



中國信託金控

台灣人壽

2024 永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT





關於本報告書

- 董事長的話
- 永續績效亮點
- 榮耀肯定
- 關於台灣人壽
- 1 永續經營
- 2 責任金融
- 3 低碳領航
- 4 價值創造
- 5 賦能共好
- 6 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, 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, PRI）及永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI），回應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）之期待，並參考國際永續準則理事會（International Sustainability Standards Board, ISSB）所發布之永續揭露準則第S1及S2號之揭露準則。我們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。

報導期間

台灣人壽於2025年8月第5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2024年1月1日至2024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2024年1月1日之前，或2024年12月31日之後資訊，將另外說明。

報導範疇

本報告書所揭露之資訊以台灣人壽為主體，範疇僅限於臺灣。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臺幣為計算單位，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準則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「永續資訊管理作業辦法」及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／確信者如右表，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」有限確信	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 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 個人資訊管理標準	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	日天國際驗證有限公司（MS CERT）

意見回饋

台灣人壽保險股份有限公司／直隸幕僚長單位

- 地址：臺北市南港區經貿二路188-1號7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](#)
- [▶ 台灣人壽企業永續專區](#)



目錄

CONTENTS

- 002 關於本報告書
- 004 董事長的話
- 005 永續績效亮點
- 007 榮耀肯定
- 008 關於台灣人壽

1 永續經營

- 010 1.1 永續策略管理
- 013 1.2 利害關係人與重大性
- 018 1.3 誠信治理
- 025 1.4 風險管理
- 031 1.5 法令遵循
- 033 1.6 資訊安全

2 責任金融

- 036 2.1 責任投融資管理
- 040 2.2 責任投融資實績
- 044 2.3 盡職治理

3 低碳領航

- 054 3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)
- 064 3.2 子公司氣候相關財務揭露
- 066 3.3 環境友善營運
- 071 3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

- 074 4.1 公平待客
- 080 4.2 客戶關係管理
- 082 4.3 普惠金融
- 083 4.4 責任保險商品
- 088 4.5 數位創新

5 賦能共好

- 092 5.1 人才賦能
- 099 5.2 員工薪酬與福利
- 101 5.3 多元包容職場
- 102 5.4 健康安全職場
- 106 5.5 社會共好

6 附錄

- 111 6.1 永續相關數據及資訊
- 114 6.2 GRI準則對照表
- 116 6.3 SASB保險業揭露對照表
- 118 6.4 IFRS永續揭露準則對照表
- 119 6.5 SDGs活動場次統計
- 122 6.6 會計師確信報告





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

董事長的話

全球正處於劇烈變動的時代，2024年我們面臨多重挑戰，科技及人工智慧（Artificial Intelligence, AI）快速發展，為產業發展帶來新契機的同時，也衍生出錯假訊息快速擴散的問題，更加深社會群體的分化；環境風險方面，氣候變遷的影響日益顯著，然而各界對氣候議題及嚴重性的認知不一，也間接影響風險判讀以及採取的對策。同時，地緣政治衝突升溫，區域經濟局勢動盪。這些風險環環相扣，正如《2024全球風險報告》指出，世界正面臨高度交織並互相強化的風險網絡，帶來系統性不確定性（systemic uncertainty），讓企業經營更加複雜。

面對動盪的全球局勢以及艱困的挑戰，台灣人壽2024年透過穩健及多元的產品策略，持續推動長年期繳及價值型保單銷售，深耕壽險本業。在投資方面，受惠於資本市場表現活絡，股、債及基金投資收益表現亮眼。稅後淨利214.7億元，股東權益報酬率（ROE）及資產報酬率（ROA）表現優異，持續位居同業的領先群中，展現穩健的財務體質。

然而，我們深知企業經營需重視財務數字，更要回應這個時代的課題。台灣人壽以母公司中信金控品牌精神We are family為核心，承接母公司的永續策略及「TRUST」永續承諾，連結「高齡共好、世代共融的美好社會」願景，擘劃屬於我們自己的永續雙主軸，在2024年調整主軸名稱：「低碳領航與永續經營」及「賦能共好與價值創造」，聚焦八大永續議題，並訂定25項2030年永續目標，展現長期承諾與行動決心。

低碳領航與永續經營：從風險管理邁向氣候行動

台灣人壽認同氣候變遷將對財務與營運造成影響，面對氣候風險帶來的挑戰，台灣人壽持續強化氣候風險識別與情境分析，並訂定具科學基礎的減碳目標，逐步降低營運碳排，實踐2050年淨零排放的長期承諾。透過「加減乘除」的綠色金融心法，我們期許加大對低碳、綠能、永續產業的投融資力道，同時積極展開議合行動，攜手被投資企業共同關注環境與社會風險，為孕育我們的土地創造豐饒。

賦能共好與價值創造： 讓保險成為社會的支柱

台灣人壽相信，多元包容的職場能凝聚團隊共識、支持企業長遠發展。我們重視人才招募與培育，期許每位同仁都能為社會創造價值。同時，以「待客如親、始終如一」的公平待客理念，透過數位創新與「體驗大使」制度，洞察客戶需求，從健康管理到高齡照護，提供客製化、全生命週期的保險保障。我們堅信，保險不只是金融商品，更是連結人與人、世代與社會的公益服務。我們持續將資源導向社會照顧的缺口，實踐「保險即公益」理念，發揮社會影響力。

展望2025：於不確定中強化韌性、尋求創新

展望2025年，軍事衝突持續升溫、氣候災難頻傳，全球治理面對的挑戰更甚以往。台灣人壽認為，唯有強化企業韌性、掌握風險，才能於變局中立足。做為以人為本的壽險公司，我們有守護家庭與世代承諾的責任，持續傾聽客戶需求，提供適切而貼心的產品與服務，成為客戶在不安定時代中的安心力量。

我們將持續強化永續金融實力，結合數位轉型與風險管理，掌握下一個成長機會，開拓永續保險新格局，為股東創造穩定回報，為客戶創造長期價值，為社會注入正向改變，實現台灣人壽穩健經營、基業長青的目標。

董事長





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

永續績效亮點

治理

- 連續3年榮獲 **機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單**。
- 重新梳理台灣人壽永續策略，制定 **25項2030年永續目標**。
- 導入 **雙重重大性原則 (double materiality)** 鑑別出10項重大主題。
- 成為第一家全公司通過ISO 27001、ISO 27701、BS 10012國際標準之壽險公司，並榮獲 **6項資安與個資保護獎項**。

環境

- 積極落實責任金融，責任投融資金額（含永續金融資產）約 **新臺幣1.25兆元**。
- 貫徹永續金融聲明，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目標，以2021年為基準年，**2035年減碳63%**。
- 持續推動無紙化措施，公文電子化、行動投保、電子保單及e化理賠服務，共 **減少265萬張用紙**，**避免18.58公噸之碳排**。

社會

- 公平待客成績名列前段班與「最佳進步獎」，為 **唯一獲得雙獎殊榮** 的壽險業者。
- 推出綜合型外溢健康促進保單「台灣人壽骨動溢生醫療定期健康保險」，為 **業界首創**「特定物理治療」外溢機制結合筋骨與神經外科專屬保障，引領健康促進新趨勢。
- 「TeamWalk 職場健康管理App」榮獲 **18項國內外數位創新獎項** 及獲 **3項新型專利審查** 通過，2024年共108家企業員工組團參賽，總計走出120億步，與臺灣山林復育協會合作種下120棵樹。
- 創新推出「**健康樂活管家**」，跨業打造保險結合健康養老一站式服務平臺。
- 落實防詐企業文化，舉辦「員工家庭防詐連署」、「龍來防詐歌詞改編競賽」，協助避免客戶被詐騙約 **新臺幣500萬元**。
- 推動 **全齡防詐教育**，針對各年齡層舉辦「偏鄉小校共伴計劃」、「祖孫三代 龍來健走」、「高年級俱樂部」等活動，以專屬教材推廣防詐意識。
- 2024年辦理 **12場志工活動**，累計投入志工近 **400人次**，服務總時數逾 **2,000小時**。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

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：



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



氣候揭露計畫
Climate Disclosure Project



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



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

母公司中信金控代表參與評比

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





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

榮耀肯定



品牌營運

- **模範保險公司獎**：年度模範保險公司
Celent Model Insurer Awards: Model Insurer of the Year
- **F-ISAC情資分享**：情資分享保險組－特優
Financial Information Sharing and Analysis: Insurance Information Sharing - Premium
- **全球100大最有價值保險品牌**：第76名
Brand Finance Insurance 100: Ranked 76th
- **全球品牌獎**：臺灣最佳壽險品牌
Global Brands Awards: Best Life Insurance Brand, Taiwan
- **全球經濟獎**：臺灣年度以客為尊數位壽險公司、臺灣年度創新壽險品牌
Global Economics Awards: Most Customer Centric Digital Life Insurance Company, Taiwan, Most Innovative Life Insurance Brand, Taiwan
- **國際財經獎**：臺灣年度創新壽險公司
International Finance Awards: Most Innovative Life Insurance Company, Taiwan
- **保險業亞洲獎**：臺灣年度新保險商品
Insurance Asia Awards: New Insurance Product of the Year, Taiwan
- **113年公平待客原則評核**：壽險業前25%、最佳進步獎
- **全球商業觀點獎**：臺灣最佳壽險公司
Global Business Outlook Awards: Best Life Insurance Company, 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、最佳通訊處獎大獎、最佳商品創意獎優選、最佳專業顧問獎優選
- **國家品牌玉山獎**：「傑出企業類」全國首獎、「最佳產品類」全國首獎、「傑出企業類」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

- **3A數位大獎**：最佳數位保險體驗
The Asset Triple A Digital Awards: Best Digital Insurance Experience
- **亞太史蒂夫獎**：商品與服務創新獎－金獎、健康促進方案創新獎－金獎、客戶服務科技應用創新獎－銀獎
Asia - Pacific Stevie Awards: Innovation in Consumer Products & Services - Gold, Innovation in Health & Wellness - Gold, Innovative Use of Technology in Customer Service - Silver
- **國際財經獎**：臺灣最佳數位保險體驗
International Finance Awards: Best Customer Experience In Digital Insurance, Taiwan
- **保險業亞洲獎**：臺灣年度客戶服務創新
Insurance Asia Awards: Customer Service Initiative of the Year, Taiwan
- **中時金融服務評鑑大賞**：金質績效獎／資安類、創新平台獎
- **工商時報數位金融獎**：數位創新獎優質獎、數位普惠獎優質獎、數位資訊安全獎優質獎
- **未來企業大獎**：未來資安創新獎
IDC Future Enterprise Awards: Best in Future of Trust Award, Taiwan
- **亞洲保險業獎**：亞洲年度最佳AI創新獎
Asia Insurance Industry Awards: Asia AI Initiative of the Year Award



企業永續

- **亞太史蒂夫獎**：企業社會責任創新獎－銅獎
Asia - Pacific Stevie Awards: Innovative Achievement in Corporate Social Responsibility - Bronze
- **3A永續基礎建設大獎**：全球年度最佳再生能源專案融資、臺灣年度最佳再生能源專案融資
The Asset Triple A Sustainable Infrastructure Awards: Renewable Energy Deal of the Year, Global, Renewable Energy Deal of the Year, Taiwan
- **台灣永續投資獎**：個案影響力類－影響力投資－金級、個案影響力類－永續主題投資－金級
- **亞洲企業社會責任獎**：人力投資獎、社會公益發展獎、健康衛生推廣獎
Asia Responsible Enterprise Awards: Investment In People Award, Social Empowerment Award, Health Promotion Category Award
- **中時金融服務評鑑大賞**：樂齡友善獎、企業社會責任獎
- **亞太暨台灣永續行動獎**：亞太永續行動獎社會共融－銅級、亞太永續行動獎環境永續－銅級、亞太永續行動獎經濟發展－銅級、台灣永續行動獎社會共融－銀級、台灣永續行動獎環境永續－銀級、台灣永續行動獎經濟發展－銅級
Asia - Pacific & Taiwan Sustainability Action Awards: Social Integrated - Bronze, Environmental Sustainability - Bronze, Economic Development - Bronze, Social Integrated - Silver, Environmental Sustainability - Silver, Economic Development - Bronze
- **保險信望愛獎**：最佳社會責任獎優選
- **氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書評鑑**：績優
Task Force on Climate-related Financial Disclosures Review: Excellent
- **優良企業貢獻獎**：社會企業責任獎特優
Better Business Awards: Corporate Social Responsibility Award - Premium
- **台灣企業永續獎**：永續單項績效資訊安全領袖獎、永續單項績效職場福利領袖獎、永續報告－金融及保險業－第1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
- **微型保險競賽**：業務績優獎、身心障礙關懷獎
- **Buying Power社會創新產品及服務採購獎**：首獎、多元響應獎





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

關於台灣人壽

公司簡介

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年成為中信金控子公司，致力於提供客戶全方位保險保障、優化資產負債管理、穩健經營發展，更與時俱進創新數位服務及永續保險影響力。

秉持中信金控「We are family」的品牌精神，台灣人壽與集團成員攜手合作，提供每位客戶更貼心的金融服務及創新商品，持續「守護與創造」客戶、員工、股東與社區的價值，以成為華人地區保險服務的第一品牌為願景，和所有利害關係人共好，創造共享價值。



● 基本資料

公司名稱	台灣人壽保險股份有限公司
成立時間	1947年
產業別	保險業
總部位置	臺北市南港區經貿二路188號8樓
員工人數	· 內勤：2,116人 · 外勤：7,686人
資產	2,286,423,791千元
負債	2,123,059,061千元
業主權益	163,364,730千元
資本適足率	328%
營運分布 ^註	· 臺灣：113處 · 大陸：1處

註：截至2025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）。

策略與布局

為接軌國際財務報導準則第17號（International Financial Reporting Standards 17, 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。於營運面，持續擴大新商品銷售規模，累積長期獲利，並藉由建置康養生態圈，規劃健康服務、居家養老及機構養老等相關項目，提供客戶一站式平臺，提升客戶黏著度；於投資面，權衡風險資本與報酬率，擬定最適投資配置並調整。

中信金控為臺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臺，支持數位化營運，並提高後臺穩定度，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智能平臺」，串接「龍e賠一拍即匯」、「ibon便利賠」、「理賠醫起通」、「無理賠回饋金QR Code掃碼即領」及「行動理賠APP」等五大數位理賠申請服務，讓理賠化繁為簡，提升服務效率和客戶滿意度；推出「高齡錄音AI智能質檢」，以客戶為中心解決痛點，導入AI智能學習，大幅提升高齡客戶保險服務品質，未來將持續創新數位服務、發揮永續保險影響力，提供客戶更有溫度及便捷的服務。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

2026年接軌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：

- (一) 持續厚實獲利基盤，擴大公司長期獲利；
- (二) 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；
- (三) 持續推動ESG發展雙主軸「低碳領航與永續經營」及「賦能共好與價值創造」，與母公司中信金控共同達成2050年淨零碳排目標；
- (四) 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 [台灣人壽2024年年報](#)「壹、致股東報告書」。

經營績效

2024年台灣人壽雖受美國聯準會利率波動影響，致債券資本利得空間受限及避險工具成本支出，但仍掌握股票市場機會，適時實現資本利得，合併稅後淨利214.7億。另2024年總資產約2.3兆元，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。2024年初年度保費488億元，較2023年微幅衰退1%，其中投資型商品在市場需求買氣回升下，年成長50%，優於業界成長水平；而2024年總保費收入為1,458億元，較2023年成長7%。

● 歷年財務資訊

單位：仟元

	2024年	2023年	2022年
資產總額	2,286,423,791	2,204,072,613	2,159,111,189
營業收入	240,523,540	220,331,080	204,760,808
稅後淨利	21,474,506	12,381,849	(3,406,941)
資產報酬率	1.00%	0.60%	(0.14)%
權益報酬率	14.07%	10.52%	(2.66)%
資本適足性	328%	305%	275%

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，內容包含稅務策略與稅務治理原則。

稅務策略

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

稅務治理原則





- 關於本報告書
- 董事長的話
- 永續績效亮點
- 榮耀肯定
- 關於台灣人壽

1 永續經營

● 1.1 永續策略管理

- 1.2 利害關係人與重大性
- 1.3 誠信治理
- 1.4 風險管理
- 1.5 法令遵循
- 1.6 資訊安全

- 2 責任金融
- 3 低碳領航
- 4 價值創造
- 5 賦能共好
- 6 附錄

1

永續經營



1.1 永續策略管理

台灣人壽自2021年擘劃出永續雙主軸，為接軌國際永續趨勢脈動、呼應母公司中信金控之永續策略，2024年重新梳理永續策略，秉持中信金控「We are family」的品牌精神，且承接中信金控的六大永續構面，以「低碳領航與永續經營」與「賦能共好與價值創造」做為永續策略雙主軸，完整且精準地聚焦保險業的永續核心價值。雙主軸延伸出八大永續議題，涵蓋誠信經營、資訊安全、低碳投資、創新公益等多元面向，並進一步制定25項2030年永續發展目標，追蹤與管理各項永續作為，彰顯本公司永續的領導性及未來發展方向。台灣人壽秉持為客戶、員工、股東、投融資對象及社會大眾創造長期利益的決心，積極回應國際永續發展趨勢以及政府永續相關政策推行，並持續參與在環境、社會及公司治理面向的倡議，致力於實踐企業永續發展，擴大台灣人壽的正面影響力。

- 落實誠信經營理念
- 強化資訊安全，完善資安治理
- 發展低碳投資
- 降低營運碳排，攜手供應商轉型



- 持續優化服務及體驗，提升客戶關係
- 維護員工福利，打造多元包容職場
- 提升金融教育及利害關係人金融素養
- 推廣創新公益，發揮社會影響力

中信金控永續構面

- 公司治理
- 永續金融
- 環境永續
- 員工照顧
- 客戶關懷
- 社會參與



- 關於本報告書
- 董事長的話
- 永續績效亮點
- 榮耀肯定
- 關於台灣人壽

永續目標



1 永續經營

● 1.1 永續策略管理

- 1.2 利害關係人與重大性
- 1.3 誠信治理
- 1.4 風險管理
- 1.5 法令遵循
- 1.6 資訊安全
- 2 責任金融
- 3 低碳領航
- 4 價值創造
- 5 賦能共好
- 6 附錄

指標名稱	2024 成果	2025 短期目標	2030 中長期目標
落實誠信經營理念			
持續維持董事成員的多元化	持續維持	持續維持	持續維持
誠信經營教育訓練覆蓋率(%)	100	100	100
強化資訊安全，完善資安治理			
重大個資／資訊洩漏事件(件)	0	0	0
發展低碳投資			
國內投資部位高碳排產業議合比率(%)	50	55	75
永續金融資產金額(實際達成金額，億元)	818	850	900
投資型保單ESG標的AUM占比(%)	10.50	10.50	11.50
維持高敏感業投資比例(%)	0.81	< 0.80	< 0.70
降低營運碳排，攜手供應商轉型			
供應商簽署人權及環境永續條款承諾書簽署比例(%)	100	100	100
達成SBTi減碳目標 (範疇一、二碳排，以2021年為基準年)	4,932 公噸CO ₂ e	減少18%	減少40.5%
購買及使用再生能源 (以2021年總用電量為基準，%)	10	≥25	≥25

指標名稱	2024 成果	2025 短期目標	2030 中長期目標
持續優化服務及體驗，提升客戶關係			
推出高齡、弱勢有感服務項目數(自2023年起累計，項)	17	20	28
友善服務受益之高齡／弱勢族群(人次)	212,115	220,420	322,905
提升服務品質—NPS調查	業界第1名	保持第1名	保持第1名
電子保單使用率(自有通路，%)	50	55	88
開發ESG保險商品張數(自2023年起累計，張)	10	12	22
促進健康管理—TeamWalk平臺會員數(人)	38,649	61,000	140,000
維護員工福利，打造多元包容職場			
內勤女性主管比例(%)	50	≥50	≥50
落實平等及人權保障—性騷擾防治完訓率(%)	100	100	100
職場健康促進活動受益人次(人次)	12,500	12,813	14,496
提升金融教育及利害關係人金融素養			
內勤同仁ESG永續教育訓練(小時/人)	7	7.5	9
累積取得永續金融證照的人數(人)	20	35	150
外勤同仁永續相關教育訓練完訓人次(人次)	42,200	44,300	55,800
金融弱勢族群知識教育與辦理防詐騙宣導活動場次(場)	21	39	62
推廣創新公益，發揮社會影響力			
微型保險保費收入(萬元)	1,116	834	1,099
公益活動場次(場)	12	12	13





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

● 1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

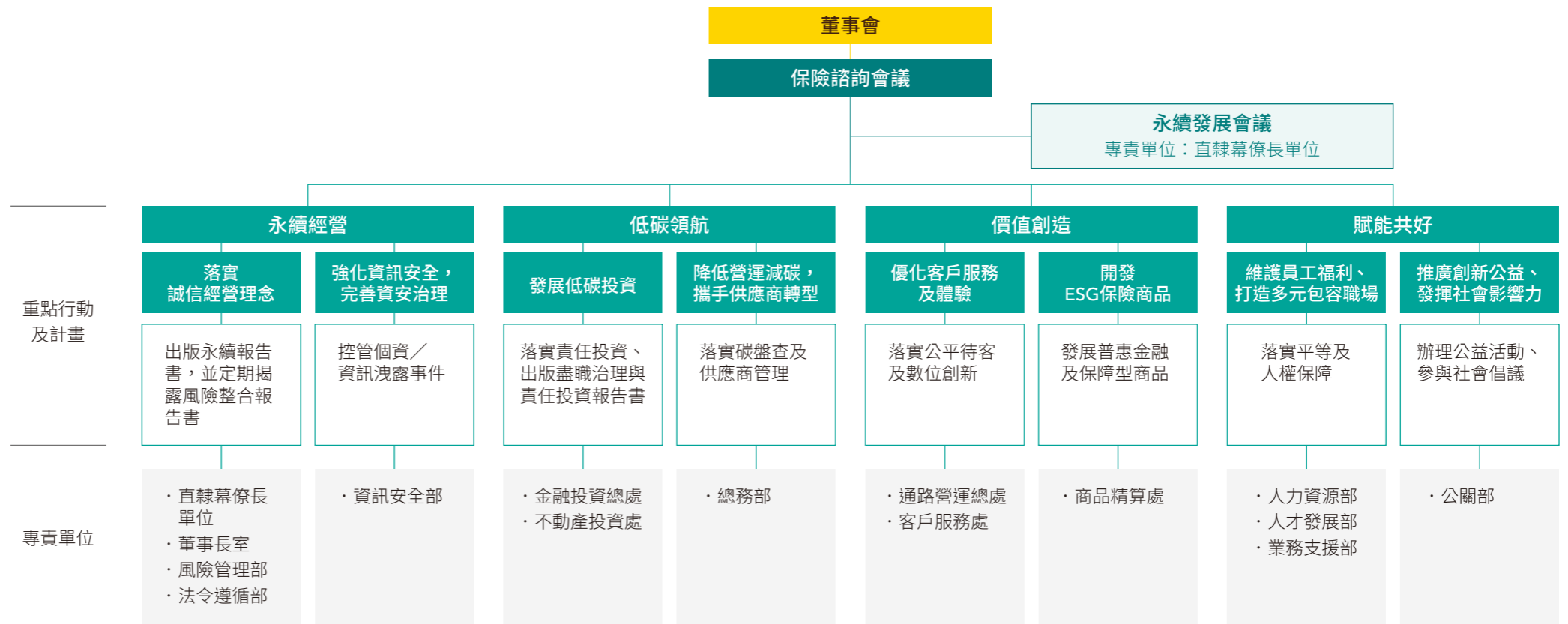
永續治理架構

台灣人壽由董事會擔任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，並設置ESG專責單位，負責統籌永續議題，2023年在高階主管所組成之「保險諮詢會議」下設「永續發展會議」，每季至少召開一次，於會議中監控並督導ESG議題執行情形、分享永續趨勢新知，2024年共召開12次永續發展會議。

在董事會的督導之下，我們訂定「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。2024年制定「永續資訊管理作業辦法」，針對永續資訊之蒐集、彙整、簽核、確信、發布建立作業程序，以提升永續資訊之正確性、完整性及可信度，確保相關資訊揭露公正客觀反映本公司之永續經營活動。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」持續納入總處長(含)以上高階主管之個人年度目標管理(Management By Objectives, 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。

● 台灣人壽永續治理架構

資料日期：2025年2月





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

● 1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

1.2 利害關係人與重大性

台灣人壽透過重大性分析的六大步驟，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之議題。

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（Stakeholder Engagement Standard）的五大原則（依賴性、責任性、關注、影響力、多元觀點），於2024年度發放25份問卷，鑑別出六類利害關係人，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。

利害關係人	重要性	溝通議題	溝通機制管道及頻率		2024年溝通實績	
 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 · 公開資訊觀測站	· 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	
		· 董事會會務事項 · 公司治理	每月	· 董事會議事錄	· 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 · 就公司治理及董事會會務重要議題，與中信金控即時進行溝通與討論 · 參與中信金控舉辦之「董事會議事及公司治理會議」，並於會中就集團治理目標及重要議題交換意見	
 客戶	保險的本質是人，即時回應並滿足客戶多元化的需求，持續精進提供令客戶滿意的服務，是台灣人壽的宗旨。	· 保險顧問諮詢服務	每月 即時	· 客群商品需求溝通（EDM） · 官網網站提供預約服務	· 年瀏覽量達69萬人次	
		· 會員經營（網路會員／LINE／TeamWalk／Call卡）	即時 不定期	· 官網數位服務專區介紹 · 保戶網站線上服務 · LINE官方帳號推播溝通 · 行銷活動溝通（EDM）	· 網路投保網站投保服務 · TeamWalk線上服務 · 線上服務介紹（EDM）	· 網路投保件數共計近5萬件 · 台灣人壽官方LINE帳號好友人數達229萬人 · 新增網路會員數13萬人，累計84萬人 · 新增TeamWalk會員數近1萬人，累計逾近4萬人 · 新增Call Call卡會員數逾5萬人，累計逾11萬人
		· 高齡退休	每年	· 媒體、論壇		· 舉辦2場論壇／媒體露出
		· 客戶聲音	每日 不定期	· 客服中心專線（服務時間：週一～週日 08:00~24:00） · 智能客服阿龍 · 客戶聲音收集	· 台灣人壽官網我有話要說留言 · 客戶申訴電話 · 電話聯繫	· 客戶聲音收集（Voice of Customer）1,144件 · 客戶讚美數450件 · 智能客服阿龍服務166,102人次





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

● 1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

利害關係人	重要性	溝通議題	溝通機制管道及頻率		2024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。	· 薪資獎酬 · 員工福利	每季	· 勞資會議 · 福利委員會	· 24場勞資會議 · 4場福利委員會會議
			即時	· 申訴專線 · 申訴信箱	
 政府	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，共同引領臺灣保險產業提升價值並散播社會正能量。	· 公司治理 · 董事會會務 · 法規遵循 · 提供法令制定諮詢 · 配合法令宣導	不定期	· 呈報主管機關並辦理董事變更登記 · 保險局舉辦之保險業公司治理研討會	· 於本公司董事會換屆後，依規呈報主管機關並辦理變更登記，以協助主管機關即時得知最新資訊並進行後續審核程序 · 參與保險局舉辦之「2024年度保險業公司治理研討會」，主管機關於會中向各保險公司說明未來擬推動之政策規劃以及相關因應措施，並就前揭議題和各保險公司與會人員交換意見 · 每月提供董事會議事錄予主管機關備查 · 參與保險局2024年度強化保險業法令遵循研討會 · 不定期參與相關會議，並舉辦法令遵循相關課程及宣導 · 法令遵循部每週及每月將壽險公會、保險局等主管機關網站所發布之相關法令內容及外部公文進行統整，並傳達予各業務單位 · 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
			每月	· 董事會議事錄	
 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。	· 公司治理 · 社會議題 · 環境保護 · 公司治理 · 公司營運情形 · 資本投資方向 · 股東權益及盈餘分配規劃 · 企業社會責任環境保護	不定期	· 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	· 拜訪10次被投資對象，討論市政府主持相關專案會議 · 參加19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28次、股東會13次 · 召開20次履約管理委員會，提供投資對象董事長諮詢建議 與被投資公司互動實績： · 線上會議257場 · 信件溝通7次 · 出席股東會305次 · 親自拜訪300次
			不定期	· 參與法人說明會及股東會 · 公司拜訪 · 電話／線上會議	
 供應商	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。	· 供應鏈ESG分享 · 中信金控環境永續政策及相關規範	每年	· 供應商大會	· 2024年中信金控供應商大會





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

● 1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

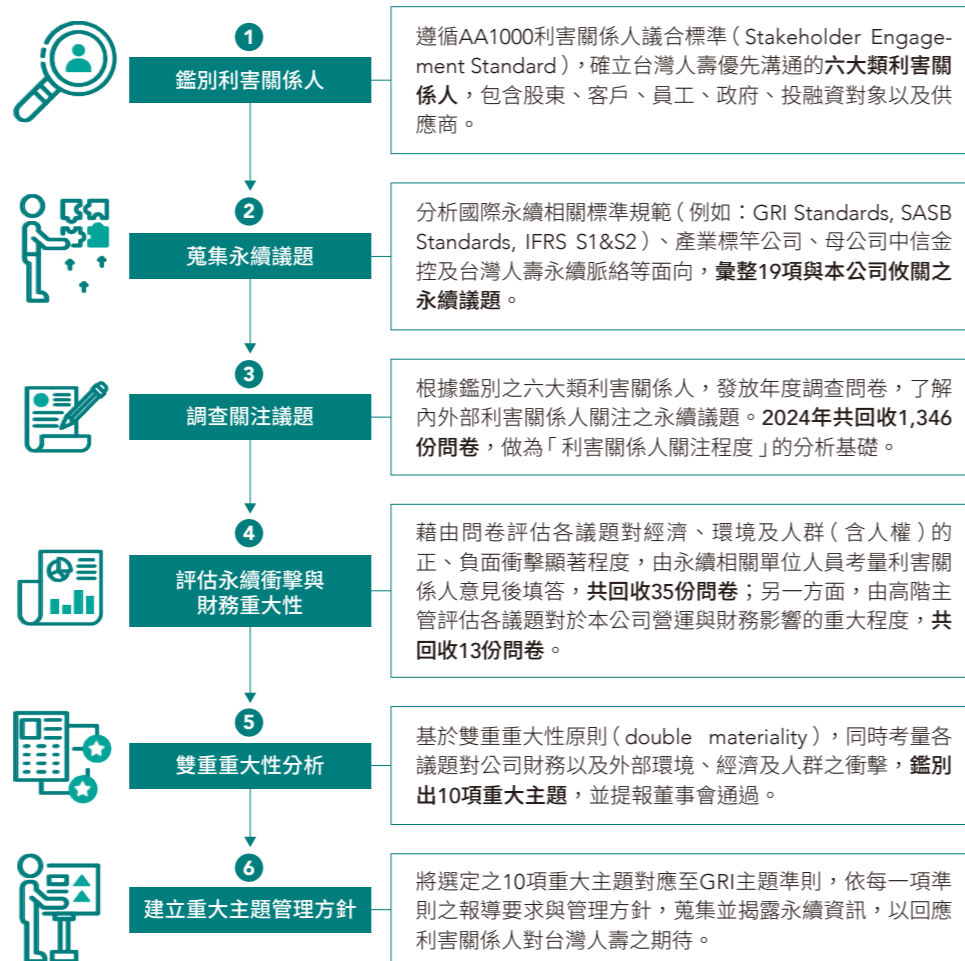
5 賦能共好

6 附錄

重大性分析

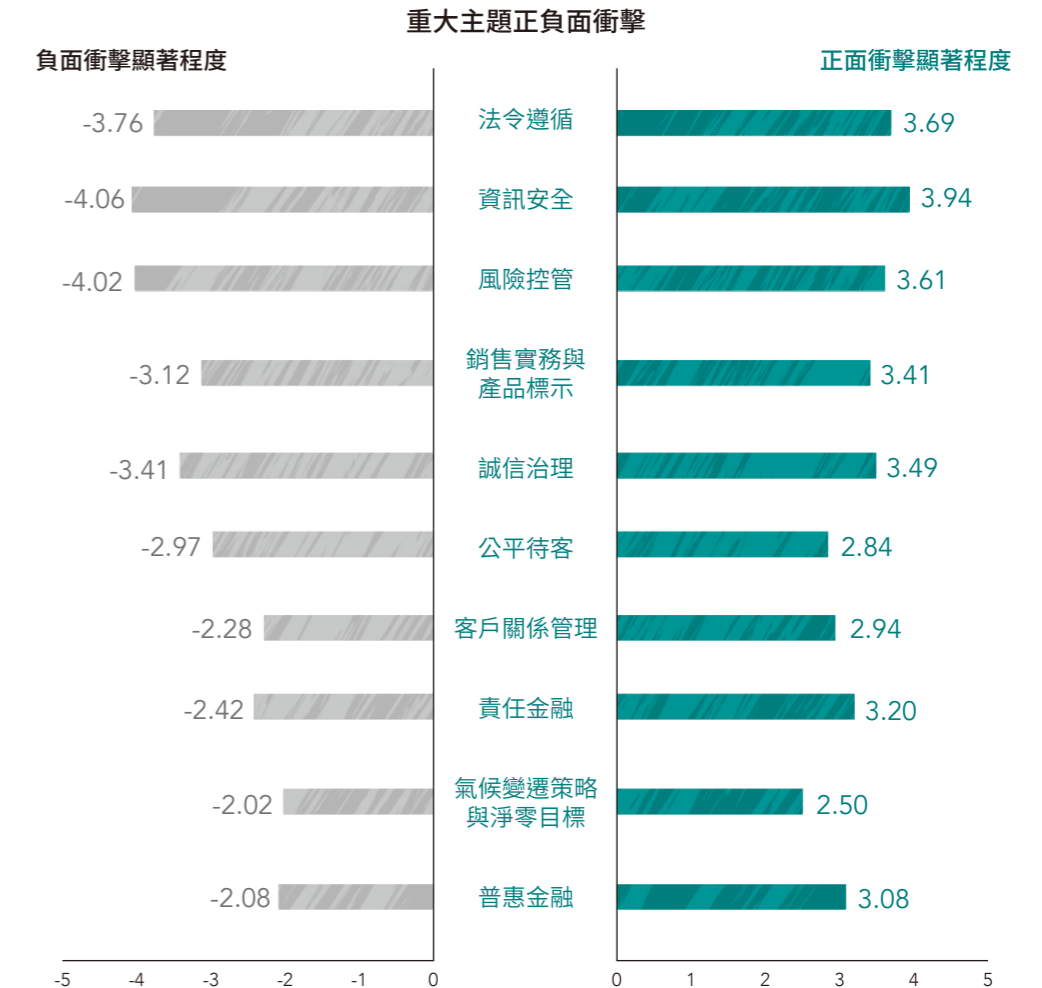
台灣人壽依循GRI準則要求，以「GRI3：重大主題」之指引鑑別重大主題，執行重大性分析，以做為本報告書的編撰方針，而重大性分析與報告書相關內容則經呈報董事長通過。依據重大性分析結果，本公司進一步確立在永續經營上的策略與目標，盤點公司永續作為，推動各部門持續精進，同時做為回應利害關係人的主要依據。

● 重大性分析流程



● 重大主題衝擊顯著性評估

- **正面衝擊**：評估議題產生正面經濟、環境、人群 (含人權) 衝擊的規模與範疇，若為潛在衝擊則一併考量發生可能性。
- **負面衝擊**：評估議題產生負面經濟、環境、人群 (含人權) 衝擊的規模、範疇及補救的難度，若為潛在衝擊則一併考量發生可能性。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

● 1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

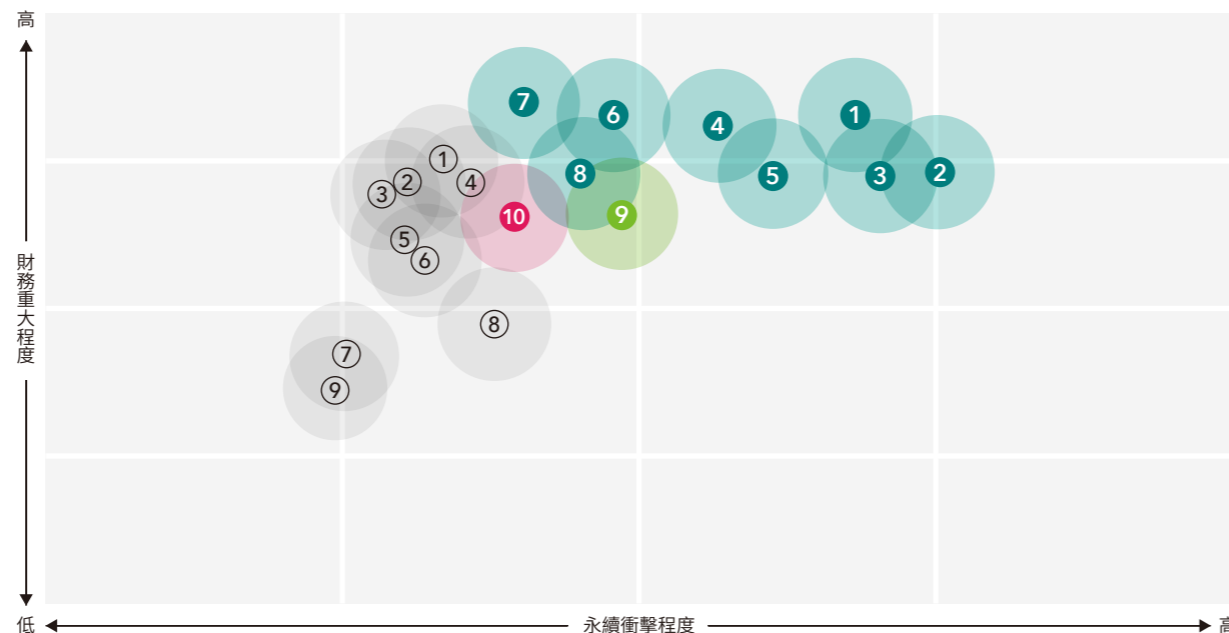
3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

● 重大主題分析結果



重大主題	基本主題
1 法令遵循	1 人才吸引與留任
2 資訊安全	2 員工賦能
3 風險控管	3 人權及性別平等
4 銷售實務與產品標示	4 數位金融
5 誠信治理	5 綠色營運
6 公平待客	6 社會影響力
7 客戶關係管理	7 永續供應鏈管理
8 責任金融	8 友善職場
9 氣候變遷策略與淨零目標	9 生物多樣性
10 普惠金融	

註：泡泡大小為利害關係人關注程度

- 治理面向
- 環境面向
- 社會面向

重大主題列表與管理方針

依據核定之10項重大主題，台灣人壽逐一辨識重大主題對內部營運與財務，以及對外部經濟、環境及人群（包含人權）的衝擊程度，並對應GRI主題準則，於本報告書及本公司官方網站揭露管理方針與推行措施。

