

金融大回饋_國泰產險

一、回饋社會

安全教育-不意外系列專案

不意外騎士/高中職、大專院校學生

不定期舉辦校園交通安全講習 VR 展演，同時藉由校園交通風險地圖，協助學生辨識校園及鄰近地區交通事故熱點，提供校方與政府交通改善建議報告及交通風險地圖。

113 年不意外騎士共舉辦 17 場校園交通安全講習課程、觸及人數超過 1,500 人次；校園交通風險地圖舉行創意短影音競賽。

不意外自行車/中小學生

針對國中小學童開發不意外自行車專案，補足國內單車騎乘安全教育缺口，同時結合室內 AR 數位科技、室外專業騎乘展演，打造耳目一新的交通安全互動教育。

113 年不意外自行車共舉辦 26 場教育宣導活動，觸及約 800 人次。

不意外學園/小學生、高齡者

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；另針對國小學童推廣安全教育，加強國小學童在活動場域的安全觀念，以達到教育的目的，並降低意外事故發生的機率與傷害。

113 年不意外學園共舉辦 14 場「不意外糾察隊」安全教育桌遊試辦活動，觸及約 220 位學童。

零事故研究所

為打造有別於傳統政令宣導般的網頁環境，透過精心設計的駕駛適性診斷，危險感知測驗，追求交通安全工作者的一致目標 交通零事故，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，秉持損害防阻專業傳遞「全齡損防全面識別」理念。

103 年上線，截至 113 年文章數量共 218 篇，總瀏覽量 280 萬人次。

高齡友善

微心計畫/高齡族群

舉辦「國泰產險與您同「震」線」活動以防災三部曲地震篇為課程主軸，輔以消防安全課程，做為提升社區民眾風險意識之授課內容。

113 年共 80 位高齡里民參與課程，活動滿意度達 4.8 分(滿分 5 分)。

微型保險/弱勢團體

贊助弱勢團體微型保險費用，讓沒辦法負擔保險費用的群眾，也能享有保險的基本保障。

113 年共計捐贈 1,000,984 元，予 26 間機構，被保險人人數達 3,816 名。

運動支持

國泰產險鐵人隊

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。

113 年國泰產險鐵人隊參加路跑賽事 32 場、鐵人賽事 27 場，共計參賽 59 場，獲得 14 座冠軍、10 座亞軍、6 座季軍。

113 年舉辦 4 場員工活動，包含體適能訓練、瑜珈課程與登山健行活動 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 350 人次同仁及親屬參與。

社會關懷

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、基金會攜手伊甸社會福利基金會共同舉辦愛心義賣園遊會，將當日義賣所得全數專款用於「新住民二代多元智慧培力」專案，期以實際行動將公益慈善與企業永續結合。

近年(108 年至 113 年，110-112 年受疫情影響停辦)每年平均員工認購愛心義賣券約 1,479 張(14.79 萬元)，當日義賣活動金額約 3.5 萬元。

推動防阻防詐

防詐專區

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

113 年 9 月 16 日推出，月均使用人次 350 人。

二、回饋客戶

創新數位服務

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。

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，截至 114 年 1 月 31 日共 228 次瀏覽。

損害防阻研討會

太陽光電關懷計畫

於 2024 年全面啟動「太陽光電客戶關懷計畫」，提醒太陽光電業者 3 大防颱注意事項，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。

截至 113 年 12 月 31 日止，已服務 33 家企業。

地區型損害防阻研討會(中小型企業客戶為主)

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。

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)

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。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)

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，也利用與住家管委會、輔導通路以及外部通路合作，舉辦「零事故煙流實驗室」，並運用煙流模型屋呈現火災發生實際應對與逃生方式，降低住家火災損失發生的頻率與幅度。

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。

住宅火險快速理賠機制

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

2025 年 9 月花蓮縣光復鄉堰塞湖溢流事件，採快速理賠流程賠款共計 30 件；另 2025 年 11 月宜蘭縣蘇澳鎮淹水事件，採快速理賠流程賠款共計 17 件。

雷擊事故常見損害樣態為家中電視機、電腦等電器設備，因雷擊電流突波影響而

發生短路受損。若家中物品因雷擊造成損失，申請保險理賠時需準備理賠申請書、雷暴證明、廠商檢修單及存摺影本。本公司於 2023 年 7 月上線快速理賠服務，採自動串接中央氣象署雷擊紀錄，保戶無需親自申請雷暴證明，免除繁瑣程序，讓理賠更便捷順暢，理賠金額則依實際損失項目進行計算。

2025 年住火閃電雷擊事故，採快速理賠流程賠款案件共計 18 件。

三、回饋員工

福利措施

國泰產險資深員工獎勵辦法

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

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)。

員工持股信託

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

自 112 年起開辦員工持股信託，累積 2 年公司額外提供至受託銀行之金額為 4,060 萬元。

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。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。

Happy Hour 自 102 年開始舉辦，12 年共累積約 772 萬金額。

提高員工健康檢查福利

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

同仁可依照身體選擇不同健檢組合，自行預約時間，選擇就近區域醫療院所進行，健檢的安排提供便利性也可享有完善醫療服務。

職場增設免費咖啡機

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

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

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。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。

每年約 2,726 人次申請(一天約 10.8 人次)。

效率職場

辦公職場重新裝修改造

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

本項裝修專案自 110 年啟動，完成 17 處職場裝修更新，累積裝修費用支出約 2.2 億。111 年啟動總公司職場裝修專案，歷經近 2 年完成四個樓層改造，在相同坪數空間，增加 61 個員工座位、11 間會議室及討論空間，以提升坪效使用，並持續將新辦公環境的設計規劃擴展至全省各辦公職場、營業據點。

員工座椅汰換

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

員工個人電腦汰換

定期汰換員工配置個人電腦，以使員工作業順暢並發揮最佳工作效率。

114 年桌機預計汰換 709 台、筆電 191 台，共計 900 台，提升員工工作效率。