2021
永續報告書

中國信託金控
台灣人壽

About this report

關於本報告書

台灣人壽保險股份有限公司 (以下簡稱台灣人壽、本公司或我們) 長期致力於推動永續發展，落實永續行動。本報告書依循 GRI 永續性報導準則 (GRI Standards，簡稱 GRI 準則) 核心選項編製，遵循永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board，簡稱 SASB) 針對保險業 (Insurance) 所發布之揭露標準。我們自願遵循聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment，簡稱 PRI) 及永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance，簡稱 PSI)，回應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs) 之期待。未來我們將每年發行永續報告書檢視內部永續作為，並與利害關係人溝通永續經營的成果。

報告期間

台灣人壽於 2022 年第 2 次發行永續報告書 (以下簡稱本報告書)，本報告書資訊揭露期間為 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。部份內容若涵蓋 2021 年 1 月 1 日之前，或 2021 年 12 月 31 日之後資訊，將另外說明。

本報告書所揭露之資訊以台灣人壽為主體，範疇僅限於台灣。財務數據與台灣人壽合併財務報表範疇一致，所有財務數字均以新台幣為計算單位，經會計師財務簽證認可。本報告書之環境 (Environmental，簡稱 E) 、社會 (Social，簡稱 S) 及公司治理 (Governance，簡稱 G) 的部份資訊，若涵蓋子公司中國信託產物保險股份有限公司 (以下簡稱中信產險) 及中國信託資融股份有限公司 (以下簡稱中信資融)，將另外說明。

資訊品質

本報告書內容依循 GRI 永續性報導準則之 6 大品質原則：準確性、平衡性、清晰性、可比較性、可靠性及時效性進行編製，依內部永續報告書管理機制，由董事長審閱核可後發行；報告書中資訊，經由第三方公正單位認證 / 確信者如下表：

資訊類別	依循標準	認證 / 確信機構
永續資訊	中華民國確信準則公報第一號 「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」	安永聯合會計師事務所 (Ernst & Young)
財務數據	年度財務報告	安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG)
環境數據	ISO 14001 環境管理系統 ISO 50001 能源管理系統 ISO 14064-1：2018 溫室氣體查證標準	英國標準協會 (BSI Taiwan)
資訊安全	ISO 27001 資訊安全管理系統 BS 10012 個人資訊管理系統	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
職業安全	ISO 45001 職業安全衛生管理系統	英國標準協會 (BSI Taiwan)

意見回饋 | 台灣人壽保險股份有限公司 / 經營策略部

- 地址：台北市南港區經貿二路 188-1 號 12 樓
- 電話：(02) 8170-9888
- 傳真：(02) 2785-8091
- 台壽企業永續專用信箱：Sustainability@taiwanlife.com
- 台灣人壽官方網站：https://www.taiwanlife.com/
- 台灣人壽企業永續專區：https://www.taiwanlife.com/html/ESG/index.html

目　錄

CONTENTS

關於本報告書 **01**

董事長的話 **04**

總經理的話 **06**

永續治理 **08**

永續績效亮點 **11**

榮耀肯定 **12**

01 關於台灣人壽 **13**

1.1 策略與布局 14

1.2 經營績效 15

02 利害關係人與重大性 **17**

2.1 利害關係人溝通 18

2.2 重大性分析 21

03 誠信治理 **23**

3.1 誠信經營與公司治理 24

3.2 風險管理 30

3.3 資訊安全 41

3.4 法令遵循 43

04 客戶關懷與永續保險 **45**

4.1 公平待客 46

4.2 數位金融 51

4.3 ESG 保險商品 52

05 責任投資與盡職治理 **57**

5.1 盡職治理政策 58

5.2 責任投資 60

5.3 責任投資成效 63

5.4 議合與投票管理 65

06 多元的人才發展 **69**

6.1 人才吸引與培育 70

6.2 員工權益與職場健康 76

07 永續的環境承諾 **79**

7.1 綠色營運 80

7.2 永續供應鏈 83

08 共融社會 **85**

附錄

公協會及外部組織參與情況 90

員工福利總覽 90

育嬰留職停薪統計 91

歷年職業災害統計 91

GRI 準則對照表 92

SASB 保險業揭露對照表 95

會計師獨立確信報告 97

LETTER FROM
THE CHAIRMAN

董事長的話

2021年全球仍籠罩於 COVID-19 疫情之下，從國際貿易、商業行為到個人生活，均因而演變出更多元、更具彈性及韌性的生存模式。面對國際局勢與國內人口結構老化的挑戰，台灣人壽透過穩健的商品銷售組合及精準投資掌握住市場契機，在全體同仁的努力之下，2021 年創造了 231 億元的稅後淨利，再突破歷史新高！在亮麗的財務績效之外，身為台灣領先的保險業者之一，我們時時提醒自己善加運用金融影響力，為利害關係人創造更顯著的共享價值。

台灣人壽自願遵循聯合國永續保險原則 (PSI) 及責任投資原則 (PRI) ，並訂定「發展社會影響力」與「達成低碳轉型和責任營運」的永續雙主軸，透過「誠信治理」、「永續金融」、「當責營運」、「共融社會」四大策略方向，無縫接軌母公司中信金控的永續策略及「TRUST」永續承諾。近幾年，國際金融業者積極響應淨零排放大勢，從「淨零資產所有者聯盟 (NZAOA) 」到「淨零保險聯盟 (NZIA) 」等組織的成立，均聚焦於透過投、融資業務及保險商品、服務，在 2050 年前達成全球淨零排放的終極目標。台灣人壽除配合母公司落實碳治理，盤點財務碳排放量 (financed emissions) 之外，亦積極投資低碳綠能產業，以促進低碳轉型及永續變革。

氣候變遷議題之外，台灣人壽視誠信治理為企業永續經營的基礎，特別著重公司治理的精進。2021 年，我們提升位階制定「台灣人壽保險股份有限公司反賄賂政策」，並於誠信經營教材中增加反貪腐、反賄賂之內容；同時，我們在「董事會績效評估辦法」中，增列了 ESG 相關之衡量指標。2021 年底，我們偕同母公司中信金控，參與中華公司治理協會「公司治理制度評量」CG6013 (2021) 並獲得最高等級之「特優」認證 — 本集團是唯一獲特優認證的金融機構，顯示台灣人壽的公司治理成效獲得外界肯定。

保險是以人為核心的行業，75 年來，台灣人壽傾聽客戶聲音，作為發展業務方向的圭臬；在我們積極發展金融科技、開發創新線上服務的數位轉型過程中，持續反思各商品設計及服務可精進處，將永續保險思維與公平待客精神整合到日常作業中。在過去兩年多的 COVID-19 疫情期間，我們提供客戶理賠放寬、利息緩繳、遠距投保等貼心服務，更結合核心職能，強化長照工作者防疫險保障；同時響應政府政策，開辦經濟弱勢保單借款紓困專案，以實際行動發揮保險業穩定社會的力量。

以成為台灣永續標竿的壽險公司為目標，台灣人壽秉持母公司中信金控 "We are family" 的品牌精神，透過具備正向影響力的保險商品及投融資業務，我們要守護與創造永續的環境與社會，以承接客戶代代的託付。

台灣人壽保險股份有限公司　董事長

黃思國

LETTER FROM
THE PRESIDENT

總經理的話

ESG (Environmental 環境保護、Social 社會責任、Governance 公司治理) 已成為全球企業關注的重要趨勢。近年來，金融保險業在主管機關強力推動下，對於 ESG 的重視亦與日俱增。

COVID-19 疫情既是危機也帶來轉機。於社會責任層面，我們把握民眾因疫情而愈來愈重視健康的趨勢，積極建構「健康生態圈」，透過資料的蒐集讓保險商品的定價更為精準，建置「i 健康平台」，串聯異業資源，結合區塊鏈技術，把個人分散在各種載具上的健康數據彙整起來。同時，透過我們跟新創公司合作的「AI 健康分 App」，進行慢性病風險預測模型，以供客戶自我評估未來健康風險及適合商品。而呼應台灣高齡化社會的到來，我們聚焦於 55 歲以上客群，持續開發各類銀髮族 A&H（意外及醫療）商品、實物給付型或健康促進的外溢型商品、長期照顧保險等，承保件數成長逾 27%。2021 年台灣人壽榮獲國際知名財經媒體《全球商業觀點雜誌》 (Global Business Outlook) 評選為「台灣最佳壽險公司」(Best Life Insurance Company，Taiwan) ，更是台灣唯一連續兩年榮獲《全球經濟雜誌》 (The Global Economics) 評選為「台灣最佳壽險公司」 (Best Life Insurance Company，Taiwan) 殊榮的保險公司，且榮獲金管會微型保險競賽中，「微型保險競賽業務績優獎」及「微型保險競賽身心障礙關懷獎」。

此外，透過保險公司龐大的資金池，創造環境、社會面的正向影響力，是台壽的責任、也是使命。我們依循母公司中信金控的永續金融政策，不僅將 ESG 納入投融資評估流程，也努力提升永續主題資產的比重，以實際行動凸顯對 ESG 的認同。台灣人壽積極響應政府的綠色能源政策，以「最愛國」的保險公司自我期許，不僅是亞洲第一家參與離岸風電聯貸的台灣壽險業者，也持續積極參與政府五加二新創產業及公共建設投資，在公共投資、永續債、專案融資等，總投資金額達新台幣 416 億元，投融資綠能及低碳項目裝置規模達 3,888MW（百萬瓦），包括太陽能、離岸風力發電與陸上風力發電等能源類型，預計完工後，每年協助減少溫室氣體排放量達 488 萬公噸；我們並善用壽險業的資源及影響力，於 2021 年完成與兩家所投資的再生能源相關公司議合。同時，2021 年對於存在 ESG 議題的客戶進行議合時，我們亦開始提供「永續績效連結貸款 (Sustainability Linked Loan，SLL) ，透過利率優惠的方式鼓勵客戶提升永續績效，創造雙贏。

保險服務在人生的各個階段常相左右。台灣人壽期許自己與員工、保戶、投資對象、政府機關、供應商及整體社會共同扶攜，在「發展社會影響力」與「達成低碳轉型和責任營運」的永續雙軌上持續推進，做大家最信賴的終身夥伴，持續創造共享價值。

台灣人壽保險股份有限公司　總經理

永續治理

台灣人壽永續發展更進一竿，我們確立永續發展雙主軸「發展社會影響力」與「達成低碳轉型和責任營運」，更明確、具體地聚焦永續核心價值。

透過原有的**「誠信治理」**、**「永續金融」**、**「當責營運」**及**「共融社會」**四大永續策略構面，台灣人壽完善了永續發展藍圖。

因應台灣即將進入超高齡社會的趨勢轉變，我們將 ESG 列為年度專案項目之一，透過永續策略下的各項企業永續作為，我們秉持為保戶、員工、股東、投資對象及社會大眾創造長期利益的決心，除呼應連結聯合國永續發展目標 (UN Sustainable Development Goals, SDGs) 以外，也積極回應政府機關在環境、社會及公司治理面向的倡議，進而擴大台灣人壽的社會影響力。

永續藍圖

| 落實誠信治理

- 修訂「台灣人壽董事會績效評估辦法」，並新增由公司治理單位評估董事會績效。
- 與母公司中信金控獲中華公司治理協會 CG6013 (2021) 公司治理制度評量最高等級「特優」認證。
- 發佈「2020 企業社會責任報告書」，企業社會責任報告書首次編製即獲台灣永續能源研究基金會「台灣企業永續獎 - 企業永續報告獎 - 銀獎」。
- 發佈「 2020 盡職治理與責任投資報告」。

| 強化產學合作 | 倡議與社會參與

- 與政治大學商學院共同發表「台灣高齡社會退休生態觀察指標」調查報告，並舉辦 2021「銀髮金融論壇」，邀請產、官、學界專家學者與會分享交流。
- 榮獲金管會「2021 年度保險競賽」微型保險競賽業務績優獎、微型保險競賽身心障礙關懷獎。
- 創新推出「祖孫三代健走拾光」3K 線上環台健走活動，近 3,500 人參與線上健走，累積健走里程數達 13,224 公里，約環台 11 圈。
- 舉辦偏鄉送暖志工活動，並響應中華基督教救助協會「1919 食物銀行」之防疫物資包發放活動，清點與打包 470 份的防疫物資包。

| 投資組合減碳 | 開發 ESG 保險商品 | 優化客戶服務

- 建立高齡弱勢服務流程，開發健康促進商品及服務，與慢性疾病風險預測模型。
- 推出 2 張新長照商品及 1 張身心障礙可保商品，促進普惠金融。
- 因應 2020 年 12 月通過永續保險政策，2021 年完成修訂風險治理核心政策及相關風險管理政策，與責任投資政策及責任投資作業辦法，納入氣候變遷風險議題。
- 完成投資部位 SDGs 盤點，建立 SDGs 投資分類標準，將 SDGs 評估方法融入責任投資作業辦法中。累計至 2021 年底永續金融投融資核准金額約新台幣 (以下同)527 億元、實際投資金額約 416 億元。2021 年獲財資雜誌 (The Asset) 「最佳 ESG 投資機構 - 保險類」 、「全球最佳專案融資」 、「台灣最佳專案融資」，以及亞太區貸款市場公會 (APLMA) 台灣最佳聯貸主辦機構等肯定。

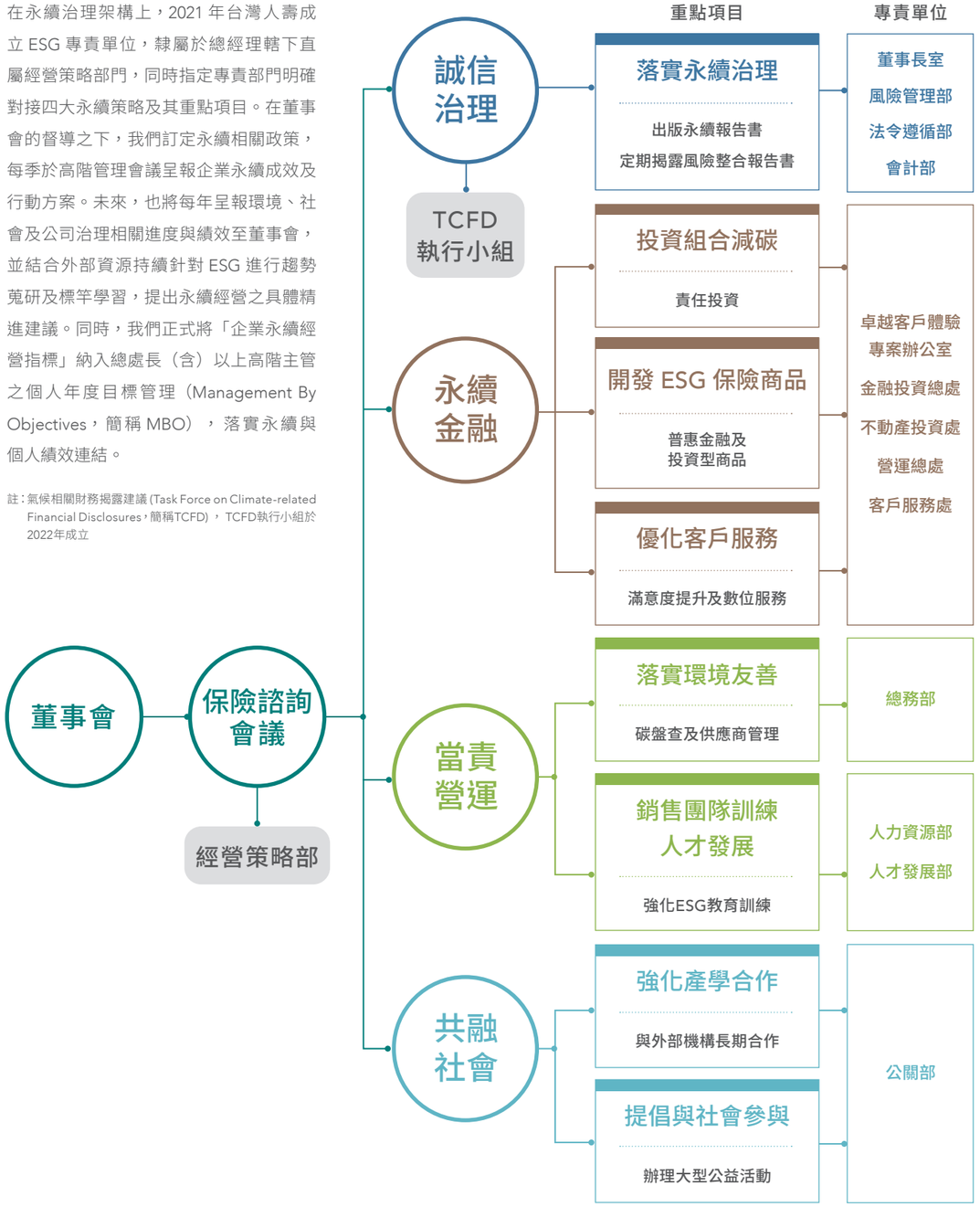
| 落實環境友善 | 銷售團隊訓練、人才發展

- 辦理 1 場高階主管 ESG 課程及 300 場員工身心健康講座。
- 取得衛福部健康職場認證及 ISO45001 職業安全管理認證。
- 持續取得能源與環境管理相關 ISO 認證，落實環保採購與供應商管理。

● 永續治理架構

在永續治理架構上，2021 年台灣人壽成立 ESG 專責單位，隸屬於總經理轄下直屬經營策略部門，同時指定專責部門明確對接四大永續策略及其重點項目。在董事會的督導之下，我們訂定永續相關政策，每季於高階管理會議呈報企業永續成效及行動方案。未來，也將每年呈報環境、社會及公司治理相關進度與績效至董事會，並結合外部資源持續針對 ESG 進行趨勢蒐研及標竿學習，提出永續經營之具體精進建議。同時，我們正式將「企業永續經營指標」納入總處長（含）以上高階主管之個人年度目標管理（Management By Objectives，簡稱 MBO），落實永續與個人績效連結。

註：氣候相關財務揭露建議 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures，簡稱TCFD)，TCFD執行小組於2022年成立



永續績效亮點

治理 Governance

稅後淨利

231 億元 40%

稅後淨利達231億元，較2020年成長40%創歷年新高。

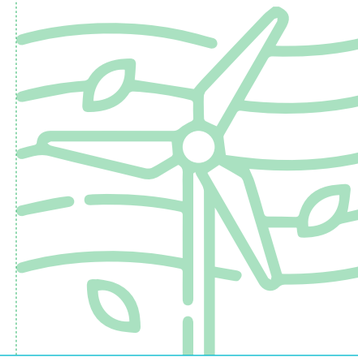
公司治理制度評量

參與中華公司治理協會之公司治理制度評量CG6013（2021）並獲得最高等級之「特優」認證。

個人資料管理

導入國際標準BS 10012:2017個人資料管理制度驗證，建構完善個人資料管理體系。

環境 Environmental



永續主題投資累計

527 億元 24%

永續主題投資累計核准金額達527億元，成長24%。

營運據點 100% 導入

營運據點100% ISO 14001環境管理系統、ISO 50001能源管理系統及ISO14064-1查證。

促進在地經濟

為促進在地經濟，在地採購比例為100% 100%

低碳投資

CO_2 減少 188 萬公噸

低碳投資金額達新台幣58.63億元，預估每年可減少188萬公噸碳排放量。

綠色能源融資

CO_2 減少 113.9 萬公噸

彰芳 / 西島風電融資案榮獲亞太區貸款市場公會APLMA Awards年度最佳專案融資聯貸獎 (Syndicate Project Finance Deal of the Year Award)，且預估減少碳排放量113.9萬公噸及每年可為約65萬家戶提供用電。

太陽能板累計發電量

累計 67,343 度

臺中金融大樓之太陽能板，累計發電量為67,343度，累計減少碳排量為33.81公噸。

綠色採購金

3,000 萬元以上

綠色採購金額超過新台幣3千萬元，並舉辦年度供應商大會，邀請供應商與台灣人壽打造永續供應鏈。

社會 Social

客戶滿意度調查

每年 / 每月進行客戶滿意度調查，平均達96%，持續維持良好水準。 96 %

照顧身障弱勢族群

391 億元

台灣人壽照顧身障弱勢族群基本的保障，2021年微型保單 (個人與團體) 累計承保金額為391億元。

提升高齡客群的銷售

27.01%

提升55歲以上高齡客群的銷售，承保件數成長27.01%。

健康啟動職場標章

台北壽德職場、新竹分公司、台中分公司及東部分公司新取得健康啟動職場標章，全台灣共8處職場獲證。

公平待客原則

子公司中信產險名列產險業公平待客原則評核前20%。 20%

榮耀肯定

公司品牌形象	數位金融暨商品發展	企業永續

全球品牌獎
Global Brands Awards
台灣最佳壽險品牌

全球 100 大最有價值保險品牌
Brand Finance Insurance 100
第 74 名

台灣保險卓越獎
「保障型商品推展卓越獎」金質獎
「保戶服務專案企劃卓越獎」銀質獎
「風險管理專案企劃卓越獎」銀質獎

保險信望愛獎
最佳通訊處獎（大獎）
最佳保險成就獎－內勤組（大獎）
最佳專業顧問獎－內勤組（大獎）
最佳社會責任獎（優選）
最佳整合傳播獎（優選）
最佳通路策略獎（優選）
最佳保險專業獎（優選）
最佳商品創意獎（優選）
最佳通訊處獎（優選）
最佳專業顧問獎－外勤組（優選）
最佳社會貢獻獎－外勤組（優選）

保險業亞洲獎
Insurance Asia Awards
台灣年度新保險商品
台灣年度理賠創新
台灣年度市場營銷

哈佛商業評論數位轉型鼎革獎
「商業模式轉型獎大型企業組」首獎

工商時報數位金融獎
「數位創新獎」金質獎
「網路投保服務獎」優質獎
「數位資訊安全獎」優質獎
「數位普惠獎」優質獎

3A 機構投資者、ETF 及資產服務提供者大獎
The Asset Triple A Sustainable Investing Awards
台灣年度最佳 ESG 投資機構－保險類

3A 基礎建設大獎
The Asset Triple A Infrastructure Awards
全球最佳專案融資
台灣最佳專案融資

台灣企業永續獎
永續報告書獎－金融及保險業銀獎

亞太區貸款市場公會
Asia Pacific Syndicated Loans Market Awards
台灣最佳聯貸主辦機構

金管會保險競賽
微型保險競賽業務績優獎
微型保險競賽身心障礙關懷獎
投資新創重點產業－專案投資組

ABOUT TAIWAN LIFE INSURANCE

關於台灣人壽

01

1.1 策略與布局
1.2 經營績效

台灣人壽以成為體質最穩健及客戶最推薦的保險公司為目標。我們秉持以「以客戶為中心 (Customer centric) 」的理念，啟動數位轉型專案，調整商品銷售策略，為 2026 年接軌 IFRS17 及 ICS 2.0 積極準備；同時，台灣人壽確立以「發展社會影響力」及「達成低碳轉型和責任營運」為 ESG 發展雙主軸，把握保險核心職能創新商品與服務，創造正面社會價值，並透過低碳投融資與議合，協助邁向淨零排放的世界。

關於台灣人壽

台灣人壽於 1947 年成立，為台灣第一家壽險公司，並於 1998 年邁向民營化，2015 年正式成為中國信託金控旗下子公司。台灣人壽憑藉營運績效、數位創新服務以及卓越品牌影響力，連續六年躍居全球 100 大最有價值品牌，同時亦連續五年獲得《Global Brands Magazine》（全球品牌雜誌）評選為「台灣最佳壽險品牌」，顯現台灣人壽經營實力及整體品牌價值備受國際肯定，並長期投入公益關懷，建立高齡共好、世代共融的美好社會，積極邁向「保險服務第一品牌」的目標。

台灣人壽秉持「以客為尊」的服務理念以及「We are family」的品牌精神，不斷推陳出新各項金融服務及商品，致力成為業界數位創新金融服務的領先者，亦為金管會首波核准開辦網路與行動投保業務的業者，提供客戶有感的數位服務，不僅發展 eClaim 理賠區塊鏈，客戶可線上快速申辦理賠，提升效率，更領先業界創立數位實驗室（EdgE Digitalization Lab），開發智能輔銷工具，協助業務人員轉型成為專業數位的保險顧問，全面提升服務效率。

基本資料

公司名稱	**台灣人壽保險股份有限公司**
成立時間	**1947年**
產業別	**保險業**
總部位置	**台北市南港區經貿二路188號8樓**
員工人數	**內勤：1,888人，外勤：7,289人**
資產	**新台幣 2,159,359,973 千元**
負債	**新台幣 1,996,581,659 千元**
業主權益	**新台幣　162,778,314 千元**
資本適足率	**342%**
營運分布	**台灣119處 (註)，大陸1處**

註：截至2022年4月，含分公司與通訊處，不包含國際保險業務分公司

2011 收購大都會人壽

中國信託金控收購大都會人壽，更名為「中國信託人壽」

2014 併購宏利人壽

中國信託人壽併購宏利人壽，增加業務員銷售部隊

2015 併購台灣人壽

中國信託金控與台灣人壽完成換股，台灣人壽成為子公司

2016 中國信託人壽與台灣人壽合併

保留「台灣人壽」品牌

台灣人壽一直堅持「以人為本」的理念，持續關注市場需求之變化，藉由靈活、具創意的商品策略及服務，提供客戶健康、財富及傳承全方位及全人生的防護網，不斷提升公司之營運績效，並維持長期而穩定的獲利能力，使客戶與公司都得到穩健而具體的保障。台灣人壽實踐「以客戶為中心 (Customer centric) 」的理念，開發完整數位工具，使業務部門升級為兼具全方位專業與數位化能力的保險顧問，快速提供客戶完整建議。

在客戶服務方面，我們深度審視保單週期的所有場景，逐一梳理客戶各階段的痛點。透過數位創新，串聯端到端的服務，並持續優化現有功能、串接場景的服務，致力創造最有感且完整的顧客體驗。在保險商品方面，結合趨勢開發具 ESG 元素之投資型商品，重視高齡體弱、亞健康保單推動，並與異業合作開發多種特色商品，積極創新保險商品，使不同年齡層及族群的客戶都能享有適當的保險。

未來，台灣人壽仍將秉持母公司中信金控一貫「We are family」的品牌精神與「關心、專業、信賴」的品牌特質，以保險為核心，堅持專業、誠信、穩健之經營原則，持續關注社會缺口，積極參與社會公益，重視環境永續、公司治理及風險控管，以穩健的步伐朝向「體質最穩健及客戶最推薦的保險公司」邁進，以成為客戶最信賴的首選品牌。

1.1 策略與布局

台灣人壽為因應 2026 年接軌國際財務報導準則第 17 號（International Financial Reporting Standards 17，簡稱 IFRS 17）及國際清償能力新制保險資本標準 2.0 版（Insurance Capital Standard Version2.0，簡稱 ICS 2.0），已領先同業成立 IFRS 17 委員會及專案小組，與具國際經驗的外部顧問、廠商合作，藉由商品策略調整及優化資產負債管理，擬定最適的接軌方案，以強化接軌時的資本適足。台灣人壽自 2018 年停售具利差損風險的商品，進行商品銷售策略轉型，以致利變型商品及外幣商品占比相對同業高，負債成本較同業低，有助維持利差水準，降低接軌 IFRS17 及 ICS 2.0 之衝擊。

2021 年，台灣受 COVID-19 疫情影響甚鉅，使業務員無法面對面提供客戶保險服務，考驗保險業者的數位能力與反應。台灣人壽結合中信金控集團數位發展優勢，已於多年前啟動數位轉型專案，成立客戶卓越體驗專責單位，以「客戶中心」為理念，數位串聯整合銷售及服務，推出完備的業務員數位工具，如智能幫手 iKASH、Advisory 理財規劃系統、建議書系統、行動投保 2.0、行動保全等，並於 2021 年推出遠距投保 2.0，為業界首創親子同框投保，讓客戶突破地域限制，快速安心完成投保，使投保旅程零距離。

未來，接軌IFRS17及ICS 2.0將改變現有經營模式，在公司發展策略上，台壽以「成為體質最穩健及客戶最推薦的保險公司」為目標，訂定以下五大發展策略：

一、以最健康體質與最適資本無縫接軌 IFRS 17 及 ICS 2.0
二、創造最佳營運效能，打造全通路體驗一致化的客戶旅程，成為客戶最推薦保險公司
三、IT 轉型兼顧新核心完整上線，確保客戶權益
四、ESG 發展雙主軸「發展社會影響力」及「達成低碳轉型和責任營運」
五、持續強化自我風險及清償能力評估機制與經營目標、投資業務計畫、資本管理和風險管理之連結，以精進風險胃納之管理

策略內容：詳見2021台灣人壽公司年報「壹、致股東報告書」

1.2 經營績效

管理方針－經營績效

政策與承諾：因應2026年接軌IFRS 17及ICS 2.0，及主管機關日益重視ESG相關議題，以「成為體質最穩健及客戶最推薦的保險公司」為目標

具體行動及成效	目標		呼應SDGs
	短期	中長期	
在IFRS17及ICS2.0規範下，擬定最適營運投資策略	• 營運：聚焦保障型、外幣商品 • 投資：權衡風險資本與報酬率，擬定最適投資配置並調整 • 接軌配套準備：建立資產負債動態管理機制、持續建置計算引擎與子帳等系統	以最健康體質與最適資本無縫接軌IFRS 17及ICS 2.0	8 就業與經濟成長
數位串聯整合銷售及服務，打造最佳客戶體驗	• 透過異業合作持續擴大健康生態圈，累積客戶數據 • 持續完備Advisory系統功能，提升廣度及專業度 • 新增客戶體驗大使、監控系統及優化數位平台，提升客戶體驗	創造最佳營運效能，打造全通路體驗一致化的客戶旅程，成為客戶最推薦保險公司	8 就業與經濟成長
齊備基礎工程，支應業務成長轉型	• 持續梳理服務流程及運用數位工具提升營運效率 • 新核心系統建置及啟動平行測試	IT轉型兼顧新核心完整上線，確保客戶權益	8 就業與經濟成長

2021 年因債券利率下降及股市多頭行情，台灣人壽把握機會實現資本利得，2021 年合併稅後獲利 231 億元，較 2020 年成長 40%，創歷年新高。另總資產達新台幣 2.2 兆元，較 2020 年增加 915 億元，過去 5 年複合成長率 9%。

為因應台灣預計 2026 年公司財報、監理報表同步接軌國際制度 IFRS 17 及 ICS 2.0，台灣人壽已領先同業進行銷售轉型，調整商品結構、強化資本，銷售保障型及外幣商品，提升穩定獲利基礎。2021 年受惠投資市場熱絡，投資型商品銷售較 2020 年成長 52%，致 2021 年初年度保費升至 1,066 億元，較 2020 年成長 19%，連續 2 年正成長，業界排名上升至第 3；而 2021 年總保費收入為 2,062 億元，業界排名第 6。

● 歷年財務資訊

單位：新台幣千元

	2021年	2020年	2019年
資產總額	2,159,359,973	2,067,930,142	1,962,867,494
營業收入	282,723,773	284,198,809	302,796,784
稅後淨利	23,130,827	16,533,596	13,109,087
資產報酬率 (%)	1.12	0.85	0.73
權益報酬率 (%)	15.35	12.90	14.32
資本適足性 (%)	342	309.41	298.30

註：資產報酬率及權益報酬率係以本公司個體財務資訊進行揭露

● 產品類別與新契約保費收入、收入佔比

單位：新台幣千元

計算項目	2021年		2020年		2019年	
	收入	佔比	收入	佔比	收入	佔比
人壽保險	44,383,363	41.62%	49,455,586	55.21%	60,897,686	73.34%
傷害保險	596,603	0.56%	540,508	0.60%	619,884	0.75%
健康保險	2,709,798	2.54%	3,123,446	3.49%	3,579,165	4.31%
年金保險	58,945,118	55.28%	36,453,874	40.70%	17,938,337	21.60%

稅務治理

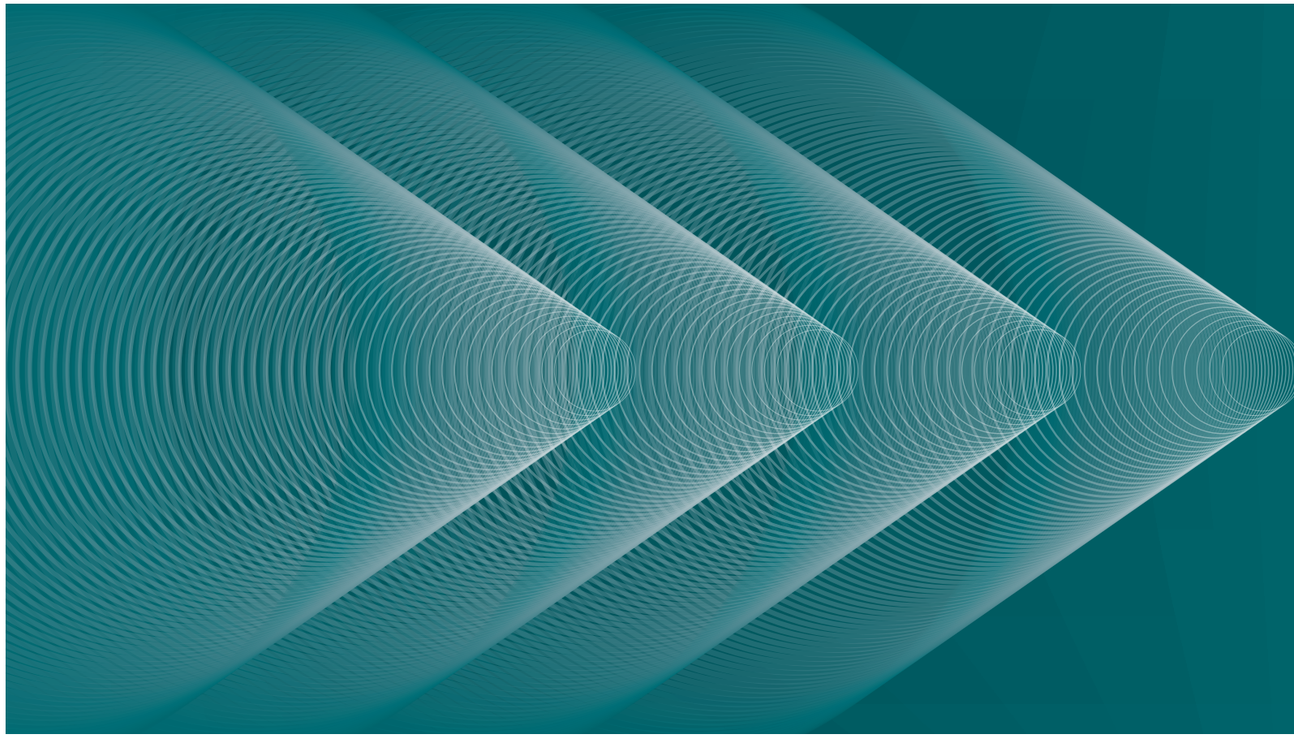
「稅務治理」在實現永續發展目標中扮演重要角色，也是組織為營運所在國家做出經濟貢獻之關鍵機制，台灣人壽遵循母公司中信金控制定之稅務治理政策落實於日常營運。

其中有關稅務策略，台灣人壽依各項稅務法令要求行事，除重視稅務法令遵循、有效管理稅務風險、善盡稅務責任以及支持全球經濟發展外，同時因應全球反避稅趨勢，持續提升稅務資訊透明度，落實公司治理及企業永續發展。

STAKEHOLDERS AND MATERIALITY

利害關係人與重大性

02



2.1 利害關係人溝通
2.2 重大性分析

重大主題是永續資訊揭露的核心。台灣人壽以員工、保戶、供應商或承攬商、投資對象、政府機關、股東，以及社區與夥伴為主要利害關係人，辨識出 11 項重大主題，進而提出管理方針及具體行動。相較於 2020 年，2021 年新入選的重大主題包含保險商品開發、氣候變遷，以及社會參與及影響力，本報告書中將有詳細闡述。

