保誠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
更新日期：115/3/27
更新週期：年度終了三個月
維護單位：永續

保誠人壽自 110 年成立「ESG 指導委員會」，並於 113 年更名為「永續指導委員會」，為推動永續發展的整合性專職單位，由財務長擔任主席，並由總經理、風控長、創新長、客戶暨營運長、客戶暨行銷長、人資長、公司治理主管及總機構法令遵循主管擔任成員，負責公司永續相關策略及目標擬定，統籌各管理單位推動永續發展行動，每季召開會議追蹤管理執行情形。該委員會轄下設置「氣候變遷工作小組」、「志工工作小組」、「多元包容工作小組」，以協助永續指導委員會推動公司永續治理文化，並每季向董事會報告永續發展議題之執行情形。保誠人壽董事會為永續相關議題之最高治理單位，負有核定、指導、監督及決策之權責，並定期監控永續專案執行進度，董事會轄下設置—「風險管理委員會」和「資產負債管理委員會」，分別督導永續相關之風險與機會事務，確保氣候行動及推動永續經營之落實。

為深化永續治理文化，114 年起，保誠人壽自高階主管開始導入永續績效責任，將綠電導入比例與責任投資組合之加權平均碳強度（WACI）等氣候相關指標納入高階管理層薪酬連結機制，以確保永續目標與企業經營決策緊密結合。同時，本公司已規劃至 116 年前，所有員工管理主管均設立與永續相關的關鍵績效指標，從設計包容性保險商品、推動低碳營運，到強化供應鏈永續管理，使永續責任深植於日常營運與組織文化，打造全員共同承擔的氣候治理架構。

申報年度 114 年

表 4-20 推動永續發展情形

編號	項目	執行情形
1	環保	保誠人壽積極落實低碳營運，將永續思維深根於日常營運決策，主要成果如下： 1. 保誠人壽自 110 年開始，每年降低投資組合內碳足跡數值，在基金公司資格審查時，將「投資流程/分析是否納入 ESG 原則」視為投資審查項目之一，發揮資產管理者的影響力，促進低碳經濟與淨零排放。 2. 自 111 年起導入溫室氣體管理系統三大標準之一的 ISO 14064-1:2018，檢視每年營運產生的碳排量，掌握主要碳排放來源、樣

態及發展相應的減量策略。自 113 年進行溫室氣體外部查證並通過英國標準協會(BSI)所頒發之「ISO14064-1:2018 溫室氣體盤查」國際標準認證；114 年持續依既有管理機制，滾動檢視碳排放情形與減碳作為，強化溫室氣體管理之穩定性與一致性，本年度範疇一和範疇二碳排放量為 576.9394（tCO_2e），員工人均碳排量為 0.5264（tCO_2e/人），相較基準年減少 44%。

3. 為降低營運碳足跡，本公司積極導入再生能源，逐步提升綠電使用比例。自 114 年起，於總公司辦公職場採購綠電，並簽署再生能源憑證（T-REC），確保再生能源來源符合環保標準。總公司租賃辦公大樓已由美國綠色建築協會（U.S. Green Building Council, USGBC）認證頒發的國際綠建築認證並於 113 年成功取得 LEED O+M 「能源與環境先導設計認證的既有建築營運與維護項目」(Leadership in Energy and Environmental Design for Operations and Maintenance) 黃金級認證。114 年綠電使用比例目標已綁定高階主管薪酬，並達標。預計 115 年將持續擴大綠電採購量，於台中辦公職場導入再生能源，期望 119 年範疇一、二達到碳中和之目標。
4. 辦公環境全面安裝 LED 燈，並採購節能節電設備與完成板橋電銷機房汰換、於板橋及台北辦公室機房完成不斷電系統(UPS)汰換及臺中機房空調汰換，同步鼓勵同仁從職場到居家都能自主養成換燈與關燈習慣，共同珍惜能源。
5. 持續推動數位化服務，如電子要保書、遠距投保、電子保單、保戶自助服務平臺、保誠理賠門、保單變更及理賠區塊鏈等，擴大數位化服務範圍，並且從服務招攬、投保、保單製作、保單寄送、保單變更、理賠服務與客戶服務中心等客戶體驗旅程週期完整涵蓋 114 年推出「行動投保同意書電子簽署」服務，並積極與合作夥伴串接行動投保平台，已有約 70%的合作夥伴使用行動投保系統，全面落實行動投保無紙化。
6. 採購節能、節電設備及符合環保、防火材料 ； 在營運上選用可分解之環保紙張與植物性油墨印製文宣與要保書，支持環保印刷，更將供應商、合作夥伴、客戶和員工納入綠色供應鏈和綠色採購等環保倡議中。
7. 自 111 年起，連續四年舉辦淨灘活動，號召員工及眷屬參與，114 年共號召 60 名員工及其眷屬，擔任海洋守護志工，前進基隆和平島公園公園淨灘，合力清出 136 公斤的海洋廢棄物，至今累積超過百名企業志工投入，移除超過 650 公斤海洋廢棄物，有效減緩海洋污染，守護海洋生態系統。

