



TAIWAN LIFE

It's our mission to protect and build our customers' wealth.



SOCIAL

Make a positive impact on an aging society in Taiwan.



GOVERNANCE

Create integrity and a transparent foundation for corporate sustainability.



ENVIRONMENTAL

Establish a low-carbon sustainable environment through our impact.



2020 Taiwan Life Corporate Sustainability Report

企業社會責任報告書

About 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、台壽或我們）長期致力於推動企業社會責任，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，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。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企業社會責任報告書，做為檢視內部永續作為的重要工具，與利害關係人們溝通永續經營的成果。

報告期間

台灣人壽於2021年首次發行企業社會責任報告書（以下簡稱本報告書），本報告書資訊揭露期間為2020年1月1日至2020年12月31日。部份內容若涵蓋2020年1月1日之前，以及2020年12月31日之後，將另外說明。

報告範疇

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（Environment，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，經主管審閱後發行，報告書資訊經由第三方公正單位認證 / 確信。

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
- 客服專線：0800-099-850或(02) 8170-5156
- 被投資公司、交易對手、投資服務經紀商及其他機構投資人：
(02) 8170-9888分機6659
- 主管機關：(02) 8170-9888分機7263
- 媒體聯絡：(02) 8170-9888分機6523

CONTENT

目錄

關於本報告書	01
董事長的話	04
總經理的話	06

永續策略	08
------	----

永續績效亮點	10
榮耀肯定	10



01 關於台灣人壽 About Taiwan Life Insurance	
1.1 策略與佈局	14
1.2 經營績效	15

02 利害關係人與重大性 Stakeholders and materiality	
2.1 重大性分析	18
2.2 利害關係人溝通	20
2.3 迅速啟動 COVID-19 防疫機制	21

03 透明的公司治理 Transparency corporate governance	
3.1 公司治理與誠信經營	26
3.2 風險管理	29
3.3 資訊安全	35
3.4 法令遵循	36

04 貼心的客戶服務 Thoughtful customer service	
4.1 公平待客	40
4.2 數位金融	45
4.3 ESG 保險商品	47

05 盡職治理與責任投資 Stewardship and responsible investment	
5.1 盡職治理政策	52
5.2 責任投資	54
5.3 責任投資成效	57
5.4 議合與投票管理	59

06 多元的人才發展 Diversified talent development	
6.1 人才吸引與培育	64
6.2 員工權益與健康職場	69

07 永續的環境承諾 Sustainable environmental commitment	
7.1 綠色營運	74
7.2 永續供應鏈	78



08 共好的社會參與 Social participation	
8.1 高齡公益	82
8.2 其他社會關懷	87

附錄	88
多元的人才發展附錄	88
台灣人壽公協會參與情形	88
GRI 準則對照表	89
SASB 保險業揭露對照表	92
有限確信報告	94



LETTER FROM THE CHAIRMAN

董事長的話

台灣人壽期許成為讓客戶一生信賴，永續經營的保險公司。而且要將客戶的信賴，從這一代傳承到下一代，做到世世守護，代代相傳。我們要以共創共好的理念建構「永續信賴 豐富未來」的願景。

2020年人類面臨重大的挑戰，疫情為全球帶來新的省思、氣候變遷的連鎖效應，及天然資源日益短缺，再加上全球高齡化的問題接踵而來。台灣人壽在獲利持續創下新高的同時，更加深刻思考如何以企業的力量，回應台灣社會，並驅動全球經濟邁向永續的新未來。台灣人壽期許成為讓客戶一生信賴，永續經營的保險公司。而且要將客戶的信賴，從這一代傳承到下一代，做到世世守護，代代相傳。我們要以共創共好的理念建構「永續信賴 豐富未來」的願景，並且從「誠信治理」、「永續金融」、「當責營運」及「共融社會」四大構面實踐企業永續。落實在精進公司治理與維護金融穩定、推動環境永續、提升員工福利、發展普惠金融、建立優質客戶關係和社會參與上，我們在ESG所努力的每一步，都希望能成為客戶、大眾信賴我們的基石，也以此作為邁向永續經營的動力，進而提升我們的品牌價值。過去這一年，我們除了持續深化環境永續，擴大社會參與，更在透明治理上邁向了新的里程碑，陸續出版經公正第三方確信的盡職治理(Stewardship)暨責任投資(PRI)報告書及永續保險(PSI)報告書。自從我們自願遵循聯合國責任投資原則(PRI)及永續保險原則(PSI)後，董事會也隨即通過責任投資政策及永續保險政策。自2020年起，不論是「公平待客」或者「ESG永續發展」均列為董事會定期追蹤的項目，以期真正落實「以客戶為導向，以永續為目標」的藍圖。

我們看到新冠肺炎的流行，加速了投資市場朝永續發展的速度，全球對於永續金融的需求持續上升，這同時也考驗我們對於長期風險的掌握，創造價值的能力，以及反思企業如何領導這場ESG的變革，如何把客戶交給我們的信賴，在永續裡持續發揮影響力。今年是台灣人壽第一次出版企業社會責任報告書，我們透過出版報告書的過程，檢視自己在ESG上的成效與各項作為，就如同我一向勉勵同仁的，ESG要做好必須落地生根。台灣人壽已成為母公司中信金控獲利的雙引擎之一，2020年獲利寫下了歷史上的新頁，但我們深知，追求獲利的同時，更要將ESG落實在每一項核心業務中，從保險業的核心能力出發，呼應聯合國永續發展目標(SDGs)，朝永續保險的標竿企業而前進。未來，台灣人壽永續發展上，將一秉初衷，用心守護與創造客戶、員工、股東與社區的價值，共同建立美好的未來。

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

在永續這條路上，沒有人是局外人，每一個人、每一個企業、每一個組織都是生命共同體，台灣人壽將攜手內外部所有夥伴共同努力，攜手共創永續願景。

台灣人壽與母公司中信金控攜手投入ESG至今，2020年可說是非常關鍵的一年。我們以金控的永續政策為本，在董事會的帶領下，正視氣候帶來的風險與機會，落實普惠金融，建構完善的社會安全防護網，有計畫的開展我們的永續行動力，以期作為金融業實現永續目標的強大推進器。

面對日趨嚴重的氣候變遷風險，我們跟隨母公司中信金控導入TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱TCFD)，及早因應氣候變遷可能對公司營運所造成的影響。另一方面，把握低碳轉型帶來的機會，除了擬定責任投資政策及作業辦法，將環境、社會和公司治理(ESG)納入投資分析與決策的流程中，更回應主管機關綠色金融行動方案2.0政策，持續推動永續投資，目前累計核准金額已達新台幣425億元，未來仍將持續精進責任投資流程與開發ESG相關評估工具，以利本公司於永續領域之長期投資。

在社會面，我們長期關注高齡公益，推動「在地安養」和「活躍老化」，以期建立友善高齡的社會。本著保險的核心精神，響應普惠金融，藉由推廣微型保險及小額終老保險，持續關懷弱勢家庭，多年來成效卓著，2020年榮獲金管會保險競賽五大獎項。為落實金融包容性，更推出多張創新商品，如「B型肝炎帶原者」弱體保單、糖尿病患者之外溢弱體保單等，為健康弱勢者提供優質實用的保障。台灣人壽重視數位金融多元化的發展，創造優質的客戶體驗。2020年榮獲國際財經媒體《財資雜誌》頒發「臺灣年度最佳數位保險公司」(Digital Insurer of the Year)及「臺灣最佳數位保險體驗」(Best Digital Insurance Experience)兩大獎，為台灣唯一獲獎之壽險公司。

在環境面，除了持續精進環境管理系統(ISO 14001)、能源管理系統(ISO 50001)及溫室氣體盤查(ISO 14064-1)，2020年台灣人壽「高雄市立圖書館總館共構會展文創會館BOT案」藉由建築資訊模型技術，調整建築工序提升效率，大幅降低工程對於環境的影響，更榮獲第22屆國家建築金質獎「規劃設計類」及「施工品質類」雙料全國首獎。

台灣人壽在實踐永續的路上持續前進，我們回應聯合國永續發展目標(SDGs)，以行動落實，帶動我們的員工、供應商、保戶、投資對象及社區夥伴一起響應，因為我們深知，在永續這條路上，沒有人是局外人，每一個人、每一個企業、每一個組織都是生命共同體，台灣人壽將攜手內外部所有夥伴共同努力，攜手共創永續願景。

台灣人壽保險股份有限公司 總經理

莊中慶

SDGs 永續策略

台灣人壽自願遵循責任投資原則(PRI)及永續保險原則(PSI)，運用核心本業的優勢與資源，於核心業務中落實ESG，接軌國際、深耕落地，為保戶、員工、股東、投資對象及社會大眾創造長期利益，積極回應政府機關在環境、社會及公司治理面向的倡議，進而擴大社會影響力。

「TRUST」是母公司中信金控長期以來的永續承諾，透過公司治理(Transparency)、環境永續(Responsibility)、員工關懷(Understanding)、產品服務(Satisfaction)及社會參與(Together)五大面向，逐一拼貼出未來永續藍圖。

台灣人壽身為保險業者，客戶的信賴是我們永遠的追求。台灣再過幾年就要進入超高齡社會，這意味著我們肩上會承載客戶一生近百年的信賴，保險業必須因應趨勢轉變。我們透過各項企業永續作為，讓客戶安心，持續信賴我們，秉持「以客戶為導向，以永續為目標」擊劃「永續信賴，豐富未來」的永續願景。本著保險業的核心，從4大策略方向，分別為「誠信治理」、「永續金融」、「當責營運」及「共融社會」建構我們的永續發展藍圖。除訂立本公司須持續關注及發展的永續議題，同時呼應連結聯合國17項永續發展目標，回應全球永續發展的脈動。

為更積極的落實企業永續之管理，台灣人壽母公司中信金控「企業永續委員會」於2020年提升為功能性委員會，全體委員由獨立董事擔任(包含金控全體獨立董事及台灣人壽獨立董事一名)，並定期向金控董事會報告金控永續策略及年度成效。台壽則在董事會的指導之下，訂定相關政策，每季於高階主管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台壽董事會，並廣邀外部專家持續針對ESG進行趨勢蒐研，進行同業落差分析，提出永續經營之具體精進建議。2021年更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)，藉以擴大ESG影響範圍。



誠信經營

- 落實誠信經營及反洗錢教育訓練，調訓率達100%。
- 提升董事會專業性，董事進修時數優於法令標準。

風險管理

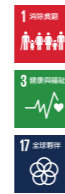
- 因應氣候變遷風險，落實氣候相關財務資訊揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱TCFD)之建議。
- 中信產險推出與氣候變遷相關之保險商品，協助客戶安心面對氣候風險。

透明揭露

- 自願遵循永續保險原則 (PSI)，出版永續保險報告書。

資訊安全

- 已導入ISO 27001資訊安全管理系統及BS 10012個資作業管理系統，並取得認證。



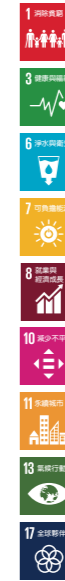
高齡公益

- 實現失能者洗澡心願，攜手夥伴，及時打造全新到宅沐浴車。
- 啟動「獨老就醫陪伴服務」，藉由紀錄影片呼籲大眾加入協助獨老就醫的行列。
- 推動活躍老化，連續9年舉辦祖孫三代系列活動。
- 強化青銀共創，連續4年舉辦史丹福長壽中心設計競賽亞洲區大賽。

外部倡議

- 呼籲民眾及早規劃退休生活，連續5年與國立政治大學合作「國人退休生態調查」。

永續金融



責任投資

- 投資汙水處理廠，預估完成後每日最多可處理31,000公噸廢水。
- 投資2件太陽能發電專案、1件離岸風力發電專案。
- 台北市南港區地上權開發案獲EEWH黃金級候選綠建築證書。
- 綠色金融投融资金額達新台幣326.87億元。
- 自願遵循責任投資原則 (PRI)，建立責任投資政策，出版業界第一本經確信的責任投資暨盡職治理報告書。

永續商品

- 大力推動微型保險，歷年累計承保金額350.5億，累計承保人數逾16萬人。
- 持續推廣促進國人健康之保險商品，如：B肝保單及糖尿病外溢保單等。
- 響應政府政策，推出5檔連結ESG議題之投資型保單，募集約新台幣60億元。

公平待客

- 成立公平待客專責單位，啟動公平待客IDEA Box提案競賽，內化公平待客DNA。

數位創新

- 推出多種便利理賠服務，「eClaim理賠區塊鏈」榮獲7大獎項。

誠信治理

INTEGRITY GOVERNANCE

SUSTAINABLE FINANCE

永續信賴 豐富未來

INCLUSIVE SOCIETY

ACCOUNTABLE OPERATION

共融社會

當責營運



綠色營運

- 綠色採購金額2.2億元，在地採購比例達99.7%。
- 要求供應商全面簽署「供應商人權及環境永續條款承諾書」。

員工承諾

- 推廣健康職場，提供員工免費健檢福利，舉辦逾250場次職場健康活動。
- 舉辦ESG相關課程共19,100人次參與。
- 落實公平的薪酬政策，提供弱勢族群順暢的就業管道。

2020 永續績效亮點 與榮耀肯定

Taiwan Life Insurance Highlights

最佳金融科技與數位創新



最佳品牌價值



《全球品牌雜誌》全球品牌獎 臺灣最佳壽險品牌

最佳社會共融



最佳責任投資



治理 Governance

稅後淨利

16.53 BILLION

憑藉優異的投資收益及經營績效，2020年稅後淨利達到新臺幣165.3億元，年成長率26%，創下歷年新高。

董事會出席率



98.8%

強化公司治理，董事會平均出席率達98.8%，獨立董事席次優於主管機關標準，且任期皆未超過三屆。

自願遵循PSI永續保險原則及PRI責任投資原則

PSI/PRI

PRINCIPLES FOR SUSTAINABLE INSURANCE AND RESPONSIBLE INVESTMENT

積極導入並自願遵循聯合國永續保險原則 (PSI) 及聯合國責任投資原則 (PRI)，並領先業界唯一完成永續保險報告書及責任投資暨盡職治理報告書雙確信。

永續主題投資累計核准金額

42.5 BILLION

積極投資國內外永續投資標的，歷年累計核准投資金額達新臺幣425億元，以實際行動支持永續金融發展。

環境 Environmental

供應商簽署人權及環境永續條款承諾書

落實永續供應鏈策略，要求所有往來供應商簽署供應商人權及環境永續條款承諾書，要求供應商落實環保、職業安全衛生及勞動人權等議題。

100%



綠色採購金額



220 MILLION

綠色採購金額超過新台幣2.2億元，舉辦年度供應商大會，邀請供應商與台灣人壽共同建構永續供應鏈。

社會 Social

推動微型保險受惠

49,847人

落實普惠金融，積極推廣具金融包容性之商品，補足國人基本保障，共推出6張微型保單，共計49,847人受惠。

普惠金融產品數達

15件

實踐保險本業普惠金融之核心，累計開發15張具普惠金融概念之保單，累計銷量共11,976件。

客戶滿意度高達

97%

為即時了解客戶需求，提供貼近客戶之服務，每年/每月進行客戶滿意度調查，平均滿意度達97%，持續維持良好水準。

不動產開發案工安事件

完全 0

嚴格要求不動產營造商落實職業安全衛生控管，達成「零災害、零事故」的目標。



01

關於台灣人壽

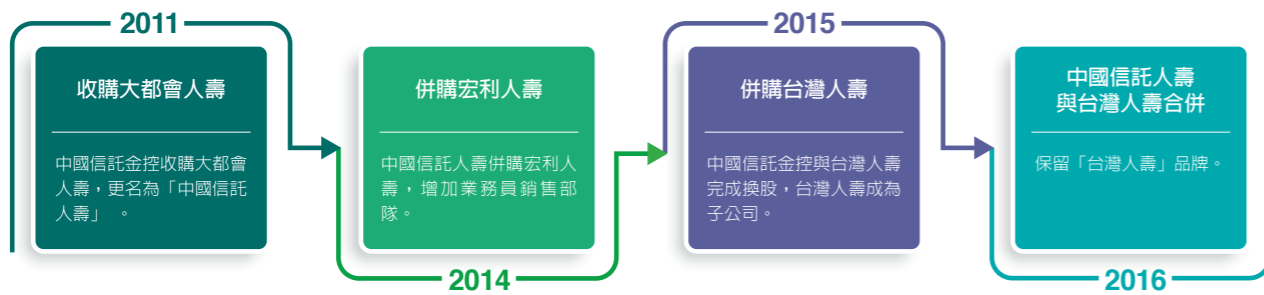


台灣人壽創立於1947年，是台灣第一家保險公司，我們以「永續信賴 豐富未來」作為永續發展的願景，與所有利害關係人建立信賴關係。在兩大核心業務中，分別導入責任投資原則(PRI)及永續保險原則(PSI)，以當責的經營理念，在治理、環境與社會三大面向精益求精，持續創造永續價值。

落實在地深耕的台灣人壽，從提供保戶全方位保險服務出發，持續關注市場之變化，藉由靈活、具創意的商品策略，提升公司之營運績效，提供客戶健康、財富及保障全方位的防護網，維持公司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。

我們運用金融科技，實踐「以客戶為中心(Customer-centric)」的理念，創業界之先例，成立EdgE數位化流程改造實驗室(End-to-End Digitalization Lab)，開發多項數位金融工具，建立業務部隊數位轉型之基礎，進而提供客戶快速且完善的服務。

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：1,862人，外勤：7,539人
資產	新台幣2,067,930,142千元
負債	新台幣1,929,302,330千元
業主權益	新台幣138,627,812千元
資本適足率	309.41%



在保險商品方面，我們積極研發創新保障型商品，推出弱體保單、身心障礙者專屬保單，以及具有外溢效果之健康促進保單，推動保險再進化，建構完善的社會安全防護網。此外，更開發具ESG題材之投資型商品，提供客戶多元選擇，開拓新商機。未來將持續開發具金融包容性、扶助弱勢及老年醫療照護等相關商品，使不同年齡層及族群的客戶都能受到妥善的保障。

在服務方面，台灣人壽深入保單生命週期，檢視投保前中後所有場景，逐一梳理客戶在每個階段所面臨的痛點。透過數位創新，串聯點到點的服務，並持續精進現有功能、打造具特色的服務，致力創造最有感的客戶體驗。

未來，台灣人壽仍將秉持母公司中信金控一貫「待客如親」的服務理念以及「We are family」的品牌精神與「關心、專業、信賴」的品牌特質，與母公司中信金控集團成員攜手合作提供每位客戶更貼心的金融服務及創新商品，以期成為客戶最信賴的保險公司。堅持專業、誠信、穩健之經營原則，以保險為核心，長期關注社會缺口，積極參與社會公益，重視環境永續、公司治理及風險控管，以「守護與創造」更美好的未來為己任。

營運分布

國家	據點總數	營運據點
台灣	133處	8處分公司、13處區域中心、111處通訊處及 處電銷中心
大陸	1處	北京辦事處

1.1 策略與布局

台灣公司財報、監理報表預計於2026年接軌國際財務報導準則(International Financial Reporting Standards 17，簡稱IFRS 17)及國際清償能力新制(Insurance Capital Standard Version 2.0，簡稱ICS 2.0)，2020年主管機關實施3大監管政策，包含：責任準備金調降、提高商品保障成分及增設投資型商品標的的信用評等限制，引導回歸保障型商品銷售，壽險業因為受到儲蓄型及投資型商品銷量衰退影響，整體新契約保費衰退3成。短期銷量雖然受到衝擊，但因為商品組合漸趨穩健，有利壽險業長期經營。除此之外，主管機關日益重視ESG相關議題，推動「公司治理3.0-永續發展藍圖」及「綠色金融行動方案2.0」，提高壽險業者對企業永續發展的重視。

台灣人壽為因應接軌IFRS 17及ICS 2.0，已領先同業進行商品銷售轉型，調整商品結構及強化資本，回歸保障型、健康傷害險及投資型商品銷售，提升穩定獲利。於2020年訂定四大重要轉型方向，持續調整體質朝向「體質最穩健及客戶體驗最佳的保險公司」邁進。

四大轉型方向—朝體質最穩健及客戶體驗最佳的保險公司邁進

<p>營運投資 擬定營運及投資之最適策略。</p>	<p>客戶服務體驗 落實「以客戶為中心」，運用數位工具串聯整合銷售及服務，打造智能營運，進而提供專業有感的服务體驗。</p>	<p>資訊科技 持續強化資訊科技基礎工程建設，作為轉型後盾。</p>	<p>人才發展 優化人才培育，將公平待客及ESG內化為員工DNA，養成以客為尊的組織文化。</p>
--------------------------------------	---	---	--

1.2 經營績效

重大主題管理方針—經營績效

政策與承諾	因應2026年接軌IFRS17及ICS 2.0，以及主管機關日益重視ESG相關議題，持續調整體質，朝向「體質最穩健及客戶體驗最佳的保險公司」邁進。
具體行動	<ul style="list-style-type: none"> 聚焦銷售保障型及投資型商品： <ul style="list-style-type: none"> - 保障型：滿足客戶資產傳承及健康保障等需求，聚焦保障型及健康傷害險之商品研發，並著重研發外溢弱體保單(例如：糖尿病或連結癌症基因檢測)等創新商品。 - 投資型：推出新款全權委託投資型商品，連結投資波動度管理，協助保戶控管投資風險。另外，為促進永續金融發展，推出具ESG題材之全權委託投資標的。 強化資產負債管理，持續執行接軌IFRS17及ICS2.0相關工作，進行情境模擬與測試，優化最適營運投資策略。 由內而外推動企業永續，對內深植以客戶為中心的DNA，透過數位串聯並整合銷售與服務，提供專業有感的服务體驗，對外積極推動永續。
目標	持續擴大穩定獲利來源，並提高客戶滿意度，為接軌國際做準備。

因受到新冠肺炎疫情影響，2020年投資市場波動增大，台灣人壽掌握資本市場成長契機，合併稅後獲利達新台幣165.3億元，較2019年成長26%，創歷史新高。在權益報酬率(Return On Equity，簡稱ROE)及資產報酬率(Return on Assets，簡稱ROA)的表現上，皆屬於業界領先群。總資產達新台幣2.07兆，較2019年增加1,051億元，過去五年的年複合成長率為13%。2020年初年度保費收入達新台幣896億元，業界排名第4，較2019年成長8%，在市場保費衰退的情境下逆勢成長，其中投資型商品初年度保費較前一年成長103%。而2020年總保費收入為新台幣2,089億元，業界排名第6。

單位：新台幣千元

歷年財務資訊

類別	2020年	2019年	2018年
資產總額	2,067,930,142	1,962,867,494	1,768,274,602
營業收入	284,198,809	302,796,784	346,619,863
稅後淨利	16,533,596	13,109,087	8,297,625
資產報酬率 (%)	0.85	0.73	0.53
權益報酬率 (%)	12.90	14.32	11.27
資本適足性 (%)	309.41%	298.30%	267.70%

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。

稅務治理

「稅務」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貢獻經濟之關鍵機制，因此本公司為秉持本身「永續保險政策」為世界永續發展盡一份心力之精神，特制定稅務治理政策以落實於日常營運。

本公司之稅務策略，乃依照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、盡善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，以落實公司治理及企業永續發展目標並善盡企業社會責任。

02

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上，我們設置多元的溝通管道，定期調查內外部利害關係人關切議題。

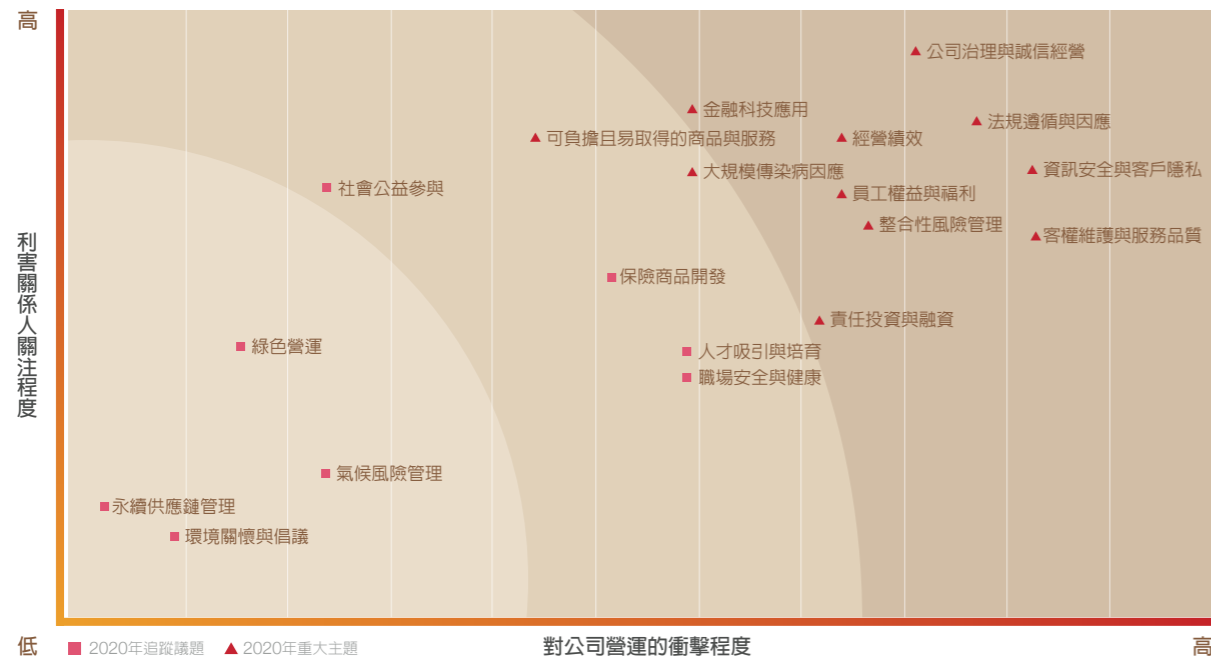
2.1 重大性分析

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。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



重大主題分析結果



註：2020年為台灣人壽首度出版企業社會責任報告書，故無重大主題變動說明。

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在價值鏈上的影響之處，並對應GRI準則特定主題，揭露於本報告書及本公司官方網站。

