



# 2022

## 台灣人壽永續報告書

Taiwan Life Sustainability 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 準則（GRI Standards）報導，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，並參考國際永續準則理事會（International Sustainability Standards Board，簡稱 ISSB）所發布之永續揭露準則第 S1 及 S2 號草案之揭露準則，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 2023 年 6 月第 3 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 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。部份內容若涵蓋 2022 年 1 月 1 日之前，或 2022 年 12 月 31 日之後資訊，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（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 8 項報導原則：準確性、平衡性、清晰性、可比較性、完整性、永續性的脈絡、時效性、可驗證性進行編製，依內部永續報告書管理制度，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，確信報告附於本報告書附錄。

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 3000 號 「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」	勤業眾信聯合會計師事務所（Deloitte）
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 ISO 27701 隱私資訊管理標準認證 BS 10012 個人資料管理系統	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
- 台灣人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



<b>01 關於台灣人壽</b>	<b>13</b>
1.1 策略與布局	14
1.2 經營績效	15
<b>02 利害關係人與重大性</b>	<b>17</b>
2.1 利害關係人溝通	18
2.2 重大性分析	20
<b>03 誠信治理</b>	<b>23</b>
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	40
3.4 法令遵循	43
<b>04 客戶關懷與永續保險</b>	<b>45</b>
4.1 公平待客	46
4.2 數位金融	52
4.3 ESG 保險商品	55

<b>05 責任投資與盡職治理</b>	<b>61</b>
5.1 盡職治理政策	62
5.2 責任投資	65
5.3 責任投資成效	68
5.4 議合與投票管理	71
<b>06 多元的人才發展</b>	<b>79</b>
6.1 人才吸引與培育	80
6.2 員工權益與職場健康	85
<b>07 永續的環境承諾</b>	<b>89</b>
7.1 綠色營運	90
7.2 永續供應鏈	93



<b>08 共融社會</b>	<b>95</b>
----------------	-----------

## 附錄

公協會及外部組織參與情況	99
員工福利總覽	99
GRI 準則對照表	99
SASB 保險業揭露對照表	102
IFRS 永續揭露準則第 S1 及 S2 號對照表	103
會計師獨立確信報告	105

# LETTER FROM THE CHAIRMAN

## 董事長的話



**2022** 年是動盪的一年，從年初的俄烏戰爭開打，影響全球糧食及能源供給，全球通膨促使各國為穩定物價，採取緊縮性貨幣政策，造成金融市場劇烈變化；導致整個壽險產業，全年獲利遠不如預期。

台灣人壽 2022 年受子公司產險防疫險理賠影響，致稅後虧損，若排除產險影響，獲利相較前一年仍衰退，主因受市場升息及股市下跌影響致獲利動能減緩，但獲利衰退幅度小於主要同業。台灣人壽將持續累積公司長期價值，提升公司穩定獲利，加強風險控管，以達成永續經營目標。

在公司持續擴張壯大之際，台灣人壽將從商品設計、風險控管、流程優化三構面，不斷加強公司的風險辨識及管理能力，在創造公司競爭優勢時，也將強化對子公司的監督管理，平衡公司風險資本與投資報酬率，擬定最適投資配置，讓台灣人壽穩健成長，提升長期價值。

身為台灣第一家壽險公司，我們審視自己、提醒自己企業經營的初心。保險是以人為核心的行業，發展金融保險科技、開發創新線上服務的數位轉型過程中，台灣人壽傾聽客戶聲音，以客戶為中心，透過各單位的專業、團隊合作，以更貼近需求的產品、完善的服務打造客戶全旅程最佳體驗，在持續精進的同時，將永續保險思維與公平待客精神整合到日常作業中。

金融業更是推動氣候、引領產業低碳轉型的關鍵，2017 年經濟合作暨發展組織 (Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD) 便有研究報告指出，實現巴黎協議全球升溫不超過 2°C 的目標，需要各國提出積極的低碳轉型計畫，金融機構更應積極發展綠色金融，共同管理氣候風險。2021 年，格拉斯哥淨零金融聯盟 (Glasgow Financial Alliance for Net Zero, GFANZ) 的成立，更展現國際金融業者在氣候議題上的當責、推動氣候金融的企圖心。

身為台灣領先的保險業者之一，我們更要善加運用金融影響力，台灣人壽自願遵循聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 及責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)，接軌母公司中信金控的永續策略及「TRUST」永續承諾，以永續發展雙主軸 - 「發展社會影響力」與「達成低碳轉型和責任營運」，透過「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，擘劃出永續發展藍圖。我們更致力於實踐國發會「台灣 2050 淨零排放路徑」，並接軌金管會「綠色金融行動方案 3.0」擴大投資低碳綠能產業，為能源轉型、產業轉型而努力，發揮資金影響力，戮力促進低碳轉型及永續變革，更積極進行議合，落實投資盡職治理之責，與利害關係人共創價值。

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，我們要守護客戶代所託，攜手創造永續的環境與社會。

台灣人壽保險股份有限公司  
董事長

# LETTER FROM THE PRESIDENT

## 總經理的話



**台灣人壽** 成立邁入 75 週年，然而 2022 年台灣人壽面臨很大的打擊，除受子公司中信產險防疫險理賠影響，也面臨投資市場升息及股市下跌因素致獲利動能減緩，這也是我們 10 年來第一次虧損，隨著投資環境仍持續波動，2023 年是關鍵的一年，我們透過團隊合作，內外勤同仁齊心「Fighting」，迎向困境積極奮戰、迎接挑戰團結奮鬥，未來台灣人壽將持續以長期穩健獲利為目標。

在業務發展面，台灣人壽強調以客戶為中心，致力發展數位金融服務，開發數位銷售工具，提供客戶專業有感服務，並持續追蹤客戶回饋及優化各旅程接點的體驗，打造業界最佳流程，以提升客戶滿意及推薦度；同時積極推動無紙化，善盡企業落實永續環境的社會責任。於商品面，著重客戶需求、結合高齡弱體健康議題，鼓勵保戶健康管理，提升國人健康力，提供特定族群專屬保障，進而全方位的滿足國人保障需求。

因應 2026 年台灣保險業的財務報表及監理報表要同步接軌國際財務報導準則第 17 號 (International Financial Reporting Standards 17, 簡稱 IFRS 17) 及新一代清償能力制度，台灣人壽持續進行準備接軌相關工作，並逐步調整商品銷售策略以降低接軌之衝擊。此外，本公司因應市場環境、法規變化及國際趨勢，擬定最適營運及投資策略，累積公司長期價值，並持續精進客戶體驗機制，以數位串聯整合銷售及服務，成為體質最穩健、客戶最推薦的保險公司。

落實永續發展方面，台灣人壽從 ESG (Environmental 環境保護、Social 社會責任、Governance 公司治理) 三個面向大步展開。於治理面，台灣人壽與母公司中信金控，共同建構氣候治理的管理框架，召開 TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱 TCFD) 高階管理會議，建立投融资氣候風險限額評估機制，制定氣候變遷風險胃納聲明及管理指標；在環境面，為持續降低高碳排產業部位的比重，我們訂定相關標準，積極追蹤持有部位的碳排放量；社會面，我們梳理所發行的保險商品，期許以具永續性的商品覆蓋更多群體，讓更多人受益，進而落實普惠金融。

台灣人壽在永續金融領域的投入，更在 2022 年一舉獲得深受肯定的佳績，榮獲國際知名財經媒體《財資》(The Asset) 雜誌 3A 永續基礎建設大獎 (Triple A Sustainable Infrastructure Awards) 評選「亞太年度最佳投資機構 - 保險公司」(Institutional Investor of the Year- Insurance, Asia-Pacific)、 「全球年度最佳再生能源專案併購融資」(Renewable Energy M&A Deal of the year, Global) 及「臺灣年度最佳再生能源專案併購融資」(Renewable Energy M&A Deal of the year, Taiwan)；而在台灣永續投資獎方面榮獲「機構影響力類壽險組」績優及「個案影響力類 - 影響力投資」銀級。

永續有溫度的保險服務，在人生的各個階段常相左右，然台灣人壽更期許自己與員工、保戶、投資對象、政府機關、供應商及整體社會共同扶持，從「發展社會影響力」與「達成低碳轉型和責任營運」永續雙軌上持續推進，做大家最信賴的終身夥伴，持續創造並擴大社會影響力，開展充滿希望的下一個世代。

未來 台壽永續，永續有你！

台灣人壽保險股份有限公司  
總經理

莊中慶

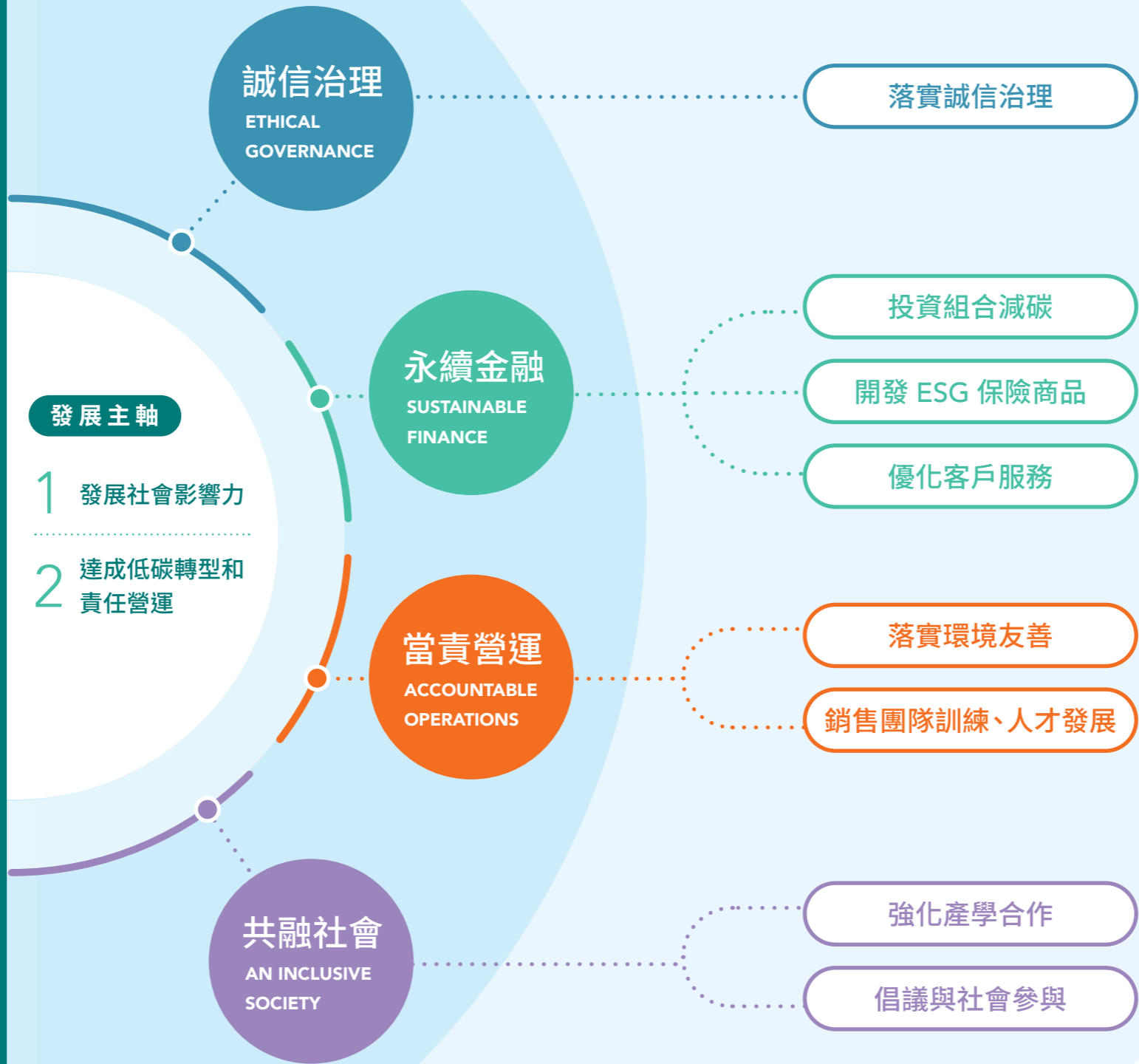
# 永續治理

台灣人壽的永續藍圖係以雙主軸「發展社會影響力」與「達成低碳轉型和責任營運」為基石，完整且精準地聚焦保險業的永續核心價值，並以「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，制定永續發展重點項目及關鍵績效指標。

因應國際永續發展趨勢以及國內主管機關針對經濟、環境及社會而推動的永續相關政策，追蹤與管理各項永續作為，台灣人壽秉持為保戶、員工、股東、投資對象及社會大眾創造長期利益的決心，呼應並連結聯合國永續發展目標 (UN Sustainable Development Goals, SDGs)，且積極回應政府政策推行，並持續參與在環境、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



### 發展主軸

- 1 發展社會影響力
- 2 達成低碳轉型和責任營運

**誠信治理**  
ETHICAL GOVERNANCE

落實誠信治理

**永續金融**  
SUSTAINABLE FINANCE

投資組合減碳

開發 ESG 保險商品

優化客戶服務

**當責營運**  
ACCOUNTABLE OPERATIONS

落實環境友善

銷售團隊訓練、人才發展

**共融社會**  
AN INCLUSIVE SOCIETY

強化產學合作

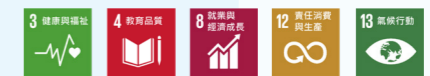
倡議與社會參與



- 完成氣候風險額度調整機制，未來交易額度依此機制核予
- 發布「2021 年盡職治理與責任投資報告」，2022 年獲機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單
- 發布「2021 年永續報告」，獲得永續報告書獎—金融及保險業—銀獎
- 修訂政策呼應低碳轉型及永續趨勢、回應主管機關：永續發展實務守則、公平待客政策



- 完成公司 SBTi 投資家數盤點，增加 10% SBTi 投資家數
- 提升投資型商品 ESG 主題標的占比，2022 年 12 月 AUM 占比已達 9.84%
- 開發健康促進商品，推出 5 張外溢保單及 2 張高齡弱勢商品
- 定期進行客戶滿意度調查，平均滿意度達 96%，持續維持良好水準



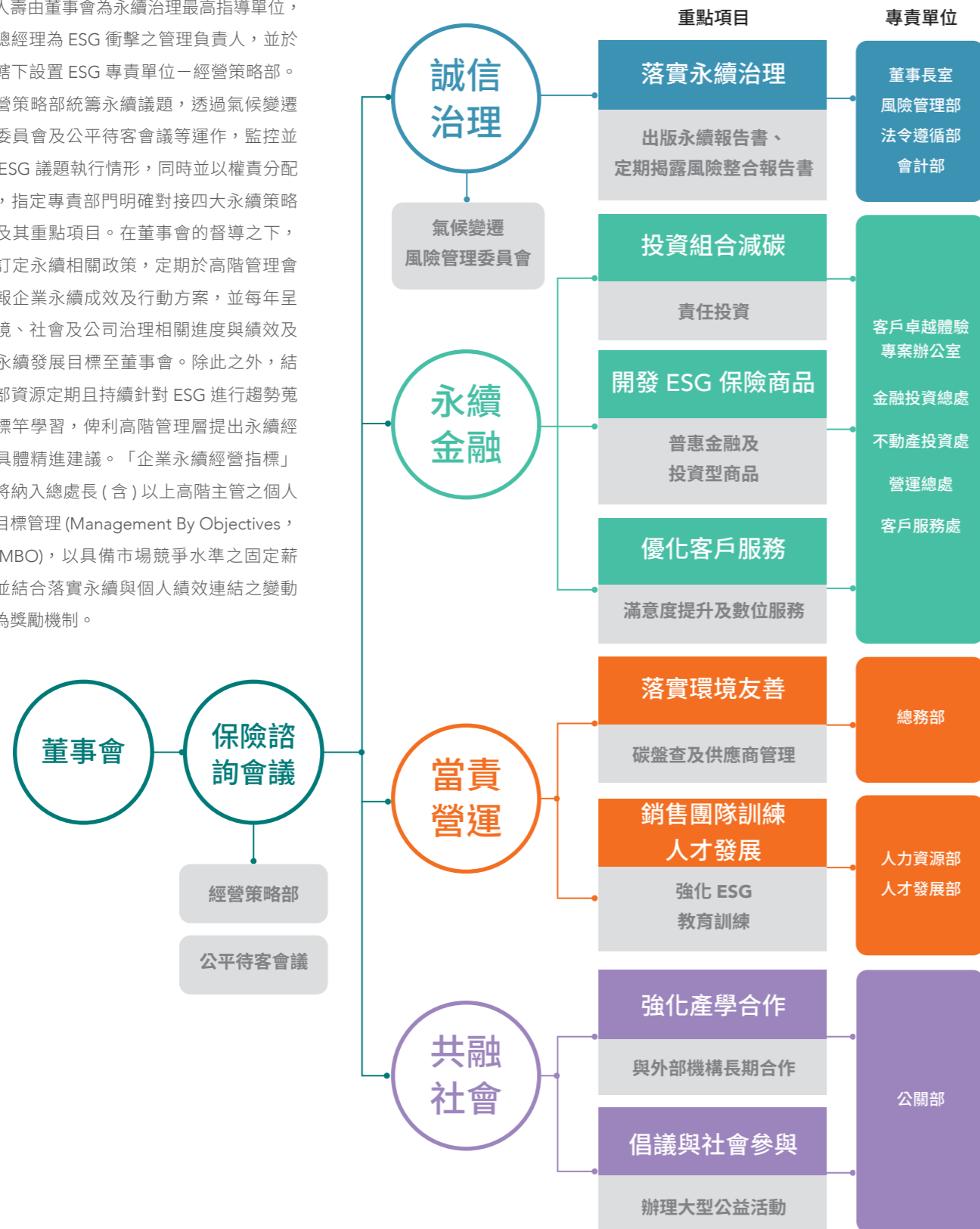
- 15 處據點完成 ISO14064-1 溫室氣體盤查；11 處據點取得 ISO14001、50001 環境及能源管理系統認證；總公司、台中分公司及高雄分公司取得 ISO45001 職安衛管理系統認證
- 為促進在地經濟，在地供應商採購比例為 100%
- 辦理員工 ESG 相關線上教育訓練，完訓率達 100%
- 辦理業務員教育訓練，共開班 255 班次，超越目標 28%



- 與身心障礙聯盟合作，辦理 5 場理財課程及 2 場考照班，79 人次參與、2 位學員考取人身保險證照
- 第 11 屆祖孫三代健走，總觸及 214 萬人，總參與共 6,748 人
- 舉辦「台灣高齡社會退休生態調查暨論壇」、「高齡友善 + 幸福台灣∞」調查暨發布會及「富足第三人生趨勢論壇」，強化產學合作及高齡關懷

## 永續治理架構

台灣人壽由董事會為永續治理最高指導單位，指派總經理為 ESG 衝擊之管理負責人，並於直屬轄下設置 ESG 專責單位—經營策略部。由經營策略部統籌永續議題，透過氣候變遷管理委員會及公平待客會議等運作，監控並督導 ESG 議題執行情形，同時並以權責分配方式，指定專責部門明確對接四大永續策略構面及其重點項目。在董事會的督導之下，我們訂定永續相關政策，定期於高階管理會議呈報企業永續成效及行動方案，並每年呈報環境、社會及公司治理相關進度與績效及未來永續發展目標至董事會。除此之外，結合外部資源定期且持續針對 ESG 進行趨勢蒐研及標竿學習，俾利高階管理層提出永續經營之具體精進建議。「企業永續經營指標」持續將納入總處長(含)以上高階主管之個人年度目標管理(Management By Objectives, 簡稱 MBO)，以具備市場競爭水準之固定薪資，並結合落實永續與個人績效連結之變動薪資為獎勵機制。



## 永續績效亮點

### 治理 Governance

全體董事均積極參與董事會，於會議中充分討論各項議案並提出建議，本年度董事會平均出席率達 **98.16%**。

成立「**氣候變遷風險管理委員會**」，每季定期召開以協助高階管理階層充分發揮監督管理職能，並確保本公司於氣候風險管理遵循主管機關及相關法令規定。

首次委請第三方驗證機構對資訊安全管理國際標準之 **14** 個控制領域及 **114** 個控制措施評估資安治理成熟度，已達成成熟度等級 **4**。



### 環境 Environmental

台灣人壽自有大樓之太陽能板累計發電量為 **92,367** 度，累計減少碳排放量為 **47.01** 公噸。

永續主題投資累計核准金額近 **560** 億元，年成長 **6%**；永續發展債券投資(綠色/社會責任/可持續發展及可持續發展連結債券)累計核准金額達 **25,832,673** 千元。

綠色採購金額逾新台幣 **37,140** 千元，並舉辦年度供應商大會，邀請供應商與台灣人壽一同打造永續供應鏈。



### 社會 Social

招募費用投入上千萬，在人力的招募選用，秉持著母公司中信金控「**We are family**」的品牌精神，視員工如家人，提供具競爭力及完善的薪酬福利與健康的職場環境，吸引業界優秀人才加入。

每年委託第三方市調公司執行 R-NPS (Relation-Net Promoter Score) 淨推薦分數調查，2022 年調查結果，台灣人壽 R-NPS 品牌淨推薦分數首度在 **六大壽險品牌中排名第一**。

MA 儲備幹部計畫，新增保險經管組別，已有 **63** 位 MA 參與，**23** 位已通過計畫並擔任經理職以上職務。



台灣人壽照顧身障弱勢族群基本的保障，2022 年微型保單(個人與團體)累計承保金額為 **57,069,000** 千元。

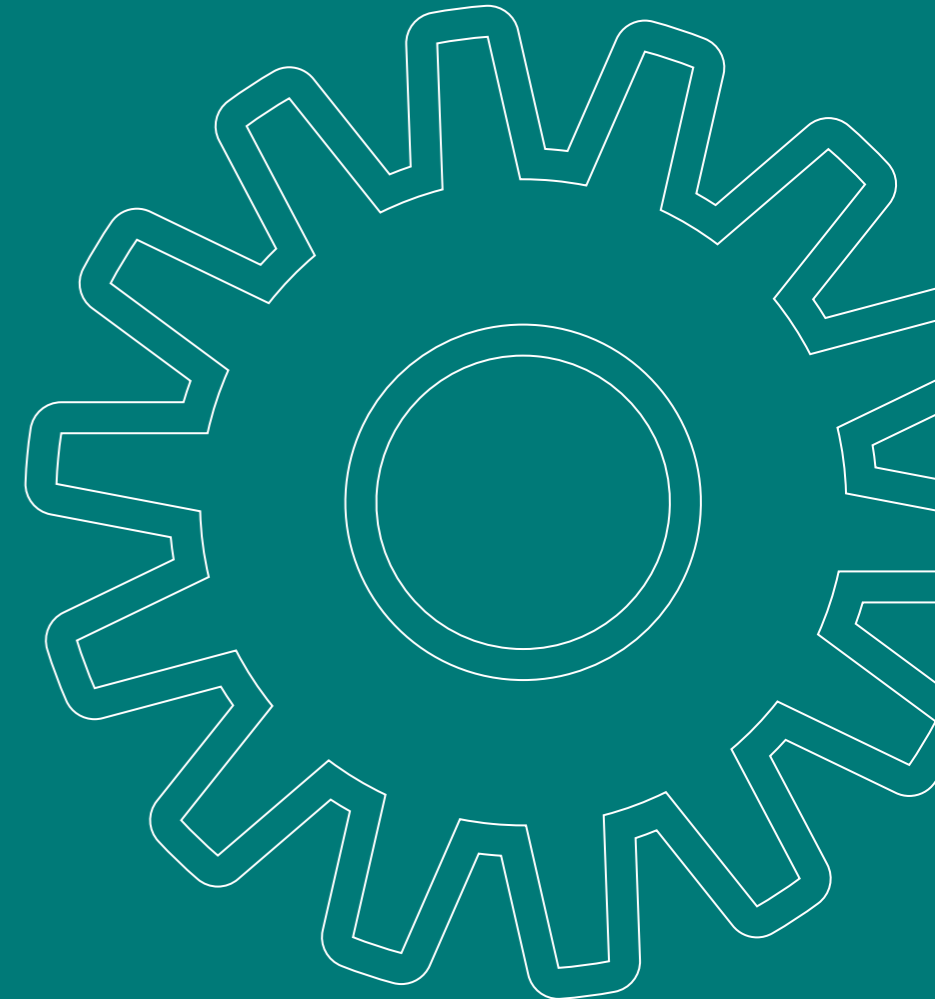


# 榮耀肯定

品牌營運	數位創新	企業永續
<p><b>全球 100 大最有價值保險品牌</b> Brand Finance Insurance 100</p> <p>第 68 名</p>	<p><b>模範保險公司獎</b> Celent Model Insurer Award</p> <p>數據分析及人工智慧獎 Data, Analytics, and AI</p>	<p><b>3A 永續基礎建設大獎</b> The Asset Triple A Sustainable Infrastructure Awards</p> <p>亞太年度最佳投資機構 - 保險公司 Institutional Investor of the Year- Insurance, Asia-Pacific</p> <p>全球年度最佳再生能源專案併購融資 Renewable Energy M&amp;A Deal of the year, Global</p> <p>臺灣年度最佳再生能源專案併購融資 Renewable Energy M&amp;A Deal of the year, Taiwan</p>
<p><b>全球經濟獎</b> Global Economics Awards</p> <p>臺灣最佳壽險公司 Best Life Insurance Company, Taiwan</p>	<p><b>3A 數位大獎</b> The Asset Triple A Digital Awards</p> <p>臺灣最佳數位保險體驗 Best Digital Insurance Experience</p> <p>臺灣最佳行動保險 App Best Mobile Insurance Application</p> <p>臺灣最佳金融 AI 專案 Best Financial Artificial Intelligence Project</p>	<p><b>台北金鵲獎</b> 評審特別獎</p>
<p><b>全球品牌獎</b> Global Brands Awards</p> <p>臺灣最佳壽險品牌 Best Life Insurance Brand, Taiwan</p>	<p><b>全球經濟獎</b> Global Economics Awards</p> <p>臺灣最佳數位客戶服務 Best Customer Services In Digital Insurance, Taiwan</p>	<p><b>PFI Awards 國際專案融資大獎</b></p> <p>亞太年度最佳專案融資 Asia Pacific Deal of the Year</p>
<p><b>全球商業觀點獎</b> Global Business Outlook Awards</p> <p>臺灣最佳壽險公司 Best Life Insurance Company, Taiwan</p>	<p><b>國際財經獎</b> International Finance Awards</p> <p>臺灣最佳數位保險體驗 Best Customer Experience In Digital Insurance, Taiwan</p>	<p><b>亞洲企業社會責任獎</b> Asia Responsible Enterprise Awards</p> <p>社會公益發展獎 Social Empowerment 企業永續報告獎 Corporate Sustainability Reporting</p>
<p><b>國際財經獎</b> International Finance Awards</p> <p>臺灣年度創新壽險公司 Most Innovative Life Insurance Company, Taiwan</p>	<p><b>保險業亞洲獎</b> Insurance Asia Awards</p> <p>臺灣年度理賠創新 Claims Initiative of the Year, Taiwan</p> <p>臺灣年度健康保險服務創新 Health Insurance Initiative of the Year, Taiwan</p>	<p><b>彭博台灣 ESG 主題黑客松大賽</b> 季軍</p>
<p><b>保險業亞洲獎</b> Insurance Asia Awards</p> <p>臺灣年度新保險商品 New Insurance Product of the Year, Taiwan</p>	<p><b>財訊金融獎</b></p> <p>FinTech 創新應用獎身心障礙關懷獎 金融科技保險金質獎</p>	<p><b>保險信望獎</b> 「最佳社會責任獎」優選</p>
<p><b>保險信望獎</b></p> <p>「最佳整合傳播獎」大獎 「最佳通訊處獎壽險組」大獎 「最佳保險專業獎」優選 「最佳通訊處獎」優選 「最佳保險成就獎」優選 「最佳專業顧問獎」優選</p>	<p><b>工商時報數位金融獎</b></p> <p>「數位創新獎」優質獎 「數位普惠獎」優質獎 「數位業務優化獎」優質獎</p>	<p><b>台灣永續投資獎</b> 機構影響力類壽險組 - 績優 個案影響力類 - 影響力投資 - 銀級</p>
		<p><b>亞太暨台灣永續行動獎</b></p> <p>台灣永續行動獎 - 環境永續類銅獎 台灣永續行動獎 - 社會共融類銅獎 亞太永續行動獎 - 社會共融類銅獎</p>
		<p><b>台灣企業永續獎</b> 永續報告書獎 - 金融及保險業 - 銀獎</p>
		<p><b>台北英僑商務協會優良企業貢獻獎</b> Better Business Awards</p> <p>「最佳創新健康福祉獎」優選 Innovation for Wellbeing</p>
		<p><b>體育推手獎</b></p> <p>贊助類 - 金質獎 贊助類 - 長期贊助獎 推展類 - 銅質獎</p>
		<p><b>運動企業認證</b> 運動企業認證</p>
		<p><b>微型保險競賽</b> 身心障礙關懷獎</p>

# ABOUT TAIWAN LIFE INSURANCE

## 1 關於台灣人壽



- 1.1 策略與布局
- 1.2 經營績效

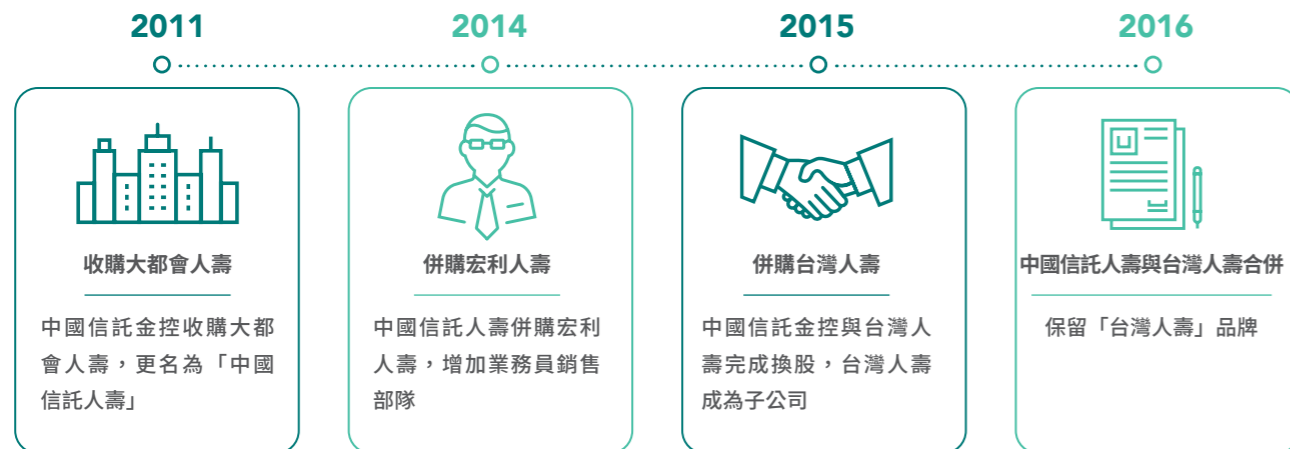
## 關於台灣人壽

台灣人壽於 1947 年成立，為台灣第一家壽險公司，1998 年邁向民營化，2015 年正式成為中國信託金控旗下子公司。台灣人壽憑藉穩健的永續發展策略、多項數位創新服務及卓越品牌影響力，2022 年榮獲 57 項國內外大獎，榮登台灣壽險業之冠。

台灣人壽品牌影響力亦受國際讚譽，不僅 6 度入榜「全球 100 大最有價值保險品牌」，更獲 4 家國際知名財經媒體高度肯定，囊括「臺灣最佳壽險公司」、「臺灣最佳壽險品牌」及「臺灣年度創新壽險公司」殊榮，並長期投入公益關懷，規劃創新、多元公益行動方案，亦推動企業志工服務，鼓勵員工投入公益，已連續 6 年獲得「亞洲企業社會責任獎」的肯定。