利害關係人與重大性

台灣人壽透過重大性分析的 5 大步驟，鑑別及檢視與永續經營攸關的議題，並進一步提出對應之管理方針。在利害關係人的溝通方面，我們設置多元的管道，蒐集利害關係人的聲音，並定期調查內外部利害關係人關注議題。

2.1 利害關係人溝通

我們依據 AA1000 利害關係人議合標準，鑑別出七類利害關係人，對於各利害關係人設有溝通管道，積極回應利害關係人的期待。秉持透明公開的精神，以多元溝通管道揭露資訊，確保與利害關係人之溝通能獲得有效且良好之成果。此外，我們也將搜集溝通過程中所涉及的議題，納入公司營運及推動永續發展策略之參考，使本公司在永續經營之推動上更加完善，亦適時揭露於永續報告書。

● 利害關係人溝通管道與回應方式

利害關係人	溝通議題	溝通管道及頻率	2021年溝通實績
員工	・薪資獎酬 ・員工福利	・勞資會議 (每季) ・申訴專線、申訴信箱 (即時) ・福利委員會 (每季)	・4場勞資會議 ・4場福利委員會議
保戶	・商品與服務資訊 ・客戶滿意度	・官網 (隨時) ・官方Facebook粉絲專頁 (每週) ・保戶電子報 (每月) ・新聞稿 (每月) ・講座/論壇 (不定期) ・退休相關議題調查說明會 (每年) ・0800客戶服務專線 (即時) ・官方Line帳號 (不定期)	・每週平均3~4篇官方Facebook粉絲專頁貼文 ・每月平均5~6則新聞稿 ・2場健康生態圈相關講座/論壇 ・1場退休相關議題調查說明會 ・每月平均3~4則官方Line帳號訊息
供應商或承攬商	・永續供應鏈管理	・供應商大會 (每年) ・勞工安全衛生現場稽核 (不定期) ・業務說明會及議價會議 (不定期)	・1場供應商大會 ・20場勞工安全衛生現場稽核 ・105場業務說明會及議價會議
投資對象	・公司治理 ・社會議題 ・環境保護	・公司拜訪 (不定期) ・電話拜訪 (不定期) ・線上會議 (不定期) ・特定投資對象股東會及董事會 (不定期) ・履約管理委員會會議 (不定期)	・拜訪4次投資對象，討論市政府主持相關專案會議 ・參加12次被投資對象及其廠商專案開發會議 ・配合專案進度隨時與投資對象以電話討論執行內容 ・依投資對象公司章程及相關規定，共召開董事會19次、股東會4次 ・召開27次履約管理委員會，提供投資對象董事長諮詢建議
政府機關	・法規遵循 ・提供法令制定諮詢 ・配合法令宣導 ・公司治理 ・董事會會務事項	・公開資訊觀測站 (不定期) ・主管機關就特定議題召開會議 (不定期) ・公司治理相關研討會、高峰會與課程 (不定期) ・董事會議事錄 (每月提供)	・參與保險局110年度強化保險業法令遵循研討會 ・依主管機關頒布法令規定，由法令遵循單位每月追蹤控管各單位內部規範是否適時修訂更新 ・董事參與主管機關舉行之研討會 ・公司治理主管及董事長室全體同仁參與公司治理高峰論壇 ・每月提供董事會議事錄予主管機關備查
股東	・經營績效	・官網 (每季)	・發布簽證會計師查核簽證或核閱之財務報告及其意見書
	・董事會會務事項 ・公司治理	・董事會議事錄 (每月) ・主管月會 (每月)	・本公司為單一法人股東所組織，每月提供董事會議事錄予該單一法人股東即中信金控備查 ・與中信金控舉行董事長室主管月會12場，就公司治理及及董事會會務重要議題進行報告與討論

利害關係人		溝通議題	溝通管道及頻率	2021年溝通實績
社區與夥伴	非政府組織/非營利組織	高齡公益	高齡專案贊助與活動（不定期）	・全台首屆高齡棒球訓練營，3場共160人受益 ・成功招募3支不老棒球新球隊，共有79位長輩參與 ・舉辦「史丹福長壽中心設計競賽亞洲區大賽」，公開徵件，鼓勵年輕人設計解決高齡問題方案 ・支持屏東到宅沐浴服務，共510人次受益
		扶助弱勢	按議題辦理活動（每年）	・防疫物資包募款計畫募得140萬元善款，受惠長者超過2,000人次 ・捐贈283位長照工作者防疫險 ・捐贈2,500萬作為雙北市醫護人員慰問金及添購防疫物資 ・募集4,974袋熱血 ・捐贈微型保險保費新台幣722.5萬元，為弱勢族群撐起保護傘
		企業志工	志工活動（每年）	・響應防疫物資包發放活動，共25人協助清點及打包470份防疫物資包 ・4場偏鄉送暖活動，共15人次志工參與，70位長輩受益
	媒體	國際高齡趨勢	論壇（每年）	葉栢宏策略長於康健雜誌「VISION 2025高齡國際趨勢論壇」提出「三本（樂活老本、長照老本、健康老本）兩計（計畫未來現金流、計算目前可用資金）」的退休解方，協助民眾超前部署，安心迎接高齡未來
		公司治理 減碳永續	論壇（每年）	莊中慶總經理於「商周ESG減碳高峰會永續者論壇」分享「微型減碳－讓全民參與減碳生態系」，展現台灣人壽落實營運減少碳排放、協助客戶促進健康，減少環境資源浪費
	學術合作單位	退休生態趨勢	產學合作（每年） 調查發布記者會（每年） 銀髮金融論壇（每年）	・與政治大學商學院簽訂5年產學合作，雙方每年共同舉辦2項專案活動 ・1場「台灣高齡社會退休生態觀察指標」調查發布記者會 ・1場「銀髮金融論壇」
		高齡在地照護的數位轉型趨勢	調查結果發布會暨論壇（不定期）	・與臺北醫學大學合作，對全台4,446個社區照顧關懷據點發起「百歲人生大調查」 ・發表全台首部在地照顧數位轉型的研究報告「百歲人生大調查報告」，並線上舉辦「百歲人生大調查發布會暨創新論壇」，邀請產、學、研各界分享社區照顧與在地安養的經驗

2.2 重大性分析

台灣人壽遵循 GRI 準則報導原則所提之利害關係人包容性、永續性脈絡、重大性與完整性四大原則，鑑別利害關係人，執行重大性分析，以做為本報告書的編撰方針。依據重大性分析結果，確立本公司在永續經營上的策略與目標，盤點公司永續作為，推動各部門持續精進，同時做為回應利害關係人的主要依據。

● **重大性分析流程**

步驟1：鑑別利害關係人

遵循AA 1000利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standards，簡稱AA1000），根據五大原則（依賴性、責任、關注、影響力、多元觀點），確立台灣人壽優先溝通的七大類利害關係人，包含員工、保戶、供應商或承攬商、投資對象、政府機關、股東，以及社區與夥伴（媒體/學術單位/非政府組織/非營利組織）

步驟2：蒐集永續議題

經分析國際永續標準規範（GRI Standrads, SASB Standard）、產業標竿公司及組織永續發展目標等面向，彙整19項與台灣人壽攸關之永續議題

步驟3：調查關注議題與營運衝擊

根據鑑別之七大類利害關係人，發放年度調查問卷，了解利害關係人關注之永續性議題，2021年共回收528份有效問卷，做為「利害關係人關注程度」的分析基礎。另一方面，藉由問卷了解內部高階主管對於議題的評估結果，以識別「台灣人壽組織衝擊程度」，共回收18份問卷

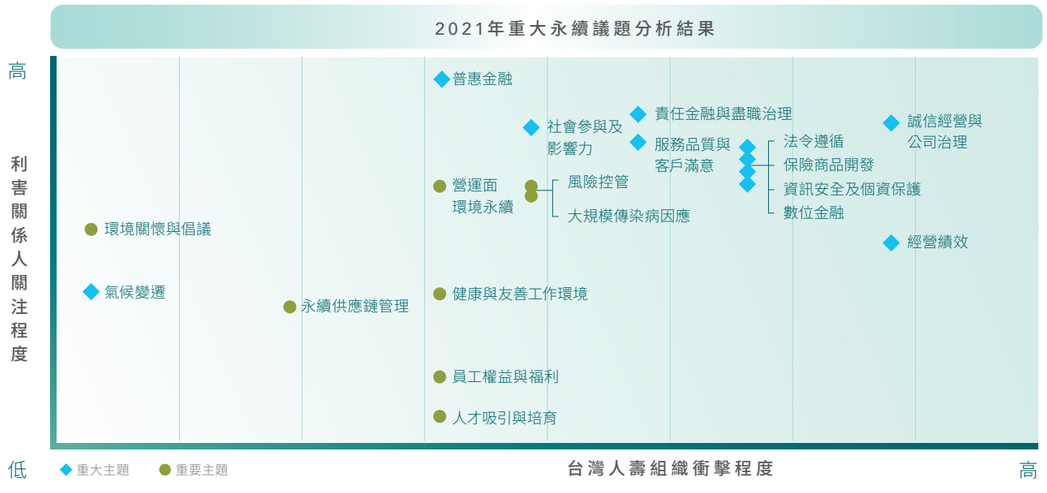
步驟4：確認重大主題

根據步驟3之分析結果，繪製台灣人壽重大議題分析結果，經由高階主管討論及外部專家給予意見，最終選定11項重大主題

步驟5：對應特定主題，建立管理方針

將選定之11項重大主題對應至GRI特定主題，依每一項特定主題之報導要求與管理方針，蒐集並揭露永續資訊，以回應利害關係人對台灣人壽之期待

● **重大主題分析結果**



價值鏈與重大主題

依據核定之 11 項重大主題，台灣人壽逐一判斷其於價值鏈上的影響環節 (ESG 衝擊發生位置)，並對應 GRI 特定主題，於本報告書及本公司官方網站揭露管理方針與推行措施。

面向	重大主題	GRI特定主題/其他重大主題	ESG衝擊發生位置							管理方針與措施
			內部	外部						
			直接影響本公司	因本公司商業關係造成直接影響		因本公司間接關係造成影響				
				保戶	供應商或承攬商	投資對象	政府機關	股東	社區與夥伴	
公司治理	經營績效	GRI 201：經濟績效	●	●	●			●		1.2 經營績效 3.1 誠信經營與公司治理
	誠信經營與公司治理	GRI 205：反貪腐 GRI 206：反競爭行為	●	●	●		●	●	●	3.1 誠信經營與公司治理 3.2 風險管理
	保險商品開發	GRI G4 FS產品服務相關	●	●	●		●		●	4.3 ESG保險商品
	資訊安全及個資保護	GRI 418：客戶隱私	●	●	●	●	●	●		3.3 資訊安全
	法令遵循	GRI 307：有關環境保護的法規遵循 GRI 419：社會經濟法規遵循	●	●	●	●	●	●	●	3.4 法令遵循
	數位金融	其他重大主題	●	●			●			4.2 數位金融
	責任金融與盡職治理	其他重大主題	●	●		●	●	●	●	第5章 責任投資與盡職治理
環境	氣候變遷	其他重大主題	●	●	●	●	●		●	3.2 風險管理 7.1 綠色營運
社會	服務品質與客戶滿意	GRI 416：顧客健康與安全 GRI 417：行銷與標示	●	●			●			4.1 公平待客
	普惠金融	其他重大主題	●	●			●	●	●	4.2 數位金融 4.3 ESG保險商品
	社會參與及影響力	GRI 203：間接經濟影響	●				●		●	第8章 共融社會

ETHICAL GOVERNANCE

誠信治理

03

3.1 **誠信經營與公司治理**
3.2 **風險管理**
3.3 **資訊安全**
3.4 **法令遵循**

健全的公司治理是企業永續發展的基礎，也是台灣人壽運作的根本。我們注重誠信文化的建立，從董事會成員延攬、進修到評核，皆有完整的制度與流程，包含新增 ESG 相關衡量指標於董事會績效評估中。而為深化永續經營，台灣人壽從風險管理、資訊安全、法令遵循等面向強化，設立專責單位、完善規章制度並提供教育訓練，致力於成為客戶最信賴的保險品牌。

誠信治理

3.1 誠信經營與公司治理

管理方針－誠信經營與公司治理

反賄賂政策

具體行動及成效	目標	呼應SDGs
梳理彙總本公司對反賄賂相關規範，於2021年提升位階制定「台灣人壽保險股份有限公司反賄賂政策」	**短期** 於公司官網揭露吹哨者政策之落實情形，將反賄賂之作為，併入每年1月及7月之誠信經營報告書中向董事會報告 **中長期** 持續向全體人員宣導應落實反貪腐、反賄賂之作為，持續參考母公司中信金控之政策調整	16 和平與正義制度

誠信經營守則

具體行動及成效	目標	呼應SDGs
• 2021年新任一位獨立董事，並於就任前簽署遵循誠信經營聲明書 • 每年定期對本公司董事、經理人及全體員工實施教育訓練，2021年完訓率為100% • 調整教育訓練教材，增加反貪腐、反賄賂以及智慧財產權等相關內容	**短期** • 定期向董事會報告本公司及轄下子公司之誠信經營執行情形 • 每年定期實施教育訓練，目標完訓率為100% **中長期** • 持續追蹤本公司遵循誠信經營執行成果，定期報告以利董事會掌握本公司及轄下子公司之執行情形 • 定期更新教育訓練教材並持續施訓	16 和平與正義制度

董事會績效評估

具體行動及成效	目標	呼應SDGs
2021年修訂董事會績效評估辦法，新增ESG相關衡量指標，並增加公司治理主管對董事會及功能性委員會運作之評估表，2021年本公司董事會董事自評整體評估結果及功能性委員會董事自評整體評估結果，達成率均超過90%，為最高等級之「顯著超越標準」	**短期** 每年定期對全體董事進行，包含董事會整體自評、個別董事成員自評、功能性委員會整體自評及公司治理主管對董事會及功能性委員會運作之評估 **中長期** 就董事會績效評估結果，持續檢討精進	16 和平與正義制度

董事職責履行

具體行動及成效	目標	呼應SDGs
• 2021年已更新履職手冊之內容，向一位新任董事提供履職手冊，並由相關單位就本公司重要業務項目以說明會方式向董事進行說明 • 2021年協助本公司董事會完成換屆程序，本公司現任之獨立董事均未連任逾三屆 • 2021年9月完成「董事會、董事長暨總經理權責劃分標準」修訂，以明確權責劃分	**短期** • 持續檢視並更新董事履職手冊之內容 • 持續依董事之回饋意見，優化董事會議事品質及效率 • 於內規中明訂董事初任講習制度 **中長期** • 配合母公司中信金控持續檢視並更新董事履職手冊之內容 • 持續依董事之回饋意見，優化董事會議事品質及效率	16 和平與正義制度

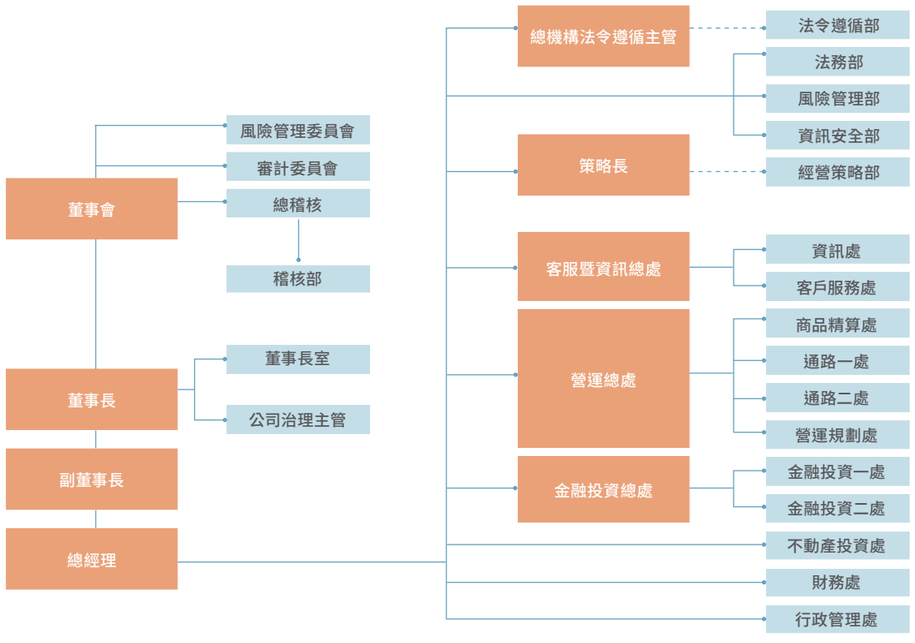
公司治理資訊揭露

具體行動及成效	目標	呼應SDGs
• 本公司官網設有「資訊公開」專區，項下內含公司治理專區，充分揭露公司治理相關規範及執行情形 • 於2021年10月4日完成董事會換屆，並依規於公司官網、保險局及證期局之公開資訊觀測站發布重大訊息 • 於公司官網新增董事會代行股東會職權之案件統計表	**短期** • 定期檢視公司治理相關規範及執行情形，於公司官網、保險局及證期局之公開資訊觀測站更新資訊 • 於年報揭露2022年公司治理未來計畫 • 於官網新增揭露英文版公司治理資訊 • 完成官網公司治理專區路徑優化，以利利害關係人查詢 **中長期** 參考公司治理制度評量之建議，持續優化公司治理相關資訊揭露	17 全球夥伴

董事人才資料庫

具體行動及成效	目標	呼應SDGs
2021年完成本公司自2016年合併以來之歷屆董事名冊資料庫	**短期** 偕同中信金控建立本公司歷屆董事人才資料庫 **中長期** 持續配合中信金控維護該資料庫正確性，以利未來董事規劃人選之參考	16 和平與正義制度

● 公司治理組織架構圖



3.1.1 健全的董事會架構

依本公司章程規定，本公司董事會設置董事 7 人至 12 人，其中獨立董事不得少於 3 人。2021 年完成本公司及轄下子公司之董事會換屆，本公司第 27 屆董事會現由 10 位董事組成，包含 4 位獨立董事，符合章程規定；董事會下轄審計委員會及風險管理委員會，均由全體獨立董事擔任委員，依各功能性委員會之組織規程履行職責。董事會成員背景橫跨學術及實務，具備高度法律、財務、風險管理專業與豐富實務經驗。

董事會運作

為落實董事會職能，本公司每月定期召開董事會，各董事均積極參與議事，並要求業務單位落實董事會重要案件之執行進度，定期向董事會報告。另外，針對例行性提案建立年度董事會計畫表，聚焦重點議案，以利追蹤並提高決策效率。

● 2021年董事會及功能性委員會開會情形

	董事會	風險管理委員會	審計委員會
會議召開次數	19	13	18
出席率	98.6%	100%	100%
獨立董事出席比例	100%	100%	100%

● 董事會多元化政策落實情形

職稱	董事姓名	性別	年齡	專業知識與能力		產業經驗		
				商務、法務、財務、會計等專業知識(註4)	法官、檢察官、律師、會計師等專業證照(註5)	銀行	保險	證券
董事長	黃思國	男	72			V	V	V
副董事長	許舒博	男	57	V			V	
董事	施茂林	男	71	V	V	V	V	
董事	林欽淼	男	65				V	
董事	鄭林經	男	72				V	
董事	傅祖聲	男	61		V		V	
獨立董事	顏信輝	男	58	V	V		V	
獨立董事	林靖傑	男	51	V	V		V	
獨立董事	林建智	男	57	V			V	V
獨立董事	彭金隆	男	56	V			V	
獨立董事	許文彥	男	53	V			V	
獨立董事	周冠男	男	51	V			V	V

註1：顏信輝獨立董事於2021年10月3日任期屆滿
註2：林靖傑獨立董事於2021年8月1日辭任生效
註3：周冠男獨立董事於2021年10月4日擔任本公司第27屆獨立董事
註4：商務、法務、財務、會計或公司業務所需相關科系之公私立大專院校講師以上
註5：法官、檢察官、律師、會計師或其他與公司業務所需之國家考試及格領有證書之專門職業及技術人員
註6：45~55歲董事占20%，56~65歲董事占50%，66~75歲董事占30%

3.1.2 董事延攬

母公司中信金控制定「選派子公司董事、監察人作業準則」，由中信金控提名委員會嚴格審查派任本公司董事會成員之專業能力，尋求妥適多元配置。為確保獨立董事之職能及獨立性，全體獨立董事任期皆不超過三屆，且皆有豐富之學術及實務經驗。本公司董事會成員皆非經理人，其組成考量多元化，兼具備學術背景、專業技能及產業經驗。為維持董事會成員之專業及經驗傳承，母公司中信金控透過下列方式建置董事人才資料庫，做為董事規劃人選之參考：

- 多方徵詢適合擔任董事之人選
- 建置中信集團之董事資料庫並參考獨立董事人才資料庫
- 委請現任董事、適當之外部機構或顧問提出適合之董事人選
- 依董事會績效評估結果做為提名本公司董事續任之參考

3.1.3 董事進修

為求董事持續精進專業知識，汲取新知，台灣人壽於「董事會績效評估辦法」中，明訂董事進修時數的要求，2021 年修訂該辦法，要求董事進修時數需達 8 小時（含）以上，本公司全體董事皆有達成。

本公司每月定期製作「公司治理月刊」提供予各董事，內容包含主管機關新聞 / 公告及宣達事項、法令函釋新訊、法規草案預告、裁罰案例及當月時事等，有助於董事隨時掌握及遵循最新法令動態。

● 董事教育訓練課程

編號	課程內容	董事參與人數	佔所有董事之比例
1	大勢所趨的CSR與永續治理	10	90%
2	金融業永續趨勢及如何將TCFD結果內化於金融業務中、中信金TCFD執行現況與未來精進規劃建議	9	81%
3	金融業在洗錢防制工作的新挑戰	10	100%
4	金融業之公平待客原則	9	90%
5	IFRS17教育訓練	10	100%
6	2021年度誠信經營教育訓練	10	100%

註：因林靖傑獨立董事於2021年8月1日辭任生效，於該日前本公司第26屆董事為11位，於該日後為10位，董事參與人數佔比因此有所不同

3.1.4 董事座談會

為使董事更熟悉各項業務推展情況，建立順暢溝通管道。本公司針對重要議題舉行 1 至 2 次「董事座談會」，2021 年重要議題列舉如下：

舉辦日期	重要議題	座談會內容
2021年1月14日	第四季關鍵查核事項溝通會議	獨立董事與會計師就簽證半年度及年度之查核範圍、查核方式、查核重點及發現、內部控制查核重點及結果等與財務報告查核簽證相關之事宜進行溝通
2021年3月29日	110年度上半年公平待客董事座談會	為完整、有系統地說明台灣人壽董事會由上而下監督指導、全體同仁由下而上落實推展公平待客原則，另依據董事各項建言、指導，及各單位工作成果彙整完成「公平待客執行情形報告」，彙整說明本公司公平待客推動情形
2021年4月15日	下半年內部控制制度缺失檢討座談會	本公司總稽核除列席審計委員會、董事會外，並定期就金融檢查機關、會計師、內部稽核單位所提列檢查意見或查核缺失，及內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項，向審計委員會及董事會報告
2021年7月21日	第二季關鍵查核事項溝通會議	獨立董事與會計師就簽證半年度及年度之查核範圍、查核方式、查核重點及發現、內部控制查核重點及結果等與財務報告查核簽證相關之事宜進行溝通
2021年9月27日	110年度下半年公平待客董事座談會	1.「2021年公平待客評核結果檢討報告」：台灣人壽針對8大扣分項與保險局評核重點，比對標竿同業，依公平待客九大原則提出對應的行動方案，向董事說明「缺失補強」、「優化體驗」兩大主軸之檢討方案 2.「Advisory最適商品推薦之相關新版官網與公平待客專區專題DEMO」：於官網新增公平待客專區，向董事演示新版官網及公平待客專區功能與內容
2021年11月10日	上半年內部控制制度缺失檢討座談會	本公司總稽核除列席審計委員會、董事會外，並定期就金融檢查機關、會計師、內部稽核單位所提列檢查意見或查核缺失，及內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項，向審計委員會及董事會報告

3.1.5 董事會績效評估與薪酬政策

為提升董事會效能，本公司訂有「董事會績效評估辦法」，除董事會及功能性委員會整體運作情形外，每位董事也需進行自評，2021 年修訂時增列 ESG 相關之衡量指標，以彰顯董事會對 ESG 之重視與投入。2021 年評估結果已提報董事會，針對評估結果中未達滿分之項目，蒐集董事回饋意見，進一步研議改善精進。

台灣人壽董事會酬金政策依據本公司「非獨立董事薪酬辦法」及「獨立董事薪酬辦法」之規定，其薪資本於市場薪資調查及金融同業水準，以合於市場通常水準為原則核給，考量個人表現、投入之時間、負擔之職責、公司長短期業務目標達成之情形、公司財務狀況等，評估個人與公司經營績效及未來風險之關聯合理性。董事酬金經董事會審核，將視實際經營狀況及相關法令適時檢討酬金制度，追求公司永續經營與風險控管之平衡。

● 董事會績效評估構面

3.1.6 董事會及公司治理相關辦法

配合主管機關推動「公司治理 3.0 －永續發展藍圖」，逐步檢視並修訂相關辦法與規程，以完備公司治理。2021 年合計修訂與公司治理相關之規章如下：「公司章程」、「公司治理實務守則」、「反賄賂政策」、「董事會、董事長暨總經理權責劃分標準」、「董事會績效評估辦法」、「董事差旅費報支作業準則」、「董事差旅費報支辦法」。

3.1.7 誠信經營

本公司致力將誠信經營理念深植於公司的企業文化，以「廉潔、透明、負責」為核心自我檢視及要求，每年藉由誠信經營教育訓練傳達誠信經營與反貪腐相關資訊，2021 年誠信經營教育訓練教材改版，新增反賄賂之案例分享、相關規範，以及營業秘密與智慧財產權介紹之內容，2021 年本公司及轄下子公司應參與教育訓練人次為 9,547 人次，完訓率達 100%。

● 反貪腐政策和程序的溝通及訓練

員工類別	課程名稱	參與人次	調訓率	課程形式
內勤人員	2021年度誠信經營教育訓練	1,826	100%	線上及實體
外勤人員	2021年度誠信經營教育訓練	7,159	100%	線上
	2021年度業務人員防制洗錢及打擊資恐教育訓練	7,063	100%	線上

台灣人壽及轄下子公司 2021 年度未有違反誠信經營情事之案件，亦未接獲有關於被檢舉人為董事、總經理、職責相當於副總經理（含）以上之管理階層或副總經理級（含）以上之資深人員非法與不道德或不誠信之行為檢舉案件，或經調查發現為重大偶發事件或違法案件等。

藉由「反賄賂政策」、「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理辦法」，本公司要求董事、經理人、受僱人、受任人或有為公司管理事務及簽名權利之人於從事商業行為過程中，應秉持公平誠信與透明方式，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出違反誠信、不法或違背義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。

本公司訂定「員工行為準則」及「道德行為準則」等規範，預防發生違反誠信經營的行為。落實情形如下：

一、董事及高階管理階層均已簽署「遵循誠信經營聲明書」。
二、對董事會所列議案，具有利害關係之董事或經理人均依規迴避。
三、董事長室為協調各單位履行誠信經營之專責單位，每半年一次出具「誠信經營報告書」向董事會報告。
四、2021 年更新誠信經營教育訓練之教材並實施全體員工及董事之「誠信經營教育訓練」。
五、訂定「捐贈暨贊助管理辦法」，本公司若提供慈善捐贈、贊助或政治獻金，應依該辦法辦理。
六、新進同仁於到職時皆須詳閱員工行為準則，簽署「員工行為承諾聲明書」，同意遵守一切規定，履行義務。
七、每年舉辦供應商大會，邀請合作廠商與會，向合作廠商宣達應遵守誠信經營相關規定。依照本公司「供應商管理原則」，廠商簽約時應簽署人權及環境永續條款承諾書。

公司治理制度評量

2021 年，母公司中信金控偕同本公司及中國信託商業銀行委請中華公司治理協會辦理「公司治理制度評量 CG6013 (2021) 」，依據協會作業，本公司為金控轄下重要子公司，需一併接受評量。該評量共有六大構面，分別為 1. 股東權益維護與平等對待 2. 利害關係人權益尊重 3. 資訊透明與揭露 4. 董事會職責履行 5. 永續發展與治理 6. 公司治理文化，評量方式分為自評填答、書面審查與實地訪談三階段。本公司評量結果為最高等級之「特優」認證，後續將依評量機構之建議，研擬精進方案，持續強化本公司公司治理制度。

3.1.8 檢舉管道與吹哨者制度

台灣人壽訂有「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理辦法」，指定法令遵循單位負責檢舉案件的受理，並成立專責委員會負責檢舉案件的調查和審議。辦法中明定受理及調查單位人員的保密義務，並禁止對吹哨者進行任何不利處分，以保障吹哨者的工作權。台灣人壽提供的檢舉管道包括書面投遞、電子郵件及檢舉專線等，檢舉人得以具名或匿名方式檢舉任何非法與不道德或不誠信行為，除於網站提供檢舉表輔助檢舉人提供相關資訊以加速案件調查，亦同時揭示對吹哨者的保護及獎勵，以期強化並深植誠信、透明的企業文化。

3.2 風險管理

3.2.1 風險管理政策

台灣人壽為落實法令遵循暨促進公司之健全經營與發展，依據「保險業風險管理實務守則」及承接「中國信託金融控股 (股) 公司風險治理核心政策」，制定「風險治理核心政策」以作為本公司及各子公司整體業務風險管理及執行遵守之依據。本公司及各子公司訂有市場風險、信用風險、保險風險、資產負債配合風險及作業風險相關政策，以作為日常風險管理之依據。

本公司風險管理部依「風險治理核心政策」之規範定期製作風險整合報告書，並於時效內呈送風險整合報告書予內部管理階層及金控風險長（副本抄送金控風險管理單位），以使決策階層能適時掌控相關資訊、並利金控彙總及監控各子公司重大風險相關資訊。

3.2.2 集團風險胃納聲明

本公司及各子公司應遵循本風險胃納聲明之精神，依其業務特性及管理需要建立量化或質化目標予以監控和呈報，以確保日常運作落實執行。

一、本公司及各子公司承擔合乎企業永續策略、可以辨識並管理的風險。

風險決策與承擔，必需充分了解外在政治與經濟環境變化，並以公司整體角度考量，在平衡風險與報酬的對稱關係下，客觀評估可能產生之各類風險、以及對於資本適足與資本配置的影響。

二、本公司及各子公司承擔各類風險應為穩健且合理，且不涉及損及企業價值形象之業務活動。

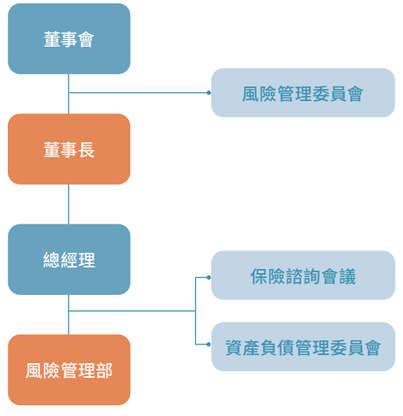
1. 維持均衡的資產負債結構，並且不宜暴險過度集中於高風險或單一目標。
2. 避免盲目投入殺價競爭或掠奪式貸款 (predatory loan) ，審慎產品定價策略及目標客群選擇，避免引發系統性風險及順景氣循環的現象。
3. 審慎評估承作之業務、往來之企業或產業，及潛在對於環境 (Environmental) 及社會 (Social) 層面的負面影響，並遵循以下原則：
   (1) 對於環境或氣候變遷風險高度敏感之企業或產業（包括但不限於高度碳排放、高度自然資源或能源消耗、高度污染且不合乎環保規範等），倘經審慎評估後不易控制相關風險者，宜減少涉入或免承作。
   (2) 禁止涉及與色情、暴力、不法組織、恐怖活動等影響社會公共安全有關之業務；不協助他人從事非法、脫法、虛假、粉飾、逃稅、洗錢之交易；避免承作涉及違反人權條款（包含勞工權益）之爭議性業務；對於與政治、軍事有關之業務，應謹慎考量；對於客戶擬從事關係人交易或非常規之安排，應檢視其合法及合理性。

3.2.3 風險管理組織架構

本公司之風險管理組織架構係由董事會、各管理階層及全體人員共同參與、推動及執行。

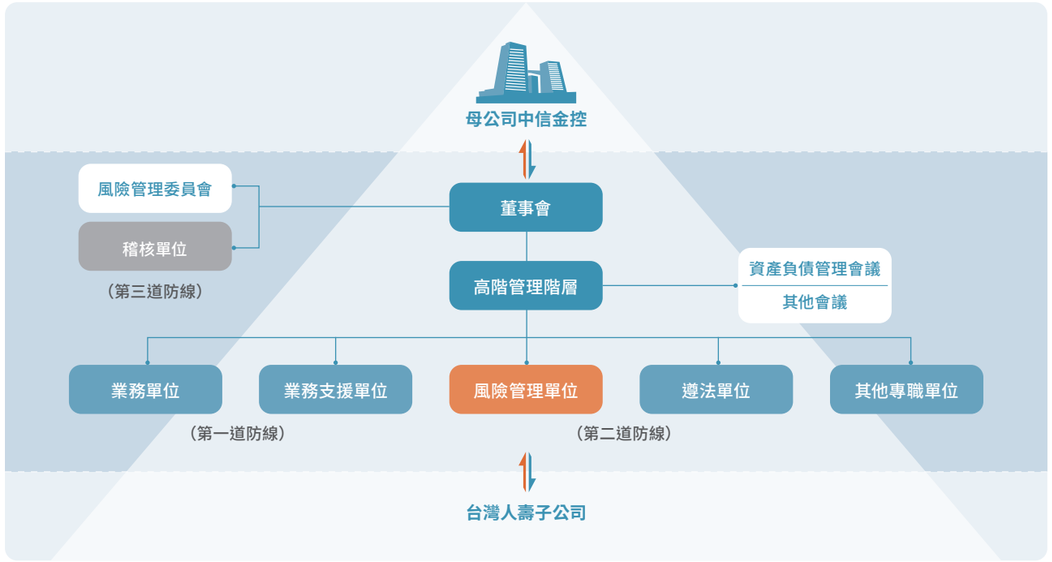
1. 董事會為公司最高之風險管理決策單位，認知本公司營運所需承擔之各項風險，確保風險管理之有效性並負整體風險管理之最終責任；為利董事會核定或督導各類風險管理事項，設立風險管理委員會，協助董事會形成最終決策。
2. 本公司風險管理單位依循母公司中信金控相關風險管理要求並根據其所核准之風險管理政策，維持第二道防線之獨立管理機制，負責風險管理制度之規劃並監控第一道防線落實執行之情形及機制運作之有效性。各子公司風險管理單位除對其所屬董事會負責外，亦需定期向本公司風險管理單位呈報，以利其即時且妥善控管整體風險之變化。

● 風險管理組織架構



3.2.4 風險管理三道防線

風險管理係公司內各相關單位之共同職責，透過跨單位之充分協調，形成風險三道防線機制：第一道防線為業務單位及支援單位，負責在執行業務時，確保符合風險管理規範、並落實每日的風險控管；第二道防線為法遵單位、風管單位及其他專職單位，負責風險管理制度之規劃、並監控第一道防線落實執行的情形與機制的有效性；第三道防線為稽核單位，負責查核風險各項規章與機制之遵循與執行情形。藉由縝密完善之風險網絡防線，確保本公司及各子公司各項營運風險得以掌控。



