

金融大回饋計畫_國泰產險

一、針對員工

| 現有回饋措施 | 措施重點說明 | 推動成效 |
|----------------|--|--|
| ● 國泰產險資深員工獎勵辦法 | 1. 為對服務滿 10 年以上之資深人員表示褒獎勉勵之意。 2. 於本公司及關係企業服務累計滿 10 年、15 年、20 年、25 年、30 年、35 年、40 年之員工，核發紀念獎牌乙面及金額不等之久任獎金。 | 1. 每年透過公開場合進行頒獎，除表彰久任同仁多年來在各個工作崗位上的努力付出外，更透過同仁對於獎牌及獎金領取期待，獲取對公司認同感。 2. 資深人員獎勵領取人數每年平均 255 人，紀念獎牌每年平均花費約 182,744 元、獎金每年平均花費約 2,049,333 元(資料統計區間：108 年至 113 年)。 |
| ● Happy Hour | 「國泰產險 Happy Hour」，公司提供每人 300 元金額，每年舉辦形式以活絡職場氛圍及凝聚向心力為主，例如設定主題活動、舉辦義賣模式，另多鼓勵購同仁買社會企業商品，響應提升公益購買力。 | 1. 以營造職場幸福及愉快氣氛，同時期望透過活動適時提振工作士氣與促進員工參與為目的，並創造機會可在職場享有放鬆的片刻。 2. Happy Hour 自 102 年開始舉辦，12 年共累積約 772 萬金額。 |
| ● 員工按摩服務 | 本公司自 102 年起聘用視障按摩師，以落實企業社會責任，依視障按摩成本及服務頻率評估，配置員額共計 7 員。 | 1. 本措施除善盡社會責任外，亦能提升同仁福利，除可以緩解工作壓力，並促進同仁身心放鬆。 2. 一年約 2,726 人次申請(一天約 10.8 人次)。 |
| ● 員工持股信託 | 1. 公司將每月自員工薪資所得中代扣之「員工自提金」以及額外提供同 100%自提金之「公司獎勵金」一併交付予 | 每月定期投資，分批購買、分散投資、降低風險，增進儲蓄，退休多一分保障， |

| 現有回饋措施 | 措施重點說明 | 推動成效 |
|--------------|---|---|
| | <p>受託銀行以定期定額買進自家公司股票。</p> <p>2. 公司提撥獎勵金，等同於福利待遇提高。</p> | 自 112 年起開辦員工持股信託，累積 2 年 9 個月公司額外提供至受託銀行之金額為 5,968 萬元。 |
| ● 年終獎金 | <p>1. 連結公司經營績效計算年終獎金核發金額。</p> <p>2. 年終獎金金額按個人績效好壞差異化。</p> | 公司的經營績效好壞，由同仁與公司共創價值，並按同仁表現貢獻度高低發放不同金額。 |
| ● 薪酬結構調整 | <p>1. 以照顧同仁為出發點，將部分年終獎金先行轉換為月薪核發予個人，藉由月薪增加來提高同仁每月現金流，得以支應每月生活開銷。</p> <p>2. 月薪增加亦能提高同仁未來退休金，也增加退休生活保障。</p> | 本公司自 105 年採用惠悅薪酬制度，每年 4 月皆會檢視薪酬之市場水準和個人及公司經營績效等因素進行調薪，包含疫情期间公司未獲利仍給予同仁調薪，113 年 1 月更調整薪酬結構，期提高同仁每月現金流，提高未來退休金，並讓公司薪資更具市場競爭力。 |
| ● 年度尾牙費用提高 | <p>1. 考量近年物價水準上漲，尾牙舉辦成本逐步提高，在現有的費用上難以兼顧活動內容熱絡。</p> <p>2. 體恤員工整年的辛苦付出，每人尾牙補助金額自 113 年從 2,000 元提高到每人 4,500 元，可增加餐廳選擇、餐點菜色及活動精采度等益處，亦能凝聚員工對企業之向心力。</p> | 同仁除享用美宴佳餚外，抽獎禮品、金額也相當有感，整體氣氛相當高亢。 |
| ● 年度經理級以上聚餐 | 為慰勞經理級以上主管一年之辛勞，每年 1 月初會舉辦年度晚宴交流。 | 114 年慰勞晚宴有 173 名主管參與，氣氛熱絡。 |
| ● 提高員工健康檢查福利 | <p>1. 員工健康是企業的重要資產之一，為能在工作與健康取的平衡，編列預算擴大員工健康服務。</p> <p>2. 自 112 年起將健檢頻率縮短為每兩年一次，且除 14 項法定健檢項目外，增加超音波、癌症、心血管等 40 餘項健檢項目，供不同年齡層員工選擇。</p> | <p>1. 同仁可依照身體選擇不同健檢組合，自行預約時間，選擇就近區域醫療院所進行，健檢的安排提供便利性也可享有完善醫療服務。</p> <p>2. 員工眷屬可享以相同優惠價格及健檢套組預約健檢，亦可兼顧員工家庭健康。</p> |

