型三大核心策略

面對氣候變遷與科技快速演進，全球企業的營運模式正以前所未見的速度轉變，風險治理與數位韌性因而成為維持競爭力的關鍵。國泰產險以「AI 融合、新核進化、共感體驗」為三大策略主軸，從技術架構、業務流程到客戶互動模式全面重構營運升級，推動智能化的全域經營。同時，我們以聯合國永續發展目標（SDGs）為方向，透過持續強化風控管理與導入 AI 應用服務與治理架構，將 ESG 原則融入日常營運，以行動回應永續發展需求，為永續發展貢獻力量。

我們積極探索 AI 前沿技術與業務場景的融合，並同步拓展至各類日常作業流程，使 AI 更全面落實並提升風險預測、營運效率與服務品質。同時，啟動「AI 培力計劃」，以自上而下的方式調查剖析企業 AI 就緒度狀況，再透過工作坊描繪未來 AI 發展藍圖，以奠定企業數位韌性基礎。在客戶體驗方面，攜手國泰金控集團共創「小樹點折抵保費」、國泰世華銀行合作「帳戶安全險」，提升跨場域互動深度，並使客戶享有更安心與個人化的服務，打造創新的客戶體驗。

展望未來，國泰產險將持續深化保險科技應用，挖掘更多應用場景，導入數據力與 AI 技術，以落實數據驅動決策並打造可持續擴張的智能營運底座。我們致力於打造更具韌性與永續價值的保險生態系，讓產險服務更簡單、營運更智能，並為客戶提供更安心且卓越的保障服務。



數位創新服務與效益



銷售

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

數位化項目

01 管理案件、報價出單、續約保險數位化

02 條款電子化

03 完備 BeSafe 網站商品組裝及異業夥伴管理平台

亮點績效

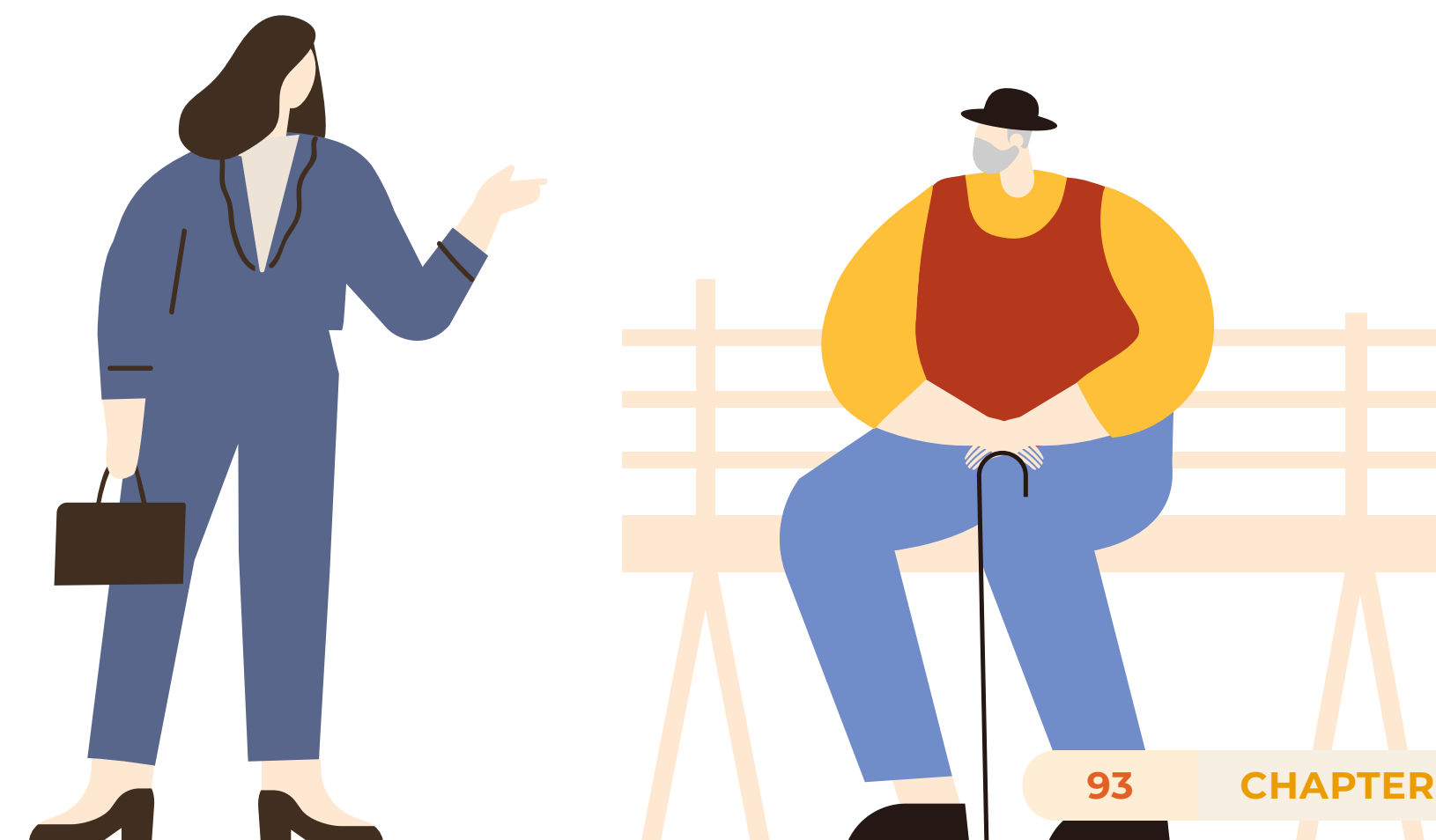
01 行動投保件數：**654.6** 萬件

02 電子化條款件數：**414.7** 萬件

03 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

04 智能商險引擎處理件數：**4.9** 萬件

05 DMP 數據行銷引擎：數位行銷主力輔銷平台，持續深掘客戶分群名單與標籤應用，LINE 通路年度行銷推播檔期成長 **50%**。累計行銷觸及約 **5,500** 萬人次。





投保 & 批改

數位化策略

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

數位化項目

01 線上網站投保

02 數位化文件與服務流程

亮點績效

01 2025 年電子保單之件數為 **566.6** 萬件

02 電子保單使用率達：**52.4%**

03 行動批改件數：**36.8** 萬件

04 線上批改處理件數：**12,119** 件

05 線上投保服務客戶件數：**103.9** 萬件

06 業界首家導入便民身分驗證服務：使客戶免記憶多組帳戶即可登入

IVR 語音辨識

於 IVR 系統導入語音辨識功能，辨識客戶口述問題並直接引導至合適的節點，車險小規模試行，超過 1000 名客戶使用，成功引導 24% 客戶完成自助服務，有效降低人工客服負荷並縮短服務等待時間。

要保書辨識服務

透過模型檢測客戶回傳要保書的正確性，主動提醒客戶錯誤型態，每日件數 600 件，約可節省約 2 小時人工檢查人力，提升投保流程效率與作業準確度。



核保

數位化策略

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。

數位化項目

01 運用智能技術，將耗費人力的作業流程自動化

02 運用數據科技，輔助核保決策

亮點績效

01 AI 帳單辨識及工作紀錄自動生成效率提升 **80%**

02 引進兩個車隊駕駛行為資料，成功判斷約 **630** 台營業車風險，協助核保判斷承接條件

03 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

04 建置損防查勘報告生成平台，結合多面向標的風險資訊及生成式 AI 技術，自動化生成查勘報告內容，加速 **50%** 報告撰寫效率





理賠

數位化策略

► **多元數位理賠申請管道：**透過壽險理賠區塊鏈、LINE 官方帳號等多元數位管道，提供便捷與安全的理賠申請服務，提升保戶體驗與申請效率。

► **理賠詐欺偵防系統：**為強化整體風控能力，本公司於 2024 年導入車險關聯網絡分析模組及 AI 風險模型，建置車險理賠詐欺偵防機制；2025 年進一步將偵防範圍擴大至健傷險，透過 SNA 關聯分析掌握異常關聯集中性，將作業由過往的被動查核提升為主動偵防。此機制有效降低詐欺損失、提升案件處理即時性，同時強化整體風險治理，營造更健全且誠信的保險生態環境。

► **車險文件影像化：**為達成無紙化與流程數位化目標，推行車險理賠文件全面影像化作業，並導入數位案袋機制，讓理賠人員可即時掌握案件進度、文件狀態與關鍵資訊，大幅提升案件管理效率。覆審單位亦可全程以影像進行審核，省去紙本往返與等待時間，使審核流程更即時、透明且具追蹤性。此措施除提升下款速度，也減少紙張使用，有助降低環境負擔並符合公司永續營運目標。

► **GenAI 車險理賠報告：**

01 GenAI 車險理賠報告：導入生成式 AI 技術，建立標準化的理賠報告智能生成流程，能自動彙整相關資料並依規範格式快速產出報告初稿，減少過往需大量人工撰寫的作業時間。此技術應用提升報告內容的完整性與一致性，讓人員能將時間投注於更具判斷性與風險控管的重要工作，強化作業品質並提升整體營運效率。

02 產險聯盟區塊鏈：由國泰金控攜手子公司國泰產險推動的產險聯盟區塊鏈，串聯國內 14 家產險公司，2025 年再 +1 特別補償基金新成員，由於強保法 36 條規範各產險公司與特別補償基金間，如涉及有多個保險人需進行攤賠作業，過去產險公司均以在區塊鏈上攤分交易，惟涉及特補車輛時，由於特別補償基金的統計資料的規程與各產險公司不同，各產險公司作業人員又須至特別補償基金自有平台登打，因而重工登載資料增加人員作業負擔。

數位化項目

01 多元數位理賠申請管道

02 理賠詐欺偵防系統

03 車險文件影像化

04 產險聯盟區塊鏈

亮點績效

01 2025 年多元數位理賠申請管道：

→ 行動理賠 App 理賠進件數達 60.1 萬件

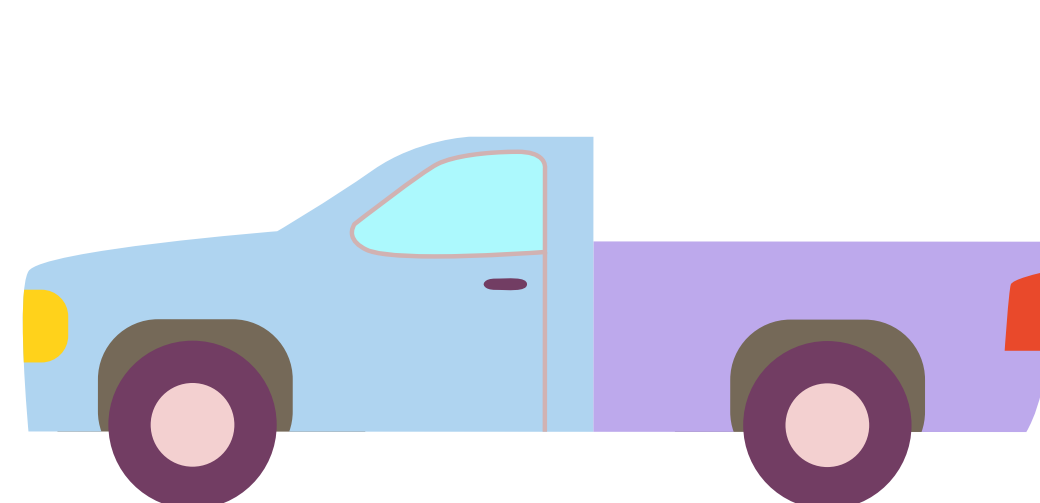
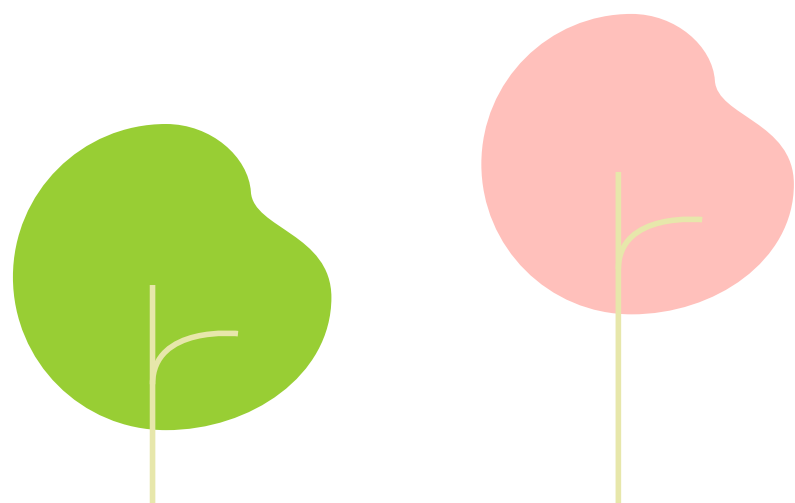
→ 官網理賠進件數達 1.3 萬件

02 車險理賠詐欺偵防系統：成功攔阻 900 件高風險案件。

03 車險文件影像化：自 2025/6/1 上線以來，減少紙本列印超過 9 萬張。

04 GenAI 車險理賠報告：自 2025/5/20 上線以來，累積減省約 22,650 分鐘。

05 產險聯盟區塊鏈：2025 年 11 月起特別補償基金加入後，同業攤賠成員全體均可以在產險聯盟區塊鏈交易，案件無須再拆分階段分攤，且特別補償基金自有平台透過 API 串接，可依據自身統計規程取得所需資料，產險公司亦可運用 API 將核心資料串接至平台，可大幅減省作業人員人力。



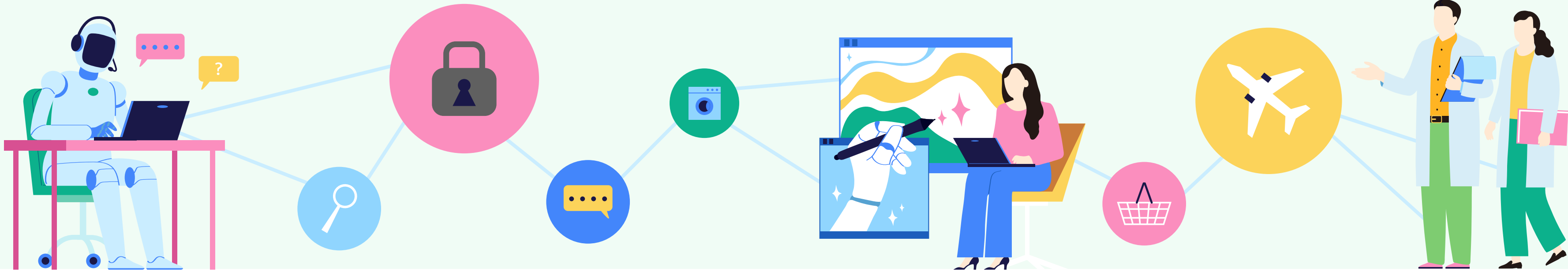
01

AI 驅動報告撰寫作業革新 標準化與效率雙效提升

SmartBiz 智能商險平台專為損防查勘人員打造 AI 報告生成功能，透過導入生成式 AI 技術與自動化流程，整合資料蒐集、段落生成、摘要撰寫與翻譯四大模組，讓報告編輯不再依賴繁複的手動作業。平台協助同仁快速取得標的風險資訊並完成專業報告撰寫並經過人員審核，大幅提升作業效率，使人員能專注於風險判讀與專業判斷，形成人機協作下更高效的工作模式。導入後，報告撰寫時間由原本的 2 天縮短為 1 天，整體撰寫效率提升達 50%。



為確保內容專業與判讀一致，平台建置 AI 業務知識庫，涵蓋超過 200 項建物查勘知識、80 項摘要邏輯條件與 500 項專有名詞字典，協助報告產製在風險描述與判斷上具備一致標準。透過智能化工具與知識系統的整合，平台不僅提升報告品質，也使損防查勘報告撰寫流程更加高效與專業。



02

客服智能化 — 導入 AI 提升服務效率與客戶體驗

為因應客戶服務量能成長及提升整體服務效率，國泰產險於 2025 年下半年導入客服智能化 AI 服務，優化投保與客戶服務互動流程。

首先於電話客服 IVR 系統中導入即時語音辨識功能，客戶可直接口述需求，系統即時辨識客戶問題內容並引導至合適的自助服務項目或轉接專人服務，減少傳統按鍵式操作流程，縮短服務等待時間。

同時於線上投保流程中啟用要保書辨識功能，透過 AI 模型即時辨識並檢查客戶回傳之要保書內容正確性，錯誤提醒由原本 3 至 5 天人工檢查時間縮短至即時提醒，加速客戶線上投保流程，並有效降低人工作業負擔。

透過 AI 技術提升服務即時性與準確度，打造更智慧且友善的客戶服務體驗。



03

創新點券抵換保費模式 打造保險數位新體驗

國泰產險攜手神坊資訊（小樹生活），推出「點數折抵保費」服務，結合金融與點數生態圈。於 2024 年 7 月獲金管會核准，同年 10 月 4 日開始試辦，於 2025 年 4 月 16 日試辦成功正式上線，提供客戶更靈活的保費支付選擇。客戶於網路投保汽、機車險或旅遊險時，可使用「小樹點」折抵保費，最高可折抵保費的 95%。此機制將有助於提升民眾網路投保意願與便捷性，本公司未來也將持續研究各種創新服務及流程，提供更多元便利的金融體驗。



**CaaS
再下一城！**

**國泰產險首創「點數抵保費」，
攜手跨業夥伴引領創新金融生活**

當產險碰上點數與票券會擦出什麼火花？CaaS國泰生態圈服務平台借國泰產險領先同業推「點數或電子票券抵換保費」創新試辦服務，帶給消費者嶄新金融生活與點數體驗，激發無限可能！

04

商險數位化轉型— 「頭家諮詢室」 高效提供餐飲業專屬風險解決方案

「頭家諮詢室」是專為餐飲業者打造的商業險自主詢價平台，運用數位化流程提升投保效率。透過互動式問答與智能分析，5 分鐘內即可取得商業險保障方案及試算保費，降低保險專業門檻。涵蓋的商品包括商業火險、公共意外責任險及產品責任險等，將一般小型店家可能承受的風險完整轉嫁給保險公司。平台導入雲端架構與資安機制，確保資料安全，也與多家餐飲平台系統業者合作，提升商業保險普及率，實現更高效便捷的商業保險服務。



06

CarTech 駕駛行為風險診斷 – 再造保戶數據價值

佈局車聯網發展，利用法人車隊行車數據創建行為風險診斷模型及駕駛行為管理平台。藉由駕駛行為數據預測未來風險，並應用於內部風險評估及外部車隊損害預防，實現國泰產險理賠風險及車隊事故率下降之雙重效益，提升整體道路安全。

05

產險聯盟區塊鏈

2025 年產險聯盟區塊鏈，除了聯盟成員再 +1 外，另擴大車體險同業追償之服務再升級，提供電子和解書簽署服務，自 2023 年起國泰金控攜手國泰產險在產險業推動產險聯盟區塊鏈後，經產險公會及主管機關指導，並獲 14 家產險公司響應加入，讓聯盟鏈成為業者間資料交換的協作平台，其中車體險同業追償更提供電子和解書簽署服務，讓保險公司間過去運用紙本寄送的和解書，透過平台讓雙方可以進行簽署交易，打造更透明、更即時的車禍理賠生態圈。

此外，特別補償基金的加入，讓產險聯盟區塊鏈更為完整，強制汽車責任保險所有涉及的產險公司及機構均為區塊鏈成員，過去如涉及特別補償基金分攤案件，均需自行至特別補償基金官方平台進行賠案分攤作業，在特別補償基金的支持下，目前區塊鏈平台可以透過 API 方式串接，讓產險公司作業人員不須再自行至特別補償基金平台申請且登打資料，免除重工登打的作業，加速了強制險的作業流程外，也讓特別補償基金加入後，可以加速依法對於加害人請求時效，也讓強制險的營運更為健全。

07

數位創新理賠服務

理賠與中央氣象署合作

國泰產險自動串接氣象數據與理賠資料，在遇雷擊事故時可透過氣象署數據直接比對雷擊紀錄，作為事故佐證文件，減少客戶額外資料提供需求，簡化理賠申請流程，加速人工審查時間，提升理賠申請作業效率。自 2024 年 Q2 上線後，目前已有 130 件理賠申請，成功串接比例約 26%。

住宅颱風快速理賠機制

為提升天災事件後的理賠效率，使用 AI 數位輔助工具（Copilot、Google Earth）與標準化作業流程，建立「住宅颱風快速理賠機制」，透過 AI、圖資套疊及自動匡列，大幅縮短受災戶等待時間。

4.2.5 品質金融

► GRI 2-25、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

01

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」評核表。

02

管理承諾

01 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。

02 落實公平待客原則之精神於各單位作業流程中。

03 落實弱勢族群友善服務，打造全面性金融友善環境。

03

權責單位

公平待客促進小組成員。

04

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。

05

管理評核機制

01 每季「公平待客促進小組」會議定期追蹤執行成效。

02 每半年度呈報董事會執行成果。

03 金融服務業公平待客評核機制。

04 NPS 分數回饋。

05 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」）。

06 各類申訴反映管道回饋。

07 法遵、風管、稽核，組成第二、三道防線檢核。

08 財團法人評議中心申訴率結果。

06

具體績效

01 2025 年整體滿意度、公司形象值得信賴、產險商品續購意願均獲 5.33 分以上肯定（山水民調保戶滿意度調查，滿分 6 分）。

02 2025 年全年評議中心申訴率（由低至高）為業界第 4，前 5 大產險公司第 1 名。

03 2025 年榮獲金管會公布 113 年公平待客原則評核結果排名前 25% 產險業者。

04 2025 年榮獲《工商時報數位金融獎》-「數位服務獎」金質獎、「數位公平待

客獎」優質獎、「數位創新獎」優質獎、「數位資訊安全獎（安全組）」優質獎。

05 2025 年 2 月推出「住宅火險」商品點字書。

06 2025 年 4 月與國泰世華銀行 CUBE 卡聯合推出「帳戶安全險」。

07 2025 年 11 月攜手行政局簽署「產官協力防詐推動 MOU」。

08 2025 年 12 月推出（海外）旅遊綜合保險「QR Code 語音朗讀功能」。

■ 公平待客與服務

► GRI 2-25、2-26

持續精進公平待客的組織

► PSI 原則一、三

國泰產險始終堅持「客戶導向」的核心理念，秉持「客戶需要在哪裡，國泰產險就在哪裡」的服務宗旨，並依循公司公平待客原則政策及《金融服務業公平待客原則》，為消費者提供完善的保障措施與金融友善服務。

