

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115年3月31日

維護單位：永續與品牌策略部、總務暨職安部、不動產管理部、人力資源部、商品部、客戶關係促進部、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%，並再次獲環境部「減碳標籤」認證。114年宣布旗下兩項核心商品通過國際新型碳中和管理國際標準ISO 14068-1審核，正式取得「產品碳中和」認證，成為全台首家達成此里程碑的保險公司。
- (四) 本公司亦積極提升公司內外部環境永續觀念，對內，自112年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簡報、每月內部CSN「細說永續、霸企愛地球」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「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、114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」，114年榮獲台灣企業永續獎(TCSA)「社會共融領袖獎、資訊安全領袖獎」。

- (五) 響應政府綠能發展政策，購入再生能源憑證、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(PPA)。111年起連續四年舉辦「步步攻億走」，協助地方社區建置再生能源，綠電收益則做為當地公益基金，以行動達成減碳及再生能源使用目標，更形成正向循環。
- (六) 為達成長遠綠電使用目標，111年起與經濟部研商簽定再生能源購電協議(CPPA)，以更有效促使大樓採購綠電，114年全年轉供5,400萬度，創造環境共好。國泰人壽除協助媒合利害關係人取得綠電外，114年預計達成設定之RE 50，並達成相較基準年109年減碳21%以上之目標，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。為維護職場環境，公司依法設置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、體適能檢測和五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月通過ISO 45001國際職業安全衛生管理系統認證，實施職業安全衛生政策，培養工作者正確安全健康觀念。
- (三) 提供主管自選健康檢查方案、在職員工健康檢查於112年起由每3年改為每2年定期健康檢查，定期安排醫護臨場服務，提供健檢報告結果分析與評估、健康管理、健



康檢查結果異常追蹤管理及健康指導等。辦理健康講座、健康促進活動、CPR+AED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）。導入外部專業顧問之EAP員工協助方案，提供24小時諮詢服務，給予心理建議與協助。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，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，並依循「金融服務業公平待客原則」，訂定「國泰人壽保險公司商品銷售文件管理辦法」及「國泰人壽保險公司商品教育文件管理辦法」，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) 本公司重視消費者權益，為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」俾利各單位遵循。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。又，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、教育訓練，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

國泰人壽運用企業資源及遍布全台的志工網絡，並依循集團永續策略三大主軸「氣候、健康、培力」，推動多元公益與社會關懷行動，以實際行動落實「給人幸福，助人圓夢」的公益品牌精神。透過永續與公益專案導入資源至社會最需要的地方，結合完善的志工體系與跨領域合作，回應多元社會需求，提供溫暖且務實的支持，致力成為台灣社會的安定力量。本公司永續及公益關懷作為重點如下：

(一) 社區關懷活動

1. 學童圓夢計畫：第12屆國泰學童圓夢計畫，由專家學者遴選出共23件圓夢計畫，總圓夢金為404萬元，圓夢任務有體育競技、音樂藝術、文化尋根等議題，學童將齊心達成目標，透過提撥圓夢金，支持孩童勇敢挑戰、堅持信念，培力學童一輩子帶著走的能力。
2. 寒冬送暖活動：114年寒冬送暖活動已邁入第24年，今年規模再度擴大，深入全台共225所偏鄉小學，並納入TFT合作學校及受風災影響校園，總計關懷超過18,000名學童，創下新高。由集團同仁共同投入，並結合「金融防詐」教育，以情境互動方式提升孩子辨識詐騙的能力，在溫暖陪伴中強化自我保護意識。
3. 低收入戶及醫療補助：為協助因天災、重大傷病或突發事故陷入困境的家庭，自98年起由全台志工進行關懷訪視，陪伴個案度過生活低谷。114年共完成127件扶助案件，提供216.8萬元協助，協助弱勢家庭改善急難處境並重建日常生活。
4. 課後照顧輔導計畫：為支持偏鄉與家庭功能不足的兒少，我們於多個地區推動弱勢兒少課後照顧班，提供穩定的作業輔導、生活照顧與情緒支持，協助孩子建立學習自信與正向發展。目前據點包含：雲林蚵寮村、花蓮秀林讓愛飛揚、臺北文山微光盒子、澎湖西嶼曬書小學堂及屏東佳冬塭豐村。透過多元課程與陪伴，為弱勢兒少打造安全友善的學習環境，奠定未來成長基礎。
5. 身心障礙者福利：自96年起持續與混障綜藝團合作，透過團員以身體障礙突破生命限制的故事，走入校園與監所，向青年與收容人傳遞珍愛生命的價值。114年邁入第19年，共巡演8場，感動並激勵超過1,800名參與者。活動不僅提供身障者展現才華的舞台，更以真實生命力帶來正向力量，深化校園與社區的關懷。