關注面向	重大主題	GRI 準則特定主題 / 其他重大主題	價值鏈影響邊界						管理方針與回應	
			內部		外部					
			本公司直接造成影響	因本公司商業關係造成影響	因本公司間接關係造成影響		投資對象	政府機關		股東
公司 治理	經營績效	GRI 201：經濟績效	●	●	●				第1章 關於台灣人壽 3.2 風險管理	
	公司治理與誠信經營	GRI 205：反貪腐 GRI 206：反競爭行為	●	●	●		●	●	●	3.1 公司治理與誠信經營
	整合性風險管理	其他重大主題	●	●	●		●	●		3.2 風險管理
	資訊安全與客戶隱私	GRI 418：客戶隱私	●	●			●	●		3.3 資訊安全
	法規遵循與因應	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 法規遵循
	金融科技應用	其他重大主題	●	●						4.2 數位金融
社會	責任投資與融資	其他重大主題*	●				●	●	●	第5章 盡職治理與責任投資
	大規模傳染病因應	其他重大主題	●	●			●	●	●	2.3 迅速啟動 COVID-19防疫機制
	客權維護與服務品質	GRI 416：顧客健康與安全 GRI 417：行銷與標示	●	●				●		第4章 貼心的客戶服務
	可負擔且易取得的商品與服務	其他重大主題*	●	●			●	●	●	4.3 ESG 保險商品
	員工權益與福利	GRI 401：勞僱關係 GRI 405：員工多元化與平等機會 GRI 406：不歧視	●					●		第6章 多元的人才發展

註：*GRI G4金融服務補充指引之考量面。

2.2 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，設有溝通管道，接受及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。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，亦適時揭露於企業社會責任報告書。

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
員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工學習發展 薪資獎勵 福利及健康促進 員工權益 	<ul style="list-style-type: none"> 勞資會議（每季） 動員大會（每季） 數位學習平台（不定期） 健康講座（不定期） 申訴專線、信箱（隨時） 阿龍有好報（每月）
保戶	<ul style="list-style-type: none"> 商品與服務資訊 客戶滿意度 	<ul style="list-style-type: none"> 官網（隨時） 官方Facebook粉絲專頁（每日貼文） 保戶電子報（每月1次） 新聞稿（每月1~2則） 講座/論壇（不定期） 退休相關議題調查說明會（每年1次） 0800客戶服務專線（全年365天） 官方Line帳號（不定期）
供應商或承攬商	<ul style="list-style-type: none"> 永續供應鏈管理 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商大會（每年1次） 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）
投資對象	<ul style="list-style-type: none"> 環境保護 社會議題 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 拜訪公司（不定期） 電話訪談（不定期） 線上會議（不定期） 參加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）
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 董事會會務事項 法令遵循 法令制定諮詢 法令宣導 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理及法令遵循相關研討會、高峰會與課程（不定期） 董事會議事錄（每月提供） 追蹤主管機關法令更新（每月）
股東	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 董事會會務事項 	<ul style="list-style-type: none"> 主管會議（每月1次）
社區與夥伴	非政府組織 / 非營利組織	<ul style="list-style-type: none"> 高齡公益 社會影響力 青銀共創共融 企業志工
	媒體	<ul style="list-style-type: none"> 產業經營發展動態 商品與服務資訊 退休規劃與風險轉嫁新知 高齡趨勢
	學術合作單位	<ul style="list-style-type: none"> 退休生態趨勢

2.3 迅速啟動 COVID-19防疫機制

重大主題管理方針一大規模傳染病因應

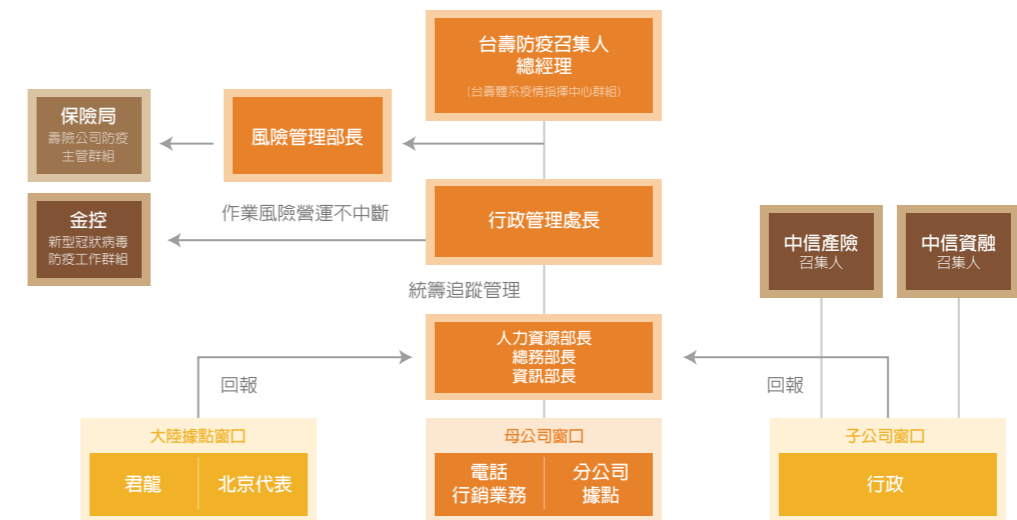


2020年新冠肺炎疫情蔓延全球，世界各地皆採取大規模的防疫措施。台灣人壽迅速的啟動防疫機制，於2020年2月即成立內部「疫情指揮中心」，透過各單位相互合作，採取一系列員工防疫及客戶關懷等應變措施，於疫情期間持續關懷受到影響的社福組織及長照工作者。疫情階段，我們將密切留意與新冠肺炎疫情相關之訊息，與母公司中信金控疫情應變小組共同落實防疫措施，執行必要之應變演練，以防範未然。

重大傳染病事故應變計劃

為避免重大傳染病危及員工健康或影響公司業務營運，台灣人壽特制訂「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遵循，成立「疫情指揮中心」，統一蒐集疫情進度與防疫相關規定，制定防疫應變政策，調度防疫所需資源、設備及人力，對內推動防疫措施，並統籌回應主管機關。

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，提供防疫物資、關懷患病同仁之健康狀況，落實資訊系統備援，維持網路頻寬等措施，以利公司持續營運。

防疫應變措施

一、協助員工健康防疫

新冠肺炎疫情期間，員工是我們首要關注的對象，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，提高員工居家辦公比例，在維持營運不間斷下，將人員流動降到最低，有效降低傳染疾病。因為唯有把員工的身體健康照顧好，讓員工感到安心，企業才能維持正常營運，持續提供客戶優質服務。

新冠肺炎疫情因應措施

人員管理 PERSONNEL MANAGEMENT	空間/物資管理 SPACE / MATERIAL MANAGEMENT
<ul style="list-style-type: none"> 提供優於法令的全薪防疫假 監測每日體溫，要求配戴口罩 確診個案之活動軌跡調查 訪客管理 傳遞防疫訊息 	<ul style="list-style-type: none"> 規劃異地/分區備援及居家辦公 提前儲備防疫物資 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

二、提供客戶貼心服務

新冠肺炎疫情發生後，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。

客戶可透過完善的數位金融服務，使用網路投保、視訊生存調查及線上理賠工具，完成投保、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

<p>理賠申請</p> <ul style="list-style-type: none"> 理賠放寬服務 住院保險金預付 理賠數位服務 	<p>保費繳納</p> <ul style="list-style-type: none"> 緩繳續期保費
<p>借款本息緩繳或降息</p> <ul style="list-style-type: none"> 房貸本息緩繳或降息優惠 保單借款利息緩繳或降息優惠 	<p>其他</p> <ul style="list-style-type: none"> 醫事人員理賠慰問金 快速保全服務

註：本公司已規劃完善的客戶關懷服務，將視疫情嚴重程度，分階段實施疫情關懷措施。

台灣人壽2020年推出2款符合防疫概念的保險商品，陪民衆一齊守護全家，防疫保障超前部署，共同對抗病毒威脅。首波推出「台灣人壽(照)亮你的健康-台灣守護罩組合」，民衆可依不同的需求，搭配保險商品，同時享有多重的保障。第二款為「台灣人壽安心365全戶罩專案」，一家之主只要投保主約，其他家庭成員均可以依附約投保，簡化投保程序，更提供一次性的「法定傳染病慰問保險金」，讓病患可以安心養病，且針對法定傳染病不受30日等待期之限制。

我們亦推出團體險防疫保單「台灣人壽保安心團體健康保險附約」，一旦員工或其家屬罹患新冠肺炎等法定傳染病而入住負壓隔離病房，即會給付入住負壓隔離病房的日額醫療養保險金，以及一次性慰問保險金給付，提供周全的保障。

在核保服務的防疫措施上，台灣人壽於2021年5月27日立即公告本公司因應新冠肺炎疫情警戒達第三級(含)以上時，以「視訊方式」完成要保相關作業暫行措施因應，便於保戶購買保險需求，並減少人員間實體接觸而感染新冠肺炎之風險。

而理賠服務方面，疫情期間為避免保戶接觸人群，台灣人壽提供4個便捷申請理賠的管道，包含：照相理賠、醫院申聯、超商理賠與醫院墊付等。協助保戶自助完成理賠申請，免接觸人群。同時，為了及時滿足疫情期間保戶的理賠需求，台灣人壽放寬5項理賠措施包含：1. 法定傳染病不視為除外責任、2. 法定傳染病取消30日疾病等待期限制、3. 確診者入住負壓隔離病房，比照加護病房住院項目給付理賠、4. 確診者入住集中檢疫所或防疫旅館等場所視同入住普通病房、5. 經醫囑註明因醫院滿載無法入院而需改採醫院門診治療時，視同住院約定可給付相關保險金。

在不動產承租戶方面，我們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。2020年我們共協助13家承租戶降租，平均降租比例為20%~30%，租金緩繳件數共4件，平均緩繳租期為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，2020年協助2家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，亦將政府減收之房屋稅額及地租等額回饋予承租戶。

在業務員關懷作法上，為了協助業務員維繫與保戶關係，我們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，卻仍能保持服務不中斷。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。

三、弱勢關懷不間斷

呼籲感謝疫情下的長照工作者

在新冠肺炎疫情期間，長照工作者面臨病毒威脅時，僅能以口罩、手套等基本防護措施守護自己，持續照顧、陪伴長輩就醫回診、復健及翻身拍背等，讓長照服務不中斷。台灣人壽發起加油感謝接棒傳遞活動，拍攝長照工作者鼓勵影片，同時號召相關社福團體、企業及社會大眾一起加入鼓勵接棒行列。影片上傳三日內即獲得上萬次瀏覽，共24個組織響應拍攝感謝影片。

發起食物包認購，救助1,000個家庭

受新冠肺炎疫情影響，許多經濟活動停擺，對於經濟邊緣家庭來說，無異造成重大衝擊。台灣人壽攜手中華基督教救助協會「1919食物銀行」，邀請同仁們響應食物包認購行動，為首當其衝的弱勢家庭提供最及時的援助，一個月內募款金額破百萬元，協助1,000個家庭度過難關。

藝企相挺，支持全民大劇團

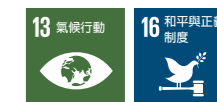
在疫情期間受到嚴峻挑戰的，除了弱勢團體，藝文團體也不例外。疫情趨緩之際，我們以行動支持藝文產業恢復表演活動，支持全民大劇團的舞台劇演出，同時邀請在疫情期間仍堅守崗位的防疫醫護人員及提供長照服務的工作者到劇院觀賞舞台劇。北中南共舉辦7場舞台劇表演，邀請逾千位醫護人員及長照工作者。



03

透明的公司治理

台灣人壽秉持誠信治理的經營價值與理念，在公司治理運作上，強調董事會的多元性，董事經歷橫跨學術及實務，獨立董事人數高於法令規範。成立專責單位，推動誠信經營理念及公司治理，2020年全體員工誠信經營教育訓練調訓率達100%。我們建立完善的風險治理組織與控管機制，鑑別氣候變遷及新興風險所帶來的風險，及早提出因應措施，防範營運時可能會遇到的危機。我們在2017年取得ISO 27001：2013資訊安全管理系統 (Information Security Management System, 簡稱SMS) 及BS 10012：2017 個人資料保護管理系統認證 (Personal Information Management System, 簡稱PIMS)，藉由嚴謹的資訊安全防護體系，確保客戶隱私安全。訂定防止利益衝突、圖私利行為或不誠信行為之準則，在投資業務內控作業納入ESG檢核項目，以當責的態度面對企業營運的每個環節，成為值得信賴的保險公司。



董事會出席率達98.8%

建立年度董事會計畫表，聚焦點討論議案，2020年董事會出席率達98.8%。



積極落實TCFD

配合母公司中信金控正式簽署氣候相關財務資訊揭露 (TCFD)，並於報告書中公開說明。



卓越個資管理

榮獲「SGS個資管理卓越獎」，獲選為個資管理前1%之卓越企業。

3.1 公司治理與誠信經營

重大主題管理方針—公司治理與誠信經營

政策與承諾	<p>依循「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，從事商業行為之過程中，秉持公平誠信與透明之方式。致力完善公司治理架構，持續優化誠信經營之執行，達成保障股東、保戶及員工等利害關係人權益之目的，樹立誠信經營的企業文化。</p>
具體行動	<ul style="list-style-type: none"> 製作「公司治理月刊」使董事迅速瞭解及遵循法令。 配合主管機關推動「公司治理3.0-永續發展藍圖」。 董事及高階管理階層皆出具遵循誠信經營行為之聲明。 2020年誠信經營年度教育訓練，董事、經理人及全體員工全數完成調訓。
目標	<p>短期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 針對2020年度董事會績效評估結果，檢討精進執行。 持續更新董事履職手冊內容，並將公司治理規章揭露於網站。 增加董事年度進修資源，安排超過6小時之進修時數。 <p>長期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 強化董事會及功能性委員會之職能。 持續優化官方網站公司治理資訊、強化誠信文化，落實誠信經營。 提高董事每年進修的質與量。 強化董事與經營團隊之持續溝通。

為落實良好的公司治理，台灣人壽設立公司治理及誠信經營之專責單位，並依法設置公司治理主管。我們重視資本適性、資產品質、經營管理能力、獲利能力、資產流動性及風險敏感性，嚴格遵循以下六大原則：



- | | |
|----------------|--------------------|
| 1. 遵循法令並健全內部管理 | 4. 保障保戶權益及尊重利害關係人權 |
| 2. 保障股東權益 | 5. 維持清償能力 |
| 3. 強化董事會職能 | 6. 提昇資訊透明度 |

健全的董事會架構

本公司董事會現由11位董事組成，包含5位獨立董事，獨立董事席次高於主管機關法令標準。董事會成員背景橫跨學術及實務，具備高度法律、會計、風險管理專業以及豐富實務經驗。2020年共完成5位新任董事之改派程序，提供新任董事履職說明書及辦理業務報告，以利新任董事熟悉公司業務。2021年預計進行本公司及子公司董事會改選，將針對前一年度董事會績效評估結果進行檢討精進。

為落實董事會職能，本公司每月召開董事會，各董事積極參與議事，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。另針對例行提案建立年度董事會計畫表，聚焦重點議案，以提高決策效率。2020年董事會共召開17次，董事整體出席率高達98.8%。

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
共召開17次	共召開11次	共召開17次
出席率達98.8%	出席率達97.6%	出席率達100%
獨立董事比例達45.5%	獨立董事比例達100%	獨立董事比例達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 ¹	法官、檢察官、律師、會計師等專業證照 ²	銀行	保險	證券
董事長	黃思國	男	65-75			●	●	●
副董事長	許舒博	男	55-65	●			●	
董事	施茂林	男	65-75	●	●	●	●	
董事	鄭林經	男	65-75				●	
董事	林欽淼	男	55-65				●	
董事	傅祖聲	男	55-65	●	●			
獨立董事	顏信輝	男	55-65	●	●			●
獨立董事	林靖傑	男	45-55	●	●			●
獨立董事	林建智	男	55-65	●	●			●
獨立董事	彭金隆	男	55-65	●	●			●
獨立董事	許文彥	男	45-55	●				●

註1：商務、法務、財務、會計或公司業務所須相關科系之公私立大專院校講師以上。
 註2：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3：45-55歲董事占18.18%，55-65歲董事占54.55%，65-75歲董事占27.27%。

董事延攬

台灣人壽之母公司中信金控制定「選派子公司董事、監察人作業準則」，由母公司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，各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。台灣人壽董事會成員皆非經理人，其組成考量成員多元化，兼具學術背景、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，本公司之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。
- 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。

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，2020年全體董事進修時數皆超過主管機關建議的6小時，進修內容則涵蓋「公司治理實務發展、企業智慧財產管理策略、防制洗錢之風險管控省思及展望、金融業公平待客原則之最新發展、金融消費評議中心簡介、保險評議案例分析及IFRS17教育訓練」等。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，俾董事隨時掌握及遵循最新法令動態。

公司治理月刊

台灣人壽每月定期製作「公司治理月刊」提供予各董事，協助董事掌握及遵循法令，內容包含：

- 一、主管機關公告及宣達事項
- 二、法令函釋新訊、法規草案預告
- 三、裁罰案例
- 四、當月時事

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」，2020年重要議題列舉如下：

<p>新任董事座談會 01</p> <p>由經營團隊向新任董事簡介本公司業務，增進新任董事對經營現況之了解。</p>	<p>公平待客座談會 02</p> <p>邀請中國信託銀行分享辦理公平待客之經驗，以利我們據以優化公平待客舉措，使董事更瞭解本公司公平待客之執行現狀，並邀請董事針對現行業務中尚未完備之部分提出建言。</p>	<p>會計師與獨立董事溝通座談會 03</p> <p>邀請獨立董事、財務部門、會計部門主管及查核會計師共同討論查核事項。</p>	<p>內控稽核座談會 04</p> <p>邀請獨立董事、稽核部門主管、公司治理主管共同討論內控制度相關事項。</p>
---	--	---	---

董事會績效評估與薪酬政策

台灣人壽在董事會下設置由全體獨立董事組成之審計委員會及風險管理委員會，每年進行委員會績效評估。2020年審計委員會出席率達100%，風險管理委員會達97.6%。為提升董事會效能，本公司訂有「董事會績效評估辦法」，評估內容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。2020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。

董事會及公司治理相關辦法

本公司透過延攬多元化的董事會成員，即時掌握國際金融保險趨勢與經營環境變動，全方位督導本公司及各子公司，完備因應策略。配合主管機關推動「公司治理3.0-永續發展藍圖」，滾動修訂公司治理相關辦法與規程。2020年合計修訂與公司治理相關之規章如下：「公司章程」、「董事會、董事長暨總經理權責劃分標準」、「公司治理實務守則」、「企業社會責任實務守則」、「道德行為準則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「董事會績效評估辦法」、「子公司管理辦法」、「非獨立董事薪酬辦法」、「資本支出及費用動支核決權限劃分辦法」。

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，2020年合計調訓9,910人次，調訓率達100%。台灣人壽及轄下子公司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情形。

藉由「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。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、每年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。

檢舉管道與吹哨者制度

我們於員工網站及企業網站建置檢舉平台，提供員工暢通且高隱私的檢舉方式及管道。包含檢舉專線、電子信箱及紙本收件地址。接受匿名檢舉，以維護檢舉人安全，藉由檢舉表輔助檢舉人提供相關資訊以加速案件調查。制定「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受理檢舉案件，同時成立專門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，禁止對吹哨者執行任何不利處分。2019年更將匿名檢舉之機制明確納入辦法之中，進一步深化公司治理之權能。

3.2 風險管理

重大主題管理方針－整合性風險

政策與承諾	風險決策與承擔，須充分了解外在政治與經濟環境變化，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。落實穩健且合理，且不涉及損害企業價值形象之業務活動。
具體行動	落實風險管理三道防線。
目標	<ul style="list-style-type: none"> • 完善內部風險管理相關規章制度。 • 妥適評估準備金適足性，最小化財務報告衝擊。 • 妥適評估資產負債監控指標，降低利率波動影響。

台灣人壽設立健全的風險治理組織，以完善的三道風險管理防線及具前瞻性的風險管理政策，及時辨識及管控潛在的風險因子。落實內稽內控，降低不可控風險的發生機率，以達成穩健成長的目標。

風險管理政策

<SASB FN-IN-550a.3>

我們制定「風險治理核心政策」，做為本公司及各子公司整體業務風險管理之依據。定期針對市場風險、信用風險、流動性風險、作業風險、資產負債配合風險及保險風險等相關潛在風險進行辨識及評估。鑑別對營運的衝擊與影響，依其風險評估結果實施管控作業，訂定相關政策。為因應氣候變遷對業務的影響，預計於2021年修訂「風險治理核心政策」，強化「氣候變遷風險」與各類風險的連結。本公司風險管理單位定期製作風險整合報告書，呈送予董事會、內部管理階層、母公司中信金控風險長及風險管理單位，使決策階層能適時掌控重大風險相關資訊。

集團風險胃納聲明

一、台灣人壽及各子公司承擔合乎企業永續經營策略、可以辨識並管理的風險：

風險決策與承擔，必須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、台灣人壽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. 禁止涉及與不法組織、恐怖活動有關之業務；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。

風險管理組織架構

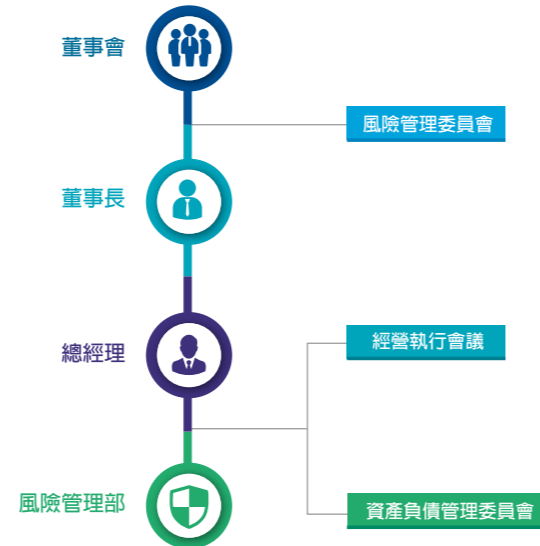
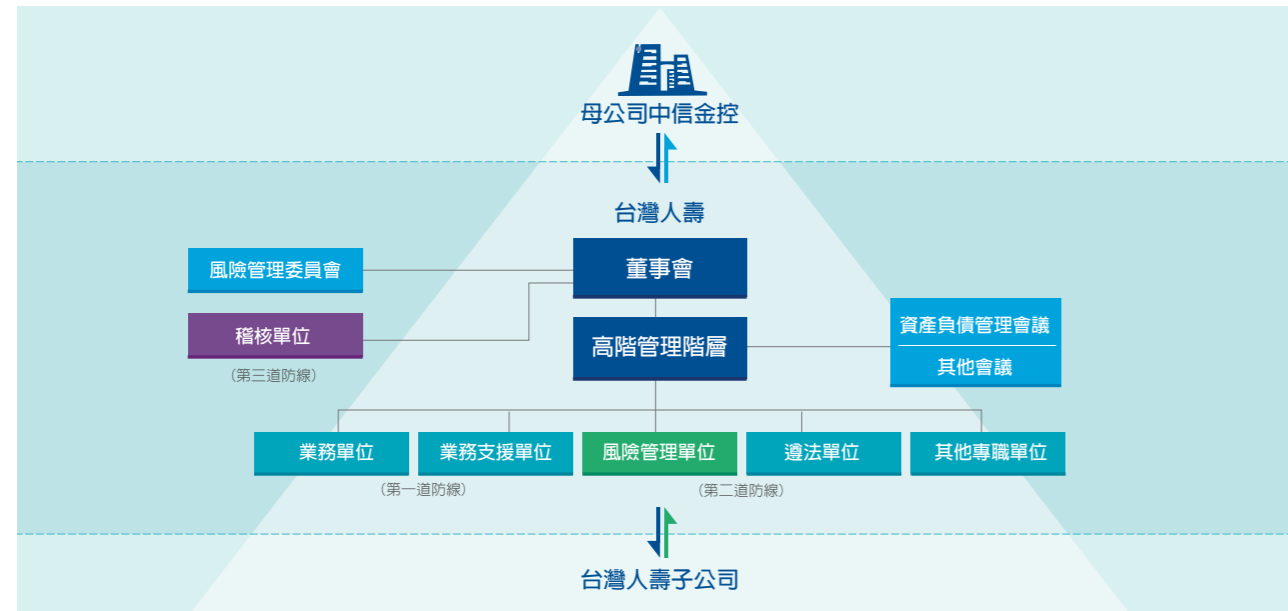
董事會為台灣人壽最高風險管理決策單位，確保風險管理之有效性，負責風險管理最終決策。本公司風險管理委員會由全體獨立董事組成，協助董事會審查督導及核議各類風險管理事項。

台灣人壽風險管理單位負責規劃風險管理制度，監控第一道防線落實情形，維持第二道防線之獨立管理機制，以及機制運作的有效性。風險管理單位除對董事會負責外，亦定期向母公司中信金控風險管理單位呈報，以利及時且妥善地控管整體風險。