重大主題	議題與衝擊說明	GRI主題準則/ 其他準則	衝擊面向				管理方針與措施	
			外部			內部		
			經濟	環境	人群/人權	營運與財務		
治理	法令遵循	經濟、社會、環境等面向的法規遵循情況及管理機制，避免違法進而對經濟、社會、環境造成不利損害。	GRI 2-27：法規遵循	●	●	●	●	1.5 法令遵循
	資訊安全 <small>更名</small>	資訊安全管理機制與執行成效，包含網路安全與資料保護。若因資安漏洞、人為作業疏失或遭駭客攻擊，導致客戶個資或企業機敏資訊外洩，恐侵害相關利害關係人權益。	GRI 418：客戶隱私	●		●	●	1.6 資訊安全
	風險控管 <small>更名</small>	辨識公司營運可能遭遇的風險，並進行相對應的管理。若因市場、信用、流動性、作業、保險或新興等風險管理不當，導致公司發生重大違規或營運中斷，恐影響客戶、股東等相關利害關係人的權益。	自訂重大主題	●		●	●	1.4 風險管理

(續下頁)



關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

● 1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

重大主題	議題與衝擊說明	GRI主題準則/ 其他準則	衝擊面向				管理方針與措施
			外部			內部	
			經濟	環境	人群/人權	營運與財務	
銷售實務與產品標示 <small>意涵調整</small>	確保產品條款與銷售服務的資訊足夠完整透明且易懂，避免因金融商品與服務資訊不透明、不完整、不易理解等缺失，造成客訴及消費爭議，侵害客戶權益。	GRI 417：行銷與標示			●	●	4.4 責任保險商品
誠信治理 <small>更名</small>	公司治理、誠信經營，及董事會的組成與運作，例如反貪腐、洗錢與資恐防治、禁止市場干預等。若因公司治理績效不佳，而發生不誠信、貪腐、詐欺或舞弊事件，恐侵害客戶、股東等相關利害關係人權益。	GRI 205：反貪腐 GRI 206：反競爭行為	●		●	●	1.3 誠信治理
公平待客 <small>更名</small>	落實公平待客、金融阻詐及打詐，建立客戶申訴管道及透明理賠機制，針對不同族群的需求提供輔助服務，避免客訴及消費爭議，確保客戶權益得到維護。	金融服務業公平待客原則			●	●	4.1 公平待客
客戶關係管理 <small>更名</small>	透過客戶滿意度等機制和實際運作情形，提升金融商品服務的品質與效率，回應客戶需求持續優化客戶體驗，使客戶享有更優質的金融服務。	GRI 416：顧客健康與安全			●	●	4.2 客戶關係管理
責任金融 <small>更名</small>	透過保險提供保障客戶健康、財務安全的商品與服務，增進人們的生活福祉；或透過投資將ESG納入考量，評估高敏感、高碳排、或負面表列產業，並善盡機構投資人盡職治理，導引資金至善盡社會責任或環境保護的企業，進而減緩經濟、環境與社會問題。	自訂重大主題	●	●	●	●	2 責任金融
環境	氣候變遷策略與淨零目標 <small>更名</small>	GRI 201：經濟績效 GRI 305：排放	●	●	●	●	3 低碳領航
社會	普惠金融 <small>新增</small>	自訂重大主題	●		●	●	4.3 普惠金融

註：2024年度首度採用雙重大性原則進行重大主題鑑別，依鑑別結果新增「普惠金融」為重大主題，同時刪除「創新與數位金融」主題。另外配合母公司中信金控進行永續議題梳理與蒐集，將「永續商品及服務開發」主題調整意涵為「銷售實務與產品標示」，其餘重大主題僅微調名稱。

重大主題之財務衝擊評估

針對前三衝擊較大的重大主題「法令遵循」、「資訊安全」及「風險控管」，本公司進一步評估重大主題之財務風險，並述明所採取之必要因應措施：

1. 法令遵循

若因內稽內控不當導致遵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，亦須面臨最高可達千萬之罰鍰。本公司2025年2月因違反「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」遭主管機關裁罰720萬元。評估法令遵循為本公司財務衝擊最大之重大主題，為管理此重大主題，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，降低遵法風險，詳見 ● 1.5 法令遵循。

此外，為強化公司內部第三道防線發揮效力，使內部控制發揮效力，稽核亦會針對特定業務進行專案稽核，詳見 ● 1.4.4 內控內稽。

2. 資訊安全

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。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。

3. 風險控管

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 ● 4.4 責任保險商品。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1.3 誠信治理

管理方針—誠信治理



1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

● 1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

● 政策與承諾

● 2024年具體行動及成效

● 目標

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。

誠信經營守則

· 2024年因應董事會換屆及高階經理人異動，全體董事及新任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，2024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。

不誠信行為風險評估與呈報辦法

· 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。
· 偕同母公司中信金控，優化不誠信行為風險評估機制。
· 已於2024上半年完成本公司2023年完整年度之不誠信行為風險評估，並將評估結果提報審計委員會及董事會。

董事會績效評估辦法

· 2024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，達最高等級之「顯著超越標準」。

董事職責履行

· 本公司全體董事均積極參與主管機關、中信金控或本公司所提供之進修課程，2024年度參與績效評估之董事，其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97.74%。
· 協助新任董事完成就任程序並安排初任講習。

公司治理資訊公開

· 於本公司英文版官網提供公司治理相關規範，供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2024年4月16日、2024年7月2日及2024年10月4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。

短期

· 持續定期向董事會報告本公司反貪腐、反賄賂政策之落實情形。

· 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%。

· 擬於2025年上半年執行本公司2024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。
· 偕同中信金控檢視不誠信行為風險評估之方法論，以優化精進。

· 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。

· 持續協助新一屆董事履行職責。
· 規劃安排全體董事之進修課程，協助董事完成年度持續進修之課程主題及時數。

· 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2025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。

中長期

· 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。

· 持續追蹤本公司遵循誠信經營之執行成果，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辦理教育訓練。

· 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進行測試，以確認現有控制措施之有效性。

· 持續進行董事會績效評估，並配合中信金控規劃時程，視需要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。

· 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。

· 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

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

● 1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

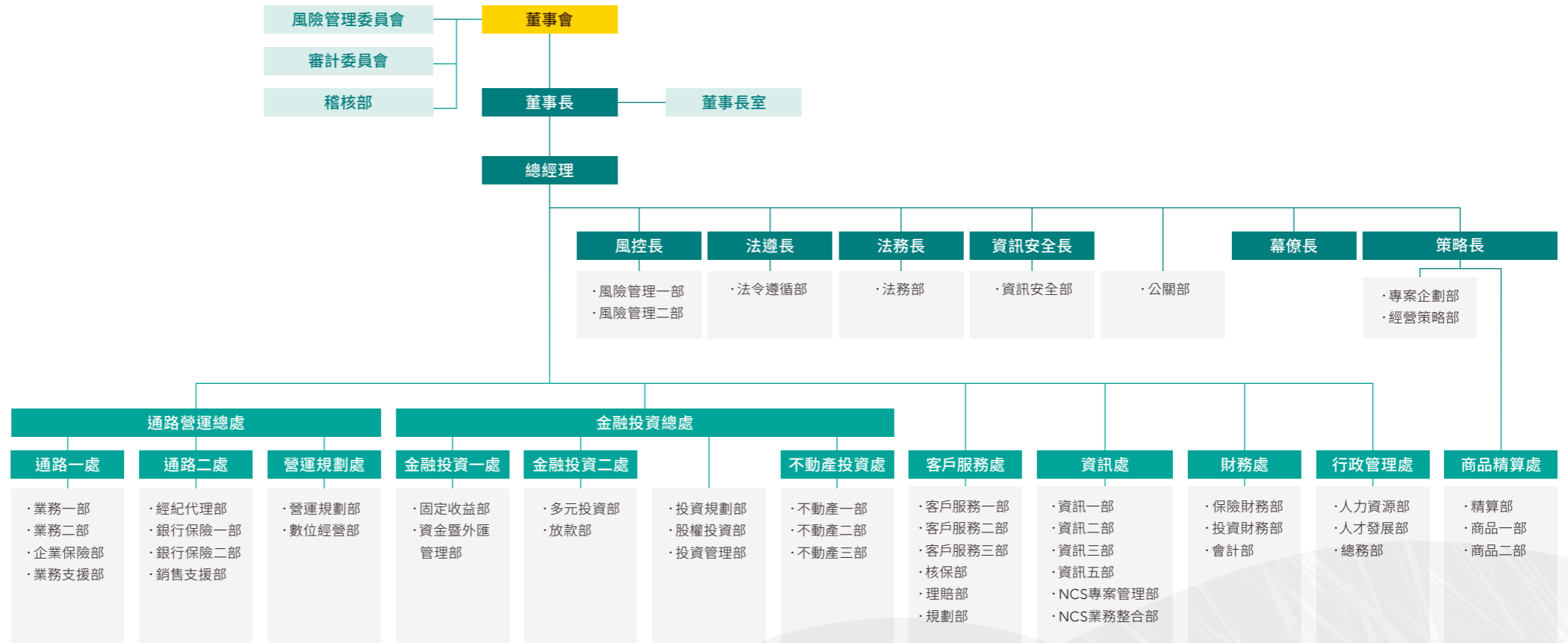
1.3.1 董事會管理

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2024年12月31日止，本公司第28屆董事會由9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，全體委員均具備該委員會所需之專業能力。各委員會之職責已訂定於該委員會之組織規程，將所提議案交由董事會決議並對董事會負責。本公司董事會成員組成具多元化，除本屆新增一席女性董事外，董事會成員背景橫跨學術及實務，具備高度金融保險、法律、財務管理、策略管理、風險管理等專業與豐富實務經驗。

● 公司組織架構圖

資料日期：2025年3月





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

● 1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

董事會多元化

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	許舒博	男	62	●			●	
董事	鄭泰克	男	72	●		●	●	
董事	許東敏	男	70	●		●	●	
董事	林靜雯	女	54	●		●		
董事	李明璋	男	66	●		●	●	
獨立董事	林建智	男	61	●			●	●
獨立董事	許文彥	男	57	●			●	
獨立董事	周冠男	男	55	●			●	●
獨立董事	邱奕嘉	男	52	●				

註：1. 以2024年12月31日為基準時點，本屆董事共9位，其中45~55歲董事占33.33%，56~65歲董事占33.33%，66~75歲董事占33.33%。

2 本公司全體董事均未兼任本公司經理人。

3 董事會成員每屆任期皆為3年。

4 林靜雯董事、李明璋董事及邱奕嘉獨立董事為本公司第28屆董事會新任董事。

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。2024年全體董事於董事會平均實際出席率為97.74%，且每次董事會皆有至少二席獨立董事親自出席，另全體各功能性委員會委員出席率均為100%。

● 2024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	18	14	17
出席率 ^註	97.74%	100%	100%
獨立董事出席比例 ^註	97.92%	100%	100%

註：因2024年適逢董事會換屆，故出席率係以第27屆及第28屆董事會之全體董事、獨立董事之出席率平均計算。

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	許舒博	18	0	100.00%	2024年10月4日續任 2024年度應出席次數為18次
董事	鄭泰克	17	1	94.44%	2024年10月4日續任 2024年度應出席次數為18次
董事	許東敏	17	1	94.44%	2024年10月4日續任 2024年度應出席次數為18次
董事	林靜雯	6	0	100.00%	2024年10月4日新任 2024年度應出席次數為6次
董事	李明璋	1	0	100.00%	2024年12月8日新任 2024年度應出席次數為1次
獨立董事	林建智	18	0	100.00%	2024年10月4日續任 2024年度應出席次數為18次
獨立董事	許文彥	18	0	100.00%	2024年10月4日續任 2024年度應出席次數為18次
獨立董事	周冠男	18	0	100.00%	2024年10月4日續任 2024年度應出席次數為18次
獨立董事	邱奕嘉	5	1	83.33%	2024年10月4日新任 2024年度應出席次數為6次





- 關於本報告書
- 董事長的話
- 永續績效亮點
- 榮耀肯定
- 關於台灣人壽

1 永續經營

- 1.1 永續策略管理
- 1.2 利害關係人與重大性
- 1.3 誠信治理
- 1.4 風險管理
- 1.5 法令遵循
- 1.6 資訊安全

- 2 責任金融
- 3 低碳領航
- 4 價值創造
- 5 賦能共好
- 6 附錄

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。本公司董事會成員均未兼任經理人，其組成考量多元化，兼具備學術背景、專業技能及產業經驗，本公司第28屆董事會成員新增一席女性董事，符合主管機關規劃之政策方向。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：



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），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2024年均參與金融友善、身心障礙者權利公約（CRPD）等弱勢族群權益保障之相關主題課程及資安教育訓練課程。

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。

● 董事教育訓練課程

課程內容	日期	進修時數	參與人數	董事人數 ^{註1}	參與董事占所有董事之比率
1 ESG最新法令規範、趨勢、影響及因應	2024年6月7日	3	9	9	100.0%
2 洗錢防制與反詐騙保護 ^{註2}	2024年11月1日	3	8	8	100.0%
3 開創AI新未來－生成式AI應用案例分享	2024年11月1日	3	7	8	87.5%
4 IFRS 17教育訓練	2024年11月7日	3	9	9	100.0%
5 2024年度誠信經營教育訓練	2024年9月27日至10月4日	1	8 ^{註3}	8 ^{註3}	100.0%
6 人工智慧（AI）在金融保險業之應用趨勢與安全治理 ^{註4}	2024年10月17日	1	8	8 ^{註5}	100.0%
7 金融友善、身心障礙者權利公約（CRPD）等教育訓練 ^{註6}	2024年11月27日至12月5日	1	9	9	100.0%

註1：以各該進修課程舉辦時在任之董事人數進行統計。
 註2：「洗錢防制與反詐騙保護」課程，係與公平待客原則有關之專業訓練課程。
 註3：李明璋董事時任本公司風控長，當時係以經理人身分完成2024年度誠信經營教育訓練。
 註4：課程內容包含人工智慧發展趨勢及應用場景、人工智慧風險及相關監管趨勢、人工智慧風險管理因應對策等。
 註5：李明璋董事於該資安課程舉辦時尚未就任本公司董事職務（於2024年12月8日始就任董事），惟李董事已另行參加台灣金融研訓院於2024年11月26日舉辦之「資安治理講堂－數位韌性下的企業資安態勢」課程並取得該機構頒發之進修證明（3小時）。
 註6：課程內容包含保險業金融友善服務準則、保險業金融友善服務準則實務作業問答集、身心障礙者權利公約等。



關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

● 1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

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。2024年重要議題及會議內容列舉如下：

舉辦日期	重要議題	座談會內容
2024年3月13日	2024年度上半年公平待客董事座談會	本次董事座談會會議主題為「2024年公平待客評核報告」，說明2023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。
2024年4月18日	2023年度下半年內部控制制度缺失檢討	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。
2024年6月26日	2024年第二季關鍵查核事項溝通會議	會計師就簽證半年度及年度財務報告之查核範圍、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。
2024年9月12日	2024年度下半年公平待客董事座談會	邀請致力於新住民培力之非營利組織one-forty及兩位新住民分享多元族群在臺灣之現狀，以及探討本公司如何就多元的消費族群，增進品牌認同及創造以多元文化為本的企業新解。
2024年10月17日	2024年度上半年內部控制制度缺失檢討	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。
2024年12月19日	2024年第四季關鍵查核事項溝通會議	會計師就簽證半年度及年度財務報告之查核範圍、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。

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，審計委員會現由4位獨立董事組成，風險管理委員會則由3位獨立董事及1位非獨立董事組成。獨立董事分別具有金融保險、法律、財務管理、策略管理、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。2024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，其評估結果均達最高等級之「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 ● [台灣人壽2024年年報](#) 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，其中董事長之獎金有部分比例以遞延方式支付，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





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

● 1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

1.3.2 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等）定期辦理誠信經營年度教育訓練，以推動本公司誠信經營之企業文化。2024年本公司及轄下產險子公司應參與誠信經營教育訓練人次為10,280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」，該辦法於2024年配合方法論之調整進行修訂，本公司依據調整後之方法論執行2023年全年度之不誠信行為風險評估。復依該辦法第3條規定，本公司應每年辦理不誠信行為風險評估作業，並向審計委員會及董事會報告評估結果，本公司已依規定將2023年度之評估結果報告審計委員會及董事會。未來每年度將持續辦理不誠信行為風險評估，並透過內部查核機制進行測試，以確認現有控制措施之有效性。

台灣人壽及轄下子公司於2024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。

1.3.3 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2024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。

● 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
董事會成員	2024年度誠信經營教育訓練	9	100%	實體
內勤人員	2024年度誠信經營教育訓練	2,077	100%	線上及實體
外勤人員	2024年誠信經營教育訓練課程	7,717	100%	線上
中信產險 (含董事)	2024年度誠信經營教育訓練	477	100%	線上及實體
	2024年反貪腐及吹哨者保護制度	495	100%	線上





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

● 1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

利益衝突態樣分類	利益衝突態樣範例	本公司相關管理規範	本公司相關管理措施
公司與員工間	員工於執行業務過程，為獲得或維持利益，直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為。	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營守則 誠信經營作業程序及行為指南 檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理辦法 	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「檢舉案件處理辦法」處理；且定期向員工進行教育訓練傳達誠信經營之重要性。本公司設置有專責單位，負責監督誠信經營之落實並定期向董事會報告，以建立誠信、透明之企業文化促進健全經營。
	投資部門員工於交易時間為自己或他人從事股權商品交易，意圖謀取利益。	<ul style="list-style-type: none"> 投資交易管理辦法 國內股權商品投資相關人員利益衝突防範機制規則 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 上述人員於買賣其知悉交易相關內容之國內股權商品前應提出申請並取得核准。
	員工離職或職務異動後，仍利用系統權限謀取利益。	<ul style="list-style-type: none"> 資訊系統權限管理規則 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 本公司依各職務之不同，於系統中授予適當的權限，非職務權責相關之人員無法自行取得資訊，以防止發生資訊不當洩漏。
	員工私自使用公司資訊設備進行個人兼職。	<ul style="list-style-type: none"> 員工行為準則 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。	<ul style="list-style-type: none"> 員工行為準則 捐贈暨贊助管理辦法 	<ul style="list-style-type: none"> 不得意圖行賄或從事不法情事，換取業務之方便。 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。 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。	<ul style="list-style-type: none"> 關係人交易政策 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 本公司與放款外利害關係人從事本政策第十七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。 本公司董事會出席董事對與本人或與本人有利害關係者之案件，應行迴避，且不得代理其他董事出席行使表決權。

利益衝突事件揭露

本公司須對已發生之重大利益衝突事件，向客戶或受益人彙總說明事件原委及處理方式。於前述利益衝突管理機制下，本公司2024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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

● 1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

1.4 風險管理

管理方針—風險控管



● 政策與承諾

強化自我風險及清償能力評估機制

● 2024年具體行動及成效

- 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。
- 與外部顧問合作資產負債管理專案，針對策略資產配置、資產會計重分類、商品策略及風險管理机制進行優化，以完善接軌後資產負債管理機制。
- 精進資產負債管理策略與機制：

商品策略與機制

優化商品利潤測試模型，並設定合約服務邊際 (Contractual Service Margin, CSM) 追蹤目標，於開辦前及銷售後定期追蹤CSM，並研擬商品開辦指標。

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。

風險管理策略與機制

完善緊急風險應變機制，並以利率風險管理為例研擬管理流程與因應方式。

● 目標

短期

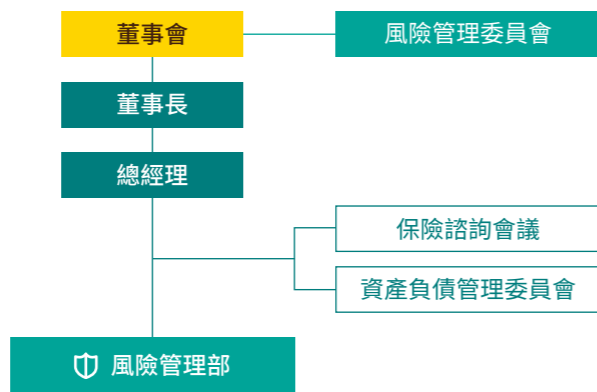
優化公司整體風險管理機制並為順利接軌國際制度 (IFRS17及新清償能力能力標準)，擇定2026年接軌開帳資產會計分類及優化資產負債動態管理機制，以降低接軌後獲利及淨值波動

中長期

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。

1.4.1 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、作業風險及資訊安全與個人資料風險，制定風險管理政策、辦法以及程序據以控管。另就涉及之業務，將企業永續議題及氣候變遷風險評估納入管理程序。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。

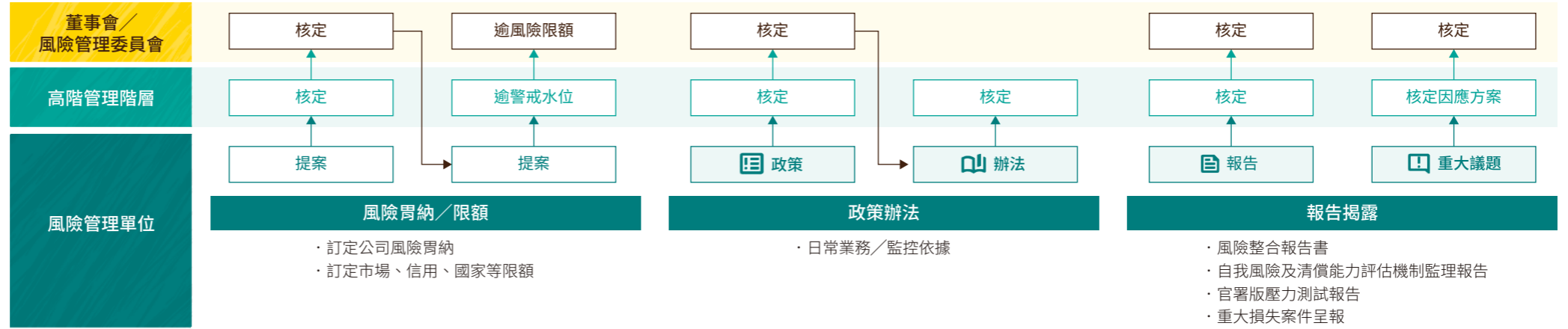




- 關於本報告書
- 董事長的話
- 永續績效亮點
- 榮耀肯定
- 關於台灣人壽

1 永續經營

- 1.1 永續策略管理
- 1.2 利害關係人與重大性
- 1.3 誠信治理
- 1.4 風險管理
- 1.5 法令遵循
- 1.6 資訊安全
- 2 責任金融
- 3 低碳領航
- 4 價值創造
- 5 賦能共好
- 6 附錄



風險管理政策

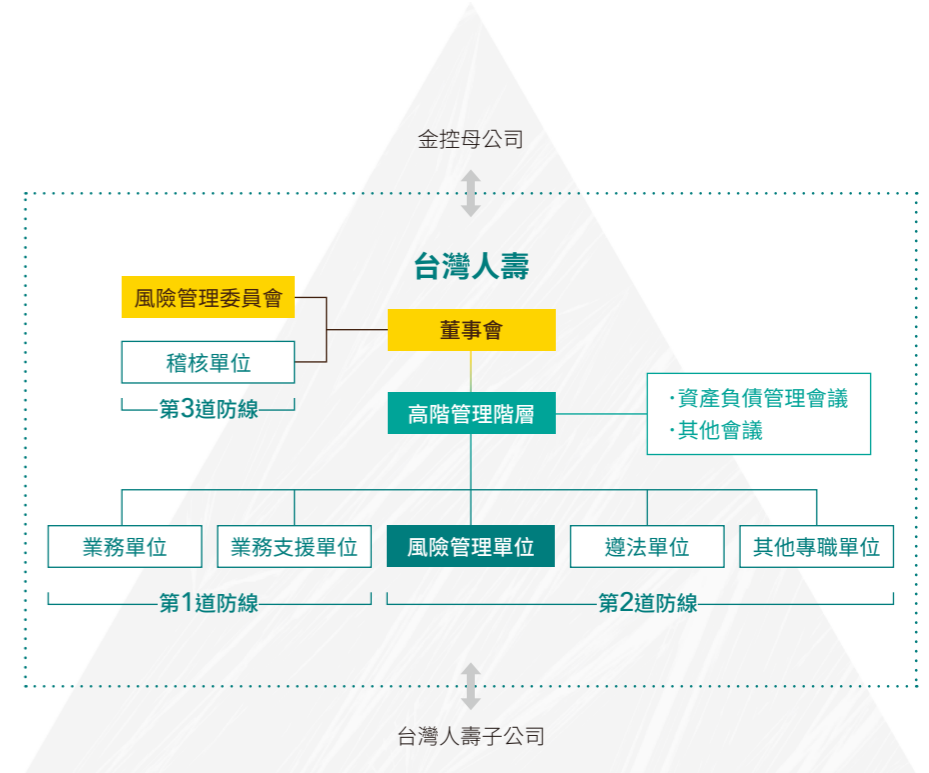
台灣人壽為落實法令遵循暨促進公司之健全經營與發展，依據「保險業風險管理實務守則」及承接「中國信託金融控股(股)公司風險治理核心政策」，制定「風險治理核心政策」以作為本公司及各子公司整體業務風險管理及執行遵守之依據。本公司及各子公司訂有市場風險、信用風險、保險風險、資產負債配合風險及作業風險相關政策，以作為日常風險管理之依據。

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。

風險管理三道防線

風險管理係公司內各相關單位之共同職責，透過跨單位之充分協調，形成風險三道防線機制：

- **第一道防線**為業務單位及支援單位，負責在執行業務時，確保符合風險管理規範、並落實每日的風險控管
- **第二道防線**為遵法單位、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之有效性
- **第三道防線**為稽核單位，負責查核風險各項規章與機制之遵循與執行情形。藉由縝密完善之風險網絡防線，確保本公司及各子公司各項營運風險得以掌控





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

● 1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

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，及潛在對於環境及社會層面的負面影響，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。

1.4.2 傳統風險管理

風險類別	內容說明
市場風險	市場風險係指資產價值在某段期間因市場價格變動，導致資產可能發生潛在損失之風險。本公司訂有市場風險管理政策，定期針對市場風險因子進行風險值、敏感度分析與情境分析之衡量、監控與報告。
信用風險	信用風險係指債務人信用遭降級或無法清償、交易對手無法或拒絕履行義務之風險。本公司訂有金融交易信用風險管理政策及放款信用風險管理政策，針對交易前之信用評估與交易後之信用風險進行管理，並訂有信用風險限額進行監控，需定期檢視信用暴險程度是否符合本公司之信用風險限額。
流動性風險	流動性風險指無足夠現金或流動性資產以滿足現金支出。為維持足夠的流動性，在情境假設下，進行流動性評估，以確保流動性風險管理之正確性及即時性。
作業風險	作業風險係指因內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成之直接或間接損失之風險。本公司訂有作業風險管理政策，並推動「作業風險資料蒐集」、「風險及控制自評」與「關鍵風險指標」三項控管工具，以監控可能之作業風險。 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ISO 22301：2019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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

● 1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

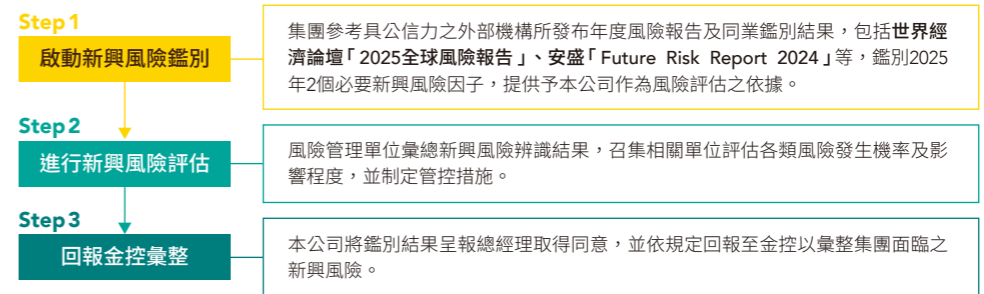
風險類別	內容說明
	保險風險中所涉及之商品設計及定價、核保、再保險、巨災、理賠及準備金相關風險等之管理機制如下：
商品設計及定價 風險管理	係指因商品設計內容、所載條款與費率定價引用資料之不適當、不一致或非預期之改變等因素所造成之風險。本公司為確保商品銷售前後之風險控管，於銷售前訂定「保險商品設計程序」，以確保遵循相關法規、強化保險商品內部控制，並依商品類型及特性採用利潤測試或敏感性分析等方法進行風險衡量，同時落實本公司及其簽署人員承負保險商品審查之責任。商品銷售後，每半年召開保險商品管理會議，由相關部門提出銷售後檢視報告。
核保風險管理	係指保險業因執行保險業務招攬、承保業務審查、相關費用支出等作業，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	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	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	係指本公司在處理理賠案件過程中，因作業不當或疏失而產生之風險。本公司建立適當之理賠處理程序，以降低在處理理賠案件過程中，因作業不當或疏失而產生之風險。
準備金相關風險 管理	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	依據世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 所發布之全球風險報告，網路攻擊、資料詐欺或竊盜、關鍵資訊基礎設施破壞等科技風險皆持續為高風險之威脅，本公司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。

1.4.3 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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

● 1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

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)
AI相關人才吸引與留任	<ul style="list-style-type: none"> 人工智慧 (AI) 的相關技術為各家企業極力開發的重點項目，但根據臺灣國家發展委員會2024年的推估，到了2028年，臺灣的AI人才缺口將達35萬人。 在各產業不可避免的人才爭奪之下，中信金需提早採取相關措施，才有助於人才吸引與留任。 	無法支應保險業務需求提供AI技術支援	現已有招募管道支應IT人員需求 · 內部：員工舉才獎勵機制、內部請調 · 外部：104人力銀行、獵人頭公司、校園徵才、產學合作
美國債務屢創新高，不利全球金融情勢穩定	<ul style="list-style-type: none"> 美國聯邦政府債務創36兆美元以上，若現任美國總統川普於任期屆滿 (2029年) 將競選期間的相關減稅政見揭付諸實行，預期美國赤字常態化難以扭轉。考量美國的債務危機將為全球金融情勢帶來極大不確定性，各界需關注美國債務的可持續性。 10年期美債殖利率是降低美國政府借貸成本要點之一，且10年期美債殖利率亦為金融市場投資估值的無風險之錨，在10年期美債殖利率波動及聯準會未來貨幣政策的不確定性下，預期將影響全球金融市場穩定性。 	<ul style="list-style-type: none"> 由於營運與保單特性，本公司投資組合中固定收益產品占比超過六成，其中國外債券部位絕大部位皆為美元計價。若市場持續受到美債債務危機擔憂，可能導致多數美元債評價受到明顯波動與市值上的損失。對公司產生實質影響包括淨值下降、持有資產可能面臨減損等。 美國政府若出現債務危機甚至是違約事件時，預期將導致美債殖利率大幅攀升，使得全球金融市場穩定性受到衝擊並有引發經濟衰退或金融危機疑慮，並進而間接衝擊股票市場，此外由於美國十年期公債殖利率為金融市場衡量無風險利率之重要指標，若殖利率上升將可能大幅壓縮股票評價並導致股票價格下跌，造成美股及其他市場股票部位之投資損失。 	<ol style="list-style-type: none"> 集中度風險管理：從國家/幣別的集中度風險管理角度而言，可以逐步增加其他貨幣計價的優質主權債 (如歐元計價債券) 或具避險性質的資產 (如黃金)，亦可考慮將資金配置到不同產業或地區的企業債券，以分散單一國家財政政策變動的影響，減少對美國經濟單一事件的敏感度，還能在全球資金流動性變化時，提供更穩健的緩衝。 信用風險管理：定期審視目前持有的美元債券組合，優先保留高信用評級的債券，並減少對低評級或邊緣投資級債券的曝光。此外，面臨信用違約狀況可能發生時，亦可以透過投資信用違約掉期 (CDS) 來對沖潛在的信用風險。 市場風險管理：採取動態的利率風險管理策略，例如縮短債券組合的平均存續期 (Duration)，以降低利率上升時的價格下跌壓力；配置一部分資金到浮動利率債券 (Floating Rate Notes)，其收益會隨市場利率上升而調整，減少固定收益資產的損失風險；考慮利用選擇權或期貨工具，對沖債券價格波動的不確定性；搭配低波動性資產 (如公用事業類股或防禦型ETF)，以平衡整體投資組合的市場風險暴露，並在動盪時期維持收益穩定性。 每季基金管理公司皆會提供基金淨值，將持續監控基金淨值之變化。 定期觀察美國總經及債務狀況 定期檢視部位區域配置狀況 定期監控持有股票部位損益變化





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

● 1.4 風險管理

1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

1.4.4 內控內稽

內部控制制度

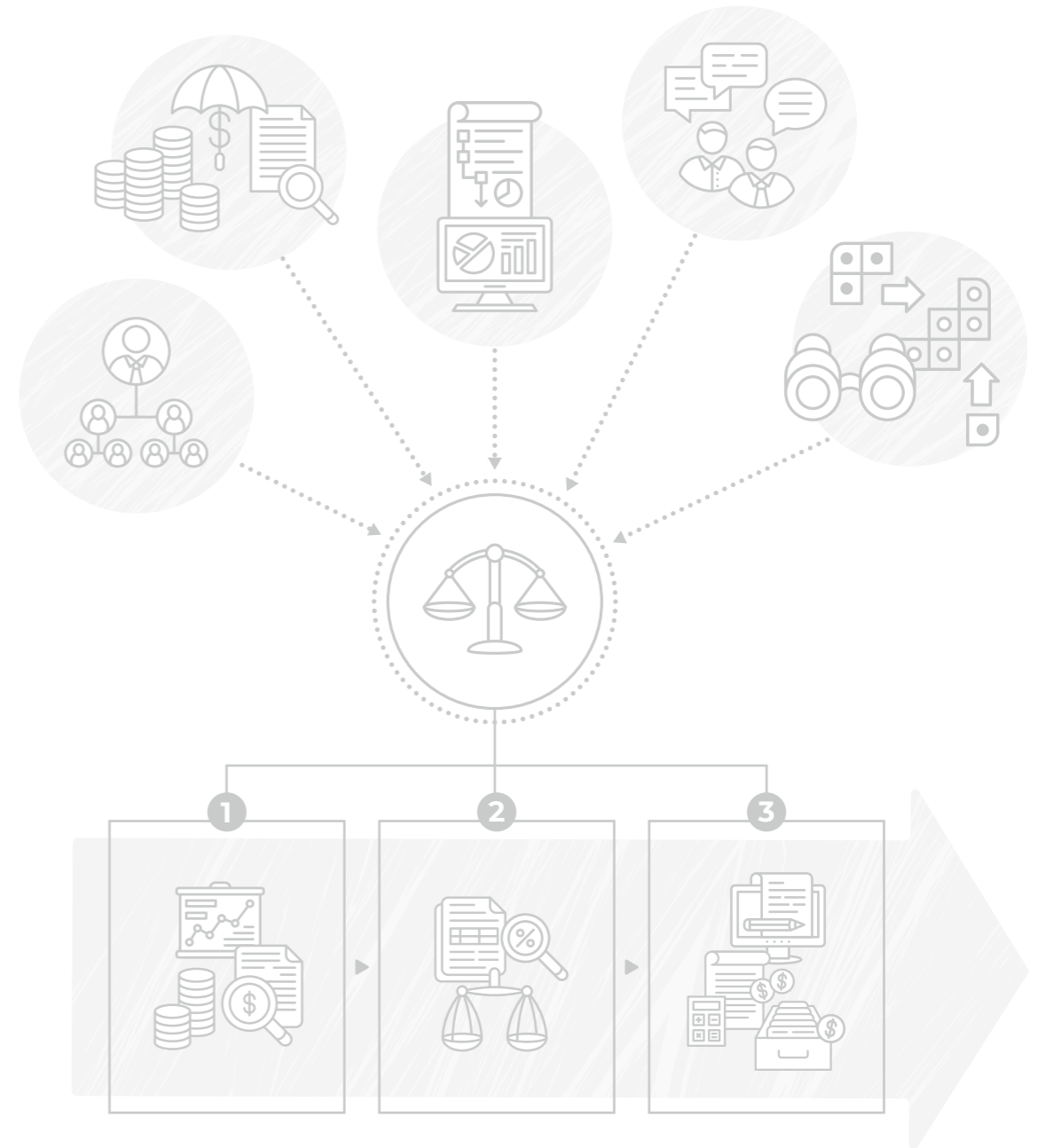
為強化及落實內控制度，台灣人壽評估「管理階層監督與控制文化」、「風險辨識與評估」、「控制作業與管理」、「資訊與溝通」及「監督活動與導正措施」等項目。建立「自行查核制度」、「法令遵循制度與風險管理機制」及「內部稽核制度」之內部控制三道防線，並將「內控制度執行成效」、「資安執行成效」與「法令遵循制度執行成效」等項目納入年度個人績效考核，促使全體同仁共同推動內部控制三道防線機制。

內部稽核制度

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

2024年7月17日配合「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第19條規定，修訂本公司「內部稽核制度」將內部稽核報告內容應揭露項目，新增「永續資訊之管理」；並將「永續資訊之管理」納入2025年稽核計畫之一般查核稽核報告應揭露項目。

另於2024年底完成「ESG資訊揭露內部控制專案查核」，且列入本公司「113年度第四季稽核業務暨內部控制制度執行情形報告」，並提報2025年1月21日第二十八屆第七次董事會會議。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

1.4 風險管理

● 1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

1.5 法令遵循

管理方針—法令遵循

● 政策與承諾

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。

● 2024年具體行動及成效

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2024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。

● 目標

短期

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。

中長期

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. 推動持續優化法遵管理相關系統。

台灣人壽持續優化「法令遵循制度」與相關辦法，並於每半年辦理法令遵循自行評估作業，以確保各項業務皆符合法令要求。台灣人壽訂有「法令遵循風險評估與呈報辦法」，並依規定於每年於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，後續亦應每年參加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。台灣人壽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，2024年共召開4次例行會議及1次臨時會議，以確保防制洗錢及打擊資恐等相關風險受到控管，落實防制洗錢及打擊資恐機制之執行。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

1.4 風險管理

● 1.5 法令遵循

1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

為提升洗錢防制及打擊資恐、資武擴監控效能，台灣人壽具體作為如下：

• 運用數位科技

台灣人壽於與客戶建立業務關係時及後續持續交易期間，執行客戶審查及持續交易監控，並利用資訊系統執行客戶姓名檢核、洗錢風險評估及可疑交易監控，並為落實打擊資恐、資武擴，台灣人壽於交易時以資訊系統檢核並確認交易對手非我國資恐防制法指定制裁對象。2024年間，台灣人壽為提升交易監控效能，特聘請外部顧問針對特定交易監控態樣進行分析，並參採顧問優化建議內容及實務作業調整相關交易監控內容，俾利交易監控有效性之強化。