為落實政府綠色金融行動方案 3.0，台灣人壽致力建構永續金融生態圈，不僅是亞洲第一家參與離岸風電聯貸的台灣壽險業者，更積極促進產業低碳轉型及永續變革，連續 3 年獲得《The Asset》(財資) 3A 永續基礎建設大獎肯定，2022 年更被評選為「亞太年度最佳投資機構 - 保險公司」，為亞洲唯一獲獎之保險公司。因應數位發展，台灣人壽提供更便捷有溫度的數位金融服務，包含手遊型健康管理「TeamWalk 職場健康管理 APP」、一站式健康自主管理平台「i 健康計畫」，及縮短保險理賠時間的「理賠智能便利前台」，並在疫情期間推出「三刷三免」視訊投保服務，滿足疫情下零接觸的需求，更力推自主健康管理，推出「AI 健康分」APP，結合健保大數據和精準 AI 運算，客製化專屬保險方案，拿下 Celent「模範保險公司獎」中「數據分析及人工智慧大獎」，是台灣唯一獲得該獎項的金融保險機構。

秉持中信金控「We are family」的品牌精神，台灣人壽將積極發揮保險永續影響力，透過投融資及創新商品服務，持續守護和創造永續的環境和社會，期許和所有利害關係人共好，創造共享價值。



### 1.1 策略與布局

為接軌國際財務報導準則第 17 號 (International Financial Reporting Standards 17, 簡稱 IFRS 17) 及新一代清償能力制度，領先業界成立 IFRS 17 委員會及專案小組，採聯合艦隊方式，引進外部國際顧問及廠商，以資產負債管理為核心，擬定最適營運及投資策略，於產品及投資面皆以累積公司長期穩定獲利為核心，厚實自有資本，以最健康體質與最適資本接軌 IFRS17 及新一代清償能力制度。於產品面，台灣人壽因應社會趨勢議題及依客戶生命週期需求開發新商品，滿足客戶全方位的保障需求；於投資面，權衡風險與報酬，落實風險控管，提升穩定獲利。

#### 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：1,946 人，外勤：8,069 人
資產	新台幣 2,159,111,189 千元
負債	新台幣 2,065,545,346 千元
業主權益	新台幣 93,565,843 千元
資本適足率	275%
營運分布 (註)	台灣 114 處，大陸 1 處

註：截至 2023 年 3 月，含分公司、通訊處、國際保險業務分公司及大陸地區 (含港澳) 辦事處 (或聯絡處)。

中信金控為台灣數位金融發展先驅，積極開發創新數位金融服務，台灣人壽運用集團數位發展優勢，進行數位及核心系統雙轉型，打造業務及數據服務中台，支持數位化營運，並提高後台穩定度，以創造最佳營運效能。為提升客戶體驗及因應線上保險需求增加，台灣人壽落實推動以客為尊的卓越客戶體驗轉型專案，成立客戶卓越體驗專責單位多年，運用數位工具串聯整合銷售及服務，如新增「行動身分識別認證 (MID)」服務，優化網路會員註冊申請與強化分級認證機制；推動「智能客服」服務上線，並持續優化，24 小時為客戶回覆保險相關問題；「TeamWalk 職場健康管理 APP」(後簡稱 TeamWalk) 協助數千家企業導入、逾萬名員工參與健走，以遊戲化設計結合健康管理與團險服務；推出「遠距投保服務」之快速且便利的安心投保體驗等功能。

未來，接軌 IFRS17 及新一代清償能力制度將改變經營模式，台灣人壽持續以「成為體質最穩健及客戶最推薦的保險公司」為目標，穩健成長，訂定以下五大發展策略：

- 一、以最健康體質與最適資本接軌 IFRS 17 及新一代清償能力制度；
- 二、創造最佳營運效能，以客戶為中心，打造客戶全旅程最佳體驗，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」，並依「保險業氣候相關風險財務揭露指引」強化氣候風險相關風險之管理與揭露，與母公司中信金控共同達成 2050 年淨零碳排目標；
- 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 2022 年台灣人壽年報「壹、致股東報告書」。

### 1.2 經營績效

2022 年因受子公司中信產險防疫險理賠、美元升息及股市下跌影響，合併稅後虧損 34 億元，若排除子公司中信產險防疫險理賠影響，則衰退幅度小於主要同業。另 2022 年總資產約 2.2 兆元，過去 5 年複合成長率 3%。

為因應接軌 IFRS 17 及新一代清償能力制度，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，銷售價值型商品，提升穩定獲利基礎。2022 年初年度保費 575 億元，較 2021 年衰退 46%，主要因投資型商品受投資市場波動影響，較 2021 年衰退 86%，但傳統型保費較 2022 年成長 13%，外幣商品業界排名第 3，全公司初年度保費業界排名第 5 名；而 2022 年總保費收入為 1,380 億元，業界排名維持第 6。

#### 歷年財務資訊

單位：新台幣千元

	2022 年	2021 年	2020 年
資產總額	2,159,111,189	2,159,359,973	2,067,930,142
營業收入	204,760,808	282,723,773	284,198,809
稅後淨利	(3,406,941)	23,130,827	16,533,596
資產報酬率 (%)	(0.14)	1.12	0.85
權益報酬率 (%)	(2.66)	15.35	12.90
資本適足性 (%)	275	342	309.41

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。

註：若排除子公司中信產險影響，2022 年稅後淨利 159 億元，資產報酬率 0.74%，權益報酬率 12.3%。

## ● 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	2022 年		2021 年		2020 年	
	收入	佔比	收入	佔比	收入	佔比
人壽保險	46,130,227	80.25%	44,383,363	41.62%	49,455,586	55.21%
傷害保險	667,452	1.16%	596,603	0.56%	540,508	0.60%
健康保險	2,528,495	4.40%	2,709,798	2.54%	3,123,446	3.49%
年金保險	8,158,587	14.19%	58,945,118	55.28%	36,453,874	40.70%
合計	57,484,761	100%	106,634,882	100%	89,573,414	100%

## ● 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，台灣人壽遵循永續性報導準則之指引制定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

## 2 利害關係人與重大性

- 2.1 利害關係人溝通
- 2.2 重大性分析

# 利害關係人與重大性

台灣人壽透過重大性分析的 6 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	重要性	溝通議題	溝通管道及頻率	2022 年溝通實績
 員工	台灣人壽視員工為永續發展的重要資產，如何藉由員工傳遞以人為本的精神，並積極回應員工的心聲，是長期經營的關鍵。	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪資獎勵</li> <li>員工福利</li> </ul>	<p><b>每季</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>勞資會議</li> <li>福利委員會</li> </ul> <p><b>即時</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申訴專線、申訴信箱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24 場勞資會議</li> <li>4 場福利委員會</li> </ul>
 客戶	保險的本質是人，即時回應並滿足保戶多元化的需求，持續精進提供令保戶滿意的服務。	<p>保險顧問諮詢服務</p> <p>會員經營 (網路會員 / Line / Teamwalk / Call 卡)</p> <p>高齡退休</p> <p>客戶聲音</p>	<p><b>每月</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>客群商品需求溝通 (EDM)</li> <li>官網網站提供預約服務</li> </ul> <p><b>即時</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>官網數位服務專區介紹</li> <li>保戶網站提供線上服務</li> <li>網路投保網站提供投保服務</li> <li>TeamWalk 提供線上服務</li> </ul> <p><b>不定期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>LINE 官方帳號推播溝通</li> <li>行銷活動溝通 (EDM)</li> <li>線上服務介紹 (EDM)</li> </ul> <p><b>媒體、論壇 / 每年</b></p> <p><b>每日</b></p> <p>客服中心專線 (服務時間: 週一 ~ 週日 08:00 ~ 24:00)、智能客服阿龍、台灣人壽官網我有話要說留言、客戶申訴電話</p> <p><b>不定期</b></p> <p>客戶聲音收集、電話聯繫</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年瀏覽量達 36 萬人次，共 7,767 人預約</li> <li>新增網路會員數 160,956 人，累計達 56 萬人</li> <li>網路投保件數，共計 41,094 件</li> <li>線上契變、理賠及申請件數，共計 97,761 件</li> <li>新增台灣人壽官方 Line 帳號好友數 602,485 人，累計 210 萬人</li> <li>新增 TeamWalk 會員數 7,675 人，累計 11,259 人</li> <li>新增 Call Call 卡會員數 12,423 人，累計 29,644 人</li> <li>舉辦 3 場論壇 / 媒體露出</li> <li>客戶聲音收集 (Voice of Customer) : 1,148 件</li> <li>客戶讚美數: 229 件</li> <li>智能客服阿龍服務人數: 19,198 人 (2022 年 10 月上線)</li> </ul>
 供應商或承攬商	偕同供應商與環境共好，從採購、倡議做起，降低營運過程對環境造成之負面衝擊。	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應鏈 ESG 分享</li> <li>中信金控環境永續政策及相關規範</li> </ul>	<p><b>供應商大會 / 每年一次</b></p>	<p>2022 中信金控供應商大會</p>

利害關係人	重要性	溝通議題	溝通管道及頻率	2022 年溝通實績
 投融資對象	持續與投融資對象議合，確保取得充分且有效之資訊，並達成謀取客戶及股東最大利益目標。	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>社會議題</li> <li>環境保護</li> </ul>	<p><b>不定期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公司拜訪</li> <li>電話拜訪</li> <li>線上會議</li> <li>特定投資對象股東會及董事會</li> <li>履約管理委員會會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>拜訪 7 次被投資對象，討論市政府主持相關專案會議</li> <li>參加 16 次被投資對象及其廠商專案開發會議</li> <li>配合專案進度隨時與投資對象以電話討論執行內容</li> <li>依被投資對象公司章程及相關規定，共召開董事會 23 次、股東會 8 次</li> <li>召開 29 次履約管理委員會，提供投資對象董事長諮詢建議</li> </ul> <p><b>與被投資公司互動實績：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>親自拜訪 135 次</li> <li>線上會議 806 場</li> </ul> <p><b>融資對象互動實績：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>企業融資: 144 次 (平均每戶每季一次)</li> <li>專案融資: 24 次 (平均每戶每季兩次)</li> </ol>
 政府機關	積極支持政府政策及配合相關法規，透過雙向的溝通與合作，共同引領台灣保險產業提升價值並散播社會正能量。	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> </ul>	<p><b>不定期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>參與法人說明會及股東會</li> <li>公司拜訪</li> <li>電話 / 線上會議</li> </ul>	<p>扶助弱勢</p> <p><b>不定期捐贈</b></p> <p>捐贈平溪區公所逾千支快篩試劑，提供獨居長輩及弱勢族群自主防疫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>參與「本國保險業氣候相關財務揭露實務手冊」編撰小組，並協助治理小組完成 TCFD 問卷 (治理面) 初稿之撰擬。</li> <li>參與保險局舉辦之「111 年度保險業公司治理研討會」</li> <li>參與「永續金融評鑑」之評鑑指標修訂與宣導會議</li> </ul>
 股東	穩健的財務績效及有效的風險控管，是股東及投資人關注的議題，亦是台灣人壽的責任。	<ul style="list-style-type: none"> <li>法規遵循</li> <li>提供法令制定諮詢</li> <li>配合法令宣導</li> </ul>	<p><b>不定期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>董事會會務事項</li> <li>公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與保險局 111 年度強化保險業法令遵循研討會</li> <li>不定期參與會議、課程</li> <li>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</li> </ul> <p>董事會會務</p> <p><b>每月</b></p> <p>每月提供董事會議事錄予主管機關備查</p> <p>經營績效</p> <p><b>每季</b></p> <p>官網 公開資訊觀測站</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>於官網資訊公開專區，定期更新本公司財務概況</li> <li>於公開資訊觀測站發布經會計師查核簽證或核閱之財務報告</li> </ul> <p><b>每月</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本公司係由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</li> <li>與中信金控進行董事長室主管月會 12 場，就公司治理及董事會會務重要議題進行報告與討論</li> </ul>
 工會	工會除了保障員工工作權益，提供具競爭力的薪酬及福利制度外，亦必須絕對尊重與關懷照顧員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保單行政、作業系統優化</li> </ul>	<p><b>不定期來回函</b></p>	<p>10 件</p>

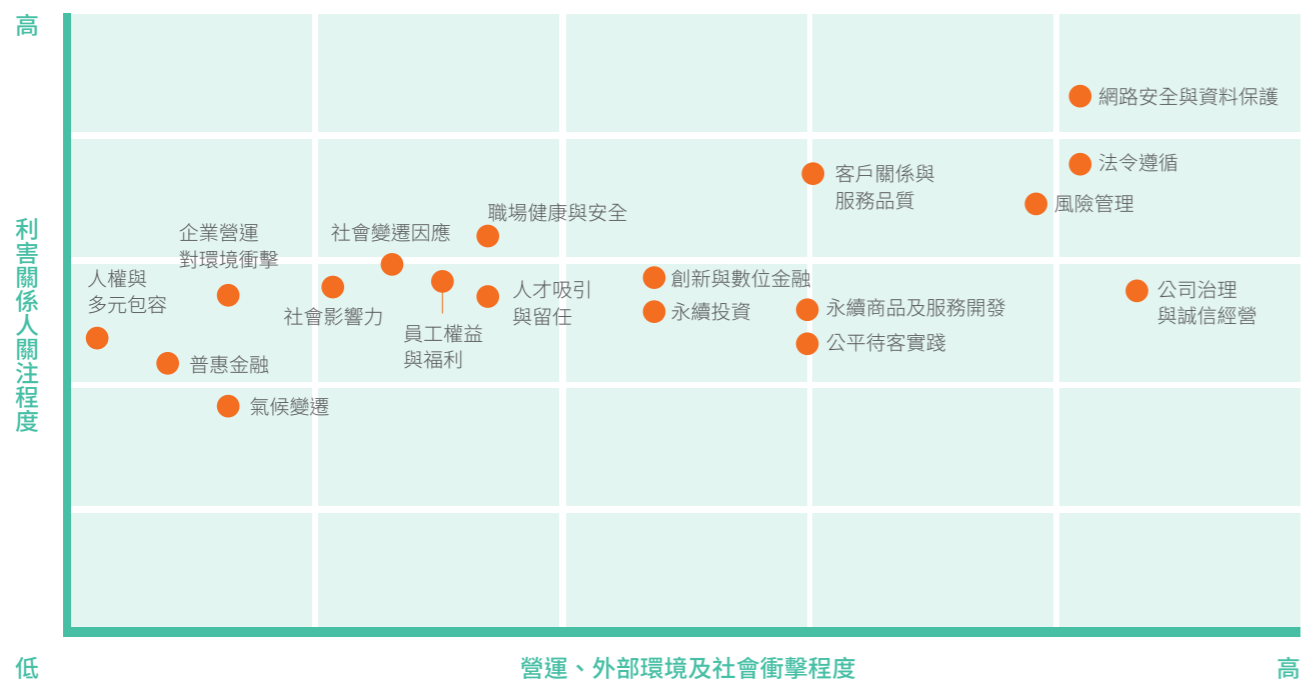
## 2.2 重大性分析

台灣人壽遵循 GRI 準則報導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，而重大性分析與報告書相關內容則經呈報董事長通過。依據重大性分析結果，本公司進一步確立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。

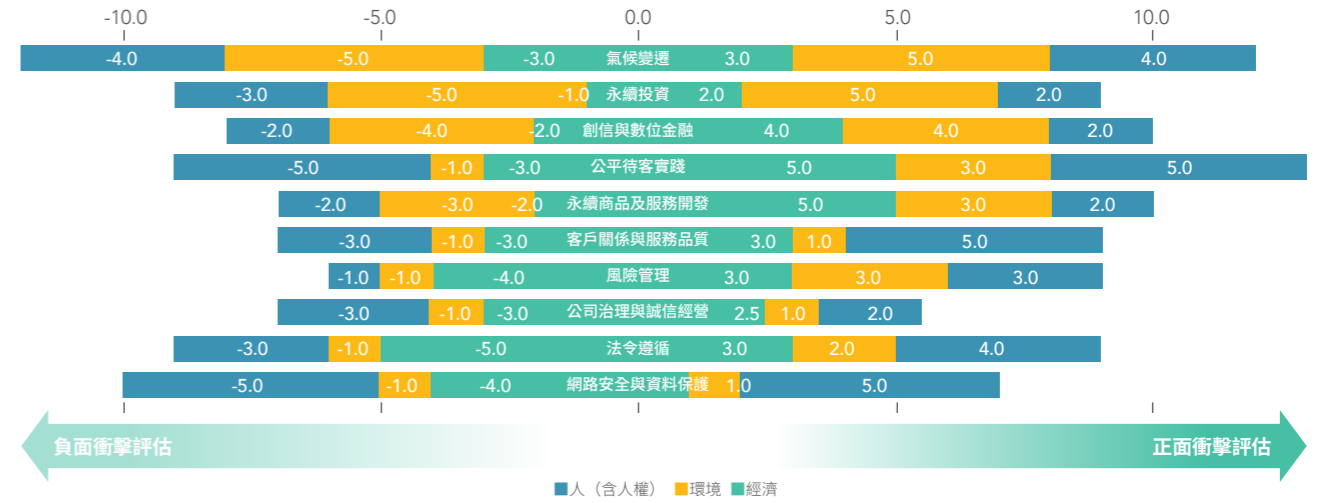
### 重大性分析流程



### 重大主題分析結果



### 重大議題衝擊顯著性評估



### 價值鏈與重大主題

依據核定之 10 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	對我們的意義	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
				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	
風險管理	針對台灣人壽可能面臨的營運風險、財務風險、以及與環境/社會趨勢相關的潛在新興風險，訂定完整的風險管理機制、目標與應變計劃，降低風險發生時所造成的負面影響。	GRI 201 經濟績效	●	●	●				1.1 經營績效 3.2 風險管理	
公司治理與誠信經營	建立穩健的公司治理架構，保障股東權益並兼顧各利害關係人的利益，以達成台灣人壽的營運目標，並強化揭露相關資訊。	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	
永續商品及服務開發	因應台灣步入超高齡化社會的發展趨勢、環境改變及氣候變遷，以及持續強化公司治理等永續議題 (社會發展趨勢、環境改變及公司治理，如：超高齡化或氣候變遷等)，調整執行保險商品與服務的樣態設計。	GRI G4 FS7 產品服務相關	●	●	●		●		4.3 ESG 保險商品	
網路安全與資料保護	重視網路及資安議題，持續提升本公司資訊安全能力，設置資訊安全專責單位，以審視並控管資安風險。	GRI 418: 客戶隱私	●	●	●	●	●	●	3.3 資訊安全	

面向	重大主題	對我們的意義	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	
				直接影響本公司	內部		外部				
					保戶	因本公司商業關係造成直接影響	供應商或承攬商	投資對象	政府機關		股東
公司 治理	法令遵循	配合政府及主管機關政策及法令要求，各單位皆遵循相關法規並進行日常作業，完整揭露相關法規之裁處情事。	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
	創新與數位金融	持續傾聽客戶需求，透過數位金融科技與創新應用，提供更優質、貼心的商品類型與服務流程。	其他重大主題	●	●			●			4.2 數位金融
	永續投資	於投資過程中將永續風險因子(公司治理、環境與社會)納入考量，引導資金協助被投資企業低碳轉型、永續發展。	其他重大主題	●	●		●	●	●	●	第 5 章 責任投資與盡職治理
環境	氣候變遷	因應國家 2050 淨零碳排政策及主管機關對氣候變遷相關財務揭露 TCFD 的資訊揭露期望，強化台壽自身的氣候管理機制。	其他重大主題	●	●	●	●	●		●	3.2 風險管理 7.1 綠色營運
社會	客戶關係與服務品質	從客戶全旅程體驗的角度出發，定期檢視客戶各項保險服務旅程中的滿意程度，對商品研發及銷售過程負起責任，完整揭露商品資訊，以客戶權益為優先。	GRI 416：顧客健康與安全	●	●			●			4.1 公平待客
	公平待客實踐	落實「金融服務業公平待客原則」，並以其中十大原則為綱領，落實於台壽各地營運流程，透過服務與關懷守護客戶的權益	GRI 417：行銷與標示	●	●			●	●	●	4.1 公平待客

# ETHICAL GOVERNANCE

## 3 誠信治理



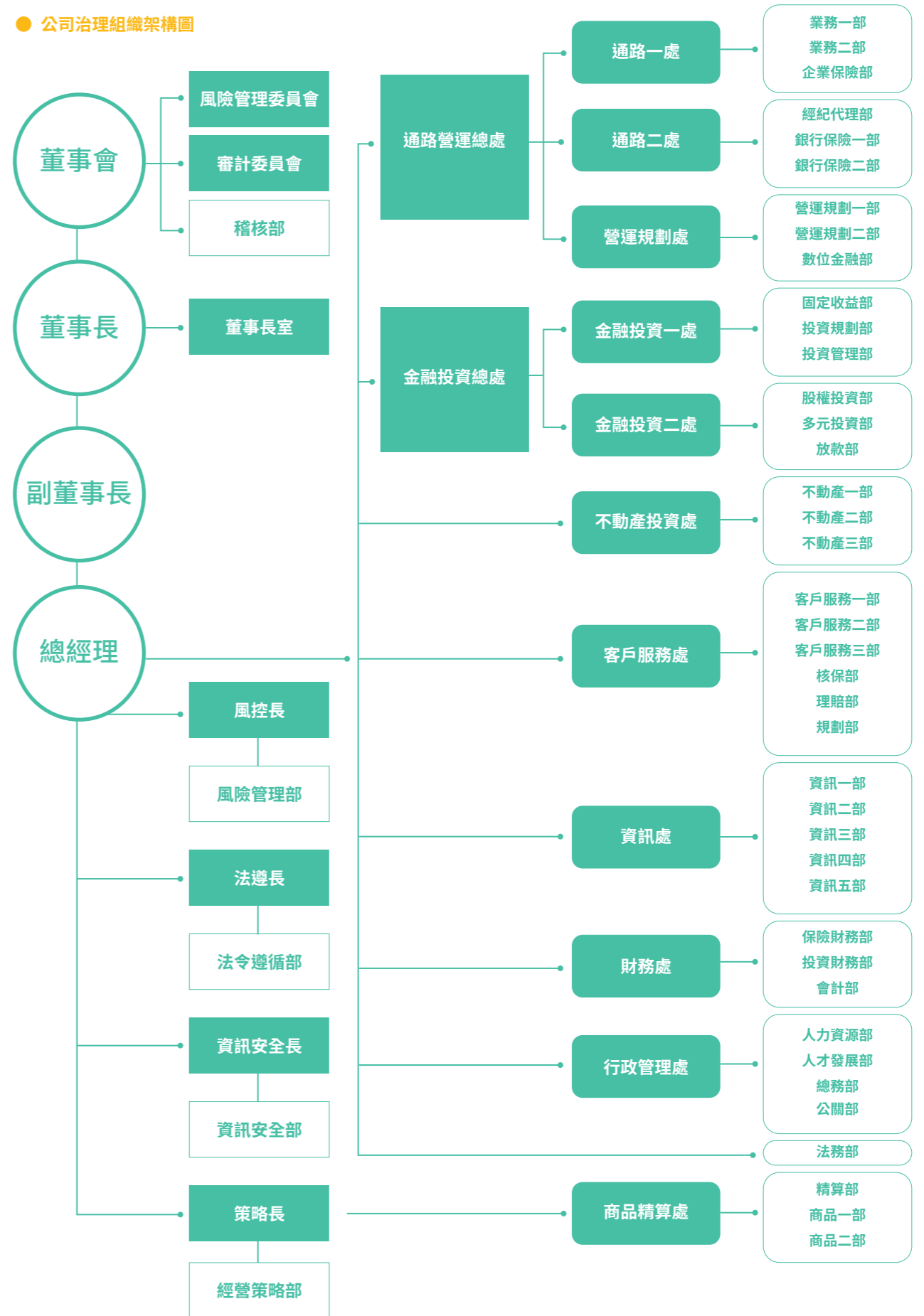
- 3.1 誠信經營與公司治理
- 3.2 風險管理
- 3.3 資訊安全
- 3.4 法令遵循

# 誠信治理

## 3.1 誠信經營與公司治理

管理方針—公司治理與誠信經營				
政策與承諾	具體行動及成效	目標		呼應 SDGs
		短期	中長期	
<b>反賄賂政策</b>	將反賄賂政策之遵循情形，併入每年二次之誠信經營執行情形報告案中，向董事會報告。	於公司官網揭露吹哨者政策之落實情形，揭露方式將配合集團之規劃原則。	持續向全體人員宣導應落實反貪腐、反賄賂之政策，並參考母公司中信金控之政策調整。	16 和平與正義 制度
<b>誠信經營守則</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022年因應董事長及高階經理人異動，新任董事長及高階經理人於就任前均簽署「遵循誠信經營聲明書」。</li> <li>每年定期對本公司董事、經理人及全體員工實施誠信經營教育訓練，2022年完訓率為100%。</li> <li>每半年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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依規持續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。</li> <li>每年定期實施誠信經營教育訓練，目標完訓率為100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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誠信經營執行情形。</li> <li>定期更新教育訓練教材並持續施訓。</li> </ul>	16 和平與正義 制度
<b>不誠信行為風險評估與呈報辦法</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022年由董事長核定本辦法，據以執行不誠信行為風險評估。</li> <li>偕同母公司中信金控，委請外部顧問協助建置不誠信行為風險評估機制。</li> <li>於評估期間未有涉及不誠信行為相關作業風險事件。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>彙整製作本公司2022年之不誠信行為風險評估報告，向董事會報告評估結果，並於2023年持續執行不誠信行為風險評估。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年度進行不誠信行為風險評估，評估結果作為稽核單位制定次年度稽核計畫之依據，並透過內部查核機制以確保現有控制措施之有效性。</li> </ul>	16 和平與正義 制度
<b>董事會績效評估辦法</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022年修訂董事會績效評估辦法，增訂宜至少每3年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估之規範。</li> <li>2022年本公司董事會整體自評、個別董事成員自評及功能性委員會整體自評之評估結果，達成率均超過90%，為最高等級之「顯著超越標準」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年定期進行包含董事會整體自評、個別董事成員自評及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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續進行董事會績效評估，並配合中信金控規劃時程，委請外部專業獨立機構或外部專家學者團隊進行董事會績效之外部評估。</li> </ul>	16 和平與正義 制度
<b>董事職責履行</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司全體董事均積極參與主管機關、母公司中信金控或本公司所提供之進修課程，2022年度全體在職董事進修時數均達到內部規範所定之最高標準(8小時以上)。</li> <li>全體董事均積極參與董事會，於會議中充分討論各項議案並提出建議，本年度董事會平均出席率達98.16%。</li> <li>新任董事長積極充實保險專業知識，順利完成董事專業資格認可所需時數並經主管機關核准。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續提供多元主題之進修資訊，協助董事完成年度持續進修目標。</li> <li>依循董事回饋意見，持續優化董事會議事品質與效率。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於2024年偕同中信金控依據相關法令規範及主管機關要求，規劃並完成董事指派之換屆程序，並持續協助新一屆董事履行職責。</li> </ul>	16 和平與正義 制度
<b>公司治理資訊公開</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於本公司英文版官網提供公司治理相關規範，供母公司中信金控之股東及利害關係人參考。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年定期檢視公司治理相關規範及執行情形，於公司官網、保險業公開資訊觀測站及證交所公開資訊觀測站更新相關資訊。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依循主管機關政策及推動事項，持續優化公司治理相關資訊揭露。</li> </ul>	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，董事會設置董事 7 至 12 人，其中獨立董事不得少於 3 人。截至 2022 年 12 月 31 日止，本公司第 27 屆董事會由 9 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，且各委員均具備該委員會所需之專業能力。各功能性委員會之職責已訂定於各委員會之組織規程，將所提議案交由董事會決議並對董事會負責。董事會成員背景橫跨學術及實務，具備高度保險、投資、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就重要議案之追蹤，定期向董事會報告執行進度。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。

#### ● 2022 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	20	13	19
出席率	98.16%	100%	100%
獨立董事出席比例	100%	100%	100%

職稱	董事姓名	實際出(列)席次數	委託出席次數	實際出(列)席率	備註
董事長	黃思國	12	0	100%	2022/9/1 辭任董事暨董事長職務
董事長	鄭泰克	9	1	90%	2022/8/18 就任董事、 2022/9/1 就任董事長
副董事長	許舒博	20	0	100%	
董事	施茂林	20	0	100%	
董事	林欽森	19	1	95%	
董事	鄭林經	20	0	100%	
董事	傅祖聲	18	1	94.74%	2022/12/23 辭任董事職務
獨立董事	林建智	20	0	100%	
獨立董事	彭金隆	20	0	100%	
獨立董事	許文彥	20	0	100%	
獨立董事	周冠男	20	0	100%	

資料日期：2022 年 12 月 31 日

#### ● 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	法官、檢察官、律師、會計師等專業證照	銀行	保險	證券
董事長	黃思國 <sup>1</sup>	男	74	√		√	√	√
董事長	鄭泰克 <sup>2</sup>	男	70	√		√		
副董事長	許舒博	男	60	√			√	
董事	施茂林	男	73	√	√	√	√	
董事	林欽森	男	67	√			√	
董事	鄭林經	男	74	√			√	
董事	傅祖聲 <sup>3</sup>	男	63	√	√		√	

獨立董事	林建智	男	59	√	√	√
獨立董事	彭金隆	男	58	√	√	
獨立董事	許文彥	男	55	√	√	
獨立董事	周冠男	男	53	√	√	√

註 1：2022/9/1 辭任董事暨董事長職務。

註 2：2022/8/18 就任董事、2022/9/1 就任董事長。

註 3：2022/12/23 辭任董事職務。

註 4：以 2022/12/31 為基準時點，本屆董事共 9 位，其中 45~55 歲董事占 22.22%，56~65 歲董事占 33.33%，66~75 歲董事占 44.44%。

註 5：本公司董事皆為非執行董事。

註 6：董事會成員每屆任期皆為 3 年。

資料日期：2022 年 12 月 31 日

### 3.1.2 董事延攬

本公司係由單一法人股東所組織之公開發行股票公司，所有董事依法均由母公司中信金控指派。為此，中信金控制定「選派子公司董事、監察人作業準則」，由其提名委員會嚴格審查派任本公司董事會成員之專業能力。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。另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 3 屆，且均有豐富之學術及實務經驗。中信金控指派之本公司董事，除其資格條件符合法令規定及主管機關之要求外，為維持董事會成員之多元化、專業及經驗傳承，中信金控另透過下列方式建置董事人才資料庫，作為規劃董事人選之參考：

- 一、多方徵詢適合擔任董事之人選。
- 二、建置中信集團之董事資料庫並參考獨立董事人才資料庫。
- 三、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。
- 四、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

為使董事持續精進專業知識、汲取新知，本公司於「董事會績效評估辦法」中明訂董事年度持續進修時數達 8 小時(含)以上，始符合該指標最高分數之要求，2022 年本公司全體在職董事皆已達成前述進修時數要求。本公司除安排主管機關指定應進修之特定課程(如：防制洗錢及打擊資恐)外，另不定時提供相關外部課程資訊予董事作為進修參考。

本公司每月定期製作「公司治理月刊」提供各董事，內容包含主管機關新聞/公告及宣達事項、法令函釋新聞、法規草案預告、裁罰案例及當月時事等，以利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	參與人數	董事人數	參與董事佔所有董事之比例
1	全球科技風險與資安治理策略	9	10	90%
2	淨零趨勢：董事會 ESG 決策的實務觀察	9	10	90%
3	洗錢防制暨打擊資恐國際趨勢	9	10	90%
4	公平待客原則	8	10	80%
5	IFRS17/ICS 教育訓練	9	10	90%
6	2022 年度誠信經營教育訓練	10	10	100%

註：本公司原任董事傅祖聲先生於 2022/12/23 辭任生效，自該日起董事會成員數減為 9 位。惟前述課程均係於董事會成員數為 10 位之期間舉辦完畢。資料日期：2022 年 12 月 31 日

### 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，本公司針對各項重要議題亦舉行 1 至 2 次「董事座談會」，且獨立董事、內部稽核主管及會計師透過每季或每半年之定期閉門會議單獨溝通。2022 年重要議題及會議內容列舉如下：

舉辦日期	重要議題	座談會內容
2022 年 1 月 17 日	第四季關鍵查核事項溝通會議	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等相關事宜，與獨立董事單獨溝通。
2022 年 3 月 18 日	111 年度上半年公平待客董事座談會	本次董事座談會會議主題為「111 年公平待客評核報告」，說明 110 年公平待客執行成果，及對應 9 大原則之執行舉措。
2022 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，另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，與獨立董事單獨溝通，並向審計委員會及董事會報告。
2022 年 7 月 21 日	第二季關鍵查核事項溝通會議	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等相關事宜，與獨立董事單獨溝通。
2022 年 10 月 19 日	111 年度下半年公平待客董事座談會	1. 邀請東海大學法學院長卓俊雄教授以其實務經驗，分析 2022 年公平待客評核結果，並就保險業精進方向提出建議； 2. 依公平待客評核構面檢視 2021 年表現，檢討評核失分弱項並提出具體改善措施，同時聚焦主管機關評核重點，向董事說明 2022 年的加強改善舉措。
2022 年 10 月 29 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，另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，與獨立董事單獨溝通，並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

