

中國信託金控
台灣人壽

2025 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2026年8月第6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2025年1月1日至2025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2025年1月1日之前，或2025年12月31日之後資訊，將另外說明。

報導範疇

本報告書所揭露之環境（Environmental，簡稱E）、社會（Social，簡稱S）及公司治理（Governance，簡稱G）資訊以台灣人壽為主體，不包含合併財務報表範疇中日月行館開發事業股份有限公司、中國信託樂活股份有限公司、中信清水休閒事業股份有限公司、中信榮盛股份有限公司；部分內容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。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。

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，第三方驗證報告附於 **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：台北市南港區經貿二路111號13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

圖例說明

側選單： 目錄　回到前一檢視　◀ 返回上一頁　▶ 前往下一頁
內文： 資訊連結　呼應金管會推動「金融大回饋」相關資訊

金融大回饋為金管會推動之政策理念，鼓勵金融業將回饋社會內化為核心經營策略，厚植社會信任基礎。

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

011 1.1 永續策略管理
014 1.2 利害關係人與重大性
019 1.3 誠信治理
026 1.4 風險管理
032 1.5 法令遵循
035 1.6 資訊安全

2 責任金融

038 2.1 責任投融資管理
042 2.2 責任投融資實績
049 2.3 盡職治理

3 低碳領航

057 3.1 氣候相關財務揭露（TCFD）
069 3.2 自然相關風險評估
074 3.3 環境友善營運

4 價值創造

079 4.1 公平待客
084 4.2 客戶關係管理
086 4.3 普惠金融
088 4.4 永續保險商品
093 4.5 數位創新

5 賦能共好

097 5.1 人才賦能
102 5.2 員工薪酬與福利
104 5.3 多元包容職場
106 5.4 健康安全職場
110 5.5 社會共好

6 附錄

115 6.1 GRI準則索引表
119 6.2 SASB準則索引表
122 6.3 聯合國永續保險原則（PSI）索引表
122 6.4 聯合國責任投資原則（PRI）索引表
123 6.5 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表
124 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

保險業的使命是協助人們面對不確定性，不只是承擔風險，更要協助客戶、產業與社會提升面對風險的能力。對於台灣人壽而言，在此時更要穩健經營、前瞻布局，才能在變局之中持續成長，並為各方利害關係人創造長期價值。

世界經濟論壇（World Economic Forum）發布之《Global Risks Report 2026》指出，未來全球將持續面臨氣候風險、資源壓力、網路安全威脅、錯假資訊及社會極端化等多重挑戰，將考驗企業的經營能力，以及金融體系支持社會韌性的能力。

2025年，全球金融市場持續受到利率政策調整、匯率波動及地緣政治不確定性等影響。面對充滿挑戰的經營環境，台灣人壽以審慎務實的態度，持續強化資本體質及資產負債管理能力，以厚實獲利基盤，全年稅後淨利達新臺幣208億元，普通股淨值報酬率（ROE）12.2%，新契約保費收入達745億元，較前一年成長逾五成，展現穩健的經營成果與競爭優勢。

然而，企業永續經營更應具備因應景氣循環、未來挑戰的能力。台灣人壽持續將永續發展融入企業策略核心，以永續雙主軸「低碳領航與永續經營」及「賦能共好與價值創造」轉化為永續競爭力，建構兼具金融韌性與成長動能的發展模式。

掌握轉型契機 維持競爭優勢

在「低碳領航與永續經營」方面，我們認為，氣候變遷是影響企業價值與金融穩定的因素之一。台灣人壽持續實踐責任金融，2025年責任投融資金額達新臺幣1.35兆元，永續金融資產規模突破1,100億元，高碳排產業議合覆蓋率達91%，積極透過責任投融資、盡職治理及淨零策略，提升資產組合韌性，支持產業低碳轉型與永續發展，展現我們以資金支持產業轉型的決心。

深化創新服務 厚植核心價值

在「賦能共好與價值創造」方面，隨著臺灣正式邁入超高齡社會，健康促進、退休規劃及長期照護需求增加，保險服務也從傳統風險保障逐步延伸至健康管理與生活支持。台灣人壽持續推動公平待客、高齡友善服務、普惠金融及健康促進計畫，連續11年捐贈微型保險保費，並承保逾5萬件包容性商品、為超過14萬人提供保障，而「健康樂活管家」平臺透過與30多家專業機構合作，提供45項涵蓋疾病前、中、後階段的關鍵服務以及全場域的安居養老方案，吸引逾萬名客戶加入成為線上會員；透過創新商品、數位平臺與健康生態圈的建構，陪伴客戶在人生不同階段獲得更完善的保障與支持。

同時，人工智慧與數位科技的快速發展，正在重塑金融服務模式，也為壽險業帶來不同的發展契機，台灣人壽持續強化資訊安全治理架構、提升數位韌性，守護客戶權益與企業營運安全。我們相信，科技的價值不僅在於提升效率，更讓服務貼近需求、讓保障更全面。

強化經營韌性 創造未來競爭力

過去，保險的本質在於分散風險；然而在未來，保險更重要的使命是提升社會面對風險的能力。在面臨多重挑戰的時代，韌性將成為最重要的競爭力，而永續思維將是企業長期經營的必由之路。

展望未來，台灣人壽將持續以穩健的治理、前瞻的布局及資金影響力，陪伴保戶面對不確定性、支持產業轉型並增進社會韌性，實現企業成長與永續發展並進的長期價值。

我們相信，保險不但承擔風險，更將創造未來。

董事長 許財清



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

E 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1.35兆元**，較前一年度**成長7.88%**。
- 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**。
- 攜手集團成員與台江國家公園簽署合作備忘錄，推動**臺灣首例國家公園「保育共生地」**，保育黑面琵鷺及兇狠圓軸蟹。
- 持續推動無紙化措施，透過行動投保、電子保單、電子通知單及e化理賠等服務，共**減少約1,768萬張用紙**，**避免約124公噸碳排放**。



S 社會

- 獲頒**ISO 10002客訴品質管理系統認證**，展現客戶意見管理的國際級水準。
- 首創**「高齡錄音智能質檢」**，為第一家獲保險局核准試辦「電訪語音機器人」的保險公司，勇奪**IDC「亞洲智慧保險領導企業」**等國內外大獎肯定。
- 推出**業界首張**「類實支定額」新型態癌症險，提供基因檢測及高額標靶治療藥物保障，及早提供癌友治療支援。
- 連續11年捐贈微型保險保費，2025年捐贈逾新臺幣855萬元，蟬聯**金管會微型保險競賽「業務績優獎」**與**「身心障礙關懷獎」**雙獎殊榮。
- 推動**「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，培育120位「健康樂活規劃師」。
- 積極落實防詐，於「終止保險契約申請書」等表單增列防詐警語，並推動**全齡防詐教育**，以《防詐全攻略》實體手冊等專屬教材推廣防詐意識。
- **「TeamWalk健康企業大賞」**號召135家企業員工組隊參賽，共同走出150億步，與臺灣山林復育協會合作種下150棵樹。
- 連續14年舉辦**「祖孫三代健走」**，透過健走傳遞健康平權、金融防詐及生態保育知識，加值永續健康資產。

G 治理

- 連續4年榮獲**機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單**。
- 委請外部專業獨立機構辦理**董事會績效外部評估**，將評估結果提報董事會並對外揭露。
- 導入**ISO 20400永續採購指南**，建構完整永續採購管理系統。

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

台灣人壽積極響應國際永續金融倡議，並依循母公司中信金控策略，導入永續保險、責任投資及氣候揭露等永續規範，強化永續治理與金融影響力。2025年持續深化高齡友善及健康促進領域，並持續代表臺灣獲得國際永續肯定，包括「高年級俱樂部」透過一頁式網頁滿足長輩數位生活需求，有溫度的數位成果獲得史蒂夫獎（Stevie Awards）International Business Awards 2025全球級別金獎；首創「健康樂活管家」，提供客戶疾病預防、醫療照護到康復支持一站式服務，創新打造健康樂齡生態圈，榮獲《Enterprise Asia》（亞洲企業商會）「健康衛生推廣獎」（Health Promotion in Asia）；連續舉辦14年「祖孫三代健走」鼓勵全齡健康自主管理，更創新地結合「防詐特攻隊」寓教於樂學習識詐阻詐，榮獲國際金融機構協會（Qorus）Qorus Reinvention Awards 2025「亞太ESG創新一銀獎」（Environmental, Social, and Governance（ESG）Awards inAsia Pacific—Silver）。

倡議組織

永續保險原則（PSI）

責任投資原則（PRI）

CDP碳揭露計畫

CDP科學基礎減碳目標議合倡議
CDP未回覆企業議合倡議

碳核算金融聯盟

氣候相關財務揭露建議（TCFD）

全球影響力投資聯盟（GIIN）

自然相關財務揭露建議（TNFD）

生物多樣性核算金融聯盟（PBAF）

科學基礎減量目標倡議（SBTi）

科學基礎減碳目標議合倡議
CDP未回覆企業議合倡議

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
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

- **金融創新服務獎：**亞洲智慧保險領導企業
- **全球品牌獎：**臺灣最佳壽險品牌
- **全球經濟獎：**臺灣年度創新壽險公司
- **全球商業觀點獎：**臺灣最佳壽險公司
- **國際財經獎：**臺灣年度創新壽險公司
- **史蒂夫國際商務獎：**年度最佳保險公司—銅獎
- **保險業亞洲獎：**臺灣年度新保險商品
- **保險信望愛獎：**最佳保險專業獎—大獎、最佳通路策略獎—大獎、最佳專業顧問獎—大獎、最佳專業顧問獎—優選、最佳商品創意獎—優選、最佳通訊處獎—優選
- **國家品牌玉山獎：**傑出企業類—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

- **全球經濟獎：**臺灣最佳數位保險體驗
- **國際財經獎：**臺灣最佳數位保險體驗
- **史蒂夫國際商務獎：**網站類—保險公司—金獎
- **全球保險創新獎：**傑出客戶服務創新獎、臺灣最佳AI創新獎
- **保險業亞洲獎：**臺灣年度數位保險
- **亞太史蒂夫獎：**網站與部落格創新—金獎
- **臺灣保險卓越獎：**資訊應用卓越獎—銀質獎、資訊安全推展卓越獎—銀質獎
- **中時金融服務評鑑大賞：**資訊安全獎、創新平台獎
- **工商時報數位金融獎：**數位公平待客獎—金質獎、數位創新獎—優質獎、數位資訊安全獎—優質獎

企業永續

- **Qorus創新獎：**ESG創新—銀獎
- **史蒂夫國際商務獎：**企業社會責任成就—銀獎
- **亞洲企業社會責任獎：**人力投資獎、健康衛生推廣獎、綠色領導獎
- **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—經濟發展—銅級、台灣永續行動獎—社會共融—銀級
- **保險信望愛獎：**最佳社會責任獎—優選
- **台灣企業永續獎：**社會共融領袖獎、資訊安全領袖獎、永續報告—金級
- **運動推手獎：**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
- **六大核心及公共建設投資競賽：**專業投資組獎
- **Buying Power社會創新產品及服務採購獎：**卓越領航獎

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	資產	2,345,359,794仟元
成立時間	1947年	負債	2,166,585,049仟元
產業別	保險業	業主權益	178,774,745仟元
總部位置	臺北市南港區經貿二路188號8樓	資本適足率	359%
主要業務	人身保險業務	營運分布[註]	臺灣111處、大陸1處

註：截至2026年2月，含分公司、通訊處、國際保險業務分公司、機場保險櫃檯及大陸地區（含港澳）辦事處（或聯絡處）。

經營績效

2025年受4、5月臺幣大幅升值影響，壽險業產生較大的匯兌損失，主管機關公告「外匯價格變動準備金新制」與責任準備金計提基礎調整暫行措施，協助壽險業者提升避險操作彈性以因應匯率波動；台灣人壽提早佈局，拉長避險天期，減緩新臺幣急升影響，有效降低匯兌損失，同時掌握股票市場機會，適時實現資本利得。2025年稅後淨利達209億元，普通股淨值報酬率（ROE）12.2%，位於主要同業領先群。

台灣人壽2025年營運策略在擴大新契約規模增加可投資資產，透過豐富且具競爭力商品，銀保通路新契約保費，市占率業界第一。2025年新契約保費745億元，年度成長54%，成長率優於市場。

此外，台灣人壽掌握市場趨勢， 2025年開辦財富管理業務並進駐高雄專區試辦業務，以及成立中國信託樂活子公司，將透過打造商品結合服務的差異化優勢，滿足高資產客群及健康養老需求客戶。

2016 中國信託人壽與台灣人壽合併
保留「台灣人壽」品牌。

2015 併購台灣人壽
中國信託金控與台灣人壽完成換股，台灣人壽成為子公司。

2014 併購宏利人壽
中國信託人壽併購宏利人壽，增加業務員銷售部隊。

2011 收購大都會人壽
中國信託金控收購大都會人壽，更名為「中國信託人壽」。

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

歷年財務資訊

單位：仟元

	2025	2024	2023
資產總額	2,345,359,794	2,286,423,791	2,204,072,613
營業收入	255,010,682	240,523,540	220,331,080
稅後淨利	20,850,486	21,474,506	12,381,849
資產報酬率	0.97%	1.00%	0.60%
權益報酬率	12.24%	14.07%	10.52%

註：資產報酬率及權益報酬率係以台灣人壽個體財務資訊進行揭露。

策略與布局

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，以擴大新契約的銷售質與量，厚實公司穩定獲利基盤，提升公司長期價值為主要經營方針，並訂定以下四大策略：

（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。

此外，台灣人壽為滿足客戶需求，領先業界成立中國信託樂活子公司，發展健康養老服務，以及首創「健康樂活管家」平臺，提供客戶疾病預防、醫療照護到康復支持一站式服務，透過「保險＋服務」模式，將台灣人壽的角色由保險支付者轉型為客戶終身夥伴。台灣人壽亦積極投入地球減碳永續行動，連續四年舉辦「TeamWalk健康企業大賞」，號召企業企業一起累積健康永續力，全年累積走出150億步、等同繞行臺灣10,204圈。未來也將持續延續中信金控母公司永續策略，持續推動台灣人壽ESG雙主軸，達成低碳轉型及發揮社會影響力。

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。

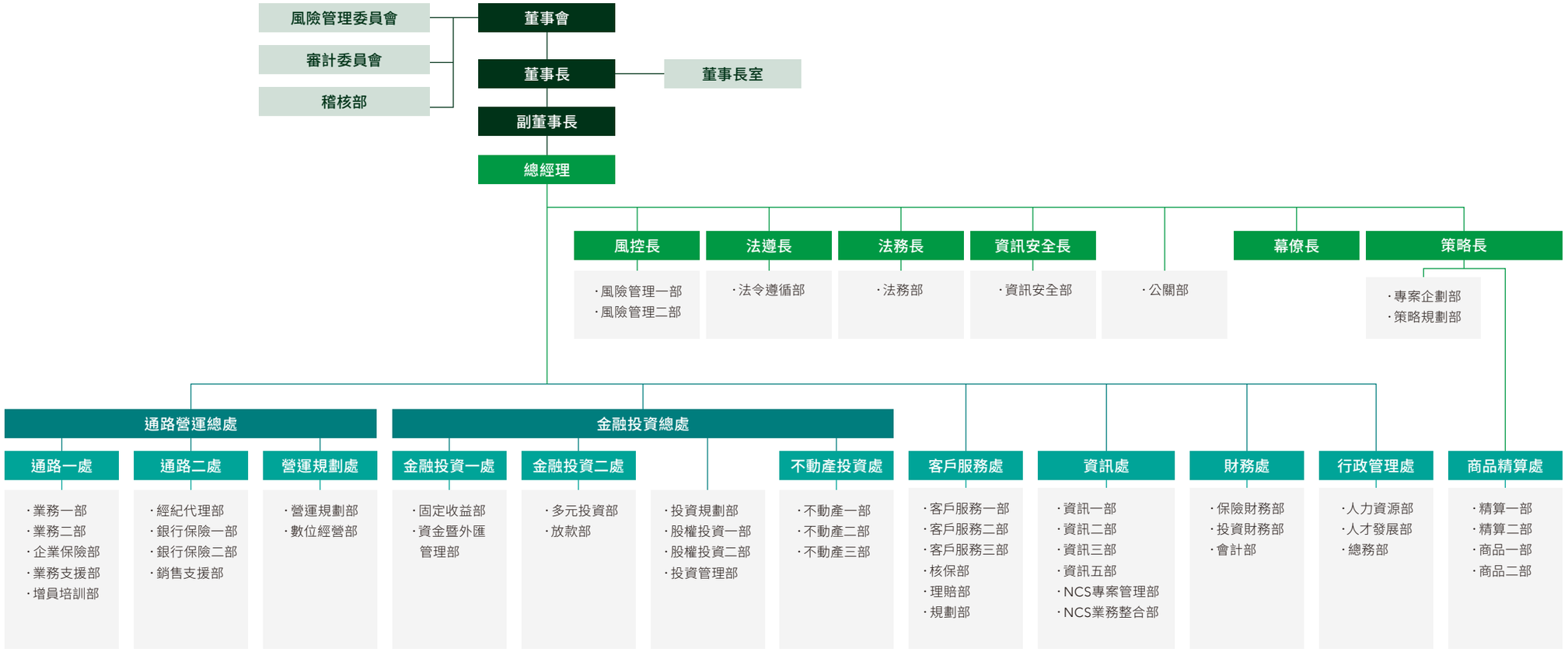
稅務治理原則



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
2 責任金融
3 低碳領航
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