• 加強查核機制

台灣人壽第一線作業單位對於客戶審查、交易監控等作業，參考外部法令變動、主管機關監理重點、台灣人壽受裁罰事項、內稽內控相關缺失等面向，每年定期辦理自行查核；此外，為確保防制洗錢打擊資恐及資武擴作業確實執行，台灣人壽防制洗錢及打擊資恐專責單位亦每季對作業單位進行作業抽查，並辦理年度專案檢查；另台灣人壽稽核單位每年辦理防制洗錢及打擊資恐作業專案查核。2024年，台灣人壽防制洗錢及打擊資恐專責單位辦理8次作業抽查、1次防制洗錢及打擊資恐法遵檢查，稽核單位辦理辦理1次防制洗錢及打擊資恐作業專案查核。

• 人員培訓

台灣人壽於每一年度皆對董事會成員、總經理及高階管理人員、新進員工、與辦理防制洗錢及打擊資恐作業有高度相關之單位人員及其他經專責單位判斷有必要受訓練之人員辦理防制洗錢及打擊資恐教育訓練。2024年共辦理13梯次新進人員AML/CFT教育訓練、2梯次法令遵循人員在職教育訓練、1次內部稽核人員在職教育訓練、2梯次AML/CFT通識教育訓練、1次專責主管、專責人員、國內營業單位督導主管在職教育訓練、1次高階管理人員在職教育訓練、2梯次專業人員AML/CFT教育訓練、2梯次業務人員AML/CFT教育訓練，合計2024年有11,268人次完訓，總訓練時數18,848.5小時。

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，由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、調查及參與檢舉案件處理的人員，對於檢舉人的身分及檢舉案件的内容，均負有保密義務，並禁止對提出檢舉或協助他人檢舉之檢舉人進行任何不利處分，以保障檢舉人的工作權。

台灣人壽已對外提供檢舉管道（書面投遞、電子郵件或檢舉專線），並於2023年12月經董事會通過修訂「檢舉案件處理辦法」，增列董事長信箱為公司檢舉管道，以提升內、外部人員對公司檢舉機制之信賴。

案件調查中，相關人員依規須恪守保密義務，亦禁止對檢舉人為任何不利處分；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。

2024年台灣人壽檢舉管道共計收受12件案件，其中9件因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；餘3件符合案件受理標準之案件則依規進行調查及審議，經調查審議確認有檢舉人指稱事項之案件計有1件，該案件並無涉及貪腐、欺詐、舞弊或提供非法獻金之情事。

重大裁罰案件

說明	改善措施
金管會檢查局於2024年11月20日至2024年11月22日對台灣人壽進行專案檢查，金管會認為台灣人壽辦理保險業務違反保險法第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3款、第8款及第12款之規定，復於2025年2月20日依保險法第171條之1第4項規定，共核處罰鍰新臺幣720萬元。 <2025.02.20金管保壽字第11404906382號>	台灣人壽已於2025年2月17日以台壽字第1142110003號函，提出改善辦理情形函復金管會，業經金管會2025年3月19日核復同意。

註：重大裁罰案件依照「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」第2條規定認定。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

● 1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

1.6 資訊安全

管理方針—資訊安全

● 政策與承諾

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

● 2024年具體行動及成效

行動項目

資安治理

本公司自2023年起委任「勤業眾信聯合會計師事務所」具資安背景之顧問團隊，提供董事會諮詢、資安專題報告等服務，辦理董事資安教育訓練課程（人工智慧在金融保險業之應用趨勢與安全治理）；經第三方驗證評估資安治理、資安監控等構面成熟度為4.71分（滿分5分）。

資安防禦

運用弱點與情資管理平台，自動化蒐集金融資安資訊分享與分析中心（F-ISAC）情資，於系統派送情資即時通知對應人員進行查處，並協助負責人員自動化追蹤與管理弱點，留存完整追蹤軌跡紀錄，無發生重大資安風險事件。

監控與回應

透過自動化資安事件管理平台即時監控與應處，將高風險事件回饋至金融資安聯防監控中心（F-SOC），台灣人壽於F-ISAC會員情資分享獎勵積分獲得保險組第一名。

情報與聯防

辦理各類型演練強化服務韌性（含入侵攻擊模擬演練、DDOS演練、紅隊演練），並參加金管會主辦之重大資安事件應變情境演練，依所設定情境主題，模擬緊急應變處置作為，強化跨機構協調聯繫及應變能量。

個資保護

持續推動資安與個資管理整合，第一家將ISO 27001資訊安全管理標準、ISO 27701隱私資訊管理標準驗證範圍擴展至全公司之壽險公司，確保客戶隱私安全，並提升資安治理成熟度。

● 目標

短期

持續將資安風險納入經營決策考量，增進董事會對資安情勢之掌握度。

導入金融零信任架構，持續擴大延伸式偵測及應變技術部署場域，因應地緣政治風險強化情資分析與應變能力。

透過資訊安全管理平台即時監控異常，並自動化運用入侵防禦系統阻擋威脅來源。

持續推動資訊廠商供應鏈風險評估，透過納入資訊專案評選參考，強化軟體供應鏈安全。

使用人工智慧加快利害關係人議題蒐集流程，提升風險評鑑效率與及時性。

中長期

持續提升經營階層對資安的監督職能，並帶動重視資安的組織文化。

運用新興金融科技與主動式防禦技術、推動資安防護自動化，阻擋新型態資安攻擊樣態。

藉由人工智慧分析功能，即時並自動化評估風險，找出高風險攻擊路徑以進行應處。

利用智慧前瞻技術，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。

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。

● 呼應SDGs





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

● 1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

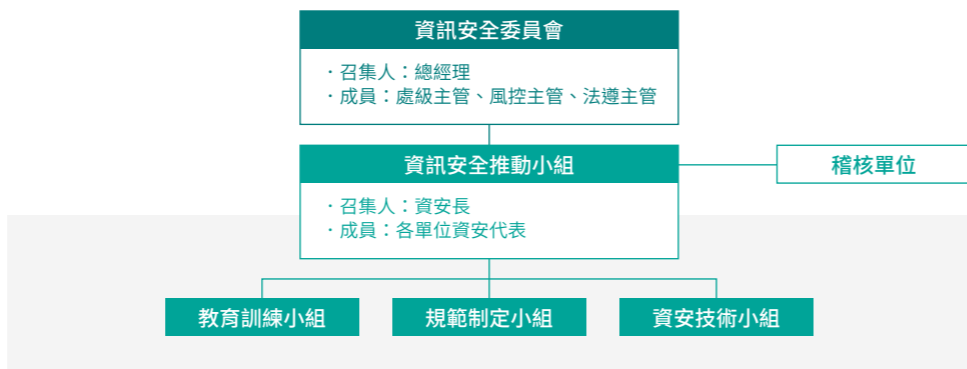
5 賦能共好

6 附錄

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、每半年於資訊安全管理會議中呈報推動成效。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（2024年共召開42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，2023年4.23分提升至2024年4.71分（滿分為5分）。

● 資訊安全治理架構



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2.0 (NIST CSF 2.0) 從治理、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，透過弱點掃描、黑箱檢測、白箱檢測、APP檢測、滲透測試等機制識別風險，且為更即時掌握風險及應變，運用延伸式偵測與回應、第三方自動化評估等技術，並依ISO 27001、ISO 27701、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，2024年度資安預算費用較前一年度提升59.6%，投入資安經費占全部資訊預算費用4%。台灣人壽及子公司中信產險於2024年末發生重大及造成損失之資通安全及個資侵害事件。

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 27001：2022資訊安全管理標準 ISO 27701：2019隱私資訊管理標準 BS 10012：2017個人資訊管理標準	全公司
中信產險	ISO 27001：2013資訊安全管理標準 BS 10012：2017個人資訊管理標準	數位資訊處、電子商務部以及資訊安全科等相關資訊業務，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。 全公司

監控與回應

已打造7天24小時資安事件監控體系，對於異常流量、事件威脅等情事及時應處，運用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，並讓台灣人壽於F-ISAC會員情資分享獎勵積分獲得保險組第一名。辦理異地備援演練，將對外服務系統納入演練範疇，並辦理個資侵害、資安事故及數位鑑識與證據保全演練、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

已加入金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 與金融資安聯防監控中心 (F-SOC)，校準資安監控組態基準，並自動化串接F-SOC。當發現異常資安態樣，及時分析與回傳資安情報資料，積極參加金管會主辦之重大資安事件應變情境演練，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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

1.1 永續策略管理

1.2 利害關係人與重大性

1.3 誠信治理

1.4 風險管理

1.5 法令遵循

● 1.6 資訊安全

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

1.6.3 資安訓練

本公司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，2024年共有13名資安專責人員，取得國際資安證照共28張，資安證照占本公司總資產比率1.227%。對於全體員工分別於每月及每季執行一般式及針對式社交工程演練，一般式社交工程演練係參考坊間常見攻擊手法、F-ISAC所提供案例設計，而針對式社交工程演練係透過「社交演練信件評估量表」，設計與同仁工作或生活關聯性更高特徵較少的情境，提升演練效果，並辦理資安及個資宣導，以提升員工資安意識。

資訊安全教育訓練統計

對象	課程名稱	課程時數	參與人次	完訓率	課程形式
資安專責人員	資訊安全宣導課程	47.0 ^註	13	100%	線上及實體
一般同仁	資訊安全宣導課程	3.0	9,768	100%	線上
一般同仁	個人資料保護法	0.5	9,799	100%	線上

註：人員平均完成時數，高於法規每年完成15小時要求

1.6.4 個資保護

本公司已依ISO 27001：2022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，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全公司，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，包含如下：

1. 已建立個資生命週期管控措施、制定個人資料管理政策及相關辦法，以讓蒐集、儲存、處理及銷毀客戶個人資料時皆有管控措施。
2. 已於官方網站設置網路安全與防詐專區，幫助民眾提升識詐觀念；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。
3. 已定期召開資訊安全與個資管理審查會議，就利害關係人、管理體系運作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促成主管及經辦之角色，定期盤點單位業務流程、辦理個人資料清查作業及風險評鑑，以掌握個人資料流向及維護措施落實情形。
4. 已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。
5. 已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，並依主管機關所設定情境主題，辦理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。

2024年本公司重大個資案件數為0件。惟經證實之非重大資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件共計7件，其中2件為透過本公司客服專線之投訴，經調查屬人員服務疏失，未造成客戶實質權益受侵害，並已取得客戶諒解；5件為公司內部人員自行通報之案件，係因業務員不慎銷毀、遺失保單簽收回條，已依循公司作業辦理補發，亦持續透過教育訓練及宣導，提升人員個資保護意識。

註：重大個資案件係依本公司「重大偶發事件處理辦法」通報重大偶發之個資侵害案件。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

● 2.1 責任投融資管理

2.2 責任投融資實績

2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

2

責任金融



2.1 責任投融資管理

管理方針—責任金融



● 政策與承諾

訂定「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明、「責任投資政策」，並自我遵循聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)，秉持為世界永續發展盡一份心力之精神，朝成為責任投資之模範與標竿邁進。

● 2024年具體行動及成效

- 落實永續主題投資，累計核准投融資金額達約711.55億元。
- 連續三年榮獲**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。

● 目標

短期

- 投資流程中進行ESG評估，針對負面表列及高敏感性產業之投資，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。

中長期

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2024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、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362.97億**。
- 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，強化臺灣電網穩定韌性，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2024年底已完成**78%碳排量之企業議合**，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，台灣人壽於2023年配合中信金控發布**永續金融聲明**，承諾並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
- 董事長的話
- 永續績效亮點
- 榮耀肯定
- 關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

● 2.1 責任投資管理

2.2 責任投資實績

2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

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，不僅持續拓展自身業務，更追求與整個社會、我們生活的這片土地共同繁榮。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ESG作為與表現，為社會創造更良好的商業環境。

依循責任投資原則（PRI）之六大精神，台灣人壽制定「**● 責任投資政策**」及「責任投資作業辦法」，且於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與論壇活動並於每月定期檢視永續投融資的情形。

2024年台灣人壽將永續金融資產認定標準訂定於「責任投資作業辦法」中，以避免金融資產揭露中可能涉及「漂綠」之行為，除此之外台灣人壽將「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」，以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. 資蒐、撰寫、校稿、排版及美編約花費2個月完成 2. 承辦（投資）單位、法遵、資訊與稽核共約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	約2,800萬元
	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		2024年投資業務人員參加外部研討會及教育訓練，125人次、80小時，詳見 ● 附錄 6.1 永續相關數據及資訊 。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

● 2.1 責任投融资管理

2.2 責任投融资實績

2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

2.1.1 責任投資管理

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。2024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188件。

投資前管理

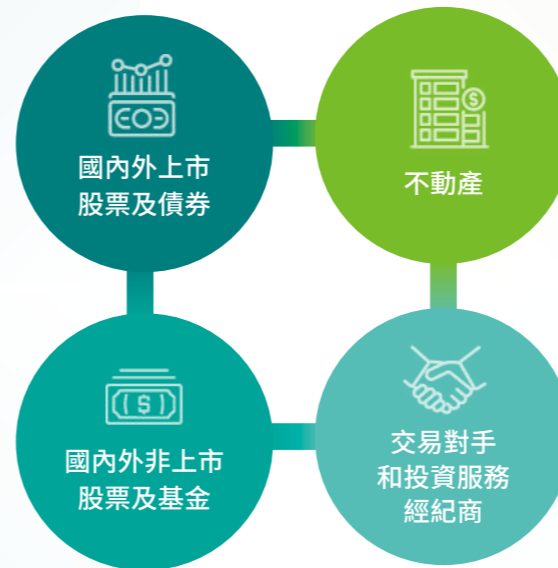
● 投資前流程



責任投資涵蓋範圍

- ① 考量：①負面表列清單、②高敏感性產業評估、③ESG重大議題涉入程度、④外部ESG評分系統、⑤ESG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。

- ① 考量：①負面表列清單、②高敏感性產業評估、③ESG重大議題涉入程度、④ESG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。



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, 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。

- 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。



關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

● 2.1 責任投資管理

2.2 責任投資實績

2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

投資後管理

● 投資後流程



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。

考量外部ESG評分系統，檢視是否符合標準。

ESG重大議題涉入程度，檢視是否符合標準。

投資後管理評估，評估文件須經權責主管簽核。

投資管理措施

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。

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：依循集團2023年6月30日發布之中信金控永續金融聲明辦理。

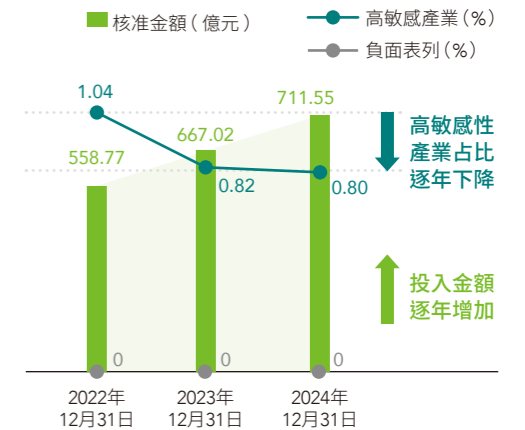
● 導入責任投資評估方式所帶來的影響

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，高敏感性投資部位占比逐年下降。

永續投融資承諾金額成長

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。



2.1.2 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





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

2.1 責任投融资管理

● 2.2 責任投融资實績

2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

2.2 責任投融资實績

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，希望提供客戶安心、穩定的投資保障，維護客戶權益。2024年台灣人壽投資總資產累計約2.07兆元。

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2024年累計核准投融资於永續發展領域之金額為711.55億元。

除此之外，台灣人壽積極響應政府的綠色能源政策及臺灣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2024年底，台灣人壽已於六大核心戰略產業中綠電及再生能源產業（包含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）投入累計182.14億元，並持續尋找與評估相關投融资項目。更進一步，我們亦盤點融資項目適用／符合「永續經濟活動認定參考指引」之情形，目前融資部位符合該指引前瞻經濟活動之放款占總法人放款之比例約為41.97%，除掌握投融资對象淨零轉型相關資訊，並了解透過乾淨能源對氣候變遷的影響。

● 永續基金及專案投／融資情形

單位：仟元

投資種類	專案說明	累計核准金額 ^註	
		2024年	2023年
股權及基金投資	· 公共投資：太陽能發電、汙水處理及風力發電。 · 永續主題相關基金。	18,927,054	15,374,230
融資	海能、彰芳／西島、臺灣辰星及海龍等四項離岸風力發電專案。	25,459,062	25,459,062
總計		44,386,116	40,833,292

註：累計核准金額係指截至2023年及2024年底投資部位之成本金額。

● 永續發展債券投資情形

單位：仟元

投資種類	專案說明	累計投資金額 ^註	
		2024年	2023年
依地區	國內	5,400,000	6,400,000
	國外	21,368,661	19,468,876
依種類	綠色債券	18,181,080	18,058,745
	社會責任債券	3,141,591	3,140,481
	可持續發展債券	4,118,645	3,502,893
	可持續發展連結債券	1,327,346	1,166,757
總計		26,768,661	25,868,876

註：累計投資金額係指截至2023年及2024年底投資部位之成本金額。

影響力投／融資成果

台灣人壽同中信金控自2023年起參考全球影響力投資聯盟（Global Impact Investing Network, GIIN）發布之「影響力評估框架（Impact Reporting and Investment Standards Plus, IRIS+）」，以及「影響力管理計畫（Impact Management Project, IMP）五大構面」進行分析，依上述方法學評估對環境、社會所產生的正向影響力，實踐SDGs聯合國永續發展目標。2024年台灣人壽挑選能源及教育兩大主題，合計283.76億元。

項目	投入金額（佰萬元）	影響力
環境面 能源 Energy	25,234	透過投／融資建設再生能源的總發電量（供電） 1,524,252 MWh (IRIS+ID：PI5842) 推動再生能源發電而迴避的碳排放量（溫排放量） 737,855 tCO ₂ e (IRIS+ID：PI2764)
社會面 教育 Education 建設 Infrastructure	3,142	提供20,010名學生就學補助 (IRIS+ID：PI3499) 協助596人受惠於可負擔住宅計畫 (IRIS+ID：PI4060)





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

2.1 責任投融资管理

● 2.2 責任投融资實績

2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

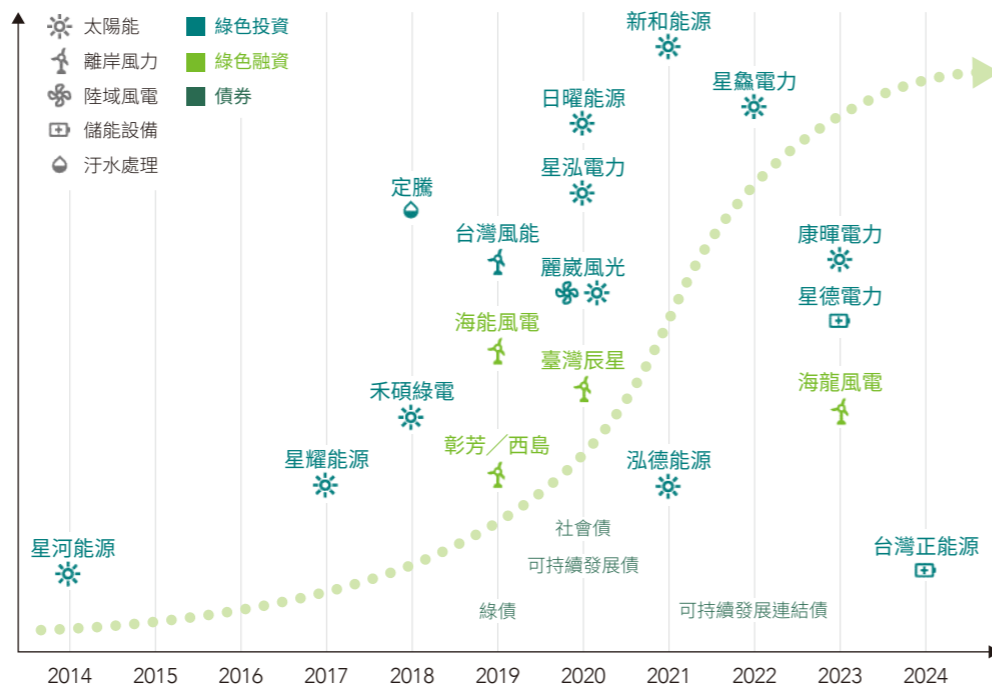
5 賦能共好

6 附錄

2.2.1 綠色金融

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，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。在「量」的方面，2024年綠色融資（如風電專案等）餘額達174.38億元，較前一年成長15.19%；2024年綠色投資（如能源產業等）餘額達11.39億元，較前一年成長20.53%，並每年持續尋找與評估再生能源的投融資，全力支持臺灣的潔淨能源產業發展。

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臺灣壽險業者，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

年度	專案內容
2024	2024年新增投資台灣正能源綠電儲能設備，合資方長庚能源為全臺第一間有能力從電芯（Cell）到儲能系統（BESS），100%國產化生產的能源公司。本案計畫建置30 MW E-dReg儲能案場，透過儲能設施穩定電網頻率，緩和風力、太陽光等再生能源間歇性特質對電網造成的衝擊，提升電網韌性及穩定度。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。 2024年持續新增投資星蠡電力，本公司所投資的星蠡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。在人文面向，光電廠商加入後，除了改善周邊道路品質，也提升了案場周遭環境品質，提高當地居民及養殖業者之交通便利性提高，另外，為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；透過光電廠商引進之科學化養殖設備，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，促進養殖漁業邁向永續環境，推動再生能源發展亦融入循環經濟概念。
2023	2023年新增投資星德電力，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，為提供全臺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。
2022	2022年新增投資星蠡電力，預計案場規模75 MW，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

年度	專案內容
2024	本公司所參與的海龍2號及3號風電融資案於2024年開始動撥，此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1,022 MW，為國內目前最大離岸風電開發風場，預計於2025至2026年分階段完工，完工後每年可提供約94.49萬戶家家戶用電所需。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，致力在再生能源的開發過程中，能對環境損耗降到最低，同時考量沿海漁民漁權及居民民生活動，經過多次溝通，與地方政府及漁會達成共識，使離岸風電開發得與漁民及居民互利共生，落實永續經營理念並兼顧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1,170億元專案融資，繼續為國內再生能源發展貢獻一己之力。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

2.1 責任投融资管理

● 2.2 責任投融资實績

2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

單位：億元

融資項目	2024年		2023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	預估年減少減碳量(萬公噸)	預估每年可供乾淨能源用電之家戶數(萬戶)
海能風電融資案	48.32	60.00	55.28	60.00	66.83	約 34.76
彰芳／西島風電融資案	64.13	69.59	62.57	69.59	104.87	約 54.55
臺灣辰星控股風電融資案	31.37	35.00	33.54	35.00	106.65	約 55.47
海龍2號3號風電股份有限公司	30.56	90.00	尚未動撥	90.00	181.66	約 94.49
總計	174.38	254.59	151.39	254.59	460.02	約 239.28

註：1. 年發電量係依據各案裝置容量與2024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／仟瓦。
 2. 年減少碳排量係依據能源署公布之「2024年臺灣電力排碳係數」0.474公斤CO₂e／度計算。
 3. 可供用電之家戶數量係以2023年我國每戶家庭平均之每月用電量338度計算。

永續績效連結貸款 (Sustainability Linked Loan, SLL)

融資項目	ESG授信條件	預期成效
冠○建設住宅餘屋融資	於每年9月底前檢視最新年度借戶永續報告書，冠○建設大樓用電產生之二氧化碳排放量較前一年度減少1.0%以上，則提供額度編號202402002案三個月優惠利率，即自檢視日次月繳息日起，利率加碼條件調降0.02%，期間三個月，並於優惠期滿後回復原利率加碼條件。	搭配利率減碼之獎勵，鼓勵企業節約用電以達減碳之效，落實永續精神。
富○建設及○升建設住宅餘屋及商用不動產融資	本案存續期間每次覆審時得檢視借戶營運地址為臺○市中○區南○○路二段96號4樓電費帳單，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，減碼額編202401009、202401010、202402011三案0.02%三個月，期滿後恢復原利率定價方式計息。	
陳○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為臺○市○山區光○○路11巷46號電費帳單，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。	
寶○建設住宅餘屋融資	本案存續期間於每次覆審時得檢視借戶營運地址為臺○市南○區公○路二段51號16樓之電費帳單，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0.03%六個月，期滿後恢復原利率定價方式計息。	
興○○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，則額度編號202401004之利率自檢視年度的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。	
高○汽車客運工業用不動產融資	每年3月覆審時檢視(借)電動巴士數量(含自有及租賃車)，若該年度持有電動車數占整體車隊比率較前一年度增加5%，則本案(202401001)及202201006案，利率自檢視月份次月起算得減碼0.02%六個月，期滿後恢復原利率定價方式計息。另每年同時檢視(借)電動巴士數量(含自有及租賃車)，自(借)取得電動車數滿75輛起，營業車隊電動車數每多10輛車則本案(202401001)利率自檢視月份次月起算得再減碼0.02%六個月，總累計減碼以0.1%為限，期滿後恢復原利率定價方式計息。	





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

2.1 責任投融资管理

● 2.2 責任投融资實績

2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

融資項目	ESG授信條件	預期成效
實○開發 商用不動產融資	本案動撥資金之用途如為支應本案擔保品建案周邊路樹認養植栽等相關費用，則該筆動撥資金按原訂利率再減碼0.1%計息。	搭配利率減碼之獎勵，鼓勵企業認養路樹植栽，以達環境市容美化、綠化及減碳之效，落實永續精神。 配合利率減碼之獎勵，鼓勵企業落實綠建築設計，朝向淨零排放的目標邁進。
新○茂資產 商用不動產融資	自首次動撥日起，授信期間內中○集團（包含1.新○茂資產開發（股）公司、2.悅○建設（股）公司、3.中○建設（股）公司、4.中○建設開發（股）公司、5.中○建設（股）公司、6.中○資產開發（股）公司等6家建設公司）每一建案自取得「財團法人台灣建築中心」核可之綠建築標章次月起，利率得減碼0.035%，期間六個月，每增加一建案之綠建築標章，本案利率減碼得延長六個月，至本案期滿截止。	
中○建設 商用餘屋融資	自首次動撥日起，授信期間內中○集團（包含1.新○茂資產開發（股）公司、2.悅○建設（股）公司、3.中○建設（股）公司、4.中○建設開發（股）公司、5.中○建設（股）公司、6.中○資產開發（股）公司等6家建設公司）每一建案自取得「財團法人台灣建築中心」核可之綠建築標章次月起，利率得減碼0.025%，期間六個月，每增加一建案之綠建築標章，本案利率減碼得延長六個月，至本案期滿截止。	
鼎○國際開發 住宅餘屋融資	自首次動撥日起，授信期間內漢○集團（包含1.鼎○國際開發（股）公司、2.漢○地產（股）公司、3.漢○建設（股）公司、4.漢○開發（股）公司等4家建設公司）每一建案自取得「財團法人台灣建築中心」核可之綠建築標章次月起，利率得減碼0.025%，期間六個月，每增加一建案之綠建築標章，本案利率減碼得延長六個月，至本案期滿截止。	
實○開發 土地融資	自首次動撥日起，授信期間內實○集團（包含1.實○開發（股）公司、2.實○建設（股）公司、3.永○國際開發（股）公司、4.遠○工程（股）公司等4家建設公司）每一建案自取得「財團法人台灣建築中心」核可之綠建築標章次月起，利率得減碼0.025%，期間六個月，每增加一建案之綠建築標章，本案利率減碼得延長六個月，至本案期滿截止。	

台灣人壽永續融資成果

單位：元

類別		2024年	2023年
永續融資專案	風力發電專案融資餘額（元）	17,437,913,291	15,138,591,935
永續連結指數法人貸款	實際貸款餘額（元）	16,527,635,268	10,876,710,400
總計永續融資專案與貸款餘額（元）		33,965,548,559	26,015,302,335
總計法人貸款餘額（元）		41,544,898,122	42,958,564,405
永續價值占比		81.76%	60.56%

註：本表法人定義為資本額一億以上企業戶。

2.2.2 SDGs投資

聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, 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，台灣人壽於2021年將SDGs理念融入投資前評估流程中，並採用MSCI SDGs資料庫^註做為資料源，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。2024年分析主要資產部位股票及債券投資，其中以SDG 5性別平等、SDG 8尊嚴就業與經濟發展、SDG10減少不平等、SDG 9產業創新與基礎建設及SDG 6潔淨水與衛生為連結度最高之5項聯合國永續發展目標。

註：原始資料來源：MSCI； MSCI免責聲明





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

2.1 責任投融资管理

2.2 責任投融资實績

● 2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

● SDGs投資連結度前5項目標

排名	聯合國永續發展目標		股、債投資比例
1	SDG 5	性別平等	27.25%
2	SDG 8	尊嚴就業與經濟發展	21.68%
3	SDG 10	減少不平等	17.55%
4	SDG 9	產業創新與基礎建設	15.01%
5	SDG 6	潔淨水與衛生	9.64%

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。

單位：佰萬元

種類	區域	2024年核准金額變動數	2024年累積核准金額	2024年專案說明與影響力
永續發展債券	國內	-1,000	5,400	-
	國外	1,900	21,369	投資符合國際標準（ICMA）之綠色債券、社會債券、可持續發展債券及永續發展連結債券，期待為永續發展有所貢獻。
股權及基金投資	國內 綠能產業	230	10,838	台灣正能源綠電儲能設備投資，請詳 ● 2.2.1 綠色金融。
	國外 基金投資	3,323	8,089	投資符合金管會ESG基金公布標準之境內基金，期待為永續發展有所貢獻。
融資	國內外合計	0	25,459	-

2.3 盡職治理

盡職治理政策

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

▶ 台灣人壽盡職治理專區

▶ 機構投資人盡職治理守則遵循聲明

- 一、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。
- 二、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。
- 三、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。





- 關於本報告書
- 董事長的話
- 永續績效亮點
- 榮耀肯定
- 關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

- 2.1 責任投融资管理
- 2.2 責任投融资實績

● 2.3 盡職治理

- 3 低碳領航
- 4 價值創造
- 5 賦能共好
- 6 附錄

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

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

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

七、本公司履行盡職治理的情形揭露於企業官網，並且每年至少更新一次。

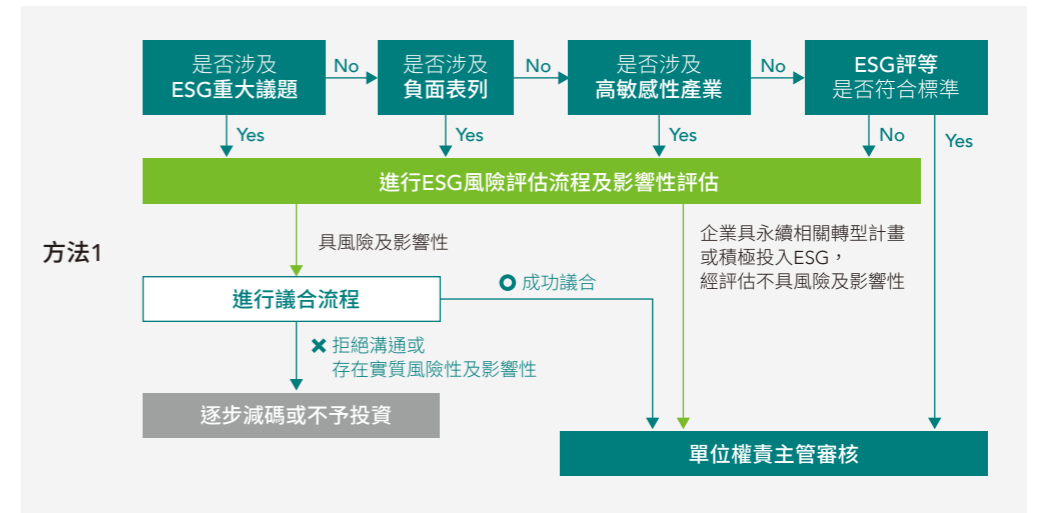
2.3.1 議合溝通

台灣人壽依照「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2024年與全委公司共溝通25次，參與不動產履約管理委員會次數20次，期間未發現任何ESG相關重大事項。

議合評估方法流程



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需改善之投融资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。



關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

2.1 責任投融资管理

2.2 責任投融资實績

● 2.3 盡職治理

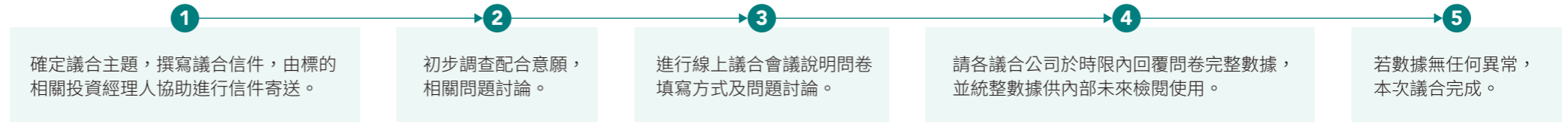
3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

● 議合流程



議合與溝通實績

● 投資單位與被投資公司溝通方式與分布情形 (單位：%)

樣態	項目	次數
投融資	股權投資	604
	固定收益	9
	專案投資／基金	124
	企業融資放款	132
	全權委託	25
	市府主持之相關會議	10
不動產投資	專案開發會議	19
	參與董事會	28
	參與股東會	13
	總計	964

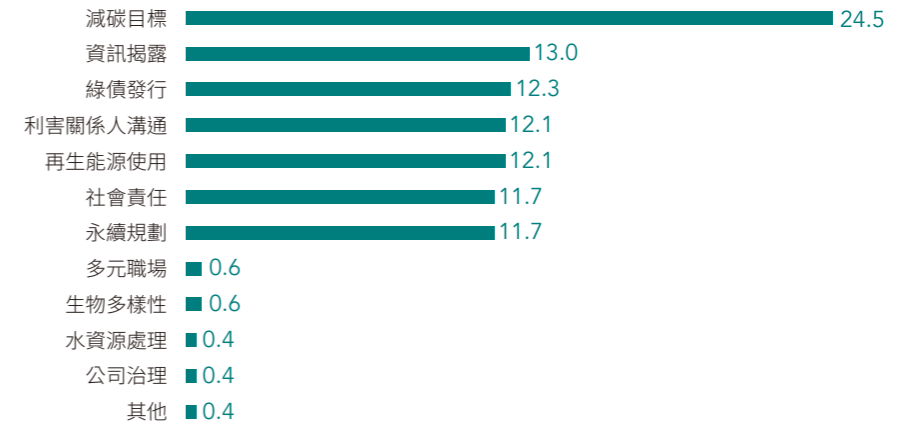


■ 出席股東會 35
■ 實體拜訪 34
■ 線上會議 30
■ 信件討論 1

● 議題內容分布 (單位：%)



■ 環境 (E) 49
■ 社會 (S) 38
■ 治理 (G) 13



● 議合議題

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 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。

氣候變遷

社會議題

生物多樣性

公司治理

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 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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

2.1 責任投融资管理

2.2 責任投融资實績

● 2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

議合實務案例

F公司 (議合時點2024年5月)

議合原因

F公司主要經營業務為塑膠原料、塑膠加工、精密化學及纖維製品等，是臺灣最大的石化集團，也是亞洲最大PVC生產商；因觸及高碳排產業，聯合中信投信、中信證券及中信產險之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F公司於官網揭露的資訊，討論後針對低碳轉型計畫、生物多樣性議題、綠債發行計畫及永續經濟活動認定參考指引等議題進行了解，透過F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。F公司回覆概要如下：

· 低碳轉型：

- 減碳目標設定：**F公司積極進行減碳作為，依據2022年第三方查證後溫室氣體排放數據顯示，符合SBTi設定目標，並設定2050年達到碳中和之目標。未來將視國內低碳能源供應情形、減碳技術發展狀況，進行滾動式檢討，取得SBTi 2050年碳中和驗證。
- 範疇三減量規劃：**F公司內部設定短、中、長期減碳目標，並組成輔導小組針對客戶進行節能減碳改善及國際溫室氣體發展趨勢與管制重點等輔導。

· **生物多樣性及自然環境復育策略：**F公司每季進行調查廠區周邊海域水質及海、陸域生態，透過調查樣區之選取與每季之現地調查，分析其種屬構成、族群動態及數量變化等相關項目，以瞭解動物生態、候鳥調查及植物生態在調查區域內之現況。

· **綠債發行：**尚在評估中。

· **永續經濟活動認定參考指引：**F公司營運符合部分一般經濟活動與前瞻經濟活動，然目前營收以產品別計算，尚未計算相關比例。

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F公司進行ESG檢核，檢核其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F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：**F公司對於投資人問題回覆態度積極，並鼓勵F公司持續保持；另一方面，與F公司分享大多金融業者也積極找尋ESG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，F公司積極進行減碳等措施，也積極回應投資人問題，在綠債發行及永續經濟活動認定參考指引營收比例計算的方面會定期追蹤。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

2.1 責任投融资管理

2.2 責任投融资實績

● 2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

U公司 (議合時點2024年7月)

議合原因

U公司是臺灣一家從事晶圓代工的公司，為跨越電子行業的各項主要應用產品生產晶片。U公司總部位於臺灣新竹科學園區，另在中國大陸、美國、歐洲、日本、韓國及新加坡設有服務據點，目前全球約有20,000名員工；因觸及高碳排產業，聯合中信投信、中信證券及中信產險之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U公司於官網揭露的資訊，討論後針對全球職場文化差異議題、綠電使用計畫、水資源風險、綠債發行計畫及永續經濟活動認定參考指引等議題進行了解，透過U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。U公司回覆概要如下：

- **全球職場文化差異議題：**U公司強調平等對待並提供友善的職場環境，於2022年由共同總經理暨企業永續委員會主任委員簽署多元與共融宣言，透過建立高階監督機制、設定多元目標、推動教育訓練、強化友善職場福利作為等四大面向，達到全體員工對多元平等共融職場的共識。
- **綠電使用計畫：**U公司已於2021年宣告加入RE100國際再生能源倡議，並設有再生能源使用占比2025年25%、2030年50%、2050年100%的三階段目標以提升綠電使用比重，持續降低化石燃料電力占比。
- **水資源風險：**U公司目前在臺灣有制定短、中、長期計畫，並依時程與計畫進行，透過提高用水效率、多元用水方案及建置缺水應變系統以降低水資源風險帶來的影響。
- **綠債發行：**U公司已於2023年發行100億新臺幣之綠色債券，若未來有綠色投資相關計畫之資金需求，將持續考量發行綠色債券或永續發展債券。
- **永續經濟活動認定參考指引：**U公司主要經濟活動適用「永續經濟活動認定參考指引」之「前瞻經濟活動」，並已揭露於公司官網。

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U公司進行ESG檢核，檢核其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U公司是否有提升綠電使用比重，並會適時鼓勵公司持續推動綠債發行。
- **本次議合對公司的影響：**U公司對於投資人問題回覆態度積極，並鼓勵U公司持續保持同時也給予肯定。
- **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有針對職場文化融合有相應規劃、是否有計畫提升綠電使用比重、針對水資源風險是否有因應計畫及是否積極回應投資人問題，U公司積極進行相關措施，也積極回應投資人問題，在提高綠電使用比重及綠債發行的方面會定期追蹤。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

2.1 責任投融资管理

2.2 責任投融资實績

● 2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

H公司 (議合時點2024年7月)

