

國泰人壽保險股份有限公司資訊公開說明文件

項目：推動永續發展情形

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114年3月31日

維護單位：永續與品牌策略部、總務暨職安部、人力資源部、慈善基金會

更新週期：年度終了三個月

國泰人壽的永續願景為「永續保險的領航者、用心守護家的幸福」，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」的核心職能和永續「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) 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，110年承諾接軌全球「RE 100」倡議，114年總部、119年國內據點全面使用綠電，139年達到淨零碳排目標。
- (二) 自101年起領先同業導入ISO 14001 (環境管理系統)與ISO 50001 (能源管理系統)，112年並新增導入ISO 46001(水資源效率管理系統)，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) 導入ISO 20400永續採購指南，採購各項商品時優先考量低環境衝擊的綠色產品。依據ISO 14067 (碳足跡計算標準) 及環保署(現環境部)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「減碳標籤」認證及「低碳產品獎勵優等獎」之肯定。112年再度完成「110年人身保險服務碳足跡盤查」，每件人身保險服務碳足跡為2.58 kgCO₂e，數值為同類型有效碳標籤產品中最低，且相較於2016基期年減碳成效達27%，再次獲環境部「減碳標籤」認證。
- (四) 本公司亦積極提升公司內外部環境永續觀念，對內，自112起積極實行內部碳定價機制(ICP)，將碳排放成本內部化，作為減碳責任依據，並逐步推動「排碳有價」觀念。每年透過減碳獎勵活動導入此機制，同時設立碳費基金進行獎勵與投資零碳計畫，促進永續發展與良性循環。此外，設備汰換時採用影子價格機制，將減碳效益納入考量，確保新設備具備較高能源效率與低碳排放，以實現資源運用最佳化。另配合每月環境教育海報、內部CSN「細說永續、環保熊厲害」影片、年度永續教



育訓練及永續市集等多元形式，提升全體逾三萬名員工之永續意識。對外，本公司持續發動海岸認養、親子環境教育淨灘等活動，以落實企業永續。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(現環境部)「國家企業環保獎銀級獎」；110年榮獲遠見CSR獎「環境友善組楷模獎」及台灣企業永續獎(TCSA)「氣候領袖獎」；110、111與113年榮獲亞洲保險業獎(AIIA)「最佳永續獎」之肯定；113年榮獲保險業亞洲獎(IAA)「年度ESG倡議獎」；112與113年榮獲台灣企業永續獎(TCSA)「氣候領袖獎」。

- (五) 響應政府綠能發展政策，逐步提升再生能源使用、建置太陽能板，並於108年簽訂國內首起公益型再生能源購電協議(CPPA)。111年起連續三年舉辦「步步攻億走」，除協助地方興建太陽能板外，更承諾認購其綠電，並由電廠將20年穩健的綠能收益用於公益計畫，長期陪同地方永續發展，達成社會與環境共好、共生、共榮。
- (六) 為達成長遠綠電使用目標，不以購買再生能源憑證為減碳手段，以自發自用、直接導入為優先。111年起與經濟部研商結合客戶需求的再生能源購電協議(CPPA)，以更有效促使大樓採購綠電，亦同時盤點各營運據點可利用的空間陸續建置再生能源發電設備。，，113年達成短期設定之RE 25目標，更進一步協助媒合利害關係人取得綠電，期待持續扮演綠電使用及淨零轉型倡議者的角色，讓社會共好。

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7位職業安全衛生管理人員，定期執行職場安全巡檢、檢視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。另外，公司亦依法設置8位護理人員，提供員工職場醫護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，本公司亦於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) 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，並於114年2月再次通過三年一期認證。
- (三) 提供主管自選健康檢查方案、在職員工於112年起每2年定期健康檢查、公司特約醫師提供血壓檢測服務與醫療諮詢、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)並導入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，辦理各項健



康促進活動（如健走、減重活動），職工福利委員會亦補助多個運動社團及。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，依循金控訂定「道德行為準則」、「員工行為守則」、「人權政策」及「檢舉不道德或不誠信行為案件之處理辦法」，亦配合相關法令修訂「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「員工行為準則」，保障員工重要權利。

（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，依循金控訂定「道德行為準則」、「員工行為守則」、「人權政策」及「檢舉不道德或不誠信行為案件之處理辦法」，亦配合相關法令修訂「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「員工行為準則」，保障員工重要權利。

（五）為建立尊重人權及多元性的工作環境，本公司持續雇用原住民、身障人士、注重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及查核作業中，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）本公司另依「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，訂定「國泰人壽保險公司商品銷售及教育文件管理辦法」，管控商品銷售文件以符合相關法令規範。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，確保商品內容正確性及妥適性，透過完善管理機制提升營業單位服務品質，並由多元管道主動提醒以確保客戶權益無虞。

（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公佈之「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，透過每半年的定期會議追蹤執



行情形，重視客戶聲音，將各服務節點蒐集到的客戶具體意見融入公平待客執行與推動，致力於建立「全員服務，公平待客」為核心價值之企業文化。

- (四) 本公司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，並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

本公司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，持續推動各項社會關懷與公益專案，訪視關懷貧困家庭，辦理捐血、送暖等志工活動，並精進新住民二代、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。113年主要社區參與、貢獻、服務等公益關懷專案簡述如下：