為確保相關原則落實，國泰產險成立「公平待客促進小組」，由總經理擔任召集人，並由獨立董事列席提供指導。小組下設六大工作小組，成員由營運價值鏈中負責業務之專責部門主管組成，負責持續追蹤金融服務業公平待客十大原則之執行情形及申訴案件進度，並每半年向董事會彙報成果。



圖 4-25、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。國泰產險以誠信為根基，從客戶視角出發，致力成為最了解客戶需求的產險公司。

國泰產險希望透過在組織內部建立公平待客與友善金融的文化，從根源探討並改善問題，同時積極蒐集客戶回饋，並規劃教育訓練課程，強化同仁對客戶的保險知識宣導能力。公司自上而下推動相關措施，從客戶立場審視流程與服務品質，補足在「專業視角」中可能被忽略的待客議題，目標是讓服務更具多元、友善與公平，確保每位客戶都能獲得最適切的保障與協助。



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。

01

「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

國泰產險重視提供友善的網站瀏覽體驗，不僅便利身心障礙人士，也提升一般使用者的使用感受。透過「無障礙網頁」專案設計，有效降低網路應用的困難與挫折，讓每位使用者都能輕鬆獲取所需資訊。為確保網頁符合實際需求，國泰產險特別參訪中華民國無障礙科技發展協會，並與身心障礙團體深入交流，依據回饋持續優化專案。這份努力獲得肯定，國泰產險的「無障礙網頁」於 2021 年取得 2.0 版 AAA 級標章，並於 2023 年 4 月再獲 2.1 版 AAA 最高級認證，成為擁有最高等級無障礙標章的網站。

02

「共覽服務」專案 - 由客服專員解決客戶網路投保知識及經驗不足的問題

為了落實高齡友善及彌補數位落差，於 2023 年 12 月啟用「網路操作說明服務」，提供客戶更貼心的服務。

當客戶遇到網路投保操作問題時，可聯繫客服專員在客戶同意授權的狀況下進行連線教學，透過 Co-browsing 技術，共覽客戶瀏覽畫面，精準排除網頁操作困難，讓客戶熟悉自助網路投保的操作，同時提升高齡客戶數位使用力，降低數位失能。

服務中，僅客戶端可以操作及填寫畫面，客服專員僅透過螢光筆搭配語音說明進行輔助，協助客戶解決操作投保問題。

2025 年 9 月起此專案可全面應用於國泰產險官網全險種說明服務，除汽機車險、國內外旅遊險外，增加：住火險、寵物險、行動裝置保險、Costco 好事保等投保項目。另也應用於：保戶服務、會員中心等服務範圍（增加協助如：客戶未生效旅遊險保單保期自助平移申請、會員保單內容自助查詢、理賠進度及案件承辦人員聯繫資料查詢等），藉以保障數位金融客戶權益及預防申訴爭議發生。此外，前述服務範圍皆不包含客戶保費支付金流頁面共覽及操作說明協助，國泰產險嚴守資料最小範圍原則保護客戶權益。

03

「商品語音朗讀」專案 - 讓客戶輕鬆瞭解商品無負擔

國泰產險持續推動無障礙服務升級，於 2024 年 12 月創新推出「QR Code 語音朗讀功能」，讓高齡客戶能夠透過智慧型手機輕鬆聆聽保險保障的完整資訊，提升資訊獲取的便利性。為進一步關懷視覺不便客群，國泰產險於 2025 年 2 月推出「（海外）旅遊綜合保險」商品語音朗讀，並結合語音導讀有聲書和 QR Code，讓客戶可透過閱讀或聆聽的方式，全面瞭解商品內容及相關權益，實現資訊無障礙的承諾，除「（海外）旅遊綜合保險」外，還有新世紀常青個人傷害保險、住宅火災及地震基本保險和住家綜合保險 - 泰安心等 5 項保險商品，提供客戶聆聽保險商品內容。

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。

04

「輔具綜合保險」專案 - 保障高齡者與身心障礙族群的行動輔具保障需求

國泰產險察覺高齡者與身心障礙族群的行動輔具保障需求，而市面上仍欠缺針對輔具的保險，所以針對這項需求開發「個人電動行動輔具綜合保險」，為使用電動輪椅或電動代步車的高齡者與身心障礙者量身設計，藉由保障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所可能衍生之經濟負擔，提升日常生活安全與安心感。本商品適合仰賴行動輔具進行通勤或日常活動者，有助於建立更完善的生活保障機制。

05

「導盲犬保險」專案 - 看見弱勢族群的需求

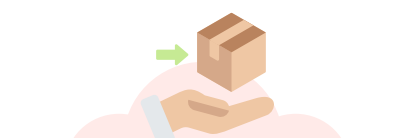
2022 年推出業界首創「導盲犬綜合保險」，提供導盲犬醫療、侵權責任、協尋廣告費用、寄宿及喪葬費用等實質保障，減輕被保險人因導盲犬發生意外事故所產生的額外支出，並與「惠光導盲犬學校」、「臺灣導盲犬協會」等相關團隊合作，以強化商品推廣。2025 年更進一步透過「開路天使為 EYE 閃耀」專案，延續對導盲犬保險的支持，深化同仁對導盲犬與視障族群需求的認識，實踐企業公益承諾。同時在服務端，提供「共覽服務」協助數位落差客戶完成線上投保，並設有高齡客戶電話分派機制，將滿 65 歲以上客戶導向資深專員，確保服務品質與專業度。

■ 公平待客原則教育訓練

2025 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 6,912 小時，國泰產險更邀請董事、負責人及高階經理人一同參與「國泰講堂 - 公平待客議題探討」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 2 堂相關線上學習資源，總時數約 9,359 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。

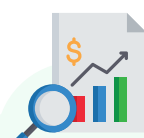
提供客戶透明資訊與建議

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

- 01 商品設計應本公平合理、平等互惠及誠信原則
- 02 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

- 01 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
- 02 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
- 03 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
- 04 透過多元化培訓課程，提升業務人員專業知識與職能



客權維護妥處

- 01 重視客戶反應意見，回饋相關部門以優化作業流程
- 02 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
- 03 依法蒐集、處理及利用客戶資料



核保作業

- 01 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
- 02 嚴格執行 KYC (Know your customer) 程序，確保客戶獲得適合之商品與服務
- 03 核保作業應公平合理，無正當理由不得對特定客戶有不公平待遇



理賠給付

- 01 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
- 02 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
- 03 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

理賠給付流程

01

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。

02

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。

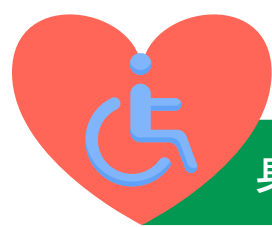
03

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

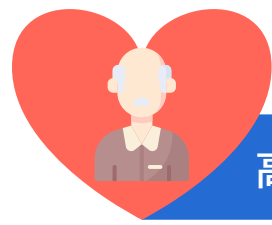
隨著國際人權議題日益受到重視，國泰產險積極致力於確保公司的友善服務得以具體落實。為此，國泰產險遵循「金融服務業公平待客原則」，進一步成立「公平待客促進小組 - 營運管理組」，由綜合企劃部統籌協調各單位金融友善工作，除了落實相關法令外，亦製作季刊，向內部員工和董監事宣導友善服務的修訂內容和落實服務面的作法。此外，公司研擬了「iCARE 服務大賞落地推動專案進度報告」，以追蹤公司友善服務專案的進度，並加強對於高齡和身心障礙族群的重視，提升所有客戶使用金融服務的便利性。



身心障礙者

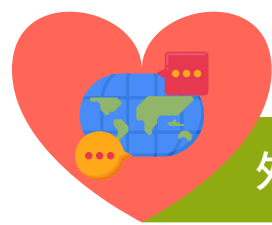
▶ 點擊查看各服務據點之無障礙措施

- 01 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
- 02 在全臺多處據點設置無障礙坡道、愛心鈴等無障礙措施
- 03 智能助理阿發「圖型驗證碼語音報讀」
- 04 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」、「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



高齡族群

- 01 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
- 02 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
- 03 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
- 04 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

- 01 提供雙語溝通諮詢服務，針對外籍客戶進線常見問題建置英文 FAQ
- 02 提供「英語」、「泰文」、「越南文」3 種語言之理賠申請書，與動畫有聲影片

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、企業形象及再購意願等六大構面進行調查。

 行政作業流程	 0800 客服專線												
<table><tr><td>2023</td><td>96.3%</td></tr><tr><td>2024</td><td>97.0%</td></tr><tr><td>2025</td><td>96.2%</td></tr></table>	2023	96.3%	2024	97.0%	2025	96.2%	<table><tr><td>2023</td><td>93.5%</td></tr><tr><td>2024</td><td>94.0%</td></tr><tr><td>2025</td><td>95.0%</td></tr></table>	2023	93.5%	2024	94.0%	2025	95.0%
2023	96.3%												
2024	97.0%												
2025	96.2%												
2023	93.5%												
2024	94.0%												
2025	95.0%												
 理賠服務	 整體服務												
<table><tr><td>2023</td><td>92.9%</td></tr><tr><td>2024</td><td>95.4%</td></tr><tr><td>2025</td><td>96.4%</td></tr></table>	2023	92.9%	2024	95.4%	2025	96.4%	<table><tr><td>2023</td><td>96.6%</td></tr><tr><td>2024</td><td>96.8%</td></tr><tr><td>2025</td><td>96.1%</td></tr></table>	2023	96.6%	2024	96.8%	2025	96.1%
2023	92.9%												
2024	95.4%												
2025	96.4%												
2023	96.6%												
2024	96.8%												
2025	96.1%												
 企業形象	 再購意願												
<table><tr><td>2023</td><td>97.0%</td></tr><tr><td>2024</td><td>95.9%</td></tr><tr><td>2025</td><td>96.1%</td></tr></table>	2023	97.0%	2024	95.9%	2025	96.1%	<table><tr><td>2023</td><td>94.3%</td></tr><tr><td>2024</td><td>95.1%</td></tr><tr><td>2025</td><td>95.0%</td></tr></table>	2023	94.3%	2024	95.1%	2025	95.0%
2023	97.0%												
2024	95.9%												
2025	96.1%												
2023	94.3%												
2024	95.1%												
2025	95.0%												

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 各節點表現提報至服務品質小組，透過追蹤與檢視服務品質，推動權責單位落實服務流程優化措施，並精進客戶服務體驗。2025 年度國泰產險整體淨推薦分數（NPS）達 66 分，顯示客戶對公司服務體驗仍維持良好評價。本公司將持續透過 NPS 機制蒐集客戶回饋，強化服務品質，深化以客戶為核心之服務體驗。

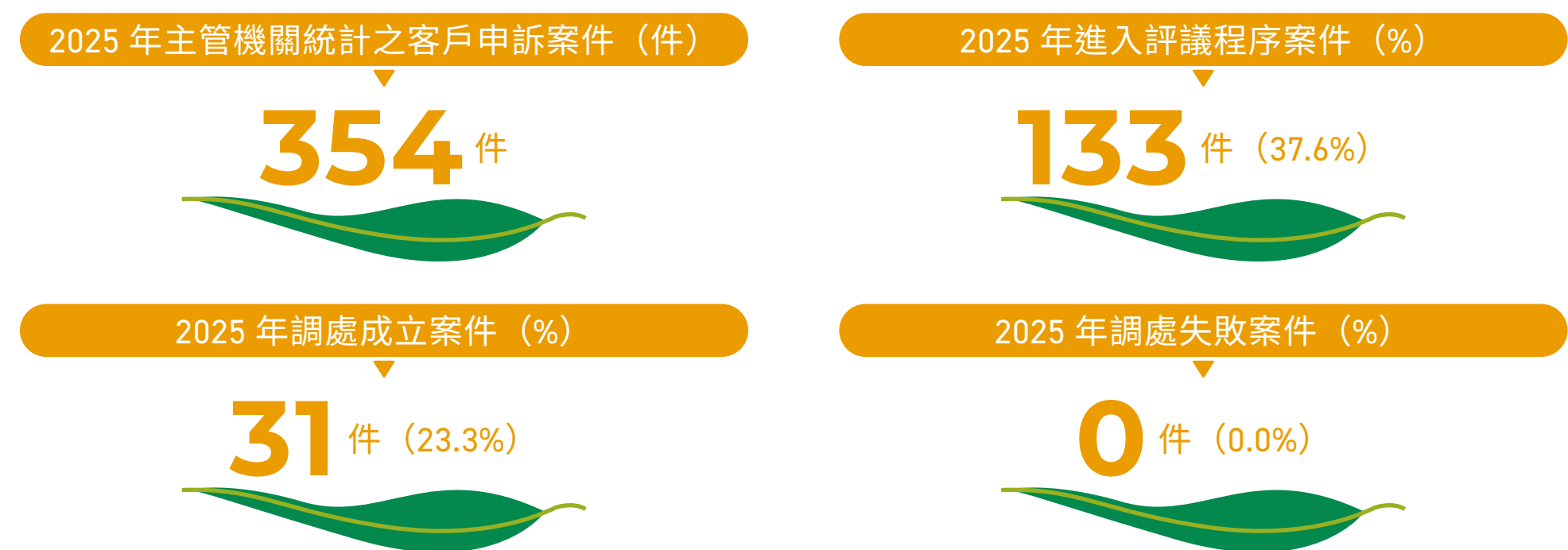


多元化的溝通與申訴管道

► GRI 2-25

國泰產險透過數位化與多元溝通管道，持續檢視並確保客戶權益獲得妥善保障。我們不斷優化申訴與服務流程，除既有的 0800 客服專線與客服信箱外，更推出便利的智能助理與文字客服，建立即時且平等的交流平台，以傾聽並回應客戶的寶貴意見。同時，客戶如欲查詢所提出申訴案件的處理進度，可前往本公司官網「爭議案件進度查詢」服務進行查詢。透過輸入基本案件資訊，即可即時查看案件受理、審查及回覆等各階段的進度，讓客戶在申訴處理期間能保持透明資訊，提升整體服務體驗。此外，我們每季均邀請獨立董事參與督導，以提升整體透明度與公正性。2025 年度，透過各申訴管道共受理客戶案件 539 件，較去年減少 57 件，減幅為 9.6%。

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。

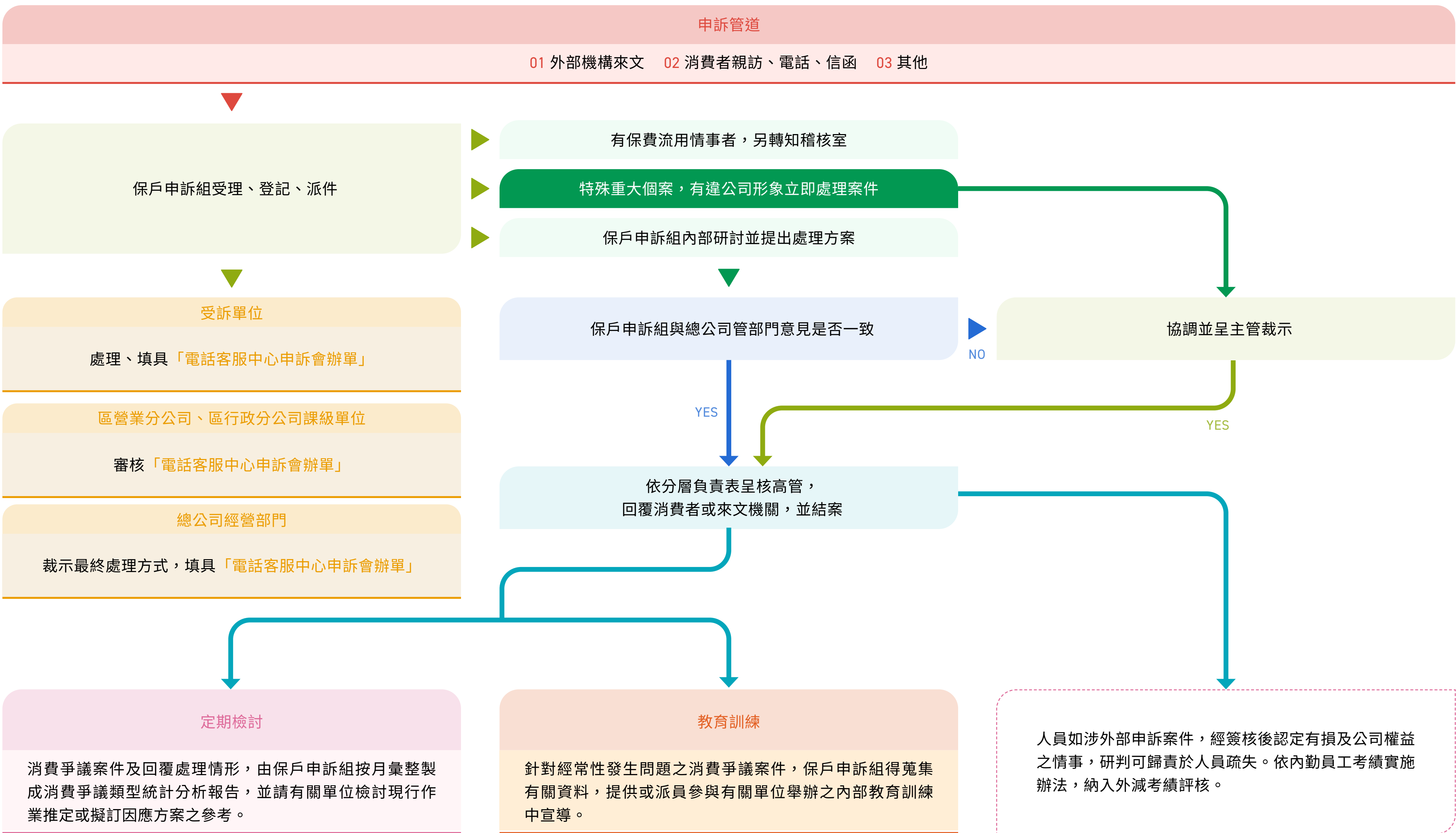


國泰多元化產險溝通管道

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「客戶申訴案件登記表」，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。



累積優化項目

170 件

已完成

168 件

進行中

2 件

完成率

98.8 %

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



Chapter

05

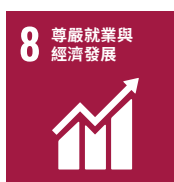
培力幼苗的引導者



4 優質教育



5 性別平等



8 尊嚴就業與經濟發展



10 減少不平等



13 氣候行動



17 夥伴關係

5.1 職場培力 109

5.2 社會培力 123

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：推動跨部門人才招聘計畫，吸收各種專業背景與經驗，強化組織面對多元挑戰的能力，進而達成集團永續發展的策略目標。

平等 Equity：設計針對女性的產前與產後支持方案，並推出專為男性設置的親子祝福禮計畫，以活動與獎勵機制促進性別間的均衡發展，鼓勵所有員工在家庭育兒上均有參與。