議合原因

H公司是臺灣電子製造公司，以製造黑白電視機旋鈕起家，創立之時主要從事模具製造，日後跨入電子機械代工領域，從製造連接器、電線電纜、電腦機殼、電源供應器等零件，到電腦組裝準系統與行動電話等產品均開展業務，現今其事業版圖已經涉及所有的資訊科技產品組裝代工；因觸及高碳排產業，聯合中信投信、中信證券及中信產險之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H公司於官網揭露的資訊，討論後針對再生能源使用規劃、人才培育計畫、綠能開發基金實踐方向、永續經濟活動認定參考指引及自然相關財務揭露（TNFD）等議題進行了解，透過H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。H公司回覆概要如下：

● 再生能源使用規劃：

1. **再生能源使用率：**H公司除了直購綠電外，也持續於臺灣廠區自建太陽能系統以自發自用。
2. **回收水率之規劃：**H公司已著手推動水回收再利用工作，未來將建議產業園區由產業園區統籌設置水資源回收中心，降低水回收之投資及成本，提升水資源回收率。

● 人才培育計畫：

1. **公司內部培育：**H公司內部設立技術職級、管理能力等級及學歷進修層級多維度培育，幫助員工通過核心技術和專業知識的學習以及跨崗位、跨區域等工作歷練與交流。
2. **產學合作：**H公司與國內指標大學及香港城市大學透過產學合作之方式培養超過百位優秀學子，分享研究平臺資源，共同提升技術能力。

3. **暑期實習計畫：**H公司提供暑期實習計畫，吸引帶領理工／非理工優秀學子透過實習達到體驗H公司多元發展的目標，與優秀學子分享公司治理與產業科技前沿，將內部的資源能量擴散至外部，進而吸引更多優秀的年輕人才加入。

- **綠能開發基金實踐方向：**H公司透過直接投資綠電產業（太陽能、風能及儲能設施等），除帶來穩定的投資收益還能得到環境權益，達到客戶對集團RE 100的期待，並符合公司永續經營=EPS+ESG的目標。
- **永續經濟活動認定參考指引：**H公司尚未評估永續經濟活動所占營收比重，未來會評估依照該定義計算永續經濟活動營收。
- **自然相關財務揭露（TNFD）：**H公司目前與中信金控風險管理部及臺師大、臺大團隊共同合作TNFD臺灣在地自然資料庫精進專案，專案同步以TNFD架構進行鴻海生物多樣性風險評估，專案成果後續也將考慮可納入集團TNFD規劃依據及報告內容。

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H公司進行ESG檢核，檢核其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H公司是否有發行綠債之規劃，評估永續經濟活動所占營收比重，若仍未評估會適時鼓勵公司推動。
- **本次議合對公司的影響：**H公司對於投資人問題回覆態度積極，並鼓勵H公司持續保持同時也給予肯定。
- **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有針對再生能源使用有相應規劃、是否評估永續經濟活動認定參考指引及是否積極回應投資人問題，H公司積極進行相關措施，也積極回應投資人問題，在綠能開發基金實踐方向及評估永續經濟活動認定參考指引的方面會定期追蹤。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

2.1 責任投融资管理

2.2 責任投融资實績

● 2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

T公司 (議合時點2024年8月)

議合原因

T公司是全球第一家也是最大的積體電路代工製造商，其主要業務包括晶圓製造、封裝、測試和技術服務。T公司以先進的製造技術和持續的創新聞名於國際市場，為眾多IC設計公司提供先進製程服務，並在推動半導體產業發展方面扮演著重要角色。因觸及高碳排產業，聯合中信投信、中信證券及中信產險之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T公司於官網揭露的資訊，討論後針對職場文化融合、女性員工占比議題及永續經濟活動認定參考指引等議題進行了解，透過T公司於官網永續發展專區所揭露之利害關係人溝通管道寄送問卷，順利完成議合。T公司回覆概要如下：

- **職場文化融合**：T公司致力營造多元、公平與共融的友善職場，鼓勵不同文化背景、專業領域與生活經驗的員工互相學習，提升公司創新力及競爭力。
- **女性員工占比議題**：T公司為鼓勵更多女性學子投入推動「女科學家之旅」，邀請國內12所高中參與，促進更多女性學子探索科學奧妙並舉辦「年度女性職涯講座」鼓勵更多優秀女性理工人才加入。
- **永續經濟活動認定參考指引**：金管會「永續經濟活動認定參考指引」當時尚未涵蓋半導體產業，故現階段無法評估是否依循。

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T公司進行ESG檢核，檢核其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T公司是否有提升女性員工占比，並會適時鼓勵公司針對永續經濟活動認定參考指引進行評估。
- **本次議合對公司的影響**：鼓勵T公司持續保持同時也給予肯定。
- **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有針對職場文化融合有相應規劃、是否有計畫提升女性員工占比及是否積極回應投資人問題，T公司積極進行相關措施，在永續經濟活動認定參考指引評估的方面會定期追蹤。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

2.1 責任投融资管理

2.2 責任投融资實績

● 2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

R公司 (議合時點2024年8月)

議合原因

R公司是臺灣上市公司，由紡織成衣廠轉為多角化集團；因觸及高碳排產業，聯合中信投信、中信證券及中信產險之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R公司於官網揭露的資訊，討論後針對低碳轉型計畫、生物多樣性議題、綠債發行計畫及永續經濟活動認定參考指引等議題進行了解，透過R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。R公司回覆概要如下：

· 低碳轉型：

1. **內部碳訂價制度**：R公司於2023年推動導入內部碳定價機制作為管理工具並於2024年開始推動公司內部碳訂價制度。
2. **創新與再生技術開發**：R公司全面推動產品綠色轉型以3R策略打造低碳競爭力，並將企業核心能力應用於創新與再生技術開發。

· **生物多樣性**：R公司所有生產據點均位於當地政府允許之工業開發區域，非屬當地受保護或保留的生物棲息區域，也無存在被列入國際自然保護聯盟瀕危物種紅色名錄及國家保護名錄的物種。R公司承諾在生產過程中，最大程度地減少對生物多樣性的影響，並保護當地的自然資源和生態系統。

· **綠債發行**：於2024年發行我國首兩檔綠色交換公司債，並正式上櫃掛牌，其所募資金主要用於協助子公司進行低碳轉型。

· **永續經濟活動認定參考指引**：R公司目前所屬產業之相關政策指引尚未有定案，故並未評估。

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R公司進行ESG檢核，檢核其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R公司是否有持續發行綠債之規劃，並會適時鼓勵公司針對永續經濟活動認定參考指引進行評估。

· **本次議合對公司的影響**：R公司對於投資人問題回覆態度積極，並鼓勵R公司持續保持同時也給予肯定。

· **本公司未來投資決策的影響**：本公司投資團隊持續保有部位，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，R公司積極進行減碳等措施，也積極回應投資人問題，在綠債發行及永續經濟活動認定參考指引營評估的方面會定期追蹤。

根據上述5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，並於議合後查詢外部資料庫，檢視其SDGs指標，其中有四間都呈現正向成長。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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

2.1 責任投融资管理

2.2 責任投融资實績

● 2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

2.3.2 投票管理

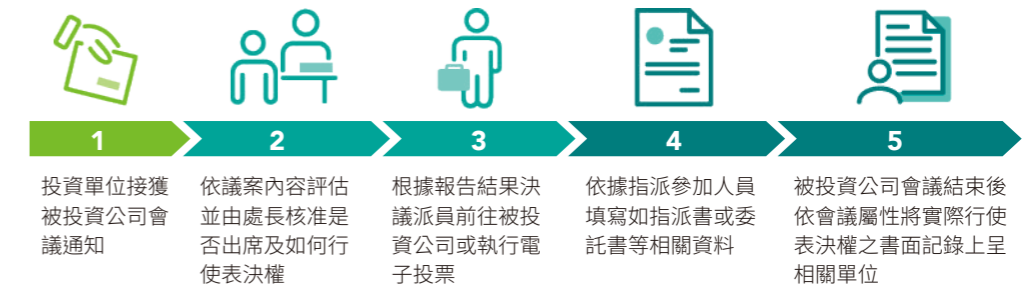
為善盡機構投資人盡職治理之責，台灣人壽訂定並依循「出席被投資公司股東會及相關會議作業辦法」行使投票權。為保障客戶權益及謀取股東最大化利益，我們以積極出席被投資公司股東會為原則，於每次會議前，審慎評估各股東會及相關會議之議案，必要時得於會議前與經營管理階層進行瞭解與溝通，將行使表決權之評估分析作業作成說明。

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。

● 台灣人壽出席被投資公司股東會及相關會議作業流程



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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

2.1 責任投融资管理

2.2 責任投融资實績

● 2.3 盡職治理

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

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%，且持有成本未達新臺幣10億元之被投資公司。
2. 經敘明不出席理由，並經權責主管核可者。

● 投票表決權行使說明

棄權	<p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 董監事選舉、補選之表決：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。 · 若被投資公司符合以下情形者除外： <ol style="list-style-type: none"> 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。
反對	<ul style="list-style-type: none"> · 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。 · 違反本公司「責任投資政策」之議案。 · 對股東權益有重大不利影響：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）。 · 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。 · 違反誠信經營之疑慮：可能涉及高度利益衝突風險之議案。
贊成	<p>若無棄權、反對之疑慮，基於尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於經營階層所提出之議案原則表示支持。</p>

2024年總計參與318次國內外被投資公司股東會，親自出席57次，電子投票261次，國內議案表決數為1,119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	243	243	0	0
	盈餘分派或虧損撥補	240	240	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	2	2	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	5	4	1	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）	45	45	0	0
	私募有價證券	12	12	0	0
	減資／現金減資（彌補虧補或現金退還）	7	7	0	0
公司治理	章程或作業程序修訂	180	178	2	0
	解除董事競業禁止	153	149	0	4
人事組織	行使歸入權	0	0	0	0
	董監事選舉	138	42	0	96
其他	董監事解任	0	0	0	0
	其他	80	78	2	0
總計		1,119	1,014	5	100
占比		100.00%	90.62%	0.45%	8.94%

註：國內股權投資總出席投票公司家數為252家。

● 股東會發言紀錄

日期	公司別	相關說明
2024年5月3日	○揚創投股份有限公司	○揚創投股份有限公司提案將委託經營契約延長五年，台灣人壽考量此創投之存續期間建議契約應以一年為期間提出討論，以維護股東權益。
2024年5月31日	○元創業投資股份有限公司	○元創業投資股份有限公司提案將委託經營契約延長兩年，台灣人壽提出修正管理費率及管理費收費結束時點，以督促○元創業投資股份有限公司盡速處分旗下持股，以維護股東權益。





- 關於本報告書
- 董事長的話
- 永續績效亮點
- 榮耀肯定
- 關於台灣人壽

3 低碳領航

- 1 永續經營
- 2 責任金融
- 3 低碳領航

- 3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)
 - 3.2 子公司氣候相關財務揭露
 - 3.3 環境友善營運
 - 3.4 自然相關依賴與衝擊評估
- 4 價值創造
- 5 賦能共好
- 6 附錄

3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)



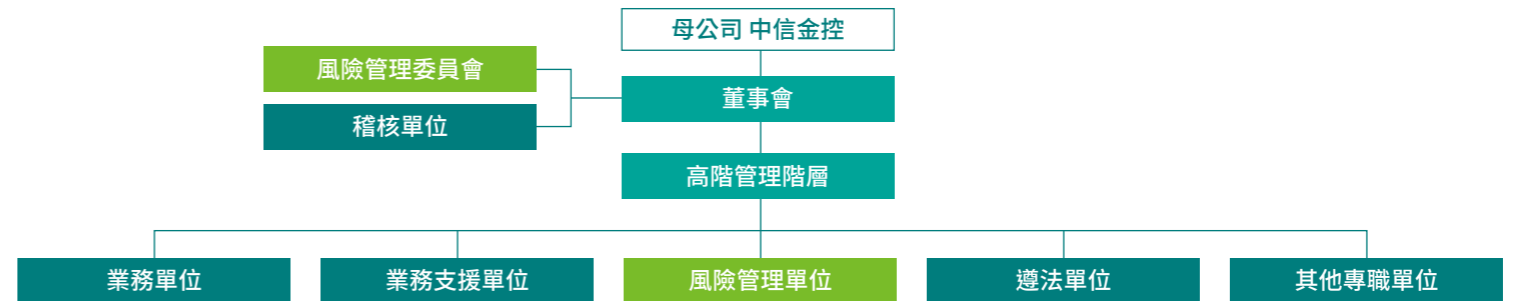
管理方針－氣候變遷策略與淨零目標

<ul style="list-style-type: none"> ● 政策與承諾 持續強化推動公司氣候風險管控。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2024年具體行動及成效 氣候變遷風險壓力情境分析。 	● 目標	
		短期 制定投資財務碳排放之管理目標值。	中長期 <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。

3.1.1 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，如氣候相關風險胃納聲明等事項，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。

● 氣候治理架構





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

● 3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

3.1.2 氣候策略

氣候風險辨識

1 自身業務

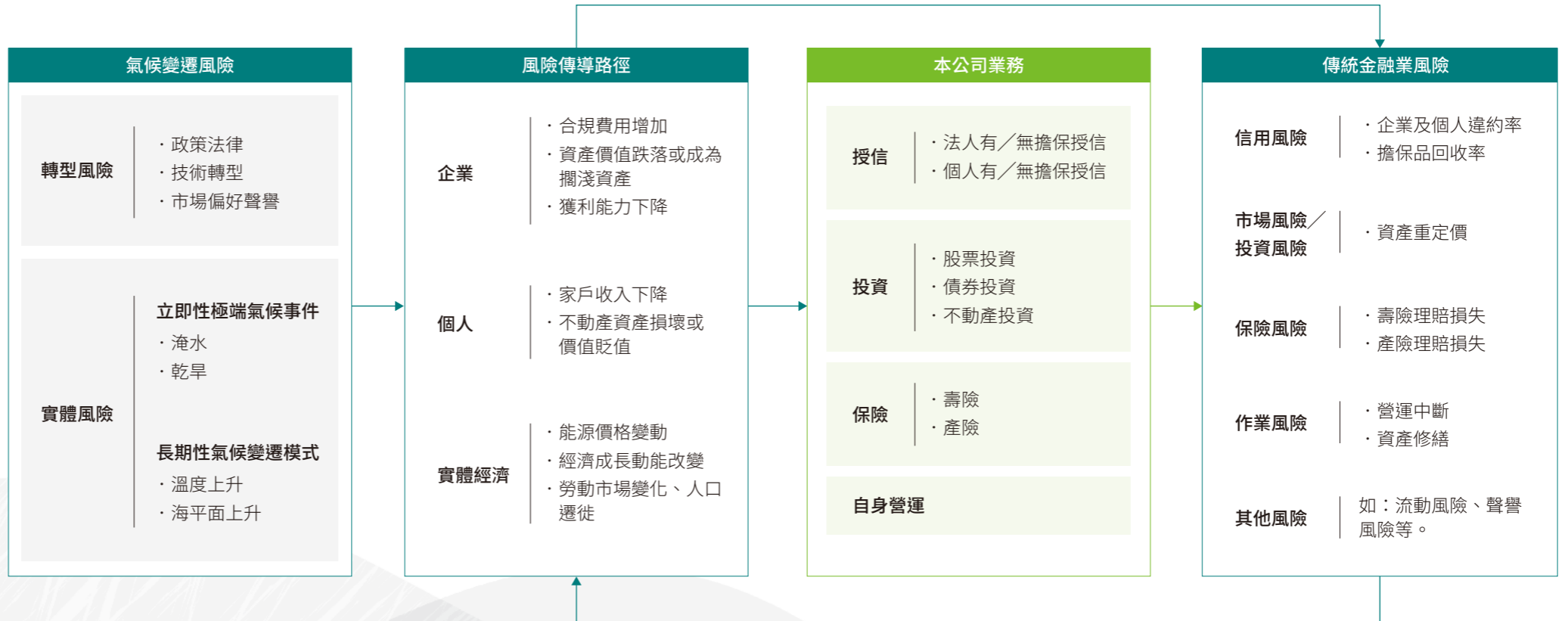
自有營運據點因為實體風險而產生的資產修護、設備汰換等，造成財務損失。

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。

3 投融資

· 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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

● 3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

本公司參考世界經濟論壇 (World Economic Forum) 之全球風險報告、聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (IPCC) 研究報告、我國國家氣候變遷科學報告2024及臺灣2050淨零轉型規劃等報告，建立氣候事件清單，作為後續評估氣候相關風險與機會之基礎。

● 氣候事件清單

事件編號	氣候事件		描述	氣候風險因子	
1	溫室氣體排放成本增加	本國碳定價	我國環境部自2025年起開始執行碳費徵收。	轉型風險	政策法律
2		歐盟CBAM	CBAM (歐盟碳邊境調整機制) 促使歐盟貿易夥伴國負擔與歐盟境內產業相同的碳成本，避免產業外移至其他碳管制較寬鬆的國家，並維護歐盟境內產業競爭力。		政策法律
3	國際溫室氣體減緩/調適相關法案轉向		考量國際間政府政策可能偏向傳統能源 (石油、天然氣)，撤銷目前嚴格的碳排法規，削減乾淨能源相關的資金，造成各國溫室氣體排放量之承諾難以達成。		市場偏好
4	永續相關規範增加	IFRS永續準則	金管會近年陸續發布IFRS永續接軌藍圖，依企業資本額大小分階段實施接軌，將永續相關財務資訊納入年報中。		政策法律
5	我國國家自定貢獻NDC		我國環境部提出「第三期溫室氣體階段管制目標草案」，訂定「國家自定貢獻」(NDC) 的最新減碳目標、六大部門階段管制目標及電力排放係數階段目標。		技術轉型
6	極端天氣	颱風/淹水	隨著全球變暖，熱帶氣旋的降雨量、強度與強熱帶氣旋比例都會隨著暖化程度增強而增加。	實體風險	立即性
7		乾旱	隨著全球暖化程度越嚴重，區域的乾旱頻率、強度與造成災害的機率都將成比例增加。		立即性
8	長期氣候變遷趨勢		2030年初平均全球地表升溫將超過1.5°C (相對於1850年至1900年的全球地表平均溫度)，在極高溫室氣體排放SSP5-8.5和高排放SSP3-7.0情境下，世紀末全球地表溫度將上升超過2°C。		

本公司已鑑別氣候風險及機會可能衝擊之業務別，以及進而直接或間接加劇原有金融業所面臨的風險或帶來之機會，並就各氣候事件之發生可能性、衝擊程度及所衝擊的部位等議題進行分析討論。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

● 3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

氣候相關風險及機會辨識及重大性排序

依各項氣候事件，考量其發生可能性及影響程度，進行氣候相關風險之重大性排序（發生可能性愈高且影響程度愈高者則越重大）。本公司依據重大性排序結果，訂定相對應之因應措施。

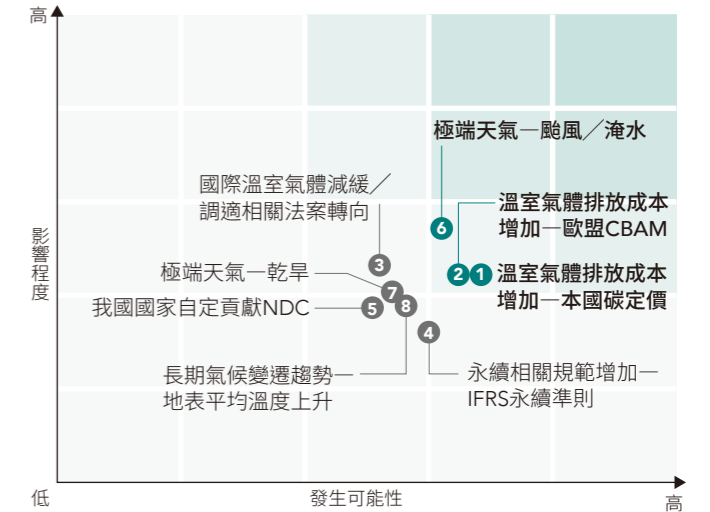
排序	氣候事件及編號	負面影響描述（風險）	氣候風險因子	影響層面	對應傳統金融業風險	影響期間 ^註
1	① 溫室氣體排放成本增加—本國碳定價	提高投融資標的企業營運成本（如高碳排產業），進而降低於高碳排產業的投融資組合獲利。	轉型風險—政策法律	投融資	信用／市場	短／中／長
2	② 溫室氣體排放成本增加—歐盟CBAM	提高投融資標的企業營運成本（如高碳排產業），進而降低於高碳排產業的投融資組合獲利。	轉型風險—政策法律	投融資	信用／市場	中／長
3	⑥ 極端天氣—颱風／淹水	颱風強度變強導致淹水嚴重性加劇，造成投融資標的公司營運中斷或其不動產擔保品價值貶落；造成自有營運中斷、自有資產設備毀損；造成颱風洪水險理賠金額增加。	實體風險—立即性	投融資 保險 自身營運	信用／市場／保險／作業	短／中／長

註：短期為1年以內，中期為1~5年，長期為超過5年。

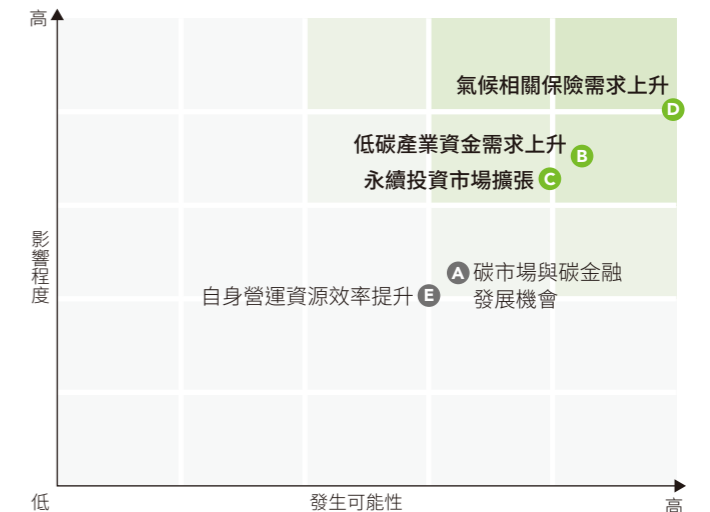
排序	氣候機會項目	對應氣候事件編號	正面影響描述（機會）	影響層面	對應TCFD機會	影響期間 ^註
1	D 氣候相關保險需求上升	⑥ ⑦ ⑧	隨著全球變暖，颱風、乾旱災害頻發導致天災避險及風險分散需求增加，可能增加綠色保險商品／颱風洪水險商品需求，進而增加該類產品收入。	保險	產品和服務	中／長
2	B 低碳產業資金需求上升	① ② ⑤	配合政府政策與法規，綠色／低碳產業（如再生能源、低碳運輸、負碳技術等）市場資金需求持續提升，擴大再生能源或綠色產業投、融資可能提升中信金控綠能產業投融資收益。	投融資	產品和服務	短／中／長
3	C 永續投資市場擴張	① ② ⑤	隨著碳排成本上升與法規帶動ESG市場擴張，資產管理機構可能開發更多ESG基金、綠色ETF、影響力投資產品，進而增加投資機會，以滿足投資人資產配置需求。	投融資	產品和服務	短／中／長

註：短期為1年以內，中期為1~5年，長期為超過5年。

● 氣候風險矩陣圖



● 氣候機會矩陣圖





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

● 3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

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，集團與外部專家（「福爾摩沙氣候智慧服務有限公司」（Formosa Climate Smart Service Limited, FCS）合作，並參考「氣候實體風險資訊整合平台」建置之資料。於坡地災害之風險評估，將危害脆弱度為第5等級區定義為「高坡災風險區域」；淹水災害部分，則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 $\geq 50\%$ 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2024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險情形如下：



地區／縣市	項目	淹水高風險區域	坡災高風險區域
北部地區 基隆市、臺北市、新北市、宜蘭縣、桃園市、新竹縣、新竹市	房貸／法人不動產擔保放款	3.03%	0.00%
	不動產投資	0.00%	0.00%
	自有營運據點	0.00%	0.00%
中部地區 苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣、澎湖縣	房貸／法人不動產擔保放款	0.08%	0.00%
	不動產投資	0.00%	0.00%
	自有營運據點	0.00%	0.00%
南部地區 嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市、屏東縣	房貸／法人不動產擔保放款	0.04%	0.00%
	不動產投資	0.00%	0.00%
	自有營運據點	0.00%	0.00%
東部地區 花蓮縣、臺東縣	房貸／法人不動產擔保放款	0.003%	0.00%
	不動產投資	0.00%	0.00%
	自有營運據點	0.00%	0.00%

1. 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	
	2024年12月	2023年12月	2024年12月	2023年12月	2024年12月	2023年12月
北部	3.0300%	4.1723%	0.0000%	0.0000%	0%	0%
中部	0.0777%	0.0890%	0.0000%	0.0000%	0%	0%
南部	0.0350%	0.0333%	0.0000%	0.0000%	0%	0%
東部	0.0026%	0.0034%	0.0000%	0.0000%	0%	0%
離島	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0%	0%

2. 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	
	2024年12月	2023年12月	2024年12月	2023年12月	2024年12月	2023年12月
北部	0.0000%	0.0000%	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%





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

● 3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

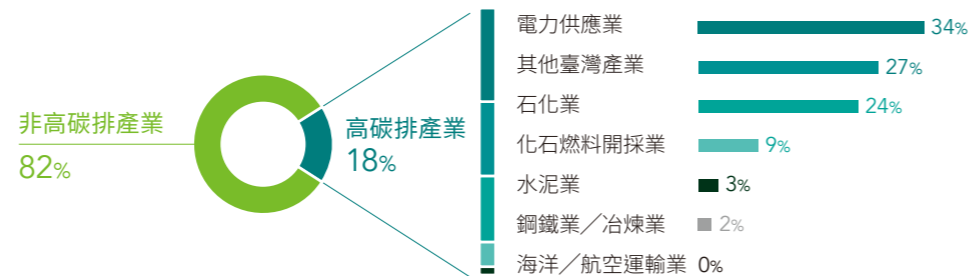
轉型風險

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。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、鋼鐵業／冶煉業、水泥業、石化業、化石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，屬於石化及塑橡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「環境部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

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18%，其中主要來自電力供應業，其占高碳排產業暴險的34%。



2. 財務碳排放

母公司中信金控於2020年10月簽署加入PCAF，本公司配合母公司金控從2021年起，依循《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則》(The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry) 盤查和揭露投資活動相關的溫室氣體排放狀況，範圍涵蓋股權、公司債及主權債投資活動。進一步觀察高碳排產業碳足跡(每新臺幣佰萬元投融資餘額產生之公噸二氧化碳當量)來源，水泥業為主要排放源、其次為鋼鐵業／冶煉業及電力供應業，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劃，並進行議合。

● 投融資財務碳排分布(範疇一、二)

資產類別 ^{註1}	計算覆蓋率 ^{註2}	資料品質分數 ^{註3}	財務碳排 (tCO ₂ e)	碳足跡 (tCO ₂ e/ TWD MM)
股權	99%	1.3	525,857	2.5
公司債	95%	1.2	2,881,144	2.8
主權債務 ^{註4}	排除LULUCF	100%	1,470,110	7.8
	包含LULUCF	100%	1,641,832	8.8
總和	排除LULUCF	96%	4,877,111	3.4
	包含LULUCF	96%	5,048,833	3.5

註1：土地利用、土地利用變化和林業 (land use, and-use change, and forestry, LULUCF) 係指土地利用、土地利用變化和林業之活動。

註2：計算覆蓋率為已依據PCAF方法學盤查之資產組合部位/符合PCAF方法學之資產組合部位。

註3：資料品質分數1為資料品質最佳、分數5為資料品質最差。

註4：主權債務的溫室氣體排放量為消費性碳排。若為生產性碳排，則主權債務財務碳排(排除LULUCF)為1,542,739 tCO₂e、主權債務財務碳排(包含LULUCF)為1,616,156 tCO₂e。溫室氣起排放來源包含但不限於UNFCCC、Climate Watch等。

產業別	投資金額占比	財務碳排 (tCO ₂ e)	財務碳排占比	碳足跡 (tCO ₂ e/ TWD MM)	
高碳排產業	電力供應業	6.4%	1,414,545	41.5%	17.6
	海洋／航空運輸業	0.0%	10,223	0.3%	16.6
	鋼鐵業／冶煉業	0.4%	122,755	3.6%	26.5
	水泥業	0.6%	344,324	10.1%	49.2
	石化業	4.7%	548,633	16.1%	9.4
	化石燃料開採業	1.7%	394,460	11.6%	19.0
	其他臺灣產業	4.6%	73,309	2.2%	1.3
	非高碳排產業	81.6%	498,751	14.6%	0.5
總和	100.0%	3,407,001	100.0%	2.7	





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

● 3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

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。NGFS於2024年11月發布新版NGFS long-term scenarios for central banks and supervisors (Phase V) 文件，並選用其中Net Zero 2050、Delayed Transition 和Fragmented World三種情境及其對應的IPCC AR6的氣候情境，作為情境分析之基礎。

● **情境一 (Net Zero 2050)** 假設世紀末升溫幅度為1.4°C，轉型風險及實體風險皆面臨中低度風險。

轉型風險 假設各國自即日起進行有秩序的轉型，逐漸提高碳價（或碳稅）。

實體風險 假設為SSP1-2.6路徑。

● **情境二 (Delayed Transition)** 假設世紀末升溫幅度為1.7°C，轉型風險面臨中高度風險；實體風險面臨中低度風險。

轉型風險 假設為2031年起升高碳價。

實體風險 假設為SSP1-2.6路徑。

● **情境三 (Fragmented World)** 假設世紀末升溫幅度為2.4°C以上，轉型風險及實體風險皆面臨高度風險。

轉型風險 假設為承諾淨零排放目標的國家僅能達到原目標設定的80%；其餘國家則依現行政策，無新減碳作為。

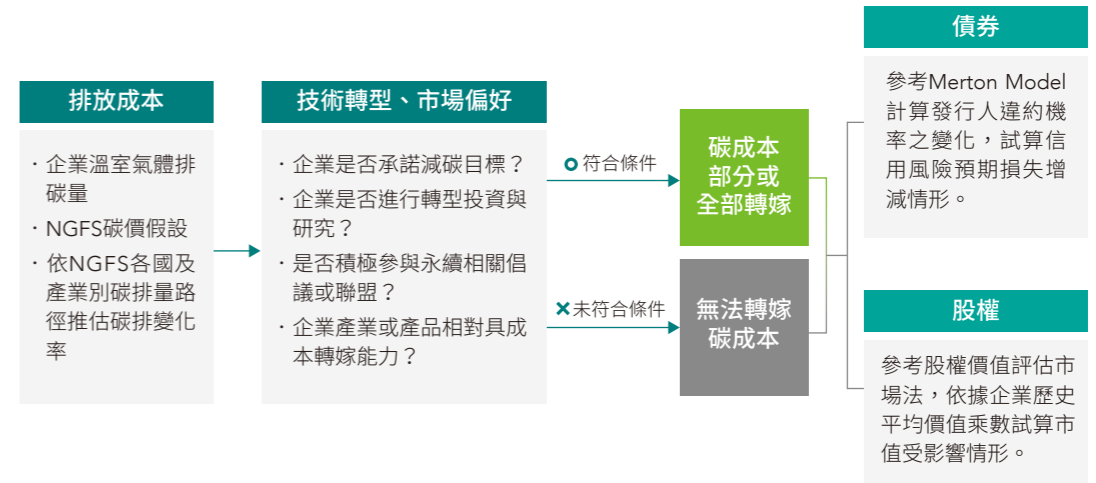
實體風險 假設為SSP3-7.0路徑。

● 情境損失的估計係以2024年12月底作為部位基準日，並且評估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。

轉型風險

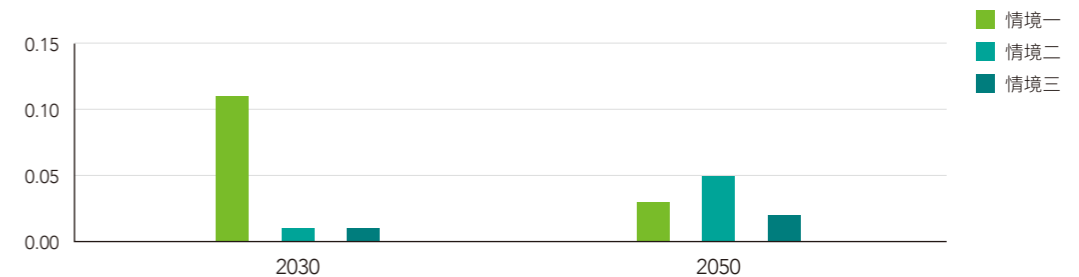
非交易目的公司債及股權投資受轉型風險影響評估

● 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。

● 情境損失率 (公司債+股權) (單位：%)





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

● 3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

實體風險

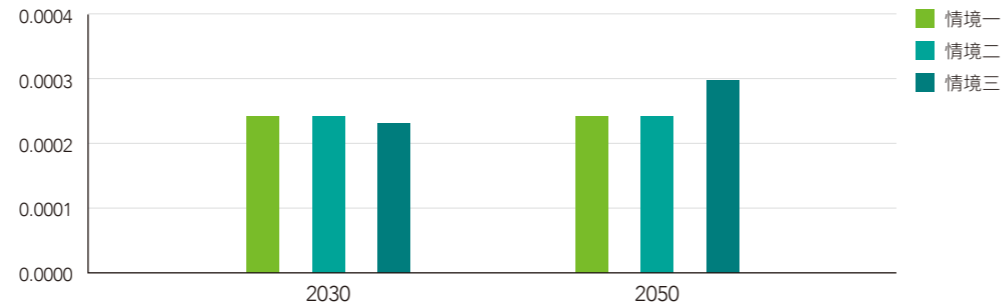
1. 國內個人房貸、國內法人不動產擔保放款受實體風險－暴雨淹水影響評估

- 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。



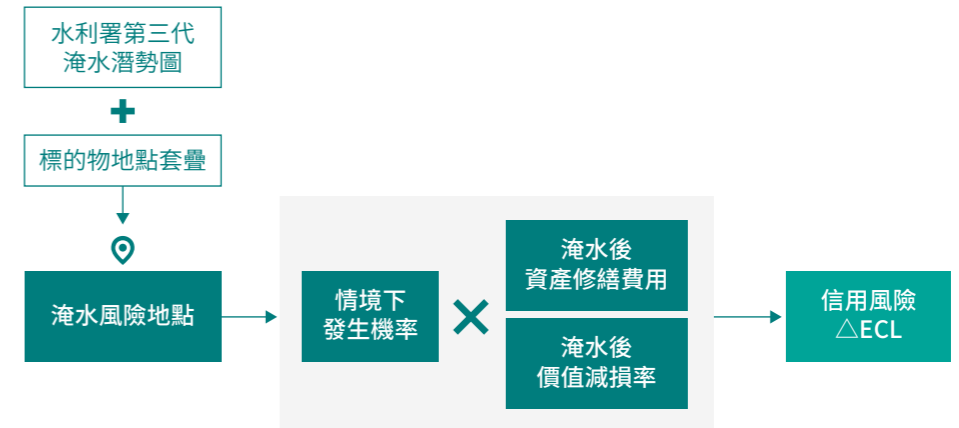
- 評估結果：在2030年時點的風險情境下，三種情境的預期信用損失 (Expected Credit Losses, ECL) 損失率幾乎一致；在2050年時點的風險情境下，情境三的信用風險損失最高，損失金額約達新臺幣0.07百萬元，ECL損失率約0.03個基點。情境損失相較前期呈下降趨勢，主因係不動產擔保品於套疊淹水潛勢圖後損失金額下降。

● ECL損失率 (單位：%)



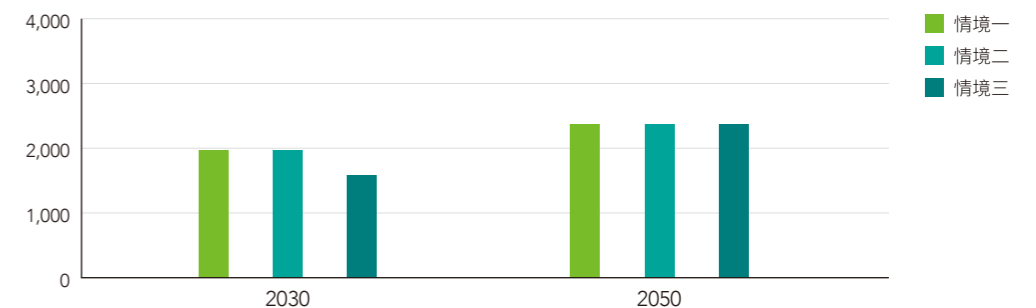
2. 收益型不動產投資受實體風險－暴雨淹水影響評估

- 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。



- 評估結果：在2030年時點，情境一、情境二的修繕費用及價值減損金額略高於情境三；在2050年時點，三種情境修繕費用及價值減損金額皆約為新臺幣2.36百萬元。

● 修繕費用和價值減損金額 (單位：仟元)





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

● 3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

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

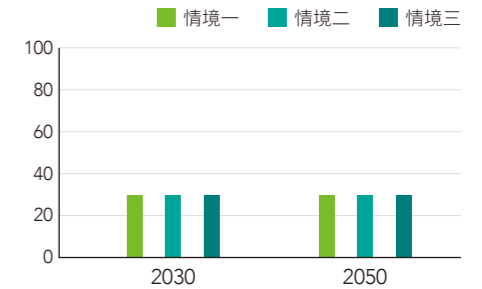
- 分析目的及評估方法：極端高溫可能引起疾病發生（如中暑）的機率增加，因此針對臺灣六都極端高溫（ $\geq 38^{\circ}\text{C}$ ）日數的變化，評估住院病房費用給付增加之可能損失。
- 評估結果：在2030年時點，三種情境之額外增加理賠金額均無明顯差異；在2050年時點，情境三的額外增加理賠金額最大，約新臺幣1,200萬元。2024年度分析2030年及2050年時點下的情境損失與前期分析相同兩時點下情境損失無明顯差異。

氣候變遷風險因應行動及機會

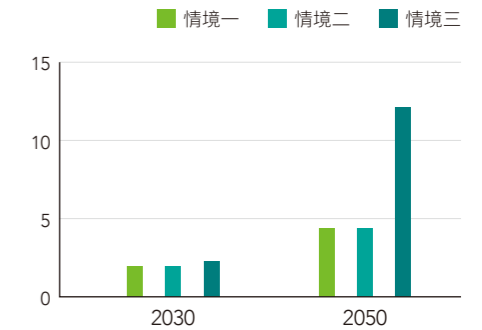
風險監控及因應策略

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 · 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 · 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 · 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 · 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

● 修繕費用（單位：仟元）



● 較歷史損失經驗值額外增加理賠金額（單位：佰萬元）





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

● 3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

氣候機會

氣候機會項目	因應氣候策略	2024年具體作為	對應章節
氣候相關保險需求上升	發行綠色保險／颱風洪水險商品	發行電動車任意險	3.2 子公司氣候相關財務揭露
永續投資市場擴張	投入ESG相關主題基金及ETF	永續投融资成果	2.2 責任投融资實績
低碳產業資金需求上升	投入低碳產業標的債券 持續投入再生能源之公共建設案投資案	永續投融资成果	2.2 責任投融资實績