| 現有回饋措施 | 措施重點說明 | 推動成效 |
|--------------|--|---|
| ● 職場增設免費咖啡機 | 1. 為能減少職場內一次飲料杯材質使用，提倡同仁養成自備環保杯習慣。 2. 順應人人喝咖啡習慣及普及，職場提供免費咖啡機設備及定期更換不同口味咖啡豆，創造幸福職場環境氛圍。 | 提升員工習慣自帶杯使用，也減少職場民生垃圾增加。在接待賓客、櫃台服務客戶，提供咖啡飲用，有助於企業形象加分。 |
| ● 廁所加裝免治馬桶 | 為著重員工衛生健康及改善衛生紙張環保材質，針對總部大樓廁所全面安裝免治馬桶，以訴求完善的清潔效果、節省衛生紙張用量。 | 除了提供員工福利、辦公職場的精進外，針對廁所的環境，也是公司注重的細節，深獲員工滿意及期許。 |
| ● 員工按摩服務 | 本公司自 102 年起聘用視障按摩師，以落實企業社會責任，依視障按摩成本及服務頻率評估，配置員額共計 7 員。 | 1. 本措施除善盡社會責任外，亦能提升同仁福利，除可以緩解工作壓力，並促進同仁身心放鬆。 2. 一年約 2,726 人次申請(一天約 10.8 人次)。 |
| ● 辦公職場重新裝修改造 | 1. 因應疫情混合工作型態推行，導入行動辦公、換發筆電、紙本作業線上電子化等多項數位轉型，讓辦公已不限於座位上，而是每個地方都可以辦公。 2. 藉由重新改造現有職場，縮小主管辦公室，把空間留給同仁、會議室和公共開放空間，讓員工多了互動、對話及討論場所，並創造乾淨、明亮、舒適的工作環境。 | 本項裝修專案自 110 年啟動，完成 22 處職場裝修更新，累積裝修費用支出約 2.4 億。 |
| ● 員工座椅汰換 | 1. 現況職場座椅已使用多年且未具人體工學設計，易因久坐可能造成不適情況。 2. 針對員工作業性質為長期間久座辦公，將進行座椅汰換。 | 提升員工健康安全福祉的工作環境。 |
| ● 員工個人電腦汰換 | 1. 定期汰換員工配置個人電腦，以使員工作業順暢並發揮最佳工作效率。 | 114 年桌機預計汰換 795 台、螢幕 222 台，共計 1,017 台，提升員工作效率。 |

二、針對消費者

| 現有回饋措施 | 措施重點說明 | 推動成效 |
|---------------------------------|--|---|
| ● 太陽能關懷計畫 | 延續 2024 年啟動之「太陽光電客戶關懷計畫」，2025 年持續執行「國泰光盾計畫」，透過提供客戶各類型(屋頂/地面/水面)太陽能案場安全檢點 EDM、短影音及線上交流研討會等方式，提醒太陽光電業者案場三大防颱注意事項、巡檢指引及損害防阻觀點，另提供現勘服務協助客戶進行案場風險查勘及損防建議。 | 執行期間自 2024 年 6 月至 2025 年 9 月，共完成 80 個太陽能案場查勘。 |
| ● 地區型損害防阻研討會(中小型企業客戶為主) | 1. 為透過協助全台中小企業經營穩健與永續發展，降低客戶損失幅度與頻率，舉辦「地區型損害防阻研討會」，深入各地重點產業進行推廣。 2. 透過與輔導通路合作，邀約目標產業客群並提供客製化業務營運議題(工業區/倉儲業/民宿業/太陽能產業/車用電子)，邀請產官學界講師，提供產業淺析與實務案例，提升客戶對自身產業風險意識，並強化損害防阻觀念。 | 112 年 8 月至 113 年 12 月間，四區營業分公司共計舉辦 17 場(北 5 場/桃 4 場/中 3 場/南 5 場)，觸及客戶數約 375 人 |
| ● 商圈食安研討會(中小型商圈餐飲業商家為主) | 1. 鑑於連續大型食安議題爆發，透過推廣「食物中毒觀念」以及後續理賠實務，普及商圈中小型餐飲業者對食安議題的重視程度，並闡述「非登不可」系統的登錄必要性，完善食品安全觀念提升。 2. 透過與商圈自治會以及輔導通路合作，利用在全台商圈舉辦「商圈食安研討會」，提供食物中毒相關知識，並引導商圈餐飲業者完善「非登不可」登錄，強化中小型餐飲業者落實食品安全管理。 | 113 年第 3 季及第 4 季期間，四區營業分公司共計舉辦 29 場(北 6 場/桃 6 場/中 13 場/南 4 場)，觸及客戶數約 806 人。 |
| ● 防災三部曲-零事故煙流實驗室(管委會/集合式住宅住戶為主) | 1. 鑑於新竹晴空匯集合式住宅火災，透過推廣「損害防阻觀念」，普及客戶對住家火災的風險意識，防患於未然。 2. 利用與住家管委會、輔導通路以及外部通路合作，舉辦「零事故煙流實驗室」，並運用煙流模型屋呈現火災發生實際應對與逃生方式，降低住家火災損失發生的頻率與幅度。 | 113 年第 3 季及第 4 季期間，四區營業分公司共計舉辦 141 場(北 26 場/桃 33 場/中 46 場/南 36 場)，觸及客戶數約 4,201 人。 |