公司組織架構圖

資料日期：2026年5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 永續經營



1.1 永續策略管理

永續藍圖

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。

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

永續指標與目標

議題		指標名稱	2025年 目標	2025年 成果	2026年 短期目標	2030年 中長期目標
低碳領航與永續經營	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	持續維持
		誠信經營教育訓練覆蓋率(%)	100	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	1 ⊖	0	0
	發展低碳投資	國內投資部位高碳排產業議合比率(%)	55	91 ♛	60	75
		永續金融資產金額(實際達成金額，億元)	850	1,134 ♛	860	900
		投資型保單ESG標的AUM占比(%)	10.50	12.4 ✓	10.5	11.50
		維持高敏感產業投資比例(%)	＜0.80	0.74 ✓	＜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	100
		達成SBTi減碳目標[註1][註2](範疇一、二碳排，以2021年為基準年)	減少18%	減少17.6% ⊖	減少22.5%	減少40.5%
		購買及使用再生能源[註2](以2021年總用電量為基準，%)	≧25	17 ⊖	≧25	≧25

註1：減碳目標範疇係以台灣人壽2021年度基準年盤查之15據點為依據。
註2：因受丹娜絲颱風影響，再生能源售電業者轉供受阻，導致未達該年度目標。

議題		指標名稱	2025年 目標	2025年 成果	2026年 短期目標	2030年 中長期目標
賦能共好與價值創造	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)	20	20 ✓	21	28
		友善服務受益之高齡／弱勢族群(人次)	220,420	227,619 ✓	230,129	322,905
		提升服務品質—NPS調查	保持第1名	業界第2名 ⊖	保持第1名	保持第1名
		電子保單使用率(自有通路，%)	55	35 ⊖	60	88
		開發ESG保險商品張數(自2023年起累計，張)	12	18 ♛	14	22
		促進健康管理—TeamWalk平臺會員數(人)	61,000	47,605 ⊖	77,000	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	47 ⊖	≧50	≧50
		落實平等及人權保障一性騷擾防治完訓率(%)	100	100 ✓	100	100
		職場健康促進活動受益人次(人次)	12,813	12,288 ⊖	13,133	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)	7.5	8.89 ✓	7.5	9
		累積取得永續金融證照的人數(人)	35	72 ♛	60	150
		外勤同仁永續相關教育訓練完訓人次(人次)	44,300	46,614 ✓	47,400	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)	39	144 ♛	43	62
	推廣創新公益，發揮社會影響力	微型保險保費收入(萬元)	834	908 ✓	892	1,099
		公益活動場次(場)	12	13 ✓	12	13

註：2025年成果圖例 ♛ 超越達成(120%以上)；✓ 達成；⊖ 未達成。

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

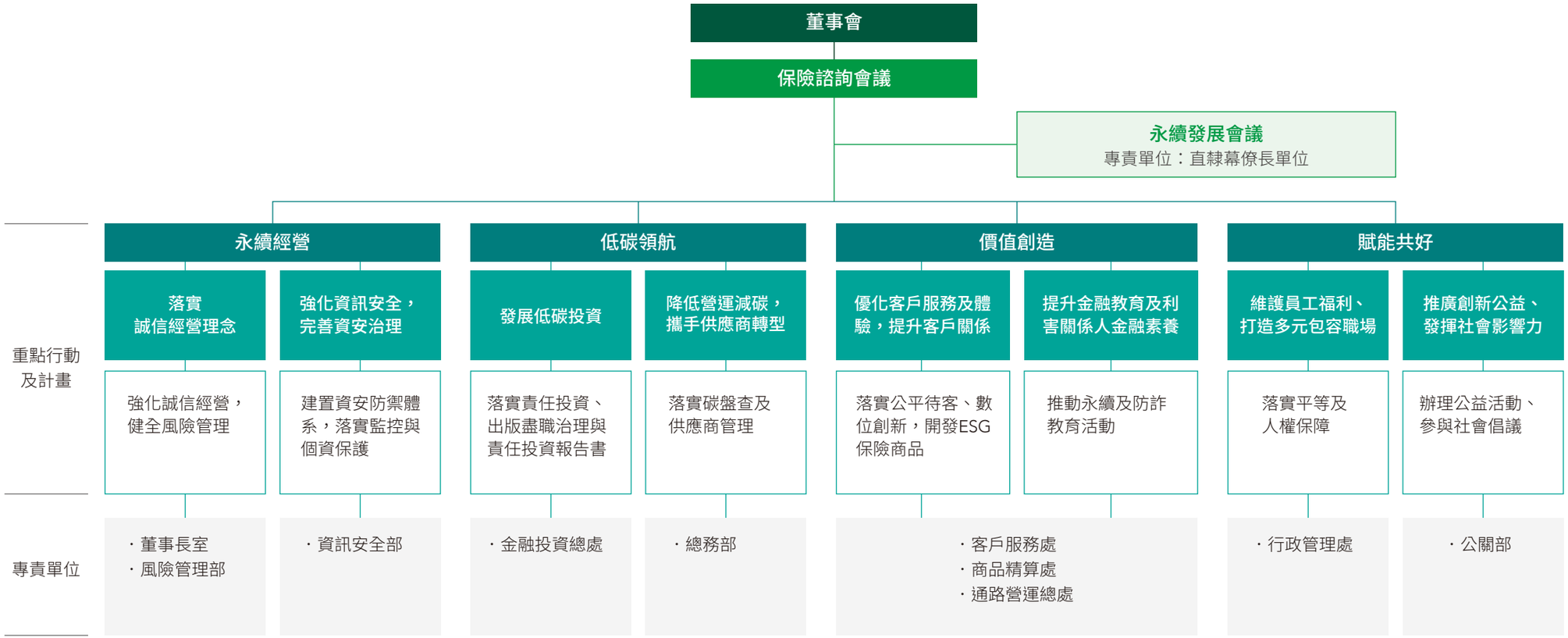
2 責任金融
3 低碳領航
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

永續治理

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，2025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



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）鑑別利害關係人，於2024年鑑別出六類利害關係人，2025年經同業分析確認利害關係人群體無變動。本公司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	溝通頻率及管道			溝通議題	2025年溝通實績
股東	每月	・董事會議事錄		・經營績效 ・董事會會務事項 ・公司治理	・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 ・本公司經董事會通過制定「與中國信託金融控股股份有限公司股東溝通聯繫辦法」，作為本公司與對中信金控有控制能力股東間之溝通聯繫依據 ・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
	每季	・官網、公開資訊觀測站			
客戶	即時	・官網保戶服務專區 ・官網網路投保專區 ・官網保險顧問諮詢預約服務 ・官網我有話要說留言	・智能客服阿龍 ・TeamWalk線上服務 ・客服中心專線（服務時間：週一～週日 08:00 ~ 24:00）	・保險顧問諮詢 ・會員經營 ・客戶聲音 ・高齡退休	・保險顧問諮詢服務年瀏覽量達26萬人次 ・網路投保件數共計近5.3萬件 ・新增網路會員數11萬人，累計93萬人 ・台灣人壽官方LINE帳號好友人數達234萬人 ・新增TeamWalk會員數近1萬人，累計近5萬人 ・新增Call Call卡會員數近4萬人，累計逾15萬人 ・客戶聲音收集（Voice of Customer）1,028件 ・客戶讚美數172件 ・智能客服阿龍服務逾14萬人次 ・舉辦2場高齡相關論壇／媒體露出
	每年	論壇		-	
	不定期	・LINE官方帳號推播 ・行銷活動溝通（EDM） ・線上服務介紹（EDM）	・客戶聲音收集 ・電話聯繫 ・媒體露出	-	

（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

利害關係人	溝通頻率及管道		溝通議題	2025年溝通實績
員工	即時	・員工申訴專線 ・員工申訴信箱	・薪資獎酬 ・員工福利	・24場勞資會議 ・4場福利委員會議 ・4次「龍是一家人」員工刊物
	每季	・勞資會議 ・福利委員會 ・「龍是一家人」員工刊物		
	每兩年	・員工意見收集		
政府	每月	・提供董事會議事錄予主管機關備查	・公司治理 ・法規遵循	・於本公司董事會推選副董事長及本公司董事會成員經金控改派發生異動後，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「2025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 ・6場保險局或壽險公會舉辦之政策討論、說明會（討論議題主要為保險業防制洗錢、打擊資恐及防制詐欺），並參與保險局2025年度強化保險業法令遵循研討會 ・每週關注保險局、壽險公會等機關網站所發布之相關法令內容及外部公文，並傳達予各業務單位評估檢討及修正內部規章、表單或調整系統；每月追蹤及控管各單位評估情形及處理進度
	不定期	・呈報主管機關並辦理董事變更登記 ・參與保險局舉辦之保險業公司治理研討會 ・參與法令制定諮詢、研討會 ・參與法令宣導會議		
投融資對象	不定期	・參與法人說明會及股東會 ・公司拜訪 ・電話／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	・公司治理 ・社會議題 ・環境保護 ・經營情形	・參與法說會205次 ・出席股東會284次 ・親自拜訪283次 ・線上會議118場 ・信件溝通129次
供應商	每年	・供應商大會	・供應鏈ESG分享 ・中信金控環境永續政策及相關規範	・舉辦1場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，每年檢視並確認當年度重大主題，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

1 鑑別利害關係人

遵循AA 1000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、投融資對象以及供應商。

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）、產業標竿公司、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**。

3 評估永續衝擊

藉由問卷評估各議題對經濟、環境及人群（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答，**共回收35份問卷**。

4 評估財務重大性

2024年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；2025年**配合IFRS S1導入鑑別工作**，以商品面、投融資面、風險管理面的角度重新檢視各議題對於本公司「風險」與「機會」之影響，依此進行權重調整。

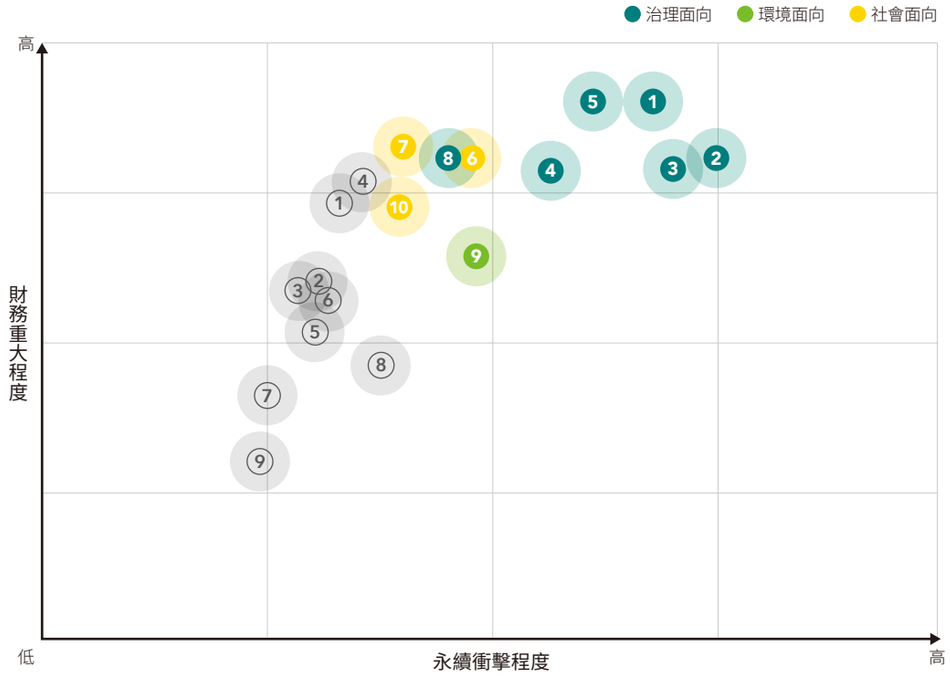
5 雙重重大性分析

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、經濟及人群之衝擊，**鑑別出10項重大主題**，並提報董事會通過。

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予利害關係人。

重大主題分析結果



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

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 2：一般揭露	●	●	●	●	1.5 法令遵循
	資訊安全	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	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
	銷售實務與產品標示	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 永續保險商品
	誠信治理	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、股東及其他利害關係人權益。	GRI 205：反貪腐	●		●	●	1.3 誠信治理
	責任金融	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	依循氣候相關財務揭露（TCFD），評估與管理氣候相關的重大風險與機會，邁向低碳轉型並強化營運韌性，推動自身營運與投融資的減碳與淨零排放策略，帶動產業轉型、提升整體經濟體系的氣候韌性，進而減緩氣候變遷風險。	GRI 201：經濟績效 GRI 305：排放	●	●	●	●	3 低碳領航

（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	
社會	公平待客	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。	自訂重大主題：金融服務業公平待客原則			●	●	4.1 公平待客
	客戶關係管理	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。	自訂重大主題			●	●	4.2 客戶關係管理
	普惠金融	提供微型及高齡友善保險商品與服務，提升各族群在接觸和使用金融服務的方便性，或透過支持微、小型企業，帶動更具社會效益之商業活動。	自訂重大主題	●		●	●	4.3 普惠金融

註：2025年重大主題經重新鑑別後與前一年度無變動。

重大主題之財務衝擊評估

針對衝擊較大的重大主題「法令遵循」及「資訊安全」，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

若本公司未能建立或落實內部控制制度，導致違反保險法或其他法令規定，將遭受主管機關核處罰鍰，並可能對業務面、投資面、財務面或組織管理面造成影響。2025年2月本公司因辦理保險業務違反「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」相關規定，遭主管機關於裁罰新臺幣720萬元。

為管理此重大主題所涉風險事件，本公司訂有「辦理法令遵循缺失及主管機關裁罰通報辦法」，規範案關單位及法遵單位對（疑似）不利處分案件之通報義務、董事會提報作業及定期陳報案件處理進度之機制；另於2025年制定「辦理法令遵循檢查作業程序」，每年依據重要業務及風險議題規劃檢查主題，並將檢查結果呈報總機構法令遵循主管及每半年呈報董事會，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。為分散風險，已於2025年6月投保資通安全防護保單，保險額度為3,000萬。詳見 1.6 資訊安全。

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 誠信治理

管理方針—誠信治理

政策與承諾	2025年具體行動及成效	目標 短期	目標 中長期
反賄賂政策	・將反賄賂政策之遵循情形，併入每年二次之誠信經營執行情形報告案中，向董事會報告。	・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。	・持續向全體人員宣導應落實反貪腐、反賄賂之政策，並參考母公司中信金控之政策調整。
誠信經營守則	・2025年因應董事會成員及高階經理人異動，新任董事及高階經理人於就任前均簽署「遵循誠信經營聲明書」。 ・每年定期對本公司董事、經理人及全體員工實施誠信經營教育訓練，2025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。	・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%。	・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。
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，檢視不誠信行為風險評估機制。 ・已於2025上半年完成本公司2024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。	・擬於2026年上半年執行本公司2025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。	・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。
董事會績效評估辦法	・2025年本公司及子公司中信產險董事會整體自評、個別董事成員自評及功能性委員會整體自評之評估結果，均達最高等級之「顯著超越標準」(達90分以上)。	・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。 ・委託外部專業獨立機構「社團法人中華公司治理協會」執行本公司董事會績效外部評估，並將評估結果提報董事會報告及對外揭露。	・持續進行董事會績效評估，並每三年委請外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會績效外部評估一次。

(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

政策與承諾	2025年具體行動及成效	目標	
		短期	中長期
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，2025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99.5%。 ・協助新任董事完成就任程序並提供董事履職事項說明。	・持續協助本屆董事履行職責。 ・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。	・持續提供多元主題之進修資訊，協助董事完成年度持續進修目標。 ・依循董事回饋意見，持續優化董事會議事品質與效率。
公司治理資訊公開	・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 2025年11月7日董事會成員異動，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。	・於本公司英文版網站新增主要股東名單。 ・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、運作情形及2026年公司治理未來計畫。	・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。

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2025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。本公司全體董事間均不具有配偶或二親等以內之親屬關係，亦無由本公司、母公司、子公司或兄弟公司經理人／員工兼任董事之情形，且獨立董事占比超過全體董事席次三分之一。本公司董事會成員組成具多元化，除本屆已有一席女性董事外，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。

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，全體委員均具備該委員會所需之專業能力。依本公司「公司治理實務守則」第19條第2項規定，功能性委員會應將所提議案交由董事會決議並對董事會負責。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。

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

資料日期：2025年12月31日

職稱	董事姓名	性別	年齡	專業知識與能力		產業經驗			出席次數		實際出席率	備註
				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	實際	委託		
董事長	許舒博*	男	63	●			●		19	1	95%	
副董事長	許東敏	男	71	●			●		20	0	100%	
董事	王志誠*	男	60	●			●	●	4	0	100%	2025/11/7新任，2025年度應出席次數為4次
董事	林靜雯*	女	55	●		●			20	0	100%	
董事	李明璋*	男	67	●		●	●		20	0	100%	
獨立董事	林建智	男	62	●			●	●	20	0	100%	
獨立董事	許文彥*	男	58	●			●		20	0	100%	
獨立董事	周冠男*	男	56	●			●	●	20	0	100%	
獨立董事	邱奕嘉*	男	53	●					20	0	100%	