		8. 自 113 年起，連續兩年號召員工、員眷及保戶參與「企業好田」計劃，與在地永續夥伴「三小市集」合作，協助在地青農導入有機農法，以插秧與人工除草取代化學肥料與除草劑，響應友善耕作與有機農業。此舉不僅降低農業碳排，亦提升農作物對極端氣候的適應力，並兼顧食安與健康，創造減碳與社會效益。志工所耕作之稻米於秋收後由本公司認購共 600 公斤，並捐贈予家扶基金會，透過與在地農業夥伴的合作，實踐低碳農業、公益關懷與永續消費的善循環。 9. 自 113 年起，保誠人壽連續 2 年啟動「淨山志工行動」，聚焦陽明山大屯自然公園，號召員工及員眷共同投入生態保護，並開始關注自然相關風險與生物多樣性議題。本公司參考 TNFD 對自然風險與依賴度的觀念，作為規劃環境行動的參考方向之一，並以實際行動探索如何將自然議題逐步納入企業永續管理。兩年來，淨山行動共移除超過 500 公斤的外來種巴西水竹葉，有效減緩外來種擴散、保護原生植群，並提升同仁與社群對生態系服務與自然保護重要性的認識，展現企業與社會共同守護自然的力量，並作為公司在氣候與自然議題上持續深化的起點。 10. 積極鼓勵員工減少日常生活的用紙與廢棄物，並與「GC（GIVE-CIRCLE）贈物網」合作發起「保誠零廢棄，攜手斷捨離」計畫，號召員工將家中的閒置物品捐出，落實零廢棄減碳生活。
2	社區參與	請參考社會服務、社會公益相關資訊。
3	社會貢獻	請參考社會服務、社會公益相關資訊。
4	社會服務	1. 推動志工服務回饋社會，提供每一位同仁一年 12 天給薪志工假。 2. 112 至 114 年間，累積超過 1,000 人次企業志工參與，總服務時數逾 6,500 小時。 3. 秉持取之於社會用之於社會的理念，保誠人壽持續投入社會服務活動，114 年員工參與志工活動，共計 326 人次參與並累積超過 2,036 小時志工時數，服務面向包括「氣候變遷行動」(如企業好田、守護生物多樣性淨山)、「兒童保護」(如目目非營利繪畫志工、星願娃計畫)、「CSR」(如送愛到華山、台北市視障者家長協會志工活動)，鼓勵員工發揮永續精神，為社會做出貢獻。

5	社會公益	1. 「保誠人壽星願娃計畫」：自 89 年起由保誠人壽與財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會共同發起「保誠人壽星願娃計畫」，幫助弱勢家庭及兒童。截至 114 年，募款累計金額超過 1 億 6,000 萬元，並協助將近 33,000 名兒童遠離暴力陰影。星願娃款項的運用，包含為心創兒進行心靈重建、心創治療、兒保車偏鄉服務、家庭諮商輔導、兒童保護觀念宣導等，已協助家扶建置 21 間心創治療使用的彩虹屋（包含兩處庇護所）、購得 14 輛兒童保護行動車做為偏鄉服務使用。114 年，保誠人壽以「感謝有你，用愛守護孩子的笑容」為主軸發起星願娃公益計畫，透過內外部募款、多元管道為兒童保護募款，共募得近新台幣 180 萬元。 2. 「CHA-CHING 兒童理財教育」：作為國內唯一長期倡議兒童保護的保險公司，保誠人壽自 101 年起，與遠見天下文化基金會在保誠亞洲公益基金的支持下啟動「CHA-CHING 兒童理財教育計畫」，致力於透過寓教於樂的方式，引導孩子建立正確的金錢觀與價值觀，幫助孩子建立「收入」、「儲蓄」、「消費」、「捐獻」等四大金錢觀念。此課程囊括多元化教學形式，包含卡通、理財夏令營、校園課程、校園音樂劇、未來少年知識讀本、線上遊戲等等，藉由淺顯易懂、寓教於樂的方式傳遞正確理財觀。108 年開始更結合 108 課綱發起校園種子計畫，受到縣市政府教育局處肯定，計畫至今已深入 41 所種子學校、培育超過 3,400 名兒童理財師資，累積影響逾 89,000 名學童，並透過計畫推動，成功納入國小社會科補充教材，成為兒童理財教育的重要範例之一。 3. 「i 寶—保護兒童 誠就未來」：109 年開始，保誠人壽率先倡議「i 寶—保護兒童 誠就未來」以思維領導結合各界力量，透過一系列的行動與觀念推廣，邀請國人一起攜手保護兒童、誠就兒童美好的未來。針對兒童健康議題，109 年攜手台北醫學大數據研究中心發表「兒童健康白皮書」，剖析影響兒童健康關鍵因素；110 年與輔仁大學合作，發表「兒童心理白皮書」，呼籲大眾關注兒童心理健康議題；111 年與國立清華大學教育心理與諮商學系合作發表台灣第一本系統化紀錄疫情期間及疫後教育體制變化和創新的「兒童教育白皮書－後疫情時代的教育轉型與展望」；112 年首度發布「保誠兒童幸福指數」並發表業界第一本「保誠兒童幸福日誌」，贈予台灣展臂閱讀協會一千本，攜手將幸福影響力擴展至協會遍布全台的醫療院所、學校幼兒園及社區服務據點，透過協會的專業共讀引導，鼓勵家長與孩子共同探索幸福；113 年進一步推出「保誠兒童幸福練習簿、動畫」，幫助孩子們