3.2.5 傳統風險管理

市場風險

「市場風險」係指資產價值在某段期間因市場價格變動，導致資產可能發生潛在損失之風險。本公司訂有市場風險管理政策，定期針對市場風險因子進行風險值、敏感度分析與情境分析之衡量、監控與報告

信用風險

「信用風險」係指債務人信用遭降級或無法清償、交易對手無法或拒絕履行義務之風險。本公司訂有金融交易信用風險管理政策及放款信用風險管理政策，針對交易前之信用評估與交易後之信用風險進行管理，並訂有信用風險限額進行監控，需定期檢視信用暴險程度是否符合本公司之信用風險限額

流動性風險

「流動性風險」指無足夠現金或流動性資產以滿足現金支出。為維持足夠的流動性，在情境假設下，進行流動性評估，以確保流動性風險管理之正確性及即時性

作業風險

「作業風險」係指因內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成之直接或間接損失之風險。本公司訂有作業風險管理政策，並推動「作業風險資料蒐集」、「風險及控制自評」與「關鍵風險指標」三項控管工具，以監控可能之作業風險。另資訊系統方面亦建立異地備援及緊急應變與復原計畫，以確保整體資訊安全

資產負債配合風險

「資產負債配合風險」係指資產和負債價值變動不一致所導致財務損失之風險。本公司訂有資產負債配合風險管理政策，定期檢視資產及負債的配合情形，如有風險異常狀況發生時，應迅速向高階管理階層呈報，並且會辦該業務負責單位，由業務單位提出改善計畫

保險風險

保險風險中所涉及之商品設計及定價、核保、再保險、巨災、理賠及準備金相關風險等之管理機制如下：

商品設計及定價風險管理

「商品設計及定價風險」係指因商品設計內容、所載條款與費率定價引用資料之不適當、不一致或非預期之改變等因素所造成之風險。本公司為確保商品銷售前後之風險控管，於銷售前訂定「保險商品設計程序」，以確保遵循相關法規、強化保險商品內部控制，並依商品類型及特性採用利潤測試或敏感性分析等方法進行風險衡量，同時落實本公司及其簽署人員承負保險商品審查之責任。商品銷售後，每半年召開保險商品管理會議，由相關部門提出銷售後檢視報告

核保風險管理

「核保風險」係指保險業因執行保險業務招攬、承保業務審查、相關費用支出等作業，所產生之非預期損失風險。本公司建立核保處理制度及程序、訂有核保相關作業說明書以控管核保風險

再保險風險管理

「再保險風險」係指再保險業務往來中，因承擔超出限額之風險而未安排適當之再保險，或再保險人無法履行義務而導致保費、賠款或其它費用無法攤回等之風險。本公司訂有再保險風險管理計畫，項目內容包含自留風險管理、再保險分出風險管理及再保險分入風險管理。依危險特性分類後再考慮公司風險承擔能力評估自留額度；及依再保險人之選擇基準與決定程序，以選擇合作之再保險人，並於再保險安排完成後，定期監控再保險人之信用評等及相關訊息，以避免再保險人違約之風險

巨災風險管理

「巨災風險」係指發生之事故及損失足以造成單一險別或跨險別多個危險單位損失，且造成之損失總額可能影響公司之信用評等或清償能力。本公司透過巨災損失紀錄評估若再發生時可能造成之損失金額，以此衡量及管理巨災風險

理賠風險管理

「理賠風險」係指本公司在處理理賠案件過程中，因作業不當或疏失而產生之風險。本公司建立適當之理賠處理程序，以降低在處理理賠案件過程中，因作業不當或疏失而產生之風險

準備金相關風險管理

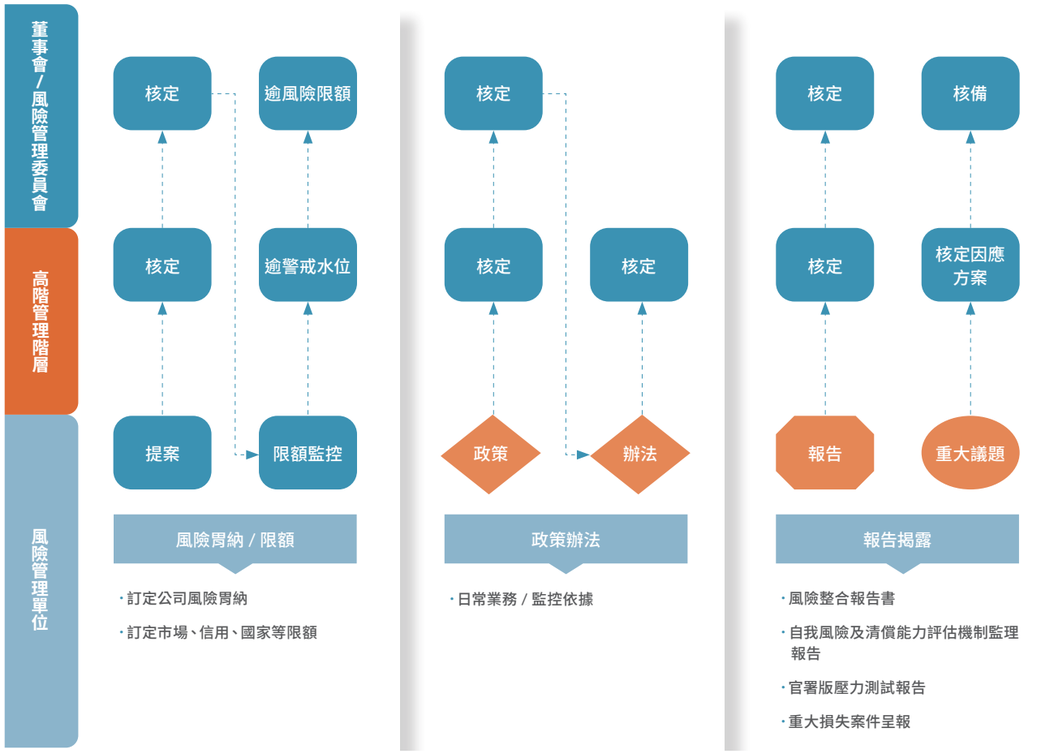
「準備金相關風險」係指針對簽單業務低估負債，造成各種準備金之提存，不足以支應未來履行義務之風險。本公司定期進行準備金之適足性分析，降低因各種準備金之提存，不足以支應未來履行義務之風險

營運中斷風險

營運持續管理機制是經由辨識足以衝擊組織營運的關鍵業務流程及潛在威脅，預先建立應變與作業程序，以確保當嚴重故導致營運中斷時，有能力維持業務運作，並將該事故對於公司財產、形象、投資者權益、員工生命等之損失或危害情形控制在最小範圍內

3.2.6 風險治理運作架構

風險管理單位依照公司之經營策略與目標，並考慮業務成長、風險與報酬等因素，協助擬訂公司年度整體之風險胃納，並呈報風險管理委員會覆核與董事會核准。另依據主要風險特性與公司之風險胃納，擬訂風險限額，並負責風險管理制度，包含市場風險、信用風險、保險風險、流動性風險、資產負債配合風險及作業風險之規劃與管理，制定風險管理政策、辦法以及程序據以控管。風險管理單位依據所制定之政策、辦法以及程序，監控各業務單位之風險限額及運作狀況，定期將監控結果提報風險管理委員會。



3.2.7 新興風險管理

面對全球環境變化與發展趨勢，新興風險鑑別暨管理程序之建立將協助及早辨識潛在風險，並確認相關單位已研擬控管機制以達企業永續治理目標。

新興風險鑑別程序

本公司每年啟動新興風險鑑別程序，包括環境、社會、經濟、科技等面向之風險進行評估。面對全球環境變化與發展趨勢，新興風險鑑別暨管理程序之建立將協助本公司及早辨識潛在風險，並確認相關單位已研擬控管機制以達企業永續治理目標。

STEP 1　啟動新興風險鑑別

參考具公信力之外部機構所發佈年度風險報告，包括但不限於世界經濟論壇（World Economic Forum，簡稱WEF）全球風險報告等，建立涵蓋新興風險因子清單，提供予本公司作為風險評估之依據

STEP 2　進行新興風險評估

風險管理單位彙總新興風險辨識結果，召集相關單位評估各類風險發生機率及影響程度，進而篩選得出本公司年度新興風險

STEP 3　回報金控彙整

本公司將鑑別結果呈報總經理取得同意，並依規定回報至金控彙整集團面臨之新興風險

新興風險辨識結果

風險因子	風險辨識 / 描述	對營運之衝擊或影響	管控機制重點（減緩措施 / 因應策略）
大規模傳染疾病風險	・預防同仁於公司內發生法定傳染病之交互感染	・因疫情導致員工感染或需要進行隔離，無法上班風險，人力及物力成本增加 ・公司內部發生疫情，導致影響同仁情緒及工作士氣	・配合主管機關規定，加強防疫及同仁自主健康管理 ・依中信金控及台壽疫情應變小組指示，規劃異地備援場所及復歸作業 ・即時掌握疾管署所發佈的訊息，提出因應措施 ・平時提供衛生宣導，加強同仁認知，預防公司內部發生傳染病疫情 ・高峰期以電子郵件【健康衛教】提供同仁防疫相關宣導及資訊
資安風險	・公司遭受分散式網路阻斷服務(DDoS) 攻擊，癱瘓網路連線 ・公司遭受進階持續性威脅 (APT) 攻擊，滲透內部網路環境竊取機敏資料	提供客戶服務網站無法正常運作，導致營運中斷、主管機關裁罰、公司聲譽受損	・與網路服務供應商合作架構DDoS防禦能力並建立DDoS攻擊之監控及網路過濾機制 ・每年進行DDoS事故演練，提升事故反應能力 ・公司網路以縱深防禦方式設計，部署多層資安防禦設備，並定期執行網站滲透測試，修補弱點，降低駭客入侵之風險 ・辦理社交工程演練與資安教育訓練，提升同仁資安意識
地緣政治風險	因戰爭、恐怖攻擊、大規模殺傷性武器、國家治理失敗或社會不滿衝突等因素導致經濟受影響，近期因俄烏戰爭使公司面臨財務損失	股票或債券等金融商品價格下跌、債務無法償還等風險，將可能影響公司淨值及資本適足率。另，亦有可能面臨主管機關監理之風險	監控相關部位及風險，提供警示並出具相關說明於風險整合報告書

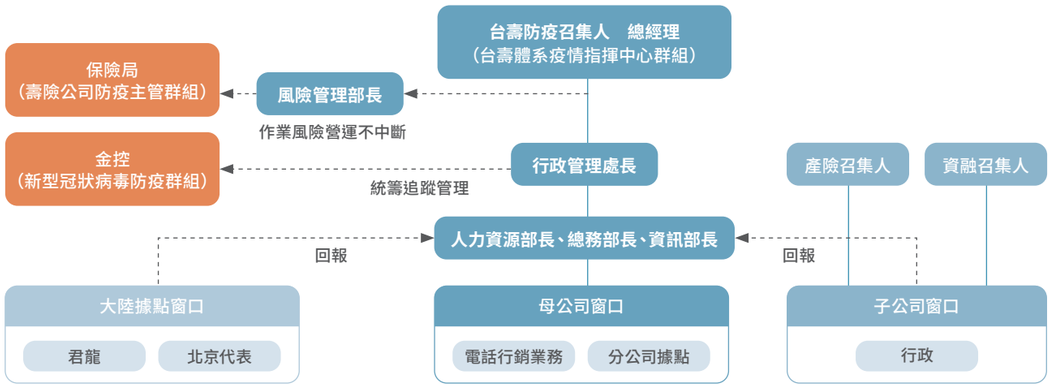
3.2.8 重大傳染疾病風險

2021 年 COVID-19 疫情持續蔓延全球，世界各地皆採取大規模的防疫措施。台灣人壽迅速地啟動防疫機制，與母公司中信金控疫情應變小組共同落實防疫，包含於大樓一樓設置遠紅外線體溫偵測儀、訪客實名制、同仁體溫每日回報機制管控、建置異地辦公職場等，並隨時掌控「疫情指揮中心」資訊，透過各單位相互合作，採取一系列員工防疫及客戶關懷等應變措施，於疫情期間持續關懷受到影響的社福組織及長照工作者。

3.2.8.1 重大傳染病事故應變計畫

2021 年 COVID-19 疫情持續延燒，配合主管機關的政策發布及實務操作上的需求，台灣人壽修訂「重大傳染病事故應變計劃」，供本公司暨各分公司、子公司及海外分支機構相關單位遵循，以期能避免重大傳染病所引發之嚴重疫情危及員工健康及公司業務營運。

● 疫情指揮中心組織架構



台灣人壽由總經理擔任疫情指揮中心召集人，由各事業處選派防疫通報窗口，清楚掌握各單位員工疫情狀況。若有疫情事故發生，必須即刻彙整資料，通報疫情指揮中心，並依循重大傳染病通報程序進行後續作業，以利正確處置及追蹤。與此同時，本公司亦備有專業支援，提供健康防疫手冊、防疫物資，關懷患病同仁之健康狀況，並落實資訊系統備援，維持網路頻寬等，以利公司持續營運。

3.2.8.2 防疫應變措施

協助員工健康防疫

COVID-19 疫情期間，員工是台灣人壽首要關注的對象，對同仁積極宣導防疫的正確做法，要求體溫超標者在家休養並盡速就醫，遠離各種可能的感染來源。於疫情期間，本公司發布「國外出差旅遊管理原則」及「員工自主健康管理原則」，建立同仁疫情管理通報機制，並落實場所管理及人員交流限制。另於政府公告疫情警戒標準升級時，辦理分流上班，提高員工居家辦公比例，在維持營運不中斷下，將人員流動降到最低，有效降低傳染疾病。

● 因應措施

人員管理	空間 / 物資管理
・提供優於法令的全薪防疫假 ・提供全薪接種疫苗假及眷屬疫苗照顧假 ・監測每日體溫，要求配戴口罩 ・確診個案之活動軌跡調查 ・傳遞防疫訊息 ・訪客管理	・規劃分流上班 / 異地 / 分區備援及居家辦公 ・提前儲備防疫物資 ・提供員工快篩劑篩檢 ・控管大型聚會及活動 ・加強辦公環境清潔及消毒 ・密閉空間增設警語、隔板或標線

提供客戶貼心服務

COVID-19 疫情發生後，台灣人壽迅速成立「緊急應變關懷小組」，祭出多項客戶關懷措施，包含醫事人員理賠慰問金、理賠放寬服務、緩繳保費及緩繳借款本息或降息等服務，呼應政府防疫政策。對於銷售中的住院醫療險商品，則是推出「台灣人壽法定傳染病排除等待期間批註條款」，取消其法定傳染病 30 日疾病等待期間的限制，讓保戶於投保後可立即享有保障。此外，我們使用網路投保、視訊生存調查及線上理賠工具，協助客戶完成線上投保、核保及理賠等多項服務。減少往返醫療院所、戶政機關等高風險區域，同時降低保戶及員工外出與人接觸感染的可能性。

● 疫情期間客戶關懷服務

理賠措施放寬及便捷理賠管道	一、面對嚴峻疫情，台灣人壽放寬五項理賠措施： 1. 健康險保戶，法定傳染病取消30日疾病等待期限制，投保後確診者皆適用 2. 法定傳染病不視為除外責任，保戶感染新冠肺炎可申請理賠 3. 確診被要求入住負壓隔離病房，比照加護病房住院項目給付理賠 4. 保戶感染新冠肺炎確診，依政府安排入住集中檢疫所或防疫旅館等場所，提出政府機關或醫療機構開立的證明，均視為入住普通病房，可以依投保的險種規定，獲得理賠保障 5. COVID-19疫情警戒達第三級以上，原應住院接受治療，經醫囑註明因醫院滿載無法入院，改採醫院門診治療仍依條款給付相關保險金 二、疫情期間為避免接觸人群、降低外出風險，提供以下便捷管道讓保戶在家也能輕鬆辦理理賠 1. 照相理賠：登入台灣人壽保戶天地「龍e賠」，線上填寫申請資料，拍照上傳理賠文件，即可完成申請，正本文件再寄回本公司 2. 線上授權：登入台灣人壽保戶天地「eClaim理賠區塊鏈」及「理賠醫起通」，線上填寫申請資料，授權合作醫院傳送就醫資料，即可完成理賠申請（合作醫院名單詳本公司官網） 3. 掃描理賠：保戶可在7-11統一超商ibon生活便利站，依照導引式表單填寫申請資料，掃描上傳理賠文件，正本文件交給7-11櫃台寄回本公司即完成理賠申請 4. 醫院墊付：保戶於合作醫院住院時，來電本公司申請確認，即可以理賠金扣抵住院醫療費用。（合作醫院名單詳本公司官網）
借款本息緩繳或降息	一、本公司為減輕受COVID-19疫情影響保戶或客戶繳納保單借款、房屋貸款等貸款本息負擔，於全國防疫進入第三級警戒期間，對借款人本人、其配偶或一等親等因確診、隔離、放無薪假或失業，或借款人（或其配偶）所經營公司發生營收下滑15%、或擔任防疫醫療人員等貸款客戶，主動提供貸款利息調降0.25%六個月、房貸本金或利息最長展延一年，以及保單借款利息緩繳半年等本息寬緩申請服務。本項該關懷措施自2021年6月實施至9月底止，受理情形統計如下：

借款本息緩繳或降息	項目	內容	2021具體成果
	保單借款利息緩繳、降息	保戶得個別檢具證明文件向本公司申請保單借款利息緩繳或降息0.25% 6個月	・緩繳17件 / 貸款本金5.63百萬元 ・降息24件 / 貸款本金10.38百萬元
	房屋貸款展延或降息	貸款戶得個別檢具證明文件向本公司申請貸款緩繳，最長一年或借款利息降息0.25% 6個月	・緩繳16件 / 貸款本金57.41百萬元 ・降息6件 / 貸款本金26.95百萬元
	二、為善盡保險業社會責任，實踐本公司「We are family」核心經營理念，自2021年7月份起至12月止，推出「經濟弱勢保戶保單借款紓困專案」，提供本公司保戶近三個月內生活發生非因個人責任、債務或自願性失業等事由之重大變故，以致原工作受相當之影響，造成經濟困頓而需要紓困者，每名保戶得申請最高十萬元、低利率三年固定1.28%之保單借款紓困貸款。本專案實施期間2021年7月1日至2021年12月31日（其他壽險同業2021年7月1日至2021年9月30日），為業界唯一延長專案至2021年底的業者，截至2021年底，受理件數與核貸金額統計如下：		
	項目	內容	2021具體成果
	經濟弱勢保戶保單借款紓困專案	經濟困頓而需要紓困保戶	・受理件數6,199件 ・貸放金額518百萬元
有感貼心服務	保費繳納	因應COVID-19提供緩繳續期保費服務。2021年6月1日到2021年12月31日統計期間申請緩繳續期保費案件累計有325件	
	遠距投保	2021年台灣人壽推出遠距投保，訴求「三刷三免」，導入生物辨識身分認證機制，業務員只要進入台灣人壽行動投保系統，啟動遠距投保，保戶透過3次掃臉驗證就能完成身分驗證、聲明事項確認、要保文件簽署。全程免下載程式、免接觸、免紙本，並以加密電子傳輸確保資訊不落地，同時推出業界首創「親子同框刷臉辨識」，讓未成年人透過親子同框方式完成投保	
	業務員關懷	為了協助業務員維繫與保戶關係，本公司製作疫情關懷小卡及一連串數位教育寶典，減少人與人的連結，保持服務不中斷。此外，台灣人壽希望能與業務員一同抗疫度過難關，提出多項融通機制及相關費用補貼，中心主管與直屬主管更會致電 / 視訊關懷業務員狀況，給予即時的協助	
	i健康平台	台灣人壽率先跨界與華碩電腦、醫聯網等三強聯手，創立「i健康計畫」打造一站式健康平台，整合區塊鏈與疾病預測等技術，首創保戶 / 非保戶無差別「i健康計畫」服務；i健康平台與醫聯網合作提供線上醫師諮詢，於疫情期間透過遠距醫療服務提供民眾疫苗施打詢問，減少診所就醫不便，疫情期間成為民眾最給力的健康後盾。在台灣邁向超高齡社會之際，提供全民普惠、健康永續的新願景	

弱勢關懷不間斷

項目	2021年具體行動
捐贈雙北市防疫慰問金及添購防疫物資	為協助第一線醫護人員有足夠的醫護設備照顧病患，並保護自身安全，台灣人壽捐贈新台幣2,500萬元，並指定款項用途為「醫護人員生活補助、購置高階多功能呼吸器、製氧機、高氧加濕器、血氧監視器、快篩試劑等醫療器材、醫療物資及防護裝備等相關項目需求」，期盼能略盡綿薄之力，與全民一起團結抗疫
「防疫物資包」員工公益募款	COVID-19疫情嚴竣期間，日間照顧中心、社區照顧關懷據點全數關閉，也停止長輩供餐服務。為化解弱勢獨居長輩頓失收入、物資、防疫物品等來源的困境，以及面對疫情不知所措的衝擊，攜手弘道老人福利基金會發起「防疫物資包」募款計畫，幫助弱勢獨居長輩度過疫情期間的難關。台灣人壽同仁捐款支持「福幫達防疫物資包」，30日內募得140萬元，超過2,000人次弱勢獨居長輩受惠
結合核心職能強化長照工作者防疫險保障	2021年疫情升溫，爆發疫情的熱區—萬華，是台北市最老舊的行政區，人口老化相當嚴重。成立於萬華已有30年的財團法人台北市立心慈善基金會，其長照工作者服務雙北市共3,000多位高齡長輩，在疫情期間仍需到宅服務。然而，這群長照工作者僅有意外險，因此，透過捐贈保費提供立心基金會283位長照工作者防疫險，強化基本保障，倘在服務過程中，不幸染疫或其他法定傳染病，有保險理賠來補償其醫療費用，讓他們能安心地持續在第一線提供服務
受疫情影響之不動產承租戶紓困	本公司主動關懷受疫情影響之承租戶（如飯店、零售及展演等業者），實地訪查及檢視其營運狀況，評估承租戶受影響之情形，視情況降低租金或寬緩租金繳納。2021年間降租件數共20件，降租比例區間約15%~50%，租金緩繳件數共4件，緩繳租期3~6個月。另一方面，積極協助承租戶減輕租稅負擔，將政府減收之相關稅負回饋予承租戶，本公司於2021年間積極協助受疫情影響關閉部分樓層之飯店業者申請調降房屋稅率事宜，並將政府減收之房屋稅額及地租等額回饋予承租戶
疫情關懷影片「相信更好的自己」	突如其來的COVID-19疫情，打亂大家的生活節奏，為鼓勵民眾積極適應疫後新生活，台灣人壽推出疫情關懷影片「相信更好的自己」，藉由訪談不同行業的民眾，呈現疫情對各行各業的影響，回顧全台進入第三級警戒時的生活樣貌，並感謝那個挺過疫情的自己。台灣人壽自媒體Facebook及YouTube宣傳，超過53萬觀看次數，其他數位媒體平台如蘋果新聞網版位，超過150萬次曝光

3.2.9 氣候變遷風險

管理方針－氣候變遷

政策與承諾 | 持續強化推動公司氣候風險管控

具體行動及成效

與金控風管單位討論「氣候變遷風險」定義及管理架構及氣候風險因子並將「氣候變遷風險」納入風險管理政策

目標

短期

- 建立投融資氣候風險評估機制
- 建立台壽TCFD高階管理會議
- 氣候變遷風險相關資訊揭露機制

中長期

- 提高綠色金融服務及產品貢獻度
- 持續推動ESG及低碳商品

呼應SDGs

13 氣候行動

治理面

台灣人壽董事會每年依風險治理核心政策，負責核議重大投、融資案件之申請及檢討重大風險損失案件，氣候變遷相關風險與機會即包含其中。由母公司中信金控風險長督導 TCFD 專案及管理架構之建置，由其轄下之風險管理單位協調各子公司相關單位氣候變遷議題。本公司由風險管理部最高主管主責，制定、修訂風險管理政策及辦法，落實氣候風險衡量及氣候風險報告等業務，積極參與 TCFD 專案運作，並上報至風險管理委員會及董事會。

TCFD 專案包含：

1. 配合母公司中信金控氣候變遷策略，擬定年度計畫。
2. 業務及投資單位主責尋找或開發與氣候變遷相關之商業機會，行政及總務單位擬定對應氣候變遷的因應措施，確保符合國際減碳環保趨勢，以及國內法規要求。

而為提升董監事與經營階層對於氣候變遷治理、低碳經濟發展的趨勢與契機，2021 年，我們也參與母公司中信金控安排的外部教育訓練課程，約 2 小時。

策略面

依循母公司中信金控政策及目標，台灣人壽強化氣候風險衡量，持續精進風險評估方法論及情境設定，並依營運管理需要，建立氣候風險管控機制，提升氣候風險意識。在業務上，則聚焦於發揮永續投融資及保險商品力量，持續推動低碳業務，促進淨零排放。「綠色能源」是中信金控所鑑別出的重大機會點之一，身為亞洲第一家參與離岸風電聯貸的台灣壽險業者，我們將持續透過投融資的挹注，支持太陽能與風能等再生能源發展。而為降低投資部位的財務碳排放量，我們設定了「每年投資採取 SBTi 行動之公司家數較前年成長 10%」的短期目標，中、長期則將逐步退出高碳排產業（詳見 5.2 責任投資）。

風險管理

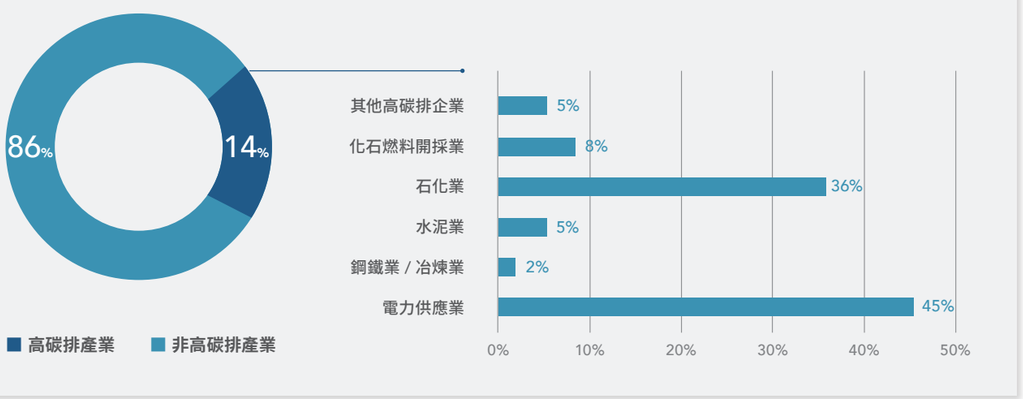
台灣人壽配合母公司中信金控之 TCFD 專案並依循本公司風險治理核心政策，於風險管理程序中納入氣候變遷風險之考量，並落實風險辨識、衡量及監控等機制。實際管理成果如下：

1. 轉型風險：

為對抗氣候變遷、降低碳排放量，各國新政策、國際新貿易規則如碳邊境調整機制也相應成形。未來新政上路後，首當其衝的將是鋼鐵、水泥、電力等高碳排產業。為因應氣候變遷風險之實務運作需求，透過行業編碼對應、廣納內部意見，明確定義面對轉型風險敏感之「高碳排產業清單」，以利投資或融資前之評估與歸類。高碳排清單共分為電力供應業、海洋 / 航空運輸業、鋼鐵 / 冶煉業、水泥業、石化業、石化燃料開採業及其它台灣產業。台灣人壽依循母公司中信金控公告之高碳排產業清單，統計本公司高碳排產業暴險。

依「高碳排產業清單」之分類，本公司投資組合中高碳排產業暴險約為總暴險的 14%，其中主要來自電力供應業及石化業，分別佔高碳排產業暴險的 45% 及 36%。

● 投資組合　高碳排產業暴險結構



台灣人壽依循「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials，簡稱 PCAF) 的「金融業全球溫室氣體盤查和報告準則」 (Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry) 之金融資產分類方式及其方法學，計算公司部位財務碳排放量。子公司中信產險則定期統計與氣候相關商品（如颱風洪水險等）之自留業務，依地區別進行暴險分析，避免過度集中；另加強核保作業、視需要辦理再保險，以控制公司理賠損失且有效移轉氣候變遷風險。詳見 3.2.10 子公司氣候變遷風險。

2. 實體風險：

對於不動產投資及氣候相關商品，著眼於淹水與坡災等兩項實體風險可能造成的衝擊。淹水風險部分，為精進淹水風險分析尺度與危害精準度，與「福爾摩沙氣候智慧服務有限公司」 (Formosa Climate Smart Service Limited ，簡稱 FCS) 合作，藉由 FCS 氣候資料與淹水模型的導入，產製出的商業用及住宅用兩類型不動產價值損失模型，定期盤點並監控相關業務暴露於淹水高風險區域的情形；坡災風險部分，參考 NCDR Dr.A 氣候變遷災害風險調適平台公布的「全台災害風險圖」，定期盤點並監控相關業務暴露於坡災高風險區域的情形。

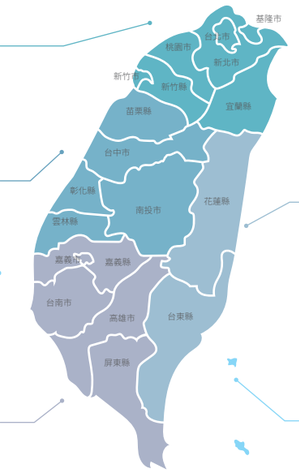
● 高淹水風險暴險盤點

依據 1986 年至 2005 年歷史資料，FCS 統計全台各行政區發生極端降雨（連續 24 小時雨量超過 600mm 以上）、進而導致淹水的機率，統計結果顯示全台 368 個行政區中，有 86 個行政區發生淹水的機率介於 50% 以上（以下定義為高風險區）。以 2021 年 12 月部位為基準，本公司各項業務可能受淹水風險影響之暴險情形如下：

北部地區	高風險區
房貸 / 法人不動產擔保放款	2.97%
不動產投資	0%
自有營運據點	0

中部地區	高風險區
房貸 / 法人不動產擔保放款	0.16%
不動產投資	0%
自有營運據點	0

南部地區	高風險區
房貸 / 法人不動產擔保放款	4.5%
不動產投資	0%
自有營運據點	0



圖示說明	淹水高風險區域
房貸 / 法人不動產擔保放款	總放款佔比
不動產投資	投資金額佔比
自有營運據點	據點數

東部地區	高風險區
房貸 / 法人不動產擔保放款	0.02%
不動產投資	0%
自有營運據點	0

離島地區	高風險區
房貸 / 法人不動產擔保放款	0%
不動產投資	0%
自有營運據點	0

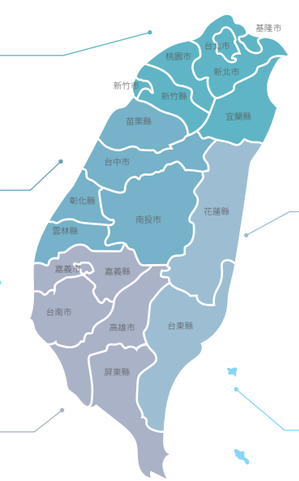
● 坡地災害風險暴險盤點

依據 NCDR 坡地災害潛勢地圖資訊，全台 368 個行政區中，有 39 個行政區位於坡災高風險區。以 2021 年 12 月部位為基準，本集團各項業務可能受坡災風險影響之暴險情形如下：

北部地區	高風險區
房貸 / 法人不動產擔保放款	0.27%
不動產投資	0%
自有營運據點	0

中部地區	高風險區
房貸 / 法人不動產擔保放款	0%
不動產投資	0%
自有營運據點	0

南部地區	高風險區
房貸 / 法人不動產擔保放款	0%
不動產投資	0%
自有營運據點	0



圖示說明	坡災高風險區域
房貸 / 法人不動產擔保放款	總放款佔比
不動產投資	投資金額佔比
自有營運據點	據點數

東部地區	高風險區
房貸 / 法人不動產擔保放款	0%
不動產投資	0%
自有營運據點	0

離島地區	高風險區
房貸 / 法人不動產擔保放款	0%
不動產投資	0%
自有營運據點	0

3. 情境測試：

台灣人壽依循母公司中信金控所擇定三種不同之氣候變遷情境，進行壓力測試，以評估氣候風險對不同業務造成之影響及衝擊程度。請參考中信金控 2021 年永續報告書的「02. 永續經營－氣候變遷行動與策略」章節。

指標與目標

現階段台灣人壽追蹤、監控各項氣候關鍵指標包含能源使用、碳排放、水資源、土地利用、廢棄物、其他空氣及水排放等，訂定以 2020 為基準年，設定於 2025 年達成減碳 5%、節水 5%、減少廢棄物 5% 之目標。碳盤查方面，我們已通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查認證，每年於官方網站揭露結果。

3.2.10 子公司氣候變遷風險

管理方針－氣候變遷

政策與承諾

- 承諾支持TCFD及減碳目標
- 發展綠色保險商品及投資綠色產業
- 氣候變遷風險評估納入風險管理程序

具體行動及成效

- 2021年第一季完成中信產險氣候變遷風險評估報告
- 2021年與氣候變遷相關保險商品保費收入佔產險總保費比例5.98%
- 2021年承保綠色保險件數及保費如下：
  1.建築物營造綜合險：9件，保費約69萬
  2.太陽能板、水力發電、汙水處理廠等相關營造綜合、安裝綜合險、商業火險：45件，3,347萬元

目標

短期

依據保險業氣候相關風險財務揭露指引，建立氣候變遷相關風險管理政策

中長期

- 中期目標
  1.配合母公司中信金控TCFD專案，統計投資組合之高碳排產業暴險情形以及財務碳排放及碳足跡
  2.與母公司中信金控風管部合作研討氣候風險危害度評估模型
  3.依管理需要，建立氣候風險暴險管控機制或風險限額
- 長期目標
  1.持續精進氣候風險量化及情境分析之模型與工具
  2.逐步降低高碳排資產暴險及擴大綠色金融服務及產品的貢獻度

呼應SDGs

13 氣候行動

中信產險每年針對氣候變遷風險進行評估，並將結果併入自我風險及清償能力評估機制（Own Risk and Solvency Assessment，簡稱 ORSA）監理報告，提供給主管機關。有關氣候變遷風險相關作為概述如下：

(一) 結合保險業企業風險管理（ERM）架構，將氣候變遷風險納入新興風險議題，從風險辨識、衡量到因應，強化氣候變遷之風險控管，包含投資面、營運面及保險面。

(二) 開發與 ESG 相關商品及服務，包括綠色保險、低碳行銷、強化營運持續管理機制，並加強教育訓練。

(三) 成立環境永續小組，推動 ISO 14001 環境管理系統、ISO 50001 能源管理系統、ISO14064-1 溫室氣體盤查等工作，作為環境與能源管理系統之指導原則，達成本公司環境永續政策與目標，以及實踐台壽的永續承諾。

(四) 每年依據 Willis Re 所提供之巨災風險模型，評估工程險及商業火險，在颱風洪水等天災事件最大可能損失，安排超額再保險，有效降低氣候變遷造成之巨災損失。

3.2.11 內控內稽

內部控制制度

為強化及落實內控制度，台灣人壽評估「管理階層監督與控制文化」、「風險辨識與評估」、「控制作業與管理」、「資訊與溝通」及「監督活動與導正措施」等項目。建立「自行查核制度」、「法令遵循制度與風險管理機制」及「內部稽核制度」之內部控制三道防線，並將「內控制度執行成效」、「資安執行成效」與「法令遵循制度執行成效」等項目納入年度個人績效考核並明訂占比，促使全體同仁共同推動內部控制三道防線機制。