共融 Inclusion：依據不同職能需求，國泰產險整合內外部培訓資源，制定個性化發展計畫，以滿足各層級員工的學習與成長要求，建立一個包容及持續進步的職場文化。

5.1 職場培力

5.1.1 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



01

管理政策

國泰產險因應環境改變與外界趨勢，如氣候變遷、數位轉型等，成立各專案小組（戰情室、公平待客小組等），建立跨部門協作及創新靈活之溝通機制。

02

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。

03

權責單位

管理部人企科、管理部人管科。

04

投入資源

18 個專案小組，每個小組至少投入 6 人以上。

05

管理評核機制

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

06

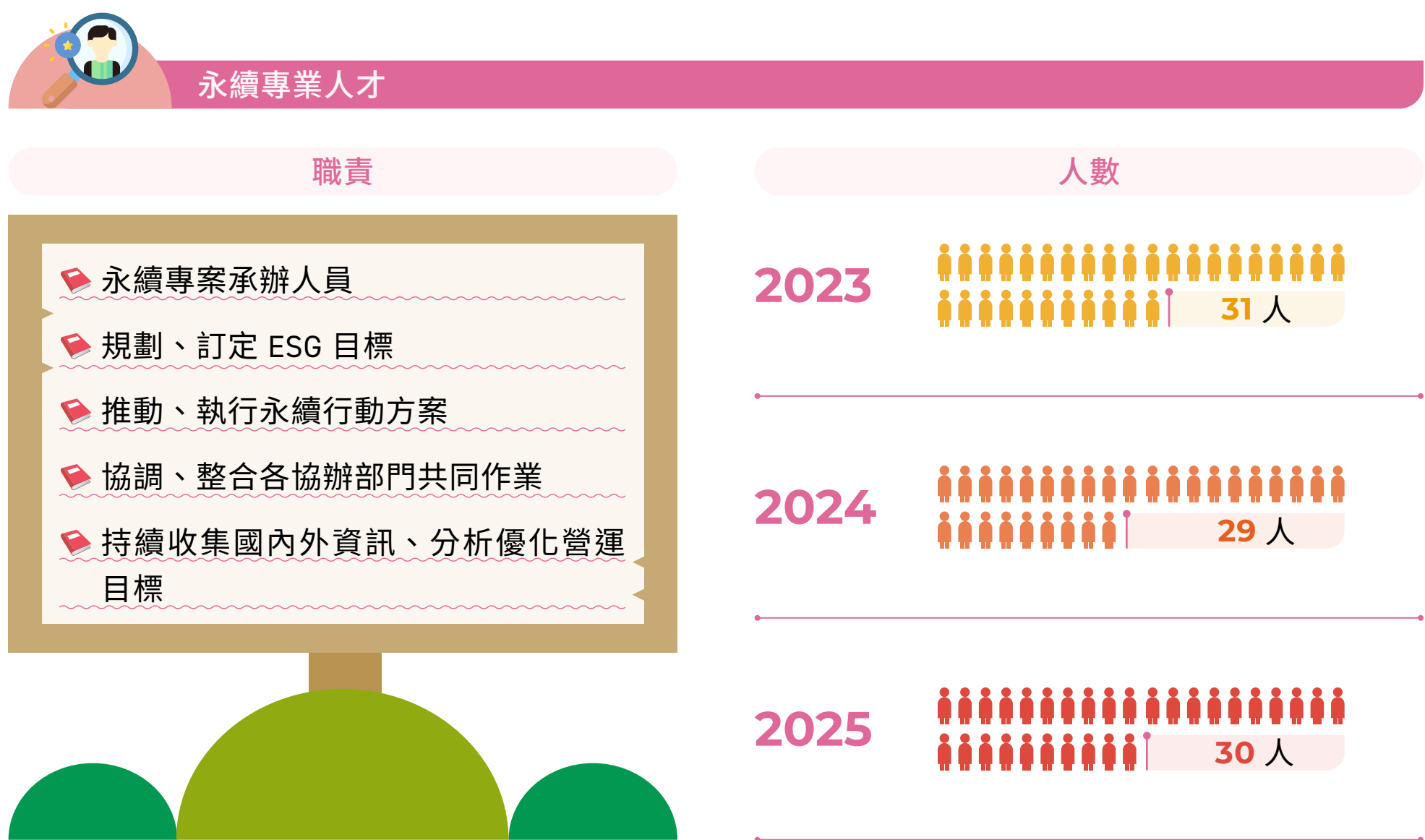
具體績效

2025 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。

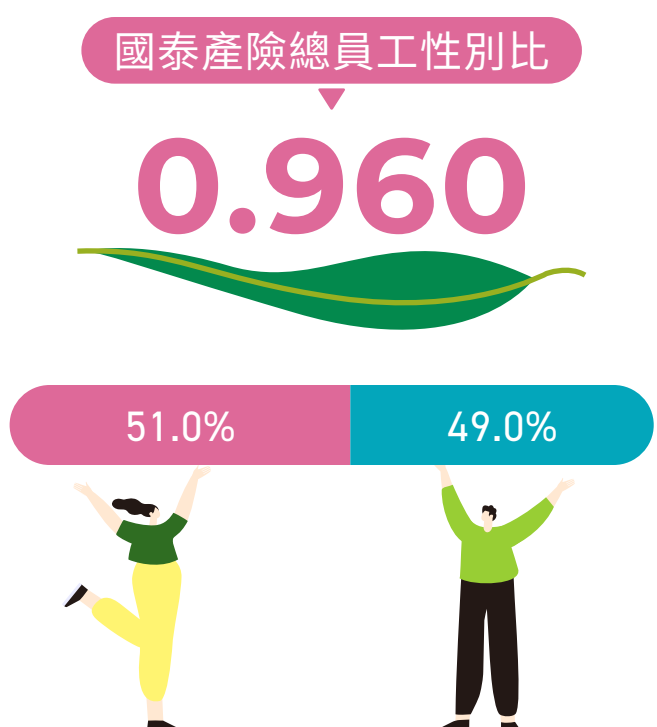
多元與跨域的人才招募

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，亦針對是否有前公司免職紀錄進行查核，並評估誠信與責任相關特質。此外，每月亦進行全體員工道瓊黑名單檢視，以加強防制洗錢作業管理。

國泰產險自 2017 年起，參考聯合國永續保險原則（PSI）作為營運指導原則，並對外說明其自律遵循情形。為強化永續發展相關推動力道，自 2019 年起逐步招募具永續背景之專業人才，並延伸至跨部門引進多元學經歷者，以強化應對永續議題之能力。



國泰產險於招聘與任用過程中，依據多元與平等原則，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。截至 2025 年，員工總人數為 2,364 人（含外派人員），其中具有就業能力之身心障礙人士共 23 位。男性員工比例為 49.0%，女性員工比例為 51.0%，國泰產險持續關注性別平衡，並規劃強化女性主管人才之培育，以促進多元觀點與管理參與。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 ▶7.2 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》等制度，以建構員工表意與申訴機制，促進職場中的友善與平等文化。本公司並推動多元共融的人力資源管理措施，提供員工公平的發展機會。

多元溝通管道

國泰產險設有因應各業務及區域特性之內部溝通與意見反映機制，提供同仁表達意見的管道。各區域／單位主管亦會定期與第一線同仁進行現場溝通，瞭解營運及申訴狀況；公司提供多元申訴管道，包括電話、專責信箱與內部網站討論區，並設置金控層級之董事長與獨立董事信箱，以強化垂直溝通路徑。並建立內部揭弊通報流程與保護機制，以保障檢舉員工之安全與匿名權益。



為促進勞資雙方就權利與義務進行溝通與協調，國泰產險定期召開勞資會議。同時透過教育訓練及公告辦法，宣導國泰集團之「員工行為守則」，強化職場倫理與道德規範之落實。2025 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%。截至目前無接獲與平等待遇相關之申訴案件。

► GRI 406-1

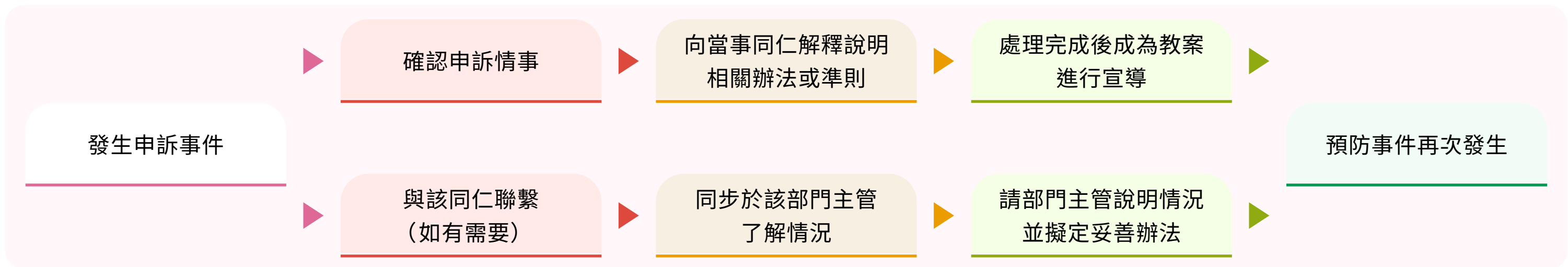


圖 5-1、申訴事件處理流程

公平職場管理方針



■ 人權維護與多元尊重文化

國泰產險致力於營造尊重多元與平等的職場環境。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，本公司每年提供人權政策教育訓練，內容涵蓋平等、不歧視、尊重與包容多元文化、性別平等會議題，2025 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」。2025 年性騷擾、歧視等申訴事件發生次數為 0 件。國泰產險將持續辦理相關教育訓練，以強化員工人權意識與營造包容職場文化。

► GRI 412-2

人權政策訓練 - 2025 年人權教育受訓時數



註1 受訓百分比 = 受訓人數／當年度 12 月底在職員工總數。

註2 統計期間 2025/1/1~2025/12/31

註3 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、性別平等會議題的教育訓練。

註4 上述課程受訓人數依當下在職員工總數統計，故與 12 月底在職人數有所差異。

國泰集團人權風險管理



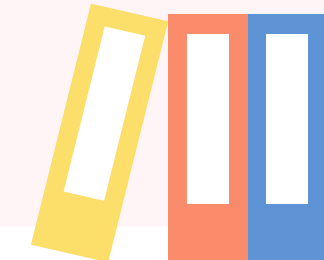
國泰產險為落實人權保障，除營運據點確實遵循當地人權保障相關各項法令規範外，亦遵循母公司《國泰金控人權政策》以及其人權風險評估流程，對利害關係人定期進行衝擊評估、制訂緩解措施及補償機制進行管理。

▶ 國泰集團人權政策



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。考量國際人權公約與規範、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。

▶ 國泰集團人權盡職調查流程及人權預防與補償措施



員工敬業度

► PSI 原則一

國泰產險透過多元福利措施與薪酬制度回應員工需求，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」進行敬業度分析，以評估政策溝通成效並蒐集員工意見。

國泰產險員工敬業度問卷調查結果



5.1.2 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

01

● 管理政策

- 01 各部門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》、《員工外國語文進修實施規定》、《國泰產險商品銷售暨教育訓練文件製作及認證辦法》。
- 02 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。

02

● 管理承諾

- 01 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。
- 02 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。

03

● 權責單位

管理部人企科、業企部業發科。

04

● 投入資源

- 01 約 4-6 位同仁負責進行例行訓練與日常維運。
- 02 與 Hahow 好學校 /Hyread 數位圖書館合作。
- 03 全年度投入教育訓練費用約 2,896 萬元，包含所有單位的訓練、建教合作、員工關係等支出。

05

● 管理評核機制

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

06

● 具體績效

- 01 2025 年人均時數達 62.6 小時。
- 02 查核零缺失。

■ 全方位教育訓練

► GRI 404-1

國泰產險依據核心職能與法遵要求，規劃內外部訓練課程，並提供國泰學習網之線上學習資源，協助員工取得執行職務所需之專業知識與技能。

2025 年，國泰產險推動證照村活動及新人考照獎勵機制。證照村活動吸引同仁考取 31 張核保理賠相關證照，並通過 104 科，考試成績為業界第二。2025 年國泰產險人均教育訓練時數達 62.6 小時，相關數據請見 [7.2 ESG 績效數據表](#)。



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



考試成績
業界第二

■ Hahow 自主學習機制

2025 年國泰產險持續與線上學習平台 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，聚焦於提升學習力、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。2025 年共有 1,358 位員工參與 Hahow 線上課程，占總員工數約 57.4%，其中 Hahow 學習總時數達 17,613 小時，人均學習時數達 12.96 小時，請領學習假總人次共有 912 人。

註 5 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。

2025 年各職能之訓練主軸

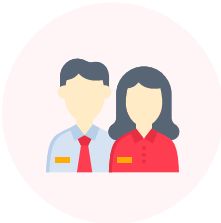
主管階層

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

2025 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	1,174
線上學習總時數	571	17,138
占該層級比例	90.2%	95.8%
請領學習假總人次	28	884
各層級可使用 Hahow 人數	133	1,225

註 6 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

國泰產險因應金管會「綠色金融行動方案 3.0」強化永續金融專業訓練之培力政策，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。2025 年國泰產險同仁 ESG 系列線上學習資源平均完訓率達 99.4%，另為響應國泰金控永續先行者聯盟之永續培訓 3 小時之目標，國泰產險參照金管會永續發展計畫之課程領域，ESG 相關教育訓練時數共達 35,957 小時，及投入 ESG 相關培訓費用 1,157,062 元。

國泰產險自 2025 年起由總經理帶領協理級以上之中高階主管通過測驗外，更透過「永續基礎能力測驗考試活動-永續變現所」，以報名費補助方式，鼓勵同仁積極考取證照，培養永續人才並強化培力作為。

2025 年度，國泰產險 2025 年共取得 238 張永續金融證照，占全體正職員工人數 10.1%，其中 235 張為「永續基礎能力測驗」，3 張為「永續金融進階能力證照」。未來國泰產險與母公司國泰金控將推出考照活動，強化全體同仁永續發展之專業能力。

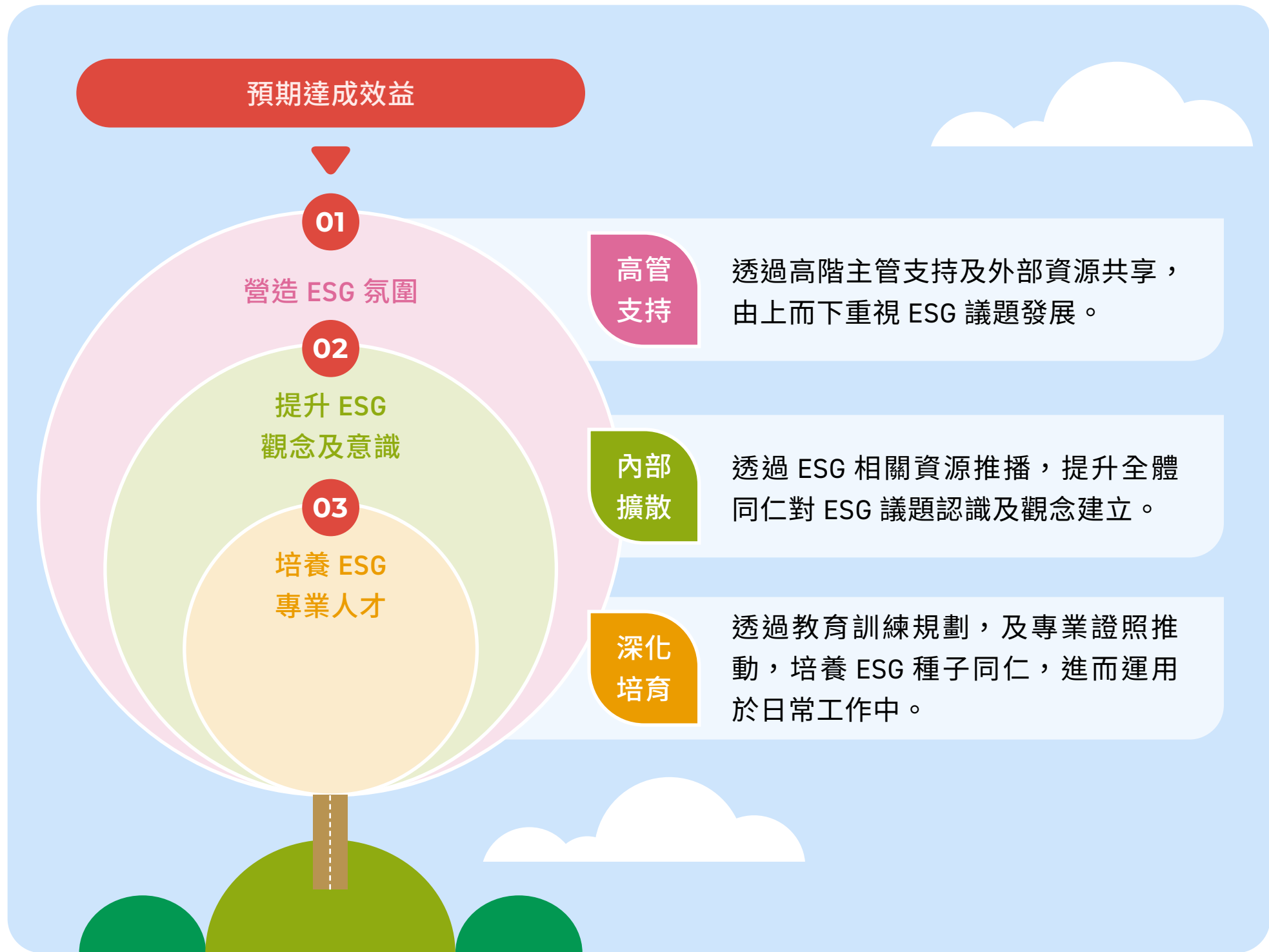


圖 5-2、國泰產險 ESG 人才建立文化



圖 5-3、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

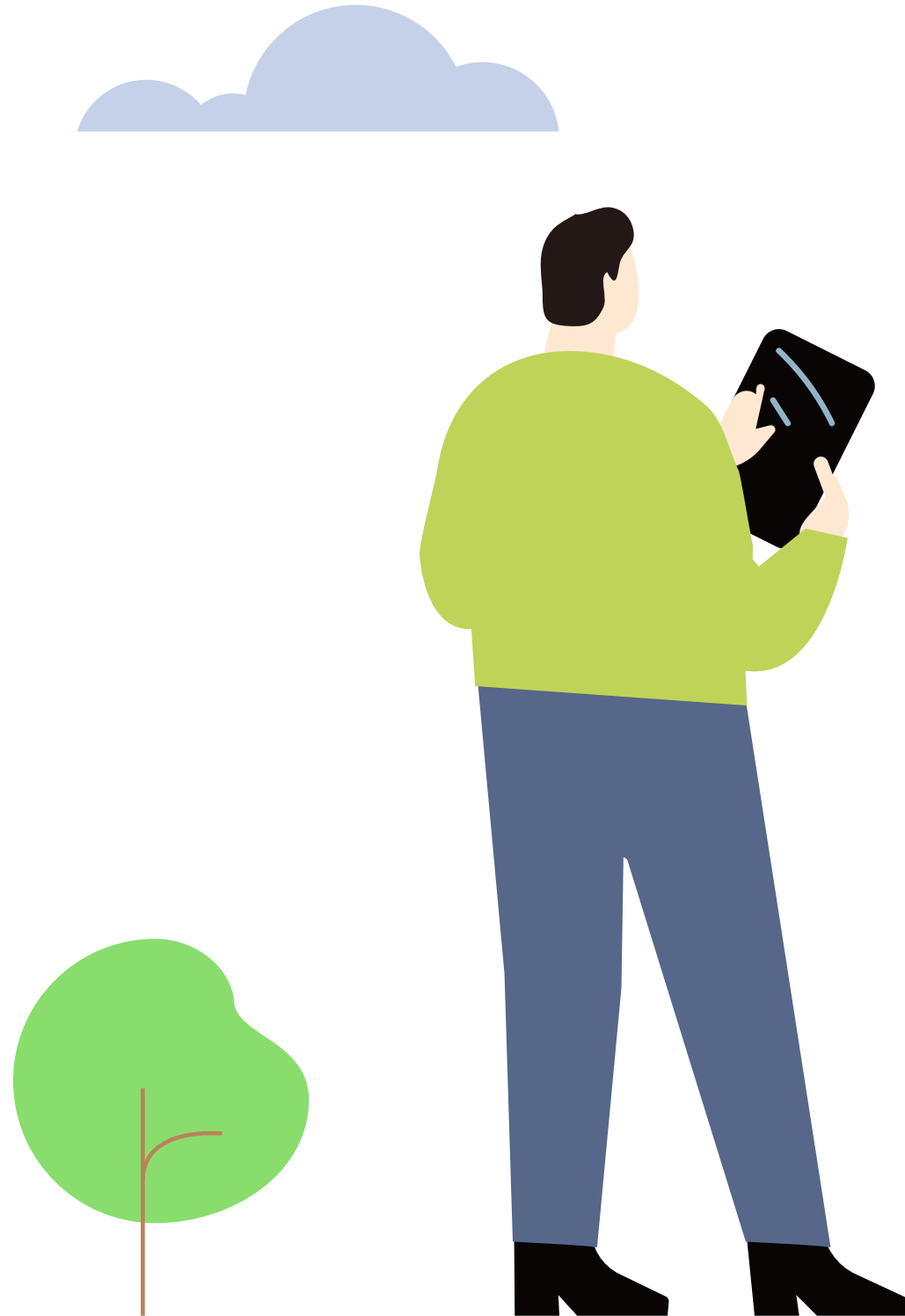
因應數位科技發展與商業環境快速變化，國泰產險以提升全員數位能力覆蓋率為目標，規劃具備多樣數位職能之培訓課程，以強化員工面對 VUCA（易變性、不確定性、複雜性與模糊性）環境下的應變力。公司依據集團轉型三力（學習力、對話力、敏捷力）與各層級通用職能設計培訓內容，搭配績效管理、能力評鑑與發展回饋制度，檢視訓練需求並提供學習資源。訓練規劃採 PDCA（計畫、執行、檢核、調整）循環方式執行，以強化職能發展，培育與儲備因應策略轉型所需之人才，請見 ▶ 國泰產險人才培育體系

員工績效考核與提升計畫

► GRI 404-3

國泰產險設置三項人才發展機制，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，以支持員工能力成長與績效管理需求。

IDP、PMD 協助員工依據職務需求與個人成長目標進行發展規劃；360 度能力評鑑則透過直屬主管、同儕、部屬及自我評估，提供多元化回饋。員工可依據能力評鑑結果與績效目標，結合集團及公司內部訓練資源，擬定個人發展計畫，並由主管協助追蹤與檢視年度進展。訓練與發展過程中，亦提供 IDP 專責人員予以輔導與資源建議。



國泰產險人才發展計畫



► GRI 404-3

2025 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	1,125	1,125	100%
	女性	1,159	1,159	100%
員工類別	管理職	194	194	100%
	內勤：一般職 / 非管理職	2,090	2,090	100%