行動。

6. 其他臨時捐助及志願服務：為協助花蓮縣光復鄉災後重建，自114年9月25日啟動賑災專案，至12月31日歷時三個多月完成。針對大安、大華、大平、大馬及大同五個受災最嚴重之村落，於9月29日至12月31日分四階段發放救助金，共計1,689萬元。志工投入方面，自9月25日至10月9日動員集團志工逾700人次協助物資整備與環境清理；中秋連假亦有126位同仁前往光復商工協助校園清淤，使學校能迅速復課。此外，花蓮通訊處於9月29日至11月18日再投入750人次支援救助金發放，全力協助居民恢復生活。

(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：計畫包含「特色獎助類」（支持ESG公益提案與研究）及「卓越學子類」（清寒優秀高中職生）。114年共收到460件申請，最終錄取卓越學子100名、特色獎助28組，合計頒發912萬元；未錄取之清貧學生亦安排訪視並提供必要協助。
2. 夏日捐血活動：與臺灣血液基金會合作推動全國捐血活動，由北、中、南、東150個分隊志工團接力號召員工與鄰里參與，為血庫穩定供血量。至114年已邁入第26年，累積募血近75萬袋，持續為需要的病患提供支持，並以實際行動落實ESG精神，為社會共好與永續發展盡一份心力。
3. 「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。
4. 銀髮關懷系列活動：因應超高齡社會挑戰，持續與各地社區發展協會合作推動「幸福農場」計畫，打造高齡友善環境，陪伴長者在熟悉的社區中建立社交連結、提升身心活力，落實在地安老。自108年起在彰化、嘉義、台東、花蓮等地運作，114年新增屏東瑪家據點，共五處場域。各據點依在地特色推動健康促進、食農教育、永續農作、魚菜共生及原住民飲食文化傳承等課程，協助其活化日常生活並再現生命價值。
5. 新世代反毒活動：國泰人壽自106年起，推動校園永續計畫，將反毒列為核心議題，從「識毒、拒毒、反毒」讓學子、青少年遠離毒品。
 - (1) 114年優化「拒毒反詐1+1」獎勵辦法，以反毒電競、反毒操、識毒影片向學子們宣導反毒，整年度共舉辦300場、入校181所，共觸及逾兩萬名學子。
 - (2) 反毒桌遊：國泰人壽與國教署及社會企業玩轉學校合作，針對國中小學



童設計了由真實案例改編的反毒桌遊「命運之路」，透過情境式設計，協助教師掌握教學技巧，引導學生認識毒品風險，同時幫助孩子培養正確的思考判斷能力。並舉辦反毒桌遊工作坊，為全臺教師與社工提供專業培訓，深入校園及社區擴散反毒教育影響力。

(3) 反毒線上遊戲：延伸反毒桌遊理念，於114年升級開發「命運之路+」線上遊戲，降低使用門檻及增加互動性，情境設計更加多元，除了毒品風險外，更探討家庭生活、人際關係、網路交友等各種生活議題，讓學童更能隨時隨地玩中學，教師及家長更能以輕鬆有趣方式，陪伴學童了解人際互動中的影響力，強化自我保護意識。

6. 《台灣超人》偏鄉校園公播權贊助：紀錄片以真實生命故事展現面對困境的勇氣與韌性，攜手國泰公益集團捐助新臺幣200萬元，並與美力台灣3D協會合作推動校園公播計畫，捐贈《台灣超人》公播權予全臺391所偏鄉國中及100人以上偏鄉國小，受益學生逾40,000名。同時首度發起員工募款活動，募得114萬元，另支持163所學校，進一步擴大公益影響力。

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，每季召開小組例會，檢視企業永續落實情形。