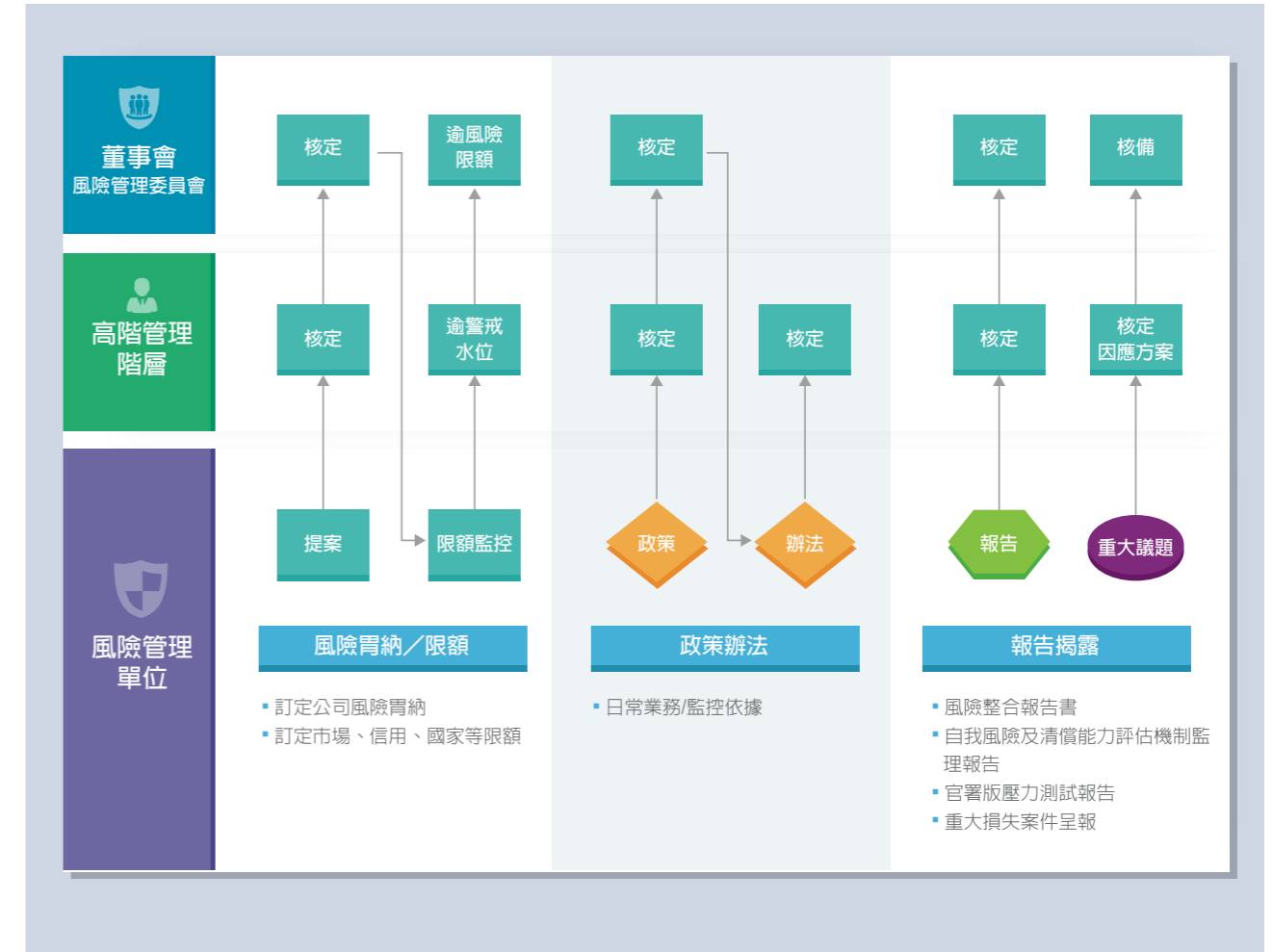
風險管理三道防線

風險管理是各單位的共同職責，透過跨單位充分協調，形成風險管理三道防線機制。第一道防線為業務單位及支援單位，確保執行業務時符合風險管理之規範。第二道防線為遵法及風險管理單位，負責風險管理制度之規劃，監控第一道防線落實情形與機制的效性。第三道防線為稽核單位，負責查核風險管理各項規章與機制之遵循情形，二、三道防線不定期針對內部控制事項進行溝通討論。

風險管理三道防線架構



風險治理運作架構



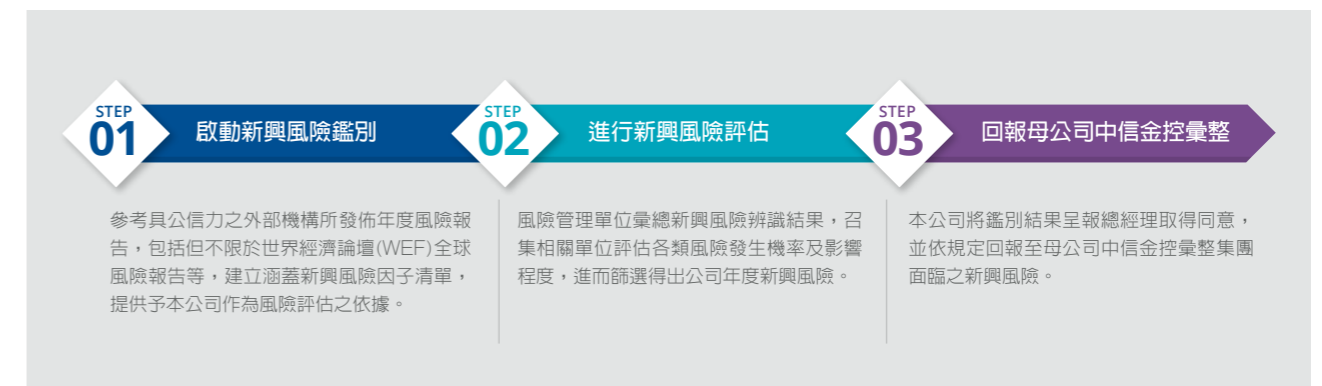
新興風險管理

面對全球環境變化與政經發展不確定性，可能導致不同以往或非預期的新興風險產生。台灣人壽建立風險評估程序與管理機制，以金融業的角色關注產品和服務所面臨到的風險並融入營運決策過程。

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。

第一道防線	第二道防線	第三道防線
業務單位及業務支援單位	遵法及風險管理單位	稽核單位
依照本公司經營策略、法令遵循、聲譽及保險本業相關之風險辨識與評估，根據業務性質或管理需求，制定風險管理政策、辦法及程序等制度及原則。 確認各項政策、辦法及程序均配合法令適時更新，使營運活動符合法令規定。 協助董事會及高階管理階層辨識及評估潛在風險，針對重大風險提出相對應之建議方案，提供高階管理階層決策之參考。 配合風險管理單位之監控機制及因應措施。	考量業務成長、風險與報酬等因素，負責規劃及執行經董事會核定之風險胃納及風險管理政策。 監控第一道防線落實的情形與機制的有效性。 在不違背風險控管有效性原則下，協調風險管理單位與其他單位之權責分工。定期檢視風險組織架構的合宜性，適時修訂風險管理相關政策或制度。 彙整各單位（含子公司）所提供之風險資訊，設定風險管理政策與限額。 定期向風險管理委員會提出風險管理報告。 執行壓力測試及回溯測試。 督導及協助子公司之風險管理業務，管理重大損失事件及其應變措施。	依相關法令規定查核各單位風險管理執行狀況，掌控本公司及各子公司各項營運風險。



2021年新興風險辨識結果

新興風險有關之權責單位應視對營運的衝擊或影響，建立控管機制（減緩措施或因應策略）、或是風險衡量指標據以定期監控；當有發生逾越風險監控指標事件，管理權責單位應即時處理並向上呈報。

風險因子	風險辨識/描述	對營運的衝擊或影響	控管機制重點 (減緩措施/因應策略)
重大傳染疾病風險	預防同仁於公司內發生法定傳染病之交互感染。	<ul style="list-style-type: none"> 同仁感染傳染性疾病導致無法上班，人力及物力成本增加。 公司內部發生疫情，影響同仁情緒及工作士氣。 	<ul style="list-style-type: none"> 即時掌握疾管署所發佈的訊息，提出因應措施。 運用電子郵件【健康衛教】提供同仁防疫相關宣導及資訊。 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。 配合台灣疫情應變小組及人資部公告之「重大傳染病事故應變計劃」，執行相關措施，期減少疫情發生。
資安風險	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 機敏資料(含個資)外洩，導致營運中斷、法律訴訟賠償、主管機關裁罰、公司聲譽受損。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
經濟不確定風險	全球因COVID-19及貿易戰導致經濟不穩定，近期以匯率風險為主要風險因子。	若匯率損失過大除了影響公司淨值及資本適足率外，也可能間接影響公司產品銷售績效，並提高資產負債配合風險。	定期監控匯率波動，並出具相關報告，另以增提外匯準備金水位以因應市場之匯率風險。

氣候變遷風險

身為金融保險業，深刻感受到氣候變遷對於經濟、社會及環境所帶來的風險及影響。我們配合母公司中信金控簽署「氣候相關財務資訊揭露(TCFD)」，承諾公開揭露氣候變遷的財務衝擊與因應策略，預計於2021年修訂「風險治理核心政策」，強化「氣候變遷風險」與各類風險的連結。



在投融資方面，積極投資綠能科技及再生能源等標的，並於投融資流程中納入環境衝擊之評估。子公司中信產險則推出因應氣候變遷的相關保險商品，協助保戶安心面對氣候風險。在自身營運方面，落實各項節能減碳作為，舉辦節電競賽，落實範疇三溫室氣體盤查。以下針對TCFD建議之治理、策略、風險管理，以及指標與目標四大核心要素，進行說明：

一、治理

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是重要的關注議題。由母公司中信金控風險長督導TCFD及氣候變遷風險管理架構之建置，由其轄下之風險管理單位導入TCFD精進專案，協調各子公司相關單位氣候變遷議題。我們積極參與TCFD專案運作，共同盤點現況、精進作為。由台壽險單位負責制定、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。由風險管理部最高主管上報至風險管理委員會及董事會。

配合母公司中信金控氣候變遷策略，擬定年度計劃。

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。

二、策略

氣候變遷的轉型風險與實體風險為企業經營帶來許多不確定性，我們未來可能面臨理賠案件數與金額增加或投資獲利有潛在的風險，我們配合母公司中信金控TCFD專案，透過氣候情境分析，辨識氣候轉型風險對特定產業的影響（以鋼鐵業為試行），以及實體風險對不動產授信業務之財務衝擊。逐步完善以下氣候變遷策略：

持續推動ESG及低碳商品業務，降低營運以及未知的天災風險。

逐步降低高碳排資產暴險。

訂定再生能源使用目標，揭露階段性成果。

設定投融資業務組合之碳排放量目標，定期監控。

擴大綠色金融服務及產品的貢獻度。

依營運管理需要，建立氣候風險暴險控管機制或風險限額。

三、風險管理

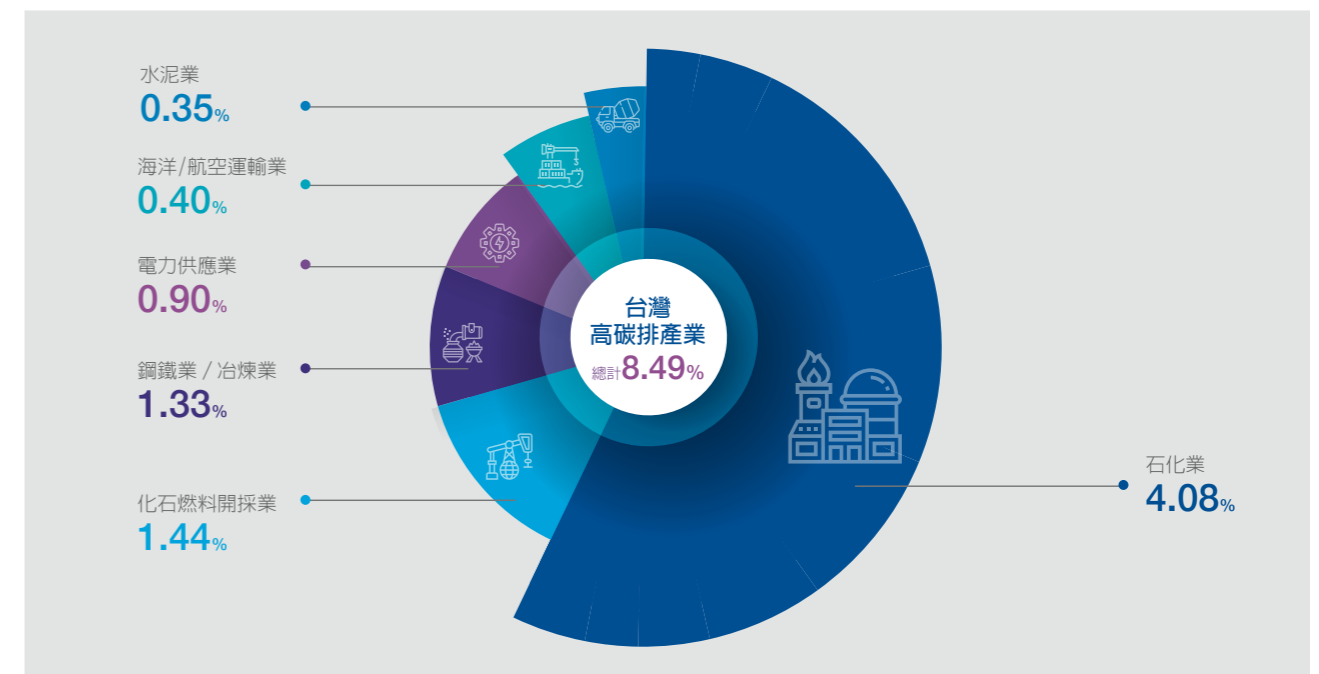
我們遵循風險治理核心政策，落實氣候變遷風險辨識、氣候變遷風險衡量、氣候變遷風險監控與報告等機制，台灣人壽針對轉型與實體風險之相關作為如下：

1. 轉型風險

配合母公司中信金控，台灣人壽以「鋼鐵業/冶煉業」作為情境分析試行產業，搭配科學基礎減碳目標工具（Science Based Targets Tool）中Well-below 2°C、1.5°C及2°C三種氣溫情境，進行本公司授信、股票及債券投資之碳定價成本變動之轉型風險分析，藉以計算可能財務衝擊。



針對六大高碳排產業，台灣人壽暴險金額與佔比：



針對高碳排產業，若未來暴險部位呈現顯著且持續地增加，台灣人壽將配合母公司中信金控啟動檢討程序：針對高碳排產業大額授信戶或投資對象，瞭解資金用途、企業實際碳排放及減碳規劃，或研討是否逐步減少特定高碳排產業暴險。

2. 實體風險

<SASB:FN-IN-410b.1>、<SASB:FN-IN-450a.3>

藉由TCFD專案所建置的「暴雨淹水災害風險評估模型」，分析淹水災害嚴重程度及極端降雨機率的歷史資料，根據政府間氣候變遷小組（Intergovernmental Panel on Climate Change，簡稱IPCC）的評估報告，訂定出壓力情境，及參考國家災害防救科技中心（National Science and Technology Center for Disaster Reduction，簡稱NCDR）和水利署報告，得出各地區淹水災害的機率及損失率，再透過盤點結果估算淹水災害的損失金額。

時間區間	基期	未來推估	資料來源	盤點業務範疇
高風險區域暴險占比	淹水	13.9%	世紀末(2075-2099年): 19.7%	NCDR Dr. A
	坡災	3.2%	世紀末(2075-2099年): 3.2%	
	乾旱		28.5%	水利署2021/4水情燈號

盤點業務範疇：
 • 不動產抵押放款
 • 房貸
 • 不動產投資
 • 自有營運據點

子公司中信產險在環境風險管理的相關作為包含：

1. 推出地震與颱風商品，協助個人或企業轉移風險，2020年推出與氣候變遷相關之保險商品，淨保費收入為784,524元。
2. 每年完成 Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) 報告，於資本適足性中納入天災風險資本（針對地震及颱風）之考量。
3. 針對投保之該地區，藉由風險模組（Hazard Module）、脆弱性模組（Vulnerability Module）、財務模組（Financial Module）以及最新的淹水潛勢圖，評估地震受損及淹水災害的機率及可能最大損失。
4. 根據可能的保單暴險部位購買再保險，使清償能力反映經營天災業務之自留風險及再保攤回賠款之信用風險。

四、 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，均採用與基準年及員工數相比較之兩大指標作為追蹤管理的單位。訂定以2020年為基準年，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。

內控內稽

一、 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」內部控制三道防線，我們將「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，明訂占比，促使全體同仁共同推動內部控制三道防線機制。

二、 內部稽核制度

我們遵循「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。協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度的有效性，適時提供改進建議，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，視情況執行專案查核。若有查核缺失事項，持續追蹤覆查，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缺失進行檢討。

3.3 資訊安全

重大主題管理方針－資訊安全與客戶隱私



資安治理

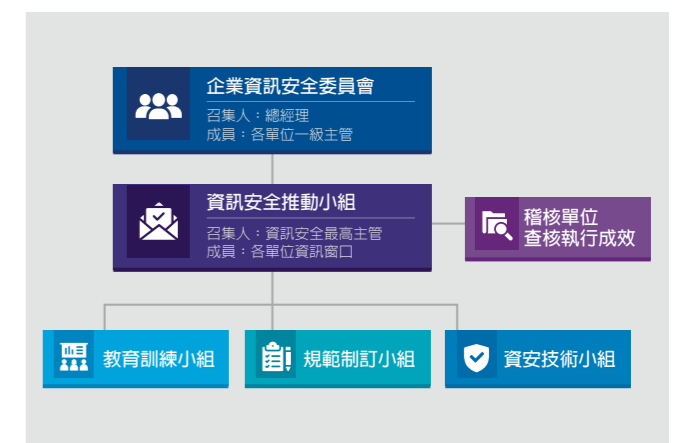
本公司制定「資訊安全政策」，設立「資訊安全管理會議」為最高資訊安全管理機構，由總經理擔任召集人，資訊安全最高主管擔任執行秘書。直屬總經理管轄的「資安專責單位」每半年於資訊安全管理會議中呈報資安推動成效、新興資安議題及因應方案，重要議題則另行呈報董事會。每年於董事會呈報資安聲明書，說明資安執行成效。台灣人壽資安主管定期參加母公司中信金控召集之集團資安主管會議，共同討論資安維護狀況，進行資安交流，檢視資安防護成效。2020年台灣人壽以完善的個資管理機制，榮獲SGS 個資管理卓越獎，獲選為前1%之卓越企業，備受外界肯定。

資安防禦

面對千變萬化的網路攻擊與入侵方式，我們利用多層次的縱深防禦技術，阻絕不同類型的攻擊。從網路、系統、硬體、作業系統與資料層面，利用不同防護機制偵測外來威脅，進行阻擋及防護，強化關鍵資安風險防護。另一方面，要求資安人員考取國際資安專業證照，提升專業能力，每季進行資安宣導與社交工程演練，提高內部作業人員資安認知。

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 個資作業管理系統並通過驗證，訂有完整的風險預防、監控及事後應變等措施，提升資安風險的掌握及管理。

資訊安全管理會議



導入之國際資安標準

國際標準	驗證範圍
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、資訊支援活動及資訊安全專責單位業務
BS 10012：2017個資作業管理系統	全組織（含總公司所有部門、所有分公司、區域中心及通訊處）

監控與回應

為及時阻絕資安漏洞，本公司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，在最短時間偵測出異常狀況。上述機制皆已制定資安事件通報標準作業程序，並定期執行程序演練，確保人員可以在第一時間處理資安事件。

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，皆及時調整資安機制或進行弱點修補，並主動加強公司資安攻防演練（包含社交工程演練及駭客中斷服務攻擊演練）。針對對外提供服務的網站，每年委請第三方合格之資安公司，進行資安評估及滲透測試，確保資安防護的有效性。

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」，事故發生時有所遵循。若發現或經通報疑似資安及個資事件，將於第一時間通知相關單位，研判事件嚴重等級。必要時立即由緊急應變組召集人成立緊急應變組進行因應，並通知高階主管及記錄事故因應經過。緊急應變組召集人由法令遵循主管擔任，並向下組成溝通協調、調查評估及公關媒體等任務編組。事故發生權責單位應於緊急應變組解除後提交詳細事件報告，進行根因分析以降低未來事故重複發生之機率。

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、資料外洩風險及法規遵循等進行全面監控，針對未達標項目定期提醒相關單位。

3.4法令遵循

重大主題管理方針－法規遵循與因應



嚴謹、切實地遵循法規為台灣人壽的原則，我們持續優化「法令遵循制度」與相關作業辦法，訂定「法令遵循風險評估與呈報辦法」，以確保內部做法之一致性。本公司每年辦理法遵風險評估，依據評估報告之優化方向，監控法遵高暴險的業務項目或單位。2020年4月本公司已依法規向主管機關呈報2019年法令遵循風險評估報告。

隨著日趨嚴格的金融監理趨勢，我們將法遵管理系統化，利用法遵作業系統完整掌握重要法令變動之遵循狀況，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，以確保各項業務皆符合法令要求。另一方面，本公司積極針對董事、高階主管、單位法令遵循主管、業務人員及新進人員，分別就法令遵循、防制洗錢及打擊資恐相關法令等主題，舉辦教育訓練及宣導。

2020年受主管機關重大裁罰及改善措施

事由	改善措施
金管會就台灣人壽辦理投資「中信金控台中金融大樓」，未能符合「保險業辦理不動產投資應符合即時利用並有收益標準及處理原則規範」，與保險法第146條之2第1項規定不符，依保險法第168條第6項第3款規定，核處罰鍰新台幣100萬元整。 <2020年9月15日金管保壽字10904936682號>	台灣人壽已積極辦理招商作業，依法定方式計算後，截至2020年12月底出租率已達70.24%，年化收益率已達1.831%，預計2021年6月30日前可符合即時利用並有收益之標準。

註：本表以新台幣壹百萬元以上之裁罰案件進行揭露。

防制洗錢與打擊資恐

台灣人壽依循洗錢防制法、資恐防制法及金融機構防制洗錢辦法等規定，訂定多項內部規範，以健全防制洗錢及打擊資恐制度。設立「防制洗錢及打擊資恐委員會」，以確保防制洗錢及打擊資恐等相關風險受到控管，落實相關機制之執行。積極推動防制洗錢及打擊資恐教育訓練，以提升同仁專業能力，使防制洗錢與打擊資恐作業能更有效的執行。本公司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，2020年共召開4次。

防制洗錢與打擊資恐（AML/CFT）機制

事前預防	事中控制	事後檢查
規範制定 建構治理 教育訓練	姓名及名稱檢核 交易監控 客戶盡職調查 大額/可疑交易申報	法遵檢查 單位自行查核 內部稽核檢查

註：防制洗錢（Anti-Money laundering，簡稱AML）/ 打擊資恐（Combating the financing of Terrorism，簡稱CFT）。

個人資料防護

我們已通過BS 10012:2017個人資料管理制度國際標準驗證，建構完善個人資料管理體系，相關作法如下：

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」，於官方網站揭露隱私權保護政策，揭示個人資料保護目標、管理組織以及維護措施。

定期召開個人資料管理委員會，督導制度運作並定期檢討制度妥適性。

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。

定期舉行個人資料教育訓練，使員工瞭解制度運作方式。

定期盤點單位業務流程、風險評鑑，以及個人資料清查作業，掌握公司內個人資料流向及維護措施落實情形。

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，並研議改善計畫。

智慧財產權

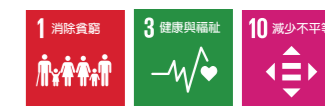
我們透過委任外部專業顧問辦理專利申請業務，諮詢業界動態及專業分析，以協助本公司發展金融科技領域及創新服務。截至2020年底，我們已取得國內發明專利7件、新型專利19件與設計專利1件，共計27件，用於公司之網路投保、核保、理賠等多項保險作業；另取得商標共18件。在智慧財產權管理方面，我們在每台電腦安裝Smart IT電腦資產管理軟體，可彙整統計全公司軟硬體安裝使用狀況及管理電腦資源開放與否，確保本公司電腦均使用合法授權軟體，定期掃描檢查各單位電腦軟體程式，避免侵害智慧財產權。

04



貼心的客戶服務

台灣人壽重視客戶聲音，在商品創新、服務貼心及專業能力上，都以滿足客戶真正需求為出發點。循序漸進追求商品創新的同時，透過董事會的帶領，將「公平待客」內化為企業DNA，以客為尊，創造貼心服務，將個案問題延伸至通案解決，以客戶的視角優化客戶旅程。持續重視普惠金融，在微型保險上的投入，已連續多年獲得主管機關肯定。



公平待客0裁罰

以客戶的視角出發，落實公平待客，2020年達成0裁罰目標。



申請評議率前3低

在2020年大型壽險業者申請評議的排名中，我們為前3低，較2019年顯著進步。



獲保險競賽5大獎項

囊括金管會保險競賽5大獎項，持續推動微型及小額終老保險。

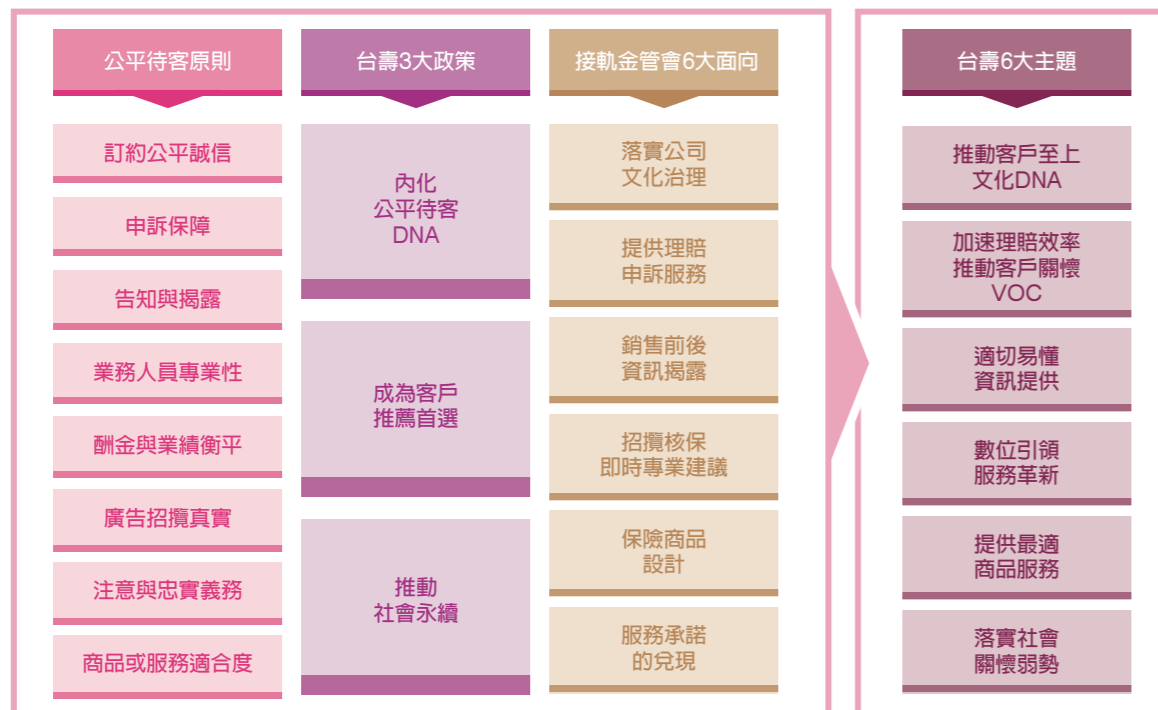
4.1 公平待客

重大主題管理方針－客權維護與服務品質



在董事會的指導之下，台灣人壽建立「公平待客360」政策架構，藉由「三大政策」與「六大主題」，循序漸進推展公平待客，訂下2020年公平待客0裁罰的目標。為全面將公平待客原則落實於每一項業務中，我們成立跨單位的公平待客專責小組，串聯商品銷售及服務流程等環節，確保客戶在交易前、中、後受到對等、合理且溫暖的對待，提供客戶最完整、最貼心的商品與服務。