5.1.3 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

01

● 管理政策

01 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》。

02 職業健康與安全：《國泰產險安全衛生管理辦法》。

02

● 管理承諾

01 勞動基準法為各項薪酬政策之基礎。

02 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。

03 每年4月檢視人員薪酬，比對市場情形，維繫薪資競爭力。

04 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。

05 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。

06 定時檢視員工健康及安全，並依法規訂定員工福利項目。

03

● 權責單位

01 薪資獎勵 - 權責單位：管理部人力資源管理科、業務企劃部業務發展科。

02 員工福利 - 權責單位：管理部安全衛生暨總務科、管理部人力資源企劃科。

04

● 投入資源

人員／行動投入：

01 薪資獎勵：管理部人力資源管理科、業務企劃部業務發展科。

02 員工福利：管理部安全暨總務科、管理部人力資源企劃科。

05

● 管理評核機制

01 勞動檢查情形。

02 內部稽核。

03 員工敬業度調查。

06

● 具體績效

01 2025 年勞動檢查均無缺失。

02 福利事項稽核無缺失。

03 員工敬業度調查。

04 依據市場狀況檢視並調整薪資。

05 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

國泰產險視員工為重要利害關係人，並將人力資本發展作為組織持續經營的重要基礎。為提升人才穩定度，本公司推動四項留才措施，包括：健全福利制度、資深員工獎勵、留任機制與具市場競爭力的薪酬政策。2025 年國泰產險新進員工比例 7.19%，離職員工比例 6.47%，相關數據請見 [7.2 ESG 績效數據表](#)。

為協助員工縮短與企業所需職能間的落差，國泰產險將職能培訓作為留才策略之一。公司依據職務屬性與年資階段設計訓練內容，包括新進人員教育訓練、銷售人員專業訓練，以及各部門職能所需課程。此類課程除有助員工理解企業營運脈絡，亦提供其強化職涯發展所需能力與資源。



圖 5-4、提升人才留任率之措施

主題課程培訓

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。



參與對象 / 單位

參與人數 (次)

簽辦級同仁

610

主管管理培訓

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。



參與對象 / 單位

參與人數 (次)

主管級同仁

425

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。



參與對象 / 單位

參與人數 (次)

險部 / 理賠單位

1,541

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。



參與對象 / 單位

參與人數 (次)

入職未滿一年之
新進同仁

106

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。



參與對象 / 單位

參與人數 (次)

營業專員 / 外勤
/ 經辦同仁

5,343

具競爭力的薪酬制度

► GRI 2-19

薪酬政策制定時，國泰產險評估相關法規規範及現行考核機制，並由相關部門共同審議後定案。依據職務屬性區分，國泰產險分別設計業務與非業務人員之薪酬制度，並參考績效表現與職能表現進行薪酬評估。公司亦每年檢視市場薪資行情與內部調薪狀況，適時調整薪酬結構。

另為因應國際化發展，激勵員工拓展國外業務，國泰產險訂有《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，保障員工及其眷屬在外派期間維持穩定生活品質。

薪酬機制說明



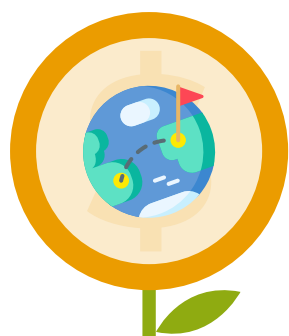
業務人員

為降低業務人員追求短期酬金所可能帶來的營運與客戶風險，國泰產險依據《金融消費者保護法》與《保險業務招攬及業務員管理辦法》訂定內部制度，以確保招攬行為合法並維護保戶權益；公司另依據《營業人員相關業績獎勵辦法》及《業務人員績效考核及酬金給付準則》，規範保險酬金標準、風險調整機制與發放時間點，將業績評估與獎酬制度緊密連結。



非業務人員^{註7}

國泰產險薪酬制度依據職務職責、績效表現與職能進行評等。公司採用矩陣式薪酬架構，並參考外部市場標竿資料，評估員工薪資競爭力（Compa-Ratio, CR 值），CR 值若高於市場水準，則調薪幅度相對保守；若低於市場水準，則給予較高調整彈性，以維持整體薪酬競爭力，薪酬制度亦與職涯發展路徑連結，作為激勵職責擴展與持續學習的支持機制。根據近五年市場薪資調查結果，國泰產險全體員工薪資競爭力（CR 值）平均維持在市場水準左右。



駐外員工

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。

^{註7} 非業務人員指適用本公司業績獎勵辦法以外之人員。

資深員工獎勵措施

國泰產險退休制度依據《勞動基準法》及公司《工作規則》辦理，符合《勞工退休金條例》者，公司每月按員工薪資 6% 比例提撥至其個人勞保退休金專戶。為強化留任誘因，公司亦設有資深員工獎勵制度，針對服務滿十年之同仁發放久任獎金，獎勵內容包含獎金與獎牌，首度核發於累計服務滿十年，後續每滿五年再次核發。2025 年共計頒發「資深人員獎牌」279 名，累計頒發獎金達約 269.5 萬元。



圖 5-5、服務 30 週年以上資深主管頒獎

優質福利打造幸福職場

► GRI 401-3

為回應員工身心健康需求，國泰產險依據不同業務屬性設計健康與福利措施，並結合員工福利委員會資源，推動各項關懷與補助計畫，以建構完善的員工支持制度。



圖 5-6、建構幸福工作環境 4 大措施

公司提供主管每年一次、一般員工每兩年一次之健康檢查，並定期邀請臨場醫師駐點，提供健康諮詢服務，以促進員工對健康議題的認識與預防，同時與顧問機構簽訂「EAP 員工協助方案」，涵蓋家庭、生活、情感、理財與健康等五大面向，協助員工獲得專業諮詢資源。員工福利委員會亦提供多項補助與活動補貼，作為非金錢性支持措施，促進員工參與與交流。

2025 年員工福利請領 / 使用人次統計

項目	2025 年請領 / 使用人次
 節慶代金	01 端午代金：2,442 人次 02 中秋代金：2,442 人次
 公司業務補助（油料補助）	11,910 人次
 凝聚員工活動	01 親子祝福禮：20 人次 02 員工旅遊：2,536 人次
 員工健康福祉	01 主管健檢：84 人次 02 生育補助：25 人次 03 結婚補助：48 人次 04 健康補助：2,421 人次 05 忘年會補助：2,442 人次 06 婚喪喜慶：59 人次 07 好孕俱樂部（孕前）：27 人次 08 好孕俱樂部（孕後）：22 人次 09 醫師健康諮詢：81 人次
 進修福利	01 教育補助：2,029 人次 02 教育獎助：269 人次 03 公餘進修獎助金：8 人次

國泰產險重視員工生育與育兒需求，持續推動友善的生育福利制度。公司長期推動「好孕俱樂部」計畫，提供女性員工產前祝福禮與產後呵護禮禮品補助及資訊交流資源；另亦設置男性員工「親子祝福禮」禮品，以活動參與方式提升男性員工之育兒參與度。2025 年共有 20 位員工申請此方案。公司致力於推動兩性平權的工作環境，並提供員工於孕期與育兒階段所需之照護與支持資源。2025 年育嬰留停員工之復職率為 84.9%，其中留任率達 100%，包含多位男性員工申請，相關數據請見 [7.2 ESG 績效數據表](#)。

此外，國泰產險亦與全臺何嘉仁文教機構合作，提供員工子女學費補助方案：就讀幼兒學校者，每學期可折抵註冊費新臺幣 1,400 元；就讀安親學校者，中低年級每學期可折抵第一個月月費 1,000 元，中年級者折抵 500 元。



圖 5-7、國泰產險帥氣老爸闖 3 關挑戰賽 - 獲取親子祝福禮

■ 身心靈兼顧的健康與安全

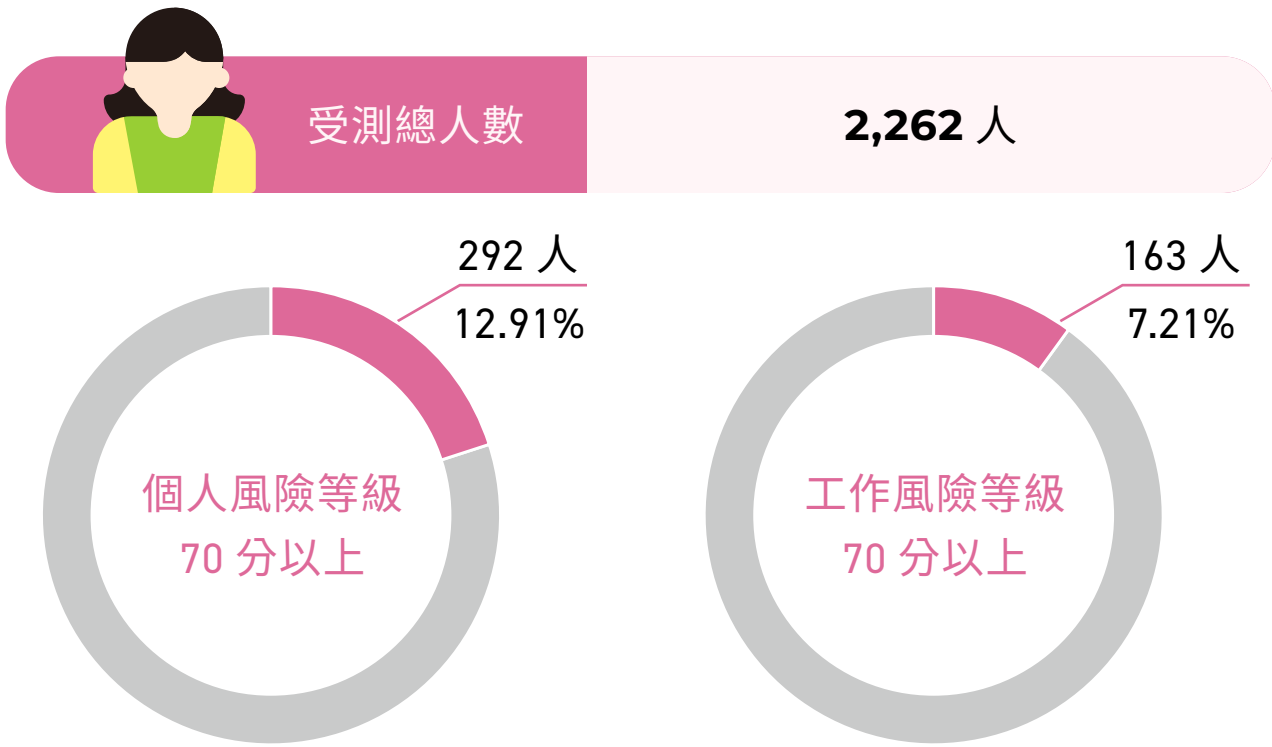
國泰產險以追求「零災害、零事故」為目標，積極防止事故發生，並持續改善職場安全與衛生環境公司已制定《安全衛生工作守則》、《職業安全衛生管理計畫》與《管理要點》等職安作業制度，適用於集團內全體員工及合作廠商。職安衛管理亦依 PDCA 循環進行持續監督與修正，以強化工作場所的風險防範與預防管理能力。[國泰集團鑑別職場健康與安全風險及管理措施](#)

針對業務型態需頻繁外勤或通勤之員工，國泰產險辨識其潛在風險，包括交通事故等因素。公司依主管機關指引，訂定《職業安全衛生危害預防措施》管理辦法，強化高風險職務之控制機制，降低事故發生率。2025 年國泰產險職業災害統計表，請見 [7.2 ESG 績效數據表](#)。

國泰產險重視員工心理健康，透過員工協助方案（Employee Assistance Program, EAP）推動相關支持措施。2025 年，公司再次實施「異常工作風險」問卷，用以評估個人與工作風險狀況，並針對風險分數達 70 分以上之員工進行後續關懷與追蹤。同年度亦執行「心理健康評估」問卷，結果顯示 91.7% 員工心理健康評分位於正常區間；針對評估結果異常者，公司擬定個別輔導與關懷計畫。EAP 服務涵蓋心理、法律、財務、健康與管理等議題，員工可透過電話或面談方式獲取專業諮詢資源，以協助其應對個人與職場挑戰。

[國泰產險員工協助方案](#)

2025 年「異常工作風險」問卷評估結果



國泰產險除持續推動心理健康支持外，也強調運動在促進身心健康方面的重要性。2025 年持續透過健康促進活動鼓勵員工培養運動習慣及強化體適能。舉辦 1 場科技體適能講座及 4 場健康講座及 9 場下班後活動，包括拳擊有氧、間歇訓練、Zumba 及健康飲食等，提供多元化參與機會。此外，2025 年總公司通過「AED 安心場所」認證，2025 年更擴大至 4 個行政分公司（北區、桃竹區、中區及南區行政分公司），總分公司餘 70% 員工完成訓練，提升職場緊急應變能力與安全防護機制。



5.2 社會培力

5.2.1 鼓勵全民健康運動

► GRI 413-1

國泰產險自 2015 年起，每年贊助中華民國極限運動超鐵協會新臺幣 200 萬元，作為鐵人隊訓練與參賽經費，持續推動三鐵運動發展與運動人才培育。除參與訓練與競賽外，鐵人隊亦辦理相關公益活動，進一步推廣運動風氣與健康生活理念。

2025 年，國泰產險鐵人隊於國內外賽事中達成團隊年度成績目標，合計獲得 8 面金牌、12 面銀牌與 10 面銅牌。



圖 5-8、國泰產險鐵人隊活動照片



國泰產險為強化員工健康促進與家庭參與，每年與鐵人隊合作舉辦四場體適能活動，內容包含登山、淨灘、保齡球比賽等戶外課程，並邀請員工攜家屬一同參與，藉此推動定期運動習慣與健康意識建立。活動期間亦同步進行自我保健觀念宣導，並結合高齡友善理念，促進全齡參與之健康職場氛圍。



圖 5-9、國泰產險體適能活動照片

5.2.2 社會人才培育

► PSI 原則一

國泰產險重視青年人才發展，透過產學合作實習計畫，協助學生了解產險業務運作並探索職涯方向。公司除與母公司國泰金控合作辦理「國泰 CIP 暑期實習計畫（Cathay Internship Program）」，亦自行推動「7+1 學期實習計畫」，針對大四及碩士二年級學生提供學期制實習與專案參與機會。實習期間，學生可實際參與部門日常營運作業與專案協作，累積職場經驗。對於表現優異者，公司提供正職優先錄用資格，男性實習生亦可於服兵役後加入公司服務。

01

國泰 CIP 暑期實習計畫

國泰產險暑期實習計畫以專案導向為主軸，實習生除可參與部門日常營運工作外，亦能透過軟性交流活動，加速熟悉公司運作與職場文化。2025 年共招募 6 位實習生。

02

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。

	2023	2024	2025
CIP 實習生人數	5	6	8
CIP 實習生平均留任率	60%	0%	0%
7+1 就業接軌實習生人數	3	6	3
7+1 就業接軌實習生平均留任率	66.7%	17%	67%

■ 提供保險多元跨域課程

國泰產險因應跨域人才需求及人才市場競爭趨勢，需展現產險業多元跨域之獨特性，以吸引跨領域人才加入，故特於 2025 年與淡江大學風險管理與保險學系合作，共同規劃「多元 x 跨域 跨學科的保險實踐」課程，透過舉辦選課說明會、設計多元跨域課程、安排業師分享及小組實作，期待吸引多元科系學生一同加入，持續向下扎根招募校園經營，以拓展國泰產險雇主品牌形象。2025 年共 91 位同學選課參與，其中非風保系課程之學生組成占 24.2%，期待持續透過校園深入經營，以達跨領域引才之目的。



圖 5-10、國泰產險 翁翠柳資深副總上台說明



圖 5-11、國泰產險 X 淡江風保系選課說明會

Chapter

06

永續治理

6.1 公司治理	127
6.2 誠信經營	129
6.3 風險預防與控管	132
6.4 資訊安全管理	141

6.1 公司治理

6.1.1 公司治理

► 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

■ 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行，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，2025 年公司治理主管教育訓練時數達 16 小時，已完成法定 12 小時教育訓練之要求。

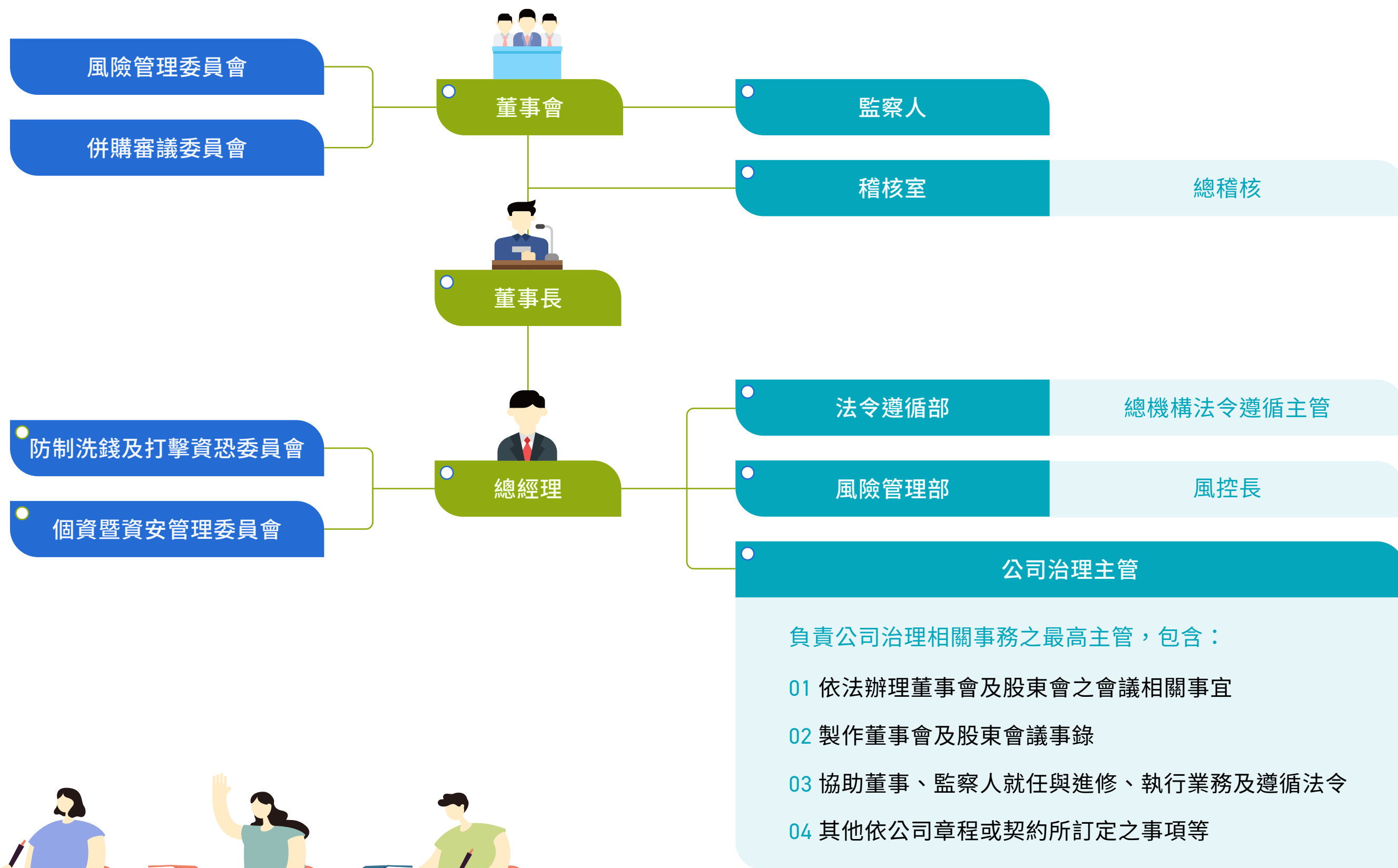


圖 6-1、國泰產險治理架構

■ 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，2025 年國泰產險共召開 7 次董事會議，9 成以上成員出席率皆達 100%。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，2025 年 11 位董監事時數總計為 178 小時，其中共 116 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、2 席監察人，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 2025 年報](#)。



■ 董事會績效評估與薪酬 ESG 連結

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，2025 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。此外，為促使董事會能夠有效監管氣候相關議題之執行狀況與目標實踐成果，國泰產險設立氣候連結績效之設定，若有氣候變遷韌性等環境指標之提升，將反映於董事個人績效，連帶影響薪資調整幅度，詳細關於本公司董事會薪酬給付準則請見 [▶ 國泰產險 2025 年報](#)。

■ 經理人績效評估與薪酬 ESG 連結

為落實高階經理人之管理職責、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、獎酬項目及評估標準，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，並設定各項目關鍵績效指標與達成目標。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，透過平時檢視與期末評核機制，確保經理人之執行目標貼齊本公司之策略。2025 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。