內部稽核制度

遵循「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」建立內部稽核制度，設置直隸董事會之獨立內部稽核單位。協助董事會及治理階層評估內部控制制度的有效性，適時提出改進建議，作為檢討修正之依據。內部稽核單位每年針對各單位業務及法令遵循制度執行情形，辦理至少一次一般查核，視需要辦理專案查核。對查核缺失事項持續追蹤覆查，並將追蹤考核改善辦理情形提報董事會，董事會定期就內部控制制度缺失檢討與內部稽核單位進行座談。

3.3 資訊安全

管理方針－資訊安全及個資保護

政策與承諾

台灣人壽在資訊安全防護上，首重事前預防及應變準備，從資安治理、資安防禦、監控與回應、情報與聯防及個資防禦等5大策略，全方位建構台灣人壽的資安與個資防護

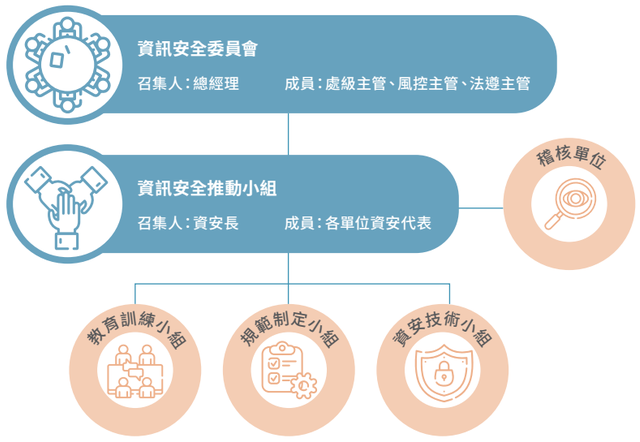
具體行動及成效	目標 短期	目標 中長期	呼應SDGs
資安治理： 增設資安長，制定校準金管會金融資安行動方案、國際資安標準及國際資安管理框架、集團及本公司業務目標之資安策略與藍圖	持續辦理董監事資安教育訓練課程，聘任外部顧問提供董事資安諮詢	增進董事會對資安情勢之掌握度，並將資安風險納入經營決策考量，帶動重視資安的組織文化	8 就業與經濟成長
資安防禦： 已導入弱點掃描、黑白箱檢測、滲透測試等風險識別技術，並定期委請第三方進行電腦系統資訊安全評估，確保系統安全性，以落實對客戶隱私與個人資料之保護	針對實體、網路、端點、伺服器、資料庫系統持續強化資安防護技術與管控機制並透過資訊安全管理平台進行整合管理	持續關注新興科技衍生之資安威脅，導入風險弱點管理、系統檔案安全檢測、容器安全檢測技術、人工智慧資安技術及巨量資訊分析技術，並強化持續性威脅防護系統	8 就業與經濟成長
監控與回應： 已整合分析資安設備報表資料，並監控、查處各項資安事件，藉由事件調查分析，持續調校資安系統規則，精進資安人員專業能力，強化安全防護機制	持續加強資安事件監控機制，強化偵測與防護外部未知惡意威脅，即時通報與阻擋異常行為，提高資安韌性	建立與金融資安監控中心串接之自動化監控處理應變能力	8 就業與經濟成長
情報與聯防： 已依據F-ISAC、集團情資、資安新聞等情資及時調整資安機制或進行弱點修補，並定期執行資安攻防演練	提升資安人員證照比例，培育人員情資判讀分析能力	建立與F-ISAC串接之內外部情資蒐集分析能力	16 和平與正義制度
個資防禦： 已訂有「個人資料檔案侵害事件緊急應變計畫」，並維護BS10012認證有效性，確保客戶資料之存取、處理、傳輸、保存以及人員與設備之安全均完整管控	持續維持證照的有效性	依據資訊安全治理國際標準，推動將資安、個資及業務整合考量之ISO 27001驗證	16 和平與正義制度

3.3.1 資安治理

本公司設置資訊安全部，並指派副總經理職級擔任資安長，負責全公司相關事務，並制定「資訊安全政策」，設立「資訊安全委員會」為最高管理機構，由總經理擔任召集人，資安長擔任執行秘書。直屬總經理管轄的資訊安全部每半年於資訊安全管理會議中呈報資訊安全推動成效、新興資安議題及因應方案，重要議題則另行呈報董事會。每年於董事會呈報資訊安全整體執行情形。

為了發揮母子公司資源綜效，台灣人壽資安長與母公司中信金控定期透過資安主管會議檢視集團資安維護狀況，進行資安交流，檢視資安防護成效。

● 資訊安全委員會



3.3.2 資安防禦

面對千變萬化的網路攻擊與入侵方式，台灣人壽利用多層次的防禦技術來阻絕不同類型的攻擊，從網路、應用系統、硬體、作業系統與資料層面，利用不同防護機制，偵測並阻擋資安威脅，強化關鍵資安風險防護，並委請第三方定期進行滲透測試與 DDoS 攻擊演練，確保對外系統具有足夠的防護能力。除了透過外部機構提升對外防護，台灣人壽亦自行培育及提升資安人員專業能力，並透過定期社交工程演練及資安宣導強化員工資安意識。

本公司及子公司中信產險自 2017 年導入 ISO 27001：2013 資訊安全管理系統及 BS 10012：2017 個資作業管理系統且通過驗證，對資訊作業訂定預防、監控及事後應變措施等，提升資安風險的掌握及管理。

● 國際資安標準

個體	國際標準	驗證範圍
台灣人壽	ISO 27001：2013資訊安全管理系統	資訊處所有系統開發、作業及維運，網路管理、機房、資訊支援活動及資安部業務
	BS 10012：2017個資作業管理系統	全組織，包含總公司所有部門、所有分公司、區域中心及通訊處
中信產險	ISO27001：2013資訊安全管理系統	官方網站、內部核心系統暨對外服務系統，包含網路投保之開發、操作及維運，機房管理、網路基礎設施及相關資訊處理支援活動；數位金融部使用官方網站、網路投保之作業活動
	BS10012：2017個資作業管理系統	全公司，包含分公司、通訊處及服務中心，涵蓋全組織之個人資料保護及其相關資訊作業

3.3.3 監控與回應

為及時阻絕資安漏洞，台灣人壽配合母公司中信金控建置資訊安全監控中心（Security Information and Event Management，簡稱 SIEM），24 小時監控內部資安環境變化以即時發現問題及應變。對於資訊資料、日常作業的系統以及人員使用的電腦，台灣人壽均建置異常監控的機制，確保作業使用的電腦不會遭受網路病毒的威脅，並在最短時間偵測出異常作業。本公司制定資安事件通報機制，定期執行程序演練，確保人員可以在第一時間處理資安事件。

3.3.4 情報與聯防

台灣人壽身為金融資安資訊分享與分析中心（F-ISAC）的會員，對於 F-ISAC 提供的資安情資，依照 ISMS（Information Security Management System）資訊安全管理系統之作業安全管理規範，制定防護情資相關的安全性機制及弱點修補，並主動加強公司資安攻防演練，對外服務的網站，台灣人壽每年委請第三方合格的資安公司，協助辦理滲透測試確保資安防護的有效性。

3.3.5 個資防禦

針對個資侵害或資安相關事件，台灣人壽訂有「個人資料檔案侵害事件緊急應變計畫」，若發現或經通報疑似資安及含個資事件，將於第一時間通知相關單位，研判事件嚴重等級，必要時由事件應變指揮官成立緊急應變中心進行因應，應變中心指揮官由事故權責單位部級主管以上擔任，由資訊安全推動小組成員擔任事故管理、溝通協調、調查評估及公關媒體等任務編組成員。事故權責單位應提交詳細事件報告，分析根因以降低未來事故重複發生之機率。

● 資訊安全教育訓練統計

對象	課程名稱	課程時數	參與人次	課程形式
專職人員	資訊安全宣導課程	15	8	線上及實體
一般同仁	資訊安全宣導課程	3	8,987	線上
一般同仁	個人資料保護法	0.5	8,985	線上

台灣人壽嚴格保護客戶個資，資訊系統平台僅顯示業務所需最小資料量，減少暴險機會，同時也強化資安縱深防禦基礎建設。包含資料分級、電腦上網管制、個人電腦安裝資料外洩防禦軟體 (Data Leak Prevention，簡稱 DLP) 、上網隔離架構、網路異常流量監控及特權帳號管理，以防止 DDoS 攻擊及進階持續性滲透攻擊 (Advanced Persistent Threat，簡稱 APT) 等。另外，本公司針對電腦病毒防護、駭客入侵防護及資料外洩風險等進行全面監控，針對未達標項目定期提醒相關單位。

3.4 法令遵循

台灣人壽持續優化「法令遵循制度」與相關辦法，並每半年辦理法令遵循自行評估作業，確保各項業務皆符合法令要求。我們訂有「法令遵循風險評估與呈報辦法」，並已於 2021 年 4 月完成法令遵循風險評估報告，將評估結果及優化措施向董事會報告。各單位於辦理業務時須確實遵循外部法令規範，若有發生違反法令之情形，法令遵循單位亦督促各單位對於缺失或弊端進行原因分析、可能影響評估，並提出改善建議。台灣人壽總機構法令遵循主管亦每半年向董事會及審計委員會報告，以使董事會及相關高階主管能獲悉法令遵循事項之執行狀況。台灣人壽總機構法令遵循主管、法令遵循單位所屬人員及各單位法令遵循主管除就任時符合應具備之法定資格條件外，後續應每年參加 20 或 15 小時以上之在職教育訓練。2021 年度台灣人壽發生 1 件重大裁罰案。

管理方針－法令遵循

政策與承諾　確保營運行為遵守法規，確保作業符合公司政策與原則並導入科技輔助。

具體行動及成效

- 於2021年4月完成法令遵循風險評估報告，並依規函報主管機關
- 針對不同對象（董事、高階主管、業務人員及新進人員等），分別就法令遵循、防制洗錢及打擊資恐相關法令等主題，舉辦相關教育訓練與宣導
- 建置法遵作業系統，完整掌握重要法令變動之遵循狀況，確保各項業務皆符合法令要求

目標

短期
- 建構完善的法令遵循風險評估機制，每年定期辦理法遵風險評估，以有效提升法遵風險監控並因應日趨嚴格的金融監理趨勢
- 持續強化第一道防線人員遵法職能並優化法令遵循教育訓練，視業務單位辦理業務之遵法情形，評估增加教育訓練之課程主題及頻率

中長期
- 持續針對特定業務提供專門協助，另針對新商品、新業務強化二道防線管理
- 推動法遵管理系統化

呼應SDGs

● 2021年受主管機關重大裁罰及改善措施

事由	金管會就台灣人壽辦理保險業務，有下述違反保險法相關規定情事： 1.對於保戶以保險單借款方式購買投資型保險商品，未能落實執行保費來源相關查證及審核機制； 2.向第三人承租不動產供利害關係人使用，未於交易前提供交易條件不優於同類對象之證明文件供核決主管為決策參考 <2021年3月23日金管保壽字第 11004911602 號函>
罰款	1.依保險法第171條之1第5項規定核處新台幣120萬元罰鍰； 2.依保險法第168條第8項規定核處新台幣200萬元罰鍰
改善措施	1.已完成內部相關投保規範之修訂及系統檢核功能之調整，重新強化相關控管機制； 2.已修訂相關檢核表單，嗣後有向第三人承租房屋供利關人使用時，將另行納入公共事業費用及大樓管理費作為交易條件進行比較，並檢附檢核資料併呈動支核決權限主管核決

註：本表以新台幣壹百萬元以上之裁罰案件進行揭露

3.4.1 防制洗錢與打擊資恐

台灣人壽為遵循洗錢防制法、資恐防制法及金融機構防制洗錢辦法等規定，訂有相關內部規範，以健全防制洗錢及打擊資恐制度，並積極推動教育訓練，除高階主管需每年上課之外，亦要求全體員工定期參加共通性防制洗錢課程。

我們設立防制洗錢及打擊資恐委員會，由總經理擔任主席，相關單位一級主管擔任委員，每季召開1次委員會，2021年共召開4次，以確保防制洗錢及打擊資恐等相關風險受到控管，落實防制洗錢及打擊資恐機制之執行。

3.4.2 個人資料防護

台灣人壽已通過國際標準「BS 10012: 2017 個人資料管理制度」驗證，建構完善個人資料管理體系，相關作法如下：

1. 依法制定「個人資料管理政策」及「個人資料檔案安全維護辦法」，並於官方網站揭露隱私權保護政策，以揭示個人資料保護目標、管理組織以及維護措施。
2. 定期召開個人資料管理委員會，以督導制度運作並定期檢討制度妥適性。
3. 定期執行個人資料管理目標有效性評估作業，監督制度落實程度。
4. 定期舉行個人資料教育訓練，使員工瞭解制度運作方式。
5. 定期盤點單位業務流程、風險評鑑以及個人資料清查作業，掌握本公司內個人資料流向及維護措施落實情形。
6. 定期舉辦個人資料檔案侵害事件緊急應變演練活動，確保各單位得有效執行應變措施，並研議改善機會。

3.4.3 智慧財產權

台灣人壽透過委任外部專業顧問辦理專利申請業務，諮詢業界動態及專業分析，以協助本公司發展金融科技領域及創新服務。截至 2021 年底，台灣人壽已取得國內發明專利 8 件、新型專利 21 件與設計專利 2 件，共計 31 件，用於公司之網路投保、核保、理賠等多項保險作業；另取得商標共 16 件。在智慧財產權管理方面，於每台電腦安裝 Smart IT 電腦資產管理軟體，可彙整統計全公司軟硬體安裝使用狀況及管理電腦資源開放與否，確保本公司電腦均使用合法授權軟體，定期掃瞄檢查各單位電腦軟體程式，避免侵害智慧財產權。

CUSTOMER CARE
AND SUSTAINABLE
INSURANCE

客戶關懷
與永續保險

04

4.1 **公平待客**
4.2 **數位金融**
4.3 **ESG 保險商品**

滿足客戶真正的需求是台灣人壽的初衷。我們以「內化公平待客 DNA」、「成為客戶首選」、「推動社會永續」為公平待客三大政策主軸，重視客戶的聲音，強調整個保單生命週期中的客戶體驗。同時，台灣人壽自願遵循聯合國永續保險原則（PSI），不斷開發創新的 ESG 保險商品，也針對銀髮高齡、健康促進，以及弱勢保障需求，推陳出新。

客戶關懷與永續保險

4.1 公平待客

管理方針－服務品質與客戶滿意

政策與承諾　積極落實公平待客原則，傾聽客戶聲音，提供客戶最佳服務體驗，成為客戶體驗與營運效率領先的最佳壽險公司

具體行動及成效

- IDEA Box員工創新提案機制鼓勵內部創新
- VOC客戶聲音統一管理，通則改善客戶痛點
- 落實NPS體驗管理，滾動檢討優化迴圈
- 推動健康促進服務及外溢商品
- 設計高齡及特殊族群專屬的商品與服務

目標

短期

- 內化公平待客DNA，建立最適化組織、流程、工具與能力
- 成為客戶推薦首選，建立端到端客戶體驗優化機制

中長期

推動社會永續，以客戶需求及社會永續驅動業務策略與客群經營管理

呼應SDGs

台灣人壽制定公平待客三大政策主軸，由內而外依序為「內化公平待客 DNA」、「成為客戶推薦首選」、「推動社會永續」。透過董事會每月的監督指導、執行團隊的具體落實與回報，以及定期借鑒國內外同業做法由外而內持續精進，形成動態優化的迴圈機制，進而達成完整的公平待客營運體系。

● 公平待客藍圖

註：台灣人壽不適用公平待客9大原則中「複雜性高風險商品銷售原則」（無銷售相關商品）

● 公平待客三大政策

三大政策	2021年執行情形
內化公平待客DNA	**身心障礙擴大承保** 擴大小額終老族群之承保條件，並擴大身障族群承保機會，取消已達1-11失能等級族群無法投保失能險之規則，並開放身障族群透過電銷通路傳真方式投保。2021年身心障礙承保件數共814件，承保件率0.36%，較2020年0.33%成長0.03% **IDEA Box員工創新提案機制** 推動內部創新提案制度，並納入員工績效考核加分項。2021年有111件提案，在提案期間已有3件提案落地執行，再選出53件優選提案由董事參與最終評選，選出3件優勝提案並於2022年逐步推動落地執行規劃 **建置官網公平待客專區** 透過專區向客戶傳遞四大公平待客資訊，包含貼心友善舉措、適切易懂資訊、雙向溝通重視及台灣人壽公平待客理念，自2021年9月上線以來至2021年底，累計瀏覽達15,415次
成為客戶推薦首選	**理賠後關懷服務** 提供失能及罹患重症的保戶專業心理諮商，舒緩驟然罹病及治療過程之負面情緒，並提供優惠貸款減輕長期的經濟壓力。2021年度預約服務人數40人 **i健康平台** 透過整合7項健康數據，搭配4項疾病風險預測，與醫聯網合作提供線上醫師諮詢，於疫情期間透過遠距諮詢服務提供民眾疫苗施打詢問，減少診所就醫不便，疫情期間成為民眾最給力的健康後盾 **TeamWalk職場健康管理APP** 提供員工事前健康管理及事後團險完整服務：健康管理應用穿戴式裝置上傳運動數據，以個人、雙人及團體競賽模式激勵員工運動；團險服務依員工理賠旅程，設計保障查詢、理賠申請及一鍵聯繫專人等服務。2021年同意採用平台之企業家數達2,500間，潛在員工用戶數達24萬人，APP已於2021年8月上線 **AI健康分APP** 依據商品或服務適合度，設計慢性病風險預測模型，以供客戶自我評估未來健康風險及適合商品。由於模型不以年紀為主要考量，因高齡而曾在投保過程遇到困難的客戶，可以有額外的健康資訊給核保人員參考，落實對高齡者的公平待客，APP已於2021年10月上線
推動社會永續	**高齡及弱勢族群商品** 2021年分別推出具保本及不保本性質的長照險，滿足客戶不同需求，並預計推出包含認知障礙及身故保障的一年期失智險，以補足老年不幸罹病時的開銷缺口 **弱勢理賠優先處理** 為落實公司弱勢關懷政策，微型保險之理賠申請，免查件三日結案率達100%，2021年優先處理29件微型保險的理賠申請

4.1.1 致力創造安心的投保體驗

保險服務並非從保單成立後才開始，台灣人壽重視從與客戶最初的投保前接觸到投保後的理賠、資訊查詢服務，深入保單生命週期，以客戶為中心，檢視所有客戶旅程的情境。透過持續精進的營運流程計畫（Target Operating Model，簡稱 TOM）串聯產品端到客戶端，並藉由數位工具加快、加深對客戶的服務，讓客戶在保險旅程中充分感受到公平、合理、透明且溫暖的對待。

● 透明安心的投保流程

投保前

保單健診行動工具

- 整合保戶現有之保單及家戶關係資料，並透過大數據分析技術將客戶依人生階段分群，透過圖像式需求分析，模組化評估身故、意外、住院日額、實支實付、重大疾病、長期照顧等6大保障需求額度，使保險規劃更貼近客戶之需求。

財富安穩傳

- 以「安全防護」、「穩定增值」及「傳愛一世」三大要點，推出全新客戶服務網站：
  「AI算命」專區：以生活化的趣味互動，透過上傳個人手掌紋照片分析出運勢報告，並對應出保險規劃建議，觸發民眾的風險意識及保障需求。
  「人生九宮格」專區：依個人或家庭階段區分人生九宮格，並評估其經濟能力，參考不同方案，規劃最適合的保障。

AI算命　人生九宮格

預見保險顧問

- 客戶可依照所欲諮詢的商品類型及所在地區，媒合專業保險顧問，推薦給客戶最適合的業務同仁。
- 平台推出後，年瀏覽量已近26萬人次，服務滿意度高達4.7顆星 (滿分5顆) 。2021年，台灣人壽觀察到預約顧問的客戶中有許多是新手爸媽，特別推出最強新生兒保險指南，幫助新手爸媽了解保險觀念，並能夠自我檢視是否有保障缺口需要補強。

預見保險顧問

投保中

行動投保

- 透過自動化檢核，自動匯入系統中已有的保戶資料，減少客戶重複填寫相同基本資訊，並檢核保單應填欄位與文件，降低後續補件之往返流程。
- 搭配「保單健診系統」行動工具，從保單健診、建議書、要保書至電子簽名，最快僅需10分鐘即可完成投保。

遠距投保

- 因應後疫情時代，發展新常態遠距保險服務模式，提供客戶虛實整合一致的投保體驗，安全投保服務不中斷。
- 規劃業務員新型態的招攬方式，透過無接觸線上視訊及簽署，無紙本往返，環保愛地球，加速投保作業流程。

網路投保

- 網路投保是目前投保最快速且可大幅減少人與人接觸的投保管道，台灣人壽提供24小時線上隨時投保，最快在3分鐘內即可完成。
- 網路投保產品效率高，且商品種類多元，包含年金、壽險、傷害險、重大疾病險與旅平險等產品，滿足客戶不同保險需求。

電話投保

- 透過全年無休的線上專人電話投保旅平險服務，投保完成立即提供簡訊及Line官方帳號通知，提供客戶即時的投保管道。
- 透過Line官方帳號預約專人投保旅平險，依客戶方便時間預約回電投保，一通電話零接觸投保完成。

電子照會系統

- 藉由電子照會回覆平台，可縮短紙本照會往返寄送的流程與時間，降低個資外洩風險並落實個資文件不落地。
- 在核保人員於線上發送照會後，業務同仁即可直接回覆，克服時間與空間的距離，加速內部作業效率。
- 照會處理時效已由傳統紙本7.8天縮短至2.5天。

投保後

理賠區塊鏈

- 保戶登入保戶天地專區，依線上導引填寫理賠申請資料，並進行醫院授權，授權內容以防偽、防漏、防盜及防濫用之區塊鏈技術傳輸給醫院，醫院再以區塊鏈技術傳輸保戶指定的醫療證明至台灣人壽系統，即可完成理賠申請。

Ibon便利賠

- 保戶可在7-ELEVEN使用ibon機台，依線上引導填寫理賠申請資料，再由事務機掃描上傳診斷證明書及醫療收據等文件後，到櫃台將文件免費包裝寄至本公司，即可完成理賠申請。

健檢金掃碼即領

- 業界首創24小時即時給付健檢金服務，保戶收到通知後，掃描專屬QR code，即可選擇領取方式，引導式填寫匯款資料，1分鐘內即可操作完成。

理賠後關懷服務

- 提供關懷服務予失能及罹患重症的保戶專業心理諮商，舒緩驟然罹病及治療過程之負面情緒。

官方Line保險服務

- 台灣人壽Line官方帳號個人化服務領先業界提供「理賠試算」、「進度查詢」等功能。
- 免去頻繁登入帳號密碼，即可預知理賠金額或查詢契約變更、投保及理賠進度，提供透明、即時的資訊揭露。

行動保全

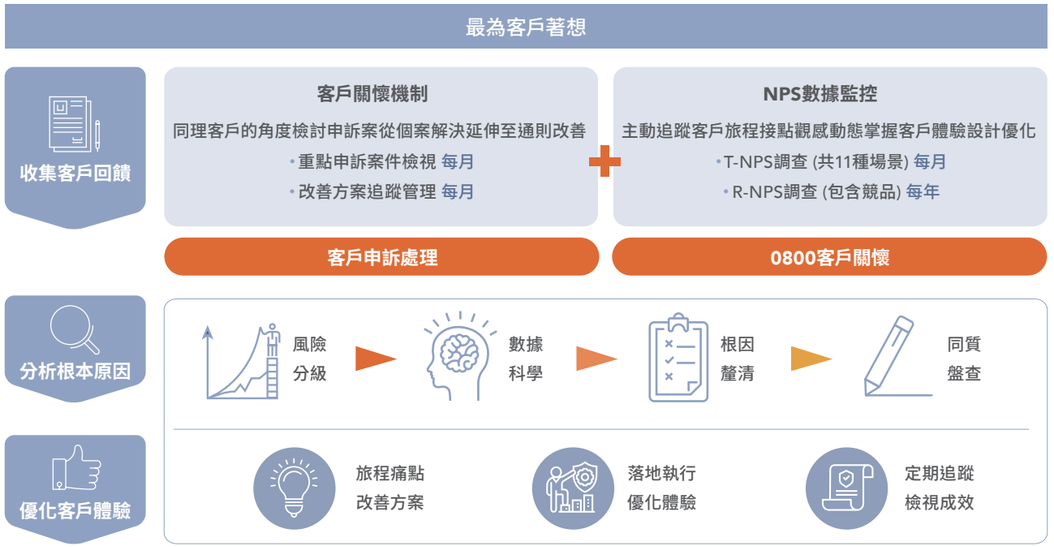
- 為完善通路數位工具建置，提升整體服務品質與效能，業務同仁透過行動保全 (保單服務APP)，即可快速辦理保全作業，取代紙本送件事前準備繁瑣且應備文件易不齊全之狀況，更可節省內部行政作業程序，大幅提升效率。
- 平均作業時效已由傳統紙本10天縮短至4.17天。

變更申請功能優化

- 線上保全變更：因應客戶自主性提高，數位工具發達，客戶更習慣線上查詢及變更保單內容，目前已提供多達23個項目可直接於線上申請，客戶無須攜帶繁冗證件文件、省去舟車勞頓。

4.1.2 傾聽客戶心聲

從客戶體驗的角度出發，定期檢視客戶服務旅程中的滿意程度 (例如：投保旅程、繳費旅程或理賠旅程等) ，針對客戶的回饋，審視各項流程之缺點，擬訂計畫，加以改善。為持續優化「銷售」至「服務」的端到端客戶體驗，本公司引進淨推薦值 (Net Promoter Score，簡稱 NPS) 分數，系統性地管理客戶體驗與感受並予以優化，確保切中客戶需求。



T-NPS

- 每月依據11大客戶旅程收集NPS調查結果進行分析，11大客戶旅程包含保單挑選、投保、日常往來、續期繳費、保單查詢、保單變更、保單借款、進線客服、給付、理賠與解約。每月製作T-NPS月報、回訪客戶開放式意見及每季製作NPS分析報告，協調各單位即時替客戶解惑，針對客戶意見擬定改善計畫，以降低客戶進線抱怨、申訴機率，亦獲得客戶正面回饋。
- 2021年T-NPS發出92萬份調查問卷，回收1.2萬份，即時回訪並處理334件客戶意見，降低客訴發生機率，2021整體推薦分數27分，較2020年提升23.8%。

R-NPS

- 每年執行R-NPS (Relation-Net Promoter Score) 淨推薦分數調查，委託第三方市調公司進行六大壽險品牌的市場調查，使高階管理層得以掌握市場競爭概況，制定策略方向。
- 2021年調查結果，台灣人壽R-NPS品牌淨推薦分數首度由負轉正，較2020年大幅成長19分，在六大壽險品牌中排名第三。五大構面各保險公司滿意度排名中，台壽客戶對於商品內容及商品價格等構面較為滿意，調查有效樣本數1,213份，並依照台灣人口分布進行年齡及性別抽樣控制。

註1：T-NPS (Transactional-Net Promoter Score) 即客戶在完整經歷產品、服務後的即時推薦度
註2：R-NPS (Relation-Net Promoter Score) 即在時間相同間隔下 (通常以季度，年為主) ，客戶對品牌、產品、服務等的總體推薦度
註3：六大壽險品牌：台灣人壽、國泰人壽、中國人壽、南山人壽、富邦人壽、新光人壽

4.1.3 細心處理客戶回饋

為傾聽客戶聲音，台灣人壽提供多元申訴管道、設置申訴專線；為維護金融消費者權益，我們制定「金融消費爭議處理制度」以提升消費爭議處理之效率與品質，並設有專責單位，釐清爭議事實，提供解決方案及時妥處。另依「客訴評議案件預警機制管理辦法」，針對申訴處理後仍不滿意而至金融消費評議中心申請評議之案件，每月以燈號預警報表定期控管，並追蹤權責單位改善方案之執行進度，以有效解決並杜絕相同問題再次發生。

● 歷年申請評議比率

	2021年	2020年	2019年
名次	第9名	第4名	第10名
評議件數	91	70	68
簽單契約總件數	12,047,631	11,036,115	9,972,990
申請評議比率	0.075533522	0.063428118	0.068184165

註1：申請評議比率＝[評議件數 / 簽單契約總件數]×10,000
註2：大型壽險業者係指資產規模達新台幣一兆元以上

● 評議比率上升說明及改善措施

2021 年申請評議件數較前一年顯著增加 21 件，經逐案分析原因，我們已適宜調整作業。另理賠評議 44 件佔總件數 48%，主因為理賠認定標準，以及失能險體況 / 等級認定爭議；理賠認定問題，已加強溝通說明降低認知落差；失能險部分，則於新商品條款增加「至失能診斷確定日後六個月當日仍生存者」之標準，以減少日後類似失能險保單的爭議。對台灣人壽而言，每件爭議事件皆是公司學習、成長的動力，透過不斷的調整改善，期許客戶滿意度逐步提高。

4.1.4 豐富多元的客戶溝通

不同的客戶有其熟悉、習慣的資訊接收管道，台灣人壽針對不同客群的需求，建立多元化的溝通管道，提供完整、即時且清楚的保險相關資訊予客戶，善盡告知、溝通責任，也透過豐富多樣的管道與客戶互動，拉近彼此距離，並提供快速適宜的回覆及協助。

互動溝通管道	頻率	執行情況
官網	隨時	• 協助客戶了解保險商品內容 • 依客戶需求媒合保險顧問，節省客戶時間
「台灣人壽讚」官方Facebook粉絲專頁	每周貼文	• 提升客戶黏著度 • 推廣台灣人壽品牌形象
保戶電子報	每月1次	• 提供保戶資訊 • 定期彙整提供保戶專屬服務及權益訊息
新聞稿	每月1~2則	• 提供客戶資訊或保險相關知識 • 關懷社會議題、提供客戶理財等資訊
講座 / 論壇	不定期	提供客戶健康或理財資訊
公布退休相關議題調查說明會	每年1次	• 針對全台灣已退休與未退休民眾之退休金、長照、與醫療信心度、充裕度及生活滿意度指標進行評比 • 幫助客戶獲得正確的退休觀念，了解在高齡社會下如何運用退休新哲學
0800客戶服務專線	全年365天	提供客戶進線諮詢各種保單問題
官方Line帳號	不定期	• 即時推播個人化保險通知 • 提供公司最新消息與活動資訊 • 提升客戶黏著度

4.1.5 客戶滿意度

台灣人壽重視與客戶最常接觸之關鍵時刻 (Moment of Truth，簡稱 MOT)， 包含：0800 客服、繳費、契約變更、理賠及臨櫃服務等 5 大接觸點。我們定期透過電話訪談，取得客戶滿意度之數據及回饋意見，2021 年平均客戶滿意度達 96%，我們以此做為客戶體驗之重要參考指標。

● 歷年客戶服務滿意度

項目	2021年	2020年	2019年
0800客服專線	98%	99%	99%
繳費服務	94%	91%	96%
契約變更服務	96%	96%	95%
理賠服務	95%	98%	95%
臨櫃服務	97%	99%	98%
平均	96% (註)	97%	97%

註：2021年起刪除調查「業務服務」項目，該項目2019及2020皆為99%，其可能影響滿意度結果波動，但皆超過滿意度目標值95%

4.2 數位金融

管理方針－數位金融

政策與承諾	因應數位金融趨勢，落實以客戶為中心，採取「數位工具智慧賦能」、「數位平台完整服務」、「智能營運後台支援」3大數位金融策略，推動線上線下整合的數位化工程，打造最佳客戶體驗的服務模式，提供全通路一致的數位金融服務體驗

具體行動及成效

- 推出「Line官方帳號」，2021年底好友數達149萬人
- 2021年7月全新官網上線，提供多項創新功能：最適商品推薦、商品比較、理賠試算等，上線後官網網頁瀏覽量成長1倍
- 建置RPA (Robotic Process Automation) 流程機器人，協助同仁執行作業中的重複性任務，2021年新增6支流程機器人，節省人工查找與登打作業步驟，並導入RPA無人工廠模式將自動化流程集中化管理，提升整體作業效率

目標

短期

- 持續改版台灣人壽保戶網站、優化保戶APP、推出智能客服及健康促進APP
- 完善數位保險工具，陸續推出行動保全與行動理賠等數位工具，搭配人員專業溫暖的服務，強化服務效能
- 因應疫情發展無接觸保險服務需求，推出遠距投保服務，搭配人臉生物辨識，提供安全便利數位保險服務

中長期

- 因應金融科技發展，持續擴大遠距服務及多元身分識別應用，提升服務效能及便利安全的非面對面接觸投保及保險服務
- 打造線上融合線下的新保險經營模式，業務人員只要透過行動裝置，從客戶的諮詢約訪、需求分析、保單規劃至投保完成與保單服務，都可以不受時間地點限制完成
- 建置跨通路數位軌跡平台，推動線上線下整合，達到全通路一致的服務體驗

呼應SDGs

台灣人壽以解決客戶痛點為首要之務，積極投入數位化服務創新，以成為客戶體驗最佳的壽險公司為目標，將「數位工具智慧賦能」、「數位平台完整服務」、「智能營運後台支援」做為 3 大數位金融策略，推動線上、線下的數位化工程，促進全通路一致化的客戶金融服務體驗。自 2017 年起，成立「EdgE 數位化流程改造專案實驗室」，開發一系列數位工具，包含智能幫手 iKASH、建議書系統、行動投保、遠距投保、行動保全、電子照會及 Advisory 理財規劃系統等，讓業務員能藉由數位工具，提供客戶快速且完整的服務，成為具有「全方位專業與數位化能力的保險顧問」。此外，借助數位科技，我們也統合各項商品之潛在 ESG 風險與機會進行改進與開發，期待透過數位金融的應用，降低環境衝擊，創造出更大的社會影響力。

4.2.1 數位工具智慧賦能

台灣人壽利用「專業懂我」、「順暢處理」、「精準掌握」的業務員數位工具，協助業務員精準瞭解客戶需求，透過行動工具說明商品服務內容，完成投保、隨時掌握客戶進度，並主動關懷異常變化。近 100% 的業務同仁使用「行動投保」工具，大幅節省建檔時間且能更快完成核保流程；98% 業務員利用「智能幫手 iKASH」，更便捷地進行客戶約訪、活動管理及客戶管理。

2021 年台灣人壽推出遠距投保，訴求「三刷三免」，導入生物辨識身分認證機制，客戶只要進入台壽遠距投保系統網頁，透過 3 次掃臉驗證就能完成身分驗證、聲明事項確認、要保文件簽署，全程免下載程式、免接觸、免紙本，並以加密電子傳輸確保資訊不落地。更推出業界首創「親子同框刷臉辨識」，讓未成年人透過親子同框方式完成投保。

4.2.2 數位平台完整服務

台灣人壽提供具備「多元場景」、「便利快速」及「完整服務」的數位金融體驗，於 2020 年推出「Line 官方帳號」，截至 2021 年底，台灣人壽 Line 官方帳號好友數已達 149 萬人。

2021 年 7 月全新官網上線，提供全新 UI (User Interface) 及 UX (User Experience) 操作體驗及多項創新功能，包含最適商品推薦、商品比較、理賠試算等，上線後官網網頁瀏覽量亦成長 1 倍。

此外，本公司致力於將保險結合到客戶的生活消費場景，讓客戶有保險需求時，就能夠買到適切的保險商品，2021 年台灣人壽與不同型態的異業展開合作，包含與旅遊業者合作旅平險曝光導流、與支付業者合作針對新手爸媽提供新生兒保險的諮詢服務，並響應政府號召與基富通合作好好退休的保險專區，提供經濟實惠的壽險與重大疾病險給尚未具備足夠保障的民眾，實現普惠金融的價值。在電子商務快速發展的趨勢下，本公司未來也將持續增進各項數位平台服務。另外，2021 年 eClaim 理賠區塊鏈合作醫院使用替代率(註)已達 7%，縮短保戶出院到收到理賠金的時間，從以往紙本申請方式 15 天縮短到 3.6 天。

