



中國信託金控
台灣人壽

2023 台灣人壽永續報告書

Taiwan Life Sustainability Report

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

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 2024 年第 4 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，與台灣人壽合併財務報表範疇一致。部份內容若涵蓋 2023 年 1 月 1 日之前，或 2023 年 12 月 31 日之後資訊，將另外說明，我們每年 6 月發布永續報告書。

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)，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機制，由董事長審閱核可後發行；報告書中資訊，經由第三方公正單位認證 / 確信者如下表，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」	安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG)
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 ISO 20400 永續採購標準	英國標準協會 (BSI Taiwan)
資訊安全	ISO 27001 資訊安全管理標準 ISO 27701 隱私資訊管理標準 BS 10012 個人資料管理標準	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>



關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

目錄

CONTENTS

關於本報告書	01	ch2 達成低碳轉型	32	附錄	105
關於台灣人壽	03	2.1 氣候變遷因應	32	數據及資訊表格	105
董事長的話	03	2.2 盡職治理政策	46	GRI準則對照表	106
永續績效亮點	04	2.3 責任投資	49	SASB保險業揭露對照表	108
榮耀肯定	06	2.4 責任投資成效	52	IFRS永續揭露準則S1及S2號對照表	110
公司簡介與經營績效	07	2.5 議合與投票管理	56	2023年SDGs活動場次統計	111
		2.6 環境友善營運	65	會計師獨立確信報告	112
ch1 永續治理	09	ch3 發展社會影響力	70		
1.1 永續藍圖	09	3.1 公平待客實踐	70		
1.2 永續治理架構	10	3.2 多元保障商品	82		
1.3 利害關係人與重大性	11	3.3 開展人才賦能	86		
1.4 誠信經營與公司治理	16	3.4 全面員工照護	93		
1.5 風險管理	23	3.5 創造共融社會	100		
1.6 資訊安全	28				
1.7 法令遵循	31				

關於本報告書

關於台灣人壽

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

公司簡介與經營績效

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

董事長的話

2023 年，多重危機 (Polycrises) 一詞的出現成為世界新常態，也帶來不同的警訊，風險之間的交互影響，衝擊全球政治與經濟的發展，讓經營環境更加動盪。受臺美利差持續擴大影響，導致避險成本增加，以及市場利率上升，讓資本利得實現空間減少，主要壽險業者獲利皆較 2022 年衰退；然而台灣人壽揮別防疫保單的陰霾，2023 年獲利大幅成長，股東權益報酬率 (ROE) 及資產報酬率 (ROA) 表現優異，位居同業的領先群中。

台灣人壽 2023 年有著佳績的同時更秉持著公平待客及照顧弱勢之精神，持續推廣弱體保單提供特定族群專屬保障，以滿足國人全方位的保障需求、補足社會安全網不足之處，創造保戶、社會、保險公司共贏之局面。並領先同業，打造一站式保單服務，推出「遠距保全」，提供客戶更有溫度、便捷的數位金融服務。

身為台灣領先的保險業者之一，我們善用金融影響力，持續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，擘劃永續發展藍圖。

// 待客如親 發揮保險業社會影響力

在社會面，2023 年我們聚焦 ABCD 四大行動：Anti-Fraud Story 防詐成果、Board of Directors Involvement 董事積極參與及監督、Communication and Education 提升青年金融素養、Digital Divide Reduction 多元縮減數位落差，從上而下透過董事會完善的督導機制、由內而外共同改善機制，協助客戶保護資產，消弭高齡者及身心障礙者的數位落差，為年輕世代建立金融素養培育理財能力，實踐「待客如親 始終如一」的精神。

台灣人壽運用數位創新協助客戶健康管理，針對「TeamWalk App」導入 Impact Management Project (影響力管理計畫，簡稱 IMP)，委託勤業眾信風險管理諮詢股份有限公司永續轉型服務團隊進行影響力評估，其產生之「正面影響效益」超過 12 億，為臺灣壽險業第一例運用 IMP 方法學剖析專案的影響力、貨幣化投入產生之效益。透過分析發現「TeamWalkApp」為台灣人壽與企業客戶創造雙贏，展現保險業的社會影響力。

// 低碳轉型 形成綠色經濟方程式

台灣人壽偕同金控母公司通過科學基礎減量目標，將以 2021 年為基準年，在自身營運的部分，範疇一、二於 2035 年較基準年減 63%，每年減 4.5%。

同時提出「加減乘除」的綠色金融心法，「加」入投資評估程序，建立責任投資制度，「減」緩氣候變遷，成為再生能源投資的先行者，透過承諾 SBTi 並採取議合行動，加「乘」效果發揮影響力，台灣人壽更於 2023 年宣示排「除」燃煤開採產業，不再新增投資，並於 2035 年全面撤出。台灣人壽矢志引領永續發展，發揮金融影響力。

展望未來，我們時刻提醒自己，保險是以人為核心的行業，除了將優質保險商品推向消費者，更需持續傾聽客戶聲音，了解每個客群的長相及期待，並輔以專業的團隊合作，以更貼近需求的產品、完善的服務打造出客戶全旅程的最佳體驗。

在持續強化資訊基礎建設的同時，將繼續導入新技術降低資安風險、提升資安防護力，讓金融保險科技成為客戶體驗的助力，同時將永續保險思維與公平待客精神整合到日常作業中，運用數位力實踐永續金融，藉由提升永續力創造長期價值，讓台灣人壽穩健經營、基業長青。

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资業務，我們要守護客戶代代所託，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

鄭新志



永續績效亮點

關於本報告書

關於台灣人壽

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

公司簡介與經營績效

ch1 永續治理

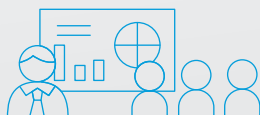
ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

治理

- 連續 **2年** 榮獲機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單。
- 持續提升資安治理成熟度，經公正第三方SGS評鑑，2022年 **4.0** 分提升至2023年 **4.23** 分，滿分為5分。
- 在高階主管所組成之「保險諮詢會議」下，新增「**永續發展會議**」，監控並督導ESG議題執行情形。

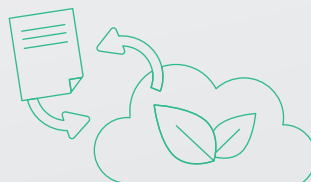


環境

- 落實永續主題投資，累計核准投融資金額達約新台幣 **667.02** 億元。
- 借同金控共同發布永續金融聲明，台灣人壽承諾不再新增燃煤開採相關投資並於2035年全面撤出。



- 配合母公司中信金控通過 **SBTi** 目標，針對自身營運範疇一及範疇二訂定減碳減量目標，以2021年為基準年，2035年以前每年 **減碳4.5%**。
- 持續推動無紙化措施，公文電子化、行動投保及電子保單服務，共 **減少315.6萬張用紙**，避免22.2公噸之碳排。



社會

- 導入Impact Management Project（影響力管理計畫，簡稱IMP）進行「**TeamWalk App**」影響力評估，正面效益逾12億，是臺灣壽險業第一例運用IMP方法學剖析專案的影響力、貨幣化投入產生之效益。



- 第一線服務人員成功防堵3件詐騙事件，協助避免客戶被詐騙約新台幣 **317** 萬元。(截至2024年3月)

- 首創東南亞語系-「**中越版小額終老商品雙語文宣**」，文宣以越南語製作，採中越雙語呈現。



- 新增「**親子假**」1日，鼓勵同仁參與子女開學日或重要活動，營造美好家庭關係。(2024年3月起)

- 舉辦 **親子理財講座** -【打擊風險！我要成為航海大富翁】，再輔以台壽自創一「航海大富翁」桌游，寓教於樂方式 **推動保險教育**。



永續金融倡議及永續評比參與

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



氣候揭露計畫
(Climate Disclosure Project)



自我遵循永續保險原則 (PSI)
(Principles for Sustainable Insurance)



自我遵循責任投資原則 (PRI)
(Principles for Responsible Investment)



氣候相關財務揭露建議 (TCFD)
(Task Force on Climate-related
Financial Disclosures)



碳核算金融聯盟
(Partnership for Carbon Accounting
Financials, PCAF)



全球影響力投資聯盟 (GIIN)
(Global Impact Investing Network)



自然相關財務揭露建議 (TNFD)
(Task Force on Nature-related
Financial Disclosures)



本報告書參採永續發展會計準則
委員會 (SASB) 準則
Sustainability Accounting
Standards Board Standards

母公司中信金控代表參與評比

DJSI、MSCI、Sustainalytics、
FTSE Russell、S&P Global、ISS、
Moody's...

榮耀肯定

關於本報告書

關於台灣人壽

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

公司簡介與經營績效

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

品牌營運

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

第 66 名

全球經濟獎
Global Economics Awards

臺灣最佳壽險公司
(Best Life Insurance Company, Taiwan)

全球品牌獎
Global Brands Awards

臺灣最佳壽險品牌
(Best Life Insurance Brand, Taiwan)

全球商業觀點獎
Global Business Outlook Awards

臺灣最佳壽險公司
(Best Life Insurance Company, Taiwan)

國際財經獎
International Finance Awards

臺灣年度創新壽險公司
(Most Innovative Life Insurance Company, Taiwan)

保險業亞洲獎
Insurance Asia Awards

臺灣年度新保險產品
(New Insurance Product of the Year, Taiwan)

保險信望愛獎

「最佳保險專業獎」大獎
「最佳通路策略獎」大獎
「最佳商品創意獎」大獎
「最佳整合傳播獎」大獎
「最佳通訊處」大獎
「最佳專業顧問獎」大獎
「最佳通訊處」優選

國家品牌玉山獎

「最佳產品類」
全國首獎
「最佳人氣品牌類」
全國首獎
「傑出企業獎」
玉山獎
「最佳產品類」
玉山獎
「最佳人氣品牌類」
玉山獎

數位創新

亞洲信譽壽險業顧問獎
Asia Trusted Life Agents and Advisers Awards

年度數位轉型大獎
(Digital Transformation of the Year)

金融創新服務獎
Financial Insights Innovation Awards (FIIA)

亞洲最具韌性保險公司
(Asia's most Resilient Insurer)

未來企業大獎
Future Enterprise Awards

全方位體驗創新獎
(Best in Future of Customer Experience)

3A 數位大獎
The Asset Triple A Digital Awards

臺灣最佳數位保險體驗
(Best Digital Insurance Experience)

全球經濟獎
Global Economics Awards

臺灣最佳數位創新壽險公司
(Best Digital Innovations In Life Insurance, Taiwan)

國際財經獎
International Finance Awards

臺灣最佳數位保險體驗
(Best Customer Experience In Digital Insurance, Taiwan)

保險業亞洲獎
Insurance Asia Awards

臺灣年度數位轉型
(Digital Transformation Initiative of the Year, Taiwan)

創新商務獎

「最佳管理創新獎」銀獎
「最佳體驗創新獎」銅獎

財訊金融獎

FinTech 創新應用獎
金融科技保險金質獎

企業永續

亞洲企業社會責任獎 Asia Responsible Enterprise Awards

社會公益發展獎 (Social Empowerment)
健康衛生推廣獎 (Health Promotion Category)

優良企業貢獻獎 Better Business Awards

「社會企業責任獎」
(Corporate Social Responsibility Award) 優選

台灣永續投資獎

個案影響力類 - ESG - 金級
個案影響力類 - 影響力投資 - 銀級

金融服務評鑑大賞

永續發展獎
樂齡友善獎
創新平台獎
資訊安全獎

台灣企業永續獎

永續報告書獎 - 金融及保險業 - 第 1 類銀級
永續單項績效資訊安全領袖獎

運動企業認證

運動企業認證 - 台灣人壽保險股份有限公司
運動企業認證 - 台灣人壽保險股份有限公司台南職場
運動企業認證 - 台灣人壽保險股份有限公司嘉義分公司

微型保險競賽

身心障礙關懷獎、業務績優獎

六大核心及公共建設投資競賽

專案投資組獎

亞太暨台灣永續行動獎

台灣永續行動獎 - 社會共融類金級
亞太永續行動獎 - 社會共融類金級

體育推手獎

贊助類 - 金質獎
贊助類 - 長期贊助獎
推展類 - 銅質獎

保險信望愛獎

「最佳社會責任獎」優選

數位金融獎

數位資訊安全獎

Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵

參獎

公司簡介與經營績效

台灣人壽為臺灣第一家壽險公司，1947 年成立，1998 年邁向民營化，2015 年成為中國信託金控旗下子公司，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，2023 年榮獲國內外 56 項大獎，不僅連續七年榮登英國品牌顧問公司 Brand Finance「全球 100 大最有價值保險品牌」排行榜，更一舉摘下國際三大獎—全球知名科技市場研究與顧問諮詢機構 IDC (International Data Corporation，國際數據資訊) 金融創新服務獎「亞洲最具韌性保險公司」、《Asia Insurance Review》(亞洲保險評論) 亞洲信譽壽險業顧問獎「年度數位轉型大獎」、國際指標性財經媒體《The Asset》(財資) 數位金融獎「臺灣最佳數位保險體驗」殊榮，成為臺灣唯一獲獎壽險公司，數位創新、品牌影響力屢獲肯定。

台灣人壽品牌亦受國際讚譽，6 度蟬連《Global Business Outlook》(全球商業觀點)、《The Global Economics》(全球經濟)、《Global Brands Magazine》(全球品牌雜誌) 國際知名財經媒體高度肯定，評為「臺灣最佳壽險公司」與「臺灣最佳壽險品牌」，品牌價值與知名度深植人心，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，連續 7 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，為亞洲第一家參與離岸風電聯貸的臺灣壽險業者，高標準推動 ESG 投資，獲得金管會「六大核心及公共建設投資競賽」殊榮。用「心」貼近保戶，首創業界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」，涵蓋中重度失智雙重給付及身故保險金，提供醫療、照顧與壽險三重保障，獲得「保險業亞洲獎」、「國家品牌玉山獎」首獎及有保險奧斯卡美譽的「保險信望愛獎」等國內外獎項肯定。從「心」出發的數位科技，提供客戶最有溫度的服務，不僅是金管會首批核准導入「無接觸安全數位保險服務」的保險公司，更首度參與亞洲保險業指標大獎「亞洲信譽壽險業顧問獎」，即贏得年度數位轉型大獎，成為臺灣第一家獲得此國際榮耀的壽險公司。另外，「理賠 AI 智能平台」包括「龍 e 賠一拍即匯」、「ibon 便利賠」、「醫起通」及「行動理賠 APP」4 大數位理賠申請服務，打造業界最多元進件的理賠服務平台，讓理賠化繁為簡，勇奪 IDC「亞洲最具韌性保險公司」殊榮，為臺灣唯一獲獎壽險公司，數位轉型成果揚名國際！

台灣人壽成立 75 周年來，秉持中信金控「待客如親」的服務理念及「We are family」的品牌精神，提供每位客戶貼心的金融服務及創新商品，亦與時俱進創新數位服務、卓越品牌暨永續保險影響力，不僅是臺灣第一家壽險公司，更期許成為華人地區保險服務的第一品牌，和所有利害關係人共好，創造共享價值。

2023 年重大裁罰案件

說明：

2023 年 8 月 10 日，金管會對中信金控辦理「一般業務檢查」，認為台灣人壽公司治理有重大缺失，內部控制制度未能有效運作，違反保險法第 148 條之 3 第 1 項授權訂定之保險業內部控制及稽核制度實施辦法第 5 條第 1 項第 4 款及第 8 款規定及核有礙健全經營之虞，依保險法第 171 條之 1 第 4 項規定核處罰鍰新台幣 1,000 萬元整，暨依同法第 149 條第 1 項規定予以糾正，並依同條項第 1 款規定，自裁處書送達翌日起限制台灣人壽一年內不得新增不動產投資（在建工程除外），屆期經金管會認可改善情形後始得進行；併依同條項第 7 款規定，令台灣人壽自本裁處書送達翌日起，停止莊中慶總經理執行總經理職務 1 年。<2023.08.10 金管保壽字第 11204928202 號 >

改善措施：

1. 台灣人壽已於 2023 年 8 月 14 日重訊公告由金融投資總處總處長代行總經理職務。
2. 台灣人壽對缺失事項，將依主管機關來函研議妥適改善措施，並持續與主管機關溝通，以期盡早獲主管機關認可改善情形。

基本資料

資訊類別	依循標準	
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：2,049 人，外勤：8,021 人	
資產	新台幣 2,204,072,613 千元	
負債	新台幣 2,062,230,463 千元	
業主權益	新台幣 141,842,150 千元	
資本適足率	305%	
營運分布 ^註	台灣	116 處
	大陸	1 處

註：截至 2024 年 2 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）。

關於本報告書

關於台灣人壽

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

公司簡介與經營績效

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄



2011

收購大都會人壽

中國信託金控收購大都會人壽，更名為「中國信託人壽」



2014

併購宏利人壽

中國信託人壽併購宏利人壽，增加業務員銷售部隊



2015

併購台灣人壽

中國信託金控與台灣人壽完成換股，台灣人壽成為子公司



2016

中國信託人壽與台灣人壽合併

保留「台灣人壽」品牌

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，擬定最適營運及投資策略，持續致力於穩健經營及提升高價值保險商品銷售，並優化資產負債管理，以累積長期穩定獲利，厚實自有資本。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，權衡投資報酬與風險，落實風險控管，提升穩定獲利。

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，台灣人壽結合集團數位發展優勢，持續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。台灣人壽推動以客戶為中心，從銷售到服務的全旅程改造，積極推動各項數位建設，如首創「理賠 AI 智能平台」，串接「龍 e 賠一拍即匯」、「ibon 便利賠」、「醫起通」及「行動理賠 APP」等數位理賠申請服務，讓理賠化繁為簡，提升服務效率和客戶滿意度；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；推出「遠距保全」，打造一站式保單服務，提供客戶更有溫度、便捷的數位金融服務等功能。

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「成為體質最健康及客戶最推薦的保險公司」為目標，穩健成長，訂定以下四大發展策略：

- 1 追求穩定獲利成長，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；
- 2 持續強化基礎建設，打造全旅程客戶最佳體驗及 IT 轉型兼顧新核心完整上線，創造最佳營運效能；
- 3 持續推動 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」，與母公司中信金控共同達成 2050 年淨零碳排目標；
- 4 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 2023 年台灣人壽年報「壹、致股東報告書」。

經營績效

2023 年雖受美國升息影響，致債券資本利得空間縮小及避險工具成本增加，但台灣人壽掌握市場機會，適時實現資本利得，合併稅後淨利 123.8 億。另 2023 年總資產約 2.2 兆元，過去 5 年複合成長率 2%。

為因應接軌 IFRS 17 及新一代清償能力制度，台灣人壽持續進行銷售轉型，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。2023 年初年度保費 494 億元，較 2022 年衰退 14%，主因受投資市場影響，利變型商品銷量較 2022 年衰退 11%，但具高價值的傳統型期繳商品較 2022 年成長 24%，業界排名第 4，全公司初年度保費業界排名維持第 5；而 2023 年總保費收入為 1,358 億元，業界排名維持第 6。

歷年財務資訊

單位：新台幣千元

	2023 年	2022 年	2021 年
資產總額	2,204,072,613	2,159,111,189	2,159,359,973
營業收入	220,331,080	204,760,808	282,723,773
稅後淨利	12,381,849	(3,406,941)	23,130,827
資產報酬率 (%)	0.60	(0.14)	1.12
權益報酬率 (%)	10.52	(2.66)	15.35
資本適足性 (%)	305	275	342

註：資產報酬率及權益報酬率係以本公司個體財務資訊進行揭露。

稅務治理

「稅務治理」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。

ch1 永續治理 SUSTAINABLE GOVERNANCE

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

1.1 永續藍圖

1.2 永續治理架構

1.3 利害關係人與重大性

1.4 誠信經營與公司治理

1.5 風險管理

1.6 資訊安全

1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

1.1 永續藍圖



ch1 永續治理

1.1 永續藍圖

1.2 永續治理架構

1.3 利害關係人與重大性

1.4 誠信經營與公司治理

1.5 風險管理

1.6 資訊安全

1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

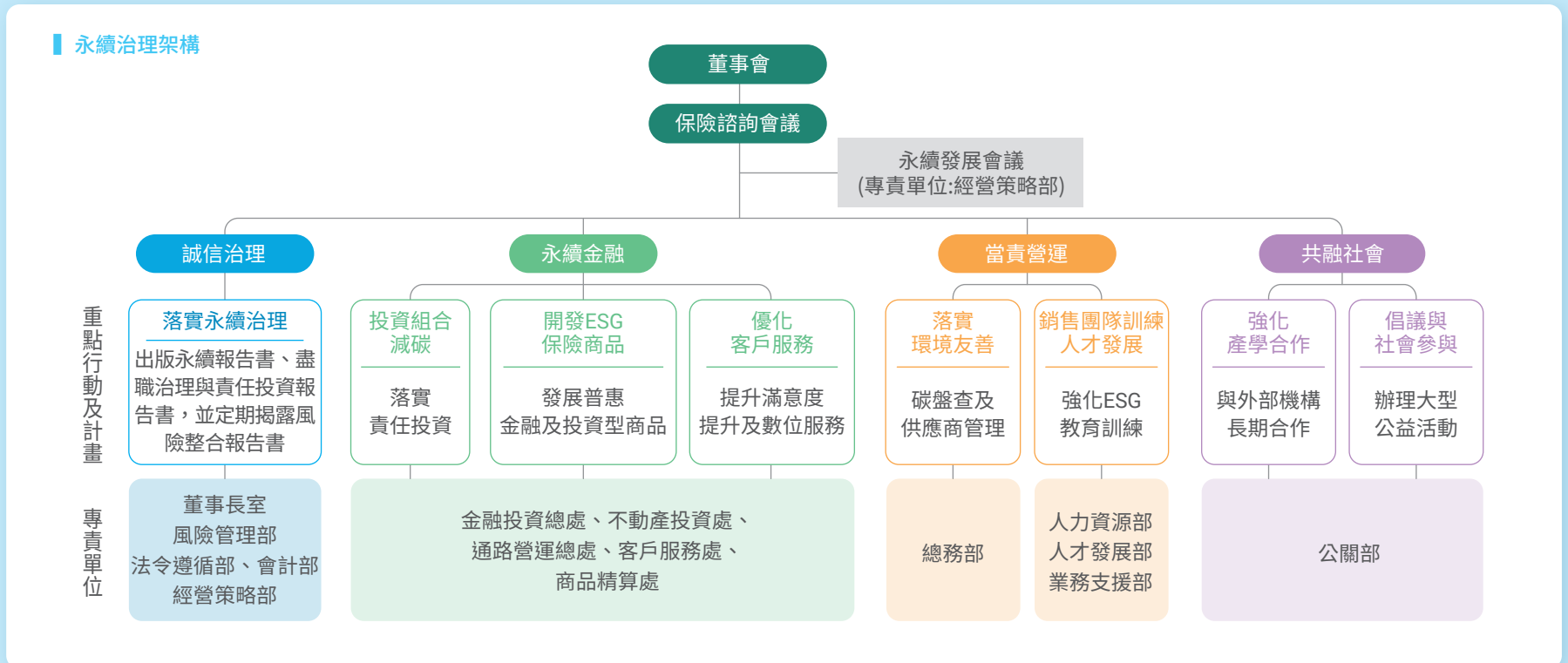
台灣人壽的永續藍圖係以雙主軸「發展社會影響力」與「達成低碳轉型和責任營運」為基石，完整且精準地聚焦保險業的永續核心價值，並以「誠信治理」、「永續金融」、「當責營運」及「共融社會」四大永續策略構面，制定永續發展重點項目及關鍵績效指標。

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。

1.2 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，2023 年 7 月在高階主管所組成之「保險諮詢會議」下，新增「永續發展會議」，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，2023 年共召開 3 次永續發展會議。

在董事會的督導之下，我們訂定永續相關政策「永續保險政策」、「永續發展實務守則」，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。



ch1 永續治理

1.1 永續藍圖

1.2 永續治理架構

1.3 利害關係人與重大性

1.4 誠信經營與公司治理

1.5 風險管理

1.6 資訊安全

1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄



1.3 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。

利害關係人溝通管道與回應方式

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，我們也蒐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。

溝通機制：

利害關係人	重要性	溝通議題	溝通機制管道及頻率	2023 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"> 薪資獎酬 員工福利 	<p>每季</p> <ul style="list-style-type: none"> 勞資會議 福利委員會 <p>即時</p> <ul style="list-style-type: none"> 申訴專線、申訴信箱 	<ul style="list-style-type: none"> 24 場勞資會議 4 場福利委員會
 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。	<ul style="list-style-type: none"> 保險顧問諮詢服務 	<p>每月</p> <ul style="list-style-type: none"> 客群商品需求溝通 (EDM) <p>即時</p> <ul style="list-style-type: none"> 官網網站提供預約服務 	<ul style="list-style-type: none"> 年瀏覽量達 60 萬人次，共 8,061 人預約
		<p>會員經營 (網路會員 /Line /TeamWalk /Call 卡)</p>	<p>即時</p> <ul style="list-style-type: none"> 官網數位服務專區介紹 保戶網站提供線上服務 網路投保網站提供投保服務 TeamWalk 提供線上服務 <p>不定期</p> <ul style="list-style-type: none"> LINE 官方帳號推播溝通 行銷活動溝通 (EDM) 線上服務介紹 (EDM) 	<ul style="list-style-type: none"> 網路投保件數，共計 57,077 件 台灣人壽官方 LINE 帳號好友人數達 219 萬人 新增網路會員數 162,961 人，累計 71 萬人 新增 TeamWalk 會員數 18,067 人，累計逾 3 萬人 新增 Call Call 卡會員數 37,369 人，累計逾 7 萬人
		<p>高齡退休</p>	<p>媒體、論壇 / 每年</p>	<p>舉辦 3 場論壇 / 媒體露出</p>
		<p>客戶聲音</p>	<p>每日</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>不定期</p> <p>客戶聲音收集、電話聯繫</p>	<ul style="list-style-type: none"> 客戶聲音收集 (Voice of Customer) : 1,578 件 客戶讚美數: 256 件 智能客服阿龍服務人數: 155,112 人

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

1.1 永續藍圖

1.2 永續治理架構

1.3 利害關係人與重大性

1.4 誠信經營與公司治理

1.5 風險管理






1.6 資訊安全

1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

利害關係人	重要性	溝通議題	溝通機制管道及頻率	2023 年溝通實績
 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"> ▪ 供應鏈 ESG 分享 ▪ 中信金控環境永續政策及相關規範 	供應商大會 / 每年一次	2023 中信金控供應商大會
 投融资對象	持續與投融资對象議和，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"> ▪ 公司治理 ▪ 社會議題 ▪ 環境保護 	不定期 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 公司拜訪 ▪ 電話拜訪 ▪ 線上會議 ▪ 特定投資對象股東會及董事會 ▪ 履約管理委員會會議 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 拜訪 3 次被投資對象，討論市政府主持相關專案會議 ▪ 參加 18 次被投資對象及其廠商專案開發會議 ▪ 配合專案進度隨時與投資對象以電話討論執行內容 ▪ 依被投資對象公司章程及相關規定，共召開董事會 26 次、股東會 8 次 ▪ 召開 19 次履約管理委員會，提供投資對象董事長諮詢建議
 政府機關	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。	公司治理	不定期	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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)初稿之撰擬及審查。 ▪ 參與保險局舉辦之「2023 年度保險業公司治理研討會」。針對主管機關擬修訂或備查之外部規範，透過壽險公會提供相關修訂建議予主管機關參考。
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 法規遵循 ▪ 提供法令制定諮詢 ▪ 配合法令宣導 	不定期	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 參與保險局 2023 年度強化保險業法令遵循研討會 ▪ 不定期參與會議、課程。 ▪ 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。
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 董事會會務 	每月	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 每月提供董事會議事錄予主管機關備查。
 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。	經營績效	每季 官網 每季 公開資訊觀測站	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 於官網資訊公開專區，定期更新本公司財務概況 ▪ 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
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 董事會會務事項 ▪ 公司治理 	每月	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 ▪ 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。
 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	保單行政、作業系統優化	不定期來回函	12 件

ch1 永續治理

- 1.1 永續藍圖
- 1.2 永續治理架構
- 1.3 利害關係人與重大性
- 1.4 誠信經營與公司治理
- 1.5 風險管理
- 1.6 資訊安全
- 1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

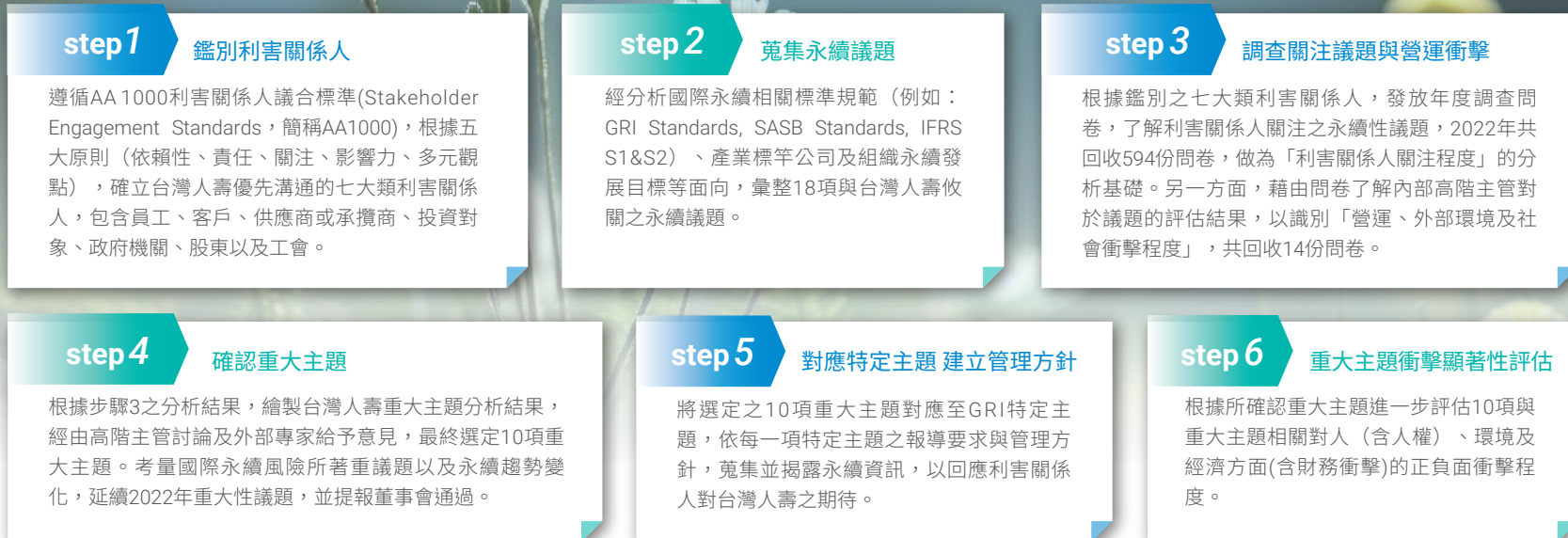
ch3 發展社會影響力

附錄

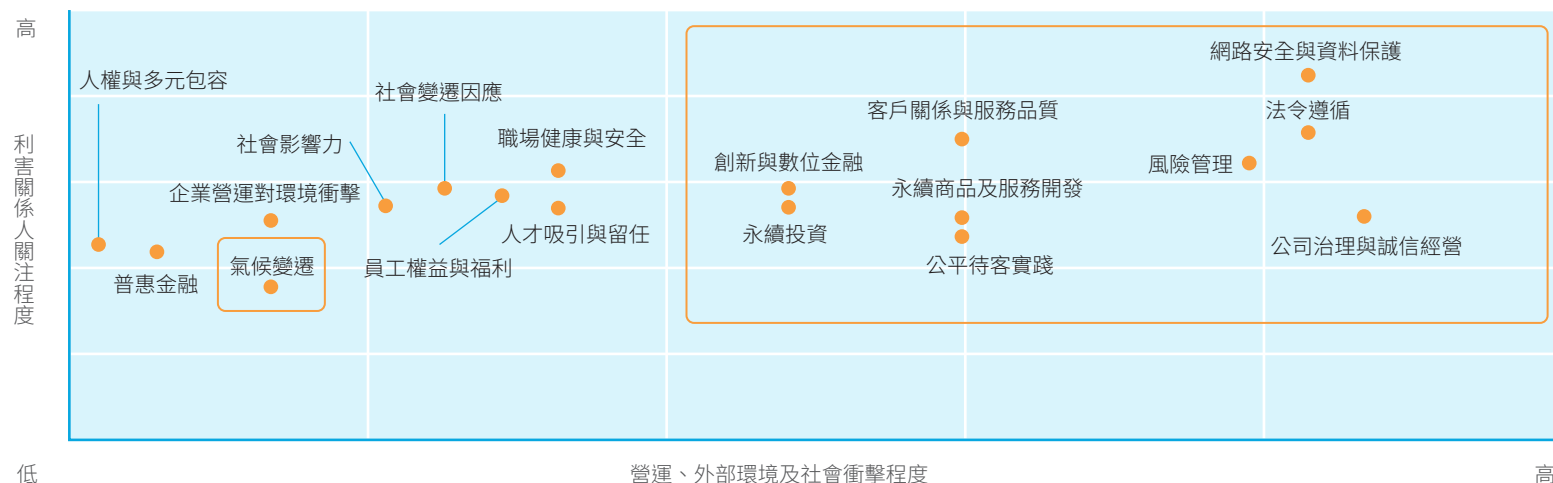
重大性分析

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。

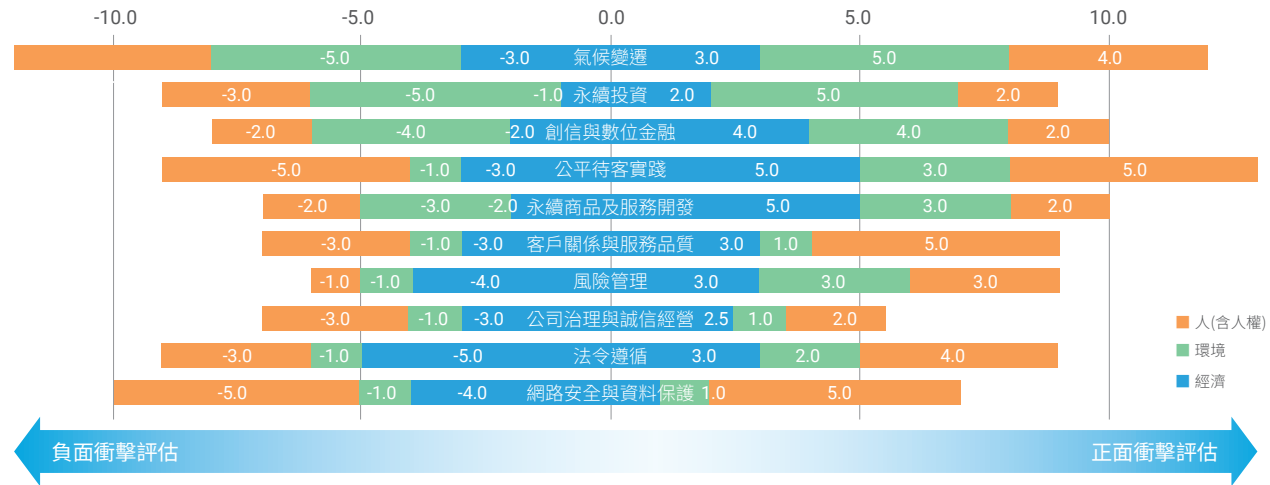
重大性分析流程



重大主題分析結果



重大議題衝擊顯著性評估



關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

1.1 永續藍圖

1.2 永續治理架構

1.3 利害關係人與重大性

1.4 誠信經營與公司治理

1.5 風險管理

1.6 資訊安全

1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

價值鏈與重大主題

依據核定之 10 項重大主題，台灣人壽逐一辨識重大主題對營運（包含財務）、人（包含人權）、外部環境及經濟衝擊程度及於價值鏈上的影響環節，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。

以下針對前三衝擊較大的重大主題為「網路安全與資料保護」、「風險管理」及「法令遵循」，進一步評估重大主題之財務風險如下，

1 網路安全與資料保護

一旦發生個資外洩之情形，須賠付相關罰款賠款，依個人資料保護法第五章企業最高可被裁罰 1,500 萬以上（個資法 48 條）。對此本公司制定「個人資料檔案侵害事件緊急應變計畫」，確保若個資侵害事件發生時，有明確的通報機制及因應緊急應變行動方案，避免事件擴散造成公司商譽重大影響，詳見 1.6.4 個資保護章節。

2 風險管理

一旦發生保險風險事件，包含商品設計及定價風險、核保風險、理賠風險等事件，將導致公司面臨財務損失。對此，本公司對於保險設計商品管控訂有「保險商品設計程序」、「保險商品定價政策」，透過嚴謹的機制管控保險商品風險，詳見 3.2.1 包容性商品商品。

3 法令遵循

若因內稽內控不當導致違法事件將遭受主管機關裁罰，除公司須賠付因管理不當導致之損失，亦須面臨裁罰之罰鍰，公司除公司聲譽受衝擊，機構投資人對公司管理亦有信心危機，恐將影響財務，對此本公司訂有「法令遵循風險評估與呈報辦法」，透過每半年辦理法令遵循自行評估作業，降低違法風險，詳見 1.7 法令遵循章節。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

1.1 永續藍圖

1.2 永續治理架構

1.3 利害關係人與重大性

1.4 誠信經營與公司治理

1.5 風險管理

1.6 資訊安全

1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

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
				內部		外部				
				直接影響本公司	因本公司商業關係造成直接影響		因本公司間接關係造成影響			
保戶	供應商或承攬商	投資對象	政府機關		股東	社區與夥伴				
公司 治理	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	■	■	■			■	公司簡介與經營績效 1.5 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	■	■	■		■	■	1.4 誠信經營與公司治理 1.5 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	■	■	■		■		3.2 多元保障商品
	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	■	■	■	■	■	■	1.6 資訊安全
	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	■	■	■	■	■	■	1.7 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	■	■			■		3.1.2 落實普惠金融
	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	■	■		■	■	■	2.2 盡職治理政策 2.3 責任投資
環境	氣候變遷	因應國家 2050 淨零碳排放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	■	■	■	■	■	■	1.5 風險管理 2.6 環境友善營運
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	■	■			■		3.1 公平待客實踐
	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	■	■			■	■	3.1 公平待客實踐

1.4 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	2023年具體行動及成效	目標		呼應 SDGs
		短期	中長期	
反賄賂政策	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，並定期更新揭露。	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。	
誠信經營守則	<ul style="list-style-type: none"> 2023年因應董事及高階經理人異動，新任董事及高階經理人於就任前均簽署「遵循誠信經營聲明書」。 每年定期對本公司董事、經理人及全體員工實施誠信經營教育訓練，2023年完訓率為100%。 每年二次向董事會報告本公司及轄下子公司之誠信經營執行情形。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 每年定期實施誠信經營教育訓練，目標完訓率為100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 定期更新教育訓練教材並持續施訓。 	
不誠信行為風險評估與呈報辦法	<ul style="list-style-type: none"> 本辦法由董事長核定，據以執行不誠信行為風險評估並將結果提報董事會。 持續偕同母公司中信金控，委請外部顧問協助精進不誠信行為風險評估機制。 	<ul style="list-style-type: none"> 擬於2024上半年執行本公司2023年完整年度之不誠信行為風險評估，以符合持續執行不誠信行為風險評估之規範要求。 委請外部顧問就賄賂風險控制措施進行測試，以確認該控制措施之有效性。 偕同母公司中信金控檢視及修訂不誠信行為風險評估與呈報辦法，以優化精進。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期執行不誠信行為風險評估，評估結果作為稽核單位制定年度稽核計畫之依據，並透過內部查核機制或外部顧問進行測試，以確認現有控制措施之有效性。 	
董事會績效評估辦法	<ul style="list-style-type: none"> 2023年修訂董事會績效評估辦法，將自評問卷各構面之衡量指標，進一步整理並區分為「質化指標」及「量化指標」，並就列入董事會追蹤管理議案之結案成效，明定客觀之衡量標準。 2023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，自評結果均超過90分，為最高等級之「顯著超越標準」。 	<ul style="list-style-type: none"> 每年定期進行包含董事會整體自評、個別董事成員自評、功能性委員會整體自評及公司治理主管對董事會及功能性委員會運作之評估。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	
董事職責履行	<ul style="list-style-type: none"> 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，2023年度全體在職董事進修時數，均達到內部規範所定之最高分數標準(8小時以上，4分)。 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99.52%。 協助新任董事完成就任程序並安排初任講習。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 依循董事回饋意見，持續優化董事會議事品質與效率。 	
公司治理資訊公開	<ul style="list-style-type: none"> 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。 本公司官網設有公司治理專區，充分揭露公司治理相關資訊，並同步於保險業公開資訊觀測站揭露。 因應2023年4月28日及2024年4月16日董事異動，已依規發布重大訊息並於公司官網、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 於年報揭露包含風險管理委員會在內之各功能性委員會職責及運作情形。 於年報揭露2024年公司治理未來計畫。 定期檢視並維護公司官網頁面，以確保對外資訊公開內容之正確性。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