■ 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。請見 [▶ 7.1 參與外部公協會](#)。

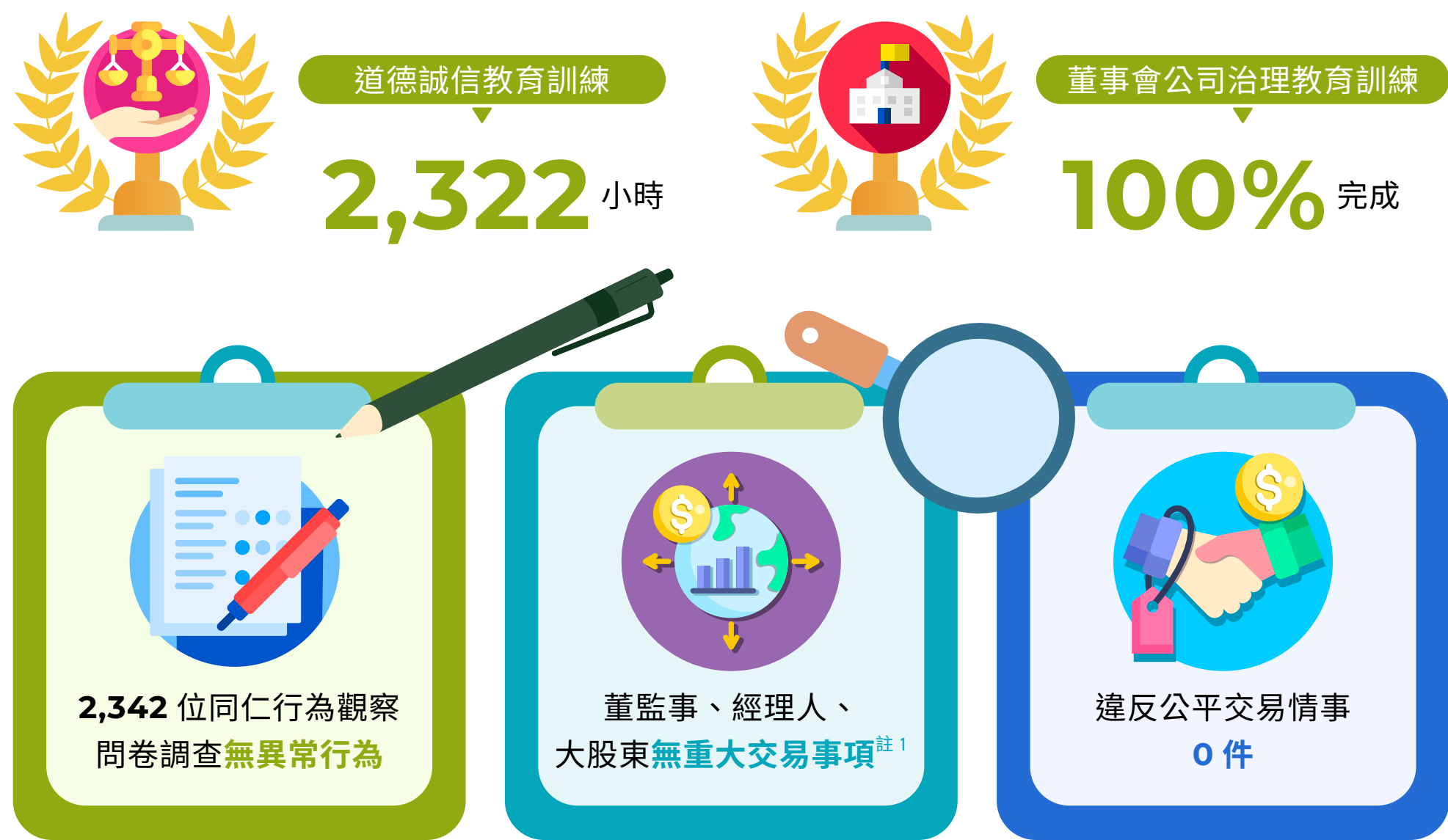
6.2 誠信經營

6.2.1 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。► [國泰產險官網（企業永續專區）](#)



^{註1} 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，詳細關於本公司董事會獨立性請見► [國泰產險 2025 年報](#)。



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，並定期對全體員工實施教育訓練。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：



6.2.2 法令遵循

■ 精進管理制度與建立法令遵循文化

國泰產險秉持誠信經營與永續發展之承諾，持續關注法令及金融業界異動，並設置法令遵循部負責確保各項業務符合外部法規及公司內部規範要求，並依據內部控制三道防線之治理架構，縱向協助及監督第一道防線之業務部門辨識及管理法令遵循風險，定期與第二道防線之風險管理、資訊安全單位，及第三道防線之稽核單位召開橫向聯繫會議，建立完善之法令遵循管理架構，強化法令遵循管理制度並建立法令遵循文化。

國泰產險致力於落實法令遵循，法令遵循部每日檢視業務相關之法令異動並佈達至業務執行單位，確認公司內部作業符合外部法令規範，建立法令遵循之溝通管道並辦理法令遵循教育訓練，協助業務單位落實內外部規範之要求。國泰產險持續推出新商品與創新服務模式以維持競爭力，滿足客戶多元化需求同時也重視商品與服務流程設計，法令遵循部於新商品或新服務上線前針對新型態商品及服務模式進行全面性的風險分析，辨識潛在的風險，並協助業務單位設置適當的監控節點，確保每一環節符合外部法令與內部規範要求。國泰產險亦將法令遵循執行成效納入內部控制績效考核，由法令遵循部定期辦理法令遵循自行評估暨自行查核作業，檢視各單位執行法令遵循業務之落實情形，並定期向高階管理階層及董事會報告，以確保法令遵循制度之有效性。

強化法令遵循管理作業的同時，國泰產險也持續推動法令遵循文化之建立，例如：將法令內容轉化為輕鬆有趣的內部漫畫期刊、定期舉辦法遵主題活動，或辦理共識營活動，邀請一線單位主管及同仁共同透過體驗式學習、案例演練對法遵議題進行結構性的深度討論等。法令遵循部為使法令遵循觀念更親民、更融入企業文化，並增進與同仁間互動，持續辦理融合法令遵循觀念之活動，期能拉近與第一道防線單位之距離，同時深化國泰產險員工對於法令遵循業務之認知與配合度，進而將法令遵循落實於日常業務中，奠定國泰產險落實各項法令遵循制度之堅固基石。

國泰產險持續精進法令遵循管理機制，並透過建立法令遵循文化之行動，提升員工之法令遵循意識，確保公司治理架構健全，展現國泰產險對客戶權益保障的承諾，強化企業信任度與永續治理的基礎，進而支持企業永續發展之長期目標。

01

自 2020 年起，每年舉辦「法遵主題月」，內容包含結合法令遵循觀念的有獎徵答、徵稿比賽等活潑有趣的活動，強化員工對於法令遵循業務的認同感與配合度。



圖 6-2、2025 年法遵主題月活動海報

02

定期製作內部法令宣導期刊，將生硬的法令內容轉為生動輕鬆的圖文故事，提升員工了解業務相關法令規範的興趣，進而將法令遵循落實於日常業務中。



圖 6-3、內部法令宣導期刊「法遵通訊」

03

國泰產險主動出擊，由法令遵循、風險管理、資訊安全等第二道防線單位聯合舉辦「建構防詐護城河 防詐種子先鋒隊」共識營，全面構築「人、系統、文化」三位一體的防詐護城河，將防詐意識推展成企業文化，打造「全員識詐、全線防詐」的組織韌性，以實際行動回應社會對金融保險業的高度信任。



圖 6-4、2025 年第二道防線單位聯合舉辦「建構防詐護城河 防詐種子先鋒隊」共識營

法遵風險系統化管理

國泰產險法令遵循部，以風險基礎為導向的法令遵循管理新思維，建置「法遵儀表板」，使用視覺化介面提升法令遵循風險的透明度，落實永續治理、內部創新並強化公司治理架構，同時也使國泰產險成為首家以法遵科技榮獲「新型」及「設計」雙項專利認證之產險公司。

國泰產險將風險管理視為永續經營關鍵要務之一，將法令遵循風險獨立出來，透過邏輯分析，使通常以質化方式呈現、難以量化與比較的法令遵循風險轉化為可量化指標，於「法遵儀表板」呈現各項法遵風險指標，精準管理各部門風險程度。風險指標來源除了內外部資訊及法規、歷史數據、潛在風險等，更加上法令遵循部日常觀察與各部門往來案件作為指標內容，使法遵風險分析維度更趨豐富與全面，有助將永續管理、內部創新落實為日常。

「法遵儀表板」除了提供部門主管一目了然的視覺介面，使主管可清晰地掌握法令遵循風險樣貌，輔助提升決策的精準度與效率，也可與其他部門對照風險程度；法令遵循部則可透過數值監測更精確掌握各單位法令遵循風險趨勢，依據不同風險等級規劃差異化管理措施，更有效地分配法令遵循管理資源，強化第二道防線監督管理之力道，並落實公司治理及企業之永續經營。



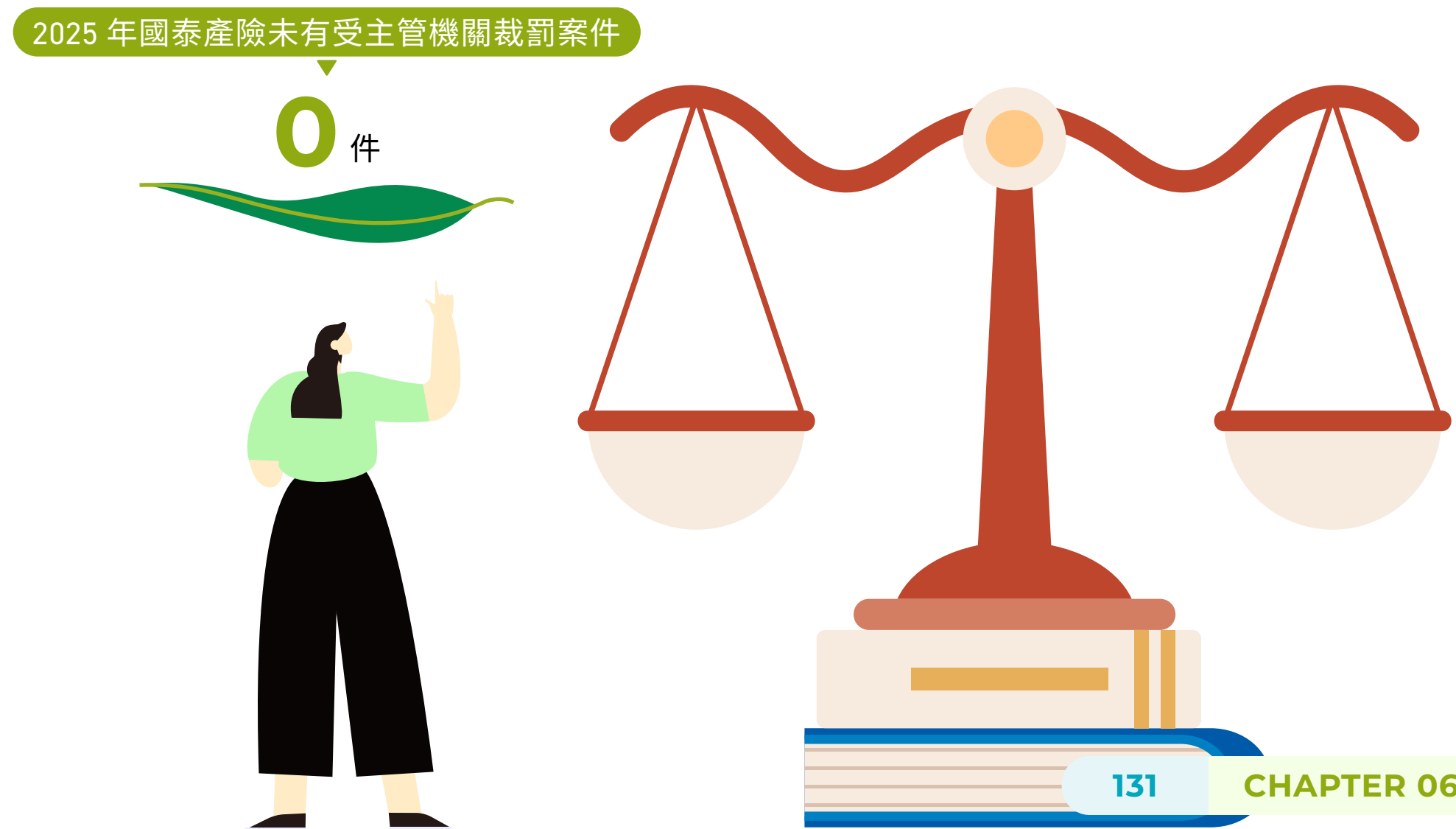
洗錢防制

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。2025 年全體同仁參與防制洗錢及打擊資恐教育訓練共 2,351 小時。關於國泰產險防制洗錢相關作法請參考 [國泰產險法令遵循與洗錢防制](#)。



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，2025 年國泰產險未有受主管機關裁罰案件。



6.3 風險預防與控管

6.3.1 風險預防與控管之管理方針

► GRI 3-3



01

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。

02

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。

03

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。

04

投入資源

風險管理部投入現有人力共 12 名。

05

管理評核機制

- 01 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。
- 02 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。

06

具體績效

- 01 啟動「太陽光電客戶關懷計畫」，提供太陽光電業者案場實地查勘服務，也設計「太陽光電案場安全檢點表」，以專業角度協助客戶檢視案場實際建置情形，引導業者加強安全措施。
- 02 透過線上論壇分享國泰產險對太陽光電風險研究發現、案場風險評估與損害防阻以及降低潛在損失經驗。
- 03 首家率先自主進行碳盤查數據第三方確信之公司。
- 04 透過 ORSA 報告，向董事會及主管機關呈現自我風險及清償能力評估結果。
- 05 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。

6.3.2 風險預防與控管

▶ PSI 原則一

■ 風險管理架構及定期檢視機制

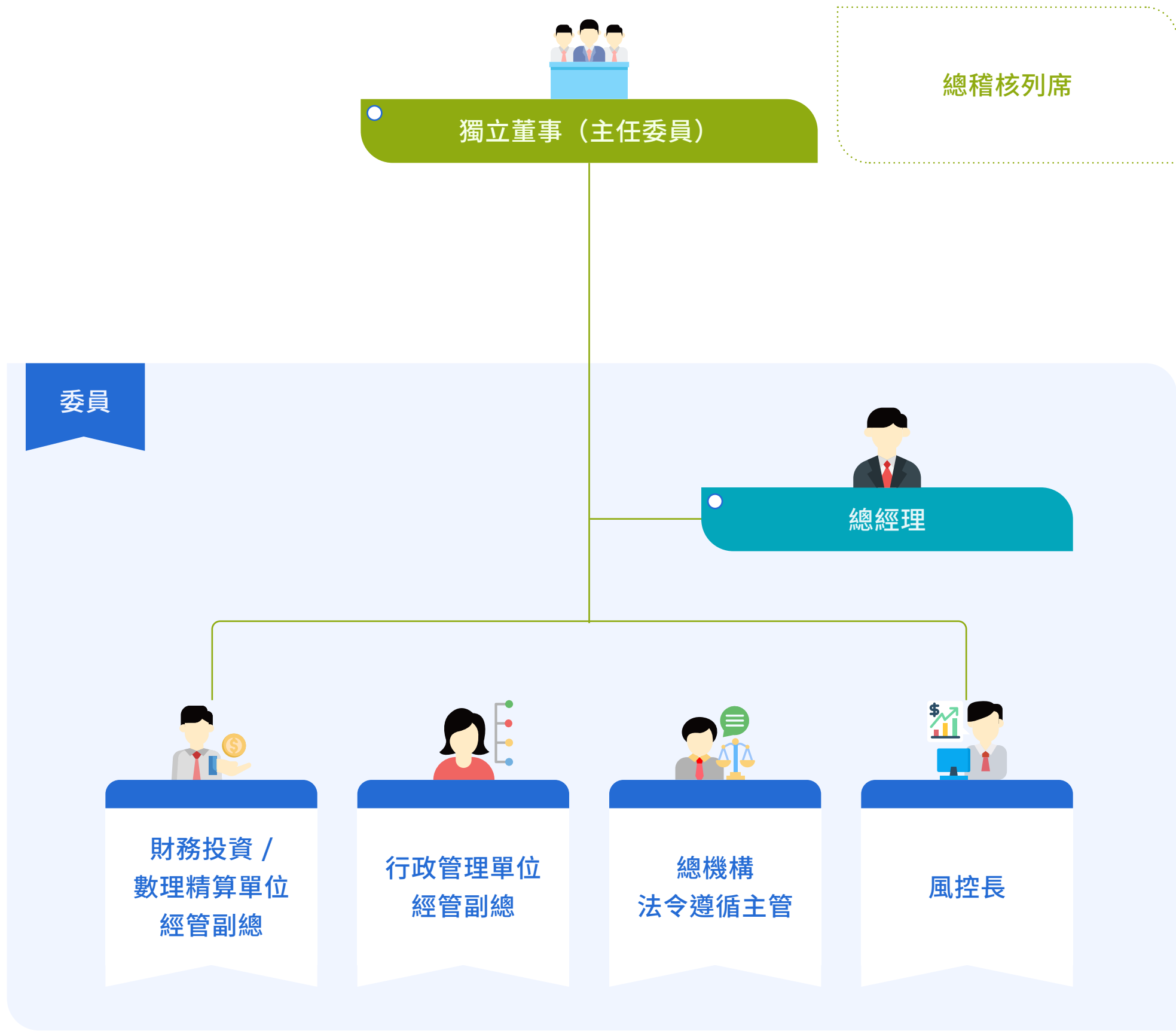


圖 6-6、國泰產險風險管理委員會組織架構圖

國泰產險由董事會訂定《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督導單位，執行董事會之風險管理決策，針對 10 項主要風險個別訂定相應風險管理機制，每月執行風險監控及每季召開風險管理委員會後向董事會報告風險資訊，由董事會核決風險管理機制。

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	規避或管理因經營保險本業，所承擔被保險人移轉之風險，因非預期之變化造成損失。	已訂定「保險風險管理準則」，內容包括風險定義與範圍、管理組織與職責及相關風險管理機制等，以達到有效控管作業風險之目的。

風險議題	對國泰產險意義	管理機制
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	規避及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，增進因應氣候變遷與自然環境變化對本公司產生的潛在風險之能力。	01 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。 02 將氣候自然工作小組、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。 03 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。 04 訂有《保險本業煤炭、非常規石油及天然氣管理方針》，針對煤炭及非常規油氣等高氣候轉型風險產業進行保險業務控管。

■ 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

01	管理機制檢視
	管理行動
01 風險管理報告	每月 1 次
02 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
02	提升風險意識
	管理行動
01 風險管理月宣導活動	每年 1 次
02 製作作業風險專刊、個資專刊	每季 1 次
03 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
04 營運持續管理教育訓練	每年 1 次
05 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 6-7、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，以合理確保達成各項目標。依循《保險業內部控制三道防線實務守則》，國泰產險訂定《國泰產險內部控制三道防線準則》，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。

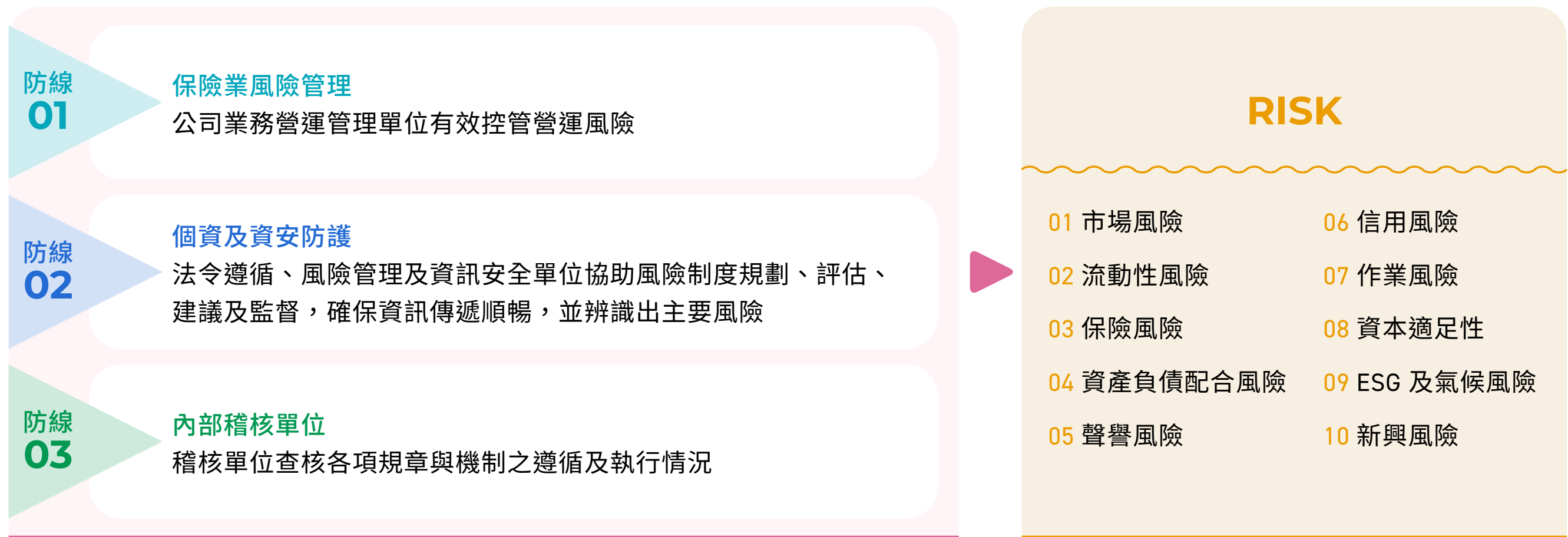


圖 6-8、國泰產險內部控制三道防線示意圖

2025 年內部稽核計畫及結果^{註 2}

稽核計畫排定之稽核報告數



一般稽核 33 件

專案查核 41 件

完成之稽核報告份數



一般稽核 33 件

專案查核 46 件^{註 3}

^{註 2} 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。

^{註 3} 依主管機關來函指示增加 1 次其他專案查核，依內控執行成效不佳單位增加 3 次單位專案查核及依風險評估結果增加 1 次單位專案查核。

■ 內部稽核



內部稽核單位組織

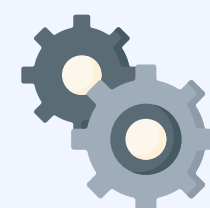
本公司內部稽核單位隸屬董事會，以獨立超然之精神，執行稽核業務，並為內部控制三道防線之第三道防線。稽核室依公司規模、業務情況、管理需要及相關法令之規定，配置適任及適當人數之專職內部稽核人員。

2025 年度本公司專任內部稽核人員總人數 11 人，包含總稽核 1 人及可運用之外勤人力共 10 人，並依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 16 條規定，全員皆完成當年度法定訓練時數。



內部稽核制度

本公司於 2025 年採行風險導向內部稽核制度，依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 181 條及「保險業建立風險導向內部稽核制度實務守則」規定與風險評估結果決定稽核頻率，編制年度稽核計畫。另為協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，內部稽核人員依年度稽核計畫執行稽核作業，並作成稽核報告提報董事會。