註：替代率係使用eClaim替代紙本方式申請

4.2.3 智能營運後台支援

台灣人壽於 2018 年起，建置 RPA (Robotic Process Automation) 流程機器人，協助同仁執行作業中的重複性任務，提升作業效率（本公司目前已使用 17 支流程機器人）。2021 年度更新增 6 支流程機器人(註)大幅節省人工查找與登打作業步驟，並導入 RPA 無人工廠模式將自動化流程集中化管理，使用者毋須自行啟動機器人，可以提升整體作業效率且視作業需求進行排程調整。

註：查詢被繼承人金融遺產作業、502中信虛擬帳戶款項用途查詢、簽收回條－LSP掛號查詢暨保單狀況、簽收回條－日期回寫、給付作業受理及照會、給付受理及結案

● 數位金融服務

類別	項目	2021年使用人數	2021年成效
投保	智能幫手iKASH	業務主管－使用率超過98%	創造新台幣7.43億元之新契約保費收入
	行動投保	業務員－行動投保比例近100%	共約減少134.2萬張要保書紙張印製
	網路投保	網路會員註冊新增數超過9萬人，網路會員數近40萬人	‧網路投保新契約保費逾新台幣3,300萬元 ‧網路投保壽險商品市場排名第一
	遠距投保	12月份有344位業務同仁協助客戶使用遠距投保服務	12月份共受理643件，受理新契約保費3,409萬
理賠	龍e賠 ibon便利賠	超過4,500件	將原先15天的理賠作業流程，縮短至最快30分鐘
	區塊鏈服務	超過9,000件	-
保全	區塊鏈服務	超過12,000件	相較2020年成長約1.91倍
	網路保全變更	84,216件	相較2020年增加6,878件

4.3 ESG 保險商品

管理方針－普惠金融

政策與承諾	具體行動及成效	目標 短期	目標 中長期	呼應SDGs
響應政府提高國人保障政策，補足社會保險以及社會救助機制不足的缺口，積極推展微型保險及小額終老保險外，並持續開發普惠金融商品	推出「特定輕、中度身心障礙者」可投保商品	持續響應政府政策開發普惠金融商品，提高國人保險保障，降低投保門檻	持續研發高齡、弱勢、弱體客群商品，滿足多元客群需求	1 消除貧窮 10 減少不平等
	規劃建置投資組合Advisory系統	2022年下半年上線	提高系統瀏覽量及客戶滿意度	
	提供投資組合售後服務關懷機制	透過數位平台增加售後服務範圍	提升客戶滿意度	

管理方針－保險商品開發

政策與承諾	具體行動及成效	目標 短期	目標 中長期	呼應SDGs
因應高齡社會來臨，持續開發各類高齡保單，並倡導「預防醫學」，透過健康促進保單進而減少社會醫療資源成本，創造保戶及社會的正面價值	‧推出高齡商品組合專案 ‧提升55歲以上高齡客群的銷售，承保件數成長27.01%。推出結合APP之團體健康外溢保單，激勵企業員工養成運動習慣	持續研發高齡需求商品以及具外溢效果的健康管理保險商品	透過更多元的異業合作方案及數位科技，打造醫療健康生態圈	3 健康與福祉
	將合作投信之公司治理情形納入評估，並提高永續或ESG主題投資標的之AUM占比	增加上架永續或ESG主題相關標的	提高永續或ESG主題投資標的之AUM占比	
	ESG投資標的之教育訓練	教育訓練與行銷推廣及推播符合ESG永續主題之報告		

本公司深化高齡、弱體及亞健康體保單推動並積極與異業合作開發多樣態特色商品。

傳統型商品

1.針對高齡社會驅動醫療及長照需求，除了持續開發各類銀髮族A&H（意外及醫療）商品，優化商品服務開發結合實物給付型或健康促進的外溢型高齡化商品。

2.擴大弱勢保險安全網，落實公平待客原則，發掘各類弱體客群醫療保障需求，持續研發弱體型保險商品。

3.響應提高國人保險保障政策，千禧世代降低投保門檻、普惠金融商品。

4.持續研發具外溢效果的健康管理保險商品，如接續健康促進保單後，未來推出大數據外溢保單、提升醫療品質結合高科技醫療險、設計樂齡專屬醫療險及特定弱體醫療保單等。

5.2021年「永續ESG」系列商品銷售業績有明顯成長趨勢，為了讓更多民眾受惠，將持續推動及開發「永續ESG」系列商品。

投資型商品

1.因投資型保單具有投資風險，考量高齡保戶較難掌握投資風險，且較難辨識商品適合度，為提供高齡客戶較友善的投保環境，台灣人壽除依法令對高齡保戶投保時進行錄音作業外，另針對70歲以上的高齡保戶，限縮其保戶投資屬性為「保守型」及「穩健型」，可投資標的之風險收益等級最高為RR3。

2.在規劃投資型保險商品與連結標的之過程，會考量其投資策略是否涉及永續經營或ESG相關議題，例如水資源、氣候變遷、再生能源、ESG主題等，並且將合作夥伴ESG作為列入評選條件。

3.迄2021年底，包含永續與ESG主題之標的AUM約為新台幣127億。將持續規劃符合永續與ESG主題商品，實現綠色金融理念。

4.2021年新推出投資型保險商品連結全權委託帳戶，例如委託富達投信全球趨勢先機（美元）投資帳戶，其投資策略均納入未來趨勢主題，包含水與廢棄物處理趨勢、氣候變遷等相關議題，為商品開發與設計持續融入ESG主題。此外亦評估增加ESG相關主題基金上架檔數供客戶選擇。

4.3.1 傳統型商品

台灣人壽持續朝向滿足國人全方位保障需求之目標前進，努力不懈追求商品創新與突破，推廣更多的優質保障服務。2021 年開發 41 張傳統型新商品、451 張部分變更 (其中含 377 張逕行修正) ，總計 492 張，主要商品開發說明如下：

強化退休規劃商品銷售主力

2021年最具銷售潛力的傳統型商品，仍以利率變動型壽險商品為主

遺族保障及資產傳承規劃

提供高身故保障倍數的設計，做為提供遺族保障及資產傳承規劃

A&H特色型商品 (含弱體保單) 樣態業界最豐富，擴大可服務客群

A&H商品導入預防醫學健康概念，開發多張特色型外溢保單，滿足多元客群需求，擴大業務員可銷售服務市場

銀髮高齡

為彌補社會保險以及社會救助機制不足的缺口，台灣人壽除了積極推展微型保險及小額終老保險外，希望幫助更多高齡、弱體、弱勢族群能得到完善的保障，同時亦將提供預防醫療服務作為商品開發的核心價值之一。在解決老年化問題上，我們開發業界首張弱體保單及業界首張以健走結合外溢效果的保單外，亦陸續開發及提供優質實用的保險保障，為降低高齡化社會成本盡一份心力。

● 銀髮高齡商品執行成效

幣別：新台幣

商品類別	簡介	2021年銷售金額
針對銀髮族之保險商品 (含年金型及長期照顧)	• 推出遞延年金搭配定期壽險附約的專案組合，滿足不同人生階段的保障需求，並為老年生活儲備經濟來源 • 提供長期照顧保險，以防患未來年老時看護之費用所需，另外，持續推動實物給付型團體長期照顧保險，透過保險金給付及居家照護服務打造完善的保障 • 提高熱銷A&H商品之最高投保年齡至75歲及續保年齡至85歲，擴大可銷售客群	32,862千元
小額終老保單	響應主管機關提高國人基本保障政策，本公司推出之小額終老保險商品，具有低保費、低投保門檻及免體檢等特色，可滿足國人基本保險保障需求	230,668千元

健康促進

台灣人壽以「健康老化、活躍老化」的設計理念，結合數位科技將健康管理回饋金嵌入商品設計，鼓勵民眾養成自主運動及健康管理的長期習慣，擴大保險影響。台灣人壽將展開更多元的異業合作方案，創造商品差異，以增進國人身體健康、間接減少整體社會的醫療支出及保險公司理賠支出，提升社會的健康力。

● 健康促進商品執行成效

幣別：新台幣

商品類別	簡介	2021年銷售金額
計步型外溢保單	提供多元的應用方式，保戶可使用3款計步App或連接健康手錶（環），隨時隨地執行健康管理。走路步數達門檻，最多可享8%保費回饋金，費率折扣最多可長達57年，為目前業界最長費率折扣年度	35千元
健檢型外溢保單	提供保戶健康檢查，若保戶取得健康體位或超級健康體位的體況，後續9年保費可享有較低的費率，並退回先前溢繳的保費作為「健康回饋金」，比率最高達20%	211千元
糖尿病專屬保單	• 透過「第三年度起之保險費折扣」及「健康促進獎勵金」機制，最高可享35%高保費折扣及健康促進獎勵金，鼓勵保戶有效預防糖尿病 • 鼓勵保戶長期控制血糖，養成良好生活習慣，若保戶定期上傳血糖值並達到折扣門檻，第二保單年度起就有機會可享每年最高5%保費折扣	5,862千元
健康回饋型商品	透過「未住院無理賠回饋保險金」鼓勵保戶維持健康，只要保戶保持健康且未申領住院相關給付，就有機會每年享有回饋金	74,271千元

弱勢保障

台灣人壽為善盡企業社會責任，落實公平待客原則，發掘各類弱體客群醫療保障需求，至今已開發 7 張弱體保單，於 2021 年開發新弱體型保險商品－身障可購買的保單「台灣人壽愛放心終身保險」，擴大弱體族群承保範圍或特定保障項目，已成為保險業的領先指標。整體業績累計呈現成長趨勢，本公司將持續推動及開發「弱勢保障」商品。

● 弱勢保障商品執行成效

幣別：新台幣

商品類型	簡介	累計承保金額		
		2021年	2020年	2019年
微型保單	• 個人微型保單 台灣人壽照顧身障弱勢族群基本的保障，提供簡易核保免體檢，支付小額保費即可獲得保障 • 團體微型保單 採團體保險方式投保，低保費、低保額、保障簡單易懂，提供經濟弱勢或特定身分者基本傷害的醫療保障，以降低因遭受突發意外事故時對家庭經濟的衝擊，達到照顧家人生活之效用	391.0億元	350.5億元	230.3億元
身心障礙者專屬保單	• 2014年台灣人壽與台灣彩券股份有限公司合作，為其全台電腦型公益彩券經銷商（其資格為身心障礙者、低收入戶單親、原住民）量身打造專案商品，提供身故保障及滿期金給付，兼具財務規劃功能 • 2018年推出全台首創「特定輕、中度身心障礙者」專屬終身醫療保障，提供壽險、住院及手術保障，2021年推出具有身故及癌症保障之身障專屬商品	32.3億元	29.9億元	29.8億元
弱體保單	• 2014年推出台灣首張核准制弱體保單，提供「第二型糖尿病」患者專屬定期醫療綜合保險 • 2018年推出台灣首張「B型肝炎患者」專屬醫療綜合保險，導入預防醫療提供「健康回饋保險金」，並提供「身故保險金或喪葬費用保險金」及「祝壽保險金」做為保本機制	4.4百萬元	4.3百萬元	2.9百萬元

專案影響力研析：珍傳愛小額終身壽險

2021年，台灣人壽以「珍傳愛小額終身壽險」商品，參與母公司中信金控採用「全球影響力投資聯盟 (Global Impact Investing Network, GIIN)」IRIS+架構的影響力評估專案。「珍傳愛小額終身壽險」是台灣人壽積極響應政府提高國人基本保障政策，落實使經濟弱勢或特定身分族群得以較低保費取得基本保險保障而推出的商品，自2017年推出後，截至2021年12月底有效件數為12,666件，累計實收保費收入748,423,132元，有效契約件數年增長率都在17%以上。

在IRIS+適用的投資、融資專案評估之外，我們發現作為社會包容性金融商品的「珍傳愛小額終身壽險」，更強調產品的社會照顧與政策支持等面向，利害關係人也更聚焦於產品所服務的客戶；雖然IRIS+的應用指標相對較少，但是目標與貢獻成果也更為明確。請參考2021年中信金控影響力評估試行報告書。

4.3.2 投資型商品

在投資型商品規劃及新增投資連結標的時，於標的遴選機制導入公司治理評估並提供具 ESG 題材之標的供客戶選擇，增加大眾資金投入 ESG 產業的機會。其次透過發展數位化，進行永續或 ESG 推廣，提供友善客戶服務及關懷機制，以達普惠金融。

ESG標的開發

截至 2021 年底，台灣人壽投資型保單連結永續與 ESG 主題之標的累計資產規模（AUM）約為新台幣 127 億元，未來將持續依循商品平台連結 ESG 策略投資標的之模式，推出新商品。

商品開發流程納入ESG評鑑

台灣人壽期望與合作夥伴協力實踐 ESG 作為，本公司於 2021 年 2 月已完成「投資型保險連結標的遴選暨管理辦法」的修訂作業，將 ESG 列為評選條件。2021 年 11 月更進一步針對合作夥伴之公司治理情形（包含是否善盡環境保護、企業誠信及社會責任等）納入審查項目。

ESG投資標的之教育訓練，致力發展數位化系統

透過 Line 官方帳號、「一起發理財專區」等數位平台推播，提供內外部有關永續或 ESG 相關訊息，以利進一步提升永續或 ESG 主題投資標的之 AUM 占比。2021 年 7 月完成台灣人壽官網「一起發理財專區」使用介面優化，以使用者為中心的直覺式操作介面提供簡單易懂查詢工具，揭露投資型保單連結標的相關資訊，並且透過 Line 官方帳號、官網等數位平台提供投資市場訊息推播服務，以強化客戶服務與關懷機制。

4.3.3 綠色保險商品

子公司中信產險契合環境永續及綠色能源理念，鼓勵開發並承保對環境具正面影響之商品保單，亦積極提供綠色能源產業相關風險保障。本業務於 2021 年有明顯成長，銷售金額較去年成長 5 倍。

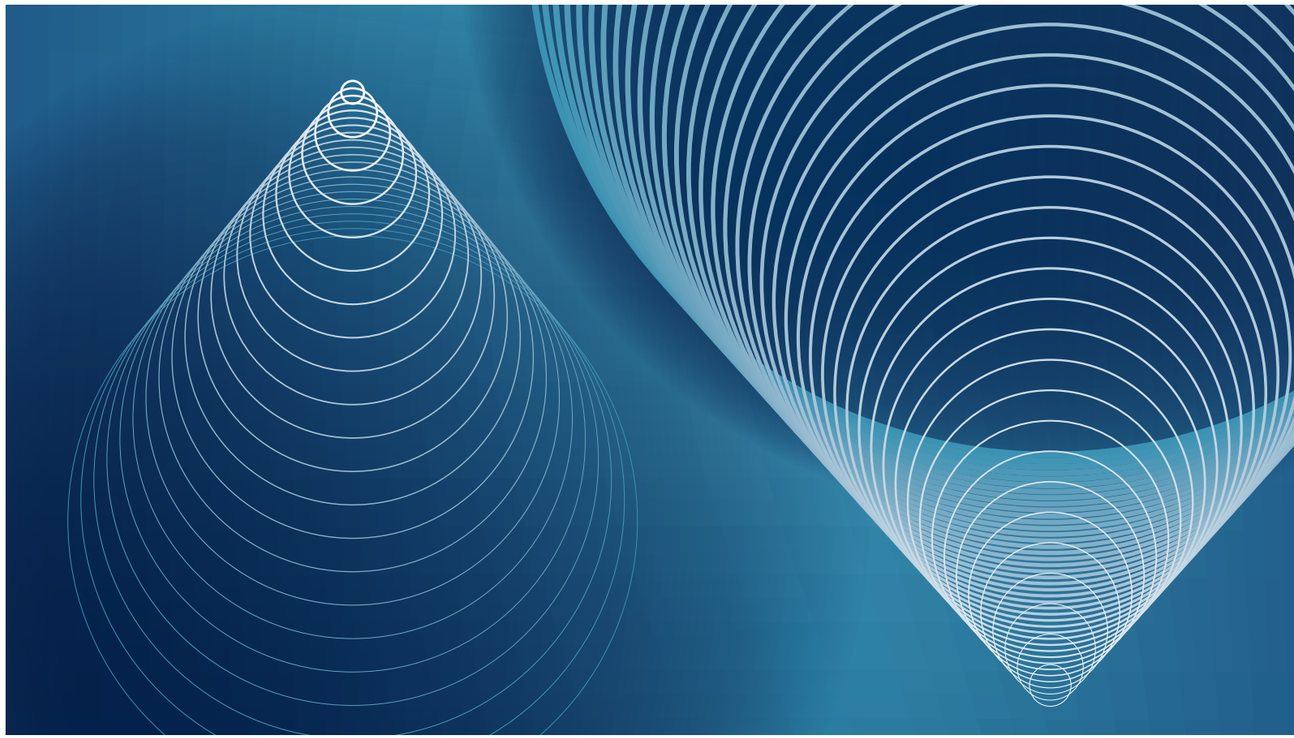
單位：新台幣千元

商品	說明	2021年銷售金額	2020年銷售金額	2019年銷售金額
中國信託產物住家綠能升級附加條款	保險事故發生時，以綠能建材設備修復或重建保險標的物	64	53	27
中國信託產物毒性及關注化學物質運作人責任保險	承保因意外釋放毒性及關注化學物質致第三人傷亡或財損需負之賠償責任	77	81	150
中國信託產物安裝工程綜合保險(太陽能及風力發電)	透過承保綠色能源業務(如太陽能設備、風力發電、水力發電)之相關保險，支持國家能源政策	2,440	78	0
中國信託產物電子設備綜合保險(太陽能及風力發電)		3,860	1,245	284
中國信託產險營造工程綜合保險 (水力發電)		1,260	0	0

RESPONSIBLE INVESTMENT AND STEWARDSHIP

責任投資與盡職治理

05



5.1 盡職治理政策
5.2 責任投資
5.3 責任投資成效
5.4 議合與投票管理

保險公司擁有龐大資金池，是資本市場中，促進低碳轉型及永續變革的重要推手之一。台灣人壽遵循聯合國責任投資原則 (PRI) 建立完善的責任投資制度，制定相關政策與流程，2021 年並將聯合國永續發展目標 (SDGs) 的對應性列入評估環節，提升被投資公司與融資企業對於永續議題的重視，期盼讓我們投入的每一塊錢，都能創造出更大的影響力。

責任投資與盡職治理

5.1 盡職治理政策

管理方針—責任金融與盡職治理

政策與承諾　遵從聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment，簡稱PRI) ，秉持為世界永續發展盡一份心力之精神，朝成為責任投資之模範與標竿邁進

具體行動及成效

- 落實永續主題投資，累計核准投融資金額達約新台幣527億元
- 永續主題投資中綠色金融，累計核准投融資金額達約新台幣440.2億元

目標

短期

- 投資流程中進行ESG評估，針對負面表列及高敏感性產業投資，嚴格執行管控
- 主要投資項目均符合聯合國永續發展目標分類標準
- 優化被投資對象之議合機制
- 增加永續金融之投融資部位
- 強化責任投融資專業能力

中長期

- 研擬ESG及氣候風險相關限額
- 持續強化責任投融資專業能力

呼應SDGs

為因應永續金融發展，台灣人壽自願遵循聯合國責任投資原則 (PRI) ，建立完善的責任投資制度，期望於追求利益的同時，協助及影響被投資公司與融資企業改善環境、社會和公司治理相關議題，從而降低投融資風險。台灣人壽負責領導母公司中信金控跨子公司之責任投資專案任務編組，依循母公司永續金融政策及方向，整合並制定與責任投資相關之作法，設定目標，每季於跨子公司 ESG 執行小組說明具體進度及執行成效，由母公司企業永續部定期呈報予中信金控企業永續委員會。在完整的責任投資策略與流程之下，台灣人壽將持續以客戶、股東及社會利益為優先，善盡機構投資人的責任，加強推動盡責的投資與融資。.

「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明

● 盡職治理政策

1　本公司致力於建立公司治理相關架構、落實內部管理、創造股東利益、強化董事會職能、發揮監察人功能、保障客戶權益及尊重利害關係人權益、維持清償能力、提昇資訊透明度，並隨時觀察、考量外在局勢及環境變革對本公司整體營運影響，及時提出因應策略面對挑戰。董事會成員具備執行職務所必須之知識、技能及素養，並符合「公司法」、「保險業負責人應具備資格條件準則」及相關法令規定。

2　本公司為健全監督功能及強化管理機能，並設有由全體獨立董事組成之審計委員會及風險管理委員會對董事會負責；透過每月召開董事會追蹤各業務單位重要議案之執行進度，以發揮「誠信經營」之精神。

3　本公司投資或履行受託人責任時，基於客戶與股東之總體利益，決定盡職治理行動之方式、程度與頻率。本公司盡職治理行動之方式包含關注被投資公司營運狀況，並透過親自拜訪、線上會議、出席股東會、行使投票權、適當與被投資公司之董事或經理人等經營階層對話與互動，藉由上述多元的議合方式了解及參與被投資公司之公司治理，持續與被投資公司進行建設性之溝通及互動等議合作為，促進被投資公司之永續發展，進而提升客戶長期利益，並對整體社會帶來正面影響，以善盡本公司為機構投資人之盡職治理責任。

4　本公司肩負盡職治理責任，以及秉持為世界永續發展盡一份心力之精神，故建立責任投資制度，朝責任投資之模範與標竿邁進。為提供本公司投資相關業務進行ESG標準評估之依據，依循PRI之六大原則精神，制定責任投資政策與相關評估流程，涵蓋範圍包含股票、債券、基金、放款、不動產、交易對手和服務經紀商，將被投資公司在ESG及SDGs指標等面向之風險與績效納入考量，整合於投資評估流程與決策中，以善盡盡職治理責任，創造長期的永續投資價值。另外，就國內外上市與營業處所買賣投資標的企業之投資決策流程方面，將檢視外部第三方ESG評分機構之分數或指標，納入ESG風險評估之一環，以更健全投資評估機制。

5　本公司為降低投資組合的整體風險、提升投資組合的報酬績效，資產配置及投資決策係依市場環境變化，並參考資產與負債關係、風險承受程度、投資風險與報酬、流動性及清償能力作為擬訂決策之依據，以增進對客戶、股東、員工及利害關係人之長期利益為目標。且依據投資目的、成本與效益，決定盡職治理行動之方式、程度與頻率。本公司盡職治理行動之方式包含：關注被投資公司、與經營階層對話及互動、參與股東會以及行使投票權等方式。

6　本公司得委託其他專業服務機構代為進行部分盡職治理行動（例如提供投票建議或代理投票），惟需經由約定或由本公司監督等方式，以確保受託服務機構依本公司要求行事。

7　本公司履行盡職治理的情形揭露於企業官網，並且每年至少更新一次。

5.1.1 利益衝突管理

台灣人壽信守與客戶承諾並以股東權益為優先考量，為避免利益衝突情形發生，本公司訂定利益衝突管理之相關規範，落實教育宣導、分層負責、資訊控管、防火牆設計及監督控管機制，有效管控與防範利益衝突事件，台灣人壽於 2021 年並無發生任何重大利益衝突事件。

● 執行業務利益衝突之樣態可能包含但不限於以下情形

利益衝突態樣分類	利益衝突態樣範例	本公司相關管理規範	本公司相關管理措施
公司與客戶間	發生客戶申訴或金融消費爭議事件	公平待客政策	若發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依本公司消費爭議處理之規章制度適時、妥當處理，並檢視有無違反政策或金融消費者保護法規之情形；另本公司每年檢視「金融服務業公平待客原則」並依最新法規修正政策
公司與被投資公司間	本公司人員於執行投資業務時因職務獲悉本公司、母公司或其他被投資公司之重大消息，在未公開前或公開後以自己或他人名義進行投資，獲取不當利益	防範內線交易管理政策	本公司依循證交法第157-1條制定本公司「防範內線交易管理政策」，以規範特定人員，不得依職務獲悉或覺察母公司或其他被投資公司之重大消息，於揭露前、後18小時內以自己或他人名義買入或賣出該公司之有價證券。另外相關權責單位將定期宣導或舉辦教育訓練，以使本公司人員均確實瞭解相關法令規範並據以遵循
		辦理投資業務防範內線交易準則	本公司權責單位獲悉重大消息時，應通知投資單位相關人員，暫停重大消息所涉之有價證券買賣，待解除暫停交易後，並完成相關規範辦理，得進行相關投資行為，以防止內線交易

利益衝突態樣分類	利益衝突態樣範例	本公司相關管理規範	本公司相關管理措施
公司與員工間	員工於執行業務過程，為獲得或維持利益，直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為	・誠信經營守則 ・誠信經營作業程序及行為指南 ・檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理辦法 ・投資交易管理辦法	本公司鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，對檢舉情事將依本公司「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理辦法」處理；且定期向員工進行教育訓練傳達誠信經營之重要性。本公司設置有專責單位，負責監督誠信經營之落實並定期向董事會報告，以建立誠信、透明之企業文化促進健全經營
	投資部門員工於交易時間為自己或他人從事股權商品交易，意圖謀取利益	投資交易管理辦法	1.為強化利益衝突管理，對台股投資部門主管、台股經理人及台股交易員，管制其網路、資通訊設備及行動裝置使用，不得讀取證券商交易網頁 2.於台股一般交易時間，上述人員之資通訊設備（包含手機、筆電等）需統一集中保管於獨立單位，並得於台股一般交易時間後領回
	員工離職或職務異動後，仍利用系統權限謀取利益	資訊系統權限管理規則	1.本公司應依各部門及人員之職掌權責範圍設定電腦作業系統及權限，以維護電腦資訊安全。人員若有異動，其使用權限應配合刪除或變更；另為防止密碼外洩，本公司亦要求員工應定期變更使用者密碼 2.本公司依各職務之不同，於系統中授予適當的權限，非職務權責相關之人員無法自行取得資訊，以防止發生資訊不當洩漏
	員工私自使用公司資訊設備進行個人兼職	員工行為準則	1.不得為圖利自己而利用職務之便推介、銷售或轉介任何非屬公司所提供之商品或服務 2.不得將自己帳戶做為客戶私人交易之使用；亦不可於公司電腦作業系統上，親自承作本人、配偶與三親等以內之血親與二親等以內之姻親的帳戶交易
員工與客戶間	員工直接或間接向客戶或業務相關之任何第三人提供或接受不正當餽贈、招待或贊助	・員工行為準則 ・捐贈暨贊助管理辦法	1.不得意圖行賄或從事不法情事，換取業務之方便 2.執行業務時，不得直接或間接向客戶、代理商、承包商、供應商、公職人員或其他利害關係人提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益 3.對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，應符合「政治獻金法」及「捐贈暨贊助管理辦法」規範，不得藉以謀取商業利益
公司與員工間 公司與客戶間 員工與客戶間 公司與關係企業間	利害關係人交易條件優於其他同類對象	與利害關係人從事放款及放款以外之其他交易管理政策	1.投資交易及放款條件（利率、擔保品及其估價、貸款期限及本息償還方式等）不得優於其他同類放款對象 2.本公司與放款外利害關係人從事本政策第十一條所稱放款以外之其他交易時，其條件不得優於其他同類對象，並應經本公司三分之二以上董事之出席及出席董事四分之三以上同意之決議後為之 3.本公司董事會出席董事對與本人或與本人有利害關係者之案件，應行迴避，且不得代理其他董事出席行使表決權

● 利益衝突事件揭露

本公司須對已發生之重大利益衝突事件，向客戶或受益人彙總說明事件原委及處理方式。於前述利益衝突管理機制下，本公司2021 年無發生重大利益衝突事件。若發生重大利益衝突事件，本公司將視實際情形彙總說明事件原委及處理方式以通報相關單位，並依循上述管理機制進行後續因應措施。由上述之揭露，可說明前述機制可有效管控與防範利益衝突事件發生，本公司利益衝突防範管理機制具有效性。

5.2 責任投資

本公司認為關懷環境生態平衡及資源再生是企業應擔負的社會責任，除了推動自身達到國際環境標準驗證外，亦藉由責任投資積極支持能源轉型及綠色產業在地化，增加再生能源投資並提倡綠色金融，共同保護環境，創造永續家園。在社會關懷方面，本公司跟隨母公司中信金控社會參與的腳步前進，不僅要持續擴張自身業務，追求的更是與整個社會、我們生活的這片土地共同成長。除透過強化公司治理、法令遵循、風險控管、資安防護，並結合科技打造本公司安全良好的經營環境，建立公開、透明的治理制度外，本公司也藉由責任投資的施行，透過與被投資標的議合，並在必要時協助改善其公司治理，為社會創造更良好的商業環境。

● 投資策略短中長期規劃

期間	策略	行動	效益
短期2022	參考TCFD氣候相關財務揭露，進行投資SBTi (註) 認證之公司	每年投資採取SBTi行動之公司家數較前年成長10%	降低投資部位碳排放
中期2025	延續TCFD氣候風險管理，逐步退出高碳排及ESG高風險產業，結合PRI與SDGs評估機制，避免再投資相關產業	選定重點SDGs項目，提升投資金額	針對環境與社會等問題，強化台壽投資不足之處，提升公司在此領域之影響力
長期2030		針對所有ESG表現未達內部標準之企業，需出SASB準則揭露議合信件	協助被投資企業進行ESG管理，一同朝低碳邁進

註：科學基礎減量目標倡議 (Science Based Target initiative，簡稱SBTi)

● 永續投資

依循責任投資原則 (PRI) 之六大精神，我們制定「責任投資政策」及「責任投資作業辦法」以規範日常實務。除此之外，我們更於2021 年增設永續投融資專責團隊，負責永續投資策略、政策制定與流程優化，積極參與內外部教育訓練及論壇活動，截至 2021 年底，投入 130 萬元及投資單位約 60 位員工參與責任投資之內部作業，共創 ESG 投資藍圖。

5.2.1 責任投資流程

台灣人壽針對不同投資類別，制訂對應之責任投資流程，依評估結果決定是否投資或減碼，針對各類綠色、社會及永續債券，嚴格審查其之資金運用報告，確保資金用途為支持環境永續發展。責任投資的涵蓋範圍包含：股票、債券、基金、放款、不動產新建案、交易對手和投資服務經紀商。2021 年度依照責任投資流程評估結果決定進行投資之交易標的及交易對手數量共為 158 家。

● 責任投資流程圖

選定投資標的 → 投資庫存檢視 → 負面表列篩選 → 高敏感性產業評估 → ESG評估機制 → ESG議合與溝通 → SDGs評估機制 → 權責單位進行審核 → 投資決議

國內外上市股票及債券

1.考量負面表列清單、高敏感性產業評估、ESG重大議題涉入程度、外部ESG評分系統及ESG風險評估表。

2.權責單位衡量是否具風險且需進行議合與溝通。

3.產出ESG議合結果，並決策是否持續進行投資或退場。

不動產

台灣人壽針對不動產新建投資案，於案件評估、設計時進行責任投資評估，參考全球不動產可持續發展指數 (Global Real Estate Sustainability Benchmark，簡稱GRESB) 原則，針對能源、水、廢棄物及利害關係人參與等面向進行評估。

註：因技術及法令限制，僅限於不動產新建投資案，不包含任何本公司所經手之成屋買賣案件及特殊目的之子公司相關案件

國內外非上市股票及基金

1.考量負面表列清單、高敏感性產業評估、ESG重大議題涉入程度及ESG風險評估表。

2.權責單位風險改善評估，評估是否具顯著影響。

3.視該風險是否具顯著影響，並決策是否持續進行投資或退場。

交易對手和投資服務經紀商

1.評估其投資政策是否符合本公司責任投資政策之精神，例如訂定ESG投資政策、簽署或自願遵循聯合國責任投資原則 (PRI) ，或每年度自行評估其投資標的企業之ESG績效表現。

2.若未能滿足評估標準，則須進行議合。

3.根據ESG議合結果，權責單位進行風險評估及決策。

5.2.2 責任投資風險管理

台灣人壽藉由負面表列清單、高敏感性產業及 ESG 重大議題涉入程度等方式進行評估，於投資組合中排除禁止接觸的產業。透過參考外部 ESG 評分指標及評估投資標的之 ESG 績效，且採用 ESG 風險評估表進行投資標的審核。針對未達標準之企業，視需要進一步實行議合溝通，減少投資業務涉入高 ESG 風險企業的可能性。若經議合後有改善者，擬進行增資或增加合作機會。本公司每年定期進行投資後管理，檢視投資標的是否於評估期間涉及 ESG 風險事項。

● 責任投資風險管理與評估

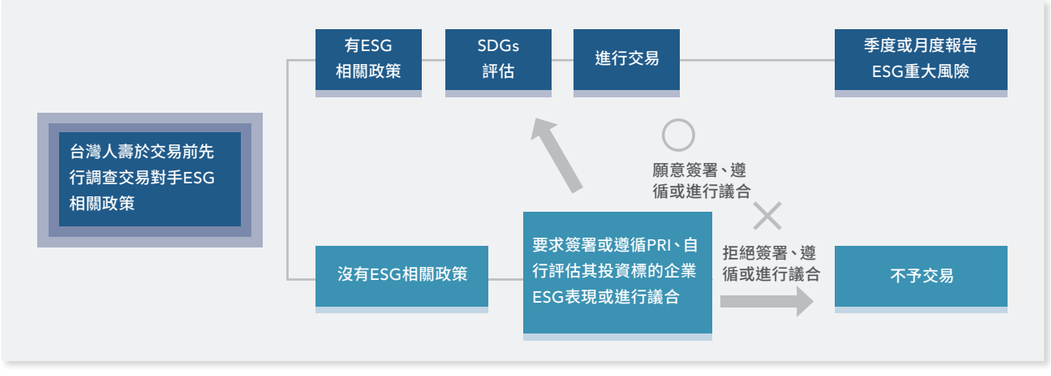
評估項目	評估方式
負面表列清單	檢視投資標的是否屬於本公司負面表列清單中之產業，禁止涉及犯罪及恐怖活動、軍火及色情產業
高敏感性產業	針對菸草、油砂、燃煤開採及燃煤火力發電產業進行嚴格評估
ESG重大議題涉入程度 （請參閱5.4議合與投票管理）	利用內建之ESG新聞查詢系統，針對投資標的進行敏感性新聞搜尋，若涉入ESG重大議題，則需進行ESG風險評估，視評估分數進行後續議合流程
外部ESG評分指標	參考國際知名ESG評比機構的評分，交叉評估投資標的之ESG績效；若未能查詢到該標的之分數，或分數低於本公司設定值，則須進行ESG風險評估
ESG風險評估表	本公司蒐集、評估投資標的之公開資訊，了解重大ESG議題與相關財務影響，進行綜合風險評估，並支持投資標的使用GRI所發布之GRI Standards編製企業永續報告書

我們將事先調查未列於外部 ESG 評分系統或不適用 ESG 風險評估表之投資服務經紀商或交易對手，評估其是否制定 ESG 相關政策或辦法，或其內部相關 ESG 政策制定之可能性。同時於投資提案階段深入了解其 ESG 相關政策，及監督其 ESG 風險管理，並評估是否涉入台灣人壽負面表列或重大議題之產業。台灣人壽目前合作之投資信託與資產管理公司皆設有 ESG 相關政策或辦法，不定期要求於月度或季度績效報告，並向本公司報告投資標的之重大 ESG 風險。另針對不動產建設之投資管理，我們也要求承包商或營造商定期回報職業安全衛生等永續議題。

● 不動產投資風險管理

一、依據台灣人壽核定之安全衛生作業計畫，執行不動產建設專案。
二、要求承包商每日現場安全衛生巡視檢查及回報。
三、記錄及控管安全衛生缺失及優點予以獎懲。
四、檢討及統計分析安全衛生缺失並定期報告。
五、針對特定加強項目增加巡查。

