

2.2.2 綠色營運

順應遠距辦公與數位轉型蓬勃發展趨勢，國泰金控結合綠色營運思維打造職場環境，並確立減碳與減量目標，同時最小化人均用水量與人均廢棄物量，降低集團對環境之衝擊。

■ 職場三化策略－服務數位化、作業行動化與職場共用化

後疫情時代改變組織工作模式以及消費者行為，國泰金控以綠色營運三化策略，即：作業行動化、服務數位化、職場共用化，打造低碳、敏捷、共享、循環職場，並確立減碳、減量目標。同時，國泰金控以數位化作業流程，減少金融商品與服務所產生之碳足跡，透過產品生命週期（Life Cycle Assessment, LCA）盤查並管理產品或服務所產生的溫室氣體排放量，包含：上游綠色採購、中游低碳產品與服務流程，並積極取得商品碳足跡與減碳認證標籤，國泰承諾於 2030 年完成 85% 主要金融商品與服務的碳足跡盤查，展現減碳決心。

策略	服務數位化		作業行動化	職場共用化
	無紙化	碳標籤		
投入行動	使用數位科技優化電子保單 / 產品使用體驗 (如：國泰產險 - 智能商險引擎)；鼓勵客戶使用數位平台交易 (如：國泰證券首創智能客服「阿發」)；影印機使用實名制	針對主要產品與服務取得金融商品 ISO 14067 (碳足跡標準) 與環保署減碳標籤。	為推動集團即時通訊平台、檔案交換平台與升級軟硬體設備，創造更便捷的工作模式，2022 年國泰金控導入虛擬桌面 VDI OA (註)，資料雲端化並擴大筆電換發，推動行動辦公。	職場共用化在提升空間用電效率時兼顧員工體驗，提高職場空間使用效率與彈性，依單位同仁業務屬性評估空間模組設計，以共享為主軸，取消固定座位，提供同仁隨時腦力激盪與交流空間。
推動成果 / 創造效益	子公司於 2022 年積極推動服務流程數位化減少紙張使用 (註 2)，包含： <ul style="list-style-type: none"> ● 國泰人壽：電子保單使用率達到 81.8%，透過行動化與電子化服務共省下 8,178 萬張紙。此外，國泰人壽成為國內首家正式核准試辦通過，並常態化辦理遠距投保服務的壽險公司，2022 年有逾 2 萬件保單透過 CVX 泰好保平台投保，減少逾 23,000 公斤碳排放量。 ● 國泰世華銀行：透過積極推廣數位金融工具、行政作業數位化、影印機使用實名制、減少列印紙本會議資料方式共節省 29,576 萬張紙。 ● 國泰產險：數位文件降低紙本用量 7,046 萬張紙 ● 國泰投信：2022 事務機印量因推動內部紙張簡化、IFORM 表單等作為，較 2021 年下降 48 萬張，大幅下降 47.3%。 ● 國泰證券：使用線上開戶及電子對帳單客戶比例達 9 成，較 2021 年減少 20.8 萬張用紙，同時內部職場積極推動行政無紙化，較 2021 年減少 73.8 萬張用紙。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 國泰人壽：2020 年成為台灣首家取得 ISO 14067 與環保署減碳標籤雙認證的壽險公司。 ● 國泰世華銀行：配合環保署產品類別規則調整方向，於 2022 年協助完成「金融實體服務碳足跡產品類別規則」之訂定，做為未來同業可採用之依循準則，並同步進行個人房屋貸款服務及 ATM 零錢存款繳費服務之碳足跡盤查，其中，ATM 零錢存款繳費服務已於 2023 年 1 月取得 ISO 14067 查證聲明書，個人房屋貸款服務則於 2023 年 2 月取得 ISO 14067 查證聲明書，並於 5 月取得環保署碳標籤與減碳標籤。 ● 國泰產險：2019 年引領業界制定「財產保險服務」產品類別規則。同年度，經 ISO14067 認證，2021 年更達成減碳承諾，成為產險首家且唯一取得碳標籤及減碳標籤業者。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 國泰金控為國內金融業中第一家導入 VDI OA 之企業，VDI OA 將電腦資料儲存於機房，員工可隨時透過筆電 / 桌機等裝置連線回機房作業，達到兼顧員工體驗、行動辦公、節能等多重效益。目前共計 417 人使用，筆電覆蓋率達 85%，若以桌機轉換為筆電的碳足跡效益來看，每人每年預計減少 44 萬瓦。未來將持續推廣至國泰人壽與國泰世華銀行。 	因應集團數位轉型策略，國泰於 2022 年亦陸續完成優化職場空間，包含： <ul style="list-style-type: none"> ● 國泰人壽：落實新型態職場改造，提供同仁辦公、開會、休憩的共享空間，並逐步活化各樓層空間使用，提升同仁幸福感，並達到節能減碳之效，2022 年完成一處新型態職場。 ● 國泰世華銀行：依新型態職場模式分階段進行職場轉型，2022 年完成 2 處新型態職場。 ● 國泰產險：透過降低閒置空間，提升職場運用效益，完成資訊發展部、數據科技發展部及台北、南崁、盛堰通訊處共 5 處新型態職場。