1.1 永續藍圖

1.2 永續治理架構

1.3 利害關係人與重大性

1.4 誠信經營與公司治理

1.5 風險管理

1.6 資訊安全

1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

關於本報告書

關於台灣人壽

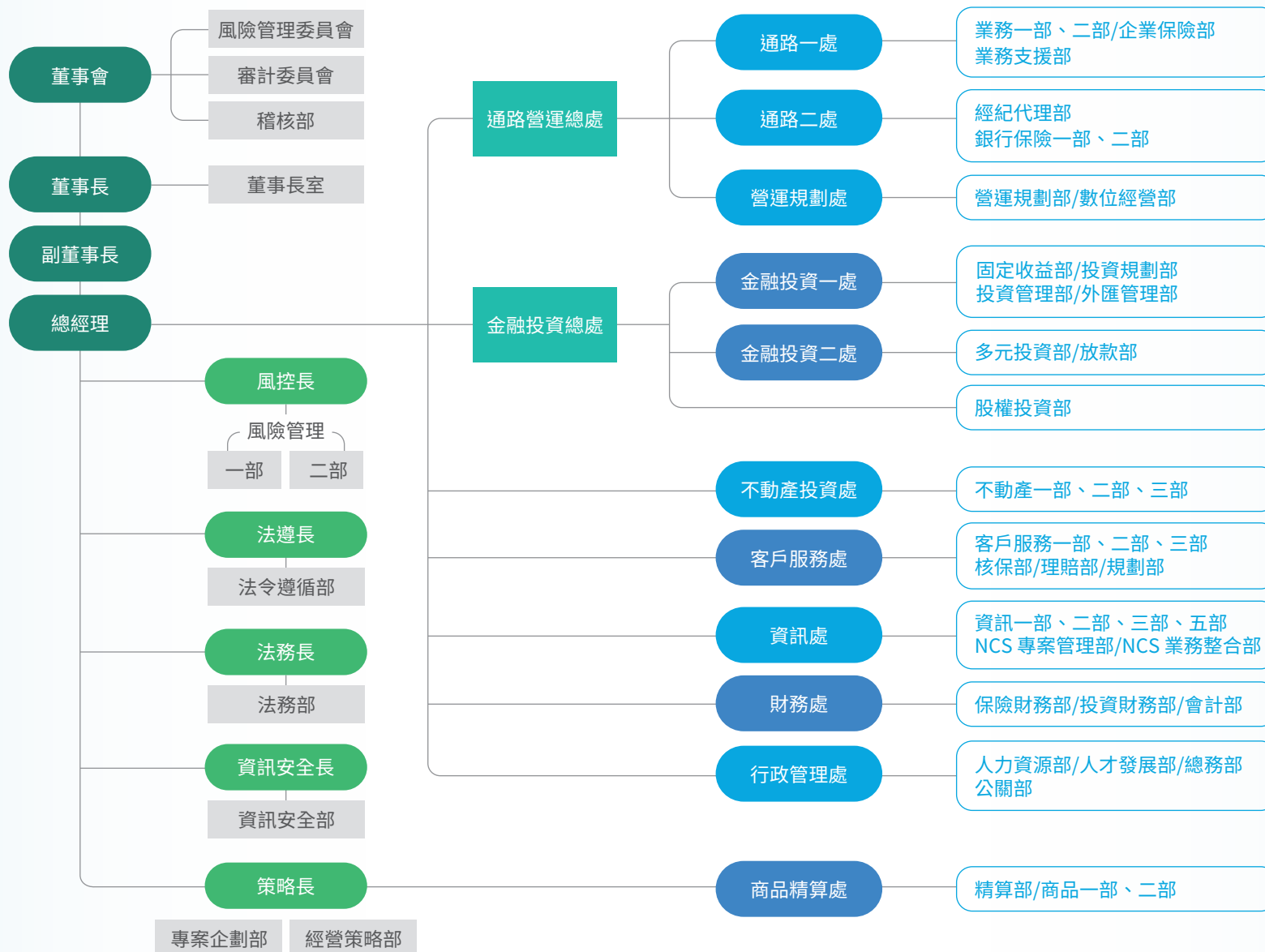
ch1 永續治理

- 1.1 永續藍圖
- 1.2 永續治理架構
- 1.3 利害關係人與重大性
- 1.4 誠信經營與公司治理
- 1.5 風險管理
- 1.6 資訊安全
- 1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄



ch1 永續治理

1.1 永續藍圖

1.2 永續治理架構

1.3 利害關係人與重大性

1.4 誠信經營與公司治理

1.5 風險管理

1.6 資訊安全

1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

1.4.1 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 2023 年 12 月 31 日止，本公司第 27 屆董事會由 10 位董事組成，包含 4 位獨立董事，獨立董事占比超過全體董事席次三分之一；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、風險管理等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。2023 年全體董事於董事會平均實際出席率為 99.52%，且每次董事會 4 位獨立董事均親自出席。

2023 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	21	12	21
出席率	99.52%	100%	98.81%
獨立董事出席比例	100%	100%	98.81%

資料日期：2023 年 12 月 31 日

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	鄭泰克	21	0	100%	
副董事長	許舒博	21	0	100%	
董事	施茂林	20	1	95.24%	
董事	林欽焱	21	0	100%	
董事	鄭林經	21	0	100%	
董事	許東敏	14	0	100%	2023/4/28 就任
獨立董事	林建智	21	0	100%	
獨立董事	彭金隆	21	0	100%	2024/4/16 辭任
獨立董事	許文彥	21	0	100%	
獨立董事	周冠男	21	0	100%	



ch1 永續治理

- 1.1 永續藍圖
- 1.2 永續治理架構
- 1.3 利害關係人與重大性
- 1.4 誠信經營與公司治理
- 1.5 風險管理
- 1.6 資訊安全
- 1.7 法令遵循

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	鄭泰克	男	71	■		■		
副董事長	許舒博	男	61	■			■	
董事	施茂林	男	74	■	■	■	■	
董事	林欽焱	男	68	■			■	
董事	鄭林經	男	75	■			■	
董事	許東敏	男	69	■		■	■	
獨立董事	林建智	男	60	■			■	■
獨立董事	彭金隆	男	59	■			■	
獨立董事	許文彥	男	56	■			■	
獨立董事	周冠男	男	54	■			■	■

註 1：以 2023/12/31 為基準時點，本屆董事共 10 位，其中 45~55 歲董事占 10%，56~65 歲董事占 40%，66~75 歲董事占 50%。

註 2：本公司董事皆為非執行董事。

註 3：董事會成員每屆任期皆為 3 年。

註 4：彭金隆獨立董事於 2024 年 4 月 16 日辭任。

■ 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。本公司已於「公司治理實務守則」中訂定董事會多元化面向，進一步將包含商務、資訊、資安、購併、數位金融或風險管理等列為董事專業技能之標準。此外，亦訂定本公司得依所屬業別專業、公司願景及發展策略，向中信金控提出符合董事組成多元化之需求，作為中信金控指派董事之參考。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：



ch1 永續治理

1.1 永續藍圖

1.2 永續治理架構

1.3 利害關係人與重大性

1.4 誠信經營與公司治理

1.5 風險管理

1.6 資訊安全

1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

■ 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，始符合該指標之最高分數標準(4分)，2023 年本公司全體在職董事皆已達成前述進修時數標準。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。另本公司全體在職董事於 2023 年均參與「公平待客原則」相關課程，該課程已包含金融友善、身心障礙者權利公約(CRPD)等弱勢族群權益保障之相關內容。

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、法令函釋新訊、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。2023 年重要議題及會議內容列舉如下：

第四季關鍵查核事項溝通會議

2023年1月30日

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。

112年度上半年公平待客董事座談會

2023年3月17日

本次董事座談會會議主題為「112年公平待客評核報告」，說明111年公平待客執行成果，及對應公平待客10大原則之執行舉措。

111年度下半年內部控制制度缺失檢討

2023年4月21日

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。

■ 董事教育訓練課程

資料日期：2023 年 12 月 31 日

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	ESG 最新法令規範、趨勢、影響及因應	10	10	100%
2	公平待客與金融消費者之保護	10	10	100%
3	洗錢防制及打擊資恐相關實務探討	10	10	100%
4	金融科技與監理科技趨勢與實務	10	10	100%
5	接軌 IFRS 17 之保險經營關注議題	10	10	100%
6	2023 年度誠信經營教育訓練	10	10	100%
7	信任網路部署 & 雲端趨勢運用	10	10	100%

第二季關鍵查核事項溝通會議

2023年7月21日

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。

112年度下半年公平待客董事座談會

2023年9月14日

1. 邀請財團法人金融消費者評議中心林盟翔董事以「金融消費者保護-公平待客與金融友善」為主題進行演講，亦針對2024年公平待客評核重點，就保險業之精進方向提出建議；
2. 依公平待客評核構面檢視2022年表現，檢討評核失分弱項並提出具體改善措施，並與董事就加強改善舉措進行充分討論溝通。

112年度上半年內部控制制度缺失檢討

2023年10月20日

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。

ch1 永續治理

- 1.1 永續藍圖
- 1.2 永續治理架構
- 1.3 利害關係人與重大性
- 1.4 誠信經營與公司治理
- 1.5 風險管理
- 1.6 資訊安全
- 1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

1.4.2 董事會績效評估與薪酬政策

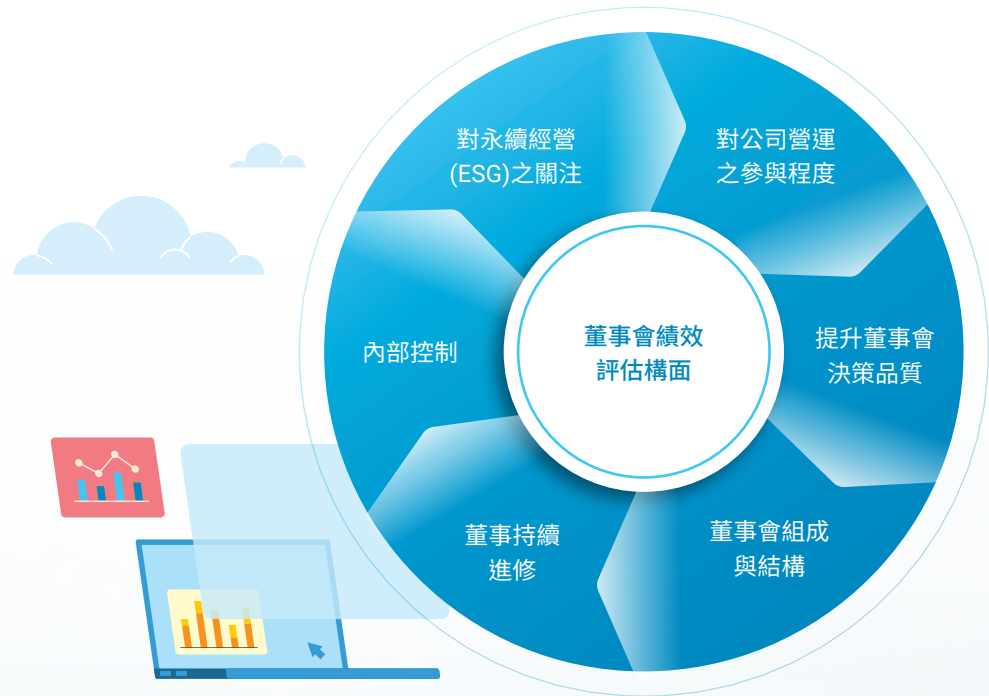
本公司依規於董事會轄下設置審計委員會及風險管理委員會，委員均由全體獨立董事組成，人數為 4 人。獨立董事分別具有金融保險、投資、法律、財務、風險管理等專業背景。前述委員會之組成與職責，悉依證券交易法、公開發行公司審計委員會行使職權辦法、本公司審計委員會及風險管理委員會組織規程等相關規定辦理，委員於會中就各項議案充分討論，議事運作順暢。

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。2023 年修訂前述內規時，將自評問卷各構面之衡量指標，進一步整理並區分為「質化指標」及「量化指標」，並就列入董事會追蹤管理議案之結案成效，明定客觀之衡量標準。2023 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。董事酬金經審計委員會及董事會審核，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 2023 年台灣人壽公司年報「參、公司治理報告」。

本公司給付董事、總經理及副總經理之酬金包含長期獎酬，給付形式董事為遞延獎金，總經理及副總經理為限制型股票，非於盈餘當年度全數給付，其實際價值與未來股價相關，即與公司共同承擔未來經營風險。

董事會績效評估構面



1.4.3 誠信經營文化

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）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。2023 年本公司及轄下產險子公司應參與教育訓練人次為 10,439 人次，完訓率達 100%。

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。本公司全體董事及高階經理人，於就任時均須簽署「遵循誠信經營聲明書」，聲明遵循本公司對於誠信行為之各項規範。

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，本公司已制定「不誠信行為風險評估與呈報辦法」並偕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」，評估結果作為稽核部制定年度稽核計畫之依據。本公司每年度持續辦理不誠信行為風險評估，並透過內部查核機制或外部顧問進行測試，以確認現有控制措施之有效性。

台灣人壽及轄下子公司於 2023 年間並未接獲董事或高階管理階層違反誠信經營、非法與不道德或不誠信行為之檢舉案件，亦未有受僱人違反誠信經營相關規定而遭員工獎懲審議委員會懲處確定之案件。

1.4.4 檢舉管道與吹哨者制度

台灣人壽訂有「檢舉案件處理辦法」規範檢舉案件受理、調查及後續處置之原則與流程，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；被檢舉人及相關涉案人員於調查時有充分陳述與答辯之機會，如經調查確有非法或不誠信行為者，將依相關規定進行懲處，並檢討是否需改善作業或管理制度。檢舉案件經專責委員會調查屬實者，其調查情形及處理結果將按季呈報董事會備查。

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。2023 年台灣人壽檢舉管道共計收受 2 件案件，皆與檢舉案件受理標準不符，依規定不予受理並及時回覆檢舉人知悉，且均無涉及貪腐、欺詐、舞弊或提供非法獻金之情事。

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	2023 年度誠信經營教育訓練	1,998	100%	線上及實體
董事會成員	2023 年度誠信經營教育訓練	10	100%	實體
外勤人員	2023 年誠信經營教育訓練課程	7,994 人	100%	線上課程
	2023 年反貪腐教育訓練課程	7,826 人	99.9%	線上課程
中信產險 (含董事)	2023 年度誠信經營教育訓練	437	100%	線上及實體

ch1 永續治理

- 1.1 永續藍圖
- 1.2 永續治理架構
- 1.3 利害關係人與重大性
- 1.4 誠信經營與公司治理
- 1.5 風險管理
- 1.6 資訊安全
- 1.7 法令遵循


ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

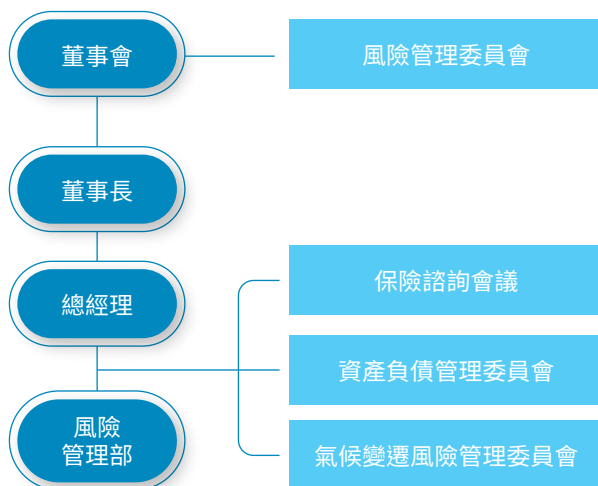
1.5 風險管理

管理方針－風險管理

政策與承諾	2023年具體行動及成效	目標		呼應SDGs
		短期	中長期	
強化自我風險及清償能力評估機制與經營目標	<p>本公司持續依據主管機關討論之兩制度接軌措施，進行資產負債管理策略調整，以確保淨值穩定及清償能力符合監理要求。</p> <p>精進資產負債管理策略與機制：</p> <p>1.商品策略與機制：優化商品利潤測試模型，持續推動具CSM(Contractual Service Margin)的保障型商品，擴大外幣商品銷量，同時發展資本需求低的投資型商品。另設定CSM目標，於開辦前及銷售後定期追蹤CSM，並研擬商品開辦指標。</p> <p>2.投資策略與機制：優化策略資產配置模型，於權衡投資報酬與風險資本下，提高資產負債現金流匹配與存續期間程度，以提升資本運用效率，並設定接軌指標儀表板定期監控投資調整狀況。</p>	優化公司整體風險管理機制並強化子公司/合資公司風險管理。	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，於考量經營策略、投資及業務計畫與外部市場環境時執行風險辨識，並將風險來源納入考量，以精進風險胃納之管理。	

1.5.1 風險管理組織架構

風險管理組織架構



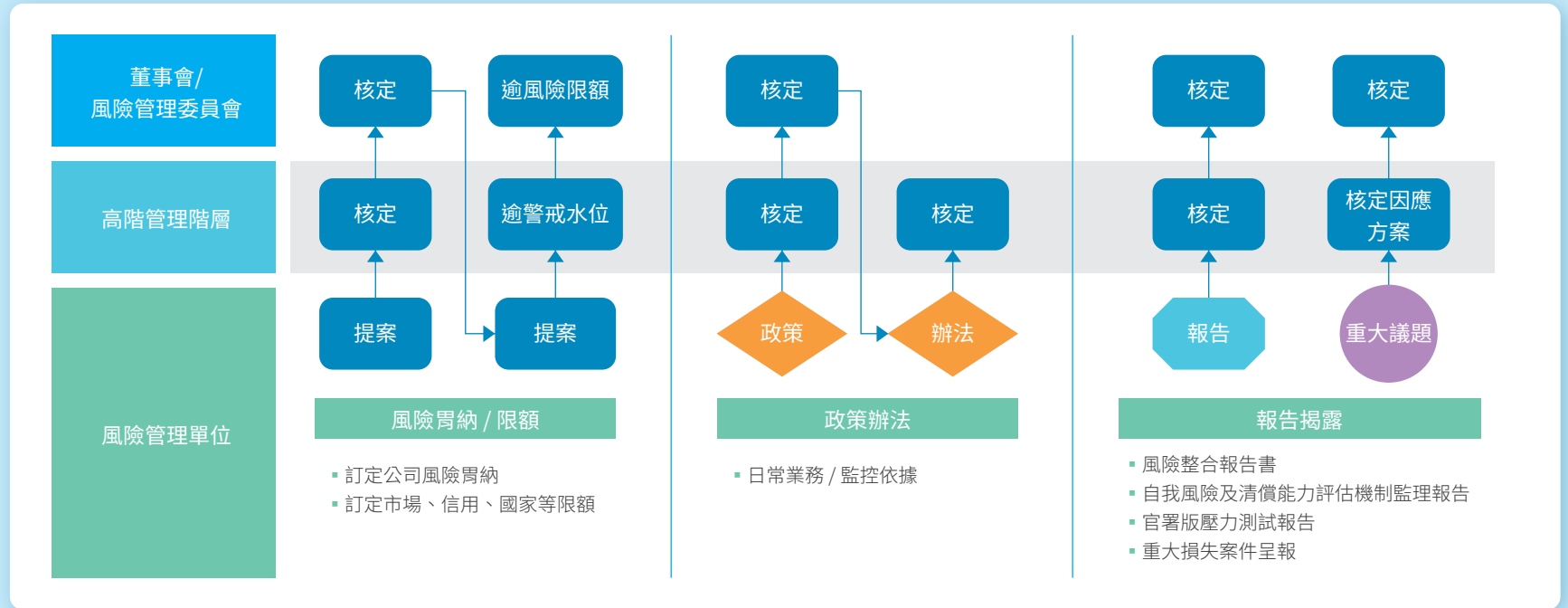
本公司之風險管理組織架構係由董事會、各管理階層及全體人員共同參與、推動及執行。

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。

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。



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。

本公司風險管理單位依「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。

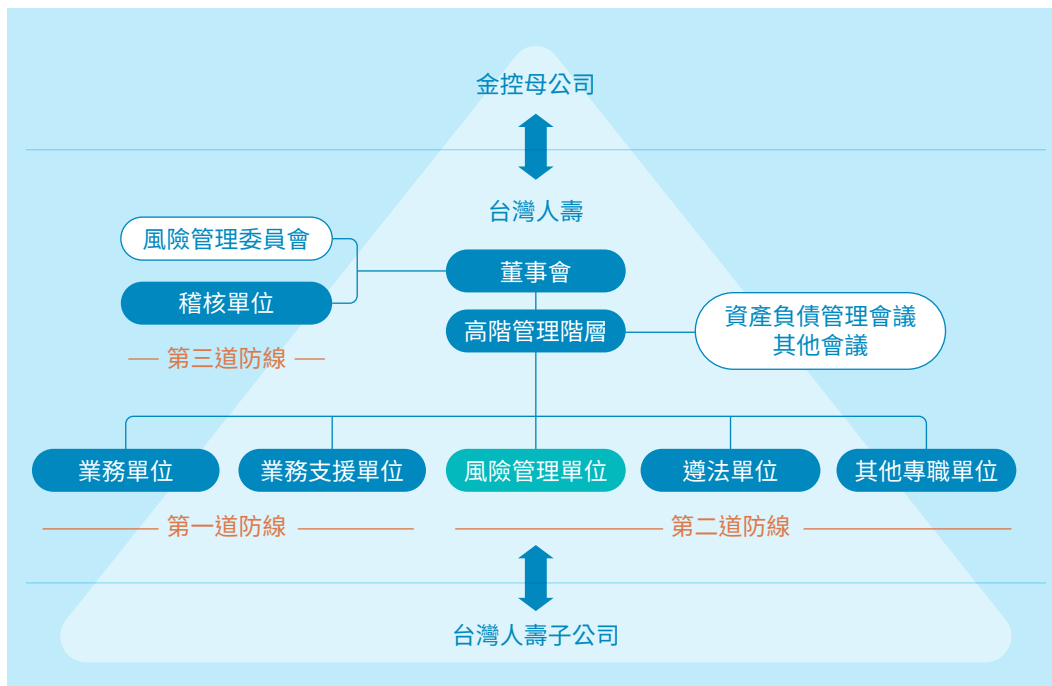
ch1 永續治理

- 1.1 永續藍圖
- 1.2 永續治理架構
- 1.3 利害關係人與重大性
- 1.4 誠信經營與公司治理
- 1.5 風險管理
- 1.6 資訊安全
- 1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄



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：

- 1 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
- 2 第二道防線為遵法單位、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
- 3 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

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。

1.5.2 傳統風險管理

市場風險

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

信用風險

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

流動性風險

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

作業風險

「作業風險」係指因內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成之直接或間接損失之風險。本公司訂有作業風險管理政策，並推動「作業風險資料蒐集」、「風險及控制自評」與「關鍵風險指標」三項控管工具，以監控可能之作業風險。

營運持續管理

- 台灣人壽於災害事件發生時，致力使傷害降至最低，以確保人員安全、客戶權益、本公司商譽及資產之保全。
- 為使在業務或資訊服務發生事故、設施失效或受損害時，重要服務仍可持續運作，本公司將定期修訂營運持續管理準則並貫徹執行，以持續提昇並提供不中斷之客戶服務。
- 為展現貫徹營運持續管理之決心，台灣人壽取得 BSI 認證，通過 ISO22301：2019 營運持續管理認證審查。

資產負債配合風險

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

保險風險

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

■ 商品設計及定價風險管理

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

■ 核保風險管理

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

■ 再保險風險管理

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

■ 巨災風險管理

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

■ 理賠風險管理

「理賠風險」係指本公司在處理理賠案件過程中，因作業不當或疏忽而產生之風險。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，因作業不當或疏忽而產生之風險。

■ 準備金相關風險管理

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

資訊安全與個人資料風險

本公司依據世界經濟論壇(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，經審視上述資通安全風險對財務業務之影響及因應措施後，將相關風險設訂為關鍵風險指標，透過各項資安具體方案進行防護，致未發生重大資通安全事件及造成損失之資安事件。

ch1 永續治理

- 1.1 永續藍圖
- 1.2 永續治理架構
- 1.3 利害關係人與重大性
- 1.4 誠信經營與公司治理
- 1.5 風險管理
- 1.6 資訊安全
- 1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

1.5.3 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。

step 1 啟動新興風險鑑別

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) 「2024 全球風險報告」、安盛「Future Risk Report 2022」等，鑑別 2024 年 2 個必要新興風險因子，提供予本公司作為風險評估之依據。

step 2 進行新興風險評估

風險管理單位彙總新興風險辨識結果，召集相關單位評估各類風險發生機率及影響程度，並制定管控措施。

step 3 回報金控彙整

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

新興風險辨識結果

風險因子	風險辨識/描述	對營運之衝擊或影響	管控機制重點 (減緩措施/因應策略)	
消費者行為改變	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 根據麥肯錫的研究，至 2028 年，金融科技 (FinTech) 產業的營收將比傳統金融產業增加快 3 倍。 ▪ FinTech 的蓬勃發展，也將大幅度改變消費者行為，如支付型態的改變，或實體消費減少，導致傳統店面的價值減損。 	<p>數位詐騙風險 如冒名線上申請解約 / 借款、個資外洩等風險</p> <p>導入新科技，改變客戶使用習慣，如中信跨機構身分核驗機制，可能發生與第三方合作之資料運用或營運風險</p>	<p>數位平台功能之使用，發生詐騙、洩漏個資或不當使用等情事，將產生客戶申訴爭議、產生補償成本等結果，恐影響本公司獲利，降低客戶滿意度及一般大眾信任度，或受主管機關裁罰、影響公平待客評核結果。</p> <p>新科技應用增加，可能增加資料運用的風險，也可能增加客戶否認交易，引發客訴或主管機關詢問或裁罰。</p>	<p>現行針對涉及金流的線上變更功能，規劃下列管制機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 會員註冊雙重核身機制 2. 逐筆交易進行身分驗證 3. 自動匯入保戶本人帳戶 4. 限要被保人同一人且為成年人 <p>1. 於雙方合約中約定個資保護、資訊安全等條款</p> <p>2. 增加控制措施，ex. 電訪</p>
虛假資訊	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 虛假資訊意指為達政治、經濟等特定目的，散播錯誤或誤導性資訊；相關內容也可能危及公共利益。 ▪ 根據預測，到了 2030 年，生成式人工智慧的市場規模將超過 1,000 億，且平均每年以 35% 速率成長，增加虛假資訊的威脅，如以偽冒、詐欺方式取得不法利益，或危害本公司的營運。 	<p>員工遭商業電子郵件 (BEC)、人工智慧 (AI) 偽造技術詐騙，執行偽冒交易造成財務損失，對股價有負面影響。</p>	<p>定期辦理社交工程演練、資訊安全及個資保護教育訓練，深化員工保護客戶隱私意識，從客戶角度規劃、設計防詐措施；透過偵測偽冒網站及 APP 機制，若有發現詐騙團體偽冒近似台灣人壽之網域名稱、商標時，即迅速通報下架；與刑事局、調查局、金融資安資訊分享與分析中心、金融資安聯防監控中心建立聯防機制，及時查處及防範虛假資訊危害。</p>	

1.5.4 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。

1.6 資訊安全

管理方針—網路安全與資料保護

政策與承諾	2023年具體行動及成效	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董事及資安單位諮詢服務，辦理董事資安教育訓練課程(零信任網路部署及雲端應用趨勢)；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，並持續提升資安治理成熟度。	校準金管會金融資安行動方案2.0，提升經營階層對資安的監督職能。	
	資安防禦： 已完成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。	擴大部署延伸式偵測與回應技術，並持續提升紅藍隊演練對抗強度，精進資安防禦。	運用新興金融科技，主動式防禦技術、推動資安防護自動化，阻擋新型態資安攻擊樣態。	
	監控與回應： 建立資安狀況儀表板，並校準金融資安監控組態基準，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。	強化使用者行為分析及自動化資安事件應變機制，監控異常存取行為並迅速將攻擊損害降到最低。	提升供應鏈及第三方服務提供者風險管理，並對於合作供應商進行嚴格監控。	
	情報與聯防： 已加入金融資安聯防監控中心(F-SOC)與金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)，串接F-SOC提供情資分享，提升資安人員專業能力，於資安事件發生時，及時分析及回傳資安情報資料，強化跨機構協調聯繫及應變能量。	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。	運用智慧前瞻技術，萃取及歸納情報，並以自動化及智能化機制提升情資分析量能。	
	個資保護： 持續推動資安與個資管理整合，成為首家總公司取得ISO27701隱私資訊管理標準認證之壽險公司，確保客戶隱私安全，並提升資安治理成熟度。	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。	依「加密分持」與「跨境備援」等原則，強化核心資料保全，推動資料存放第三地或雲端。	

1.6.1 資安治理

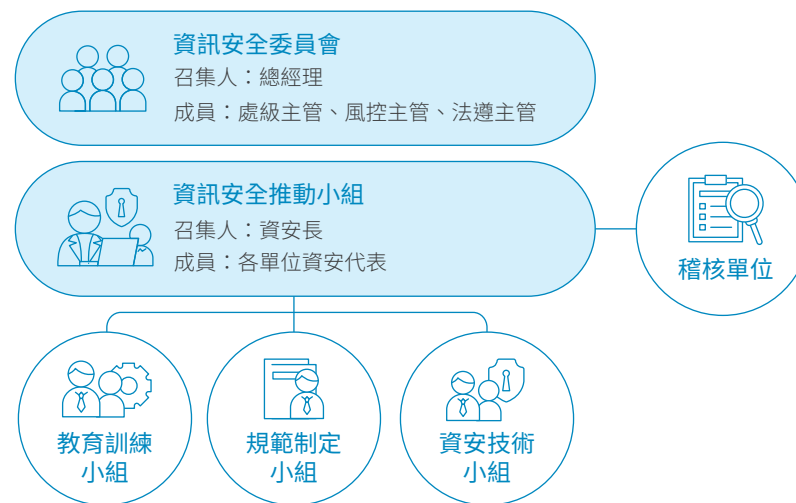
已制定由董事會核定之「資訊安全政策」，設立「資訊安全管理會議」，由總經理擔任召集人，總經理轄下一級主管及風控長、法遵長為會議委員，邀請稽核主管列席，並設置直隸於總經理之資訊安全長，負責管理獨立運作之資訊安全部，綜理資安治理、資安系統維運及資安事件應變等業務，每月亦將高風險資安事故情境之關鍵風險指標納入風險管理單位之風險整合報告書向董事會報告、每年向董事會提報整體執行情形。為發揮集團資安治理及管理綜效，台灣人壽資安長每週與母公司中信金控透過資安主管會議（2023 年共召開 43 次資安會議），並積極響應金融監督管理委員會推動之「金融資安行動方案」及「保險業資安監理重點」，持續提升資安治理成熟度，經公正第三方 SGS 評鑑，2022 年 4.0 分提升至 2023 年 4.23 分，滿分為 5 分。

1.6.2 資安防禦

已參考美國國家標準技術研究院網路安全框架 (NIST CSF) 從識別、防護、偵測、回應、復原等架構，設計、規劃縱深防禦技術機制。為更即時掌握風險及應變，導入延伸式偵測與回應、第三方自動化評估等技術，並依 ISO 27001、ISO 27701、ISO 22301、BS 10012 等國際標準，從網路、應用系統、硬體、作業系統與資料層面，利用適切之資安及個資防護機制，偵測並阻擋威脅，強化關鍵風險防禦工程。另透過自動化攻防演練、紅藍隊演練，模擬真實駭客手法，驗證資安防護的有效性。

為提升整體資訊安全，持續擴大資安投資，2023 年度資安預算費用較前一年度提升 58%，投入資安經費佔全部資訊預算費用 4%、2023 年度資安專責人員亦較前一年度增加 8%。台灣人壽 2023 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。

資訊安全委員會



國際資安標準

個體	已取得驗證之國際標準	驗證範圍
台灣人壽	ISO 27001：2013 資訊安全管理標準	總公司所有部門，包含所有系統開發、作業及維運，網路管理、機房、資訊支援活動等業務。
	ISO 27701：2019 隱私資訊管理標準	
	BS 10012：2017 個人資訊管理標準	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。
中信產險	ISO 27001：2013 資訊安全管理標準	資訊單位以及數位金融部相關資訊業務，如官方網站、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。
	BS 10012：2017 個人資訊管理標準	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。

ch1 永續治理

1.1 永續藍圖

1.2 永續治理架構

1.3 利害關係人與重大性

1.4 誠信經營與公司治理

1.5 風險管理

1.6 資訊安全

1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

監控與回應

已打造 7 天 24 小時資安事件監控體系，藉由整合的資訊安全管理平台，分析調查各項資安事件，採用金融資安監控中心資安監控組態基準、弱點與情資管理平台，自動化追蹤與管理弱點及蒐集情資，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。辦理異地備援演練，將對外服務系統納入演練範疇，並執行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等演練，加強防禦能量與應變能力、精實資安韌性。

情報與聯防

已加入金融資安聯防監控中心 (F-SOC) 與金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC)，串接 F-SOC 提供情資分享，提升資安人員專業能力，於資安事件發生時，及時分析及回傳資安情報資料，強化跨機構協調聯繫及應變能量，如有發生資安事件，皆依本公司事件處理及通報程序辦理。

1.6.3 資安訓練

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，2023 年 12 名資安專責人員，取得國際資安證照共 26 張，資安證照占本公司總資產比率 1.180%。對於一般同仁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。

1.6.4 個資保護

本公司已依 ISO 27001:2013 資訊安全管理標準、ISO 27701:2019 隱私資訊管理標準、BS 10012:2017 個人資料管理標準、ISO 22301:2019 營運持續管理標準，並以策略、治理、維運、技術等框架建構資訊安全及個資管理方法論，於資訊系統之需求討論、系統分析設計、開發建置、系統測試、系統上線五大階段納入控制措施以提高軟體安全品質，確保個資蒐集、儲存、處理、傳輸、刪除等作業流程均採行嚴密之保護措施，亦有「資訊安全政策」、「個人資料管理政策」，保護各項營業資料、維護客戶權益，並制定「個人資料檔案安全維護辦法」、「個人資料保護聲明」、「資料保密承諾」，於客戶資料之蒐集、處理及利用均採行嚴密之保護措施。為嚴格保護客戶個資，資訊系統平台僅顯示業務所需最小資料量，減少暴險機會，另訂有「個人資料檔案侵害事件緊急應變計畫」，確保個資侵害事件發生時有所遵循，並持續辦理資訊安全及個資保護教育訓練及宣導提升人員能力、強化資安及個資保護意識。

資訊安全全部綜理資安管理與個資管理兩大事務，建立資訊安全及個人資料管理方法論，持續推動資安與個資管理整合，並於 2023 年領先同業擴大 ISO 27001 資訊安全管理標準、ISO 27701 隱私資訊管理標準驗證範圍至總公司，建構完善個人資料管理體系，亦透過辦理各項機制以確保客戶隱私安全，如下：

1. 制定個人資料管理政策及相關辦法、官方網站揭露隱私權保護政策、個人資料運用告知聲明，以揭示個人資料保護目標。

2. 定期召開個人資料管理審查會議，就利害關係人、個人資料保護技術改善等議題進行呈報，並設置各單位資訊安全及個人資料保護專責窗口，定期盤點單位業務流程、風險評鑑及個人資料清查作業，以掌握個人資料流向及維護措施落實情形。

3. 建構安全軟體發展生命週期 (SSDLC) 及個人資料軌跡留存機制，從資訊系統開發流程導入安全思維以提高軟體安全品質，並於個資生命週期流程訂定各項管控措施。


4. 定期舉行全公司個人資料教育訓練、個人資料保護宣導，提升個資隱私安全管理觀念，並模擬國內外壽險業實務上可能發生之情境，整合資訊安全及個人資料檔案侵害事件緊急應變演練，提升人員應變量能。

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	38 (人員平均完成時數，高於法規應完成 15 小時要求)	12	線上及實體
一般同仁	資訊安全宣導課程	3	9,919	線上
一般同仁	個人資料保護法	0.5	9,968	線上

1.7 法令遵循

管理方針—法令遵循

政策與承諾	2023年具體行動及成效	目標		呼應 SDGs
		短期	中長期	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 降低法令遵循風險，建立公司合規文化，以提升客戶信賴。 3. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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2023年法令遵循風險評估報告。 3. 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。 4. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置完善嚴謹的法令新訊傳達及檢視機制。 2. 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。 3. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 推動法遵管理系統化。 	

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」，並依規定，每年於4月底前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。

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，2023年共召開4次例會議及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。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

1.1 永續藍圖

1.2 永續治理架構

1.3 利害關係人與重大性

1.4 誠信經營與公司治理

1.5 風險管理

1.6 資訊安全

1.7 法令遵循

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

ch2 達成低碳轉型

ACHIEVE LOW-CARBON TRANSFORMATION

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

2.5 議合與投票管理


2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力

附錄

2.1 氣候變遷因應 (TCFD)

管理方針－氣候變遷

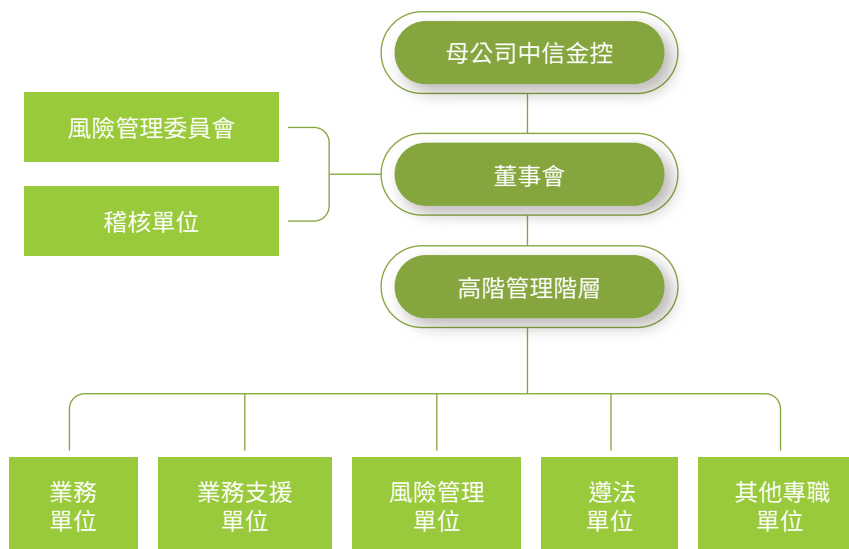
政策與承諾	2023年具體行動及成效	目標		呼應 SDGs
		短期	中長期	
持續強化推動公司 氣候風險管控	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變遷風險壓力情境分析。 	<ul style="list-style-type: none"> 制定投資財務碳排放之管理目標值 	<ul style="list-style-type: none"> 提高綠色金融服務及產品貢獻度。 持續推動ESG及低碳商品。 	

2.1.1 氣候變遷風險相關揭露

氣候治理

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，並由董事會對氣候相關風險之管理負最終責任。

另風險管理單位定期向董事會報告氣候風險相關議題，提報董事會前皆於高階管理會議中報告，藉由董事會、風險管理委員會、高階管理會議之三層管理架構及氣候治理三道防線，以落實本公司之氣候治理。



氣候策略

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。

1. 依「責任投資作業辦法」，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。本辦法將高碳排放產業中之油砂、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。