● 外部投資服務經紀商及交易對手之風險管理流程



5.2.3 責任融資

依據台灣人壽「責任投資作業辦法」之規定，於放款徵信審核程序中，應檢視法人是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任等議題，審酌辦理徵信與評估，於授信批覆書首頁確認「是否符合本公司責任投資政策及作業辦法」，並要求充分揭露評估之資訊於徵信報告中，供各級權責主管做出合適之融資決策。由於法人融資業務多為國內中小型企業，因此在融資管理方面，主要採用負面資訊過濾方法：審視企業及負責人是否涉及訴訟，企業辦理勞工退休金提列概況，以及是否有負面訊息或新聞等狀況；融資客戶之貸後管理，則依據「覆審管理準則」規範，對法人、負責人及保證人等對象於案件核准後每半年辦理一次期中覆審。辦理期中覆審作業時，一律重新辦理營運能力變化、債信與票信紀錄變化、洗錢防制及 ESG 等相關訊息之徵信與評估作業。

● 責任融資流程

放款企業洽談 → ESG檢核表 → 進行ESG評估相關流程 → 業務單位徵信評估 → 審查單位授信徵審 → 權責主管授信核貸 → 放款予客戶 → 每半年期中覆核

5.3 責任投資成效

台灣人壽在投資組合之分配上，近年來多以可長期持有、穩定獲利之投資標的（國內外債券）為主，希望提供保戶安心、穩定的投資保障，維護保戶權益。2021 台灣人壽投資總資產共計約新台幣 2 兆元，依資產類別分布如下。

在永續主題投資方面，台灣人壽遵循整體投資組合的資產分配，以國內外債券及專案融資為主，至 2021 年累計核准投資於永續發展領域之金額為新台幣 527 億元。本公司持續主動尋找符合永續發展概念的投資標的，響應政府綠色金融行動方案 2.0 政策，推廣綠能投資。

● 2021年投資資產類別

單位：新台幣千元

資產類別	成本金額
債券	1,350,744,568
基金	170,614,373
股票	182,727,957
現金與短期	101,140,043
不動產	89,600,784
擔保放款	32,993,412
保單貸款（含外幣保單貸款）	25,662,994
結構式商品	50,077,358

註：投資金額統計截至2021年12月底

● 歷年永續主題投資

單位：新台幣千元

投資種類	專案說明		累計核准金額 2021年	2020年	2019年
永續發展債券	• 國際資本市場協會 (International Capital Market Association，簡稱ICMA) 認可，符合國外綠色債券、社會債券及可持續發展債券標準者 • 經證券櫃檯買賣中心 (OTC) 永續發展債券資格認可之國內債券	國內	7,700,000	7,199,999	2,300,000
	• 該公司產能或營收如有50%以上為綠色相關事業 / 業務之國外債券發行人	國外	15,765,165	9,282,279	11,087,499
股權及基金投資	• 公共投資：太陽能發電、汙水處理、風力發電及低碳天然氣發電 • 永續主題相關基金	-	12,765,412	9,543,694	5,748,875
融資	海能、彰芳 / 西島及臺灣辰星控股等三項離岸風力發電專案	-	16,459,062	16,459,062	12,959,062
總計		-	52,689,639	42,485,034	32,095,436

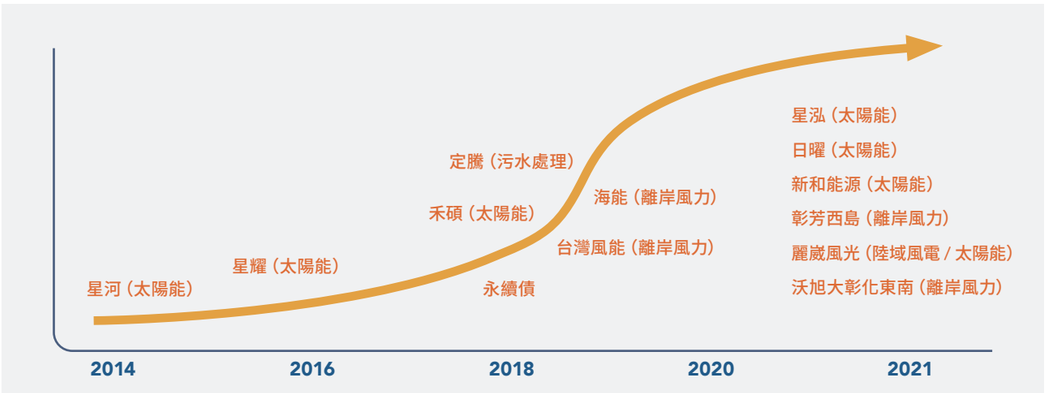
5.3.1 綠色金融

台灣人壽在導入責任投資原則前，便已積極投入綠色金融的行列。從 2014 年開始投資太陽能發電廠，是行業中的第一梯隊。透過投資國外私募基金與基礎建設基金，掌握國外趨勢與最佳做法。2018 年，我們投資專注於再生能源的哥本哈根基礎建設基金

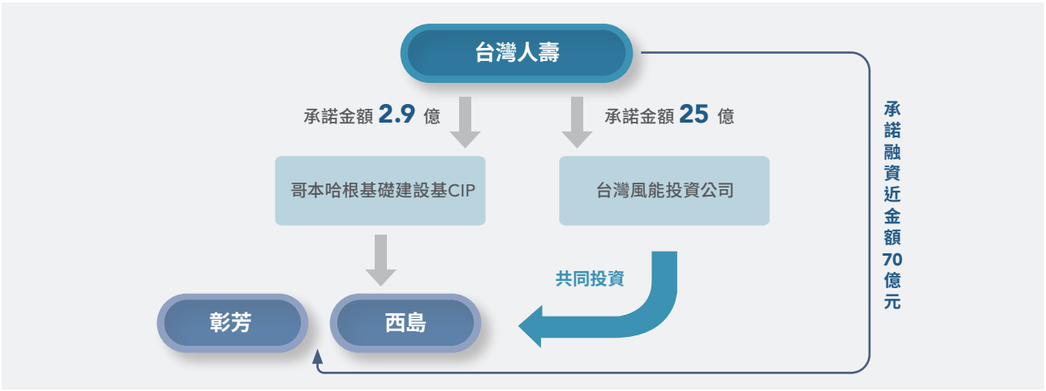
(Funds managed by Copenhagen Infrastructure Partners，簡稱 CIP Funds) ，了解離岸風力發電的產業發展、風險與實務做法，並進一步於 2019 年與該基金共同成立「台灣風能投資公司」，台灣人壽投資額度為 25 億元，約占股權 43%，為亞洲首家直接參與離岸風力發電場的壽險公司。當年度隨後參與 Formosa 2 聯合授信案 (376MW - Project Finance) ，也是亞洲第一家參與離岸風力發電聯合授信案的壽險業者。

在永續投資的投入也讓台灣人壽在 2020 至 2021 年囊括多項國際獎項，其中更是連續兩年獲得「財資」年度最佳 ESG 投資機構。2022 年四月份參與 2022-Bloomberg-Taiwan ESG 主題 Hackathon 大賽，亦榮獲第三名的佳績。

● 歷年綠色投資專案



● 彰芳西島離岸風場案



● 歷年綠色投資專案

單位：新台幣億元

投資項目	2021年		2020年	
	累計實際投資金額	累計核准金額	累計實際投資金額	累計核准金額
綠色債券	179.76	179.76	162.28	162.28
綠色專案投資 (註)	64.09	95.85	50.83	95.43
總計	243.85	275.61	213.11	257.71

註：綠色專案投資係太陽能發電、汙水處理、離岸風力發電及太陽能系統建置、哥本哈根基礎建設基金

● 歷年綠色融資專案

單位:新台幣億元

融資項目	2021年		2020年		效益評估
	累計實際融資金額	累計核准金額	累計實際融資金額	累計核准金額	
海能風電融資案	35.67	60	21.36	60	• 預估年減少碳排放量70.7萬公噸 • 預估每年可為約38萬家戶提供用電
彰芳 / 西島風電融資案	27.15	69.59	11.38	69.59	• 預估年減少碳排放量112.9萬公噸 • 預估每年可為約65萬家戶提供用電
臺灣辰星控股風電融資案	22.15	35	0	35	• 預估年減少碳排放量113.8萬公噸 • 預估每年可為約65萬家戶提供用電
總計	84.97	164.59	32.74	164.59	-

另一方面，我們積極響應政府推動之「五加二產業創新計劃」及「公共投資計畫」，著重在「綠能科技」及「循環經濟」領域的投資。2015 年投資低碳天然氣發電廠一座，裝置容量約 490MW，年售電量約為 21 億度電，估計每年可減少 23 萬公噸碳排放量，不會排放重金屬危害環境。另外，我們亦投資廢水處理廠建設，共新台幣 3.18 億元，預估完成後每日最多可處理 31,000 公噸廢水。

● 2021年五加二產業創新計劃專案

單位：億元

五加二產業	2021年
綠能科技	532.27
亞洲矽谷	438.23
生技醫藥	41.64
國防產業	35.50
智慧機械	9.32
新農業	9.35
循環經濟	139.98
合計	1,206.29

5.3.2 SDGs投資

台灣人壽主責母公司中信金控責任投資 (PRI) 專案小組，統籌產險、資融、證券、創投及投信等 5 間子公司之投資單位，定期追蹤各項目標達成情形。2021 年，台灣人壽於國內外 706 檔股、債券投資中，以尊嚴就業與經濟發展 SDG 8、性別平等 SDG 5、消除貧窮 SDG 1、減少不平等 SDG 10 及產業創新與基礎建設 SDG9 為連結度最高之 5 項聯合國永續發展目標，並預計於 2022 年評估市場上成熟之盤點工具，持續進行投融資部位的 SDGs 分析。

● SDGs投資連結度前5項目標

排名	聯合國永續發展目標	投資比例(%)
1	尊嚴就業與經濟發展 SDG 8	7.83%
2	性別平等 SDG 5	7.76%
3	消除貧窮 SDG 1	7.71%
4	減少不平等 SDG 10	7.22%
5	產業創新與基礎建設 SDG 9	7.18%

註：同一個投資標的可能對應超過一項聯合國永續發展目標

5.4 議合與投票管理

5.4.1 議合溝通

我們依照「責任投資政策」及相關作業辦法，針對 ESG 風險評估未達標或未被納入 ESG 評分系統之投資標的，視需要進行議合，以降低彼此風險，議合方式包含親自拜訪、線上會議、電話訪談或書面交流。

若評估結果有顯著影響者，將進行追蹤溝通，對於拒絕溝通且具重大風險之投資標的，本公司原則上不予投資或逐步減碼。針對風險較輕微之投資標的，本公司將與其管理階層進行溝通或評估於股東會投票時以行使表決權方式表達意見，不排除聯合其他投資人共同合作表達訴求。本公司將持續溝通與追蹤相關標的之 ESG 成效、評估風險，並規劃追蹤議合後對於投資公司的影響。

本公司定期與兩間投資信託與資產管理公司夥伴進行會議，於全權委託合約中規範受託機構投資時需考量 ESG 項目，若遇到 ESG 重大事件時，應向台灣人壽進行彙報。本公司 2021 年與全委公司共溝通 18 次，參與不動產履約管理委員會次數 27 次，期間未發現任何 ESG 相關重大事項。

● 議合流程

確定議合主題，撰寫議合信件，由標的相關投資經理人協助進行信件寄送。 → 初步調查配合意願，相關問題討論。 → 進行線上議合會議說明問卷填寫方式及問題討論。 → 請各議合公司於時限內回覆問卷完整數據，並統整數據供內部未來檢閱使用。 → 若數據無任何異常，本次議合完成。

● 2021年重大議合內容

議合方式

- 議合會議進行方式：Teams線上會議
- 時間：2021年8月24日
- 會議主題：台灣人壽SASB議合

- 與會人員：
  1. 被投資公司永續專責單位長官與承辦
  2. 台灣人壽投資單位、永續專責單位長官與承辦
  3. 外部永續顧問

議合內容

- 討論要點
  1. 有害廢棄物管理
  2. 專案開發對生態之影響
  3. 產品報廢管理
  4. 能源基礎設施整合與相關法規管理

議合結果

本次與本公司投資之兩間再生能源產業公司進行議合，了解再生能源產業於建置再生能源案場時對周遭社會與環境之重視。經檢視討論，議合公司皆有完善環境與社會風險管理制度。

機構投資人影響力

台灣人壽將持續發揮機構投資人之影響力，針對ESG需改善之投融資標的或需加強揭露之產業進行要求，同時也考慮在可發揮影響力之場合，如股東會議案及投票項目，提出建議。

本公司每年透過不同的溝通管道出席股東會、線上會議、書信往來及親自拜訪與被投資公司進行適當之溝通與互動，目的在於維持股東權益的同時，以彰顯機構投資人盡職治理之精神。

● 議合與溝通實績

項目	次數
股權投資	350
固定收益	110
專案投資 / 基金	98
企業融資放款	184
全權委託	18
不動產參與履約管理委員會	27

● 議合議題說明

範圍	議題
環境	我們認定之重大環境議題包含氣候變遷與生物多樣性二項，於投資評估後，避免涉入以下產業：包含非法伐木業、油棕業、煤礦業、石油業及燃煤火力發電業
社會	我們認定之重大社會議題包含職場人權保障與健康安全職場二項，若有職業災害、違反勞動法規或職業安全衛生法規而遭裁罰等負面新聞，則於投資前檢視投資標的企業是否有下列情事：包含童工或強迫勞動、任何形式之歧視或差別待遇、勞工因過勞致死或重病、重大職災、違反政府訂立之勞動法規或職業安全衛生法規而遭裁罰等負面新聞議題
公司治理	我們認定之重大公司治理議題包含誠信經營與管理階層合適性二項，並於投資時檢視投資標的企業是否有違反公司之誠信經營原則而遭裁罰之情形，及檢視是否有董事會成員或高階管理階層之誠信議題負面新聞等

● ESG之審酌實例

考量ESG因素，不予承作之案例

融資項目	異常原因	後續處置
OO公司 土地融資聯貸案	擔保品土地位於新北市淡水區淡海新市鎮近海地區，經查詢擔保品土地所在地之國家災害防救科技中心潛勢地圖資訊，具淹水情形之氣候風險	因衡酌環境永續議題，故不予承作
OO公司 不動產擔保融資案	新聞報導OO公司購地弊案事件涉及之公司治理問題，其中董事長（本公司授信案之連保人）及董事（為OO公司財務主管）列為被告，引起本公司ESG疑慮	OO公司原預計續約，事件發生後依本公司「觀察戶暨預警戶管理準則」通報本案為觀察戶（EW1），並於案件到期前與客戶達成共識，將借款餘額全數收回
OO公司 土地融資案	擔保品土地位於新竹縣新埔鎮之山坡保育地，經查詢擔保品土地所在地之國家災害防救科技中心潛勢地圖資訊，具土石流及山崩情形之氣候風險	因衡酌環境永續議題，故不予承作

支持客戶持續推動ESG，提供「永續績效連結貸款 (Sustainability Linked Loan，SLL)」利率優惠之案例

融資項目	ESG評估考量－連結永續指數表現	後續處置
OO公司 融資聯貸案	本案存續期間，參加美國標準普爾道瓊指數公司 (S&P Dow Jones Indices) 與瑞士永續集團 (RobecoSAM) 之道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability) 評選	視評選結果，進行利率調整之優惠，以支持客戶持續推動ESG永續發展
OO公司融資案	本案存續期間，經標普全球 (S&P Global) 評比持續入選為S&P Global永續年鑑 (The Sustainability Yearbook) 化工類企業成員	每年自評比獲獎公布次月起算，得進行減碼利率優惠，以支持客戶持續推動ESG永續發展

5.4.2 投票政策與所有權

為善盡機構投資人盡職治理之責，台灣人壽訂定並依循投票政策之作業程序，行使投票權。為保障客戶權益及謀取股東最大化利益，我們以積極出席被投資公司股東會為原則，於每次會議前，審慎評估各股東會及相關會議之議案，必要時得於會議前與經營管理階層進行瞭解與溝通，將行使表決權之評估分析作業作成說明。

除派遣人員出席被投資公司股東會實體投票外，如為股東常會且可以電子投票方式行使表決權者，原則上本公司將行使表決權以充分表達對議案之意見，評估會議討論事項是否有損要保人、被保險人、受益人或股東之權益，非絕對支持被投資公司所提之議案內容主要作業原則如下：

1. 為保障客戶權益及謀取股東總體利益，及本公司投資單位人員出席股東會及相關會議作業有所遵循，特制定本公司「出席被投資公司股東會及相關會議作業辦法」，以利維持被投資公司經營上之安定，且促進被投資公司之發展。
2. 收到股東會開會通知相關資訊時，應審慎評估各股東會及相關會議議案是否對公司客戶或股東之權益有重大影響，及是否涉重大議題，由業務單位予以評估並留存評估文件，必要時得視相關議案就上述影響之重大性，於會議前與被投資公司經營階層進行瞭解與溝通，並將行使表決權之評估分析作業作成說明，如為股東常會且可以電子投票方式行使表決權者，原則上應進行表決權行使；若不出席會議應經由權限主管核准。
3. 不得行使表決權支持公司關係人或關係人之董事、監察人、職員擔任被投資公司董事、監察人，被投資公司符合保險業資金辦理公共投資者除外。
4. 因持有有價證券行使股東或投資人權益時，不得與被投資公司或第三人以信託、委任或其他契約約定或以協議、授權或其他方法進行股權交換或利益輸送或參與對被投資公司之經營，並不得損及要保人、被保險人或受益人之利益。
5. 本公司與本公司之從屬公司不得擔任被投資公司之委託書徵求人或委託他人擔任委託書徵求人或與他人共同對外徵求委託書。
6. 本公司投票權之行使包括表達支持、反對或棄權，非絕對支持被投資公司所提出之議案內容。基於尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於經營階層所提出之議案原則表示支持；但對於有礙被投資公司永續發展，或違反本公司「責任投資政策」之議案，原則不予支持。

2021 年總計參與 453 家國內外被投資公司股東會，因 COVID-19 疫情影響，多數採用電子投票參與，親自出席 46 家，電子投票：407 家，議案表決數為 981 件。如符合以下任一條件時，本公司得不出席會議行使表決權：

1. 本公司持股未達該被投資公司發行總股數 5%，且持有成本未達新台幣 10 億元之被投資公司。
2. 經敘明不出席理由，並經權責主管核可者。

● 台灣人壽出席被投資公司股東會及相關會議作業流程圖

投資單位接獲被投資公司會議通知 → 依議案內容評估並由處長核准是否出席及如何行使表決權 → 根據報告結果決議派員前往被投資公司或執行電子投票 → 依據指派參加人員填寫如指派書或委託書等相關資料 → 被投資公司會議結束後，依會議屬性將實際行使表決權之書面記錄上呈相關單位

● 投票說明

贊成票說明	基於尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於經營階層所提出之議案原則表示支持。
棄權票說明	原則上本公司採取積極的方式行使投票權，對於議案內容皆給予贊成或反對表示意見。於某些特定情形下（例如法令限制等），採棄權票處理： 例如：依保險法第146-1條規定，保險業不得行使對被投資公司董事、監察人選舉之表決權，故董監事選舉之議案採棄權方式處理。
反對票說明	對於有礙被投資公司永續發展，或違反本公司「責任投資政策」之議案，例如：有礙環境永續、社會關懷、公司治理等議案原則不予支持。 實例說明：2021年我們針對2家被投資公司的委外管理展延期間之管理費提案表示異議，認為已邁入展延期之創投管理活動少，其管理費調降幅度應提高，本公司修正議案經其他創投股東投票通過。

● 投票情形

議案分類	議案內容	議案數	贊成	反對	棄權
財務性議題	營業報告書與財務報告之承認	197	197	0	0
	盈餘分派或虧損撥補	219	219	0	0
員工福利	發行限制員工權利新股	9	9	0	0
	低於市價發行員工認股權憑證	0	0	0	0
	庫藏股低於實際平均買回價格轉讓員工	0	0	0	0
股東權益	公司解散、合併、收購、股份轉換或分割	6	6	0	0
	增資 （盈餘 / 資本公積 / 紅利分派轉增資或現金增資發行新股）	20	20	0	0
	私募有價證券	11	11	0	0
	減資 / 現金減資（彌補虧補或現金退還）	14	14	0	0
公司治理	章程或作業程序修訂	328	328	0	0
	解除董事競業禁止	124	120	0	4
	行使歸入權	0	0	0	0
人事組織	董監事選舉	22	9	0	13
	董監事解任	15	11	0	4
其他	其他	16	13	2	1
總計		981	957	2	22
		100%	97.55%	0.20%	2.24%

註：國內總出席投票公司家數為218家

● 永續合作與倡議

台灣人壽除 PRI 以外，亦於 2019 年度開始導入聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance，簡稱 PSI) ，對各主要營運及對外業務單位進行 ESG 教育，並藉由業務單位向客戶及保戶傳遞永續發展理念。

除此之外，台灣人壽 2021 年於官方網站，特別於官網首頁增設企業永續專區，加重責任投資、ESG 與盡職治理專區之呈現，以更透明、更直接的揭露方式向各方利害關係人呈現出台灣人壽永續發展理念，除邀請利害關係人參加台灣人壽不定期舉辦之相關 ESG 活動，亦積極派員參與國內外各大永續發展工作坊，吸收永續新知並帶回內部分享，作為持續精進之動力。另外，我們也在 2021 年參與中華經濟研究院及台灣金融研訓院主辦的台灣永續分類標準試作論壇，與金管會及各方產業先進一同擬定符合六大環境目的之經濟活動分類及篩選技術標準。

DIVERSE TALENT DEVELOPMENT

多元的人才發展

06

6.1 人才吸引與培育
6.2 員工權益與職場健康

每一位同仁都是台灣人壽最重要的資產。為接軌 IFRS17、ICS2.0 及配合公司的數位轉型發展策略，我們積極選用具備相關技能的人才，並透過關鍵職務及職位人才盤點進行人才發展規劃、逐年提升非主管職全時員工之薪資中位數與平均數，以及投入大量資源的福利措施，讓同仁們能適才適所，安心地在職場打拼。

多元的人才發展

台灣人壽視人才為策略發展之根本，透過完善的訓練發展機制建立及企業文化、向心力強化，建立可成就戰略之精銳部隊人才庫，透過養成變革文化、強化組織實力、提升人員戰力三大構面發展人才培育，如下說明：

- **企業文化深植：**透過會議、活動及訓練專案等傳播管道，營造組織變革氛圍，凝聚團隊共識。
- **強化組織實力：**規劃完整人才發展機制，以公平健全的制度，提前布局接班人才。
- **提升人員戰力：**執行人才發展機制，配合訓練、輪調、專案指派等方法，全面提升專業能力及管理職能。

6.1 人才吸引與培育

6.1.1 人力結構概況

台灣人壽的人才結構截至 2021 年底，總員工數為 9,177 人，內勤總員工數為 1,888 人，外勤總員工數為 7,289 人。其中女性員工佔總人數的 65.6%，男性員工佔總人數的 34.4%。為了創造多元且包容並蓄的工作職場，我們提供原住民、身心障礙或外籍身分之員工順暢的就業管道，2021 年共聘用 8 位原住民員工及 14 位身心障礙員工。

● 內勤員工概況

內勤員工	台灣		海外	
	女性	男性	女性	男性
一般員工	1,080	625	0	0
管理階層	89	92	0	2
合計	1,169	717	0	2

註1：管理階層係指科長級（含）以上負監督管理職責之主管
註2：台灣人壽所有員工皆為全職員工

● 外勤員工概況

外勤員工	台灣	
	女性	男性
一般員工	3,614	1,877
管理階層	1,235	563
合計	4,849	2,440

註1：管理階層係業務主任職級（含）以上負監督管理職責之主管
註2：台灣人壽所有員工皆為全職員工

● 內勤員工年齡分布

內勤員工	女性						男性					
	30歲以下	佔全體內勤員工比例	31~49歲	佔全體內勤員工比例	50歲以上	佔全體內勤員工比例	30歲以下	佔全體內勤員工比例	31~49歲	佔全體內勤員工比例	50歲以上	佔全體內勤員工比例
一般員工	221	11.71%	697	36.92%	162	8.58%	116	6.14%	377	19.97%	132	6.99%
管理階層	0	0.00%	45	2.38%	44	2.33%	1	0.05%	51	2.70%	42	2.22%
合計	221	11.71%	742	39.30%	206	10.91%	117	6.20%	428	22.67%	174	9.22%

註：管理階層係指科長級（含）以上負監督管理職責之主管

● 外勤員工年齡分布

外勤員工	女性						男性					
	30歲以下	佔全體外勤員工比例	31~49歲	佔全體外勤員工比例	50歲以上	佔全體外勤員工比例	30歲以下	佔全體外勤員工比例	31~49歲	佔全體外勤員工比例	50歲以上	佔全體外勤員工比例
一般員工	477	6.54%	1,815	24.90%	1,322	18.14%	422	5.79%	977	13.40%	478	6.56%
管理階層	63	0.86%	572	7.85%	600	8.23%	82	1.12%	301	4.13%	180	2.47%
合計	540	7.41%	2,387	32.75%	1,922	26.37%	504	6.91%	1,278	17.53%	658	9.03%

註：管理階層係指業務主任級（含）以上負監督管理職責之主管

● 依性別及勞雇合約分類的內勤員工總數

內勤員工		2021年	2020年	2019年
非定期員工	女性	1,167	1,134	1,131
	男性	718	725	701
定期或臨時合約員工	女性	2	2	2
	男性	1	1	1
合計		1,888	1,862	1,835

定義：
不定期合約員工：沒有期限，除非被裁員或自動離職，否則可以持續工作
定期或臨時合約員工：有期限，契約到期就須離職，無法繼續工作，除非雇主願意續

● 多元化職場統計

內勤員工		2021年	2020年	2019年
原住民	員工人數	8	9	9
	管理階層人數	0	0	0
身心障礙	員工人數（實際）	14	13	13
	員工人數（加權）	20	20	20
	管理階層人數（實際）	0	0	0
	管理階層人數（加權）	0	0	0
外籍員工	員工人數	0	1	0
	管理階層人數	0	0	0

6.1.2 人才招募

為接軌 IFRS17、ICS2.0 及台灣人壽的轉型發展策略，在人才招募上，積極選用相關技能之人才，並搭配數位轉型發展的策略佈局，同步針對跨領域之數據分析、流程規劃及商務應用等科技專業人才進行延攬，累積人力資本同時增加公司競爭力，2021 年台灣人壽招募費用共計新台幣 720 萬元。

因應 COVID-19 疫情的影響，台灣人壽於疫情初始之際即調整招募方式，全面改為線上面試以減少人員間面對面的接觸交流。即便大環境遭遇疫情的衝擊，在人才招募上，台灣人壽秉持著母公司中信金控「以人為本」的企業精神，提供具競爭力的薪酬制度、完善的員工福利、健康的職場環境，創建穩固人才的基礎。

● 內勤員工歷年新進狀況

	2021年				2020年				2019年			
	男性	員工百分比	女性	員工百分比	男性	員工百分比	女性	員工百分比	男性	員工百分比	女性	員工百分比
30歲以下（含）	38	2.01%	105	5.56%	61	3.28%	77	4.14%	76	4.14%	108	5.88%
31~50歲	55	2.91%	90	4.77%	72	3.87%	103	5.53%	98	5.34%	116	6.32%
51歲以上（含）	5	0.26%	7	0.37%	4	0.21%	9	0.48%	4	0.22%	17	0.93%
新進員工總數	98	5.19%	202	10.70%	137	7.36%	189	10.15%	178	9.70%	241	13.13%

註1：台灣人壽外勤人員因業務屬性不同，故未列入本表統計
註2：該年齡組男（女）性員工新進率＝2021年該年齡組新進男（女）性人數 / 2021年末員工總內勤人數

● 內勤員工歷年離職狀況

	2021年				2020年				2019年			
	男性	員工百分比	女性	員工百分比	男性	員工百分比	女性	員工百分比	男性	員工百分比	女性	員工百分比
30歲以下（含）	51	2.70%	108	5.72%	25	1.34%	37	1.99%	47	2.56%	66	3.60%
31~50歲	73	3.87%	104	5.51%	68	3.65%	125	6.71%	106	5.78%	232	12.64%
51歲以上（含）	31	1.64%	24	1.27%	21	1.13%	23	1.24%	20	1.09%	59	3.22%
離職員工總數	155	8.21%	236	12.50%	114	6.12%	185	9.94%	173	9.43%	357	19.46%

註1：台灣人壽外勤人員因業務屬性不同，故未列入本表統計
註2：該年齡組男（女）性員工離職率＝2021年該年齡組離職男（女）性人數 / 2021年末員工總內勤人數

6.1.3 儲備幹部計畫

為了能夠延攬更多來自海內外不同領域的跨界菁英，台灣人壽從 2012 年起每年皆會舉辦儲備幹部計畫（Management Associate，簡稱 MA）甄選活動，以期招募更多具備「SMART 特質」（Savvy 理解力、Mobility 移動力、Ambition 進取心、Resilience 抗壓力、Teamwork 團隊心）的人才，此計畫以校園博覽會及校園說明會方式進行，2021 年因受疫情影響，校園徵才活動全面線上化。透過集團間公司輪調，累積參與各式專案的規劃與執行，培養全方位的能力，透過兩年完整的培訓，保險數位組 MA 通過評鑑，便可培養出能獨當一面的專案企劃能力，負責營運轉型專案規劃及創新數位產品推動工作，而投資交易組 MA 通過評鑑，除了熟悉保險公司的運作方式，更可深入了解投資標的現況與未來趨勢，成為保險事業投資領域的專業菁英。2021 年入職之儲備幹部目前正在數位金融、數位轉型、客群行銷、數據分析部門輪調培訓，為台灣人壽培植之新力。

6.1.4 實習計畫

台灣人壽積極走入校園，與各大專院校進行產學合作，最大的宗旨即是發掘校園高潛力人才，優先錄取校園菁英，提供學生與企業無縫接軌的機會，而此管道也是台灣人壽於人才招募上重要的經營方式之一。我們與政治大學、逢甲大學及中信金融管理學院（簡稱中金院）合作，藉由貼近工作實務的專案訓練及豐富的實習活動，讓學生能有機會提早探索職涯方向。更在實習生畢業後，提供其就業媒合機會。2021 年所舉辦的實習計畫共招募 18 位實習生進入台灣人壽任職，分別於商品、精算、風險管理、客群行銷、數位金融、客戶服務及營運規劃等領域，規劃為期 2 個月的學習歷程，所有實習生，皆安排專屬導師及輔導員指導，透過任務分派、專題評鑑及實習心得報告，深入了解部門日常實務運作，進行全面的專業學習，能快速與未來職場做連結。

6.1.5 校園招募

台灣人壽每年 4 月舉辦中金院就業媒合，邀請中金院畢業學長姐及績優同仁回校園進行職務介紹及職場心得分享，除了讓中金院學生更加瞭解保險公司經營及職務內容，也讓學生在求職前能夠更了解自己的志向。透過中金院媒合進來的學生在核保、理賠、客戶服務及流程規劃部門深耕學習，為台灣人壽注入活力與穩固企業經營基礎。2021 年 11 月，台灣人壽派出兩位績優同仁至中金院舉辦校園說明會，於會後的調查問卷中，參與的學生回覆「未來參加中信職缺媒合意願的程度」更是高達 4.7 分（滿分為 5 分），期許在未來的媒合成果能夠有亮眼的成績。

6.1.6 員工薪酬制度與多元獎勵誘因

台灣人壽建置完整的薪酬制度，每年透過參與薪酬調查，掌握市場薪資水準，作為公司核薪、調薪、晉升上的參考，確保公司的薪酬福利政策具有優勢，並能保持市場競爭力。員工薪資是依據其過往經驗、具備能力及應徵職位價值等予以核薪，且我們致力於落實平等，讓員工皆能在公平的立足點上發展潛能，不因性別、年齡、種族、宗教信仰、政治立場或國籍等因素而有所差異。另外，台灣人壽擁有完善的績效管理制度，透過「目標管理」機制，依市場需求、公司策略，制定單位目標，各單位檢核指標除了包含內部控制、法令遵循、資訊安全及風險控管之外，亦可包含成本控管、個人提升及團隊管理，以及環境、社會、公司治理等綜合指標，於年初時由主管與員工共同訂定個人工作目標，藉由嚴謹的考核流程及公開透明的計分規則，管理員工之工作績效，並在年中進行檢視修正，年底則針對各項目標達成狀況給予反饋並進行評核。

除了提供具競爭力的薪資及績效管理制度，為吸引並留任優秀專業人才，規劃多元化的獎勵誘因，例如年終獎金、員工酬勞、員工股票增值權、福利儲蓄信託及金控持股信託等激勵性獎酬方式。

年終獎金

每年公司依營運狀況及市場競爭力，考量單位績效、個人績效、薪資水準、職位價值及職務權責，發給年終獎金以茲鼓勵。

員工酬勞

依本公司章程規定公司年度如有獲利，應提撥員工酬勞。每年依職位相對貢獻程度及個人績效考核評等分配員工酬勞。

員工股票增值權

具3年遞延限制，實際價值與未來股價相關，即與公司共同承擔未來經營風險，具激勵與留才之效。

福利儲蓄信託

為提升員工對公司的信賴感與凝聚力，員工每月提撥一定金額，公司相對提撥補助金額，購買母公司中信金控股票並交付信託。

金控持股信託（註）

依職等每月自薪資提存一定金額，購買中信金控股票；公司針對當年度累積之金額給予20%獎勵金，獎勵金分3年支付，滿1年發5%，滿2年發5%，滿3年發10%。

註：2022年1月1日始生效

6.1.7 非擔任主管職務之全時員工薪資

2021 年台灣人壽非擔任主管職務之全時員工人數共計 1,740 人，2021 年薪資總額共計新台幣 24 億 4,028 萬 5,307 元，非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」每年逐步提升，非擔任主管職務之中位數、平均數揭露如下：

● 歷年非擔任主管職務之全時員工薪資

單位：人、新台幣元

	2021年	2020年	2019年
非擔任主管職務之全時員工人數	1,740	1,695	1,719
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	1,402,463	1,301,190	1,273,946
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	1,189,832	1,079,697	1,030,779

註1：「薪資總額」係指歸屬當年度之員工薪資，採權責發生之應計基礎，包含經常性薪資（本薪與按月給付之固定津貼及獎金）、加班費（不論應稅或免稅）及非經常性薪資（非按月發放之津貼、獎金、員工酬勞等）

註2：非擔任主管職務之全時員工人數＝全體受僱員工 －（擔任主管職務之員工人數＋海外分公司之員工人數＋部分工時之員工人數＋其他得扣除豁免統計者）

6.1.8 員工福利政策

本公司希望員工在工作之餘，亦能同時保持一定的生活品質，我們規劃各項員工福利的補助及保障。在基本法令規定外，還另享有三節獎金、生日禮金、婚喪及生育補助、久任福利、退休人員關懷、健康關懷、教育補助、生活娛樂服務、房貸信貸優惠及團體保險等，更藉由實施彈性的福利制度，開放員工自由選擇所需之福利項目，2021 年員工福利投入總額為 1 億 2 千 4 百萬元（明細請詳附錄）。