註：1. 以2025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22.22%，56~65歲董事占55.56%，66~75歲董事占22.22%。
2. 本公司全體董事均無由本公司、母公司、子公司或兄弟公司經理人／員工兼任之情形。
3. 董事會成員每屆任期皆為3年。
4. 中信金控於2025年10月31日改派王志誠先生接替鄭泰克先生擔任本公司第28屆董事，並自2025年11月7日生效。
5. *表示同時擔任子公司中國信託產險董事。

董事年齡分布情形



- 50-54歲 1人
- 55-59歲 3人
- 60-64歲 3人
- 65-69歲 1人
- 70-74歲 1人

董事性別比例



- 女性 1人
- 男性 8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
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。2025年全體董事於董事會平均實際出席率為99.5%，且每次董事會本公司之4位獨立董事均親自出席，另全體各功能性委員會委員出席率亦均為100%。

2025年董事會及功能性委員會開會情形

	董事會	風險管理委員會	審計委員會
會議召開次數	20	15	16
出席率	99.5%[註]	100%	100%
獨立董事出席比例	100%	100%	100%

註：中信金控於2025年10月31日改派王志誠先生接替鄭泰克先生擔任本公司第28屆董事，並自2025年11月7日生效。鄭泰克先生於2025年度之應出席次數為16次，出席率為100%，此處之出席率已將鄭泰克先生之當年度出席率納入平均。

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，所有董事依法均由該法人股東即中信金控指派。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無由本公司、母公司、子公司或兄弟公司經理人／員工兼任之情形，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屆董事會成員已有一席女性董事，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。本公司李明璋董事及許文彥獨立董事均為風險管理專業，能對本公司因應環境、氣候變遷所產生之風險與機會提出建議；另本公司許東敏副董事長、王志誠董事及林建智獨立董事均具有法律專業背景，能提供本公司有關公司治理之專業建議。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：永續發展、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2025年均參與性騷擾防治、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。

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

董事教育訓練課程

編號	課程內容	日期	進修時數	參與人數	董事人數[註1]	參與董事佔所有董事之比例
1	ESG最新法令規範、趨勢、影響及因應	2025年6月4日	3	8[註2]	9	88.89%
2	洗錢防制與反詐騙保護[註3]	2025年11月18日	3	9	9	100%
3	IFRS 17 教育訓練	2025年11月7日	3	9	9	100%
4	114年度誠信經營教育訓練	2025年9月30日至10月23日	1	9[註4]	9[註4]	100%
5	全球動盪下的資安治理：地緣政治時代資安防線	2025年10月3日	1	9	9	100%
6	數位資產發展趨勢與資安風險	2025年11月18日	2	9	9	100%
7	114年身心障礙者金融友善服務[註5]	2025年7月2日至11月28日	1	10[註6]	10[註6]	100%
8	114年性騷擾防治教育訓練	2025年10月28日至11月28日	0.5	10[註6]	10[註6]	100%

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：當時在任之李明璋董事未參加2025年6月4日之「ESG最新法令規範、趨勢、影響及因應」課程，惟李董事已另行參加台北金融研究發展基金會於2025年1月14日舉辦之「公司治理-從企業永續報告書瞭解這家公司」課程並取得該機構頒發之進修證明（3小時）。另王志誠董事已參加臺灣證券交易所於114年7月9日舉辦之「2025國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇」並取得該機構頒發之進修證明（6小時）。前述三課程均屬永續發展相關課程。
註3：「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4：「114年度誠信經營教育訓練」之調訓基準日為2025年8月15日，以當時在任之董事為調訓對象。
註5：本訓練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（CRPD）等，係與公平待客原則有關之專業訓練課程。
註6：王志誠董事係於2025年11月7日始就任本公司董事（接替原鄭泰克董事），其已於同年11月28日參加本公司舉辦之「114年身心障礙者金融友善服務」（1小時）、「114年性騷擾防治教育訓練」（0.5小時）。

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」，且獨立董事與內部稽核主管、會計師透過每半年之定期閉門會議單獨溝通。2025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
2025年3月14日	2025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「2025年公平待客評核報告」，說明2024年公平待客執行成果，及對應公平待客10大原則之執行舉措與精進建議。
2025年3月14日	2024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。
2025年6月19日	2025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。
2025年9月18日	2025年度下半年公平待客董事座談會	邀請銘傳大學防罪防治學系林書立助理教授及台灣事實查核中心陳偉婷總編輯分享全球詐欺趨勢與社交工程詐騙，以及大眾應如何應對假訊息與詐騙。透過學者專家與董事間之對談，可提供本公司深化金融防詐作為之精進方向。

（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

舉辦日期	重要議題	座談會內容
2025年9月18日	2025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。
2025年12月9日	2025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

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。2025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。此外，本公司已委託外部專業獨立機構「社團法人中華公司治理協會」(以下稱協會)執行本公司董事會績效外部評估，協會透過問卷填答、書面審閱及實地訪談等方式，對本公司董事會之組成與分工、指導與監督、授權與風管、溝通與協作、自律與精進等五大構面進行評估，並於結果報告書中說明評估結果及評估建議。本公司已將評估結果、評估建議及因應協會評估建議之精進規劃提報董事會報告，並於公司官網對外揭露。

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 **2025年台灣人壽公司年報**「參、公司治理報告」。

本公司給付董事、總經理及副總經理之酬金包含長期獎酬，其中董事長、副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。2025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9,993人次，完訓率達100%。

誠信經營教育訓練統計

公司	類別	課程名稱	參與人次	調訓率	課程形式
台灣人壽	董事會成員	114年度誠信經營教育訓練	9	100%	實體
	內勤人員	114年度誠信經營教育訓練	2,167	100%	線上及實體
	外勤人員	114年度誠信經營教育訓練	7,287	100%	線上
中信產險（含董事）		114年度誠信經營教育訓練	530	100%	線上及實體

註：誠信經營教育訓練內容涵蓋本公司反貪腐及反賄賂政策。

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，本公司已制定「不誠信行為風險評估與呈報辦法」，復依該辦法第3條規定每年辦理不誠信行為風險評估作業，本公司已依規定將2024年度之評估結果報告提報2025年6月份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2025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。



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　● 2025年具體行動及成效

強化自我風險及清償能力評估機制

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機制進行優化，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：

1. **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。
2. **投資策略與機制：**優化策略資產配置模型，於權衡投資報酬與風險資本下，提高資產負債現金流匹配與存續期間程度，以提升資本運用效率，並設定接軌指標儀表板定期監控投資調整狀況。
3. **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	中長期
配合接軌IFRS 17及新清償能力標準，為優化公司整體風險管理機制及資產負債動態管理機制，以降低接軌後獲利及淨值波動。	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。



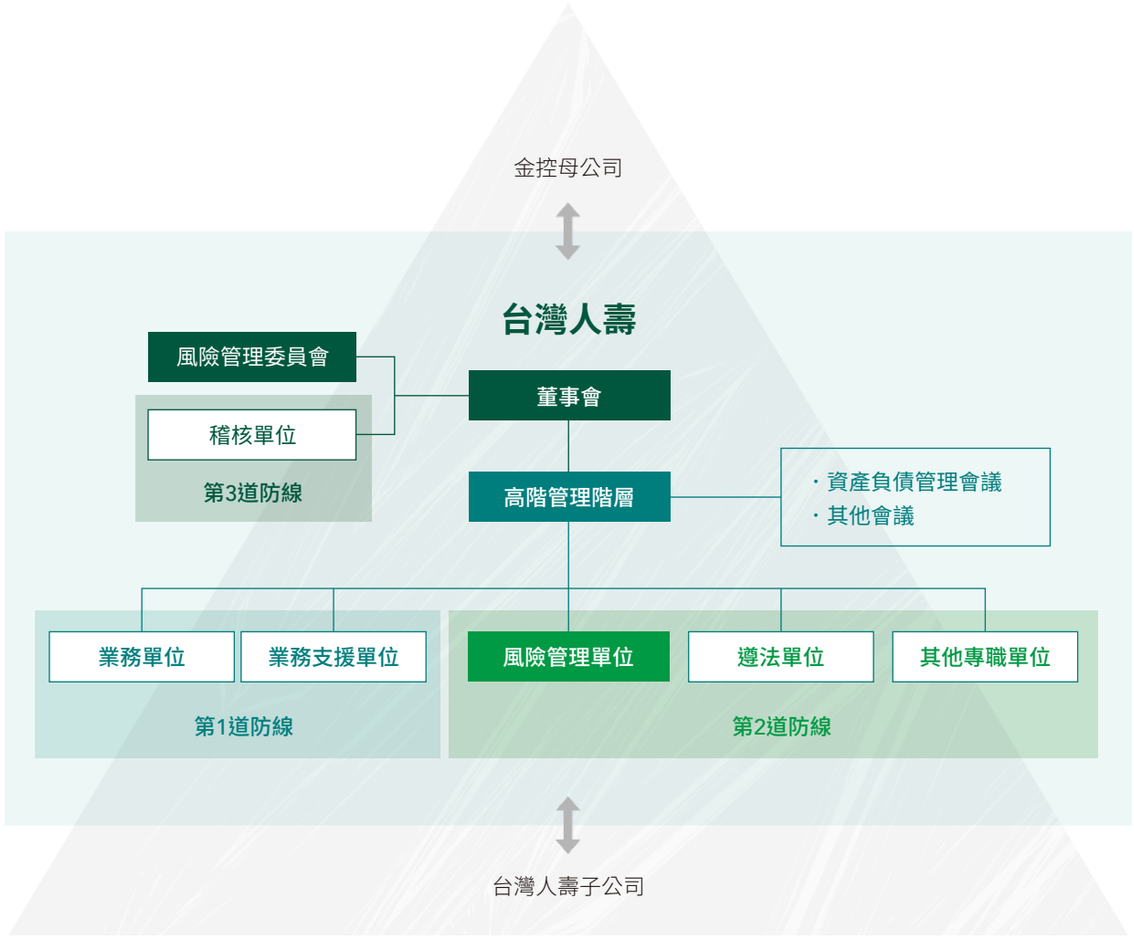
關於本報告書
董事長的話
永續績效亮點
榮耀肯定
關於台灣人壽

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

1.4.1 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的情形與機制的有效性
- **第三道防線為稽核單位**，負責查核風險各項規章與機制之遵循與執行情形。藉由縝密完善之風險網絡防線，確保本公司及各子公司各項營運風險得以掌控

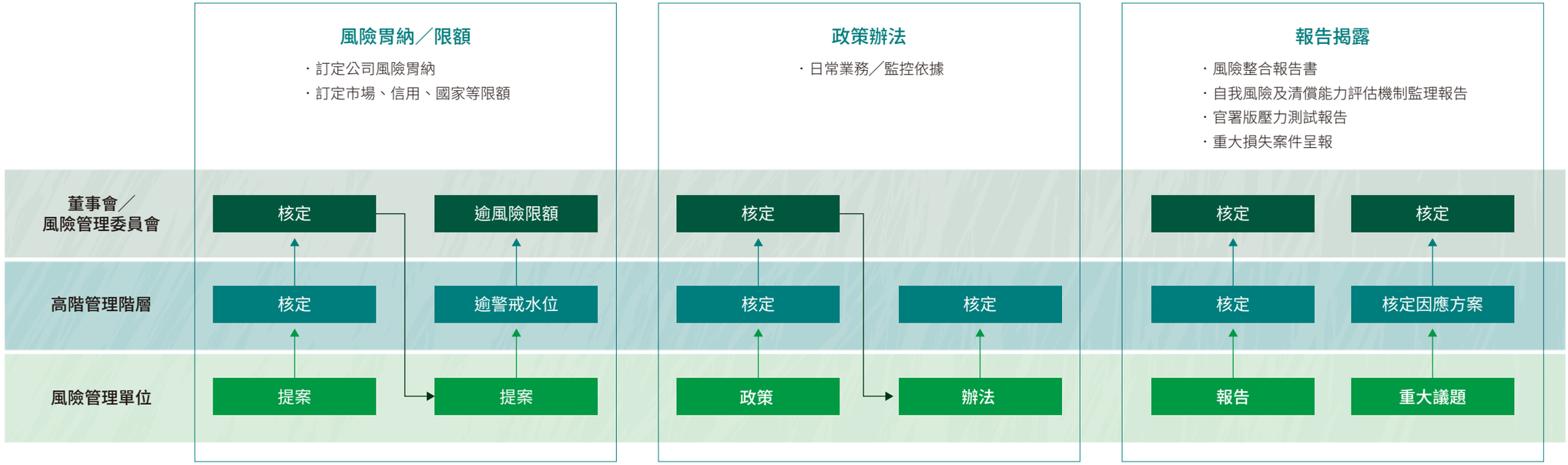
關於本報告書
董事長的話
永續績效亮點
榮耀肯定
關於台灣人壽

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、資訊安全與個人資料風險、氣候變遷風險及集團風險，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。



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、資產負債管理、作業風險相關政策，以及氣候變遷風險管理與集團風險管理相關辦法，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。

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

1.4.2 傳統風險管理

風險類別	管理做法	
市場風險	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	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。	
保險風險	保險風險中所涉及之商品設計及定價、核保、再保險、巨災、理賠及準備金相關風險等之管理機制如下：	
	商品設計及定價風險管理	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	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	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	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。
流動性風險	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。	
資產負債配合風險	本公司訂有資產負債管理政策，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。	
作業風險	・本公司訂有作業風險管理政策，並推動「作業風險資料蒐集」、「風險及控制自評」與「關鍵風險指標」三項控管工具，以監控可能之作業風險。 ・營運持續管理：台灣人壽於災害事件發生時，致力使傷害降至最低，以確保人員安全、客戶權益、本公司商譽及資產之保全。為使在業務或資訊服務發生事故、設施失效或受損害時，重要服務仍可持續運作，本公司將定期修訂營運持續管理準則並貫徹執行，以持續提昇並提供不中斷之客戶服務。	

（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

風險類別	管理做法
資訊安全與個人資料風險	本公司經審視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。
氣候變遷風險	本公司訂有氣候變遷管理辦法，透過氣候變遷風險重大性議題管理、情境分析與盤點投融資組合財務碳排放，評估轉型風險與實體風險對於公司營運之影響。
集團風險	本公司訂有集團風險管理辦法，透過合併報表所列之重要交易往來情形，或考量本身業務之風險性質、規模及複雜程度後識別與集團成員間之重要關聯性，重要關聯性包含資金往來、營運合作與風險分擔。將產生之風險以適當之量化或質化方式進行風險衡量，並採取風險規避、風險移轉、風險控制與風險承擔進行管理。

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。



Step 1

啟動新興風險鑑別

集團參考具公信力之外部機構所發佈年度風險報告及同業鑑別結果，包括世界經濟論壇（World Economic Forum，WEF）「2026全球風險報告」、安盛「Future Risk Report 2025」等，鑑別2026年必要新興風險因子，提供予本公司作為風險評估之依據。



Step 2

進行新興風險評估

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



Step 3

回報金控彙整

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

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）
社會不平等	全球經濟自COVID-19之後，經濟發展呈現K型曲線（K-shaped）：高收入與高資產者受惠於資產增值與產業轉型；低收入族群則因物價壓力、薪資停滯、財務緩衝不足與高齡化衝擊，面臨更高的脆弱度。隨著AI產業蓬勃發展，這種落差恐將進一步擴大，形成更深層的社會不平等。	・中低收入族群之購買力下滑，投保意願降低，若未因應社會環境變遷及不同客群需求提供多元商品，將不利公司在壽險市場上的業績滲透。 ・可能影響公司承保風險結構與客群分布，若未妥善控管，可能提高理賠率與損失率；另主管機關亦可能關注金融包容性議題，要求保險業提供更普及保障，對核保政策及商品策略帶來調整壓力。 ・M型化社會結構衝擊，貧富差距擴大，不同族群之保險商品需求改變。 ・對應之客戶服務作業未貼近需求。 ・部分保戶繳納保費能力下降，可能增加保單停效或解約件數；可能增加保費催告量，進行增加人員處理行政成本；亦可能增加客訴／爭議案件（如：催告流程、扣款失敗、退費爭議等）。若持續率下降，可能對公司長期保費收入與商品經營產生影響。	・提供弱勢族群或普惠金融保險商品供客戶選擇。 ・建立適切之核保審查機制，持續檢視不同客群風險特性與承保條件，並配合公司商品策略與法規要求，透過風險分散、費率調整及商品設計，兼顧保障普及性與風險控管。 ・依富裕客群之財富傳承及資產配置需求，除提供對應保險商品外，對於其新契約投保、保全變更等，透過專屬客服團隊提供服務。 ・因應一般客群之普惠金融需求，提供低保額門檻之保險商品並搭配適切之保障型商品組合，另透過網路投保、網路會員專區等系統自動化流程，優化客戶保險旅程體驗，提升服務效能。 ・提昇客戶服務與保費多渠道通知機制，降低保單停、失效風險。持續監控續期保費繳費持續率、催告狀況，以及保單解約原因。
網路不安全	全球網路不安全的議題，正隨著AI技術快速普及與地緣政治對抗持續升溫而不斷擴大。當前的網路世界面臨更高速、手法更精密的攻擊威脅，而在國際合作日益弱化的情況下，跨境資安事件可能以更迅速的方式擴散，對政府、企業與整體社會帶來深遠且難以預測的衝擊。	網路不安全可能影響營運穩定性、服務連續性，進而影響保戶服務。	・精進個資資安事故應變能力。 ・加強執行資安有效性驗證。