2. 本公司會以集團公布之「高碳排放產業清單」作為標準判斷投資標的是否為高碳排放產業，若屬高碳排放產業，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，若投資標的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。

■ 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」，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，並修訂「責任投資政策」及「責任投資作業辦法」，並落實風險辨識、衡量及監控等機制。

■ 風險管理程序



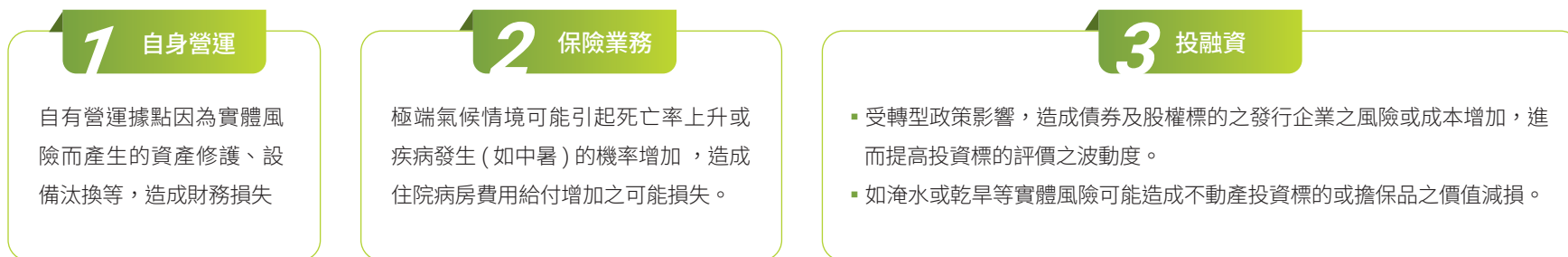
■ 集團氣候變遷風險胃納聲明

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)^註，倘經審慎評估後不易控制相關風險者，宜減少涉入或避免承作。(註：例如菸草生產、涉及森林濫伐、油砂開採及銷售或燃煤 / 煤礦 / 火力發電相關等)

氣候風險辨識

氣候相關風險因子類別可分為：(1) 為達成低碳經濟目標之轉型風險；及 (2) 因氣候變遷或極端氣候造成衝擊之實體風險。

本公司已辨識氣候風險因子，並評估各項氣候風險因子對公司業務之影響，以下將評估結果分為自身營運、保險業務及投融資：



轉型風險

風險因子	說明	影響說明	管控機制重點 (減緩措施/因應策略)	
			業務別 - 投融資	業務別 - 自身營運
政策法律	碳排放成本增加	碳稅或碳費的課徵，使得投融資標的公司營運成本增加，尤其是高碳排產業	①	
	永續相關規範增加	利害關係人如監管機關、投資人、供應鏈等，對於企業永續相關的要求增加，加重投融資標的公司經營合規面及管理面要求；在監管機關及投資人等外部利害關係人的期待下，為達淨零轉型，須提高購買綠電比重或架設再生能源發電設備，經營成本可能增加	②	③
技術轉型	轉型成本支出增加	投融資標的公司進行低碳轉型如再生能源、電動車、智慧電網等技術發展等，惟可能面臨技術不成熟或成本控制不當的風險	④	
市場偏好	高碳產品需求下降	消費者對於積極轉型或氣候調適較佳之企業或產品，具有較佳偏好，使得傳統高碳產品需求流失	⑤	
聲譽	利害關係人負面回饋增加	公司外部關係人對於企業未積極轉型，給予負面評價，不利於公司形象與市場地位	⑥	
	氣候相關訴訟	公民團體或環保組織對本公司提起氣候訴訟，要求對氣候承諾及氣候變遷相關的環境成本負責	⑦	

實體風險

風險因子	說明	影響說明	管控機制重點 (減緩措施/因應策略)	
			業務別 - 投融資	業務別 - 自身營運
立即性極端天氣	暴雨淹水事件增加	氣候變遷導致淹水事件頻率及嚴重性加劇，可能造成投融資標的公司營運中斷或其不動產擔保品價值貶值；淹水事件頻率及嚴重性加劇可能造成自身營運中斷、資產設備毀損；氣候變遷導致淹水事件頻率及嚴重性加劇，使得颱風洪水險理賠金額增加	⑧	⑨
	乾旱事件增加	氣候變遷導致乾旱事件頻率加劇，可能造成投融資標的公司營運中斷或用水(買水)、用電成本增加	⑩	
長期性氣候變遷模式	平均溫度上升	平均溫度上升導致空調用電增加或生產力下降，使得投融資標的公司電費等營運成本增加或營收減少；平均溫度上升導致空調用電增加或生產力下降，使得自身營運電費成本增加或營收減少	⑪	⑫

氣候風險因子重大性排序

將位於氣候風險矩陣中註發生可能性 >2 且影響程度 >2 之氣候風險項目進行重大性排序 (影響程度越高且發生可能性越高者則越重大)。本公司依據重大性排序結果，訂定相對應之風險管理制度，同時也努力開發綠色金融商品、並致力於綠色營運，積極將風險轉換為機會。

註：氣候風險矩陣為 5*5 之矩陣，橫軸及縱軸分別為發生可能性 (1-5) 及影響程度 (1-5)

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

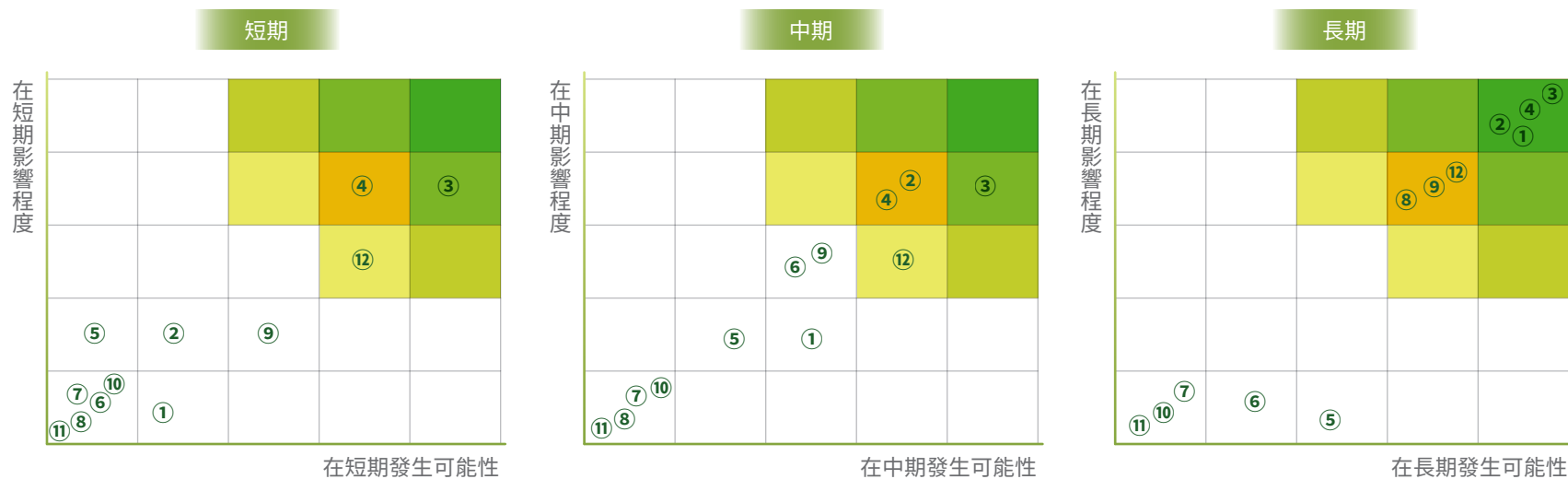
2.5 議合與投票管理

2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力

附錄

排序	項目	氣候風險說明			主要影響業務別	潛在財務 / 業務影響	影響時間段
		編號	風險因子	風險描述			
1	③	轉型風險	政策法律	永續相關規範增加	自身營運	在監理機關及投資人等外部利害關係人的期待下，為達淨零轉型，須提高購買綠電比重或架設再生能源發電設備，經營成本可能增加	短中長
2	④	轉型風險	技術轉型	轉型成本支出增加	投融資	投融資標的公司進行低碳轉型如再生能源、電動車、智慧電網等技術發展等，惟可能面臨技術不成熟或成本控制不當的風險。	短中長
3	②	轉型風險	政策法律	永續相關規範增加	投融資	利害關係人如監理機關、投資人、供應鏈等，對於企業永續相關的要求增加，加重投融資標的公司經營合規面及管理面要求	中長
4	⑫	實體風險	長期性氣候變遷模式	平均溫度上升	自身營運	平均溫度上升導致空調用電增加或生產力下降，使得投融資標的公司電費等營運成本增加或營收減少；平均溫度上升導致空調用電增加或生產力下降，使得自身營運電費成本增加或營收減少	短中長
5	①	轉型風險	政策法律	碳排放成本增加	投融資	碳稅或碳費的課徵，使得投融資標的公司營運成本增加，尤其是高碳排產業	長
6	⑨	實體風險	立即性極端天氣	暴雨淹水事件增加	自身營運	淹水事件頻率及嚴重性加劇可能造成自身營運中斷、資產設備毀損	長
7	⑧	實體風險	立即性極端天氣	暴雨淹水事件增加	投融資	氣候變遷導致淹水事件頻率及嚴重性加劇，可能造成投融資標的公司營運中斷或其不動產擔保品價值貶落	長

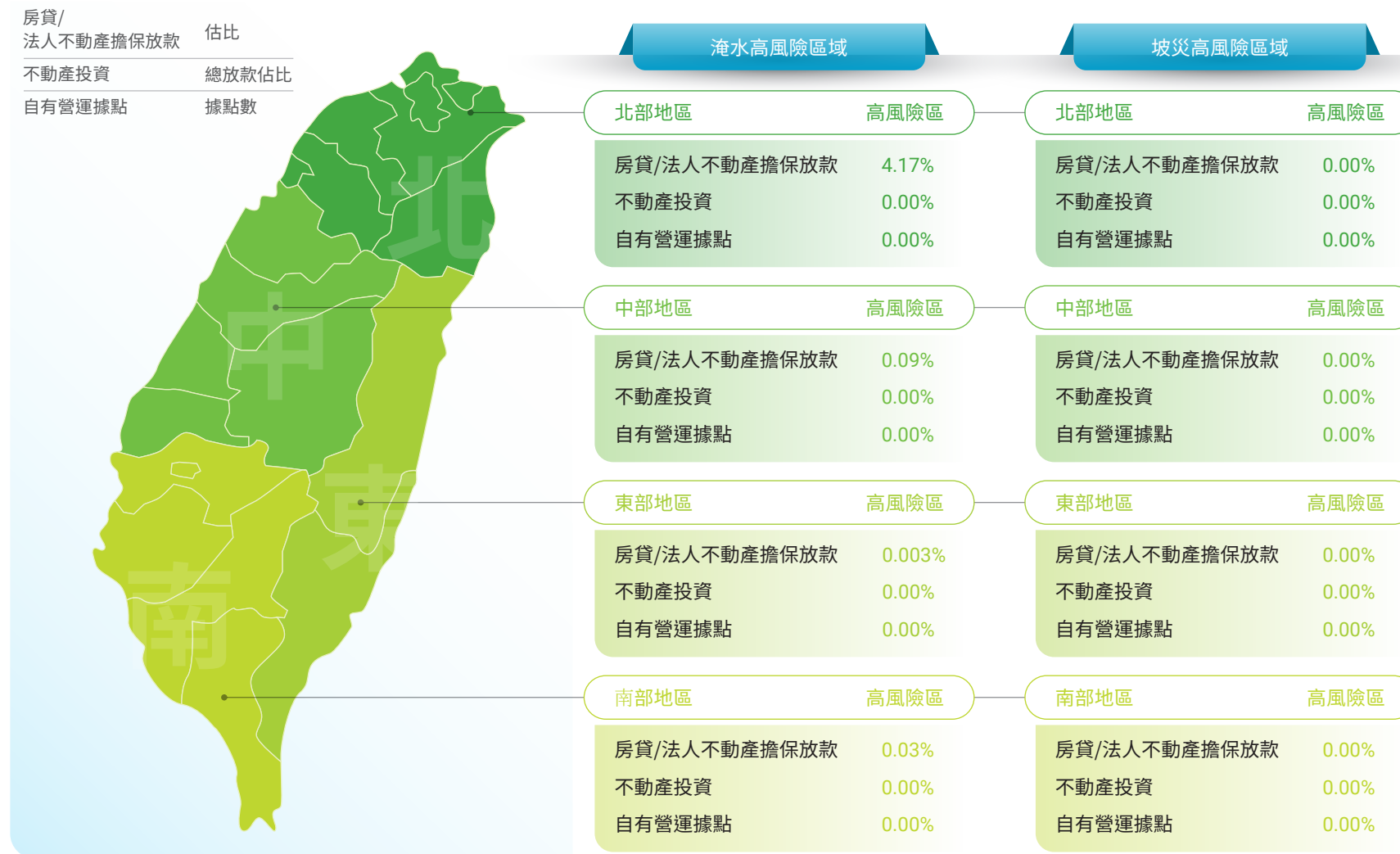


氣候風險衡量與情境分析

實體風險

本公司偕同母公司中信金控定期盤點並監控資產組合暴露於高實體風險區域的情形，在坡地災害之風險評估，參照 NCDR Dr.A 氣候變遷災害風險調適平臺公布的「全臺災害風險圖」，將危害脆弱度等級 5 的區域定義為「高坡災風險區域」；淹水災害部分，集團與外部專家長期合作精進淹水風險分析尺度與危害精準度，將全臺各行政區淹水機率 ≥ 50% 的區域定義為「高淹水風險區域」。經評估，前述實體風險可能影響台灣人壽房貸、不動產投資及自有（非租賃）營運據點。

以本公司 2023 年 12 月部位為基準，各項業務可能受實體風險影響之高風險暴露情形如下：



關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

2.5 議合與投票管理

2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力

附錄

高淹水風險區域暴險情形

區域	房貸 / 法金不動產擔保放款		不動產投資		自有營運據點	
	2023 年 12 月	2022 年 12 月	2023 年 12 月	2022 年 12 月	2023 年 12 月	2022 年 12 月
北部	4.1723%	4.6727%	0.0000%	0.0000%	0	0
中部	0.0890%	0.7762%	0.0000%	0.0000%	0	0
南部	0.0333%	3.2928%	0.0000%	0.0000%	0	0
東部	0.0034%	0.0045%	0.0000%	0.0000%	0	0
離島	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0	0

轉型風險

1. 高碳排產業暴險盤點

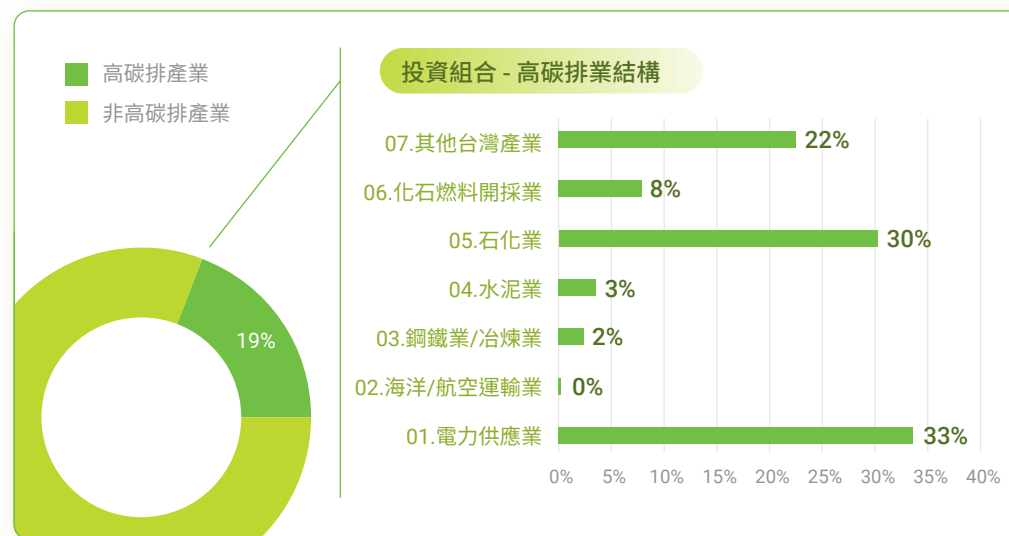
為對抗氣候變遷、降低碳排放量，各國新政策及國際新貿易規則相應成形。例如歐盟碳邊境調整機制 (Carbon Border Adjustment Mechanism, CBAM) 將於 2023 年 10 月 1 日起逐步實行；美國國會在 2022 年提出了美版碳關稅「清潔競爭法案」(Clean Competition Act, CCA)，一旦 CCA 通過，將自 2024 年開始實行；我國 2023 年 1 月立法院三讀通過「氣候變遷因應法」，將 2050 溫室氣體淨零排放目標正式入法。集團為因應氣候變遷風險之實務運作需求，明確定義面對轉型風險敏感之「高碳排產業清單」，並且適用在本公司投資及授信部位，以利投資或融資前之評估與歸類。高碳排清單共分為電力供應業、海洋 / 航空運輸業、鋼鐵 / 冶煉業、水泥業、石化業、石化燃料開採業及其他等七個產業，其他詳細說明請參下表：

序號	高碳排產業	說明
1	電力供應業	電力產能來自燃煤、石油或天然氣之企業
2	海洋 / 航空運輸業	從事海洋船舶運輸、航空運輸服務之企業
3	鋼鐵業 / 冶煉業	從事生產 / 冶煉生鐵、鋼胚、不鏽鋼、及基本鋼鐵件之企業，屬於鋼鐵產業鏈之上游及中游行業。其他如銅、鋁、鉛等非鐵金屬之冶煉及產品製造業，亦屬此類別
4	水泥業	從事水泥或水泥熟料製造屬於水泥產業鏈之中游行業
5	石化業	以礦產原油、油頁岩或煤等為原料，從事石油煉製、化學程序製造、及塑膠原料製造之行業，屬於石化及塑膠產業鏈之上游及中游行業
6	化石燃料開採業	僅限於開採煤礦、石油、天然氣、油頁岩、油砂之企業
7	其它臺灣產業	登錄於臺灣「行政院環保署國家溫室氣體登錄平台」中且未屬於上述六大高碳排產業之最近年度企業名單

高坡災風險區域暴險情形

區域	房貸 / 法金不動產擔保放款		不動產投資		自有營運據點	
	2023 年 12 月	2022 年 12 月	2023 年 12 月	2022 年 12 月	2023 年 12 月	2022 年 12 月
北部	0.0000%	0.1347%	0.0000%	0.0000%	0	0
中部	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0	0
南部	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0	0
東部	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0	0
離島	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0	0

依「高碳排產業清單」之分類，本公司投資組合中高碳排產業暴險約為總暴險的 19%，其中主要來自電力供應業及石化業，分別佔高碳排產業暴險的 33% 及 30%。



2. 財務碳排放

- ▶ 母公司中信金控於 2020 年 10 月簽署加入 PCAF。PCAF 於 2020 年 11 月 18 日針對金融業提出全球指南工具《金融行業溫室氣體核算和披露全球性標準》(The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry, First edition)，讓金融機構能夠測量和揭露自身、放款和投資活動相關的溫室氣體排放狀況；而唯有經過確實盤點碳足跡狀況，金融機構才能真正落實減碳的行動計畫，並且透過影響力促成低碳轉型。
- ▶ 依循 PCAF 國際準則所規範的金融資產類別及其方法學，本公司配合母公司金控從 2021 年開始進行碳盤查，範圍涵蓋投資 (上市櫃及未上市櫃股權 (listed equity & unlisted equity) 和公司債 (corporate bonds))。以基準日 2023 年 12 月底的投資部位為基準，整體財務碳排放量為 4,569,842 公噸二氧化碳當量 (tCO₂e)，整體資料品質分數為 1.4 (分數 1 為資料品質最佳、分數 5 為資料品質最差)；進一步觀察碳足跡 (每新台幣百萬元投融資餘額 (TWD MM) 產生之公噸二氧化碳當量 (tCO₂e) 來源，水泥業為主要排放源、其次為鋼鐵業及電力供應業，這些產業為未來實際面臨轉型風險壓力較大的產業，投資單位將透過投前評估，加強瞭解客戶及投資對象的轉型計畫，並進行議合。



■ 情境分析及財務衝擊評估

為強化氣候風險之韌性，將對不同業務進行情境分析，以評估可能受氣候風險影響之潛在財務衝擊。情境設定依循母公司中信金控採用 NGFS 於 2023 年 11 月出版的《NGFS Scenarios for central banks and supervisors》中 scenario framework in Phase 4 之 7 種氣候情境，並將選用的 Net Zero 2050、Delayed Transition 及 Current Policies 三種情境對應至 IPCC AR6 的氣候變遷情境。

- ▶ 情境一代表全球在 2050 年達到淨零目標；為達此目標，因此各國自即日起逐漸加強碳價 (或碳稅) 和其他促進轉型的政策，惟考量各區域國家減碳承諾及經濟發展的不同，各區碳價等相關政策之強度有所不同。
- ▶ 情境二假設各國於 2030 年以前尚無積極進行減碳行為，然而為了仍能夠達到巴黎協定目標 (本世紀末升溫不超過 2°C)，因此必須於 2031 年之後推出強而有力之轉型政策 (例如急速升高碳價)。在此情境下，NGFS 合理考慮各區域國家經濟承受能力有所不同，雖然各區域於 2050 年時點的碳價均相較 2030 年大幅提升，但是各區最終碳價不相同。
- ▶ 情境三假設除了現行政策外，各國沒有新增減碳行為，大中華區及美國地區碳價均維持接近無成本、歐盟地區之碳價甚至逐年下降；於此情境下，本世紀末升溫幅度將超過 3°C，因此實體風險為最高。
- ▶ 情境損失的估計係以 2023 年 12 月底作為部位基準日，並且評估當 2030 年及 2050 年兩時點氣候風險因子衝擊基準日部位時，整體可能遭受的財務衝擊。本公司依情境分析結果制定相對應因應策略。

針對轉型風險因子，對公司相關業務進行情境分析，以評估在三個不同的氣候變遷情境下之潛在財務衝擊

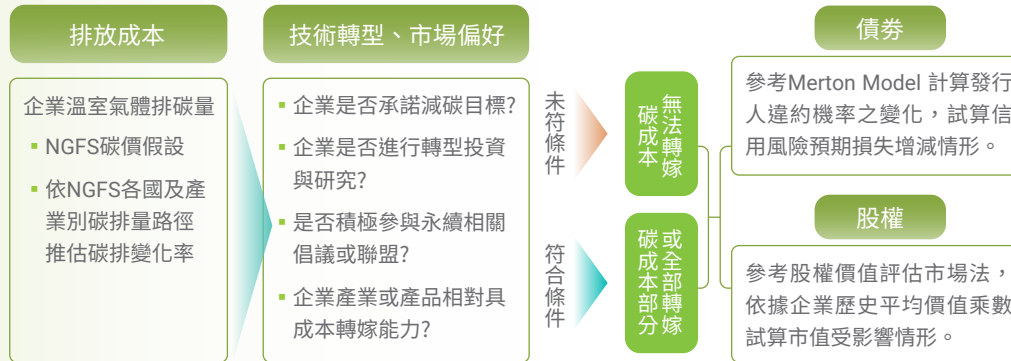
關於本報告書
關於台灣人壽
ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

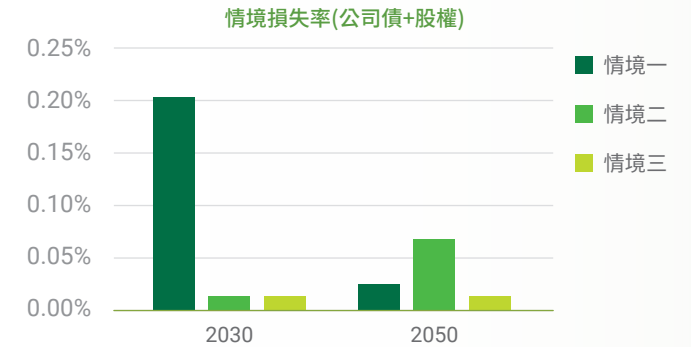
- 2.1 氣候變遷因應
- 2.2 盡職治理政策
- 2.3 責任投資
- 2.4 責任投資成效
- 2.5 議合與投票管理
- 2.6 環境友善營運

1. 非交易目的公司債及股權投資受轉型風險影響評估

► **分析目的及評估方法：**全面檢視在轉型政策（碳定價成本）的影響下，子公司公司債及股票發行企業的風險變化，進而試算投資組合損益之波動。



► **評估結果：**2030年時點的風險情境下，情境一的損失率最大，主要來自於水泥業；在2050年時點的風險情境下，情境二的損失率相較為大，以海洋/航空運輸業所受到的衝擊最為顯著。



ch3 發展社會影響力
附錄

針對實體風險因子，對公司相關業務進行情境分析，以評估在三個不同的氣候變遷情境下之潛在財務衝擊

1. 國內個人房貸、國內法人不動產擔保放款受實體風險 - 暴雨淹水影響評估

► **分析目的及評估方法實體風險 - 暴雨淹水**係集團內部共通認定屬於國內發生機率較大、且損害較高之實體風險因子。參考外部專家「福爾摩沙氣候智慧服務有限公司」(Formosa Climate Smart Service Limited, FCS) 應用 IPCC AR6 所產製的相關推估資料，套疊經濟部水利署的第三代淹水潛勢圖，提升對實體風險的評估能力。

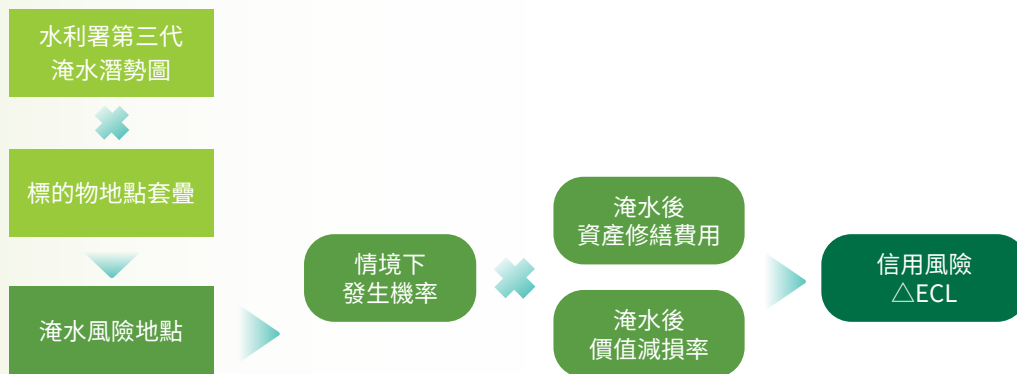


► **評估結果：**在2030年時點的風險情境下，三種情境的 $\Delta ECL\%$ 幾乎一致；在2050年時點的風險情境下，情境三的信用風險損失最高，損失金額約達新臺幣0.46百萬元， $\Delta ECL\%$ 約0.17個基點，主因為實體風險加劇。

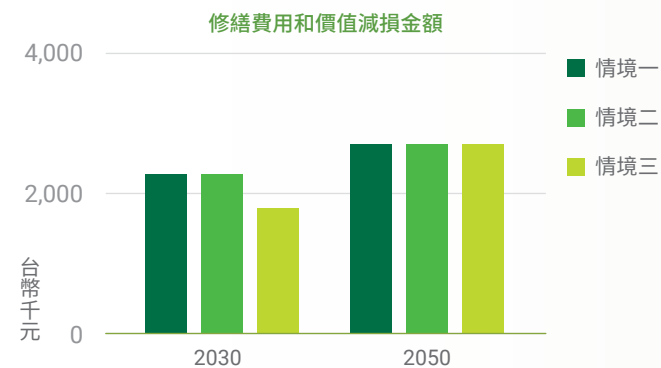


2. 收益型不動產投資受實體風險 - 暴雨淹水影響評估

▶ 參考外部專家 FCS 的情境參數，搭配經濟部水利署之第三代淹水潛勢圖，評估暴雨淹水事件發生後，收益型不動產投資資產可能面臨的財務減損。

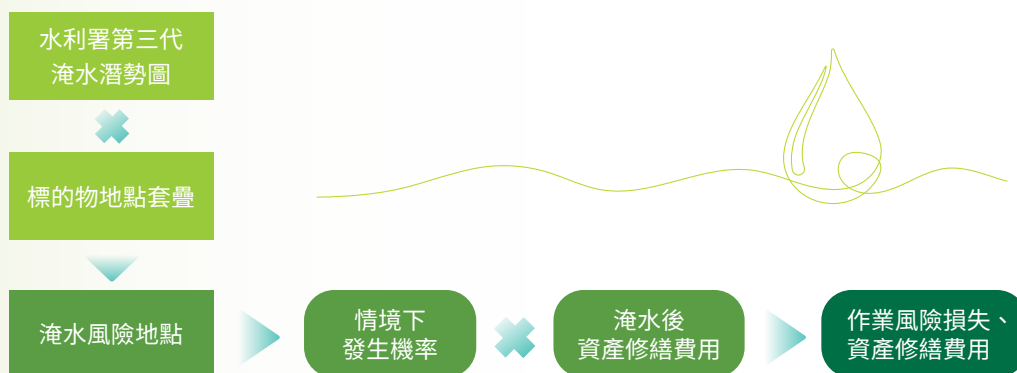


▶ 結果：

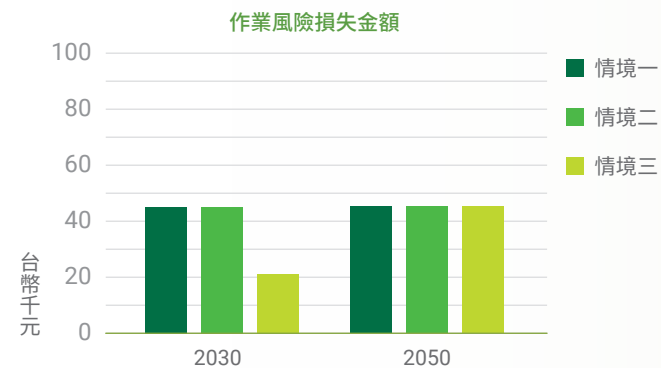


3. 自有營運據點受實體風險 - 暴雨淹水影響評估

▶ 分析目的及評估方法：參考外部專家 FCS 的情境參數，搭配經濟部水利署之第三代淹水潛勢圖，評估子公司自有營運據點因為淹水而產生的資產修護、設備汰換等財務損失 (作業風險損失)。



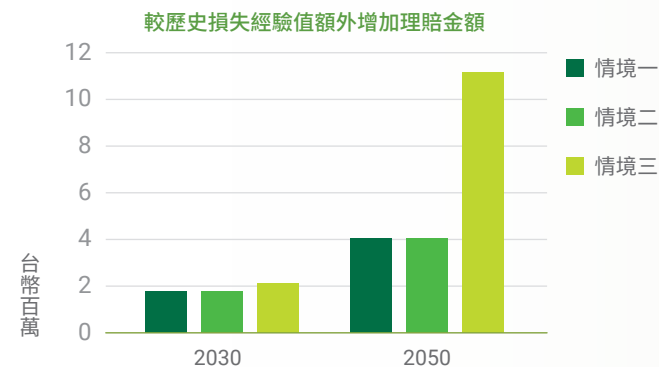
▶ 評估結果：因集團之自有營運據點皆位於防洪設施較為完善之都會區，因此三種情境下的作業風險損失均為可控。



4. 住院病房費用給付受實體風險 - 熱浪影響評估

► **分析目的及評估方法**：極端高溫可能引起疾病發生（如中暑）的機率增加，因此針對臺灣六都極端高溫（ $\geq 38^{\circ}\text{C}$ ）日數的變化，評估住院病房費用給付增加之可能損失。

► **評估結果**：在 2030 年的時點，三種情境的理賠損失金額幾乎一致；在 2050 年的時點，情境三的理賠損失最高，相較於歷史損失經驗值，此情境的理賠金額增加約新臺幣 11.16 百萬元。



氣候變遷風險因應行動及機會

風險監控及因應策略

業務類型	管理業務別	可能影響之氣候風險因子	風險因應對策
投資	非交易目的債券與股權投資 (全產業)	轉型風險因子 <ul style="list-style-type: none"> 政策與法規 - 碳成本 轉型技術 市場偏好 	透過永續投資政策及辦法之規範，明定負面表列禁止承作標的，以及應嚴格評估之高敏感性產業範圍。於投資資產配置時，須同時考量 ESG 風險，以減少整體投資組合收益之波動、從而降低投資風險
	收益型不動產投資	實體風險因子 <ul style="list-style-type: none"> 暴雨淹水天災 	訂有不動產投資相關管理辦法，於不動產取得購買時，應完整評估各項可能影響交易價格之風險因子，且對於不動產新建投資案，亦依據 ESG 檢核表之四大面向（能源、水、廢棄物及利害關係人參與），評估投資案件對當地社區及環境的正、負面影響，以達到與當地社區及環境共存的永續目標
融資	個人房貸、法人不動產擔保放款	實體風險因子 <ul style="list-style-type: none"> 暴雨淹水天災 	訂有完善之擔保品審核、估價 / 鑑價管理等授信相關辦法，規範於徵審評估流程中，應考量不動產擔保品座落區域是否為經常嚴重淹水區域，並斟酌納入貸款准駁或貸放成數之參考因素
自身營運	營運據點	實體風險因子 <ul style="list-style-type: none"> 暴雨淹水天災 乾旱 	訂有營運持續計畫，並定期舉辦防災及異地備援演練，以因應突發性自然災害事件；相關單位參考主管機關訂定之「金融事業機構災害緊急應變對策手冊範本」與相關實際作業情境，訂定「緊急應變計畫」，透過事前的規劃與演練，因應與降低氣候變遷可能產生之自然災害（如水災及風災）等對公司營運之影響

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

2.5 議合與投票管理

2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力

附錄

■ 機會

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。

氣候相關機會趨勢	對應風險因子	發展面向	公司作為
全球淨零排放 帶動企業供應鏈減碳熱潮	政策及法律 (碳價)	強化利害關係人議合	研議中
2020 年至 2030 年 亞洲國家的再生能源將蓬勃發展 並貢獻全球三分之二的再生能源產能	技術轉型 (綠色能源)	聚焦綠色能源	<ul style="list-style-type: none"> 永續相關投融資成果請參考 2.4 責任投融資成效
2021 年 MSCI「全球機構投資人調查報告」顯示, 77% 的投資人「大幅」或「適度」地增加了 ESG 投資	市場偏好 (投資者偏好改變)		投資型保單連結標的中包含永續 / 綠能基金共 30 檔
預估 2020 年到 2025 年 全球無現金交易量將成長 80% 以上 從大約 1 兆筆增加到將近 1.9 兆筆交易	市場偏好 (個人消費偏好改變)	擴大數位化服務	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年, 遠距投保 2.0 件數為 3,566 件 2023 年, 行動保全使用率達 85%

雖從事上述因應及機會行動可降低所面臨如政策與法規碳成本、轉型技術、市場偏好等轉型風險, 避免本公司的被投資對象受到衝擊, 導致財務及營運不如預期, 透過與被投資對象議合可掌握投資部位之 ESG 風險。然永續智識具有其技術性, 未必能判斷議合過程中, 被投資公司所述之情形是否屬以轉型之名行漂綠之實。另針對人壽本業中, 開發符合 ESG 永續題材之商品或標的, 會因市場觀念尚待推廣, 可能面臨商品或標的上市後銷售量不佳。




指標與目標

承接金控訂定之科學基礎減量目標 (Science-based Targets, SBT), 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 4.5% 之目標。

就範疇三上市櫃之投資部位, 採用溫度評級法 (Temperature Rating) 進行目標管理, 訂定 2027 為目標年, 目標溫度為 2.47°C。本公司 2023 年 12 月投資部位之溫度表現為 2.22°C, 符合減碳目標路徑將持續維持, 並以實際行動推動業務低碳營運, 邁向低碳轉型, 達成 2050 淨零目標。

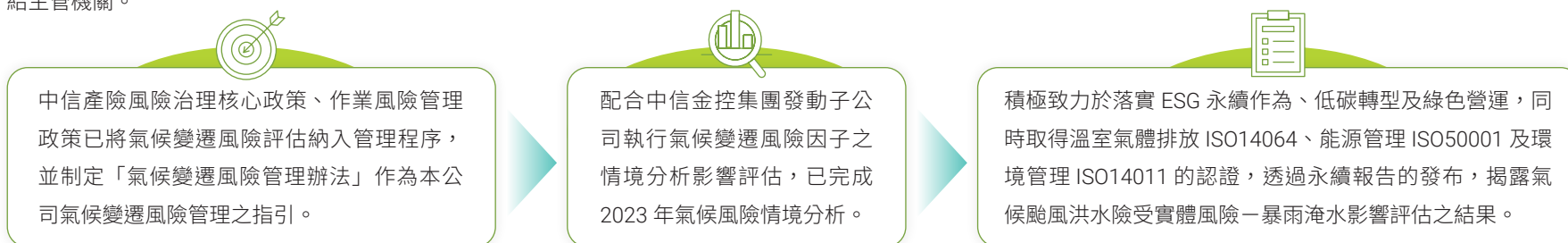
2.1.2 子公司氣候變遷

管理方針－氣候變遷

政策與承諾	2023年具體行動及成效	目標		呼應 SDGs
		短期	中長期	
<ul style="list-style-type: none"> 持續支持TCFD及減碳目標 	<ul style="list-style-type: none"> 2023年Q1完成中信產險氣候變遷風險評估報告。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 中期目標 <ol style="list-style-type: none"> 配合金控TCFD專案，統計投資組合之高碳排產業暴險情形以及財務碳排放及碳足跡。 與金控風管部合作研討氣候風險危害度評估模型。 依管理需要，建立氣候風險暴險管控機制或風險限額。 長期目標 <ol style="list-style-type: none"> 持續精進氣候風險量化及情境分析之模型與工具。 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。 	
<ul style="list-style-type: none"> 企業永續議題與氣候變遷風險評估納入風險管理程序 	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變遷風險壓力情境分析。 	<ul style="list-style-type: none"> 制定投資財務碳排放之管理目標值。 	<ul style="list-style-type: none"> 建立氣候風險暴險管控機制或風險限額。 持續精進氣候風險量化及情境分析之模型與工具。 	
<ul style="list-style-type: none"> 持續發展綠色保險商品 	<ul style="list-style-type: none"> 2023年與氣候變遷相關保險商品保費收入佔產險總保費比例20.96% 	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵開發並承保對環境具正面影響之商品保單。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續積極提供綠色能源產業相關風險保障。 	

氣候治理

子公司中信產險自 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，並重視氣候變遷議題，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。



氣候風險辨識

■ 實體風險

由於極端氣候或異常天氣事件引起之立即性或長期性風險，例如熱浪、乾旱、強降雨、洪災、異常高溫或低溫等極端氣候事件，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，導致產物保險面臨鉅額之理賠。為減緩並因應氣候事件之衝擊，中信產險定期對實體進行評估，如下表：

step 1

分析目的及評估方法

由於氣候變遷使實體風險之暴雨導致淹水之頻率增加，可能造成中信產險相關業務的理賠件數及損失程度增加，中信產險應用內部資料庫，梳理相關的數種險種，完整考量其歷史理賠資訊、再保險分出比例後，評估計算潛在的風險與損失。

step 2

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。

step 3

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 6,175 千元。

step 4

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。

■ 氣候策略

- ▶ 中信產險之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，並取得 ISO14064-1 合理保證，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。
- ▶ 每年依據再保經紀人所提供之巨災模型檢視巨災（地震與颱洪）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。
- ▶ 中信產險持續開發與 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。

氣候機會

■ 綠色保險商品


經辨識政策及法令之轉型風險，將促使台灣再生能源迅速發展，中信產險在因應風險的同時，亦掌握氣候變遷之商業機會，鼓勵開發並承保對環境具正面影響之商品保單，亦持續積極提供綠色能源產業相關風險保障。

單位：新台幣千元

商品	說明	2023 年保費收入	2022 年保費收入	2021 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	95	75	64
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	81	162	77
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	2,057	3,791	2,440
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	5,789	5,663	3,860
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	0	1,260