本公司依規於董事會轄下設置審計委員會及風險管理委員會，委員均由全體獨立董事組成，人數為 4 人。獨立董事分別具有金融保險、投資、法律、財務、風險管理等專業背景。前述委員會之組成與職責，悉依證券交易法、公開發行公司審計委員會行使職權辦法、本公司審計委員會及風險管理委員會組織規程等相關規定辦理。於 2022 年，二功能性委員會之出席率均為 100%，委員於會中就各項議案充分討論，議事運作順暢。

為提升董事會效能，本公司訂有「董事會績效評估辦法」，該辦法之制定、修訂均經董事會核議通過，評估範疇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。2022 年修訂前述內規時，增訂宜至少每 3 年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估以及相關程序之規範，以期精進董事會績效評估作業。2022 年評估結果已提報董事會，不論是董事會整體自評、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，其評估結果均為最高等級之「顯著超越標準」，專責單位並蒐集董事回饋意見，進一步研議改善精進。

本公司董事會酬金政策依據「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，連結個人



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。有關董事會及高階管理階層等薪酬資訊，詳見 2022 台灣人壽公司年報「參、公司治理報告」。

### 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」及准予備查相關自律規範 (如：「保險業公司治理實務守則」) 之修訂，本公司逐步檢視並修訂相關內部規章，以完備公司治理。2022 年制定、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」、「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」、「董事及總經理兼職管理準則」、「董事差旅費報支辦法」、「不誠信行為風險評估與呈報辦法」、「獨立董事薪酬辦法」、「非獨立董事薪酬辦法」、「選派子公司董事、監察人作業準則」及「董事會議事規範」。

### 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，為深植誠信經營文化，並使董事、經理人與員工對相關法令與誠信行為具備正確的認知及判斷，本公司將誠信經營規範納入新進人員教育訓練宣導教材，並針對董事及在職之經理人與員工 (不含派遣人員或有特殊情形者等) 定期辦理誠信經營年度教育訓練，以推動本公司誠信經營之企業文化。2022 年本公司及轄下子公司應參與教育訓練人次為 10,188 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	2022 年度誠信經營教育訓練	1,866	100%	線上及實體
董事會成員	2022 年度誠信經營教育訓練	10	100%	實體
外勤人員	誠信經營教育訓練課程	7,722	100%	線上課程
	反貪腐教育訓練課程	7,790	100%	線上課程
中信產險	2022 年度誠信經營教育訓練	407	100%	線上及實體
中信資融	2022 年度誠信經營教育訓練	183	100%	線上及實體

為落實誠信經營，本公司制定「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「檢舉案件處理辦法」，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。

此外，因應修訂後之「保險業公司治理實務守則」第 66 條規定，即要求保險業應制訂包含「不誠信行為風險之評估機制」、「企業誠信經營之風險管理措施」在內之誠信經營相關措施，本公司於 2022 年制定「不誠信行為風險評估與呈報辦法」並借同中信金控委託外部顧問協助建置「不誠信行為風險評估」機制，就本公司「誠信經營守則」所列之不誠信行為態樣進行風險評估，評估作業係參酌美國 COSO 企業風險管理框架，透過評估「固有風險」及「控制」，並運用風險地圖 (Risk Matrix)，決定「剩餘風險」。經評估後本公司整體評估結果之剩餘風險等級為「低風險」，該評估結果作為稽核部制定次年度稽核計畫之依據，本公司未來將每年持續辦理不誠信行為風險評估，並透過內部查核機制以確保現有控制措施之有效性。

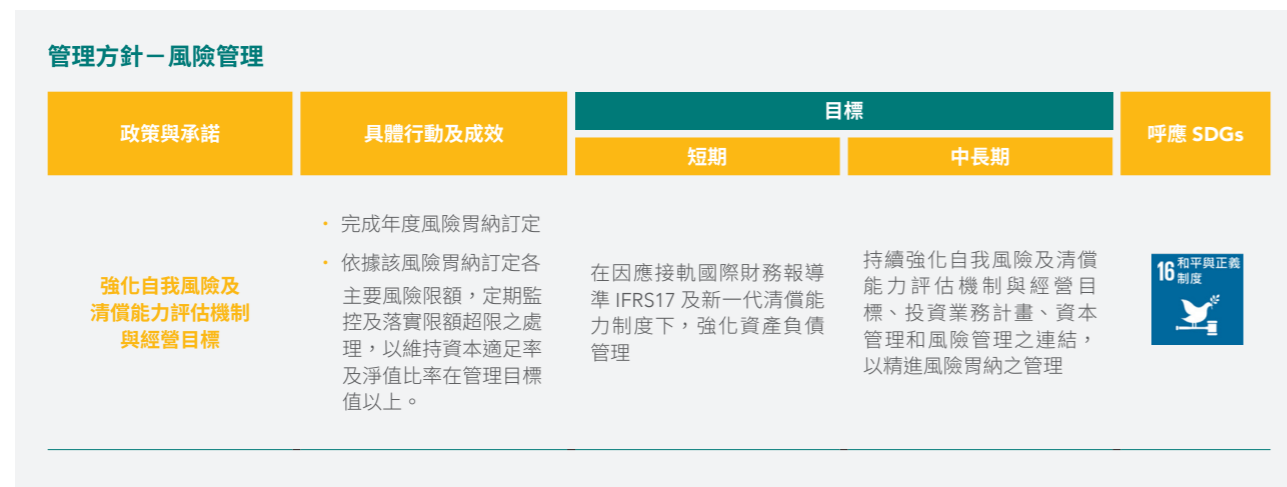
台灣人壽及轄下子公司於 2022 年間經檢舉管道接獲之檢舉案件，皆未有違反誠信經營、非法與不道德或不誠信行為之情事，亦未有經調查發現為重大偶發或違法之案件。

### 3.1.8 檢舉管道與吹哨者制度

台灣人壽訂有「檢舉案件處理辦法」，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，並禁止對檢舉人進行任何不利處分，以保障檢舉人的工作權。

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，亦同時揭示對檢舉人的保護及獎勵，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。

註：台灣人壽適用中信金控人權政策，相關說明詳見中信金控官方網站。

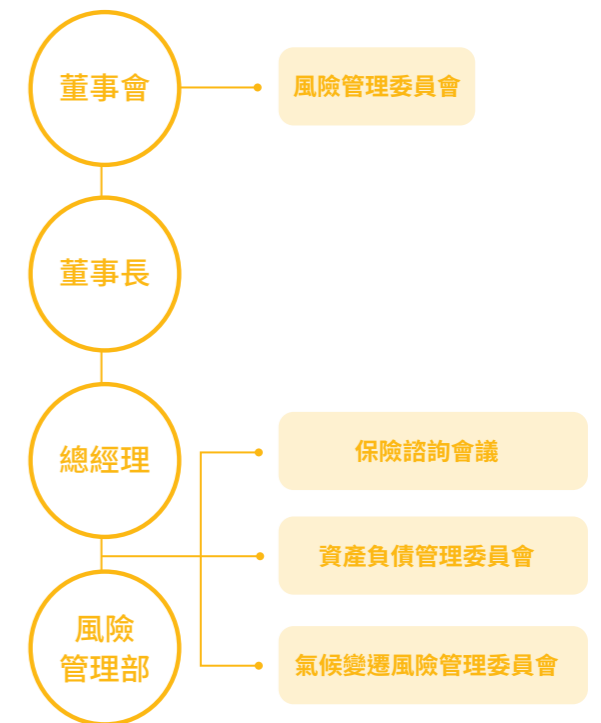
### 3.2.3 風險管理組織架構

#### ● 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。

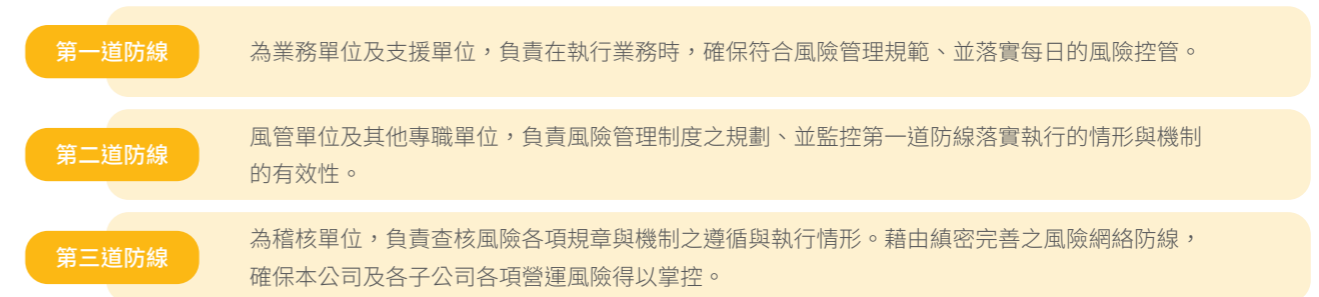
1. 董事會為公司最高之風險管理決策單位，認知本公司營運所需承擔之各項風險，確保風險管理之有效性並負整體風險管理之最終責任；為利董事會核定或督導各類風險管理事項，設立風險管理委員會，協助董事會形成最終決策。

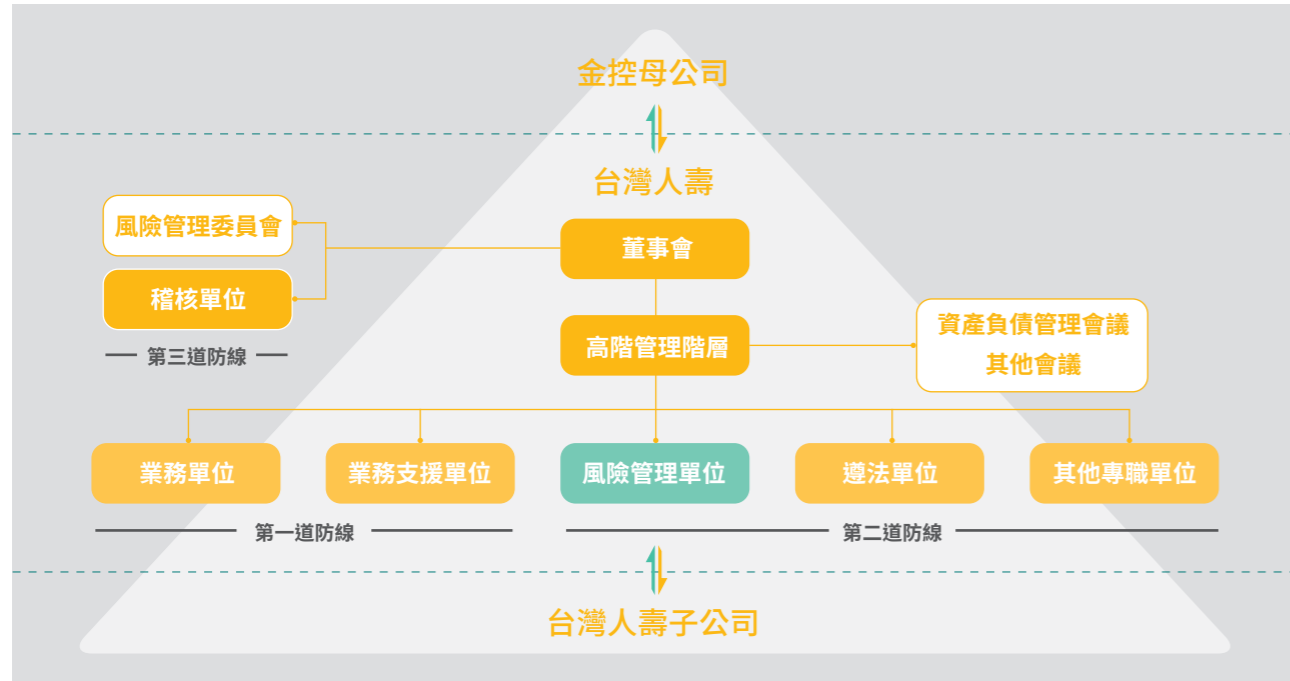
2. 本公司風險管理單位依循母公司中信金控相關風險管理要求並根據其所核准之風險管理政策，維持第二道防線之獨立管理機制，負責風險管理制度之規劃並監控第一道防線落實執行之情形及機制運作之有效性。各子公司風險管理單位除對其所屬董事會負責外，亦需定期向本公司風險管理單位呈報，以利其即時且妥善控管整體風險之變化。



### 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：





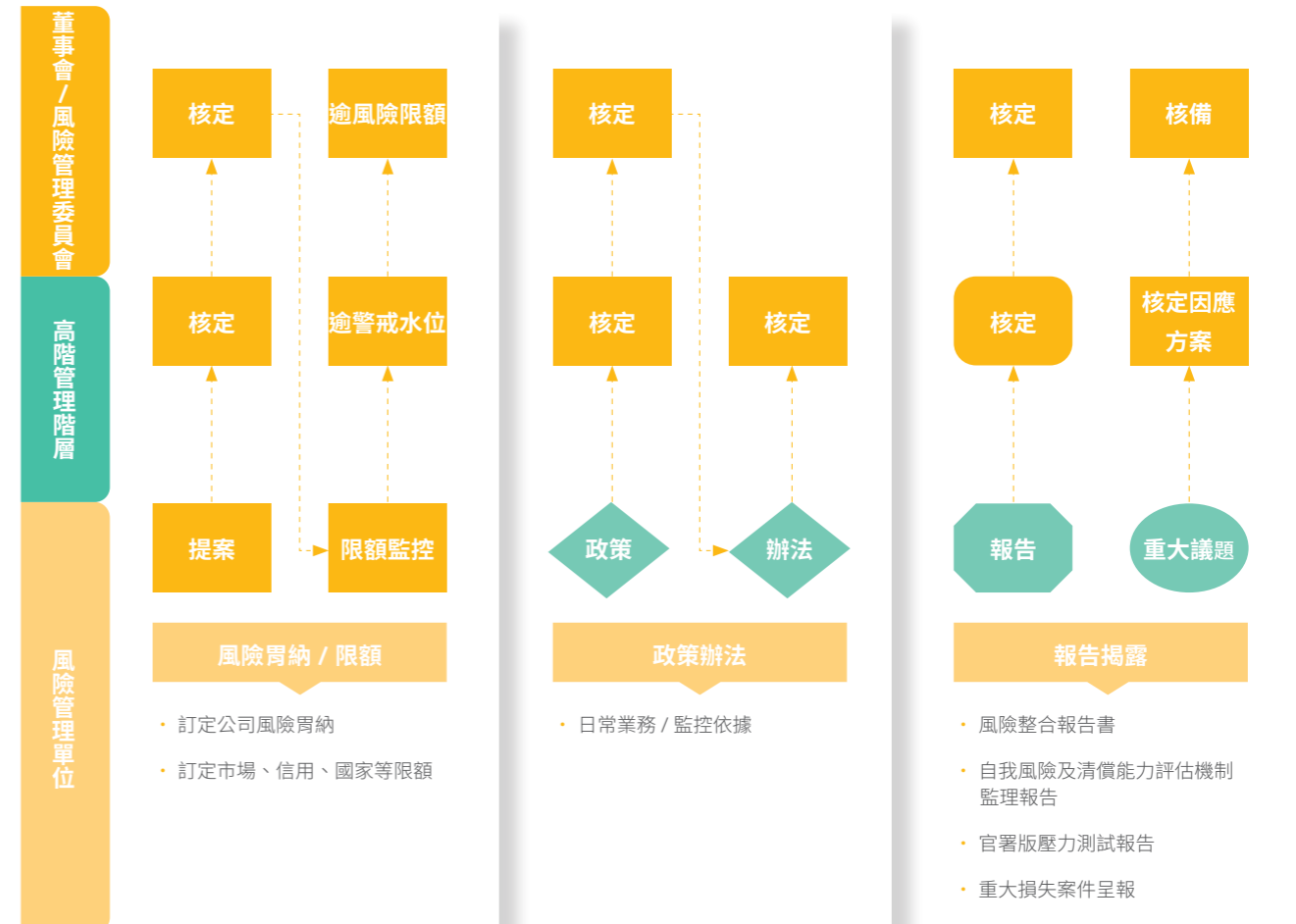
### 3.2.5 傳統風險管理

風險類別	內容說明
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。另本公司已制定營運持續管理準則，通過 ISO 22301:2019 營運持續管理標準之認證，透過辦理異地辦公演練及相關演練，確保營運不中斷。
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	<p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 商品設計及定價風險管理                     <p>「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負責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。</p> </li> <li>• 核保風險管理                     <p>「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。</p> </li> </ul>

再保險風險管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 再保險風險管理                             <p>「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。</p> </li> <li>• 巨災風險管理                             <p>「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。</p> </li> <li>• 理賠風險管理                             <p>「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。</p> </li> <li>• 準備金相關風險管理                             <p>「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。</p> </li> </ul>
營運中斷風險	<p>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，以確保當嚴重事故導致營運中斷時，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。</p>

### 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，針對長期性可能令本公司企業形象、業務發展、經營管理、財務績效表現、法令遵循等層面造成重大影響之風險因子進行評估。新興風險可能為過去未曾發生、全新衍生的風險種類；或已知存在的風險，但由於整體環境之變遷、風險因子瞬息萬變，而使得風險發生的方式或形態無法預期，其所導致的影響可能為非預料之中。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	管控制重點 (減緩措施 / 因應策略)
經濟不確定風險	全球因各國央行升息導致經濟不穩定。	各國央行為了抑制通膨啟動升息循環，使全球金融市場波動加劇。若損失過大除了影響公司淨值及資本適足率外，也可能影響公司產品銷售績效及造成商品脫退率上升。	監控風險限額，若有超限將提報因應計畫，並上報至董事會，另以增加 YTD 監控頻率以利於控管市場風險。
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，提出警示並出具相關說明於風險整合報告書。另每季召開高風險產業評估檢討會議。
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>因疫情導致員工受感染或需進行隔離，無法上班風險，人力及物力成本增加。</li> <li>公司內部發生疫情，導致影響同仁情緒及工作士氣。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合主管機關規定，加強防疫及同仁自主健康管理。</li> <li>依中信金控及台壽疫情應變小組指示，規劃異地備援場所前置及復歸作業。</li> <li>即時掌握疾管署所發佈的訊息，提出因應措施。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>

### 3.2.8 重大傳染疾病風險

2022 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。台灣人壽持續地啟動防疫機制，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、同仁異常體溫每日回報機制管控、建置異地

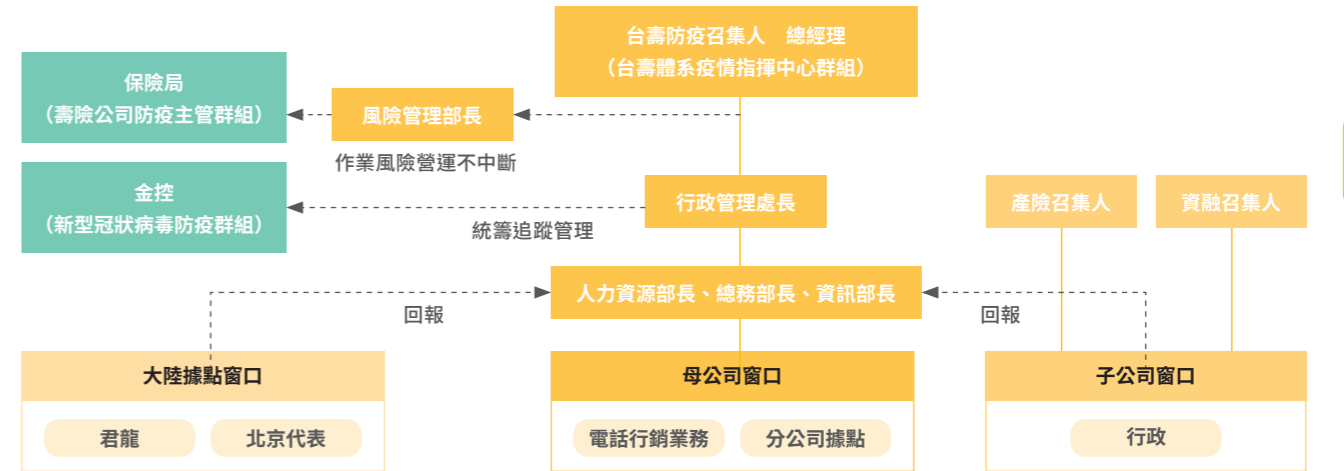


辦公職場等，並隨時掌控「疫情指揮中心」資訊，透過各單位相互合作，採取一系列員工防疫及客戶關懷等應變措施，於疫情期間持續關懷受到影響的社福組織及長照工作者。

#### 3.2.8.1 重大傳染病事故應變計畫

2022 年新冠肺炎疫情持續延燒，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畫」，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。

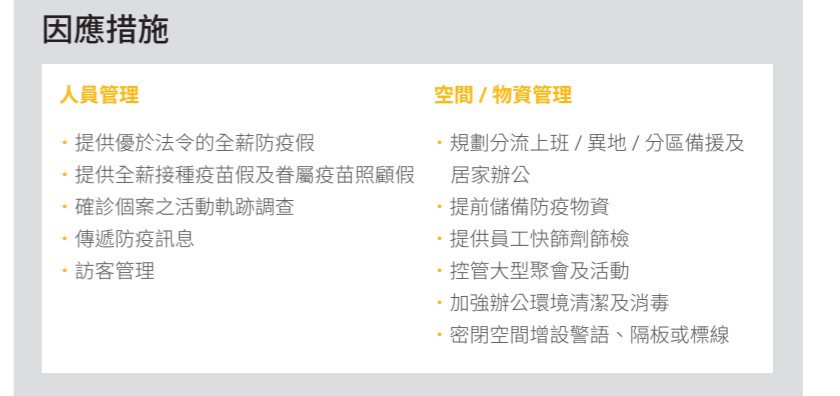
#### 3.2.8.2 防疫應變措施

##### ● 協助員工健康防疫

新冠肺炎疫情期間，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。建立同仁疫情管理通報機制，落實場所管理及人員交流限制；辦理分流上班，實施員工居家辦公，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。

##### ● 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。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

<p><b>理賠措施放寬及便捷理賠管道</b></p>	<p>一、面對嚴峻疫情，台灣人壽放寬五項理賠措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>5. 新冠肺炎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</li> </ol> <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 線上授權：登入台灣人壽保戶天地「理賠聯盟鏈」線上填寫申請資料，授權有參加理賠聯盟鏈之保險公司傳送理賠申請資料，即可完成理賠申請（參加理賠聯盟鏈公司名單詳本公司官網）</li> <li>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。</li> <li>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）</li> </ol>															
<p><b>借款本息緩繳或降息</b></p>	<p>一、本公司為減輕受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，延續 2021 年關懷措施，自 2022 年 3 月份起，對借款人本人、其配偶或一等親等因確診、隔離、放無薪假、失業、所得收入減少 40% 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，繼續提供貸款利息調降 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 2022 年 3 月實施至 12 月底止，受理情形統計如下：</p> <table border="1" data-bbox="381 1017 1358 1201"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>內容</th> <th>2022 具體成果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保單借款利息緩繳、降息</td> <td>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。</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 緩繳：無申請案件</li> <li>• 降息 13 件 / 貸款本金 2.28 百萬元</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>房屋貸款展延或降息</td> <td>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。</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 緩繳 1 件 / 貸款本金 8.8 百萬元</li> <li>• 降息 1 件 / 貸款本金 8.8 百萬元</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> <p>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 2022 年 1 月份起至 3 月止，續開辦「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 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 3 月 31 日，受理件數與核貸金額統計如下：</p> <table border="1" data-bbox="381 1324 1358 1434"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>內容</th> <th>2022 具體成果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>經濟弱勢保戶保單借款紓困專案</td> <td>經濟困頓而需要紓困保戶</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 受理件數 258 件</li> <li>• 貸放金額 17.31 百萬元</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	項目	內容	2022 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 緩繳：無申請案件</li> <li>• 降息 13 件 / 貸款本金 2.28 百萬元</li> </ul>	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 緩繳 1 件 / 貸款本金 8.8 百萬元</li> <li>• 降息 1 件 / 貸款本金 8.8 百萬元</li> </ul>	項目	內容	2022 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 受理件數 258 件</li> <li>• 貸放金額 17.31 百萬元</li> </ul>
項目	內容	2022 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 緩繳：無申請案件</li> <li>• 降息 13 件 / 貸款本金 2.28 百萬元</li> </ul>														
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 緩繳 1 件 / 貸款本金 8.8 百萬元</li> <li>• 降息 1 件 / 貸款本金 8.8 百萬元</li> </ul>														
項目	內容	2022 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 受理件數 258 件</li> <li>• 貸放金額 17.31 百萬元</li> </ul>														
<p><b>有感貼心服務</b></p>	<p><b>遠距投保</b></p> <p>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。</p> <p><b>I 健康平台</b></p> <p>台灣人壽率先跨界與華碩電腦、醫聯網等三強聯手，創新「i 健康計畫」打造一站式健康平台，整合健康數據搭配疾病預測等技術，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健康諮詢，於疫情期間透過遠距服務提供民眾健康詢問，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。</p>															

● 弱勢關懷不間斷

項目	2022 年具體行動
<b>平溪快篩試劑捐贈案</b>	2022 年疫情升溫，新北市確診人數居冠，民眾對快篩試劑需求倍增，卻買不到實名制快篩試劑，平溪區是全台最老的偏鄉，僅衛生所販賣、每天 78 份，長輩每天若出門排隊購買，將有群聚染疫風險，僅能仰賴公所遞送。台灣人壽善盡企業社會責任採購並捐贈平溪區公所逾千支快篩試劑，發送給長輩或弱勢者，台灣人壽志工親送至獨居長輩家中，協助偏鄉自主抗疫，共度疫情高峰。
<b>企業志工活動</b>	台灣人壽攜手中華基督教救助協會，出動志工協力「1919 食物銀行」分裝 2,232 公斤白米、打包 350 份物資給弱勢家庭，在疫情期間提供弱勢族群最需要的生活支持。
<b>受疫情影響之不動產承租戶紓困</b>	本公司主動關懷受疫情影響之承租戶（如飯店、零售及餐飲等業者），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，並積極協助承租戶減輕租稅負擔，將政府減收之地租等額回饋予承租戶。

3.2.9 氣候變遷風險

政策與承諾	具體行動及成效	目標		呼應 SDGs
		短期	中長期	
<b>持續強化推動公司氣候風險管控</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立投融资氣候風險評估機制。</li> <li>• 建立台灣人壽 TCFD 高階管理會議。</li> <li>• 氣候變遷風險相關資訊揭露。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定投資財務碳排放之管理目標值。</li> <li>• 氣候變遷風險壓力情境分析。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提高綠色金融服務及產品貢獻度。</li> <li>• 持續推動 ESG 及低碳商品。</li> </ul>	

● 氣候變遷風險委員會運作說明

本公司在 2022 年第二季於總經理轄下設置「氣候變遷風險管理委員會」，並訂定「氣候變遷風險管理委員會設置管理辦法」。為落實委員會職能，本公司每季定期召開氣候變遷風險管理委員會，以協助高階管理階層充分發揮監督管理職能，並確保本公司於氣候風險管理遵循主管機關及相關法令規定。另本公司已於「風險治理核心政策」中，將氣候變遷風險評估納入風險管理程序，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。

● 治理面

本公司遵循主管機關發布之「保險業氣候相關風險財務揭露指引」建立氣候相關風險與機會之治理機制，並由董事會對氣候相關風險之管理負最終責任。本公司將氣候相關風險之管理情形納入「風險整合報告書」中並提報董事會。本公司於董事會轄下設置風險管理委員會，負責審查、訂定及核准各類風險管理事項，包含氣候相關風險與機會之管理架構及政策、氣候相關風險胃納指標等事項，均須提報風險管理委員會後送交董事會審議。另本公司依前揭政策之授權訂定「氣候變遷風險管理委員會設置管理辦法」，於總經理下設置氣候變遷風險管理委員會，每季定期召開，用以整合本公司及子公司氣候相關風險議題之報告、建議與決策，協助管理階層充分發揮監督管理職能，並確保本公司遵循相關規範，該委員會亦負責審查定期向風險管理委員會及董事會報告之氣候相關風險管理情形議案。藉由董事會、風險管理委員會及氣候變遷風險管理委員會之三層管理架構，用以落實本公司之氣候治理。

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之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。

● 策略面

金控董事會業通過將 2050 年淨零排放目標納入公司的長期企業永續發展藍圖之中。台灣人壽身為集團主要子公司之一，承接上述氣候使命，業辨識短、中、長期之氣候風險因子與機會並且連結至本公司相關業務、商品及投資，以進行情境分析和掌握業務發展機會。例如本公司會以集團公布之「高碳排產業清單」作為標準判斷授信戶是否為高碳排產業，若屬高碳排產業，則調降其信用額度，並以路透 (Reuters) 公布之最新碳足跡 (每單位營收所產生之碳排放) 資訊作為調整依據，若授信戶之碳足跡連續三年呈現好轉趨勢，則酌增其信用額度，反之則酌減其信用額度。

案例：2018 年本公司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、風險與實務做法後，並進一步於 2019 年與該基金共同成立「台灣風能投資公司」，台灣人壽投資額為新臺幣 25 億元，約占股權 43%，係亞洲首家直接參與離岸風力發電場 (彰芳西島離岸風場) 的壽險公司。當年度隨後參與海能風電聯合授信案 (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。

● 風險管理

本公司於 2020 年經董事會通過並正式發布永續保險政策，規範保險營運應納入 ESG(含氣候變遷風險與機會) 議題；2021 年依據「保險業風險管理實務守則」及承接「中信金控風險治理核心政策」，增訂氣候變遷風險管理原則於「台灣人壽風險治理核心政策」、「金融交易信用風險管理政策」、「作業風險管理政策」及「放款信用風險管理政策」，並修訂「責任投資政策」及「責任投資作業辦法」。

以「責任投資作業辦法」為例，本公司投融資資產配置須同時考量 ESG 風險，期以減少整體投融資組合收益之波動性，從而降低投融資風險。故於投融資作業前，應評估該企業或交易對手是否涉入重大環境議題 (氣候變遷與生物多樣性)、重大社會議題及重大公司治理議題且對企業價值有重大影響。本辦法將高排碳產業中之油砂、燃煤開採及燃煤火力發電業視為涉及重大環境議題之標的，並規範投資單位須依規定進行審視且應減少涉入相關產業，或經權責主管評估案件符合永續性後，方可進行相關業務。

此外，本公司承接「作業風險管理政策」訂有「營運持續管理準則」，以作為危機管理之依循。本公司依自身業務之性質、規模及複雜性，訂定適當之營運持續管理機制，並且運用合適之系統、資源及流程以維持公司營運持續。營運持續管理機制簡述如下：


風險辨識及衡量	風險回應	風險監控
<ul style="list-style-type: none"> <li>發展營運衝擊分析，以辨識所有業務之功能及其重要性，並分析各業務流程與系統之相依關係、評估氣候變遷實體風險對業務中斷之衝擊、確認各項業務之恢復優先順序及關鍵業務運作所仰賴之資源。</li> <li>發展風險評鑑，以辨識氣候變遷實體風險及評估風險事件導致業務中斷之可能性及影響程度。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>考量公司之經營策略及營運目標後，訂定適當之營運中斷復原目標以反映公司整體所願意接受之營運中斷風險程度。</li> <li>發展營運持續策略並建立營運持續計畫，包含應變機制和營運恢復之程序。</li> <li>舉辦營運持續之教育訓練。</li> <li>執行演練及辦理測試，以確認各項步驟能達成預設的營運持續目標。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期檢視及更新營運持續計畫。</li> <li>營運持續管理機制之監控與報告。</li> </ul>

另相關風險辨識、衡量實際管理成果及情境分析請參考母公司中信金控「2022 年氣候相關財務揭露報告書」

● 指標與目標

持續監控氣候變遷轉型風險指標 - 財務碳排放及實體風險指標 - 高風險暴險盤點。另，承接金控科學基礎減量目標 (SBT) 設定，就碳排放範疇一及範疇二，以 2021 年為基準年，2035 年為目標年，訂定每年碳排放減少 4.2% 之目標。就範疇三投融資部位財務碳排放每年減少之目標值，正在規劃細部執行計畫。