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「管理階層內部控制文化」、「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」之內部控制三道模型，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模型機制。

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。

依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第19條規定，將「永續資訊之管理」納入本公司「內部稽核制度」，並於內部稽核報告中揭露該項目之辦理情形，且定期向董事會陳報。整體而言，內部稽核辦理永續資訊管理業務之查核作業時，已強調並要求作業單位提供資料之完整性與覆核機制的重要性，並確保對外公開的年度報告能符合真實性與一致性要求，以落實永續資訊管理作業。

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
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. **對外確保營運活動遵守法規，對內確保作業流程符合公司規範**
2. **深植公司遵法文化、強化員工遵法意識**

● 2025年具體行動及成效

- 法令遵循單位即時傳達外部法規變動新訊予相關部門，並每月追蹤各單位之因應情形，以確保營運活動符合法令規範。
- 辦理2025年上半年及下半年法令遵循自行評估作業、2025年度法令遵循執行成效之考核，並向董事會呈報評估及考核結果。
- 執行法令遵循風險評估，針對各風險主題辨識高風險業務或單位，並掌握相關控制措施。本次評估結果符合風險胃納標準，整體法令遵循風險評估情形及優化計畫已提報董事會並函報主管機關。
- 衡酌本公司檢查缺失及同業裁罰缺失態樣規劃及執行3場法令遵循檢查，檢查主題包括不動產業務作業、理賠作業流程及業務員挪用保費相關防範機制之落實情形。
- 舉辦15場法令遵循、防制洗錢及打擊資恐相關教育訓練、2場防制詐欺及人工智慧應用之強化教育訓練，以掌握最新監理趨勢及法令政策並提升法遵專業知識。

● 目標

短期

- 優化法令遵循自行評估及法令遵循執行成效考核機制，提升法令遵循單位對各單位法令遵循業務之管理效能。
- 建立防制詐欺制度，並深化洗錢、資恐及資武擴風險暨國際制裁風險之管理。

中長期

- 持續精進並落實各項法遵管理機制，有效監督公司整體營運活動之合規情形。
- 爭取資源以科技輔助法遵作業、推動法遵例行性事務系統線上化，減少人力耗時、提升作業效率。



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

台灣人壽已依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」及相關法令規定建立法令遵循制度，每年視外部法令變動情形及內部實務管理需求持續精進內部規章，透過完整規章體系及具體管理機制落實各項法令遵循工作，持續於公司內部深植遵法文化。

（疑似）不利處分案件控管及法令遵循風險評估

台灣人壽法令遵循單位每年提出法令遵循計畫，並由法令遵循主管每半年向審計委員會及董事會報告法令遵循業務執行情形；如有重大裁罰案件、法令遵循重大缺失或弊端案件、法令遵循重大預警案件，法令遵循單位即時向董事進行通報，且督促案關單位就缺失事項提出原因分析、可能影響及改善措施，並提報董事會掌握相關缺失事項及改善辦理情形。此外，台灣人壽訂有「法令遵循風險評估與呈報辦法」，法令遵循單位據以執行年度法令遵循風險評估，並將評估結果及優化措施或計畫提報董事會。

法令遵循自評及法令遵循執行成效考核

為確保各項業務皆符合法令要求，台灣人壽每半年定期辦理法令遵循自行評估作業，且每年對各單位法令遵循執行成效進行考核，年度考核結果經法令遵循主管覆核後，呈報總經理作為各單位考核之參考依據，法令遵循單位並將法令遵循自行評估結果及法令遵循執行成效考核結果呈報董事會。

法令遵循教育訓練

台灣人壽法令遵循主管、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小時以上之法令遵循在職教育訓練。2025年本公司依據政府重要政策、法規要求及業務需求，舉辦15場法令遵循、防制洗錢及打擊資恐相關教育訓練，並額外辦理2場以防制詐欺及人工智慧應用為主題之強化教育訓練，以掌握最新監理趨勢及法令政策並提升法遵專業知識；另透過「Top Channel法遵專區」進行線上防詐宣導，以持續提升本公司人員法令遵循意識及風險辨識能力。



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，並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及打擊資恐課程。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，2025年共召開4次例行會議，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。

為提升防制洗錢及打擊資恐、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，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，並於交易時以資訊系統檢核確認交易對手非我國資恐防制法指定制裁對象。

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，為確保防制洗錢及打擊資恐、資武擴作業確實執行，本公司防制洗錢及打擊資恐專責單位每季對作業單位進行作業抽查，並不定期視實務需求辦理專案檢查；稽核單位亦每年辦理防制洗錢及打擊資恐作業專案查核。2025年台灣人壽防制洗錢及打擊資恐專責單位辦理10次作業檢查、2次防制洗錢及打擊資恐專案檢查，稽核單位辦理1次防制洗錢及打擊資恐作業專案查核。

人員培訓

台灣人壽每年皆對董事會成員、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等人員辦理防制洗錢及打擊資恐教育訓練。2025年共辦理11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2025年有11,298人次完訓，總訓練時數18,585.5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
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

檢舉管道與吹哨者制度

台灣人壽訂定「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之受理，並成立專責委員會負責檢舉案件之調查及審議，以期強化並深植誠信、透明的企業文化。台灣人壽已對外提供多元檢舉管道，包含書面投遞、電子郵件（含檢舉信箱及董事長信箱）及檢舉專線，鼓勵內、外部人員以具名或匿名方式，檢舉涉及本公司人員之非法或不誠信行為。「檢舉案件處理辦法」中明定受理、調查及參與檢舉案件處理之人員，對於檢舉人身分及檢舉案件內容，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，以保障檢舉人之工作權；被檢舉人及相關涉案人員於調查時有充分陳述與答辯之機會，如經調查確有非法或不誠信行為者，將依相關規定進行懲處，並檢討是否需改善作業或管理制度。檢舉案件經專責委員會調查屬實者，其調查情形及處理結果將按季呈報董事會備查。



2025年台灣人壽受理檢舉管道共計收受11件案件，其中7件屬不受理檢舉事項類型，已依本辦法規定不予受理並及時回覆檢舉人知悉；2件屬受理檢舉事項類型，已依本辦法規定進行調查及審議，經調查審議認均無檢舉人指稱事項；2件為部分檢舉事項予以受理、部分檢舉事項不予受理，受理部分已依本辦法規定進行調查及審議，經調查審議認均無檢舉人指稱事項。

重大裁罰案件

台灣人壽2025年有4件裁罰案件，共支付新臺幣1,212萬元罰鍰，其中包含1件重大裁罰案件[註]，本案說明與相關改善情形如下：

金管會於2025年2月20日對台灣人壽辦理保險業務，核有違反保險法相關規定，依保險法第171條之1第4項規定，核處罰鍰新臺幣720萬元。該案件涉及台灣人壽理賠人員詐領保險金，前於2024年12月12日經金管會通知陳述意見當日已即時通報董事及公司經營管理階層，並於2024年12月31日將原因分析、可能影響及改善措施提報董事會；嗣於2025年2月20日收受裁處書當日，台灣人壽即時通報董事及公司經營管理階層，且於2025年3月28日將裁處事項及改善辦理情形提報董事會。

台灣人壽對於該重大裁罰案件之相關缺失事項，均已改善完成，並函報金管會有關全案改善辦理情形，業經金管會函復核可。另台灣人壽已啟動「理賠作業流程整改專案」，從制度面、流程面、系統面及管理面，全面檢討理賠作業各項措施，並由董事會每季督導該專案辦理情形。

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、資安防護、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。

2025年具體行動及成效		目標	
		短期	中長期
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」具資安專業背景之顧問團隊，以長期且常設性的方式提供董事會資安諮詢服務，提供董事資安教育訓練課程（全球動盪下的資安治理：地緣政治時代資安防線）；辦理資安治理成熟度評估，經驗證公司評估成熟度為4.86分（滿分5分）。	建立金融零信任架構基礎，評估新版資安治理成熟度作法，以NICE框架盤點資安人才分布及缺口。	持續擴大金融零信任架構涵蓋範圍，導入新版資安治理成熟度評估，持續提升資安素養。
資安防護	擬定零信任架構導入計畫，持續擴大延伸式偵測及應變技術部署場域，導入自動化聯防機制，建立網頁應用程式防火牆、網路入侵防禦系統自動化聯防機制，對於攻擊行為樣態即時判斷及阻擋，無發生重大資安風險事件。	持續擴大弱點管理範圍及優化管理流程，強化應用程式介面（API）、生成式AI與雲端服務資安管控，並透過資安有效性驗證強化資安防護。	提升零信任架構等級，推動「資安左移」，完善從開發、部署到運維皆可持續運作的安全軟體供應鏈。
監控與回應	辦理各類型演練強化服務韌性（含入侵攻擊模擬演練、資安及個資侵害應變演練、紅隊演練），積極參與F-ISAC DDoS演練，並已投保資安保險，增加應變資源，轉嫁資安事故風險。	擴大滲透測試情境，辦理紅隊演練，透過有效性驗證強化監控與回應。	運用AI建立自動化回應機制，強化對新型態威脅的應變能力，建立主動預警並快速回應的智慧化資安韌性架構。
情報與聯防	運用人工智慧（AI）分析情資，整合延伸式偵測與回應機制自動化找出高風險攻擊路徑，及時監控與應處，透過自動化資安事件管理平臺，將高風險事件回饋至金融資安聯防監控中心（F-SOC），以爭取金融資安資訊分享與分析中心（F-ISAC）會員情資分享獎勵積分，並獲得保險組第一名。	因應地緣政治風險，擴大全域情資蒐集範圍，導入暗網情資服務、強化資訊供應鏈風險管理，持續提升情資分析分享品質。	持續擴大並優化資安情資蒐集範圍，利用AI提升萃取能力，強固F-ISAC、F-SOC跨域聯防能力。
個資保護	持續維持全公司導入ISO 27001資訊安全管理標準、ISO 27701隱私資訊管理標準驗證，確保客戶隱私安全，並提升資安治理成熟度。	規劃ISO 27701國際標準改版，持續推動個資查詢軌跡留存覆核機制，優化資安個資事故演練。	持續推動個資查詢軌跡留存覆核機制，完成ISO 27701國際標準改版。

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

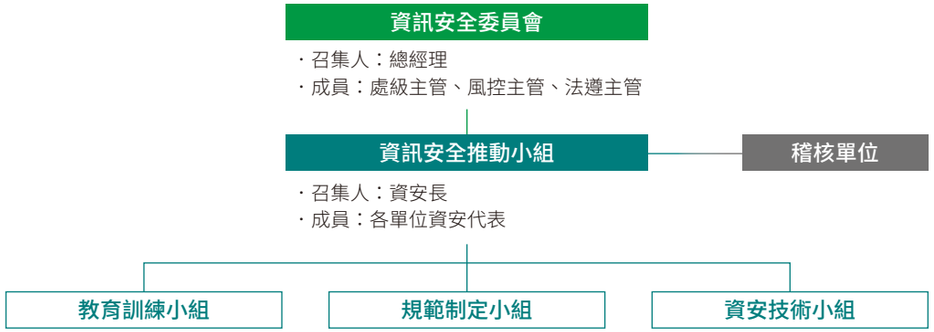
1 永續經營
1.1 永續策略管理
1.2 利害關係人與重大性
1.3 誠信治理
1.4 風險管理
1.5 法令遵循
1.6 資訊安全

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

台灣人壽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，並邀請稽核主管列席。本公司設置直隸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，定期將高風險資安事故情境之關鍵風險指標納入風險整合報告書，每半年於資訊安全管理會議中呈報推動成效（2025年共召開2次資訊安全管理會議），每年向董事會提報整體執行情形。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（2025年共召開38次資安會議），發揮集團資安治理及管理綜效，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，2024年4.71分提升至2025年4.86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，並已擬定零信任架構導入計畫，擴大延伸式偵測與回應系統（XDR）部署場域、導入持續整合及部署（CI/CD）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，2025年度資安預算費用較前一年度提升41%，投入資安經費佔全部資訊預算費用8.556%。台灣人壽及子公司中信產險於2025年未發生重大資通安全事件及造成損失之資安事件。

● 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	全公司
	ISO 27701:2019 隱私資訊管理標準	
	BS 10012:2017 個人資訊管理標準	
中信產險	ISO 27001:2022 資訊安全管理標準	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。
	BS 10012:2017 個人資訊管理標準	全公司

監控與回應

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，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，積極參與F-ISAC DDoS演練，強化跨機構協作能力，並投保資安保險，轉嫁資安事故風險。

情報與聯防

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臺，自動化追蹤與管理弱點及蒐集情資，運用人工智慧進行情資關聯分析，整合延伸式偵測與回應機制自動化找出高風險攻擊路徑，提升協同運作效能，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演練、紅隊演練，加強防禦能量與應變能力。

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
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，2025年共10名資安專責人員，取得國際資安證照共36張，資安證照占本公司總資產比率1.540%。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	50.7註	11	100%	線上及實體
一般同仁	資訊安全宣導課程	3	9,608	100%	線上
	個人資料保護法	0.5	9,639	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

台灣人壽於2024年成為第一家全公司通過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個人資料管理標準之壽險公司，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，資訊系統平臺僅顯示業務所需最小資料量，減少曝險機會，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，以提升人員能力、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，並已於2024年領先同業擴大ISO 27001資訊安全管理標準、ISO 27701隱私資訊管理標準驗證範圍至全公司，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保護教育訓練、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。

2025年本公司資訊外洩事件共計12件，與個資相關的資訊外洩事件占比為100%，包含重大個資案件1件，非重大資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件11件，其中5件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，其餘為公司內部人員自行通報之案件，係因系統排程操作不當、業務員不慎銷毀或遺失保單簽收回條，已依循公司作業辦理補發；另主管機關來函通知1件客戶申訴個資相關事件，經證實不屬於資訊、洩漏失竊或遺失客戶資料之事件，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。2025年因資訊外洩事件受影響之顧客數為1,056 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
● 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），秉持為世界永續發展盡一份心力之精神，致力成為責任投資之模範與標竿。

● 2025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1,228.88億元。
- 連續四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。
- 評估永續金融投資機會並適時增加投融資部位。
- 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及投資影響力。

中長期

- 持續強化責任投融資專業能力。
- 持續評估符合條件之永續金融投融資機會。

「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評估始進行投資。

「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2025年底，共21件永續相關投融資（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、廢棄物處理、社會責任及4案離岸風力融資），核准金額約達398.85億。
- 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2025年底已完成91%碳排量之企業議合，並邀集金控子公司（中信投信、中信證券、中信銀行及中信產險）與5家被投資公司共同完成聯合深度議合，逐漸影響被投資公司重視ESG發展，並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

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增訂於「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，除此之外台灣人壽亦將「永續經濟活動認定參考指引」之調查加入議合問卷當中，藉此推動投融資企業戶加速符合「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	・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（參與法說會、出席股東會、親自拜訪、線上會議及信件溝通）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	
	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： ・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
	永續報告書	・資蒐、撰寫及校稿約花費3個月完成	・投資、策略規劃及專案企劃單位共約13位同仁投入
	盡職治理報告書	・資蒐、撰寫、校稿、排版及美編約花費2個月完成	・承辦（投資）單位、法遵、資訊及稽核共約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、MSCI	逾三千萬元	
	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		2025年投資業務人員參加外部研討會及教育訓練，158人次、62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
● 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

2.1.1 責任投資管理

台灣人壽針對不同金融資產類別，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，適用責任投資的資產涵蓋範圍包含：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。2025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177件。

投資前管理

● 投資前流程

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

● 責任投資涵蓋範圍及評估流程

國內外上市股票及債券

1. 考量❶**負面表列清單**、❷**高敏感性產業評估**、❸**ESG重大議題涉入程度**及❹**外部ESG評分系統**。
2. 若ESG風險評估達特別關注標準，須填寫**ESG風險評估表**並進行後續評估。
3. 進行**SDGs評估**，檢視產業及公司得分情形，是否符合標準[註1]。
4. 權責單位衡量是否具風險且需進行議合與溝通。
5. 產出**ESG議合結果**，並決策是否持續進行投資或退場。

不動產

台灣人壽針對不動產新建投資案[註2]，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。

國內外非上市股票及基金

1. 考量❶**負面表列清單**、❷**高敏感性產業評估**及❸**ESG重大議題涉入程度**。
2. 若ESG風險評估達特別關注標準，須填寫**ESG風險評估表**並進行後續評估。
3. 進行**SDGs評估**，衡量標的投資產業是否符合標準[註1]。
4. 權責單位**風險改善評估**，評估是否具顯著影響。
5. 視該風險是否具顯著影響，並決策是否持續進行投資或退場。

交易對手和投資服務經紀商

1. 評估其投資政策是否符合本公司責任投資政策之精神，例如**訂定ESG投資政策**、簽署或自願遵循**聯合國責任投資原則（PRI）**，或每年度自行評估其**投資標的企業之ESG績效表現**。
2. 若未能滿足評估標準，則須進行議合。
3. 根據ESG議合結果，權責單位進行風險評估及決策。
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[註1]。