落地生根的公平待客藍圖



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）。

致力創造安心的投保體驗

保險服務不僅從保單成立後才開始，我們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），強化數位科技應用，串聯產品端到客戶端，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。

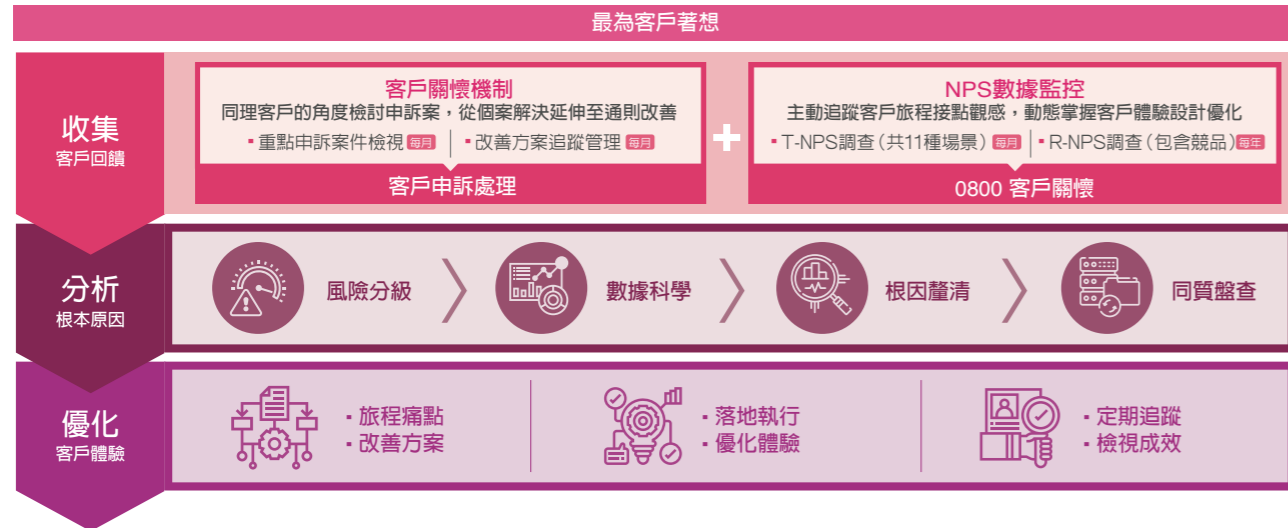
透明安心的投保流程

<SASB FN-IN270a.4>



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，本公司於2019年引進淨推薦值（Net Promoter Score，簡稱NPS）分數，系統性的管理客戶體驗與感受，並針對客戶體驗較差的項目進行優化，確保切中客戶需求。



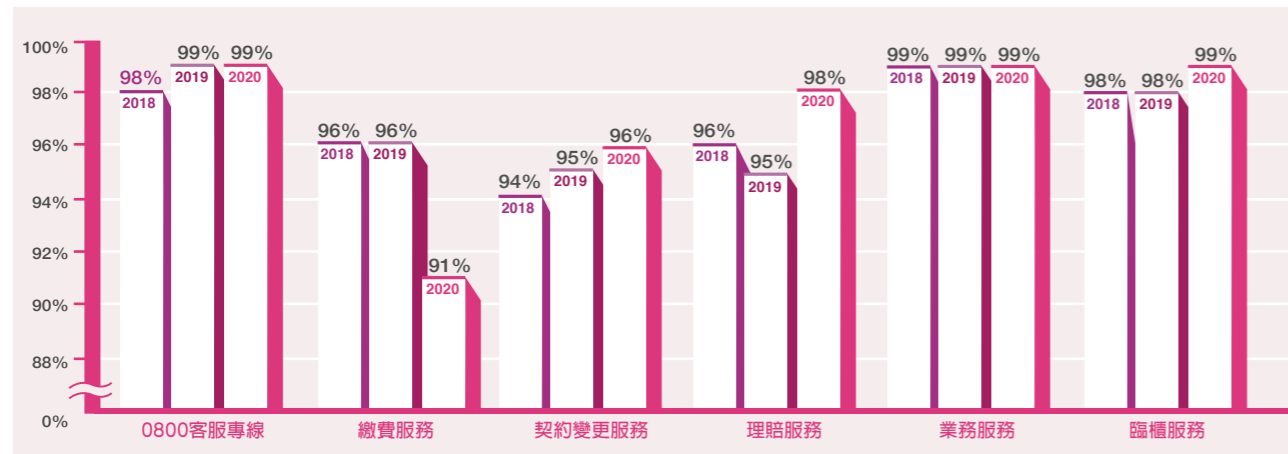
註1：T-NPS (Transactional-Net Promoter Score) 即客戶在完整經歷產品、服務後的即時推薦度。

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。

一、關鍵時刻了解客戶意見

我們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、業務服務及臨櫃服務等6大接觸點。我們每月透過電話訪談，取得客戶滿意度之數據及回饋意見，2020年平均客戶滿意度達97%，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



二、注重所有客戶旅程體驗

為了優化服務流程，台壽針對11大客戶旅程包括：日常往來、投保、產品挑選、保單查詢、契約變更、續期繳費、保單貸款、給付、理賠、客服、解約等進行全面檢視，每月平均發送逾2萬份線上調查問卷，分析各項客戶旅程的淨推薦分數趨勢變化。並針對推薦分數較低的客戶，每月進行電話回訪，即時關懷客戶心聲。2020年本公司在客戶最在意的三項旅程NPS表現較好，分別是投保56分、理賠43分、日常往來36分。

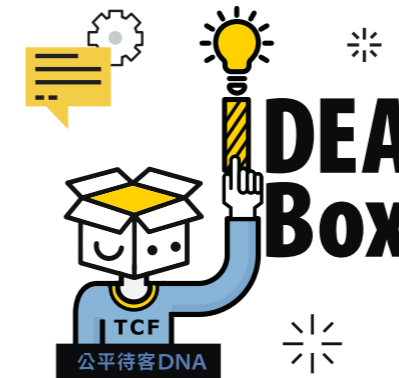
三、努力成為客戶推薦首選

我們每年委託第三方市調公司進行「品牌淨推薦分數調查」，協助本公司董事會及高階經營團隊掌握客戶體驗的現況，以系統化的方式追蹤歷年客戶體驗的成果，針對不足之處，投入資源進行改善。

2020年10月R-NPS調查出爐，台灣人壽的排名從2019年的第4名躍居第2名，在六大壽險品牌中成長最多。主要改善項目為「售後服務的滿意度」，客戶對於業務員有溫度的售後關懷服務，以及彈性的客訴處理機制最為滿意，調查有效樣本數1,214份，並依照台灣人口分布進行年齡及性別控制抽樣。

公平待客內化為同仁DNA

IDEA Box 創新解決方案



為了鼓勵同仁將公平待客內化為DNA，我們將公平待客原則結合至日常作業中，於2020啟動「公平待客IDEA Box」活動。設計每月創新提案機制，讓同仁站在自身業務運作以及身為客戶的角色中思考台壽可以做得更好的地方，進而優化客戶體驗，同時納入員工考核加分項，鼓勵同仁自發性改善，促進創新動能。此外也規劃公平待客年度表揚，由董事會成員擔任年度評審，評選最佳「公平待客」提案，並給予獎勵。

活動推出後，短短三個月內，已成功募集超過30個創意想法。第一線同仁從日常業務中挖掘問題與痛點，從公平待客九大原則出發，延伸解決方案，讓公平待客不僅是董事會高層由上而下的政策目標，更由下而上自第一線員工的認同與實踐。

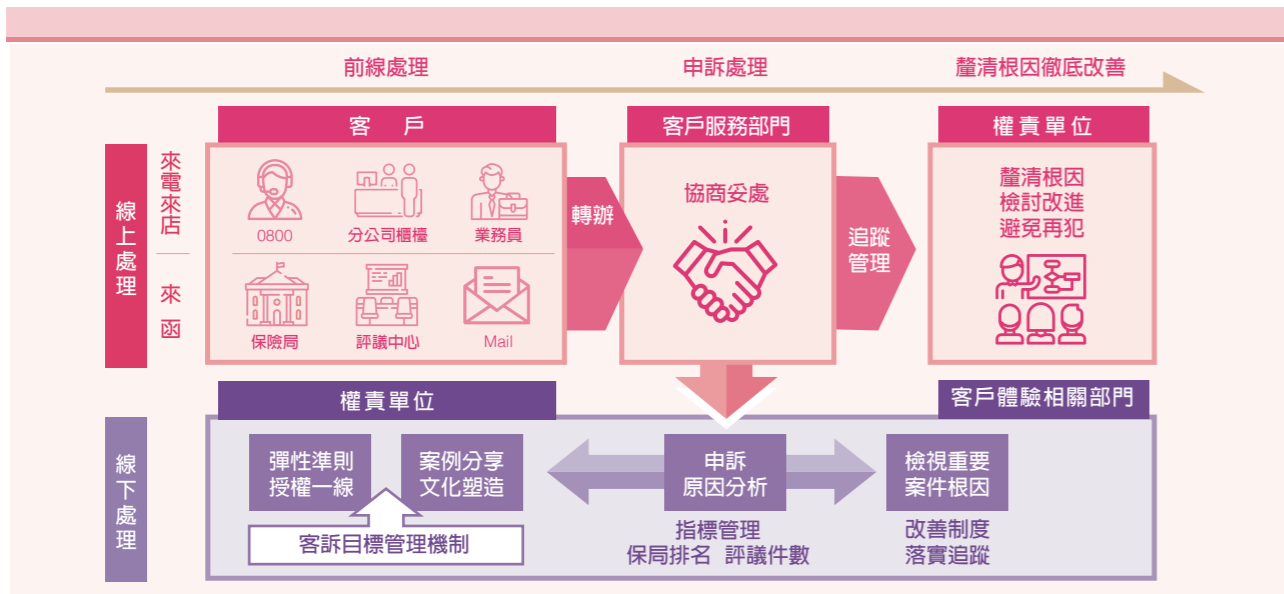
提案SOP



細心處理客戶回饋

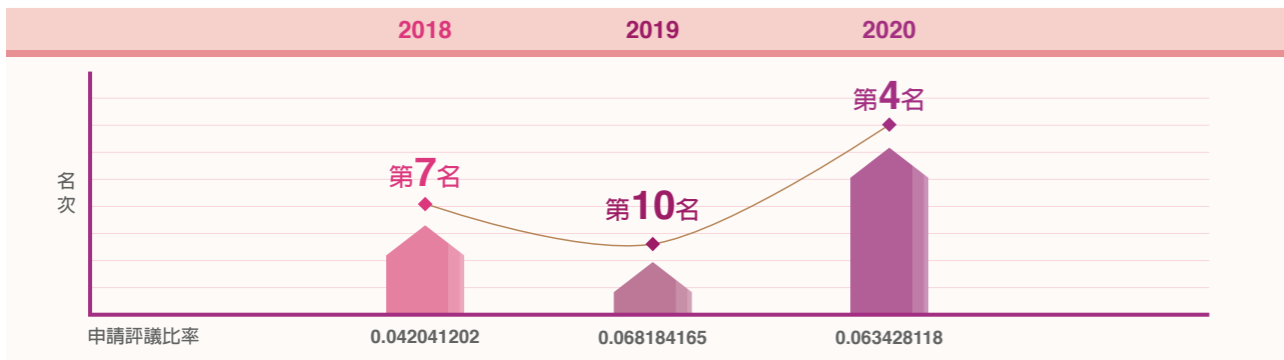
針對客戶的各項反映，我們提供多元、透明的申訴管道，受理後將由專責人員接洽，釐清問題及評估解決方案，於時限內妥適處理。在申訴處理的過程中，台灣人壽也持續檢視服務流程，進行研議調整。為提升客戶滿意度，本公司制定「客訴評議案件預警機制管理辦法」，建立「申訴管理機制環圈」，每月分析案件所屬業務類別及爭議事件之主要態樣，每月產出評議案件燈號預警報表，有效處理所有客訴與評議案件。此外，我們採用「對症下藥」的概念進行客戶關懷，從申訴重點案件提出改善方案，將個案問題延伸到通案解決，例如：運用AI科技解盲，加速懸帳對比，避免保戶因繳費資訊填寫不完整導致無法成功比對及核銷保費，造成保單失效的窘境，維護保戶的權益。

強化申訴服務管理機制環圖



歷年申請評議比率

<SASB FN-IN270a.2 >



註：申請評議比率 = (評議件數/簽單契約總件數) * 10,000。

輕鬆多元的客戶溝通

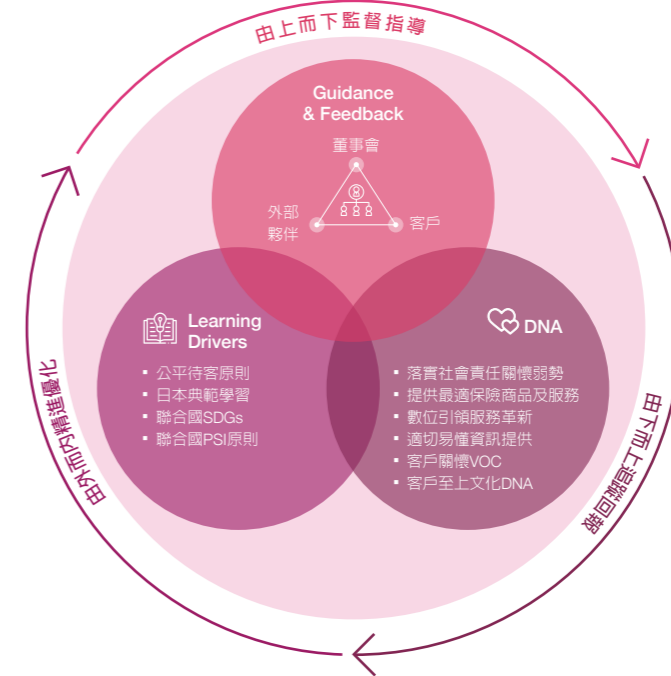
針對不同的客戶有其熟悉、習慣的資訊接收管道，台灣人壽建立多元化的溝通管道，提供完整、即時且清楚的保險相關資訊予客戶，善盡告知、溝通責任，也透過豐富多樣的管道與客戶互動，拉近彼此距離，並提供快速適宜的回覆及協助。

互動溝通管道	頻率	溝通重點
官方網站	隨時	<ul style="list-style-type: none"> 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粉絲團	每日貼文	推展台灣人壽品牌形象，包含提供客戶相關活動、服務及商品新聞等重要資訊。
保戶電子報	每月1次	<ul style="list-style-type: none"> 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	不定期	<ul style="list-style-type: none"> 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。
退休相關議題調查說明會	每年1次	<ul style="list-style-type: none"> 針對全台灣已退休與未退休民眾之退休金、長照、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，了解在高齡社會的退休新哲學。
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	<ul style="list-style-type: none"> 即時推播個人化通知。 提供公司最新消息與活動資訊。 提升客戶黏著度。

動態迴圈優化管理

在公平待客的議題上，台灣人壽已形成動態優化的「迴圈機制」，從董事會由上而下監督指導，加上外部合作夥伴及客戶的回饋，形成具體行動方案，由下而上執行並追蹤回報，並透過外部典範學習由外而內精進優化，持續交叉學習、改善，朝向正向循環的成長。展望未來，我們將繼續「以客戶為中心」，將「公平待客360」作為主軸，從三大政策、六大主題力行公平待客，達到公平待客0裁罰的目標，貼心關懷客戶各項需求，並藉由迴圈機制循環精進，貫徹母公司中信金控集團「We are Family」的精神，致力成為客戶體驗與營運效率領先的最佳壽險公司。

動態迭代的迴圈機制



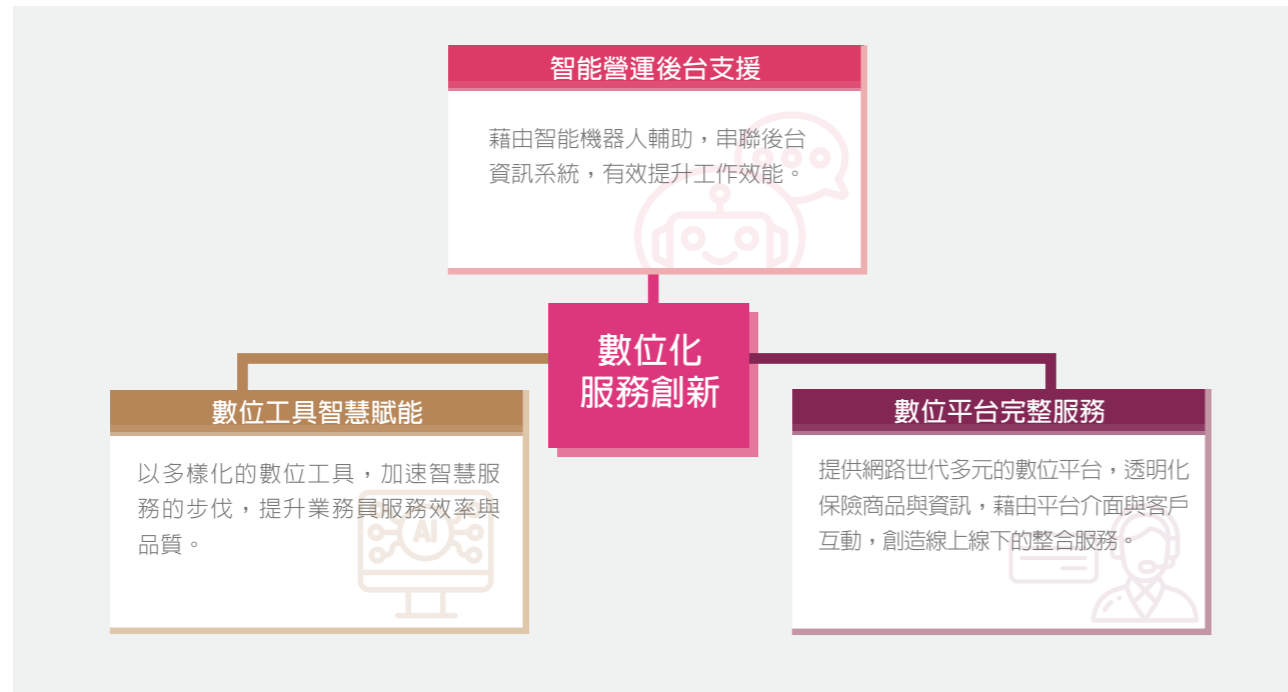
4.2 數位金融

重大主題管理方針－金融科技應用

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	<ul style="list-style-type: none"> 「行動投保」及「智能幫手iKASH」使用比率超過90%。 推出「Line官方帳號」，保戶可於Line App直接操作與查詢個人化資訊，2020年底好友數達145萬人。 推出「eClaim理賠區塊鍵」，省去保戶準備診斷書文件時間，並提供最佳資訊防護，榮獲國內外7項理賠大獎。 推動「預見保險顧問專區」，使客戶可於線上依需求預約業務員，進行線下諮詢與投保。 引進流程機器人，支援作業中重複性任務，增加人員效能。
目標	<ul style="list-style-type: none"> 以多元數位按點強化服務，提供客戶最佳數位體驗，持續改版台灣人壽新官方網站、優化保戶APP、推出智能客服及健康促進APP。 運用數位及科技賦能，建置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。 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。

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」做為三大重點主軸。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。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」及「行動投保」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」。

數位化服務創新



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，透過行動工具加以說明商品服務之內容，順暢完成投保服務、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。業務員亦可利用「智能幫手iKASH」，更便捷地進行客戶約訪、活動管理及客戶管理，打造出高度專業，且具高產能的數位專業人才，2020年「智能幫手iKASH」指標人力使用率已達90%以上。

註：「iKASH」分別是Knowledge（專業），Attitude（態度），Skill（技巧），Habit（習慣）四個英文字的首稱。

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。首創網路投保Apple Pay繳費功能，且為業界最早推出網路投保的業者之一。本公司於2020年推出「Line官方帳號」，保戶可於Line App直接查詢個人化資訊，需專人服務時，可進行O2O（Online to Offline）串接，無縫接軌數位服務。截至2020年底，台灣人壽Line官方帳號客戶數已達145萬人。

為滿足新一代客戶對於商品諮詢的需求，台灣人壽於2019年推出「預見保險顧問專區」，客戶依自身需求，於線上直接預約業務員，再進行線下的諮詢與投保。2020年預約件數超過千件。本公司數位創新的努力備受肯定，2020年研發的創新金融技術「eClaim理賠區塊鏈」，榮獲IDC數位轉型大獎、保險業亞洲獎及第17屆國家品牌玉山獎等國內外7項大獎。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。



網路投保服務



智能營運後台支援

台灣人壽於2018年起，導入RPA（Robotic Process Automation）流程機器人，協同同仁執行作業中的重複性任務，提升作業效率。藉由「邏輯集中」、「人機協作」與「智能作業」的智能營運後台，彈性支援前端的數位工具與數位平台。2020年成立集中作業單位並導入前掃平台，讓案件可彈性調度與跨區支援。運用數據分析技術，優化風險管控模型，並導入視覺AI應用。本公司目前已使用11支流程機器人，輔助同仁作業。

註：邏輯集中是指透過掃派件系統實現跨區作業，將核保/保全/理賠之案件由北中南分公司統籌分派，達成各區案件量最適化分配，提升整體作業與管理效率。

數位金融服務

		特色說明	2020年使用人數	2020年成效
智慧投保	智能幫手iKASH	透過世代的數位工具「智能幫手iKASH」來作為業務員全方位的智能輔助工具，融入數位化思維打造名單推薦、客戶管理、拜訪地圖、活動量管理等亮點功能。	指標人力使用率超過90%。	創造新台幣7.96億元之新契約保費收入。
	行動投保	使業務員可快速遞交要保書，使投保流程更便利、簡單、透明、安全、自主。	業務員行動投保比例近100%。	共約減少220萬張要保書紙張印製。
	網路投保	<ul style="list-style-type: none"> 24小時線上投保服務。 提供六種商品及全新介面設計。 業界首創Apple Pay繳費。 	網路會員註冊新增數75,647人，相較2019年成長10%。	<ul style="list-style-type: none"> 網路投保新契約保費達新台幣1億4,900萬元。 壽險業網路投保市場排名第二。
便民服務	龍e賠	一拍就匯(將理賠申請文件拍照後上傳)，最快30分鐘內撥理賠金，優先審核、快速給付。	超過2,800件。	將原先15天的理賠作業流程，縮短至30分鐘。
	ibon便利賠	透過7-11的ibon上傳申請資料，即時審核，同步寄送申請文件。		
	區塊鏈服務	<p>eClaim 理賠區塊鏈 授權醫院將就醫資訊以區塊鏈技術加密傳輸至本公司，使保戶「不需準備診斷書等申請文件」，且享有最安全的資安防護。</p> <p>理賠聯盟鏈、保全聯盟鏈 使用參加聯盟鏈各保險公司之官網、App或業務員行動服務等方式提出理賠或保全變更服務申請，經保戶授權後，即可互通文件，免重複繳交。</p>	超過8,800件。	-

4.3 ESG 保險商品

台灣人壽始終堅持「以客戶為中心」，開發切合客戶需求之保險商品，努力不懈追求商品創新與突破，持續朝滿足國人全方位保障需求及達到金融包容性之目標前進。在傳統型商品方面，我們以「高齡、健康、弱勢」為主軸，順應高齡化趨勢，提供多款針對銀髮族之保險商品。隨著數位金融的技術日趨完善，我們將數位工具與保險服務連結，推出具有外溢效果之健康管理保險商品，並持續關懷弱勢族群。另一方面，我們積極開發ESG投資標的，將ESG的內涵納入投信商篩選流程，希望以核心本業的力量創造共好價值。

重大主題管理方針－可負擔且易取得的商品與服務

政策與承諾	積極響應政府提高國人保障政策，彌補社會保險及社會救助機制不足之缺口，積極推展微型保險、小額終老保險、普惠金融商品與服務，積極開發網路投保商品。
具體行動	<ul style="list-style-type: none"> 榮獲金融監督管理委員會保險競賽五大獎項。 順應電子商務消費趨勢，持續開發網路投保商品增進服務效能，2020年網路投保整體業績排名業界第二名。 執行網路投保投資型年金保險商品之系統建置。 規劃金融友善服務之系統。 響應政府政策，提供多款針對銀髮族及弱勢族群的保險商品，以及推出具有外溢效果的健康管理保單。
目標	<p>傳統型商品：</p> <ul style="list-style-type: none"> 提高國人保險保障，降低千禧世代投保門檻。 順應電子商務消費趨勢，持續開發網路投保商品，增進服務效能，落實普惠金融商品與服務。 <p>投資型商品：</p> <ul style="list-style-type: none"> 規劃在2021年新增網路投保投資型年金保險商品，提升網投商品多元性。並完善網路投保商品之功能性，可選擇適用投資標的自動平衡及自動停利等批註條款，達到長期穩健報酬的目標。 優化投資型保單理財網，引進專業投資組合建議系統。



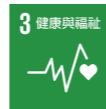
傳統型商品

台灣人壽本著關心及同理心，積極響應政府提高國人保障政策，填補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，透過嚴謹、貼心的商品設計，提供便捷的保險商品，使高齡、弱體、弱勢等各類族群得到完善的保障。在國人老化、少子化、生活型態和飲食方式改變及經濟變遷下，「預防醫學」也是台灣人壽商品開發的核心價值之一，提倡「預防醫學」觀念，逐步推出一系列健康促進保單（外溢保單），減少社會醫療成本，發揮保險保障及安定社會的價值。累計至2020年底，共開發15張具普惠金融概念之保單。

一、銀髮高齡

<SASB:FN-IN-410b.2>

高齡保戶的保障是台灣人壽長期關注的重點之一，2020年推出業界首張符合長期照顧保險單示範條款所定義長期照顧狀態的團體實物給付型保單，與「中化銀髮」合作，提供「在家自在享老」整合型服務，由專業照護管理師到府評估狀況，連結長期照顧居家服務方案，為員工及其眷屬打造無憂照護環境。