3.2.10 子公司氣候變遷風險

管理方針－氣候變遷		目標		呼應 SDGs
政策與承諾	具體行動及成效	短期	中長期	
<ul style="list-style-type: none"> <li>承諾支持 TCFD 及減碳目標</li> <li>持續發展綠色保險商品及投資綠色產業</li> <li>企業永續議題與氣候變遷風險評估納入風險管理程序。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年 Q1 完成中信產險氣候變遷風險評估報告。</li> <li>2022 年與氣候變遷相關保險商品保費收入佔產險總保費比例 6.72%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司風險治理核心政策、作業風險管理政策已將氣候變遷風險評估納入管理程序。</li> <li>本公司已制定氣候變遷風險管理辦法作為本公司氣候變遷風險管理之指引。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中期目標</li> <li>1. 配合金控 TCFD 專案，統計投資組合之高碳排產業曝險情形以及財務碳排放及碳足跡。</li> <li>2. 與金控風管部合作研討氣候風險危害度評估模型。</li> <li>3. 依管理需要，建立氣候風險暴險管控機制或風險限額。</li> <li>長期目標</li> <li>1. 持續精進氣候風險量化及情境分析之模型與工具。</li> <li>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。</li> </ul>	

**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、中信產險風險治理核心政策、作業風險管理政策已將氣候變遷風險評估納入管理程序。中信產險已制定氣候變遷風險管理辦法作為本公司氣候變遷風險管理之指引。
- 二、配合中信金控集團發動子公司執行氣候變遷風險因子之情境分析影響評估，已完成 2021 年氣候風險情境分析。
- 三、持續開發與 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。
- 四、環境永續小組持續推動 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，溫室氣體盤查自 2019 年開始每年執行盤查及查證，並獲 BSI 英國標準協會頒發溫室氣體盤查證書，2022 年度已於 5 月 19 日取得證書，達成中信產險環境永續政策與目標，以及實踐台灣人壽的永續承諾。
- 五、每年依據再保經紀人所提供之巨災模型檢視巨災 (地震與颱風) 再保合約是否可有效移轉風險至可容忍範圍，並持續依公司承保颱風洪水之業務狀況，加強審慎核保作業，妥適安排再保，以控制公司理賠損失於可容忍範圍內，並有效移轉氣候變遷可能產生之巨災風險。

● 實體風險 (Physical Risk)：

意旨因極端氣候或異常天氣事件引起之立即性或長期性風險，可能對公司產生財務或營運上的衝擊，如直接損及固定資產導致資產損壞或價值下降、中斷供應鏈所導致的間接營運影響，或對生命安全造成威脅。例如熱浪、乾旱、強降雨、異常高溫或低溫等日趨嚴重之極端氣候事件造成之洪災及熱浪衝擊保險業務等。

中信產險自 2020 年起導入聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)，並致力於 ESG 各項議題推動，為台灣少數遵循 PSI 的產險公司。並積極致力於落實 ESG 永續作為、低碳轉型及綠色營運，同時取得溫室氣體排放 ISO14064、能源管理 ISO50001 及環境管理 ISO14011 的認證，透過永續報告的發布，揭露氣候颱風洪水險受實體風險一暴兩淹水影響評估之結果。

● 氣候變遷暴雨淹水影響評估

**步驟一 分析目的及評估方法**  
集團參考具公信力之外部機構所發佈年度風險報告及同業鑑別結果，包括世界經濟論壇 (World Economic Forum，簡稱 WEF)「2023 全球風險報告」、安盛「Future Risk Report 2022」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。

**步驟二 分析範圍**  
中信產險的商業颱風洪水、任意車險颱風洪水相關保險商品自留業務。

**步驟三 評估結果**  
在 2050 年的時點，若以情境三無新增任何減碳措施，各國政府維持既有之政策時之情境分析，預估理賠損失最大，相較於歷史損失經驗值，此情境的理賠金額增加約新台幣 1,666 千元。

**步驟四 風險因應對策**  
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布分析，避免過度集中於特定地區；另每年依據再保經紀人提供之巨災模型報告檢視巨災（如颱風洪水）再保合約是否可有效移轉風險至可容忍範圍，並持續依公司承保颱風洪水之業務狀況，加強審慎核保作業，妥適安排再保，以控制公司理賠損失於風險胃納可容忍範圍內，並有效移轉氣候變遷風險。

3.2.11 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」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，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

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－網路安全與資料保護

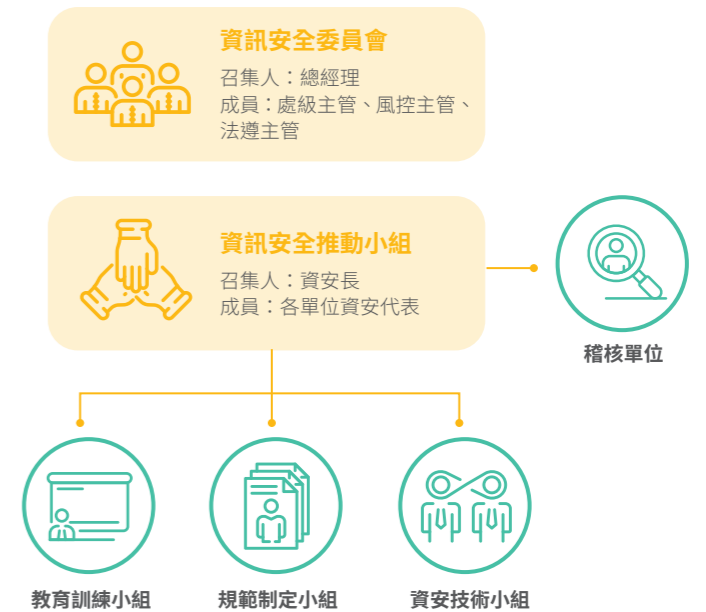
政策與承諾	具體行動及成效	目標		呼應 SDGs
		短期	中長期	
台灣人壽在資訊安全防護上，首重事前預防及應變準備，從資安治理、資安防禦、監控與回應、情報與聯防及個資保護等 5 大策略，全方位建構台灣人壽資安與個資防護。	資安治理： 已遴聘具資安背景之專家顧問團隊提供資安諮詢服務，並已辦理董監事資安教育訓練課程、委請第三方驗證公司評估資安治理成熟度。	增進董事會對資安情勢之掌握度，並將資安風險納入經營決策考量，帶動重視資安的組織文化。	校準金管會金融資安行動方案 2.0，持續增進經營階層對資安的監督職能。	8 就業與經濟成長
	資安防禦： 導入隔離上網機制，大幅降低員工瀏覽網頁風險，並持續強化實體、網路、端點、伺服器、資料庫系統資安防護技術，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，導入風險弱點管理平台、延伸式偵測與回應技術，辦理紅藍隊演練，模擬真實駭客手法，檢視資安部署盲點。	完成 ISO27001:2022 轉版驗證，建構零信任網路架構。	

<p><b>監控與回應：</b> 建立金融資安事件監控基礎，藉由整合系統報表資料，分析調查各項資安事件，持續調校規則，強化安全防護機制。</p>	<p>導入金融資安監控中心資安監控組態基準，增進資安事件與監控情資關聯分析之即時性及有效性，提升協同運作效能。</p>	<p>建立自動化資安事件監控應變機制，提升數位韌性。</p>	<p>8 就業與經濟成長</p>
<p><b>情報與聯防：</b> 依金融資安資訊分享與分析中心、集團、新聞等情資，及時進行查處，導入自動化攻防演練機制，縮短攻擊演練週期，並依演練結果補強弱點。</p>	<p>建立重大資安事件虛擬指揮及應變體系，強化資安事件督導指揮、跨機構協調聯繫及支援應變能量。</p>	<p>建立自動化資安情資分享機制，打造金融資安聯防體系。</p>	<p>16 和平與正義</p>
<p><b>個資保護：</b> 持續維持 BS10012 國際標準認證之有效性，並成為首家取得 ISO27701 隱私資訊管理標準認證之壽險公司。</p>	<p>持續推動資安與個資管理整合，確保客戶隱私安全，提升資安治理成熟度。</p>	<p>全公司通過個資保護管理制度雙認證，以保障客戶個資隱私。</p>	<p>10 和平與正義</p>

3.3.1 資安治理

已制定由董事會核定之「資訊安全政策」，設立「資訊安全管理會議」，由總經理擔任召集人，總經理轄下一級主管及風控長、法遵長為會議委員，邀請稽核主管列席，並設置直隸於總經理之資訊安全長，負責管理獨立運作之資訊安全部，綜理資安治理、資安系統維運及資安事件應變等業務，每月亦將高風險資安事故情境之關鍵風險指標納入風險管理單位之風險整合報告書向董事會報告、每年向董事會提報整體執行情形。為發揮集團資安治理及管理綜效，台灣人壽資安長每週與母公司中信金控透過資安主管會議，檢視集團整體縱深防禦框架，建構安全的金融環境。

● 資訊安全委員會



3.3.2 資安防禦

依據世界經濟論壇 (World Economic Forum) 全球風險報告，網路攻擊、資料詐欺或竊盜、關鍵資訊基礎設施破壞等科技風險皆持續為高風險之威脅，本公司為有效管控風險，將上述風險列入關鍵風險指標，並依 ISO27001、ISO22301 等國際標準，打造多層次防禦技術以阻絕各種攻擊類型，亦從網路、應用系統、硬體、作業系統與資料層面，利用適切之防護機制，偵測並阻擋資安威脅，強化關鍵風險防禦工程。

為提升整體資訊安全，持續擴大資安投資，2022 年度資安預算費用較前一年度提升 27%，投入資安經費佔全部資訊預算費用 4%、2022 年度資安專責人員亦較前一年度增加 50%。

藉由制定金融資安人才學習地圖，讓同仁可依其專業領域及職能地圖，逐步強化其核心職能，培育符合公司需求之資安人才，2022 年 11 名資安專責人員，取得國際資安證照共 20 張。並定期辦理社交工程演練、個資及資安宣導，強化員工防護意識。

## ● 國際資安標準

個體	國際標準	驗證範圍
台灣人壽	ISO27001：2013 資訊安全管理標準	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。
	ISO 27701：2019 隱私資訊管理標準	
中信產險	BS 10012：2017 個資作業管理標準	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。
	ISO27001：2013 資訊安全管理標準	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 個資作業管理標準	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

台灣人壽協同母公司中信金控建置資訊安全監控中心，24小時檢視內部資安環境變化，對於資訊系統及服務、端末設備、資料儲存裝置等，設有自動化異常告警機制，如有發生資安事件，皆依本公司事件處理及通報程序，於第一時間進行查處，並導入金融資安監控中心資安監控組態基準，增進資安事件與監控情資關聯分析之即時性及有效性，提升協同運作效能。

## 3.3.4 情報與聯防

已加入金融資安資訊分享與分析中心，資安人員收到資安情資，皆依資訊安全管理系統之作業安全管理規範進行查處。對於異常流量、惡意郵件、內外部威脅情報資料，已有快速風險識別評估機制，並持續辦理個人資料侵害緊急應變、資安事故通報及應變、分散式阻斷服務攻擊演練，加強防禦能量與應變能力、精實資安韌性。

## 3.3.5 個資防禦

本公司訂有個人資料檔案侵害事件緊急應變計畫，如有發生資訊安全及個資侵害事件，皆依內部規範於第一時間通知相關單位，必要時事件應變指揮官成立緊急應變中心，並由事故管理、溝通協調、調查評估及公關媒體等任務編組成員因應處理。事故權責單位亦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。

本公司嚴格保護客戶個資，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架構。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、上網隔離架構、網路異常流量監控及特權帳號管理，以防止分散式阻斷服務攻擊及進階持續性滲透攻擊等。另外，透過訂定資安執行成效評核指標，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，對於未達標項目定期提醒相關單位。


## ● 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
資安專責人員	資訊安全宣導課程	15	11	線上及實體
一般同仁	資訊安全宣導課程	3	9,749	線上
一般同仁	個人資料保護法	0.5	9,825	線上

台灣人壽 2022 年無發生通報主管機關之資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件。

## 3.4 法令遵循

## 管理方針—法令遵循

政策與承諾	具體行動及成效	目標		呼應 SDGs
		短期	中長期	
<ul style="list-style-type: none"> <li>確保營運行為遵守法規，對內確保作業符合公司政策與原則。</li> <li>降低法令遵循風險，建立公司合規文化，以提升客戶信賴。</li> <li>執行法遵自行評估及法遵執行成效考核，提升法令遵循管理效能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令遵循單位即時傳達外部法規變動予相關部門，並每月追蹤因應情形以確保營運活動符合法令規範。</li> <li>台灣人壽依每年法令遵循風險評估報告之優化風險主題，有效監控法遵高風險的業務項目或單位，並已向主管機關呈報 2021 年法令遵循風險評估報告。</li> <li>依法針對不同對象，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。</li> <li>法令遵循單位每半年辦理法令遵循自行評估作業，確保各單位之各項業務皆符合法令要求。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置完善嚴謹的法令新訊傳達及檢視機制。</li> <li>落實法令遵循、防制洗錢及打擊資恐教育訓練，強化內控第一道防線人員遵法職能。</li> <li>優化法令遵循自行評估及法遵執行成效考核之機制，提升法令遵循單位對各單位法遵業務之管理效能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>持續落實法令遵循、防制洗錢及打擊資恐教育訓練，強化全公司所屬人員之遵法意識。</li> <li>推動法遵管理系統化。</li> </ul>	

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 2022 年 3 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應符合就任時之法定資格條件外，後續應每年參加 20 小時或 15 小時以上之在職教育訓練。2022 年本公司尚無受主管機關裁處達「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公佈說明辦法」第二條所定重大裁罰標準之情事。

## 3.4.1 防制洗錢與打擊資恐

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，台灣人壽訂有多項內部規範，以健全防制洗錢及打擊資恐制度。積極推動防制洗錢及打擊資恐教育訓練，除高階主管需每年接受教育訓練，亦要求全體員工定期接受共通性防制洗錢課程。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，2022 年共召開 4 次例行會議及 1 次臨時會議，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

本公司指定由資訊安全部統籌負責資安與個資保護，從風險評鑑、制度規範、作業流程、個資使用軌跡等面向，推動資安與個資管理整合，持續維持 BS10012 個人資料管理認證之有效性，並於 2022 年取得 ISO27701 隱私資訊管理標準，建構完善個人資料管理體系，亦透過以下機制以確保客戶隱私安全。

- 一、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。
- 二、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。
- 三、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。
- 四、定期舉行個人資料教育訓練、個人資料保護宣導，提升員工客戶資料保護意識。
- 五、定期盤點單位業務流程、風險評鑑以及個人資料清查作業，掌握本公司個人資料流向及維護措施落實情形。
- 六、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、提供專業分析及業界動態諮詢等業務，以協助本公司發展金融科技領域及創新服務。截至 2022 年底，台灣人壽已取得國內發明專利 8 件、新型專利 22 件與設計專利 2 件，共計 32 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 9 件。在智慧財產權管理方面，訂定本公司智慧財產管理政策，定期向董事會報告智慧財產管理之執行情形，並於每台電腦安裝 Smart IT 電腦資產管理軟體，以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情形，確保各電腦均使用合法授權軟體，且定期掃描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

## 4 客戶關懷與永續保險



- 4.1 公平待客
- 4.2 數位金融
- 4.3 ESG 保險商品

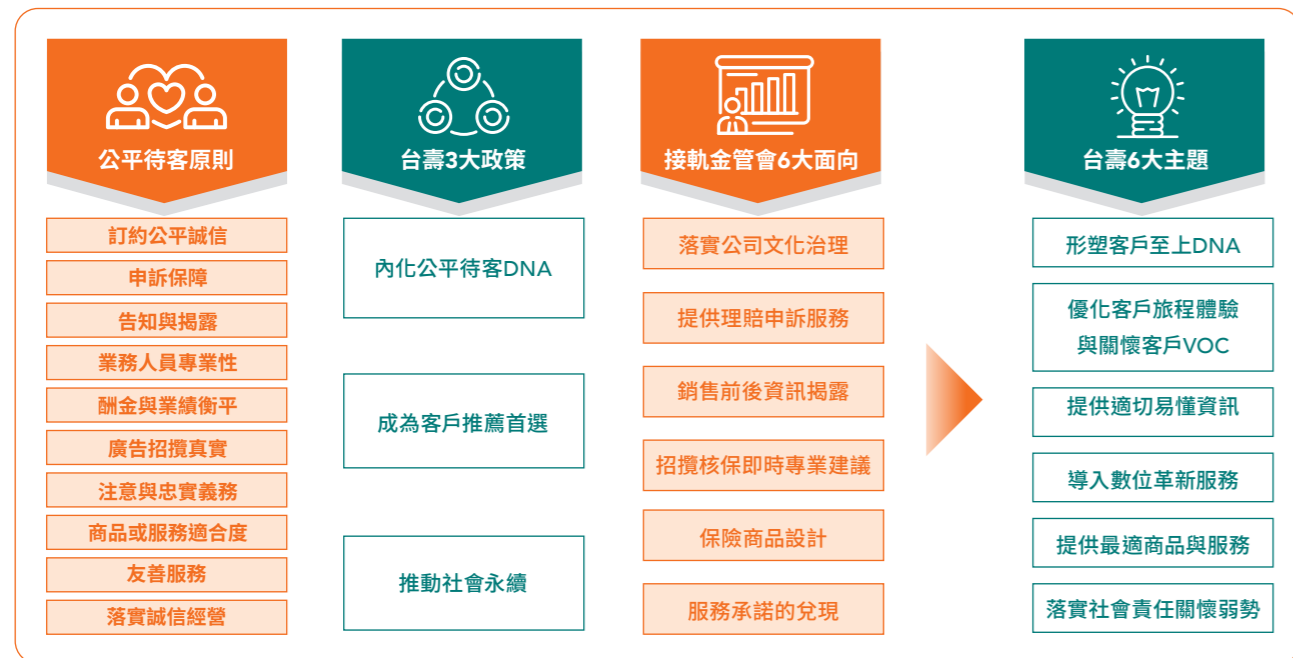
# 客戶關懷與永續保險

## 4.1 公平待客

管理方針—公平待客實踐				
政策與承諾	具體行動及成效	目標		呼應 SDGs
		短期	中長期	
訂定「公平待客政策」，積極落實主管機關「金融業公平待客原則」。	<ul style="list-style-type: none"> <li>深植公平待客文化，推行 IDEA Box 提案活動，鼓勵員工自發性改善創新；首創「體驗大使」運作機制，擴大員工及董事參與，持續精進客戶體驗。</li> <li>積極推動微型保險，擴大微型保險的照護對象與範圍，榮獲「2022 年度保險競賽」微型保險競賽身心障礙關懷獎。推動健康促進服務及外溢商品。</li> <li>設計高齡及特殊族群專屬的商品與服務。</li> <li>2022 年官網服務持續上線多項友善措施與功能，包含商品語音簡介，便利視障及弱勢客戶；線上手語翻譯服務，便利聽障客戶；字體尺寸調整，便利高齡客戶。並優化無障礙網頁取得最高 AAA 級標章，讓弱勢族群能得到更好的保險服務。</li> </ul>	內化公平待客 DNA，建立最適化組織、流程、工具與能力。	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。	  

呼應主管機關「金融業公平待客原則」，台灣人壽 2022 年同步修訂「公平待客政策」，並延續三大政策主軸「內化公平待客 DNA」、「成為客戶推薦首選」、「推動社會永續」，由內而外持續精進公平待客作為。本公司成立卓越客戶體驗專案辦公室 (Superior Customer Experience Project Management Office, 簡稱 SCE PMO)，跨單位合作優化客戶體驗流程，落實公平待客行動方案；每季舉行高階主管會議呈報公平待客成果及執行計畫，後提報董事會，由董事會擔任最高監督指導單位。時時借鑒國內外同業做法，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



### ● 公平待客三大政策

三大政策	2022 年執行情形
------	------------



#### 內化公平待客 DNA

- IDEA Box 員工創新提案機制  
推動內部創新提案制度，綜合考量提案及落地執行等構面，納入員工績效考核加分項。2022 年共收到 99 件提案，20 件入選優選並有 7 案落地執行，2022 年底決選出前 3 名提案，將於 2023 年推動規劃實踐。
- 體驗大使  
2022 年強化落實體驗文化，招募對客戶體驗有興趣的內 / 外勤員工及董事成立「體驗大使團」深化經營，透過秘密客任務及專案任務發掘客戶旅程痛點，驅動客戶體驗持續精進。共完成 4 大接點體驗，為單位找到 30 個以上的優化機會，同時透過訪談、測試、問卷等方式協助各大專案提升客戶體驗。
- 客戶關懷 VOC 定期檢討  
透過定期彙整客戶評議申訴、0800 進線抱怨、NPS (淨推薦值指數 Net Promoter Score) 問卷及社群輿論等客戶意見，挖掘痛點後檢討改善，以提昇客戶滿意度，藉每月通案改善檢討及每季 NPS 檢討，達到客服 VOC (客戶心聲 Voice of Customer) 月均件數較 2021 年減少 40%，T-NPS (Transactional-Net Promoter Score 完整經歷產品、服務後淨推薦指數) 全年分數較 2021 年進步 32%，顯見定期檢視改善著實有益。



#### 成為客戶推薦首選

- 行動理賠 APP  
行動理賠「簽、填、傳、送」簡單四步驟，即可完成理賠申請，並透過影像進行理賠審理作業，節省流程時效，並結合聯盟鏈轉送機制，減少客戶填寫多份申請書的時間，2022 年 9 月上線截至 2022/12，使用率為總案量之 18.84%。
- 致富 e 啟發數位理財  
透過 AI 服務，提供客戶標的轉換、投組配置比率調整、停損停利通知、市場最新訊息通等服務。讓客戶迅速掌握市場變動，協助客戶進行投資判斷與投資風險管理。該服務已於 2022/10 上線。
- 智能客服  
導入 AI 機器學習，在線上以多輪式對談的方式解決客戶疑問，讓客戶隨時諮詢保險問題及申請文件下載，提供客戶多元且 24 小時服務不中斷的新諮詢管道。該服務已於 2022/10 上線。



#### 推動社會永續

- 積極推動微型保險  
台灣人壽針對弱勢民眾個人、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。開辦至今逾 26.2 萬人次受惠，累計投入保險額度更達新台幣 563.8 億元。2022 年榮獲金管會「2022 年度保險競賽」微型保險競賽身心障礙關懷獎。
- 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%，2022 年優先處理 30 件微型保險的理賠申請。
- 高齡及弱勢族群商品  
2022 年推出業界首創輕度失智症即可理賠之失智保單，提供壽險及失智照護雙重保障；另亦推出綜合型外溢效果的健康管理保險商品 (共計 5 張)，結合健走、健檢、癌症篩檢及疫苗接種等黃金健康管理，除首創綜合外溢健康促進的輕度失智主約商品外，尚包含提供癌症 / 七大重大疾病 / 住院日額等保障之一系列綜合型外溢附約商品，為保戶打造安心到老的醫療防護網。未來順應醫療技術發展並持續針對高齡醫療、特定弱勢及長照等需求設計與優化商品，朝建構健康生態圈邁進。

### 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、各項資訊查詢及暖心服務，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

### 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，藉由圖像式需求分析，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」

- 建議民眾在保險規劃順序上，從「安、穩、傳」三個層次進行。第一層「安」全防護：首先將保障型保險購足，規劃基本保障以移轉人生風險。第二層「穩」定增值：規劃保障兼具財富累積效果的保單，達成中長期的退休…等理財規劃目標。第三層「傳」愛一世：當我們年紀漸長，當資產累積一定程度時，有餘裕的財富時，這時可透過保險做好預留稅源，規劃財富傳承。
- 「AI 算命」專區：以生活化地趣味互動，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。

### 官網「量身打造你的保障」(e-advisory) 專區

- 透過人生階段、特定族群，推薦客戶最適商品組合，並可線上直接連結至預見保險顧問功能。
- 提供將同一險種之不同商品進行比較功能，客戶可以快速了解各商品差異，找出適合自己的商品。
- 客戶可使用商品名稱、商品特色等關鍵字及保險給付項目，搜尋出符合條件之商品。

### 官網「預見保險顧問」專區

- 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，推薦給客戶最適的業務同仁。
- 平台推出後，年瀏覽量達 36 萬人次，服務滿意度高達 4.7 顆星 (滿分 5 顆)。台灣人壽觀察客戶需求，針對新手爸媽、單身貴族特別推出保險指南，幫助客戶了解保險觀念，並能夠自我檢視是否有保障缺口需要補強。

### 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。
- 規劃業務員新形態的招攬方式，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滿足 24 小時線上隨時投保的管道，最快在 3 分鐘內即可完成。
- 網路投保產品商品種類多元，包含年金、壽險、傷害險、重大疾病險與旅平險等產品，滿足客戶全方位的保險需求。
- 省去登入密碼的麻煩，客戶可透過 OTP 發送驗證碼登入網路會員，簡便登入的手續。

### 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。

### 專人服務投保

- 業務員行動投保服務，可依照客戶需求即時保費試算與確認投保所需資料填寫，便利投保。
- 機場櫃檯專人旅平險投保服務，提供客戶旅平險即時投保需求，並針對高齡客戶提供放大版費率表及隨身名片型放大鏡片，讓客戶安心完成投保需求。

### 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。
- 核保人員於線上發送照會後，業務同仁即可直接回覆，免去文件繳回、造冊 / 郵遞、行政收件 / 受理等作業步驟，克服時間與空間的距離，大幅加速整體服務效率。2022 年度照會處理時效已由傳統紙本 7.8 天縮短至 2.99 天。

### 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。

### 行動理賠 APP

- 行動理賠「簽、填、傳、送」簡單四步驟，即可完成理賠申請，並透過影像進行理賠審理作業，節省流程時效，並結合聯盟鍵傳送機制，減少客戶填寫多份申請書的時間。

### 理賠後關懷服務

- 業界首創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，截至 2023 年 2 月已發出約 3,000 封關懷信件提供諮商服務，其中針對高齡發出約 900 封關懷信件，100% 使用心理諮商服務之客戶滿意度為 5 分 (最高 5 分)。

### 官網「保戶服務」網頁及「保戶天地」網路服務專區

- 提供保戶各項契變、繳費及理賠服務說明，亦可線上註冊網路會員，線上自主完成所需服務。

### Line 官方帳號服務

- 台灣人壽 Line 官方帳號提供 14 大類個人化通知，重要保單權益通知不漏接，另提供個人化查詢及服務申請，讓保戶能輕鬆掌握最新保單進度與方便申請保單服務。
- 提供智能客服更人性化的貼心查詢服務，滿足現代人使用習慣。

### 行動保全

- 為完善通路數位工具建置，取代紙本作業，提升整體服務品質與效能，建立行動服務模式協助保戶辦理各式保單服務，其特色為整合各式申請文件、併同多項申請一次完成、自動檢核應備文件與欄位填寫，解決紙本送件事前準備繁瑣且應備文件易不齊全之窘境。
- 2022 年度共近 78,000 件案件透過行動保全送件，平均作業時效已由傳統紙本 10 天縮短至 2.97 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 個項目可直接於網路會員專區自助申請；客戶無須攜帶繁冗證件文件、省去舟車勞頓臨櫃或委託辦理。

## 投保後

## 4.1.2 傾聽客戶心聲

### 管理方針－客戶關係與服務品質

政策與承諾	具體行動及成效	目標		呼應 SDGs
		短期	中長期	
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實客戶體驗管理機制，VOC 客戶聲音統一管理，滾動式檢討優化，通盤改善客戶痛點。</li> <li>申請評議件數較前年減少 6 件，申請評議比率亦有降低。</li> <li>0800 客服專線、繳費服務、契約變更服務、理賠服務、臨櫃服務之平均客戶滿意度達 96%。</li> <li>首創「體驗大使團」，透過秘密客任務，發現逾 30 個客戶體驗優化機會點。</li> </ul>	維持並提升 R-NPS (Relational-Net Promoter Score) 淨推薦分數	成為客戶推薦首選，建立端到端客戶全觸點體驗優化機制。	  

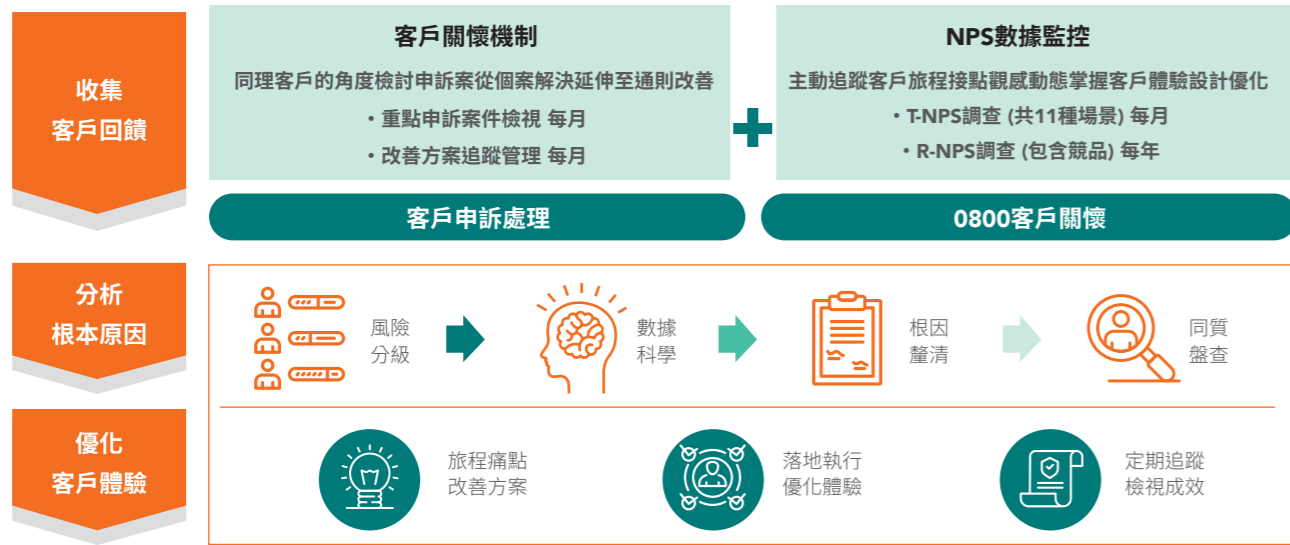
台灣人壽從客戶體驗的角度出發，定期檢視客戶各項保險服務旅程中的滿意程度（例如：投保旅程、繳費旅程或理賠旅程等），本公司更引進淨推薦指數（Net Promoter Score，簡稱 NPS），訂定年度 NPS 目標及 11 大旅程目標分數作為績效考核項，督促公司齊心積極改善客戶體驗。更進一步自行建立客戶意見分析平台及 NPS Dashboard，有效減少 64% 的人工分析處理時間，加速回應客戶反饋。台灣人壽系統性地管理客戶體驗與感受並予以優化，針對客戶的回饋，審視各項流程之缺點，各單位協作擬訂計畫加以改善，持續優化「銷售」至「服務」的端到端客戶體驗，確保切中客戶需求，上述完整的運作機制及系統更於 2022 年獲得國家玉山獎之殊榮。

## 投保前

## 投保中

## 投保後

最為客戶著想



**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。
- 2022 年 T-NPS 發出 66 萬份調查問卷，回收 0.9 萬份，即時回訪並處理近千件問卷開放式意見，降低客訴發生機率，亦從各項客戶意見中找到改善方向，例：通知單內容優化及客戶資料正規化，提升客戶對於繳費通知的寄達時效與內容理解之推薦度。2022 整體淨推薦分數 36 分，較 2021 年提升 32%。

**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註的市場調查，使高階管理層得以掌握市場競爭概況，制定策略方向。
- 2022 年調查結果，台灣人壽 R-NPS 品牌淨推薦分數首度在六大壽險品牌中排名第一。五大構面各保險公司滿意度排名中，台灣人壽客戶對於品牌形象及售後服務等構面進步較多，調查有效樣本數 1,220 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(Relational-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: 六大壽險品牌係指台灣人壽、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，本公司提供多元申訴管道，設置申訴專線；為維護金融消費者權益，亦制定「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。

另本公司設有「金融消費爭議處理委員會」由總經理擔任主任委員，並由商品精算、銷售通路、通路管理、顧客權益維護之高階主管擔任委員，就重大金融消費爭議案及重大申訴處理作業調整不定期召開會議討論。

同時依「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，並針對評議敗件提出檢討報告並提報保險諮詢會議。