		透過系統地練習，培養面對困難與挑戰的韌性。「保誠兒童幸福日誌」素材同步上架至新北市教育局數位教育平台，推廣至更多學校、家長及大眾。同年，推出「數位素養動畫」以原創歌曲搭配動畫影片，提醒兒童注意各種網路危險、陷阱、不當網路行為，培養「數位素養」，保護並保障兒童在網路世界中的安全。 4. 自 109 年起，連續 6 年與家扶基金會攜手舉辦「真材食學食育計畫」，教育民眾健康從「吃」做起，6 年來共計於全台灣舉辦 52 場食育講座，合計受惠人數近 2,000 人；並持續與知名醫師專家合作引導民眾正確健康觀念，呼籲國人一起關心及保護兒童的健康與保障。全台已舉辦 52 場活動，惠及近 2,000 人。 5. 114 年首度與「目目非營利」合作，保誠人壽共贊助 600 堂眼動課程，協助目目小學員(身障學童)進行視覺賦能、居家訓練與藝術教育等多元課程，並號召企業志工陪伴小學員進行繪畫創作。
6	消費者權益	秉持「顧客需求，常在我心」精神，積極履行「金融服務業公平待客十大原則」並致力提供客戶最優質的服務及保障： 1. 金融友善服務：秉持著「以客為本」的精神，承諾履行金融服務業公平待客原則，透過積極優化服務，提供給客戶更好的服務體驗及保障。設有「商品簡介友善閱讀服務」，協助高齡者、閱讀障礙人士和視障族群等能更無障礙地取得商品資訊，帶給消費者和弱勢族群更貼心、完善的金融服務。 2. 持續推動數位化服務，如電子要保書、遠距投保、保戶自助服務平臺、保誠理賠門、保單變更及理賠區塊鏈等，擴大數位化服務範圍，從服務招攬、投保、保單製作、保單寄送、保單變更、理賠服務與客戶服務中心等客戶體驗旅程週期完整涵蓋。運用數位金融科技與網路即時性，打造多元、即時與便捷的服務流程，提升數位服務效率，不僅避免讓客戶舟車勞頓，同時有效減少紙張用量及碳排放量，並將持續與客戶及合作夥伴溝通，期以提高數位化服務之使用率。 3. 取得英國標準協會(BSI)所頒發之「ISO 22301:2019 營運持續管理系統（Business Continuity Management System, BCMS）」國際標準驗證，將保戶服務的核心與支援業務流程皆納入 BCMS 框架和治理機制中：包括新契約核保、團險、保單服務、保單文件作業、理賠、客戶服務中心客戶諮詢等重要核心流程，以及財務營運暨採購總務、人力資源、資訊安全暨營運持續風險及資訊科技之營運持續支援流程，皆已納入認證範圍內，盡力確保服務持續不中斷。