內部稽核之運作

- 01 稽核室依董事會通過之年度稽核計畫，對財務、業務、資訊及其他管理單位每年至少辦理一次一般查核，並依相關法令之規定及實際需要辦理專案查核。
- 02 本公司各單位辦理自行查核，再由稽核室覆核各單位之自行查核報告，以協助發現經營缺失並適時予以修正。
- 03 對主管機關、會計師、國泰金控、內部稽核單位與各單位自行查核所提之檢查意見或查核缺失事項及內部控制制度聲明書所列應加強改善事項，持續追蹤改善辦理情形。



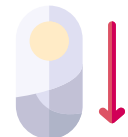
永續資訊編制的內控機制

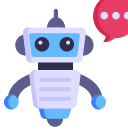
本公司自 2025 年度起將「永續資訊之管理」納入年度稽核計畫重點項目，並於辦理各單位一般查核時同步檢視永續資訊資料來源與內部控制程序執行情形。2025 年度查核所提列相關意見，已由權責單位完成改善並經稽核單位覆查。稽核單位將持續透過年度查核及追蹤機制，檢視永續資訊管理之有效性，強化資訊揭露之品質與可靠性。法遵部已修訂國泰產險內部控制制度準則，新增「永續資訊之管理」，綜企部永續職能辦理修訂內部控制作業程序，將永續報告書納入內控作業程序，風管部修訂內部控制作業程序，將氣候相關資訊之揭露作業納入內控管理。

6.3.3 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，辨識出共 28 項風險議題，包含健康醫療 4 項、環境能源 4 項、科技 5 項、政治與經濟 6 項、社會 4 項、治理 5 項；透過發放問卷了解各單位對於新興風險的觀點，依各項風險之影響業務類別、發生可能性、衝擊程度及可能發生期間，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。

2025 年國泰產險前五大關注新興與重大風險議題及因應措施

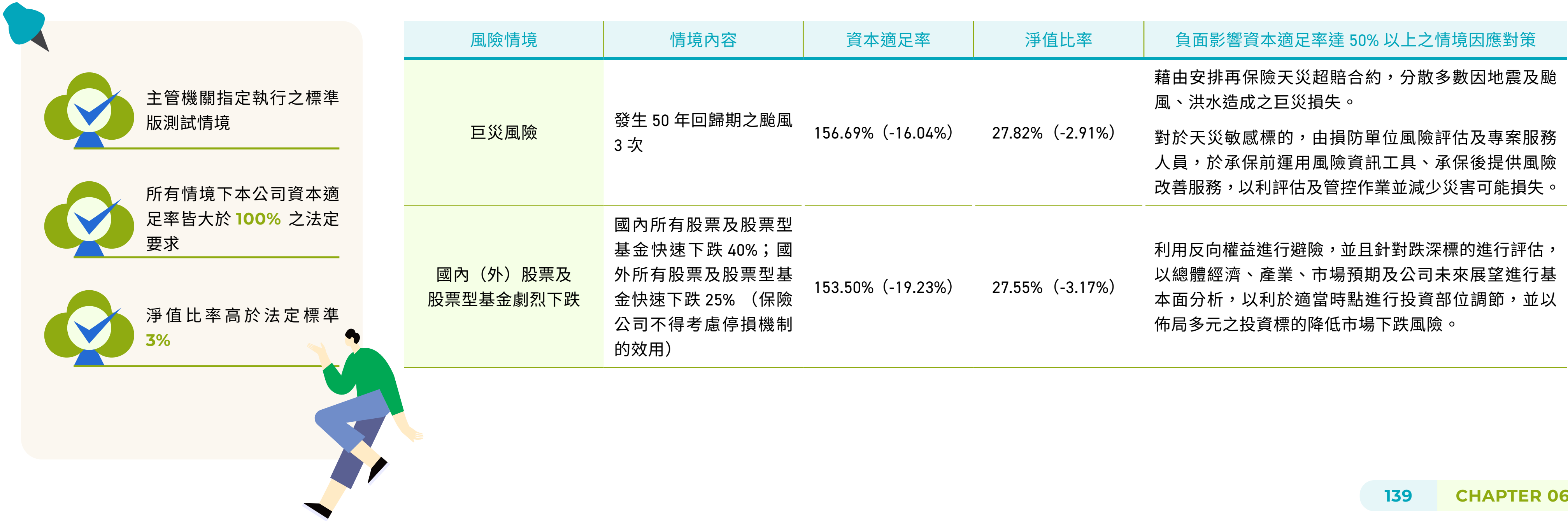
重要程度	新興風險議題	風險描述	影響業務層面	因應措施
1	 少子化與高齡化風險	人口結構趨勢朝向少子化與高齡化，影響客戶商品需求、投資型態與風險樣貌，如保險公司因保戶的風險樣貌改變，使公司對於新型態商品發生率掌握不易，影響商品定價之合理與適足。	☒ 財產、人身保險 ☒ 營運管理	風險規避 以「全齡全域損害防阻」為核心主軸，透過線下實體推廣活動以及線上預防觀念傳遞，提升全齡風險教育、逐步擴散正確事前預防觀念。 風險控制 考量高齡可能造成意外或疾病事故的發生率提高，現行以投保年齡為控管機制（如：年齡越高者，投保額度越低）。
2	 氣候實體風險	氣候變遷加劇使企業遭受立即性（乾旱、強降雨等）或長期性（海平面上升、長期熱浪等）極端氣候事件，可能導致企業面臨財務損失。	☒ 投資業務 ☒ 財產、人身保險 ☒ 營運管理	風險規避 01 於承保業務前進行天災風險評估，並依評估結果訂定合理的費率、承保條件及自負額。 02 設定風險預警值與納入風險胃納管理，搭配彈性商品設計及動態銷售策略，如暫停銷售或限額承保，降低理賠風險。 03 透過損害防阻服務給予保戶損防建議，加強颱風季與極端氣候對標的的保護措施，降低事故發生時的損失機率與幅度。 風險移轉 對於具天災風險之業務，經由臨分及合約再保分出方式將自留風險降低於可控額度之內。 風險控制 01 針對承保標的進行颱風、洪水等天災風險評估（包括天災模擬軟體 TRM、綠能案場查勘、淹水模擬及弱點評估等），評估結果提供核保單位進行風險控管。 02 持續追蹤有效保單的累積保額，當達預警值時，停止受理新件，以降低超額暴險後可能需要承擔的高額損失。 03 建立快速理賠小組，在重大颱風或洪水災害後提供即時理賠服務。

重要程度	新興風險議題	風險描述	影響業務層面	因應措施
3	 AI 驅動新興科技應用之潛在風險	在開發、部署和使用人工智慧系統時，可能產生各種潛在危害或不利影響。這些風險可能來自於技術本身、數據、算法、或是與人類社會的互動等方面。	☒ 財產、人身保險 ☒ 營運管理	風險預防 01 僅使用符合公司規範與資安政策的 AI 平台或工具，避免採用未認證或存在資安疑慮的外部服務。 02 嚴禁將個人資料、內部機敏資訊或未脫敏文件上傳至 AI 工具，避免資料外洩風險。 風險控制 01 依循「保險業運用人工智慧系統自律規範」、「國泰金融控股股份有限公司暨子公司人工智慧（AI）服務應用管理要點」，並訂有「國泰產險運用人工智慧系統管理要點」，確保 AI 系統符合外部法規與內部規範。 02 建構完整 AI 生命週期治理機制，從起案前的風險評估到上線後持續控管，並在每次服務推出前，由數據暨人工智慧發展部與法風資檢視 AI 運作機制之適法性與風險。
				風險規避 01 公司同仁配備具遠距功能的管制型筆電，確保異地或居家仍可持續作業，服務不中斷。 02 服務若預計停機，提前公告並於停機期間顯示暫停服務說明，提醒用戶避開該時間使用或耗時嘗試連線。 風險移轉 關鍵資訊基礎設施（如：電話通訊）委由專業廠商維護，並簽訂維護合約，由外部機構承擔部分設備失效與修復責任。 風險控制 01 依循「國泰產險營運持續管理準則」、「國泰產險電腦資訊作業營運持續管理規則」及「國泰產險資訊業務營運持續管理計畫」緊急應變及備援回復計畫，並每年定期執行資訊系統異地備援演練，確保公司持續提供產品及服務。 02 遇可能危及公司營運之事件，相關業務單位依據本公司「天災及重大事件應變小組運作要點」進行通報，視情況成立專責應變小組，進行資源調度、啟動緊急應變措施，及啟動備援機制或營運持續計畫，以利儘速恢復核心及關鍵業務最低服務之提供。 03 於 114 年將資料中心轉移至具七級耐震的青埔資訊中心，並與廠商簽訂維護合約定期保養及測試。 04 遇非預期中斷服務，即時通知資訊人員協助排除。排除故障期間，網頁應顯示暫停服務說明，並視情況依作業風險事件通報辦法辦理。
4	 營運或數位服務中斷風險	指公司因重大災害事件（如人為、地震、資安事件、網路及數位服務暫停運作或大規模戰爭等），緊急應變不及，導致營運或數位服務中斷之風險。	☒ 投資業務 ☒ 財產、人身保險 ☒ 營運管理	

重要程度	新興風險議題	風險描述	影響業務層面	因應措施
5	 政經風險	指公司投、融資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，如地緣政治局勢（含地緣衝突與戰爭）、個別國家的政經情勢或政府重大政策的變動等而使公司蒙受可能損失的風險。全球市場分化為區域經濟，相關保護主義、國家監理增加法律與合規風險，影響公司成本及營運威脅包括潛在供應鏈中斷。	 投資業務  財產、人身保險  營運管理	風險移轉 對於具政經風險之業務，先行了解該項風險是否屬再保合約可涵蓋範圍，若無法完全藉由合約轉移風險，則透過臨分將風險分散。 風險控制 01 依循「國泰產險信用風險準則」本公司已於投資決策將政經風險納入考量，並定期檢視妥適性。 02 每個月控管帳上投資部位之國家暴險情形，並依據金控規定之集團地區投資限額作為控管方式，分散投資風險，避免過多投入單一地區。 03 隨時關注各項政策動向，調整核保政策以避免承保過度易受政策影響之保險業務，並持續定期檢視與滾動調整。

6.3.4 風險壓力測試

國泰產險依主管機關之標準版測試情境進行壓力測試，用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。



6.3.5 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。



6.4 資訊安全管理



6.4.1 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（資訊安全管理及個人資料管理）、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。

01

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。

02

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。

03

權責單位

個資暨資安管理委員會。

04

投入資源

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為 7 名，包含科經理 1 位與同仁 6 位。

05

管理評核機制

01

本公司稽核室一般或專案查核。

02

本公司資訊安全科自行查核／評估作業。

03

本公司資安評估／資安健檢。

04

本公司會計資訊查核。

05

ISO 27001 內部及外部稽核。

06

國泰金控專案查核。

07

金管會不定期查核。

06

具體績效

01

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」。

02

ISO 27001 稽核 100% 通過。

03

查核發現之缺失事項 100% 於限期內完成改善。

6.4.2 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，使客戶安心體驗國泰產險便捷且創新的數位化服務。2025 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 30.11%。



圖 6-9、國泰產險個資暨資安管理委員會組織架構圖



管理制度

- 01 資訊安全管理權責單位為個資暨資安管理委員會，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。
- 02 2025 年度共召開 2 次個資暨資安管理委員會，檢討並改進現行個資及資安管理制度；個資管理小組共召開 6 次會議，討論個資議題、個資規範修訂和個資保護制度改善方式。

內部稽核

- 01 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。
- 02 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。
- 03 依據《ISO 27001：2022》執行內部及外部稽核。

操作監控

「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。

持續精進

- 01 遵循 PDCA 持續精進制度維護。
- 02 鼓勵員工取得相關資安或國際證照。
- 03 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。

6.4.3 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，2025 年董監事共參與 8 場次金融資安相關課程講座，總時數共計 11 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。2025 年度資訊外洩案件共 2 件，資訊外洩案件與個資相關的占比為 100%，因上述事件而受影響的顧客數為 4 位，上述案件來自客戶申訴案件和外部機關通報，經調查釐清後，為業務員個人行為疏失及合作通路資料管理作業疏失造成，後續皆已取得當事人諒解及妥善處理。為妥善落實資訊安全防護，國泰產險將持續推動員工教育訓練加強宣導作業，以及加強風險預防，使所屬人員充分了解個資保護之重要性，並將持續強化及監控客戶個人資料之使用，精進相關保護措施，及監督第三方合作單位妥善管理客戶資料，另透過每年度辦理個資暨資安事件演練以降低資訊風險發生衝擊的可能性及加強公司應對處理能力。國泰產險共辨識出 6 項資訊風險，並分別擬定相對應之管理措施。



治理與持續改善風險

- 01 維持 ISO 27001 資訊安全管理制度
- 02 定期內外部稽核與管理審查
- 03 建立資安風險評估與改善追蹤機制
- 04 提升全員資安意識與教育訓練



利用主機／系統弱點或漏洞風險

- 01 建立帳號與存取管理制度，定期檢視密碼強度與帳號鎖定原則
- 02 管控防火牆與網路設備，關閉非必要通訊埠並強化 ACL 權限控管
- 03 建立特權帳號管理機制，降低未授權存取風險
- 04 落實作業系統與應用程式更新管理與漏洞修補流程
- 05 每季執行主機弱點掃描與安全強化作業
- 06 建置 IPS 入侵防護與 SOC 安全監控機制，強化即時偵測能力
- 07 持續追蹤外部資安情資，針對重大漏洞即時修補
- 08 定期辦理第三方資安評估與滲透測試

資安攻擊導致系統或網站服務中斷

- 01 強化關鍵設備可靠性與備援設計
- 02 建立 DDoS 防護與流量清洗機制
- 03 訂定資安事件應變程序並定期演練
- 04 導入 SOC 監控與即時告警
- 05 與外部資安單位建立協防機制

資料外洩與社交工程攻擊風險

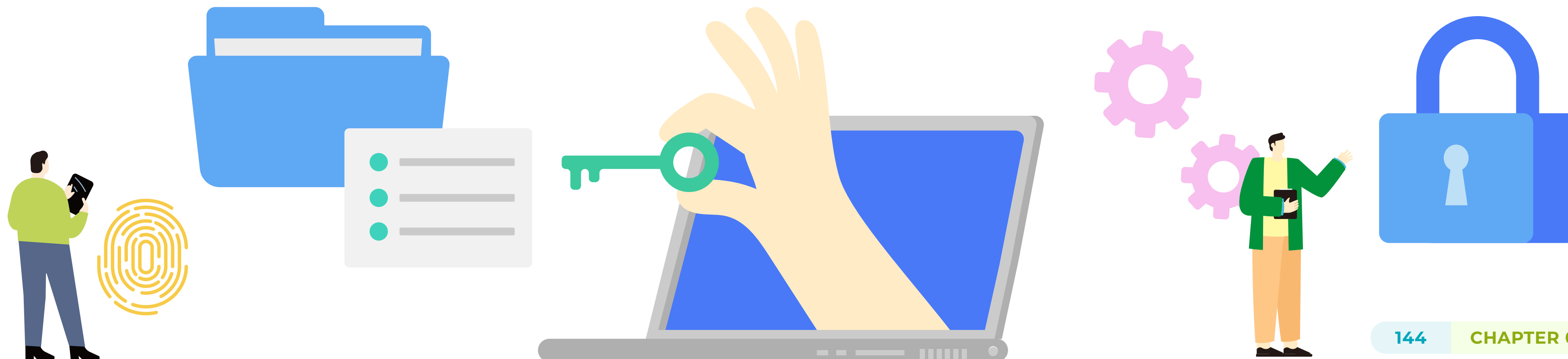
- 01 建立郵件與網頁安全防護機制（SPAM/APT 防護）
- 02 使用上網行為管理系統降低惡意連線風險
- 03 落實檔案攜出申請與授權流程
- 04 資料存取權限控管與異常監控
- 05 定期辦理社交工程演練與資安教育訓練
- 06 建立外部威脅情資整合與阻擋機制

重大資安災害導致營運中斷風險

- 01 建置並維持 ISO 22301 營運持續管理制度
- 02 制定 BCP/DR 計畫並定期檢視
- 03 每年辦理異地備援與災害復原演練
- 04 建立事件通報與復原追蹤機制，明確應變角色與決策流程

供應鏈與第三方服務資安風險

- 01 建立供應商資安評估與管理流程
- 02 契約納入資安要求與通報責任
- 03 定期檢視第三方服務安全性



7.1 參與外部公協會

參與協會名稱	擔任職務					
	理事長	副理事長	理事	董事	會員	其他
中華民國產物保險商業同業公會	○		○		○	
中華民國核能保險聯合會、社團法人臺灣防災產業協會、臺灣玉山科技協會			○			
財團法人汽車交通事故特別補償基金				○		
財團法人工程保險協進會、財團法人金融法制暨犯罪防制中心				○	○	
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、中華民國金融治理與法令遵循學會			○		○	
政治大學風險與保險研究中心						諮詢委員
財團法人保險事業發展中心				○		
中華保險服務協會			○		○	
臺灣金融服務業聯合總會、中華民國全國商業總會、中華民國風險管理學會、財團法人住宅地震保險基金、中華財經策略協會、臺灣利他關懷協會、中華保險經營學會、臺灣風能協會、臺灣保險法學會、社團法人臺灣氣候服務聯盟、保險業務發展基金管理委員會、臺灣能源數位轉型產學技術聯盟、健康樂活與智慧醫療照護聯盟、臺灣海上太陽光電產業協會					○	

7.2 ESG 績效數據表

■ 永續策略藍圖實績

表 1. 低碳經濟

策略	行動方案	年度目標	2025 年達成情形
2050 金融資產淨零排放	科學減碳目標 - 投融資組合減碳路徑	投融資組合減碳路徑（S1+S2）=2.69° C	○ 已達成 2025 年目標
		投融資組合減碳路徑（S1+S2+S3）=2.77° C	✗ 未達成 2025 年目標
	Coal-Exit Action 脫煤（排除被動式操作部位）	全面排除投資未積極轉型之煤炭相關產業	○ 無新增相關投資標的
氣候議合行動領導者	監管非常規石油及天然氣業（排除被動式操作部位）	全面排除投資未積極轉型之非常規石油及天然氣產業	○ 無新增相關投資標的
	議合行動	挑選至少 2 家以上投資組合中整體 ESG 評級表現落後之國內上市櫃公司議合	○ 挑選 5 家投資組合中整體 ESG 評級表現落後之國內上市櫃公司議合
	提供綠色保險	以 2022 年為基準年（1,828.1 億元），綠色保險承保保額成長 100%，當年承保保額：3,656.2 億元	○ 綠色保險承保保額共 3,713.5 億元
全方位氣候金融解決方案提供者	企業天災損防服務	01 以 2022 年為基準年（116 件），企業天災損防服務件數成長 15%	○ 企業天災損防服務件數成長 123%
		02 從 2012 年累積至今，累積服務件數：820 件	○ 累積服務件數：850 件
	增加低碳投資	以 2020 年為基礎（約 0.9 億）成長 270%，達 3.3 億元	○ 低碳投資金額達 6.35 億元

表 2. 環境永續

策略	行動方案	年度目標	2025 年達成情形
綠色能源 Green Energy	能環水管理	通過 ISO 50001、ISO 14001 及 ISO 46001 查驗	○ 通過 ISO 50001、ISO 14001 及 ISO 46001 查驗
	再生能源使用量	全臺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達 64.4%（目標：50%） 註 1 國內外所有營運據點再生能源使用比率達 61.6%
	碳定價	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	○ 節電率約 5.3%
綠色營運 Green Operation	職場轉型	以 2020 年為基準年（0 處），新型態職場年增 3 處，累積增加 18 處	○ 年增 6 處
	減碳（範疇一及範疇二）	以 2020 年為基準年（2,580.74 公噸） 01 遵循 1.5 度 C 情境，年減 4.2%，共減少 15.9%	○ 總排放量為 853.59 公噸，較 2020 年基準年共減少 66.9%
	水資源	以 2020 年為基準年（人均用水量 14.8 度、總用水量 32,917 度） 01 人均用水量 12.1 度； 02 總用水量減少 10.2%	✗ 人均用水量為 12.1 度，較 2020 年減少 9.1% 用水
	廢棄物	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） 01 人均廢棄物量 22.3 公斤； 02 總廢棄物量減少 13.2%	✗ 人均廢棄物量 24.1 公斤 註 2 2025 年度設定目標以總公司大樓為主，因盤查邊界調整為 4 棟大樓，故僅揭露人均達成情形
	碳標籤	持續維持標章效期	○ 持續維持標章效期
	溫室氣體盤查	持續進行前一年度： 01 所有國內外據點數據盤查； 02 完成第三方查驗	○ 完成前一年度所有國內外據點數據盤查與第三方查驗

表 3. 健康促進

策略	行動方案	年度目標	2025 年達成情形
促 進 員 工 健康生活	集 團 員 工 BMI 正常 (18.5~24) 比例	集團員工 BMI 正常 (18.5~24) 比例達 50%	✗ 員工 BMI 正常人數占 49%
	集 團 員 工 心 理 健康比例	提供員工有效心理支持方案，協助 80% 員工維持身心健康	○ 整體心理健康比例為 91.7%
	「步步攻億走」健走步數	員工總步數累積減少 4,240 公噸碳排	○ 員工總步數累積減少 5,119 公噸碳排
促 進 社 會 健康生活	不意外損防活動場次數	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 531 場次
	提升學生對安全意識之認同感 / 正確答題率	01 不意外騎士之認同感達 85% 02 不意外自行車正確答題率達 75%	○ 不意外騎士之認同感達 89% ○ 不意外自行車正確答題率達 79%
	零事故研究所網站累積總瀏覽量	零事故研究網站累積瀏覽量達 290 萬人次	○ 網 站 累 積 瀏 覽 量 達 345 萬人次