2.2 盡職治理政策

管理方針－永續投資

政策與承諾	2023年具體行動及成效	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"> 落實永續主題投資，累計核准投資金額達約新台幣667.02億元。 連續兩年2022及2023年榮獲機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單。 運用加減乘除投資心法來擴大投資影響力。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 主要投資項目均符合聯合國永續發展目標分類標準。 增加永續金融之投融資部位。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續強化責任投融資專業能力。 	



「加」入投資評估程序，建立責任投資制度

- 2019年與永續顧問配合導入PRI責任投資原則，建立完善的責任投資制度。
- 適用範圍包含各類有價證券投資、企業放款及不動產投資。
- 投資前需評估投資標的是否涉及ESG重大議題，評估面向包含永續作為、氣候變遷、生物多樣性、社會議題及公司治理等，通過ESG評估才進行投資。



「減」緩氣候變遷，成為再生能源投資的先行者

- 2014年投資太陽能發電廠，開啟國內壽險資金投資再生能源的先河，累計至2023年底，共18件再生能源相關投融資（包含太陽能相關案場、汙水處理廠、低碳天然氣發電、離岸風力發電、綠色儲能設備及4案離岸風力融資），核准金額約達362億。
- 2021年起投入漁電共生案場，結合光電與養殖營運模式，支持永續漁業發展。
- 2023年投入綠色儲能設備案場，強化台灣電網穩定韌性，減緩氣候變遷。



SBTi與議合行動，加「乘」效果發揮影響力

- 金控於2023年通過SBTi科學基礎減量目標申請，透過議合行動強化影響力。
- 至2023年底已完成76%碳排放量之企業議合，並聯合集團子公司中信證券及中信投信與5家公司共同完成深度議合，逐漸影響被投資公司重視內部ESG發展，也鼓勵揭露減碳規劃及碳排放量公開資訊，提升資訊透明度，進一步降低投融資風險。



排「除」燃煤開採產業，不再新增投資

- 為了維護生物多樣性並響應淨零碳排目標，台壽於2023年配合中信金控發布永續金融聲明，承諾禁止不再新增燃煤開採相關投資並於2035年全面撤出。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

2.5 議合與投票管理

2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力

附錄

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

2.5 議合與投票管理

2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力

附錄

機構投資人盡職治理守則遵循聲明



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，從而降低投融资風險。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。

1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

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

7

本公司履行盡職治理的情形揭露於企業官網，並且每年至少更新一次。

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 2023 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。
公司與員工間	員工於執行業務過程，為獲得或維持利益，直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為	誠信經營守則	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。
		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	
公司與員工間	投資部門員工於交易時間為自己或他人從事股權商品交易，意圖謀取利益	投資交易管理辦法	1. 為強化利益衝突管理，對台股投資部門主管、台股經理人及台股交易員，管制其網路、資通訊設備及行動裝置使用，不得讀取證券商交易網頁。 2. 於台股一般交易時間，上述人員之資通訊設備（包含手機、筆電等）需統一集中保管於獨立單位，並得於台股一般交易時間後領回。
		資訊系統權限管理規則	1. 本公司應依各部門及人員之職掌權責範圍設定電腦作業系統及權限，以維護電腦資訊安全。人員若有異動，其使用權限應配合刪除或變更；另為防止密碼外洩，本公司亦要求員工應定期變更使用者密碼。 2. 本公司依各職務之不同，於系統中授予適當的權限，非職務權責相關之人員無法自行取得資訊，以防止發生資訊不當洩漏。
		員工行為準則	1. 不得為圖利自己而利用職務之便推介、銷售或轉介任何非屬公司所提供之商品或服務。 2. 不得將自己帳戶做為客戶私人交易之使用；亦不可於公司電腦作業系統上，親自承作本人、配偶與三親等以內之血親與二親等以內之姻親的帳戶交易。
員工與客戶間	員工直接或間接向客戶或業務相關之任何第三人提供或接受不正當餽贈、招待或贊助	員工行為準則 捐贈暨贊助管理辦法	1. 不得意圖行賄或從事不法情事，換取業務之方便。 2. 執行業務時，不得直接或間接向客戶、代理商、承包商、供應商、公職人員或其他利害關係人提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益。 3. 對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，應符合「政治獻金法」及「捐贈暨贊助管理辦法」，不得藉以謀取商業利益。
公司與員工間 公司與客戶間 員工與客戶間 公司與關係企業間	利害關係人交易條件優於其他同類對象	與利害關係人從事放款及放款以外之其他交易管理政策	1. 投資交易及放款條件（利率、擔保品及其估價、貸款期限及本息償還方式等）不得優於其他同類放款對象。 2. 本公司與放款外利害關係人從事本政策第十一條所稱放款以外之其他交易時，其條件不得優於其他同類對象，並應經本公司三分之二以上董事之出席及出席董事四分之三以上同意之決議後為之。 3. 本公司董事會出席董事對與本人或與本人有利害關係者之案件，應行迴避，且不得代理其他董事出席行使表決權。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

2.5 議合與投票管理

2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力

附錄



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 2023 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。

2.3 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」以規範日常實務並於 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。除此之外，我們更於 2024 年將「永續經濟活動認定參考指引」之調查加入議合問卷當中，以鼓勵投融資企業戶符合「永續經濟活動認定參考指引」，善盡機構投資人盡職治理職責。



■ 永續投資及盡職治理投入情形

項目	投入情形	
人力	投資經理人	1. 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 2. 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 3. 參與永續投資相關內外部會議 4. 出席股東會投票及法說會
	投資規劃與管理單位	定期參與會議追蹤永續投 / 融資及 ESG 目標達成情形 1. 投資處月會 2. 集團 ESG 雙月會 3. 集團 ESG 季報告會 4. 其他永續投資相關內外部會議
	盡職治理報告書	1. 撰寫美編約花費 2 個月完成 2. 承辦單位、法遵與稽核共約 9 位同仁投入
系統資源	資訊公開與網站建置	每年更新一次，建置期間約 6 個月完成
	彭博、Eikon 及 MSCI	新台幣約兩百萬元以上
	內部研發 ESG 新聞系統	建置期間約 5 個月完成
	內部研發 SDGs 分析資料庫	建置期間約 5 個月完成
外部研討會與教育訓練	2023 年投資業務人員參加外部研討會及教育訓練，83 人次、31.75 小時，詳見附錄。	

2.3.1 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，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。2023 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 214 件。

投資前流程

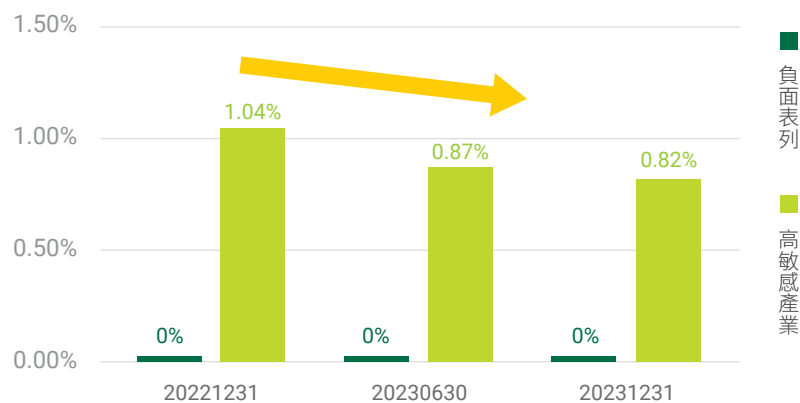


投資後流程



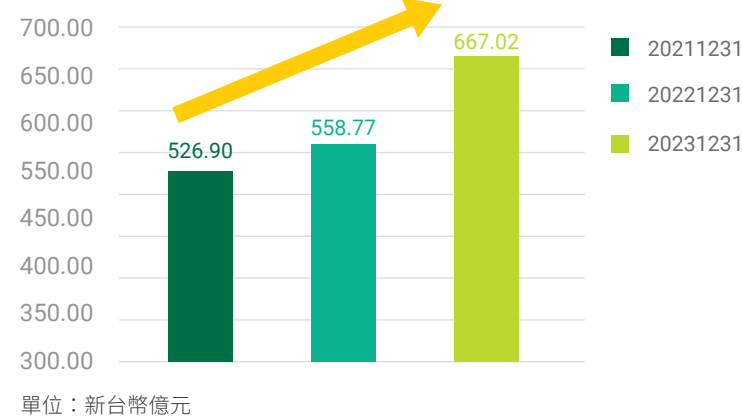
導入責任投資評估方式所帶來的影響

▶ 依據責任投資評估流程，高敏感性產業占比逐漸下降



藉由責任投資評估流程明確定義負面表列清單及高敏感性產業指標，高敏感性債券部位占比逐年下降。

▶ 永續投融資承諾金額成長圖



藉由責任投資原則的導入，投資單位依循責任投資原則評估流程，積極投入再生能源、綠色及永續投融資，使投融資承諾金額逐年增加。

1 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。

3 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。

2 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。

4 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。

投資後管理

1 每年定期針對查核基準日檢視帳上投資庫存，進行投資後管理。

2 考量外部 ESG 評分系統、ESG 重大議題涉入程度檢視是否符合標準。

3 投資後管理評估，評估文件須經權責主管簽核。

2.3.2 責任投資風險管理

本公司深刻了解氣候變遷及天然災害事件，對於全球經濟、產業鏈及投資企業已構成風險，我們參採國際永續評比發展趨勢，自 2023 年 8 月起針對燃煤開採之企業採取積極管控措施，並依循母公司中信金控永續金融聲明管理投資部位之 ESG 風險。在穩定收益的考量下，同時也善盡投資人盡職治理的職責，提醒被投資企業低碳轉型的重要性，以降低氣候變遷可能帶來的衝擊。我們亦嚴格管控環境高敏感產業之企業暴險部位，額外進行每月定期盤點部位並追蹤變化。

投資管理措施

爭議產業類別	產業	風險評估及管理措施
負面表列 (禁止接觸)	軍火產業	不予投資；若為專門服務國防軍事及政府市場之相關公司，不在此限。
	色情產業	不予投資。
	燃煤開採產業	營收超逾 25% 來自於燃煤開採者，不予投資。
高敏感產業 (嚴格評估)	菸草產業	定義：營收大於 10% 來自於菸草相關產品的生產和供應。
	油砂產業	定義：營收大於 10% 來自於油砂銷售或開採。
	燃煤火力發電產業	定義：電力產能大於 25% 來自於燃煤發電。 ▪ 2035 年前全面撤出燃煤火力發電之融資 ^註
	非常規油氣開採業 ^註	定義：營收來自非常規油氣開採之比重超逾 10% 之企業，非常規油氣包含油砂、頁岩油氣、極地油氣、深水鑽探油氣。 目前融資未承作此類客戶，未來也不會新增。

註：配合集團 2023 年 6 月 30 日發布之 [中信金控永續金融聲明](#) 辦理。

ch2 達成低碳轉型

- 2.1 氣候變遷因應
- 2.2 盡職治理政策
- 2.3 責任投資
- 2.4 責任投資成效
- 2.5 議合與投票管理
- 2.6 環境友善營運

不動產投資營建之風險管理

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。

2.3.3 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



2.4 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。2023 台灣人壽投資總資產累計約新台幣 1.96 兆元。

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 2023 年累計核准投融資於永續發展領域之金額為新台幣 667.02 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／融資情形

單位：新台幣千元

投資種類	專案說明	累計核准金額 ^註	
		2023 年	2022 年
股權及基金投資	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 公共投資：太陽能發電、汙水處理、風力發電及低碳天然氣發電。 ▪ 永續主題相關基金。 	15,374,230	13,584,834
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。	25,459,062	16,459,062
總計		40,833,292	30,043,896

註：累計核准金額係指截至 2023 年底投資部位之成本金額。

投資種類	專案說明	累計核准金額 ^註		
		2023 年	2022 年	
永續發展債券	<ul style="list-style-type: none"> 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。 經證券櫃檯買賣中心 (OTC) 永續發展債券資格認可之國內債券。 該公司產能或營收如有 50% 以上為綠色相關事業 / 業務之國外債券發行人。 	國內	6,400,000	7,400,000
		國外	19,468,876	18,432,673
總計			25,868,876	25,832,673
永續發展債券種類	綠色債券		18,058,745	18,396,106
	社會責任債券		3,140,481	2,324,287
	可持續發展債券		3,502,893	3,945,730
	可持續發展連結債券		1,166,757	1,166,550

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

2.5 議合與投票管理

2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力

附錄

2.4.1 綠色金融

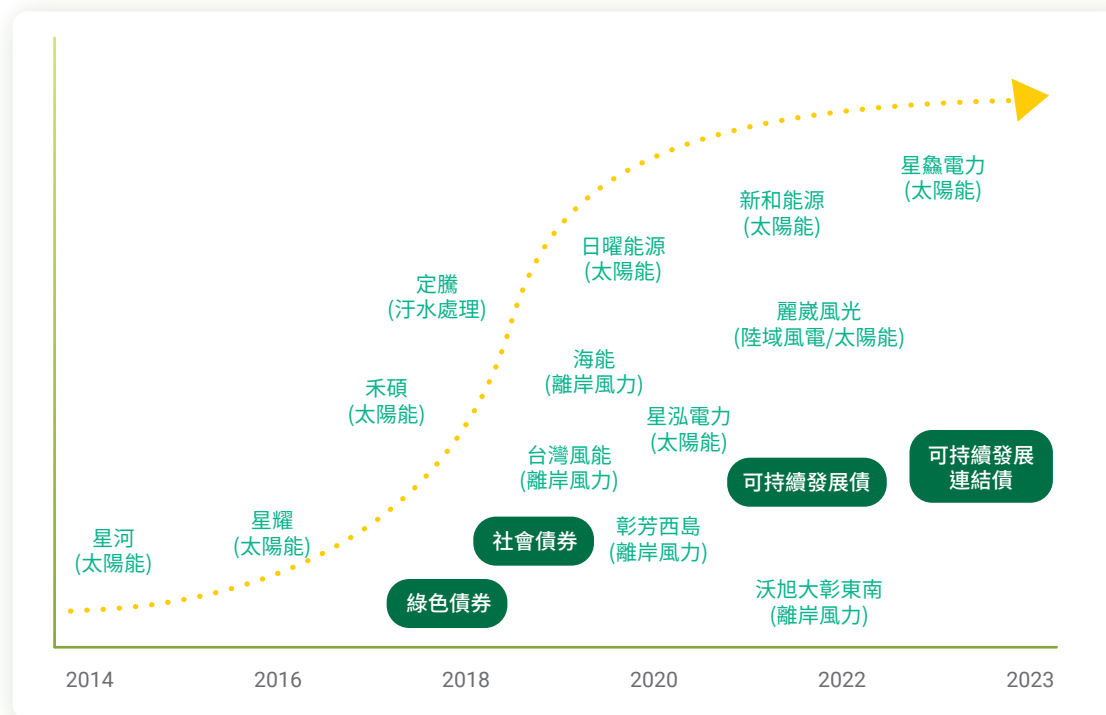
台灣人壽積極響應政府的綠色能源政策及台灣 2050 淨零排放路徑所列十二項關鍵戰略中的風電 / 光電產業及電力系統與儲能產業，截至 2023 年底，已於六大核心戰略產業之綠電及再生能源產業投入累計新台幣 158.47 億元，並於 2023 年持續相關新增投融資項目。

台灣人壽以「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，在永續的議題中重視政府推動的政策及再生能源建置的發展，截至 2023 年底，盤點適用 / 符合「永續經濟活動認定參考指引」之投融資部位，投資方面，適用永續經濟活動認定參考指引之部位佔本公司國內企業有價證券之比例約為 12%；融資方面，適用且符合永續經濟活動認定參考指引前瞻經濟活動之放款佔總法人放款之比例約為 35%。

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 年新增之投資星鱸電力，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。



歷年綠色融資專案

單位：新台幣億元

融資項目	2023 年		2022 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	55.3	60.0	57.9	60.0	1. 預估年減少碳排放量 69.6 萬公噸 2. 預估每年可為約 34.7 萬家戶提供乾淨能源用電
彰芳 / 西島風電融資案	62.6	69.6	42.2	69.6	1. 預估年減少碳排放量 109.3 萬公噸 2. 預估每年可為約 54.4 萬家戶提供乾淨能源用電
臺灣辰星控股風電融資案	33.5	35.0	31.6	35.0	1. 預估年減少碳排放量 111.2 萬公噸 2. 預估每年可為約 55.3 萬家戶提供乾淨能源用電
海龍 2 號 3 號風電股份有限公司	尚未動撥	90.0	-	-	1. 預估年減少碳排放量 189.3 萬公噸 2. 預估每年可為約 94.2 萬家戶提供乾淨能源用電
總計	151.4	254.6	131.7	164.6	1. 預估年減少碳排放量 479.4 萬公噸 2. 預估每年可為約 238.6 萬家戶提供乾淨能源用電

註 1：年發電量係依據 2023 年風力發電電能躉購費率「年售電量」計算使用參數，離岸風力發電量為 3,750 度 / 千瓦。

註 2：年減少碳排放量係依據能源局公布之「2023 年台灣電力排碳係數」為 0.494 公斤 CO₂e/ 度乘上預計發電度數。

註 3：可供用電之家戶數數量以年發電量除係以年發電量除以 2022 年我國每戶家庭平均之每年用電量 338 度計算

- 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	效益評估 ^註
興 00 建設 商用不動產融資	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更前一年度減少 1% 以上，利率自檢視年度的 10 月繳息日起利率加碼調降 0.03% 半年，並於下期檢視年度的 4 月繳息日起回復原利率加碼條件。	配合利率減碼之獎勵，鼓勵企業落實永續精神，達節能減碳之效。
海 0 建設 餘屋融資	本案存續期間每次覆審時得檢視借戶及關係企業營運地址電費帳單，若近 3 期用電合計度數較去年同期減少 15% 以上，本案貸放利率得於覆審日之次月起減碼 0.02% 六個月，期滿後恢復原利率定價方式計息。	
竹 0 建設 餘屋融資	於本案存續期間每次覆審時得檢視 (借) 電費帳單，若有連續 3 期用電度數較去年同期減少 15% 以上用電量，本案貸放利率得於覆審次月起減碼 0.02% 六個月，期滿後恢復原利率定價方式計息。	
陳 0 實業 商用不動產融資	本案存續期間每次覆審時得檢視借戶營運地址電費帳單，若近 3 期用電合計度數較去年同期減少 15% 以上，本案貸放利率得於覆審日之次月起減碼 0.02% 三個月，期滿後恢復原利率定價方式計息。	
永 0 開發 商用不動產融資	於本案存續期間每次覆審時得檢視 (借) 電費帳單，若有連續 3 期用電度數較去年同期減少 15% 以上用電量，本案貸放利率得於覆審次月起減碼 0.02% 六個月，期滿後恢復原利率定價方式計息。	
文 0 建設 餘屋融資	於本案存續期間每次覆審時得檢視借款人公司所在地之電費帳單；所有權人為關係企業 (OO 營造工程股份有限公司)，若有連續 3 期用電度數較去年同期減少 15% 以上用電量，本案貸放利率得於覆審次月起減碼 0.02% 六個月，期滿後恢復原利率定價方式計息。	

台灣人壽永續投融資成效

類別	2023 年成果
綠色專案融資	風力發電專案融資餘額 15,138,591,935 元
永續連結指數法人貸款	實際貸款餘額 10,876,710,400 元
總計法人貸款餘額	42,958,564,405 元
總計永續融資專案與貸款餘額	26,015,302,335 元
永續價值占比	60.56%

註：本表法人定義為資本額一億以上企業戶



關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

2.5 議合與投票管理

2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力

附錄

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

2.5 議合與投票管理

2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力

附錄

一 2023 新增再生能源投資案：

身為手握龐大資金的保險業者，台灣人壽「質」與「量」並行發揮資金的綠色影響力，在「量」的方面，2023 年綠色風電專案融資餘額超過 151 億元，較前一年成長 15%，每年持續擴大再生能源的投資，並穩定成長中，我們全力支持台灣的潔淨能源產業發展，成為台灣 2050 淨零排放能源轉型的推手。另一方面，談到綠色投資的「品質」，台灣人壽的投資團隊，除了從環境面的發電效益作為評估綠能案件外，亦會從「永續」觀點出發，關切投資標的內部營運變化、企業社會責任及 ESG 策略綜觀評估，讓資金的投資效益不只從財務績效展現，更延伸到非財務的影響力。

1 星德電力-綠電儲能設備：

星德電力由泓德能源科技（6873）發起，與保險業共同投資的大型儲能專案公司，為提供全台電網頻率穩定的自動頻率控制系統（Automatic Frequency Control, AFC），透過儲能系統具有快速充放電之特性，以主動調整充放電動作調節電力系統頻率，可提高電力系統的可靠性，作為能源轉型政策下系統穩定之因應方案，要在 2050 年達到淨零碳排，綠電系統的建置是減少碳排放的關鍵，再生能源未來大量併網後再結合儲能，能讓電網能有多種電力來源，增加電網彈性。

2 星鱸電力-漁電共生太陽能電廠：

星鱸電力是結合太陽能發電與養殖漁業的「漁電共生」案場，位於南臺灣案場。在光電廠商加入後，人文面向，改善周邊道路品質提升案場環境品質，讓周邊居民及養殖業者交通便利性提高，也正是因為理解並維護養殖戶的工作權，光電廠商更協助改善、升級養殖設備，有助養殖場的質量提升。在環境面向，案場建設大幅提升土地利用效率；透過光電廠商投資的養殖設備大幅下降養殖用水的需求，減少了地下水的抽取，同時也降低了地層下陷衍生的各項風險。透過上述案場的分享，我們推動再生能源發展亦融入推動循環經濟，同時也呼應聯合國永續發展目標 6 潔淨飲水與衛生以及目標 7 永續能源。台灣人壽用實際行動落實影響力投資，以同理與鄰里共好，以創新共創漁電雙贏，更與企業攜手體現從母公司中信金控到人壽子公司關注並維護生物多樣性的理念。

二 2023 新增再生能源融資案：

1 海龍 2 號及海龍 3 號-離岸風電：

海龍 2 號及海龍 3 號離岸風電案由加拿大北陸能源和日本三井物產共同開發，風場位於彰化外海 40-70 公里處，裝置容量為 1,022MW，為國內目前最大離岸風電開發風場，預計於 2025~2026 年分階段完工，完工後每年可提供約 110 萬戶家用電所需。開發前期該專案歷經 15 個月環境差異分析作業並通過環保署審查，包含對於海洋生態、地質環境及候鳥棲息等影響評估，致力在開發再生能源得過程中將對環境損耗降到最低，同時考量沿海漁民漁權及居民生活動，經過多次溝通與地方政府及漁會達成共識，使離岸風電開發得於漁民及居民互利共生，落實永續經營理念環境及社會和諧發展精神，本公司最終與開發商、公部門及金融同業等成功籌組共 1,164 億元專案融資，繼續為國內再生能源發展貢獻一己之力。

2.4.2 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。2023 年，分析主要資產部位股票及債券投資，其中以性別平等 SDG 5、尊榮就業與經濟發展 SDG 8、產業創新與基礎建設 SDG 9、減少不平等 SDG10 及乾淨水與衛生 SDG 6 為連結度最高之 5 項聯合國永續發展目標。

SDGs 投資連結度前 5 項目標

類別	聯合國永續發展目標	股、債投資比例 (%)
1	性別平等 SDG 5	18%
2	尊嚴就業與經濟發展 SDG 8	14%
3	消除貧窮 SDG 1	10%
4	氣候行動 SDG 13	10%
5	減少不平等 SDG10	9%

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。

種類	區域	2023 新增投資金額 (新臺幣 百萬元)	2023 累積核准金額 (新臺幣 百萬元)	2023 專案說明與影響力
永續發展債券	國內	0	6,400	-
	國外	1,325	19,469	投資符合國際標準 (ICMA) 綠色債券及可持續發展債券，期待為永續發展有所貢獻。
股權及 基金投資	國內綠能產業	700	10,608	<ul style="list-style-type: none"> 康暉電力：百分之百投資於國內太陽光電，收購康舒科技旗下已商轉電廠。康舒科技為國內主要之電源供應器廠商，於 2018 年跨入太陽能電廠營運，太陽能發電案場累計達 150MW。裝置容量約 71MW，2023 年年度累積發電量約 97.5 百萬度，年減碳量達 482,625 公噸。 星德電力股份有限公司：設立於民國 111 年，致力於提供電力輔助服務，透過儲能設施進行電網頻率調整、維持電網韌性及穩定度。根據產業推估，綠能發電需同時搭配約 20% 的儲能，以解決其週期不穩定的先天限制。在政府加速推動再生能源發展，2050 淨零碳排的策略目標下，星德電力提供電網頻率調整緩衝，以及能量移轉服務，減緩電網壓力，以達成能源轉型的目標。
	國外基金投資	431	4,766	投資符合歐盟 SFDR 標準，具有良好治理可促進環境或社會責任特徵的境外基金。
融資	國內外 合計	9,000	25,459	海龍 2 號 3 號離岸風力發電專案，配合政府綠電發展努力。

2.5 議合與投票管理

2.5.1 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。

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 2023 與全委公司共溝通 17 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

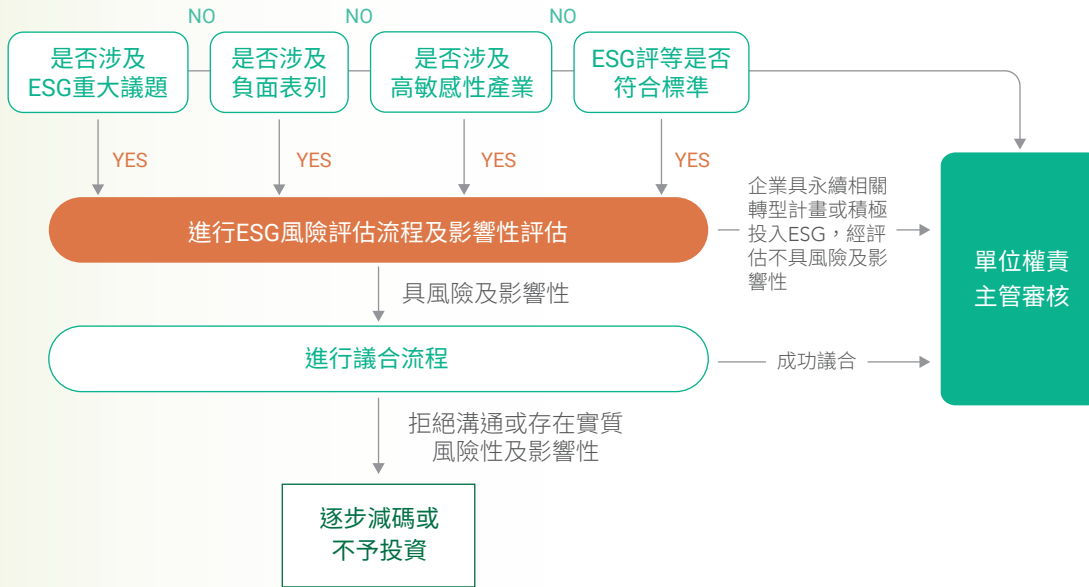
關於本報告書
關於台灣人壽
ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

- 2.1 氣候變遷因應
- 2.2 盡職治理政策
- 2.3 責任投資
- 2.4 責任投資成效
- 2.5 議合與投票管理
- 2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力
附錄

方法 1.



方法 2.



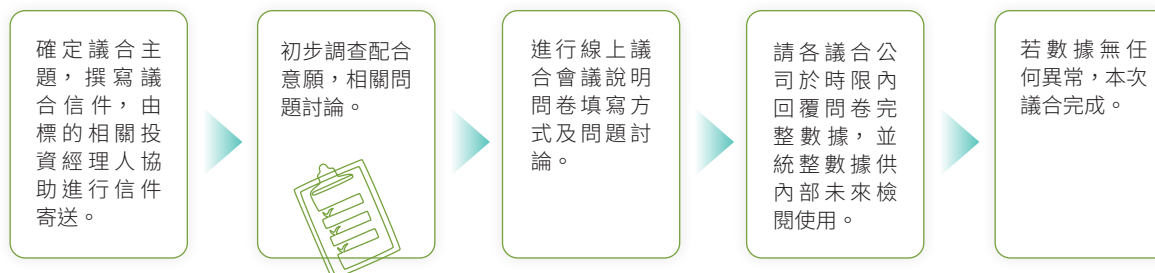
機構投資人影響力

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

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

議合與溝通實績

議合流程



樣態	項目	次數
投融資	股權投資	487
	固定收益	40
	專案投資 / 基金	193
	企業融資放款	152
	全權委託	17
不動產投資	市府主持之相關會議	3
	專案開發會議	18
	參與董事會	26
	參與股東會	8

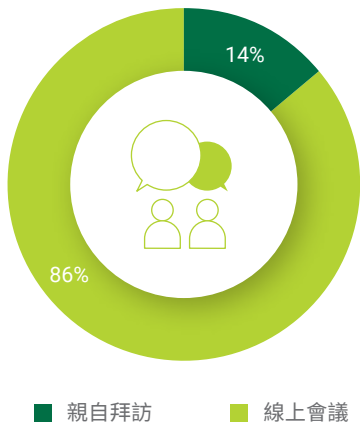
ch2 達成低碳轉型

- 2.1 氣候變遷因應
- 2.2 盡職治理政策
- 2.3 責任投資
- 2.4 責任投資成效
- 2.5 議合與投票管理
- 2.6 環境友善營運

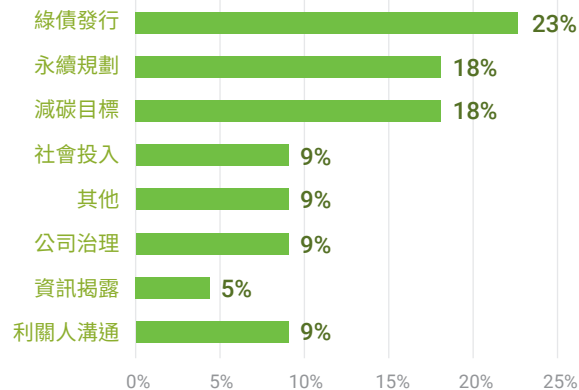
ch3 發展社會影響力

附錄

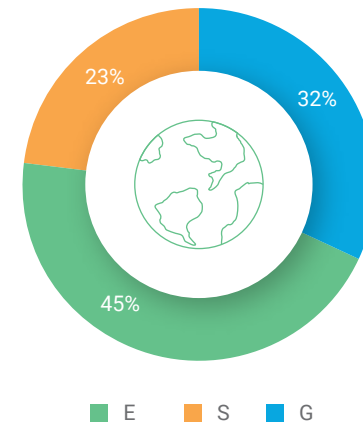
投資單位與被投資公司溝通方式分布情形



議合內容分佈



議合議題依ESG面向分類



註：資訊期間係2022年7月至2023年6月。

情境：

- 遇重大裁罰案、重大內稽內控事件致企業財務損失，導致被投資企業股價波動或財務預測不如預期。
- 遇被投資企業董監改選過程有舞弊事件、負面消息影響企業穩健經營。

議合溝通議題：

對營運面與財務面所帶來的衝擊，事件對財務穩定度之影響。

情境：

遇重大工安事件致被投資企業員工傷亡、員工反映人權議題等負面新聞

議合溝通議題：

股價是否波動及其預計影響期間、事件對財務之影響範圍、維護人權之改善措施、職業安全衛生之改善措施，如遇事件重大並影響營運，則追蹤後續復工計畫及保險賠償事宜，以了解事件對被投資企業之整體營運以及財務影響範圍。

情境：

因應未來將課徵之碳稅、碳費，導致既有投資之高碳排產業(如：燃煤火力發電業、水泥業及鋼鐵業)部位未來投資收益受影響。

議合溝通議題：

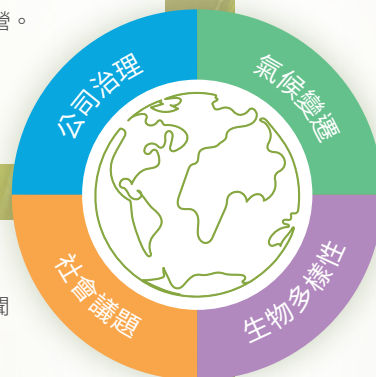
是否因應將課徵之碳稅、碳費訂定轉型計畫、減碳目標，針對轉型計畫追蹤進度並了解對被投資企業之財務影響。

情境：

- 遇環保團體反映影響被投資企業現場營運。
- 因排放造成環境汙染而產生重大裁罰案。

議合溝通議題：

事件是否影響被投資企業之整體營運以及是否造成股價波動，是否會因重大裁罰案造成股價波動、後續環境面向之改善措施。



C 公司

(議合時點 2023 年 3 月)

關於本報告書
關於台灣人壽
ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

- 2.1 氣候變遷因應
- 2.2 盡職治理政策
- 2.3 責任投資
- 2.4 責任投資成效
- 2.5 議合與投票管理
- 2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力
附錄

議合原因

C 公司是台灣最大的水泥及預拌混凝土製造商，生產線遍佈兩岸，主要業務包含水泥、預拌混凝土生產及電力能源。因觸及高碳排放產業，聯合中信投信及中信證券投資單位主動發起議合。

議合過程摘要

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 C 公司於官網揭露的資訊，討論後針對低碳轉型計畫、利害關係人互動及綠債發行計畫等議題進行了解，透過 C 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，順利完成議合。C 公司回覆概要如下：

低碳轉型：C 公司對於減碳不遺餘力，在 2019 年通過 SBTi 減碳目標審查，承諾於 2025 年落實範疇一溫室氣體排放強度降低 11 %、範疇二間接排放溫室氣體排放強度降低 32%。公司內部更是開發減碳管理系統，定期追蹤數據，以利目標達成。

利害關係人互動：C 公司為降低環境的衝擊，促進地方社區發展，在花蓮地區設立休憩觀光園區更成為當地知名打卡景點，同時也導入方法學識別 12 類利害關係人群體，並透過當面與電話訪談，瞭解利害關係人受雇於園區、參與市集經營與遊覽及參與港電廠三合一導覽後產生的改變。同時，也辦理多元活動，推動工業與城市永續發展的精神。

綠債發行：目前在規劃階段，也會考慮未來在國際資本市場發行永續相關債券，未來也規劃取得櫃買中心綠債資格。

後續追蹤計畫與影響

追蹤計畫及行動規劃：本公司依據 ESG 評估流程每年皆進行投資後管理，對 C 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；此外也會對 C 公司公開揭露的減碳目標及碳排放資訊保持持續關注，也會在一年內追蹤公司是否完成綠債發行及綠債資格認可。

本次議合對公司的影響：C 公司對於投資人問題回覆態度積極，並鼓勵 C 公司持續保持同時也給予肯定；另一方面，也與 C 公司分享大多金融業者也積極找尋 ESG 投資標的，若通過國內綠債資格審查，也可以提供投資人更多的投資機會。

本公司未來投資決策的影響：本公司投資團隊持續留有部位，未來也會持續關注企業動態，適時調整投資部位。

是否符合議合目標：符合；本公司議合目標主要是了解公司是否設定減碳目標及是否積極回應投資人問題，C 公司積極進行減碳等措施，也積極回應投資人問題，在綠債發行的方面會定期追蹤並鼓勵公司發行。

ch2 達成低碳轉型

- 2.1 氣候變遷因應
- 2.2 盡職治理政策
- 2.3 責任投資
- 2.4 責任投資成效
- 2.5 議合與投票管理
- 2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力 附錄



議合原因

A 公司為台灣第二大水泥製造商，在新竹、花蓮設有製造廠，同時也在大陸地區拓展營運據點包含華中及華南地區；公司主要產品包含一般建築工程用水泥及地下基礎工程用水泥；因觸及高碳排產業，聯合中信投信及中信證券投資單位主動發起議合。



議合過程摘要

本公司永續投資團隊與 PRI 小組成員 (中信投信及中信證券投資團隊)，共同研究 A 公司於官網揭露的資訊，討論後針對低碳轉型計畫、利害關係人互動及綠債發行計畫等議題進行了解，透過 C 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，順利完成議合。C 公司回覆概要如下：

低碳轉型：

- (1) 減碳目標設定 :A 公司積極進行減碳作為，並已於 2019 年取得 SBTi 減碳目標設定，未來也會再度向 SBTi 提出淨零承諾並設定相關目標。
- (2) 低碳商品開發 :A 公司於 2016 年開始銷售低碳水泥商品，至今銷售數量不斷成長，在積極推廣下，也外銷到美國多達 21 萬噸。
- (3) 再生能源設備及規劃 :A 公司除設置太陽能光電設施外，也積極更新東部廠區的廢熱發電系統，預計 2024 年起可減少用電需求。

利害關係人互動：A 公司長期於投入社區服務傾聽民眾需求，包含專為原住民朋友設計的友善政策、偏鄉孩童教育及生態園區建置，落實與居民共存共榮目標。

綠債發行：目前尚無此規劃。



後續追蹤計畫與影響

追蹤計畫及行動規劃：本公司依據 ESG 評估流程每年皆進行投資後管理，對 A 公司會進行 ESG 檢核是否涉及重大議題對本公司投資部位造成影響；另外，也會在一年內追蹤 A 公司是否有發行綠債之規劃，若仍未發行會適時鼓勵公司推動。

本次議合對公司的影響：與 A 公司分享大多金融業者也積極找尋 E S G 投資標的，若發行綠債且通過櫃買中心資格審查，可以提供投資人更多的綠色投資機會，以傳達投資人對 ESG 相關商品及綠色債券投資支持之態度。

本公司未來投資決策的影響：本公司投資團隊持續留有部位，未來也會持續關注企業動態，適時調整投資部位。

是否符合議合目標：符合；本公司議合目標主要是了解公司是否設定減碳目標及是否積極回應投資人問題，A 公司積極進行減碳等措施，也積極回應投資人問題，在綠債發行的方面會定期追蹤並鼓勵公司發行。

ch2 達成低碳轉型

- 2.1 氣候變遷因應
- 2.2 盡職治理政策
- 2.3 責任投資
- 2.4 責任投資成效
- 2.5 議合與投票管理
- 2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力 附錄

議合原因

Z 公司總部位於高雄，由政府出資成立，是台灣鋼鐵業的龍頭，擁有規模最大的煉鋼廠，主要產品為鋼板、棒鋼、線材、熱軋、冷軋、電鍍鋅鋼捲、電磁鋼捲及熱浸鍍鋅鋼捲等鋼品；因觸及高碳排產業，聯合中信投信及中信證券投資單位主動發起議合。

議合過程摘要

本公司永續投資團隊與 PRI 小組成員 (中信投信及中信證券投資團隊)，共同研究 Z 公司於官網揭露的資訊，討論後針對減碳目標設定、轉型計畫及綠債發行計畫等議題進行了解，透過 Z 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，順利完成議合。Z 公司回覆概要如下：

減碳目標設定：

Z 公司內部已訂有短、中及長期減碳目標；在國際減碳目標的部分，也積極研究 SBTi 鋼鐵業指引，評估內部執行的可行性。

轉型計畫：Z 公司已推動內部轉型相關措施包含建置產品排碳量的計算能力、推動鋼廠生產的減排及再生剛材商品開發。

綠債發行：內部研議中，會參考業界做法，提出符合規範的發行計畫，後續會向櫃買中心提出資格認可。

後續追蹤計畫與影響

追蹤計畫及行動規劃：本公司依據 ESG 評估流程每年皆進行投資後管理，對 Z 公司會進行 ESG 檢核是否涉及重大議題對本公司投資部位造成影響；另外，也會在一年內追蹤 Z 公司是否發行完成。

本公司未來投資決策的影響：本公司投資團隊持續留有部位，未來也會持續關注企業動態，適時調整投資部位。

是否符合議合目標：本公司議合目標主要是了解公司是否設定減碳目標及是否積極回應投資人問題，Z 公司皆符合議合目標，在綠債發行的方面會定期追蹤是否已發行並得資格認可。

根據上述 3 個議合實例可知，本公司每年皆積極與被投資公司互動議合。每次議合皆會重新檢視被投資公司的 ESG 政策執行成效，目的在於監督被投資公司執行 ESG 政策。評估被投資公司的同時，也會檢視該次議合所有程序是否符合本公司盡職治理守則所訂定 (1) 適當與被投資公司互動 (2) 持續關注被投資公司 (3) 後續追蹤等三大精神，以及本公司之責任投資流程。