從事上述因應及機會行動有助於降低如政策與法規成本、轉型技術、市場偏好等氣候轉型風險，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涉及漂綠。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。

3.1.3 氣候風險管理

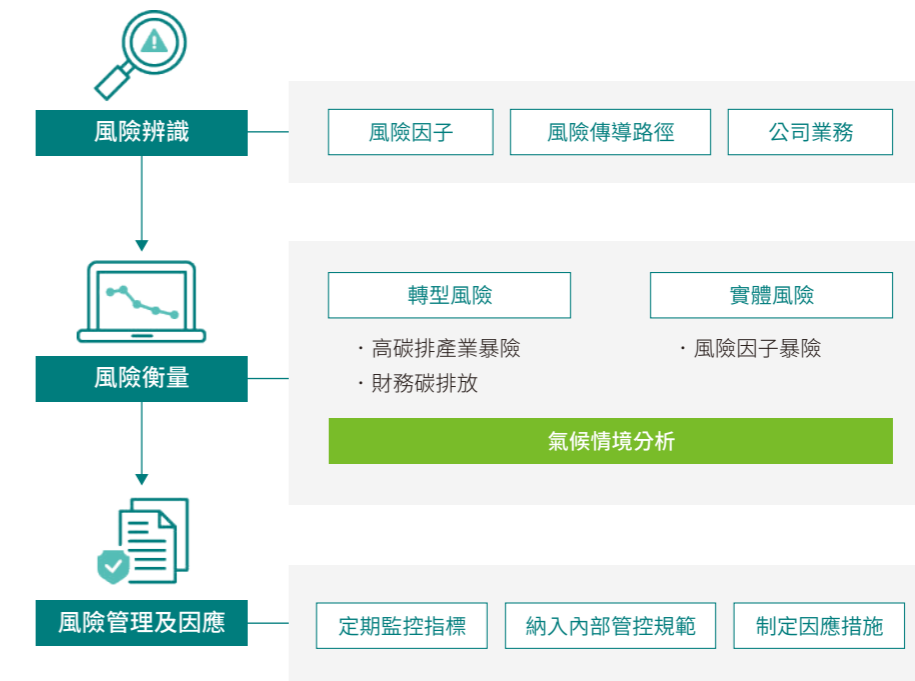
本公司於2020年經董事會通過並正式發布永續保險政策，規範保險營運應納入ESG（含氣候變遷風險與機會）議題；2021年依據「保險業風險管理實務守則」及承接「中信金控風險治理核心政策」，增訂氣候變遷風險管理原則於「台灣人壽風險治理核心政策」、「金融交易信用風險管理政策」、「作業風險管理政策」及「放款信用風險管理政策」，作為本公司及各子公司整體業務風險管理及執行遵守之依據，並修訂「責任投資政策」及「責任投資作業辦法」，並落實風險辨識、衡量及監控等機制。

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。

● 風險管理程序



3.1.4 氣候指標與目標

承接金控訂定之科學基礎減量目標（Science-based Targets, SBT），台灣人壽就自身營運碳排放（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2024年12月投資部位之溫度表現為2.13°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。



關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

● 3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

3.2 子公司氣候相關財務揭露

管理方針－氣候變遷策略與淨零目標



● 政策與承諾

持續強化氣候風險
管控及減碳目標

● 2024年具體行動及成效

- 氣候變遷風險壓力情境分析。
- 簽訂採購合約購置綠電。
- 氣候相關風險及氣候變遷情境納入ORSA報告，完成提送董事會及主管機關。
- 舉辦公司內部節電競賽。

● 目標

短期

- 制定投資財務碳排放之管理目標值。
- 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。

中長期

- 持續精進氣候風險量化及情境分析之模型與工具。
- 強化氣候風險管理及各項綠色行動。
- 逐步降低高碳排資產暴險比例。
- 擴大綠色金融服務及產品的貢獻度。
- 持續提高綠色能源產業相關風險保障。
- 持續推動ESG及低碳商品。

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，為臺灣少數遵循PSI的產險公司，多年來重視氣候變遷議題，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, ORSA) 監理報告，提報主管機關。

中信產險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，以低碳永續經營為目標，董事會為執行氣候相關議題之最高管理層級，並對氣候相關風險之管理負最終責任，同時負有核定及監督氣候風險胃納、相關風險管理架構及政策之職責。轄下之風險管理委員會，負責督導本公司氣候變遷相關重要策略，以確保公司妥善評估與管理氣候變遷相關風險。

氣候策略

金控董事會業通過將2050年淨零排放目標納入集團的長期企業永續發展藍圖之中。台灣人壽借中國信託產險，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。為了減緩氣候風險，掌握低碳商機，我們採取內、外兼顧的碳管理策略，期望在低碳領域占據領先地位。

- 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 (地震與颱風) 再保合約是否可有效移轉風險至可容忍範圍，並持續依公司承保颱風洪水之業務狀況，加強審慎核保作業，妥適安排再保，以控制公司理賠損失於可容忍範圍內，並有效移轉氣候變遷可能產生之巨災風險。
- 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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

● 3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

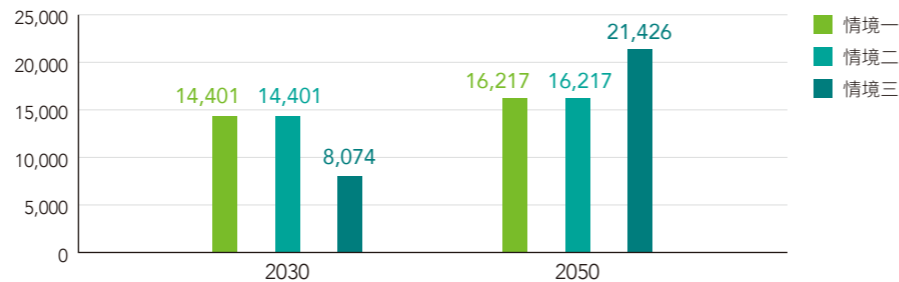
氣候風險衡量與情境分析

- **分析目的及評估方法：**由於氣候變遷使實體風險暴雨淹水頻率增加，可能使得中信產險相關業務的理賠件數及損失增加；中信產險應用內部資料庫，梳理相關險種，完整考量其歷史理賠資訊、再保險分出比例後，估計潛在的風險與損失。
- **分析範圍：**中信產險的颱風洪水相關保險商品。
- **評估結果：**我們已連續五年就颱風洪水險進行情境分析，2024年度分析2030年及2050年時點下的情境損失，均較前期分析此兩時點下的情境損失高，主要原因係2024年產險颱風洪水險總自留理賠金額約為去年3倍。依據2024年度情境分析結果：在2030年時點，情境一、情境二的額外增加理賠金額較情境三高約600萬元；在2050年時點，情境三的額外理賠金額最大，約2仟萬元。

單位：仟元

分析範圍	損失指標	2030年情境損失	2050年情境損失
中信產險颱風洪水險	額外增加理賠	8,074~14,401	16,217~21,426

● 較歷史損失經驗值額外增加理賠金額 (單位：仟元)



氣候機會－綠色保險商品

經辨識政策及法令之轉型風險，將促使臺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：仟元

商品	說明	保費收入			
		2024年	2023年	2022年	2021年
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，保障提升至150%。	125	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。	0	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)		5,579	2,476	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。	17,759	7,497	5,663	3,860
中國信託產險營造工程 綜合保險 (水力發電)		0	0	0	1,260
颱風洪水險 (火險)	透過承保颱風洪水險，協助企業因應氣候變遷極端天氣造成之損失，提升企業營運韌性。	74,427	59,465	39,550	26,875
颱風洪水險 (車險)		9,309	4,424	1,191	887
電動車相關保險	透過承保電動車相關保險業務 (含強制險、任意險)，支持國家淨零政策。	11,099	51	38	-

註：強制微型電動二輪車責任保險自2022年承保；電動車任意險為2024年新商品。

氣候風險管理

為有效整合本公司的風險管理，且充分發揮風險管理之審核及監督功能，本公司由風險管理委員會、風險單位主管、獨立的風險管理部及各業務單位，透過三道防線機制，以落實本公司之風險管理文化。第一道防線為業務單位，嚴格把關各類風險，依據各類風險事件通報辦法，落實風險控管程序；第二道防線為風險管理／法令遵循單位，負責風險管理機制之規





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

● 3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

劃，以及持續性的監控與報告；第三道防線為稽核單位，負責查核各單位各項規章與機制之遵循與執行情形。



- 中國信託產險鼓勵各核保部門召開氣候變遷會議，推動發展低碳永續商品。
- 定期會晤與再保公司交流並積極參加研討會，掌握市場動態與新興風險，進行新商品開發研擬。
- 使用PCAF方法論進行碳強度盤查，完成車險及商業險之碳強度計算。
- 透過數位平臺，推播產品相關資訊，減少保單行銷過程中的能資源使用。
- 根據主管機關規定，針對巨型災害提存準備金，為天災可能造成的損害做事先預防及準備。
- 制定核保準則，針對可能會受到天災影響的保險商品，提供業務人員作為承接與否的依據。
- 定期檢視商品損失率狀況，適時調整費率及核保政策。

氣候指標與目標

中信產險依據碳會計金融合作夥伴 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 的方法學，針對特定險種進行碳排放盤查，涵蓋範圍主要為個人車險與商業保險，納入PCAF計算範疇的保險部位已占整體個人車險與商業保險之保險業務約95%。顯示中信產險已初步建構碳排放管理架構，並積極對齊國際碳會計標準，展現對氣候風險管理與資訊揭露的高度重視。透過系統性盤查與數據整合，公司能更精準掌握保險業務所涉及的間接碳排放，進而作為未來風險評估、產品設計與永續策略規劃的重要依據，展現企業在永續發展上的承諾與行動力。

險種	保險相關碳排 (tCO ₂ e)	碳足跡 (tCO ₂ e/TWD MM)
商業保險	6,847	7.60
個人車險	8,813	6.33
總和	15,660	6.80

3.3 環境友善營運

環境管理系統與驗證

本公司依循母公司中信金控環境永續政策，成立台灣人壽環境永續推動委員會，於2017年起陸續推動ISO 14064-1溫室氣體盤查，並於2024年完成全據點查證；ISO 14064-1溫室氣體盤查涵蓋率達100%。本公司及子公司 (中信產險) 持續取得「ISO 50001能源管理系統」、「ISO 14001環境管理系統」及「ISO 20400永續採購」驗證作業。於環境相關管理系統輔導、驗證及教育訓練上，2024年台灣人壽共投入355萬6,000元。我們依據規劃、執行、查核與行動 (Plan-Do-Check-Act, PDCA) 的管理循環模式，強化自發性管理機制，持續達到節能減碳目標。

● ISO標準與驗證涵蓋率

管理系統	財報據點	其他據點	合計
ISO 14001環境管理系統	總公司、7家分公司	臺北壽德大樓、臺中五權大樓、高雄六合大樓、臺北南陽大樓	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、臺北南陽大樓、新竹林森路職場、臺中龍邦大樓、臺中遠東金融大樓、臺中五權大樓、高雄六合大樓、桃園、苗栗、雲嘉南、高屏等據點	38處據點 (涵蓋率100%)

3.3.1 能源及溫室氣體管理

溫室氣體管理

本公司遵循母公司中信金控環境永續政策及目標，金控母公司於2023年通過SBTi審核，以2021年為基準年，2035年範疇一、二較基準年減少63%為溫室氣體減量目標，2035年





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

● 3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

以前每年減碳4.5%。台灣人壽2024年類別一與類別二溫室氣體排放總量為4,932公噸，較2023年減少10.3%，較基準年2021年增加10.1%，主要是因全據點納入查證。後續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。

● 溫室氣體排放狀況－台灣人壽

單位：公噸二氧化碳當量 (tCO₂e)

溫室氣體種類		2024年	2023年	2022年
類別一	溫室氣體排放量	430	758	315
類別二	溫室氣體排放量	4,503	4,744	4,741
類別一與類別二	溫室氣體排放總量	4,932	5,502	5,056
	溫室氣體排放強度 (公噸CO ₂ e/人數)	0.69	0.73	0.97
類別三	溫室氣體排放量	136	139	143
類別四	溫室氣體排放量	1,018	1,114	1,258

註：1. 溫室氣體盤查引用之GWP值來自政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 於2021年第六次評估報告版本之數值。盤查邊界設定方法為「營運控制法」。
 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)。
 3. 類別二溫室氣體排放量為電力使用，其電力排放係數為：2022年度0.509公斤CO₂e/度、2023年度0.494公斤CO₂e/度、2024年度0.474公斤CO₂e/度。
 4. 2022年度15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、2024年度38處查證據點員工人數為7,165人。
 5. 依台灣人壽2024年個體財報營收計算，本公司2024年每佰萬元營收產生之排碳量為0.021公噸CO₂e。

● 溫室氣體排放狀況－中信產險

單位：公噸二氧化碳當量 (tCO₂e)

溫室氣體種類		2024年	2023年	2022年
類別一	溫室氣體排放量	50	66	56
類別二	溫室氣體排放量	469	512	467
類別一與類別二	溫室氣體排放總量	518	578	523
	溫室氣體排放強度 (公噸CO ₂ e/人數)	1.05	1.23	1.52

註：1. 溫室氣體盤查引用之GWP值來自政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 於2021年第六次評估報告版本之數值。盤查邊界設定方法為「營運控制法」。
 2. 類別二溫室氣體排放量為電力使用，其電力排放係數為：2022年度0.509公斤CO₂e/度、2023年度0.494公斤CO₂e/度、2024年度0.474公斤CO₂e/度。

能源管理

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	2024年	2023年	2022年
電力 (度)	9,498,833	9,603,801	9,314,997
人均用電量 (度/每人)	1,326	1,278	1,777
柴油 (公升)	895	851	487
汽油 (公務車, 公升)	9,790	9,045	11,827
總能源使用量 (GJ, 十億焦耳)	34,553	34,907	33,937
總能源使用強度 ((GJ, 十億焦耳)/每人)	4.82	4.7	6.5

● 能源使用狀況－中信產險

能源種類	2024年	2023年	2022年
電力 (度)	988,885	1,034,810	917,975
人均用電量 (度/每人)	1,998	2,211	2,676
總能源使用量 (GJ, 十億焦耳)	3,560	3,810	3,397
總能源使用強度 ((GJ, 十億焦耳)/每人)	7.2	8.1	9.9





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

● 3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

節能措施

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。延續2023年行動方案節省耗能，及2024年更換壽德大樓、新竹冷卻水塔汰換、臺南、嘉義燈具汰換等，2024年共減碳47公噸CO₂e。

改善內容	節電量 (kWh)	總節電量	節能減碳成效
2023年3項行動方案認列2024年之節電量	59,638	99,431 kWh/年	47公噸CO ₂ e
壽德大樓南區汰換空調設備	14,855		
新竹大樓冷卻水塔汰換新	1,566		
臺南大樓燈具汰換新	15,801		
嘉義大樓照明設備汰換	7,571		

註：節能減碳成效分別依據能源署公告歷年電力排放係數為計算基礎。

再生能源

台灣人壽依循母公司中信金控再生能源佈局，2024年再生能源使用率達基準年（2021年）總用電量10%以上。

● 自有大樓之太陽能板

自有大樓名稱	裝置容量 (瓩)	發電量 (度)	節省電費 (元)	減少碳排放量 (CO ₂ e)	使用方式	啟用日程
中信金控 臺中金融大樓	年	23,587	125,011	11.18	自用	2019年 5月29日
	累計	141,861	557,803	70.61		
高雄總圖大樓	年	13,275	50,711	6.29	自用	2022年 11月1日
	累計	18,033	64,985	8.64		

註：節能減碳成效依據能源署公告歷年電力排放係數為計算基礎。

綠建築

位置	標章等級
中信金控臺中金融大樓	EEWH銀級綠建築標章
中國信託金融園區2	EEWH黃金級候選綠建築證書
洲際棒球場BOT案	多功能運動中心以及立體停車場取得EEWH銅級綠建築標章
	商場購物中心取得EEWH銀級候選綠建築證書
高雄市立圖書館總館共構會展 文創會館興建營運移轉案	EEWH銀級綠建築標章
高雄市舊市議會	2024年設計階段充分檢討標章檢核項目，預計2028年前取得黃金級候選綠建築證書、銀級候選智慧建築證書。

3.3.2 水資源及廢棄物管理

水資源管理

台灣人壽日常營運所使用之水源，100%皆來自於自來水公司，並無取用地下水或其他自然水體之情況，使用過之生活汙水皆由下水道排放，對於水源之使用及排放並無顯著之負面影響。此外，總公司南港園區全面採用雨水回收設備，於建築物內用水設施、四周的噴水池及灑水設備均採用雨水回收之水源、利用循環再利用達到省水效益。2024年估算總用水量為131,130度，人均用水量為13.38度，較2023年減少8.2%用水量，設定出水量及定期內部的行為宣導，節能減碳內化為公司文化。2024年依金控於南港園區導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%之目標（基準年為2021年）。

● 歷年水資源使用狀況

項目		2024年	2023年	2022年
台灣人壽	用水量(度)	131,130	142,895	117,647
	人均用水量(度/每人)	13.38	14.19	11.6
中信產險	用水量(度)	6,686	6,353	5,189
	人均用水量(度/每人)	13.50	13.57	15.12

註：1. 用水量係依據水費費用推估而得。

2. 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。

3. 人均用水量統計—台灣人壽：2022年員工人數為10,141人、2023年員工人數為10,070人、2024年員工人數為9,802人；子公司中信產險：2022年員工人數為343人、2023年員工人數為468人、2024年員工人數為495人。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

● 3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

廢棄物管理

本公司配合南港總公司園區減廢作業，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；另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。

項目	2024年	2023年	2022年
廢棄物總量 (公斤)	19,001	19,881	24,696

註：廢棄物僅針對無法回收再利用之垃圾。

無紙化

實際措施	績效指標 ^{註3}	2024年	2023年	2022年
「行動投保」服務 ^{註1}	行動投保使用比例 (行動投保件數÷業務員進件之受理件數)	99%	99%	99%
	節省紙張數量 (萬張)	63	85	126
電子保單	新契約電子保單比例	19%	19%	12%
	節省紙張數量 (萬張)	111	206	163
公文電子化、電子發文	公文電子化比例	100%	近100%	100%
	電子發文比例	99%	99%	78%
	節省紙張數量 (萬張)	51	26	16
理賠結案e化訊息平臺 ^{註2}	節省紙張數量 (萬張)	41	-	-
節省紙張總量 (萬張)		265	316	304
減碳總量 (公噸二氧化碳) ^{註4}		18.58	22.14	21.26

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：理賠結案e化訊息平臺自2024年8月上線。

註3：行動投保以每件節省12張A4紙進行估算；電子保單以每件節省47張A4紙進行估算；電子公文以每件節省2張A4紙進行估算；理賠結案以每案節省2張A4紙進行估算。

註4：1張A4紙約產生7克CO₂e，資料來源：環境部產品碳足跡資訊網。

3.3.3 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」及「供應商永續管理程序」，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2024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「2024年Buying Power社會創新產品及服務採購獎」，獲得採購獎首獎及多元響應獎殊榮，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。

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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

● 3.3 環境友善營運

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

遴選供應商考量面

面向		內容
人權	反騷擾與歧視	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，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。
	申訴管道	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	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。
	自由結社	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	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臺，確保和諧雙贏的勞資關係。
環境永續	環境管理	供應商應遵循環境相關法規及相關之國際準則規範，並應建立具體環保節能管理制度，進行溫室氣體盤查及規劃制定相關碳管理措施，落實環境永續發展之企業文化，致力愛護地球、珍惜資源及環保節能。
	污染防治	供應商於營運上應避免污染水、空氣與土地；如無可避免，於考量成本效益及技術、財務可行下，應盡最大努力減少對人類健康與環境之不利影響，採行最佳可行的污染防治和控制技術之措施。
	物料管理	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回收利用或重複使用之物料，或採以租代買模式，落實循環經濟，以減少對環境造成負面之影響，並避免使用危害環境物質。
	廢棄物管理	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，並於製程、儲存、廢棄物處理等過程中，對環境賦予保護與管理之責。
行為準則	誠信經營	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。
	智慧財產權	供應商應遵守智慧財產權及相關法律。
個資隱私保護		供應商應遵循中國信託個人資料保護管理聲明，因業務上需要而獲知機密資訊時，應妥善保護並適當使用，以避免公司、個人資訊等隱私洩漏而受到損害。

供應商大會

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2024年10月25日召開供應商大會，號召188家供應商共同承諾淨零排放及保育自然環境，並提出「CTBC 30×30生物多樣性行動倡議」，期望2030年前啟動保護臺灣自然環境的30件事，共同守護臺灣自然資源與物種。另首次頒發「供應商評鑑永續卓越獎」，依照中信金控制定之「供應商管理原則」，以人權保障、環境永續、行為準則及個資隱私保護等作為評估，透過自評問卷、實地訪查確認真實性，具體落實永續風險評估管理，遴選名列前茅之供應商給予表揚。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

● 3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

綠色採購

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、省水標章、綠建材標章、碳足跡標籤、能源之星及泛歐森林驗證 (Programme for the Endorsement of Forest Certification, PEFC) 等環保認證商品，鼓勵供應商積極推展綠色行動。2024年綠色採購總額逾6,250萬元，主要綠色採購項目包含資訊設備、印刷品、事務機租賃、交通運具及綠建材等，另新增於環境部所認列之環保餐廳消費及租賃非認列範圍之綠色產品。在地採購供應商趨近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：元

項目	2024年	2023年	2022年	
綠色採購金額	62,642,272	46,187,386	34,661,479	
綠建材採購金額	127,675	1,096,960	2,480,347	
綠色採購比例	含綠建材	5.17%	5.59%	1.46%
	不含綠建材	5.16%	5.46%	1.37%

● 歷年在地採購績效

項目	2024年	2023年	2022年	2021年
在地採購供應商家數	526	429	416	352
供應商總家數	527	429	416	352
比例	99.8%	100%	100%	100%

3.4 自然相關依賴與衝擊評估

中信金控自2022年加入自然相關財務揭露 (Taskforce on Nature-related Disclosures, TNFD) 國際倡議，2024年更成為TNFD先行者企業，透過與國內學術單位和跨國研究機構的合作、以及參與聯合國環境規劃署金融倡議 (United Nations Environment Programme Finance Initiative, UNEP FI) 試行計劃，逐步建立自然風險分析能力。而本公司承接金控上述使命，應用ENCORE於2024年10月推出的新版資料庫，盤點投資活動對生態服務 (Ecosystem Services) 的依賴 (Dependency) 與衝擊 (Impact) 關聯程度，並分析自身營運及投資組合對自然依賴與影響之範疇，延續集團自然價值評估與全球生態保護的目標和願景。

價值鏈自然相關依賴與衝擊評估

本公司透過ENCORE資料庫評估自身營運及價值鏈對自然資本的依賴與衝擊程度，並將其分為五個等級：■ 極高 (VH)、■ 高 (H)、■ 中 (M)、■ 低 (L)、■ 極低 (VL)。參考UNEP 2022年研究報告，考量業務活動對自然資源的需要性及潛在負面影響，將ENCORE自然依賴因子歸納為提供非礦物之自然資源、生產協作、減緩衝擊、及保護作用等服務；衝擊程度則分類為氣候變遷、陸地/淡水/海洋使用變化、資源使用/回復、汙染/汙染移除、外來物種入侵和移除等因子。

套用ENCORE資料庫分析發現，本公司自身營運活動對自然相關依賴程度多為極低；而衝擊程度除了陸地/淡水/海洋使用變化為中度外、其餘衝擊因子皆為極低。投資組合區參考TNFD附加指引第二版，區分為自然相關敏感及非自然相關敏感之二大類產業進行評估，本公司投資對象所屬產業多屬非自然相關敏感性產業。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

● 3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

		VH	H	M	L	VL	無資料/無相關					
業務項目 產業類別	依賴				衝擊					台灣人壽投資組合餘額		
	非礦物之自然資源	生產協作	減緩衝擊	保護作用	氣候變遷	陸地/淡水/海洋使用變化	資源使用/回復	汙染/汙染移除	外來物種入侵和移除			
I. 台灣人壽自身營運												
II. 台灣人壽投資組合												
自然相關 敏感性產業	半導體與半導體設備	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	材料	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	公用事業、商業&專業服務	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	不動產管理與發展、房地產投資信託基金 (REITS)、資本財	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	能源	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	交通運輸	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	家用&個人商品	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	服飾與消費性耐久財	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	消費者服務、消費者必需品分銷與零售	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	汽車&零件	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	食品與飲料業	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	製藥&生物技術	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	非自然相關 敏感性產業	金融業	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■ 56.16%
		非金融業	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

3.1 氣候相關財務揭露 (TCFD)

3.2 子公司氣候相關財務揭露

3.3 環境友善營運

● 3.4 自然相關依賴與衝擊評估

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

價值鏈評估範疇

本公司評估自身營運及投資業務對象之範圍如下：

價值鏈項目	評估範圍
自身營運	台灣人壽8間營運據點
投資組合	台灣人壽投資之8家電子產業企業營運據點

本公司應用臺灣主管機關自然圖層資料庫，作為自然定位相關評估的主要資料源。本公司依據圖層特性及其對應法規，將應用圖層區分為第一階圖資：「主管機關立法嚴格規範之自然生態區」，第二階圖資：「非立法嚴格規範，但經主管機關認定為重點保育之生態區」二類。

本次評估對象及標的均無座落於第一階圖資；但經套疊第二階圖資，本公司自身營運有約25%之據點位於該類圖層，而投資組合則有約41%之標的位址落在第二階圖資，本公司也進一步評估其自然依賴與衝擊程度。

價值鏈項目	第一階圖資	第二階圖資
	位於該區域比例	位於該區域比例
自身營運	0%	25%
投資組合	0%	41%



高敏感風險區評估

中信金控與臺師大研究團隊產學合作建置符合臺灣在地特性、高解析度的自然資本評估資料庫—ENCORE@TW，應用資料庫對不同點位的評估結果，本公司近一步辨識高自然敏感性 (High Location Scores) 及高依賴或衝擊重大性等級 (High Materiality Ratings) 之高敏感風險區，並參考內部單位對於自然之間依賴及衝擊的重大性等級調整，將高敏感風險區分為調整前及考量內部單位評估之調整後結果分析。

綜合考量高自然敏感性及高依賴或衝擊重大性等級，本公司自身營運及投資業務於調整前皆無位於高敏感風險區的自然依賴及衝擊因子。調整後結果僅自然衝擊因子位於高敏感風險區，自然衝擊因子為溫室氣體、大氣退化、空氣污染、生態擾動及土壤污染。

● 自身營運

自然因子	高敏感風險區	
	調整前	調整後
依賴因子	無	無
衝擊因子	無	溫室氣體、大氣退化、空氣污染、生態擾動及土壤污染

● 投資業務—電子產業企業

自然因子	高敏感風險區	
	調整前	調整後
依賴因子	無	無
衝擊因子	無	溫室氣體、大氣退化、空氣污染、生態擾動及土壤污染





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

● 4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

4.4 責任保險商品

4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

4 價值創造



4.1 公平待客

管理方針－公平待客



● 政策與承諾

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」。

● 2024年具體行動及成效

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，2024年提案數超過300件；首創「**體驗大使**」運作機制，體驗大使由董事、內部員工及員工眷屬組成，每年舉辦兩次體驗培訓課程建立大使們的體驗思維，並透過**秘密客任務**發掘客戶旅程痛點，驅動客戶體驗持續精進，完成各客戶接點體驗及高齡、年輕族群專屬服務體驗，累計為單位找到88個以上的優化機會。

● 目標

短期

內化公平待客DNA，建立最適化組織、流程、工具與能力。

中長期

推動社會永續，以客戶需求及社會永續驅動業務策略與客群經營管理。

4.1.1 公平待客治理

台灣人壽2024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、規劃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。台灣人壽公平待客友善服務獲金管會肯定，進入2024年公平待客原則評核排名前25%，名列壽險業前段班，更同時獲頒「最佳進步獎」殊榮。

實際故事

董事親自督導，協助全民打詐

本公司董事鑒於不法集團之金融詐騙手法影響客戶權益至鉅，為確認業務執行部門有無善盡職責為客戶守護財產，於2024年5月30日親至臺北分公司進行訪視，除親身示範待客禮儀外，並藉此驗收第一線人員於阻詐識詐防範措施之成效。

詳見 [台灣人壽官網](#)





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

● 4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

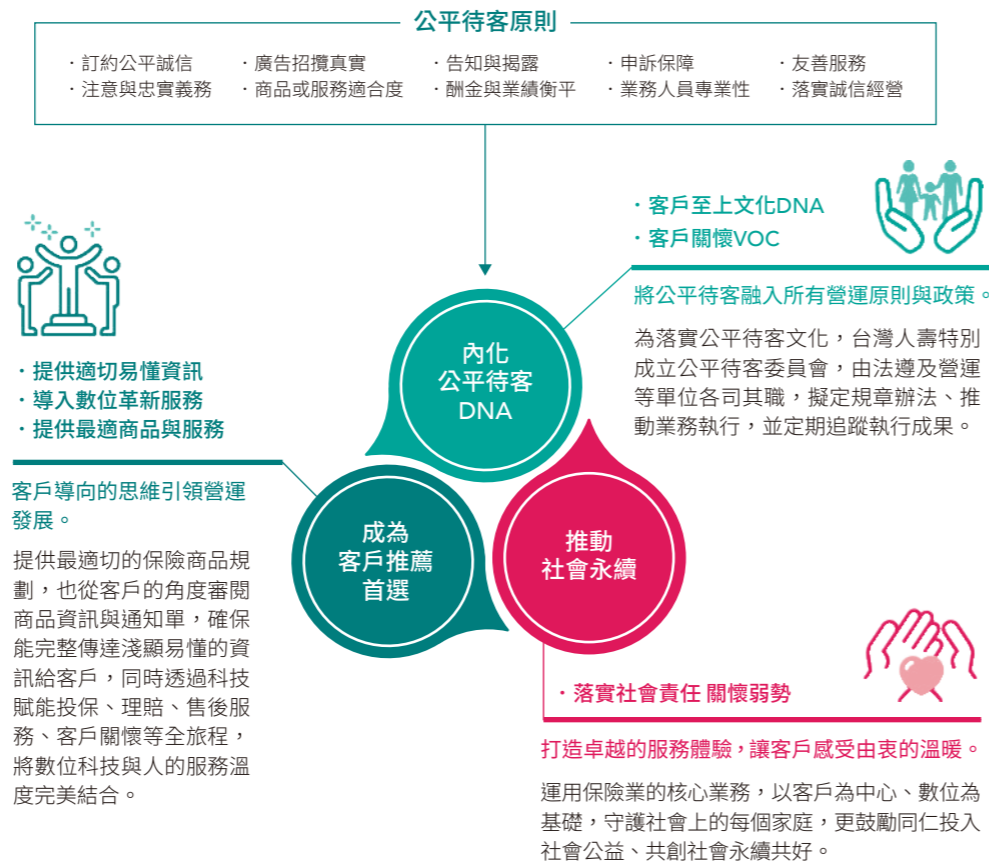
4.4 責任保險商品

4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

4.1.2 公平待客政策與主軸



4.1.3 公平待客聚焦行動

為了確保本公司確實落實公平待客，我們依循國際規範以及金管會和保險相關規範，參考國際經濟合作組織（OECD）「G20 高層次金融消費者保護原則」（G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection），依循金管會「金融服務業公平待客原則」以及保險業相關業法，制定本公司「公平待客政策」，並將「公平待客」落實於業務流程各環節的作業辦法中。這些政策不僅體現了我們對公平待客的承諾，也為我們的員工提供明確的行動指南，確保每位客戶都能享受到公平、公正的服務。

在實踐層面，我們透過ABCDE行動來落實這些政策，發揮以人為本的利他保險精神，創造健康永續未來。以下簡述聚焦行動之內涵：





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

● 4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

4.4 責任保險商品

4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

4.1.4 公平待客管理機制

原則	管理機制	機制說明	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	<ol style="list-style-type: none"> 「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：本公司為確保商品銷售前後之客戶權益及風險控管，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。 「商品廣宣管理作業準則」確保廣告內容之真實性：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。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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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
商品或服務適合度之管理	核保處理制度及程序	<p>充分瞭解客戶資訊，確保商品與服務的適合度</p> <p>依「核保處理制度及程序」規定，核保人員進行核保作業時，應審酌客戶之年齡、知識、體況條件、意思表示能力及保險需求是否適合投保該等商品。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 核保處理制度及程序
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	<ol style="list-style-type: none"> 充分告知保險資訊：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。 完整揭露商品風險：本公司在刊登、播放廣告前，為確保客戶了解商品相關風險，內部訂定「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。 提供適切易懂之資訊：依據「公平待客政策」之六大推動主軸，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，提供客戶於每一階段，能依自身保險需求獲得適切易懂之保險商品及服務資訊。 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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。2024年召開「金融消費爭議處理委員會」共計6次；另2024年定期呈報董事會公平待客執行狀況，共計4次，呈報內容包含評議申訴處理之控制與優化措施，以利董事會掌握本公司就改善申訴率之舉措並提供建議。 本公司重視客戶體驗持續投入資源，為使客戶申訴機制、流程及人員培訓上精益求精，本公司已於2024年啟動導入ISO 10002^註客訴管理系統，預計於2025年完成驗證。透過導入管理系統，可提升品牌信譽、強化內部流程及減少客戶不滿引發的法律風險和公關危機，亦可降低日常營運的作業風險，並持續改進保持競爭力。 自2024年第3季起設立「理賠諮詢委員會」，由總經理擔任主任委員，並由法令遵循、風險管理、商品精算及客戶服務單位之高階主管擔任委員，就重大理賠爭議及理賠控管機制進行討論，並邀請董事列席共同參與討論及提供建議。該委員會每季召開一次，於2024年9月及2025年1月分別召開2024年第3季及2024年第4季之會議。 <p><small>註：ISO 10002客訴品質管理系統廣納國際間許多企業處理客訴的經驗而發展成形，為目前國際間最具公信力的客服管理系統。</small></p>	<ul style="list-style-type: none"> 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





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

● 4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

4.4 責任保險商品

4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

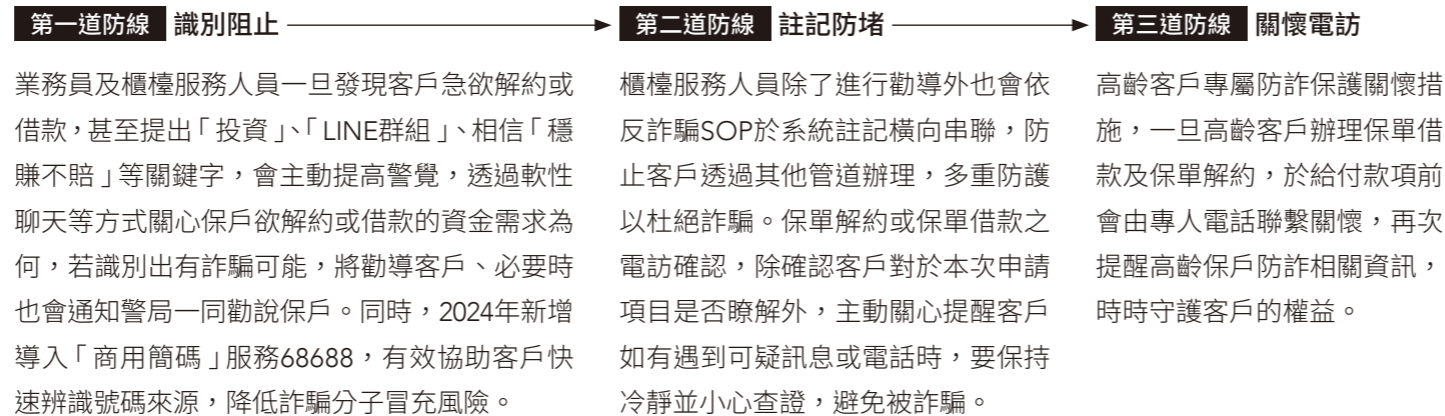
原則	管理機制	機制說明	規章辦法
友善服務原則之管理	弱勢族群數位落差之管理機制	定期透過T-NPS (Transactional-Net Promoter Score, 交易型淨推薦指數) 調查客戶意見, 並透過客戶意見分析平臺系統化管理客戶意見及指派處理單位, 若客戶反映操作數位服務有困難, 會請專人協助指導或排除錯誤; 若是無法申請線上服務, 也會將客戶需求分派給相關單位協助; 若客戶意見提及回饋改善建議, 如網頁閱讀不易、介面引導調整、新增功能等, 則會轉告相關單位參考及評估改善方向, 各單位於系統優化、網頁改版等專案中, 亦會主動參考NPS意見進行優化。	· 公平待客政策
	落實金融友善機制	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, 如身心障礙承保率, 每季定期於董事會「公平待客執行進度報告」中呈報。	· 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, 透過檢視保單旅程中包括核保時效、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, 本公司依據永續雙主軸, 亦訂定自有通路電子保單之2030年目標, 並且定期追蹤將執行情形提報董事會。	· 永續發展實務守則

4.1.5 多元防詐推廣 守護全民資產

近年詐騙犯罪猖獗, 錯假資訊風險加劇, 根據警政署統計, 2023年發生近3.8萬詐欺犯罪事件, 而錯假資訊 (misinformation and disinformation) 更被世界經濟論壇《2025全球風險報告》列為近兩年的首要風險。為了落實防詐, 積極響應壽險公會打詐策略, 本公司法遵長擔任中華民國人壽保險商業同業公會打詐專案工作小組召集人。本公司內部亦有防詐相關管理機制, 同時將具體落實情形進行查核、檢討, 2024年成功防阻客戶遭詐騙約新臺幣500萬元。

落實詐騙防制之管理機制

日常業務防詐三道防線：



● **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。



關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

● 4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

4.4 責任保險商品

4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

全齡防詐教育

對象	內容
 學童	<ul style="list-style-type: none"> 參與台灣公益聯盟的「偏鄉小校共伴計劃」，前往新北、苗栗的偏鄉小學進行金融理財及防詐教育講座：2場。 嘉義偏鄉校園生命教育音樂演講，以防詐扇向嘉義中小學生宣導：1場。
 青少年	<p>高階主管領軍攜手新北地檢署檢察官，前進臺北大學校園分享金融防詐知識：1場。</p>
 中壯年 (內部同仁)	<ul style="list-style-type: none"> 台灣人壽線上影音學習平臺Top Channel推出「法遵時間」企劃，向業務員說明詐騙手法並提供防詐小撇步：共3則。 與內政部警政署刑事警察局合作編撰線上課程，提醒同仁提高警覺：1場全員調訓。 金融犯罪防制(打詐)教育訓練邀請檢察官及行政院打擊詐欺辦公室分享最新詐欺趨勢及常見詐欺手法，結合人壽保險案例提升同仁識詐意識：2場。
 高齡	<ul style="list-style-type: none"> 與臺南市政府及中信科大巡迴運動指導團合作，教導社區長者簡單趣味運動並宣導加入165防騙LINE：2場。 邀請刑事警察局於「高年級俱樂部」，教導民眾辨識投資詐騙、預見風險：1場。 攜手屏東畢嘉士基金會，邀請屏東縣警察局為日照中心長輩舉辦金融教育暨防詐課程：1場。