6.1.9 內勤人才發展與學習

本公司透過科學化的方法，每年進行關鍵職務及職位人才盤點，定義各職系於不同職位上的核心能力，依盤點結果找出能力缺口，聚焦訓練資源進行補強。另外，依照盤點結果，就潛力人才於職涯上的規劃，提供工作輪調、專案歷練及專業管理訓練資源，有效提升訓練成效。2021 年台灣人壽共計投入新台幣 719 萬 8,770 元教育訓練成本，實體與線上課程參與人次共計達 30,271 人、ESG 類課程參與人次共達 1,889 人。另一方面，本公司組織跨單位及跨領域的專案團隊，與專業顧問公司合作，進行專業訓練，更規劃敏捷開發課程，植入變革思維，創造團隊溝通共同語言，加速專案里程碑達成。並於訓練課程結束前，進行滿意度問卷調查，即時聽取建議和反饋，作為未來課程規劃的參考，2021 年舉辦課程整體平均滿意度達 4.39 分（滿分 5 分）。

● 教育訓練亮點課程

課程類型	課程說明	課程對象	梯次
中高階主管課程	中信集團長期與美國賓州大學華頓商學院合作客製化課程，舉辦高階主管「Executive Program」、中階主管「Leadership Development Program」，培養領導團隊之策略規劃、跨國營運和創新思維等能力 透過大師講堂Master Forum，邀請國際知名學者和各產業菁英進行交流分享，增進對國際趨勢及新知之掌握。此外，透過個案研討傳承管理思維，以互動教學鍛鍊主管決策思辨能力，為變化快速的外部環境和跨產業之挑戰超前佈署	中高階 (含) 以上主管	8
主管數位學習課程	為使主管於疫情下學習不中斷，2021年特別規劃「主管數位學習課程」，採線上直播互動方式授課，提供多元且有系統的培訓資源，讓主管們能持續提升管理能力並帶領團隊展現最佳績效，完成組織目標	科級 (含) 以上主管	14
線上數位系列課程	為使員工於疫情下學習不中斷、協助員工提升職場所需之知識與技能，2021年度特別規劃「線上數位系列課程」，內容含管理課程與一般專業課程，採數位課程線上閱讀方式進行，員工可於電腦或手機上觀看，提供多元且便利之學習管道	全公司	6
新進人員教育訓練	為使新進人員快速融入職場並了解公司文化，於疫情下提供「新人線上數位學習課程系列」，可避免實體課程之群聚感染風險且可省去出差移動之時間與旅費成本	新進人員	3
幸福講座	開辦藝文或相關軟性主題講座，提供同仁獲取多元學習資源的途徑，營造工作與生活平衡之職場氛圍	全公司	1

● 人才發展與培育專案

專案內容	專案成果
敏捷思維導入	透過不同職位設計，規劃主管階層由上至下，導入專案工作中，塑造敏捷開發文化，另配合公司策略發展，跨單位、跨職位同仁組成專案團隊分別以專案主軸，與專案顧問公司合作，進行專業訓練。
全面建立科學化的培育／接班機制	透過完善人才發展機制，定義人才庫長相，並找出接班人才與潛力人才，另持續執行接班人計劃以及執行核心職能訓練，目標使職位接班率達100%，全面提升人才產能與品質。

● 內勤員工歷年教育訓練平均時數

單位：小時

	2021年		2020年		2019年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
一般員工	23	24	21	20	16	16
管理階層	59	53	51	51	36	43
平均	27	28	25	22	19	18

註：管理階層係指科長級 (含) 以上負監督管理職責之主管

6.1.10 外勤人才發展與學習

為提升台壽業務員專業職能，針對本公司共計 7,289 位業務員，建立一套標準化與系統化專業的業務教育訓練體系，從證照測驗、商品學習、顧客需求、保單健診與資產配置財務策畫等訓練內容，建構涵蓋基礎訓練、銜接訓練到專業升級認證訓練制度，以增加新保戶及初年度保費。台灣人壽多次獲得保險專業人才培育獎項。

● 外勤員工歷年教育訓練平均時數與費用

單位：小時

	2021年		2020年		2019年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
一般員工	30	29	39	31	39	35
管理階層	34	34	32	27	32	34
平均	30	29	37	30	37	35
年度訓練費用	5,771,882元		7,385,340元		8,963,540元	

註1：管理階層係指業務主任職級（含）以上負監督管理職責之主管

註2：訓練費用下降原因乃因2020－2021年持續受COVID-19疫情影響，多項計畫性實體班次及大型專案課程停止舉辦，或調整為線上課程及直播課程，撙節規劃費用。但同時期增提其他預算，擴增直播與數位學習平台等訓練設備，突破時空的限制，提供業務同仁更多元的24小時彈性學習環境

● 外勤人員證照

證照	證照名稱	成果
一般證照	外幣證照	4,904人
	投資型證照	3,920人
	產險證照	4,256人
進階專業證照	信託業業務人員	70人
	理財規劃人員	53人
	證券投資分析師	1人
	美國註冊財務策劃師RFP (Registered Financial Planners，簡稱RFP)	30人
	美國註冊財務規劃師RFC (Registered Financial Consultants，簡稱RFC)	36人
	理財規劃顧問AFP (Associate Financial Planner，簡稱AFP)	10人
	認證理財規劃顧問CFP (Certified Financial Planner，簡稱CFP)	3人
	核保人員	2人
	理賠人員	4人
	內控	32人
	票券	1人
	高考會計師	1人

● 第一線外勤人員推動數位科技學習與專業成長轉型

台灣人壽 2018 年起進行「腦」的數位轉型工作，各部門與各作業環節進行端對端橫向串連，2019 年更從「心」出發，講求客戶體驗及公平待客，由上而下，將金管會監理政策及內部策略落實到數位轉型並成立「卓越客戶體驗專案辦公室 (Superior Customer

Experience Project Management Office)」，涵蓋 22 個部門，用數位串聯整合銷售與服務，打造客戶最佳體驗。此外，台壽亦投入很多資源尋找外部顧問合作，積極導入不同方法論，以持續推動數位轉型，精進客戶服務。台壽業務員的系統共獲 10 項專利。

● 歷年數位學習成果

項目 / 年度	2021年	2020年	2019年
線上課程班次	161	146	142
學習參訓人次	346,909	143,817	141,650

註：部分線上課程與遠距直播結合及搭配台灣人壽Top Channel視訊影音網混成訓練，提升整體數位學習職能

6.2 員工權益與職場健康

6.2.1 員工權益及職場安全

台灣人壽將員工的安危視為優先考量。為提供員工完善的工作環境，我們以「風險思維 (Risk thinking) ，健康預防 (Health future) ，安全文化 (Safety culture) 」做為實踐安全健康工作條件的承諾，預防在業務活動、服務時，所可能產生的傷害和對健康的不利影響，降低職場危害衝擊，積極落實職業安全衛生績效管理，並降低職業安全衛生風險。我們承諾並持續推動以下事項：

一、遵守法規義務要求，落實設施本質安全的採購策略。
二、定期辦理教育訓練，溝通職業安全文化和健康願景。
三、整合各項相關資源，落實消除危害及降低風險方案。
四、持續安全衛生改善，定期審查以達成友善職場目標。
五、擴大企業影響力，激勵周邊企業參與形成職安圈。

6.2.2 員工溝通與意見調查

本公司定期進行員工意見調查，最近一次為 2019 年，依據員工意見調查結果回饋，預計將提升下列員工滿意度所涉略面向，下一次進行員工意見調查年度為 2022 年，調查完成後，將可檢視專案執行對員工滿意度之具體成果展現。

領導力	經營團隊透過例行溝通會議，提供明確的公司發展方向及執行策略，拉高向心力，使員工對於經營團隊所做的決策有信心
直屬主管	透過個人發展計畫 (Individual development plan，IDP) 規劃與執行，直屬主管能有效地建立團隊合作氛圍，並鼓勵同仁從錯誤中學習
關懷人才	提供充足的訓練機會，同仁有個人發展及成長的機會、得以勝任更佳職務
績效管理	定期績效回饋進行工作表現的評估，能持續獲得有助於改善工作表現的回饋意見

6.2.3 勞資會議

本公司定期辦理勞資會議，會議代表由勞資雙方共同組成，針對勞資相關議題進行討論，有效解決員工於工作上攸關個人權益或待遇公平性的議題，創造和諧的工作環境。2021 年共辦理 4 次勞資會議，勞資雙方各 8 位代表。此外，2021 年受集體協議保障的正式員工共 626 位，涵蓋率為 7%。

6.2.4 健康的職場環境

台灣人壽自 2019 年總公司取得 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證後，台中分公司於 2021 年通過驗證，預計 2022 年新增取得高雄分公司之驗證，長期目標為公司全據點 ISO 45001 覆蓋率達 100%。我們設有「職業安全衛生委員會」，每季召開會議，管審公司職安衛各項工作，並辦理全員職業安全教育訓練，以期有效降低職場的安全風險。為建置完整職業安全防護網，2021 年增聘 1 位護理師，總計 7 位，且新派訓 19 位業務主管、66 位急救人員，增強職業安全衛生觀念，全方位地預防職場危害發生。另於總公司、分公司、自有大樓及通訊處共裝設 30 台 AED（自動體外心臟除顫器）急救設備，於意外事故發生時可第一時間實施緊急救護。

台灣人壽 2021 年無重大職災事故發生，惟申請公傷假人數共 10 人次，公傷假天數共達 96 天，均為上下班途中交通事故導致；部份職災統計指標數據較 2020 年大幅下降，公司工程承覽商亦無職災通報，詳細職業災害統計請詳附錄。

2016 年起，台灣人壽總公司、台中五權職場及高雄六合職場陸續獲得「健康職場認證」並取得健康促進職場標章，台南分公司則取得健康啟動職場標章，在 2021 年度，新增台北壽德職場、新竹分公司、台中分公司及東部分公司取得健康啟動職場標章，原有獲證職場持續取得健康促進職場標章，全台灣共 8 處職場獲證，除此之外，更獲得「第 11 屆亞洲企業社會責任獎 AREA」一健康衛生推廣獎的肯定。為促進員工健康並提升工作效率，本公司也鼓勵員工建立規律運動習慣，並自 2017 年起每年皆獲得「運動企業認證標章」，2021 年度高雄六合職場亦加入獲得認證，落實健康促進活動。

在心理健康方面，我們設置職場暴力申訴信箱，提供員工透明申訴管道，保護員工免於職場權力濫用與不公平的對待。同時，指派專屬醫護團隊，每年依據員工健康檢查分析結果及健康管理成效，結合公司、公家機關與協辦供應商的資源，規劃年度健康管理計畫及健康促進活動，包含年度健康檢查、醫師臨場服務、健康講座、捐血及體適能等。對於健檢數值異常及有健康潛在風險及需要健康諮詢的員工，予以關懷並持續追蹤，使其恢復正常或讓其疾病得到控制與改善。在 2021 年舉辦的職場健康活動中，整體滿意度平均高達 97.5%。「醫師臨場健康服務」依全台各地員工人數比例，分區辦理，由醫師及護理師團隊制定健康保護計畫（人因工程肌肉骨骼、母性健康保護及異常工作負荷促發疾病預防），進行員工健康管理，以期達到疾病預防及控制，提高員工自我健康管理的意識。

● 歷年職場健康活動

活動內容		2021年	2020年	2019年
醫師臨場健康服務	場次	24	24	17
	臨場諮詢人次	287	275	142
	服務滿意度	99.5%	95.4%	98.4%
職場健康講座	場次	120	98	32
	參加人次	4,334	4,000	1,280
	講座滿意度	97.1%	95.9%	91.8%
健康促進活動	場次	180	155	78
	參加人次	5,450	4,774	3,043
	活動滿意度	97.8%	97.5%	99.3%
健康衛教	篇數	57	39	22

● 職場健康安全措施與成效

健康工作環境

- 設置無障礙空間，每層樓皆有無障礙廁所、坡道，一樓匣門通道加寬以利通行。
- 門禁管控，避免閒雜人等進入辦公區域。
- 每半年執行辦公職場照明、CO2檢測及職場消毒作業。
- 2021年開辦51堂CPR+AED教育訓練講座。
- 推廣無菸職場，辦公室內禁止吸菸。
- 每位員工皆配有可調式座椅，可依需求調整高度，增加上班舒適度，避免腰痠背痛。

職場福利設施

- 哺集乳室：總、分公司皆設置哺集乳室，2021年共計66人使用，榮獲台北市政府衛生局「優良哺集乳室認證」。
- 醫務室：總公司設有醫務室及相關設備，提供隱密安全環境，供有需要同仁使用；員工亦可諮詢衛教問題。
- 護理師駐點職場：提供相關設備供有需要的同仁使用。
- 按摩服務：員工只需銅板價即可享有按摩服務，所投入之金錢全數捐給中國信託慈善基金會，放鬆之餘也能做公益，2021年度共152人次使用。
- 員工協助方案：讓員工可安心進行身心壓力與健康評估及線上檢測及諮商作業，2021年度共15人次使用。
- 體育優惠：不定期提供體育門票優惠訊息給同仁。
- 員工餐廳：每天現做中式、台式、日式套餐，使用瓷器、不鏽鋼等對健康無害且環保的餐具。

提供員工健檢及健康促進計畫

- 提供公假及優於法規之健檢補助，40歲以上同仁每年健檢，40歲以下每兩年檢查一次。
- 依健檢結果篩選高危險群且工時過長之同仁，訂定健康促進計畫，醫護人員介入關懷，維持或改善同仁身體狀況。

6.2.5 育嬰留職停薪

為使員工於工作、家庭間取得平衡，台灣人壽鼓勵員工申請育嬰假或辦理育嬰留職停薪假，且皆可復職。2021 年共 50 人符合申請資格，男性申請率達 35%，女性達 78%，員工留職停薪後仍留任本公司的比率達 78%。另有生育補助每胎新台幣 4,000 元，2021 年補助總金額達新台幣 21 萬 2,000 元。（詳細育嬰留停統計請見附錄）

COMMITMENT TO ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY

永續的環境承諾

07

7.1 綠色營運
7.2 永續供應鏈

環境永續是台灣人壽「當責營運」策略的重點之一。除了結合核心業務促成綠色低碳之外，在自身營運層面，台灣人壽與各子公司已完整導入 ISO 14001 環境管理系統、ISO 50001 能源管理系統及 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，同時透過供應鏈的永續管理，與廠商夥伴們攜手實踐環境承諾。

永續的環境承諾

7.1 綠色營運

7.1.1 環境管理系統與驗證

本公司及旗下各子公司皆已導入 ISO 14001 環境管理系統、ISO 50001 能源管理系統及 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，涵蓋率達 100%(註)。於環境相關管理系統輔導、驗證及教育訓練上，2021 年共投入新台幣 216 萬 3,500 元。我們依據規畫、執行、查核與行動 (Plan-Do-Check-Act，簡稱 PDCA) 的管理循環模式，強化自發性管理機制，持續達到節能減碳目標。身為金融保險業，日常營運僅產出民生廢棄物及一般資源回收物，並無危害性廢棄物。

● ISO 標準與驗證涵蓋率100%

管理系統	財報據點	其他據點	合計
ISO 14001環境管理系統 ISO 50001能源管理系統	總公司、7家分公司	台中五權大樓、高雄六合大樓	10處據點
ISO 14064-1溫室氣體盤查	總公司、7家分公司	北京代表處、台北南陽大樓、新竹林森路職場、台中龍邦大樓、台中遠東金融大樓、台中五權大樓、高雄六合大樓	15處據點

註：涵蓋率＝已通過驗證之營運據點數量 / 總據點數量。(全據點為財報據點總公司+7家分公司共8處)

7.1.2 能源及溫室氣體管理

台灣人壽從日常營運做起，定期檢視營運過程的能源使用，2021 年人均用電量（度 / 人數）降低 7.09%。透過部門合作，陸續改善工作場合各項過渡耗能設備及找到可節省能源的機會，以節電競賽方式將節電作為落實在日常生活中，讓節能成為所有員工的日常習慣。針對自有辦公大樓，定期保養及修繕空調、照明等系統，以期達到 5 年節電 5% 的長期目標。

● 溫室氣體減排成效

活動名稱	節電競賽
活動內容	• 為達成ESG節能之目標及提升同仁節電意識，總務部舉辦節電競賽，營造公司節電氛圍，並達成實際年減少1.5%用電量之目標 • 中信資融：為達成ESG節能之目標及提升同仁節電意識，總務單位宣導午間休息關燈活動
參與人數	2,684人

● 歷年能源使用狀況-台灣人壽

能源種類	單位	2021年	2020年	2019年
電力	度	8,715,108	9,376,960	8,739,530
人均用電量	度 / 每人	1,651	1,777	1,799
柴油	公升	431	177	223
汽油 (公務車)	公升	52,040	65,101	64,314
總能源使用量	GJ (十億焦耳)	33,097	35,897	33,578
總能源使用強度	GJ (十億焦耳) / 每人	6.6	6.8	6.9

● 歷年能源使用狀況-子公司中信產險

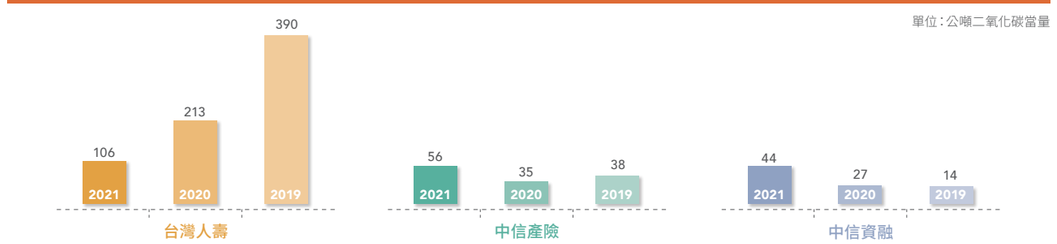
項目	計量單位	2021年	2020年	2019年
電力	度	861,114	943,962	1,036,003
人均用電量	度 / 每人	2,633	2,826	2,830
總能源使用量	GJ (十億焦耳)	3,100	3,492	3,852
總能源使用強度	GJ (十億焦耳) / 每人	9.5	10.4	10.5

● 歷年能源使用狀況-子公司中信資融

項目	計量單位	2021年	2020年	2019年
電力	度	264,317	300,421	278,690
人均用電量	度 / 每人	2,403	2,975	2,934
總能源使用量	GJ (十億焦耳)	952	1,082	1,003
總能源使用強度	GJ (十億焦耳) / 每人	8.7	10.7	10.6

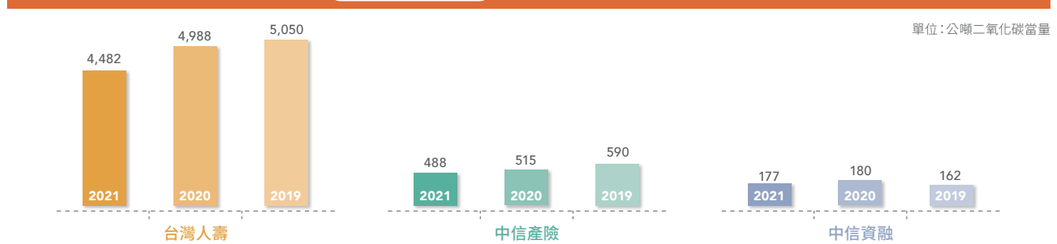
● 歷年溫室氣體排放狀況

類別一 溫室氣體排放量



類別二 溫室氣體排放量

類別一與類別二 溫室氣體排放總量



類別一與類別二 溫室氣體排放強度 (公噸二氧化碳當量 / 人數)

類別三 溫室氣體排放量

類別四 溫室氣體排放量

註1：盤查邊界設定方法為「營運控制法」
註2：類別一：直接溫室氣體排放與移除；類別二：輸入能源溫室氣體間接排放；類別三：運輸中的間接溫室氣體排放 (2021年服務專員補助油資排放源由類別一移至類別三計算)；類別四：使用產品的間接溫室氣體排放
註3：電力使用係數為2019：0.533、2020：0.509、2021：0.502。(盤查當下尚未公告本年度係數時，以前一年度係數計算)
註4：2019年度15處驗證據點員工人數4,859人、2020年度15處驗證據點員工人數5,207人、2021年度15處驗證據點員工人數5,046人
註5：中信產險2019年度員工人數366人、2020年度員工人數334人、2021年度員工人數327人
註6：中信資融2019年度員工人數95人、2020年度員工人數101人、2021年度員工人數110人

7.1.3 擴展節能減碳

於保險產業中，電力使用是我們主要的溫室氣體排放源，2021 年更進一步將員工差旅納入溫室氣體盤查，其中類別一與類別二溫室氣體排放總量為 4,482 公噸二氧化碳當量。本公司依循母公司中信金控的指引，評估整體中長期減排目標及增加再生能源的使用比例。未來更規劃導入 ISO 14067 產品碳足跡認證，並取得產品減碳標籤，以展現對於溫室氣體控管的決心以及邁向永續未來的努力。

● 歷年具體節能措施

2021年			2020年			2019年		
改善內容	節電 (kWh / 年)	節能減碳成效 (CO2e)	改善內容	節電 (kWh / 年)	節能減碳成效 (CO2e)	改善內容	節電 (kWh / 年)	節能減碳成效 (CO2e)
汰換照明設備共695座LED燈具	74,558	37.95	汰換照明設備共396座LED燈具	50,740	25.82	連結不同樓層之冰水主機管路，提升冰水主機負載率，並減少冷卻水泵與風扇使用	28,593	14.55
汰換花蓮大樓冷卻水塔2座	42,322	21.54	-	-	-	汰換照明設備共78座LED燈具	8,199	4.17
汰換壽德大樓16樓冰水主機2台	32,838	16.71	-	-	-	-	-	-
汰換建北大樓冰水主機1台	179,882	91.56	-	-	-	-	-	-
汰換行愛大樓冰水主機1台	11,395	5.80	-	-	-	-	-	-
總計	340,995	173.56	總計	50,740	25.8	總計	36,792	18.7

註：節能減碳成效分別依據能源局公告2020年電力排放係數0.509公斤CO2e / 度及2021年電力排放係數0.502公斤CO2e / 度為計算基礎

● 歷年無紙化措施

實際措施	績效指標	2021年	2020年	2019年
推動公文電子化、電子發文	公文電子化比例	100%	100%	100%
	電子發文比例	84.8%	76%	72%
推動「行動投保註1」服務	行動投保使用比例 （行動投保件數 / 業務員進件之受理件數）	近100%	近100%	近100%
保戶繳費通知單及送金單之保單E化作業	保單E化件數	157萬	141萬	122萬
總節省紙張量（張）		164萬	157萬	137萬
減少之碳排量公噸 (CO2e)		11.5	10.9	9.6

註：節省紙張計算公文電子化及保單E化2個項目。

7.1.4 綠建築

位置	標章等級 / 現況
中信金控臺中金融大樓 臺中市西屯區惠中路一段88號	已於2020年7月取得EEWH銀級綠建築標章，並已正在營運中
臺北市南港區經貿段15地號土地 地上權案之土地開發案	已於2020年4月取得EEWH黃金級候選綠建築證書，將於取得使用執照後2年內取得EEWH黃金級綠建築標章
高雄市立圖書館總館共構會展 文創會館興建營運移轉案	已於2017年9月12日取得EEWH銀級候選綠建築證書，並於2020年3月取得使用執照，後續將再申請EEWH銀級綠建築標章
洲際棒球場BOT案	• 多功能運動中心以及立體停車場皆已取得EEWH銅級綠建築標章，並已正在營運中 • 商場購物中心正在興建中，預計2022年申請EEWH銀級候選綠建築證書，未來興建完成後依環境影響差異審查意見取得EEWH銀級綠建築標章

7.1.5 水資源及廢棄物管理

台灣人壽日常營運所使用之水源，100% 皆來自於自來水公司，並無取用地下水或其他自然水體之情況，使用過之生活汙水皆由下水道排放，對於水源之使用及排放並無顯著之負面影響。2021 年估算總用水度數為 103,473 度，人均用水量為 11.28 度，較 2020 年減少 15% 用水量。

廢棄物管理方面，現由總務部主責，執行辦公室廢棄文件及倉儲到期文件回收再利用作業，由文件銷毀回收廠商將公司廢棄及到期文件裁碎後由紙廠再製為再生紙，自 2019 年起至 2021 年已回收 109 公噸之廢紙，等於減少 272.5 公噸的碳排放量。

7.1.6 再生能源使用

台灣人壽2021 年未有認購再生能源憑證及再生能源購電協議，惟 2021 年進行以下節能減碳作為：

1. 更換壽德大樓、行愛大樓、建北大樓冰水主機及五權大樓 LED 照明設備等，2021 年共減碳 345 公噸。
2. 依蒙特婁公約規範，2021 年起禁用破壞臭氧層物質之使用設備（如 R-22 冷媒），配合金控自用大樓 5 年汰換 50%，3 年汰換 25% 計畫，全臺空調主機統計共 1,515 公噸，2021 年共汰換空調主機 420 公噸，計算達 27.72%。

● 歷年水資源使用狀況

項目	計量單位	2021年	2020年	2019年
台灣人壽				
用水量	度	103,473	125,860	145,226
人均用水量	度 / 每人	11.28	13.39	15.35
中信產險				
用水量	度	5,323	6,146	4,524
人均用水量	度 / 每人	16.28	18.40	24.45

註1：用水量係依據水費費用推估而得
註2：中信產險2019年用水量係以員工人數之人均用水量推估而得
註3：人均用水量統計：台灣人壽：2019年員工人數為9,461人，2020年員工人數為9,401人，2021年員工人數為9,177人。中信產險：2019年員工人數為366人，2020年員工人數為334人，2021年員工人數為327人

● 減少廢棄物措施

年份	廢棄物減量措施	成效
2021年	辦公室廢棄文件及倉儲到期文件回收	回收29.51公噸
2020年	辦公室廢棄文件及倉儲到期文件回收	回收40.40公噸
2019年	辦公室廢棄文件及倉儲到期文件回收	回收34.19公噸

● 自有大樓之太陽能板

自有大樓名稱	裝置容量（瓩）	發電量（度）	節省電費（元）	減少碳排放量 (CO2e)	使用方式	啟用日程
中信金控臺中金融大樓	21.125KW	25,956度 / 年 67,343度 / 累計	94,656元 / 年 247,057元 / 累計	13.03公噸 / 年 33.81公噸 / 累計	自用	2019 / 5 / 29

註1：節省電費統計說明
註2：節能減碳成效依據能源局公告2021年電力排放係數0.502公斤CO2e / 度為計算基礎

7.2 永續供應鏈

7.2.1 供應鏈管理政策

本公司為落實環境永續理念及履行企業社會責任，參酌母公司「中國信託金融控股公司供應商管理原則」，並依本公司組織規程第三條及董事會、董事長暨總經理權責劃分標準之授權，制定「供應商管理原則」，做為篩選及管理供應商之原則與方向，以降低供應鏈的 ESG 風險，除了嚴格篩選合作供應商，希望能與全體供應商一同努力為永續發展盡心力，達到企業及供應商雙贏的局面。

● 台灣人壽藉由以下行動，落實供應商管理

1. 供應商溝通會議：召開供應商大會，凝聚供應鏈永續觀念，視情況邀請外部專家學者分享國際供應鏈的管理趨勢。
2. 教育訓練及推廣：進行供應商教育訓練，協助供應商建置企業社會責任管理能力，共同落實企業社會責任。
3. 誠信經營：與本公司及子公司合作之供應商應本著誠信、道德方式經營相關業務，其員工應迴避於工作中之利益衝突，包含賄賂、造假等各種違反商業誠信之行為。

站在永續供應鏈管理角度，本公司要求所有供應商遵守供應鏈管理政策，優先採購符合環保標章、節能標章、綠建材標章、碳足跡標籤及泛歐森林驗證 (Programme for the Endorsement of Forest Certification，簡稱 PEFC) 等環保認證商品，鼓勵供應商積極推展綠色行動。2021 年綠色採購總額逾新台幣 3,004 萬元，主要供應商包含印刷品、事務機租賃、交通運具及綠建材等，與前一年度合作供應商無重大改變。在地採購供應商佔 100%，進一步降低運輸過程所產生的溫室氣體排放，促進綠色經濟發展。

● 歷年綠色採購績效

幣別：新台幣

年份	2021年			2020年	2019年
	當年採購金額	目標金額	達成率	當年採購金額	
綠色採購金額	30,046,127	30,000,000	100.15%	47,266,287	22,983,801
綠建材採購金額				173,586,916	1,642,670
綠色採購比例（含綠建材）	2.67%	-		27.62% (註)	2.40%
綠色採購比例（不含綠建材）				5.91%	2.23%

註：2020年採購大額綠建材，故綠色採購比例高

● 歷年在地採購績效

歷年在地採購績效	2021年	2020年
在地採購供應商家數	352	334
供應商總家數	352	335
比例	100%	99.70%

● 供應商大會

為響應聯合國永續發展目標（SDGs），接軌國際引領永續正向循環，在完善的防疫措施規劃下，台灣人壽偕同母公司中信金控於 2021 年 12 月 7 日召開供應商大會，共有 131 家供應商參與，並邀請供應商及顧問以企業永續的角度分享永續採購趨勢與人權管理議題並宣達集團永續理念及永續供應鏈管理重點，以期共同發揮影響力。

7.2.2 供應鏈採購規範

我們制定「廠商遴選暨管理要點」，每年進行廠商評核，篩選及過濾供應商資格。考量評核人權、環境永續、行為準則，以及供應商基本背景資料、商譽、服務內容、交易條件、採購品質、成本及交期等項目，做為決策參考依據，以提升供應商整體品質且降低經營風險，建立永續成長的夥伴關係。

● 篩選供應商考量面

人權面

- 應商應致力於營造多元、開放、平等且免於騷擾的工作環境，絕不允許任何違反人權之行為，如雇用童工、強迫勞動等。絕對禁止因個人性別、性傾向、種族、階級、年齡、婚姻、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、容貌、五官、身心障礙或以往工會會員為由，而為差別待遇或任何形式之歧視。供應商應提供多元且安全之申訴管道，保障員工合法權益免受侵害。
- 職場安全與健康促進方面，供應商應恪守各項勞動法令規範，致力於建構健康、安全與舒適之職場環境。
- 供應商應尊重員工籌組及加入各類社團組織之權利。勞資溝通方面，定期辦理勞資會議代表選舉，召開勞資會議，提供多元化的溝通機制及平台，確保和諧雙贏的勞資關係。

環境永續面

- 供應商執行業務時所使用相關物料，應採保護自然資源為原則，於符合產品品質要求下，優先採用回收或重複使用之物料，以減少對環境造成負面之影響，避免使用危害環境物質。
- 對於可能釋放到環境中造成危害之物料，供應商應先加以辨識與管理，於製程、儲存、廢棄物處理等過程中，對環境賦予保護與管理之責。
- 供應商應進行溫室氣體盤查及規劃制定相關碳管理措施，以降低對環境的衝擊。

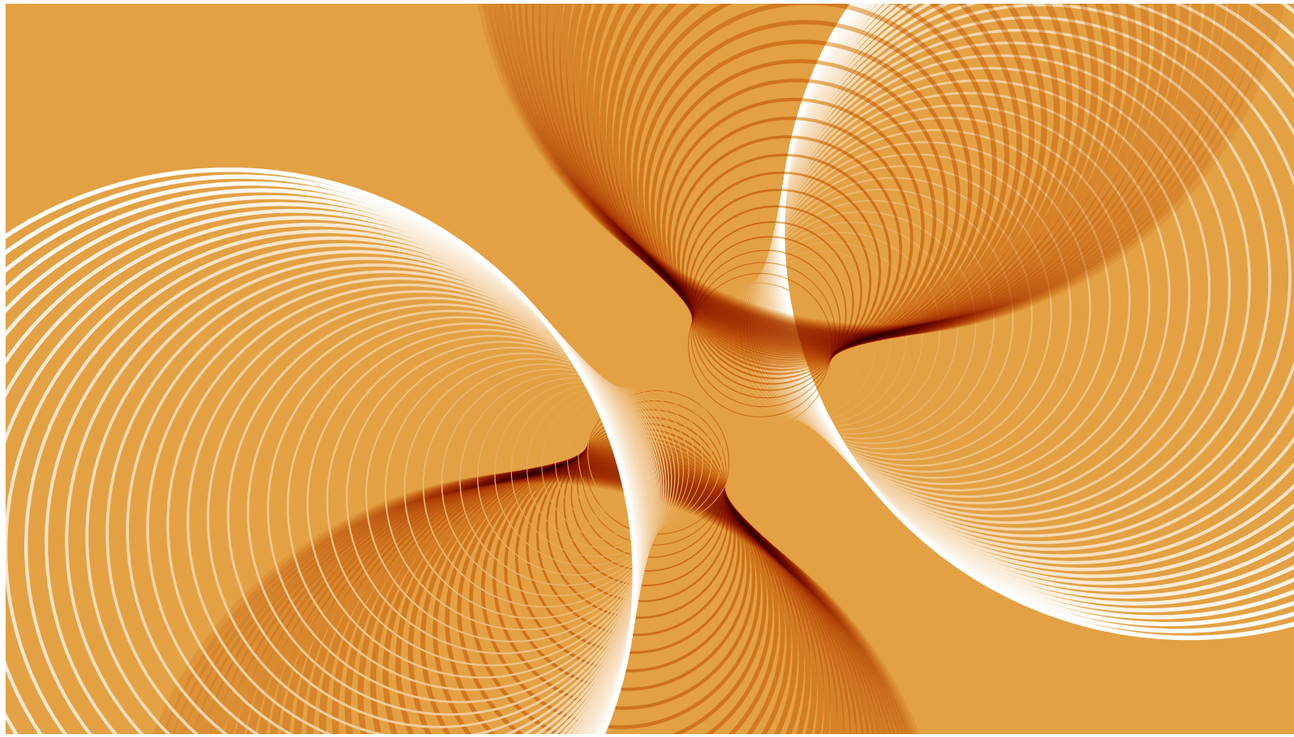
行為準則面

- 供應商應本著誠信、道德方式經營相關業務，其員工應迴避於工作中之利益衝突，包含賄賂、造假等之各種違反商業誠信行為。
- 供應商因業務上需要而獲知機密資訊時，應妥善保護（密）並適當使用，以避免公司、個人資訊等隱私權洩漏而受到損害。
- 供應商承諾遵守智慧財產權及相關法律。
- 供應商應遵循本公司個人資料保護管理聲明。

INCLUSIVE SOCIETY

共融社會

08



台灣人壽以「健康促進、高齡活躍、弱勢關懷」為推動共融社會的三大面向，在 COVID-19 疫情持續延燒之下，社會投資的成效更受重視。持續以保險的核心職能結合企業志工關注弱勢族群，致力為社會帶來正面的影響力；台灣人壽的努力，榮獲 2021「亞洲企業社會責任獎—社會公益發展獎」及「台灣永續行動獎—銀獎」的肯定。

共融社會

台灣人壽專注本業、追求穩健成長，以建立全齡共創、世代共融的美好社會為目標，深耕「健康促進、高齡活躍、弱勢關懷」三大面向，鼓勵員工投身公益服務，成為實踐 ESG 的企業尖兵。2020 年 COVID-19 疫情重創全球，隨著 2021 年疫情趨緩，我們站穩腳步，持續規劃多元公益行動方案，結合保險本業核心競爭力，致力為社會帶來正面的影響力。2021 年台灣人壽榮獲「亞洲企業社會責任獎—社會公益發展獎」及「台灣永續行動獎—銀獎」的肯定，未來將持續攜手策略夥伴，例如供應商、股東、員工及客戶等，創造共融、共好的永續未來，實踐責任金融的 ESG 願景。

2021年社會公益投入

現金捐贈	台鐵太魯閣號花蓮事故，500萬元	
	雙北市防疫人員慰問金及購置防疫物資，2,500萬元	
	新北市消防局，80萬元	
	微型保險保費捐贈，722.5萬元	
	立心基金會防疫險保費捐贈，18.5萬元	
時間貢獻	（志工投入）共390小時 (6.6萬元)	
合　　計	3,827.6萬元	