7	人權	保誠致力於將多元、平等、包容作為公司文化的一環，落實於日常工作生活中： 1. 在人才的選、用、育、留等各項作業中納入多元包容元素之外，持續推動開放的企業文化。 2. 持續深耕人才價值，打造跨階層的成長動能。年度持續推動「各階層人才發展學習方案」，串聯不同職涯階段的學習旅程，透過實戰導向與交流共學，加速潛能發揮，形塑具前瞻視野的人才梯隊。 3. 鼓勵勞資雙向溝通，提供多元溝通管道，包括員工意見調查、定期勞資會議及申訴管道等。 4. 投入各項資源經營職場健康，推動彈性工時，重視員工工作及生活平衡。 5. 保誠人壽在推動多元共融(DEI)與永續職場的實踐上，保誠設有《工作場所性別平等暨性騷擾防治措施辦法》，承諾確保每個人都會得到公平對待、擁有平等機會；《女性勞工母性健康保護預防計畫管理辦法》，保障懷孕、哺乳及育兒階段女性同仁的身心健康與職場安全，包括風險評估、工作調整、健康諮詢與彈性工時等多項措施，將母性健康保護納入企業永續治理架構。 6. 永續指導委員會轄下有多元包容工作小組（DEI Taskforce）跨部門協作，將性別友善職場理念融入日常營運中，除了在員工日常活動中融合性別平等意識，保誠積極落實董事多元化政策，114年保誠人壽董事會共7席，其中3席為女性董事，而副總級以上高階主管女性比例達47%。
8	安全衛生	保誠將員工健康視為企業永續經營最重要的條件之一，透過舉辦多元的健康促進講座及健康月活動，實施多項優於法規的貼心的假勤制度，積極打造健康職場，114年重點成果如下： 1. 持續推動職場健康促進，並善盡企業社會責任及公平待客，114年完成設置並通過衛生福利部國民健康署《安心血壓站識別標誌》，此標誌代表本公司所設置之血壓量測設備，符合相關規範與標準，可提供民眾安全、正確且安心的血壓量測服務。 2. 辦理健康月系列活動，包含「30 日健身大挑戰」、「身心健康講座」及「職場趣味競賽」，鼓勵同仁跨部門組隊參與，透過共同完成健身挑戰、競賽活動，促進健康意識提升並強化團隊互動氛圍。 3. 持續執行地震防護安全宣導，並進行職場大樓疏散逃生演練熟悉疏散動線。

		4. 定期進行防災緊急應變演練，設有自衛消防編組，每半年進行消防編組人員訓練。 5. 提供在職員工每年或每兩年參與健康檢查，並定期邀請特約醫師提供同仁諮詢、導入員工協助方案，積極推動員工健康促進。 6. 本公司恪守職業安全衛生相關法令，訂定安全衛生工作守則適用於全體同仁。針對所有員工(包含派遣、派駐廠商)進行職業安全教育訓練，提供工作者必要安全衛生知識；每年年初擬定職業安全衛生管理計畫，依管理計畫期程每月進行職場安全巡檢、每季辦理職場健康促進講座/活動及發布相關安全衛生宣導、每半年實施職場環境檢測等各項措施，致力預防及排除職場可能危害，建構安全的工作環境，降低職業災害之發生，保障同仁安全與健康。
9	其他永續發展活動	1. 保誠人壽深刻認知氣候變遷對社會與經濟的重大影響，並將氣候風險納入公司治理與核心策略，自 112 年起，跨領域攜手國立臺灣師範大學地球科學系成立「保誠師大永續智造所」產學合作計畫，致力於蒐集大氣、海洋、地質、地球物理觀測資料，結合數值模式研究，發展出應對氣候變遷可採取的具體行動，培育地球科學與氣候相關人才，並強化民眾面對劇烈氣候的保障與韌性。114 年更延伸至保險本業，深入探討氣候變遷與人體健康之間的關聯性，發布全台首份由民間主導的《氣候變遷與健康調適白皮書》，從科學數據揭示氣候變遷與心血管疾病、空氣污染之間的密切關聯，提供氣候變遷對健康風險的洞察，並研擬保險業的因應策略，提升整體社會韌性。 2. 自 112 年起，連續 3 年舉辦「保誠永續共好節」，期望由下而上推動永續行動，並已連續 2 年舉辦小農市集，支持超過 24 家在地農戶，促進公平交易，縮短食物里程，減少浪費，並讓消費者直接選購安全、友善環境的食材。 3. 自 110 年創辦「保誠創新智造所」，鼓勵青年提出創新想法，長期挹注人才與資源支持青年，積極成為推動台灣數位轉型與創新生態的關鍵力量。創立至今累計徵件 229 件，培育孵化團隊超過 24 組，超過 500 小時的黑客松與輔導活動。114 年「保誠創新智造所」徵件主題為「AI 賦能－打造保險大未來」，呼應金管會《金融業運用 AI 之核心原則與推動政策》，保誠人壽不僅是台灣第一家持續舉辦黑客松的外商壽險公司，114 年更首度開放青年組報名，邀請青年帶著實戰經驗，重新定義保險的價值與可能。提案者善用 AI，強化「保險商品創新」、「客戶服務」、「保單行銷」、「金融保險教育」與「防詐偵測」，實踐公平待客與

		普惠金融。部分提案亦呼應了金管會八大政策中推動「建置國人退休準備平台」，包括設計高齡友善介面(UI)、透過 AI 平台主動推薦合適的退休投資保障保單與健康規劃方案。

申報頻率：除主管機關另有規定外，應於年度終了後三個月內更新。