對象	內容
 體育×防詐	<ul style="list-style-type: none"> 前進新莊球場，與中信特攻籃球隊、Passion Sisters啦啦隊一同宣傳「阿龍八不」防詐口訣：1場。 與基隆市社會籃球協會合作，向「新公園杯籃球錦標賽」參賽球員宣導防詐：1場。 「祖孫三代 龍來健走」與臺北市警察局合作，設立防詐宣導攤位與闖關活動：1場。 社區高齡棒球課程暨防詐宣導及不老棒球跨代交流賽，設計防詐趣味搶答：3場。
 公益×防詐	<ul style="list-style-type: none"> 捐血結合防詐宣導，號召台壽志工在民眾捐血空檔進行防詐趣味問答並發送防詐扇：3場。 發放物資包給中華基督教救助協會受扶助家庭，並隨物資包發送防詐扇：1場。 「防詐特攻」影片於自有不動產大樓外之電視牆(西門、北車、南西、南京東路)及全臺7間分公司迎賓大廳電視牆播放：共11處持續輪播。
 線上防詐 推動	<ul style="list-style-type: none"> 官網「金融防詐新生活指南」專頁：結合保戶子女獎助學金，設置「青年研究院」專區，提供認識詐騙專區文章，並於官方LINE中設計「金融防詐小學堂」互動測驗，強化防詐意識。 異業合作推出165防詐套餐：與肯德基/必勝客聯合推出三款「識詐反詐也要炸」、「堡戶您165元」、「真心不騙165元」優惠套餐，運用諧音梗、165反詐騙諮詢專線等元素推廣防詐，強化日常生活的宣導廣度。 EDM新增防詐警語：保戶權益相關及行銷類EDM新增防詐警語，2024年共發送220,000封。

全齡活動結合防詐發揮綜效



台灣人壽志工與台灣阿龍化身「打詐精靈」，和老中青球員同樂防詐遊戲。



於基隆市「新公園杯籃球錦標賽」向參賽球員發放防詐扇。



台灣人壽攜手屏東縣警察局推廣反詐知識，共同守護長輩財產。



台灣人壽台澎通訊處志工深入澎湖大街小巷號召捐血，同時發放防詐扇。



2024年總計舉辦38場防詐宣導活動。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

● 4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

4.4 責任保險商品

4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

防詐企業文化

龍來防詐歌詞改編

創新手法推動防詐觀念，2024年舉辦「龍來防詐歌詞改編競賽」，由員工發揮創意結合防詐主題，鼓勵同仁發揮創意，將台灣人壽耳熟能詳的歌曲「天天都是星期天」歌詞改編為防詐歌曲，共33部門帶來70首改編歌詞。

員工家庭防詐連署

透過教育訓練培養員工防詐意識，並提供各式防詐廣宣物，讓員工可以帶回自己的家庭向親友宣導後簽名，強化員工影響力。活動期間同仁熱情響應，累積分享親友數破萬名。



「天天都是防詐天」影片



成功阻詐故事

臺北分公司臨櫃案例

保戶在假投資平臺遭詐騙集團通知須補繳違約交割款數佰萬元，於是到銀行櫃檯辦理保單借款，遭行員勸說客戶仍執意辦理，保戶的家人與銀行櫃檯立刻報警，但保戶不等警方到達，立刻衝到台灣人壽服務櫃檯要求急件辦理保單借款。櫃檯同仁經查確定為詐騙手法，且系統也已註記，於是耐心向保戶解說，幫助保戶認知到差點遭騙。後續台灣人壽同仁報警並請保戶家人陪同釐清案情始末，成功守護保戶約美金4萬元資產免於被騙。

高雄分公司臨櫃案例

男性保戶由女性陪同者臨櫃辦理解約，申請時櫃檯人員詢問解約用途和核對聯絡資訊時幾乎由女性陪同者回應。因保戶證件顯示無配偶，為求謹慎請銀行理專協助保全，在理專聯絡保戶簽回撤銷解約後，保戶及同一位陪同者又至櫃檯詢問解約進度。對談中，保戶忘記曾至銀行辦理，也無法流暢記起自己子女姓名和家人聯絡電話，該名陪同者自稱為其配偶卻不願提供保戶子女聯絡電話確認。主管評估疑似詐騙報警，經警方協助聯繫家屬，確認保戶無解約需求，後續家屬證實保戶診斷出輕度失智症，故陪同保戶至櫃檯申請日後辦理業務需由子女陪同至櫃檯辦理之系統註記，並感謝公司協助保全了約美金10萬元之保單資產。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

4.1 公平待客

● 4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

4.4 責任保險商品

4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

4.2 客戶關係管理

管理方針－客戶關係管理



● 政策與承諾

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。

● 2024年具體行動及成效

- 落實客戶體驗管理機制，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88個客戶體驗優化機會點。

● 目標

短期	中長期
維持並提升R-NPS (Relational-Net Promoter Score) 淨推薦分數	成為客戶推薦首選，建立端到端客戶全觸點體驗優化機制。

4.2.1 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。智能客服導入AI機器學習，在線上以多輪式對談的方式解決客戶疑問，讓客戶隨時諮詢保險問題及申請文件下載，提供客戶多元且24小時服務不中斷的新諮詢管道。2024年文字客服共服務166,102人次，真人文字客服共服務10,198人次。

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。本公司於2024年啟動導入ISO 10002客訴管理系統驗證服務，預計於2025年完成驗證。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；2024年呈報董事會公平待客執行狀況，共計4次。

4.2.2 積極處理評議案件

2024年申請評議件數共259件，申請評議比率為萬分之0.192(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173件(66%)及業務招攬爭議54件(21%)，其中理賠爭議主因為再生療法爭議62件，主因為近期醫界廣範應用在各種幫助人體自我修復的醫療上，造成醫療費用遠超過常態的醫療，本公司啟動重新審視理賠標準，排除非必要性之醫療，以合宜性及妥適性檢核，以維護全體客戶權益。其二，失能險體況/等級認定爭議(共38件)，此商品條款皆已增加「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，第三為業務招攬爭議，主因為涉及投資績效之爭議(45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。再者，服務及保全爭議，經重新優化服務流程及系統整備後，此類型爭議占比下降至20件(7%)，遠低於過去30%之占比，顯見此類作業優化之成效。

台灣人壽透過申訴資訊，時刻檢視調整公司各項作業，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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

4.1 公平待客

● 4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

4.4 責任保險商品

4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

4.2.3 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, 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，2024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	0800客服專線	繳費服務	契約變更服務	理賠服務	臨櫃服務	平均
2024年	97%	94%	96%	96%	98%	96%
2023年	99%	94%	95%	93%	98%	96%
2022年	99%	94%	94%	95%	99%	96%

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，並引進淨推薦指數 (Net Promoter Score, 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。

	T-NPS ^{註1}	R-NPS ^{註2}
說明	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。	每年執行R-NPS淨推薦分數調查，委託第三方市調公司進行六大壽險品牌 ^{註3} 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。
成效	2024年T-NPS發出71.3萬份調查問卷，回收逾1萬份，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。	2024年調查結果，台灣人壽排名躍升第一，其中客戶對品牌、商品及銷售構面較為滿意，尤其是在落實公平待客、提倡客戶健康管理之形象等得到客戶正面肯定。調查有效樣本數1,866份，並依照臺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。

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2024年持續推動內部創新提案制度，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2024年全年總計收到131件提案，共27個部門、314人次參與提案，共10件入選優選名單，最終決選出6項最佳創意獎與最具可行獎之提案，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，2024年擴大招募共192位體驗大使，成員涵蓋董事、內部員工及員工眷屬，每年舉辦兩次體驗培訓課程建立大使們的體驗思維，並透過秘密客任務發掘客戶旅程痛點，驅動客戶體驗持續精進，完成各客戶接點體驗及高齡、年輕族群專屬服務體驗，累計為單位找到88個以上的優化機會，未來服務流程改善、數位接點優化、人員服務精進、硬體環境提升四大面向持續精進，優化舉措也持續落地。

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，彙集由上而下推動公平待客的理念與承諾、內部推出之友善服務、外部資訊等製作公平待客獲獎專刊共5輯，持續培養同仁對公平待客文化的認知並落實於日常。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

● 4.3 普惠金融

4.4 責任保險商品

4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

4.3 普惠金融

管理方針－普惠金融



● 政策與承諾

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，秉持合理、平等互惠及誠信原則，持續開發普惠金融商品。

● 2024年具體行動及成效

響應政府政策及擴大承保客群，持續研發及優化微型保險及小額終老保險，以提供客戶多樣投保選擇。

● 目標

短期

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，並研發弱勢客群商品。

中長期

持續研發高齡、弱勢、弱體客群商品，滿足多元客群需求。

高齡暖心

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」於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，2024年服務高齡新契約案件約2.1萬件、保全案件約7.6萬件；另設有「高齡服務專線」，客戶進線於電話輸入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，服務過程將放慢語速，並可搭配國臺語解說，若有到府服務需求，也會協助派員服務，2024年共接聽約6.6萬通高齡諮詢電話。

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

業務人員銷售特定商品予65歲以上客戶，銷售過程須全程錄音或錄影，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，線

上同步檢測是否合規，如有遺漏、告知不明確或錄音時有聲音干擾等情形，系統即時啟動提示機制，協助業務人員判斷是否需要重新錄製，截至2024年底透過AI線上即時提醒，一次錄音成功率可達86%，相較於未透過AI即時提醒，一般成功率僅73%。此外，後臺也能透過AI輔助，標示質檢未通過段落，提高覆審人員的覆核效率，整體效率提升近1.5倍，作業品質也從85%提高到95%。一次成功率提高、不僅能避免多次錄音打擾客戶，更讓後臺覆審效率及品質雙重提升，同時達成風險管控及體貼客戶雙重效果。

弱勢關懷

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客戶專業心理諮商，舒緩驟然罹病及治療過程之負面情緒，累計至2024年底已發出約16,732封關懷信件提供諮商服務，其中針對高齡發出約2,896封關懷信件，共有136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客戶，尋求專業的諮商管道，緩解心理壓力，找回身心健康。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

● 4.4 責任保險商品

4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

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8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。

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%，2024年優先處理29件微型保險的理賠申請。

線上手語翻譯服務

當客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」；分公司無障礙設施包含服務鈴、無障礙洗手間、老花眼鏡、無障礙坡道（臺南分公司除外），讓弱勢族群親臨分公司櫃檯時能得到更友善的保險服務。

4.4 責任保險商品

管理方針－銷售實務與產品標示

● 政策與承諾

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。

● 2024年具體行動及成效

- 開發綜合型健康促進外溢新商品
- 創新筋骨神經疾病專屬保障結合「特定物理治療」外溢新商品

● 目標

短期

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：綜合型健康促進外溢保單），備齊一系列連結康養服務外溢商品。

中長期

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。

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。

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

全臺七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），2024年6月增加新竹、嘉義、東部三家分公司雙向語音翻譯機設置，若有臨櫃之外籍人士客戶諮詢或辦理保險業務時，由櫃檯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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

● 4.4 責任保險商品

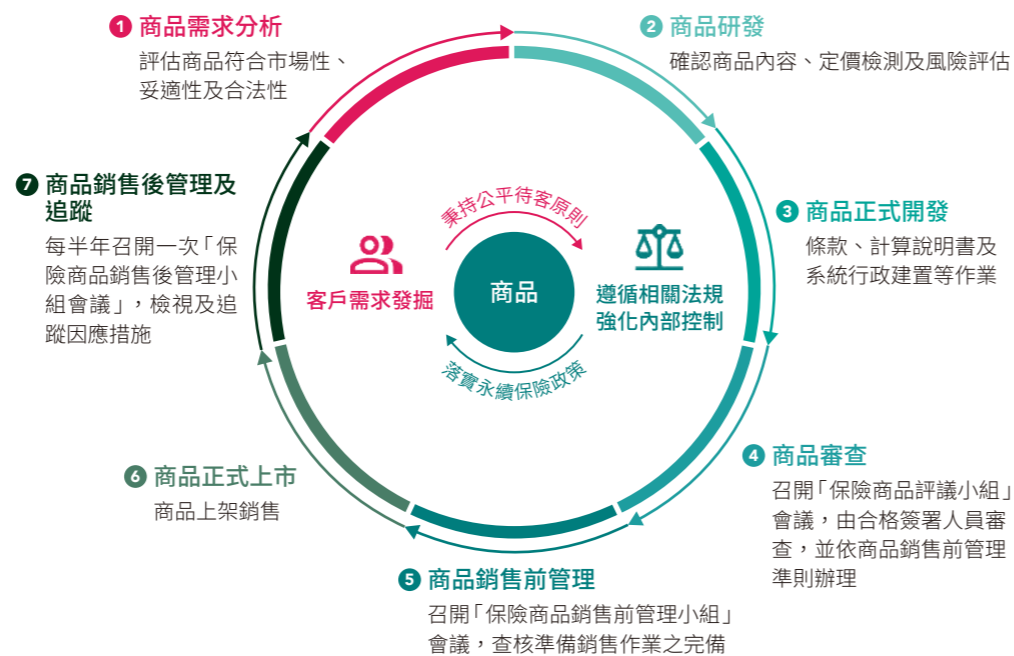
4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

商品設計及開發流程

依本公司《保險商品開發及管理作業程序》及《保險商品設計程序》規範，商品研發流程中，應落實公平待客政策及永續保險政策，且須針對消費者權益保障事項有具體構想，謹慎評估對國人健康和 safety 造成之衝擊，提供最適保險商品及服務。且本公司商品上市作業百分之百依相關法規辦理，確保流程皆符合法令規定。



4.4.1 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。2024年推出綜合型外溢健康促進保單「台灣人壽骨動溢生醫療定期健康保險」，為業界首創「特定物理治療」外溢機制結合筋骨與神經外科專屬保障，引領健康促進新趨勢；另「台灣人壽安心醫療100終身健康保險」外溢機制則包含健檢、疫苗接種及癌篩證明，保障範圍涵蓋住院、手術、特定處置及特定醫材等保障。以健康促進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。

● 高齡保障商品執行成效

單位：仟元，人

商品類別	簡介	2024年保費收入	2024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，持續優化長照終身健康保險，提供終身保障需求，兼具長期照顧及13項特定傷病雙重保障的終身健康險。 強化高齡健康照護安全防護，台灣人壽業界首創推出「台灣人壽全心全憶一年定期健康保險」，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。 	186,470	8,837
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。	346,557	18,340





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

● 4.4 責任保險商品

4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

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，2024年外溢保單保費收入達約1.6億元。後續將持續展開更多元的異業合作方案，創造商品差異，以增進國人身心健康、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	2024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	· 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1.6億元
健康回饋型外溢保單	· 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	· 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 · 台灣人壽骨動益生醫療定期健康保險 · 台灣人壽安心醫療100終身健康保險	· 2024年推出業界首創之「台灣人壽骨動益生醫療定期健康保險」，提供筋骨與神經外科專屬保障及創新「特定物理治療」外溢機制，引領健康促進新趨勢，續期保費最高可享6%折減，落實「事前預防」原則。 · 「台灣人壽安心醫療100終身健康保險」其外溢機制包含健檢、疫苗接種及癌篩證明，保障範圍涵蓋住院、手術、特定處置及特定醫材等保障，保障至100歲屆滿，完善終身保障商品線。 · 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。 · 「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，於2024年榮獲保險業亞洲獎「臺灣年度新保險商品」、保險信望愛獎「最佳商品創意獎」優選、國家品牌玉山獎「最佳產品類」玉山獎。 · 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。	





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

● 4.4 責任保險商品

4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

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張弱勢保單，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	年度成效	2024年	2023年	2022年
微型保單	<p>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，擴大照護對象及範圍，保障弱勢與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。</p> <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。為持續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，台灣人壽積極開發微型保單補強社會安全網，於富通平台上架微型保險，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；個人投保微型保險則簡易投保免體檢，不分職業類別皆採單一費率；另也開放透過代理投保單位向保險公司投保之集體投保微型保險，照顧弱勢族群，完善多元投保方式、擴大承保客群及滿足多元客群需求。 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。 捐贈微型保險撐起社會安全網 2024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、嘉義縣樸仔媽微型利他慈善會、以及中華民國彩券經銷商權益聯合協進會等6家公益組織，微型保險收入逾1,100萬元，提供約7.1萬名弱勢保戶保險保障，開辦至今總投入保額累積逾816億元。榮獲金融監督管理委員會2024年微型保險競賽「業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」。 	累計承保金額 (億元)	850.6	695.2	570.9
			當年度承保人數	71,684	-
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，為其全臺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」，為全臺首創「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。 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 (億元)	70.6	32.4	32.4
		當年度承保人數	12,179	-	-
弱體保單	<ul style="list-style-type: none"> 2014年推出臺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年推出臺灣首張「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。另同年亦推出臺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醫暨醫療雙效保單，鼓勵保戶長期控制血糖，養成良好生活習慣。 	累計承保金額 (佰萬元)	6.7	6.6	4.5
		當年度承保人數	417	-	-





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

● 4.4 責任保險商品

4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

4.4.2 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2024年底，投資型商品之投資標的包含永續與ESG主題之標的累計資產規模（AUM）約為179.64億，占整體投資標的AUM比例約13.48%，並持續規劃符合永續與ESG主題之產品，實現綠色金融理念。

ESG標的開發

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題材之標的供保戶選擇，2024年新增6檔符合ESG規範之基金，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。

未來將持續依循商品平臺連結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, 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。

● 避免漂綠之管理機制

現行針對ESG標的開發，已參考「金融機構防漂綠參考指引」。為避免可能涉及之「漂綠」行為，於投資型保險連結標的（基金）開發時，檢視商品公開說明書並確認其符合SFDR第8或第9條規範，或其他第三方公正機構規範，方列為ESG標的。

透明揭露永續商品資訊：透過LINE官方帳號、官網「一起發理財專區」等數位平臺推播，提供內外部有關永續或ESG相關訊息。例如於官網「一起發理財專區」公告永續投資主題「永續發展投資組合建構：連結永續發展風險與資產類別回報」。

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



致力發展數位化系統，並持續加強ESG投資標的之教育訓練

本公司自2022年完成智能理財系統「致富e起發」上線，提供客戶投資組合配置比例與轉換標的建議。使客戶能迅速掌握市場變動，協助客戶進行投資判斷與投資風險管理。2024年系統瀏覽量逾20萬次。此外，透過LINE官方帳號、官網「一起發理財專區」等數位平臺推播，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。

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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

4.4 責任保險商品

● 4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

4.5 數位創新

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」、「數位平臺完整服務」、「智能營運後臺支援」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。

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2024亞太史蒂夫獎（Asia-Pacific Stevie Awards）商品與服務創新金獎等，18項國內外數位創新獎項及獲3項新型專利審查通過，台灣人壽已連續三年舉辦健康企業大賞頒獎暨論壇，一同重視員工職場健康，2024年共108家企業、近3,500名跨產業員工組團參賽，總計走出120億步，等同繞行臺灣8,100圈，更完成「億步一樹」目標，與臺灣山林復育協會合作種下120棵樹。截至2024年底，已有3,365家企業同意採用TeamWalk服務，近七成參與企業員工肯定TeamWalk能幫助改善健康，參與者皆認為改善效果可延續6個月以上，為職場健康注入正能量。

● TeamWalk App使用者這麼說

「會藉由APP計步，為達成步數目標，隨同帶小孩出門，增進親子陪伴。」

「與同事話題變多，而多與人交流，也使精神和心情狀態變好。」

「參與台灣人壽線上活動後有明顯感覺瘦身、運動量增加、身體變好。」

「同事組隊間可以激發彼此良性競爭，督促彼此達成目標。」

4.5.1 數位智慧工具與智能營運後臺

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。

• 數位工具整合運用

透過建議書、保單健診、行動投保／保全／理賠等數位工具整合運用，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」

「智能幫手iKASH」能精準、即時提供各項商機名單，增加業務員與客戶的黏著度提升優質服務，工具更可以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。

• 生物辨識身分認證機制

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。

• 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身分數位驗證服務，便利快速並兼顧個資防護。

• 開發RPA (Robotic Process Automation) 流程機器人

台灣人壽於2018年起，持續開發RPA流程機器人協助同仁執行保單資料比對與大量建檔等高重複性之例行作業，提升行政效率與作業品質。至2024年底已有73支RPA流程機器人，每月代替人工超過3,900小時；另於2022年導入RPA無人工廠模式集中化管理，自動化排程啟動機器人及24×7全時運作，並以視覺化儀表板監控、分析RPA運作狀況與效益。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

4.4 責任保險商品

● 4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

4.5.2 縮短多元族群數位落差

高齡暖心

健康樂活管家

2024年創新推出「健康樂活管家」，打造保險結合健康養老一站式服務平臺，台灣阿龍變身管家達人，提供貼心細膩的多元服務，滿足高齡者與退休族的全方位需求，高齡族群可一站式查找所需服務，加入會員還可取得專案價或差異化服務，降低查找服務之不便利。在「健康樂活管家」平臺中進一步區分有「阿龍健康管家」及「阿龍樂活管家」兩大管家，「阿龍健康管家」提供全階段健康服務，以健康三階段概念，針對疾病前中後提供對應的專業服務，包括病前健康管理、健康檢查，病中癌症諮詢特約門診，以及病後的物理治療、照護復能等，讓客戶「Live healthily」。「阿龍樂活管家」則著重高齡者日常生活需求，提供高齡者日常所需的多元服務以及長期照顧資源，創造高齡安居樂活的生活環境，讓客戶「Age Well」。

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」，2024年榮獲玉山獎「最佳產品類」全國首獎。網頁運用適老化設計：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「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，結合健康生活、保險規劃、理財稅務等每日精選文章，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，提供投保前的保障停看聽、投保中提供保障全攻略、投保後理賠等解答保險疑難雜症；2024年舉辦實體「名人講座」4場，邀請到知名律師、醫生、理財規劃達人分享。專區累積171萬瀏覽人次，曝光量超過773萬人次，其中動腦防失智遊戲「麻將消消樂」約42萬人次使用。

弱勢關懷

無障礙網頁AAA標章

2024年官網服務持續優化金融友善服務專區，完整揭露所提供之友善服務及相關資訊與更多元貼心服務，如：投保說明手冊易讀版，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年取得行政院數位發展部最高等級AAA標章。

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。除了小額終身壽險商品、重大疾病險、定期壽險之外，新增三檔微型保險商品，包含壽險／傷害險主約以及傷害醫療附約，並製作大字版圖文DM及白話文商品介紹語音檔，提供弱勢民眾更便利了解商品。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

4.4 責任保險商品

● 4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄

4.5.3 保險服務旅程數位化



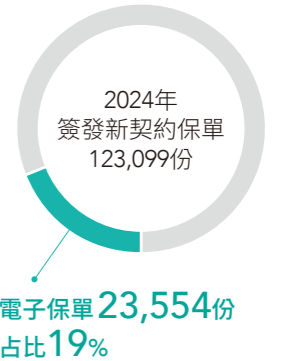
投保前

- **保單健診行動工具**：透過圖像式需求分析，從身故、意外、住院日額、實支實付、重大疾病、長期照顧等六大保障需求額度，使保險規劃更貼近客戶之需求。
- **「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。
- **「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，累積瀏覽量突破佰萬。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。
- **電子照會系統**：
 - 藉由電子照會回覆平臺，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，處理時效由傳統紙本7.8天縮短至2.99天。
- **Call Call卡電話投保**：會員人數10.8萬人，電話投保件數3.5萬件；平安Call Call卡會員數2024年新增4.9萬人，占會員數45.4%。



投保中

- **推廣電子保單**：建構電子保單專屬簽收平臺，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，線上查詢客戶於各家保險公司的電子保單，也能提高客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，推出電子保單通路推廣活動，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。
2024年成功推動並發出23,554份電子保單，可減少使用逾200萬張用紙，並減少約7.8公噸碳排放量^註。
- **行動保全、行動投保及遠距投保**：
 - **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2024年約2.7萬件、網路保全變更2024年使用比例由2023年26.5%提升至47.7%。2024年度共逾16萬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2024年節省近65.7萬張用紙，減少約5公噸碳排放量^註。
 - **行動投保**：業務員行動投保比例近100%、減少印製共約63萬張要保書，可減少近4.4公噸碳排放量^註。
 - **遠距投保服務**：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。2024年使用遠距投保服務比例占行動投保件數的1.2%，共受理836件。
- **網路投保**：
 - 網路會員數達84萬人，網路投保件數近5萬件，2024年網路投保省下約51萬張紙，可減少約3.6公噸碳排放量^註。
 - 基富通平台新契約保費達346萬元，自2021年基富通平台開辦以來，至2024年連續三年市場排名第一。



註：1張A4紙產生7克CO₂e，資料來源：環境部產品碳足跡資訊網。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

4.1 公平待客

4.2 客戶關係管理

4.3 普惠金融

4.4 責任保險商品

● 4.5 數位創新

5 賦能共好

6 附錄



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。
- 2024年共發出2,515,519份電子通知單，總節省278.3萬張用紙，並減少近19.5公噸碳排放量^註。

註：1張A4紙產生7克CO₂e，資料來源：環境部產品碳足跡資訊網。

· 投資型商品線上申請契變作業免手續費：

新投資型商品設計線上申請投資標的轉換免手續費，鼓勵客戶採用電子表單，以達減少紙本耗用、節能減碳之效，該系列新商品已於2024年9月上架，並持續與通路推動銷售。

· 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2024年12月，使用率為總案量之33.2%。

· 無紙化理賠：

聯盟鏈2024年超過10,000件，較2022年多140%；Ibon便利賠2024年超過700件，較2022年多7%。

· LINE官方帳號：

「台灣人壽LINE官方帳號」取得LINE官方企業帳號認證「綠色盾牌」，客戶可安心與該帳號進行互動，且結合個人化保單服務，客戶完成LINE綁定後，可即時接收保單權益LINE通知，重要資訊不漏接，也能透過LINE官方帳號隨時掌握保單最新進度或輕鬆申請投保、繳費、借款等線上服務。另在官方帳號主選單連結智能客服—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。

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2024年底，台灣人壽已取得國內發明專利8件、新型專利22件與設計專利3件，共計33件，用於公司之網路投保、核保、理賠等多項保險作業及資安風險評估；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，並於每臺電腦安裝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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

● 5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 附錄

5

賦能共好



5.1 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，依公司策略發展目標，建構各類人才永續培訓計畫，依不同對象訂定職涯發展架構及培育藍圖，以提供完善的訓練發展資源。

- **主管領導發展：**提供「領導力學程」，以企業文化、管理能力及專業技能三大主軸，結合產學名師強化主管管理職能，並與國內外名校合作管理學程，拓展管理人才之國際視野，共同培育優秀金融人才。
- **儲備菁英計畫：**針對管理人才及保險專業人才，提供模組化輪調培育路徑，透過完整培訓及實務歷練，以快速養成關鍵技能，儲備所需人才。
- **員工多元培育：**提供在職及新進員工多元學習管道，依不同業務及發展需求，提供專業課程、核心職能訓練、新人凝聚營等在職培訓課程，另規劃自我發展課程、軟性議題講座等內外部學習資源供員工自主進修，營造工作與生活平衡之職場氛圍。

透過完整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。

5.1.1 人力結構概況

台灣人壽的人才結構截至2024年底，總員工數為9,802人，內勤總員工數為2,116人，外勤總員工數為7,686人。其中內勤女性員工占內勤總人數的59.59%，內勤男性員工占內勤總人數的40.41%。我們傾力創造多元且包容並蓄的工作職場，保障原住民與身心障礙人士的就業權利，我們僱用14位原住民員工，身心障礙員工數17位，加權計算後相當於每百名員工進用1.18位身心障礙員工。

● 內勤員工概況

單位：人

內勤員工	臺灣				海外			
	女性	占比	男性	占比	女性	占比	男性	占比
一般員工	1,146	90.88%	734	86.25%	0	0%	0	0%
管理階層	115	9.12%	117	13.75%	0	0%	4	100%
合計	1,261	100.00%	851	100.00%	0	0%	4	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。
2. 台灣人壽所有內勤員工皆為全職員工。

● 外勤員工概況

單位：人

外勤員工	臺灣	
	女性	男性
一般員工	4,074	2,043
管理階層	1,073	496
合計	5,147	2,539

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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

● 5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 附錄

● 內勤員工年齡分布

單位：人

內勤員工	女性						男性					
	≤30歲	占全體內勤員工比例	31~49歲	占全體內勤員工比例	≥50歲	占全體內勤員工比例	≤30歲	占全體內勤員工比例	31~49歲	占全體內勤員工比例	≥50歲	占全體內勤員工比例 (%)
一般員工	178	8.41%	786	37.15%	182	8.60%	132	6.24%	463	21.88%	143	6.76%
管理階層	0	0.00%	62	2.93%	53	2.50%	0	0.00%	72	3.40%	45	2.13%
合計	178	8.41%	848	40.08%	235	11.11%	132	6.24%	535	25.28%	188	8.88%

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

單位：人

外勤員工	女性						男性					
	≤30歲	占全體外勤員工比例	31~49歲	占全體外勤員工比例	≥50歲	占全體外勤員工比例	≤30歲	占全體外勤員工比例	31~49歲	占全體外勤員工比例	≥50歲	占全體外勤員工比例
一般員工	1,714	22.30%	420	5.46%	1,940	25.24%	593	7.72%	348	4.53%	1,102	14.34%
管理階層	543	7.06%	69	0.90%	461	6.00%	154	2.00%	80	1.04%	262	3.41%
合計	2,257	29.37%	489	6.36%	2,401	31.24%	747	9.72%	428	5.57%	1,364	17.75%

註：管理階層係指業務主任（含）以上負監督管理職責之主管。

● 依性別及勞雇合約分類的內勤員工總數

單位：人

		2024年	2023年	2022年
永久聘僱員工	女性	1,253	1,173	1,167
	男性	851	762	718
臨時員工	女性	8	8	2
	男性	4	3	1
合計		2,116	2,049	1,946

註：1. 台灣人壽內勤員工包含永久聘僱員工及臨時員工
 2. 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
 3. 台灣人壽未無時數保證員工
 4. 近三年度台灣人壽之員工人數並無顯著波動

● 多元化職場統計

單位：人

		2024年	2023年	2022年	
原住民	員工人數	14	8	8	
	管理階層人數	0	0	0	
身心障礙	員工人數	實際	17	16	14
		加權	25	23	20
	管理階層人數	實際	0	0	0
		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	



關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

● 5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 附錄

5.1.2 人才招募

人才始終是公司領先的關鍵，只有幸福的夥伴才能打造有競爭力的團隊，台灣人壽在人才招募政策上，以提前佈局康養事業並持續支援服務智能化相關專案為主軸，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2024年招募費用上投入上仟萬，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

單位：人

	2024年				2023年				2022年			
	男性	新進率	女性	新進率	男性	新進率	女性	新進率	男性	新進率	女性	新進率
≤30歲	57	2.71%	60	2.85%	63	3.24%	102	5.24%	38	2.01%	105	5.56%
31~50歲	84	3.99%	120	5.70%	115	5.91%	135	6.94%	55	2.91%	90	4.77%
≥51歲	9	0.43%	8	0.38%	15	0.77%	14	0.72%	5	0.26%	7	0.37%
新進員工總數	150	7.13%	188	8.94%	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。

2. 該年齡組男(女)性員工新進率=2024年該年齡組新進男(女)性人數/2024年末員工總內勤人數。

● 內勤員工歷年離職狀況

單位：人

	2024年				2023年				2022年			
	男性	離職率	女性	離職率	男性	離職率	女性	離職率	男性	離職率	女性	離職率
≤30歲	27	1.28%	53	2.52%	34	1.75%	50	2.57%	51	2.70%	108	5.72%
31~50歲	59	2.80%	89	4.23%	82	4.21%	118	6.06%	73	3.87%	104	5.51%
≥51歲	27	1.28%	12	0.57%	21	1.08%	31	1.59%	31	1.64%	24	1.27%
離職員工總數	113	5.37%	154	12.69%	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。

2. 該年齡組男(女)性員工離職率=2024年該年齡組離職男(女)性人數/2024年末員工總內勤人數。

儲備幹部計畫

台灣人壽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。至2024年共有8名完訓MA於台壽擔任主管職。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

● 5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 附錄

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。

我們與政治大學、臺北大學、實踐大學、逢甲大學及中信金融管理學院等大專院校合作實習計畫，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。2024年的實習計畫共錄取38位實習生，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。

除台壽本身的實習計畫外，中信金控今年將Rising Star實習計畫調整為學期實習，期望能提前延攬優秀人才加入儲備幹部的行列，2024年Rising Star共錄取3位實習生，分別於風險管理及經營策略相關單位，透過4~5個月Mentor指導與實務操作，表現優秀且通過評核者，有機會提前獲得MA資格。

5.1.3 人才發展與學習

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。

2024年台灣人壽共計投入1,767萬9,722元教育訓練成本，實體與線上課程參與人次共38,371人次、訓練時數83,591小時。在各項訓練課程執行結束後，皆進行滿意度問卷調查，2024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

亮點內容		亮點說明	參與對象
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5堂課，受訓人次達39人次，培訓時數達233小時。	中高階（含）以上主管

（續下頁）





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

● 5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 附錄

亮點內容		亮點說明				參與對象															
領航計畫	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、團隊競賽與餐敘活動、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65堂課，受訓人次達904人，培訓時數達7,008小時。				各階主管、潛力人才															
	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，新增保險經管組別，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；總計24堂課程，受訓人次達124人次，培訓時數達945小時。				儲備幹部															
菁英計畫	保險關鍵人才計畫	2024年擴大辦理「保險關鍵人才計畫」，廣招保單服務、核保、理賠、客服人員以及協助前線銷售人員業績目標達成與通路關係經營之合作夥伴，辦理梯隊培訓，跨領域打造保險關鍵業務人才培育農場，累積全方位審核及風險控管等專業知識，以提升保單行政作業效能，並結合公司商品銷售策略、規劃並執行業務推廣活動，有利於業務持續佈局，搶占市場銷售份額，創造保險產業競爭優勢；總計4堂課程，受訓人次達120人次，總訓練時數2,998小時。				計畫人員															
	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8堂課程，受訓人次達96人次，總訓練時數663小時。				內部講師															
賦能計畫	專業訓練	各單位專業技能之賦能訓練；總計366堂課程，受訓人次達20,931人次，總訓練時數42,019小時。				全公司															
	永續意識培育系列課程	<p>本公司聚焦永續雙主軸「低碳領航與永續經營」與「賦能共好與價值創造」下的八大議題，逐步開展人才培育計畫，提升員工特定專業領域永續能力，以共同達成2030年永續目標。在「提升金融教育及利害關係人金融素養」議題，規劃永續金融教育訓練，持續提升高階主管、內勤同仁永續金融素養；在「強化資訊安全」議題則針對本公司資安專責同仁進行專業金融資安課程；在「發展低碳投資」及「降低營運碳排」議題的部分，則透過集團主題講座課程資源，提供「電力即國力!我國綠電供應鏈全解析」、「電動車產業：台灣整車和零組件業的新佈局」等課程，供同仁自主報名參與。</p> <p>同時，為培養內部全體同仁（含高階經理人）永續發展基礎觀念，持續舉辦個人資料保護、能源暨環境管理系統、公平待客原則、職場性騷擾防治、身心障礙者金融友善服務等主題課程，亦鼓勵同仁自主參與業務相關之人才永續論壇與外部課程，包括永續財報、ESG最新法令規範及趨勢、綠色產業發展與投資趨勢等主題。總計53堂課程，受訓人次達12,490人次，總訓練時數18,766小時（維護社會公益面（S）占比53%、其次整體永續面（ESG）占比35%）。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>整體永續意識（ESG）</th> <th>發展永續環境面（E）</th> <th>維護社會公益面（S）</th> <th>落實公司治理面（G）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受訓人次</td> <td>2,157</td> <td>2,134</td> <td>6,117</td> <td>2,082</td> </tr> <tr> <td>訓練時數</td> <td>6,599</td> <td>1,193</td> <td>9,901</td> <td>1,073</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：內勤正職人員每年接受金融友善或身心障礙者教育訓練，2024年調訓2,114人（排除離職、留停、長假、產假之同仁），占全部正職員工99.905%。</p>					整體永續意識（ESG）	發展永續環境面（E）	維護社會公益面（S）	落實公司治理面（G）	受訓人次	2,157	2,134	6,117	2,082	訓練時數	6,599	1,193	9,901	1,073	全公司
		整體永續意識（ESG）	發展永續環境面（E）	維護社會公益面（S）	落實公司治理面（G）																
	受訓人次	2,157	2,134	6,117	2,082																
訓練時數	6,599	1,193	9,901	1,073																	
永續金融專業培訓	「永續金融證照－永續發展基礎能力測驗」內勤人員獲得證照人數20人。同時，本公司亦全額補助永續專責單位同仁參加台灣永續能源研究基金會「企業永續管理師證照培訓班」，共有3名同仁完成64小時的培訓課程，並通過測驗取得企業永續管理師證照。				全公司																

(續下頁)





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

● 5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 附錄

亮點內容		亮點說明	參與對象
賦能計畫	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61堂課程，受訓人次達1,209人次，總訓練時數1,958小時。	全公司
	數位課程	引進外部數位課程平臺，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454堂課程，受訓人次達1,491人次，總訓練時數3,330小時。	全公司
	數位圖書館	因應後疫情時代數位學習學習趨勢，公司持續推動創新學習資源，提供同仁多元且便利的閱讀管道。透過HyRead數位圖書館，員工可透過電腦與手機平臺，不受時間與場域限制地進行學習與閱讀；總計335位員工使用該平臺，瀏覽閱讀次數達7,343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16堂課程，受訓人次達967人次，總訓練時數5,671小時。	新進人員
永續校園	產學合作計畫	持續與中信金融管理學院合作，以就業銜接為導向辦理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22堂課程，受訓人次達412人次，總訓練時數924小時。	校園學生

● 內勤員工歷年教育訓練平均時數

單位：小時

	2024年		2023年		2022年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
一般員工	39	35	25	24	23	24
管理階層	67	64	48	51	59	53
平均	43	37	29	26	27	28

註：1. 管理階層係指科長級（含）以上負監督管理職責之主管。
2. 教育訓練平均時數係以2024年底在職人數計算。

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7,686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、客戶需求、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，以增加新客戶及初年度保費。台灣人壽訓練成效卓著，多年持續獲得保險專業人才培育獎項。

● 外勤員工歷年教育訓練平均時數與費用

單位：小時

	2024年		2023年		2022年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
一般員工	28.3	29.9	28	27	29	28
管理階層	41.3	39.8	42	34	34	34
平均	29.8	31.3	30	28	30	29
年度訓練費用(元)	8,409,834		8,788,377		6,795,932	

註：1. 管理階層係指業務主任職級（含）以上負監督管理職責之業務主管。
2. 教育訓練平均時數係以2024年底在職人數計算。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