(一) 社區關懷活動

1. 新住民二代培力相關活動：自99年起與伊甸基金會開辦「新住民二代多元智慧培力課程」，為新二代少年、青年設計分齡培力課程，透過長期陪伴，帶領新二代運用雙重文化優勢，回饋參與社區改造、公益服務。15年來培育1.9萬人次學員展現自信與領導力。
2. 學童圓夢計畫：舉辦第11屆學童圓夢計畫，共計24所學校入選，圓夢主題包羅萬象，包含體育、音樂、戲劇及科學等，總圓夢金454萬元，受益人次達480人，後續舉辦圓夢紀錄獎，鼓勵圓夢計畫團隊影像紀錄逐夢過程，共有8所小學入選，總獎金21萬元。
3. 寒冬送暖活動：前進154所偏鄉小學，送暖足跡擴及16個縣市、71個鄉鎮區，超過12,500名孩童受惠。
4. 低收入戶及醫療補助：國泰志工訪視關懷146個弱勢個案，經內部審查會議，提供約234萬元補助金，協助案家解決生活困境；另與村里辦公室、在地志工團合作，針對中低收入戶、身心障礙者等對象，持續推廣微型保險，或補助急需醫療照護之貧弱孩童。
5. 課輔班：國泰關懷偏鄉或家庭功能不足的學童，分別在台北市台灣兒少玩心教育協會、新北市台灣城鄉永續關懷協會、雲林縣崇文婦女協會、花蓮縣讓愛飛揚文創產業關懷福利協會、澎湖縣海洋公民協會等合作開設課後輔導班，113年提供150名偏鄉孩童學習及生活上的照顧，讓孩童在良好的環境下學習成長，使弱勢孩童在優質的學習環境中安心就學，提升孩子們的學習自信心，發展正向人格與積極的人生觀，擁有希望及夢想。
6. 身心障礙者福利：扶持身障表演團體「混障綜藝團」，進入校園、監所及社區



公益演出21場次，除提供身體不自由者一個展演自身才藝的表演舞台，更透過團員生命故事，向高中職青少年、監所收容人，傳遞珍愛生命價值的活動宗旨，激勵超過7,000人。

7. 其他臨時捐助及志願服務：贊助各項社會福利活動，補助大專服務性社團，提供急難救助、賑災協助等，為不同族群提供關懷與協助。

(二) 社會公益活動

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，盡職推動企業永續。

1. 國泰卓越獎助計畫：獎勵二類優秀學子，第一類「特色獎助類」鼓勵個人或團隊針對「教育及社區發展」、「環境永續行動」、「新興議題」等面向，提出具創新視野、有助社會正向改變之「特色研究」或「公益提案」，共26組獲獎；第二類「卓越學子類」鼓勵家境清寒表現卓越的高中職學子，共100位獲獎，總共頒發840萬元獎助學金。
2. 小樹購愛心募集活動：發起「2024愛心年菜 讓愛即食」小樹購公益募集計畫，號召保戶及關係企業銀行卡友將持有的紅利點數，轉換為年菜愛心捐贈活動共募集超過15,000份年菜、幫助逾1,500個弱勢家庭，在除夕團圓時刻感受各界捎來的溫暖。此外，113年持續與三小市集、失親兒基金會合作，透過國泰同仁愛心捐輸，為302個失親兒家庭完成年菜募集認購。
3. 夏日捐血活動：與台灣血液基金會合作辦理捐血活動，疏解夏日血荒，113年在全臺設置616個捐血站，46,083位民眾挽袖響應，募得70,353袋熱血，成果再創新高，累計25年來已突破70萬血袋。
4. 「Teach For Taiwan(為台灣而教)」合作案：國泰公益集團與TFT持續攜手合作，由轄下三家基金會共同支持TFT招募及培訓偏鄉師資，鼓勵青年人才走進教室，為偏鄉孩子打造平等優質的教育環境，翻轉提升偏鄉教育品質。
5. 銀髮關懷系列活動：以社區共生為發展主軸，透過在地的力量，結合企業志工，與社區居民建立良好的互動關係，投入無毒有機生產及輔療雞飼養工作，從賦能到陪伴，打造一個友善高齡的環境，同時導入企業核心職能，利用桌遊宣導金融防詐，協助長者資產保護及管理。促進老人健康身心及良好的人際發展，讓銀髮族得以在地老化、在地養老的美好願景，共辦理118場關懷活動，受益人數超過8,300人。
6. 新世代反毒活動：為了改善毒品問題年輕化趨勢，國泰慈善基金會與「警政署」、「台北市刑事局」、「撼動H.D.A」專業特技表演團體、「逆風劇團」、「中央警察大學」反毒學術論文調查研究等陸續合作，舉辦一系列反毒活動，透過舞



台劇、三鐵運動、專業特技演出，顛覆以往制式的課堂宣講，採用創新且貼近生活的教育形式，藉由「桌遊」、「電競」、「全國性比賽」，搭配「舞曲」、「舞台劇」、「特技表演」等學生容易接受的方式，走進全台高中職以下的學校，讓學子從識毒到拒毒、反毒，打造無毒校園，為學子創造健康生活。國泰校園反毒教育今年已邁入第七屆，累計巡演場次近千場、參與國泰志工逾1萬人次，嘉惠學生超過250萬名。

五、其他永續發展活動

- (一) 於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) 國泰人壽自105年起，依循集團「企業永續守則」成立企業永續（CS）小組（含永續治理、責任投資、責任商品、綠色營運、員工幸福、社會共榮六大工作小組），並於113年成立永續與品牌策略部，規劃各項永續策略與行動、制定短中長期計畫，由總經理擔任委員、副總經理擔任執行幹事，每季召開例會，檢視企業永續落實情形。