註1：如未符合標準，投資單位視業務需要持續依流程進行風險評估並上報權責主管審核。
註2：考量技術及法令限制，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。

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

投資後管理

● 投資後流程

投資庫存檢視	檢視ESG分數	ESG重大議題檢核	投後管理評估
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。

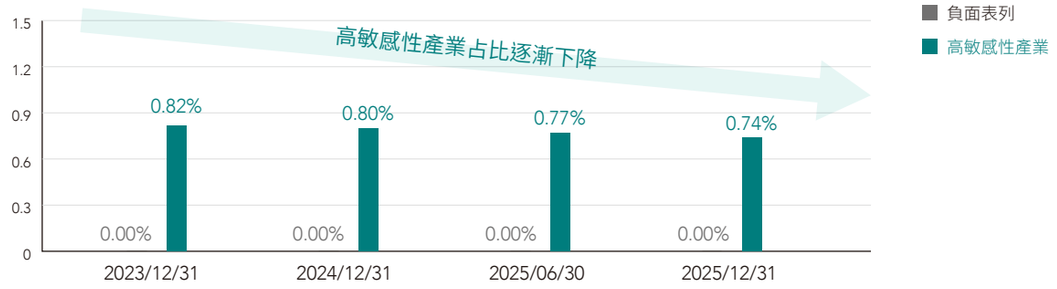
投資管理措施

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。另在穩定收益的考量下，同時善盡機構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，每月定期盤點部位並追蹤變化。

爭議產業類別	產業	定義	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	營收逾10%來自於菸草相關產品的生產和供應。	-
	油砂產業	營收逾10%來自於油砂銷售或開採。	-
	燃煤火力發電產業	電力產能逾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	營收來自非常規油氣開採之比重逾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（一）高敏感性產業



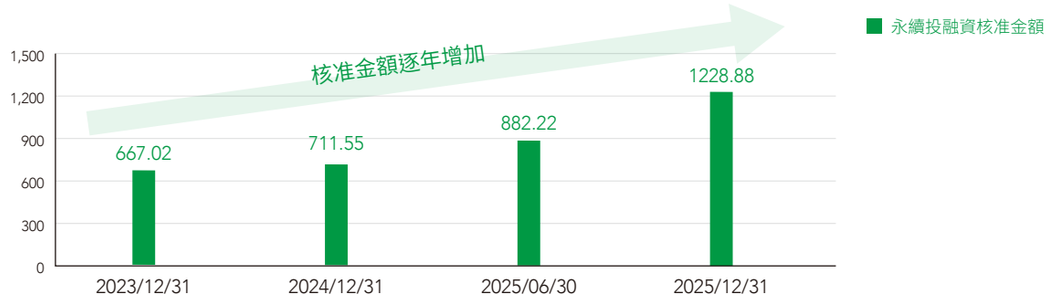
依據責任投資評估流程，高敏感性產業占比逐漸下降

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。

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

● **導入責任投資評估方式所帶來的影響（二）永續投融資**（單位：新臺幣億元）



永續投融資核准金額成長

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，使投融資核准金額逐年增加。

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**

1. 放款企業洽談 → 2. ESG檢核表 → 3.進行ESG評估相關流程 → 4. 業務單位徵信評估 → 5.審查單位授信徵審 → 6.權責主管授信核貸 → 7.放款予客戶 → 8. 每半年期中覆核

2.2 責任投融資實績

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。2025年台灣人壽投資總資產累計約2.12兆元，其中責任投融資金額（含永續金融資產）累計約1.35兆元。在永續投融資方面，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2025年累計核准投融資於永續發展領域之額度為1,228.88億元，累計投資於永續發展領域之實際金額為1,134.04億元。

此外，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，截至2025年底，台灣人壽已於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214.40億元，並持續尋找與評估相關投融資項目。進一步盤點投融資項目適用／符合「永續經濟活動認定參考指引第二版」之情形，目前投資與融資部位之符合且適用比例分別約為17.44%及45.01%。除掌握投融資對象之淨零轉型相關資訊外，台灣人壽亦透過永續電子報信件與融資企業客戶信件互動，傳遞支持型經濟活動與關鍵戰略產業等內容，提升企業客戶永續知識及乾淨能源對氣候變遷的影響。

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

永續投融資成果

單位：仟元

種類		說明	2025年累計投資金額	2024年累計投資金額
投資	股權公共投資	投資國內永續相關產業，支持太陽能發電、汙水處理、廢棄物處理、風力發電及社會責任。	10,539,121	9,132,431
	基金投資	境內基金符合金融監督管理委員會ESG 基金公布標準。 境外基金符合歐盟SFDR 標準，或其他經國內外相關組織或機構認可之永續相關基金。	12,491,754	7,514,132
	永續發展債券	-	19,084,047	26,768,661
	國內	具證券櫃檯買賣中心（OTC）（包含綠色債券、社會責任債券、可持續發展債券及可持續發展連結債券）資格認可或其他經國內外相關組織或機構認可之永續相關債券。	4,700,000	5,400,000
	綠色債券		4,700,000	5,200,000
	可持續發展債券		0	200,000
	國外	符合國際資本市場協會（International Capital Market AssociationI, CMA）指引之綠色債券、社會責任債券、可持續發展債券、可持續發展連結債券或其他經國內外相關組織或機構認可之永續相關債券。 該公司產能或營收如有50%以上為綠色相關事業／業務之國外債券發行人。	14,384,047	21,368,661
	綠色債券		4,807,138	12,981,080
	社會責任債券		4,426,211	3,141,590
	可持續發展債券		3,493,714	3,918,645
	可持續發展連結債券		1,656,984	1,327,346
	綠建築	已取得綠建築標章或其他經國內外相關組織或機構認可之不動產投資。	31,370,194	0
	小計		**73,485,117**	**43,415,224**
融資	專案融資	海能、彰芳／西島、臺灣辰星及海龍等四項離岸風力發電專案融資。	20,366,141	17,437,913
	永續績效連結貸款		19,552,676	16,527,635
	小計		**39,918,817**	**33,965,548**
總計			**113,403,934**	**77,380,772**
永續發展債券（包含綠色債券、可持續發展債券、社會責任債券與可持續發展連結債券）占債券投資金額比率			**1.39%**	**2.02%**

註：累計投資金額係指截至2024／2025年底投資部位之成本金額。

永續經濟活動投融資成果

	投資	融資
適用比率	8.39%	97.51%
符合比率	1.46%	43.89%
符合／適用比率	17.44%	45.01%

註：參考「永續經濟活動認定參考指引」第二版，以存量方式衡量計算。

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
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

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所產生的正向影響力，實踐 SDGs 聯合國永續發展目標。2025年台灣人壽挑選能源主題，合計新臺幣98.96億元。

2025年可認列再生能源裝置發電量[註1] × 臺灣電量邊際排放係數 484.077 g CO_2/kWh[註2、3] × 碳排放之社會成本 190 美元/tCO_2e[註4] = 2025年透過再生能源發電專案減少之社會成本

面向	主題	投入金額	指標案件	影響力
環境面	能源	30,491.18 佰萬元	再生能源投融資	・投融資支持建置再生能源總發電量 3,364,366 MWh ・推動再生能源發電減少的碳排放量 1,628,612 tCO_2e ・減少之社會成本約新臺幣98.96億元（美金3.09億元）

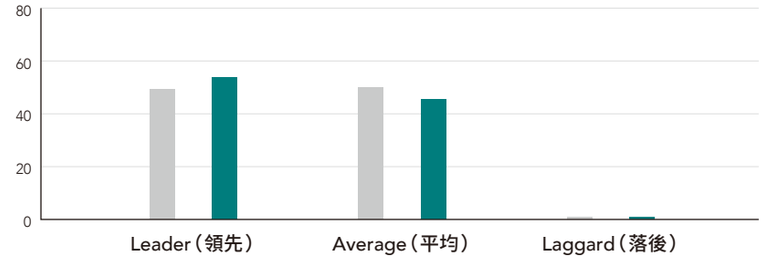
註1：主辦再生能源融資專案，將該專案之100%發電量納入計算；若為非主辦之參貸或投資案件，則以2025年投融資餘額佔該專案權益與債務總金額之比例作為歸因因子，計算可認列發電量。
註2：電量邊際排放係數指現有的電力系統中，按經濟價值排序調度，變動營運成本最高之發電廠所產生的電力（PCAF建議之迴避排放量計算依據）。
註3：臺灣電量邊際排放係數：來源為UNFCCC於2022年之出版報告《Harmonized IFI Default Grid Factors 2021 v3.2》。
註4：碳排放之社會成本：來源為美國國家環境保護局2023年之出版報告《Report on the Social Cost of Greenhouse Gases: Estimates Incorporating Recent Scientific Advances》。

投資組合ESG評等成果

台灣人壽身為金融業的一環，且在母公司中信金控身為「永續金融先行者聯盟」一員的號召下，台灣人壽以實際行動落實責任投資理念，透過積極的溝通議合以及追蹤其ESG進展，推動被投資公司導入更高標準的永續管理，進而促使整體投資組合ESG評等的顯著提升。

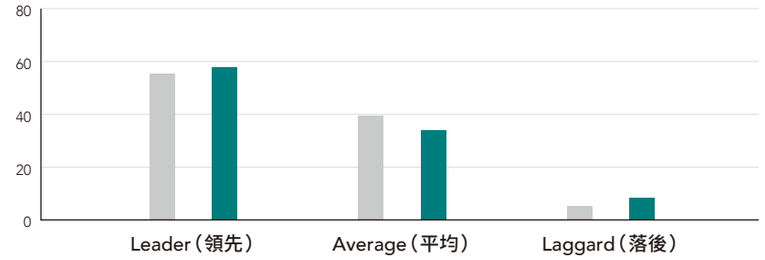
經檢視2025及2024年兩年的股票及債券部位ESG分布情形，台灣人壽投資組合中ESG評等領先（Leader）[註]的部位呈現上升趨勢，整體永續表現持續向上，展現台灣人壽在推動責任投資與產業永續轉型上的決心與行動力。

債券



	Leader（領先）	Average（平均）	Laggard（落後）
2024	49.17%	49.85%	0.98%
2025	53.67%	45.47%	0.86%

股票



	Leader（領先）	Average（平均）	Laggard（落後）
2024	55.33%	39.42%	5.25%
2025	57.82%	33.80%	8.38%

註：1. ESG評等係參考「ESG IR平台」。
2. 統計僅包括自行操作部位且有 MSCI ESG 評等者。
3. MSCI ESG評等可區分為以下三類：

CCC	B	BB	BBB	A	AA	AAA
Laggard（落後行業）		Average（行業平均）			Leader（領先行業）	

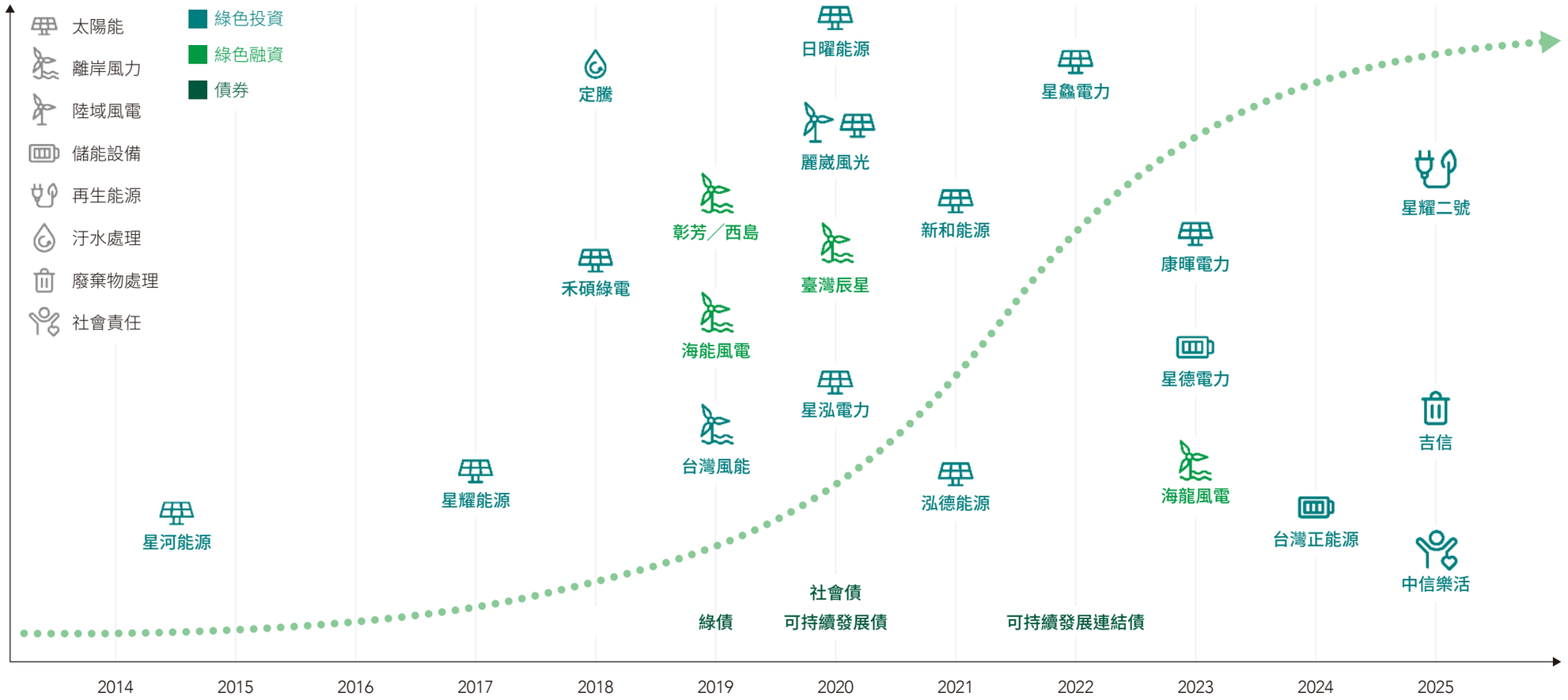
關於本報告書
董事長的話
永續績效亮點
榮耀肯定
關於台灣人壽

1 永續經營
2 責任金融
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

2.2.1 永續金融

身為手握龐大資金的保險業者，台灣人壽「質」與「量」並行發揮資金的永續影響力。談到永續投資的「品質」，台灣人壽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，2025年永續相關投融資（如永續發展債券、再生能源產業、廢棄物處理產業、風電專案及永續績效連結貸款等）餘額達820.34億元，占本公司總資產約3.51%，後續仍將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併行的作法，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。



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

歷年永續投資專案

年度	專案內容	
2025年	新增投資星耀二號	因應全球低碳經濟發展趨勢，再生能源已成為電力供應與產業升級的重要基礎。星耀二號專注於太陽能、風能等再生能源相關電力資產之投資，致力打造多元綠電來源之整合性平臺，以持續支持臺灣能源轉型進程、並強化電力供應的穩定性。
	新增投資吉信	本案為高雄市南區焚化爐BOT案，規劃於南區焚化爐廠區內新建一座結合高效發電、AI 智慧操作與低碳營運的新世代焚化爐，透過廢棄物能源化，將焚化爐升級為兼具廢棄物處理與供應穩定再生電力的低碳能源基礎建設，回應城市減碳、循環經濟與能源轉型需求。
	新增投資中信樂活	致力於打造樂齡康養生態圈，以建立高品質養生村及康養服務平臺為目標，持續進行商業模式建立及產品設計等規劃，其中養生村事業已積極評估合適地點，目標於北中南打造完整服務版圖。
2024年	新增投資台灣正能源	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30MW E-dReg儲能案場，透過儲能設施穩定電網頻率，緩和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。綠電系統建置是2050年達到淨零碳排的關鍵，再生能源未來大量併網後再結合儲能，能讓電網有多種電力來源，增加電網彈性。
	增加投資星蠡電力	投資結合太陽能發電與養殖漁業的「漁電共生」案場。在社會面，光電廠商的加入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，此外光電廠商更協助改善、升級養殖設備，有助提升養殖場的產質、保護養殖戶的工作權；在環境面向，案場建設大幅提升土地利用率，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年	新增投資星德電力	由泓德能源科技（股票代號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。

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

歷年永續融資專案

本公司於2023年參與海龍2號及3號風電融資案，並於2024、2025年陸續動撥，預計2025至2026年分階段完工，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1,022MW，為國內目前最大離岸風電開發風場，完工後每年可提供約92.31萬戶家戶用電所需。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。

單位：新臺幣億元

融資項目	2025年		2024年		效益評估	
	累計實際融資金額	累計核准金額	累計實際融資金額	累計核准金額	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
海能風電融資案	42.93	60.00	48.32	60.00	67.58	約 34.34萬家戶
彰芳／西島風電融資案	58.83	69.59	64.13	69.59	73.17	約 37.18萬家戶
臺灣辰星控股風電融資案	29.16	35.00	31.37	35.00	114.86	約 58.36萬家戶
海龍2號3號風電股份有限公司	72.74	90.00	30.56	90.00	181.66	約 92.31萬家戶
總計	203.66	254.59	174.38	254.59	437.27	約 222.18萬家戶