● 5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 附錄

第一線外勤人員推動數位科技學習與專業成長轉型

● 打造台灣人壽Netflix——「數位影音網TOP CHANNEL」

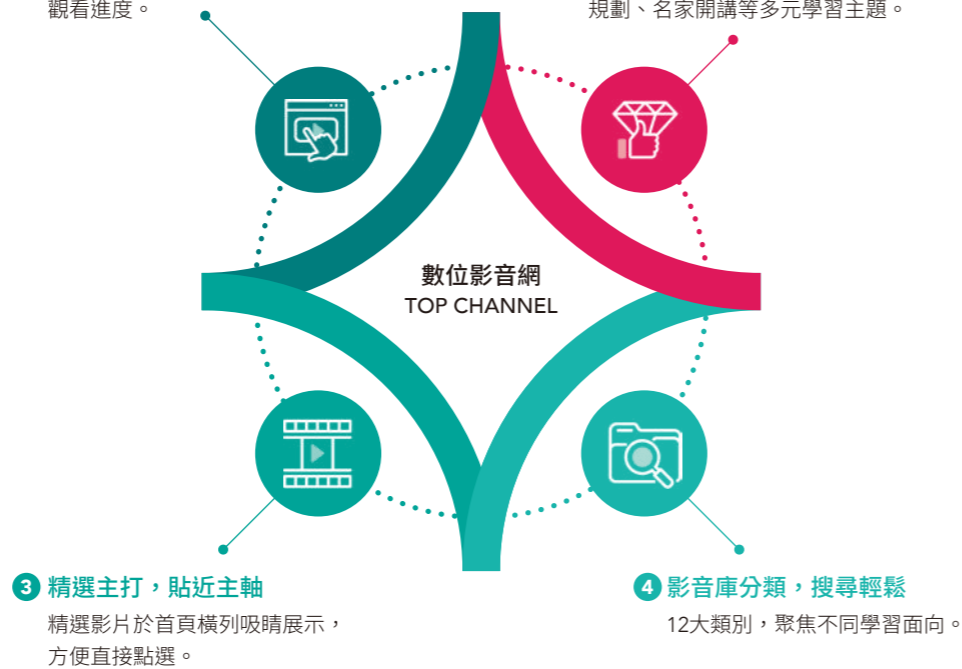
提升外勤人員不限時間、地點的專業數位學習環境。

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 專題式影音，系統化學習

持續推出退休規劃教戰、資產與財務規劃、名家開講等多元學習主題。



3 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。

4 影音庫分類，搜尋輕鬆

12大類別，聚焦不同學習面向。

● 台灣人壽業務同仁專屬社群「阿龍愛保險LINE@生活圈」

透過綁定，業務同仁可不定期即時收到公司的重要資訊推播，例如重要公告、活動、獎勵、榮耀推播、訓練課程等。並能主動至入口選單中查找重要的行銷資訊與客戶服務工具，包括商品快搜、客戶加值服務資訊與即時賀卡產生器等。目前綁定率達指標人力之96%，是業務同仁以數位方式接收公司資訊與查找相關行銷資源的重要平臺。

● 外勤員工教育訓練課程

課程分類	2024年課程名稱	2024年總參與人數	課程形式
一般性	各年齡層需求保障規劃	3,010	實體
	甲種／丙種職業安全衛生人員訓練、急救人員訓練、防火管理人訓練	67	實體
ESG相關教育訓練 <small>註1、2</small>	個人資料保護法教育訓練	7,573	線上
	業務品質教育訓練	7,573	線上
	公平待客原則教育訓練	7,536	線上
	職場平等暨性騷擾防治教育訓練	7,573	線上
	身心障礙者金融友善服務教育訓練	7,573	線上
	高齡投保訓練課程	7,493	線上

註1：公平待客原則教育訓練未完成者，明年度將喪失招攬資格；高齡投保訓練課程未完成者，明年度將無法針對65歲（含）以上客戶進行招攬。

註2：個人資料保護法教育訓練、業務品質教育訓練、職場平等暨性騷擾防治教育訓練、身心障礙者金融友善服務教育訓練，未完成該訓練之業務員將會撤銷登錄。

● 外勤人員歷年數位學習平臺使用成效

項目	2024年	2023年	2022年
線上課程班次	64	161	161
學習參訓人次	234,756	323,900	346,909

註：2022年為疫情期間，部分實體課程轉為線上課程，2023~2024年實體課程陸續恢復，線上課程需求降低。

● 外勤人員證照

單位：人

公會登錄	外幣證照	投資型證照	產險證照
7,681	5,025	3,773	4,226





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

5.1 人才賦能

● 5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 附錄

5.2 員工薪酬與福利

5.2.1 員工薪酬

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。其中若涉及經理人之年終獎金、員工酬勞、限制型股票等薪酬福利，皆會定期於董事會檢視調整。

• 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

2024年台灣人壽非擔任主管職務之全時員工人數共計1,913人，2024年薪資總額共計27億5,072萬316元。相較於2023年度保險業受大環境波動影響，2024年大環境狀態回穩，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：

		2024年	2023年	2022年
非擔任主管職務之全時員工	人數	1,913	1,821	1,730
	薪資平均數(元)	1,437,850	1,339,621	1,327,653
	薪資中位數(元)	1,250,544	1,202,241	1,162,308

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）。

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）。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

● 5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 附錄

5.2.2 員工福利

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。

營造友善健康家庭職場

為營造友善職場環境，本公司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，分別優於法令給予產假10週及4週外，針對妊娠未滿3個月流產者，一律給予產假10日。且因應同仁產前就醫檢查及陪伴配偶分娩需求，再優於法令給予產檢假10日、陪產檢及陪產假10日，提供較多休假天數，以利同仁休養及陪伴。

● 生育補助

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

● 親子假

員工子女就學期間，每年給予親子假1日，以利同仁參與子女生活，營造美好家庭關係。

● 員工關懷假

自2025年5月1日起，每年給予員工7日全薪員工關懷假，支持員工照顧家庭或處理個人重要事件。

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。2024年共50人符合申請資格，男性申請率達30%，女性達57%，員工留職停薪後仍留任本公司的比率90%。另有生育補助每胎20,000元，2024年補助總金額達1,292,000元。

● 2024年育嬰留職停薪統計

單位：人

	男性	女性
A. 有權利申請育嬰留職停薪	20	30
B. 實際申請育嬰留職停薪	6	17
C. 育嬰留職停薪原應復職	4	6
D. 育嬰留職停薪原應復職且復職	4	6
E. 前一年度（2022）育嬰留職停薪復職	2	15
F. 育嬰留職停薪復職後工作逾1年	0	10
申請率：B÷A	30.00%	56.67%
回任率：D÷C	100.00%	100.00%
留任率：F÷E	0.00%	66.67%





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

● 5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 附錄

5.3 多元包容職場

5.3.1 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	2024年		減緩措施	補償措施
			風險值	人權風險評估結果		
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	1. 各投保單位依法令標準進用足額身障人員 2. 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	1. 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 2. 報到作業階段：員工到職當天須繳驗身分證件	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	1. 「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 2. 「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	1. 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 2. 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	1. 依循法令規定，制定性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點 2. 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 3. 定期舉辦相關教育宣導課程	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	0.02‰	低於主計總處2024年全國勞資爭議涉及率(4.11‰)判斷為低風險	1. 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 2. 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 3. 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	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

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

● 5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 附錄

5.3.2 員工溝通

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：

· 定期集會回饋

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。2024年季檢視填答率為100%，其中98.9%的員工皆認為主管對於自己工作表現，進行了有效的溝通。

· 員工意見交流

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。

· 同仁情感凝聚

提供團隊餐敘補助，鼓勵部門建立情誼。2024年優化《龍是一家人》員工文化刊物內容與設計，讓閱讀體驗更加豐富，除邀請董總與經營團隊親筆致意，並持續蒐集來自各單位的感動時刻，展現台壽人的情感連結與企業文化，並成為每位同仁心中更有溫度的企業文化傳遞平臺。

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。2024年共辦理24次勞資會議。受集體協議保障的正式員工共840人，占比為8.57%。

● 2024年勞資溝通概況

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

5.4 健康安全職場

5.4.1 職業安全衛生管理

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利影響，降低職場危害衝擊，積極落實職業安全衛生績效管理，並降低職業安全衛生風險。我們承諾並持續推動以下事項：

- 遵守法規義務要求，落實設施本質安全的採購策略。
- 定期辦理教育訓練，溝通職業安全文化和健康願景。
- 整合各項相關資源，落實消除危害及降低風險方案。
- 持續安全衛生改善，定期審查以達成友善職場目標。
- 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ISO45001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2024年已陸續取得總公司及臺北、臺中、高雄三家分公司之認證，覆蓋率達50%，認證員工人數 (含派遣) 計938人，為本公司持續精進職安衛的表現。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

● 5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 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2024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、108位急救人員及24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臺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	人數(人)	勞工代表比例	開會頻率
主任委員(總經理)	1	1/2	每季召開
部門主管(處、部主管)	3		
職業安全衛生人員	1		
護理人員	1		
內勤勞工代表	3		
外勤勞工代表	3		

職業安全衛生教育訓練

為提升同仁對職業安全衛生知識及預防災變教育訓練，2024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2,224人，外勤同仁7,961人總計調訓10,185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7梯次，304人完成訓練。

針對各職場法令規範所設置之「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，2024年總計回訓90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	訓練總時數	備註
在職人員一般安全衛生教育訓練	1	10,185	10,185	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	7	304	912	1小時實體課程，2小時線上課程
合計	8	10,489	11,097	

● 各類職安衛人員(專業證照)訓練統計

課程類別	場次	人數	訓練總時數	備註
職業安全衛生管理員(回訓)	2	2	24	每2年12小時
職業安全衛生業務主管(回訓)	15	15	90	每2年6小時
急救人員(回訓)	68	68	204	每3年3小時
防火管理人(回訓)	5	5	15	每3年6小時
急救人員(新訓)	1	1	16	每次16小時
防火管理人(新訓)	2	2	24	每次12小時
合計	93	93	373	-

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要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，督促承攬商落實自我管理，2024年總計填寫219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8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2024年無重大職災事故發生，惟申請公傷假人數共13人次，公傷假天數共達467.5天，其中有1位執行職務交通事故、1位跌倒、11人為上下班途中交通事故導致，無因公死亡事件發生。透過職業災害發生原因，將交通安全及工作環境危害告知，納





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

● 5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 附錄

入在職教育訓練必修課程，並以EDM、電子跑馬燈、會議宣導，提升員工安全意識，降低意外發生；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

	2024年		2023年		2022年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
總工作天數 ^{註1}	220,099	335,590	209,632	325,728	195,830	316,822
失能傷害人次數 ^{註2}	7	6	2	8	7	6
失能傷害總損失日數 ^{註3}	406.5	61	12	28	104.5	8
失能傷害頻率 (FR) ^{註4}	1.57%	1.35%	0.47%	1.87%	1.71%	1.46%
失能傷害嚴重率 (SR) ^{註5}	91.44%	13.72%	2.80%	6.54%	25.48%	1.95%
缺勤率 (AR) ^{註6}	0.26%	0.40%	0.006%	0.009%	0.020%	0.002%

註1：總工作天數＝總工作員工數×一年實際工作天數；總工作時數＝總工作員工數×一年實際工作天數×每日工作時數。

註2：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3：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4：失能傷害頻率 (Disabling Frequency Rate, 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, SR)＝失能傷害總損失日數×1,000,000÷總工作時數。

註6：缺勤率 (%)＝缺勤天數÷總工作天數×100%。

註7：上述職災案件包含於上下班時間所造成通勤事故的傷害。

5.4.2 打造健康職場

自2016年起，台灣人壽總公司、臺中五權職場、臺南分公司、高雄六合職場、臺北壽德職場、新竹分公司、臺中分公司、東部分公司、臺北南陽職場陸續獲得「健康職場認證」並取得健康促進職場標章，臺北亞洲廣場、臺中龍邦職場、臺南民生職場、高雄分公司及嘉義分公司則取得健康啟動職場標章，2024年完成總公司、臺中五權職場及臺南分公司之續證，新增高雄六合職場、臺北亞洲廣場、臺中龍邦職場及嘉義分公司取得健康促進職場標章，全臺灣共14處職場獲證。此外，總公司及臺北分公司榮獲臺北市政府衛生局「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」，總公司、臺中、嘉義、臺南職場持續獲得認證，落實健康促進活動，2024年度臺北職場亦首度獲獎！

在員工身心健康方面，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，並每年定期進行不法侵害職場危害辨識與風險評估及作業場所配置檢點評估，2024年度針對21處職場評估結果無高度風險。2024年度續辦「嘿！就是要你動起來！」系列講座深受同仁喜愛，藉由運動紓壓並消除疲勞，合計57場活動共1,392人次，滿意度高達98.8%。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2024年舉辦的職場健康活動中，整體滿意度平均高達98.5%。「醫師臨場健康服務」依全臺各地員工人數比例，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。

此外，在作業環境監測方面，每年二次實施職場CO₂與照度檢測作業，2024年針對20處職場CO₂（低於5,000ppm）及照度（高於300lux）監測作業均符合法定標準，持續監測以保護同仁健康及確保室內空氣品質與照明亮度。

● 歷年職場健康活動統計

活動內容		2024年	2023年	2022年
醫師臨場健康服務	場次	24	32	34
	臨場諮詢人次	256	337	356
	服務滿意度	98.7%	98.4%	99.1%
職場健康講座	場次	135	108	157
	參加人次	4,776	4,263	5,439
	講座滿意度	98%	97.8%	98.1%
健康促進活動	場次	242	229	229
	參加人次	8,808	7,870	8,868
	活動滿意度	98.9%	98.6%	98.1%
健康衛教	篇數	47	36	80





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

● 5.4 健康安全職場

5.5 社會共好

6 附錄

● 職場健康安全措施與成效

面向	措施與成效
健康工作環境	<ul style="list-style-type: none"> · 設置無障礙空間，每層樓皆有無障礙廁所、坡道，一樓匝門通道加寬以利通行 · 門禁管控，避免閒雜人等進入辦公區域 · 每半年執行辦公職場照明、CO₂檢測及職場消毒作業
職場福利設施	<ul style="list-style-type: none"> · 2024年開辦47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 · 哺乳室：總、分公司皆設置哺乳室，2024年共計62人使用，總公司及臺北分公司續維持臺北市衛生局「優良哺乳室分級認證暨績優評選活動」特優及優之殊榮。 · 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 · 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，2024年度共105人次使用 · 體育優惠：不定期提供體育門票優惠訊息給同仁 · 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，2024年度共2,097人次使用 · 員工餐廳：每天現做中式、臺式、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	<ul style="list-style-type: none"> · 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 · 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

台灣人壽為落實職業安全衛生管理，於2024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「2024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上路觀念；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18場捐血活動，2024年捐血量達1,935袋共48萬3,750c.c.，善盡社會責任。以上各項推廣活動於2024年底獲勞動部職業安全衛生署頒發全國職場健康週發參與成果證明肯定。

● 全國職場健康週活動項目

<p>交通安全宣導 20場</p> 	<p>電器安全宣導 20場</p> 	<p>四大保護計畫宣導 20場</p> 	<p>勞工安全宣導 13場</p> 	<p>國家防災日宣導 8場</p> 	<p>消防演練 20場</p> 	<p>衛教宣導 47場</p> 	 <p>職安署頒發2024年全國職場健康週參與證明</p>
---	--	---	---	---	---	---	--





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

● 5.5 社會共好

6 附錄

5.5 社會共好

社會公益策略及行動

「保險就是公益服務業」！台灣人壽發揮保險核心競爭力，以「健康促進、高齡活躍、弱勢關懷」為公益主軸，長期關注各項社會議題下的問題與需求，並且依循中國信託金融控股(股)公司「捐贈暨贊助管理政策」、「公益假實施辦法」，制定本公司「捐贈暨贊助管理辦法」與「企業志工管理辦法」為管理方針，規劃創新、多元公益行動方案，將資源直接投入在缺口，具體落實普惠金融，更攜手指標性的組織、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，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

- 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

· 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數位、樂齡友善服務，陪伴客戶達到健康人生的三大目標：「活得好」、「老得慢」、「病得少」。

· 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，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：

1. 創新多元健促活動、透過青銀跨代交流，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。
2. 推廣全齡金融及永續教育、充裕國人的退休準備意識，並強化民眾風險管理觀念。
3. 攜手社福團體，號召企業志工關懷陪伴弱勢，為偏鄉或經濟弱勢等族群，提供基本保險保障。

● 2024年社會公益總投入彙整

單位：元

投入項目	現金捐贈	實物捐贈	時間貢獻 (志工投入)	管理成本 (執行公益活動)	合計
金額	33,001,936	152,086	890,575	6,504,498	40,549,095

健康促進

祖孫三代健走

· 首創家庭健走，推動健康促進

台灣人壽2012年首創全臺唯一家庭跨代健走，以家庭支持力量推動全齡健康促進，並結合台壽獨創手遊型數位健康管理工具TeamWalk App，藉由年輕人對科技的掌握，帶領長者使用數位工具，讓祖孫三代健走成為每年固定的家庭團聚日，亦推動跨代共融、共好，創造無形的社會影響力。2022年首度導入「社會投資報酬率(Social Return on Investment, SROI)」，完成全臺第一本家庭健走SROI報告書，每投入1元創造5.51元社會價值。2024年線上線下共計17,718參與人次。



祖孫三代健走投入志工全程陪伴弱勢長者，不僅為長者帶來溫暖與關懷，減輕孤獨感，更促進跨代之間的交流與理解。

· 串連多元夥伴，健走升級教育平臺

連續2年攜手臺北市動物園舉辦，結合園區動植物教育資源，增進全民生態保育知識，2024年首度與公益大使「國民媽媽」林美秀共同號召全民「龍來健走」，臺北市





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

● 5.5 社會共好

6 附錄

副市長張溫德出席力挺，肯定祖孫三代健走展現臺北市運動之都的特色，並結合各領域關鍵夥伴，活動融入全民教育，包括中國信託產險、臺北市警察局文山第一分局、中國信託反毒教育基金會及木酢達人永續夥伴等，透過趣味互動，分享防災保險知識、體驗仿真毒品氣味、提升全民反詐識毒能力及生態永續循環等，健走升級為多元教育平臺。

· 站上前線理解客戶，優化營運策略

台灣人壽業務同仁亦邀請客戶共同參與，在陪走過程的軟性對話中更了解客戶需求，能即時提供適合的保險方案，提升客戶對公司及第一線業務同仁的信任感及忠誠度，並從客戶參與回饋，來優化或創新設計商品及服務。

· 跨域整合資源，擴大社會影響力

整合集團體育公益資源，連結體育球星包括中信兄弟職棒、臺中台壽霸龍成棒、飛牡犇電競及啦啦隊Passion Sisters，號召全民健走，擴大社會影響力。扶持弱勢長幼，連續三年出動公益專車，接送中華基督教救助協會陪讀班學童及文山老人服務中心長輩參與健走，台灣人壽志工暖心陪伴，促進跨代共融共好。

推動不老棒球

2021年起連續4年攜手弘道老人福利基金會推動不老棒球，透過棒球鼓勵長輩健康自主管理。



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。

· 跨代棒球交流，健康共好共融

舉辦跨代棒球交流賽，串聯中金院成棒×少棒×青棒，與不老球員混齡比賽，並邀請前職棒好手指導，老中青交流切磋球技，跨代共學共融，亦號召台壽志工擔任場務協助賽事，更與台灣阿龍化身打詐精靈，進行全齡防詐宣導。另外，首辦爺奶夏令營，不老球員化身不老教練，帶領學童認識棒球練習投打，提升高齡自我認同及社會價值。2024年度共近400人參與。



台灣人壽志工與台灣阿龍化身「打詐精靈」，和棒球跨代交流賽老中青球員進行防詐搶答遊戲。

· 深入偏鄉社區，推動高齡棒球教育

中金院棒球隊、不老球員及台壽志工深入花蓮、臺中偏鄉社區，為長輩開班授課，同時宣導防詐，透過同儕及跨代互動，促進高齡健康。全年度共執行3場、120人參與。

支持臺中成棒 落實體育公益

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。2024年第9屆爆米花聯賽勇奪冠軍，更在世界棒球12強賽與古巴國家隊進行熱身賽，實力堅強獲得古巴教練團高度評價。另外，為扎根棒球教育，深入臺中偏鄉學校，透過有趣又容易上手的樂樂棒球，讓更多小朋友認識棒球，同時持續走訪中部各縣市的三級棒球隊，盼透過球員的經驗傳承，幫助更多正走在棒球路上的孩子們成長，而讓球員透過擔任一日教練，創造未來的就業選擇，全年度共執行15場次。2024年台灣人壽連續第8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」，2024年吸引基隆市、臺北市、新北市及宜蘭縣共5,986人次參與，總計60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。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

● 5.5 社會共好

6 附錄

高齡活躍

臺灣高齡社會退休生態調查暨銀髮金融論壇

· 退休生態調查，剖析樂退關鍵

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。

· 串連產官學，共創多元退休解方

2024年調查發現退休觀察三大指數齊跌，「退休信心指數」掉至56分不及格；「退休充裕指數」、「退休生活滿意指數」更創下五年來新低；退休準備年齡延後至38歲，顯示在低薪通膨時代，國人退休準備很難超前部署。第四屆「銀髮金融論壇」集結產官學研醫專家巨擘，包括美國諾貝爾經濟學獎得主—史蒂格里茲 (Joseph E. Stiglitz) 教授首度跨海開講「樂退」關鍵，行政院龔明鑫秘書長、陳時中政務委員、陽明交通大學林奇宏校長、宏碁智醫連加恩董事長等權威出席，以及集團高階主管台灣人壽莊中慶總經理、賴玉菁副總經理與中信銀行尹志龍副總經理與會分享，為臺灣高齡政策、AI智慧醫療、通膨理財獻策把脈，分享多元觀點與解方，亦邀請客戶與合作夥伴參與，引領民眾提前布局身心富足的第三人生。

高齡友善調查暨論壇

· 高齡友善大體檢，攜手媒體揪痛點

台灣人壽長期關注樂齡健康，連續三年舉辦「高齡友善調查暨論壇」，與媒體夥伴、中央、地方及產官學界關鍵意見領袖共同發聲，跨領域多元交流激盪新解方，打造高齡友善加速器，積極落實公平待客。面對超高齡社會，智慧科技應用勢在必行，2024年以「高齡機智生活」為主軸，透過調查剖析高齡問題及需求，發現近八成40至50歲民眾許願AI機器人具有「輔助醫療照顧」功能、51歲以上期望扮演「居家服務」好幫手，超過四成60歲以上民眾則盼有健康、安養、醫療、育樂一站式購足的整合性線上服務平臺。

· 接軌國際趨勢，掌握高齡新議題

論壇齊聚各界巨擘，包括台灣人壽董事長許舒博、總經理莊中慶、總統府秘書長潘孟安、工研院資通所連俊宏博士、台灣電力公司副總經理兼數位長吳進忠、金馬獎影后陳淑芳等，交流分享產官學研如何跨領域整合資源，將AI導入高齡日常；總經理莊中慶提出台灣人壽「保險+健康養老」新服務模式，透過「健康樂活管家」平臺，整合預防醫學、健康管理、長照機構異業資源，打造樂齡康養生態圈；日本國立長壽醫療研究中心理事長荒井秀典以「智慧生活創造高齡健康未來」為題視訊開講，分享日本與AI機器人的「機智」生活；工研院「AI尬聊機器人」更首度於論壇亮相，民眾與其聊天互動，提前體驗高齡機智未來，逾250人參與。

國民健康醫療暨保險需求調查

· 龍頭媒體推民調，籲正視醫療保險

連續五年與經濟日報合作「國人對健康醫療與保險需求」調查，響應WHO推廣健康老化觀念，2024年調查聚焦長照及女性健康議題，透過民調結果喚起全民危機意識及早規劃，從事後理賠翻轉為事前的風險預防，發揮保險核心價值。

· 高齡長照費用高，聰明保險補缺口

2024年調查發現，六成民眾預估未來每月長照費用約為2至4萬元，但逾半數民眾卻未準備長照費用；調查亦針對女性生活與健康議題深入剖析，掌握家庭主要照顧者生理、心理的需求與缺口。台灣人壽廖俊禎總處長及賴玉菁副總經理分別從長照醫療保障及女性健康議題提出解方；勞動部長何佩珊、老人福利推動聯盟秘書長張淑卿、東吳大學教授詹芳書及淡江大學教授郝充仁等意見領袖提供建議，專案連結跨部門、跨領域專家學者，從多元觀點倡議正確醫療及健康保險觀念。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

● 5.5 社會共好

6 附錄

弱勢關懷

屏東偏鄉到宅沐浴，「澡」回幸福與尊嚴

2017年起攜手畢嘉士基金會共同推動屏東偏鄉到宅沐浴服務，以「到宅沐浴車」前進失能者家中為他們沐浴，讓他們能好好洗澡，提供溫暖支持和幸福感。2024年服務共1,124人次，2017年7月推動至2024年底，累計服務4,461人次。

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，前進偏鄉校園傳遞生命與反毒等社會議題，讓孩子有機會接觸多元教育、建立正向、自信的價值觀；2024年完成9場次、11所偏鄉學校演出，2,080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—巨人來了一山海遇見偶，由「無獨有偶」劇團和5所偏鄉學校共同演出偶戲，讓藝術資源跨越城鄉，孩子透過登臺表演建立自信，逾1,000人次欣賞。

多元發揮社會影響力

金融保險教育推廣

- **學童**：台灣人壽偕同中國信託文薈館舉辦普惠金融親子理財教育課程，繼2023年寓教於樂推出航海大富翁，2024年再推旅遊保險親子教育講座，獲參與民眾活動滿意度100%之正向評價。此外，本公司防詐特攻隊也親自到新北市偏鄉小學山佳國小及啟明國小，進行金融理財教育暨防詐宣導課程。
- **青少年**：與逢甲大學風險管理與保險學系開展學術交流，深化大學生保險金融知識，詳見 [5.1.3 人才發展與學習](#)。
- **原住民**：東部分公司同仁及地方通訊處經理深入臺東（伊潭文化健康站）及花蓮（秀林鄉富世村文化健康站）部落宣導保險知識。

- **新住民**：2024下半年舉辦公平待客董事座談會，首次邀請非營利組織One-forty、越南新住民和印尼移工，分享新住民的金融困境及保險需求，與董事進行雙向交流，亦讓新住民了解臺灣與東南亞保險知識的差異。

社群平臺推廣保險知識

- 透過「台灣人壽讚」官方FB推廣共31篇金融保險相關主題知識，總觸及人數逾21萬人次。
- 官網高年級俱樂部專頁：針對高齡者用白話圖文加影音提醒投保需要了解的風險、常見的廣告陷阱，增加保險資訊易讀性，減少數位落差，強化保險基礎知識。
- 結合保戶子女獎助學金，設置「青年研究院」專區，為提升年輕人金融素養，精選小額儲蓄、設定預算、認識風險、預防詐騙四大類別共計16篇文章，提升青年金融知識，並於台灣人壽官方LINE中設計「金融防詐小學堂」互動測驗，讓民眾以輕鬆、有趣的方式，全面提升金融素養。

為穿山甲永續保險，倡議生物多樣性

2023、2024年「祖孫三代健走」，不僅攜手臺北市動物園共同推動健康永續，更與生態永續同行，規劃石虎、穿山甲生態教育導覽，透過專家解說與寓教於樂的遊戲關卡，從日常生活中喚醒國人意識，守護瀕危物種、延續生物多樣性。2024年10月，率保險業之先，認養臺北市動物園穿山甲，以實際行動為瀕危物種—穿山甲永續保險。動物園自1987年起投入穿山甲照養技術及醫療研究，成功繁衍數十隻穿山甲寶寶，是全球唯一具世代繁殖穿山甲的動物園。台灣人壽希望透過瀕危物種保育計畫，為臺灣的飼育、復育人才提供專業舞臺，並為瀕危物種建立穩定飼養、繁殖及人工哺育技術和環境，進而達到保育及保種的目的。臺灣成功繁殖及復育經驗，透過國際交流被全球看見，並複製到更多需要復育的場域，讓地球生生不息。



台灣人壽力挺臺北市動物園穿山甲復育，為穿山甲永續保險。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

5.1 人才賦能

5.2 員工薪酬與福利

5.3 多元包容職場

5.4 健康安全職場

● 5.5 社會共好

6 附錄

企業志工服務

台灣人壽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。2024年辦理12場志工活動，累計投入志工近400人次，服務總時數逾2,000小時，重點績效包括：

1. 健康促進

陪伴中華基督教救助協會陪讀班學童與臺北市文山老人服務中心長輩，參與祖孫三代健走，透過聊天話家常，鼓勵弱勢老幼自主健康管理，更可增加社會參與機會。

2. 淨灘減廢

響應2050淨零排放及壽險公會「為地球保險」永續行動，前往臺南及日月潭淨灘、淨潭，更首度有縣市首長參與，南投縣許淑華縣長與志工一起撿拾垃圾，並發布FB貼文感謝台壽。2場減廢逾250公斤。



台灣人壽志工同心協力淨灘減廢，守護寶島海岸線。



南投縣許淑華縣長（左一）、台灣人壽謝壯堃副總經理（右一）樂當環保志工，在日月潭商店街撿拾垃圾。

3. 偏鄉關懷

攜手屏東畢嘉士基金會舉辦「老友好友輕旅行」，志工陪伴日照中心行動不便的長輩挑戰登高屏東三地門；化身3C學伴，運用台灣人壽高年級俱樂部網站數位製圖工具，快手生成長輩專屬問候圖，拉近爺奶與數位的距離，並由屏東縣警察局來傳授識詐反詐技巧，共同守護長輩財產。



綠背心志工化身3C學伴，拉近爺奶與數位的距離

4. 弱勢送暖

協助中華基督教救助協會「1919食物銀行」，發放物資包給臺北、臺中逾840戶受扶助家庭，並提供防詐扇給全臺5,000位弱勢民眾，不僅愛心送暖，更透過防詐扇宣導防詐，提升其識詐反詐能力。



台灣人壽攜手中華基督教救助協會「1919食物銀行」發放物資，愛心送暖弱勢家庭。

5. 高齡活躍

為鼓勵長輩培養運動習慣、促進健康自主管理，號召台壽志工與中金院棒球隊深入花蓮、臺中偏鄉，為社區長輩開班授課、陪伴爺奶認識棒球、玩棒球，同時宣導防詐；志工亦擔任不老棒球跨代交流賽場務協助賽事，並與台灣阿龍化身打詐精靈，進行全齡防詐宣導。

號召挽袖捐血，足跡遍及全臺

2013年起台灣人壽攜手台灣血液基金會，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，熱血足跡遍及全臺灣。今年更擴大捐血公益觸角，跨海至澎湖號召熱血，並結合金融反詐教育，由台灣人壽志工前進各捐血站，在民眾等待捐血空檔，透過遊戲問答、發放防詐扇等方式，宣導如何辨識詐騙手法，深化民眾識詐反詐意識。2024年共募集5,465袋熱血，連續12年累計近5萬血袋。

公益禮盒

台灣人壽秉持企業社會責任，2016年起選購社福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。2024年購買公益禮盒總金額為60萬。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

● 6.1. 永續相關數據及資訊

6.2 GRI準則對照表

6.3 SASB保險業揭露對照表

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

6.5 SDGs活動場次統計

6.6 會計師確信報告

6

附錄

6.1 永續相關數據及資訊

● 公協會及外部組織參與情況

類別	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、台灣金融服務業聯合總會、中華民國人壽保險管理學會	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、臺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

註：本公司法遵長擔任中華民國人壽保險商業同業公會打詐專案工作小組召集人。

● 員工福利投入總覽

單位：元

員工福利		2024年投入金額
三節獎金、生日禮金	春節、端午、中秋、生日禮金	55,148,500
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	5,463,000
久任福利	資深員工獎章、鑽石旅遊、黃金假	3,801,836
退休人員關懷	退休紀念品、退休餐會	246,517
健康關懷	健康檢查	9,539,440
	眷屬住院醫療補助	5,897,534
	外部心理諮商合作項目 (EAP)	436,210
教育補助	子女教育獎助學金	1,730,500
生活娛樂服務	彈性福利	19,718,423
	員工旅遊補助	18,279,165





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

● 6.1. 永續相關數據及資訊

6.2 GRI準則對照表

6.3 SASB保險業揭露對照表

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

6.5 SDGs活動場次統計

6.6 會計師確信報告

● 產品類別與新契約保費收入

單位：仟元

項目	2024年		2023年		2022年		2021年	
	收入	占比	收入	占比	收入	占比	收入	占比
人壽保險	38,958,643	79.84%	40,703,567	82.42%	46,130,227	80.25%	44,383,363	41.62%
傷害保險	782,499	1.60%	862,734	1.75%	667,452	1.16%	596,603	0.56%
健康保險	1,462,036	3.00%	2,801,347	5.67%	2,528,495	4.40%	2,709,798	2.54%
年金保險	7,591,029	15.56%	5,017,235	10.16%	8,158,587	14.19%	58,945,118	55.28%
合計	48,794,207	100.00%	49,384,882	100.00%	57,484,761	100.00%	106,634,882	100.00%

● 投資人員參與母公司及外部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 (小時)	訓練型態	參加人數 (人)
2024年3月8日	金控永續部	影響力評估效益類別說明	2.0	線上	4
2024年4月11日	壽險公會	範疇三揭露及確信時程規劃專案	2.0	線上	3
2024年4月19日	Fidelity	Fidelity ESG meeting	1.0	實體	2
2024年4月25日	金控風管部	SBT減碳目標分配及目標管理機制討論	1.5	線上	7
2024年5月22日	壽險公會	範疇三減碳目標與策略之時程規劃	2.0	線上	1
	中信金控	電動車產業：台灣整車和零組件業的新佈局	1.0	線上	20
2024年5月28日	金管會	金管會綜規處－「永續轉型金融行動方案（案名暫定）」推動事項訪談	2.0	線上	3
	勤業眾信	如何透過投融資來提升ESG成效	2.0	實體	4
2024年6月18日	金管會	「轉型或改善計畫建議涵蓋事項（草案）」線上會議	1.5	線上	6
	銀行法金	ESG創新商業模式借鏡－證券承銷整合服務可行模式討論	1.0	線上	5
	金控永續部、銀行法金	永續經濟活動分類指引適用情形分享	1.0	線上	3
2024年6月21日	Taiwan SIF	Taiwan SIF台灣永續投資論壇	6.0	實體	1
2024年8月9日	企業永續發展協會	自然議題的識別與評估：解析LEAP方法學	3.0	實體	1
2024年8月14日	Bloomberg	BNEF台灣論壇2024	3.0	實體	6
2024年8月28日	鏡周刊	碳權2024交易元年高峰論壇	4.0	實體	1
2024年9月5日	壽險公會	運用保險資金促進國家建設發展高峰論壇	3.5	實體	3
2024年9月9日	金控風管部	內部碳訂價（ICP）與減碳目標應用第一階段專案	1.5	實體	3

(續下頁)





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

● 6.1. 永續相關數據及資訊

6.2 GRI準則對照表

6.3 SASB保險業揭露對照表

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

6.5 SDGs活動場次統計

6.6 會計師確信報告

活動舉辦時間	主辦單位	活動名稱	訓練時數(小時)	訓練型態	參加人數(人)
2024年9月12日	集中保管結算所	公司投資人關係整合平台(ESG IR平台)	1.0	線上	1
	Alibaba Group	Alibaba Group ESG Update 2024	1.0	線上	1
2024年9月18日	會計研究發展基金會	2024 ESG高峰會	8.0	實體	1
2024年9月20日	金控風管部	TNFD合作專案—宏碁	1.5	實體	4
2024年10月4日	中信銀	「產業淨零轉型碳盤服務」業務介紹	1.0	實體	4
2024年10月14日	金控永續部	影響力金融顧問案—投資流程導入	1.0	線上	5
2024年10月16日	摩根資產管理	永續投資研討會	1.5	實體	2
	台灣影響力投資協會	2024 台灣影響力投資國際論壇	4.0	實體	2
2024年10月22日	銀行法金	影響力金融專案—影響力流程導入討論會議(法金)	1.0	線上	6
2024年10月25日	金控永續部	影響力金融專案—影響力流程導入討論會議(投資)	1.0	線上	6
2024年11月28日	金融研訓院	綠色產業發展與投融资趨勢座談會	6.0	實體	7
2024年11月29日	金控風管部	TNFD產學合作計畫 結案會議	1.5	實體	3
2024年12月9日	金控永續部	DJSI落差分析(去煤脫碳投融资政策)	1.0	實體	2
	BCSD Taiwan	產業永續轉型議合茶會	2.5	實體	1
2024年12月13日	金控永續部	人壽責任投資—SDGs評估交流	1.0	實體	3
2024年12月18日	BCSD Taiwan	PBAF生物多樣性核算金融準則工作坊(II)	2.0	實體	1
2024年12月24日	KPMG安侯永續發展顧問股份有限公司	2024全球永續報告大調查高峰會	4.0	實體	2
2024年12月25日	BCSD Taiwan	產業永續轉型議合茶會—電子製造業	3.0	實體	1
合計			80.0	-	125





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

6.1 永續相關數據及資訊

● 6.2 GRI準則對照表

6.3 SASB保險業揭露對照表

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

6.5 SDGs活動場次統計

6.6 會計師確信報告

6.2 GRI準則對照表

使用聲明	台灣人壽已依循GRI準則報導2024年1月1日至2024年12月31日期間的内容。
使用的GRI 1	GRI 1：基礎 2021

GRI 2：一般揭露2021

	揭露項目	章節	頁碼	備註
組織及報導實務	2-1 組織詳細資訊	關於本報告書 關於台灣人壽	002 008	
	2-2 組織永續報導中所包含的實體	關於本報告書	002	
	2-3 報告期間、頻率與聯絡人	關於本報告書	002	
	2-4 資訊重編	3.3.2水資源及廢棄物管理	068	無紙化措施依各項措施的平均省紙張數更新歷年績效
	2-5 外部保證／確信	關於本報告書 6.6 會計師獨立確信報告	002 122	
活動與工作者	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	關於本報告書 關於台灣人壽 2 責任金融 3.3.3永續供應鏈 4.4 責任保險商品	002 008 036 069 083	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（客戶、融資對象）及其他商業合作夥伴
	2-7 員工	5.1.1人力結構概況	092	
	2-8 非員工的工作者	5.1.1人力結構概況	092	
治理	2-9 治理結構及組成	1.3.1董事會管理	019	董事及獨立董事之重要職位等其他資訊請詳見 ● 台灣人壽2024年年報
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	1.3.1董事會管理	019	
	2-11 最高治理單位的主席	1.3.1董事會管理	019	
	2-12 最高治理單位在監督衝擊管理的角色	1.1 永續策略管理	010	