表 4. 財務健康

策略	行動方案	年度目標	2025 年達成情形
臺 灣 普 惠 金 融 標 竿 企業	商業險（SmartBiz MVP 險種）使用率	商業險（SmartBiz MVP 險種）使用率達 98%	○ 使用率達 98.8%
	個人險（車險、健傷險、旅遊險）行動投保 App 使用率	個人險（車險、健傷險、旅遊險）行動投保 App 使用率達 90%	○ 行動投保 App 使用率：車險：89%；健傷險：89%；旅綜險：99.5%

策略	行動方案	年度目標	2025 年達成情形
臺 灣 普 惠 金 融 標 竿 企業	客戶暖心服務體驗滿意度	客戶服務體驗滿意度達 9 成以上滿意	○ 滿意度達 10 成
	全住火商品	以 2023 年為基準年（約 18.9 萬件），全住火商品件數成長率約 15%，保障約 21.7 萬件	○ 成長 24.3%，保障約 23.5 萬件
	頭家壓箱保	以 2022 年為基準年（15,700 件），頭家壓箱保件數成長率約 20%	○ 成長 20%
	小型法人企業電器設備紅外線檢測服務	小型法人企業電器設備紅外線檢測服務滿意度達 80% 以上	○ 滿意度達 93%
	數位服務滿意度	客戶數位服務體驗滿意度達 8 成以上滿意	○ 滿意度達 9.2 成
	普惠金融創新產品或服務	年度目標：累積至少 3 項	○ 累積 3 項
	智能助理服務客戶年度影響量	智能助理服務客戶年度影響量約 41 萬	○ 年度影響量約 93 萬
	智能助理問題回覆解決率（24 小時）	智能助理問題回覆解決率 90% 以上	○ 回覆解決率 99.05%
	數位網路服務計畫（線上交易）	01 累計會員數較 2020 年成長 100%（178 萬） 02 2025 年線上投保服務客戶件數較 2020 年成長 130%（43.1 萬）	○ 累計會員數達 235.5 萬 ○ 線上投保服務客戶件數 78.5 萬
	智能助理阿發小學堂，活動影響量	活動影響量成長率達 19.6 萬次	○ 43.9 萬次

表 5. 職場培力

策略	行動方案	年度目標	2025 年達成情形
重塑員工技能 (Reskill)	數位能力培訓： 當年度培訓項目數位能力完訓覆蓋率	完訓覆蓋率 50% (AI 力線上課程 /M365 系列課程)	○ 年度生成式 AI 主題課程覆蓋率為 90.1% ○ M365 課程覆蓋率為 77.0%
	數位能力培訓： 歷年培訓項目數位能力完訓覆蓋率	完訓覆蓋率 80% (敏捷力 / 數據分析力 /AI 力)	○ 完訓覆蓋率 93.5%
	永續能力培訓： ESG 永續基礎線上課程完訓覆蓋率	完訓覆蓋率 90%	○ 線上 ESG 永續學程課程，產險平均完訓率達 96.8%
	永續能力培訓： ESG 永續金融課程訓練時數 3 小時，完成率 100% (對象為總經理以下（含）之員工)	完訓覆蓋率 100%	○ ESG 時數 3 小時完成率達 100%，人均時數為 15.3 小時
	投入度調查教育訓練題項滿意度分數	滿意度分數 4 分（滿分 5 分）	○ 滿意度分數 4.33 分
	360 能力評比 4 分以上人數比率	85%	○ 360 回饋達 4 分以上比例 98%
建構領導梯隊 (Leadership Pipeline)	績優板凳人才庫留置率（基 / 中階）	人才庫留置率 80%	○ 明日之星留置率：100% ○ 關鍵人才留置率：100%

策略	行動方案	年度目標	2025 年達成情形
多元共融職場 (Inclusive Workplace)	育嬰留停留任率	育嬰留停留任率 80%	○ 育嬰留停留任率達 100%
	女性主管人數比例	01 女性員工：50%±5% 02 女性主管：10%±5% 03 女性基層主管：10%±5% 04 女性中高階主管：10%±5% 05 女性 STEM 人才：40%±5%	○ 女性員工：50.9% ○ 女性主管：12.1% ○ 女性基層主管：12.0% ○ 女性中高階主管：12.2% ○ 女性 STEM 人才：50.5%
	DEI 線上課程完訓覆蓋率比例	完訓覆蓋率 90%	○ DEI 線上課程完訓覆蓋率達 97.2%

表 6. 社會培力

策略	行動方案	年度目標	2025 年達成情形
青年培力—— 職涯接軌的 引領者	CIP/CAP/CSP 培育實習計畫		○ 課程 / 活動滿意度 5 分
	01 課程 / 活動滿意度 02 企業認同度 03 課程推薦度 04 未來投入金融產業職涯意願	計畫整體滿意度達 4 分以上 (滿分 5 分)	○ 企業認同度 4.88 分 ○ 課程推薦度 5 分 ○ 未來投入金融產業職涯意願 4.75 分
	7+1 實習計畫		○ 實習滿意度 4.3 分
	01 實習滿意度 02 國泰產險認同度 03 實習推薦度	計畫整體滿意度達 4 分以上 (滿分 5 分)	○ 國泰產險認同度 4.3 分 ○ 實習推薦度達 4.3 分

■ 人力資源管理指標

表 7. 2025 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	人數
勞雇合約	正職人員	379	16.0%	389	16.5%	779	33.0%	817	34.5%	2,364
勞雇類型	全職人員	379	15.3%	389	15.7%	779	31.5%	817	33.1%	2,364
	兼職人員	16	0.6%	18	0.7%	9	0.3%	64	0.3%	107
職務	高階主管（副總經理以上）	12	0.1%	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13
	中階主管（協理）	23	0.1%	5	0.0%	8	0.0%	0	0.0%	36
	基層主管（經理）	51	2.2%	11	0.1%	66	2.8%	5	0.0%	133
	一般人員	293	12.4%	372	15.7%	705	30.0%	812	34.3%	2,182
年齡	<30	49	2.1%	110	4.7%	48	2.0%	65	2.8%	272
	30~49	248	10.5%	232	9.8%	505	21.4%	565	23.9%	1,550
	≥ 50	82	3.5%	47	2.0%	226	9.6%	187	7.9%	542
學歷	碩士	172	7.3%	106	4.5%	72	3.0%	22	0.9%	372
	學士	201	8.5%	247	10.4%	551	23.3%	522	22.1%	1,521
	其他	6	0.3%	36	1.5%	156	6.6%	273	11.5%	471
工作年資	1 年（含）以下	20	0.8%	44	1.9%	46	1.9%	44	1.9%	154
	1-3 年（含）	65	2.7%	93	3.9%	66	2.8%	81	3.4%	305
	3-5 年（含）	29	1.2%	47	2.0%	72	3.0%	57	2.4%	205
	5-10 年（含）	78	3.3%	58	2.5%	157	6.6%	111	4.7%	404
	10 年以上	187	7.9%	147	6.2%	438	18.5%	524	22.2%	1,296
總計										2,364

註 3 統計至 2025/12/31 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

註 4 2025 年員工人數相較 2024 年無顯著波動

表 8. 2025 年國泰產險非員工的工作者數據統計表

非員工 工作者 類型	類別	總公司				分公司				合計
		男性		女性		男性		女性		
		人數	占比	人數	占比	占比	人數	占比	占比	人數
	工讀生	5	5%	16	15%	9	8%	64	60%	94
	約聘人員	13	12%	0	0%	0	0%	0	0%	13
總計										107

註 5 統計至 2025/12/31 的在職人數

表 9. 2025 年國泰產險員工背景分佈及其占比

單位：人	一般員工	占全體員工比例 (%)	主管	占全體主管比例 (%)
臺灣	2,350	99.4%	182	100%
外國	3	0.0%	0	0.0%
原住民	11	0.5%	0	0.0%
身障人士	20	0.8%	3	1.6%

註 6 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 7 此表僅含正職人員

表 10. 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	34	52	0	0	86
	30~49	37	39	0	0	76
	≥ 50	5	3	0	0	8
合計		76	94	0	0	170
新進比例		7.19%				
(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	18	30	0	0	48
	30~49	42	39	0	0	81
	≥ 50	3	3	0	0	6
職務	高階主管 (副總經理以上)	0	0	0	0	0
	中階主管 (協理)	0	0	0	0	0
	基層主管 (經理)	0	2	0	0	2
	一般人員	63	70	0	0	133
合計		63	72	0	0	135
離職比例		6.47%				

(3) 當年度員工		本國籍		海外		合計
		男性	女性	男性	女性	
年齡	<30	97	175	0	0	272
	30~49	752	796	1	1	1,550
	≥ 50	303	234	5	0	542
職務	高 階 主 管 (副 總 經 理 以 上)	11	1	1	0	13
	中 階 主 管 (協 理)	30	5	1	0	36
	基 層 主 管 (經 理)	116	16	1	0	133
	一般人員	995	1,183	3	1	2,182
合計		1,152	1,205	6	1	2,364

註 8 正職新進員工比例 =2025 年累計正職新進人數 ÷ 期末月人數

註 9 正職離職員工比例 =2025 年累計正職離職人數 ÷ 期末月人數

表 11. 2025 年國泰產險女性主管和員工統計

女性主管 / 員工統計	比率 (%)
女性員工占總員工比例	51.0%
女性主管占全部主管比例	12.1%
基層女性主管占全部基層主管比例	12.0%
高階女性主管占全部高階主管比例	7.7%
營業部門女性主管占全部營業部門主管比例	8.2%

表 12. 育嬰留停人數統計表

項目	2023			2024			2025		
	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)	132	151	283	136	114	280	119	138	257
當年度實際申請育嬰留停人數 (B)	7	26	33	9	32	41	13	31	44
育嬰留停預計於當年度復職人數 (C)	5	33	38	7	26	33	7	26	33
當年度育嬰留停復職人數 (D)	4	26	30	6	23	29	6	22	28
前一年度育嬰復職人數 (E)	1	23	24	4	30	34	6	24	30
前一年度育嬰留停復職後持續工作一年人數 (F)	1	21	22	4	28	32	6	24	30
申請率 (B/A*100%)	5.3%	17.2%	11.7%	6.6%	28.1%	14.6%	10.9%	22.5%	17.1%
復職率 (D/C*100%)	80.0%	78.8%	78.9%	85.7%	88.5%	87.9%	85.7%	84.6%	84.9%
留任率 (F/E*100%)	100.0%	91.3%	91.7%	91.3%	93.3%	94.1%	100%	100%	100%

表 13. 2025 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）	4
職災死亡人數（人）	0
失能傷害次數	4
失能傷害損失日數（日）	99
失能傷害頻率	0.859
失能傷害嚴重率	21.271
缺勤率	16.96

註 10 統計期間 2025/1/1~2025/12/31

註 11 職災統計以申報勞動部資料為蒐集範圍

註 12 失能傷害頻率 = 每百萬總經歷工時之失能傷害次數

註 13 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 14 工作天數以人事行政局正式上班日天數為計算基準

表 14. 2025 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	女	男
數位 課程	法定 課程	79,603	13,848	397	1,470	6,795	84,789	45,133	48,318
	非法定 課程	17,613	0	1	104	467	17,041	8,656	8,956
實體課 程（含 國內、 外研討 會）	法定 課程	1,882	0	161	719	328	674	465	1,417
	非法定 課程	32,429	2,730	84	701	1,493	32,883	17,849	17,311
時數合計		131,527	16,578	642	2,993	9,082	135,387	72,103	76,002
各類別人員數量		1,964	400	15	40	142	2,174	1,208	1,163
人均受訓時數		67.0	41.4	42.8	74.8	64.0	62.3	59.7	65.3

■ 營運環境永續管理指標

表 15. 溫室氣體排放

類型	項目	2023 年	2024 年	2025 年	註解
Scope 1	碳排放量 (tCO ₂ e)	164.65	93.92	96.91	01 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。
	場域排碳 (tCO ₂ e/ 樓地板坪數)	0.017	0.009	0.011	
	營收排碳 (tCO ₂ e/ 百萬營收)	0.0064	0.0033	0.0031	
Scope 2	碳排放量 (tCO ₂ e)	1,823.96	1,340.80	756.69	02 電力排放係數以能源局公告為準，2023 年到 2025 年所使用之係數，分別為 1 度電 0.495、0.474、0.474 公斤二氧化碳當量 (kgCO ₂ e)。 03 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, IPCC 2022)。
	場域排碳 (tCO ₂ e/ 樓地板坪數)	0.195	0.135	0.08	
	營收排碳 (tCO ₂ e/ 百萬營收)	0.0712	0.0477	0.024	
Scope 3	碳排放量 (tCO ₂ e)	762.89	760.1	84.25	04 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。 05 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 2023 年：9,341.36 坪；2024 年：9,929.14 坪；2025 年：9,182.06 坪。
	場域排碳 (tCO ₂ e/ 樓地板坪數)	0.081	0.077	0.082	
	營收排碳 (tCO ₂ e/ 百萬營收)	0.02978	0.02705	0.0027	
總排放量	碳排放量 (tCO ₂ e)	2,751.44	2,194.81	937.84	06 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。

表 16. 綠色營運

類型	項目	2023 年	2024 年	2025 年	註解
能源	總消耗 (MWh)	4,489.9	5,062.7	4,908.5	01 能源之計算方式採以 1 度電換算焦耳＝1:3,600,000 02 能源消耗量計算範疇：範疇二（能源使用）1 度電＝ 1,000 瓦特
	總消耗 (GJ)	16,163	18,225	17,671	
	非再生能源消耗量 (MWh)	3,684.8	3,088.7	2,021.2	
	再生能源消耗量 (MWh)	805.1	1,974.0	2,887.3	
水資源	實際盤查用水量 (度)	28,714	28,885	29,915.46	2023 年以實際盤查據點數 55 個推出全臺 56 個據點用水量；2024 年以實際盤查據點 51 個推估出全臺 56 個據點用水量；2025 年以實際盤查據點 48 個推估出全臺 53 個據點用水量。
	人均用水量 (度 / 人)	12.1	12.1	12.1	
廢棄物	廢棄物總量 (噸)	68.3	95.0	110.7	
	一般垃圾 (噸)	44.1	58.4	59.6	
	資源回收 (噸)	12.1	28.2	38.7	
	廚餘 (噸)	12.1	8.4	12.4	

7.3 GRI 準則內容索引

使用聲明	國泰產險自 2025 年 1 月 1 日至 2025 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
	2-2	組織永續報導包含的實體	關於本報告書
	2-3	報導時間、頻率與聯絡人	關於本報告書
	2-4	資訊重編	2025 年本公司永續報告書無資訊重編情形
	2-5	外部保證 / 確信	7.11 會計師有限確信報告 7.12 外部獨立保證聲明
活動與工作者	2-6.1	活動、價值鏈與其他商業關係	2.2 利害關係人溝通與重大議題分析 3.2.4 供應鏈環境永續議合
	2-6.2	供應商屬性統計	3.2.4 供應鏈環境永續議合
	2-7	員工	7.2 ESG 績效數據表
	2-8	非員工的工作者	7.2 ESG 績效數據表
治理	2-9	治理結構及組成	6.1.1 公司治理
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	6.1.1 公司治理
	2-11	最高治理單位的主席	6.2.1 誠信經營
	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
	2-13	衝擊管理的負責人	2.1 永續策略與架構
	2-14	最高治理單位在永續報導的角色	關於本報告書
	2-15	利益衝突	6.2.1 誠信經營

揭露項目	揭露指標	參考章節	頁次
治理	2-16	溝通關鍵重大事件	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
	2-17	最高治理單位的群體智識	6.1.1 公司治理 3.1.2 TCFD 氣候治理
	2-18	最高治理單位的績效評估	6.1.1 公司治理
	2-19	薪酬政策	5.1.3 員工薪資福利與安全 6.1.1 公司治理
	2-20	薪酬決定的流程	6.1.1 公司治理
	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。
	2-22	永續發展策略的聲明	2.1 永續策略與架構 7.2 ESG 績效數據表
	2-23	政策承諾	5.1.1 多元化與平等機會 6.2.1 誠信經營
策略、政策與作法	2-24	納入政策承諾	4.2.2 永續保險與商品影響力 3.2.4 供應鏈環境永續議合 5.1.2 員工訓練與培育
	2-25	補救負面衝擊的程序	4.2.5 品質金融
	2-26	尋求建議和顧慮的機制	4.2.5 品質金融 6.1.1 公司治理
	2-27	法律遵循	6.2.2 法令遵循

揭露項目		揭露指標	參考章節	頁次
策略、政策與作法	2-28	公協會的會員資格	6.1.1 公司治理	127
			7.1 參與外部公協會	145
	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	19
	2-30	團體協約	5.1.1 多元化與平等機會 國泰產險於 2024 年 6 月正式成立「國泰世紀產物保險股份有限公司企業工會」，參與國泰產險工會之在職發起人數占員工總數 1.3%（排除協理級以上員工）。	109
GRI 3 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	19
	3-2	重大主題表列	2.2 利害關係人溝通與重大議題分析	19
重大議題：生物多樣性				
管理方針	3-3	重大主題管理		
生物多樣性	101-4	生物多樣性衝擊之鑑別	3.3 自然與環境	57
	101-5	具有生物多樣性衝擊的地點		
	101-7	生物多樣性狀態之改變		
重大議題：氣候相關財務影響				
管理方針	3-3	重大主題管理		
氣候變遷	102-1	減緩氣候變遷的轉型計劃	3.1 低碳經濟	35
	102-2	氣候變遷調適計劃	3.2.2 能源與溫室氣體排放管理	50
	102-3	公正轉型		
	102-4	溫室氣體減排目標與進展	7.2 ESG 績效數據表	146
	102-5	範疇一溫室氣體排放		

揭露項目		揭露指標	參考章節	頁次
氣候變遷	102-6	範疇二溫室氣體排放	3.1 低碳經濟	35
	102-7	範疇三溫室氣體排放		
	102-8	溫室氣體排放強度		
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	7.2 ESG 績效數據表	146
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會		
重大議題：低碳營運				
管理方針	3-3	重大主題管理		
能源	302-1	組織內部的能源消耗量	3.2.2 能源與溫室氣體排放管理	50
	302-4	減少能源消耗		
排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放量	7.2 ESG 績效數據表	146
	305-2	間接（範疇二）溫室氣體排放量		
	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		
重大議題：供應商永續管理				
管理方針	3-3	重大主題管理		
供應商環境評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	3.2.4 供應鏈環境永續議合	56
供應商社會評估	414-1	新供應商使用社會準則篩選		
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	5.1.3 員工薪資福利與安全	118
勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	7.2 ESG 績效數據表	146
	401-3	育嬰假		

揭露項目	揭露指標	參考章節	頁次
重大議題：公平與安心職場			
管理方針	3-3	重大主題管理	
職業安全衛生	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	
	403-3	職業健康服務	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	5.1.1 多元化與平等機會109 5.1.3 員工薪資福利與安全118
	403-6	工作者健康促進	6.1 公司治理127
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	7.2 ESG 績效數據表146
員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	
	405-2	女性對男性對基本薪資加薪酬的比率	
重大議題：員工訓練與培育			
管理方針	3-3	重大主題管理	
訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.1.2 員工訓練與培育114
	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	
不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	5.1.1 多元化與平等機會109

揭露項目		揭露指標	參考章節	頁次
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	4.2.5 品質金融	99
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	4.1 健康促進	63
			5.2 社會培力	123
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	2025 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	2025 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	6.2.1 誠信經營	129
重大議題：資訊與隱私安全管理				
管理方針	3-3	重大主題管理	6.4.1 資訊安全管理之管理方針	141
客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	6.4.3 精實資安／個資防護韌性	143
國泰產險公司特定與產業議題				
管理方針	3-3	重大主題管理	6.1 公司治理	127
			6.2 誠信經營	129
			6.3.1 風險預防與控管之管理方針	132
產業議題：永續金融				
管理方針	3-3	重大主題管理	4.2.1 永續投資	75
產業議題：數位金融				
管理方針	3-3	重大主題管理	4.2.4 數位金融	92
產業議題：普惠金融				
管理方針	3-3	重大主題管理	4.2.3 普惠金融	89

7.4 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		
01 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	2.1 永續策略與架構	15
02 公司發展策略涉及 ESG 議題，應與公司所有權人進行溝通		
03 員工雇用、訓練及相關員工計畫應納入 ESG 議題	5.1.1 多元化與平等機會 5.1.2 員工訓練與培育	109 114
風險管理與核保構面		
04 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	6.3 風險預防與控管 3.1.2 TCFD 氣候治理 3.1.4 TCFD 氣候風險管理	132 36 43
05 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	6.3 風險預防與控管 3.1.4 TCFD 氣候風險管理	132 43
商品與服務構面		
06 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	4.2.2 永續保險與商品影響力 4.2.3 普惠金融	81 89
07 發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫	4.1.2 全齡損害防阻 4.1.3 企業損害防阻 5.2.2 社會人才培育	65 72 124

構面說明	參考章節	頁次
理賠管理構面		
08 對顧客請求之回應應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充分了解	4.2.5 品質金融	99
09 相關維修、重置及其他理賠服務應納入 ESG 各項議題	4.2.2 永續保險與商品影響力	81
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	4.2.2 永續保險與商品影響力	81
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分了解	4.2.5 品質金融	99
投資管理構面		
12 應採行責任投資原則（PRI），將各項 ESG 議題納入投資決策程序中	4.2.1 永續投資	75