最後就評議申訴案 (含重大客訴案) 的改善方案及評議申訴率等，皆定期呈報「公平待客會議」後提報董事會檢視問題根因及作業改善之舉措；2022 年呈報董事會公平待客執行狀況，共計 10 次。

● 歷年申請評議比率

	2022 年	2021 年	2020 年
名次	第 6 名	第 9 名	第 4 名
評議件數	85	91	70
簽單契約總件數	12,787,912	12,047,631	11,036,115
申請評議比率	0.066469022	0.075533522	0.063428118

註：申請評議比率 = [ 評議件數 / 簽單契約總件數 ] \* 10,000

● 評議比率上升說明及改善措施

2022 年申請評議件數較前年減少 6 件，申請評議比率亦有降低。另理賠評議 45 件佔總件數 53%，主因為理賠認定標準，以及失能險體況 / 等級認定爭議；理賠金認定問題，溝通詳實說明降低認知落差；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	<ul style="list-style-type: none"> <li>協助客戶了解保險商品內容。</li> <li>依客戶需求媒合保險顧問，節省客戶時間。</li> <li>設置英文專區供客戶閱覽，且網站支援瀏覽器翻譯功能，服務多國客戶。</li> </ul>
台灣人壽官方社群媒體 (Facebook/Instagram/YouTube)	隨時	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升客戶黏著度。</li> <li>增進台灣人壽品牌形象。</li> </ul>
保戶電子報	每月 1 次	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供保戶加值服務資訊。</li> <li>定期彙整提供保戶專屬加值服務活動優惠。</li> </ul>
新聞稿	每月 2~4 則	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供客戶保險保障或退休理財規劃等相關知識。</li> <li>揭露台灣人壽致力社會公益、弱勢關懷和健康促進等 ESG 永續發展作為。</li> </ul>
講座 / 論壇	不定期	提供客戶健康促進、退休規劃、高齡活躍等和 ESG 永續發展趨勢相關資訊。
高齡友善、退休生態及國民健康等調查發布	不定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年起首創保險業先例，推出台灣第一個國人退休生態調查「台灣高齡社會退休生態觀察指標」，剖析退休生態問題與需求，2022 年持續追蹤國人退休三大指數，以集結國內外專家提出解方。</li> <li>2020 年起與經濟日報合作「國人對健康醫療與保險需求」調查，掌握民眾對健康管理與醫療保險的需求，2022 年以國民職場健康為主軸，調查職場工作者對健康管理與醫療保險需求，並以多篇報導提供保險規劃建議。</li> <li>2022 年首度攜手聯合報啟動高齡友善大調查，提出高齡不友善的真正痛點，並串連跨領域專家，提出高齡友善解方，共同倡議打造幸福台灣。</li> </ul>
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。
智能客服 / 真人文字客服	全年 365 天	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供客戶簡易問答並串接個人資料查詢功能。</li> <li>提供聽語障或不方便使用電話客戶之文字諮詢服務。</li> </ul>
官方 Line 帳號	不定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時推播 14 大類個人化保險通知。</li> <li>提供公司最新消息與活動資訊。</li> <li>提升客戶黏著度。</li> </ul>

4.1.5 提升客戶體驗

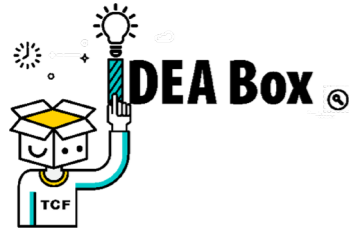
台灣人壽重視與客戶最常接觸之關鍵時刻 (Moment of Truth, 簡稱 MOT)，包含：0800 客服、繳費、契約變更、理賠及臨櫃服務等 5 大接觸點。

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，2022 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	2022 年	2021 年	2020 年
0800 客服專線	99%	98%	99%
繳費服務	94%	94%	91%
契約變更服務	94%	96%	96%
理賠服務	95%	95%	98%
臨櫃服務	99%	97%	99%
平均	96%	96% <sup>註</sup>	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%。



2020 年底依循董事會之指導，啟動「公平待客 IDEA Box」活動，並在 2022 年持續推動內部創新提案制度，並納入員工績效考核加分項，鼓勵同仁自發性改善及促進創新動能，藉此讓公平待客不僅是董事會高層由上而下的政策目標，更是發自第一線員工的認同與體現，由下而上主動發掘問題、當責改善、敏捷優化，共創更優質的客戶體驗。

IDEA Box 員工創新提案機制於 2022 年全年總計收到 99 件提案，共 27 個部門 297 人次參與提案，落地執行 7 案；20 件入選優選並已，2022 年底決選出前 3 名提案，以鼓勵同仁持續發想、促進公平待客原則的優化與落實。

## ● 體驗大使活動

為形塑以客為尊文化、內化公平待客理念，2021 年底首創「體驗大使」機制，招募 60 位體驗大使，成員涵蓋董事、內/外勤同仁，且為呼應高齡友善議題，亦特別招募準高齡同仁，強化落實體驗文化。2022 年體驗大使團透過每季秘密客任務，完成業務員通路、數位通路、櫃台及客服專線 4 大接點體驗，例如：(1) 經線上操作找出多項在保單查詢、契變、繳費等資訊痛點；(2) 訪查分公司找出服務流暢度斷點；(3) 部分申請文件項目及排版有待優化等內容。

體驗大使團為業務單位找到 30 個以上的優化機會，同時督促各單位將持續落實優化舉措，提升客戶體驗；另一方面，透過訪談、測試、問卷等方式，協助各項與客戶相關專案提升客戶體驗，例如：智能客服專案易用性測試有助於介面設計更符合客戶需求、表單優化專案以客戶角度提出填寫時會遇到的問題，讓表單設計更易於填寫，全年共完成 13 項專案任務。

呼應政策主軸之「內化公平待客 DNA」，本公司建立文化推展小組，彙集公平待客理念、內部推出之友善服務、外部資訊等製作「公平待客體驗月報」，2022 年共發送 12 份給全體同仁，以公平待客理念推展至每一位同仁心中。

## 4.2 數位金融

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」、「遠距保全」、「行動理賠」、「電子照會回覆系統」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。

## 管理方針－數位金融

政策與承諾	具體行動及成效	目標		呼應 SDGs
		短期	中長期	
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年「台灣人壽 Line 官方帳號」提供達 14 類個人化通知，並新增智能客服服務，提供對話式的貼心查詢服務，2022 年官方帳號好友數 210 萬人，年成長 41%。</li> <li>持續與不同型態的異業展開合作，包含支付業者合作曝光導流網路投保年金險、與生活消費業者合作提供優質的保險顧問預約服務。</li> <li>2022 年已有 27 支 RPA (Robotic Process Automation 流程機器人，使用軟體機器人來自動執行高重複性的例行性作業)，每月代替人工約 2 千小時。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續優化及推廣 TeamWalk 職場健康管理 App，提升團險員工健康促進服務。</li> <li>推出全新改版台灣人壽保戶網站，優化客戶操作體驗，提供更多便利線上服務。</li> <li>響應政府號召，於基富通好退休的保險專區推出網路投保「微型商品」，提供給弱勢民眾補足保障，實踐普惠金融。</li> <li>建立生涯保險推薦站，推薦客戶最適商品組合</li> <li>導入 RPA 無人工廠模式集中化管理，自動化排程啟動機器人 24 X 7 全時運作，並以視覺化儀表板監控、分析 RPA 運作狀況與效益。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>建置跨通路數位軌跡平台，推動線上線下整合，達到全通路一致服務體驗。</li> <li>打造健康生態圈，實現「Pay How You Live」成為最關心客戶健康的壽險公司並因應個險及團險客群差異，分別以 i 健康、TeamWalk 平台提供健康管理服務，整合第三方健康數據及疾病風險預測模型，提供最適合客戶的保障建議。</li> </ul>	  

### 4.2.1 數位工具智慧賦能

台灣人壽創新無接觸式安全體驗的 End to End 數位保險服務模式，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，完成投保、契約變更、理賠申請等，隨時掌握客戶進度，並主動關懷異常變化。業務同仁使用「行動投保」比例近 100%、「行動保全」近 88%，大幅節省文件遞交、受理及建檔時間且能更快完成核保及保單服務等流程；「智能幫手 iKASH」使用比例 98% 能精準、即時提供名單，且有效管理約訪行程，更便捷地進行活動及客戶管理。

遠距投保運用「臉就是密碼」的優勢，導入生物辨識身分認證機制，透過「三刷」三次人臉生物辨識，輕鬆完成身份驗證、確認聲明事項與完成要保文件簽署；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。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。

建構電子保單專屬簽收平台，承保後透過簡訊、e-mail 收到寄送通知即可進行簽收暨下載，亦可利用壽險公會的區塊鏈服務，線上查詢保戶於各家保險公司的電子保單，也能提高保戶對於電子保單接受度。

### 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 2022 年底，台灣人壽 Line 官方帳號好友數已達 210 萬人。

2022 年官網服務持續上線多項友善措施與功能，包含商品語音簡介，便利視障及弱勢客戶、線上手語翻譯服務，便利聽障客戶、字體尺寸調整，便利高齡客戶；並優化無障礙網頁取得最高 AAA 級標章，讓弱勢族群能得到更好的保險服務。

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。2022 年台灣人壽持續與不同型態的異業展開合作，包含：與支付業者合作曝光導流網路投保年金險、與生活消費業者合作提供優質的保險顧問預約服務。後疫情時代，員工的健康被視為幸福企業的重要指標，台灣人壽首創「TeamWalk 職場健康管理 APP」，提供企業健康管理及數位團險服務，邀請企業共同加入 ESG 行列，本專案累計榮獲 8 項國內外數位創新獎項及獲 3 項新型專利審查通過；2022 年舉辦首屆「TeamWalk 健康企業大賞」頒獎暨論壇，鼓勵員工動起來，吸引近 6,000 名各行各業員工揪團線上健走，總計上傳步數達 20 億步，等同繞行臺灣 1,360 圈。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。

### TeamWalk 職場健康管理 App

台灣人壽 2021 年推出「TeamWalk 職場健康管理 APP」，以遊戲化的設計翻轉健康管理的刻板印象，藉由趣味性的介面吸引使用者持續使用。我們更進一步透過團險健康外溢批註條款 - 「團體保險健康管理回饋金批註條款」，邀請企業客戶導入 TeamWalk 與批註條款，讓員工體驗健走遊戲，更運用鼓勵形式，攜手企業客戶共同關注員工健康。

「...發現健走對健康的幫助，也因此改變習慣，對健康更加重視」

「...互相激勵養成健康習慣，過程中更凝聚大家的向心力，是無價的收穫」

「透過 APP 團體競賽，跨單位的組合讓同仁增加互相的了解，也提升默契，工作上更加流暢」

~ 使用者這麼說 ~

另外，2022 年保戶自行送件之數位理賠使用率為 62%，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。

### 4.2.3 智能營運後台支援

台灣人壽於 2018 年起，持續開發 RPA (Robotic Process Automation) 流程機器人協助同仁執行人工查找與登打等高重複性之作業步驟，提升行政作業效率。

至 2022 年底已有 27 支 RPA 流程機器人，每月代替人工超過 2 千小時；另於 2022 年導入 RPA 無人工廠模式集中化管理，導入後自動化排程啟動機器人將 24 X 7 全時運作，並以視覺化儀表板監控、分析 RPA 運作狀況與效益，預計於 2023 年陸續上線。

### ● 數位金融服務

類別	項目	2022 年 使用人數	2022 年 成效
	智能幫手 iKASH	業務員使用率超過 98%	創造新台幣 4.74 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%	減少印製共約 126.5 萬張要保書
投保	網路投保	<ul style="list-style-type: none"> <li>網路會員數達 56 萬人</li> <li>網路投保件數 41,094 件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>網路會員註冊新增數超過 16 萬人，相較 2021 年網路會員註冊新增數成長 78%</li> <li>網路投保新契約保費達新台幣 5,978 萬元，市場排名第三</li> <li>基富通平台新契約保費達新台幣 206 萬元。市場排名第一</li> </ul>

類別	項目	2022 年 使用人數	2022 年 成效
投保	Call Call 卡電話投保旅平險	<ul style="list-style-type: none"> <li>會員人數近 3 萬人</li> <li>電話投保件數 5,538 件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平安 Call Call 卡會員數 2022 年新增 1.2 萬人，佔會員數 42%</li> <li>電話投保旅平險保費收入 517 萬</li> </ul>
	遠距投保	使用遠距投保服務比例佔行動投保件數的 10%	2022 年共受理 7,523 件，服務近 8,000 人次
	推動電子保單	2021 年簽發新契約保單：291,304 份 2022 年簽發新契約保單：290,032 份	2021 年電子保單 11,672 份，占比 4% 2022 年電子保單 34,623 份，占比 12%
理賠	龍 e 賠	超過 7,300 件	將原先 15 天的理賠作業流程，縮短至最快 30 分鐘
	ibon 便利賠		
	理賠聯盟鏈	超過 16,000 件	-
保全	區塊鏈服務	超過 15,000 件	相較 2021 年成長約 1.3 倍
	網路保全變更	76,285 件	2022 年使用比例由 2021 年 25% 提升至 26%

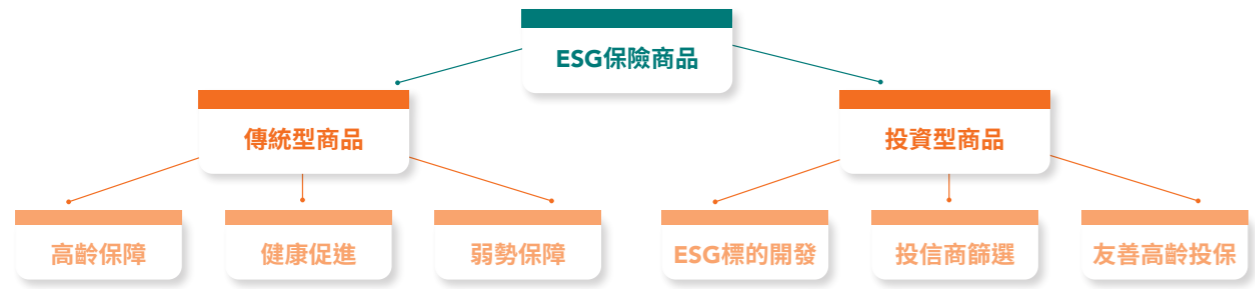
### 4.3 ESG 保險商品

#### ● 保險商品永續性檢核

台灣人壽針對不同生命歷程的客戶，提供保險的協助，我們更依循本公司永續保險政策，梳理所發行的保險商品，以優化、補強社會安全網之商品設計理念，協助客戶從維持生存的基本需求到維持基本生活的基本需求，我們將藉由更具永續性的保險商品，覆蓋更多群體，讓更多人受益，進而落實普惠金融。

#### 管理方針—永續商品及服務開發

政策與承諾	具體行動及成效	目標		呼應 SDGs
		短期	中長期	
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>響應政府政策，推出未滿 15 歲補足喪葬費用缺口之專屬保單</li> <li>開發並優化以弱勢/高齡為主軸之新商品</li> </ul>	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、弱勢客群商品，滿足多元客群需求	1 消除貧窮 10 減少不平等
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，打造高齡族群安心到老的照護防護網，將永續概念納入新商品規劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出高齡商品組合專案</li> <li>開發一系列單因子/綜合型健康促進外溢商品</li> </ul>	持續研發高齡需求商品及具外溢效果的健康管理保險商品 (如：綜合型長年期重疾照護健康促進外溢保單)	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



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。

● 台灣人壽商品設計及開發流程



傳統型商品

- 針對高齡社會驅動醫療及長照需求，持續開發各類銀髮族 A&H (意外及醫療) 商品，及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。
- 擴大弱勢保險安全網，落實公平待客原則，發掘各類弱勢客群醫療保障需求，持續研發弱體型保險商品。
- 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。
- 持續研發具外溢效果的健康管理保險商品，如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。
- 2022 年「ESG 保險商品」中針對銀髮高齡、健康促進、弱勢保障系列商品銷售業績有明顯成長趨勢，為讓更多民眾受惠，將持續推動及開發此系列商品。

投資型商品

- 因投資型保單具有投資風險，考量高齡保戶與弱勢團體較難掌握投資風險，亦較難辨識商品適合度。為提供友善的投保環境，台灣人壽除依法令對高齡保戶投保時進行錄音作業外，另制定「保戶投資屬性分析問卷設計程序」，針對 65 歲以上的高齡保戶與弱勢團體，限縮其保戶投資屬性最高為「穩健型」，可投資標的風險收益等級最高為 RR3。
- 在規劃投資型保險商品與連結標的之過程，會考量連結標的之投資策略是否涉及永續相關議題，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。
- 迄 2022 年底，投資型商品之投資標的包含永續與 ESG 主題之標的 AUM 約為新台幣 143 億，占比約 9.84%。將持續規劃符合永續與 ESG 主題商品，實現綠色金融理念。

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。2022 年開發 46 張傳統型新商品 (其中高齡客群可投保商品占比為 73.9%)，總計 612 張，主要商品開發說明如下：

- 強化退休規劃商品銷售主力：傳統型保單以多元的利變型壽險商品為主，傳統型壽險或年金險商品為輔，滿足客戶資金安全配置及財務規劃需求，利用複利與時間的累積，確保老年生活有穩定的現金流，結合退休規劃商品。
- 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 特色型商品由事後補償延伸成事前預防及客製化保障，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，及業界最多樣的弱體保單滿足多元客群需求，擴大業務員可服務客群範疇。2022 年首創推出綜合型外溢健康促進的輕度失智保單「台灣人壽憶心溢意一年定期健康保險」及終身長期照顧保障綜合型外溢新商品「台灣人壽百分守護長期照顧終身健康保險」，結合健走、健檢、疫苗接種或癌症篩檢等黃金健康管理，可享保費折扣之誘因，為保戶打造安心到老的醫療防護網。

失智症議題

台灣人壽觀察到，許多失智症早期患者因症狀尚未惡化或考量醫療費用，未及早接受治療，而導致後續認知功能的加劇惡化，更可能讓家庭生計陷入困境。失智症不只是發生在高齡長者，近年更有逐漸年輕化的趨勢，我們推出全台灣第一張輕度失智保單「台灣人壽全心全意一年定期健康保險」，透過失智保障三部曲，不僅首創輕度失智就理賠，更涵蓋中重度失智雙重給付以及身故保險金，降低失智症對患者家庭的經濟衝擊，為民眾撐起防護網、補足保障缺口。此外，我們鼓勵員工投入於高齡與失智長者的志工服務，對患者的狀況更能感同身受，也能增加對失智症的相關知識及理解，有助於投入失智症商品開發；過程中所經歷的影響與感受，更是無價的學習。

「...提升失智症的相關知識」

「...設計商品的同時，也理解到如何照護失智症家人」

~ 我們的同仁這麼說 ~

● 高齡保障

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小額終老保險外，希望幫助更多高齡者，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。在解決高齡化問題上，台灣人壽開發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。

◎ 高齡保障商品執行成效

商品類別	簡介	2022 年保費收入	2022 年承保人數
針對高齡需求之保險商品 (含年金型及長期照顧)	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化高齡健康照護安全防護，2022 年業界首創推出「台灣人壽全心全意一年定期健康保險」，為輕度失智症即可理賠商品，提供壽險及失智照護雙重保障。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	89,325 千元	3,337 人
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。	280,551 千元	15,509 人

台灣高齡社會退休生態調查暨銀髮金融論壇：

台灣人壽長期關注高齡社會衍生的退休及保障需求，並響應政府建構完善的高齡經濟安全體系及銀髮金融，2020 年起首創保險業先例，推出台灣第一個國人退休生態調查「台灣高齡社會退休生態觀察指標」，以及台灣第一個以高齡金融為主題的「銀髮金融論壇」，以產學合作模式，攜手政治大學連續 3 年進行調查，透過民調及論壇剖析退休生態的問題與需求，更集結國內外重量級產官學大師提出解方，藉由不斷地倡議，提升國人退休準備意識、提早布局退休保障，並從制度面、政策面根本解決問題。

2022 年持續追蹤國人退休信心指數、充裕指數及滿意指數，結合時事並連結業務單位需求設計問卷題組，調查結果作為樂齡友善的商品開發與服務精進參考，更進一步攜手產官學者跨界倡議，「2022 銀髮金融論壇」集結 15 位國內外各領域專家學者，時任行政院沈榮津副院長蒞臨致詞，包括台灣「高齡社會白皮書」關鍵推手林萬億政務委員、美國精算學會研究部董事總經理 Richard Dale Hall、財團法人保險事業發展中心鄭淑芳副總經理、台灣人壽莊中慶總經理、葉栢宏資深副總經理及游雋明副總經理等，於論壇充分交流國際高齡醫療、退休安養、長照服務趨勢，為台灣帶來創新思維，提出高齡商品及服務需求之可行性與產業機會，希望為民眾提早布局財源充裕的退休、樂齡生活及完善的老後照顧。

本項調查暨論壇榮獲台灣永續能源研究基金會「2022 台灣永續行動獎社會共融類—銅獎」，以及「2022 亞太暨台灣永續行動獎社會共融類銅獎」的肯定。

● 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

商品類型	商品名稱	簡介	2022 年保費收入
計步型 外溢保單	台灣人壽步步健康定期保險	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，費率折扣最多可長達 57 年。	47 千元
健檢型 外溢保單	台灣人壽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%。	222 千元
健康管理型 外溢保單	台灣人壽與糖同行定期健康保險	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	7,206 千元
健康回饋型 外溢保單	<ul style="list-style-type: none"> <li>台灣人壽樂活健康醫療終身保險</li> <li>台灣人壽益享健康醫療終身保險</li> <li>台灣人壽益保 3 享醫療終身保險</li> <li>台灣人壽年年雙享醫療終身保險</li> </ul>	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。	92,923 千元
綜合型 外溢保單	<ul style="list-style-type: none"> <li>台灣人壽憶心溢意一年定期健康保險</li> <li>台灣人壽好滿溢一年定期重大疾病健康保險附約（甲型）</li> <li>台灣人壽好滿溢一年定期癌症醫療健康保險附約</li> <li>台灣人壽好滿溢一年定期住院日額健康保險附約</li> <li>台灣人壽百分百守護長期照顧終身健康保險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新結合健走、健檢、癌症篩檢等黃金健康管理三階段，包含步數、健檢、疫苗接種或癌篩證明，保障範圍涵蓋失智、癌症、重大疾病及住院日額，續保最高可享 8% 保費折減，保證續保至 85 歲。</li> <li>「台灣人壽百分百守護長期照顧終身健康保險」為外溢保單新趨勢，兼具長期照顧且健走步數達標與提供健檢報告，續年度保費最高享 6% 折減。</li> </ul>	1,974 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，發掘各類弱勢客群醫療保障需求，至今已開發 7 張弱體保單，其保障客群涵蓋糖尿病、B 型肝炎、特定癌症及身障者，並針對經濟弱勢或特定身分者開發微型保單，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	成效		
		2022 年	2021 年	2020 年
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。	累計承保金額： 570.9 億元		
微型保單	團體微型保單		累計承保金額： 391.0 億元	累計承保金額： 350.5 億元
	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。	當年度承保人數：51,930 人		
身心障礙者 專屬保單	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2018 年推出「台灣人壽有愛無礙住院醫療終身健康保險」，為全台首創「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。</li> <li>2021 年推出「台灣人壽愛放心終身保險」，具有身故及癌症保障之身障專屬商品。</li> </ul>	累計承保金額： 32.4 億元	累計承保金額： 32.3 億元	累計承保金額： 29.9 億元
		當年度承保人數：7,877 人		
弱體保單	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>2019 年優化推出「台灣人壽與糖同行定期健康保險」，並首創雙重減費外溢效果的糖尿病特醫暨醫療雙效保單，鼓勵保戶長期控制血糖，養成良好生活習慣。</li> </ul>	累計承保金額： 4.5 百萬元	累計承保金額： 4.4 百萬元	累計承保金額： 4.3 百萬元
		當年度承保人數：293 人		

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評估基金發行公司的公司治理情形，並提供具 ESG 題材之標的供客戶選擇，增加大眾資金投入永續概念產業的機會。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**



**ECO 商品開發流程納入ESG評鑑**



**ECO ESG投資標的之教育訓練，致力發展數位化系統**

截至 2022 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 143 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，持續推出符合歐盟永續金融規範 (Sustainable Finance Disclosure Regulation, 簡稱 SFDR) 第 8 或第 9 條規範，或其他第三方公正機構規範之標的、或將 ESG 策略納入投組策略之新商品。

台灣人壽期望與合作夥伴協力實踐 ESG 作為，本公司已完成「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。此外，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) 亦納入審查項目。

2022 年 10 月完成投組規劃系統 (智富 e 起發) 上線，協助客戶觀察市場變動，提供投組配置建議。此外，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，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。相關業務於 2022 年持續成長，保費收入較去年成長達 26%。

商品	說明	2022 年 保費收入	2021 年 保費收入	2020 年 保費收入
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	75	64	53
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	162	77	81
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) 之相關保險，支持國家能源政策	3,791	2,440	78
中國信託產物電子設備綜合保險 (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) 之相關保險，支持國家能源政策	5,663	3,860	1,245
中國信託產險營造工程綜合保險 (水力發電)	透過承保綠色能源業務 (如太陽能設備、風力發電) 之相關保險，支持國家能源政策	0	1,260	0

# RESPONSIBLE INVESTMENT AND STEWARDSHIP

## 5 責任投資與盡職治理

- 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



# 責任投資與盡職治理

## 管理方針—永續投資

政策與承諾	具體行動及成效	目標		呼應 SDGs
		短期	中長期	
訂定「盡職治理政策」、「責任投資政策」，並自我遵循聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment)，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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實永續主題投資，累計核准投融資金額達約新台幣 558.76 億元。</li> <li>榮獲 111 年機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資流程中進行 ESG 評估，針對負面表列及高敏感性產業之投資，嚴格執行管控。</li> <li>主要投資項目均符合聯合國永續發展目標分類標準。</li> <li>增加永續金融之投融資部位。</li> <li>持續與被投資公司進行議合，發揮機構投資人盡職治理之精神。</li> </ul>	持續強化責任投融資專業能力。	

## 5.1 盡職治理政策

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。



### ● 盡職治理政策

- 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。
- 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。
- 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。

## 四

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。

## 五

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。

## 六

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。

## 七

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 2022 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。

	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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。</p>
<p><b>公司與員工間</b></p>	<p>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</p>	<p>投資交易 管理辦法</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
	<p>員工離職或職務異動後，仍利用系統權限謀取利益</p>	<p>資訊系統權限 管理規則</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
	<p>員工私自使用公司資訊設備進行個人兼職</p>	<p>員工行為準則</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
<p><b>員工與客戶間</b></p>	<p>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饋贈、招待或贊助</p>	<p>員工行為準則 捐贈暨贊助 管理辦法</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>不得意圖行賄或從事不法情事，換取業務之方便。</li> <li>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。</li> <li>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」，不得藉以謀取商業利益。</li> </ol>
<p><b>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</b></p>	<p>利害關係人交易條件優於其他同類對象</p>	<p>與利害關係人 從事放款及放款 以外之其他交易 管理政策</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>

● 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2022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。

● 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，每月定期檢視永續投融資的情形，以善盡機構投資人盡職治理職責；截至2022年底，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。



● 永續投資及盡職治理投入情形

項目	投入情形
<p>投資經理人</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>投資案之永續評估：每個案件約6~8小時，進行責任投資評估流程</li> <li>透過不同的溝通管道與被投資公司進行適當之溝通與互動</li> <li>參與永續投資相關內外部會議</li> <li>出席股東會投票及法說會</li> </ol>
<p><b>人力</b></p> <p>投資規劃與管理單位</p>	<p><b>定期參與會議追蹤永續投 / 融資及 ESG 目標達成情形</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>投資處月會</li> <li>集團 ESG 雙月會</li> <li>集團 ESG 季報告會</li> <li>其他永續投資相關內外部會議</li> </ol>
<p>盡職治理報告書</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>撰寫美編約花費2個月完成</li> <li>承辦單位、法遵與稽核共約9位同仁投入。</li> </ol>
<p>資訊公開與網站建置</p>	<p>每年更新一次，建置期間約6個月完成</p>
<p><b>系統資源</b></p> <p>彭博、Eikon 及 MSCI</p>	<p>新台幣約兩百萬元以上</p>
<p>內部研發 ESG 新聞系統</p>	<p>建置期間約5個月完成</p>
<p>內部研發 SDGs 分析資料庫</p>	<p>建置期間約5個月完成</p>
<p><b>外部研討會與教育訓練</b></p>	<p>* 外部知名機構 ESG 系統資訊分享會議 * 集團內部 ESG、TCFD 及 PCAF 教育訓練</p>

### 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。2022 年度依照責任投資流程評估結果決定進行投融資之交易標的及交易對手數量共為 2,266 件。

#### ● 責任投資流程



**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. 進行 SDGs 評估，檢視產業及公司得分情形，是否符合標準。
3. 權責單位衡量是否具風險且需進行議合與溝通。
4. 產出 ESG 議合結果，並決策是否持續進行投資或退場。

**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. 進行 SDGs 評估，衡量標的投資產業是否符合標準。
3. 權責單位風險改善評估，評估是否具顯著影響。
4. 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。

**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。

**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。
4. 評估交易對手或投資服務經紀商 SDGs 得分情形是否符合標準。

### 5.2.2 責任投資風險管理

台灣人壽 100% 投資案件皆納入責任投資風險管理，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

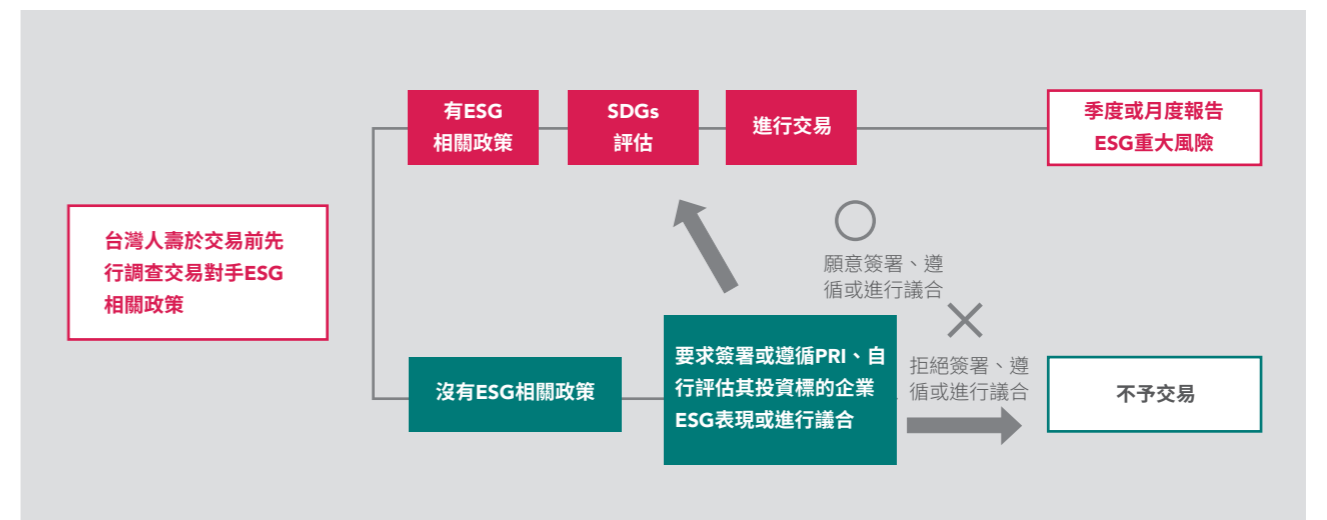
評估項目	評估方式
<b>負面表列清單</b>	檢視投資標的是否屬於本公司負面表列清單中之產業，包含軍火及色情產業。
<b>高敏感性產業</b>	針對菸草、油砂、燃煤開採及燃煤火力發電產業進行嚴格評估。
<b>ESG 重大議題涉入程度 (請參閱 5.4 議合與投票管理)</b>	利用內建之 ESG 新聞查詢系統，針對投資標的進行敏感性新聞搜尋，若涉入 ESG 重大議題，則需進行 ESG 風險評估，視評估分數進行後續議合流程。
<b>外部 ESG 評分指標</b>	參考國際知名 ESG 評比機構的評分，交叉評估投資標的之 ESG 績效；若未能查詢到該標的之分數，或分數低於本公司設定值，則須進行 ESG 風險評估表。
<b>ESG 風險評估表</b>	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