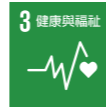
除此之外，我們推出多項服務銀髮族的保險商品，提供友善高齡者的投保條件，主動將投保年齡放寬，超過6成以上的個人險皆開放70歲以上長輩投保；亦推出長期照顧及保障心血管疾病等保險商品，優化高齡者投保流程，促使更多高齡者得到完善的保障。

銀髮高齡商品

商品類別	簡介
針對銀髮族之保險商品 (含年金型及長期看護)	1.提供中、高齡客群，簡易、免體檢/免健康告知之年金保險，做為退休規劃工具。為將來老年生活儲備經濟來源，最高投保年齡75歲，保證續保可達85歲，可因應老年時期較多醫療保障需求。 2.提供長期看護保險、類長期看護保險，以防患未來年老時看護之費用所需。
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性，可滿足國人基本保險保障需求。

二、健康促進

為鼓勵民眾養成自主運動及健康管理的長期習慣，台灣人壽將保險功能由事後補償延伸至事前預防。透過近年積極發展數位金融服務，持續與醫療機構及異業廠商共同研發大數據分析或跨界整合工具，提供結合精準治療、生理數據監控及遠距照護之創新商品。此外，台灣人壽結合「數位科技」與「保險互動式體驗」之商品，將健康管理回饋金直接嵌入商品設計。



健康促進商品

商品類型	商品名稱	簡介
計步型外溢保單	步步保健康定期保險	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，費率折扣可長達57年，為目前業界最長費率折扣年度。
健檢型外溢保單	享健康特定傷病定期健康保險	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%。
糖尿病專屬保單	與糖同行定期健康保險	1.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。 2.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。

三、弱勢保障

為落實普惠金融精神，我們積極響應政府政策，提供經濟弱勢、特定身分族群最基本的意外保障，其中微型保險更連續3年獲金管會肯定，2020年於微型保險競賽獲保險公司組第二名、微型保險競賽衝刺獎、微型保險競賽業務績優獎、微型保險競賽身心障礙關懷獎，以及小額終老保險表現優良獎，歷年來微型保險累計承保人數已突破16萬人。除此之外，我們亦推出多項針對「第二型糖尿病」、「B型肝炎患者」及「特定輕、中度身心障礙者」專屬類型的保單。



弱勢保障商品歷年成效

商品類型	簡介	成效		
		2020年	2019年	2018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，僅需提供有效之「身心障礙手冊」影本，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。	累計承保金額： 350.5億元	累計承保金額： 230.3億元	累計承保金額： 151.0億元
身心障礙者專屬保單	2014年台灣人壽即與台灣彩券股份有限公司合作，為其全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，附約更提供「意外身故」與「重大燒燙傷」雙重保障，不分性別、身心障礙類別及程度、20歲至90歲均可納保，充分體現公平待客原則，發揮綜效。	累計承保金額： 29.9億元	累計承保金額： 29.8億元	累計承保金額： 29.5億元
弱體保單	自2014年起，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。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」，鼓勵保戶定期追蹤，促進健康管理，降低罹患肝病重症的機率，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。另針對「初期或輕度癌症之13項特定癌症患者」推出專屬終身醫療保險，讓罹癌患者仍能獲得保障。	累計承保金額： 4.3百萬元	累計承保金額： 2.9百萬元	累計承保金額： 2.8百萬元

單位：新台幣

投資型商品

在投資型商品規劃及新增投資連結標的時，台灣人壽提供具ESG題材之標的供民眾購買，增加大眾資金投入ESG產業的機會。並透過投信商篩選機制，與投信商夥伴共同落實ESG。

一、ESG標的開發

台灣人壽於2019年即導入具ESG投資策略的目標到期型基金，連結於投資型保單-鑫富100系列，成功募集約新台幣12.3億元，並於2020年陸續導入具ESG投資策略之2檔新全權委託標的。截至2020年底，新全權委託標的累計資產規模(AUM)約為新台幣21.47億元，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。

二、投信商篩選

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「投信篩選及遴選辦法」的修訂作業，將ESG評鑑列為評選條件。

三、友善高齡投保

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，限縮其投資範圍為「保守型」及「穩健型」級別的投資標的。

05

盡職治理與責任投資

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，依循母公司中信金控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，由金控企業永續辦公室定期呈報予母公司中信金控企業永續委員會。展望未來，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。



《財資》3A—基礎建設獎

榮獲財資雜誌舉辦之「3A-基礎建設獎」當中「亞太年度最佳綠色專案融資」及「台灣年度最佳綠色專案融資」。

綠色投融資金額

累計核准綠色投融資金額達新台幣326.87億元。

5.1 盡職治理政策

為有效發揮機構投資人的專業影響力，落實責任投資精神，台灣人壽於2018年8月24日正式簽署「機構投資人盡職治理守則」聲明，同時於官方網站公告遵循。落實「企業公民」理念並創造經濟、環境及社會的永續價值。



盡職治理政策



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，極力避免利益衝突，在執行業務的過程中，可能涉及之利益衝突態樣包括以下：

- 一、為私利而對客戶或股東為不利之交易或投資。

- 二、為特定客戶或股東之利益，而對其他客戶、股東或利害關係人為不利之交易或投資。

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，以避免利益衝突發生，台灣人壽於2020年並無發生任何重大利益衝突事件。為有效管控與防範利益衝突事件，相關規範說明如下：

1. 與利害關係人利益衝突管理

關於利害關係人之權利及關係，依照「金融控股公司法」四十五條、「保險法」及「保險業與利害關係人從事放款以外之其他交易管理辦法」訂定本公司「與利害關係人從事放款以外之其他交易作業辦法」並公告施行；若本公司與利害關係人進行符合「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」中相關規定之交易，須由總機構法令遵循主管出具符合法令及內部規範之意見，並簽署負責之文書後始得進行交易，以確保與利害關係人交易合乎法令規範。

2. 防範內線交易管理

本公司除訂定員工行為準則以供遵循，另訂有「防範內線交易管理政策」，以杜絕利益衝突情事發生，內容如下：

- (1) 在從事任何可能構成個人與公司利益衝突的業務、投資或相關活動前，須先向單位主管及有關單位揭露詳情並取得許可。同仁應迴避可能出現利益衝突的情況，如為本人或親屬與公司洽談或進行交易等。
- (2) 不可為了規避上開準則或相關之作業規範、法規，而透過第三人(含親屬、合作夥伴或朋友等)從事與公司利益衝突之活動。
- (3) 禁止同仁於知悉影響公開發行公司股票價格之重大消息時，在該消息明確後，未公開前或公開後18小時內，自行或以他人名義買入或賣出該公司股票或其他具有股權性質之有價證券，或於知悉影響其支付本息能力之重大消息時，在該消息明確後，未公開前或公開後18小時內，不得對該公開之上市或在證券商營業處所買賣之非股權性質之公司債，自行或以他人名義賣出，以取得不當之利益或減少、規避損失。
- (4) 全體同仁亦不得直接或間接洩漏前述所稱之重大消息予他人。
- (5) 對於本公司國內股權商品投資相關人員規範不得有下列行為：
 - 以職務上所知悉之消息洩漏予他人或從事國內股權商品買賣之交易活動。
 - 運用保險業資金買賣國內股權商品時，為自己或他人之利益買入或賣出，或無正當理由，與所屬保險業為相對委託之交易。
 - 於公開場所或傳播媒體，對個別國內股權商品之買賣進行推介，或對個別國內股權商品未來之價位作研判預測。
 - 其他影響保險業之權益或經營者。

3. 辦理投資業務防範內線交易管理

為避免內部同仁於辦理投資業務時買賣重大消息所涉公司之上市或在證券商營業處所買賣之股票或其他具股權性質之有價證券或賣出非股權性質之公司債，致生內線交易之疑慮，本公司員工執行業務皆須遵循「辦理投資業務防範內線交易準則」之規範。其內容包含暫停交易通知、解除暫停交易、及因相關內部規範而暫停交易之個案投資損益之投資績效考評與計算等管控措施。

4. 國內股權商品投資相關人員利益衝突防範機制

為規範督促本公司國內股權商品投資相關人員善盡忠實誠信原則，本公司訂有「國內股權商品投資相關人員利益衝突防範機制」，要點如下：

- (1) 本公司國內股權商品投資相關人員從事國內股權商品交易前，須提出申請並經主管核准。
- (2) 本公司國內股權商品投資相關人員須定期申報本人與其配偶、未成年子女及被本人利用名義交易者之國內股權商品交易情形，相關單位亦須就其所申報資料進行查核。

5. 道德行為準則與懲戒措施

本公司董事、經理人或有為公司管理事務及簽名權力之人有違反本公司「道德行為準則」之情形時，本公司依公司法、本公司章程及內部規範等相關規定處理並公告。國內股權商品投資相關人員如違反相關利益衝突規範，亦將依本公司員工獎懲或相關辦法進行議處。

6. 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，定期或不定期向客戶或受益人彙總說明事件原委及處理方式。

5.2 責任投資

重大主題管理方針－責任投資與融資



依循責任投資原則之六大精神，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。由投資單位逾百位員工共同參與責任投資之內部作業，執行ESG投資業務。除此之外，我們更於2021年增設永續投資專責單位，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。

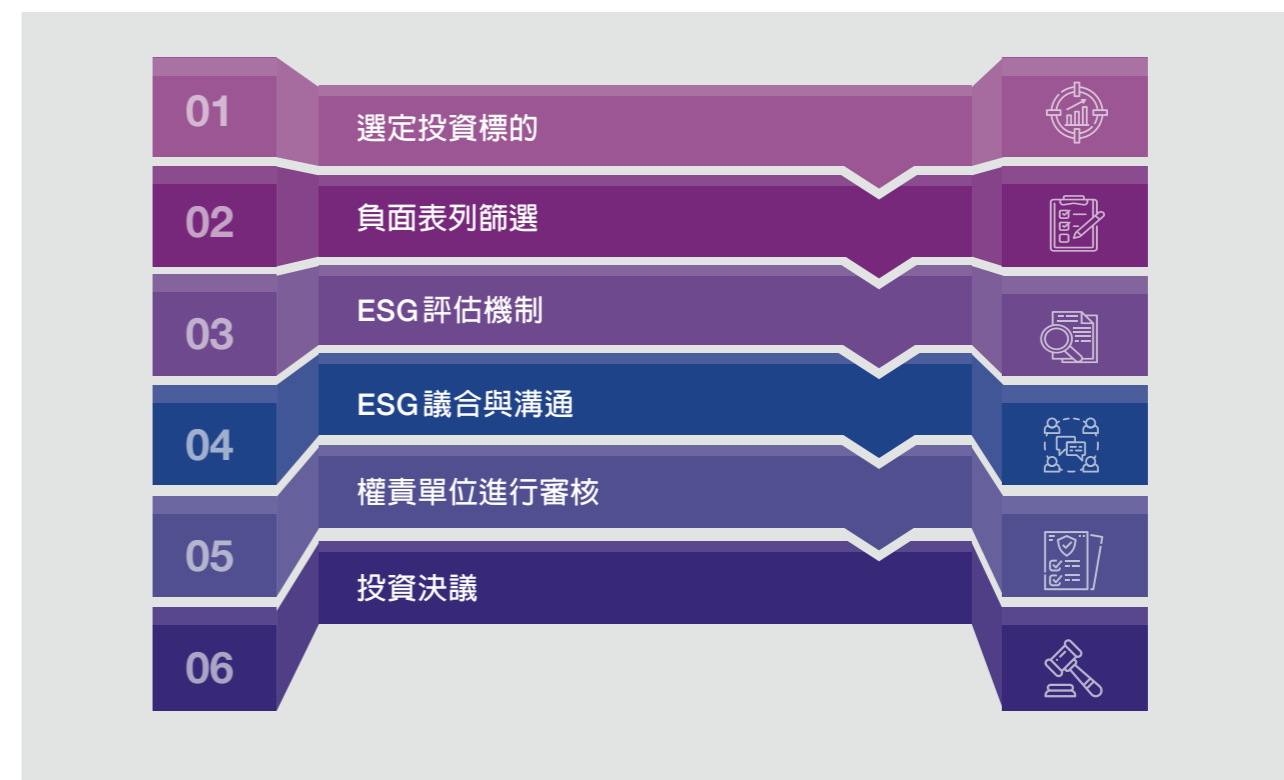
責任投資評估面向



責任投資流程

<SASB:FN-IN-410a.2>

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、公司債、金融債、私募基金、基礎建設基金、不動產新建案、交易對手和投資服務經紀商。2020年5月19日至2020年12月31日期間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185個。



一、國內外上市股票及債券

1. 考量負面表列清單、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。

二、國內外非上市股票及基金

1. 考量負面表列清單、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。

三、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。

四、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。

責任投資風險管理

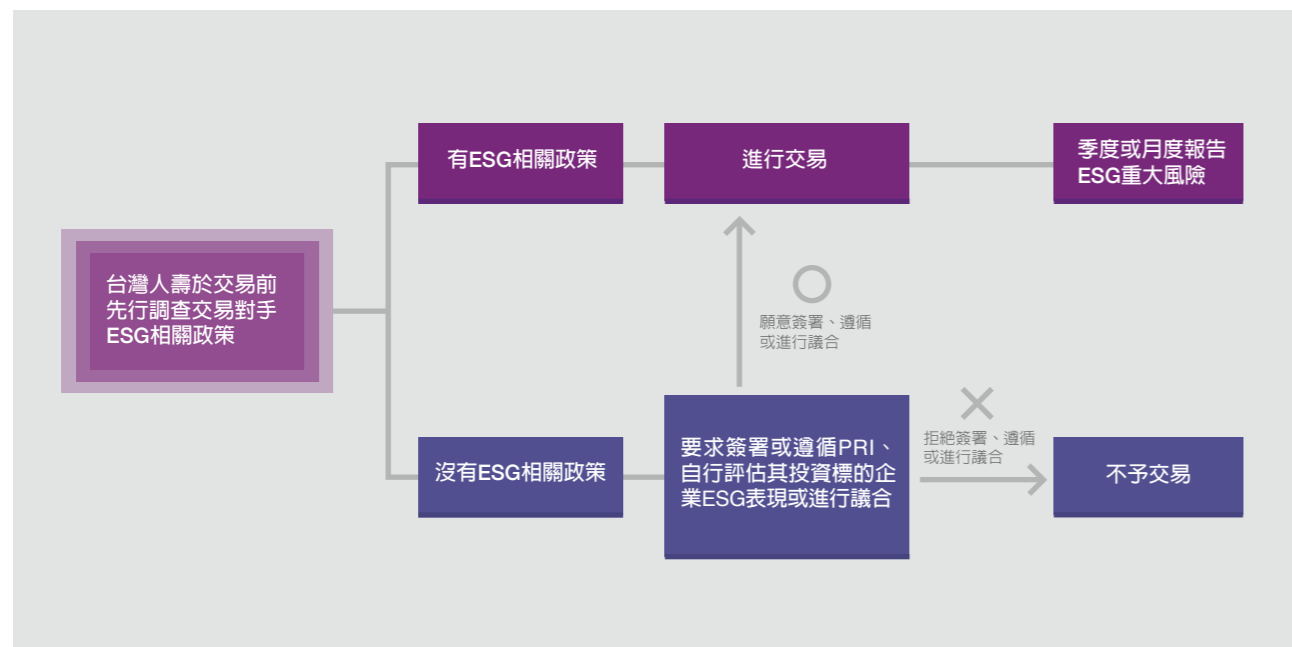
台灣人壽藉由負面表列清單及ESG重大議題涉入程度之評估，於投資組合中排除禁止接觸的產業。透過外部ESG評分系統，評估投資標的之ESG績效，且採用ESG風險評估表進行投資標的審核。針對未達標準之企業，視需要進一步實行議合溝通，減少投資業務涉入高ESG風險企業的可能性。若經議合後有改善者，擬進行增資或增加合作機會。本公司每年定期進行投資後管理，檢視投資標的是否於評估期間涉及ESG風險事項。

責任投資風險管理與評估

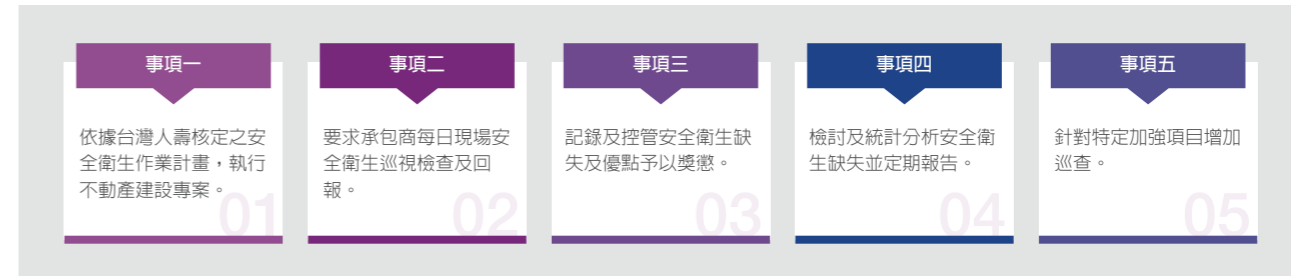
評估項目	評估方式
負面表列清單	檢視投資標的是否屬於本公司負面表列清單中之產業。
ESG重大議題涉入程度 (請參閱 5.4 議合與投票管理)	利用內建之ESG新聞查詢系統，針對投資標的進行敏感性新聞搜尋，若涉入ESG重大議題，則需檢視ESG風險評估表，視評估分數進行後續議合流程。
外部 ESG 評分系統	參考國際知名ESG評比機構的評分，交叉評估投資標的之ESG績效；若未能查詢到該標的之分數，或分數低於本公司設定值，則須同步參考ESG風險評估表。
ESG風險評估表	本公司蒐集、評估投資標的之公開資訊，了解重大ESG議題與相關財務影響，進行綜合風險評估，並支持投資標的使用GRI所發布之GRI Standards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，了解其簽署台灣人壽責任投資政策聲明之可能性。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時，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/營造商定期回報職業安全衛生等事項。

外部投資服務經紀商及交易對手之風險管理流程



不動產投資風險管理－職業安全衛生回報事項



責任融資

依據台灣人壽「放款徵信、核貸、覆審作業規範」之規定，於放款徵信審核程序中，應檢視放款戶是否善盡環境保護、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「是否涉及企業誠信經營及社會責任等遭起訴之情形」，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。

由於融資業務多為國內中小型企業及個人，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乙次期中覆審。辦理期中覆審作業時，一律重新辦理營運能力變化、債信/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



5.3 責任投資成效

<SASB FN-IN-410a.1>

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。2020年台灣人壽投資總資產共計新台幣1.9兆元，依資產類別分布如下。

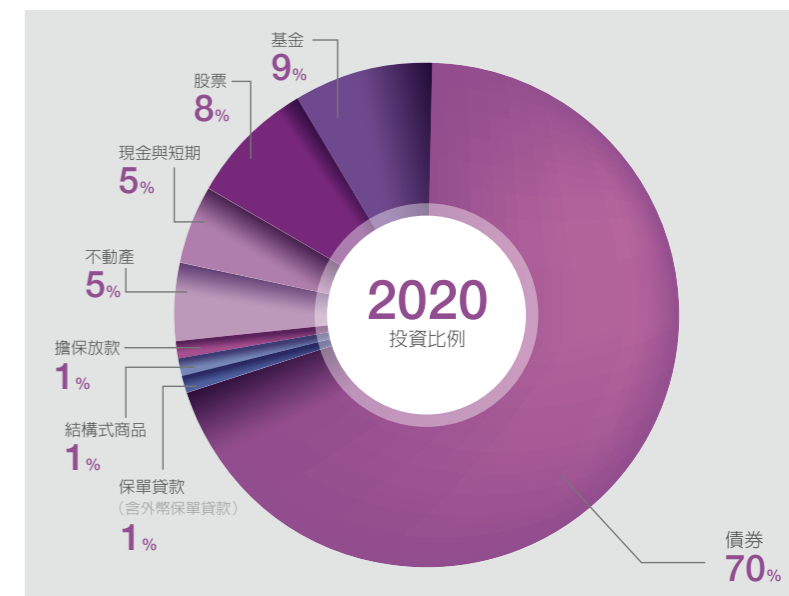
2020年投資資產類別

單位：新台幣千元

資產類別	成本金額
債券	1,349,590,738
基金	177,494,100
股票	153,053,389
現金與短期	96,333,612
不動產	85,779,137
擔保放款	27,430,215
保單貸款 (含外幣保單貸款)	25,342,125
結構式商品	23,825,720

註：投資金額統計截至2020年12月底。

2020年投資比例



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2020年累計核准投資於永續發展領域之金額為新台幣425億元。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，推廣五加二產業及綠能投資。

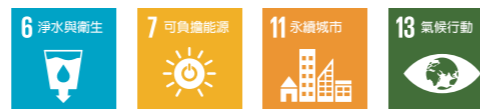
歷年永續主題投資金額

單位：新台幣千元

投資種類	說明	累計核准金額			
		2020	2019	2018	
永續發展債券	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	國內	7,199,999	2,300,000	-
		國外	9,282,279	11,087,499	12,388,817
股權及基金投資	<ul style="list-style-type: none"> 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。 基礎建設基金：綠能基金。 		9,543,694	5,748,875	2,198,875
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	12,959,062	-
總計			42,485,034	32,095,436	14,587,692

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



2020年綠色投融資

單位：新台幣億元

投融資項目		累計核准投融資金額
投資	綠色債券	162.28
融資	海能風電融資案	60
	彰芳/西島風電融資案	69.59
	臺灣辰星控股	35
總計		326.87

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，並獲得《財資》雜誌年度聯貸獎項 (The Asset 3A)。

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，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。

2020年綠色融資效益



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，統籌銀行、人壽 (含產險及資融)、證券、創投、投信及資產管理等6間子公司之投資單位，定期追蹤各目標達成情形。台灣人壽於國內外390檔股權與318檔債券投資中，以SDG 11 (永續城市)、SDG 8 (就業與經濟成長)、SDG 3 (健康與福祉)、SDG 5 (性別平等) 及SDG 10 (減少不平等) 為前五大項目，並預計於2021年將SDGs納入投資ESG評估。



5.4 議合與投票管理

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。

本公司目前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2020年與全委公司共溝通21次，不動產參與履約管理委員會次數39次，期間未發現任何ESG相關重大事項。



SDGs投資前5大目標

排名	聯合國永續發展目標	投資比例 (%)
1	SDG11永續城市	31.4%
2	SDG8就業與經濟成長	27.1%
3	SDG3健康與福祉	25.0%
4	SDG5性別平等	22.2%
5	SDG10減少不平等	21.8%

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。

2020年議合與溝通情況

對象類別	次數
國內股票	192
國外股票	19
國內基金	3
國內專案投資公司	54
全權委託	21
不動產參與履約管理委員會	39

議合議題

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。

2020年責任融資評估實例

融資項目	異常原因	後續處置
甲建設公司開發案與負責人司法爭議事件	借款戶甲建設公司因開發案與政府發生爭議，及負責人涉及賄賂公務人員等司法案件，引發社會輿論關注及批評，引起本公司期中覆審之ESG疑慮。	因衡酌該公司財務結構尚佳，且公司新負責人面對爭議事件勇於承擔之態度，以及與本公司往來期間履約狀況良好，擔保品擔保價值亦未貶落等實況，經期中覆審評估後仍繼續與往來但將持續觀察。
乙建設公司不動產擔保融資案	企業借款戶因擔保品座落順向坡，引發周邊社區居民對建築開發之安全性引起爭議，於融資流程ESG負面訊息檢核時引起本公司疑慮。	因衡酌社會責任與環境永續議題，故予拒貸。
丙建設公司不動產擔保融資案	企業戶主要股東及最終受益人等經查詢為母公司中信金控集團關注名單或債票信不佳者，核屬高風險客群，於融資流程徵信報告評估時引起本公司ESG疑慮。	經評估有涉公司治理欠佳議題，故予拒貸。

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。

本公司於2020年總計參與255家國內外被投資公司股東會，因新冠肺炎疫情影響，多數採用電子投票參與，親自出席48家，電子投票：207家，議案表決數為1,117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。

投票權行使說明

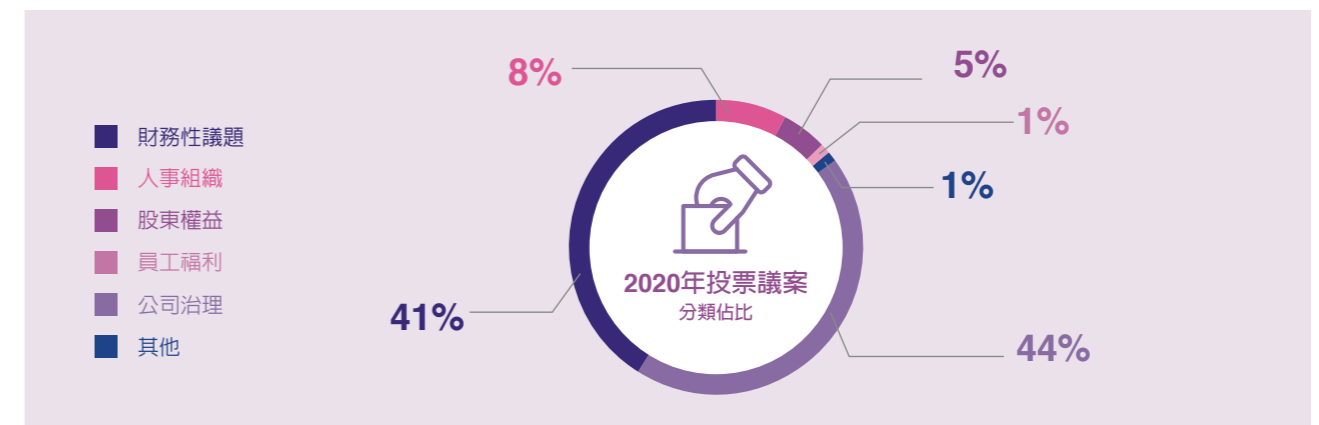
贊成票說明	基於尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於經營階層所提出之議案原則表示支持。
棄權票說明	依保險法第146-1條規定，保險業不得行使對被投資公司董事、監察人選舉之表決權，故董事選舉之議案採棄權方式處理。
反對票說明	對於有礙被投資公司永續發展，或違反本公司「責任投資政策」之議案，例如：有礙環境永續、社會關懷、公司治理等議案原則不予支持。2020年我們針對創投公司之「創業投資委託經營管理契約」表示反對，共投出4票反對票，主要為敦促其已逾合約管理期多年的委外創投管理公司加速處分多餘資產，以維護股東投資權益。