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

2.5 議合與投票管理

2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力

附錄

2.5.2 投票政策與所有權

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

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

1

為保障客戶權益及謀取股東總體利益，及本公司投資單位人員出席股東會及相關會議作業有所遵循，特制定本公司「出席被投資公司股東會及相關會議作業辦法」，以利維持被投資公司經營上之安定，且促進被投資公司之發展。

2

收到股東會開會通知相關資訊時，應審慎評估各股東會及相關會議議案是否對公司客戶或股東之權益有重大影響，及是否涉重大議題，由業務單位予以評估並留存評估文件，必要時得視相關議案就上述影響之重大性，於會議前與被投資公司經營階層進行瞭解與溝通，並將行使表決權之評估分析作業作成說明，如為股東常會且可以電子投票方式行使表決權者，原則上應進行表決權行使；若不出席會議應經由權限主管核准。

3

不得行使對被投資公司董事、監察人選舉之表決權，若被投資公司符合以下情形者除外：

- ①符合保險業資金辦理公共與社會福利事業投資者。
- ②於外國證券集中交易市場或店頭市場交易者。

4

因持有有價證券行使股東或投資人權益時，不得與被投資公司或第三人以信託、委任或其他契約約定或以協議、授權或其他方法進行股權交換或利益輸送或參與對被投資公司之經營，並不得損及要保人、被保險人或受益人之利益。

5

本公司與本公司之從屬公司不得擔任被投資公司之委託書徵求人或委託他人擔任委託書徵求人或與他人共同對外徵求委託書。

6

本公司投票權之行使包括表達支持、反對或棄權，非絕對支持被投資公司所提出之議案內容。基於尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於經營階層所提出之議案原則表示支持；但對於有礙被投資公司永續發展，或違反本公司「責任投資政策」之議案，原則不予支持。

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：

1

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。

2

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。

3

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。

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

2.5 議合與投票管理

2.6 環境友善營運

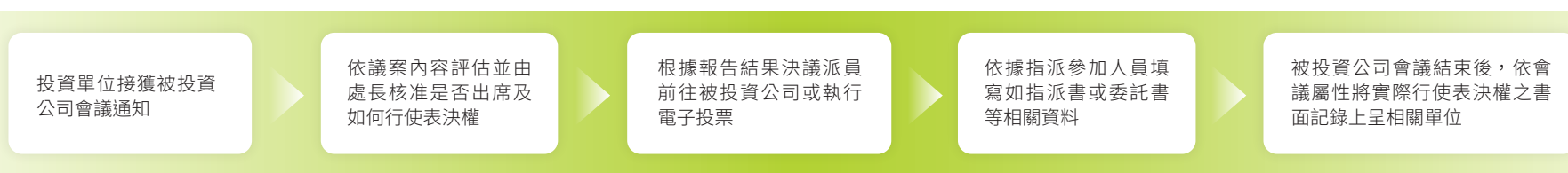
經成本效益考量不出席原則

如符合以下任一條件時，本公司得不出席會議行使表決權：

1 本公司持股未達該被投資公司發行總股數 5%，且持有成本未達新台幣 10 億元之被投資公司。

2 經敘明不出席理由，並經權責主管核可者。

台灣人壽出席被投資公司股東會及相關會議作業流程圖



投票表決權行使說明

為維護股東最大利益，原則上本公司採取積極的方式行使投票權，本公司並非絕對支持被投資公司所提出之議案。本公司投票表決權行使說明如下：

1 棄權說明

董監事選舉之表決：依保險法規定，保險業不得行使對被投資公司董事、監察人選舉之表決權，故董監事選舉之議案採棄權方式處理。

若被投資公司符合以下情形者除外：

- (1) 符合保險業資金辦理公共與社會福利事業投資者。
- (2) 於外國證券集中交易市場或店頭市場交易者。

棄權議案類型：

- 董事選舉議案
- 補選董事案
- 增選董事或及獨立董事案

2 反對說明


有礙被投資公司永續發展、公司治理或對社會造成重大影響之議案，不予支持，涉及以下情形，採反對票處理：

- (1) 對股東權益有重大影響：因資本結構改變對股東權益及投資價值不利之議案（包含公司併購、分割、重組或下市）。
- (2) 財務報表未如實揭露重要資訊，導致對股東權益造成負面影響之議案。
- (3) 違反誠信經營之疑慮：可能涉及高度利益衝突風險之議案。
- (4) 股東會會議事項有妨礙公司永續發展或違反本公司「責任投資政策」之情形。

3 贊成說明


若無上述 1、2 點之疑慮，基於尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，則以贊成行使投票表決權。

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，故董監事選舉之議案採棄權方式處理。



反對票說明

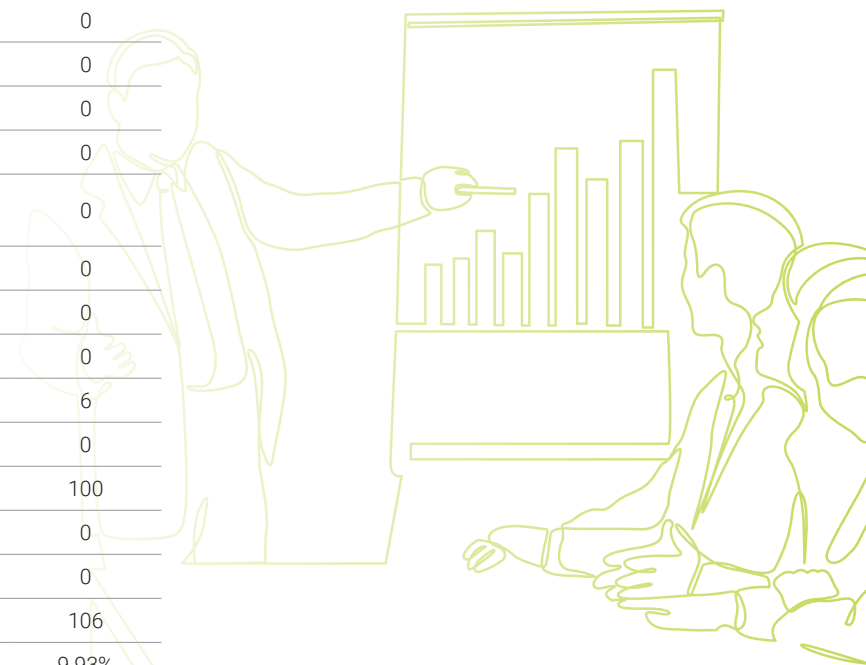
對於有礙被投資公司永續發展，或違反本公司「責任投資政策」之議案，例如：有礙環境永續、社會關懷、公司治理等議案原則不予支持。

實例說明:2023年我們針對2家被投資公司的提案表示異議，原因如下：

1. 轉型永續型基金以致推延上市日期，不利於本公司資金回收時程。
2. 無償配發股份以致膨脹股本、稀釋EPS，對股價造成負面影響。

2023年總計參與440家國內外被投資公司股東會，親自出席42家，電子投票392家及書面表決6家，國內議案表決數為1,068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	251	251	0	0
	盈餘分派或虧損撥補	237	237	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
	庫藏股低於實際平均買回價格轉讓員工	0	0	0	0
股東權益	公司解散、合併、收購、股份轉換或分割	2	2	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)	35	34	1	0
	私募有價證券	8	8	0	0
	減資/現金減資(彌補虧補或現金退還)	11	11	0	0
公司治理	章程或作業程序修訂	197	197	0	0
	解除董事競業禁止	175	169	0	6
	行使歸入權	0	0	0	0
人事組織	董監事選舉	114	14	0	100
	董監事解任	0	0	0	0
其他	其他	23	20	3	0
總計		1,068	958	4	106
		100%	89.70%	0.37%	9.93%



註：國內股權投資總出席投票公司家數為253家。

2.6 環境友善營運

2.6.1 環境管理系統與驗證

本公司及子公司(中信產險)皆已導入 ISO 14001 環境管理系統、ISO 50001 能源管理系統，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，2023 年台灣人壽共投入新台幣 266 萬 4,800 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。

2.6.2 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。透過與產學合作節能輔導計畫，診斷各職場各項過渡耗能設備及找到可節省能源的機會建議節能方案，並持續辦理節電競賽，將節電作為落實在工作中，讓節能成為所有員工的日常習慣。此外，持續檢視各自有辦公大樓，辦理定期保養及修繕空調、照明等系統，陸續將老舊照明燈具汰換成 LED 燈具，減少照明用電量及持續汰換耗能空調設備，以期達到 5 年節電 5% 的長期目標。

能源使用狀況 - 台灣人壽

能源種類	單位	2023 年	2022 年	2021 年
電力	度	9,603,801	9,314,997	8,715,108
人均用電量	度 / 每人	1,278	1,777	1,651
柴油	公升	851	487	431
汽油(公務車)	公升	9,045	11,827	52,040
總能源使用量	GJ(十億焦耳)	34,907	33,937	33,097
總能源使用強度	GJ(十億焦耳)/每人	4.7	6.5	6.6

台灣人壽 2023 年類別一與類別二溫室氣體排放總量為 5,502 公噸，較 2022 年增加 8.8%，主要是全據點納入查證，故增加 19 個據點(42 個通訊處)；2023 年類別四 1,114 公噸，較 2022 年減少 143 公噸。

配合母公司中信金控通過 SBTi 目標，本公司針對自身營運範疇一及範疇二訂定減碳減量目標，以 2021 年為基準年，2035 年以前每年減碳 4.5%，預計 2035 年達成 63% 減碳目標。2023 年類別一與類別二溫室氣體排放總量為 5,502 公噸，較基準年 2021 年增加 22.8%，主要是因為納入全據點查證，後續計畫持續推動耗能設備汰換及評估購買再生能源，以達成減碳目標。

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、台北南陽大樓	12 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、桃園、苗栗、雲嘉南、高屏等據點	36 處據點

註：涵蓋率 = 已通過驗證之營運據點數量 / 總據點數量。

能源使用狀況 - 子公司中信產險

能源種類	單位	2023 年	2022 年	2021 年
電力	度	1,034,810	917,975	861,114
人均用電量	度 / 每人	2,211	2,676	2,633
總能源使用量	GJ(十億焦耳)	3,810	3,397	3,100
總能源使用強度	GJ(十億焦耳)/每人	8.1	9.9	9.5

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

2.5 議合與投票管理

2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力

附錄

溫室氣體排放狀況 - 台灣人壽

單位：公噸二氧化碳 (CO2e)

能源種類	2023 年	2022 年	2021 年
類別一 溫室氣體排放量	758	315	106
類別二 溫室氣體排放量	4,744	4,741	4,376
類別一與類別二 溫室氣體排放總量	5,502	5,056	4,482
類別一與類別二 溫室氣體排放強度 (公噸 CO2e / 人數)	0.73	0.97	0.89 ^{註5}
類別三 溫室氣體排放量	139	143	107.1853
類別四 溫室氣體排放量	1,114.3959	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（商務旅行產生的 GHG 排放包含高鐵、油資補助）；類別四：使用產品的間接溫室氣體排放（緊急發電機、公務車、行政作業用紙等）

註 3：類別二溫室氣體排放量為電力使用，其電力係數為，2021：0.509 公斤 CO2e / 度、2022：0.509 公斤 CO2e / 度、2023：0.494 公斤 CO2e / 度

註 4：2021 年度 15 處驗證據點員工人數為 5,046 人、2022 年度 16 處驗證據點員工人數為 5,242 人、2023 年度 36 處查證據點員工人數為 7,512 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 2023 年每百萬元營收產生之排碳量為 0.026 公噸 CO2e。(依台灣人壽 2023 年個體財報營收計算)

溫室氣體排放狀況 - 中信產險

單位：公噸二氧化碳 (CO2e)

能源種類	2023 年	2022 年	2021 年
類別一 溫室氣體排放量	66	56	56
類別二 溫室氣體排放量	512	467	432
類別一與類別二 溫室氣體排放總量	578	523	488
類別一與類別二 溫室氣體排放強度 (公噸二氧化碳當量 CO2e / 人數)	1.23	1.52	1.49

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 2021：0.509 公斤 CO2e / 度、2022：0.509 公斤 CO2e / 度、2023：0.494 公斤 CO2e / 度

2.6.3 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，為降低自身營運對環境的衝擊，我們持續推動各項節能減碳作為，如下：

1

延續 2022 行動方案節省耗能及 2023 年更換壽德大樓、台中五權大樓冰水主機汰換及攝影棚燈具汰換等，2023 年共減碳 9 公噸。

2

依蒙特婁公約規範，2021 年起禁用破壞臭氧層物質之使用設備（如 R-22 冷媒），配合金控自用大樓 5 年汰換 50%，3 年汰換 25% 計畫，全臺空調主機統計共 1,515 公噸，2022 年及 2023 年共汰換空調主機 815 公噸，計算達 84.16%。

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. 2022 年 4 項行動方案認列 2023 年之節電量 (5,418 kWh)		
2. 壽德大樓 5 樓北區汰換冰水主機 (6,779 kWh)	18,048	9
3. 台中五權大樓汰換空調設備 (5,161 kWh)		
4. 壽德大樓 16 樓攝影棚舞台燈具汰換 (690 kWh)		

註：節能減碳成效分別依據能源局公告 2022 年電力排放係數 0.509 公斤 CO2e / 度、2023 年電力排放係數 0.495 公斤 CO2e / 度為計算基礎。

歷年無紙化措施

實際措施	績效指標	2023 年	2022 年	2021 年
推動公文電子化、電子發文	公文電子化比例	近 100%	100%	100%
	電子發文比例	99%	77.6%	84.8%
推動「行動投保」服務	行動投保使用比例 (行動投保件數 / 業務員 進件之受理件數)	近 100%	98.7%	98.7%
電子保單	新契約電子保單比例	19%	12%	4%
總節省紙張量 (張)		313.1 萬	164 萬	185 萬
減少之碳排量 (公噸二氧化碳)		22.2 公噸	11.5	12.93

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 CO2e，資料來源：行政院環保署臺灣產品碳標籤網站。

註 3：2021 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、2023 年改為統計電子保單數量。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

2.1 氣候變遷因應

2.2 盡職治理政策

2.3 責任投資

2.4 責任投資成效

2.5 議合與投票管理

2.6 環境友善營運

ch3 發展社會影響力

附錄

2.6.4 再生能源與綠建築

台灣人壽 2023 年依循母公司中信金控指引，評估認購再生能源，三年購買 439 萬度綠電，整體規劃中長期減排目標及增加再生能源的使用比例，2024 年已開始轉供綠電，南港總部預計 2025 年 100% 使用綠電。

自有大樓之太陽能板

自有大樓名稱	裝置容量 (瓩)	發電量 (度)	節省電費 (元)	減少碳排放量 (CO2e)	使用方式	啟用日程
中信金控臺中金融大樓	21.125KW	26,585 度 / 年 118,274 度 / 累計	96,950 元 / 年 432,792 元 / 累計	13.16 公噸 / 年 59.43 公噸 / 累計	自用	2019/5/29
高雄總圖大樓	12.2KW	4,080 度 / 年 4,758 度 / 累計	12,240 元 / 年 14,274 元 / 累計	2.02 公噸 / 年 2.35 公噸 / 累計	自用	2022/11/1

註：節能減碳成效依據能源局公告 2023 年電力排放係數 0.494 公斤 CO2e / 度為計算基礎

綠建築

位置	標章等級 / 現況
中信金控臺中金融大樓 臺中市西屯區惠中路一段 88 號	已於 2020 年 7 月取得 EEWB 銀級綠建築標章，並已正在營運中。
臺北市南港區經貿段 15 地號土地 地上權案之土地開發案	已於 2020 年 4 月取得 EEWB 黃金級候選綠建築證書，將於取得使用執照後 2 年內取得 EEWB 黃金級綠建築標章。
高雄市立圖書館總館共構會展文 創會館興建營運移轉案	已於 2017 年 9 月 12 日取得 EEWB 銀級候選綠建築證書，並於 2020 年 3 月取得使用執照，2024 年 1 月取得 EEWB 銀級綠建築標章。
洲際棒球場 BOT 案	<ul style="list-style-type: none"> 多功能運動中心以及立體停車場皆已取得 EEWB 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 EEWB 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 EEWB 銀級綠建築標章。
舊市議會	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年設計階段充分檢討標章檢核項目，預計 2028 年前取得黃金級綠建築候選證書、銀級智慧建築候選證書。

2.6.5 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。2023 年估算總用水量為 142,895 度，人均用水量為 14.19 度，較 2021 年增加 25.8% 用水量，主要是因業務量及人員增加，造成用水量增加。

2024 年依金控於南港園區導入 ISO 46001 水資源效率管理系統認證目標，本公司將配合各項節水措施，以達成減水 1% 之成效。

歷年水資源使用狀況

項目	計量單位	2023	2022 年	2021 年
台灣人壽				
用水量	度	142,895	117,647	103,473
人均用水量	度 / 每人	14.19	11.6	11.28
中信產險				
用水量	度	6,353	5,189	5,323
人均用水量	度 / 每人	13.57	15.13	16.28

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：2021 年員工人數為 9,177、2022 年員工人數為 10,141 人、2023 年員工人數為 10,070 人；子公司中信產險：2021 年員工人數為 327 人、2022 年員工人數為 343 人、2023 年員工人數 468 人。

註 3：用水量係依據壽德大樓管理委員會總用水量 * 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，配合園區減廢作業，針對每日便當餐盒及垃圾嚴格落實分類回收，以減少廢棄物之產生，在同仁的配合與努力之下，2023 年南港總公司垃圾量較 2022 年減少 226,169 公斤，減廢幅度達 44.8% 成效卓著；持續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 2021 年起至 2023 年累計回收 125.87 公噸之廢紙，等於減少 21.4 公噸的碳排放量。

2.6.6 永續供應鏈

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。

本公司依循永續採購精神，制定「永續採購管理手冊」，依政策規範強化供應鏈管理，將供應商人權、環境保護及勞工安全列為重點關注議題，優先選購考量環境、人權及公平交易的產品與服務，強化與供應商之溝通，期許供應商能共同實踐永續採購願景，並於 2023 年 9 月取得 ISO 20400 永續採購認證，達到公司永續發展目標。同時為展現本公司推動環境永續共好社會之決心，於過去一年期間積極投入社會參與活動，多次與國內社會創新組織合作，並將相關採購事蹟提報經濟部「2023 年 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎」，獲得參獎殊榮，為本公司增添永續作為亮點事蹟。

台灣人壽藉由以下行動，落實供應商管理

1 供應商溝通會議：
召開供應商大會，凝聚供應鏈永續觀念，視情況邀請外部專家學者分享國際供應鏈的管理趨勢。

2 教育訓練及推廣：
進行供應商教育訓練，協助供應商建置企業社會責任管理能力，共同落實企業社會責任。

3 誠信經營：
與本公司及子公司合作之供應商應本著誠信、道德方式經營相關業務，其員工應迴避於工作中之利益衝突，包含賄賂、造假等各種違反商業誠信之行為。

減少廢棄物措施



辦公室廢棄文件及倉儲到期文件回收

2023 年
回收 **33.68**
公噸

2022 年
回收 **62.68**
公噸

2021 年
回收 **29.51**
公噸

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。2023 年綠色採購總額逾新台幣 4,618 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

單位：新台幣／元

年份	2023 年	2022 年	2021 年
綠色採購金額	46,187,386	34,661,479	30,046,127
綠建材採購金額	1,096,960	2,480,347	
綠色採購比例 (含綠建材)	5.59%	1.46%	2.67%
綠色採購比例 (不含綠建材)	5.46%	1.37%	

歷年在地採購績效

歷年在地採購績效	2023 年	2022 年	2021 年
在地採購供應商家數	429	416	352
供應商總家數	429	416	352
比例	100%	100%	100%

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 2023 年 11 月 6 日召開供應商大會，共有 168 家供應商參與，共同喊出「凝聚減碳力量 創造共享價值」淨零倡議承諾。透過「大攜小」模式，鼓勵合作供應商響應 2050 淨零排放，並導入永續管理機制，健全綠色供應鏈生態；同時，以「企業道德」、「環境保護」、「員工權益與關懷」三大構面，要求供應商落實誠信經營、信守道德、關懷與維護員工權益。並邀請安永聯合會計師事務所、台灣國際商業機器股份有限公司及正隆股份有限公司分享 ESG 等議題經驗，以期共同發揮影響力。

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、個人資料等隱私權洩漏而受到損害。
- 供應商承諾遵守智慧財產權及相關法律。
- 供應商應遵循本公司個人資料保護管理聲明。

ch3 發展社會影響力 DEVELOP SOCIAL INFLUENCE

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能




3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

3.1 公平待客實踐

管理方針－公平待客實踐

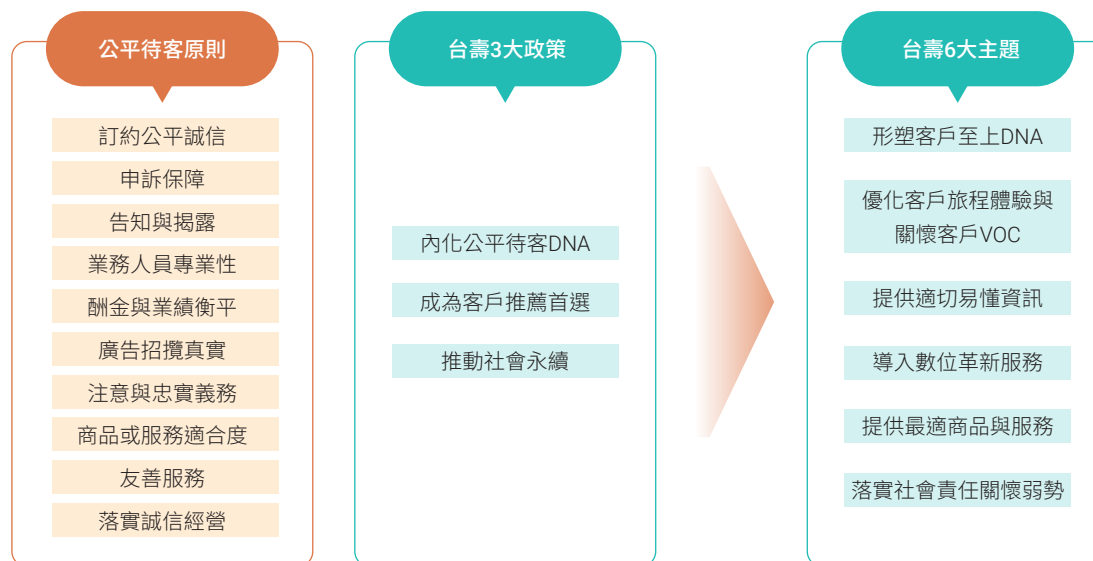
政策與承諾	2023年具體行動及成效	目標		呼應SDGs
		短期	中長期	
訂定「公平待客政策」，積極落實主管機關「金融業公平待客原則」。	<ul style="list-style-type: none"> 深植公平待客文化，推行IDEA Box提案活動，鼓勵員工自發性改善創新，2023年提案數提升150%；首創「體驗大使」運作機制，2023年擴大招募，包含內外勤員工及董事參與，持續精進客戶體驗。 設計高齡及特殊族群專屬的商品與服務，包括微型保險、台彩及運彩專屬商品、高齡客戶專人服務、多元商品文宣等。 2023年官網金融友善服務專區維持無障礙AAA級標章，持續上線及更新多項友善措施與功能，包含商品語音簡介，便利視障及弱勢客戶等，更新增一站式高齡專區「高年級俱樂部」，整合高齡商品、專屬服務、健康理財資訊等，讓高齡弱勢族群皆能得到更好的保險服務。 	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。	  

3.1.1 公平待客管理機制

公平待客管理框架

台灣人壽 2023 年延續三大政策主軸「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。本公司由營運規劃部擔任專責單位，負責公平待客及金融友善業務，統籌、規畫推動相關單位並落實公平待客，由營運規劃處處長負責督導公平待客及金融友善執行情形。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，董事會為公平待客最高監督指導單位。

公平待客藍圖



公平待客三大政策

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

三大政策	對應作為
<p>內化公平待客 DNA</p> <p>將公平待客融入所有營運原則與政策。為落實公平待客文化，台灣人壽特別成立公平待客委員會，由法遵及營運等單位各司其職，擬定規章辦法、推動業務執行，並定期追蹤執行成果。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。2023 年共收到 169 件提案，共 30 個部門 447 人次參與提案，共 10 件入選優選名單，最終決選出 6 項最具創意及可行性之提案。 內部體驗檢核機制「體驗大使」 2023 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，並擴大招募共 103 位體驗大使，亦呼應高齡友善議題，特別招募準高齡同仁。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，累計為單位找到 57 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，避免客戶再次遇到同樣問題，降低未來進線抱怨及申訴機率。2023 年檢視案件數共 3,150 件，不僅針對可控態樣進行分析檢視外，並提出 6 項檢討個案，9 項改善方案，來防患未然，避免再次發生。
<p>成為客戶推薦首選</p> <p>客戶導向的思維引領營運發展。提供最適切的保險商品規劃，也從客戶的角度審閱商品資訊與通知單，確保能完整傳達淺顯易懂的資訊給客戶，同時透過科技賦能投保、理賠、售後服務、客戶關懷等全旅程，將數位科技與人的服務溫度完美結合。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 首創數位簽署同意行動投保服務 首家運用同金控下跨金融機構之客戶數位身分驗證服務，透過中國信託銀行 APP 或銀行帳戶資訊驗證，可線上完成數位簽署同意行動投保服務，取代紙本同意書，便利快速並兼顧個資防護。 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 2023/12，使用率為總案量之 33.2%。 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，提供客戶多且 24 小時服務不中斷的新諮詢管道。2023 年文字客服共服務 155,112 人次，真人文字客服共服務 9,213 人次。 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。區塊鏈服務相較 2022 年成長約 2 倍件數、網路保全變更 2023 年使用比例由 2022 年 26% 提升至 26.5%
<p>推動社會永續</p> <p>以客戶為中心、數位為基礎，打造卓越的服務體驗，讓客戶感受由衷的溫暖。</p> <p>運用保險業的核心業務守護社會上的每個家庭，更鼓勵同仁投入社會公益、共創社會永續共好。</p>	<p>詳見 3.1.2 落實普惠金融</p>

公平待客管理機制

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

項目	管理機制	對應作為	規章辦法
廣告招攬真實之管理	廣告刊登、營業促銷活動管理機制	<p>1. 「保險商品設計程序」及每半年召開商品銷售後定期管理會議，維護消費者權益：</p> <p>本公司為確保商品銷售前後之保戶權益及風險控管，於銷售前訂定「保險商品設計程序」，以確保遵循相關法規、強化保險商品內部控制，並依商品類型及特性採用利潤測試或敏感性分析等方法進行風險衡量，同時落實本公司及其簽署人員承負保險商品審查之責任。商品銷售後，每半年召開保險商品銷售後管理會議，由相關部門報告銷售後檢視結果，並評估是否應採行必要之調整。</p> <p>2. 「商品廣宣管理作業準則」確保廣告內容之真實性：</p> <p>規範保險商品廣宣品於研發、擬定、製作時，透過作業辦法控管，在提供高齡、年輕及各族群商品服務時，皆會充分於商品 DM 及商品說明書等廣宣中揭露商品、匯率及利率等風險，且經商品、法令遵循等相關單位確認，維持廣告文件之正確性，落實廣告內容真實原則，最後取得廣宣品文號，作為最終審核依據。</p> <p>此外，對於業務夥伴在招攬及服務過程中，除要求應符合法令外，如有違反時，悉依相關處理規章採取必要措施，以強化業務夥伴招攬品質。</p>	「保險商品設計程序」、「商品廣宣管理作業準則」、「保險業商品開發及管理作業程序」
告知與揭露之管理	締約前充分說明並揭露風險之管理機制	<p> 1. 充分告知保險資訊</p> <p>依「保險業招攬廣告自律規範」規定，於文案載明公司基本資訊、中文淺顯表達、清楚揭露利率、費用、報酬及風險訊息...等</p> <p> 2. 完整揭露商品風險</p> <p>「商品廣宣管理作業準則」充分揭露商品風險：本公司在刊登、播放廣告前，為確保客戶了解商品相關風險，除依「保險業招攬廣告自律規範」規定辦理，內部亦訂定「商品廣宣管理作業準則」及公版警語(風險告知及注意事項等內容)，規範保險商品廣宣品於研發、擬定、製作時應有充分揭露，透過作業辦法控管，需揭露商品相關風險，經商品、法令遵循或風險控管等相關單位確認，最後取得廣宣品文號，作為最終審核依據。</p> <p> 3. 提供適切易懂之資訊</p> <p>依據「公平待客政策」之六大推動推動主題，其中包含提供適切易懂之資訊，建立完善之通知及資訊揭露措施，提供保戶於每一階段，能依自身保險需求獲得適切易懂之保險商品及服務資訊。</p>	「商品廣宣管理作業準則」、「業務員招攬處理制度及程序」、「放款徵信、核貸、覆審作業規範」、「公平待客政策」
申訴保障原則之管理	消費爭議之管理機制	<p>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，另針對特殊評議案件，如有需要可另案陳報董事提供建議與指導；2023年呈報董事會公平待客執行狀況，共計4次；另案陳報「審計委員會獨立董事」參與及回饋意見，1案。</p>	「金融消費爭議處理制度」、「客訴評議案件預警機制管理辦法」、「金融消費爭議處理委員會設置辦法」
友善服務原則之管理	弱勢族群數位落差之管理機制	<p>定期透過 T-NPS (Transactional-Net Promoter Score 交易型淨推薦指數) 調查客戶意見，並透過客戶意見分析平台系統化管理客戶意見及指派處理單位，若客戶反映操作數位服務有困難，會請專人協助指導或排除錯誤；若是無法申請線上服務，也會將客戶需求分派給相關單位協助；若客戶意見提及回饋改善建議，如網頁閱讀不易、介面引導調整、新增功能等，則會轉告相關單位參考及評估改善方向，各單位於系統優化、網頁改版等專案中，亦會主動參考 NPS 意見進行優化。</p>	「公平待客政策」

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

項目	管理機制	對應作為	規章辦法
友善服務原則 之管理	落實詐騙防制之 管理機制	<p>透過防詐相關議題及案例分享，掌握最新資訊保持警覺、提升防詐意識，台灣人壽建構防詐三道防線機制：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 第一道防線 - 識別阻止 業務員及櫃檯服務人員一旦發現客戶急欲解約或借款，甚至提出「投資」、「line 群組」、相信「穩賺不賠」等關鍵字，會主動提高警覺，透過軟性聊天等方式關心保戶欲解約或借款的資金需求為何，若識別出有詐騙可能，將勸導客戶、必要時也會通知警局一同勸說保戶 ▪ 第二道防線 - 註記防堵 櫃台服務人員除了進行勸導外也會依反詐騙 SOP 於系統註記橫向串聯，防止客戶透過其他管道辦理，多重防護以杜絕詐騙。保單解約或保單借款之電訪確認，除確認客戶對於本次申請項目是否瞭解外，主動關心提醒客戶如有遇到可疑訊息或電話時，要保持冷靜並小心查證，避免被詐騙。 ▪ 第三道防線 - 關懷電訪 高齡客戶專屬防詐保護關懷措施，一旦高齡保戶辦理保單借款及保單解約，於給付款項前會由專人電話聯繫關懷，再次提醒高齡保戶防詐相關資訊，時時守護客戶的權益。 <div data-bbox="801 564 1868 842" style="border: 1px solid #f4a460; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>防詐重點專案 - 業務員防詐風險預警機制</p> <p>防止業務員涉入金融詐騙，持續增加風險預警參數全面防堵</p> <p>依「業務員異常行為預警通報及作業要點」規範第一線業務主管如發現有疑似異常情事，例：財務狀況異常，由通訊處主管或區域中心填寫業務員異常行為預警通報單，如有需要則進行保單清查。</p> <p>為補強第一線業務主管可能未覺察異常的狀況，本公司結合大數據資料庫，加入風險參數因子，以保單資料每月產出風險預警報表，業務單位可透過疑似異常指標，觀察或訪談業務員，提前防堵詐騙或挪保的情形。</p> </div> <div data-bbox="801 868 1868 1222" style="border: 1px solid #f4a460; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>2023 年成功防詐案例</p> <p>共有 2 起攔阻詐騙成功案</p> <p>第一起為銀行通知公司，與銀行聯手防阻。</p> <p>第二起保戶先請業務協助理解約，業務詢問解約原因後判定為詐騙，故婉拒保戶，保戶即至台北分公司櫃檯辦理，因需進行保全作業故致電業務，業務於電話中表示保戶被詐騙，經辦知悉後勸退保戶並報警處理，保戶不情願的作罷離開，台北分公司人員見狀，即在核心系統註記此保戶被詐騙，故若辦理解約需特別留意，翌日保戶果真又致總公司櫃檯辦理解約，櫃檯人員看到註記立刻先通報主管，經主管判斷後決議報警處理，後續保戶終於相信自己被詐騙故成功防阻。針對特殊案件特殊保戶實施教育訓練時均會宣導需致系統註記，每一件案件作業前需至系統查看註記狀態。</p> </div>	「業務員異常行為預警通報及作業要點」
	落實金融 友善機制	針對弱勢、高齡等服務指標訂定年度目標，並定期追蹤，以監督金融友善服務執行狀況，如身心障礙承保件率，每季定期於董事會「公平待客執行進度報告」中呈報；或是微型等包容性商品銷售件數，亦有設定年度目標並納入績效評核，以推動弱勢關懷及普惠金融商品及服務。	「公平待客政策」
行政流程優化	縮短客戶申辦作業時間與成本之督導機制	本公司訂定客戶服務相關指標，包括核保時效、理賠時效、契約變更時效等，訂定年度目標，每季透過保險諮詢委員會由高階主管監督執行情形，推動相關單位持續優化作業流程，以縮短客戶申辦作業時間。 此外，為積極推動數位工具減少客戶申辦費用成本，本公司定期追蹤之 ESG 指標，其中包括電子保單使用率、行動保全使用率等，至 2023 年底定期將執行情形提報董事會。	「永續發展實務守則」

3.1.2 落實普惠金融



高齡友善

商品

■ 高齡及弱勢族群商品

因應高齡社會發展趨勢，2023 年推出 3 張綜合型外溢效果的長年期健康管理保險商品，提供長期照顧、7 項重大疾病、22 項特定傷病、重大疾病（甲型）、重大傷病卡等終身保障，並結合健走、健檢及癌症篩檢等黃金健康管理，為保戶打造安心到老的醫療防護網，完善終身保障商品線。未來順應醫療技術發展並持續針對高齡醫療、特定弱體及長照等需求設計與優化商品，落實公平待客原則，發掘各類客群保障需求，朝建構健康生態圈邁進。

■ 投資型保險 KYC 措施

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。

服務

■ 理賠後關懷服務

業界首創提供關懷服務給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 12 月已發出約 5,943 封關懷信件提供諮商服務，其中針對高齡發出約 1,844 封關懷信件，共有 32 人使用心理諮商，100% 使用心理諮商服務之客戶滿意度為 5 分（最高 5 分），我們希望幫助面臨人生重大事件的保戶，尋求專業的諮商管道，緩解心理壓力，找回身心健康。

■ 高年級俱樂部

針對高齡族群專設的全方位高齡專區「高年級俱樂部」，運用適老化設計：圖文並茂、字型放大與語音介紹，友善高齡族群掌握重要資訊。專區包含幾大項目，如「關懷日曆」以數位方式提供農民曆當日宜、忌行為與節氣資訊，還結合健康、飲食、退休理財等相關文章，以及保險叮嚀，傳達對高齡族群的關懷；「服務地圖」涵蓋常用保險服務說明、語音商品介紹及銀髮服務專線，能解答各式保險疑難雜症；「幸福退休學院」有實體「圓夢講堂」邀請各界名人現身說法傳授退休規劃撇步，以及線上「幸福退休學院」鼓勵高齡族群投稿分享退休心得經驗，創造自我價值；最後還有結合國粹「麻將」的預防失智互動小遊戲，號召高齡族群動腦遠離失智症。



■ 高齡弱勢專門團隊落實情形（包括高齡專線等措施）

「高齡保戶專人服務團隊」，新契約及保全服務各安排 3 位具耐心及同理心之服務專員，於 2023 年服務高齡新契約案件約 1.8 萬件、保全案件約 7 萬件；另設有「高齡服務專線」，客戶進線後，於電話輸入 ID 後，系統將自動辨識高齡保戶，可免經語音選單，直接優先由專人接聽服務，服務過程將放慢語速，並可搭配國台語解說，若有到府服務需求，也會協助派員服務，2023 年共接聽約 5.4 萬通高齡諮詢電話。

■ 銀髮暖心配備

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。

■ 高齡錄音 AI 智能質檢

過去業務人員若銷售特定商品予 65 歲以上客戶，對話必須全程錄音或錄影，台灣人壽運用 AI 擴大友善高齡服務，導入 AI 機器學習，即時將業務人員及客戶對答音檔轉成文本，檢測是否合規，如有遺漏、告知不明確或錄音時有聲音干擾等，系統即啟動提示機制，協助業務人員判斷是否需要重新錄製；此外，後台也能透過 AI 輔助，標示質檢未通過段落，提高複審人員的覆核效率，不僅從前端即時檢測錄音降低失敗率、避免須多次錄音打擾客戶，更大幅提升後台複審效率，同時達成風險管控及體貼客戶雙重效果。

■ 高齡友善官網

全網站提供字體縮放，提供大、中、小字體選擇，此每年超過 3,000 次點擊使用。

倡議

■ 臺灣高齡社會退休生態調查

每年持續追蹤「退休信心指數、充裕指數、生活滿意指數」3 大指數，積極推廣國人退休準備意識與金融保險知識，透過產學合作擴大社會影響力，以提升民眾重視退休財源、理財知識及退休保障的準備意識。

■ 銀髮金融論壇

邀請跨國、跨產業專家針對退休規劃、高齡科技等趨勢面，暢談「銀經濟大未來」，為國人剖析超高齡社會挑戰、前瞻銀髮經濟新趨勢。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄



弱勢關懷

商品

■ 推出個人微型保險商品

2023 年開發個人投保微型保險「台灣人壽慈愛微型一年定期傷害保險」，其簡易投保免體檢，不分職業類別皆採單一費率；另於基富通「保障型保險商品平台」上架「台灣人壽 e 微保微型一年定期壽險」、「台灣人壽 e 微保微型一年定期傷害保險」及「台灣人壽 e 微保微型一年定期傷害醫療保險附約」，利用網路投保銷售簡單、保障型商品，提高微型保險弱勢族群的壽險、意外傷害及實支實付型傷害醫療等保障。2023 年微型保險累計承保保額為 695.2 億元，較 2022 年成長約 22%，未來本公司將持續發掘各類客群保障需求，擴大微型保險承保客群範圍。

■ 捐贈微型保險

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 31.2 萬人次受惠。2023 年團體微型保險保費為 643 萬元，並榮獲金管會「2023 年度保險競賽」微型保險競賽身心障礙關懷獎、業務績優獎。

■ 保險商品語音說明

首創「商品介紹有聲書」，以真人 /AI 錄製，搭配輕音樂的商品語音簡介，方便各式客群（高齡、閱讀困難、保險小白）於 3~5 分鐘內，即可輕鬆、快速地初步瞭解該張商品特色與保障內容，包括：投保規則、理賠項目、案例保費...等，目前共上架 9 張商品有聲書，有聲書以服務高齡、弱勢客群為主的商品優先上架。

服務

■ 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%，2023 年優先處理 30 件微型保險的理賠申請。

■ 無障礙網頁 AAA 標章

2023 年官網服務持續優化金融友善服務專區提供之公共資訊內容，完整揭露所提供之友善服務及相關資訊，於金融友善服務專區揭露保險業金融友善服務準則實務問答集、保險業承保身心障礙者處理原則，並提供金融監督管理委員會、中華民國產物保險商業同業公會與中華民國人壽保險商業同業公會等機構金融友善服務網頁連結、身心障礙者權利公約 (CRPD) 資訊網連結，並於金融友善服務專區提供投保單一服務窗口，提供身心障礙族群更全面的資訊與服務。台灣人壽金融友善服務專區已於 2022/12/26 取得行政院數位發展部最高等級 AAA 標章，有效至 2025/12/16。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