註1：年發電量係依據各案裝置容量與2025年風力發電電能躉購費率「年售電量」計算使用參數，離岸風力發電量為3,750度／千瓦。
註2：年減少碳排量係依據能源署公布之「2024年臺灣電力排碳係數」0.474公斤CO_2e／度計算。
註3：可供用電之家戶數數量係以2024年我國每戶家庭平均之每月用電量346度計算。
註4：海能風電、彰芳／西島及臺灣辰星已開始還款。

永續績效連結貸款

融資項目		ESG授信條件	預期成效
苗O客運	商工用不動產融資	於本案存續期間每次覆審時得檢視電費帳單，若有連續3期用電度數較去年同期減少15%以上用電量，本案貸放利率得於覆審次月起減碼0.02%六個月，期滿後恢復原利率定價方式計息。	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。
耀O建設	廠辦餘屋融資	自首次動撥日起，本案存續期間每次覆審時得檢視借戶營運地址之電費帳單，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0.02%三個月，期滿後恢復原利率定價方式計息。	
親O地產	商用餘屋融資	本案存續期間於每次覆審時得檢視借戶營運地址之電費帳單，若近3期用電合計度數較去年同期減少10%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。	

（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
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

融資項目		ESG授信條件	預期成效
麗O建設	住宅餘屋融資	自首次動撥日起，授信期間內每一建案自取得「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0.02%，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。	搭配利率減碼之獎勵，鼓勵企業配合政府政策積極興建符合綠建築標章之建案，落實永續精神。
悅O建設	商用餘屋融資	自首次動撥日起，授信期間內每一建案自取得「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0.02%，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。	
高O汽車客運	工業用不動產融資	每年覆審時若借戶該年度持有電動車數佔整體車隊比率較前一年度增加5%，本案利率得於覆審次月起減碼0.02%六個月，期滿後恢復原利率定價方式計息。另自借戶電動車數滿75輛起，每多10輛電動車則本案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。	搭配利率減碼之獎勵，鼓勵企業新增電動巴士數量，並降低傳統燃油巴士的使用，以降低運輸工具之碳排，落實永續精神。
寶O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。

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。2025年分析主要資產部位股票及債券投資，適用SDGs之前五項分別為SDG 5性別平等、SDG 9永續工業與基礎建設、SDG10消弭不平等、SDG 8就業與經濟成長及SDG 16和平正義與有力的制度。

註：原始資料來源：MSCI；MSCI免責聲明

● 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	23.70%
2	SDG 9	永續工業與基礎建設	17.21%
3	SDG10	消弭不平等	15.48%
4	SDG 8	就業與經濟成長	15.00%
5	SDG 16	和平正義與有力的制度	10.54%

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。

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

2.3 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

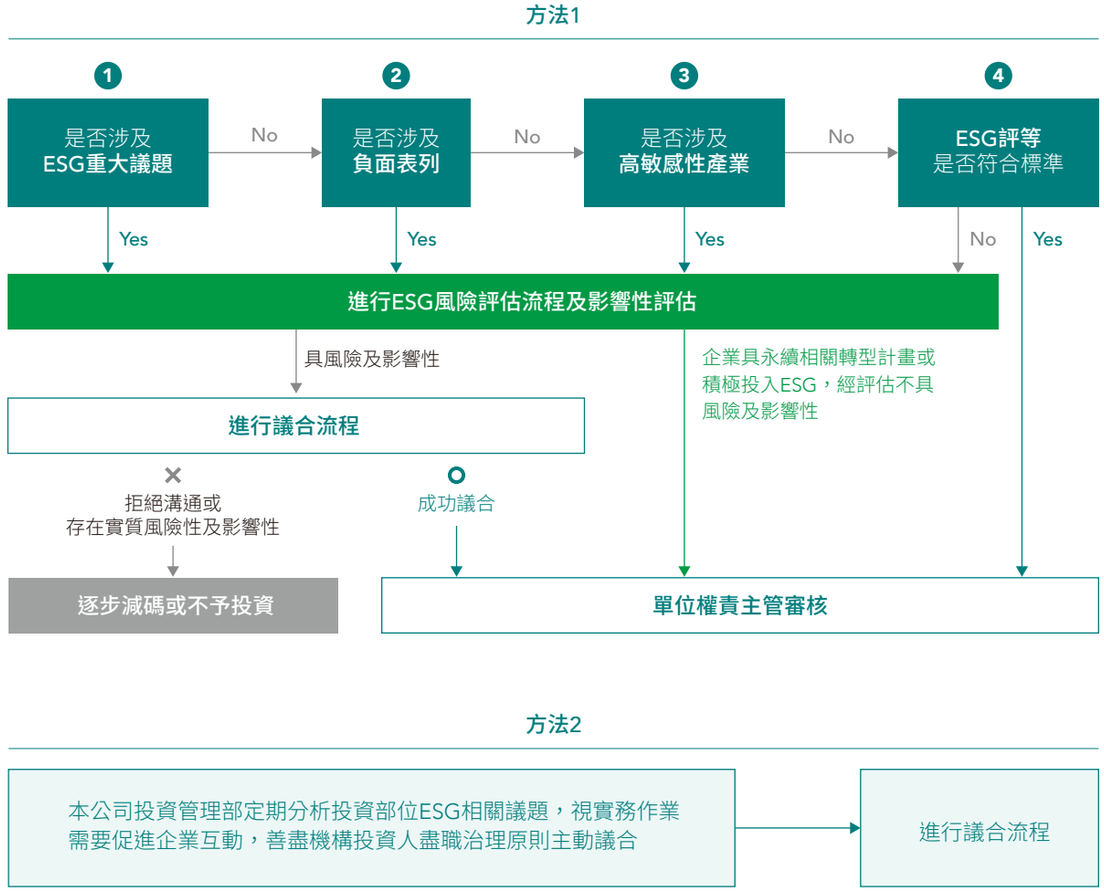
2.3.1 議合溝通

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、線上會議及信件溝通。

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2025年與全委公司共溝通22次，參與不動產履約管理委員會次數19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需改善之投融資標的或需加強揭露之產業進行要求，同時也考慮在可發揮影響力之場合，如股東會議案及投票項目，提出建議。

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

本公司每年透過不同的溝通管道（如參與法說會、出席股東會、親自拜訪、線上會議及信件溝通）與被投資公司進行適當之溝通與互動，目的在於維持股東權益的同時，以彰顯機構投資人盡職治理之精神。

議合流程

線上議合

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

實體議合

1. 確定議合主題。
2. 初步調查配合意願，相關問題討論。
3. 進行實體議合會議。
4. 完成議合。

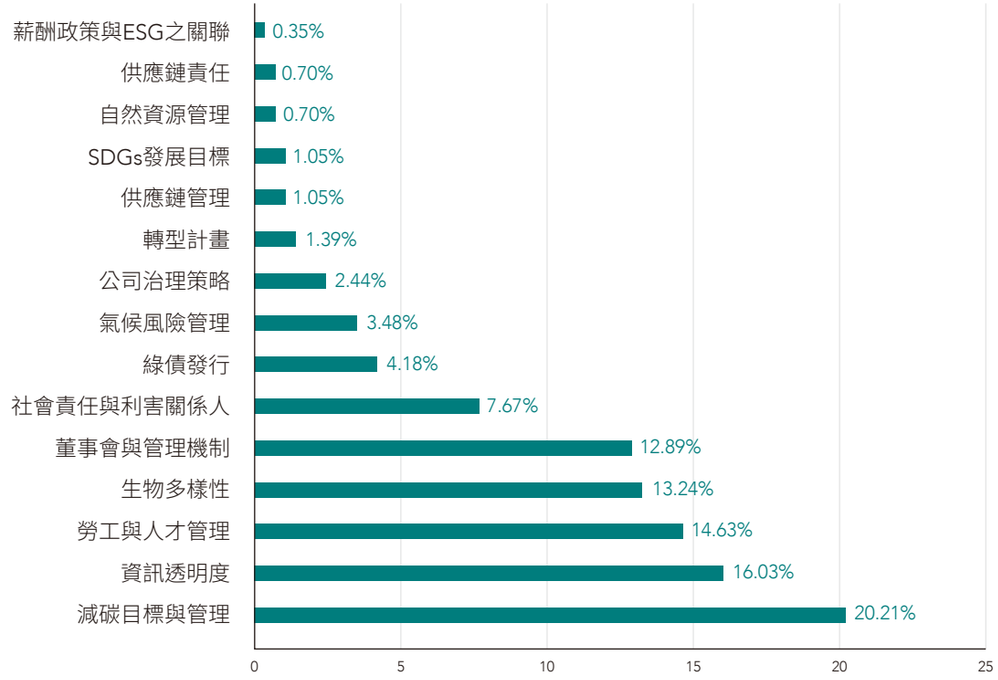
議合與溝通實績

投資單位與被投資公司溝通方式分布情形



親自拜訪	27.77%
線上會議	11.58%
出席股東會	27.87%
參與法說會	20.12%
信件溝通	12.66%

議合主題分布



ESG各面向分布



環境（E）	43.20%
社會（S）	23.00%
治理（G）	33.80%

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
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

議合實務案例

C公司（議合時點2025年7月）

議合原因

C公司是臺灣綜合電信服務業者之一，主要業務涵蓋固網通訊、行動通訊、寬頻接取與網際網路，亦發展巨量資料、資安、物聯網、人工智慧、雲端及網路資料中心等新興科技服務，屬高碳排產業。

議合過程摘要

本公司永續投資團隊聯合中信投信、中信證券、中信銀行及中信產險之投資單位主動發起議合，共同研究C公司於官網揭露的資訊，討論後針對低碳轉型計畫、綠債發行計畫、董事會與管理機制、勞工與人才管理及「永續經濟活動認定參考指引」等議題進行了解，透過C公司於官網永續發展專區所揭露之利害關係人溝通管道寄送問卷，順利完成議合。C公司回覆概要如下：

- **內部碳定價機制：**C公司於2022年導入「內部碳費」機制，以每噸碳1,600元的價格作為內部碳排放的成本計算基準，並於2023年成立內部碳費基金。目前各事業部門依其範疇二碳排放繳交內部碳費，截至2024年內部碳費基金共核定實施118項減碳環境友善方案，節電超過7,948萬度，相當於減碳約39,350公噸。
- **綠債發行：**C公司於2022年發行35億之可持續發展債券；另於2025年第一季完成永續債發行評估作業，並已取得櫃買中心之發行永續債資格認可，預計2025年第三季發行。
- **董事會與管理機制：**
  - C公司董事會下設有風險管理委員會，監督範圍包含資安與個資保護風險管理執行情形，並提出必要之改善建議，另由總經理定期向董事會彙報本公司資安與個資治理概況。
  - C公司的憑證機構有建立符合國際標準之流程，並每年接受會計師事務所之稽核。
- **勞工與人才管理：**C公司每年均辦理未來五年之人力盤點，針對退休人力分析與預測，並規劃人力遞補策略及編列招募預算。亦納入年度人才發展計畫，以強化人力資源之中長期風險管理與穩定接續。
- **永續經濟活動認定參考指引：**C公司屬綜合電信業，目前未有可參照或遵循之標準，故尚不適用此份指引。

後續追蹤計畫與影響

- **追蹤計畫及行動規劃：**本公司依據ESG評估流程每年皆進行投資後管理，對C公司會進行ESG檢核是否涉及重大議題對本公司投資部位造成影響；亦將定期追蹤C公司是否有如期發行永續債及計算「永續經濟活動認定參考指引」之規劃，並適時鼓勵公司推動。
- **本次議合對公司及其各利害關係人的影響：**
  - 公司：促進C公司對於ESG投資標的重視，增加其ESG表現及被投資機會，及增加用戶對公司之信賴度。
  - 股東：C公司對投資人問題回覆態度積極，讓投資人能更掌握C公司概況以及ESG各面向表現，以調整投資策略。
  - 客戶：C公司之憑證機構監管機制，有效保障用戶之資訊安全。
- **本公司未來投資決策的影響**：本公司投資團隊持續留有部位，未來也會持續關注企業動態，適時調整投資部位。
- **是否符合議合目標：**符合；本公司議合目標主要是了解公司是否設定減碳目標及是否積極回應投資人問題，C公司積極進行減碳等措施，也積極回應投資人問題，在綠債發行及「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

F公司（議合時點2025年7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，屬高碳排產業。

議合過程摘要

本公司永續投資團隊聯合中信投信及中信產險之投資單位主動發起議合，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、勞工與人才管理、社會責任與利害關係人及「永續經濟活動認定參考指引」等議題進行了解，透過面對面實體議合會議，分享永續及轉型建議給F公司投資人服務團隊。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，於2023年1月通過SBTi審核，為臺灣第一批通過「SBTi科學基礎減碳目標倡議」官方審查的石化業者。
  - 內部碳定價機制：F公司自2022年制定內部碳定價機制，透過自行開發之溫室氣體計算系統，每月將溫室氣體碳排成本納入經營績效計算。
  - 個別產品碳足跡減量目標之設定：尚在評估中；因各廠製程不同，設定的減碳目標數字也有所不同，目前以公司整體的減碳目標為主。
- **勞工與人才管理：**F公司針對工安事故訂有通報流程和規範，並有相關教育訓練，如同樣事故一再發生會予停權處分。
- **社會責任與利害關係人：**F公司訂定風險管理辦法、製程危害分析，定期於廠區進行緊急應變及災害演練，並訂定虛驚事故相關機制。2024年提報件數374件，提報獎勵金核發率約10%。
- **永續經濟活動認定參考指引：**F公司已針對永續經濟活動認定參考指引進行了解與評估，然目前面臨不同廠區製程差異，未來將繼續追蹤法規變化，持續評估並制定轉型計畫及改善計畫。

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公司會進行ESG檢核是否涉及重大議題對本公司投資部位造成影響；亦將定期追蹤F公司是否有計算「永續經濟活動認定參考指引」之規劃，若仍未計算會適時鼓勵公司推動。
- **本次議合對公司及其各利害關係人的影響：**
  - 公司：促進F公司對於ESG投資標的重視，增加其ESG表現及被投資機會。
  - 股東：F公司對投資人問題回覆態度積極，讓投資人能更掌握F公司概況以及ESG各面向表現，以調整投資策略。
  - 員工：F公司於公司內部訂定虛驚事故相關機制，並以獎勵金方式鼓勵員工針對潛在風險進行提報，有效降低工安事件之風險。
- **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；本公司成功議合並達成了解F公司減碳目標、減碳措施及積極回應投資人問題的目標。F公司未符合「永續經濟活動認定參考指引」，亦持續鼓勵F公司制訂轉型計畫，並定期追蹤揭露適用「永續經濟活動認定參考指引」之營收比例。

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

U公司（議合時點2025年7月）

議合原因

U公司主要經營晶圓代工，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2萬名員工，為電子行業的各項主要應用產品生產晶片，屬高碳排產業。

議合過程摘要

本公司永續投資團隊聯合中信投信、中信證券、中信銀行及中信產險之投資單位主動發起議合，共同研究U公司於官網揭露的資訊，討論後針對勞工與人才管理、生物多樣性、供應鏈管理、綠債發行計畫、減碳目標與管理及「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：

- **勞工與人才管理：**U公司訂定勞工工時之行為守則、增加系統管理工具及透過相關會議強化宣導相關法規，以關懷員工工作情形。
- **生物多樣性：**U公司已發布「生物多樣性暨不毀林承諾」，並執行生物多樣性風險評估辨別風險，對中高風險優先採取「避免」及「最小化」措施，降低生態衝擊。
- **供應鏈管理：**U公司透過問卷篩選出153家供應商具關鍵與潛在高風險，並進一步安排實地稽核，由第三方認證機構開立矯正預防措施，要求供應商提出改善計畫，並於一個月內完成改善。
- **綠債發行：**U公司於2025年6月發行綠色債券。
- **減碳目標與管理：**U公司於2021年6月宣告2050年淨零排放目標，並於2023年簽署SBT淨零目標承諾，依SBT淨零標準調升2030年減碳目標。規劃以2020年為基準，於2030年前降低42%營運（範疇一及範疇二）碳排放量，同時減少25%價值鏈（範疇三）的碳排放量。每年皆按照規劃執行減碳計畫，並達成各年度目標。
- **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」，已依循標準完成自評，並揭露於公司官網。

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公司會進行ESG檢核是否涉及重大議題對本公司投資部位造成影響；亦將定期追蹤U公司減碳目標達成情形，並會適時鼓勵公司持續推動綠債發行。
- **本次議合對公司及其各利害關係人的影響：**
  - 公司：促進U公司對於ESG投資標的重視，增加其ESG表現及被投資機會。
  - 股東：U公司對投資人問題回覆態度積極，讓投資人能更掌握U公司概況以及ESG各面向表現，以調整投資策略。
  - 員工：U公司新增系統管理工具，有效讓主管得以及時掌握員工工時狀況並適時調整工作內容。
- **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勞工與人才管理有相應規劃、是否有計畫發行綠債、針對生物多樣性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，在減碳目標達成情形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

