

## 國泰人壽保險股份有限公司資訊公開說明文件

項目：履行社會責任情形

依據：人身保險業辦理資訊公開管理辦法第8條第15款

維護日期：民國110年3月31日

維護單位：綜合企劃部、總務部、人力資源部、職業安全衛生部、慈善基金會

更新週期：年度終了三個月

「永續保險的領航者、用心守護家的幸福」是國泰人壽的永續願景，並於106年成為亞洲首家自行遵循聯合國永續保險原則(PSI)之壽險公司，結合保險「以人為本」核心職能和永續「利人利己」的共好思維，發揮企業公民力量。

### 一、環境永續策略

- (一) 國泰人壽自101年導入溫室氣體盤查，檢視公司溫室氣體排放量。106年起即逐年完成全據點之查證(ISO 14064-1)，108年擴大納入用水(全據點)及廢棄物(重點大樓)之盤查統計。本公司除了配合金控集團政策，制定短中長期減碳方針及行動計畫以達成減碳目標，近年更積極響應政府綠能發展政策，不只購入再生能源憑證、建置太陽能板，並在108年簽訂國內第一起公益型再生能源購電協議(PPA)，與社會一起達成減碳及再生能源使用目標，除了達到環保效益更形成正向循環。
- (二) 本公司自101年起率先同業，接續導入ISO 14001(環境管理系統)與ISO 50001(能源管理系統)，藉由國際標準檢視營運過程產生的環境效益與衝擊，規劃行動方案並檢討修正，達成循環管理、持續改善之目標。106年起進一步與關係企業整合，將環境及能源管理系統擴及全集團。
- (三) 本公司導入ISO 20400永續採購指南，在採購各項商品時，均優先考量低環境衝擊的綠色產品，落實減少環境衝擊的永續精神，連年獲環保署及台北市環保局「綠色採購績優單位」表揚。此外，公司亦從核心商品著手減少能、資源之使用，本公司自101年起推動行動保險、電子保單等服務，透過多元線上服務，提升服務效率並減少業務用紙，在108年更啟動「保險服務碳足跡計畫」，依據ISO 14067(碳足跡計算標準)及環保署人身保險業碳足跡產品類別規則(PCR)，計算每張保單的碳排放量並經第三方驗證單位查證，於109年4月取得行政院環保署減碳標籤認證，所有保單為主管機關認可之綠色商品。
- (四) 國泰人壽亦積極提升公司內外部環境永續的觀念，對內，本公司於各單位皆設置有節能專責人員，執行各種節能措施與環境教育宣導，配合每週環境教育簡報、每月內部CSN環保節目單元、夏季節電競賽、減塑活動等多元形式，提升全體三萬名員工永續意識。對外，本公司發動淨灘、海岸認養、校園水撲滿建置等活動，落實企業社會責任。持續、多元、深入的環保作為，使本公司在109年榮獲行政院

環保署「國家企業環保獎銀級獎」及「低碳產品獎勵優等獎」之肯定。

## 二、 職場安全衛生與人權維護

- (一) 員工為公司最重要的資產，全力打造安全與健康之工作環境是國泰人壽的基本理念。為維護安全的職場環境，公司依法設置5位職業安全衛生管理人員定期執行職場安全巡檢，對裝修工程及工作場所之機械、設備實施專案職業安全衛生查核及具高風險危害工作場所導入風險評估機制，致力防止墜落、感電、切割、捲夾等災害發生，共同預防職業災害。另外，公司亦依法設置16位護理人員，提供員工臨場健康服務及衛教諮詢，辦理健康講座、體適能檢測和四癌篩檢等健康促進活動，並定期實施一般健康檢查。並且，公司亦於108年8月導入健康管理系統，提升醫護人員健康管理成效。
- (二) 國泰人壽為促進員工身心健康，提供安全健康之工作環境，於108年3月成為國內首家同時通過ISO 45001國際職業安全衛生管理系統及TOSHMS台灣職業安全衛生管理系統兩項認證的壽險公司，實施職業安全衛生政策，培養工作者正確安全健康觀念。此外，108年12月公司199處據點全數通過「健康職場認證」，為國內首家全面取得「健康職場認證」的壽險公司。
- (三) 國泰人壽提供主管自選健康檢查方案、在職員工每3年定期健康檢查，公司特約醫師並提供檢測服務（包含血壓、血糖檢測）與醫療諮詢、災害住院補助、就醫住院優惠、健康講座、CPR 急救訓練、提供防疫照護（施打流感疫苗、設置乾洗手及量測體溫等防疫物品）。導入24小時員工心理協助方案，另為積極推動員工養成良好健身習慣，職工福利委員會亦補助多個運動社團及辦理各項健康促進活動（如健走、減重活動）。
- (四) 本公司重視人權，除遵循勞動法規與國際框架如聯合國《世界人權宣言》、《聯合國商業與人權指導原則》、「聯合國全球盟約」與「聯合國國際勞動組織」相關規範；此外，本公司為提升公司及人員對人權的尊重與支持，訂定「道德行為準則」、「員工行為守則」以及「檢舉不道德或不誠信行為案件之處理辦法」，並且配合相關法令修訂「工作規則」並公告周知，也明確地進一步訂出同仁行為的重要指導原則，保障員工重要權利，如結社自由，並在每一位同仁自加入本公司的第一天起，即應了解、認同並承諾遵守本守則；亦在《員工行為守則》中本公司循聯合國永續發展目標(SDGs)，建立尊重人權及多元性的工作環境，持續雇用原住民、身障人士、員工國籍及背景多元性；宣導性別平權，落實同工同酬，並建立防治工作場所性騷擾之制度，保護員工不受性騷擾之威脅。另於定期之法令遵循自行評估作業中，將相關勞動法令規範內容納入檢核項目，以確保遵守相關勞動法規與國際人權。