2020年投票情形

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	222	222	0	0
	盈餘分派或虧損撥補	236	236	0	0
員工福利	發行限制員工權利新股	12	12	0	0
	低於市價發行員工認股權憑證	3	3	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	14	13	0	1
	增資（盈餘/資本公積/紅利分派轉增資或現金增資發行新股）	27	27	0	0
	私募有價證券	8	8	0	0
公司治理	減資/現金減資（彌補虧補或現金退還）	9	9	0	0
	章程或作業程序修訂	343	342	0	1
	解除董事競業禁止	143	141	0	2
人事組織	行使歸入權	0	0	0	0
	董監事選舉	84	7	0	77
其他	董監事解任	0	0	0	0
	其他	16	11	4	1
總計		1,117	1,031	4	82
		100%	92.30%	0.36%	7.34%

註：國內股權投資總出席投票公司家數為247家。

2020年投票議案分類佔比



066

多元的人才發展

「人才」是企業經營的根本，多元化的人才發展是台灣人壽近年成長茁壯的要素。母公司中信金控於10年前進軍保險業市場，並於短短的4年內經歷3大公司併購(大都會人壽、宏利人壽以及台灣人壽)。透過公司改組後的人才融合政策，快速整合三家公司人才，廣納業界好手加入，屢屢創造獲利新高點。

金融科技已顛覆傳統金融服務的模式。我們在業務發展策略上著重於數位轉型計劃，積極打造適合數位人才的環境，培育數位專才，以加速提升客戶體驗與服務效率。為提前接軌IFRS17國際財務報導準則，提升資產負債管理的技術，我們積極培育跨領域專才，使未來接軌時相對衝擊能降到最低，以達到永續經營目的。



離職率下降12.8%

透過更完善的員工福利、更具競爭力的薪酬制度，以及友善健康的職場環境，2020年內勤員工平均離職率為16.0%，較2019年降低12.8%。



ESG相關課程19,100人次

2020年辦理環境管理、法令遵循及公司治理等ESG類課程，共計19,100人次參與。

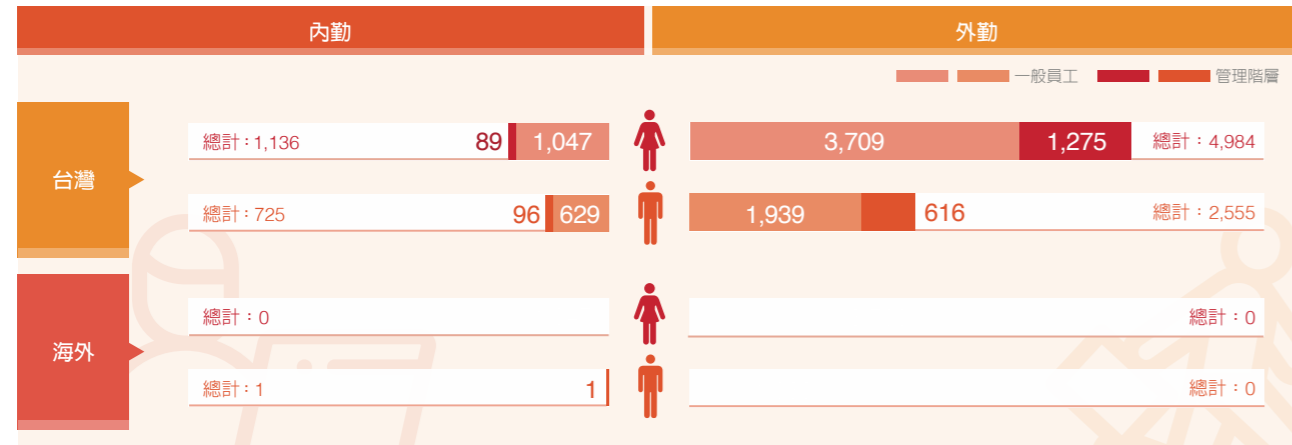
6.1 人才吸引與培育

人力結構概況

截至2020年底，台灣人壽員工總人數為9,401人。內勤總員工數為1,862人，外勤總員工數為7,539人。女性員工占總人數的65.1%，男性員工占34.9%。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，以創造多元化的工作職場，2020年共聘用9位原住民員工及13位身心障礙員工。

員工總數	
內勤人數	1,862人
外勤人數	7,539人
員工總人數	9,401人

員工概況



註1：管理階層係指科長級(含)以上負責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。

員工年齡分布

內勤員工	女性			男性		
	30歲以下	31-49歲	50歲以上	30歲以下	31-49歲	50歲以上
一般員工	203	681	163	126	375	128
管理階層	0	51	38	0	59	38
合計	203	732	201	126	434	166

外勤員工	女性			男性		
	30歲以下	31-49歲	50歲以上	30歲以下	31-49歲	50歲以上
一般員工	615	1,798	1,296	585	910	444
管理階層	85	605	585	104	321	191
合計	700	2,403	1,881	689	1,231	635

註：管理階層係指科長級(含)以上負責監督管理職責之主管。

人才招募

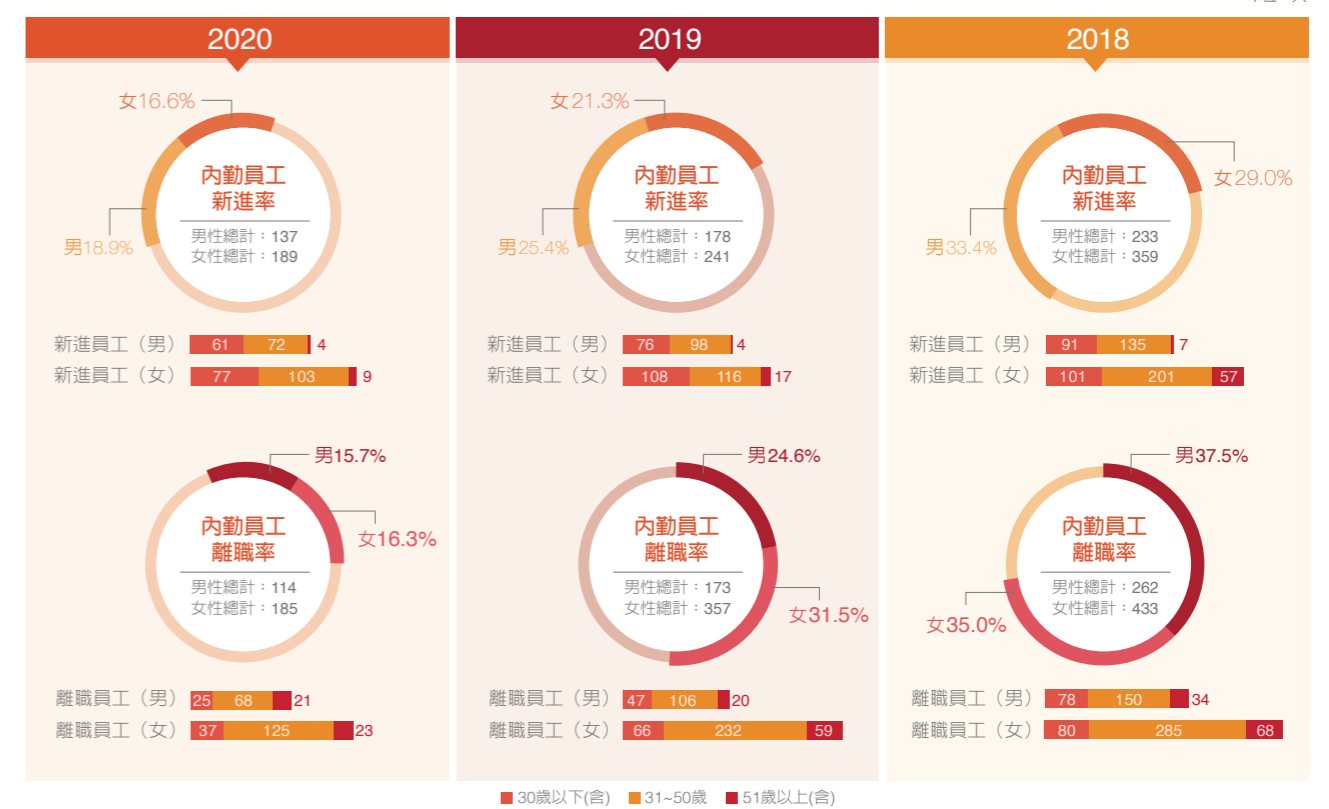
為順利接軌國際財務報導準則，掌握金融科技演進之機會，台灣人壽人才招募聚焦於「跨領域、數位轉型」策略布局，積極招募經營規劃、數據分析及商務應用等金融專業人才，超前部署，增強競爭力。2020年台灣人壽招募費用共計新台幣4,647,951元。

自2015年加入母公司中信金控集團後，我們規劃更加完善的員工福利，提供更具競爭力的薪酬制度，以及友善健康的職場環境，創造穩固的人才基礎。近3年員工離職率已明顯下降，2020年內勤員工平均離職率為16.0%。

儲備幹部計畫

除廣納金融專業菁英，台灣人壽自2012年起，每年舉辦儲備幹部計畫(Management Associate, 簡稱MA)甄選活動，延攬更多來自海內外不同領域，且具備「SMART特質」(Savvy理解力、Mobility移動力、Ambition進取心、Resilience抗壓力、Teamwork團隊心)的跨界菁英，在儲備幹部計畫中，我們洞悉保險核心發展機會，提供投資交易、保險數位兩個組別，共創保險業務版圖新未來。

內勤員工歷年新進離職狀況



實習計畫

產學合作是台灣人壽於人才招募政策上另一重要經營方向，我們與政治大學及中信金融管理學院合作（簡稱中金院），提供在學菁英與企業職場接軌、學以致用的實習機會。實習生畢業後，更提供就業媒合機會，藉由實習期間扎實的訓練，將所學技能運用於工作中，達到完全接軌的雙贏局面。2019年所舉辦的實習計畫已成功招募9位人才進入本公司任職，2020年則分別於商品、精算、數據分析、數位金融及營運策畫等領域，規劃為期2個月的學習歷程，所有實習生，皆搭配一位科級主管做為實習導師，進行一對一的指導。協助實習生們實際投入專案實作，拉近學術理論與實際作業之距離，進行全面的專業學習。2020年共17位實習生參與我們的實習計畫。

校園招募

我們於每年3~4月舉辦校園招募活動，主要招募活動為「儲備幹部計畫」及「中信金融管理學院就業媒合計畫」，儲備幹部計畫以校園博覽會及校園說明會方式進行，導入現場活動與遊戲，讓在場學生獲取求職資訊，對於企業形象有更深度的了解，達到精準族群互動的目標。另一方面，中金院就業媒合計畫則邀請中金院學長姊回校園進行演講，分享工作經驗，成功招募優秀人才。2020年共成功招募17位員工進入台壽任職。

員工薪酬制度

台灣人壽以具競爭力的薪資為基礎，規劃出具多元化，且適切的薪酬制度。包含年終獎金、員工酬勞、員工股票增值權及福利儲蓄信託等，透過完善的薪酬架構，留任關鍵人才。我們給予各項福利及獎勵皆秉持公平公正原則，絕不因性別、種族、年齡、宗教、政治立場、婚姻狀況或國籍有差別待遇或歧視。為維持內部公平及外部競爭力，我們每年皆參與市場薪酬調查，依據市場薪資水準、經濟趨勢及個人績效調整薪資，隨時動態調整內部薪酬制度。

另一方面，我們每年進行員工績效考核，以確實瞭解員工之工作績效，各單位檢核指標除了包含必要的內部控制、法令遵循及資安遵守之外，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(ESG)等綜合指標，透過「目標管理」，結合公司策略目標及組織文化，於每年年初由主管與員工共同訂定發展計畫及個人工作目標，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。

單位：人

長期與多元獎勵誘因

年終獎金：在員工努力達成公司營運目標後，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：為讓員工發揮工作潛能，提高經營績效，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，期盼留住優秀的專業人才，鼓勵員工與公司一同創造更好的營運績效。

福利儲蓄信託：為提昇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。

2020年台灣人壽非擔任主管職務之全時員工人數共計1,695人，2020年新資總額共計新台幣22億551萬7,413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、平均數及與基本工資之比率揭露如下：

歷年非擔任主管職務之全時員工薪資情形

單位：新台幣元

	2020年	2019年	2018年
非擔任主管職務之全時員工人數	1,695人	1,719人	1,755人
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	1,301,190	1,273,946	1,104,244
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	1,079,697	1,030,779	921,946

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)及非常規性薪資(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)

重大主題管理方針－員工權益與福利



為使員工在工作與生活之間取得最佳平衡，我們關心同仁職涯發展，規劃各項補助及保障。在基本法令規定之外，另享有三節獎金、生日禮金、婚喪及生育補助、久任福利補助、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。更藉由彈性的福利制度，供員工自由選擇消費需求，如生活用品、百貨禮券、美食餐券及3C家電等。

員工福利總覽

單位：新台幣元

員工福利		2020年投入金額
三節獎金、生日禮金	春節、端午、中秋、生日禮金	55,101,000
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	4,117,800
久任福利	資深員工獎章、鑽石旅遊、黃金假	4,253,693
退休人員關懷	退休紀念品、退休餐會	122,780
健康關懷	健康檢查	7,106,397
	眷屬住院醫療補助	5,121,721
	外部心理諮商合作項目(EAP)	81,841
教育補助	子女教育獎助學金	2,179,500
	證照補助專案	110,700
生活娛樂服務	彈性福利	15,796,806
	按摩服務	957,000

內動人才發展與學習

台灣人壽致力於培養優質人才團隊，提升全員基本戰力，培育潛力人才，以支援公司整體策略。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，依照盤點結果找出能力缺口，聚焦訓練資源進行補強。另依照盤點結果，找出潛力人才，就其於職涯上的規劃，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。2020年台灣人壽共計投入新台幣6,449,246元教育訓練成本，一般性課程參與人次共達5,047人、ESG類課程參與人次共達19,100人。另一方面，我們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。在訓練課程結束前，皆進行滿意度問卷調查，及時聽取建議和反饋，做為未來課程規劃的參考。在2020年舉辦的課程中，整體平均滿意度達4.7分(滿分5分)。

2020年主題型教育訓練課程

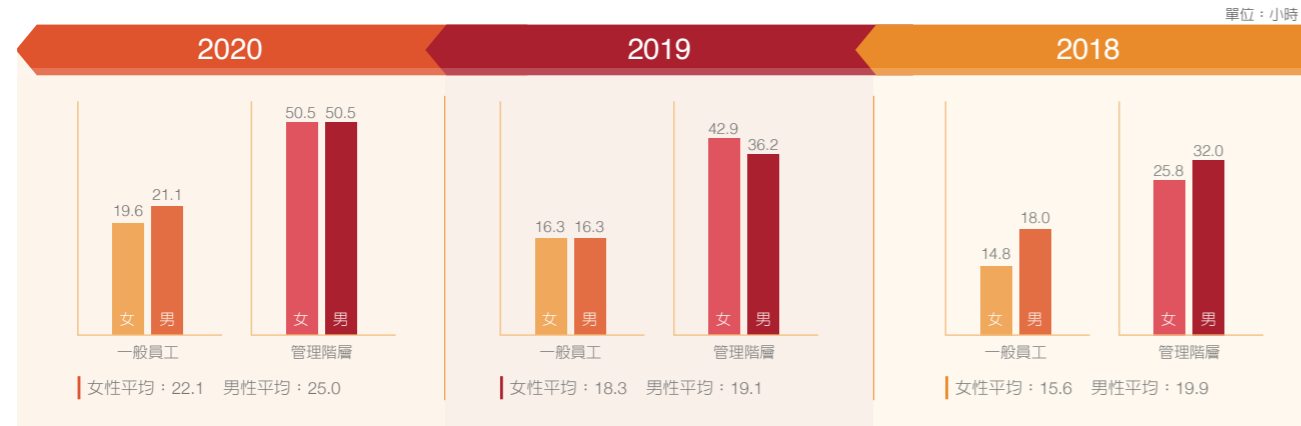
課程主題	課程滿意度
用創新翻轉未來	4.86
問題分析與解決	4.78
新人訓練	4.87
新趨勢的創新思考策略	4.87
團隊決策管理	4.56
團隊領導影響力	4.63
邏輯思考力	4.87
平均滿意度	4.70

註：滿分為5分。

教育訓練亮點課程

課程名稱	梯次	課程內容	參與人次
哈佛個案討論 決策工具	4梯次	透過哈佛個案討論，找出決策方法，學習如何讓團隊一起做決策時能發揮該有的綜效，又能避免負面效果的逆襲。	163人
用創新翻轉未來	2梯次	邀請知名創新講師火星爺授課，於課堂練習發想創新手法的實用技巧，創新不是天馬行空，也可以有SOP，同時建立內部創新共同語言，提升組織創新力。	167人
敏捷開發教育訓練	9梯次	針對不同職位從總經理至科長設計不同課程，學習敏捷思維及實際演練敏捷方法，於課程中建立複習通訊群組，課後也能討論課程，並於實際運用遇到問題時能請老師解惑，建立台灣創新及有效率的敏捷文化。	235人

內勤員工歷年教育訓練平均時數



註：管理階層係指科長級(含)以上負責監督管理職責之主管。

外勤人才發展與學習

為提升業務員專業職能，我們規劃STAR(Superorganic TaiwanLife Agency Reactivating System) 新卓越業務訓練系統，從商品學習、證照測驗、客戶體驗需求、保單健診及客戶服務等訓練內容，建構涵蓋「基礎訓練」、「進階銜接訓練」以及「晉升認證訓練」的制度。在外勤業務主管的職能培訓方面，我們規劃從基層主管開始，逐級強化「增員選才」、「訓練輔導」及「經營管理」等管理職能，經由標準化、系統化且具專業層次的業務教育訓練體系，讓業務主管具備企業經營理念與保險事業發展思維。我們的外勤員工平均訓練時數均為30小時以上，透過外勤員工證照補助，鼓勵外勤員工充實金融保險知識，以傳達給保戶最正確的保險知識。

外勤員工歷年教育訓練平均時數與費用

年度	2020年		2019年		2018年	
	男	女	男	女	男	女
一般員工	36	31	39	35	44	35
管理階層	31	27	32	30	38	34
平均	34	30	37	34	43	35
年度訓練費用	7,385,340元		8,963,540元		8,437,726元	

註1：管理階層係指科長級(含)以上負責監督管理職責之主管。

註2：2020年因新冠肺炎疫情影響，許多計劃性實體課程停止舉辦，或調整為線上課程及直播課程。我們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學習環境。

針對第一線業務人員，我們積極推動數位科技學習與專業成長轉型。除實體課程外，同時提供多元學習的教育訓練管道，業務員可透過【數位學習平台】線上課程及【TOP Channel視訊專區】影音頻道的線下課後實務操作工作坊，增加提升學習綜效，鼓勵學員不斷學習。不論是法令遵循課程、商品介紹或證照輔導班，業務同仁都可以上線報名。2020年共舉辦149個班次的線上課程，累積學習時數達240,773.8小時。只要身處數位網路環境，即可透過各種智慧行動裝置進行自主學習，享有「無所不在學習環境」的便利性。2020年人身保險業務員資格證照新增完訓623人，外幣收付之非投資型保險商品銷售證照新增完訓596人，投資型保險商品銷售證照新增完訓592人。

歷年數位學習平台使用成效

項目/年度	2020	2019	2018
線上課程班次	149	155	102
學習時數(小時)	240,773.8	309,541.5	261,244.5

註：2019年配合主管機關政策，新增特定法令遵循課程，外勤員工學習時數較多。

6.2 員工權益與職場健康

台灣人壽延續母公司中信金控「We are family」的品牌精神，「守護與創造」的企業使命以及「關心、專業、信賴」的品牌特質，堅守五大價值觀：誠信、創新、專業、團隊、關懷，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：

01 遵守法規義務要求，落實設施本質安全的採購策略。

02 定期辦理教育訓練，溝通職業安全文化和健康願景。

03 整合各項相關資源，落實消除危害及降低風險方案。

04 持續安全衛生改善，定期審查以達成友善職場目標。

05 擴大企業影響力，激勵周邊企業參與形成職安圈。

員工溝通與意見調查

我們定期進行員工意見調查，最近一次(2019年)的員工調查共有1,483人參與，填答率達97%。意見調查共分為18面向，從組織、策略、管理等多維角度進行整體調查，傾聽員工心聲。透過定期的追蹤調查，評估推行企業文化相關活動後，員工對於企業文化的認同與行為落實程度。進一步了解分群同仁(單位、年資、年齡及職等)重視之議題與市場標竿的差距，追蹤同仁敬業度變化，並針對「關懷客戶」、「績效管理」與「生活工作平衡」等面向制定行動方案，提供員工更好的職場生活，創造組織長期永續的績效。

員工意見調查

- ♥ **傾聽員工心聲** | 透過定期的意見調查，收集員工對公司政策與組織運作的看法。
- 📖 **確認文化認知** | 了解員工對於公司企業文化、五大價值觀的認知與身體力行程度。
- 🏆 **追求卓越精進** | 提供增強各階層管理效能與加深文化認同的依據。
- 📅 **追蹤活動成效** | 比對前次調查結果，追蹤行動方案成效。

除此之外，本公司每季定期舉辦勞資會議，呈報勞工動態及營業概況，針對勞資相關議題進行討論，促進勞資溝通對話，共同達成協議。並建立暢通的員工申訴管道，有效解決員工於工作上有關個人權益或不公平待遇，創造和諧的工作環境。

2020年勞資溝通概況

溝通次數	重點議題	溝通成效
共舉辦5次勞資溝通會議	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">▪ 工作規則修訂討論 <li style="width: 50%;">▪ 資方代表異動 <li style="width: 50%;">▪ 勞工人數 <li style="width: 50%;">▪ 勞方代表異動 <li style="width: 50%;">▪ 業務概況 	完成工作規則修訂

註1：勞資會議，勞資雙方各有8名代表，勞方代表中內外勤人數各為6名及2名，女性勞方代表通總勞方代表人數1/3。

註2：台灣人壽工會於2015年簽訂台灣壽險業第一份團體協約，保障勞方權益，協約涵蓋率為8.35%。

健康的職場環境

自2016年起，台灣人壽總公司、台中分公司及高雄六合職場陸續獲得「健康職場認證」，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。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」，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，提供關懷與追蹤，使其恢復正常或讓其疾病得到控制與改善。在2020年舉辦的職場健康活動中，整體滿意度平均高達96%。「醫師臨場健康服務」依全台各地員工人數比例，分區辦理24場，共計有275人參與諮詢，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。

歷年職場健康活動統計

活動內容		2020	2019	2018
醫師臨場健康服務	場次	24	17	16
	臨場諮詢人次	275	142	145
	服務滿意度	95%	98%	98%
職場健康講座	場次	98	32	30
	參加人次	4,000	1,280	1,166
	講座滿意度	96%	92%	95%
健康促進活動	場次	155	78	37
	參加人次	4,774	3,043	1,341
	活動滿意度	98%	99%	98%
健康衛教	篇數	39	22	18

台灣人壽定期維護與更新工作場所的職場健康安全設施，並導入員工協助方案(Employee Assistance Program, 簡稱EAP)，讓員工們在健康的職場環境中工作，使員工身心靈得到適時的舒緩。另外，我們更設置「按摩服務站」，只需支付銅板價即可享受按摩服務，並將所得全數捐給中國信託慈善基金會，讓員工們一邊按摩一邊做公益。

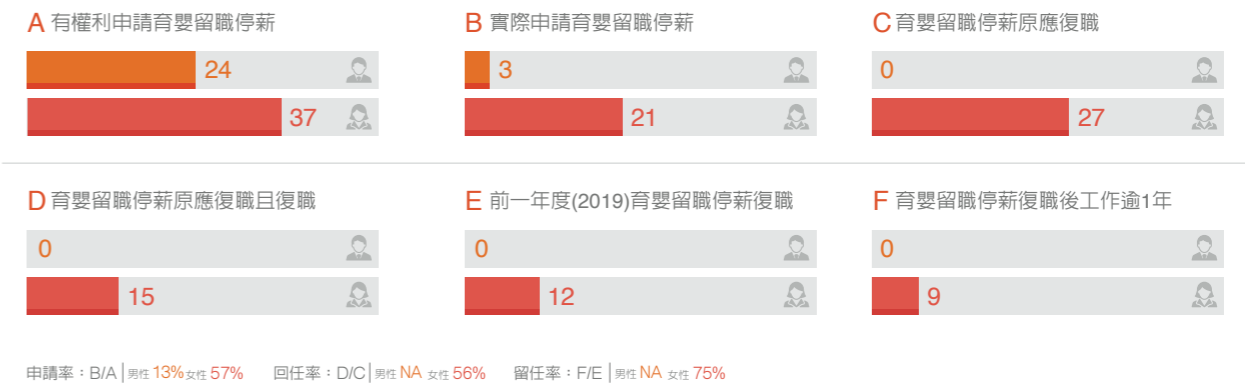
職場健康安全措施與成效

面向	措施與成效
 健康工作環境	<ul style="list-style-type: none"> 設置無障礙空間，每層樓皆有無障礙廁所、坡道，一樓匝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。 每半年執行辦公場所照明、CO2檢測及職場消毒作業。 職場內共設有30台AED，2020年開辦43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	<ul style="list-style-type: none"> 哺乳室：總、分公司皆設置哺乳室，2020年共計76人使用，榮獲台北市政府衛生局「優良哺乳室認證」。 醫務室：總公司設有醫務室，提供隱密安全環境，員工可諮詢衛教問題，擺放血壓計、體重(脂)計、休息床供有需要同仁使用。 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，2020年度共1,349人次使用，共捐出新台幣67,445元。 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詢作業。 體育優惠：不定期提供運動及體育門票優惠訊息給同仁。 員工餐廳每天現做餐點：中式、台式、日式套餐，使用瓷器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	<ul style="list-style-type: none"> 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。

育嬰留職停薪

為讓員工於工作與家庭間取得平衡，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。2020年共61人符合申請資格，男性申請率達13%，女性達57%，員工留職停薪後仍留任本公司的比率達75%。另有生育補助每胎新台幣4,000元，2020年補助總金額達新台幣324,000元。

2020年育嬰留職停薪統計



職業安全衛生管理

我們於2019年取得ISO 45001職業安全衛生管理系統驗證，目標為全據點ISO 45001覆蓋率達100%。我們設有「職業安全衛生委員會」掌管相關職責，每季召開會議，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，為員工打造安全又健康的職場環境。本公司於職場內設置3位職業安全衛生管理員、6位護理師、14位業務主管、19位防火管理員及66位急救人員，建置完整職業安全防護網，盡可能地減少職場危害發生。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。