主題式議合（議合時點2025年7月）

是否針對生物多樣性維護或自然環境復育，擬定策略和方案？

主題	對象	議合內容
水資源	T公司	投入水資源保育活動，率先通過AWS（國際可持續水管理）認證，系統性提升水資源管理能力，並持續推動與自然生態保護相關的實踐行動。
	E公司	近年積極進行能源轉型與製程優化，2019年起部分廠區更換低浴比機臺，大幅減少水資源與能源的使用。
	H公司	導入都污再生水及落實廢水回收再利用，降低對於單一自來水資源之依賴。
森林	H公司	訂有「環保綠化管理作業標準」，規範廠區進行各項工程時，應依循一定程序辦理周邊腹地樹木新（補）植或移植申請，委託專業廠商辦理樹木移植作業，以確保植栽存活率。
	L公司	目標於2050年實現無重要森林砍伐、無損失（NNL）的自然和生物多樣性，減少原生材料的開採，並透過循環使用材料以降低廢棄物產生及對生態環境之衝擊。
	S公司	專案開發規劃以「就地保留優質綠帶」、「伐木再利用」、「營造草生地」、「預留動物通道」及「友善生態工法」等為首要目標，考量縣市差異及土地型態，並蒐集專家學者意見，以兼顧環境保育為首要原則，降低人為擾動，同時與環保團體合作推動復育。
廢棄物處理	S公司	依據「再生能源電能躉購費率及其計算公式」納入太陽光電模組回收費用 1,000元／KW，同時遵循「再生能源發展設備設置管理辦法」，申設或更換者應繳交模組回收費用。

根據上述議合實例可知，本公司每年皆積極與被投資公司互動議合，並於議合後重新檢視被投資公司的ESG執行成效，目的在於監督被投資公司執行ESG作業。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

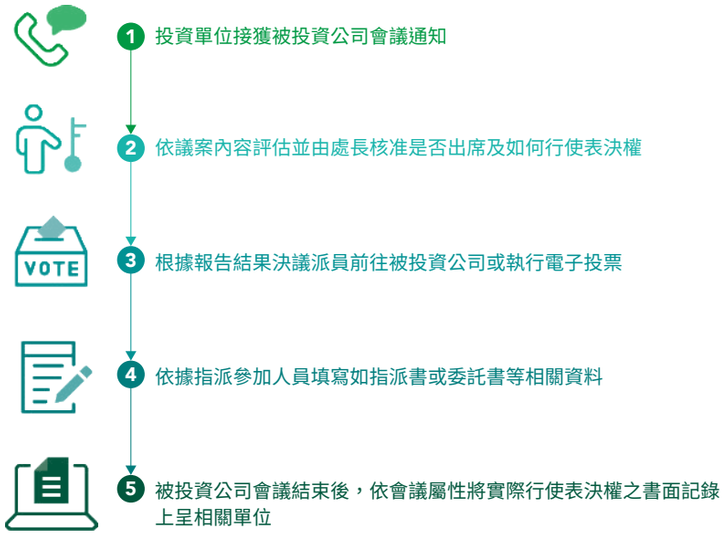
1 永續經營
2 責任金融
2.1 責任投融資管理
2.2 責任投融資實績
2.3 盡職治理
3 低碳領航
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

2.3.2 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實體股東會投票外，如股東常會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。主要作業原則請詳見 盡職治理專區。

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

出席	經成本效益考量不出席
為保障客戶權益及謀取股東最大化利益，我們以積極出席被投資公司股東會為原則，行使表決權方式如下： ・**實體出席／視訊出席：**為落實股東行動主義，本公司採取積極態度行使表決權，無論是實體或是視訊出席對於表決議案有疑問時會適時於股東會上提問；另外，當被投資公司無法使用電子投票時，本公司也會適時採取實體／視訊出席。 ・**電子投票：**無法參加國內外實體股東會時，本公司採用電子投票行使表決權，並視情形仍可於股東會現場聆聽與會發言。 ・**委託出席：**本公司目前無委託出席情形，亦無代理研究機構研究議案及代理投票服務，而以內部投資單位親自負責相關研究與投票。	如符合以下任一條件時，本公司得不出席會議行使表決權： ・本公司持股未達該被投資公司發行總股數5%，且持有成本未達新臺幣10億元之被投資公司。 ・經敘明不出席理由，並經權責主管核可者。

投票表決權行使原則

投票	原則
棄權	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： ・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： （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	・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	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。

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

2025年總計參與284次國內外被投資公司股東會，國內外議案表決數為1,039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	213	213	0	0
	盈餘分派或虧損撥補	201	201	0	0
員工福利	發行限制員工權利新股	17	17	0	0
	低於市價發行員工認股權憑證	3	3	0	0
	庫藏股低於實際平均買回價格轉讓員工	0	0	0	0
股東權益	公司解散、合併、收購、股份轉換或分割	1	1	0	0
	增資（盈餘／資本公積／紅利分派轉增資或現金增資發行新股）	30	30	0	0
	私募有價證券	15	15	0	0
	減資／現金減資（彌補虧補或現金退還）	11	11	0	0
公司治理	章程或作業程序修訂	281	281	0	0
	解除董事競業禁止	120	118	0	2
	行使歸入權	0	0	0	0
人事組織	董監事選舉	135	68	0	67
	董監事解任	1	1	0	0
其他	其他	11	10	1	0
總計		1,039	969	1	69
		100.00%	93.26%	0.10%	6.64%

註：國內外股權投資總出席投票公司家數為223家。

股東會發言紀錄

日期	公司別	相關說明
2025年1月22日	O德電力股份有限公司	詢問復工案場之相關ESG作為之落實與推動
2025年4月24日	O耀能源股份有限公司	洽詢推動農業型太陽能案場之生態檢視作為
2025年5月22日	定O股份有限公司	洽詢公司第四期專案之勞工衛生管理方式及是否有重大職災紀錄
2025年6月17日	O泓電力股份有限公司	洽詢案場面對洪水／強風等風險管理方案
2025年6月20日	麗OO光能源股份有限公司	洽詢對供應鏈夥伴遵守勞動人權標準之方式及控管案場環境影響方式
2025年11月11日	O耀能源股份有限公司	洽詢成立O耀控股是否將影響原先對於ESG之承諾與執行方向

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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

3 低碳領航



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

政策與承諾

持續強化推動公司氣候風險管控，將氣候變遷風險納入整體風險管理架構，並依循TCFD及IFRS S2相關揭露規範，提升氣候治理與資訊透明度。

2025年具體行動及成效

- 增訂「氣候變遷風險管理辦法」，作為本公司及子公司業務風險管理及執行遵守之依據。為落實氣候變遷風險管理原則。
- 執行氣候變遷風險壓力測試與情境分析，評估不同氣候情境對清償能力、資產之影響，並作為風險管理及策略調整依據。

目標

短期

- 制定投資財務碳排放之管理目標值。
- 持續精進溫室氣體盤查作業。

中長期

- 提高綠色金融服務及產品貢獻度。
- 持續推動ESG及低碳商品。
- 強化投資組合減碳策略，逐步降低財務碳排放強度。進行情境分析評估財務影響評估。

3.1.1 氣候治理

本公司及子公司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，並由董事會對氣候相關風險之管理負最終責任。本公司及中信產險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指標等事項，須提報風險管理委員會後送交董事會審議。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。本公司每年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；本公司及中信產險每年將氣候變遷風險評估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，提報董事會及主管機關。



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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

3.1.2 氣候策略

中信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。台灣人壽偕中國信託產險，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。

氣候風險辨識

❶ 自身業務

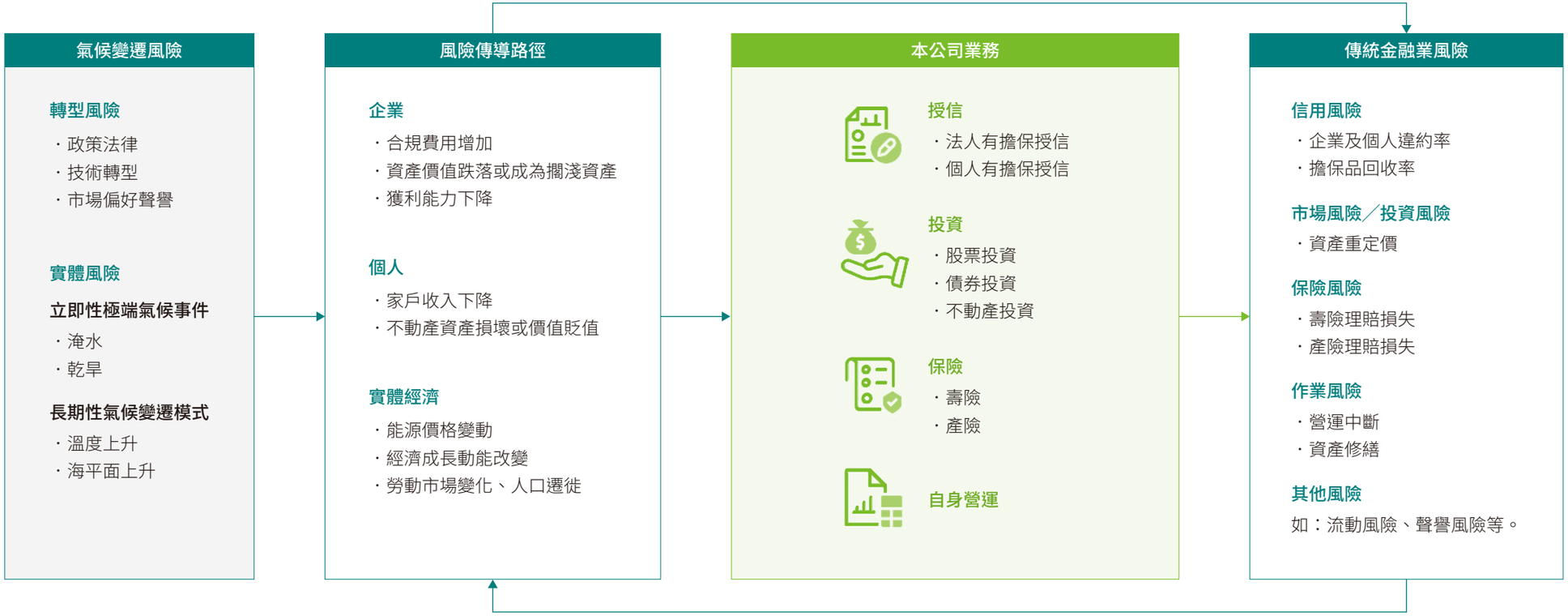
自有營運據點因為實體風險而產生的資產修護、設備汰換等，造成財務損失。

❷ 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。
- 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。

❸ 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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
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，建立氣候與自然重大事件清單，作為後續評估相關風險與機會之基礎。

氣候與自然事件清單

編號	事件	描述
❶	**溫室氣體排放限制或排放成本上升**	因應氣候變遷，政府或國際機構實施更嚴格的標準或提高溫室氣體排放相關費用來管制溫室氣體排放，例如歐盟碳邊境調整機制（CBAM）、我國碳費制度與各國碳排放交易制度等。
❷	**非溫室氣體排放限制或排放成本上升**	企業在營運或製造過程所產生可能導致空氣污染之氣體，如：粒狀污染物、氣狀污染物及揮發性有機化合物等，因相關排放管制措施或標準加嚴，可能導致面臨更高的生產與管理成本。
❸	**森林／海洋資源使用受限或規範改變**	森林資源因砍伐、土地開發與森林火災等因素而減少，海洋資源則因過度捕撈、污染與海洋暖化而持續下降。政府或國際組織為保護海洋和森林等自然資源而實施的管制或激勵措施，可能影響相關行業的原物料供應以及經濟活動。
❹	**水資源使用限制或短缺**	環境變遷威脅下，乾旱天數跟發生頻率可能增加，造成水資源短缺，企業可能面臨製程中斷、供水不穩與營運成本上升等衝擊，政府可能透過加嚴放流水標準及調整水污染防治費等管制措施，使企業必須投入更多設備與管理成本。
❺	**水質惡化**	污染物排放增加或其他環境因素導致的水質下降，除了可能對公共健康和生態系統造成負面影響，亦可能使企業承受更高的營運風險；同時政府也可能因污染情況加劇而加嚴相關排放標準，增加企業的合規負擔與處理費用。
❻	**極端天氣事件增加（強降雨、乾旱、高溫及強颱）**	極端氣候事件如強降雨、乾旱、高溫與強颱，可能造成企業營運中斷、供應鏈受損、設備毀壞、能源與用水成本上升，並增加財務風險與保險支出，例如強降水造成的農業損失、淹水對於機器設備的損害或是颱風導致路面損毀中斷運輸，對製造、物流、農業與不動產等產業帶來營運風險或經濟損失。
❼	**非氣候相關之自然災害（火山爆發、地震、海嘯、小行星撞擊和地磁風暴）**	非氣候相關之自然災害如火山爆發、地震與海嘯等災害可能造成企業營運中斷、廠房與基礎設施受損、供應鏈中斷及物流停擺，並引發保險理賠增加及資產價值下跌，並增加災害恢復成本等重大負面衝擊。地磁風暴亦可能干擾衛星通訊、導航與電網運作，影響金融交易、航運及智慧製造系統的穩定性。
❽	**利害關係人／社區對生物多樣性的關注**	利害關係人與社區對生物多樣性的高度關注，可能使企業之營運或業務活動對於周邊生物多樣性的干擾或影響被高度重視，包含使生物多樣性流失、土壤和水的污染物排放或入侵物種引入等影響，企業將面臨更嚴格的監督與批評，導致合規成本上升、商譽受損甚至股價下跌，並需投入額外資源進行生態補償、環評與資訊揭露，甚至因社區反對而使營運受阻，增加企業的聲譽與營運風險。
❾	**消費者／客戶對具ESG概念之商品或服務偏好提升**	消費者和客戶更傾向於購買和支持具ESG概念、在提升人權等領域表現優異的商品或服務，可能影響企業的策略。為符合市場期待，企業可能必須投入更多資源於開發永續相關技術、發展減碳製程、落實公平勞動管理或供應鏈稽核，造成成本上升。
❿	**能源使用限制或短缺**	能源使用限制或短缺可能會增加企業的運營成本，並可能導致生產的不穩定，例如生產設備因供電不足而降載或停工，造成產能下降、交期延誤與營運成本上升；此外，企業需投入更多資源發展備援電源、改用替代能源或調整製程，進一步壓縮利潤，甚至可能因能源不穩定而削弱供應鏈韌性。
⓫	**廢棄物處理規範趨嚴（包含有害物質處理）**	企業可能需投入更多資源改善分類、貯存、運輸與處理流程，並增設合規設備或委外處理服務，也可能面臨更頻繁的稽查與較高罰則風險，導致營運成本上升。
⓬	**廢水排放規範趨嚴**	企業可能需投入資金升級或新增廢水處理設備、改善製程並強化監測，以符合更嚴格的排放標準，導致成本增加；若未達標可能面臨罰則、停工或聲譽風險，甚至影響與供應鏈夥伴的合作。

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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

本公司已鑑別氣候與自然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。

氣候與自然相關風險及機會辨識及重大性排序

依各項氣候與自然事件，考量其發生可能性及影響程度，進行重大性排序（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。

風險辨識排序

排序	事件編號／事件	風險描述	風險因子	影響層面	對應傳統金融業風險	影響期間[註]
1	❶溫室氣體排放限制或排放成本上升	因應氣候變遷，政府或國際機構實施更嚴格的排放標準或提高溫室氣體排放相關費用來管制溫室氣體排放，國內外碳費與碳關稅造成投融資企業的財務衝擊，提高投融資標的企業營運成本（如高碳排產業）。	轉型風險—政策法律	・投融資	・信用風險 ・市場風險	短／中／長
2	❻極端天氣事件增加（強降雨、乾旱、高溫及強颱）	極端天氣（如強颱帶來淹水）之頻率及嚴重性加劇，可能造成投融資標的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；亦可能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	・信用風險 ・市場風險 ・作業風險 ・保險風險	短／中／長

註：短期為1年以內，中期為1~5年，長期為5~10年。

機會辨識排序

排序	事件編號／事件	機會描述	機會因子	影響層面	影響期間[註]
1	❾消費者／客戶對具ESG概念之商品或服務偏好提升	消費者和客戶更傾向於購買和支持氣候相關的商品或服務，可能影響企業的策略，增加商品服務以滿足市場需求，吸引不同客群，擴展業務、提升收入。	產品和服務	保險	中／長
2	❶溫室氣體排放限制或排放成本上升	政府或國際機構實施更嚴格的排放標準或提高溫室氣體排放相關費用，例如碳關稅、碳稅、碳費與碳交易機制等，進而促進綠能相關投資機會。	產品和服務	投融資	短／中／長

註：短期為1年以內，中期為1~5年，長期為5~10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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運

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≧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2025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	2.79%	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	0.03%	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	0.00%	0.00%
		不動產投資	0.00%	0.00%
		自有營運據點	0.00%	0.00%

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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

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	
	2025年12月	2024年12月	2025年12月	2024年12月	2025年12月	2024年12月
北部	2.7899%	3.0300%	0.0000%	0.0000%	0	0
中部	0.0760%	0.0777%	0.0000%	0.0000%	0	0
南部	0.0296%	0.0350%	0.0000%	0.0000%	0	0
東部	0.0011%	0.0026%	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	
	2025年12月	2024年12月	2025年12月	2024年12月	2025年12月	2024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