| 現有回饋措施 | 措施重點說明 | 推動成效 |
|-------------------------------|--|--|
| ● 線上共覽服務 | 協助數位弱勢族群，引導操作網路投保業務，只要客戶碰到數位投保操作難題或需要解說商品，不但可電話諮詢客服，也可以啟動「線上共覽」技術，客服人員即可線上同步瀏覽客戶授權的指定網路操作頁面，即時幫助客戶解決卡關原因，協助有數位障礙的各類客戶順利跨越數位鴻溝。 | 113 年約 114 人次使用，提供數位弱勢族群數位操作之體驗，讓其亦能享用數位便利之服務。 |
| ● 電話語音秘書功能 | 客戶來電客服中心如遇滿線等候時，可以透過語音秘書的功能協助，客戶用一句話簡單的敘述服務的需求進行留言，後續再由客服人員協助回電解決客戶的服務需求，減少客戶等待的時間。 | 112 年啟用，每月約 200 通，減少客戶線上等候時間，客戶均給予正面回饋。 |
| ● 官網建置防詐專區，提升消費者防詐意識及對自身權益的認知 | 1. 蒐集常見網路金融詐騙態樣，整理辨識官方平台或訊息之方法，並提供遭詐騙之求助管道。 2. 打造符合手機操作之瀏覽介面，便利客戶隨手查閱。 | 113 年 9 月 16 日推出，月均使用人次 350 人。 |
| ● 多國語言理賠流程說明 | 針對「強制險理賠申請」、「車禍理賠流程」以及「旅綜險理賠」，推出英語、越南語、印尼語以及泰語等四國語言，協助外籍人士了解申請理賠之流程。 | 英語影片於 113 年 10 月 20 日、其餘外語於 113 年 12 月 20 日上架。 |

三、針對社會大眾(如年輕族群、弱勢族群、中小企業...等)

| 現有回饋措施/回饋對象 | 措施重點說明 | 推動成效 |
|--------------------|---|---|
| ● 微型保險/弱勢團體 | 贊助弱勢團體微型保險費用，並積極參標為型保險標案，以實際行動幫助弱勢民眾，能享有保險的基本保障。 | 114 年度截至 9 月，共計捐贈 687,543 元，並承保 26 間團體機構，被保險人達 3,485 名。 |
| ● 新世紀常青專案/高齡族群 | 結合傷害保險及健康保險內容，針對年滿 65 歲至 79 歲之樂齡族群，都有機會獲得保險保障，讓日常生活無後顧之憂。 | 114 年度截至 10 月，共計保費 22,071,176 元，並已承保被保險人達 3,640 名。 |
| ● 不意外騎士/高中職、大專院校學生 | 運用 VR 虛擬實境技術，模擬多種交通情境，透過平板或 VR 裝置讓學生在安全虛擬環境，進行危險感知訓練與行為 | 114 年截至 10 月份不意外騎士共舉辦 13 場校園交通安全講習課程，觸及約 1100 人 |