## 三、 客戶權益維護

- (一) 本公司各通路行銷作業均遵循金管會發布相關法規，依「保險業招攬及核保理賠



辦法」第五條訂定「國泰人壽保險公司業務招攬處理制度及程序」，且依「國際保險業務分公司管理辦法」第十三條訂定「國泰人壽保險公司國際保險業務招攬處理制度及程序」，規範代理人或業務員實際為本公司從事各種保險商品之推介、媒合行為。

- (二) 國泰人壽另依「保險法」、「公平交易法」、「消費者保護法」、「金融消費者保護法」及「保險業招攬廣告自律規範」等相關法令，本公司訂定「國泰人壽保險公司商品銷售及教育文件管理辦法」，以管控商品銷售文件符合相關法令規範。此外，商品保障內容設計或銷售文件皆經商品評議小組檢視，確保商品內容的正確性及妥適性，並透過多元管道客戶權益主動提醒、營業單位品質監控等機制來提升服務品質。
- (三) 本公司為保護消費者權益，提升各單位對消費爭議處理之重視，增進消費爭議處理之效率與品質，已依據金融消費者保護法等相關法規，訂定「消費爭議處理程序」以為遵循。並依金融監督管理委員會訂定之「金融服務業公平待客原則」訂定本公司公平待客原則政策，且成立公平待客推動委員會，由總經理擔任主任委員，領導相關部室進行公平待客問題之根因改善與教育推廣，由內部觀念建立以預防爭議，達成對外完善客戶權益維護及展現企業服務文化之成果，並遵循「從心出發，誠信以待；感動客戶，創造價值」之國泰金融集團服務理念，建立「全員服務，公平待客」為核心價值之企業文化，俾利本公司之永續發展。
- (四) 國泰人壽高度重視客戶資料安全，透過資訊安全事件緊急應變機制及法令遵循的定期宣導、訓練教育，強化同仁的風險意識並落實資安防護。此外，本公司也積極強化風險管理，建構全方位財務風險量化模型，確保清償能力無虞，另透過產學合作建構新興風險模型，除支援提供多元化商品外，亦健全公司風險準備。

#### 四、社會公益活動

國泰人壽善用公司資源與綿密志工網絡，積極落實「給人幸福，就是幸福」之公益品牌初衷，持續推動各項社會福利、社會公益專案，訪視關懷貧困家庭，辦理義賣、捐血、送暖等志工活動，並精進升級新住民二代、偏鄉學童、青年學子培力方案，鼓舞每一個獨特生命活出自信，朝著夢想大步邁進。109年主要公益關懷專案簡述如下：

- (一) 社會福利活動：善用公司資源與企業志工網絡，辦理微型保險捐贈、新住民二代培力相關活動、愛心環義賣、學童圓夢計畫、寒冬送暖活動、低收入戶及醫療補助、清寒獎助學金、身心障礙者福利、其他各項臨時捐助及志願服務，為不同族群提供關懷與協助。
- (二) 社會公益活動：國泰卓越獎助計畫、夏日捐血活動、種樹活動、「Teach For Taiwan(為台灣而教)」合作案、銀髮關懷系列活動、DFC全台教師增能計畫案，鼓勵同仁發揮壽險業「以人為本」的核心精神，在提供保險服務外，也能協助國人解決社會及環境問題，善盡社會責任。

## 五、其他社會責任活動

### (一) 成立國泰人壽慈善基金會

於民國69年9月成立財團法人國泰人壽慈善基金會，推動各項社會福利及社會公益活動，並以提昇社會正面風氣為主要職志，將愛與關懷傳遞到社會上每個需要的角落。

### (二) 組成「國泰人壽企業永續(CS)小組」

依循「國泰金控企業永續(CS)委員會」於105年成立此小組，依據不同面向組成永續治理、責任商品、責任投資、綠色營運、員工幸福、社會共榮6個組別，執行本公司跨部門的永續專案，並著手制定短中長期計畫，以與國際趨勢接軌，且會於每季例會呈報執行幹事、每半年呈報董事會，以檢視進度及成效。