■ 基富通平台，新增網路投保微型保單

響應政府普惠金融政策並降低弱勢族群數位落差，建置讓民眾於「基富通好好退休平台」即可線上以低保費便利完成投保，獲得基本保險保障，2023 年 6 月新增微型保險商品，包含壽險、意外傷害險、傷害醫療附約並針對微型商品製作大字版圖文 DM、白話文商品介紹語音檔，讓弱勢民眾更便利了解商品。

■ 線上手語翻譯服務

當保戶有手語翻譯需求時，透過台灣人壽官網「我有話要說預約後，以行動裝置即可在家獲得即時的手語翻譯服務，讓聽語障客群能獲得更完善的諮詢服務管道。

■ 臨櫃友善服務措施

提供身心障礙人士友善服務，透過來電預約提供「專人到府服務」與臨櫃「專人服務」；分公司無障礙設施：服務鈴、無障礙洗手間、老花眼鏡、無障礙坡道（台南分公司除外），讓弱勢族群親臨分公司櫃台時能得到更友善的保險服務。

■ 智能客服

提供聽語障客戶以線上智能客服之文字對話方式進行保險諮詢服務，增加聽語障客戶新的溝通管道、提升諮詢便利性及客戶滿意度。

■ 高齡錄音彈性機制

針對高齡聽語障客戶，提供以生調視訊方式取代高齡錄音，確保高齡弱勢客戶投保權益。



多元平權

■ 新住民商品組合開發及廣宣

為解決新住民投保的語言障礙，首創東南亞語系 - 「中越版小額終老商品雙語文宣」，文宣以越南語製作，採中越雙語呈現，有助前線同仁銷售溝通，另為滿足多數新住民保障需求，體現「為弱勢客群著想」、「提供適切易懂的商品」，以低保費的小額終老保險進行保障需求推廣。

■ 臨櫃配備多國語言翻譯機

2023/11 於台北 / 台中 / 台南 / 高雄四家分公司櫃檯，設置雙向語音翻譯機（支援中文與全球主要語言的即時互譯功能），若有臨櫃之外籍人士客戶諮詢或辦理保險業務時，由櫃台人員主動透過雙向語音翻譯機與客戶進行一對一的對話，翻譯並完成客戶辦理業務之服務，提供外籍人士更貼心便利、友善關懷的臨櫃體驗，營造雙語金融服務環境。

■ 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。





青年世代

保險教育推廣

[親子] 為推廣正確的「風險與保險」觀念，並培養民眾「做足事前準備」行動力，台灣人壽於112年8月26日於中國信託文薈館舉辦親子理財講座-【打擊風險！我要成為航海大富翁】。持有CFP國際證照的台壽專業講師，闡述「保險互助」小知識，再輔以台壽自創「航海大富翁」桌游，寓教於樂講座模式，獲參與民眾活動滿意度100%之正向評價。同時，透過「台灣人壽讚」官方FB推廣逾20項金融保險相關主題知識，總觸及人數逾23萬人次。

[學生] 與中信金融管理學院合作，新增金融保險規劃實務學程，並與逢甲大學風險管理與保險學系學術交流，有助學生族群理解保險與金融，總計18堂課程，受訓人次達373人次。

年輕族群 KYC 舉措

讓客戶透過簡單易懂推薦方案、影音文章或保險知識內容，了解自己適合的保險規劃，加強客戶自行篩選判斷商品能力，並利用保險知識部落格，提供網路投保商品之保險知識懶人包及同類型商品比較，建立年輕金融新手正確保險觀念、瞭解自身的需求，讓保險變得白話好懂。網路投保過程中，針對年齡、職業、年收入、所繳保費金額、KYC投資風險屬性，進行線上即時檢核，確保年輕族群客戶了解保險內容、投保意願及支付保費能力合宜性。

「保險生涯推薦站」專區

提供六大人生階段及客製化投保推薦方案，搭配淺顯易懂保險基本知識影音文章，讓包含年輕客群、新手爸媽等不同客群了解自己適合的保險規劃，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。

親子

學生

青年

教育階段

持續進行

溝通階段

舉辦親子理財講座-【打風險！我要成為航海大富翁】，述「保險互助」小知識，再輔以台壽自創「航海大富翁」桌遊，舉辦寓教於樂的講座。



與逢甲大學風險管理與保險學系學術交流，新增金融保險規劃實務學程，有助學生族群理解保險與金融。



- 建置保險知識部落格，依據年輕網路投保族需求設計，提供保險知識懶人包及同類型商品比較，建立正確保險觀念。

- 新增「保險推薦站」保險知識專區，透過淺顯易懂保險基本知識影音文章，及六大人生階段投保攻略。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

數位金融服務

管理方針—數位金融

政策與承諾	2023年具體行動及成效	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"> 2023年「台灣人壽LINE官方帳號」提供達14大類個人化通知與智能客服服務，讓客戶享有即時便利的貼心保險服務(包含個人化通知、個人化查詢、與個人化服務申請)。2023年新增提供業務人員服務異動個人化LINE通知，主動讓保戶更容易查找專屬招攬服務人員，官方帳號好友數達219萬人。 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顧問預約服務。 2023年已有45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。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續優化及推廣TeamWalk健康管理平台，提升團險員工健康促進服務。 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。 響應政府號召，於基富通好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。 建立生涯保險推薦站，推薦客戶最適商品組合 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 打造健康生态圈，實現最關心客戶健康的壽險公司，並因應個險及團險客群差異，以TeamWalk App提供職場健康管理服務，提供最適合客戶的數位服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 3 健康與福祉 11 永續城市 12 責任消費與生產

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

Highlight 1 首創數位應用之推動



數位簽署同意行動投保服務
為響應金管會創新數位身分驗證業務試辦，首家運用同金控下跨金融機構之客戶數位驗證服務，便利快速並兼顧個資防護

1. 依客戶所需選擇：

業務人員使用行動投保工具協助客戶投保時，可依客戶需求與情境，選擇使用數位簽署或原紙本方式簽署，確認同意使用行動投保服務。

2. 數位簽署更便利：

透過中信行動銀行 App 或銀行帳戶資訊驗證，可依客戶持有銀行狀態不同所選，都可即時完成身分驗證取代紙本同意。

Highlight 2 TeamWalk App 走向健康職場



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 13 項國內外數位創新獎項及獲 3 項新型專利審查通過，2023 年舉辦「TeamWalk 第二屆健康企業大賞」，吸引逾 3 萬名會員參與一同參與健走，共邁出 100 億步，相當於繞行台灣 6,800 圈，「億步一樹」並為地球種下 100 棵樹，為地球環境盡一份心力。此外，台灣人壽導入 Impact Management Project（影響力管理計畫，簡稱 IMP），進行「TeamWalk App」影響力評估。透過與使用者的對談與問卷調查，結果顯示超過 50% 的使用者認同使用 TeamWalk 可以帶來正面效益，尤以改善身體健康為甚；而另據問卷調查及後續評估，TeamWalk App 所產生之「正面影響效益」超過 12 億，此為臺灣壽險業第一例運用 IMP 方法學剖析專案的影響力、貨幣化投入產生效益之案例。截至 2023 年底，已有 3,365 家企業同意採用 TeamWalk 服務。未來，本公司也將持續優化系統，攜手企業實踐職場健康新生活，為職場健康注入正能量。

TeamWalk 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」

「為達成健走步數目標，亦會帶著小孩出門，促進更多親子互動與陪伴時光」

「因使用 TeamWalk 而養成健走習慣，並規劃且完成了未付諸實行的徒步環島個人目標」

「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 -



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。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。

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 85%，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」

能精準、即時提供各項商機名單，2023 年提供約 26 萬筆名單，增加業務員與客戶的黏著度提升優質服務，工具可以更協助業務員有效管理約訪行程，與客戶維持良好關係，並可便捷地進行活動及客戶管理。

■ 遠距保險服務 (投保 / 保全)

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。

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 2023 年底已有 45 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。

數位平台拉近服務距離

■ 財富「安穩傳」網站

包含保險規劃順序「安、穩、傳」三個層次概念說明及兩大專區「AI 算命」及「人生九宮格」

■ 「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。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

2019 年推出後已累積超過 3 萬人次線上預約顧問諮詢，服務滿意度高達 4.7 顆星 (滿分 5 顆)，累積瀏覽量突破百萬。台灣人壽觀察客戶需求，推出保險推薦站，針對六大族群 (如：新生兒、單身貴族) 推出保險建議方案，客戶亦可填入自身資訊產出客製化方案，初步自我檢視保障是否需要補強，進而諮詢顧問。

■ LINE 官方帳號

與國人最普遍使用的通訊軟體 App-LINE 合作，讓客戶能在本公司 LINE 官方帳號，隨時方便查找與申請相關保單服務，並收到保單權益 LINE 通知，重要資訊不漏接，且官方帳號是由 LINE 官方認證，讓客戶能輕鬆辨識為官方訊息，避免被詐騙。另同時搭載智能客服-阿龍服務，運用 AI 自然語音處理技術與圖卡方式輔助互動應答，提供即時互動諮詢功能，讓客戶能夠自然表達問題，並快速獲得解答。LINE 官方帳號讓客戶問題查找服務，能延伸成為 24 小時多元即時的諮詢管道。

■ 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。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

投保前

網路投保

- 網路會員數達 71 萬人，台壽網路投保件數 57,077 件，網路會員註冊新增數超過 16 萬人，2023 年台壽網路投保省下約 33 萬張紙，可減少約 2.5 公噸碳排放量^註。
- 基富通平台新契約保費達新台幣 346 萬元，自 2021 年基富通平台開辦以來，至 2023 年連續三年市場排名第一。

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。2023 年照會處理時效已由傳統紙本 7.8 天縮短至 2.99 天

Call Call 卡電話投保

- 會員人數 6.7 萬人，電話投保件數 2.6 萬件；平安 Call Call 卡會員數 2023 年新增 3.7 萬人，佔會員數 55.8%

投保中

推廣電子保單

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。除上述功能說明外，台灣人壽亦有跨單位協作，推出電子保單通路獎勵活動，透過業務員向客戶推廣電子保單的優點並鼓勵客戶設定電子保單，藉此推升電子保單之使用率。2023 年成功推動並發出 42,747 份電子保單，可減少使用逾 200 萬張用紙，並減少約 14.1 公噸碳排放量^註。

2023 年 簽發新契約保單	2023 年 成效
227,044 份	電子保單 42,747 份， 占比 19%

行動保全、行動投保及遠距投保

- 2023 年度共近 110,000 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，透過行動保全作業 2023 年節省近 440 萬張用紙，減少約 3.1 公噸碳排放量^註。
- 業務員行動投保比例近 100%、減少印製共約 85 萬張要保書，可減少近 6 公噸碳排放量^註。
- 規劃業務員新型態的招攬方式，透過遠距投保無接觸的線上視訊及簽署，減少紙本往返，加速投保作業流程，2023 年使用遠距投保服務比例佔行動投保件數的 5%，共受理 3,566 件。

投保後

電子通知單

持續推動客戶採用電子通知單，通知繳費、送金單、收據、報表等等，包括投資型商品於保單面設計電子通知的費用折扣機制批註條款，以達減少紙張耗用、節能減碳之效，批註條款已於 2023 年 3 月上架，持續與通路提案推廣。

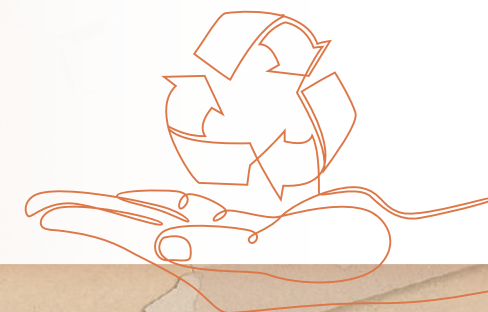
2023 年共發出 2,163,076 份電子通知單，總節省 236.7 萬張用紙，並減少近 16.6 公噸碳排放量^註。

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核作業，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。

無紙化理賠


聯盟鏈 2023 年超過 10,000 件較 2022 年多 130%；Ibon 便利賠 2023 年超過 700 件較 2022 年多 7%。



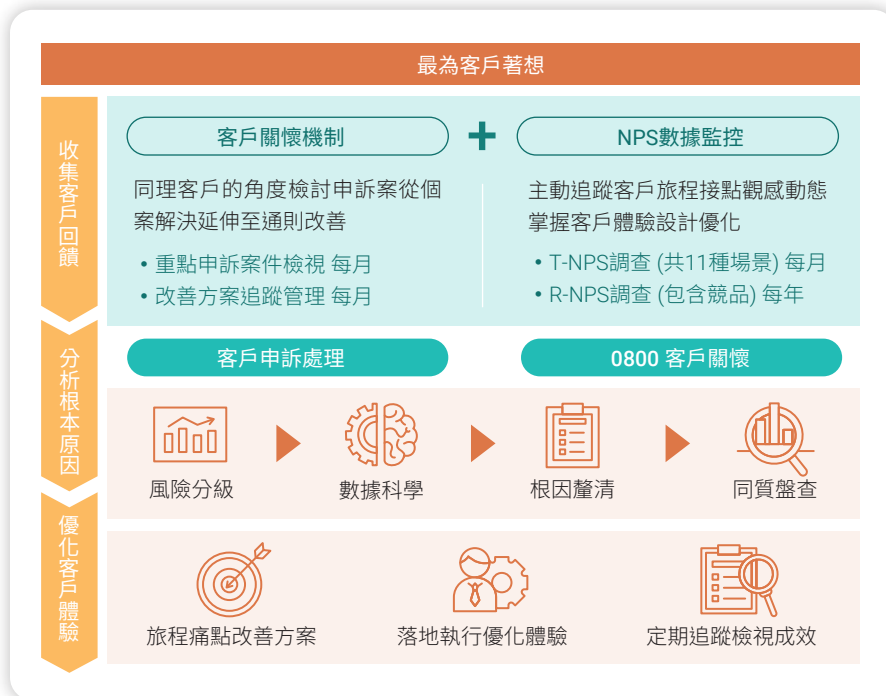
註：1 張 A4 紙產生 7 克 CO₂e，資料來源：行政院環保署臺灣產品碳標籤網站。

3.1.3 客戶關係維護

管理方針－客戶關係與服務品質

政策與承諾	2023年具體行動及成效	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"> 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。 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%。 首創「體驗大使團」，透過秘密客任務，發現逾57個客戶體驗優化機會點。 	<ul style="list-style-type: none"> 維持並提升R-NPS (Relational-Net Promoter Score) 淨推薦分數 	<ul style="list-style-type: none"> 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，2023年持續優化客戶意見分析平台，使平台不只可處理NPS問卷，更串接客戶進線抱怨、評議申訴等資料，彙整跨平台客戶意見，並連結視覺化分析工具，可供各單位分析客戶意見及設計符合自身需求之監控報表。



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。
- 2023年T-NPS發出67.7萬份調查問卷，回收近0.8萬份，即時回訪並處理逾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：反映繳費流程中變更信用卡不便之處，於後續多元繳費專案中，評估並採納客戶意見，列入專案改善項目。

R-NPS

- 每年執行R-NPS(Relational-Net Promoter Score) 淨推薦分數調查，委託第三方市調公司進行六大壽險品牌的市場調查，使高階管理層得以掌握市場競爭概況，制定策略方向。
- 2023年調查結果，客戶對商品及數位體驗構面較為滿意，品牌構面更維持市場第一，尤其是在關懷高齡及弱勢、參與慈善活動上得到客戶正面肯定。調查有效樣本數1,996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、凱基人壽、南山人壽、富邦人壽、新光人壽。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

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，並針對評議敗件之評議判決提出檢討報告並提報金融消費爭議處理委員會。

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；2023年呈報董事會公平待客執行狀況，共計4次。

申請評議比率、類型分析及改善措施

2023年申請評議件數共168件，申請評議比率為0.127（申請評議比率=〔評議件數/簽單契約總件數〕*10,000），主要申請評議類型為理賠爭議74件（44%）及業務招攬爭議57件（34%），其中理賠爭議主因為失能險體況/等級認定爭議（共30件），後續銷售之商品條款皆已增加「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，業務招攬爭議主因為目標到期債報酬不如預期所衍生之爭議（38件），未來因應投資市場波動加劇與客戶理財需求，本公司持續開發附保證型商品與全權委託帳戶策略，加強投資風險監控與資金靈活性，以有效分散投資風險。

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。

提升客戶體驗

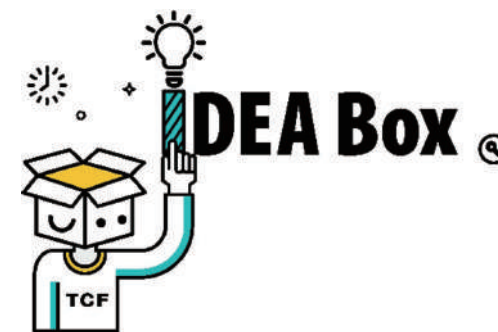
台灣人壽重視與客戶最常接觸之關鍵時刻（Moment of Truth，簡稱MOT），包含：0800客服、繳費、契約變更、理賠及臨櫃服務等5大接觸點。

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，2023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	2023年	2022年	2021年
0800 客服專線	99%	99%	98%
繳費服務	94%	94%	94%
契約變更服務	95%	94%	96%
理賠服務	93%	95%	95%
臨櫃服務	98%	99%	97%
平均	96%	96%	96% ^註

IDEA Box



2020年底依循董事會之指導，啟動「公平待客 IDEA Box」活動，並在2023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2023年全年總計收到169件提案，共30個部門447人次參與提案，共10件入選優選名單，最終決選出6項最具創意及可行性之提案，以鼓勵同仁持續發想、促進公平待客原則的優化與落實。

內部體驗檢核機制「體驗大使」




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，2023擴大招募共103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。2023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；(4)進線客服體驗等待時效、問題理解及解決能力、溝通態度等項目。

體驗大使團為業務單位找到57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：客戶至分公司辦理業務之等待時間減少75%、開發並優化虛擬帳號客戶體驗流程，提供客戶更便利的繳費方式，使用量由每月平均30次提升至1,700次，提升銷帳效率。

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」，2023年共發送12份給全體同仁，並於內部Top Channel數位影音平台推出暖心故事特輯「公平待客 你我之間」共8集，邀請善於服務弱勢客戶的同仁分享經驗，透過月報及案例分享，持續培養同仁對公平待客文化的認知並落實於日常。

3.2 多元保障商品

管理方針－永續商品及服務開發

政策與承諾	2023年具體行動及成效	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，持續開發普惠金融商品。	<ul style="list-style-type: none"> 響應政府政策及擴大承保客群，開發個人投保及於基富通平台上架微型保險，以提供保戶多樣投保選擇 	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，並研發弱體客群商品	持續研發高齡、弱勢、弱體客群商品，滿足多元客群需求	 
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"> 開發綜合型長年期健康促進外溢新商品 	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：綜合型長年期健康促進外溢保單)，備齊一系列連結康養服務外溢商品	透過更多元的異業合作方案及數位科技，打造醫療健康生態圈	

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

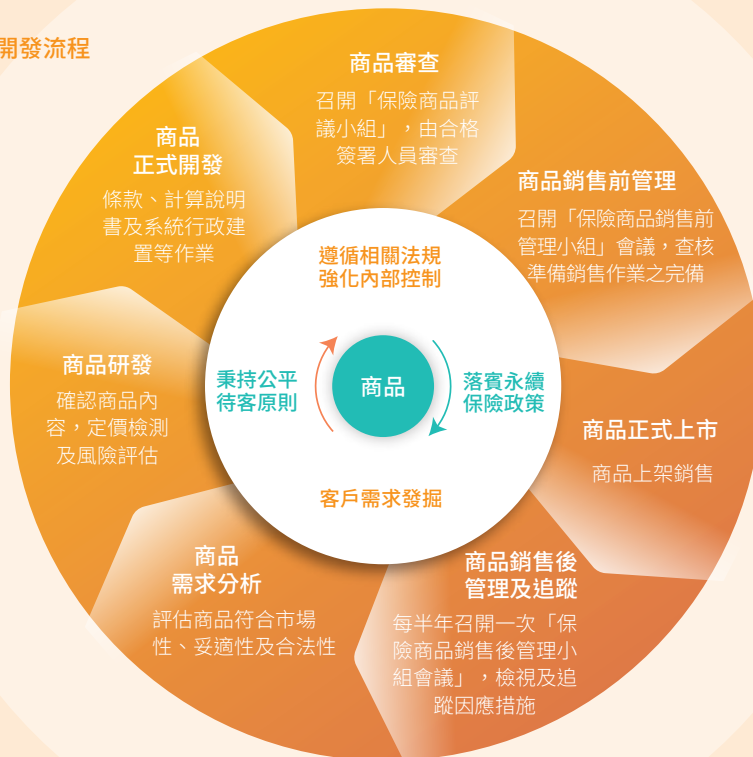
3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

■ 台灣人壽商品設計及開發流程



3.2.1 包容性商品

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。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，滿足各客群資金安全配置及財務規劃需求，利用複利與時間的累積，確保老年生活的穩定，並設計具有遺族照顧、資產傳承、退休現金流等功能之商品。
- **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：著眼高齡社會之下的老年人口對保障的需求，A&H 商品導入預防醫學健康概念，開發多張特色型健康促進外溢保單，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。2023 年推出綜合型長年期外溢健康促進保單「台灣人壽大大安心 100 重大疾病 (甲型) 暨特定傷病終身健康保險」、「台灣人壽閣卡安心 100 重大傷病終身健康保險」及「台灣人壽金窩心 100 長期照顧終身健康保險」，結合健走、健檢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。

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創的輕度失智保單，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。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

高齡保障商品執行成效

商品類別	簡介	2023 年保費收入	2023 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"> 提供長期照顧保險，為防患未來年老時看護之費用所需，2023 年開發長照終身健康保險「台灣人壽金窩心 100 長期照顧終身健康保險」，提供終身保障需求 (包含高度相關性之 13 項特定傷病) 及退還年繳應繳保險費總和保本機制。 強化高齡健康照護安全防護，台灣人壽業界首創推出「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。 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。 	148,299 千元	7,151 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，且投保管道多元，可滿足國人基本保險保障需求。	313,627 千元	17,357 人

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，且 2023 年外溢保單保費收入達約 1.2 億元。後續將持續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	2023 年保費收入
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"> 透過「第三年度起之保險費折扣」及「健康促進獎勵金」機制，最高可享 35% 高保費折扣及健康促進獎勵金，鼓勵保戶有效預防糖尿病。 鼓勵保戶長期控制血糖，養成良好生活習慣，若保戶定期上傳血糖值並達到折扣門檻，第二保單年度起就有機會可享每年最高 5% 保費折扣。 	約 1.2 億元
健康回饋型外溢保單	<ul style="list-style-type: none"> 台灣人壽樂活健康醫療終身保險 台灣人壽益享健康醫療終身保險 台灣人壽益保 3 享醫療終身保險 	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。	
綜合型外溢保單	<ul style="list-style-type: none"> 台灣人壽憶心溢意一年定期健康保險 台灣人壽好滿溢一年定期重大疾病健康保險附約 (甲型) 台灣人壽好滿溢一年定期癌症醫療健康保險附約 台灣人壽好滿溢一年定期住院日額健康保險附約 台灣人壽百分百守護長期照顧終身健康保險 台灣人壽金窩心 100 長期照顧終身健康保險 台灣人壽大大安心 100 重大疾病 (甲型) 暨特定傷病終身健康保險 台灣人壽閣卡安心 100 重大傷病終身健康保險 	<ul style="list-style-type: none"> 首創推出「台灣人壽憶心滿溢外溢保單系列」，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。 「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。2023 年持續滿足長期照顧需求，推出「台灣人壽金窩心 100 長期照顧終身健康保險」，完善多元長照商品線。 2023 年主推綜合型長年期外溢商品，推出「台灣人壽大大安心 100 重大疾病 (甲型) 暨特定傷病終身健康保險」及「台灣人壽閣卡安心 100 重大傷病終身健康保險」，將 7 項重大疾病、22 項特定傷病、重大疾病 (甲型)、特定傷病及重大傷病卡等保障結合外溢機制，且保障至 100 歲屆滿，為保戶打造安心到老的醫療防護網。 	

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，擴大弱勢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

商品類型	簡介	成效		
		2023 年	2022 年	2021 年
微型保單	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。2023 年為擴大承保客群，開發個人投保微型保險「台灣人壽慈愛微型一年定期傷害保險」，不分職業類別皆採單一費率，滿足多元客群需求；另於基富通平台上架「台灣人壽 e 微保微型一年定期壽險」、「台灣人壽 e 微保微型一年定期傷害保險」及「台灣人壽 e 微保微型一年定期傷害醫療保險附約」，利用網路投保銷售簡單、保障型商品，提高微型保險弱勢族群的壽險及意外傷害等保障，附約提供有健保身分就醫費用填補之實支實付型傷害醫療保險金，提高傷害醫療保障。 ▪ 團體微型保單 採團體保險方式投保，低保費、低保額、保障簡單易懂，提供經濟弱勢或特定身分者基本傷害的醫療保障，以降低因遭受突發意外事故時對家庭經濟的衝擊，達到照顧家人生活之效用。 	累計承保金額： 695.2 億元 當年度承保人數： 50,791	累計承保金額： 570.9 億元	累計承保金額： 391.0 億元
身心障礙者專屬保單	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 ▪ 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。 ▪ 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。 ▪ 2023 年配合第五屆台灣彩券及第三屆運動彩券專案將於 2024 年開辦，為其經銷商推出新商品「台灣人壽金彩養老保險」，提供身故保障及滿期金給付，並兼具資產累積效果，另搭配「台灣人壽新彩意傷害保險附約」，可享有意外身故與重大燒燙傷雙附加保障，讓保障更完整。 	累計承保金額： 32.4 億元 當年度承保人數： 7,475	累計承保金額： 32.4 億元	累計承保金額： 32.3 億元
弱體保單	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2014 年推出台灣首張核准制弱體保單，提供「第二型糖尿病」患者專屬定期醫療綜合保險。 ▪ 2018 年推出台灣首張「B 型肝炎患者」專屬醫療綜合保險，導入預防醫療提供「健康回饋保險金」，並提供「身故保險金或喪葬費用保險金」及「祝壽保險金」做為保本機制。另同年亦推出台灣首張第一年即可享有醫療理賠之罹癌後專屬保單「台灣人壽與愛同行住院醫療終身健康保險」，針對罹患條款約定所列 13 項特定癌症且欲加強醫療保障的患者，提供補足保障缺口的選擇。 ▪ 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傷暨醫療雙效保單，鼓勵保戶長期控制血糖，養成良好生活習慣。 	累計承保金額：6.6 百萬元 當年度承保人數： 364	累計承保金額： 4.5 百萬元	累計承保金額： 4.4 百萬元

3.2.2 投資型商品

在規劃投資型商品與標的遴選之過程，會考量標的之投資策略是否跨足永續相關議題，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 2023 年底，投資型商品之投資標的包含永續與 ESG 主題之標的 AUM 約為新臺幣 137 億，占比約 9.27%，並持續規劃符合永續與 ESG 主題之產品，實現綠色金融理念。

在新增連結之投資標的時，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

截至 2023 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) 約為新臺幣 137 億元，另新增 8 檔符合 ESG 規範之基金供保戶選擇。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。

■ 商品開發流程納入 ESG 評鑑及管理機制

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。每半年評估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)，並視評估結果列為是否優先合作對象。

全權委託帳戶管理機制：

進行投資型保險商品連結全權委託帳戶開發時，會請經理團隊評估帳戶投資永續或 ESG 主題，並將投資比重落實於合約中。

透過每半年與帳戶經理團隊討論，持續檢視帳戶與投資永續或 ESG 之主題是否偏離、增加新主題或子基金，以維持帳戶持續有效與穩定。

■ ESG 投資標的之教育訓練，致力發展數位化系統

2022 年 10 月完成投組規劃系統 (致富 e 起發) 上線，協助客戶觀察市場變動，提供投組配置建議。2023 年瀏覽量約 26 萬筆。此外，透過 Line 官方帳號、「一起發理財專區」等數位平台推播，提供內外部永續或 ESG 之相關資訊，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。

3.3 開展人才賦能

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。

3.3.1 人力結構概況

台灣人壽的人才結構截至 2023 年底，總員工數為 10,070 人，內勤總員工數為 2,049 人，外勤總員工數為 8,021 人。其中內勤女性員工佔內勤總人數的 60.13%，內勤男性員工佔內勤總人數的 39.87%。我們傾力創造多元且包容並蓄的工作職場，提供原住民的就業與身心障礙人士權利，我們僱用 7 位原住民員工，身心障礙員工數 16 位，相當於每千名員工進用 1.6 位身心障礙員工。

內勤員工概況

商品類別	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	1,133	91.96	696	85.50	0	0	0	0
管理階層	99	8.04	118	14.50	0	0	3	100
合計	1,232	100	814	100	0	0	3	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。

外勤員工概況

外勤員工	台灣	
	女性	男性
一般員工	4,254	2,120
管理階層	1,127	520
合計	5,381	2,640

註：管理階層係業務主任職級（含）以上負監督管理職責之主管。

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	205	10.00%	734	35.82%	194	9.47%	123	6.00%	426	20.79%	150	7.32%
管理階層	0	0.00%	54	2.64%	45	2.20%	0	0.00%	61	2.98%	57	2.78%
合計	205	10.00%	788	38.46%	239	11.66%	123	6.00%	487	23.77%	207	10.10%

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

內勤員工	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	481	6.00%	2,111	26.32%	1,662	20.72%	435	5.42%	1,116	13.91%	569	7.09%
管理階層	74	0.92%	492	6.13%	561	6.99%	81	1.01%	281	3.50%	158	1.97%
合計	555	6.92%	2,603	32.45%	2,223	27.71%	516	6.43%	1,397	17.42%	727	9.06%

註：管理階層係指業務主任（含）以上負監督管理職責之主管。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

依性別及勞雇合約分類的內勤員工總數

內勤員工		2023 年	2022 年	2021 年
永久聘僱員工	女性	1,222	1,173	1,167
	男性	816	762	718
臨時員工	女性	10	8	2
	男性	1	3	1
合計		2,049	1,946	1,888

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

內勤員工		2023 年	2022 年	2021 年
原住民	員工人數	7	8	8
	管理階層人數	0	0	0
身心障礙	員工人數 (實際)	16	16	14
	員工人數 (加權)	23	23	20
	管理階層人數 (實際)	0	0	0
	管理階層人數 (加權)	0	0	0
外籍員工	員工人數	0	0	0
	管理階層人數	0	0	0

3.3.2 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 2023 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

內勤員工	2023 年				2022 年				2021 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)	77	3.76%	100	4.88%	63	3.24%	102	5.24%	38	2.01%	105	5.56%
31~50 歲	103	5.03%	143	6.98%	115	5.91%	135	6.94%	55	2.91%	90	4.77%
51 歲以上 (含)	12	0.59%	7	0.34%	15	0.77%	14	0.72%	5	0.26%	7	0.37%
新進員工總數	192	9.37%	250	12.20%	193	9.92%	251	12.90%	98	5.19%	202	10.70%

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= 2023 年該年齡組新進男(女)性人數 / 2023 年末員工總內勤人數。

內勤員工歷年離職狀況

內勤員工	2023 年				2022 年				2021 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)	32	1.56%	53	2.59%	34	1.75%	50	2.57%	51	2.70%	108	5.72%
31~50 歲	83	4.05%	136	6.64%	82	4.21%	118	6.06%	73	3.87%	104	5.51%
51 歲以上 (含)	23	1.12%	21	1.02%	21	1.08%	31	1.59%	31	1.64%	24	1.27%
離職員工總數	138	6.73%	210	10.25%	137	7.04%	199	10.23%	155	8.21%	236	12.50%

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 = 2023 年該年齡組離職男(女)性人數 / 2023 年末員工總內勤人數。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

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，我們以專業紮實且高規格的培訓資源，使 MA 全面理解公司經營的各個層面，並具備綜觀全局思維，以成為能獨當一面、具備專案規劃及資源整合協調等卓越能力的企劃人才，引領未來壽險產業市場趨勢，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。

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。2023 年的實習計畫共錄取 28 位實習生，於實習結束後加入台壽團隊，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。

校園招募

揮別過去兩年的疫情陰霾，台灣人壽 2023 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營組別，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，2023 年共有 13 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。

3.3.3 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。

年終獎金

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

員工酬勞

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

限制型股票

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。

福利儲蓄信託

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

金控持股信託

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%。

非擔任主管職務之全時員工薪資

2023 年台灣人壽非擔任主管職務之全時員工人數共計 1,821 人，2023 年薪資總額共計新台幣 24 億 3,944 萬 9,754 元。相較於 2022 年度保險業受大環境波動影響，本公司薪酬政策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」。而在 2023 年度大環境狀態回穩，非擔任主管職務之全時員工薪資「薪資平均數」較前年提升。非擔任主管職務之中位數、平均數揭露如下：

單位：人、新台幣元

	2023 年	2022 年	2021 年
非擔任主管職務之全時員工人數	1,821	1,730	1,740
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	1,339,621	1,327,653	1,402,463
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	1,202,241	1,162,308	1,189,832

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)

3.3.4 內勤人才發展與學習

台灣人壽內勤培育依據保險中長期目標訂定年度訓練主軸，結合產業趨勢、公司策略發展需求，持續完善各關鍵業務訓練藍圖，厚實各階層與 ToBe 潛力人才培育；結合中信金控豐富的培訓資源，由管理階層領導力課程、MA 儲備幹部系列課程、校園人才產學合作及關鍵人才計畫的投入，讓集團整體人才培育效益達到綜效最大化，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。

2023 年更首開業界先河，辦理保險服務儲備菁英計畫，廣招核保、理賠及保單人員辦理梯隊培訓，跨領域打造關鍵業務人才培育農場，以提升保單行政作業效能，有利於業務持續佈局商品創新，搶占市場銷售份額，創造保險產業競爭優勢。

2023 年台灣人壽共計投入新台幣 1,788 萬 5,878 元教育訓練成本，實體與線上課程參與人次共 31,321 人次、訓練時數 61,837 小時。在各項訓練課程執行結束後，皆進行滿意度問卷調查，2023 年人才發展單位整體自辦課程滿意度調查平均達 4.8 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

類型	課程類型	課程說明	課程對象
領航計畫	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 8 堂課，受訓人次達 49 人次，培訓時數達 307 小時。	中高階（含）以上主管
	管理階層精進課程與凝聚活動	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 36 堂課，受訓人次達 485 人，培訓時數達 3,521 小時。	各階主管、潛力人才
菁英計畫	MA 儲備幹部計畫	為持續培育金融保險人才儲備幹部，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 年起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，截至 2024 年 4 月，總計 40 堂課程，受訓人次達 243 人次，培訓時數達 1,068 小時。	儲備幹部
	保險服務儲備菁英計畫	2023 年起領先業界推出「保險服務儲備菁英計畫」，大批培育應屆畢業有志於往核保 / 理賠內勤專業領域發展之新鮮人！集結保險各領域專家知識與實務經驗，三階段發展歷程，提供系統性培訓課程，並提供專家教練團、小老師及學長姐制度，以培養具保險關鍵能力菁英為目標！總計 21 堂課程，受訓人次達 1,102 人次，總訓練時數 2,905 小時。	計畫人員
賦能計畫	內部講師訓練	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 3 堂課程，共培訓 20 位內部講師，總訓練時數 133 小時。	內部講師
	專業訓練	各單位專業技能之賦能訓練；總計 374 堂課程，受訓人次達 14,678 人次，總訓練時數 32,870 小時。	全公司
	各項多元學習講座 / 訓練	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；總計 51 堂課程，受訓人次達 1,226 人次，總訓練時數 2,969 小時。	全公司
	數位課程	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 210 堂課程，受訓人次達 657 人次，總訓練時數 1,195 小時。	全公司

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

類型	課程類型	課程說明	課程對象														
賦能計畫	數位圖書館	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 757 位員工申請，總計瀏覽閱讀數達 5,218 次。	全公司														
	新人訓練	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 11 堂課程，受訓人次達 1,122 人次，總訓練時數 3,225 小時。	新進人員														
	永續意識培育系列課程	<p>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、永續保險大解析、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；總計 27 堂課程，受訓人次達 11,739 人次（社會面 (S) 占比 49%、其次整體永續面 (ESG) 占比 34%），總訓練時數 13,644 小時（社會面 (S) 占比 62%、其次整體永續面 (ESG) 占比 29%）。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>整體永續意識 (ESG)</th> <th>環境面 (E)</th> <th>社會面 (S)</th> <th>治理面 (G)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受訓人次</td> <td>3,933</td> <td>49</td> <td>5,758</td> <td>1,999</td> </tr> <tr> <td>訓練時數</td> <td>3,966</td> <td>132</td> <td>8,518</td> <td>1,028</td> </tr> </tbody> </table>		整體永續意識 (ESG)	環境面 (E)	社會面 (S)	治理面 (G)	受訓人次	3,933	49	5,758	1,999	訓練時數	3,966	132	8,518	1,028
	整體永續意識 (ESG)	環境面 (E)	社會面 (S)	治理面 (G)													
受訓人次	3,933	49	5,758	1,999													
訓練時數	3,966	132	8,518	1,028													
永續校園	產學合作計畫	持續與中信金融管理學院合作，以就業銜接為導向新增金融保險規劃實務學程，並首次與逢甲大學風險管理與保險學系開展學術交流，致力於提供學生透過實務經驗分享、職涯講座，以及深度實習的機會，積極培育學生在實際業務環境中的卓越專業能力。透過實際專案工作歷練、多元培訓課程以及實習成果評鑑，有助於提早探索個別職涯方向，學生們皆期待未來持續參與類似的學術交流計畫，以深化對保險金融領域的了解；總計 18 堂課程，受訓人次達 373 人次，總訓練時數 846 小時。	校園學生														

內勤員工歷年教育訓練平均時數

單位：小時

內勤員工	2023 年		2022 年		2021 年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
一般員工	29.7	28.2	25	24	23.4	24.3
管理階層	42.1	43.6	48	51	58.6	53.0
平均	31.5	29.5	29	26	26.8	27.5

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：教育訓練平均時數係以 2023 年底在職人數計算。

外勤員工歷年教育訓練平均時數與費用

單位：小時

內勤員工	2023 年		2022 年		2021 年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
一般員工	28	27	29	28	29	30
管理階層	42	34	34	34	34	34
平均	30	28	30	29	29	30
年度訓練費用	8,788,377 元		6,795,932 元		5,771,882 元	

3.3.5 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 8,021 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。

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 2023 年完成業務同仁專屬 - 數位影音網 TOP CHANNEL 全新改版，打造台壽 Netflix，四大亮點包含：

1.

**個人化設計
學習有脈絡**

我的專屬片單、保留觀看紀錄及觀看進度。

2.

**精選主打
貼近主軸**

精選影片於首頁橫列吸睛展示，方便直接點選。

3.

**音庫分類
搜尋輕鬆**

12 大類別，聚焦不同學習面向。

4.