	揭露項目	章節	頁碼	備註
治理	2-13 衝擊管理的負責人	1.1 永續策略管理	010	
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書 1.1 永續策略管理	002 010	
	2-15 利益衝突	1.3 誠信治理	018	組織利益衝突相關資訊請詳見 ● 台灣人壽2024年年報
	2-16 溝通關鍵重大事件	1.3.1董事會管理	019	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	1.1 永續策略管理 1.3.1董事會管理	010 019	董事參與公司治理相關進修請詳見 ● 台灣人壽2024年年報
	2-18 最高治理單位的績效評估	1.3.1董事會管理	019	
	2-19 薪酬政策	1.3.1董事會管理	019	薪酬政策相關資訊請詳見 ● 台灣人壽2024年年報
	2-20 薪酬決定流程	1.3.1董事會管理	019	薪酬決定流程相關資訊請詳見 ● 台灣人壽2024年年報
	2-21 年度總薪酬比率	-	-	考量薪資機敏性，基於保密規定限制無揭露
	2-22 永續發展策略的聲明	董事長的話	004	
策略、政策與實務	2-23 政策承諾	1.3 誠信治理 5.3.1人權維護	018 101	政策承諾相關資訊請詳見 ● 台灣人壽官網
	2-24 納入政策承諾	1.3 誠信治理 3.3.3永續供應鏈 5.3.1人權維護	018 070 101	
	2-25 補救負面衝擊的程序	1.2 利害關係人與重大性 1.5 法令遵循 5.3.1人權維護	013 031 101	
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	1.5 法令遵循	031	

(續下頁)





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

6.1. 永續相關數據及資訊

● 6.2 GRI準則對照表

6.3 SASB保險業揭露對照表

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

6.5 SDGs活動場次統計

6.6 會計師確信報告

揭露項目	章節	頁碼	備註
策略、政策與實務	2-27 法規遵循	1.5 法令遵循	031 本公司違反法規遭受裁罰事件，詳見 ● 台灣人壽 2024年年報第79頁
	2-28 公協會的會員資格	6.1 永續相關數據及資訊	
利害關係人議合	2-29 利害關係人議合方針	1.2 利害關係人與重大性	013
	2-30 團體協約	5.3.2 員工溝通	102 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

揭露項目	章節	頁碼	備註
重大主題	3-1 決定重大主題的流程	1.2 利害關係人與重大性	013
	3-2 重大主題列表	1.2 利害關係人與重大性	013
	3-3 重大主題管理	1.2 利害關係人與重大性	013

GRI準則	揭露項目	章節	頁碼	備註
法令遵循				
重大主題	3-3 重大主題管理	1.5 法令遵循	031	
一般揭露	2-27 法規遵循	1.5 法令遵循	031	
資訊安全				
重大主題	3-3 重大主題管理	1.6 資訊安全	033	
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	1.6.4 個資保護	035	
風險控管				
重大主題	3-3 重大主題管理	1.4 風險管理	025	
銷售實務與產品標示				
重大主題	3-3 重大主題管理	4.4 責任保險商品	083	
行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	4.1.4 公平待客管理機制 4.4 責任保險商品	076 083	
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	-	-	無此情事
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	-	-	無此情事

GRI準則	揭露項目	章節	頁碼	備註
誠信治理				
重大主題	3-3 重大主題管理	1.3 誠信治理	018	
反貪腐	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.3.2 誠信經營文化 3.3.3 永續供應鏈	023 069	
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	1.3.2 誠信經營文化	023	無此情事
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	1.3.2 誠信經營文化	023	無此情事
公平待客				
重大主題	3-3 重大主題管理	4.1 公平待客	074	
客戶關係管理				
重大主題	3-3 重大主題管理	4.2 客戶關係管理	080	
顧客健康與安全	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	4.4 責任保險商品	083	
	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
責任金融				
重大主題	3-3 重大主題管理	2 責任金融	036	
氣候變遷策略與淨零目標				
重大主題	3-3 重大主題管理	3.1 氣候相關財務揭露	054	
經濟績效	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	3.1 氣候相關財務揭露	054	
		3.2 子公司氣候相關財務揭露	064	
排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	3.3.1 能源及溫室氣體管理	066	
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	3.3.1 能源及溫室氣體管理	066	
	305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	3.3.1 能源及溫室氣體管理	066	
	305-4 溫室氣體排放強度	3.3.1 能源及溫室氣體管理	066	
	305-5 溫室氣體排放減量	3.3.1 能源及溫室氣體管理	066	
普惠金融				
重大主題	3-3 重大主題管理	4.3 普惠金融	082	





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

6.1 永續相關數據及資訊

6.2 GRI準則對照表

● 6.3 SASB保險業揭露對照表

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

6.5 SDGs活動場次統計

6.6 會計師確信報告

6.3 SASB保險業揭露對照表

主題	指標代碼	衡量指標	章節	揭露資訊								
為客戶提供透明資訊與公允建議	FN-IN-270a.1	與行銷及宣傳保險商品相關資訊給新舊客戶有關之法律程序所導致之貨幣性損失總額	-	無此情事								
	FN-IN-270a.2	投訴對理賠比率	-	<ul style="list-style-type: none"> 台灣人壽官網／關於我們／資訊公開／業務概況／財團法人金融消費評議中心受理申請評議案件之申請評議率及平均處理天數 (依本國金管會成立之金融消費評議中心資料計算，並依據「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」公告於台灣人壽官網與保險業公開資訊觀測站)								
	FN-IN-270a.3	客戶留存率	6.3 SASB保險業揭露對照表	95.2% 註：客戶留存率(%) = (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)。								
	FN-IN-270a.4	向客戶告知商品資訊之作法之描述	4.1 公平待客	-								
將ESG因素納入投資管理	FN-IN-410a.2	將環境、社會及治理(ESG)因素納入投資管理流程及策略之作法之描述	2.1 責任投融资管理	-								
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相關之保費	3.2 子公司氣候相關財務揭露	-								
	FN-IN-410b.2	對激勵健康、安全或對環境負責任之行動或行為之商品或商品特性之討論	3.2 子公司氣候相關財務揭露	-								
財務碳排放	FN-IN-410c.1	財務碳絕對總排放量，按①範疇一、②範疇二及③範疇三細分	3.1 氣候相關財務揭露	考量被投資標的碳排揭露情形，現行盤查結果僅包含投融资部位範疇一及範疇二合計碳排放量。								
	FN-IN-410c.2	按資產類別之各行業總暴險	3.1 氣候相關財務揭露	-								
	FN-IN-410c.3	包含於財務碳排放計算中之總暴險百分比	3.1 氣候相關財務揭露	-								
	FN-IN-410c.4	用以計算其財務碳排放之方法論之描述	3.1 氣候相關財務揭露	-								
實體風險之暴險	FN-IN-450a.1	來自天氣相關天然巨災之保險商品可能最大損失(PML)	6.3 SASB保險業揭露對照表	單位：佰萬元 <table border="1"> <thead> <tr> <th>天氣相關天然災害</th> <th>項目</th> <th>回歸期200年(0.5%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">颱風與洪水</td> <td>可能最大損失</td> <td>1052.76</td> </tr> <tr> <td>淨自留損失金額</td> <td>85.04</td> </tr> </tbody> </table> 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。 2. 「颱風與洪水」包含颱風、龍捲風、海嘯及洪水。 3. 本公司尚未對乾旱、極端高溫及冬季天氣進行分析。 4. 上表分析地區以臺灣為主。	天氣相關天然災害	項目	回歸期200年(0.5%)	颱風與洪水	可能最大損失	1052.76	淨自留損失金額	85.04
天氣相關天然災害	項目	回歸期200年(0.5%)										
颱風與洪水	可能最大損失	1052.76										
	淨自留損失金額	85.04										





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

6.1 永續相關數據及資訊

6.2 GRI準則對照表

● 6.3 SASB保險業揭露對照表

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

6.5 SDGs活動場次統計

6.6 會計師確信報告

主題	指標代碼	衡量指標	章節	揭露資訊									
實體風險之暴險	FN-IN-450a.2 ^註	歸因於 ① 已建構模型之天然巨災及 ② 未建構模型之天然巨災 之保險支付之貨幣性損失總額（再保險之淨額及總額），按事件之類型及地區別	3.2 子公司氣候相關財務揭露 6.3 SASB保險業揭露對照表	單位：佰萬元 <table border="1"> <thead> <tr> <th>巨災風險評估</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>1,052.76</td> <td>85.04</td> </tr> <tr> <td>地震</td> <td>3,899.92</td> <td>404.23</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」。 2. 「颱風與洪水」包含颱風、龍捲風、海嘯及洪水。 3. 上表分析未包含「非巨災風險評估」，未對乾旱、極端高溫及冬季天氣進行分析。 4. 上表分析地區以臺灣為主。</p>	巨災風險評估	簽單業務平均損失金額	平均淨自留損失金額	颱風及洪水	1,052.76	85.04	地震	3,899.92	404.23
	巨災風險評估	簽單業務平均損失金額	平均淨自留損失金額										
颱風及洪水	1,052.76	85.04											
地震	3,899.92	404.23											
FN-IN-450a.3	將環境風險納入 ① 個別合約之核保過程及 ② 個體層級風險及資本適足之管理之作法之描述	1.4 風險管理 3.2 子公司氣候相關財務揭露	-										
系統性風險管理	FN-IN-550a.1	衍生工具暴險，按類別劃分： ① 非中央清算之衍生工具之總暴險、 ② 提交中央清算所可接受之擔保品之公允價值總額，及 ③ 中央清算之衍生工具之總暴險	-	詳見 ● 台灣人壽2024年財務報告「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	債券擔保資產之公允價值總額	6.3 SASB保險業揭露對照表	新臺幣11,822.39佰萬元。									
	FN-IN-550a.3	管理與系統性非保險活動有關之資本及流動性風險之作法之描述	1.4 風險管理	詳見 ● 台灣人壽2024年財務報告「六、重要會計項目之說明／三十五、財務風險管理」。									
活動指標	FN-IN-000.A	有效保單數量，按商品部門別： ① 財產及意外、 ② 人壽、 ③ 再保險分入業務	6.3 SASB保險業揭露對照表	<ul style="list-style-type: none"> 2024年台灣人壽人身保險有效保單為9,725,592件。 2024年中信產險有效保單為873,507件。 台灣人壽及中信產險無再保險相關業務。 									

註：因臺灣現行適用的財報報導準則與SASB指標要求適用之財報報導準則不完全相符，此項指標以自訂指標方式通過確信。





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

6.1 永續相關數據及資訊

6.2 GRI準則對照表

6.3 SASB保險業揭露對照表

● 6.4 IFRS永續揭露準則對照表

6.5 SDGs活動場次統計

6.6 會計師確信報告

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

IFRS永續揭露準則第S1號「永續相關財務資訊揭露之一般規定」

揭露項目名稱		章節	頁碼
治理	治理	1.1 永續策略管理	010
		1.3 誠信治理	018
策略	永續相關風險與機會	各章節重大主題管理方針	-
		1.2 利害關係人與重大性	013
	經營模式及價值鏈	1.2 利害關係人與重大性	013
	策略及決策	各章節重大主題管理方針	-
	財務狀況、財務績效及現金流量	1.2 利害關係人與重大性	013
風險管理	風險管理	關於台灣人壽	008
		1.2 利害關係人與重大性	013
		1.2 利害關係人與重大性	013
指標與目標	指標與目標	各章節重大主題管理方針	-
		1.1 永續策略管理	010

IFRS永續揭露準則第S2號「氣候相關揭露」

揭露項目名稱		章節	頁碼	
治理	治理	3.1.1 氣候治理	054	
		氣候相關風險與機會	3.1.2 氣候策略	055
策略	策略及決策	經營模式及價值鏈	3.1.2 氣候策略	055
		財務狀況、財務績效及現金流量	3.1.2 氣候策略	055
		氣候韌性	3.1.2 氣候策略	055
		風險管理	3.1.3 氣候風險管理	063
指標與目標	氣候相關目標	氣候相關指標	3.1.4 氣候指標與目標	063
		3.3.1 能源及溫室氣體管理	066	
		1.1 永續策略管理	010	
		3.1.4 氣候指標與目標	063	

IFRS永續揭露準則第S2號「氣候相關揭露」行業基礎施行指引—保險

主題	代碼	指標	章節	頁碼
將ESG因素納入投資管理	FN-IN-410a.2	將環境、社會及治理（ESG）因素納入投資管理流程及策略之作法之描述	2.1 責任投融資管理	036
	FN-IN-410b.1	與能源效率及低碳技術相關之保費	3.2 子公司氣候相關財務揭露	065
設計用以激勵負責任行為之保單	FN-IN-410b.2	對激勵健康、安全或對環境負責任之行動或行為之商品或商品特性之討論	3.2 子公司氣候相關財務揭露	065
			4.4.1 包容性商品	084
實體風險之暴險	FN-IN-450a.1	來自天氣相關天然巨災之保險商品可能最大損失（PML）	6.3 SASB保險業揭露對照表	116
	FN-IN-450a.2	歸因於 ① 已建構模型之天然巨災及 ② 未建構模型之天然巨災 之保險支付之貨幣性損失總額（再保險之淨額及總額），按事件之類型及地區別	3.2 子公司氣候相關財務揭露 6.3 SASB保險業揭露對照表	064 116





- 關於本報告書
- 董事長的話
- 永續績效亮點
- 榮耀肯定
- 關於台灣人壽

- 1 永續經營
- 2 責任金融
- 3 低碳領航
- 4 價值創造
- 5 賦能共好
- 6 附錄

- 6.1 永續相關數據及資訊
- 6.2 GRI準則對照表
- 6.3 SASB保險業揭露對照表
- 6.4 IFRS永續揭露準則對照表
- 6.5 SDGs活動場次統計
- 6.6 會計師確信報告

主題	代碼	指標	章節	頁碼
實體風險之暴險	FN-IN-450a.3	將環境風險納入 ① 個別合約之核保過程及 ② 個體層級風險及資本適足之管理 之作法之描述	1.4 風險管理	025
			3.2 子公司氣候相關財務揭露	064
活動指標	FNIN-000.A	有效保單數量，按商品部門別：① 財產及意外、② 人壽、③ 再保險分入業務	6.3 SASB保險業揭露對照表	116

IFRS永續揭露準則第S2號「氣候相關揭露」行業基礎施行指引－管理式照護

主題	代碼	指標	章節／說明	頁碼
氣候變遷對人類健康之影響	HC-MC-450a.1	對因應氣候變遷對業務營運影響之策略，以及如何將疾病之地區發生率、罹病率及死亡率變動所帶來之特定風險整合至風險模型中之討論	3.1.2 氣候策略	055
活動指標	HC-MC-000.A	納保或投保人數，按計畫類型	2024年台灣人壽健康醫療保險有效保單為4,693,999件	-

6.5 SDGs活動場次統計

對應SDGs	活動名稱	場次	參與利害關係人	活動形式	說明
SDG 1 強化弱勢群體社會經濟安全照顧服務	公平待客暨身心障礙者金融友善服務教育訓練	1	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	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	12	員工	實體	花蓮、臺中偏鄉社區高齡棒球教育、屏東日照中心失能失智長輩一日輕旅行、祖孫三代龍來健走志工活動、不老棒球跨代交流賽、臺北、臺中1919食物銀行物資包發送、屏東日照中心銀髮金融課程、捐血活動，詳見 5.5 社會共好 。
	外勤同仁線上影音平臺TOP Channel影音課程	13	員工	線上	定期推出「龍有品Let's Go」影音課程，主題包含阻詐、公平待客等。統計人次為線上影音之點擊觀看次數。
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	一般民眾	實體	協助「1919食物銀行」發放物資包，扶助北、中部弱勢家庭度過困境。

(續下頁)





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

6.1 永續相關數據及資訊

6.2 GRI準則對照表

6.3 SASB保險業揭露對照表

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

● 6.5 SDGs活動場次統計

6.6 會計師確信報告

對應SDGs	活動名稱	場次	參與利害關係人	活動形式	說明
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	一般民眾	實體+線上	連續舉辦13年，2024年再次攜手臺北市動物園，鼓勵民眾培養健走習慣，累積健康資產，並結合動物園生態教育，喚起國人保育意識。
	高齡相關調查及論壇	3	一般民眾	實體	臺灣高齡社會退休生態調查暨銀髮金融論壇、高齡友善調查暨論壇、國民健康醫療暨保險需求調查，詳見 5.5 社會共好 。
	推動不老棒球	7	一般民眾	實體	老中青跨代棒球交流賽1場、偏鄉社區高齡棒球課程與爺奶夏令營各3場。
	醫師臨場健康服務	24	員工	實體	
	職場健康講座	135	員工	實體	內部健康促進活動，詳見 5.4.2 打造健康職場 。
	健康促進活動	242	員工	實體+線上	
	TeamWalk團險客戶活動競賽	7	客戶	線上	TeamWalk 健康促進App，2024 年舉辦線上健走比賽，包含企業客戶及內部員工。
	TeamWalk內部健走活動競賽	14	員工/客戶	線上	
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	22	一般民眾	實體	與中信金融管理學院、逢甲大學風險管理與保險學系合作，提供學生實務經驗分享、職涯講座，以及深度實習的機會。
	旅遊保險親子教育講座	1	一般民眾	實體	2024年適逢疫後旅遊高峰期，再次推出旅遊保險親子教育講座，報名人數幾近額滿亦獲好評。
	偏鄉小校共伴計畫	2	一般民眾(學生)	實體	前往新北、苗栗的偏鄉小學，進行金融理財及防詐教育講座。
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(內勤員工)	1	員工	線上	內部定期教育訓練。
	職場平等暨性騷擾教育訓練(外勤員工)	1	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)	8	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	5	被投資公司	線上	針對高碳排企業設計客製化問卷進行議合。

(續下頁)





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

6.1 永續相關數據及資訊

6.2 GRI準則對照表

6.3 SASB保險業揭露對照表

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

● 6.5 SDGs活動場次統計

6.6 會計師確信報告

對應SDGs	活動名稱	場次	參與利害關係人	活動形式	說明
 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	員工、一般民眾	實體	南投日月潭淨潭、臺南淨灘活動。
 SDG 15 保護、恢復和促進陸域生態系統永續利用，永續管理森林，防治荒漠化，制止和扭轉土地退化，遏制生物多樣性的喪失	認養臺北市動物園穿山甲	1	一般民眾	實體	率保險業之先，與臺北市動物園合作認養瀕危物種一穿山甲，以實際行動為其永續保險，並舉辦生態導覽，透過專家解說與寓教於樂的遊戲關卡，喚醒國人保育意識，共同守護生物多樣性。
	打擊詐欺講座	2	員工	實體	· 邀請行政院打擊詐欺辦公室諮議李琦美，講授新世代打擊詐欺策略行動綱領1.5版與保險詐欺相關案例。 · 邀請臺北地方檢察署檢察官陳玟瑾講授常見詐欺手法分享及金融相關犯罪解析。
	法規暨防詐宣導	3	員工	線上	由法令遵循部同仁錄製「防止侵占挪用保費相關法規宣導」、「協助客戶／親友防制詐騙篇宣導」、「詐騙案例解析篇」於台壽數位影音平臺播放。統計人次為線上影音之點擊次數。
 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	公平待客與誠信經營講座	1	員工	實體	邀請寰瀛法律事務所主持律師黃國銘講授公平待客與誠信經營相關議題。
	誠信經營教育訓練	5	全體董事、員工	實體+線上	內部定期教育訓練。
	防詐知識推廣	5	一般民眾	實體	針對高齡者、學生等一般大眾推廣防詐知識，包含辦理高齡講座及課程、臺北大學校園防詐宣導講座等，詳見 4.1.5 多元防詐推廣 守護全民資產。
	異業合作推出165防詐套餐	1	一般民眾	線上	與肯德基／必勝客聯合推出三款「識詐反詐也要炸」、「堡戶您165元」、「真心不騙165元」優惠套餐，運用諧音梗、165反詐騙諮詢專線等元素推廣防詐，強化日常生活的宣導廣度。
	官網設置 金融防詐新生活指南專頁	1	學生	線上	結合保戶子女獎助學金，設置「青年研究院」專區，提供認識詐騙專區文章，並於官方LINE中設計「金融防詐小學堂」互動測驗活動。
	EDM新增防詐警語	1	客戶	線上	保戶權益相關及行銷類EDM新增防詐警語，2024年共發送220,000封。
 SDG 17 建立多元夥伴關係，協力促進永續願景	供應商大會	1	供應商	實體	提出「CTBC 30×30生物多樣性行動倡議」，號召供應商共同承諾淨零排放及保育自然環境。
所有SDGs	永續金融教育訓練	1	員工	線上	內部定期教育訓練。
	總計	525	-	-	-





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

6.1 永續相關數據及資訊

6.2 GRI準則對照表


6.3 SASB保險業揭露對照表

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

6.5 SDGs活動場次統計

● 6.6 會計師確信報告

6.6 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，對台灣人壽民國一三年度（2024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一三年度（2024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存有導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中華民國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，對與有限確信相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一三年度（2024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 ~

KPMG, a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.



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：

- 取得台灣人壽民國一三年度（2024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；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定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在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

台灣人壽民國一三年度（2024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基準編製而須作重大修正之情形。

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，本會計師將不負就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： 

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓
民國一四年八月十四日

~ 1 - 1 ~





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

6.1 永續相關數據及資訊

6.2 GRI準則對照表

6.3 SASB保險業揭露對照表

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

6.5 SDGs活動場次統計

● 6.6 會計師確信報告

KPMG

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	1.2 利害關係人與重大性	<p>■ 重大性分析流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 步驟 1：鑑別利害關係人 遵循 AA1000 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standard)，確立台灣人壽優先溝通的六大類利害關係人，包含股東、客戶、員工、政府、投資對象以及供應商。 步驟 2：蒐集永續議題 分析國際永續相關標準規範 (例如：GRI Standards, SASB Standards, IFRS S1&S2)、產業標準公司、母公司中信金控及台灣人壽永續脈絡等面向，彙整 19 項與本公司攸關之永續議題。 步驟 3：調查關注議題 根據鑑別之六大類利害關係人，發放年度調查問卷，了解內外部利害關係人關注之永續議題。2024 年共回收 1,346 份問卷，做為「利害關係人關注程度」的分析基礎。 步驟 4：評估永續衝擊與財務重大性 藉由問卷評估各議題對經濟、環境及人羣 (含人權) 的正、負面衝擊顯著程度，由永續相關單位人員考量利害關係人意見後填寫，共回收 35 份問卷；另一方面，由高階主管評估各議題對於本公司營運與財務影響的重大程度，共回收 13 份問卷。 步驟 5：雙重重大性分析 基於雙重重大性原則 (double materiality)，同時考量各議題對公司財務以及外部環境、經濟及人羣之衝擊，鑑別出 10 項重大主題，並提報董事會通過。 步驟 6：建立重大主題管理方針 將選定之 10 項重大主題對應至 GRI 主題準則，依每一項準則之報導要求與管理方針，蒐集並揭露永續資訊，以回應利害關係人對台灣人壽之期待。 	GRI Standards 3-1 決定重大主題的流程
2	1.6.4 個資保護	<p>■ 2024 年本公司重大個資案件數為 0 件。惟經證實之非重大資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件共計 7 件，其中 2 件為透過本公司客服專線之投訴，經調查屬人員服務疏失，未造成客戶實質權益受侵害，並已取得客戶諒解；5 件為公司內部人員自行通報之案件，係因業務員不慎銷毀、遺失保單簽收回條，已依循公司作業辦理補發，亦持續透過教育訓練及宣導，提升人員個資保護意識。註：重大個資案件係依本公司「重大偶發事件處理辦法」通報重大偶發之個資侵害事件。</p>	GRI Standards 418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴
3	2.1 責任投資管理	<p>■ 依循責任投資原則 (PRI) 之六大精神，台灣人壽制定「責任投資政策」及「責任投資作業辦法」，且於 2021 年增設永續投資專責團隊，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與論壇活動並於每月定期檢視永續投資情形。2024 年台灣人壽將永續金融資產認定標準訂定於「責任投資作業辦法」中，以避免金融資產揭露中可能涉及「漂綠」之行為，除此之外台灣人壽將「永續經濟活動認定參考指引」之調查加入議合問卷當中，以鼓勵投資企業戶符合「永續經濟活動認定參考指引」，以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"> 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 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 參與永續投資相關內外部會議 出席股東會投票及法說會 	SASB FN-IN-410a.2 將環境、社會及治理 (ESG) 因素納入投資管理流程及策略之作法之描述

KPMG

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準
3	2.1 責任投資管理	<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"> 投資處月會 集團 ESG 雙月會 集團 ESG 季報告會 其他永續投資相關內外部會議 <p>➢ 項目：人力_盡職治理報告書</p> <p>➢ 投入情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 實蒐、撰寫、校稿、排版及美編的花費 2 個月完成 承辦 (投資) 單位、法選、資訊與稽核共 9 位同仁投入 	SASB FN-IN-410a.2 將環境、社會及治理 (ESG) 因素納入投資管理流程及策略之作法之描述
	2.1.1 責任投資管理	<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。2024 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 188 件。</p> <p>■ 投資前流程：</p> <p>選定投資標的->投資庫存檢視->負面表列篩選->高敏或產業評估->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>■ 責任投資涵蓋範圍</p> <p>➢ 國內外上市股票及債券</p> <ol style="list-style-type: none"> 考量負面表列清單、高敏或產業評估、ESG 重大議題涉入程度、外部 ESG 評分系統及 ESG 風險評估表。 進行 SDGs 評估，檢視產業及公司得分情形，是否符合標準。 權責單位衡量是否具風險且需進行議合與溝通。 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"> 考量負面表列清單、高敏或產業評估、ESG 重大議題涉入程度及 ESG 風險評估表。 進行 SDGs 評估，衡量標的投資產業是否符合標準。 權責單位風險改善評估，評估是否具顯著影響。 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"> 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。 若未能滿足評估標準，則須進行議合。 根據 ESG 議合結果，權責單位進行風險評估及決策。 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>■ 投資後流程：</p> <p>投資庫存檢視->檢視 ESG 分數->ESG 重大議題檢核->投資後管理評估</p>	





關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

6.1. 永續相關數據及資訊

6.2 GRI準則對照表

6.3 SASB保險業揭露對照表

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

6.5 SDGs活動場次統計

● 6.6 會計師確信報告

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準
3	2.1.1 責任投資管理	<p>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。</p> <p>2. 考量外部 ESG 評分系統檢視是否符合標準。</p> <p>3. ESG 重大議題涉入程度檢視是否符合標準。</p> <p>4. 投資後管理評估，評估文件須經權責主管簽核。</p> <p>■投資管理措施</p> <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 月起針對煤礦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。</p> <p>➢ 負面表列(禁止接觸)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 煤礦開採產業 營收超過 25%來自於煤礦開採者，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 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。 非常規油氣開採業 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：依循集團2023年6月30日發布之中信金控永續金融聲明辦理。</p>	SASB FN-IN-410a.2 將環境、社會及治理(ESG)因素納入投資管理流程及策略之作法之描述
	2.1.2 責任融資管理	<p>■責任融資管理</p> <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。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「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。</p> <p>■責任融資流程</p> <p>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->每半年期中履核</p>	

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準																																																												
4	2.2 責任投資實績	<p>■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 2024 年累計核准投資於永續發展領域之金額為 711.55 億元。</p> <p>■永續基金及專案投/融資情形</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">投資種類</th> <th rowspan="2">專案說明</th> <th colspan="2">累計核准金額*</th> </tr> <tr> <th colspan="2">2024 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>股權及基金投資</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 公共投資：太陽能發電、污水處理及風力發電。 永續主題相關基金。 </td> <td colspan="2">18,927,054</td> </tr> <tr> <td>融資</td> <td>海龍、彭亨/西島、臺灣辰星及海龍等四項離岸風力發電專案。</td> <td colspan="2">25,459,062</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td></td> <td colspan="2">44,386,116</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：累計核准金額係指截至 2024 年底投資部位之成本金額。</p> <p>■永續發展債券投資情形</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">投資種類</th> <th rowspan="2">專案說明</th> <th colspan="2">累計投資金額*</th> </tr> <tr> <th colspan="2">2024 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">依地區</td> </tr> <tr> <td>國內</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 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。 </td> <td colspan="2">5,400,000</td> </tr> <tr> <td>國外</td> <td> <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。 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。 </td> <td colspan="2">21,368,661</td> </tr> <tr> <td colspan="4">依種類</td> </tr> <tr> <td>綠色債券</td> <td></td> <td colspan="2">18,181,080</td> </tr> <tr> <td>社會責任債券</td> <td></td> <td colspan="2">3,141,591</td> </tr> <tr> <td>可持續發展債券</td> <td></td> <td colspan="2">4,118,645</td> </tr> <tr> <td>可持續發展連結債券</td> <td></td> <td colspan="2">1,327,346</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td></td> <td colspan="2">26,768,661</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：累計投資金額係指截至 2024 年底投資部位之成本金額。</p>	投資種類	專案說明	累計核准金額*		2024 年		股權及基金投資	<ul style="list-style-type: none"> 公共投資：太陽能發電、污水處理及風力發電。 永續主題相關基金。 	18,927,054		融資	海龍、彭亨/西島、臺灣辰星及海龍等四項離岸風力發電專案。	25,459,062		總計		44,386,116		投資種類	專案說明	累計投資金額*		2024 年		依地區				國內	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	5,400,000		國外	<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。 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。 	21,368,661		依種類				綠色債券		18,181,080		社會責任債券		3,141,591		可持續發展債券		4,118,645		可持續發展連結債券		1,327,346		總計		26,768,661		自選主題 永續主題投融資金額
投資種類	專案說明	累計核准金額*																																																													
		2024 年																																																													
股權及基金投資	<ul style="list-style-type: none"> 公共投資：太陽能發電、污水處理及風力發電。 永續主題相關基金。 	18,927,054																																																													
融資	海龍、彭亨/西島、臺灣辰星及海龍等四項離岸風力發電專案。	25,459,062																																																													
總計		44,386,116																																																													
投資種類	專案說明	累計投資金額*																																																													
		2024 年																																																													
依地區																																																															
國內	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	5,400,000																																																													
國外	<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。 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。 	21,368,661																																																													
依種類																																																															
綠色債券		18,181,080																																																													
社會責任債券		3,141,591																																																													
可持續發展債券		4,118,645																																																													
可持續發展連結債券		1,327,346																																																													
總計		26,768,661																																																													
5	2.2.1 綠色金融	<p>■歷年綠色投資專案</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">融資項目</th> <th colspan="2">2024年</th> <th colspan="2">效益評估*</th> </tr> <tr> <th>累計實際融資金額</th> <th>累計核准金額</th> <th>預估年減少破碳量</th> <th>預估每年可供純淨能源用電之客戶數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>海龍風電融資案</td> <td>48.32</td> <td>60.00</td> <td>66.83萬公噸</td> <td>約34.76萬家戶</td> </tr> <tr> <td>彭亨/西島風電融資案</td> <td>64.13</td> <td>69.59</td> <td>104.87萬公噸</td> <td>約54.55萬家戶</td> </tr> <tr> <td>臺灣辰星風電融資案</td> <td>31.37</td> <td>35.00</td> <td>106.65萬公噸</td> <td>約55.47萬家戶</td> </tr> <tr> <td>海龍2號3號風電股份有限公司</td> <td>30.56</td> <td>90.00</td> <td>181.66萬公噸</td> <td>約94.49萬家戶</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>174.38</td> <td>254.59</td> <td>460.02萬公噸</td> <td>約239.28萬家戶</td> </tr> </tbody> </table> <p>註1：年發電量係依據2024年風力發電電能是購買手「年售電量」計算使用參數，離岸風力發電量為3,750萬度/年。</p> <p>註2：年減少破碳量係依據能源署公布之「2024年臺灣電力破碳係數：0.474公斤 CO2e/度計算。</p> <p>註3：可供用電之客戶數數量係以 2023 年我國每戶家庭平均之每月用電量 338 度計算。</p>	融資項目	2024年		效益評估*		累計實際融資金額	累計核准金額	預估年減少破碳量	預估每年可供純淨能源用電之客戶數	海龍風電融資案	48.32	60.00	66.83萬公噸	約34.76萬家戶	彭亨/西島風電融資案	64.13	69.59	104.87萬公噸	約54.55萬家戶	臺灣辰星風電融資案	31.37	35.00	106.65萬公噸	約55.47萬家戶	海龍2號3號風電股份有限公司	30.56	90.00	181.66萬公噸	約94.49萬家戶	總計	174.38	254.59	460.02萬公噸	約239.28萬家戶	自選主題 綠色融資專案之累計實際融資金額、累計核准金額及效益評估結果																										
融資項目	2024年			效益評估*																																																											
	累計實際融資金額	累計核准金額	預估年減少破碳量	預估每年可供純淨能源用電之客戶數																																																											
海龍風電融資案	48.32	60.00	66.83萬公噸	約34.76萬家戶																																																											
彭亨/西島風電融資案	64.13	69.59	104.87萬公噸	約54.55萬家戶																																																											
臺灣辰星風電融資案	31.37	35.00	106.65萬公噸	約55.47萬家戶																																																											
海龍2號3號風電股份有限公司	30.56	90.00	181.66萬公噸	約94.49萬家戶																																																											
總計	174.38	254.59	460.02萬公噸	約239.28萬家戶																																																											



關於本報告書

董事長的話

永續績效亮點

榮耀肯定

關於台灣人壽

1 永續經營

2 責任金融

3 低碳領航

4 價值創造

5 賦能共好

6 附錄

6.1 永續相關數據及資訊

6.2 GRI準則對照表

6.3 SASB保險業揭露對照表

6.4 IFRS永續揭露準則對照表

6.5 SDGs活動場次統計

● 6.6 會計師確信報告

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準									
6	3.2 子公司氣候相關財務揭露	<p>■ 氣候機會 - 綠色保險商品</p> <p>經辨識政策及法令之轉型風險，將促使臺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。</p> <p style="text-align: right;">單位：新臺幣千元</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>商品</th> <th>說明</th> <th>保費收入 2024年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中國信託產物安裝工程綜合保險(太陽能及風力發電)</td> <td>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，</td> <td>5,579</td> </tr> <tr> <td>中國信託產物電子設備綜合保險(太陽能及風力發電)</td> <td>支持國家能源政策。</td> <td>17,759</td> </tr> </tbody> </table>	商品	說明	保費收入 2024年	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，	5,579	中國信託產物電子設備綜合保險(太陽能及風力發電)	支持國家能源政策。	17,759	SASB FN-IN-410b.1 與能源效率及低碳技術有關所發行之保費
		商品	說明	保費收入 2024年								
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，	5,579										
中國信託產物電子設備綜合保險(太陽能及風力發電)	支持國家能源政策。	17,759										
7	3.2 子公司氣候相關財務揭露	<p>■ 氣候機會 - 綠色保險商品</p> <p style="text-align: right;">單位：新臺幣千元</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>商品</th> <th>說明</th> <th>保費收入 2024年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中國信託產物住家綠能升級附加條款</td> <td>保險事故發生時，以綠能建材設備修復或重建保險標的物，保障提升至150%。</td> <td>125</td> </tr> </tbody> </table>	商品	說明	保費收入 2024年	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，保障提升至150%。	125	SASB 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			
商品	說明	保費收入 2024年										
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，保障提升至150%。	125										
8	4.1.4 公平待客管理機制	<p>■ 公平待客管理機制</p> <p>➢ 原則：告知與揭露之管理</p> <p>➢ 管理機制：締約前充分說明並揭露風險之管理機制</p> <p>➢ 機制說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 充分告知保險資訊：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。 完整揭露商品風險：本公司在刊登、播放廣告前，為確保客戶了解商品相關風險，內部訂定「商品廣告管理作業準則」及公版警語（風險告知及注意事項等內容），規範保險商品廣告於研發、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，最後取得廣告文案，作為最終審核依據。 提供適切易懂之資訊：依據「公平待客政策」之六大推動主題，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，提供客戶於每一階段，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>➢ 規章辦法：「商品廣告管理作業準則」、「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」</p>	GRI Standards 417-1 產品和服務資訊與標示的要求									

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準												
8	4.4 責任保險商品	<p>■ 商品設計及開發流程</p> <p>依本公司《保險商品開發及管理作業程序》及《保險商品設計程序》規範，商品研發流程中，應落實公平待客政策及永續保險政策，且須針對消費者權益保障事項有具體構想，謹慎評估對國人健康和安安全造成之衝擊，提供最適保險商品。且本公司商品上市作業百分之百依相關法規辦理，確保流程皆符合法令規定。</p> <p>➢ 步驟一：商品需求分析</p> <ul style="list-style-type: none"> 作業流程：評估商品符合市場性、妥適性及合法性 <p>➢ 步驟二：商品研發</p> <ul style="list-style-type: none"> 作業流程：確認商品內容、定價檢測及風險評估 <p>➢ 步驟三：商品正式開發</p> <ul style="list-style-type: none"> 作業流程：條款、計算說明書及系統行政建置等作業 <p>➢ 步驟四：商品審查</p> <ul style="list-style-type: none"> 作業流程：召開「保險商品評議小組」會議，由合格簽署人員審查，並依商品銷售前管理準則辦理 <p>➢ 步驟五：商品銷售前管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 作業流程：召開「保險商品銷售前管理小組」會議，查核準備銷售作業之完備 <p>➢ 步驟六：商品正式上市</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品上架銷售 <p>➢ 步驟七：商品銷售後管理及追蹤</p> <ul style="list-style-type: none"> 每半年召開一次「保險商品銷售後管理小組會議」，檢視及追蹤因應措施 	GRI Standards 417-1 產品和服務資訊與標示的要求												
9	5.1.3 人才發展與學習	<p>■ 內勤正職人員每年接受金融友善或身心障礙者教育訓練，2024年調訓2,114人（排除離職、留停、長假、產假之同仁），占全部正職員工99.905%。</p>	自選主題 內勤正職人員接受金融友善或身心障礙者教育訓練比率												
10	6.3 SASB保險業揭露對照表	<p>■ 主題：實體風險之暴險</p> <p>■ 衡量指標：歸因於</p> <ol style="list-style-type: none"> 已建構模型之天然巨災及 未建構模型之天然巨災之保險支付之貨幣性損失總額（再保險之淨額及總額），按事件之類型及地區別 <p>■ 揭露資訊：</p> <p style="text-align: right;">單位：新臺幣百萬元</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>營業業務平均損失金額</th> <th>平均淨自留損失金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>巨災風險評估</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> 颱風及洪水</td> <td>1,052.76</td> <td>85.04</td> </tr> <tr> <td> 地震</td> <td>3,899.92</td> <td>404.23</td> </tr> </tbody> </table> <p>註1：氣候相關之自然災害損失分析係保險局發布之「保險業計算自有資本及風險資本之範圍及計算公式」。</p> <p>註2：「颱風與洪水」包含颱風、龍捲風、海嘯及洪水。</p> <p>註3：上表分析未包含「非巨災風險評估」，未對乾旱、極端高溫及冬季天氣進行分析。</p> <p>註4：上表分析地區以臺灣為主。</p>		營業業務平均損失金額	平均淨自留損失金額	巨災風險評估			颱風及洪水	1,052.76	85.04	地震	3,899.92	404.23	自選主題 實體風險之暴險
	營業業務平均損失金額	平均淨自留損失金額													
巨災風險評估															
颱風及洪水	1,052.76	85.04													
地震	3,899.92	404.23													





中國信託金控
台灣人壽