■ 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		
01 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	4.2.2 永續保險與商品影響力	81
	3.2.4 供應鏈環境永續議合	56
02 提供客戶與供應商相關資訊與工具，以協助其管理 ESG 議題	4.1.3 企業損害防阻	72
	3.1.4 TCFD 氣候風險管理	43
	3.2.4 供應鏈環境永續議合	56
03 將 ESG 議題納入供應商之招標與選擇程序中	3.2.4 供應鏈環境永續議合	56
04 鼓勵客戶與供應商運用相關揭露與申報架構揭露 ESG 議題	4.2.1 永續投資	75
保險人、再保人與經紀仲介機構構面		
05 推廣相關機構採用永續發展原則	4.2.1 永續投資	75
06 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	4.2.1 永續投資	75
	4.2.2 永續保險與商品影響力	81

■ 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		
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	3.1.1 氣候相關財務影響（TCFD）管理方針	35
	3.1.4 TCFD 氣候風險管理	43
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	4.2.2 永續保險與商品影響力	81
	4.1.2 全齡損害防阻	65
其他主要利害關係人構面		
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	4.2.1 永續投資	75
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	6.1.1 公司治理	127
	5.1.2 員工訓練與培育	114
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	4.1.2 全齡損害防阻	65
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	4.2.1 永續投資	75

■ 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。

7.5 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 2：將 ESG 議題整合至所有權政策與實務
01 簽署盡職治理守則，訂定投票政策，並每年揭露投票情形
02 投資前排除具負面或敏感性行為之產業
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 4：促進投資業界接受及執行 PRI 原則
國泰產險積極爭取到被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 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 6：出具報告以說明執行 PRI 活動與進度
01 每年發行永續報告書，揭露責任投資進展
02 發行 ESG 整合報告書，揭露投資 ESG 管理機制
03 每年發行責任投資暨盡職治理報告

7.6 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	3.1.2 TCFD 氣候治理
	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	
策略	a 描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會	3.1.3 TCFD 氣候策略
	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 2C 或更嚴苛的情境）	
風險管理	a 描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程	3.1.4 TCFD 氣候風險管理
	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	
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	3.1.5 TCFD 氣候指標與目標
	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	

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 [👉 國泰產險官網風險管理與法令](#)。

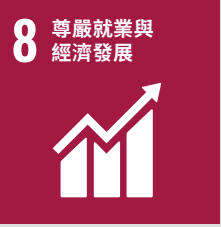
7.7 永續會計準則委員會（SASB）準則對照表

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：對客戶之透明資訊與公允建議					
FN-IN-270a.1	與向新舊客戶行銷及溝通保險商品有關資訊相關之法律程序所造成之貨幣性損失總額	2020 年至 2025 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，並全面落實公平待客原則。		
FN-IN-270a.2	申訴對理賠比率	2025 年金融消費者評議中心申訴率約為 0.291（萬分比），2025 全年評議中心申訴率為前 5 大產險公司第 1 名（由低至高），申訴對理賠比率約為 0.873。	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。	4.2.5 品質金融	99
FN-IN-270a.3	客戶留存率	國泰產險 2025 年客戶留存率為 98.4%。 註 15 客戶留存率以保單件數估算 = （報導期間期末之保單總件數 - 報導期間內新增之保單總件數） / （前一報導期間期末之保單總件數 - 報導期間內非自願終止之保單總件數 - 雇主主辦計畫所流失之保單總件數）	針對流失客戶進行精準數據分析，建立預警機制並通過互動重塑信任、分群建立關懷策略，以最大化客戶留存率。持續鞏固客戶保留率達 8 成以上。		
FN-IN-270a.4	向客戶告知有關商品資訊之作法之描述	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。 詳細資訊請至 ▶ 保險業公開資訊觀測站 。	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。	4.2.5 品質金融	99
議題：將環境、社會及治理因素納入投資管理					
FN-IN-410a.2	將環境、社會及治理（ESG）因素納入投資管理流程及策略之作法之描述	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。		4.2.1 永續投資	75
議題：設計用以激勵負責任行為之保單					
FN-IN-410b.1	與能源效率及低碳技術有關所簽發之保費	2025 年承保再生能源產業簽單件數 2,212 件，簽單收入 213,608 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 120%。	4.2.2 永續保險與商品影響力	81
FN-IN-410b.2	對激勵健康、安全或環境上負責任行動或行為之商品或商品特性之討論	國泰產險為深化公司永續治理文化，提供多元化商品，包含： 01 環境友善保險：自行車保險、公共自行車保險。 02 促進健康與安全保險：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更是否符合 ESG 規範。	4.2.2 永續保險與商品影響力	81

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：投融資排放					
FN-IN-410c.1	投融資排放之絕對總排放量，按（1）範疇 1、（2）範疇 2 及（3）範疇 3 細分	2025 年帳上投資組合碳排放量（tCO ₂ e） 上市櫃股權：5,258.83 公司債：2,863.17 主權債（排除 LULUCF）：12,768.46 商業不動產投資：120.44	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。	3.1.4 TCFD 氣候風險管理	43
FN-IN-410c.2	按資產類別之各行業之總暴險	2025 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。	3.1.4 TCFD 氣候風險管理	43
FN-IN-410c.3	包含於投融資排放計算中之總暴險百分比	2025 年帳上融資碳排放量（tCO ₂ e） 房屋貸款：19.84	參考產險公會投融資範疇三手冊計算		-
FN-IN-410c.4	用以計算投融資排放之方法論之描述	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。	目前尚未計算融資部分之碳排放量，相關方法仍在研議中。	7.10 確信項目彙總表	167
議題：實體風險之暴險					
FN-IN-450a.1	來自天氣相關天然之巨災之保險商品可能最大損失（PML）	截至 114 年第四季，地震天災模型 250 年回歸期之模擬結果多落在地震險巨災超賠合約額度 130 億元內；颱風洪水天災模型 100 年回歸期之模擬結果均落在颱洪險巨災超賠合約額度 35 億元內。	-	3.1 低碳經濟	35
FN-IN-450a.2	歸因於（1）已建構模型之天然巨災及（2）未建構模型之天然巨災之保險支付之貨幣性損失總額（3）（再保險之淨額及總額），按事件之類型及地區別	2025 年因極端氣候事件（颱風、強降雨）導致之產品保險理賠支出（簽單理賠損失）共計約 2 億 4,253 萬元。	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	-
FN-IN-450a.3	將環境風險納入（1）個別合約核保過程及（2）個體層級風險與資本適足之管理之作法之描述	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。	依據天災模型模擬暴險變化情形，每季監控巨災風險累積暴險變化，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。	3.1.4 TCFD 氣候風險管理	43

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：系統性風險管理					
FN-IN-550a.1	對衍生工具之暴險，按類別劃分：（1）對非集中結算之衍生工具之總暴險、（2）提交集中結算所可接受之擔保品之公允價值總額，以及（3）對集中結算之衍生工具之總暴險	（1） 非集中結算暴險請詳 2025 年第四季財務報告第 38 頁 （2） 提交集保所擔保品 0 （3） 集中結算暴險 0			
FN-IN-550a.2	借券擔保資產之公允價值總額	本公司無承作借券相關業務。			
FN-IN-550a.3	管理與系統性非保險活動有關之資本相關及流動性相關風險之作法之描述	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。	6.3.2 風險預防與控管	133
活動指標					
有效保單數量，按商品部門別：（1）財產及意外、（2）人壽、（3）再保險分入業務。		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 2025.12.31 有效保單件數	1,074.0 萬	96.6 萬	1,170.5 萬

7.8 永續發展目標（SDGs）對照表

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。	89
	 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。	121
	 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。	114
	 國泰產險業務員教育訓練管理辦法	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 0.960，未來將以提升女性主管為目標。	109
	 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。	121
	 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（風電、太陽能保險）扶植再生能源產業。	86
	 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。	124

SDGs 17 項目標	政策	SDGs 細項目標	行動方案	頁碼
	 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。	89
	 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。 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。	 推動數位低碳的線上投保服務，積極響應無紙化減碳行動。  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。	92
	 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。	43 81
	 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。	36
	 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。	81

7.9 IFRS 永續揭露準則第 S1 號及第 S2 號推動進展

金融監督管理委員會於 112 年 8 月 17 日發布「我國接軌國際財務報導準則（IFRS）永續揭露準則藍圖」，國泰金控偕同子公司自民國 113 年啟動 IFRS 永續揭露準則導入計畫，成立跨部門專案小組。

115 年 3 月，金管會修正發布產、壽險業永續資訊揭露規範，明定符合一定條件之保險公司須適用 IFRS 永續揭露準則。國泰產險將配合主管機關及集團整體時程，預計於 116 年 3 月底前完成 2026 會計年度永續資訊之揭露。各年度導入計畫之執行情形彙整如下：

113 年	114 年	115 年
01 確立集團權責分工，成立本公司專案小組	01 依已辨識之重大風險與機會，確認造成財務影響之路徑	01 確立年報資訊產出流程，並持續定期評估重大風險機會及彙整其財務影響
02 解析準則協助建立管理意識	02 初步建立量化財務影響之作業流程，持續深化內部溝通管道及權責劃分	02 檢視導入成果進行內部教育訓練，籌備正式揭露相關作業
03 進行現行制度差異分析，聚焦關鍵落差擬定改善計畫		
04 辨識重大永續風險及機會		

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，國泰產險參考國際永續準則委員會（ISSB）永續揭露準則，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）亦能獲得與其財務有關之資訊。

核心內容	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
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 6.3 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	1 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 3.1 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，推定為所產生之永續相關財務揭露能達成公允表達	1 關於國泰產險 關於本報告書 7.6 TCFD 索引對照 7.7 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	3.1.3 TCFD 氣候策略
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 7.2 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 2025 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 ^{註 16}

註 16 本公司依循 SASB 及參考部分 IFRS S2 準則

7.10 確信項目彙總表

編號	確信標的資訊	適用基準	頁次
1	截至 2025 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 39 家簽署遵循 PSI。	截至 2025 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（PSI）的家數總和。簽署遵循 PSI 之名單係以 2026 年 1 月 1 日 PSI 官網所公告清單為基準。	7
2	自 2012 年至 2025 年底共累積舉辦 13 場次，觸及 1,023 人次。	截至 2025 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。	72
3	自 2012 年至 2025 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 480 件。	截至 2025 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。	73
4	自 2015 年至 2025 年，累計已評估 167 個太陽能案場。	自 2015 年至 2025 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。	73
5	2025 年再生能源產業保險（離岸風電保險、太陽能保險及陸域風電保險）簽單收入為 21.4 億元及承保金額為 3,713.5 億元。	2025 年再生能源產業保險（離岸風電、太陽能及陸域風電保險）之簽單收入總和，以及截至 2025 年底承作再生能源工程及設備案件之承保金額。承保金額係截至 2025 年 12 月 31 日止有效保單總額，包含原始保單金額及 2025 年底前之調整保額。 註 17 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。	87
6	2025 年綠色採購金額為 1.09 億元。	2025 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 114 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。	7
7	附錄 7.2 ESG 績效數據表 — 表 10. 新進與離職同仁結構表中 2025 年新進比例為 7.19%。	2025 年累計新進正職員工人數除以年底在職員工人數。	150
8	附錄 7.2 ESG 績效數據表 — 表 10. 新進與離職同仁結構表中 2025 年離職比例為 6.47%。	2025 年累計離職正職員工人數除以年底在職員工人數。	150
9	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為 7 名，包含科經理 1 位與同仁 6 位，2025 年度共召開 2 次個資暨資安管理委員會。	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 2025 年度召開個資暨資安管理委員會會議次數。	141 142
10	2025 年度資訊外洩案件共 2 件，資訊外洩案件與個資相關的占比為 100%，因上述事件而受影響的顧客數為 4 位。	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 2025 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 2025 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。	143
11	2025 年承作弱勢單位之微型保險件數為 111 件、微型保險保費收入金額為 472 萬元。	2025 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。	91
12	2025 年環境永續保險（綠色保險）之件數為 104,026 件、簽單收入為 413,796 萬元。	國泰世紀產物保險綠色保險 2025 年之件數和簽單收入金額總和。 註 18 綠色保險包含公共自行車責任險、公共自行車傷害險、農業保險、風電（離岸+陸域）、太陽能、電動車保險、颱風險、綠能責任保險	86

編號	確信標的資訊	適用基準	頁次
13	2025 年商業保險之碳強度為 8.10（tCO ₂ e/ 新臺幣百萬元）與個人汽車保險之碳強度為 16.13（tCO ₂ e/ 新臺幣百萬元）。	依據 2025 年國泰世紀產物保險個人汽車保險與商業保險之數據計算個別碳強度數額（tCO₂e/ 新臺幣百萬元） 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」，對個人汽車保險與商業保險進行保險相關碳排放量之編制及揭露。 01 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」： →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 2024 年度碳排放量。 →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： » 商業保險：民國 113 年產業關聯表資料取自行政院主計總處出版之民國 113 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 Extended Input-Output, EEIO）整理臺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 / 新臺幣百萬元營收），排放係數之能源資料取自經濟部能源署公布之民國 113 年能源平衡表（公秉油當量單位），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）。 » 個人汽車保險：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 114 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 114 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、臺灣中油民國 114 年度公布之每週油價及臺灣電力公布之民國 114 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 113 年自用小客車 / 機車使用狀況調查報告。	45
14	2025 年電子保單之件數為 566.6 萬件。	2025 年國泰世紀產物保險之電子保單件數總和。 註 19 統計方式係該保單進件時申請電子或紙本類型為主	92

編號	確信標的資訊	適用基準	頁次
15	2025 年各資產投融資組合之財務碳排放 (排除 LULUCF) 為 21,030.74 tCO ₂ e 及資料品質分數為 2.61 。	國泰世紀產物保險參考 PCAF 2022 年設計之「投融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。 01 除下列特別說明項目外，其他盤查之投融資組合均為計算範疇一及範疇二的溫室氣體排放量： →主權債券投資僅計算範疇一。 02 投融資組合財務碳排放量：為國泰世紀產物保險所持有之投融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」： →最新可取得之範疇一及範疇二排放量來源包含：國泰世紀產物保險自 MSCI Total Portfolio Footprinting （MSCI TPF）所取得之碳排放數據。 →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 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。 03 投資組合財務碳排放編制範疇：國泰世紀產物保險 2025 年 12 月 31 日所持有之上市櫃股票及公司債、商業不動產投資及主權債券進行盤查，範疇包括「透過損益按公允價值衡量之金融資產（FVTPL）」、「透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產（FVTOCI）」及「按攤銷後成本衡量之金融資產（AC）」三個會計科目之自操及委外投資部位。 04 融資組合財務碳排放編制範疇：國泰世紀產物保險 2025 年 12 月 31 日之房屋貸款。 05 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 提供之資料品質分數，依照投融資部位金額計算加權平均數字。	47

編號	確信標的資訊	適用基準	頁次
16	2025 年永續主題性投資（低碳投資、基礎建設、水資源、金融包容性與教育、健康與高齡化）之投資總金額為新臺幣 49 億元。	國泰產險將永續相關產業分為五大類別，包括低碳投資、基礎建設、高齡與健康化、金融包容性與教育，以及水資源管理。 國泰產險低碳投資判定方式有下列三種： 01 產業分類屬替代能源、建築、廢棄物回收、交通、節能產業及自然碳匯等類別。 02 公司營業項目屬上述類別。 03 包含在 Bloomberg 平台中的綠色債券清單之投資標的。 國泰產險水資源投資判定方式有下列二種： 01 產業分類屬水供應、水處理、污水處理、與節水、水循環、回收水相關產業。 02 公司營業項目屬上述類別。 國泰產險基礎建設投資判定方式有下列二種： 01 產業分類屬交通設施、公用事業設施、社會住宅、老人住宅、環境整治 / 保護設施、基礎建設營造及軟體、低碳轉型相關基礎建設等類別。 02 公司營業項目屬上述類別。 國泰產險高齡與健康投資判定方式有下列二種： 01 產業分類屬健康服務、生活支援服務、財務金融管理、運動服務業、製藥、生物科技、健康產品、醫療 / 復健器材與設備、藥品及醫療用品銷售、運動用品及設施供應等類別。 02 公司營業項目屬上述類別。 國泰產險社區與金融包容性投資判定方式有下列二種： 01 產業分類屬金融包容性、教育等類別。 02 公司營業項目屬上述類別。 投資標的包含股權投資及債權投資；投資金額均按國泰產險截至 2025 年 12 月 31 日財務系統記錄之帳面價值計算總和。	78

7.11 會計師有限確信報告

► GRI 2-5

 **資誠**

會計師有限確信報告

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（以下簡稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定西元 2025 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係 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 貴公司西元 2025 年永續報告書之「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永續報告書之「報告邊界」段落述明。

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「投融資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考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。

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

 **資誠**

投融資組合財務碳排放（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其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，以及轉導之數值須分解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能和現實存在差異。此外，由於財務碳排放及保險相關碳排放目標缺乏普遍認定或導向標準，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「投融資組合財務碳排放計算基準」和「保險相關碳排放計算基準」一致揭露，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。

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，包含與選循職業道德規範、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 貴公司所選定之關鍵績效指標是否未存有重大不實表達取得有限確信，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 貴公司與排放量化及報導相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；

www.pwc.tw

 **資誠**

- 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；
- 已評估財務碳排放和保險相關碳排放揭露的合理性，包括資料品質。但，不包括碳排放數據的涵蓋率。

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。

相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小。故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件中取得者。因此，本會計師不對 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面，是否依照適用基準編製，表示合理確信之意見。

此報告不對西元 2025 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。

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，本會計師將不負責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 趙永潔
西元 2026 年 7 月 16 日

www.pwc.tw

目錄

前言

01 關於國泰產險

02 永續策略

03 氣候韌性的領航者

04 健康社會的守護者

05 培力幼苗的引導者

06 永續治理

07 附錄

► GRI 2-5



BS 10012：2017



ISO 20400 永續採購指南標準



ISO 14001：2015 環境管理系統



ISO 50001 能源管理系統



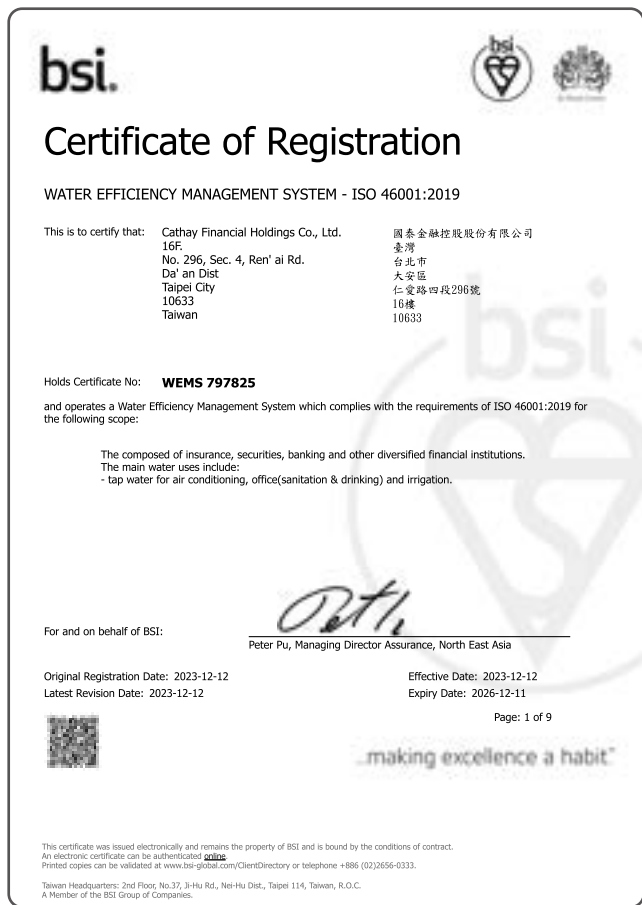
PAS 2060 國際碳中和標準認證



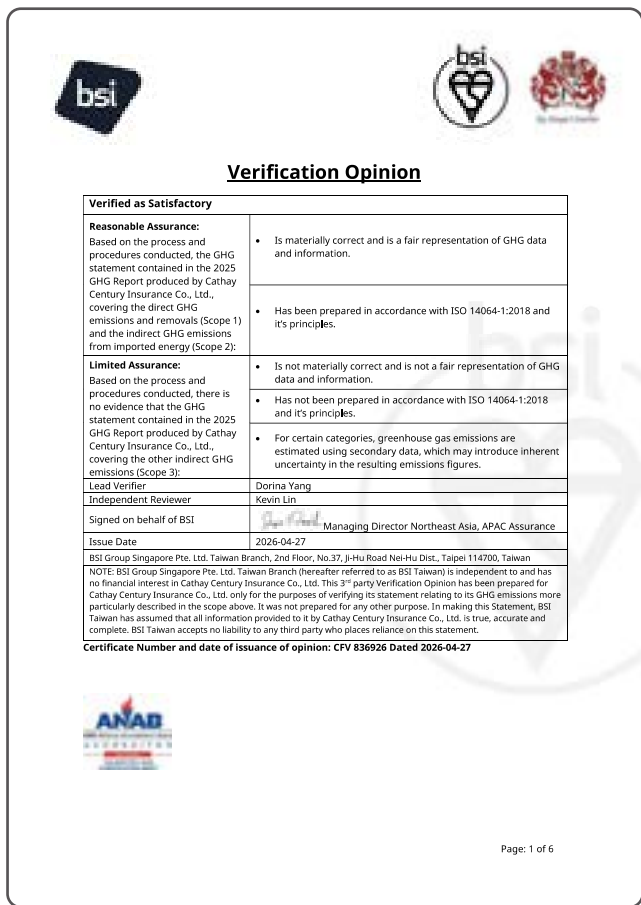
ISO 22301



ISO 27001：2022 資訊安全管理系統



ISO 46001：2019 水資源效率管理系統



ISO 14064 溫室氣體查驗



碳權註銷證明



國泰產險

Cathay Century Insurance