**專題式影音
系統化學習**

2023 年推出精準客群教戰專題，針對醫生、退休、網友及科技新貴四大族群，每個族群推出 4 支系列專題影片。



關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

外勤員工教育訓練課程

課程分類	2023 年課程名稱	2023 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	3,022	實體
	甲種職業安全衛生人員訓練	23	實體
ESG 相關 教育訓練	個人資料保護法教育訓練	8,019	線上課程
	業務品質教育訓練	8,019	線上課程
	公平待客原則教育訓練	8,019	線上課程
	職場平等暨性騷擾防治教育訓練	8,019	線上課程
	身心障礙者金融友善服務教育訓練	8,019	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	8,106	線上課程
	永續保險大解析	5,747	線上課程

外勤人員歷年數位學習平台使用成效

項目 / 年度	2023 年	2022 年	2021 年
線上課程班次	97	161	161
學習參訓人次	264,686	323,900	346,909

註：2021 年及 2022 年為疫情期間，部分實體課程轉為線上課程，2023 年實體課程恢復，線上課程需求降低。

外勤人員證照

證照	證照名稱	成果
一般證照	公會登錄	7,971 人
	外幣證照	5,086 人
	投資型證照	3,855 人
	產險證照	4,251 人

3.4 全面員工照護

3.4.1 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。

3.4.2 人權維護

本公司致力於創造友善之人權環境，為支持與落實多項國際人權公約，除將多元人權議題納入「員工行為準則」，也遵循集團一致的政策「中信金控人權政策」，此政策參考並支持《聯合國世界人權宣言》、《國際勞工組織工作基本原則與權利宣言》等國際人權公約。針對相關的人權議題，本公司定期評估人權風險程度，並依據評估結果擬定減緩措施與強化補償措施，朝向職場零人權風險的目標努力。

鑑別議題	對象	代表指標與定義	2023 年風險值	2023 年人權風險	減緩措施	補償措施
職場多元包容與平等	身心障礙員工	身心障礙員工足額聘用率 = 當年度未足額進用身心障礙人員之投保單位數 / 總投保單位數	0%	相關投保單位皆足額，判斷為低風險	建構對身心障礙者友善之無障礙職場環境	<ol style="list-style-type: none"> 各投保單位依法令標準進用足額身障人員 因故無法足額僱用時，以繳納差額補助費的方式負擔義務
禁止聘用童工	新進員工	零童工聘用	0%	無雇用未滿 16 歲之童工情形，判斷為極低風險	<ol style="list-style-type: none"> 招募作業階段：應徵者須於履歷表中載明正確出生日期，並簽名保證資料正確性 報到作業階段：員工到職當天須繳驗身分證件 	<ol style="list-style-type: none"> 因報到時已檢視身分證件，故不會有聘用童工之情事發生；若童工對其年齡身分做不實表示，則立即依勞動基準法第 12 條第 1 款規定解僱
禁止就業歧視	全體員工	就業歧視案件發生率 = 當年度經主管機關認定構成就業歧視案件人數 / 員工總數	0%	無雇用就業歧視案件，判斷為極低風險	<ol style="list-style-type: none"> 「員工手冊」明訂嚴禁因求職者或員工之種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或以往工會會員身分為由，予以歧視。「員工行為準則」宣示建立多樣化、免於歧視與騷擾的工作環境 「員工任用管理辦法」明訂各項任用作業應本公平、公正、公開之原則，避免任何形式之就業歧視 	<ol style="list-style-type: none"> 員工如有任何權益受損問題，一經提出申訴即啟動內部申訴機制，進行調查訪談並啟動立即有效之處置 若申訴案件成立，除協助排除影響權益事項外，並依員工需求安排心理諮商資源，同時針對加害人依工作規則及獎懲辦法進行懲處作業
禁止性騷擾	全體員工	性騷擾申訴案件發生率 = 當年度公司內部受理之性騷擾申訴案件涉及人數 / 員工總數	0%	經調查確認成立案件為 0 件，涉及人數 0 人，判斷為低風險	<ol style="list-style-type: none"> 依循法令規定，制定性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點 設立性騷擾申訴專責單位及申訴專線與專用電子信箱，依法處理相關案件 定期舉辦相關教育宣導課程 	<ol style="list-style-type: none"> 員工提出申訴時安排立即有效之處置，若案件成立，協助申訴人（被害人）安排心理諮商資源；並針對相對人（加害人 / 行為人）依工作規則及獎懲辦法執行懲處，以及安排性別平權課程
良好勞資關係	全體員工	勞資爭議涉及率 = 當年度經主管機關受理勞資爭議案件涉議人數 / 員工總數	0.29%	低於主計總處 2023 年全國勞資爭議涉及率 (15.37‰)，判斷為低風險	<ol style="list-style-type: none"> 依循勞動相關法令規定，建立各項人事管理制度，確保勞工權益 定期辦理勞資會議與員工意見調查，以反映員工心聲，解決員工關心議題 設置員工關懷機制，以多元管道受理員工申訴，以保密方式秉公妥善處理申訴事件，消弭可能發生之勞資爭議 	<ol style="list-style-type: none"> 員工提出調解申請時，先行評估其主張是否適法合理，針對請求有理由者，研擬是否和解與和解方案

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

3.4.3 多元員工溝通管道

台灣人壽致力建立友善溝通氛圍，不僅讓員工掌握公司重要訊息，也提供多元互動與意見交流管道，傾聽員工不同角度的心聲與看法，藉此瞭解並持續改善，讓同仁安心工作並維持高效表現：

1. 定期集會與回饋

透過每季動員大會，由董總階層與全體同仁佈達重要成果與目標；並於每季由直屬主管與員工回饋，給予及時肯定或提供協助，讓員工成就感與發展方向，增加工作幸福感。統計 2023 年季檢視填答率為 100%，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。

2. 員工意見回饋

不僅設置專區專線、信箱，透過正式管道，由專責單位辦理確保員工權益，另透過委託專業外部調查機構，針對員工滿意度、員工意見及公司經營管理措施等議題進行調查，做為持續改善之依據，以提升員工向心力及留任率。

3. 員工情感交流

提供團隊餐敘補助，鼓勵部門建立情誼，2023 年推出員工文化刊物【龍是一家人】，邀請董總與經營團隊親筆寫下對同仁的感謝與勉勵，並募集同仁在各單位的點滴感動故事，讓員工與這個家的脈動緊密結合。

3.4.4 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。2023 年共辦理 24 次勞資會議。受集體協議保障的正式員工共 748 人，占比為 7.6%。

2023 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

3.4.5 身心健康的職場環境

職業安全衛生政策與承諾

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政策，預防所有員工 (指受台灣人壽聘僱之勞工及受工作場所負責人指揮監督從事勞動者) 在業務活動、服務時，所可能產生的傷害和對健康的不良影響，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：

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

台灣人壽規劃以系統性方式執行各項職安衛工作並自 2019 年由總公司導入職業安全衛生管理系統，依 ISO 國際認證的規範，以 P-D-C-A 的方式每年鑑別職場風險及危害因子，依風險程度不同制定行動計劃，並透過管理審查及外部驗證方式，檢視執行成效，至 2023 年已陸續取得台中、高雄及台北三家分公司之認證，認證員工人數 (含派遣) 計 923 人，為本公司持續精進職安衛的表現。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

職業安全衛生單位

行政管理處總務部為台灣人壽職業安全衛生權責管理單位，擬定並執行各項安全衛生作業；為建置完整職業安全防護網，至 2023 年公司共設置 6 位護理師，3 位職業安全衛生管理員，38 位職安業務主管、107 位急救人員及 22 位防火管理員，為在意外事故發生時可第一時間實施緊急救護，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，全方位預防職場危害發生。

台灣人壽依法設置職業安全衛生委員會，由總經理擔任主任委員，處級及部級主管為部門主管代表，職業安全衛生主管 1 名，護理師 1 名，內勤員工勞工代表 3 名及外勤業務同仁勞工代表 3 名共 12 名委員，勞工代表比例超過 1/2 充分反映內外勤員工的問題；委員會每季召開審議各項法定職安衛管理及作業事項，及時處理公司職安衛事宜。

職業安全衛生委員會組織成員	勞工代表比例	開會頻率	工作職掌	
主任委員 1 人 (總經理) 部門主管 3 人 (處、部主管) 職業安全衛生人員 1 人 護理人員 1 人 內勤勞工代表 3 人 外勤勞工代表 3 人	1/2	每季召開	一、對雇主擬訂之職業安全衛生政策提出建議 二、協調、建議職業安全衛生管理計畫 三、審議安全、衛生教育訓練實施計畫 四、審議作業環境監測計畫、監測結果及採行措施 五、審議健康管理、職業病預防及健康促進事項 六、審議各項安全衛生提案	七、審議事業單位自動檢查及安全衛生稽核事項 八、審議機械、設備或原料、材料危害之預防措施 九、審議職業災害調查報告 十、考核現場安全衛生管理績效 十一、審議承攬業務安全衛生管理事項 十二、其他有關職業安全衛生管理事項

職業安全衛生教育訓練

2023 年台灣人壽辦理一般安全衛生教育訓練 1 小時線上課程，調訓內勤同仁 2,075 人，外勤同仁 8,155 人總計調訓 10,230 人，完訓率 100%；新進人員安全衛生教育訓練則納入人才發展部【新人凝聚營課程】辦理，總計辦理 6 梯次，269 人完成訓練。

針對各職場一法令規範所設置之「職業安全衛生管理員」、「職業安全衛生主管」、「急救人員」及「防火管理人」均依回訓年限由外部訓練單位辦理回訓作業，2023 年總計回訓 43 人，新派訓 3 人，達成率為 100%。

安全衛生教育訓練統計

課程類別	場次	人數	訓練時數 (單位人時)	備註
在職人員一般安全衛生教育訓練	1	10,230	10,230	包含內外勤及派遣人員 (1 小時線上課程)
新進人員安全衛生教育訓練	6	269	807	1 小時實體課程，2 小時線上課程
合計	7	10,499	11,037	

各類職安衛人員 (專業證照) 訓練統計

課程類別	場次	人數	訓練時數 (單位人時)	備註
職業安全衛生管理員 (回訓)	1	1	12	每 2 年 12 小時
職業安全衛生業務主管 (回訓)	20	20	120	每 2 年 6 小時
急救人員 (回訓)	15	3	45	每 3 年 6 小時
防火管理人 (回訓)	7	7	42	每 3 年 6 小時
防火管理人 (新訓)	3	3	36	每次 12 小時
合計	46	46	255	

承攬商管理

對承攬本公司各類工程之承攬商，我們均要求其填寫施工通報單或「承攬商安全衛生及環境管理承諾書」，重大工程於開工前邀集各承攬商召開協議組織會議告知並要求廠商於施工時務必注意遵守安全作業規範及作業環境衛生要求，於施工中辦理不定期抽查，督促承攬商落實自主管理，2023年總計填寫190份施工通報單及「台灣人壽承攬商安全衛生及環境管理承諾書」，另召開4次施工前協議組織會議，工程期間無承攬商因施工受傷之案件。

失能傷害統計

台灣人壽2023年無重大職災事故發生，惟申請公傷假人數共10人次，公傷假天數共達40天，均為上下班途中交通事故導致，無因公死亡事件發生。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；公司工程承攬商亦無職災通報，詳細職業災害統計請詳下表：

歷年職業災害統計

內勤員工	2023年		2022年		2021年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
總工作天數	209,632	325,728	195,830	316,822	176,199	282,132
失能傷害人次數	2	8	7	6	5	5
失能傷害總損失日數	12	28	104.5	8	76.5	19.5
失能傷害頻率 (FR)	0.47	1.87	1.71	1.46	1.28	1.28
失能傷害嚴重率 (SR)	2.80	6.54	25.48	1.95	19.54	4.98
失能傷害缺勤率 (%)	4.48	10.46	40.76	3.12	31.26	7.97
缺勤率 (AR)	0.006	0.009	0.020	0.002	0.044	0.007

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%

打造健康職場

自2016年起，台灣人壽總公司、台中五權職場、台南分公司、高雄六合職場、台北壽德職場、新竹分公司、台中分公司、東部分公司陸續獲得「健康職場認證」並取得健康促進職場標章，高雄分公司及嘉義分公司則取得健康啟動職場標章，2023年新增台南民生職場、台北亞洲廣場及台中龍邦職場取得健康啟動職場標章，台北南陽職場取得健康促進職場標章，全台灣共14處職場獲證，除此之外，總公司及台北分公司榮獲台北市政府衛生局「優良哺乳室分級認證暨績優評選活動」特優及優之殊榮。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」，近幾年高雄六合職場及台中職場加入獲得認證，落實健康促進活動，2023年度除總公司成功續證，嘉義分公司及台南職場亦首度獲獎！

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，2023年度續辦「療心時光 - 紓心舒心跟壓力 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24場講座及手作活動共858人參與，滿意度96.7%。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2023年舉辦的職場健康活動中，整體滿意度平均高達98.3%。「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。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

歷年職場健康活動統計

活動內容		2023年	2022年	2021年
醫師臨場健康服務	場次	32	34	24
	臨場諮詢人次	337	356	287
	服務滿意度	98.4	99.1%	99.5%
職場健康講座	場次	108	157	120
	參加人次	4,263	5,439	4,334
	講座滿意度	97.8	98.1%	97.1%
健康促進活動	場次	229	229	180
	參加人次	7,870	8,868	5,450
	活動滿意度	98.6	98.1%	97.8%
健康衛教	篇數	36	80	57

職場健康安全措施與成效

健康工作環境

- 設置無障礙空間，每層樓皆有無障礙廁所、坡道，一樓匝門通道加寬以利通行
- 門禁管控，避免閒雜人等進入辦公區域
- 每半年執行辦公職場照明、CO2檢測及職場消毒作業
- 2023年開辦23堂CPR+AED教育訓練講座
- 推廣無菸職場，辦公室內禁止吸菸
- 每位員工皆配有可調式座椅，可依需求調整高度，增加上班舒適度，避免腰痠背痛

職場福利設施

- **哺乳乳室**：總、分公司皆設置哺乳乳室，2023年共計71人使用，總公司及台北分公司榮獲台北市政府衛生局「優良哺乳乳室分級認證暨績優評選活動」特優及優之殊榮。
- **醫務室**：總公司設有醫務室及相關設備，提供隱密安全環境，供有需要同仁使用；員工亦可諮詢衛教問題
- **護理師駐點職場**：提供相關設備供有需要的同仁使用
- **按摩服務**：員工只需銅板價即可享有按摩服務，所投入之金錢全數捐給中國信託慈善基金會，放鬆之餘也能做公益，2023年度共1,762人次使用
- **員工協助方案**：讓員工可安心進行身心壓力與健康評估及線上檢測及諮商作業，2023年度共60人次使用
- **體育優惠**：不定期提供體育門票優惠訊息給同仁
- **員工餐廳**：每天現做中式、台式、日式套餐，使用瓷器、不鏽鋼等對健康無害且環保的餐具

提供員工健檢及健康促進計畫

- 提供公假及優於法規之健檢補助，40歲以上同仁每年健檢，39歲以下每兩年檢查一次
- 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

台灣人壽為落實職業安全衛生管理，於 2023 年持續參與勞動部推動「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，以及「2023 年交通安全月」邀請轄區警察至單位宣導，傳遞並提醒員工正確之用路觀念；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 17 場捐血活動，2023 年捐血量達 2,117 袋共 52 萬 9,250 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。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

■ 全國職場健康週活動項目



職安署頒發 112 年
全國職場健康週參與證明



關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

營造友善健康家庭職場

為營造友善職場環境，本公司自 2024 年 3 月起新增實施各項優於法令之休假及補助措施。

各類母性保護假別

女性受僱者除了在分娩前後及妊娠三個月以上流產者，分別依法給予產假 8 週及 4 週外，針對妊娠未滿 3 個月流產者，一律優於法令給予產假 10 日。且自 2024 年起，再優於法令給予產檢假 10 日、陪產檢及陪產假 10 日及產假 (分娩) 70 日，提供較多休假天數，以利同仁休養及陪伴。

生育補助

本公司提供生育補助每胎 4,000 元，因應養育相關支出提升，為保障同仁生活品質，自 2024 年起調整為每胎 20,000 元補助 (雙生加倍)，以減輕同仁經濟負擔。

增設親子假

員工子女就學期間，自 2024 年起增設每年親子假 1 日，以利同仁參與子女生活，營造美好家庭關係。

育嬰留職停薪

為讓員工於工作與家庭間取得平衡，台灣人壽提供上述優於法令的假別外，員工亦可依法申請育嬰留職停薪，復職時均以原單位員職務優先安排。2023 年共 41 人符合申請資格，男性申請率達 22%，女性達 78%，員工留職停薪後仍留任本公司的比率 87%。另有生育補助每胎新台幣 4,000 元，2023 年補助總金額達新台幣 212,000 元。

2023 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	18	23
B. 實際申請育嬰留職停薪	4	18
C. 育嬰留職停薪原應復職	4	11
D. 育嬰留職停薪原應復職且復職	3	11
E. 前一年度 (2022) 育嬰留職停薪復職	7	11
F. 育嬰留職停薪復職後工作逾 1 年	2	5
申請率：B/A	22%	78%
回任率：D/C	75%	100%
留任率：F/E	29%	45%

3.5 創造共融社會

「保險就是公益服務業」！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，我們以「健康促進、高齡活躍、弱勢關懷」為公益主軸，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。

1 我們要解決的問題

- ▶ 國人健康自主管理觀念不足
- ▶ 退休準備及保險保障不完備
- ▶ 弱勢族群缺乏基本保障等資源

2 我們的角色與作法

台灣人壽以保險業分散風險的核心價值，提供多元保障商品及各項 AI 智能友善服務，達成健康人生的三大目標：「預防 x 健康管理意識抬頭」、「慢老 x 銀髮運動風氣漸長」、「精準 x 醫療資源有效運用」。

3 我們的行動

台灣人壽結合保險核心職能，串聯各界夥伴，針對各項社會議題提供多元處方箋，台灣人壽首重「健康管理」，以推動全方位包括身體健康、心理健康及財務健康，做為行動方案之核心：

- ▶ 創新多元健促活動、提倡青銀跨代交流，向大眾宣導提早累積健康資產，以及健康自主管理的重要性。
- ▶ 推廣全齡金融教育、倡導永續發展議題，充裕國人的退休準備意識，強化風險管理觀念。
- ▶ 支持弱勢關懷服務、提供基本保險保障，跨域攜手社福團體，為偏鄉或經濟弱勢等族群，提供長照服務或基本保險保障。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

2023 年社會公益總投入彙整

投入項目	金額
現金	4,602,948
實物	0
時間貢獻 (志工投入)	434,959
管理費用 (執行公益活動)	49,592,656
合計	54,630,563

2023 年社會公益專案實績

專案	2023 年實績
微型保險	<ul style="list-style-type: none"> 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，開辦至今累計投入保險額度達新臺幣 668 億，2023 年為近 4.7 萬名身心障礙保戶撐起保障防護網。 2023 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、財團法人陽光社會福利基金會、中華民國無喉者復聲協會、中華彩券經銷人員權益聯盟等 5 家公益組織，捐贈微型保險保費逾新臺幣 500 萬。 榮獲金融監督管理委員會微型保險競賽「業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」。
祖孫三代健走	<ul style="list-style-type: none"> 連續舉辦 12 年，期望透過低門檻、最環保、無齡限制的健走運動，提升國人重視高齡健康促進，更透過「家」的力量，帶動跨世代自主健康管理，讓祖孫三代健走成為每年固定的家庭團聚日。 2023 年首度攜手國際媒體《動物星球頻道》於臺北市動物園舉辦「祖孫三代 與獸同行」健走，搭配動物生態教育，不僅累積健康資產，還能增長生態保育知識，逾 2,000 人參與。同步舉辦線上健走，運用台灣人壽獨創手遊型健康管理 TeamWalk App，透過數位工具推動全民健康促進，參與人次達 23,361 人次。 攜手公益大使，包括中信兄弟棒球隊球星、啦啦隊 Passion Sisters、台灣阿龍及小火子，發揮社會影響力，號召全民健走，呼籲大眾及早累積健康資產，並連續兩年出動爺奶專車駛入偏鄉，接送全臺最「老」的偏鄉新北市平溪區長者一起健走，台灣人壽志工暖心陪伴，展現友善高齡。同時響應「2050 淨零排放」，將健走活動現場廣宣品，回收再製成肩背包，讓廢棄物獲得新生。 榮獲台灣永續能源研究基金會「台灣永續行動獎 - 社會共融類」金獎肯定。



台灣人壽志工陪伴偏鄉長輩參與祖孫三代與獸同行健走，讓長輩健康促進之餘更獲動物保育知識。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

專案	2023 年實績
臺灣高齡社會 退休生態調查暨 銀髮金融論壇	<ul style="list-style-type: none">2020 年起首創保險業先例，攜手政治大學產學合作，共同建置全臺第一個「臺灣高齡社會退休生態指標」，透過民調剖析退休生態的問題與需求，持續追蹤退休信心、退休充裕、生活滿意三大指數變化，更舉辦第一個以高齡金融為主題的「銀髮金融論壇」，集結國內外重量級產官學大師提出解方，提升國人退休準備意識與金融保險知識，引領金融保險業倡議銀髮金融，積極落實永續金融使命。2023 年調查發現國人開始退休準備平均年齡為 36.99 歲，較 2022 年提早 2.16 歲，退休三大指數出現「雙降」隱憂，退休滿足感一年不如一年。與政治大學共同舉辦第三屆「銀髮金融論壇」，行政院副院長鄭文燦、宏碁集團創辦人施振榮、日本高齡趨勢專家村田裕之、政大風保系特聘教授黃泓智與台灣人壽通路營運總處處長廖俊禎、中信銀行財富管理產品處處長謝宗權等國內外產官學研權威專家，暢談「銀經濟 · 大未來」，剖析超高齡社會挑戰、前瞻銀髮經濟新機遇，號召更多夥伴共同激盪因應高齡化社會多元觀點與解方，為民眾打造身心富足的第三人生。
高齡友善 調查暨論壇	<ul style="list-style-type: none">2022 年起首度攜手媒體夥伴，共同舉辦高齡友善調查暨論壇，以 WHO 高齡友善城市國際指標為主軸，調查民眾對臺灣高齡友善程度。2023 年聚焦居住與暢行議題，檢視行動無礙、交通暢行、居住友善、生活照顧四大指標，結果顯示民眾對四項指標的滿意度平均分數勉強及格。另調查中也發現，民眾期待保險商品能結合老後安居，有高達 76.8% 民眾支持共享型養生村。論壇齊聚產官學界高齡領域專家，包括台灣人壽董事長鄭泰克、資深副總經理暨策略長葉栢宏，暢談壽險業推動高齡友善所扮演的關鍵角色，以及內政部營建署副署長徐燕興、交通部公路總局局長陳文瑞、新北市副市長朱惕之、桃園市政府都發局局長江南志、臺中市政府交通局長葉昭甫等專家，交流分享中央及在地政府如何跨領域整合資源，並貼近長者實際需求，共同打造高齡友善環境，共 250 人參與。
永續影響力論壇	<ul style="list-style-type: none">響應政府 2050 年淨零轉型的目標，台灣人壽連兩年攜手經濟日報舉辦「零淨台灣 2023 永續影響力」論壇，齊聚重量級產官學界專家，包括行政院發言人林子倫、金管會副主委蕭翠玲、碳權交易所董事長林修銘、高雄市副市長羅達生等，另邀請台達永續長暨發言人周志宏及安侯永續發展顧問公司董事總經理黃正忠等產業界關鍵人物，近 300 名金融保險業及各產業菁英與會。透過產官學界專家跨產業、跨領域共同探討，為 2050 年全球淨零排放提供建言，擴大台灣人壽永續保險影響力。整合中信金控資源發揮金融影響力，中信金控總經理陳佳文、台灣人壽總經理莊中慶分別進行開場引言及擔任論壇與談人，從資金源頭議合企業，達到節能減碳的目標；台灣人壽也透過永續投融资及綠色經濟，創造政府、企業與客戶多贏。
國民健康醫療暨 保險需求調查	<ul style="list-style-type: none">連續三年與經濟日報合作「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；2023 調查結果更獲衛福部高度關注，擬作為長照醫療政策資料參考。2023 年進行「國民健康醫療暨保險需求調查」，台灣人壽廖俊禎總處長及賴玉菁副總經理針對調查結果對症下藥，提供人生各階段保障規劃建議，及失智等保單可預防突發疾病造成的經濟風險及填補衍生開銷，更邀請衛福部部長薛瑞元、關渡醫院院長陳亮恭、台北護理健康大學長期照護系教授陳正芬，及淡大風管與保險學系副教授郝允仁等專家學者代表提供解方，從多元觀點倡議正確保險醫療觀念，提醒國人重視保險需求。攜手媒體倡議，重視國民保險需求，提升正確醫療觀念之公益理念。

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

專案

2023 年實績

台灣人壽長期深耕社會公益，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。2023 年重點績效包括：

■ 提升志工專業職能

保險核心本業結合公益服務：攜手台灣金融研訓院及中華民國老人福利推動聯盟共同設計長照類及金融類志工專業培訓教材，2023 年更與中華民國身心障礙聯盟合作，新增「保險知識與身心障礙投保權益」專業課程，並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。

■ 全年辦理 10 場志工活動，累計投入志工 347 人次，服務總時數 1,549 小時

- (1) 健康促進：陪伴逾 2,000 位祖孫三代成員參與「祖孫三代 與獸同行」健走、聊天話家常，以「家」的力量，鼓勵全齡健康自主管理。
- (2) 淨灘減廢：攜手在地公單位、商圈以及中信金融管理學院師生，舉辦南投日月潭及台南黃金海岸淨灘，CSRxUSR 跨域結合守護海洋，2 場共減廢逾 210 公斤，為地球永續保險。
- (3) 偏鄉關懷：攜手屏東畢嘉士基金會舉辦「老友好友輕旅行」，志工一對一陪伴日照中心行動不便的長輩遠征海生館；協助失智長輩進行「多元輔療」，一起烘焙、手作草本按摩槌，創造青銀共融美好回憶。
- (4) 弱勢送暖：協助「1919 食物銀行」發放物資包，扶助 906 戶中部弱勢家庭度過困境。
- (5) 高齡活躍：攜手弘道老人福利基金會及臺中成棒隊舉辦「社區高齡棒球課程」、「不老棒球跨代交流賽」，志工協助長輩完成棒球課程、手作紙棒球、投球任務，以及擔任跨代交流賽活動場務，青銀交流創造共融。

企業志工服務



台灣人壽志工同心協力淨灘減廢，守護寶島海岸線。



台灣人壽志工陪同失智長輩多元輔療，青銀聯手製作尤加利葉草本按摩槌。



台灣人壽志工協助 1919 食物銀行清點並發放物資包，讓弱勢家庭也能擁有基本溫飽。

推動不老棒球

- 2021 年起推動高齡棒球教育，串連臺中成棒隊訓練資源，傳授不老棒球員正確運動知識，連續 3 年舉辦「高齡棒球訓練營」，2023 年更與成棒教練和不老棒球學長姐深入社區，首辦「社區高齡棒球課程」，透過不老球員的經驗分享，讓社區長者看見同齡者健康活躍的樣貌，提升自主健康管理。2023 年共舉辦 5 場、165 人參與。
- 獨創老中青跨代棒球交流賽，展現高齡自我肯定、促進青銀共融。2023 年連續第 2 年舉辦不老棒球跨代交流賽，串聯弘道不老棒球 x 臺中成棒 x 中信兄弟職棒 x 新社高中青棒 x 追分國小少棒，更首度邀請國際球隊—香港不老傳者隊跨海參賽，參賽陣容從 10 歲至 79 歲，透過混齡合作，彼此激勵展現高齡價值，更將健康永續理念推展至海外。



台灣人壽攜手弘道老人福利基金會推動不老棒球，打造跨世代棒球交流

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

3.1 公平待客實踐

3.2 多元保障商品

3.3 開展人才賦能

3.4 全面員工照護

3.5 創造共融社會

附錄

專案	2023 年實績
關懷偏鄉失能	<ul style="list-style-type: none">2017 年起與畢嘉士基金會共同推動屏東縣 7 個鄉鎮地區到宅沐浴服務，以「到宅沐浴車」前進失能者家中為他們提供沐浴服務，讓他們能好好洗澡，提供溫暖支持和幸福感。2023 年總共服務 604 人次，106 年 7 月推動至 112 年底，累計服務 3,337 人次。
支持臺中成棒落實體育公益	<ul style="list-style-type: none">2015 年起贊助臺中市城市棒球隊（現已更名為「臺中台壽霸龍成棒隊」），提供軟硬體訓練資源，培育新生代棒球選手，提升球員戰力，有機會在國際賽事中嶄露頭角。另舉辦校園巡迴，扎根棒球教育，更參與台灣人壽 x 不老棒球公益活動，推動全齡棒球教育，進一步促進全民健康自主管理。2023 年台灣人壽連續第 7 年榮獲教育部體育署「體育推手獎」肯定。
力挺城市籃賽提升運動風氣	響應教育部體育署「國民體育日」，2016 年起贊助基隆市社會籃球協會舉辦「新公園杯籃球錦標賽」，2023 年吸引基隆市、台北市、新北市及宜蘭縣共 5,936 人次參與，總計 44 隊參賽，球員涵蓋中、壯、青世代，跨代交流比賽，鼓勵全民運動，有助提升運動風氣。
創新偏鄉教育拓展孩子視野	2022 年起支持全臺第一個結合「搖滾」與「生命教育」的玫瑰墓樂團，前進偏鄉校園演出經費，讓孩子有機會接觸多元教育、建立正向、自信的價值觀；2023 年前進 9 所偏鄉學校演出，1,800 位學童參與。
力挺表演藝術扶植偏鄉幼苗	台灣人壽支持藝文表演、關懷偏鄉弱勢，贊助中國信託文教基金會舉辦「新舞臺藝術節」公益場一偶戲嘉年華，由「無獨有偶」劇團和宜蘭偏鄉學校共同演出偶戲，讓藝術資源跨越城鄉，孩子透過登台表演建立自信。近 1,800 人次欣賞。
公益捐血	2013 年起台灣人壽攜手臺灣血液基金會，每年舉辦公益捐血活動，鼓勵全民熱「血」助人，為全臺血庫挹注血源。2023 年持續號召民眾挽袖捐血，於臺北、桃園、新竹、苗栗、臺中、臺南、嘉義、高雄等地，共舉辦 17 場，募集 2,834 袋熱血。
公益禮盒	台灣人壽秉持企業社會責任，2016 年起選購社團團體禮盒做為客戶年禮，亦提供弱勢族群有自力更生的機會。2023 年購買公益禮盒總金額為新臺幣 71.2 萬。

附錄

數據及資訊表格

公協會及外部組織參與情況

	組織名稱	參與情況
同業公會	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	會員
協學會	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	會員
其他	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、金融資安聯防監控中心	會員

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

數據及資訊表格

GRI 準則對照表

SASB 保險業揭露對照表

IFRS 永續揭露準則 S1 及 S2 號對照表

2023 年 SDGs 活動場次統計

會計師獨立確信報告

員工福利投入總覽

單位：新台幣元

員工福利		2023 年投入金額
三節獎金、生日禮金	春節、端午、中秋、生日禮金	54,369,500
婚喪及生育補助	結婚補助、喪葬補助、婚喪佈置用品、生育補助	4,216,455
久任福利	資深員工獎章、鑽石旅遊、黃金假	4,131,768
退休人員關懷	退休紀念品、退休餐會	216,211
健康關懷	健康檢查	5,688,103
	眷屬住院醫療補助	5,275,551
	外部心理諮商合作項目 (EAP)	255,550
	防疫 / 確診補助	785,000
教育補助	子女教育獎助學金	1,909,000
生活娛樂服務	彈性福利	18,022,110
	員工旅遊補助	17,526,722

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	2023 年		2022 年		2021 年		2020 年	
	收入	佔比	收入	佔比	收入	佔比	收入	佔比
人壽保險	40,703,567	82.42%	46,130,227	80.25%	44,383,363	41.62%	49,455,586	55.21%
傷害保險	862,734	1.75%	667,452	1.16%	596,603	0.56%	540,508	0.60%
健康保險	2,801,347	5.67%	2,528,495	4.40%	2,709,798	2.54%	3,123,446	3.49%
年金保險	5,017,235	10.16%	8,158,587	14.19%	58,945,118	55.28%	36,453,874	40.70%
合計	49,384,882	100%	57,484,761	100%	106,634,882	100%	89,573,414	100%

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 2023 年底，台灣人壽已取得國內發明專利 8 件、新型專利 19 件與設計專利 2 件，共計 29 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。

投資人員之參與外部 ESG 教育訓練及研討會

活動舉辦時間	主辦單位	活動名稱	訓練時數	訓練型態	參加人數
2023.04.14	集保結算交易所	邀請機構投資人前幾名來討論未來議合及投票討論未來規劃	2	實體	2
2023.05.24	金控永續部	KPMG 顧問分析 DJSI 投資應配合事宜	2	實體	2
2023.05.25	金控永續部	金控 SBTi 啟動會議說明	1.5	線上	3
2023.05.30	金控永續部	金控 SBTi-SDA(融資) 達成策略說明	1.5	線上	1
2023.06.13	金控永續部	金控 SBTi-ITR 達成策略說明	1.5	線上	3
2023.06.27	金控永續部	金控 SBTi- 金融工具介紹	1.5	線上	3
2023.07.11	金控永續部	減碳目標分配建議	1.5	線上	3
2023.07.12	金控永續部	KPMG 討論永續金融聲明去碳策略	1.5	線上	8
2023.09.13	金控永續部	中信金 X 彭博氣候變遷論壇	3	實體	2
2023.09.19	金控永續部	KPMG 討論永續金融聲明去碳策略	1	線上	8
2023.09.19	金控永續部	金控 SBTi-Overview	1.5	線上	3
2023.11.15	企業永續發展協會	範疇三盤查訓練課程	8	實體	1
2023.10.31	經營策略部	生物多樣性 TNFD 方法學	0.5	實體	6
2023.10.27	金控永續部	金控 SBTi- 投融資 - 目前減碳趨勢及後續將進行之客戶碳排資料蒐集	1	線上	6
2023.11.23	壽險公會	PWC 範疇參實務手冊及溫室氣體排放	3	實體與線上	4
2023.12.01	投資管理部	於金融投資總處處會中分享範疇三介紹	0.75	實體	28
		合計	31.75		83

本公司 2023 年委請外部顧問團隊製作「永續保險大解析」教育訓練線上素材，並進行全員調訓，費用 12 萬。

GRI 準則對照表

揭露項目		章節	頁碼	備註
GRI 1：基礎 2021				
要求 7：發布 GRI 內容索引		附錄	105	
要求 8：提供使用說明		關於本報告書	1	
GRI 2：一般揭露 2021				
組織及報導實務	2-1	組織細節	關於本報告書 關於台灣人壽	1 7
		永續報告所包含的實體	關於本報告書	1
		報告週期、頻率與聯絡人	關於本報告書	1
		資訊重編		無資訊重編
		外部保證 / 確信	關於本報告書	1
活動與工作者		活動、價值鏈與其他商業關係	關於本報告書 關於台灣人壽 第 2 章 達成低碳轉型	1 7 32 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	3.3 開展人才賦能	86
	2-8	非雇用工作者	3.3 開展人才賦能	86
治理	2-9	治理結構與組成	第 1 章 永續治理 1.4 誠信經營與公司治理	9 16 董事及獨立董事之重要職位等其他資訊請詳見台灣人壽 2023 年年報
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.4 誠信經營與公司治理	16
	2-11	最高治理單位的主席	1.4 誠信經營與公司治理	16
	2-12	最高治理單位在監督風險管理的角色	第 1 章 永續治理 1.3 利害關係人與重大性	9 11
	2-13	衝擊管理責任的委任	1.1 永續藍圖 1.2 永續治理架構	9 10
	2-14	最高治理單位位於永續性報導的角色	1.1 永續藍圖 1.2 永續治理架構	9 10
	2-15	利益衝突	1.4 誠信經營與公司治理	16 組織利益衝突相關資訊請詳見台灣人壽 2023 年年報
	2-16	溝通重要關鍵議題	1.4 誠信經營與公司治理	16 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	1.4 誠信經營與公司治理	16
	2-18	最高治理單位的績效評估	1.4 誠信經營與公司治理	16
	2-19	薪酬政策	1.4 誠信經營與公司治理	16 薪酬政策相關資訊請詳見台灣人壽 2023 年年報
	2-20	薪酬決定的流程	1.4 誠信經營與公司治理	16 薪酬決定流程相關資訊請詳見台灣人壽 2023 年年報
2-21	年度總薪酬比率			考量薪資機敏性，故無揭露

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

數據及資訊表格

GRI 準則對照表

SASB 保險業揭露對照表

IFRS 永續揭露準則 S1
及 S2 號對照表

2023 年 SDGs 活動場次
統計

會計師獨立確信報告

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

數據及資訊表格

GRI 準則對照表

SASB 保險業揭露對照表

IFRS 永續揭露準則 S1
及 S2 號對照表

2023 年 SDGs 活動場次
統計

會計師獨立確信報告

揭露項目		章節	頁碼	備註	
策略	2-22	永續發展策略的陳述	董事長的話	3	
	2-23	政策承諾	1.4 誠信經營與公司治理 1.5 風險管理	16 23	
	2-24	嵌入政策承諾	永續治理 1.4 誠信經營與公司治理 1.5 風險管理	9 16 23	
	2-25	整治負面衝擊的流程	3.1 公平待客實踐	70	
	2-26	尋求建議與提升意識的機制	1.4 誠信經營與公司治理 3.4 全面員工照護	16 93	
	2-27	法律與規範的合規	1.7 法令遵循	31	本公司違反法規遭受裁罰事件，詳見台灣人壽 2023 年年報第 90-91 頁。
	2-28	公協會的會員資格	附錄	105	
利害關係人議合	2-29	利害關係人的溝通管道	1.3 利害關係人與重大性	11	
	2-30	團體協約	3.4.4 勞資會議	95	未受團體協約保障之員工，另以勞資會議討論方式進行
GRI 3：重大主題 2021					
重大主題揭露	3-1	重大主題的鑑別流程	1.3 利害關係人與重大性	11	
	3-2	重大主題的表列	1.3 利害關係人與重大性	11	
	3-3	重大主題管理	1.3 利害關係人與重大性	11	
重大主題：誠信經營與公司治理					
反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.4 誠信經營與公司治理	16	
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	1.4 誠信經營與公司治理	16	
重大主題：風險管理					
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	1.5 風險管理 2.4 責任投資成效	23 52	
重大主題	3-3	重大主題管理	1.5 風險管理	23	
重大主題：網路安全與資料保護					
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	1.6 資訊安全	28	
重大主題：創新與數位金融					
重大主題	3-3	重大主題管理	3.1.2 落實普惠金融	74	

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

數據及資訊表格

GRI 準則對照表

SASB 保險業揭露對照表

IFRS 永續揭露準則 S1
及 S2 號對照表

2023 年 SDGs 活動場次
統計

會計師獨立確信報告

揭露項目		章節	頁碼	備註	
重大主題：永續投資					
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	2.3 責任投資 2.5 議合與投票管理	49 56	2023 年國內股權議合企業家數比例為 7%；惟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	2.3.2 責任投資風險管理	51	
重大主題	3-3	重大主題管理	2.3 責任投資	49	
重大主題：客戶關係與服務品質					
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	3.1.3 客戶關係維護	80	
重大主題：公平待客實踐					
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	3.1.1 公平待客管理機制	70	
重大主題：永續商品及服務開發					
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	3.2 多元保障商品	82	
重大主題	3-3	重大主題管理			
重大主題：氣候變遷					
重大主題	3-3	重大主題管理	2.1 氣候變遷因應	32	

SASB 保險業揭露對照表

主題	指標代碼	衡量指標	章節	備註
提供客戶透明的資訊與公平的建議	FN-IN270a.1	因客戶之產品相關行銷和溝通，引起之法律訴訟賠償金額		無此情事
	FN-IN270a.2	抱怨與投訴成案比例	3.1.3 客戶關係維護	<ul style="list-style-type: none"> 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	客戶保留比例	附錄	台灣人壽 2023 年客戶保留比例為 97.2%。 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	描述如何將資訊揭露予客戶	3.1 公平待客實踐	台灣人壽官方網站
將 ESG 因子納入投資管理	FN-IN-410a.1	依產業及資產類別區分之投資金額	-	保險業公開資訊觀測站 https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info2-1.aspx?UID=03557017
	FN-IN-410a.2	將環境、社會及治理因素納入投資管理流程及策略之作法之描述	2.3 責任投資	-
設計用以激勵負責任行為之保單	FN-IN-410b.1	與能源效率及低碳技術有關所簽發之保費	2.1.2 子公司氣候變遷風險	-
	FN-IN-410b.2	對激勵健康、安全或環境上負責任行動或行為之商品或商品特性之討論	2.1.2 子公司氣候變遷風險 3.2.1 包容性商品	-