- 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。
- 要求承包商每日現場安全衛生巡視檢查及回報。
- 記錄及控管安全衛生缺失及優點予以獎懲。
- 檢討及統計分析安全衛生缺失並定期報告。
- 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。

#### ● 外部投資服務經紀商及交易對手之風險管理流程



### 5.2.3 責任融資管理

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



### 5.3 責任投融資成效

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。2022 台灣人壽投資總資產累計約新台幣 1.95 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 2022 年累計核准投融資於永續發展領域之金額為新台幣 558.76 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 3.0 政策，推廣綠能投資。

#### ● 永續主題投資情形

單位：新台幣千元

投資種類	專案說明	累計核准金額註	
		2022 年	2021 年
股權及基金投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>永續主題相關基金。</li> </ul>	13,584,834	12,765,412
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
<b>總計</b>		<b>30,043,896</b>	<b>29,224,474</b>

註：累計核准金額係指截至 2022 年底投資部位之成本金額。

#### ● 永續發展債券投資情形

單位：新台幣千元

投資種類	專案說明	累計投資金額		
		2022 年	2021 年	
永續發展債券	<ul style="list-style-type: none"> <li>符合國際資本市場協會 (International Capital Market Association, 簡稱 ICMA) 原則或指引之國外綠色債券、社會責任債券、可持續發展及可持續發展連結債券標準者。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	國內	7,400,000	7,700,000
		國外	18,432,673	15,765,165
<b>總計</b>		<b>25,832,673</b>	<b>23,465,165</b>	

永續發展債券種類	綠色債券	18,396,106	17,976,020
	社會責任債券	2,324,287	2,376,154
	可持續發展債券	3,945,730	3,112,991
	可持續發展連結債券	1,166,550	0

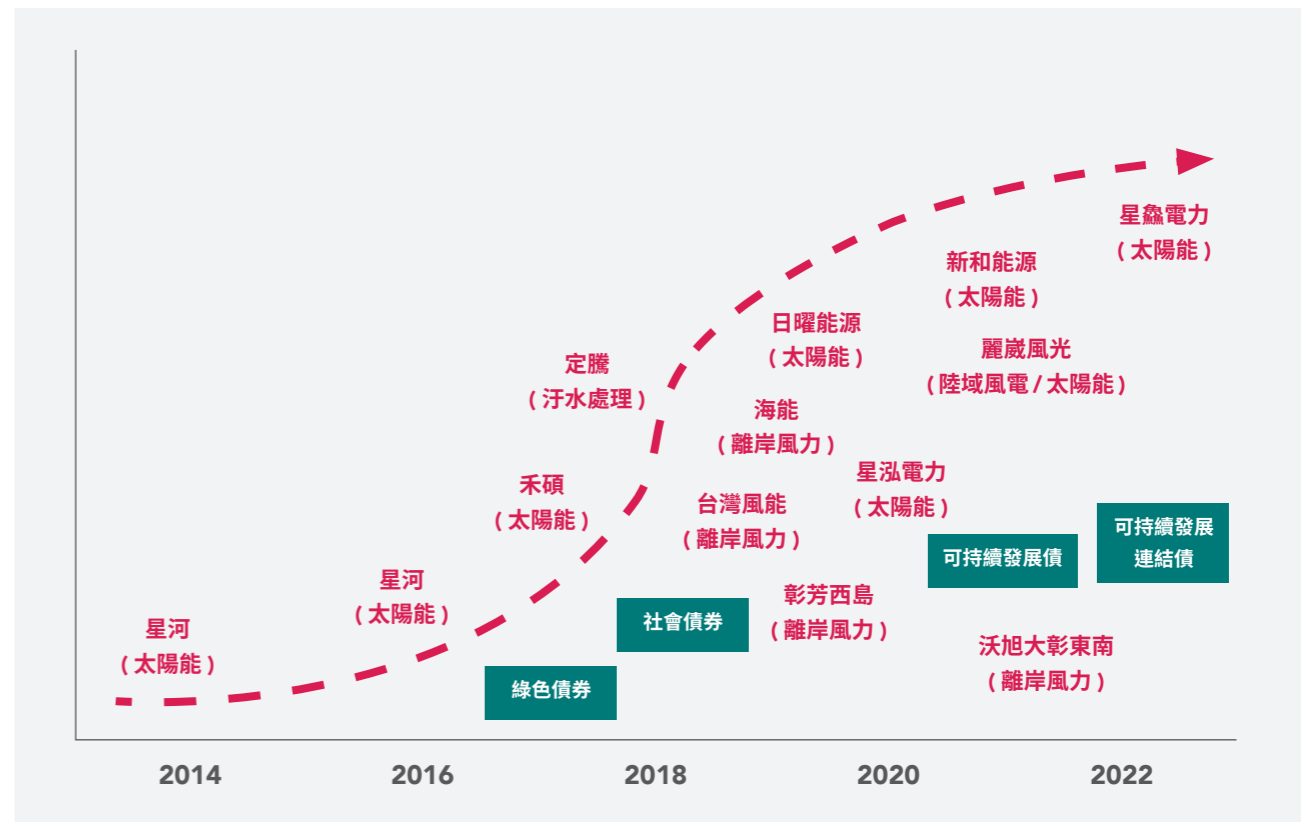
### 5.3.1 綠色金融

台灣人壽積極響應政府的綠色能源政策，以「最愛國」的保險公司為標竿，是亞洲「首家」參與離岸風電聯貸的台灣壽險業者，同時也聚焦於創造 SDGs 相關之正向影響力，在環境永續的議題中重視風電投資的發展，透過乾淨能源的再生減緩氣候變遷。

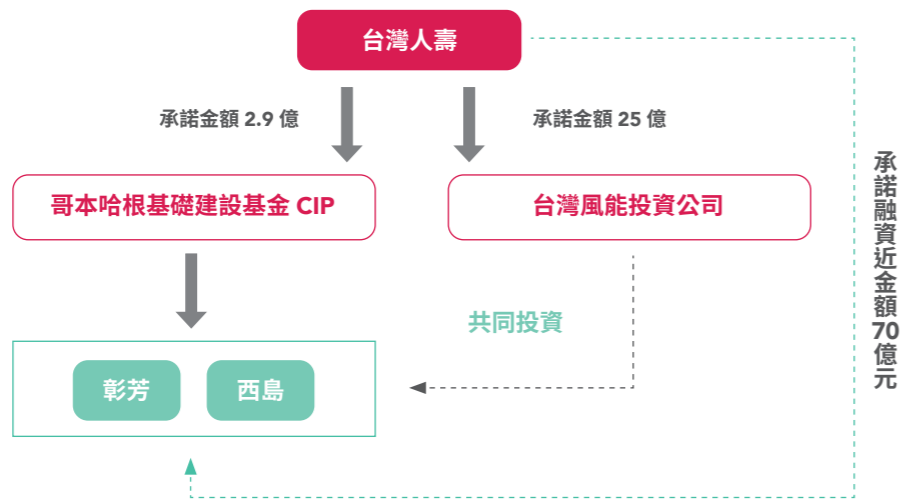
彰芳西島離岸風場案採用投融資雙軌並行的作法，強化了壽險公司在基礎建設項目的參與力度；同時也創造許多就業機會、帶動地方生機與當地居民保持良好的互動，攜手與政府、國際風電開發商及本土金融業者共同成就臺灣再生能源發展願景。

#### ● 歷年綠色投資專案

2022 年新增之投資星蠡電力，預計案場規模 75MW，專注漁電共生，特色為一地兩用，發電與養殖業並行，亦可透過光電投資科學化養殖，優化循環水養殖設備，減少地下水抽取造成地層下陷，促進養殖漁業邁向永續環境。



● 彰芳西島離岸風場案



● 歷年綠色融資專案

單位：新台幣億元

融資項目	2022 年		2021 年		效益評估註
	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	57.9	60.0	35.6	60.0	1. 預估年減少碳排放量 71.8 萬公噸 2. 預估每年可為約 33.4 萬家戶提供用電
彰芳 / 西島風電融資案	42.2	69.6	27.2	69.6	1. 預估減少碳排放量 112.4 萬公噸 2. 預估每年可為約 52.3 萬家戶提供用電
臺灣辰星控股風電融資案	31.6	35.0	22.1	35.0	1. 預估減少碳排放量 114.5 萬公噸 2. 預估每年可為約 53.3 萬家戶提供用電
總計	131.7	164.6	84.9	164.6	-

註  
1：依據 2021 年台灣電力排碳係數 0.509 公斤 CO<sub>2</sub>e/度，及台電公告每一家戶月平均用電量 352 度計算。  
2：此減碳效益係以電廠整體發電量預估。

支持客戶持續推動 ESG，提供「永續績效連結貸款 (Sustainability Linked Loan, SLL)」，激勵客戶落實低碳行動，案例說明如下：

融資項目	ESG 授信條件	預期成效
OO 公司商用不動產融資案	於每年 9 月底前檢視前一年度借戶永續報告書，若前一年度借戶辦公室用電產生之二氧化碳排放量較前一年度減少 1% 以上，則利率自檢視年度的 10 月繳息日起利率減碼 0.03%，期間六個月。	鼓勵借戶辦公室用電能持續節能減碳。
OO 公司餘屋融資案	檢視借戶集團關聯企業 -OO 公司於本案存續期間評選為「台灣企業永續獎 (Taiwan Corporate Sustainability Awards)」或「台灣永續行動獎 (Taiwan Sustainability Action Awards, TSAA)」時，於首次動撥日之次年度起每年檢視，自獲獎公布日次月起，本案利率得減碼 0.01%，期間三個月；如連續 2 年獲獎，則自第 2 次獲獎公布日次月起，本案利率得減碼 0.02%，期間三個月。	鼓勵借戶集團關企持續致力於 ESG 之貢獻。
OO 公司工業用不動產融資案	本案貸放後滿一年起每年檢視借戶電動巴士數量，若該年度持有電動車數佔整體車隊比率較前一年度增加 5%，則本案利率自檢視月份次月起算，得減碼 0.02%，期間六個月。	鼓勵借戶持續提高電動巴士比率，以達節能減碳之環境友善之效。

● 台灣人壽永續投融資成效

類別	2022 年成果 (單位：新台幣)
綠色專案融資	風力發電專案融資餘額 13,178,043,749 元
永續連結指數法人貸款	實際貸款餘額 3,760,000,000 元
總計法人貸款餘額	37,605,378,553 元
總計永續融資專案與貸款餘額	16,938,043,749 元
永續價值占比	45.04%

註：本表法人定義為資本額一億以上企業戶

另一方面，我們積極響應政府推動之「六大核心戰略產業 (原五加二產業)」及「公共投資計畫」，著重在「綠能科技」領域的投資。截至 2022 年底，共投資 9 件太陽能、1 件離岸風力發電、1 件汙水處理及 1 件低碳天然氣發電等股權投資專案；規劃裝置規模共約 1876MW，預估年售電量約為 34 億度電。其中，我們投資的汙水處理廠建設，每日處理量可達 31,000 噸，接管用戶約為 4 萬 3 千戶。透過興建水資源回收中心，與周圍之工程建設，期以有效減少水資源汙染，處理後的回收水還能提供工業區廠商作為製程用水，在乾旱時期降低民生供水壓力，有利於水資源的循環再利用及永續發展。

5.3.2 SDGs 投資

SDGs 包含 17 項核心目標，為實踐責任投資原則及發揮機構投資人影響力，2021 年，台灣人壽將 SDGs 理念融入投資前評估流程中，並採用 MSCI SDGs 資料庫做為資料源，將投資標的套用 17 項指標並量化企業各指標得分情形，可達到鑑別與被投資方之營運、產品、服務相關的實質正負面結果，評估投資的相關衝擊程度。2022 年，台灣人壽於 751 檔國內外股票及債券投資中，以性別平等 SDG 5、尊榮就業與經濟發展 SDG 8、消除貧窮 SDG 1、氣候行動 SDG 13 及減少不平等 SDG 10 為連結度最高之 5 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，視評估結果進行議合，議合方式包含親自拜訪、線上會議、電話訪談或書面交流。

若結果有顯著影響者，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。

● 五加二產業

累計金額 (單位：新台幣億元)

綠能科技	547.40
亞洲矽谷	275.09
生技醫藥	38.32
國防產業	33.13
智慧機械	5.41
新農業	9.65
循環經濟	111.20
合計	1,020.20

● SDGs 投資連結度前 5 項目標

排名	聯合國永續發展目標	股、債投資比例 (%)
1	性別平等 SDG 5	11.34%
2	尊榮就業與經濟發展 SDG 8	10.77%
3	消除貧窮 SDG 1	9.29%
4	氣候行動 SDG 13	9.10%
5	減少不平等 SDG 10	8.18%

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。

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 2022 與全委公司共溝通 40 次，參與不動產履約管理委員會次數 29 次，期間未發現任何 ESG 相關重大事項。

● 議合評估方法流程

方法 1



方法 2

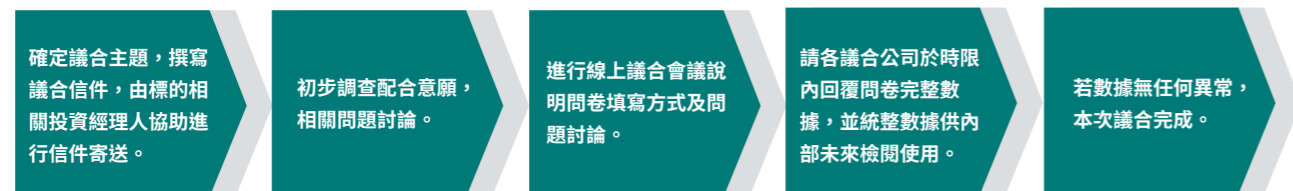


機構投資人影響力

台灣人壽將持續發揮機構投資人影響力，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。

● 議合流程



● 議合與溝通實績

樣態	項目	次數
股權投資	股權投資	469
	固定收益	45
	專案投資 / 基金	427
	企業融資放款	168
不動產投資	全權委託	40
	市府主持之相關會議	7
	專案開發會議	16
	參與董事會	23
不動產投資	參與股東會	8
	參與履約管理委員會	29

● 議合議題說明

**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。

議合實務案例

T 公司 ( 議合時點 2022. 年 7 月 )

議合原因

T 公司是台灣規模最大的電力公司，為政府所屬之國營事業機構，也是台灣電力能源政策的執行單位，負責台灣本島、澎湖群島、金門和馬祖列島的電力供應。本公司持有 T 公司所發行的債券已有 5 年之久，依據本公司於 2021 年新修定之 ESG 評估流程，T 公司觸及須嚴格評估之高敏感性產業，故由本公司永續投資團隊主動發起議合。

議合過程

本公司永續投資團隊與 PRI 小組成員 ( 金控其他子公司投資團隊 )，共同研究 T 公司於官網揭露的資訊，討論後針對三大面向設計問卷，其中包含低碳轉型、綠電供應及發行綠色債券，透過 T 公司於官網永續發展專區所揭露之利害關係人溝通管道寄送問卷，順利完成首次議合。T 公司回覆概要如下：

低碳轉型：

除了本公司永續投資團隊與 T 公司議合，T 公司亦感受到金融業引領轉型的驅動力，因此積極調整發電結構，已由過去的「煤主氣從」轉變為以天然氣發電為主的「氣主煤從」，T 公司積極進行機組的更新與擴建，朝低碳的目標前進。

綠電供應：

T 公司於彰化外海推動的離岸風場計畫除可帶動國內風電產業發展，亦可創造就業機會，繁榮地方經濟、造福鄉里，完工後有助於達成政府再生能源占比 20% 之目標。另外 T 公司也兼顧風場開發對生態環境的衝擊，進行噪音減輕措施、定期進行環評監測及白海豚環境保護對策。

綠債發行：

T 公司近期發行的綠債用途主要用於台灣本島及離島的水力及風力發電，共計 10 項綠色投資計畫。

後續追蹤計畫與影響

追蹤計畫：

本公司依據 ESG 評估流程每年皆進行投資後管理，進行 ESG 檢核是否涉及重大議題對本公司投資部位造成影響；此

外每年也會針對 T 公司所回覆的情形進行後續追蹤，包含揭露之燃煤火力發電情形是否下降、再生能源發電是否提高、減碳計畫、離岸風場進度及綠債發行等是否更精進計畫，以善盡機構投資人精神。

#### 本次議合對 T 公司的影響：

透過 T 公司設置的溝通管道順利完成本次的議合，也縮短了民間企業與公營企業的距離，也建議 T 公司可以揭露水力發電的效益比較情形給社會大眾投資人了解；另外也鼓勵 T 公司持續提供這樣的溝通互動窗口維持互動溝通，未來仍可持續維持良好的企業關係。

#### 本公司未來投資決策的影響：

透過 T 公司於官網揭露各項永續能源資訊及專責窗口積極回覆投資人各項問題，感受到 T 公司對永續議題的重視，且積極地進行各項永續計畫，符合聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）SDG7 可負擔的永續能源、SDG 11 永續城市與社區及 SDG 13 氣候行動，符合本公司責任投資政策，因此本公司將持續留有位，並持續觀察 T 公司在低碳電力等相關措施。

### H 公司 (議合時點 2021 年 7 月 ~8 月)

#### 議合原因

H 公司以「用綠電生活、加速淨零碳的未來」為願景，致力於電力開發及工程及電力智慧服務等綠能案場開發。本公司投資團隊發現，H 公司於 2021 年未公開揭露永續相關 ESG 資訊。

#### 議合過程

本公司與永續專責外部顧問一同研擬議合信件及問卷發送予 H 公司專責窗口，並召開線上說明會傳達美國永續會計標準委員會 (Sustainable Accounting Standards Board, SASB) 之概念予 H 公司高階經理人了解，希望 H 公司能共同接軌國際永續趨勢，藉由實施美國永續會計準則並配合財務報告及內部控制，提升企業內部 ESG 數據揭露的嚴謹度，以定量定性的資訊傳遞永續價值與評估完整的長期績效，幫助企業建立更高的透明度。同時亦能協助投資人衡量 ESG 議題對企業之營運與財務影響。另外 H 公司在環境上非常重視利害關係人之溝通，舉辦工作坊及一對一訪談活動與當地居民互動，凡開發到敏感地區皆會進行環境評估與調查。

#### 後續追蹤計畫與影響

##### 追蹤計畫：

本公司依據 ESG 評估流程每年皆進行投資後管理，進行 ESG 檢核是否涉及重大議題對本公司投資部位造成影響；此外每年也會針對 H 公司近況進行後續追蹤。

##### 本次議合對 H 公司的影響：

H 公司已於 2022 年架設企業網站並以綠色能源為主軸，積極向社會大眾揭露 H 公司在永續方面的各項積極作為，包含永續發展政策及企業社會責任專區，因此透過 2021 年的首次議合，2022 年已有明顯的改善計畫創造更卓越的企業永續作為。

##### 本公司未來投資決策的影響：

本公司投資團隊持續留有位並增加投資，未來也會持續關注企業動態，適時調整投資部位。

### S 公司 (議合時點 2021 年 7 月 ~8 月)

#### 議合原因

S 公司專注於投資台灣太陽能電廠，以中小型案場為基石搭配大型地面案場開發，並結合作廠商的豐富經驗的工程團隊與堅強的工程管理實力，聯手打造永續經營的綠能運營平台。基於「以人為本、環境為始、永續綠能」之經營理念，將持續響應政府綠能政策，並深耕地方及創造地方就業機會，為台灣能源永續發展盡一份力。本公司永續專責外部顧問建議 S 公司可多揭露更多永續投資情形予社會大眾參考，也鼓勵投資團隊可與業界溝通促進永續交流。

#### 議合過程

本公司專案經理人負責前置協調與溝通後，再由永續投資團隊與永續專責外部顧問一同研擬議合信件及問卷發送予 S 公司專責窗口，因疫情影響無法實體拜訪，故透過線上會議的方式進行議合，與會人員包含 S 公司董事長、副總及處長及本公司投資團隊、經營策略團隊及金控企業永續高階人參與討論，要點如下：

##### 專案開發與生態影響：

施工期間進行噪音、土壤及生態相關監測，並採用友善工法，如微震打樁等採相關防護措施，避免對生態及臨近居民造成影響。在社區關懷及溝通部分，於專案前期召開地方說明會，施工期間開放電廠參訪等活動，對臨近社區居民及地方領袖秉持資訊透明、持續溝通態度，讓社區了解案場規劃與進度。

##### 法令遵循情形：

太陽能工程建置期與維運期間，不會產生有害廢棄物，惟工程與維運期間僅會產生一般事業廢棄物，處理方式係委託合法廢棄物清運公司處理。目前配合行政院環保署要求，依政策登錄廢太陽光電板回收服務管理資訊系統，統一辦理。

#### 後續追蹤計畫與影響

##### 追蹤計畫：

本公司依據 ESG 評估流程每年皆進行投資後管理，進行 ESG 檢核是否涉及重大議題對本公司投資部位造成影響；此外每年也會針對 S 公司近況進行後續追蹤。S 公司於 2022.5 於太陽能電廠附近設置刺竹復育生態區，打造一座綠能、文資與生態平衡的太陽能光電廠。

##### 本次議合對 S 公司的影響：

S 公司於議合後進行了企業網站的更新，包含案場介紹、專案進行、各種規模電業級太陽能電廠實績數據及經營團隊資訊予社會大眾參考；此外更透過刺竹復育生態區讓 S 公司的太陽能光電案場得以綠能與生態共存，除了創造收益，更與當地生態、文史共同創生。

##### 本公司未來投資決策的影響：

透過本次議合，深度了解 S 公司於建置案場時對周遭社會環境及法令遵循之重視，也促進 S 公司在企業網站上揭露更透明化，更是 ESG 精神的展現，經檢視討論 S 公司皆有完善環境與社會風險管理制度，持續留有位並加碼投資，未來也會持續關注企業動態，適時調整投資部位。

## 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：

- 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。
- 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。
- 不得行使對被投資公司董事、監察人選舉之表決權，若被投資公司符合以下情形者除外：
  - 符合保險業資金辦理公共與社會福利事業投資者。
  - 於外國證券集中交易市場或店頭市場交易者。
- 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。
- 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。
- 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。

### 出席原則

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，行使表決權方式如下：

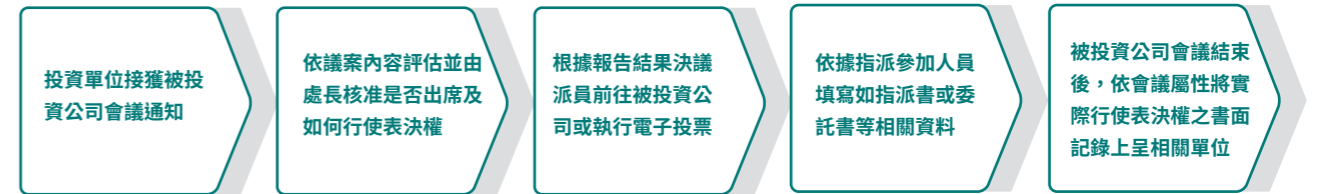
- 實體出席 / 視訊出席：**為落實股東行動主義，本公司採取積極態度行使表決權，近兩年受新冠肺炎影響部分採視訊方式出席，無論是實體或是視訊出席對於表決議案有疑問時會適時於股東會上提問；另外，當被投資公司無法使用電子投票時，本公司也會適時採取實體 / 視訊出席。
- 電子投票：**因成本效益或新冠肺炎疫情考量，無法參加國內外實體股東會時，本公司採用電子投票行使表決權，並視情形仍可於股東會現場聆聽與會發言。
- 委託出席：**本公司目前無委託出席情形，亦無代理研究機構研究議案及代理投票服務，而以內部投資單位親自負責相關研究與投票。

### 經成本效益考量不出席原則

如符合以下任一條件時，本公司得不出席會議行使表決權：

- 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。
- 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



## ● 投票內容說明

**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：2022 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，均因其管理費用調降過低。

2022 年總計參與 461 家國內外被投資公司股東會，因新冠肺炎疫情影响，多數採用電子投票參與，親自出席 45 家，電子投票 415 家及書面表決 1 家，國內議案表決數為 1228 件。

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	230	230	0	0
	盈餘分派或虧損撥補	250	250	0	0
員工福利	發行限制員工權利新股	14	14	0	0
	低於市價發行員工認股權憑證	1	1	0	0
股東權益	庫藏股低於實際平均買回價格轉讓員工	0	0	0	0
	公司解散、合併、收購、股份轉換或分割	7	7	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）	32	32	0	0
	私募有價證券	12	12	0	0
公司治理	減資 / 現金減資（彌補虧補或現金退還）	18	18	0	0
	章程或作業程序修訂	508	508	0	0
	解除董事競業禁止	126	124	0	2
人事組織	行使歸入權	0	0	0	0
	董監事選舉	11	6	0	5
其他	董監事解任	0	0	0	0
	其他	19	17	2	0
<b>總計</b>		1,228	1,219	2	7
註：國內總出席投票公司家數為 259 家。			99.27%	0.16%	0.57%

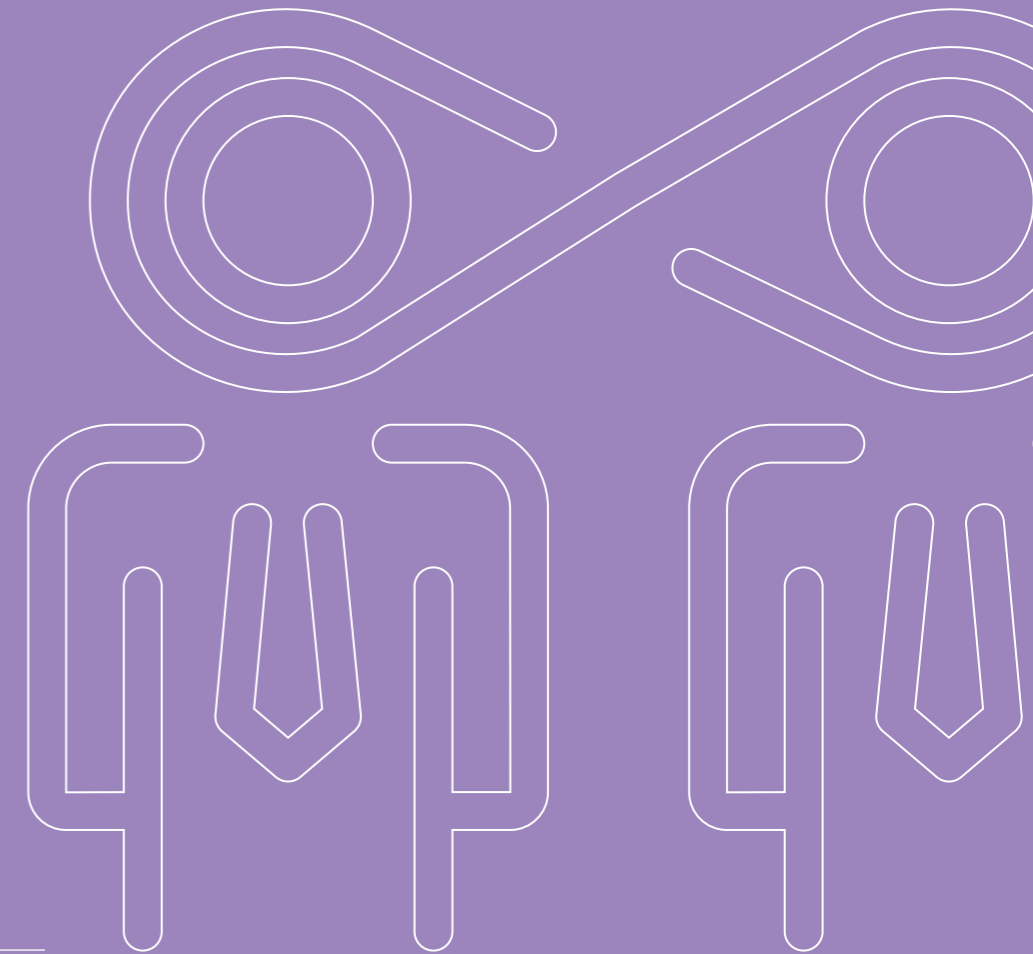
### ● 永續金融合作與倡議

台灣人壽為中信金控子公司之一，同步響應並遵守中信金控參與之部分國際組織與永續規範，包括如下

組織	名稱	簽署或遵循時間
	氣候揭露計畫 (Climate Disclosure Project)	2012
	永續保險原則 (PSI) (Principles for Sustainable Insurance)	2019
	責任投資原則 (PRI) (Principles for Responsible Investment)	2019
	氣候相關財務揭露建議 (TCFD) (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)	2020
	碳核算金融聯盟 ( Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF )	2020
	全球影響力投資聯盟 (GIIN) (Global Impact Investing Network)	2020
	自然相關財務揭露建議 (TNFD) (Task Force on Nature-related Financial Disclosures)	2022

# DIVERSE TALENT DEVELOPMENT

## 6 多元的人才發展



6.1 人才吸引與培育

6.2 員工權益與職場健康

## 多元的人才發展

本公司視「人才」為最重要資產，長期致力於人才培育與發展，依公司策略發展方向，積極建構人才發展機制，針對各類職務及各級主管設計職涯發展架構及培育藍圖，提供完善的訓練發展資源，說明如下：

**各級主管：**提供「領導力學程」，強化主管管理職能，並引進國外知名管理課程，拓展管理階層之國際視野。

**新進人員：**提供「新人學程」，協助新進人員了解企業文化及相關專業知識以快速融入職場，發揮戰力。

**一般同仁：**除了提供職務上所需的專業課程，也透過工作輪調及任務指派等，擴大員工的專業歷練；另開辦產業、職場、藝文或相關軟性主題講座，提供全公司員工獲取更多元學習資源的途徑，營造工作與生活平衡之職場氛圍。

透過完整之人才發展及培育機制，養成可成就公司策略之人才，協助員工與企業同步成長，創造雙贏。

### 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 2022 年底，總員工數為 10,015 人，內勤總員工數為 1,946 人，外勤總員工數為 8,069 人。其中內勤女性員工佔內勤總人數的 60.69%，內勤男性員工佔內勤總人數的 39.31%。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，2022 年共聘用 8 位原住民員工及 16 位身心障礙員工。

#### ● 內勤員工概況

內勤員工	台灣				海外			
	女性	百分比 (%)	男性	百分比 (%)	女性	百分比 (%)	男性	百分比 (%)
一般員工	1,084	91.86	655	85.85	0	0	0	0
管理階層	96	8.14	108	14.15	1	100	2	100
合計	1,180	100	763	100	1	100	2	100

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：台灣人壽所有內勤員工皆為全職員工。

#### ● 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	198	10.17%	722	37.10%	165	8.48%	93	4.78%	420	21.58%	142	7.30%
管理階層	0	0.00%	51	2.62%	45	2.31%	0	0.00%	58	2.98%	52	2.67%
合計	198	10.17%	773	39.72%	210	10.79%	93	4.78%	478	24.56%	194	9.97%

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	530	6.57%	2,089	25.89%	1,539	19.07%	470	5.82%	1,172	14.52%	553	6.85%
管理階層	73	0.90%	548	6.79%	587	7.27%	81	1.00%	260	3.22%	167	2.07%
合計	603	7.47%	2,637	32.68%	2,126	26.35%	551	6.83%	1,432	17.75%	720	8.92%

註：管理階層係指業務主任(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

年度	2022 年	2021 年	2020 年	
永久聘僱員工	女性	1,173	1,167	1,134
	男性	762	718	725
臨時員工	女性	8	2	2
	男性	3	1	1
合計	1,946	1,888	1,862	

定義：

永久聘僱員工：沒有期限，除非被裁員或自動離職，否則可以持續工作。

臨時員工：有期限，契約到期就須離職，無法繼續工作，除非雇主願意續約。

無時數保證員工：無被保證最低或固定工資之員工，但其可能需視要求而處於可工作狀態。

註 1：台灣人壽所有內勤員工皆為永久聘僱員工。

註 2：近三年度台灣人壽之員工人數並無顯著波動。

註 3：中信金控及旗下子公司之非員工工作者(如派遣、承攬)資訊係由中信金控統籌。

註 4：台灣人壽未有無時數保證員工。

#### ● 多元化職場統計

年度	2022	2021 年	2020 年	
原住民	員工人數	8	8	9
	管理階層人數	0	0	0
身心障礙	員工人數(實際)	16	14	13
	員工人數(加權)	23	20	20
身心障礙	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	0	1
	管理階層人數	0	0	0