在2020年我們申請公傷假人數共10人，公傷假天數共達160天，其中5件為上下班途中交通事故導致，4件為外出公務時或上下班行走時跌倒，1件為搬運物品時動作不當遭物件壓傷。2020年未有承攬商失能傷害通報案件。

歷年職業災害統計

年度	2020		2019		2018	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
總工作天數	176,296	280,449	172,845	292,876	174,288	309,800
失能傷害人次數	3	7	2	11	2	4
失能傷害總損失日數	89	71	3	57	206	124
失能傷害頻率(FR)	0.82	1.92	0.54	2.95	0.52	1.03
失能傷害嚴重率(SR)	24.36	19.43	0.81	15.3	53.19	32.02
失能傷害缺勤率(%)	38.97	31.09	1.29	24.48	85.11	51.23
缺勤率(AR)	0.019	0.016	0.001	0.012	0.043	0.026

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×200,000
 註7：缺勤率(%)=缺勤天數÷總工作天數×100%

07

永續的環境承諾

台灣人壽積極推廣「節能減碳、環保永續」的核心理念，極小化日常營運對於環境的負面影響。以「節能減碳」及「資源管理」為出發點，積極辦理相關課程，宣導環境保護議題，定期檢視本公司能資源使用狀況，並導入各項環境與能源管理專案。我們擴大採購具有節能及環保標章的產品，連結供應鏈的力量，一同實踐環境永續。同時依循母公司中信金控環境永續政策，訂立「環境永續管理手冊」，推動ISO 14064-1溫室氣體盤查、ISO 14001環境管理系統及ISO 50001能源管理系統等專案，實踐環境承諾。



獲「國家建築金質獎」雙料全國首獎

高雄市立圖書館總館共構會展文創會館BOT案榮獲第22屆國家建築金質獎「規劃設計類」及「施工品質類」全國首獎。



100%供應商簽署ESG承諾書

我們的合作供應商已100%簽署「供應商人權及環境永續條款承諾書」，並定期舉辦供應商永續大會。



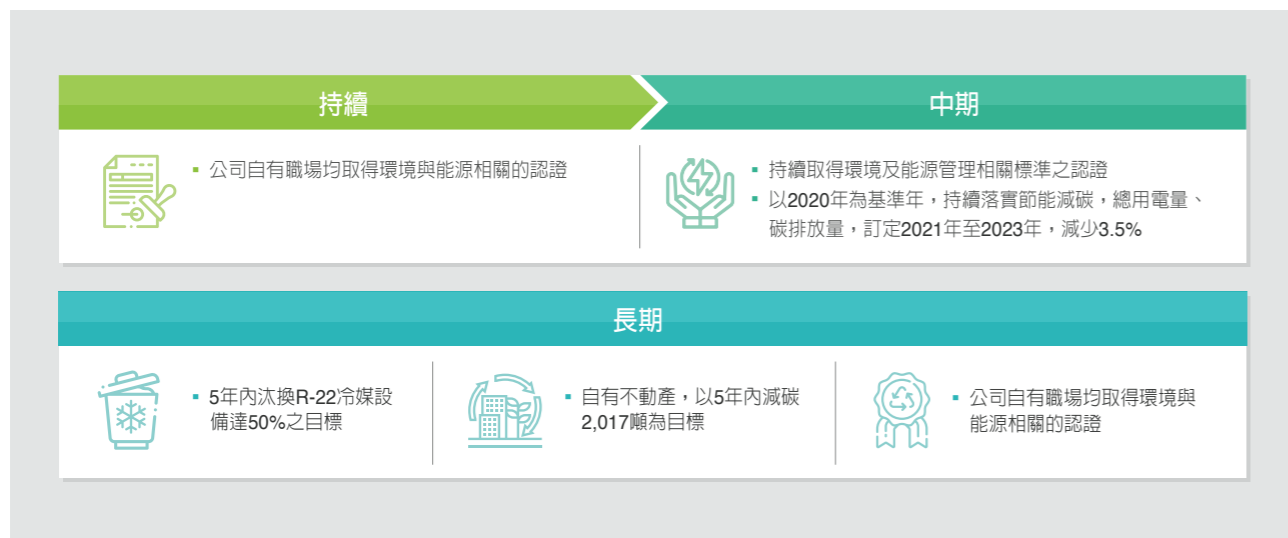
黃金級綠建築

台北市南港區經貿段15地號土地上權案之土地開發案取得EEWH黃金級候選綠建築證書。

7.1 綠色營運
環境永續政策



綠色營運目標



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%。在辦理管理系統輔導、驗證及教育訓練上，2020年共投入新台幣1,649,500元。我們依據規畫、執行、查核與行動(Plan-Do-Check-Act, 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%

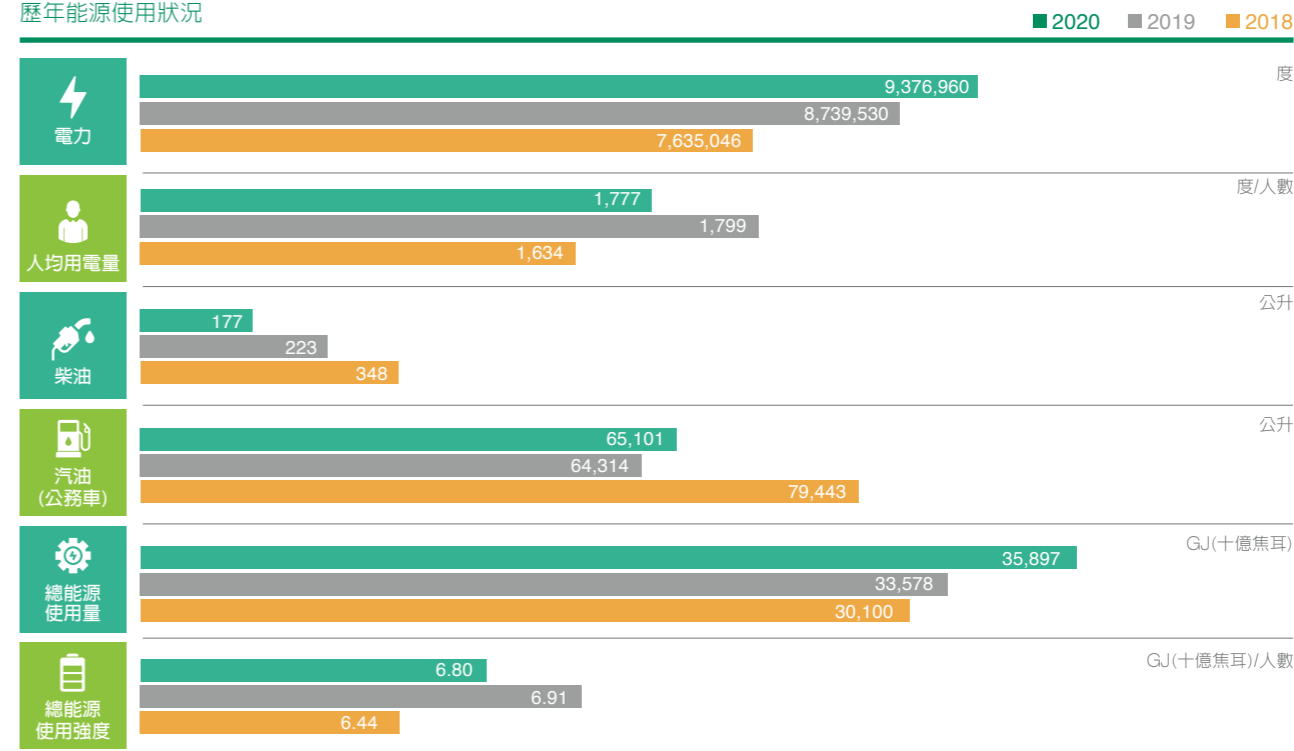
管理系統	涵蓋據點
ISO 14001環境管理系統	總公司、7家分公司及自有大樓等共10處據點。
ISO 50001能源管理系統	
ISO 14064-1溫室氣體盤查	總公司、7家分公司、自有大樓及國外代表處。

註：涵蓋率=已通過驗證之營運據點數量/總據點數量。

能源及溫室氣體管理

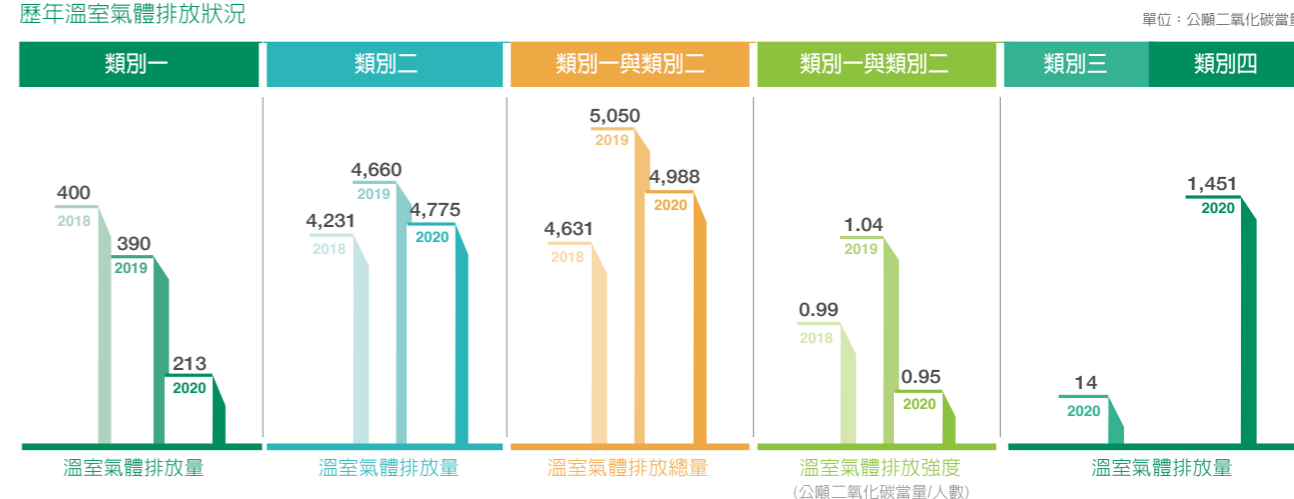
台灣人壽從日常營運做起，定期檢視營運過程的能源使用，2020年人均用電量(度/人數)降低1.22%。透過部門合作，陸續改善各職場耗能設備，以節電競賽方式將節電作為落實在日常生活中，讓節能成為所有員工的日常習慣。針對自有辦公大樓，定期保養及修繕空調、照明等系統，以期達到5年節電5%的長期目標。

歷年能源使用狀況



電力使用是我們主要的溫室氣體排放源，2020年類別一與類別二溫室氣體排放總量為4,988公噸二氧化碳當量，更進一步將員工差旅納入溫室氣體盤查。本公司將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。

歷年溫室氣體排放狀況



註1：盤查邊界設定方法為「營運控制法」。
 註2：類別二溫室氣體排放量為電力使用，其係數為2018：0.554、2019：0.533、2020：0.509。
 註3：2018年度14處驗證據點員工數為4,672人，2019年度15處驗證據點員工數為4,859人。




擴展節能減碳

近年來我們持續導入節能措施，透過優化能源使用效率及汰換老舊照明設備等方式，逐步達成節能減碳的具體目標。藉由公文電子化、行動投保、線上投保及保單E化減少紙張使用，針對自用不動產啟動R-22冷媒設備汰換計畫，以5年達到汰換R-22冷媒設備達50%之目標。在自有不動產方面，2020年執行分公司及自有大樓辦公室照明設備汰換，每年可減少50,740kWh的用電量，未來將以5年減碳2,017噸為目標，持續評估與執行汰換大樓空調主機。

歷年具體節能措施

年份	改善內容	節電量 (kWh/年)	節能減碳成效 (公噸二氧化碳當量)
2019	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用電	28,593	14.55
	汰換照明設備，共78座8W LED燈具	8,199	4.17
2020	汰換照明設備，共452座6.5W LED燈具及241座7W LED燈具	50,740	25.82
總計		87,532	44.54

歷年無紙化措施

實際措施	績效指標	2020年	2019年	2018年
 推動公文電子化、電子發文	電子發文比例	100%	100%	100%
	公文電子化比例	76%	72%	72%
 推動「行動投保」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	141萬3,595件	122萬1,867件	94萬6,664件

註：行動投保服務包含行動投保、行動建議書、保單健診及需求分析；其中，有少數客戶要求使用紙本要保書，或遇系統更新僅能使用紙本要保書受理。

綠建築

在綠建築方面，台灣人壽透過不動產投資興建、專案運用，以及公共與社會福利事業投資，致力於環境永續發展，以新建工程取得綠建築標章為目標。落實執行最佳化效能及資源使用效率，並透過低碳營運及綠色採購減少環境足跡。

台灣人壽台北市南港區經貿段開發案於2020年4月已取得EEWH黃金級候選綠建築證書，開發案總樓地板面積近12.16萬坪。規劃以「延續都市紋理、串聯開放空間、友善環境永續」為主軸，以綠化量、基地保水、水資源、日常節能、廢棄物減量、二氧化碳減量、汙水與垃圾改善及室內環境等八大設計指標，做為設計方針，打造黃金級的綠建築商辦複合型大樓。

地面層共留設約5,000坪開放空間，沿著基地四周，密植雙排以上大型喬木，合計共達231棵，利用回收雨水進行澆灌。在夏天可以調節都市的熱島效應，在冬天則能緩解凜冽冬風長時間吹拂行人的狀況。藉由適當配置景觀植栽，達到改善微氣候的效果，提供更舒適、安全的休憩活動場所。同時藉由電力回生、太陽能發電與節能玻璃等技術，創造節能之實質效益。



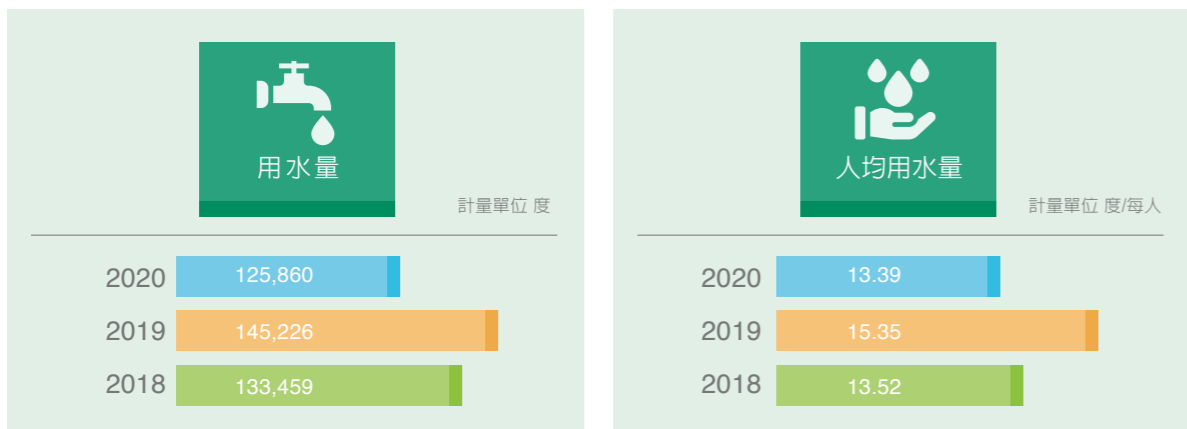
綠建築概況

位置	標章等級/現況
 台北市南港區經貿段15地號土地上權案之土地開發案	• 2020年4月已取得EEWH黃金級候選綠建築證書，預計於2022年完工，2023年取得EEWH黃金級綠建築標章。
 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。 • 商場購物中心預計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。
 中信金控臺中金融大樓	• 已於2020年7月取得EEWH銀級綠建築標章。
 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。 • 榮獲第22屆國家建築金質獎「規劃設計類」及「施工品質類」全國首獎。

水資源管理

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。

歷年水資源使用狀況



註1：用水量係依據水費費用推估而得。

註2：人均用水量統計，2018年員工人數為9,868人，2019年員工人數為9,461人，2020年員工人數為9,401人。

7.2 永續供應鏈

在供應鏈管理方面，我們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。為落實環境永續理念及履行企業社會責任，本公司制定「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。



供應鏈管理政策

遴選供應商時，我們將依據人權政策、環境永續政策及行為準則政策三大面向進行廠商評核作業，要求供應商自我評估。本公司合作供應商已100%簽署「供應商人權及環境永續條款承諾書」，若發現廠商違反相關承諾將予以糾正、要求改進並定期追蹤，情節嚴重者將解除供應商資格，不予交易。

落實供應商管理措施

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、造假等之各種違反商業誠信之行為。

我們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。2020年綠色採購總額為新台幣2.2億元 (含綠建築採購)，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99.7%，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

單位：新台幣元

年份	2020年	2019年	2018年
綠色採購金額	47,266,287	22,983,801	18,116,471
綠建材採購金額	173,586,916	1,642,670	1,171,831
綠色採購比例 (含綠建材)	27.62%	2.40%	3.40%
綠色採購比例 (不含綠建材)	5.91%	2.23%	3.18%

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

- 供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。
- 供應商應尊重員工工會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。

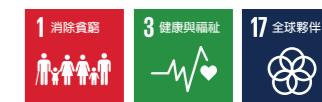
行為準則面


- 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。

08

共好的社會參與

台灣人壽以建立「友善高齡的社會」為目標，從「在地安養」及「活躍老化」二個面向，來規劃多元的高齡公益行動方案及參與管道，鼓勵員工投身公益活動。2020年榮獲「台灣企業永續獎－社會共融類金獎」及「亞洲企業社會責任獎－社會公益發展獎」的肯定，未來將持續深耕高齡公益領域，落地實踐行動方案。



 **到宅沐浴累計1,659人次**

連續4年支持偏鄉到宅沐浴服務，累計服務偏鄉失能長輩及身心障礙者共1,659人次。

 **11萬人次**

連續第9年舉辦祖孫三代系列活動，累計11萬人次參與。

8.1 高齡公益

公益理念

高齡化在全球已是現在進行式，它不像過去其他的社會問題，只會衝擊一小部分的人或族群，高齡化將影響整個社會的結構，以及每一個家庭。台灣即將在2025年進入超高齡社會，每5人就有一人超過65歲，是亞洲老化速度最快的國家之一，因此更不能忽視高齡化所衍生的問題。台灣人壽關注高齡化的社會議題，希望將資源直接投入在缺口上，積極與具指標性的組織、社團團體或社會企業合作，共同面對高齡問題。台灣人壽推動各種行動方案，鼓勵民眾透過家庭陪伴，提升長輩自主健康管理的意識，增進運動意願，減緩退化及失能的狀況，創造跨代互動的機會，達到民眾、社會及企業之三贏。

在地安養－活躍老化的公益策略

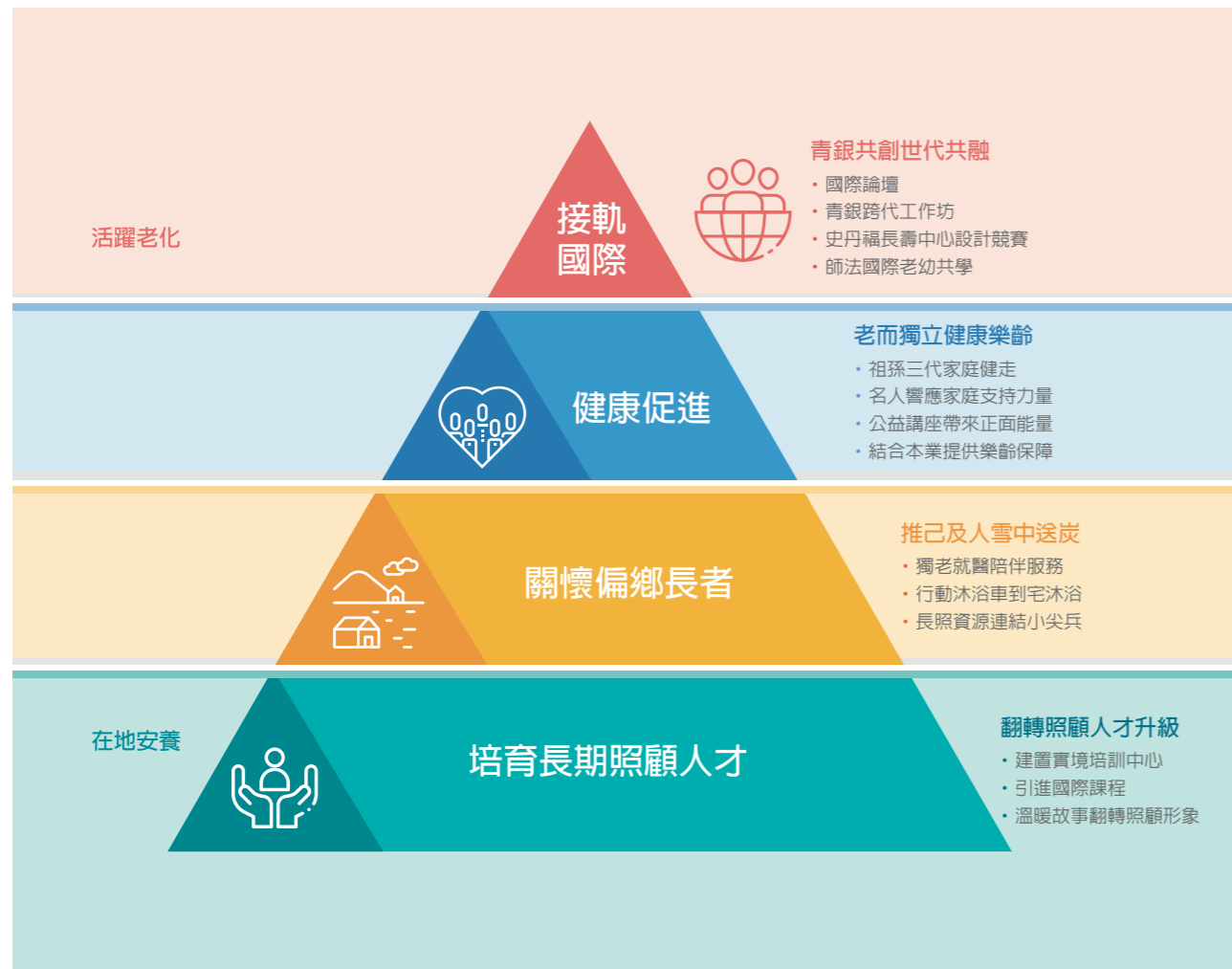
在人口快速老化的社會壓力之下，政府積極推展各項長期照顧政策，我們長期投入各項高齡公益專案，以創新思維協助解決高齡社會問題。在高齡問題的社會缺口上，朝「在地安養」努力，支持培育長期照顧人才，使長期照顧體系更加健全，並關懷在長照政策之下來不及守護的弱勢長輩。



在高齡人口遽增的趨勢上，則積極投入「活躍老化」，連結各地社福組織或學校等機構，同步接軌國際，進而推動「健康促進、老而自主」的理念，藉由引進國際上長期照顧的新觀念及做法，翻轉台灣對高齡照顧的傳統觀念。

除此之外，我們長期與學術機構合作，推動台灣高齡社會退休生態調查，呼籲民眾及早規劃退休生活，積極打造台灣成為亞太高齡創新匯聚之地。台灣人壽期望用創新創造改變，並呼籲更多民眾正視高齡問題，達到拋磚引玉之效，讓更多人、企業共同發揮自己的專業，建立友善高齡社會。

高齡公益策略



在地安養

一、培育長期照顧人才

1. 支持弘道老人福利基金會建置長照人才實境培育中心

我們自2017年起支持弘道老人福利基金會，於培育中心建置六種模擬不同經濟條件的居家照顧環境。以增加實境模擬的真實性，降低臨床服務的落差，取代過去以聽課想像的上課方式，提升照顧服務員的自信，避免因受傷退場，進而提升留任率。

為提升照顧員的專業及照顧品質，台灣人壽陸續支持引進國際照顧課程，例如：日本的排泄照顧、尿布達人等課程，並提供獎助學金讓照顧員到海外接受「健足師(足部照顧)」研習，回國後更以工作坊培育照顧專家，擴大國際專業課程的影響力，增進國內照顧員的國際視野及能量。

2. 用感動故事翻轉冰冷的照顧SOP

為增加外界對照顧員角色的認識，提升其社會經濟地位及形象，並翻轉過去冰冷的照顧SOP模式。台灣人壽於2018年攜手弘道，將溫暖的照顧故事出版成「照顧秘書向前衝」一書，透過故事，讓社會大眾看見照顧員在照顧時的創新和用心。台灣人壽更認購1,000本新書，讓弘道前進校園進行推廣徵才，使年輕人更了解照顧產業，進而投入其中。



二、支援偏鄉長照服務

1. 「澡」到小確幸

屏東幅員遼闊且長年高溫，地形狹長、交通不便、資源缺乏，像「洗澡」如此平凡的小事，對失能者來說，不只是奢侈的心願，也是照顧者艱鉅的挑戰，僅能以擦澡清潔身體，長久下來不僅有衛生疑慮，所散發的異味亦造成照顧者及被照顧者的心理負擔。

自2017年起，我們支持屏東畢嘉士基金會提供到宅沐浴服務，以行動沐浴車將移動式的組裝浴缸送到家中，加上有護理師等三人一組的專業沐浴團隊，除提供沐浴服務，也讓家庭照顧者有喘息時間，並適時提供護理諮詢，舒緩照顧壓力。各縣市雖有到宅沐浴服務，但偏鄉的沐浴需求仍無法被滿足，且許多失能家庭不知道有這項長照服務。因此，台灣人壽於2018年拍攝「浴見，最溫柔的改變」影片，記錄畢嘉士基金會同仁開著行動沐浴車上山下海、走進偏鄉，為失能者進行沐浴的過程，讓更多人藉由影片看見偏鄉長照服務的現況與需求，而能夠發揮同理心，以行動支持服務經費的缺口。因到宅沐浴需求量大，且使用頻繁，到宅沐浴車與行動沐浴設備耗損較快，台灣人壽於2020年攜手夥伴，及時打造全新到宅沐浴車及設備，持續為失能者完成洗澡心願。