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

數據及資訊表格

GRI 準則對照表

SASB 保險業揭露對照表

IFRS 永續揭露準則 S1 及 S2 號對照表

2023 年 SDGs 活動場次統計

會計師獨立確信報告

主題	指標代碼	衡量指標	章節	備註																				
財務碳排放	FN-IN-410c.1	絕對毛財務碳排放量，區分 (1) 範疇一、(2) 範疇二和 (3) 範疇三	2.1 氣候變遷因應	考量被投資標的碳排揭露情形，現行盤查結果僅包含投融資部位範疇一及範疇二合計碳排放量。																				
	FN-IN-410c.2	資產類別中各產業暴險	2.1 氣候變遷因應	-																				
	FN-IN-410c.3	納入財務碳排放計算之暴險比率	2.1 氣候變遷因應	-																				
	FN-IN-410c.4	說明財務碳排放計算之方法	2.1 氣候變遷因應	-																				
實體風險之暴險	FN-IN-450a.1	來自天氣相關天然災害之保險商品之可能最大損失 (PML)	附錄	<table border="1"> <thead> <tr> <th>氣候相關自然災害</th> <th>項目</th> <th>單位</th> <th>回歸期 20 年 (5%)</th> <th>回歸期 50 年 (2%)</th> <th>回歸期 100 年 (1%)</th> <th>回歸期 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>185.93</td> <td>495.32</td> <td>847.58</td> <td>931.93</td> </tr> <tr> <td>淨自留損失金額</td> <td></td> <td>50.79</td> <td>51.45</td> <td>52.13</td> <td>52.21</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 and 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	回歸期 20 年 (5%)	回歸期 50 年 (2%)	回歸期 100 年 (1%)	回歸期 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	185.93	495.32	847.58	931.93	淨自留損失金額		50.79	51.45	52.13	52.21
	氣候相關自然災害	項目	單位	回歸期 20 年 (5%)	回歸期 50 年 (2%)	回歸期 100 年 (1%)	回歸期 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	185.93	495.32	847.58	931.93																	
淨自留損失金額			50.79	51.45	52.13	52.21																		
FN-IN-450a.2	分別歸因於 (1) 已建構模型之天然災害 (2) 未建構模型之天然災害之保險給付之貨幣損失總額 (再保險之淨額及總額)，按事件之類型及地區別	2.1.2 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 rowspan="2">新台幣百萬元</td> <td>113.22</td> <td>48.01</td> </tr> <tr> <td>地震</td> <td>75.17</td> <td>28.73</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 and 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	113.22	48.01	地震	75.17	28.73										
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	113.22	48.01																					
地震		75.17	28.73																					
FN-IN-450a.3	將環境風險納入 (1) 個別合約核保過程及 (2) 個體層級風險及資本適足之管理之作法之描述	1.5 風險管理																						
系統性風險管理	FN-IN-550a.1	對下列衍生性金融工具之相關金額 (1) 非中央結算場外衍生工具曝險金額 (2) 中央結算機構公布之可接受抵押品總公允價值 (3) 中央結算之衍生商品曝險金額	詳見 2023 年台灣人壽財務報告【六、重要會計項目之說明】，本公司目前無期貨選擇權部位。																					
	FN-IN-550a.2	總證券抵押品公允價值	附錄	總證券抵押品公允價值為新台幣 11,030.47 百萬元。																				
	FN-IN-550a.3	描述如何管理非保險行為之資本與流動性相關風險	1.5 風險管理	詳見 2023 年台灣人壽財務報告，【三、流動性風險管理制度】章節。																				
活動指標	FN-IN-000.A	有效保單數量： (1) 財產與災害險 (2) 壽險 (3) 再保險分入業務	附錄	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年台灣人壽人身保險有效保單為 2,720,277 件。 2023 年中信產險有效保單為 793,506 件。 台灣人壽及中信產險無再保險相關業務。 																				

IFRS 永續揭露準則第 S1 及 S2 號對照表

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

數據及資訊表格

GRI 準則對照表

SASB 保險業揭露對照表

IFRS 永續揭露準則 S1
及 S2 號對照表

2023 年 SDGs 活動場次
統計

會計師獨立確信報告

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	1.2 永續治理架構	10
		1.4 誠信經營與公司治理	16
策略	永續相關風險與機會	各章節重大主題管理方針	23,28,31,32
		1.2 永續治理架構	44,46,70,76,
		1.3 利害關係人與重大性	80,82,10,11
	策略及決策	1.3 利害關係人與重大性	11
	商業模式與價值鏈	1.4 誠信經營與公司治理	16
	財務狀況、財務績效及現金流量	關於台灣人壽	7
風險管理	風險管理	1.3 利害關係人與重大性	11
		1.5 風險管理	
指標與目標	指標和目標	1.1 永續藍圖	9

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	2.1 氣候變遷因應	32
策略	氣候相關的風險和機會	2.1 氣候變遷因應	32
	商業模式與價值鏈	2.1 氣候變遷因應	32
	策略和決策	2.1 氣候變遷因應	32
	財務狀況、財務績效及現金流量	關於台灣人壽	7
	氣候韌性	2.1 氣候變遷因應	32
風險管理	風險管理	2.1 氣候變遷因應	32
指標與目標	氣候相關指標	2.1 氣候變遷因應	32
	氣候相關目標	2.1 氣候變遷因應	32

IFRS 永續揭露準則第 S2 號「氣候相關揭露」

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	2.3 責任投資	49
設計用以激勵負責任行為之政策	FN-IN-410b.1	與能源效率及低碳技術相關之淨保費收入	量化	2.1.2 子公司氣候變遷	44
	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	3.2.1 包容性商品	83
實體風險暴險	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	附錄一 SASB 保險業揭露對照表	108
	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	附錄一 SASB 保險業揭露對照表	108
	FN-IN-450a.3	對將環境風險納入 (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	附錄一 SASB 保險業揭露對照表	108

2023 年 SDGs 活動場次統計

對應 SDGs	活動名稱	場次	人數 / 人次	參與利害關係人	活動形式	說明	
關於本報告書 關於台灣人壽 ch1 永續治理 ch2 達成低碳轉型 ch3 發展社會影響力	公平待客暨身心障礙者金融友善服務教育訓練	1	1,991	員工	線上	內部定期教育訓練。	
	舊美義賣市集 (所得捐給公益團體)	1	500	一般民眾	實體	高屏區域中心業務單位每年定期舉辦之公益活動。	
	志工活動	7	134	員工	實體	高雄不老棒球社區棒球教育、屏東光春日照一日輕旅行、祖孫三代與獸同行志工活動、不老棒球跨代交流賽、台中 1919 食物銀行、屏東永大多元照顧中心、捐血活動，詳見 3.5 創造共融社會。	
	SDG 1 強化弱勢群體社會經濟安全照顧服務	外勤同仁線上影音平台 TOP Channel 影音課程	8	3,928	員工	線上	2023-04-28 公平待客暖心故事 用同理心讓服務零距離 2023-05-12 公平待客暖心故事 耐心讓你更順心 2023-06-30 公平待客暖心故事 身障客戶服務達人 黃淑慧 2023-07-28 公平待客暖心故事 身障服務達人 張心武 2023-08-11 公平待客暖心故事 身障客戶服務達人 林依潔 2023-09-22 公平待客暖心故事 無懼詐騙暖心守護客戶 2023-10-27 公平待客暖心故事 身障客戶服務達人 陳雅娟 2023-12-29 公平待客暖心故事 身障客戶服務達人 林麗娟 統計人次為線上影音之點擊次數
	無喉者復聲協會微型保險說明會	1	60	一般民眾	實體	本公司至「無喉者復聲協會」舉辦微型保險說明宣導會，向弱勢族群說明何謂保險，以及如何運用微型保險為自己及家庭取得基本的保障。	
SDG 2 確保糧食安全，消除飢餓，促進永續農業。	協助「1919 食物銀行」發放物資包	1	906	一般民眾	實體	協助「1919 食物銀行」發放物資包，扶助 906 戶中部弱勢家庭度過困境。	
IFRS 永續揭露準則 S1 及 S2 號對照表 2023 年 SDGs 活動場次統計 會計師獨立確信報告	SDG 3 確保及促進各年齡層健康生活與福祉。	祖孫三代健走	1	25,361	一般民眾	實體	連續舉辦 12 年，2023 年首度攜手國際媒體《動物星球頻道》於臺北市動物園舉辦「祖孫三代 與獸同行」健走，詳見 3.5 創造共融社會。
		高齡相關調查及論壇	3	820	一般民眾	實體	「銀髮金融論壇」、「高齡友善調查暨論壇」、「永續影響力」，詳見 3.5 創造共融社會。
		推動不老棒球	6	463	一般民眾	實體	1 場老中青跨代棒球交流賽以及 5 場地方社區高齡棒球賽。
		醫師臨場健康服務	32	337	員工	實體	內部健康促進活動，詳見 3.4.5 創造身心健康的職場環境。
		職場健康講座	108	4,263	員工	實體	
		健康促進活動	229	7,870	員工	實體 + 線上	
		TeamWalk 團險客戶活動競賽	9	5,586	客戶	線上	
		TeamWalk 內部健走活動競賽	7	3,195	員工	線上	TeamWalk 健康促進 APP，2023 年舉辦線上健走比賽，包含企業客戶及內部員工。
SDG 4 確保全面、公平及高品質教育，提倡終身學習。	產學合作計畫	18	373	一般民眾	實體	與中信金融管理學院合作，新增金融保險規劃實務學程，並與逢甲大學風險管理與保險學系學術交流，有助學生族群理解保險與金融。	
	親子理財講座 - 【打擊風險！我要成為航海大富翁】	1	60	一般民眾	實體	舉辦親子理財講座【打擊風險！我要成為航海大富翁】，講述「保險互助」小知識，輔以台壽自創「航海大富翁」桌遊，以趣味傳遞金融知識。	
SDG 5 實現性別平等及所有女性之賦權。	職場平等暨性騷擾教育訓練	1	1,996	員工	線上	內部定期教育訓練。	
SDG 8 促進包容且永續的經濟成長，提升勞動生產力，確保全民享有優質就業機會。	安全衛生教育訓練 (一般 + 新進人員)	7	10,499	員工	實體 + 線上	內部定期教育訓練。	
SDG 13 完備減緩調適行動以因應氣候變遷及其影響。	高碳排企業議合行動	4	4	被投資者	線上	針對高碳排企業設計客製化問卷進行議合。	
SDG 14 保育及永續利用海洋生態系，以確保生物多樣性，並防止海洋環境劣化。	淨灘活動	2	163	員工	實體	日月潭淨灘活動、黃金海岸淨灘活動。	
SDG 16 促進和平多元的社會，確保司法平等，建立具公信力且廣納民意的體系。	反貪腐及吹哨者保護制度教育訓練	1	11,580	員工	線上	內部定期教育訓練課程。	
	金融犯罪防制課程 (含打詐)	1	56	員工	實體	特殊專題課程，內容包含打擊詐騙議題。	
	詐欺與虛擬貨幣	1	12	員工	實體	2023.8 邀請台灣台北地檢署之檢察官陳玫瑰，分享數位詐欺相關案例。	
	金融業常見缺失與裁罰案例解析	1	31	員工	實體	2023.8 邀請臺灣新北地方檢察署檢察官兼金管會駐會檢察官李秉錡分享金融業裁罰及現金防詐態樣。	
SDG 17 建立多元夥伴關係，協力促進永續願景。	供應商大會	1	168	供應商	實體	金控暨子公司 (含台壽共有) 168 家供應商出席支持，詳見 新聞稿 。	
所有 SDGs	Goog Life Goals (下) 內部教育訓練	1	1,972	員工	線上	內部定期教育訓練。	
	永續保險大解析	1	1,905	員工	線上	內部定期教育訓練。	
	總計	454	84,233				

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

數據及資訊表格

GRI 準則對照表

SASB 保險業揭露對照表

IFRS 永續揭露準則 S1
及 S2 號對照表

2023 年 SDGs 活動場次
統計

會計師獨立確信報告

會計師確信報告



安侯建業聯合會計師事務所
KPMG

台北市110615信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)

電話 Tel +886 2 8101 6666
傳真 Fax +886 2 8101 6667
網址 Web kpmg.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：

本會計師接受台灣人壽保險股份有限公司（以下簡稱「台灣人壽」）之委託，對台灣人壽民國一一二年度（2023年度）永續報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與適用基準

台灣人壽依據全球永續性標準理事會（Global Sustainability Standards Board, 「GSSB」）發布之全球永續性報告協會準則（Global Reporting Initiative Standards, 「GRI Standards」）及永續會計準則理事會（Sustainability Accounting Standards Board, 「SASB」）發布之保險永續會計準則所揭露之確信標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

台灣人壽應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述適用基準編製及允當表達民國一一二年度（2023年度）報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制，以確保報告書所報導之確信標的資訊未有因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依據財團法人會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信攸關之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對台灣人壽民國一一二年度（2023年度）永續報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

獨立性及品質管理規範

本會計師及所隸屬會計師事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循品質管理準則，維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

~ 1 ~



所執行程序之彙總說明

本會計師係針對第二段所述之確信標的資訊執行有限確信工作，主要執行之確信程序包括：

- 取得台灣人壽民國一一二年度（2023年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談台灣人壽管理階層及攸關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之確信標的資訊執行分析性程序，或於必要時檢視核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識確信標的資訊可能存有重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者，所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小，因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

先天限制

台灣人壽民國一一二年度（2023年度）報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及台灣人壽管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現第二段所述確信標的資訊有未依適用之適用基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，台灣人壽對任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負責該等資訊重新執行確信工作之責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：黃郁婷



事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓
民國一一三年六月十四日

~ 1 - ~



附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準
1	2.1.1 氣候變遷風險相關揭露	<p>■ 氣候風險辨識 氣候相關風險因子類別可分為：(1)為達成低碳經濟目標之轉型風險；及(2)因氣候變遷或極端氣候造成衝擊之實體風險。 本公司已辨識氣候風險因子，並評估各項氣候風險因子對公司業務之影響，以下將評估結果分為自身營運、保險業務及投融资：</p> <p>1. 自身營運：自有營運據點因為實體風險而產生的資產修復、設備汰換等，造成財務損失</p> <p>2. 保險業務：極端氣候情境可能引起死亡率上升或疾病發生(如中暑)的機率增加，造成住院病房費用給付增加之可能損失。</p> <p>3. 投融资：</p> <ul style="list-style-type: none"> 受轉型政策影響，造成債券及股權標的之發行企業之風險或成本增加，進而提高投資標的評價之波動度。 如淹水或乾旱等實體風險可能造成不動產投資標的或擔保品之價值減損。 <p>■ 轉型風險</p> <p>➢ 政策法律</p> <ul style="list-style-type: none"> 碳排放成本增加：碳稅或碳費的課徵，使得投融资標的公司營運成本增加，尤其是高碳產業 永續相關規範增加：利害關係人如監管機關、投資人、供應鏈等，對於企業永續相關的要求增加，加重投融资標的公司經營合規面及管理面要求；在監管機關及投資人等外部利害關係人的期待下，為達淨零轉型，須提高購買綠電比重或架設再生能源發電設備，經營成本可能增加 <p>➢ 技術轉型</p> <ul style="list-style-type: none"> 轉型成本支出增加：投融资標的公司進行低碳轉型如再生能源、電動車、智慧電網等技術發展等，惟可能面臨技術不成熟或成本控制不當的風險 <p>➢ 市場偏好</p> <ul style="list-style-type: none"> 高碳產品需求下降：消費者對於積極轉型或氣候調適較佳之企業或產品，具有較佳偏好，使得傳統高碳產品需求流失 <p>➢ 聲譽</p> <ul style="list-style-type: none"> 利害關係人負面回饋增加：公司外部關係人對於企業未積極轉型，給予負面評價，不利於公司形象與市場地位 氣候相關訴訟：公民團體或環保組織對本公司提起氣候訴訟，要求對氣候承諾及氣候變遷相關的環境成本負責 <p>■ 實體風險</p> <p>➢ 立即性極端天氣</p> <ul style="list-style-type: none"> 暴雨淹水事件增加：氣候變遷導致淹水事件頻率及嚴重性加劇，可能造成投融资標的公司營運中斷或其不動產擔保品價值貶值；淹水事件頻率及嚴重性加劇可能造成自身營運中斷、資產設備毀損；氣候變遷導致淹水事件頻率及嚴重性加劇，使得颱風洪水險理賠金額增加 乾旱事件增加：氣候變遷導致乾旱事件頻率加劇，可能造成投融资標的公司營運中斷或用水(買水)、用電成本增加 <p>➢ 長期性氣候變遷模式</p> <ul style="list-style-type: none"> 平均溫度上升：平均溫度上升導致空調用電增加或生產力下降，使得投融资標的公司電費等營運成本增加或營收減少；平均溫度上升導致空調用電增加或生產力下降，使得自身營運電費成本增加或營收減少 	GRI Standards 201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會



編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準
		<p>■ 氣候風險因子重大性排序 將位於氣候風險矩陣中“發生可能性>2 且影響程度>2 之氣候風險項目進行重大性排序(影響程度越高且發生可能性越高者則越重大)。本公司依據重大性排序結果，訂定相對應之風險管理制度，同時也努力開發綠色金融商品，並致力於綠色營運，積極將風險轉化為機會。</p> <p>➢ 註：氣候風險矩陣為 5*5 之矩陣，橫軸及縱軸分別為發生可能性(1-5)及影響程度(1-5)</p> <p>➢ 排序 ①：轉型風險-政策法律-永續相關規範增加</p> <ul style="list-style-type: none"> 主要影響業務別：自身營運 潛在財務/業務影響：在監管機關及投資人等外部利害關係人的期待下，為達淨零轉型，須提高購買綠電比重或架設再生能源發電設備，經營成本可能增加 影響時間段：短中長 <p>➢ 排序 ②：轉型風險-技術轉型-轉型成本支出增加</p> <ul style="list-style-type: none"> 主要影響業務別：投融资 潛在財務/業務影響：投融资標的公司進行低碳轉型如再生能源、電動車、智慧電網等技術發展等，惟可能面臨技術不成熟或成本控制不當的風險。 影響時間段：短中長 <p>➢ 排序 ③：轉型風險-政策法律-永續相關規範增加</p> <ul style="list-style-type: none"> 主要影響業務別：投融资 潛在財務/業務影響：利害關係人如監管機關、投資人、供應鏈等，對於企業永續相關的要求增加，加重投融资標的公司經營合規面及管理面要求 影響時間段：中長 <p>➢ 排序 ④：實體風險-長期性氣候變遷模式-平均溫度上升</p> <ul style="list-style-type: none"> 主要影響業務別：自身營運 潛在財務/業務影響：平均溫度上升導致空調用電增加或生產力下降，使得投融资標的公司電費等營運成本增加或營收減少；平均溫度上升導致空調用電增加或生產力下降，使得自身營運電費成本增加或營收減少 影響時間段：短中長 <p>➢ 排序 ⑤：轉型風險-政策法律-碳排放成本增加</p> <ul style="list-style-type: none"> 主要影響業務別：投融资 潛在財務/業務影響：碳稅或碳費的課徵，使得投融资標的公司營運成本增加，尤其是高碳產業 影響時間段：長 <p>➢ 排序 ⑥：實體風險-立即性極端天氣-暴雨淹水事件增加</p> <ul style="list-style-type: none"> 主要影響業務別：自身營運 潛在財務/業務影響：淹水事件頻率及嚴重性加劇可能造成自身營運中斷、資產設備毀損 影響時間段：長 <p>➢ 排序 ⑦：實體風險-立即性極端天氣-暴雨淹水事件增加</p> <ul style="list-style-type: none"> 主要影響業務別：投融资 潛在財務/業務影響：氣候變遷導致淹水事件頻率及嚴重性加劇，可能造成投融资標的公司營運中斷或其不動產擔保品價值貶落 影響時間段：長 <p>■ 風險監控及因應策略</p> <p>➢ 業務類型：投資</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理業務別：非交易目的債券與股權投資(全產業) 	



編號	報告書對應 章節	確信標的資訊	適用基準
		<ul style="list-style-type: none"> - 可能影響之氣候風險因子：轉型風險因子_政策與法規-碳成本、轉型技術、市場偏好 - 風險因應對策：透過永續投資政策及辦法之規範，明定負面表列禁止承作標的，以及應嚴格評估之高敏或性產業範圍。於投資資產配置時，須同時考量 ESG 風險，以減少整體投資組合收益之波動，從而降低投資風險 • 收益型不動產投資 - 可能影響之氣候風險因子：實體風險因子_暴雨淹水天災 - 風險因應對策：訂有不動產投資相關管理辦法，於不動產取得購買時，應完整評估各項可能影響交易價格之風險因子，且對於不動產新建投資案，亦依據 ESG 檢核表之四大面向(能源、水、廢棄物及利害關係人參與)，評估投資案件對當地社區及環境的正、負面影響，以達到與當地社區及環境共存之永續目標 ➢ 業務類型：融資 <ul style="list-style-type: none"> • 管理業務別：個人房貸、法人不動產擔保放款 - 可能影響之氣候風險因子：實體風險因子_暴雨淹水天災 - 風險因應對策：訂有完善之擔保品審核、估價/繼續管理等授信相關辦法，規範於徵審評估流程中，應考量不動產擔保品座落區域是否為經常嚴重淹水區域，並斟酌納入貸款放款或放款成數之參考因素 ➢ 業務類型：自身營運 <ul style="list-style-type: none"> • 管理業務別：營運據點 - 可能影響之氣候風險因子：實體風險因子_暴雨淹水天災、乾旱 - 風險因應對策：訂有營運持續計畫，並定期舉辦防災及異地備援演練，以因應突發性自然災害事件；相關單位參考主管機關訂定之「金融事業機構災害緊急應變對策手冊範本」與相關實際作業情境，訂定「緊急應變計畫」，透過事前的規劃與演練，因應與降低氣候變遷可能產生之自然災害(如水災及風災)等對公司營運之影響 <p>■ 機會</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 氣候相關機會趨勢：全球淨零排放帶動企業供應鏈減碳熱潮 <ul style="list-style-type: none"> • 對應風險因子：政策及法律(碳價) • 發展面向：強化利害關係人議合 • 公司作為：研議中 ➢ 氣候相關機會趨勢：2020 年至 2030 年，亞洲國家的再生能源將蓬勃發展並貢獻全球三分之二的再生能源產能 <ul style="list-style-type: none"> • 對應風險因子：技術轉型(綠色能源) • 發展面向：聚焦綠色能源 • 公司作為：永續相關投資成果請參考 2.4 責任投資成效 ➢ 氣候相關機會趨勢：2021 年 MSCI「全球機構投資人調查報告」顯示，77% 的投資人「大幅」或「適度」地增加了 ESG 投資 <ul style="list-style-type: none"> • 對應風險因子：市場偏好(投資者偏好改變) • 發展面向：聚焦綠色能源 • 公司作為：投資型保單連結標的中包含永續/綠能基金共 30 檔 ➢ 氣候相關機會趨勢：預估 2020 年到 2025 年，全球無現金交易量將成長 80% 以上，從大約 1 兆筆增加到將近 1.9 兆筆交易 <ul style="list-style-type: none"> • 對應風險因子：市場偏好(個人消費偏好改變) • 發展面向：擴大數位化服務 • 公司作為：2023 年，遠距投保 2.0 件數為 3,566 件；2023 年，行動保全使用率達 85% 	



編號	報告書對應 章節	確信標的資訊	適用基準
	2.1.2 子公司氣候 變遷	<p>■ 實體風險</p> <p>由於極端氣候或異常天氣事件引起之立即可或長期性風險，例如熱浪、乾旱、強降雨、洪災、異常高溫或低溫等極端氣候事件，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，導致產物保險面臨鉅額之理賠。為減緩並因應氣候事件之衝擊，中信產險定期對實體進行評估。</p> <p>➢ 氣候變遷暴雨淹水影響評估</p> <ul style="list-style-type: none"> • 步驟一：分析目的及評估方法 <ul style="list-style-type: none"> - 由於氣候變遷使實體風險之暴雨導致淹水之頻率增加，可能造成中信產險相關業務的理賠件數及損失程度增加，中信產險應用內部資料庫，梳理相關的數種險種，完整考量其歷史理賠資訊，再保險分出比例後，評估計算潛在的風險與損失。 • 步驟二：分析範圍 <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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 6,175 千元。 • 步驟四：風險因應對策 <ul style="list-style-type: none"> - 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轉移風險至可容忍範圍，並持續依公司承保颱風洪水之業務狀況，加強審核核保作業，妥適安排再保，以控制公司理賠損失於風險預算可容忍範圍內，並有效轉移氣候變遷風險。 <p>➢ 氣候策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 中信產險之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，並取得 ISO14064-1 合理保證，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。 • 每年依據再保經紀人所提供之巨災模型檢視巨災(地震與颶風)再保合約是否可有效轉移風險至可容忍範圍，並持續依公司承保颱風洪水之業務狀況，加強審核核保作業，妥適安排再保，以控制公司理賠損失於可容忍範圍內，並有效轉移氣候變遷可能產生之巨災風險。 • 中信產險持續開發與 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。 <p>➢ 氣候機會</p> <ul style="list-style-type: none"> • 綠色保險商品：經辨識政策及法令之轉型風險，將促使台灣再生能源迅速發展，中信產險在因應風險的同時，亦掌握氣候變遷之商業機會，鼓勵開發並承保對環境具正面影響之商品保單，亦持續積極提供綠色能源產業相關風險保障。 	
2	2.3 責任投資	<p>■ 永續投資</p> <p>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」以規範日常實務並於 2021 年增設永續投資融資專責團隊，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資的情形。除此之外，我們更於 2024 年</p>	SASB FN-IN-410a.2 將環境、社會及治理因素納入投資

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

數據及資訊表格

GRI 準則對照表

SASB 保險業揭露對照表

IFRS 永續揭露準則 S1
及 S2 號對照表

2023 年 SDGs 活動場次
統計

會計師獨立確信報告



編號	報告書對應 章節	確信標的資訊	適用基準
		<p>將「永續經濟活動認定參考指引」之調查加入議同卷當中，以鼓勵投融資企業戶符合「永續經濟活動認定參考指引」，善盡機構投資人盡職治理職責。</p> <p>■ 永續投資及盡職治理投入情形</p> <p>➢ 項目：人力_投資經理人</p> <p>➢ 投入情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 2. 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 3. 參與永續投資相關內外部會議 4. 出席股東會投票及法說會 <p>➢ 項目：人力_投資規劃與管理單位</p> <p>➢ 投入情形：</p> <p>定期參與會議追蹤永續投/融資及 ESG 目標達成情形</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 投資處月會 2. 集團 ESG 雙月會 3. 集團 ESG 季報告會 4. 其他永續投資相關內外部會議 	管理流程及策略 之作法之描述
	2.3.1 責任投資流 程	<p>■ 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，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。2023 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 214 件。</p> <p>■ 投資前流程：選定投資標的->投資庫存檢視->負面表列篩選->高敏感產業評估->ESG 評估機制->ESG 議合與溝通->SDGs 評估機制->權責單位進行審核->投資決議</p> <p>■ 投資後流程：投資庫存檢視->檢視 ESG 分數->ESG 重大議題檢核->投後管理評估</p> <p>➢ 國內外上市股票及債券</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 考量負面表列清單、高敏感產業評估、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。 <p>➢ 國內外非上市股票及基金</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 考量負面表列清單、高敏感產業評估、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。 <p>➢ 不動產</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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。 <p>➢ 交易對手和投資服務經紀商</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 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。 3. 若未能滿足評估標準，則須進行議合。 	



編號	報告書對應 章節	確信標的資訊	適用基準
		<p>4. 根據 ESG 議合結果，權責單位進行風險評估及決策。</p> <p>5. 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。</p> <p>■ 投資後管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年定期針對查核基準日檢視帳上投資庫存，進行投資後管理。 2. 考量外部 ESG 評分系統、ESG 重大議題涉入程度檢視是否符合標準。 3. 投資後管理評估，評估文件須經權責主管簽核。 	
	2.3.2 責任投資風 險管理	<p>■ 本公司深刻了解氣候變遷及天然災害事件，對於全球經濟、產業鏈及投資企業已構成風險，我們參採國際永續評比發展趨勢，自 2023 年 8 月起針對煤炭開採之企業採取積極管控措施，並依據母公司中信金控永續金融聲明管理投資標的之 ESG 風險。在穩定收益的考量下，同時也善盡投資人盡職治理的職責，提醒被投資企業低敏感轉型的重要性，以降氣候變遷可能帶來的衝擊。我們亦嚴格管控環境高敏感產業之企業暴險部位，額外進行每月定期盤點部位並追蹤變化。</p> <p>■ 投資管理措施</p> <p>➢ 負面表列(禁止接觸)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 軍火產業 <ul style="list-style-type: none"> - 不予投資；若為專門服務國防軍事及政府市場之相關公司，不在此限。 • 色情產業 <ul style="list-style-type: none"> - 不予投資。 • 煤炭開採產業 <ul style="list-style-type: none"> - 營收超過 25% 來自於煤炭開採者，不予投資。 <p>➢ 高敏感產業(嚴格評估)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 菸草產業 <ul style="list-style-type: none"> - 定義：營收大於 10% 來自於菸草相關產品的生產和供應。 • 油砂產業 <ul style="list-style-type: none"> - 定義：營收大於 10% 來自於油砂銷售或開採。 • 燃煤火力發電產業 <ul style="list-style-type: none"> - 定義：電力產能大於 25% 來自於燃煤發電。 - 2035 年前全面撤出燃煤火力發電之融資^註 • 非常規油氣開採業註 <ul style="list-style-type: none"> - 定義：營收來自非常規油氣開採之比重超過 10% 之企業，非常規油氣包含油砂、頁岩油氣、極地油氣、深水鑽探油氣。 - 目前融資未承作此類客戶，未來也不會新增。 <p>➢ 註：配合集團 2023 年 6 月 30 日發布之中信金控永續金融聲明辦理。</p> <p>■ 不動產投資營運之風險管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 檢計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。 	
	2.3.3 責任融資管 理	<p>■ 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。</p> <p>由於法人融資業務多為國內中小企業，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「履審管理準則」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履審。辦理期中履審作業時，一律重新辦理營運</p>	

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

數據及資訊表格

GRI 準則對照表

SASB 保險業揭露對照表

IFRS 永續揭露準則 S1 及 S2 號對照表

2023 年 SDGs 活動場次統計

會計師獨立確信報告



編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準
		能力變化、債信與票信紀錄變化、洗錢防制及 ESG 等相關訊息之徵信與評估作業。 ■ 責任融資流程 放款企業洽談->ESG 檢核表->進行 ESG 評估相關流程->業務單位徵信評估->審查單位授信徵審->權責主管授信核貸->放款予客戶->每半年期中覆核	
3	2.4.1 綠色金融	■ 截至 2023 年底，已於六大核心戰略產業之綠電及再生能源產業投入累計新台幣 158.47 億元。	自選主題 永續投資金額
4	2.4.1 綠色金融	■ 海能風電融資案 > 2023 年累計實際融資金額：新台幣 55.3 億元 > 2023 年累計核准金額：新台幣 60.0 億元 > 效益評估 1. 預估年減少碳排放量 69.6 萬公噸 2. 預估每年可為約 34.7 萬家戶提供乾淨能源用電 ■ 彭芳/西島風電融資案 > 2023 年累計實際融資金額：新台幣 62.6 億元 > 2023 年累計核准金額：新台幣 69.6 億元 > 效益評估 1. 預估年減少碳排放量 109.3 萬公噸 2. 預估每年可為約 54.4 萬家戶提供乾淨能源用電 ■ 臺灣辰星控股風電融資案 > 2023 年累計實際融資金額：新台幣 33.5 億元 > 2023 年累計核准金額：新台幣 35 億元 > 效益評估 1. 預估年減少碳排放量 111.2 萬公噸 2. 預估每年可為約 55.3 萬家戶提供乾淨能源用電 ■ 海龍 2 號 3 號風電股份有限公司 > 2023 年累計實際融資金額：尚未動撥 > 2023 年累計核准金額：新台幣 90.0 億元 > 效益評估 1. 預估年減少碳排放量 189.3 萬公噸 2. 預估每年可為約 94.2 萬家戶提供乾淨能源用電 ■ 總計 > 2023 年累計實際融資金額：151.4 > 2023 年累計核准金額：新台幣 254.6 億元 > 效益評估 1. 預估年減少碳排放量 479.4 萬公噸 2. 預估每年可為約 238.6 萬家戶提供乾淨能源用電 ■ 註 1：年發電量係依據 2023 年風力發電電能壟斷費率「年售電量」計算使用參數，離岸風力發電量為 3,750 度/千瓦。 ■ 註 2：年減少碳排放量係依據能源局公布之「2023 年台灣電力排碳係數」為 0.494 公斤 CO ₂ e/度乘上預計發電度數。 ■ 註 3：可供用電之客戶數數量係以年發電量除以 2022 年我國每戶家庭平均之每月用電量 339 度計算。	自選主題 綠色融資專案之 累計實際融資金額 及效益評估結果
5	3.1.1 公平待客管理機制	■ 公平待客原則/政策：友善服務原則 > 管理機制：落實詐騙防制之管理機制 > 機制說明：透過防詐相關議題及案例分享，掌握最新資訊保持警覺、提升防詐意識，台灣人壽建構防詐三道防線機制：	自選主題 業務員防詐風險 預警機制及防詐 成果



編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準
		<ul style="list-style-type: none"> 第一道防線-識別阻止：業務員及櫃檯服務人員一旦發現客戶急欲解約或借款，甚至提出「投資」、「line 群組」、「相信「聽賺不賠」等關鍵字，會主動提高警覺，透過軟性聊天等方式關心保戶欲解約或借款的資金需求為何，若識別出有詐騙可能，將勸導客戶、必要時也會通知警局一同勸說保戶。 第二道防線-註記防堵：櫃台服務人員除了進行勸導外也會依反詐騙 SOP 於系統註記橫向串聯，防止客戶透過其他管道辦理，多重防護以杜絕詐騙。 保單解約或保單借款之電訪確認，除確認客戶對於本次申請項目是否瞭解外，主動關心提醒客戶如有遇到可疑訊息或電話時，要保持冷靜並小心查證，避免被詐騙。 第三道防線-事後關懷：高齡客戶專屬防詐保護關懷措施，一旦高齡保戶辦理保單借款及保單解約，於給付款項後會由專人電話聯繫關懷，再次提醒高齡保戶防詐相關資訊，時時守護客戶的權益。 防詐重點專案-業務員防詐風險預警機制 防止業務員涉入金融詐騙，持續增加風險預警參數全面防堵 依「業務員異常行為預警通報及作業要點」規範第一線業務主管如發現有疑似異常情事，例：財務狀況異常，由通訊處主管或區域中心填寫業務員異常行為預警通報單，如有需要則進行保單清查。 為補強第一線業務主管可能未察覺異常的狀況，本公司結合大數據資料庫，加入風險參數因子，以保單資料每月產出風險預警報表，業務單位可透過疑似異常指標，觀察或訪談業務員，提前防堵詐騙或押保的情形。 2023 年成功防詐案例 共有 2 起擱阻詐騙成功案例 第一則為銀行通知公司，與銀行聯手防阻。 第二則保戶先請業務協助辦理解約，業務詢問原因後判定為詐騙，故婉拒保戶，保戶即至台北分公司臨櫃辦理，因需進行保全作業故放電業務，業務於電話中表示保戶被詐騙，經辦知悉後勸退保戶並報警處理，保戶不情願的作罷離開，台北分公司人員見狀，即在核心系統註記此保戶被詐騙，故若辦理解約需特別留意，翌日保戶再度到總公司櫃檯辦理解約，櫃檯人員看到註記立刻先通報主管，經主管判斷後決議報警處理，後續保戶終於相信自己被詐騙故成功防阻。針對特殊案件特殊保戶實施教育訓練時均會宣導需致系統註記，每一件案件作業前需至系統查看註記狀態。 > 規章辦法：「業務員異常行為預警通報及作業要點」 	
6	3.1.2 落實普惠金融	■ 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域總服務，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。除上述功能說明外，台灣人壽亦有跨單位協作，推出電子保單通路獎勵活動，透過業務員向客戶推廣電子保單的優點並鼓勵客戶設定電子保單，藉此推升電子保單之使用率。2023 年成功推動並發出 42,747 份電子保單，可減少使用逾 200 萬張用紙，並減少約 14.1 公噸碳排放量。 > 2023 年簽發新契約的保單：227,044 份 > 2023 年成效：電子保單 42,747 份，占比 19% > 註：1 張 A4 紙產生 7 克 CO ₂ e，資料來源：行政院環保署臺灣產品碳標籤網站。	自選主題 電子保單使用率 及推廣行動方案
7	3.1.3 客戶關係維護	■ 2023 年呈報董事會公平待客執行狀況，共計 4 次。 ■ 2023 年申請評議件數共 168 件，申請評議比率為 0.127(申請評議比率=[評議件數/簽發新契約總件數]*10,000)，主要申請評議類型為理賠爭議 74 件(44%)	自選主題 客戶申訴及評議 事件件數、提報量

關於本報告書

關於台灣人壽

ch1 永續治理

ch2 達成低碳轉型

ch3 發展社會影響力

附錄

數據及資訊表格

GRI 準則對照表

SASB 保險業揭露對照表

IFRS 永續揭露準則 S1
及 S2 號對照表

2023 年 SDGs 活動場次
統計

會計師獨立確信報告



編號	報告書對應 章節	確信標的資訊	適用基準
		及業務招攬爭議57件(34%)，其中理賠爭議主因為失能險體況/等級認定爭議(共30件)；業務招攬爭議主因為目標到期債報酬不如預期所衍生之爭議(38件)。	事會次數、評議率
8	3.2.1 包容性商品	<ul style="list-style-type: none"> ■ 微型保單 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 成效 <ul style="list-style-type: none"> • 2023 年累計承保金額：695.2 億元 • 2023 年承保人數：50,791 ■ 身心障礙者專屬保單 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 成效 <ul style="list-style-type: none"> • 2023 年累計承保金額：32.4 億元 • 2023 年承保人數：7,475 ■ 弱體保單 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 成效 <ul style="list-style-type: none"> • 2023 年累計承保金額：6.6 百萬元 • 2023 年承保人數：364 	自選主題 微型保單、身心障礙者專屬保單、弱勢保單之截至2023年累計承保金額及承保人數
9	3.2.2 投資型商品	<ul style="list-style-type: none"> ■ 在新增連結之投資標的時，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 截至 2023 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)約為新臺幣 137 億元，另新增 8 檔符合 ESG 規範之基金供保戶選擇。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。 ➢ 商品開發流程納入 ESG 評鑑及管理機制 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。每半年評估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)，並視評估結果列為是否優先合作對象。 ■ 全權委託帳戶管理機制 ➢ 進行投資型保險商品連結全權委託帳戶開發時，會請經理團隊評估帳戶投資永續或 ESG 主題，並將投資比重落實於契約中。 ➢ 透過每半年與帳戶經理團隊討論，持續檢視帳戶與投資永續或 ESG 之主題是否偏離，增加新主題或子基金，以維持帳戶持續有效與穩定。 	自選主題 投資型商品開發 流程納入 ESG 評鑑及管理機制
10	1.1 永續藍圖	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2024 年目標：完成 10 場志工活動、1 場祖孫三代健走、1 場不老棒球跨世代交流賽。 	自選主題 社會公益政策或策略，並且盤點專案推動優先順序及設定關鍵績效指標
	3.5 創造共融社會	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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，我們以「健康促進、高齡活躍、弱勢關懷」為公益主軸，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、學術或社團團體等利害關係人，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。 ➢ 我們要解決的問題： <ul style="list-style-type: none"> • 國人健康自主管理觀念不足 • 退休準備及保險保障不充實 • 弱勢族群缺乏基本保障等資源 	



編號	報告書對應 章節	確信標的資訊	適用基準
		<ul style="list-style-type: none"> ➢ 我們的角色與作法：台灣人壽以保險業分散風險的核心價值，提供多元保障商品及各項 AI 智能友善服務，達成健康人生的三大目標：「預防 X 健康管理意識抬頭」、「慢老 X 銀髮運動風氣漸長」、「精準 X 醫療資源有效運用」。 ➢ 我們的行動：台灣人壽結合保險核心職能，串聯各界夥伴，針對各項社會議題提供多元處方箋，台灣人壽首重「健康管理」，以推動全方位包括身體健康、心理健康及財務健康，做為行動方案之核心： <ul style="list-style-type: none"> • 創新多元健促活動、提倡青銀時代交流，向大眾宣導提早累積健康資產，以及健康自主管理的重要性。 • 推廣全齡金融教育、倡導永續發展議題，充裕國人的退休準備意識，強化風險管理觀念。 • 支持弱勢關懷服務、提供基本保險保障，跨域攜手社福團體，為偏鄉或經濟弱勢等族群，提供長照服務或基本保險保障。 	



中國信託金控
台灣人壽