### 6.1.2 人才招募

人才始終是公司領先的關鍵，只有幸福的夥伴才能打造有競爭力的團隊，台灣人壽在人才招募政策上，仍為保險業接軌新會計準則 IFRS 17 及因應新核心專案與數位轉型發展策略佈局，積極透過多元招募管道延攬跨領域產業優秀專業之人才，並在 2022 年招募費用上投入上千萬，在人力的招募選用，秉持著母公司中信金控「We are family」的品牌精神，視員工如家人，提供具競爭力及完善的薪酬福利與健康的職場環境，吸引業界優秀人才加入。

#### ● 內勤員工歷年新進狀況

	2022 年				2021 年				2020 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)	63	3.24%	102	5.24%	38	2.01%	105	5.56%	61	3.28%	77	4.14%
31~50歲	115	5.91%	135	6.94%	55	2.91%	90	4.77%	72	3.87%	103	5.53%
51歲以上(含)	15	0.77%	14	0.72%	5	0.26%	7	0.37%	4	0.21%	9	0.48%
新進員工總數	193	9.92%	251	12.90%	98	5.19%	202	10.70%	137	7.36%	189	10.15%

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=2022年該年齡組新進男(女)性人數/2022年末員工總內勤人數。

#### ● 內勤員工歷年離職狀況

	2022 年				2021 年				2020 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)	34	1.75%	50	2.57%	51	2.70%	108	5.72%	25	1.34%	37	1.99%
31~50歲	82	4.21%	118	6.06%	73	3.87%	104	5.51%	68	3.65%	125	6.71%
51歲以上(含)	21	1.08%	31	1.59%	31	1.64%	24	1.27%	21	1.13%	23	1.24%
離職員工總數	137	7.04%	199	10.23%	155	8.21%	236	12.50%	114	6.12%	185	9.94%

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=2022年該年齡組離職男(女)性人數/2022年末員工總內勤人數。

### 6.1.3 儲備幹部計畫

台灣人壽已成為中信金控第二大獲利引擎，為了能夠持續培育金融保險人才菁英，自 2012 年起每年皆會舉辦 MA 儲備幹部計畫之甄選，持續投入豐富且多元資源培育人才，2022 年因應保險多項策略轉型，新增保險經營組別，從公司整體的觀點綜觀全局，掌握經營脈動與創新趨勢，透過兩年完整的培訓計畫，培養出能保險一流專業企劃管理人才，至今已有 63 位 MA 參與計畫，其中 23 位已通過計畫並擔任經理職以上職務。

### 6.1.4 實習計畫

台灣人壽積極與各大專院校相關科系進行產學合作，增加金融保險科系學生對實務的了解與交流，為職涯接軌招募潛力人才，優先錄取校園菁英，也是台灣人壽於人才招募重要管道之一。

我們每年透過實務經驗分享及職涯講座，進行產學連結，與政治大學及中信金融管理學院合作，藉由實務與專案工作歷練及多元的培訓課程，皆安排專屬導師及輔導員悉心指導，透過任務分派及實習成果評鑑，深入了解部門日常實務運作，讓學生能有機會提早探索職涯方向。更在實習生畢業後，提供職涯接軌的機會。

2022 年的實習接軌計畫共錄取 11 位實習生加入團隊，分別錄取前中後各業務相關領域，能快速滿足各部門的人才需求。

### 6.1.5 校園招募

揮別過去兩年的疫情陰霾，台灣人壽 2022 年前進校園巡迴徵才，搭配人才招募策略佈局之人才需求，積極招募商品精算及經營策略規劃之人才，並新設儲備幹部保險經管組別，以培育保險策略將才，另提供多元產學合作實習機會，協助學生接軌職場，在校園招募的履歷收件上成績亮眼，並錄取多名人員及儲備幹部加入團隊。

中信金融學院為中信金控人才培育的搖籃，台灣人壽每年提供多元就業機會招募潛力人才，透過中金院就業媒合，為台灣人壽在各業務範疇領域注入新血與穩固企業經營基礎。每年年末另請兩位績優同仁透過中金院金融職場講座分享，協助在學同學更加瞭解未來就職後面臨的機會與挑戰。透過本計畫，2022 年共有 18 位畢業生在完成學業後，加入本公司核保、保單服務及規劃部等團隊，無縫接軌進入職場學習。

### 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，並於每季進行檢視修正，年底則針對各項目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、限制型股票、福利儲蓄信託及金控持股信託等激勵性獎勵方式。

 <p><b>年終獎金</b> 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。</p>	 <p><b>福利儲蓄信託</b> 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。</p>
 <p><b>員工酬勞</b> 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。</p>	 <p><b>金控持股信託</b> 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%。</p>
 <p><b>限制型股票</b> 具 5 年遞延限制，鼓勵員工長期持股，實際價值與未來股價相關，與公司共享盈餘成果，具激勵與留才之效。</p>	

### 6.1.7 非擔任主管職務之全時員工薪資

2022 年台灣人壽非擔任主管職務之全時員工人數共計 1,728 人，2022 年薪資總額共計新台幣 20 億 8,407 萬 1,287 元。在 2022 年度保險業受升息、資本市場波動加劇及防疫險理賠金等大環境影響下，本公司薪酬政策仍採取保障基層員工立場，維持非擔任主管職務之全時員工薪資「薪資平均數」，不受公司及產業獲利波動而有大幅度影響，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

	2022 年	2021 年	2020 年
非擔任主管職務之全時員工人數	1,730	1,740	1,695
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	1,327,653	1,402,463	1,301,190
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	1,162,308	1,189,832	1,079,697

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

自 2020 年新冠肺炎疫情甫爆發以來，本公司即配合中信金控員工關懷政策，給予確診同仁確診慰問金及防疫箱等相關補助，以確保同仁皆能健康返回職場，除防疫期間新增關懷福利外，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。

### 6.1.9 內勤人才發展與學習

本公司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，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；持續獲得最佳保險專業獎且名列財金保險系所應屆畢業生最嚮往的壽險公司。

在疫情襲擊全球、各企業不得不採取遠距上班的狀況之下，我們在人才培育上亦同步推行線上圖書館、線上學習平台及直播課程等，提供員工更多元的學習管道與資源，帶動員工自主學習動機，為員工打造不拘場域、時間與空間的學習環境，讓員工得以在各職位上不斷精進一展所長，與組織攜手創新成長，以達到永續經營目的。

2022 年台灣人壽共計投入新台幣 1,036 萬 9,948 元教育訓練成本，實體與線上課程參與人次共計達 30,084 人。在各項訓練課程執行結束後，皆進行滿意度問卷調查，2022 年人才發展單位整體自辦課程滿意度調查平均達 4.7 分（滿分 5 分），並持續追蹤並評估訓練成效，即時收集建議和反饋，以達成訓練學習目標，進而提升主管及同仁能力。

#### ● 教育訓練亮點課程

課程類型	課程說明	課程對象
華頓中高階主管課程	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」，透過頂尖經營管理思維的訓練，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；總計 3 梯，受訓人次達 67 人。	中高階（含）以上主管

<b>管理階層精進課程與凝聚活動</b>	依據公司主管能力要求與策略目標，規劃新任、現職與潛力主管培訓計畫，透過知名學府教授師資、團隊競賽與餐飲活動、個案研討、策略研討會、趨勢講座等學習形式，結合實體及線上教學，鍛鍊主管決策思辨能力，傳承組織文化，並凝聚組織向心，以提升台灣人壽主管的領導管理能力；總計 29 梯，受訓人次達 574 人。	各階主管、潛力人才
<b>內部講師訓練</b>	為培養內部講師授課技巧與品質，每年度依據各單位需求，規劃並設計內部講師訓練課程，以提升內部講師訓練課程品質與內部講師應用比率；總計 4 梯次，共培訓 13 位內部講師。	內部講師
<b>各項自主學習講座 / 訓練</b>	開辦產業、職場、藝文或相關軟性主題講座，提供全公司獲取更多元學習資源的途徑，營造工作與生活平衡之職場氛圍，實體與直播課程總計共 25 梯；達 536 人次。	全公司
<b>數位課程</b>	引進外部數位課程平台，提供多元學習資源以滿足同仁自我學習需求並培養跨領域知識，同時支援單位及業務需求能力發展，提供相應課程；總計達 3,225 學習人次，共完成 2,407 堂課程。	全公司
<b>數位圖書館</b>	因應後疫情時代數位學習創新，提供同仁多元且便利的閱讀管道，引進 HyRead 數位圖書館，可不受場域及時間限制使用於電腦與手機平台上；總計共 634 位員工申請，總計瀏覽閱讀數達 7,009 次。	全公司
<b>新人訓練</b>	為使新進人員快速融入職場並了解公司文化與價值，於疫情下提供數位學習課程，可避免實體課程之群聚風險且可省去出差移動之時間與交通成本；總計共完成 4 梯、達 354 人次。	新進人員
<b>ESG 課程</b>	針對永續發展雙主軸之「發展社會影響力」與「達成低碳轉型及責任營運」，規劃 Good Life Goals、個人資料保護、公平待客原則、職場平等暨性騷擾、身心障礙者金融友善服務等主題課程，以提升內部全體同仁(含高階經理人)永續發展相關觀念，並鼓勵同仁參與業務相關之人才永續論壇與課程，包括永續財報、ESG 法律遵循、永續揭露準則、永續競爭力等主題，共計 10 堂、10,045 人次。	全公司
<b>敏捷課程</b>	為讓將敏捷管理的思維逐步內化於員工的日常工作中，自 2020 年起導入，由總經理帶領各階主管建立敏捷概念、學習敏捷管理方法，至 2022 年挑選重要業務以敏捷方法執行 4 大專案，2022 年共計投入培訓 90.5 小時，完成「舊戶 Retention」淨增會員人數 6,691 人(達成率 335%)、「業務員增員」增員 8,017 人(達成率 97%)及「0800 來電量降低」、「客戶體驗」等，實際提升專案成效及增進作業效率。	全公司

### ● 內勤員工歷年教育訓練平均時數

單位：小時

	2022 年		2021 年		2020 年	
	男性	女性	男	女	男	女
一般員工	25	24	23.4	24.3	21.1	19.6
管理階層	47	50	58.6	53.0	50.5	50.5
平均	29	26	26.8	27.5	25.0	22.1

註 1：管理階層係指科長級(含)以上負責管理職責之主管。

註 2：教育訓練平均時數係以 2022 年底在職人數計算。

### 6.1.10 外勤人才發展與學習

依循台灣人壽營運三五計劃，積極提升台灣人壽業務員專業職能，針對本公司共計 8,017 位業務人員，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、資產配置與高階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。台灣人壽訓練成效卓著，多年持續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

	2022 年		2021 年		2020 年	
	男	女	男	女	男	女
一般員工	34	32	29	30	29	35
管理階層	27	28	34	34	34	34
平均	33	31	29	30	29	35
年度訓練費用	6,795,932 元		5,771,882 元		7,385,340 元	

註 1：管理階層係指業務主任職級(含)以上負責管理職責之業務主管。

註 2：2022 下半年因新冠肺炎疫情管控穩定，實體訓練課程舉辦政策逐漸解封，訓練費用支出逐漸依原規劃預算執行，同時期調整預算配置，擴增直播與數位電子書等訓練課程及教材編製，突破時空的限制，提供業務同仁更多元且無時間限制的彈性學習環境。

註 3：教育訓練平均時數係以 2022 年底在職人數計算。

### 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，台灣人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。台灣人壽業務員通路系統共獲得 17 項專利。

### ● 外勤員工教育訓練課程

課程分類	2022 年課程名稱	2022 年總參與人次	課程形式(線上/實體)
一般性	各年齡層需求保障規劃	1,263	實體
	失能與長照需求保障規劃	8,616	實體 / 線上
	甲種職業安全衛生人員訓練	1	實體
ESG 相關教育訓練	特殊保障需求訓練課程(含小額終老 / 微型保險 / 失能長照)	7,928	線上課程
	個人資料保護法教育訓練	7,790	線上課程
	業務品質教育訓練	7,790	線上課程
	公平待客原則教育訓練	7,790	線上課程
	職場平等暨性騷擾防治教育訓練	7,790	線上課程
	身心障礙者金融友善服務教育訓練	7,790	線上課程
	Good Life Goals- 自身如何在生活中落實聯合國永續發展目標	7,958	線上課程

### ● 外勤人員歷年數位學習平台使用成效

項目 / 年度	2022 年	2021 年	2020 年
線上課程班次	161	161	146
學習參訓人次	323,900	346,909	143,817

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。

### ● 外勤人員證照

證照	證照名稱	成果
一般證照	公會登錄	8,017 人
	外幣證照	5,037 人
	投資型證照	3,905 人
	產險證照	4,349 人
進階專業證照	信託業業務人員	164 人
	理財規劃人員	64 人
	證券投資分析師	1 人
	美國註冊財務策劃師 RFP (Registered Financial Planners)	30 人
	美國註冊財務規劃師 RFC(Registered Financial Consultants)	36 人
	理財規劃顧問 AFP( ASSOCIATE FINANCIAL PLANNER)	27 人
認證理財規劃顧問 CFP( CERTIFIED FINANCIAL PLANNER)	12 人	

## 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

我們視人才為公司的重要資本，期待瞭解不同世代員工的心聲與想法，同仁也能提出不同視角的建議與改善。為了解主管與員工的溝通情況，2021年開始進行員工普查，同時為了增加主管與同仁互動的頻率，主管於每季末(3、6、9月)皆與同仁安排工作討論，協助部屬在工作上的困難，並且即時表揚成就，期盼藉由這樣的機制，讓溝通更即時，員工能獲得所需的協助，也能從主管的回饋中得到成就感與發展方向，增加工作幸福感。統計 2022 年季檢視填答率為 99.4%，其中 98.2% 的員工皆認為主管對於自己工作表現，進行了有效的溝通，顯示台灣人壽重視人才養成，傾注時間與資源投入，獲得良好成效。

## 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。2022 年共辦理 24 次勞資會議。受集體協議保障的正式員工共 636 人，占比為 6.5%。

### ● 2022 年勞資溝通概況

重點議題	管道	溝通次數	成效
勞工人數 業務概況 資方代表異動	勞資會議	24 次	促進勞資關係和諧

## 6.2.4 身心健康的職場環境

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，台中分公司及高雄分公司於 2021、2022 年也分別通過驗證，預計 2023 年新增取得台北分公司之驗證，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，至 2022 年公司共設置 6 位護理師，3 位職業安全衛生管理員，37 位職安業務主管、115 位急救人員及 20 位防火管理員，全方位預防職場危害發生。

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。

### ● 歷年職場健康活動統計

活動內容	2022 年	2021 年	2020 年
場次	34	24	24
醫師臨場健康服務	356	287	275
服務滿意度	99.1%	99.5%	95.4%

職場健康講座	場次	157	120	98
	參加人次	5,439	4,334	4,000
	講座滿意度	98.1%	97.1%	95.9%
健康促進活動	場次	229	180	155
	參加人次	8,868	5,450	4,774
	活動滿意度	98.1%	97.8%	97.5%
健康衛教	篇數	80	57	39

自 2016 年起，台灣人壽總公司、台中五權職場、台南分公司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，台北壽德職場、新竹分公司、台中分公司及東部分公司則取得健康啟動職場標章，2022 年新增高雄分公司及嘉義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 10 處職場獲證，除此之外，總公司及台北分公司更獲得台北市政府衛生局的肯定，榮獲優良哺乳室認證。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」，近兩年高雄六合職場及台中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，2022 年度開辦「療心時光 - 紓心舒壓跟壓力 Say Byebye」系列講座深受同仁喜愛，時常出現報名秒殺的情形，合計 5 場講座及手作活動共 154 人參與，滿意度 96.3%。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 2022 年舉辦的職場健康活動中，整體滿意度平均高達 98.1%。「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。

### ● 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"> <li>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</li> <li>門禁管控，避免閒雜人等進入辦公區域</li> <li>每半年執行辦公職場照明、CO2 檢測及職場消毒作業</li> </ul>
 職場福利設施	<ul style="list-style-type: none"> <li>哺乳乳室：總、分公司皆設置哺乳乳室，2022 年共計 73 人使用，總公司及台北分公司榮獲台北市政府衛生局「優良哺乳乳室認證」</li> <li>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</li> <li>護理師駐點職場：提供相關設備供有需要的同仁使用</li> <li>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，2022 年度共 789 人次使用</li> <li>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，2022 年度共 48 人次使用</li> <li>體育優惠：不定期提供體育門票優惠訊息給同仁</li> <li>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</li> </ul>
 提供員工健檢及健康促進計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>依健檢結果篩選高危險群或工時過長之同仁，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</li> </ul>

台灣人壽為落實職業安全衛生管理，於 2022 年參與勞動部推動「全國職場健康週」活動，規劃推動職場防災、減災作為及員工提昇健康自主管理能力。除響應內政部「國家防災日全民地震避難演練」進行消防逃生避難訓練、地震避難演練；另定期辦理各類職安衛人員回訓作業及在職員工教育訓練之訓練並，強化安全觀念；由公司護理師團隊辦理 12 場捐血活動，2022 年捐血量達 1,478 袋共 36 萬 9,500 公升，善盡社會責任。以上各項推廣活動於 12 月獲勞動部職業安全衛生署頒發參與成果證明肯定。

台灣人壽 2022 年無重大職災事故發生，惟申請公傷假人數共 13 人次，公傷假天數共達 112.5 天，均為上下班途中交通事故導致，對此，我們於在職員工安全衛生教育訓練課程特別加強宣導交通安全注意事項，以減緩交通事故。



● 歷年職業災害統計

年度	2022 年		2021 年		2020 年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
總工作天數	195,830	316,822	176,199	282,132	176,296	280,449
失能傷害人次數	7	6	5	5	3	7
失能傷害總損失日數	104.5	8	76.5	19.5	89	71
失能傷害頻率 (FR)	1.71	1.46	1.28	1.28	0.82	1.92
失能傷害嚴重率 (SR)	25.48	1.95	19.54	4.98	24.36	19.43
失能傷害缺勤率 (%)	40.76	3.12	31.26	7.97	38.97	31.09
缺勤率 (AR)	0.020	0.002	0.044	0.007	0.019	0.016

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%

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。2022 年共 41 人符合申請資格，男性申請率達 53%，女性達 83%，員工留職停薪後仍留任本公司的比率達 82%。另有生育補助每胎新台幣 4,000 元，2022 年補助總金額達新台幣 204,000 元。

● 2022 年育嬰留職停薪統計

單位：人數

	男性	女性
A. 有權利申請育嬰留職停薪	17	24
B. 實際申請育嬰留職停薪	9	20
C. 育嬰留職停薪原應復職	5	12
D. 育嬰留職停薪原應復職且復職	5	9
E. 前一年度 (2021) 育嬰留職停薪復職	3	6
F. 育嬰留職停薪復職後工作逾 1 年	2	6
申請率：B/A	53%	83%
回任率：D/C	100%	75%
留任率：F/E	67%	100%

# COMMITMENT TO ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY

## 7 永續的環境承諾



7.1 綠色營運

7.2 永續供應鏈

# 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，2022 年共投入新台幣 233 萬 5,331 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。

#### ISO 標準與驗證涵蓋率

管理系統	財報據點	其他據點	合計
ISO 14001 環境管理系統	總公司、7 家分公司	台北壽德大樓 台中五權大樓 高雄六合大樓	11 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	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

台灣人壽暨子公司從日常營運做起，定期檢視營運過程的能源使用，2022 年因居家辦公需求下降，因此整體用電量較 2021 年增加。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，並持續規劃將照明燈具汰換成 LED 燈具，減少照明用電量，以期達到 5 年節電 5% 的長期目標。

#### ● 歷年能源使用狀況 - 台灣人壽

能源種類	單位	2022 年	2021 年	2020 年
電力	度	9,314,997	8,715,108	9,376,960
人均用電量	度 / 每人	1,777	1,651	1,777
柴油	公升	487	431	177
汽油 (公務車)	公升	11,827	52,040	65,101
總能源使用量	GJ(十億焦耳)	33,937	33,097	35,897
總能源使用強度	GJ(十億焦耳) / 每人	6.5	6.6	6.8

#### ● 歷年能源使用狀況 - 子公司中信產險

項目	計量單位	2022 年	2021 年	2020 年
電力	度	917,975	861,114	943,962
人均用電量	度 / 每人	2,676	2,633	2,826
總能源使用量	GJ(十億焦耳)	3,396	3,100	3,492
總能源使用強度	GJ(十億焦耳) / 每人	9.9	9.5	10.4

#### ● 歷年能源使用狀況 - 子公司中信資融

項目	計量單位	2022 年	2021 年	2020 年
電力	度	283,605	264,317	300,421
人均用電量	度 / 每人	2,626	2,403	2,975
總能源使用量	GJ(十億焦耳)	1,021	952	1,082
總能源使用強度	GJ(十億焦耳) / 每人	9.5	8.7	10.7

#### ● 歷年溫室氣體排放狀況 - 台灣人壽

單位：公噸二氧化碳 (CO<sub>2</sub>e)

溫室氣體種類	2022 年	2021 年	2020 年
類別一 溫室氣體排放量	315	106	213
類別二 溫室氣體排放量	4,741	4,376	4,775
類別一與類別二 溫室氣體排放總量	5,056	4,482	4,988
類別一與類別二 溫室氣體排放強度 (公噸 CO <sub>2</sub> e / 人數)	0.97	0.89 <sup>註5</sup>	0.95
類別三 溫室氣體排放量	143	107.1853	13.8855
類別四 溫室氣體排放量	1,292	1,257.893	1,451.2139

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：類別二溫室氣體排放量為電力使用，其電力係數為 2019 年：0.533 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度、2020 年：0.502 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度、2021：0.509 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度

註 4：2020 年度 15 處驗證據點員工人數為 5,207 人、2021 年度 15 處驗證據點員工人數為 5,046 人、2022 年度 15 處驗證據點員工人數為 5,242 人。

註 5：因資料誤植，更正 2021 年溫室氣體強度數據。

註 6：本公司 2022 年每百萬元產生之排放量為 0.02 公噸 CO<sub>2</sub>e。

#### ● 歷年溫室氣體排放狀況 - 中信產險

單位：公噸二氧化碳 (CO<sub>2</sub>e)

溫室氣體種類	2022 年	2021 年	2020 年
類別一 溫室氣體排放量	56	56	35
類別二 溫室氣體排放量	467	432	480
類別一與類別二 溫室氣體排放總量	523	488	515
類別一與類別二 溫室氣體排放強度 (公噸二氧化碳當量 CO <sub>2</sub> e / 人數)	1.52	1.49	1.54

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，其電力係數為 2019 年：0.533 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度、2020 年：0.502 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度、2021：0.509 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度

#### ● 歷年溫室氣體排放狀況 - 中信資融

單位：公噸二氧化碳 (CO<sub>2</sub>e)

溫室氣體種類	2022 年	2021 年	2020 年
類別一 溫室氣體排放量	27	44	27
類別二 溫室氣體排放量	144	133	153
類別一與類別二 溫室氣體排放總量	171	177	180
類別一與類別二 溫室氣體排放強度 (公噸 CO <sub>2</sub> e / 人數)	1.58	1.61	1.78

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，其電力係數為 2019 年：0.533 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度、2020 年：0.502 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度、2021：0.509 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度

註 3：2020 年度員工人數 101 人、2021 年度員工人數 110 人、2022 年度員工人數為 108 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，2022 年類別一與類別二溫室氣體排放總量為 5,056 公噸二氧化碳。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。

#### ● 具體節能措施

改善內容	節電量 (kWh / 年)	節能減碳成效 (公噸二氧化碳)
1. 2021 年 6 項行動方案認列 2022 年之節電量 (171,141 kWh)	177,403	90.3
2. 台南大樓改善冷卻塔散熱效果 (5,182 kWh)		
3. 嘉義分公司公區走廊、廁所執行汰換燈具 (304 盞，1,080 kWh)		

註：節能減碳成效分別依據能源局公告 2020 年電力排放係數 0.502 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度及 2021 年電力排放係數 0.509 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度為計算基礎。

● 歷年無紙化措施

實際措施	績效指標	2022 年	2021 年	2020 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	77.6%	84.8%	76%
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)	98.7%	98.7%	94.0%
電子保單	新契約電子保單比例	12%	4%	-
	總節省紙張量 (張)	185 萬	164 萬	157 萬
	減少之碳排放量 (公噸二氧化碳)	12.93	11.5	10.9

註 1：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。  
 註 2：1 張 A4 紙產生 7 克 CO<sub>2</sub>e，資料來源：行政院環保署臺灣產品碳標籤網站。  
 註 3：2020 年、2021 年總節省紙張量，統計包含「保戶繳費通知單及送金單之保單 E 化作業」，2022 年改為統計電子保單數量。

7.1.4 綠建築

位置	標章等級 / 現況
 <b>中信金控臺中金融大樓</b> 臺中市西屯區惠中路一段 88 號	已於 2020 年 7 月取得 EEWL 銀級綠建築標章，並已正在營運中。
 <b>臺北市南港區經貿段 15 地號土地</b> 地上權案之土地開發案	已於 2020 年 4 月取得 EEWL 黃金級候選綠建築證書，將於取得使用執照後 2 年內取得 EEWL 黃金級綠建築標章。
 <b>高雄市立圖書館總館共構會展文創會館</b> 興建營運移轉案	已於 2017 年 9 月 12 日取得 EEWL 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 EEWL 銀級綠建築標章。
 <b>洲際棒球場 BOT 案</b>	多功能運動中心以及立體停車場皆已取得 EEWL 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 2023 年送件申請 EEWL 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 EEWL 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。

2022 年估算總用水度數為 117,647 度，人均用水量為 11.6 度，較 2021 年增加 2.8% 用水量，主要是因疫情影響，清潔用水量增加。

● 歷年水資源使用狀況

項目	計量單位	2022 年	2021 年	2020 年
<b>台灣人壽</b>				
用水量	度	117,647	103,473	125,860
人均用水量	度 / 每人	11.6	11.28	13.39
<b>中信產險</b>				
用水量	度	5,189	5,323	6,146
人均用水量	度 / 每人	15.13	16.28	18.40
<b>中信資融<sup>註3</sup></b>				
用水量	度	1,810	1,767	2,136
人均用水量	度 / 每人	16.8	17.5	21.2

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—台灣人壽：2020 年員工人數為 9,401 人，2021 年員工人數為 9,177、2022 年員工人數為 10,141 人；子公司中信資融：2020 年員工人數為 101 人，2021 年員工人數為 110 人，2022 年員工人數為 108 人。  
 註 3：用水量係依據壽德大樓管理委員會總用水度數 \* 公共水費分攤比例推估而得

廢棄物管理方面，現由總務部主責，因應疫情升溫，其用餐改變造成外帶便當使用量遽增，針對每日便當餐盒執行落實分類回收，以減少廢棄物之產生；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 2020 年起至 2022 年累計回收 132.59 公噸之廢紙，等於減少 311.5 公噸的碳排放量。

● 減少廢棄物措施

廢棄物減量措施  
辦公室廢棄文件及倉儲到期文件回收



2022 年	2021 年	2020 年
回收 62.68 公噸	回收 29.51 公噸	回收 40.40 公噸

7.1.6 再生能源使用

台灣人壽 2022 年未有認購再生能源憑證及再生能源購電協議，惟 2022 年進行以下節能減碳作為：

- 延續 2021 行動方案節省耗能及 2022 年更換花蓮大樓、建北大樓、南陽大樓冰水主機及嘉義大樓公區 LED 燈具等，2022 年共減碳 546 公噸。
- 依蒙特婁公約規範，2021 年起禁用破壞臭氧層物質之使用備 (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 年及 2022 年共汰換空調主機 620 公噸，計算達 40.92%。

● 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 (CO <sub>2</sub> e)	使用方式	啟用日程
<b>中信金控臺中金融大樓</b>	21.125KW	24,346 度 / 年 91,689 度 / 累計	88,785 元 / 年 335,842 元 / 累計	12.39 公噸 / 年 46.67 公噸 / 累計	自用	2019/5/29
<b>高雄總圖大樓</b>	12.2KW	678 度 / 年	2,034 元 / 年	0.34 公噸 / 年	自用	2022/11/1

註：節能減碳成效依據能源局公告 2021 年電力排放係數 0.509 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度為計算基礎

7.2 永續供應鏈

7.2.1 供應鏈管理政策

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

- 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。
- 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。
- 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。

● 綠色採購情形

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。2022 年綠色採購總額逾新台幣 3,714 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

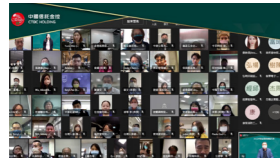
年份	2022 年	2021 年	2020 年
綠色採購金額	34,661,479	30,046,127	47,266,287
綠建材採購金額	2,480,347		173,586,916
綠色採購比例 (含綠建材)	1.46%	2.67%	27.62%
綠色採購比例 (不含綠建材)	1.37%		5.91%

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	2022 年	2021 年	2020 年
在地採購供應商家數	416	352	334
供應商總家數	416	352	335
比例	100%	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 2022 年 12 月 9 日召開供應商大會，共有 155 家供應商參與，並邀請安永聯合會計師事務所及優樂地永續服務股份有限公司分享碳排淨零、供應商 Living Wage、Human Rights 及供應鏈 ESG 等議題，以期共同發揮影響力，並宣導中信金控環境永續政策及相關規範。

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

- 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

## 8 共融社會



# 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 2022 年下半年疫情趨緩，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。

2022 年台灣人壽榮獲「亞洲企業社會責任獎－社會公益發展獎」、「亞太永續行動獎－社會共融類銅獎」及「台灣永續行動獎－社會共融類銅獎」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。

## ● 2022 年社會公益總投入彙整

投入項目	金額
現金	39,247,005
實物	198,900
時間貢獻 (志工投入)	366,378
管理費用 (執行公益活動)	11,974,558
合計	51,786,841

## ● 2022 年社會公益各項專案實績

台灣人壽長期關注各項社會議題下的問題與需求，結合保險核心競爭力，規劃創新、多元公益行動方案，為社會帶來正面的影響力，除積極響應政策，落實普惠金融，將資源直接投入在缺口，更攜手具指標性的組織、學術或社福團體等利害關係人，共同推動健康促進、全齡共好等理念，積極發揮保險永續影響力，創造共享價值。

專案	2022 年實績
微型保險	<ol style="list-style-type: none"> <li>台灣人壽針對弱勢民眾個人、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。開辦至今逾 26.2 萬人次受惠，累計投入保險額度達新台幣 563.8 億元。</li> <li>2022 年支持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、中華民國公益彩券經銷商商業同業公會共 3 家公益組織，捐贈微型保險保費新台幣 730.3 萬。</li> <li>榮獲金管會「2022 年度保險競賽」微型保險競賽身心障礙關懷獎。</li> </ol>
祖孫三代健走	<ol style="list-style-type: none"> <li>台灣人壽連續 11 年舉辦祖孫三代健走，鼓勵全家一起 team walk，11 年來超過 1,018 萬人次參與，累計約 28.5 萬公里健走數，相當於繞台灣 238 圈，期望透過 We are family 家庭支持的力量促進長輩自主健康管理，讓祖孫三代健走成為每年固定的家庭團聚日。2022 年於台北、台中、高雄舉辦三場實體及線上健走，共 6,413 人參與。</li> <li>線上健走首度結合「台灣人壽讚」FB，並運用台灣人壽獨創手遊型健康管理 TeamWalk APP，以數位力擴大高齡公益關懷影響力，更透過趣味競賽促進跨世代健康與親子關係，FB 總觸及逾 214 萬人次。</li> <li>攜手體育公益大使－中信兄弟棒球隊、新北中信特攻籃球隊、中信兄弟啦啦隊 Passion Sisters、台灣阿龍及小火子參與，透過球星號召健走，發揮社會影響力，共同呼籲民眾重視自我健康管理。</li> <li>首創「爺奶專車接送服務」，邀請弘道老人福利基金會、中華基督教救助協會等公益團體長輩、全台最「老」的偏鄉新北市平溪區的長者一起健走，並出動 40 位台灣人壽志工全程陪走，更一對一傳授 IG 使用技巧，讓阿公阿嬤變身數位時代的新潮爺奶，以具體關懷行動展現友善高齡。</li> <li>2022 年活動導入 SORI (社會投資報酬率)，計算結果每投入 1 元可創造 5.51 元社會價值，以量化方式更精準評估公益作為的社會影響力，並優化公益專案內涵，專案更榮獲亞洲企業商會「2022 亞洲企業社會責任獎」社會公益發展獎、教育部體育署「2022 體育推手獎」長期推展類銅獎。</li> </ol>
高齡友善調查	<ol style="list-style-type: none"> <li>首度攜手聯合報共同舉辦「高齡友善 + 幸福台灣∞」調查暨發布會，調查顯示民眾對台灣整體高齡友善程度，不滿意比例達 48%，最重視的兩大面向為高齡友善醫療 (30.8%) 和安全居住環境 (24.7%)。</li> <li>台灣「高齡社會白皮書」關鍵推手林萬億政務委員蒞臨致詞，預警 2026 年將是台灣高齡化危機的第一道關卡，透過調查看到高齡不友善的真正痛點，希望儘快讓長照 2.0 遍地開花，另串連衛福部長照司吳希文副司長、中信金融管理學院施光訓校長、台北關渡醫院陳亮恭院長、國衛院高齡醫學暨福祉中心許志成執行長及前政治大學地政系張金鵬教授等 5 位產官學專家，共同探討高齡社會急待解決的需求及問題，並以多篇報導提供高齡友善解方。</li> <li>共 5 萬人次觀看直播。</li> </ol>