2. 獨老就醫路迢迢，有愛陪伴不孤單

獨居長輩常因心理因素、交通不便或無人陪伴等原因延誤就醫，就醫的困境並非只發生在弱勢長輩的家庭，在沒有公車也叫不到計程車的非都會區，情況更為嚴峻。於是台灣人壽在2017年開始推動「獨居長輩就醫陪伴」計畫，啟動「就醫陪伴服務」，更藉由紀錄影片呼籲大眾加入協助獨老就醫的行列。



就醫陪伴服務：多數長輩因反覆檢查回診、繁複的醫囑，以及迷宮般的看診動線等因素，感到就醫很麻煩。若不識字，還會發生無法正確用藥或混合用藥的危險。因此，台灣人壽支持弘道老人福利基金會，結合社區志工，陪伴家庭支持系統薄弱或經濟弱勢的獨居長輩定期就/回診、注意用藥安全，及協助出院後仍有照護需求的長輩媒合照顧機構，使其恢復健康自主的生活。

呼籲大眾加入協助獨老就醫行列：許多社會問題，並非單一企業或社福組織就能解決，必須呼籲大眾從自身做起，帶動社會整體共同來解決問題。台灣人壽與弘道老人福利基金會合作拍攝「獨老就醫路迢迢」影片，藉由嘉義大林偏鄉獨居長輩就醫艱辛的過程，真實呈現台灣長照服務的現狀，讓更多人看見獨居老人就醫的需求與困難。



我們更於2018年進行「社區長輩就醫過程需求調查」，針對440位平均年齡80歲的長輩進行調查，發現有74%長輩對就醫感到困難，其中包括：就醫及回診等待耗時、需他人協助及陪伴、交通不便等，返家後，有近6成長輩常忘記吃藥或多重用藥。因此，於2019年推出「長輩就醫返家後照顧三部曲」，將「確認醫囑」、「病況追蹤」及「資源連結」三部曲推廣至弘道全台灣33個志工站，讓志工陪伴獨居長輩就醫、就診時，能更貼近長輩的實際需求。

建立獨居老人無縫照顧網絡



三、結合本業面對面服務，將長照資源送到保戶家中

台灣人壽運用核心本業優勢，藉由遍佈全台的業務團隊及面對面服務的特性，提供長照資源連結給保戶，成為申接、整合長照資源的橋樑。自2018年起，申聯弘道社工及照服員，為台灣人壽業務員量身打造「台灣人壽長照資源整合課程」教材，於台北、桃園、台中、台南、高雄及花蓮共辦理六場實體課程，並將課程數位化，於內部教學網路平台「TOP Channel」開課，總計超過5,000位同仁接受訓練，每一位同仁都是連結長期照顧資源的小尖兵。

2019年再次攜手弘道舉辦「台灣人壽長照資源整合進階課程」，結合中華民國老人福利推動聯盟「失智症老人守護天使認證課程」之內容，同步推動實體課程及線上培訓。台灣人壽7,000多位業務同仁，100%完成培訓課程，讓業務同仁在服務客戶同時，能提供給有需要的人，將資源帶到客戶家中及偏鄉每個角落，成為長照資源與照顧者和被照顧者之間的橋樑。

四、肝病防治，高「肝」人生

慢性肝病及肝硬化是台灣十大死因之一，且年年上榜，絕大多數是因肝炎病毒引起。為降低肝病發生率，使民眾早期發現、早期治療，台灣人壽連續6年支持「肝病防治學術基金會」舉辦偏鄉肝炎及肝癌篩檢活動，號召台灣人壽全各地業務同仁，為各地民眾做免費的「肝病篩檢」，並與當地縣市政府及衛生單位合作，鼓勵民眾參與篩檢，提倡保肝觀念，以及早遠離肝病威脅。

B型肝炎的帶原者因體況問題，多半是保險拒保的對象，台灣人壽認為只要透過適當的醫療協助，就能有效控制病情、維持身體健康，因此設計業界首張「肝病保單」（台灣人壽愛肝人生終身保險-弱體型），提供創新的管理給付服務，包括藥物治療、局部治療、住院手術及療養等。



活躍老化

一、接軌國際，「銀」向未來

現在是全球一起變老的年代，台灣的觀念、態度與做法，應該接軌國際高齡趨勢。「老」已不能再與「弱」、「殘」劃上等號，全民應重新思考高齡的價值，使其成為未來新經濟發展的主角之一。

1. 國際趨勢交流平台

我們自2017年起，與社會企業銀享全球策劃舉辦「銀浪新創力國際週-亞太高峰會」，邀請國內外產、官、學界齊聚交流，包含美國、荷蘭、澳洲、比利時、亞太地區等國及台灣在地專家，分享各國從「老後照顧」到「預防健康管理」，以及從「再造高齡價值」到「銀髮創新」的經驗，導入包括創新的照顧模式或高齡健康自主生活方式等國際高齡新觀念。從2019年開始，台灣人壽莊中慶總經理與國內外重量級產、官、學專家共同擔任康健雜誌「VISION 2025高齡國際趨勢論壇」講者，針對台灣高齡問題提出各項分析策略。2020年分享「長壽風險下的避險策略及退休的財務準備」，協助民眾超前部署，安心迎接高齡未來。

2. 「新」視角解決「老」問題

台灣人壽聯手社會企業銀享全球，共同策劃「史丹福長壽中心設計競賽亞洲區大賽」，鼓勵台灣年輕人與高齡者跨代組隊。透過年輕人的創意，運用新技術與新科技，再加上長輩的經驗傳承與專業，共同設計高齡創意方案，用「新」視角解決「老」問題。

自2017年起，連續舉辦四屆的亞洲區大賽，吸引將近千位來自台灣、大陸、韓國、香港、馬來西亞及越南等地的團隊，依美國史丹福長壽中心所訂定之全球競賽主題及規則，設計適合高齡或全齡的作品。歷年來共累積近200所學校、超過280個創意作品參賽，競賽提案包含：輔具、桌遊、理財工具及音樂治療等。經書面評選後，「青世代」團隊於決賽以英文簡報向評審團提案，並由7位「銀世代」代表現場給予回饋。



1 連結史丹福長壽中心設計競賽全球大賽

2017-2020連續4年

2 青銀跨代工作坊

- 共約200所學校，累積逾280件作品。
- 台灣共有4件作品入圍史丹福全球大賽決賽，其中1件獲全球第3名。

3 業師輔導提供實務經驗

4 獎助學生赴美交流

亞洲區大賽獲勝團隊由台灣人壽支持赴美參加全球大賽，讓台灣的高齡創意站上國際舞台，並以設計競賽帶動年輕人對高齡產業的重視。2018年特別加碼「台灣人壽特別獎」，補助入圍全球大賽的亞洲區團隊，持續改良作品，讓創意更接近地氣，讓設計夢想落地成真。

連續四屆共成功推動四件創新提案進入全球大賽，其中，由台灣人壽擔任業師輔導的「枕頭戰-我要我們憶起玩」提案，與美國史丹福大學及柏克萊大學共同躋身前三名，獲全球大賽第三名，更受邀於國際性研討會上分享應用。2020年以「疫後曙光！設計新世界」作為競賽主題，共匯集37個國家、223件作品，亞洲區大賽優勝團隊成功大學所設計的「後疫情，新健康：智慧健促服務系統」亦入圍前8強，於2021年4月參加全球大賽。

二、促進高齡健康自主

1. 推動家庭健走，祖孫三代連續9年不間斷

我們已連續9年推動「祖孫三代家庭健走活動」，以短程3公里，適合全家的健走為主，並於活動現場配置符合各世代家庭成員體能的遊戲及活動，鼓勵民眾帶著全家老小走出戶外，支持長輩自主維持健康的習慣。

2020年因應新冠肺炎疫情衝擊，第9屆活動改以「祖孫三代相約2021來健走」FB活動進行，透過分享家庭出遊攻略、專家教你如何準備長輩愛吃的料理食譜、祖孫交換身份體驗不同的時代娛樂，以及拍攝不同特色的家族影片，展現家庭支持的力量。和長輩一起分享生活樂趣，一起健走，創造家人間珍貴的回憶，累積家裡最無價的幸福存摺。



2. 不老棒球

為使長輩養成自主健康習慣，提升定期運動意願，台灣人壽於2019年支持弘道老人福利基金會推動「不老棒球聯盟」，鼓勵全台熱愛打棒球的長輩組隊加入。棒球是少數能讓一群長輩共同參加的團體型競技球類運動，兼具維持健

康身體、建立定期運動習慣、保持社交互動生活，以及培養團體合作等優點。截至2019年止，全台已有16支球隊，562位球員登錄，平均年齡高達63歲，其中有13位長輩超過80歲。

3. 高齡公益講座

為讓家庭照顧者感受社會支持的力量，了解自己不是孤獨的，而有一群夥伴共同在長期照顧的漫漫長路上努力，台灣人壽近年來舉辦多場講座，期盼照顧者在照顧家人的同時，也別忘記照顧自己，維持身體和心理健康：

講題	講者	說明	參與人數及成效
「陪伴家庭照顧者」系列講座	家庭照顧者、人氣作家：張曼娟 精神科醫師、人氣作家：鄧惠文 營養學博士：劉博仁 強肌力教主：彭淑美	為讓家庭照顧者感受到社會支持的力量，期盼照顧者在照顧家人同時，也別忘記要照顧自己。	參與人數：492人 成效： 「用陪伴說愛」講座整體滿意度84% 「陪你到以後」講座整體滿意度93%
「為熟齡人生圓夢」系列講座	前衛生署署長：葉金川 精神科醫師、人氣作家：鄧惠文	面臨平均餘命提高，將有更長的退休生活要過，邀請講者分享親身經歷，如何讓自己健康的老且老有所用，為民眾帶來正面能量。	參與人數：424人 成效： 98%對活動整體感到滿意 92%認為對工作及生活有幫助
「最佳的照顧就是不用照顧」家庭照顧者講座	畢嘉士基金會執行長：周文珍 職能治療師：王志元 社會企業銀享全球營運長：鄭文琪	提醒社會大眾「復能」成功的關鍵之一為家屬。邀請畢嘉士基金會分享復能新觀念，重新定義「對的照顧」或「好的照顧」，協助失能長輩重拾自立生活的希望。	參與人數：51人 成效： 100%認為對如何重現長輩居家自立生活能力有幫助 98%認為對生活復能概念與資源運用有幫助

三、台灣高齡社會退休生態觀察指標

自2016年起，我們持續關注民眾退休之經濟安全、健康醫療準備與空巢社交生活等退休生態，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」，呼籲民眾重視退休財源保障與準備意識。於2020年建置全台灣退休民眾之退休金財源、長期照顧與醫療信心度及充裕度，以及生活滿意度之評比指標，並將持續未來5年進行指標差異結果發布。「2020台灣高齡社會退休生態觀察指標」調查發現，民眾啟動退休準備意願的年齡提前至37.87歲，凸顯年輕化之現象，較2019年調查結果提早5.42年，準備期從15年延長至21年，民眾對於「退休靠自己」的認同度加深，退休理財與規劃的行為變得更加積極。



8.2 其他社會關懷

台灣人壽除了以「高齡公益」作為社會參與推動的主力之外，亦發揮保險業核心價值，推廣創新、多元的社會服務專案，落實普惠金融，因應社會需求提供民眾基本的保險保障。同時，支持棒球體育發展，促進全民運動的健康風氣。

一、推廣微型保險，提升民眾保障

台灣人壽呼應政府弱勢保險安全網政策，於2014年推出業界最齊全的微型個人型及微型團體型保險商品。藉由捐贈保險費，滿足弱勢民眾個人、家庭及團體需求。累計承保保戶超過16.6萬人次，累計保額逾新台幣350億元。2020年榮獲金管會微型保險推廣競賽5大獎項，是獲獎數最多的保險業者。

二、落實體育公益，支持棒球

台灣人壽長期推動棒球文化，支持臺中市城市棒球隊營運經費，連結臺中市政府和母公司中信金控推廣棒球運動之理念，落實體育公益，以帶動城市運動風氣，為台灣培育優秀棒球選手，並增進全民身心健康。已連續多年獲得體育推手獎的肯定。

多元的人才發展附錄

一、依性別及勞雇合約分類的內勤員工總數

年度		2020年	2019年	2018年
非定期員工	女性	1,134	1,131	1,236
	男性	725	701	696
定期或臨時合約員工	女性	2	2	2
	男性	1	1	2

註：非定期合約員工係指沒有期限，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係指有期限，契約到期就須離職，無法繼續工作，除非雇主願意續約。

二、多元化職場統計

年度		2020年	2019年	2018年
原住民	員工人數	9	9	10
	管理階層人數	0	0	0
身心障礙	員工人數（實際）	13	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

註：管理階層係指科長級（含）以上負責監督管理職責之主管。

台灣人壽公會參與情形

類別	公協會名稱
產業及公司治理	中華民國人壽保險商業同業公會
	中華民國保險學會
	中華民國風險管理學會
	中華民國核能保險聯合會
	中華民國退休基金協會
	中華民國產物保險核保學會
	中華民國產物保險商業同業公會
	中華民國精算學會
	中華保險服務協會
	中華徵信所
	台北市租賃商業同業公會
	台灣保險法學會
	台灣風險與保險學會
	台灣能源技術服務產業發展協會
	台灣理財顧問認證協會
台灣集中保管結算所	

類別	公協會名稱
產業及公司治理	社團法人台灣銀髮產業協會
	社團法人亞太公私合夥建設（PPP）發展協會
	財團法人工程保險協進會
	財團法人住宅地震保險基金
	財團法人汽車交通事故特別補償基金
	財團法人金融消費評議中心
	財團法人金融聯合徵信中心
	財團法人保險安定基金
	財團法人保險事業發展中心
公司治理	中華民國內部稽核協會
	中華民國金融治理與法令遵循協會
	中華民國電腦稽核協會
	財團法人金融法制暨犯罪防制中心
科技創新與資訊安全	台灣金融科技協會
	金融資安資訊分享與分析中心

GRI 準則對照表

GRI 102：一般揭露 2016

揭露項目	描述	參考章節	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	14-15	
	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			
	102-9 供應鏈	7.2 永續供應鏈	78-79	
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	7.2 永續供應鏈		無重大改變
	102-11 預警原則或方針	3.2 風險管理	29-34	
	102-12 外部倡議	關於本報告書	1	
	策略	102-13 公協會的會員資格	附錄 台灣人壽協會參與情形	88
董事長的話			4-5	
倫理與誠信	102-14 決策者的聲明	總經理的話	6-7	
		3.1 公司治理與誠信經營	26-29	
治理	102-16 價值、原則、標準和行為規範	永續策略	8-9	
		3.1 公司治理與誠信經營	26-29	
利害關係人溝通	102-40 利害關係人團體	2.2 利害關係人溝通	20	
	102-41 團體協約	6.2 友善健康職場	69	
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	2.1 重大性分析	18-19	
	102-43 與利害關係人溝通的方針	2.2 利害關係人溝通	20	
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	2.2 利害關係人溝通	20	
	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	
	102-47 重大主題表列	2.1 重大性分析	18-19	
	102-48 資訊重編			本公司首次出版企業社會責任報告書，未有資訊重編
	102-49 報導改變			本公司首次出版企業社會責任報告書，未有報導改變
	102-50 報導期間	關於本報告書	1	
	102-51 上一次報告書的日期			本公司首次出版企業社會責任報告書
	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 GRI 準則對照表	89-91		
102-56 外部保證/確信	附錄 有限確信報告	94-97		

重大主題 – 經營績效

揭露項目	描述	參考章節	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	32-34
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 – 公司治理與誠信經營

揭露項目	描述	參考章節	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 公司治理與誠信經營	29
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 公司治理與誠信經營	26
	103-3	管理方針的評估		

重大主題 – 整合性風險管理

揭露項目	描述	參考章節	頁碼	備註
管理方針	103-2	管理方針及其要素	3.2 風險管理	29
	103-3	管理方針的評估		

重大主題 – 資訊安全與客戶隱私

揭露項目	描述	參考章節	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	35
	103-3	管理方針的評估		

重大主題 – 法規遵循與因應

揭露項目	描述	參考章節	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	37
管理方針	103-2	管理方針及其要素	3.4 法令遵循	36
	103-3	管理方針的評估		

重大主題 – 金融科技應用

揭露項目	描述	參考章節	頁碼	備註
管理方針	103-2	管理方針及其要素	4.2 數位金融	45
	103-3	管理方針的評估		

重大主題 – 責任投資與融資

揭露項目	描述	參考章節	頁碼	備註
GRI G4	FS10	報告編撰組織投資組合中與其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	55
	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	59-61
管理方針	103-2	管理方針及其要素	5.2 責任投資	54
	103-3	管理方針的評估		

重大主題 – 大規模傳染病因應

揭露項目	描述	參考章節	頁碼	備註
管理方針	103-2	管理方針及其要素	2.3 迅速啟動 COVID-19 防疫機制	21
	103-3	管理方針的評估		

重大主題 – 客權維護與服務品質

揭露項目	描述	參考章節	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之事件		無此情事
管理方針	103-2	管理方針及其要素	4.1 公平待客	40
	103-3	管理方針的評估		

重大主題 – 可負擔且易取得的商品與服務

揭露項目	描述	參考章節	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	47-49
管理方針	103-2	管理方針及其要素		
	103-3	管理方針的評估		

重大主題 – 員工權益與福利

揭露項目	描述	參考章節	頁碼	備註
勞僱關係	401-1	新進員工和離職員工	6.1 人才吸引與培育	65
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.1 人才吸引與培育	66-67
	401-3	育嬰假	6.2 友善健康職場	71
員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	3.1 公司治理與誠信經營	27
			6.1 人才吸引與培育	64
不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動		無此情事
管理方針	103-2	管理方針及其要素	6.1 人才吸引與培育	66
	103-3	管理方針的評估		

SASB保險業揭露對照表

主題	SASB指標	揭露章節	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 附錄 SASB保險業揭露對照表	2020年因客戶之產品相關行銷和溝通經法院和解之案件及改善措施 <table border="1"> <thead> <tr> <th>事由</th> <th>改善措施</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020年台灣人壽有乙件「因客戶之產品相關行銷和溝通」經法院和解之案件，給付新台幣880,000元，與保戶達成和解。</td> <td>本公司將加強業務員教育訓練，要求業務員確實依規定執行招攬作業，並於核保時確實檢視招攬過程符合法令，及投保之保險符合保戶需求。</td> </tr> </tbody> </table>	事由	改善措施	2020年台灣人壽有乙件「因客戶之產品相關行銷和溝通」經法院和解之案件，給付新台幣880,000元，與保戶達成和解。	本公司將加強業務員教育訓練，要求業務員確實依規定執行招攬作業，並於核保時確實檢視招攬過程符合法令，及投保之保險符合保戶需求。									
	事由	改善措施														
	2020年台灣人壽有乙件「因客戶之產品相關行銷和溝通」經法院和解之案件，給付新台幣880,000元，與保戶達成和解。	本公司將加強業務員教育訓練，要求業務員確實依規定執行招攬作業，並於核保時確實檢視招攬過程符合法令，及投保之保險符合保戶需求。														
	FN-IN270a.2	抱怨與投訴成案比例	第4章 貼心的客戶服務	-												
FN-IN270a.3	客戶保留比例	附錄 SASB保險業揭露對照表	台灣人壽2020年客戶保留比例為97.50%。 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 貼心的客戶服務	-													
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 盡職治理與責任投資													
	FN-IN-410a.2	描述ESG投資管理流程與策略	第5章 盡職治理與責任投資													
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3章 透明的公司治理													
	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 貼心的客戶服務													
環境風險暴露	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 SASB保險業揭露對照表													
	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 SASB保險業揭露對照表													
	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 透明的公司治理													
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暴險金額 (2) 中央結算機構公布之可接受抵押品公允價值 (3) 中央結算之衍生商品暴險金額	詳見109年度(2020年)													
	FN-IN-550a.2	總證券抵押品公允價值	附錄 SASB保險業揭露對照表													
	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 透明的公司治理													
活動指標	FN-IN-000.A	有效保單數量： (1) 財產與災害險 (Property & Casualty) (2) 壽險 (Life)	附錄 SASB保險業揭露對照表													
				<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">有效保單數量</th> </tr> <tr> <th></th> <th>2020年</th> <th>2019年</th> <th>2018年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.財產與災害險 (Property & Casualty)</td> <td>612,845</td> <td>739,807</td> <td>768,212</td> </tr> <tr> <td>2.壽險 (Life)</td> <td>3,798,271</td> <td>3,510,246</td> <td>3,195,160</td> </tr> </tbody> </table>	有效保單數量					2020年	2019年	2018年	1.財產與災害險 (Property & Casualty)	612,845	739,807	768,212
有效保單數量																
	2020年	2019年	2018年													
1.財產與災害險 (Property & Casualty)	612,845	739,807	768,212													
2.壽險 (Life)	3,798,271	3,510,246	3,195,160													



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 2020 年企業社會責任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 2020 年企業社會責任報告書，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」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 GRI 準則之整體情況，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保險報告書，確認其與本事務所取得關於 GRI 準則整體履行情況之瞭解一致。



三、先天限制

因台灣人壽 2020 年企業社會責任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：

傅文



民國一〇年五月二十五日



附件一：

編號	內文標題	確信資訊	適用基準																																																							
1	3.2 風險管理	子公司中信產險在 2020 年推出與氣候變遷相關之保險商品，淨保費收入為 784,524 元。	簽單淨保費收入金額																																																							
2	4.3 ESG 保險商品	<p>微型保單歷年累計承保金額</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020 年</th> <th>2019 年</th> <th>2018 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>累計承保金額：</td> <td>350.5 億元</td> <td>230.3 億元</td> <td>151.0 億元</td> </tr> </tbody> </table>		2020 年	2019 年	2018 年	累計承保金額：	350.5 億元	230.3 億元	151.0 億元	微型保單承保金額																																															
	2020 年	2019 年	2018 年																																																							
累計承保金額：	350.5 億元	230.3 億元	151.0 億元																																																							
3	5.2 責任投資	2020 年 5 月 19 日至 2020 年 12 月 31 日期間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 185。	新增之交易標的及交易對手數量																																																							
4	5.3 責任投資成效	<p>2020 年投資資產類別</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>資產類別</th> <th>成本金額(新台幣千元)</th> <th>比例</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>現金與短期</td> <td>96,333,612</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>擔保放款</td> <td>27,430,215</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>不動產</td> <td>85,779,137</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>保單貸款 (含外幣保單貸款)</td> <td>25,342,125</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>債券</td> <td>1,349,590,738</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>結構式商品</td> <td>23,825,720</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>基金</td> <td>177,494,100</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>股票</td> <td>153,053,389</td> <td>8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>歷年永續主題投資金額(單位：新台幣千元)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>投資種類</th> <th>2020 年</th> <th>2019 年</th> <th>2018 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">累計核准 金額</td> <td>永續債(國內)</td> <td>7,199,999</td> <td>2,300,000</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>永續債(國外)</td> <td>9,282,279</td> <td>11,087,499</td> <td>12,388,817</td> </tr> <tr> <td>股權及基金投資</td> <td>9,543,694</td> <td>5,748,875</td> <td>2,198,875</td> </tr> <tr> <td></td> <td>融資</td> <td>16,459,062</td> <td>12,959,062</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td>總計</td> <td>42,485,034</td> <td>32,095,436</td> <td>14,587,692</td> </tr> </tbody> </table>	資產類別	成本金額(新台幣千元)	比例	現金與短期	96,333,612	5%	擔保放款	27,430,215	1%	不動產	85,779,137	5%	保單貸款 (含外幣保單貸款)	25,342,125	1%	債券	1,349,590,738	70%	結構式商品	23,825,720	1%	基金	177,494,100	9%	股票	153,053,389	8%	項目	投資種類	2020 年	2019 年	2018 年	累計核准 金額	永續債(國內)	7,199,999	2,300,000	-	永續債(國外)	9,282,279	11,087,499	12,388,817	股權及基金投資	9,543,694	5,748,875	2,198,875		融資	16,459,062	12,959,062	-		總計	42,485,034	32,095,436	14,587,692	<p>1. 2020 年投資資產類別：各項資產類別 2020 年 12 月底投資成本金額及其投資成本佔總投資成本之比例</p> <p>2. 歷年永續主題投資金額：累計核准投資於永續發展領域之金額</p>
資產類別	成本金額(新台幣千元)	比例																																																								
現金與短期	96,333,612	5%																																																								
擔保放款	27,430,215	1%																																																								
不動產	85,779,137	5%																																																								
保單貸款 (含外幣保單貸款)	25,342,125	1%																																																								
債券	1,349,590,738	70%																																																								
結構式商品	23,825,720	1%																																																								
基金	177,494,100	9%																																																								
股票	153,053,389	8%																																																								
項目	投資種類	2020 年	2019 年	2018 年																																																						
累計核准 金額	永續債(國內)	7,199,999	2,300,000	-																																																						
	永續債(國外)	9,282,279	11,087,499	12,388,817																																																						
	股權及基金投資	9,543,694	5,748,875	2,198,875																																																						
	融資	16,459,062	12,959,062	-																																																						
	總計	42,485,034	32,095,436	14,587,692																																																						



編號	內文標題	確信資訊	適用基準
5	8.1 高齡公益	2020 年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」	產學合作調查研究次數
6	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	2020 年客戶保留比例為 97.50%。	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
7	附錄 SASB 保險業揭露對照表 環境風險曝露	<p>子公司中信產險因氣候相關之自然災害引起的最大可能損失計算如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> 「迴歸期 20 年」之損失金額為 96.02 百萬元，非比例性再保合約的風險抵減額度為 46.02 百萬元，淨自留損失總額為 50 百萬元；「迴歸期 50 年」之損失金額為 188.79 百萬元，非比例性再保合約的風險抵減額度為 138.79 百萬元，淨自留損失總額為 50 百萬元；「迴歸期 100 年」之損失金額為 294.33 百萬元，非比例性再保合約的風險抵減額度為 244.33 百萬元，淨自留損失總額為 50 百萬元；「迴歸期 200 年」之損失金額為 306.20 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 百萬元。 以保險事業發展中心發布之「保險業計算自有資本及風險資本之範圍及計算公式之天災計算公式」計算資料區間 108 年 10 月 1 日至 109 年 9 月 30 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 	
8	附錄 SASB 保險業揭露對照表 系統性風險管理	總證券抵押品公允價值為新台幣 6,344,662,520 元。	保管銀行提供之總證券抵押品公允價值



本報告書採用FSC™環保認證紙張及改善地球生態環境的環保大豆油墨印製。



中國信託金控

台灣人壽