註：虛擬桌面基礎結構 (Virtual Desktop Infrastructure Office Automation, VDI OA) 為將電腦桌面環境架設在遠端伺服器及資料儲存之系統，個人不受時間、地點、設備限制登入

註 2：計算方式為每項服務轉為數位化後所對應節省之 A4 紙張數係數乘上數位化案件數

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

目錄

董事長的話

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

04 培力

05 永續金融影響力

06 永續治理

07 附錄

■ 水資源管理

近年氣候變遷已間接改變水循環和降水模式，使水資源亦成為當今世界面臨的重大課題之一，有鑑於此，除達成 2021 年水資源目標，更訂定 2023 年人均用水量 12.82 度之目標。為達成目標，國泰金控採用以下措施：

自動感應節水裝置，水龍頭、馬桶等設備均使用節水標章產品

設定節水目標並規劃行動方案以確保目標達成，並配合 EDM 提醒同仁節約用水

國泰金控於 2022 年開始 ISO46001 水資源效率管理導入作業

國泰人壽訂定《不動產責任投資與管理政策》，新建大樓均採綠建築各項環保節能設計，例如：提升綠化量、減少水資源與碳排放等指標，並將雨水、中水回收等系統，納入不動產開發評估

■ 減少廢棄物

以金融服務業而言，廢棄物種類僅包含民生廢棄物及一般資源回收物，並無包含危害性廢棄物等。國泰金控訂定 2023 年人均廢棄物量 26.2 公斤之目標，並採用以下方式於營運範疇內減少廢棄物，對環境產生正面影響：

國泰世華銀行定期檢視廢棄物統計報表，掌握廢棄物數據收集情形，並及時改善落實資源回收，更與華碩文教基金會合作，將汰換之電腦整理後產出再生電腦，贈予有需求的社福團體或偏鄉學校

國泰宣導避免使用一次性的免洗食器，並提倡同仁購買飲料、外食時自備環保杯與餐具

國泰人壽於全台約 300 個營業據點張貼減塑海報，並設計環境教育「減塑快行」系列宣導，期望透過各面向之溝通，提升同仁減廢、減塑之意識及行動

■ 永續採購

國泰金控嚴格管控向供應商採購流程涉及之永續議題，其供應商包括服務、設備及工程協力商超過 1,000 家，其提供的服務或商品有助集團營運更順暢，為降低供應商提供服務過程對永續環境的影響，全球首家金融機構導入 ISO 20400 之企業，國泰依循《永續採購指南》妥善管理供應鏈，供應商夥伴 100% 簽署永續價值宣言。關於國泰金控永續採購執行情形請見附錄表 11。

• 集團採購制度與流程

1. 推動目的

國泰堅持綠色採購精神落實採購管理辦法，將具有環保、綠能、節水標章的產品優先納入採購清單。從 2018 年起，我們引入 ISO 20400 永續採購指南，幫助企業減緩供應鏈管理不當所帶來的風險，確保集團的財務、環境和商譽各方面永續發展。同時，以永續採購的相關要求為基礎，管理供應商作為與提供教育培訓，發揮企業的影響力，不斷傳遞永續發展的理念，期望帶動供應商一起關注環境、社會和經濟的永續發展的重視。

2. 困難與因應

企業採購以往大多以節省成本為首要考量，然而卻忽略了潛在的風險，例如：供應商所帶來的環境或人權等風險。國泰金控引入 ISO 20400 永續採購指南，從誠信治理、健康職場、勞動人權、永續環境、公平營運交易、消費者關注和社會公益等七大核心面向檢視供應商，不僅減少了採購風險，而且整體效益遠遠超過原本所節省的成本。

3. 執行成果