專案	2022 年實績
富足第三人生趨勢論壇	<ol style="list-style-type: none"> <li>首度攜手天下雜誌舉辦「富足第三人生」趨勢論壇，齊聚多位專家跨領域分享樂退攻略，包括財團法人保險事業發展中心桂先農董事長、台大醫院吳明賢院長、台灣人壽鄭泰克董事長、賴玉菁副總經理、金鐘獎影后王瑋等，台灣人壽鄭泰克董事長提出「三備論」，建議民眾儘早做好「心理準備、生活準備、健康準備」，超前部署退休三本「樂活老本、健康老本、長照老本」，才能有「備」無患、富足加倍。</li> <li>共 242 人參與實體論壇、9.4 萬人次觀看直播。</li> </ol>
企業志工服務	<p>台灣人壽善盡企業社會責任，攜手非營利組織推展社會公益，更鼓勵員工投入多元公益活動，成為實踐 ESG 的企業尖兵，達成「人人皆志工」的願景。重點績效包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>提升志工專業職能 <ol style="list-style-type: none"> <li>保險核心本業結合公益服務：攜手中華民國老人福利推動聯盟、台灣金融研訓院共同設計長照類及金融類志工專業培訓教材，透過台灣人壽員工教育訓練平台「台灣人壽數位學習平台」，讓志工能突破時間、空間限制，隨時參與系統性培訓。</li> <li>失智友善課程：為提升志工服務品質，2022 年攜手中華民國老人福利推動聯盟，製作志工專業類培訓課程「失智症老人守護天使認證課程」，希望以台灣人壽遍布全台的據點，串接起長照服務的斷裂點；亦由畢嘉士基金會社工師為志工進行認識失智症實務訓練，包含失智症病理認識、失智症者常見行為、輪椅使用訓練等，全面提升志工對失智症的認識。</li> </ol> </li> <li>全年辦理 14 場志工活動，累計投入志工 252 人次，服務總時數 1,362 小時： <ol style="list-style-type: none"> <li>陪伴長輩參與北中南 3 場祖孫三代健走活動，更一對一傳授 IG 社群使用技巧，讓阿公阿嬤變身數位時代的新潮爺奶。</li> <li>疫情艱困期間，不僅捐贈快篩試劑、更出動志工協助新北市平溪區公所親送快篩試劑至獨居長輩家中，降低群聚感染風險。另攜手苗栗縣衛生所協助 180 位民眾進行肝炎肝癌篩檢，為健康加值。</li> <li>攜手畢嘉士基金會為屏東日照中心失智長輩設計 3 場輕旅行，志工一對一擔任旅伴，前往美術館、花園市集及傳統市場「趣」旅行。</li> <li>攜手弘道老人福利基金會透過影音導銀髮族「反詐騙預防」金融教育、並由志工一對一傳授金融知識。</li> <li>號召志工為「不老棒球跨代交流賽」的不老球員測量血壓、做好運動防護，更全力協助場務，讓比賽順利進行。</li> <li>志工為弘道基金會嘉義據點的長輩梳妝打扮、舊衣新搭，並拍攝復古照重溫青春時光，更與長輩載歌載舞，以老歌串連兒時記憶，豐足長者心靈。</li> <li>協力「1919 食物銀行」包米、發放 350 份物資包給弱勢家庭，在疫情期間提供弱勢族群最需要的生活支持。</li> </ol> </li> </ol>
贊助台中市城市棒球	<ol style="list-style-type: none"> <li>台灣人壽以實際行動支持國內棒運，落實體育公益，2015 年起支持台中市城市棒球隊營運經費，培育新生代棒球選手，打造提升球員實力的舞台，進一步帶動城市運動風氣，促進民眾養成自我管理健康的習慣。</li> <li>舉辦棒球校園巡迴教室，扎根棒球教育，並參與台灣人壽 X 不老棒球跨代交流賽等公益活動，擴大影響力。</li> <li>連續 6 年獲教育部體育署「體育推手獎」肯定。</li> </ol>
推動不老棒球	<ol style="list-style-type: none"> <li>為鼓勵長輩培養定期運動習慣，促進高齡健康自我管理，台灣人壽連續三年支持弘道老人福利基金會不老棒球聯盟，並串連台中市城市棒球隊的資源，推動高齡棒球教育，2022 年於宜蘭、台中及高雄舉辦 3 場不老棒球訓練營，由成棒球員擔任教練，傳授不老球員正確運動觀念及防護知識並精進球技。更首度串連集團體育公益資源，為新進球員舉辦體驗日，帶長輩參訪台中洲際球場，共 263 人參與。</li> <li>攜手集團體育公益資源，台灣人壽 X 臺中成棒隊 X 中信兄弟職棒 X 不老棒球 X 力行國小少棒隊首度舉辦跨代交流賽，9-88 歲老中青三代球員齊聚台中文中 10 球場，混齡分組 PK，由公益大使中信兄弟球星吳哲源擔任先發投手，串連老中青交流球技，更號召志工協助量測不老球員的血壓、做好運動防護及支援場務，共 302 人參與。</li> </ol>
永續保險永續影響力論壇	<ol style="list-style-type: none"> <li>響應政府 2050 年淨零轉型的目標，於 12 項關鍵戰略公布前，台灣人壽率先業界攜手經濟日報舉辦「永續保險·永續影響力」論壇，齊聚重量級產官學界專家，包括行政院國家發展委員會龔明鑫主委、金管會蕭翠玲副主委、台灣人壽莊中慶總經理、謝壯堃資深副總經理、高鶯娟副總經理、財團法人保險事業發展中心桂先農董事長、安侯永續發展顧問公司黃正忠董事總經理、政治大學彭金隆教授、中華民國人壽保險商業同業公會陳慧遊理事長等，交流分享 ESG 發展趨勢及重點方向。</li> <li>台灣人壽長期將 ESG 理念納入商品及服務設計，且投入永續金融長達 8 年，包括國內外永續債、專案公共投資、永續相關基金及離岸風電融資，總投／融資核准金額高達新台幣 558.7 億，更是亞洲第一家參與離岸風電聯貸的台灣壽險業者，台灣人壽將持續發揮保險核心競爭力，擴大責任金融永續影響力。</li> <li>近 300 名金融保險業及各產業菁英踴躍參與。</li> </ol>

專案	2022 年實績
<b>國民健康醫療暨保險需求調查</b>	<p>1.2020 年起與經濟日報合作「國人對健康醫療與保險需求」調查，從 2020 年「民眾對健康醫療保險需求變化趨勢」、2021 年「國人對人身風險的認知與需求」，到 2022 年以國民職場健康為主軸，調查職場工作者對健康管理與醫療保險需求。</p> <p>2. 台灣人壽致力成為企業推動「健康職場」的推手，2022 年進行「國民職場健康醫療暨保險需求調查」，調查問卷深度連結商品及服務，以不斷精進提供客戶更好的保險保障，將公司開發的手遊型健康管理工具 TeamWalk APP 及商品納入題組，調查發現，受到疫情影響，企業主及員工日益重視健康議題，58.5% 上班族青睞健走型保單。台灣人壽賴玉菁副總經理、楊欣枏副總經理、政治大學彭金隆教授共同剖析調查結果，並透過多篇新聞報導提出職場工作者的保險需求及解方。</p>
<b>屏東偏鄉到宅沐浴服務</b>	<p>1. 「沐浴」對照顧失能者的家庭來說，是艱鉅的任務，台灣人壽與畢嘉士基金會自 2017 年起，連續 6 年共同推動屏東縣 7 個鄉鎮地區到宅沐浴服務計畫，以「到宅沐浴車」前進失能者家中為他們沐浴，提供家庭照顧者溫暖支持和幸福感。</p> <p>2. 2022 年共服務 564 人次，6 年來累計服務 2,733 人次，個案家屬對到宅沐浴服務團隊服務滿意度達 100%。</p>
<b>平溪快篩試劑捐贈案</b>	<p>2022 年疫情升溫，新北市確診人數居冠，實名制快篩試劑卻供不應求，平溪區為全台最老的偏鄉，僅衛生所販賣每天 78 份，長輩若出門排隊購買，有群聚染疫風險，僅只能仰賴公所遞送，台灣人壽發揮企業責任，採購並捐贈平溪區公所逾千支快篩試劑，發送給長輩或弱勢者，更由台灣人壽志工親送至獨居長輩家中，協助偏鄉自主抗疫，共度疫情高峰。</p>
<b>公益捐血</b>	<p>2013 年起，台灣人壽支持台灣血液基金會舉辦捐血公益行動，連續 10 年號召社會大眾挽袖捐血，為社會盡一份心力；2022 年「攜手捐熱血，台灣愛無限」全國性捐血活動共舉辦 34 場，募集 6,003 袋熱血。</p>
<b>公益禮盒</b>	<p>台灣人壽長期支持社會公益，2016 年起選購社福團體禮盒做為客戶年禮，亦幫助弱勢族群靠自己力量自立。2022 年購買公益禮盒金額為新台幣 34.4 萬元。</p>

## 附錄

### 公協會及外部組織參與情況

<b>同業公會</b>	中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國產物保險商業同業公會、台北市租賃商業同業公會、台北市小客車租賃商業同業公會、台北市小貨車租賃商業同業公會、台北市醫療器材商業同業公會
<b>協學會</b>	中華民國保險學會、中華民國金融治理與法令遵循學會、社團法人台灣保險法學會、中華民國電腦稽核協會、中華民國產物保險核保學會、中華民國內部稽核協會、財團法人工程保險協進會、中華民國核能保險聯合會、中華民國風險管理學會、中華民國精算學會
<b>其他</b>	財團法人保險事業發展中心、金融資安資訊分享與分析中心、財團法人金融聯合徵信中心、中華徵信所企業股份有限公司、台灣集中保管結算所股份有限公司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、財團法人保險犯罪防制中心、財團法人保險安定基金

### 員工福利投入總覽

單位：新台幣元

員工福利	2022 年投入金額
<b>三節獎金、生日禮金</b>	春節、端午、中秋、生日禮金 54,022,500
<b>婚喪及生育補助</b>	結婚補助、喪葬補助、婚喪佈置用品、生育補助 4,119,200
<b>久任福利</b>	資深員工獎章、鑽石旅遊、黃金假 1,968,836
<b>退休人員關懷</b>	退休紀念品、退休餐會 165,962
<b>健康關懷</b>	健康檢查 7,625,750
	眷屬住院醫療補助 4,512,139
	外部心理諮商合作項目 (EAP) 206,312
防疫 / 確診補助 5,486,000	
<b>教育補助</b>	子女教育獎助學金 2,170,500
<b>生活娛樂服務</b>	彈性福利 17,706,781
	員工旅遊補助 19,653,000

### 核保、投資人員之 ESG 培訓課程

單位	內外部課程名稱	人次	總時數
<b>金融投資總處</b>	Good Life Goals- 自身如何在生活中落實聯合國永續發展目標註	171	342
<b>核保相關部門</b>	Good Life Goals- 自身如何在生活中落實聯合國永續發展目標註	122	244
<b>金融投資總處</b>	ESG 發展現狀與趨勢 永續債券現況及投資優勢	14	21
<b>金融投資總處</b>	S&P ESG Solution Introduction	10	15
<b>核保相關部門</b>	內部會議 -ESG 相關宣導	2,607	3,911
<b>總計</b>		2,924	4,533

註：此課程為由母公司金控統籌，邀請外部講師之自製數位線上課程，共製作 18 支短片，2022 年投入費用近 28 萬元。

### GRI 準則對照表

GRI 1：基礎 2021				
	揭露項目	章節	頁碼	備註
	要求 7：發布 GRI 內容索引	附錄	99	
	要求 8：提供使用說明	關於本報告書	1	
GRI 2：一般揭露 2021				
	揭露項目	章節	頁碼	備註
<b>組織及報導實務</b>	2-1 組織細節	關於本報告書 第 1 章 關於台灣人壽	1 14	
	2-2 永續報告所包含的實體	關於本報告書	1	
	2-3 報告週期、頻率與聯絡人	關於本報告書	1	
	2-4 資訊重編			無資訊重編
	2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書	1	
<b>活動與工作者</b>	2-6 活動、價值鏈與其他商業關係	關於本報告書 第 1 章 關於台灣人壽 第 5 章 責任投資與盡職治理 7.2 永續供應鏈	1 14 62 93	台灣人壽價值鏈包含上游供應商、公司個體、子公司、下游實體（保戶、投融資對象）及其他商業合作夥伴
	2-7 員工	6.1 人才吸引與培育	80	
	2-8 非雇用工作者	6.1 人才吸引與培育	80	

治理	2-9	治理結構與組成	永續治理 3.1 誠信經營與公司治理	8 24	董事及獨立董事之重要職位等其他資訊請詳見台灣人壽 2022 年報
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	3.1 誠信經營與公司治理	24	
	2-11	最高治理單位的主席	3.1 誠信經營與公司治理	24	
	2-12	最高治理單位在監督風險管理的角色	永續治理 第 2 章 利害關係人與重大性	8 18	
	2-13	衝擊管理責任的委任	永續治理	8	
	2-14	最高治理單位位於永續性報導的角色	永續治理	8	
	2-15	利益衝突	3.1 誠信經營與公司治理	24	組織利益衝突相關資訊請詳見台灣人壽 2022 年報
	2-16	溝通重要關鍵議題	3.1 誠信經營與公司治理	24	關鍵重大事件請詳見公開資訊觀測站
	2-17	最高治理單位的群體智識	3.1 誠信經營與公司治理	24	
	2-18	最高治理單位的績效評估	3.1 誠信經營與公司治理	24	
治理	2-19	薪酬政策	永續治理 3.1 誠信經營與公司治理	8 24	薪酬政策相關資訊請詳見台灣人壽 2022 年報
	2-20	薪酬決定的流程	永續治理 3.1 誠信經營與公司治理	8 24	薪酬決定流程相關資訊請詳見台灣人壽 2022 年報
	2-21	年度總薪酬比率			考量薪資機敏性，故無揭露
	2-22	永續發展策略的陳述	董事長的話 總經理的話	4 6	
	2-23	政策承諾	3.1 誠信經營與公司治理 3.2 風險管理	24 30	政策承諾相關資訊請詳見台灣人壽官網
	2-24	嵌入政策承諾	永續治理 3.1 誠信經營與公司治理 3.2 風險管理	8 24 30	
	2-25	整治負面衝擊的流程	4.1 公平待客	46	
	2-26	尋求建議與提升意識的機制	3.1 誠信經營與公司治理 6.2 員工權益與職場健康	24 85	
	2-27	法律與規範的合規	3.4 法令遵循	43	
	2-28	公協會的會員資格	附錄	99	
利害關係人 議合	2-29	利害關係人的溝通管道	第 2 章 利害關係人與重大性	18	
	2-30	團體協約	6.2 員工權益與職場健康	85	未受團體協約保障之員工，另以勞資會議討論方式進行
<b>GRI 3：重大主題 2021</b>					
		<b>揭露項目</b>	<b>章節</b>	<b>頁碼</b>	<b>備註</b>
重大主題揭露	3-1	重大主題的鑑別流程	2.2 重大性分析	20	
	3-2	重大主題的表列	2.2 重大性分析	20	
	3-3	重大主題管理	2.2 重大性分析	20	
<b>重大主題：誠信經營與公司治理</b>					
<b>GRI 主題</b>		<b>揭露項目</b>	<b>章節</b>	<b>頁碼</b>	<b>備註</b>
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
重大主題	3-3	重大主題管理	3.1 誠信經營與公司治理	24	

<b>重大主題：風險管理</b>					
<b>GRI 主題</b>		<b>揭露項目</b>	<b>章節</b>	<b>頁碼</b>	<b>備註</b>
經濟績效	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	3.2 風險管理 5.3 責任投融資成效	30 68	
重大主題	3-3	重大主題管理	3.2 風險管理	30	
<b>重大主題：網路安全與資料保護</b>					
<b>GRI 主題</b>		<b>揭露項目</b>	<b>章節</b>	<b>頁碼</b>	<b>備註</b>
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
重大主題	3-3	重大主題管理	3.3 資訊安全	40	
<b>重大主題：創新與數位金融</b>					
<b>GRI 主題</b>		<b>揭露項目</b>	<b>章節</b>	<b>頁碼</b>	<b>備註</b>
重大主題	3-3	重大主題管理	4.2 數位金融	52	
<b>重大主題：永續投資</b>					
<b>GRI 主題</b>		<b>揭露項目</b>	<b>章節</b>	<b>頁碼</b>	<b>備註</b>
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 5.4 議合與投票管理	65 71	國內股權議合企業家數比例為 7%；考量資料機敏性不揭露投資組合占比。
GRI G4	FS11	與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比	5.2.2 責任投資風險管理	66	
重大主題	3-3	重大主題管理	第 5 章 責任投資與盡職治理	62	
<b>重大主題：客戶關係與服務品質</b>					
<b>GRI 主題</b>		<b>揭露項目</b>	<b>章節</b>	<b>頁碼</b>	<b>備註</b>
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
重大主題	3-3	重大主題管理	4.1 公平待客	46	
<b>重大主題：公平待客實踐</b>					
<b>GRI 主題</b>		<b>揭露項目</b>	<b>章節</b>	<b>頁碼</b>	<b>備註</b>
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
行銷與標示	417-3	未遵循行銷傳播相關法規之事件			無此情事
重大主題	3-3	重大主題管理	4.1 公平待客	46	
<b>重大主題：永續商品及服務開發</b>					
<b>GRI 主題</b>		<b>揭露項目</b>	<b>章節</b>	<b>頁碼</b>	<b>備註</b>
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	55	
重大主題	3-3	重大主題管理			
<b>重大主題：氣候變遷</b>					
<b>GRI 主題</b>		<b>揭露項目</b>	<b>章節</b>	<b>頁碼</b>	<b>備註</b>
重大主題	3-3	重大主題管理	3.2.9 氣候變遷風險	37	

### SASB 保險業揭露對照表

#### 附錄 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		無此情事																								
	FN-IN270a.2	第 4 章 客戶關懷與永續保險	台灣人壽永續報告書 4.1.3 細心處理客戶回饋 財團法人金融消費評議中心－資訊揭露－統計資料																								
	FN-IN270a.3	附錄	台灣人壽 2022 年客戶保留比例為 96.8%。 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)]，已排除外勤員工。																								
	FN-IN270a.4	第 4 章 客戶關懷與永續保險	台灣人壽官網																								
將 ESG 因子納入投資管理中	FN-IN-410a.1	第 5 章 責任投資與盡職治理	保險業公開資訊觀測站 <a href="https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info2-1.aspx?UID=03557017">https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info2-1.aspx?UID=03557017</a>																								
	FN-IN-410a.2	第 5 章 責任投資與盡職治理	台灣人壽永續報告書 5.2 責任投資																								
鼓勵負責任行為之政策	FN-IN-410b.1	第 4 章 客戶關懷與永續保險	台灣人壽永續報告書 4.3.3 綠色保險商品																								
	FN-IN-410b.2	第 4 章 客戶關懷與永續保險	台灣人壽永續報告書 4.3 ESG 保險商品																								
環境風險曝露	FN-IN-450a.1	附錄	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">氣候相關自然災害</th> <th rowspan="2">項目</th> <th rowspan="2">單位</th> <th>迴歸期</th> <th>迴歸期</th> <th>迴歸期</th> <th>迴歸期</th> </tr> <tr> <th>20 年 (5%)</th> <th>50 年 (2%)</th> <th>100 年 (1%)</th> <th>200 年 (0.5%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">颱風與洪水</td> <td>因氣候相關之自然災害引起的最大可能損失</td> <td>新台幣百萬元</td> <td>193.49</td> <td>511.13</td> <td>874.68</td> <td>957.32</td> </tr> <tr> <td>淨自留損失金額</td> <td></td> <td>50.19</td> <td>50.34</td> <td>50.49</td> <td>50.52</td> </tr> </tbody> </table> <p>註 1：氣候相關之自然災害損失分析依保險局發布之「保險業計算自有資本及風險資本之範圍及計算公式」，因無 0.4% (250 分之 1) 項目，故以 0.5% (200 分之 1) 替代。 註 2：「颱風與洪水」包含颱風、龍捲風，海嘯及洪水。 註 3：本公司尚未對乾旱、極端高溫及冬季天氣進行分析。 註 4：上表分析地區以台灣為主。</p>	氣候相關自然災害	項目	單位	迴歸期	迴歸期	迴歸期	迴歸期	20 年 (5%)	50 年 (2%)	100 年 (1%)	200 年 (0.5%)	颱風與洪水	因氣候相關之自然災害引起的最大可能損失	新台幣百萬元	193.49	511.13	874.68	957.32	淨自留損失金額		50.19	50.34	50.49	50.52
	氣候相關自然災害	項目	單位				迴歸期	迴歸期	迴歸期	迴歸期																	
20 年 (5%)				50 年 (2%)	100 年 (1%)	200 年 (0.5%)																					
颱風與洪水	因氣候相關之自然災害引起的最大可能損失	新台幣百萬元	193.49	511.13	874.68	957.32																					
	淨自留損失金額		50.19	50.34	50.49	50.52																					
FN-IN-450a.2	3.2.10 子公司氣候變遷風險 附錄	<table border="1"> <thead> <tr> <th>巨災風險評估</th> <th>單位</th> <th>簽單業務平均損失金額</th> <th>平均淨自留損失金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>颱風及洪水</td> <td>新台幣百萬元</td> <td>117.79</td> <td>47.26</td> </tr> <tr> <td>地震</td> <td></td> <td>79.99</td> <td>32.19</td> </tr> </tbody> </table> <p>註 1：氣候相關之自然災害損失分析依保險局發布之「保險業計算自有資本及風險資本之範圍及計算公式」。 註 2：「颱風與洪水」包含颱風、龍捲風，海嘯及洪水。 註 3：上表分析未包含「非巨災風險評估」，未對乾旱、極端高溫及冬季天氣進行分析。 註 4：上表分析地區以台灣為主。</p>	巨災風險評估	單位	簽單業務平均損失金額	平均淨自留損失金額	颱風及洪水	新台幣百萬元	117.79	47.26	地震		79.99	32.19													
巨災風險評估	單位	簽單業務平均損失金額	平均淨自留損失金額																								
颱風及洪水	新台幣百萬元	117.79	47.26																								
地震		79.99	32.19																								
FN-IN-450a.3	第 3 章 誠信治理	<p>描述與環境風險相關之下列兩項：</p> <p>(1) 個別合約承保流程</p> <p>(2) 公司相關風險管理與資本適足性</p>																									

主題	SASB 指標	章節	揭露內容												
活動指標	FN-IN-000.A	附錄	<table border="1"> <thead> <tr> <th>險別</th> <th>2022 年</th> <th>2021 年</th> <th>2020 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>財產與災害險 (Property &amp; Casualty)</td> <td>1,133,147</td> <td>653,036</td> <td>612,845</td> </tr> <tr> <td>壽險 (Life)</td> <td>4,079,167</td> <td>3,932,970</td> <td>3,798,271</td> </tr> </tbody> </table> <p>有效保單數量： (1) 財產與災害險 (Property &amp; Casualty) (2) 壽險 (Life)</p> <p>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</p>	險別	2022 年	2021 年	2020 年	財產與災害險 (Property & Casualty)	1,133,147	653,036	612,845	壽險 (Life)	4,079,167	3,932,970	3,798,271
險別	2022 年	2021 年	2020 年												
財產與災害險 (Property & Casualty)	1,133,147	653,036	612,845												
壽險 (Life)	4,079,167	3,932,970	3,798,271												

### IFRS 永續揭露準則第 S1 及 S2 號對照表

#### IFRS 永續揭露準則第 S1 號「永續相關財務資訊揭露之一般規定」

揭露項目名稱	報告書章節	頁碼
治理	治理	8
	永續治理 CH3 誠信治理	23
策略	永續相關風險與機會	各章節重大主題管理方針 CH2 利害關係人與重大性
	策略及決策	CH2 利害關係人與重大性
	商業模式與價值鏈	CH3 誠信治理
	財務狀況、財務績效及現金流量	CH1 關於台灣人壽
風險管理	韌性	CH1 關於台灣人壽
	風險管理	CH2 利害關係人與重大性 CH3 誠信治理
指標與目標	指標和目標	關於本報告書 CH3 誠信治理
		1 13

#### IFRS 永續揭露準則第 S2 號「氣候相關揭露」

揭露項目名稱	報告書章節	頁碼
治理	治理	23
策略	氣候相關的風險和機會	CH3 誠信治理 CH5 責任投資與盡職治理
	策略和決策	CH3 誠信治理 CH7 永續的環境承諾
	商業模式與價值鏈	CH3 誠信治理
	財務狀況、財務績效及現金流量	CH3 誠信治理
風險管理	氣候韌性	CH3 誠信治理
	風險管理	CH3 誠信治理
指標與目標	氣候相關指標	CH3 誠信治理
		CH7 永續的環境承諾
		23 89

IFRS 永續揭露準則第 S2 號—行業基礎之揭露規定—保險

主題	代碼	指標	種類	報告書章節	頁碼
於投資管理中納入環境、社會及治理因素	FN-IN-410a.2	對投資管理過程與策略中納入環境、社會及治理 (ESG) 因素之作法之描述	討論及分析	CH5.2 責任投資	65
	FN-IN-410b.1	與能源效率及低碳技術相關之淨保費收入	量化	CH4.3.3 綠色保險商品	60
設計用以激勵負責任行為之政策	FN-IN-410b.2	對激勵健康、安全及/或環境負責任行動及/或行為之商品及/或商品特性之討論	討論及分析	CH4.3 ESG 保險商品	55
	FN-IN-450a.1	被保險商品因氣候相關天然巨災產生之可能最大損失 (PML)*	量化	附錄— SASB 保險業揭露對照表	102
實體風險暴露	FN-IN-450a.2	歸因於來自 (1) 納入模型之天然災害及 (2) 未納入模型之天然災害之保險給付之貨幣損失總額，按事件類型及地理區域 (納入再保險之淨額及不包含再保險之總額)	量化	附錄— SASB 保險業揭露對照表	102
	FN-IN-450a.3	對環境風險納入 (1) 個人合約之承保流程及 (2) 公司層級風險及資本適足之管理之作法之描述	討論及分析	—	—
營運活動	FNIN-000.A	按類別區分有效保單數量： (1) 財產和人員傷亡 (2) 人身保險 (3) 轉再保	量化	附錄— SASB 保險業揭露對照表	102

會計師確信報告



**勤業眾信**  
Deloitte & Touche  
20F, Taipei Nan Shan Plaza  
No. 103, Songgeng Rd.  
Xinyi Dist., Taipei 11023, Taiwan  
Tel: +886 (0) 2775-0888  
Fax: +886 (0) 4051-6888  
www.deloitte.com.tw

**會計師有限確信報告**

台灣人壽保險股份有限公司 公鑒：

台灣人壽保險股份有限公司民國 111 年度永續報告書，業經本會計師針對所選定之標的資訊執行確信程序竣事，並出具有限確信報告，本次執行確信程序之標的資訊詳附件一「確信項目彙總表」。

**管理階層對永續報告書之責任**

管理階層之責任係依據全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發布之適用準則、行業準則及重大主題準則編製永續報告書，且維持與編製永續報告書有關之必要控制，以確保永續報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

**會計師對永續報告書執行確信程序之責任**

本會計師係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃及執行有限確信工作，對上開永續報告書所選定之標的資訊(詳附件一)在所有重大方面是否存有重大不實表達取得確信，並出具有限確信報告。相較於合理確信，有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍亦較小，因是取得之確信程度明顯低於合理確信。本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 取得及閱讀永續報告書；
- 訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製永續報告書有關政策及程序；
- 訪談相關人員了解所選定標的資訊產生之流程、內部控制及資訊系統；
- 分析及以抽查方式測試標的資訊相關文件及紀錄。

- 1 -

**先天限制**

由於諸多確信項目係屬非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天限制，故該等資訊之相關性、重大性與正確性之解釋可能涉及更多管理階層之重大判斷、假設與解釋，不同利害關係人對該等資訊亦可能有不同之解讀。

**獨立性及品質管理遵從聲明**

本會計師及所隸屬會計師事務所遵從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、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵從品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵從職業道德規範、專業準則及適用之法令規範相關之政策或程序。

**確信結論**

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現台灣人壽保險股份有限公司民國 111 年度永續報告書中所選定之標的資訊在所有重大方面未有未遵從其衡量基準全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發布之適用準則、行業準則及重大主題準則編製而須修正之情事。

**其他事項**

本確信報告出具後，貴公司對任何確信標的或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 方 涵 妮

中華民國 112 年 6 月 16 日

- 2 -

附件一

確信項目彙總表

確信項目(GRI 指標編號/SASB 指標編號/自訂指標編號)	確信項目	確信標準	對應章節	衡量基準
1 GRI 404-1: 2016	每名員工每年接受訓練的平均時數	6.1.9 內勤人才發展與學習及 6.1.10 外勤人才發展與學習	—	內勤員工與外勤員工依性別及員工類別(一般員工及管理階層)區分，年度接受教育訓練的平均時數。
2 SASB FN-IN-270a.3	客戶保留率	附錄 SASB 保險業揭露對照表	—	客戶保留率(%)=[(期末客戶總數)-(本期新客戶數)]/[前期客戶數-(自願終止客戶數)]。
3 SASB FN-IN-450a.1	因氣候相關之自然災害引起之最大可能損失 (PML)	附錄 SASB 保險業揭露對照表	—	因氣候相關之自然災害引起之最大可能損失(淨自留損失金額)。
4 SASB FN-IN-450a.2	依事件和地區所分類之下列再保保險損失金額 (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	—	依事件和地區所分類之下列再保保險損失金額 (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。
5 自訂指標 1	弱勢保障商品之累計保費	4.3.1 傳統型商	—	弱勢保障商品、身心障礙者專屬保單，及弱勢保單之累計保費。
6 自訂指標 2	投入資安經費(包括軟體、硬體及授權相關費用)占全部資訊預算費用之比率	3.3.2 資安防禦	—	投入資安經費(包括軟體、硬體及授權相關費用)占全部資訊預算費用之比率。
7 自訂指標 3	2022 年「TeamWalk 健康大賞」總上傳步數	4.2.2 數位平台	—	2022 年「TeamWalk 健康大賞」總上傳步數。
8 自訂指標 4	標榜後關懷服務之已發出關懷信件數，針對高齡者發出之關懷信件數，及服務滿意度	4.1 致力創造	—	截至 2023 年 2 月，標榜後關懷服務之已發出關懷信件數，針對高齡者發出之關懷信件數，及從關心標榜後服務之服務滿意度。
9 自訂指標 5	綠色保險商品之銷售金額	4.3.3 綠色保險	—	中國信託產物住宅環境附加險、中國信託產物產物及環境化學物質運轉人壽保險、中國信託產物安裝工程險附加險(太陽能及風

1 係指永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board) 制定之 SASB 準則 (SASB standards)

- 3 -

確信項目(GRI 指標編號/SASB 指標編號/自訂指標編號)	確信標準	對應章節	衡量基準
10 自訂指標 6	永續發展債券年度投資金額	5.3 資投履	永續發展債券累計投資金額，並依國內外及債券種類(包含綠色債券、社會責任債券、可持續發展債券)進行區分。
11 自訂指標 7	綠色融資專案之累計實際融資金額、累計核准金額，及效益評估結果	5.3.1 綠色金融	海龍風電融資專案、彰彰/海龍風電融資專案、金源風電風電融資專案之累計實際融資金額、累計核准金額，及效益評估結果。

- 4 -



中國信託金控

台灣人壽