| 現有回饋措施/回饋對象 | 措施重點說明 | 推動成效 |
|-------------------|---|--|
| | 反思，強化學生在真實道路環境中辨識潛在危險的能力，並培養正確防禦駕駛觀念。 | 次。 |
| ● 不意外自行車/中小學生 | 針對國中小學生開發不意外自行車專案，運用 AR 擴增實境技術，設計互動課程與騎乘體驗，透過平板在虛實相間的環境，讓學童在安全空間下學習，強化學生對自行車安全、交通路權與防禦駕駛認知。 | 114 年截至 10 月份不意外自行車共舉辦 22 場教育宣導活動，觸及約 850 人次。 |
| ● 不意外學園/小學生、高齡者 | 1. 研發符合108課綱理念與精神之桌上遊戲作為教具，提供國小學校與教師於課程使用。 2. 針對國小學生推廣校園安全、交通安全、水域安全三大面向教育，加強國小學生在活動場域的安全觀念與正確行為，降低意外事故發生的機率與傷害。 | 114 年截至 10 月份，不意外學園共舉辦 11 場「不意外糾察隊」安全教育桌遊活動，觸及約 300 人次。 |
| ● 校園交通風險地圖專區/全齡學生 | 與教育部、陽明交大合作，建置全台校園交通風險查詢平臺，透過事故資料打造視覺化風險查詢系統，輸入地址即可查詢一定範圍內事故熱點、道路情境與風險預防對策，協助學校快速掌握周邊事故熱點與風險對策，提升學子通學安全。 | 114 年 9 月教育部四防齊心校園安心記者會。 114 年 10 月教育部發函予各級學校參考運用，以利掌握交通事故熱點資訊。 |
| ● 零事故研究所/社會大眾 | 國泰產險建置台灣保險業首創全面風險預防教育網站「零事故研究所」，長期投入風險預防教育之推廣，提供線上交通安全測驗以及多元風險管理資訊，秉持損害防阻專業及公益關懷角度，傳遞「全齡損防 全面識別」理念於社會大眾。展望未來，國泰產險在追求永續穩健的公司治理之際，亦將持續投入創新技術的研發，以成為獨「樹」一幟的產險業者，期望降低台灣意外事故發生及創造零事故生活，成為國人全面性風險預防教育提倡者。 | 114年截至10月份瀏覽量54.7萬人次。 |
| ● 寒冬送暖 | 國泰關懷偏鄉新住民原住民學校學童，公司與集團各公司、集團基金會共同響應，邀請同仁可藉由捐款活動，將愛心送到偏遠地區的每個角落及社會弱勢群群。 | 寒冬送暖系列活動國泰產險近六年平均每年約 800 多位同仁參與捐款，捐款總金額約 400 萬元。 |
| ● 愛心義賣 | 公司與集團各公司、基金會攜手台北 YMCA 共同舉辦愛 | 近年(108 年至 114 年，110-112 年受 |

| 現有回饋措施/回饋對象 | 措施重點說明 | 推動成效 |
|---------------------------------|---|--|
| | 心環保園遊會，將當日義賣所得全數專款用於推動弱勢族群關懷、樂齡關懷以及社區服務，期以實際行動將公益慈善與企業永續結合。 | 疫情影響停辦)每年平均員工認購愛心義賣券約 1,284 張(12.84 萬元)，當日義賣活動金額約 4.7 萬元。 |
| 新增回饋措施/回饋對象 | 措施說明及推動規劃 | 預期成效 |
| ● 114 年 3 月推出業界首張「個人電動行動輔具綜合保險」 | 台灣於 2025 年正式邁入「超高齡社會」，65 歲以上人口占比突破 20%，並預估至 2070 年老年人口將占總人口近五成。如何保障高齡者與身心障礙族群的生活品質與行動安全，成為社會各界亟需回應的課題。 本商品的開發為高齡者與身心障礙族群，提供更全面的行動安全保障。 | 於 114 年 6 月 25 日產壽險公會聯合舉辦之「114 年第一次保險業與身心障礙團體溝通座談會」，說明該商品，使身心障礙團體得以認知保險業所投注之努力，並提升及深化保險業對於身心障礙者各項友善金融服務。 |

四、其他

| 現有回饋措施/回饋對象 | 措施重點說明 | 推動成效 |
|-------------|--|---|
| ● 國泰產險鐵人隊 | 1. 推廣鐵人三項運動，培訓社會健康運動員，期望擴散國泰產險的影響力，型塑內外部持續運動的健康文化。 2. 國泰產險為凝聚同仁運動氛圍，借重國泰產險鐵人運動專業，辦理員工體適能活動，促進員工健康，內容涵蓋體適能訓練、瑜珈課程與登山健行活動，以培養員工運動習慣，並提供正確的運動觀念與技術指導讓大家保有對運動的熱忱。 | 1. 114 年國泰產險鐵人隊參加路跑賽事 42 場、鐵人賽事 17 場，共計參賽 59 場，獲得 8 座冠軍、12 座亞軍、10 座季軍。 2. 114 年舉辦 4 場員工活動，包含登山、淨灘活動還有保齡球比賽…等，鼓勵員工及親屬一同參與，有助於建立健康、良好的運動觀念，也達到促進家庭樂活，吸引超過 250 人次同仁及親屬參與。 |