管理方針—社會參與及影響力

健康促進

具體行動及成效

祖孫三代健走活動

- 祖孫三代第十年，創新推出「祖孫三代健走拾光」3K線上環台健走活動，落實以家庭支持力量提升長輩自主管理健康的理念，並鼓勵外出健走運動
- 活動期間專屬Facebook粉絲團總觸及278萬人次，近3,500人參與線上健走，累積健走里程數達13,224公里，約環台11圈

目標

短期

舉辦實體健走，搭配線上活動

中長期

持續推動全齡健康促進

呼應SDGs

3 健康與福祉

17 全球夥伴

高齡活躍

具體行動及成效

推動不老棒球

- 攜手弘道老人福利基金會及台中市城市棒球隊，舉辦全台首屆高齡棒球訓練營，北中南共3場，160人次受益
- 成功招募3支不老棒球新球隊，共有79位球員，分別來自於宜蘭、苗栗和屏東，其中，苗栗為首次有新球隊加入聯盟，成功擴展不老棒球聯盟版圖

目標

短期

舉辦選手訓練營，提供不老球員正確的運動觀念

中長期

推動高齡健康自主管理

呼應SDGs

3 健康與福祉

17 全球夥伴

弱勢關懷

具體行動及成效

微型保險保障

- 透過捐贈微型保險保費，為弱勢族群撐起保護傘，攜手台中市政府、嘉義縣政府，協同社團法人嘉義市福安王爺慈善會、社團法人中華基督教救助協會、中華民國彩券販賣人員職業工會全國聯合會等單位，以具體行動實踐普惠金融，強化社會安全網
- 開辦至今，承保保戶已超過21萬人次，累積保額逾新台幣439億元
- 榮獲金管會「2021年度保險競賽」微型保險競賽業務績優獎、微型保險競賽身心障礙關懷獎等兩大獎項

目標

短期

731萬元 (配合政策調整)

中長期

配合政策推動，持續提供弱勢民眾基本保障

呼應SDGs

3 健康與福祉

17 全球夥伴

● 2021年專案與實績

社會公益三大面向	專案	實績
健康促進	祖孫三代健走活動	1.是業界唯一連續舉辦10年之祖孫三代健走活動，從心理健康到身體健康，從線上活動串連線下實體健走，從鼓勵個人養成運動習慣到提升家庭三代成員自主健康管理，為自己和家人的健康付出努力 2.2021年面對疫情衝擊，更創新推出「祖孫三代健走拾光」3K線上環台健走活動，於活動期間專屬Facebook粉絲團設計三代的「相聚食光」、「運動時光」及「健走時光」單元，落實以家庭支持力量提升長輩自主管理健康的理念，並鼓勵全家人外出健走運動。活動期間專屬Facebook粉絲團總觸及278萬人次，近3,500人參與線上健走，累積健走里程數達13,224公里，約環台11圈 3.2021年更攜手愛迪樂健康促進團隊，以及結合數位健康科技，將高齡健康促進觀念帶進偏鄉，包括台中原住民部落以及彰化、嘉義與屏東的日照中心或養護機構
	台中市城市棒球隊	1.為推動城市運動風氣，促進民眾養成自主管理健康的習慣，以實際行動鼓勵並支持國內體育活動，同時落實體育公益，培育新生代選手，傳承經驗與技術，打造提升球員實力的舞臺 2.台灣人壽贊助台中市城市棒球隊，支持地方棒運發展，讓棒球運動能往下扎根，厚植台灣棒球實力，連續5年獲教育部體育署「體育推手獎」肯定
	支持捐血活動	1.台灣人壽支持台灣血液基金會舉辦捐血公益行動，連續9年號召社會大眾挽袖捐血，協助全台血庫挹注血量，為社會盡一份心力 2.2021年「攜手捐熱血，台灣愛無限」捐血活動在台北、桃園、新竹、苗栗、台中、台南、嘉義、高雄等地，共舉辦25場，募集4,974袋熱血
高齡活躍	不老棒球聯盟	1.為鼓勵長輩培養定期運動習慣，促進高齡健康自主管理，台灣人壽從2019年起支持弘道老人福利基金會的「不老棒球聯盟」，除藉由棒球運動的特性，讓多人一起參與競技型球類運動，培養團隊合作精神，擁有社交互動的生活，保持積極、活躍的生活態度，更期望透過企業參與的力量，讓更多的長輩受益，也讓更多人看到高齡者「老而彌堅」的形象，翻轉社會對於老的負面想像 2.連結台中市城市棒球隊的資源，攜手弘道老人福利基金會，於宜蘭、台中及高雄共同舉辦3場全台首屆不老棒球訓練營，為業界唯一高齡棒球訓練營，讓熱愛打棒球的長輩能在課程中學習打球的正確觀念與運動防護知識，青銀世代球員有跨代交流的機會；本次活動共計160人次參與 3.鼓勵社區長輩組隊加入不老棒球聯盟，台灣人壽提供成立經費，2021年成功招募3支不老棒球新球隊，共有79位長輩加入

高齡活躍	百歲人生大調查發布會暨創新論壇	1.2021年台灣65歲以上人口達388萬，2025年超高齡社會即將到來，然而日常生活中存在著許多對熟齡或高齡者的不友善。台灣人壽與臺北醫學大學攜手發起「百歲人生大調查」，對全台4,446個社區照顧關懷據點進行在地照顧數位轉型問卷調查，以「智慧社區、在地老化」為方向，邀請各界共同探討數位健康應用發展趨勢，並探討社區照顧關懷據點在疫情期間所面臨的營運挑戰，及因疫情浮現的發展需求 2.發表全台首部在地照顧數位轉型的研究報告「百歲人生大調查報告」，並線上舉辦「百歲人生大調查發布會暨創新論壇」，邀請產、學、研各界分享社區照顧與在地安養的經驗，更針對高齡化社會，積極與科技、醫療等產業跨界共創健康自主管理服務，普惠全民健康
	史丹福長壽中心設計競賽亞洲區大賽	1.台灣人壽自2017年起連結美國史丹福大學長壽中心與社會企業—銀享全球股份有限公司，共同策劃「史丹福長壽中心設計競賽亞洲區大賽」，推動年輕人以「新」視角設計適合高齡或全齡的作品，解決「老」問題 2.2021年史丹福設計競賽亞洲區大賽以「擁抱百歲人生的環境再設計」為競賽主題公開徵件，更首次與地方政府合作，與嘉義市政府一同評選出可實際解決在地問題的作品，並提供「嘉義市特別獎」，充分提高作品落地實踐的可能性。2021年吸引26所學校共85位成員參與，共26件作品投件，連續5年已累計共247件作品
	VISION2025高齡國際趨勢論壇及活躍熟齡健康講座	1.2019年起，台灣人壽連續3年受邀擔任康健雜誌「VISION 2025高齡國際趨勢論壇」講者，攜手國內外重量級產、官、學專家，針對高齡問題提出分析與策略，並舉辦活躍熟齡健康講座，協助民眾超前部署，安心迎接高齡未來 2.2021年台灣人壽於本論壇中提出「三本（樂活老本、長照老本、健康老本）兩計（計畫未來現金流、計算目前可用資金）」的退休解方，傳達每個人都有能力做好自己的退休準備。截至2021年底，總計40,070人次觀看線上論壇影片 3.舉辦「創造第三人生美好價值」活躍熟齡線上影音講座，邀請陶曉清、姚黛瑋2位近年轉戰心靈成長的第三人生代表人物，分享自己的故事與體驗，帶給民眾創新的思維與實用的做法，更引領不同年齡層都能彼此理解與實踐全齡共好，截至2021年底，總計158,052人次觀看線上講座影片
	2021台灣高齡社會退休生態觀察指標調查暨銀髮金融論壇	1.台灣人壽關心民眾對退休規劃的實際行動，並提供最適切的解方，2019年起與國立政治大學商學院風險與保險研究中心進行國人退休生態調查，每年持續追蹤並發布調查結果及逐年變化，用以推廣提升民眾重視退休財源、理財知識及退休保障的準備 2.2021年共同發表「台灣高齡社會退休生態觀察指標」調查報告，發現民眾對於「退休準備」、「退休理財」、「醫療保障」與「長期照顧」感到憂慮，害怕未來從享退變苦退。由台灣人壽賴玉菁副總經理、政大商學院金融學系楊曉文教授、風險管理與保險學系黃泓智教授共同參與線上座談會，針對退休前、後應具備的理財觀念、未退休族該如何規劃退休保險等議題提出新解方 3.除發表2021「台灣高齡社會退休生態觀察指標」調查報告外，亦共同舉辦2021「銀髮金融論壇」，共有180人參與，產、官、學界共13位專家學者與會分享交流，響應金管會建構完善老年經濟安全體系之目標，倡議健全銀髮金融，提出台灣在超高齡社會下退休金制度、高齡醫療、長照及安養服務之發展與產業機會，深化ESG倡議，強化金融機構的永續影響力
弱勢關懷	微型保險保費捐贈	1.台灣人壽自2014年起針對弱勢民眾個人、家庭及團體需求，推出微型個人型及微型團體型保險商品；2015年起透過捐贈微型保險保費，擴大微型保險的照護對象與範圍，保障弱勢或特定身分者不致因意外發生死亡或殘廢等事故，使生活陷入困境 2.2021年再度攜手台中市政府、嘉義縣政府，協同社團法人嘉義市福安王爺慈善會、社團法人中華基督教救助協會及中華民國彩券販賣人員職業工會全國聯合會等單位，透過捐贈微型保險保費共新台幣7,225,118元，為弱勢族群撐起保護傘 3.榮獲金管會「2021年度保險競賽」微型保險競賽業務績優獎、微型保險競賽身心障礙關懷獎等兩大獎項。從開辦至2021年底累計承保保戶超過21萬人次，累計保額逾439億元
	屏東偏鄉到宅沐浴服務	1.「沐浴」對照顧失能者的家庭來說，是艱鉅的任務，也因為失能者移動困難，照顧的家屬遇到護理問題難以回診就醫，拖延之下導致病情加劇。台灣人壽與畢嘉士基金會連續5年共同推動屏東縣12個鄉鎮地區到宅沐浴服務計畫，以「到宅沐浴車」到失能者及身心障礙者家中為他們提供沐浴服務，以及溫暖支持和幸福感 2.2021年共服務510人次，連續5年累計服務2,169人次。個案家屬對到宅沐浴服務團隊滿意度超過95%

弱勢關懷	急難救助	1.2021年4月2日台鐵太魯閣號發生嚴重事故，造成傷亡人數逾百，是國內近年來重大交通事故之一。為展現急難救助之精神，中國信託集團第一時間除關懷同仁安全，更捐贈善款拋磚引玉，善盡企業社會責任。台灣人壽除捐贈500萬元，協助受難個案家庭後續心靈重建、復健治療、經濟扶助等生活所需費用外，亦緊急啟動關懷服務和因應措施，針對受難的客戶、保戶提供多項關懷方案，協助受難者及家屬度過難關 2.捐贈新北市政府消防局80萬元，做為購置救災器材使用
	公益禮盒	2016年起，台灣人壽每逢佳節送禮之際，秉持公益精神，選購社福團體禮盒致贈客戶，使其得以持續為弱勢族群提供服務，更是攜手客戶共同為社會盡一分力，2021年購買公益禮盒金額為12萬元
	企業志工服務	1.台灣人壽企業志工參與4場偏鄉送暖活動，與長輩同樂。志工參與總人次15位，受益長輩人數為70位 • 攜手專業職能治療師及健康促進團隊，前往畢嘉士基金會的屏東永大多元照顧中心及弘道老人福利基金會的嘉義大林義和據點，在高齡體適能教練帶領下，企業志工協助長輩進行高齡健康操 • 將數位健康的風潮，帶入台中伯拉罕原鄉長照基地及衛生福利部的彰化老人養護中心，企業志工指導長輩操作數位健身電玩，體驗數位健身的樂趣，降低對數位工具的恐懼，感受到運動健身的美好，促進自主健康管理 2.COVID-19疫情嚴竣期間，台灣人壽為幫助弱勢家庭度過難關，響應中華基督教救助協會「1919食物銀行」之防疫物資包發放活動，25名企業志工全力協助1919食物銀行，將米、燕麥、罐頭及泡麵等民生物資清點與打包，完成共計470份的防疫物資包。台灣人壽作為箇中樞紐，讓防疫物資包能在最短時間即時送達弱勢家庭手中，貼補其日常生活開銷，使其將有限的金錢，運用在孩童教育、家庭醫療等方面

附錄

公協會及外部組織參與情況

編號	項目	說明
1	財團法人保險事業發展中心	學員 / 委員 / 講師
2	財團法人住宅地震保險基金	會員公司
3	中華民國產物保險商業同業公會	會員公司
4	財團法人汽車交通事故特別補償基金	會員公司
5	中華民國產物保險核保學會	會員公司
6	財團法人保險犯罪防制中心	會員公司
7	財團法人工程保險協進會	會員公司
8	中華民國核能保險聯合會	會員公司
9	中華民國風險管理學會	會員公司
10	中華民國精算學會	會員公司
11	中華民國保險學會	會員公司
12	財團法人保險安定基金	會員公司
13	財團法人金融聯合徵信中心	會員
14	中華徵信所企業股份有限公司	會員
15	台灣集中保管結算所股份有限公司	會員
16	台北市租賃商業同業公會	會員
17	台北市小客車租賃商業同業公會	會員
18	台北市小貨車租賃商業同業公會	會員
19	台北市醫療器材商業同業公會	會員
20	中華民國人壽保險商業同業公會	會員

員工福利總覽

單位：新台幣

員工福利		2021年投入金額
三節獎金、生日禮金	春節、端午、中秋、生日禮金	55,133,500
婚喪及生育補助	結婚補助、喪葬補助、婚喪佈置用品、生育補助	3,888,300
久任福利	資深員工獎章、鑽石旅遊、黃金假	5,275,816
退休人員關懷	退休紀念品、退休餐會	243,484
健康關懷	健康檢查	4,731,791
	眷屬住院醫療補助	4,449,722
	外部心理諮商合作項目 (EAP)	77,175
教育補助	子女教育獎助學金	2,174,000
生活娛樂服務	彈性福利	16,181,433
	員工旅遊補助 (含2020年遞延之補助)	31,412,100

育嬰留職停薪統計

單位：人數

	男性	女性
A. 有權利申請育嬰留職停薪	17	33
B. 實際申請育嬰留職停薪	6	26
C. 育嬰留職停薪原應復職	3	8
D. 育嬰留職停薪原應復職且復職	2	7
E. 前一年度 (2020) 育嬰留職停薪復職	0	14
F. 育嬰留職停薪復職後工作逾1年	0	11
申請率：B / A	35%	79%
回任率：D / C	67%	88%
留任率：F / E	NA	79%

歷年職業災害統計

年度	2021年		2020年		2019年	
性別	男性	女性	男性	女性	男性	女性
總工作天數	174,199	282,132	176,296	280,449	172,845	292,876
失能傷害人次數	5	5	3	7	2	11
失能傷害總損失日數	76.5	19.5	89	71	3	57
失能傷害頻率 (FR)	1.28	1.28	0.82	1.92	0.54	2.95
失能傷害嚴重率 (SR)	19.54	4.98	24.36	19.43	0.81	15.3
失能傷害缺勤率 (%)	31.26	7.97	38.97	31.09	1.29	24.48
缺勤率 (AR) (%)	0.044	0.007	0.019	0.016	0.001	0.012

註1：失能傷害人次數：勞工在工作場所因職業傷害發生後暫時不能恢復工作之件數

註2：失能傷害總損失日數：勞工在工作場所因職業傷害發生後暫時不能恢復工作之所有日數

註3：總工作時數（總工作員工數×每日工作時數×一年實際工作天數）；總工作天數（總工作員工數×一年實際工作天數）

註4：失能傷害頻率 (Disabling Frequency Rate，簡稱FR) ＝失能傷害人次數 × 1,000,000 / 總工作時數

註5：失能傷害嚴重率 (Disabling Severity Rate，簡稱SR) ＝失能傷害總損失日數 × 1,000,000 / 總工作時數

註6：失能傷害缺勤率＝失能傷害總損失日數÷總工作天數×100%

註7：缺勤率(%)＝缺勤天數÷總工作天數×100%

GRI 準則對照表

● GRI 102：一般揭露 2016

揭露項目			章節	頁碼	備註
組織概況	102-1	組織名稱	關於本報告書	1	
	102-2	活動、品牌、產品與服務	第1章 關於台灣人壽	13	
	102-3	總部位置			
	102-4	營運據點			
	102-5	所有權與法律形式			
	102-6	提供服務的市場			
	102-7	組織規模			
	102-8	員工與其他工作者的資訊	6.1 人才吸引與培育	70	
	102-9	供應鏈	7.2 永續供應鏈	83	無重大改變
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	7.2 永續供應鏈	83	
	102-11	預警原則或方針	3.2 風險管理	30	
	102-12	外部倡議			無簽署外部倡議
	102-13	公協會的會員資格	附錄	90	
策略	102-14	決策者的聲明	董事長的話	4	
			總經理的話	5	
倫理與誠信	102-16	價值、原則、標準和行為規範	3.1 誠信經營與公司治理	24	
治理	102-18	治理結構	永續治理	8	
			3.1 誠信經營與公司治理	24	
利害關係人溝通	102-40	利害關係人團體	第2章 利害關係人與重大性	17	
	102-41	團體協約	6.2 員工權益與職場健康	76	
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	2.2重大性分析	21	
	102-43	與利害關係人溝通的方針	2.1 利害關係人溝通	18	
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	2.1 利害關係人溝通	18	
報導實務	102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	1	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	1	
			2.2 重大性分析	21	
	102-47	重大主題表列	2.2 重大性分析	21	
	102-48	資訊重編			無資訊重編
	102-49	報導改變			無重大報導改變
	102-50	報導期間	關於本報告書	1	
	102-51	上一次報告書的日期	台灣人壽2020年企業社會責任報告書於2021年6月份出版		
	102-52	報導週期	關於本報告書	1	
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	1	
	102-54	依循GRI準則報導的宣告	關於本報告書	1	
	102-55	GRI內容索引	附錄	92	
	102-56	外部保證 / 確信	附錄	97	

● GRI 103：管理方針 2016

揭露項目		章節	頁碼	備註
103-1	解釋重大主題及其邊界	2.2 重大性分析	21	

● 重大主題：經營績效

GRI主題	揭露項目		章節	頁碼	備註
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 經營績效	15	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3.2 風險管理	30	
管理方針	103-2	管理方針及其要素	1.2 經營績效	15	
	103-3	管理方針的評估			

● 重大主題：誠信經營與公司治理

GRI主題	揭露項目		章節	頁碼	備註
反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	3.1 誠信經營與公司治理	24	
反競爭行為	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動			無此情事
管理方針	103-2	管理方針及其要素	3.1 誠信經營與公司治理	24	
	103-3	管理方針的評估			

● 重大主題：資訊安全及個資保護

GRI主題	揭露項目		章節	頁碼	備註
客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴			無此情事
管理方針	103-2	管理方針及其要素	3.3 資訊安全	41	
	103-3	管理方針的評估			

● 重大主題：法令遵循

GRI主題	揭露項目		章節	頁碼	備註
有關環境保護的法規遵循	307-1	違反環保法規			無此情事
社會經濟法規遵循	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	3.4 法令遵循	43	
管理方針	103-2	管理方針及其要素	3.4 法令遵循	43	
	103-3	管理方針的評估			

● 重大主題：數位金融

GRI主題	揭露項目		章節	頁碼	備註
管理方針	103-2	管理方針及其要素	4.2 數位金融	51	
	103-3	管理方針的評估			

● 重大主題：責任金融與盡職治理

GRI主題	揭露項目		章節	頁碼	備註
GRI G4	FS10	報告編撰組織投資組合中與其在環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和佔投資組合的百分比	5.2 責任投資	58	
	FS11	與環境或社會篩選有關之正面或負面影響所佔資產的百分比	5.4 議合與投票管理	63	
管理方針	103-2	管理方針及其要素	5.1 盡職治理政策	56	
	103-3	管理方針的評估			

● 重大主題：服務品質與客戶滿意

GRI主題	揭露項目		章節	頁碼	備註
顧客健康與安全	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件			無此情事
行銷與標示	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	3.4 法令遵循		無此情事
管理方針	103-2	管理方針及其要素	4.1 公平待客	46	
	103-3	管理方針的評估			

● 重大主題：普惠金融

GRI主題	揭露項目		章節	頁碼	備註
管理方針	103-2	管理方針及其要素	4.2 數位金融 4.3 ESG保險商品	52	
	103-3	管理方針的評估			

● 重大主題：社會參與及影響力

GRI主題	揭露項目		章節	頁碼	備註
間接經濟影響	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	第8章 共融社會	85	
管理方針	103-2	管理方針及其要素	第8章 共融社會	85	
	103-3	管理方針的評估			

● 重大主題：保險商品開發

GRI主題	揭露項目		章節	頁碼	備註
GRI G4	FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	4.3 ESG保險商品	52	
管理方針	103-2	管理方針及其要素	4.3 ESG保險商品	52	
	103-3	管理方針的評估			

● 重大主題：氣候變遷

GRI主題	揭露項目		章節	頁碼	備註
管理方針	103-2	管理方針及其要素	3.2.9 氣候變遷風險	37	
	103-3	管理方針的評估			

SASB保險業揭露對照表

主題	SASB指標		章節	揭露內容
提供客戶透明的資訊與公平的建議	FN-IN270a.1	因客戶之產品相關行銷和溝通，引起之法律訴訟賠償金額		無此情事
	FN-IN270a.2	抱怨與投訴成案比例	第4章 客戶關懷與永續保險	--
	FN-IN270a.3	客戶保留比例	附錄	台灣人壽2021年客戶保留比例為98.6% 註：客戶保留比例(%) = [（期末客戶總數）－（本期新客戶數）] / [（前期客戶數）－（非自願終止客戶數）]，皆已排除員工
	FN-IN270a.4	描述如何將資訊揭露予客戶	第4章 客戶關懷與永續保險	--
將ESG因子納入投資管理中	FN-IN-410a.1	依產業及資產類別區分之投資金額	第5章 責任投資與盡職治理	--
	FN-IN-410a.2	描述ESG投資管理流程與策略	第5章 責任投資與盡職治理	--
鼓勵負責任行為之政策	FN-IN-410b.1	與能源效率和低碳科技相關之淨保費收入	第4章 客戶關懷與永續保險	--
	FN-IN-410b.2	描述產品如何結合對健康、安全與環境負責的行為	第4章 客戶關懷與永續保險	--
環境風險曝露	FN-IN-450a.1	因氣候相關之自然災害引起的最大可能損失 (PML)	附錄	・子公司中信產險因氣候相關之自然災害（主要以颱風洪水為主）引起的最大可能損失： 簽單與國內分進業務「迴歸期20年」之損失金額為242.25百萬元；「迴歸期50年」之損失金額為498.88百萬元；「迴歸期100年」之損失金額為792.85百萬元；「迴歸期200年」之損失金額為837.94百萬元 「迴歸期20年」之自留損失金額為96.45百萬元，非比例性再保合約的風險抵減額度為46.23百萬元，淨自留損失總額為50.21百萬元；「迴歸期50年」之自留損失金額為190.06百萬元，非比例性再保合約的風險抵減額度為139.72百萬元，淨自留損失總額為50.34百萬元；「迴歸期100年」之自留損失金額為295.70百萬元，非比例性再保合約的風險抵減額度為245.24百萬元，淨自留損失總額為50.46百萬元；「迴歸期200年」之自留損失金額為306.67百萬元，非比例性再保合約的風險抵減額度為256.20百萬元，淨自留損失總額為50.47百萬元 ・子公司中信產險巨災風險實際損失： 颱風洪水簽單業務之平均損失金額為90.88百萬元，自留業務之平均損失金額為35.30百萬元
	FN-IN-450a.2	依事件和地區所分類之下列兩項保險損失金額 (1)巨災風險評估模型涵蓋範圍 (2)非巨災風險評估模型涵蓋範圍	附錄	
	FN-IN-450a.3	描述與環境風險相關之下列兩項： (1)個別合約承保流程 (2)公司相關風險管理與資本適足性	第3章 誠信治理	

主題	SASB指標		章節	揭露內容
系統性風險管理	FN-IN-550a.1	對下列衍生性金融工具之相關金額 (1)非中央結算場外衍生工具曝險金額 (2)中央結算機構公布之可接受抵押品總公允價值 (3)中央結算之衍生商品曝險金額	詳見110年度（2021年）台灣人壽財務報告【六、重要會計項目之說明】，本公司目前無期貨選擇權部位	
	FN-IN-550a.2	總證券抵押品公允價值	附錄	總證券抵押品公允價值為新台幣11,851,434,403元
	FN-IN-550a.3	描述如何管理非保險行為之資本與流動性相關風險	第3章 誠信治理	詳見110年度（2021年）台灣人壽財務報告，【三、流動性風險管理制度】章節
活動指標	FN-IN-000.A	有效保單數量： (1)財產與災害險 (2)壽險	附錄	有效保單數量 險別 / 2021年 / 2020年 / 2019年 財產與災害險 / 653,036 / 612,845 / 739,807 壽險 / 3,932,970 / 3,798,271 / 3,510,246 註：中信產險自2019年11月起進行個人險業務結構調整，因此2020年有效保單數下滑

會計師獨立確信報告

EY安永 Building a better working world

安永聯合會計師事務所
11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.
Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/taiwan

會計師獨立確信報告

台灣人壽保險股份有限公司　公鑒

一、確信範圍

本事務所接受台灣人壽保險股份有限公司（以下簡稱台灣人壽）之委任，對台灣人壽2021年永續報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具報告。

有關台灣人壽所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層責任
台灣人壽管理階層應依據適當之基準編製台灣人壽2021年永續報告書，包括依循GRI永續性報導準則(GRI Standards，簡稱GRI準則)核心選項編製，參照永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board，簡稱SASB)針對保險業(Insurance)所發布之揭露標準，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告內容。

本事務所責任
本事務所係依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」(參考國際確信準則3000，即ISAE3000之相關規定訂定)之要求規劃並執行有限確信工作。

二、確信工作

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量台灣人壽內部控制之有效性，但目的並非對台灣人壽內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 與台灣人壽之管理階層及員工進行訪談，以瞭解台灣人壽履行企業永續之整體情況，以及報導流程；
- 針對報告中所選定之績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀台灣人壽之永續報告書，確認其與本事務所取得關於企業永續整體履行情況之瞭解一致。

三、 先天限制

因台灣人壽 2021 年永續報告書中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，且任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

四、 品質管制與獨立性

本事務所遵循審計準則公報第四十六號會計師事務所之品質管制之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本事務所亦遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

五、 結論

依據本事務所執行之程序及所獲取之證據，未發現台灣人壽所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：張正道

民國一一一年六月十五日

附件一：

編號	內文標題	確信資訊	適用基準
1	5.3 責任投資成效	2021年投資資產類別(單位：新台幣千元) 資產類別 / 成本金額 債券 1,350,744,568 基金 170,614,373 股票 182,727,957 現金與短期 101,140,043 不動產 89,600,784 擔保放款 32,993,412 保單貸款(含外幣保單貸款) 25,662,994 結構式商品 50,077,358 歷年永續主題投資金額(單位：新台幣千元) 投資種類 / 累計核准金額 2021年 / 2020年 / 2019年 永續發展債券(國內) 7,700,000 / 7,199,999 / 2,300,000 永續發展債券(國外) 15,765,165 / 9,282,279 / 11,087,499 股權及基金投資 12,765,412 / 9,543,694 / 5,748,875 融資 16,459,062 / 16,459,062 / 12,959,062 總計 52,689,639 / 42,485,034 / 32,095,436	1. 2021年投資資產類別：統計截至2021年12月底各項資產類別投資成本金額 2. 歷年永續主題投資金額：統計截至2021年、2020年及2019年12月底累計核准投資於永續發展領域之金額，各投資種類項目說明詳永續報告書
2	5.3 責任投資成效	2021年綠色投資專案(單位:新台幣億元) 投資項目 / 2021年 累計實際投資金額 / 2021年 累計核准金額 綠色債券 179.76 / 179.76 綠色專案投資 64.09 / 95.85 總計 243.85 / 275.61 註:綠色專案投資係太陽能發電、汙水處理、離岸風力發電及太陽能系統建置、哥本哈根基礎建設基金 2021年綠色融資專案(單位:新台幣億元) 融資項目 / 2021年 累計實際融資金額 / 2021年 累計核准金額 / 效益評估 海能風電融資案 35.67 / 60 / ● 預估年減少碳排放量70.7萬公噸 ● 預估每年可為約38萬家戶提供用電 彰芳/西島風電融資案 27.15 / 69.59 / ● 預估年減少碳排放量112.9萬公噸 ● 預估每年可為約65萬家戶提供用電 臺灣辰星控股風電融資案 22.15 / 35 / ● 預估年減少碳排放量113.8萬公噸 ● 預估每年可為約65萬家戶提供用電 總計 84.97 / 164.59	1. 2021年綠色投資專案：統計截至2021年12月底累計核准金額與實際投資成本餘額 2. 2021年綠色融資專案：統計截至2021年12月底累計核准金額與實際融資餘額；預估年減少碳排放量係以預估年發電量乘以能源局公告109年度電力排碳係數計算；預估提供用電戶數係以預估年發電量除以預估平均每戶家庭年用電量計算

EY安永
Building a better working world

<table>
<tr><th>編號</th><th>內文標題</th><th>確信資訊</th><th>適用基準</th></tr>
<tr><td>3</td><td>3.1 誠信經營與公司治理</td><td>GRI205-2有關反貪腐政策和程序的教育訓練
<table><tr><th colspan="3">董事教育訓練課程</th></tr><tr><th>課程內容</th><th>董事參與人數</th><th>佔所有董事之比例</th></tr><tr><td>2021年度誠信經營教育訓練</td><td>10</td><td>100%</td></tr></table>
<table><tr><th colspan="5">反貪腐政策和程序的溝通及訓練</th></tr><tr><th>員工類別</th><th>課程名稱</th><th>參與人次</th><th>調訓率</th><th>課程形式</th></tr><tr><td>內勤人員</td><td>2021年度誠信經營教育訓練</td><td>1,826</td><td>100%</td><td>線上及實體</td></tr><tr><td rowspan="2">外勤人員</td><td>2021年度誠信經營教育訓練</td><td>7,159</td><td>100%</td><td>線上</td></tr><tr><td>2021年度業務人員防制洗錢及打擊資恐教育訓練</td><td>7,063</td><td>100%</td><td>線上</td></tr></table></td><td>2021年有關反貪腐政策和程序的教育訓練參與人數及調訓率。參與人數為提訓基準日在職之董事、經理人及員工(不含派遣人員)扣除訓練期間非在任之經理人及員工(如留職停薪、育嬰假等)；調訓率之分母為參與人數，分子為完訓人數。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>7.1 綠色營運</td><td>2021年無紙化措施
<table><tr><th>實際措施</th><th>績效指標</th><th>2021年</th></tr><tr><td rowspan="2">推動公文電子化、電子發文</td><td>公文電子化比例</td><td>100%</td></tr><tr><td>電子發文比例</td><td>84.8%</td></tr><tr><td>推動「行動投保」服務</td><td>行動投保使用比例
(行動投保件數／業務員進件之受理件數)</td><td>近100%</td></tr><tr><td>保戶繳費通知單及送金單之保單E化作業</td><td>保單E化件數</td><td>157萬</td></tr><tr><td colspan="2">總節省紙張量(張)</td><td>164萬</td></tr><tr><td colspan="2">減少之碳排量公噸(CO2e)</td><td>11.5</td></tr></table>註：節省紙張計算公文電子化及保單E化2個項目。</td><td>(1) 公文電子化比例：台灣人壽公文皆採電子化
(2) 電子發文比例=全年電子發文件數/全年發文總件數
(3) 行動投保使用比例=行動投保件數/業務員進件之受理件數，分子與分母皆不含無法行動投保之商品
(4) 保單E化件數=全年保戶繳費通知單及送金單電子化件數
(5) 總節省紙張量：公文電子化以一份公文節省4張紙計算，保單E化以一份節省1張紙計算
(6) 減少之碳排量：以總節省紙張量乘以行政院環境保護署台灣產品碳足跡資訊網1張A4紙產生7克二氧化碳當量(CO2e)計算</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4.3 ESG保險商品</td><td>銀髮高齡保險商品執行成效
<table><tr><th>商品類別</th><th>2021年銷售金額</th></tr><tr><td>針對銀髮族之保險商品
(含年金型及長期照顧)</td><td>32,862千元</td></tr><tr><td>小額終老保單</td><td>230,668千元</td></tr></table></td><td>2021年銀髮高齡保險商品之保費收入合計金額</td></tr>
</table>

EY安永
Building a better working world

<table>
<tr><th>編號</th><th>內文標題</th><th>確信資訊</th><th>適用基準</th></tr>
<tr><td>6</td><td>4.1 公平待客</td><td>淨推薦值(Net Promoter Score，簡稱NPS)
<table><tr><th>T-NPS</th><th>R-NPS</th></tr><tr><td>2021年T-NPS發出92萬份調查問卷，回收1.2萬份，2021整體推薦分數27分，較2020年提升23.8%。</td><td>2021年調查結果，台灣人壽R-NPS品牌淨推薦分數首度由負轉正，較2020年大幅成長19分，在六大壽險品牌中排名第三。五大構面各保險公司滿意度排名中，台壽客戶對於商品內容及商品價格等構面較為滿意。調查有效樣本數1,213份，並依照台灣人口分布進行年齡及性別抽樣控制。</td></tr></table></td><td>1. T-NPS: 參照台灣人壽T-NPS調查報告及並據以覆算較2020年整體推薦分數提升率
2. R-NPS: 參照中信金控依據委外第三方調查結果編製2021保險行業NPS調查年度報告</td></tr>
<tr><td>7</td><td>附錄 SASB保險業揭露對照表
環境風險曝露</td><td>SASB FN-IN-450a.1、 SASB FN-IN-450a.2
子公司中信產險因氣候相關之自然災害(主要以颱風洪水為主)引起的最大可能損失：
(1) 簽單與國內分進業務「迴歸期20年」之損失金額為242.25百萬元；「迴歸期50年」之損失金額為498.88百萬元；「迴歸期100年」之損失金額為792.85百萬元；「迴歸期200年」之損失金額為837.94百萬元。
(2) 「迴歸期20年」之自留損失金額為96.45百萬元，非比例性再保合約的風險抵減額度為46.23百萬元，淨自留損失總額為50.21百萬元；「迴歸期50年」之自留損失金額為190.06百萬元，非比例性再保合約的風險抵減額度為139.72百萬元，淨自留損失總額為50.34百萬元；「迴歸期100年」之自留損失金額為295.70百萬元，非比例性再保合約的風險抵減額度為245.24百萬元，淨自留損失總額為50.46百萬元；「迴歸期200年」之自留損失金額為306.67百萬元，非比例性再保合約的風險抵減額度為256.20百萬元，淨自留損失總額為50.47百萬元。
子公司中信產險巨災風險實際損失：
颱風洪水簽單業務之平均損失金額為90.88百萬元，自留業務之平均損失金額為35.30百萬元。</td><td>以保險事業發展中心發布之「天災風險資本標準係數法試算表」計算資料區間110年1月1日至110年12月31日之最大可能損失金額及簽單業務與自留業務之平均損失金額</td></tr>
<tr><td>8</td><td>附錄 SASB保險業揭露對照表
提供客戶透明的資訊與公平的建議</td><td>SASB FN-IN-270a.3
台灣人壽2021年客戶保留比例為98.6%。
註：客戶保留比例(%)=[(期末客戶總數)-(本期新客戶數)]/[(前期客戶數)-(非自願終止客戶數)]，皆已排除員工。</td><td>依據台灣人壽提供之客戶數計算客戶保留比例</td></tr>
</table>

We are family
中國信託金控
台灣人壽