轉型風險

1. 高碳排產業暴險盤點

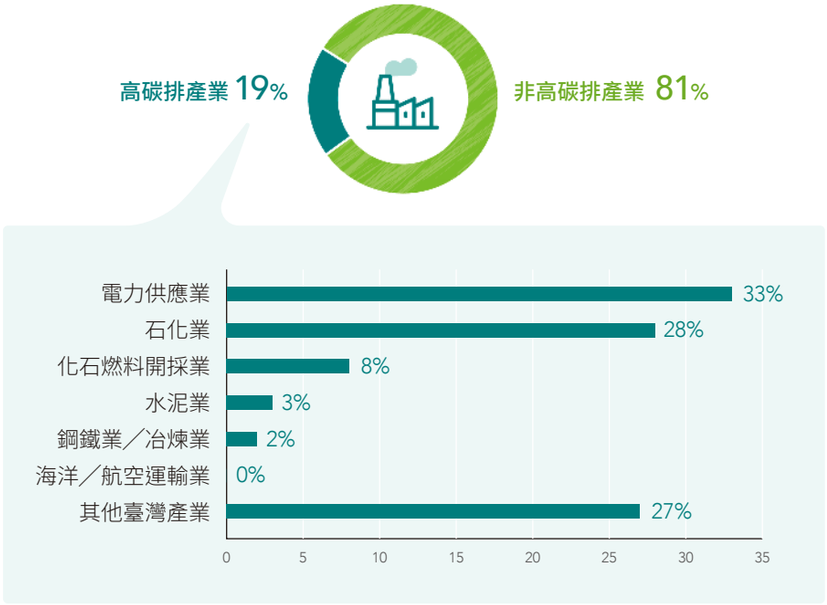
為對抗氣候變遷、降低碳排放量，各國新政策及國際新貿易規則相應成形。集團為因應氣候變遷風險之實務運作需求，明確定義面對轉型風險敏感之「高碳排產業清單」，並且適用在本公司投資及授信部位，以利投資或融資前之評估與歸類。高碳排清單共分為電力供應業、海洋／航空運輸業、鋼鐵／冶煉業、水泥業、石化業、化石燃料開採業及其他等七個產業，其他詳細說明請參右表。

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

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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

依「高碳排產業清單」之分類，本公司投資組合中高碳排產業暴險約為總暴險的19%，其中主要來自電力供應業，其占高碳排產業暴險的33%。



2. 財務碳排放

母公司中信金控於2020年10月簽署加入碳核算金融聯盟（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財務碳排來源，電力供應業為主要排放源、其次為水泥業，投資單位將持續評估以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1、2）**

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_2e）	碳足跡（tCO_2e/ TWD MM）
股權		99%	1.3	632,684	2.7
公司債		95%	1.2	3,045,242	2.8
主權債務[註4]	排除LULUCF	100%	1.0	1,271,943	6.6
	包含LULUCF	100%	1.0	1,455,009	7.6
總和	排除LULUCF	96%	1.2	4,949,869	3.3
	包含LULUCF	96%	1.2	5,132,935	3.4

註1：土地利用、土地利用變化和林業（land use, land-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1,504,841 tCO_2e、主權債務財務碳排（包含LULUCF）為1,582,516tCO_2e。溫室氣體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_2e）	財務碳排占比（%）	碳足跡（tCO_2e/ TWD MM）
高碳排產業	電力供應業	6.6%	1,344,005	36.5%	15.6
	海洋／航空運輸業	0.1%	14,560	0.4%	18.6
	鋼鐵業／冶煉業	0.3%	130,295	3.5%	29.3
	水泥業	0.5%	675,913	18.4%	106.7
	石化業	5.1%	610,162	16.6%	9.1
	化石燃料開採業	1.5%	343,503	9.3%	18.1
	其他臺灣產業	5.0%	78,482	2.1%	1.2
非高碳排產業		80.9%	481,007	13.1%	0.5
總和		100.0%	3,677,926	100.0%	2.8

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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

保險財務碳排

中信產險依據PCAF方法學，針對特定險種進行碳排放盤查，涵蓋範圍以個人車險與商業保險為主。顯示中信產險已初步建構碳排放管理架構，並積極接軌國際碳會計準則。透過系統化盤查與相關數據之整合分析，公司得以掌握保險業務所涉及之間接碳排放情形，作為後續風險評估、產品設計與永續策略規劃之重要依據，進一步展現對氣候風險管理與資訊揭露之重視，以及落實永續經營之具體行動。

險種	保險相關碳排（tCO_2e）	碳足跡（tCO_2e/TWD MM）
商業保險	9,463	8.0
個人車險	9,996	6.7
總和	19,460	7.2

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）**

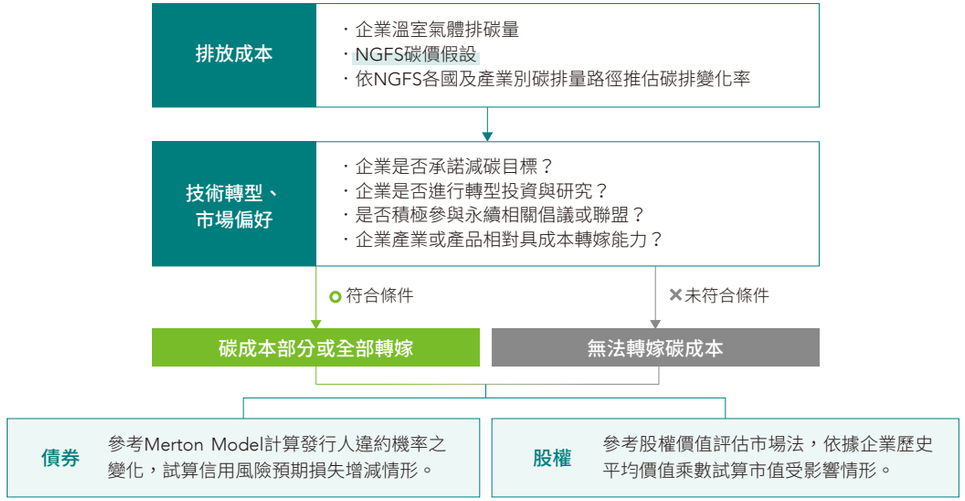
  假設世紀末升溫幅度為2.4°C以上，轉型風險及實體風險皆面臨高度風險。轉型風險假設為承諾淨零排放目標的國家僅能達到原目標設定的80%；其餘國家則依現行政策，無新減碳作為；實體風險假設為SSP3-7.0路徑。

情境損失的估計係以2025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

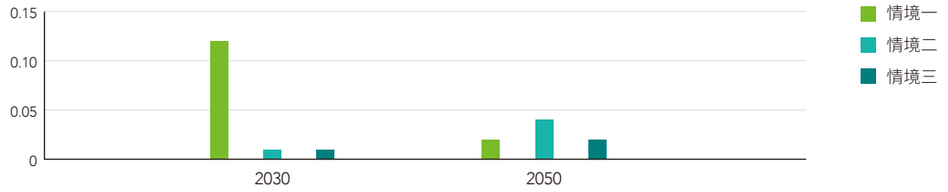
非交易目的公司債及股權投資受轉型風險影響評估

- **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，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，情境一的額外損失率最大，主要來自於水泥業；在2050年時點的風險情境下，情境二的額外損失率最大。

情境損失率（股權＋公司債）



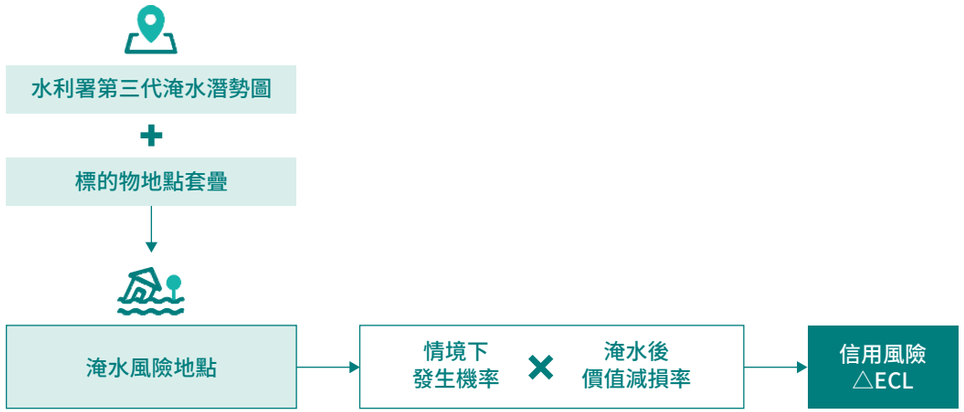
關於本報告書
董事長的話
永續績效亮點
榮耀肯定
關於台灣人壽

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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
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

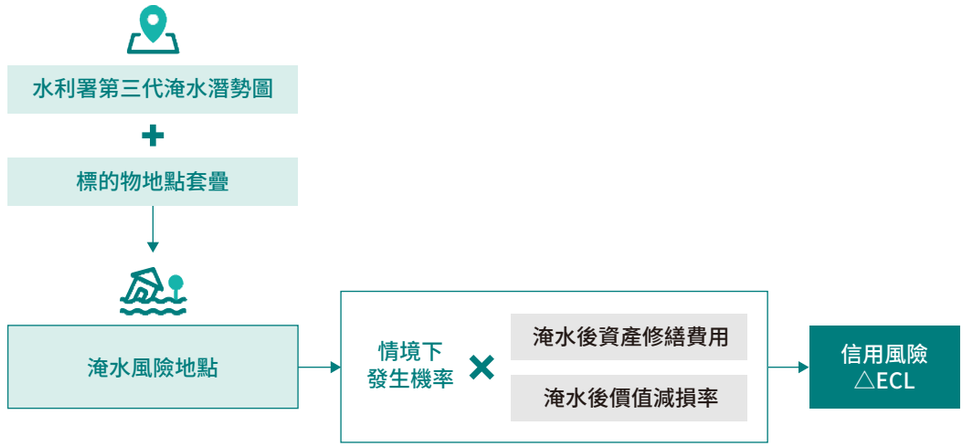
・**分析目的及評估方法：**實體風險—暴雨淹水係集團內部共通認定屬於國內發生機率較大、且損害較高之實體風險因子。參考外部專家「福爾摩沙氣候智慧服務有限公司」（Formosa Climate Smart Service Limited, FCS）應用IPCC AR6所產製的相關推估資料，套疊經濟部水利署的第三代淹水潛勢圖，提升對實體風險的評估能力。



・**評估結果：**在2030年時點的風險情境下，三種情境的額外預期信用損失（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，損失金額約新臺幣0.109佰萬元，額外ECL損失率約0.04個基點。

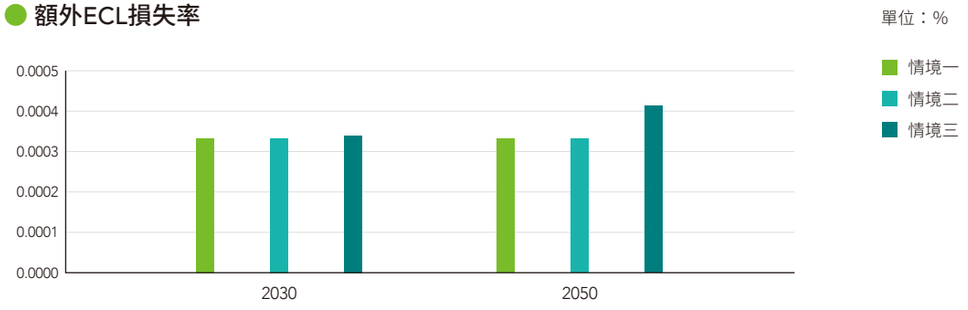
2. 收益型不動產投資受實體風險—暴雨淹水影響評估

・**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。

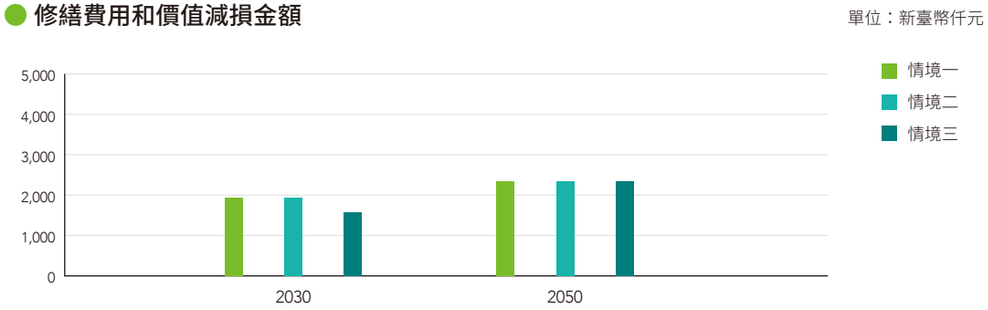


・**評估結果：**在2030年時點，情境一、情境二的修繕費用及價值減損金額略高於情境三；在2050年時點，三種情境修繕費用及價值減損金額皆約為新臺幣2,339仟元。

● **額外ECL損失率**



● **修繕費用和價值減損金額**

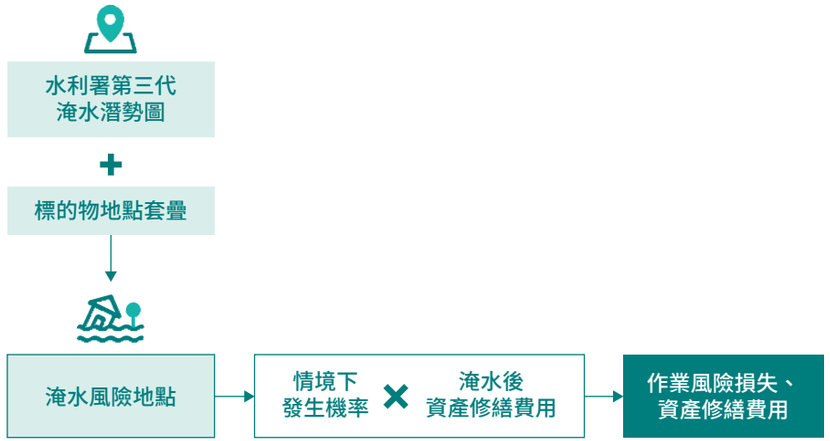


關於本報告書
董事長的話
永續績效亮點
榮耀肯定
關於台灣人壽

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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
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

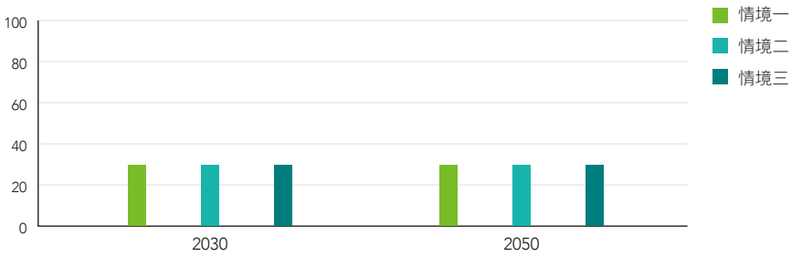
・**分析目的及評估方法：**參考外部專家FCS的情境參數，搭配經濟部水利署之第三代淹水潛勢圖，評估自有營運據點因為淹水而產生的資產修護、設備汰換等財務損失（作業風險損失）。



・**評估結果：**2030及2050年時點下的情境損失約為29仟元，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。

修繕費用

單位：新臺幣仟元



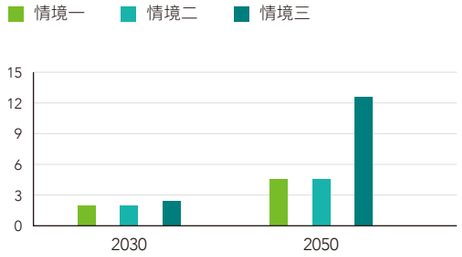
4. 住院病房費用給付受實體風險—熱浪影響評估

・**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（≧38°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12.57佰萬元。2025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。

較歷史損失經驗值額外增加理賠金額

單位：新臺幣佰萬元



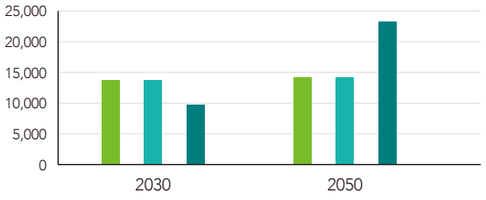
5. 中信產險颱風洪水相關保險商品受實體風險—暴雨淹水影響評估

・**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。

・**評估結果：**本公司已連續五年針對颱風洪水險辦理情境分析，分析涵蓋2030年及2050年兩個時點之情境損失結果。於2030年時點，各情境下之損失均較過往下降，主要係因2025年產險颱風洪水險總自留理賠金額較前一年度減少所致。至2050年時點，情境一與情境二之損失金額相較過往呈現下降，惟情境三之損失金額則有所增加。此係因雖然2025年總自留理賠金額下降，然整體颱風洪水險業績成長，使長期（2050年）之暴露水準提高，進而導致損失金額擴大。依2025年度分析結果顯示，於2030年時點，情境一與情境二之額外增加理賠金額較情境三高約新臺幣400萬元；而於2050年時點，則以情境三之額外理賠金額最高，約新臺幣2,300萬元。

較歷史損失經驗值額外增加理賠金額

單位：新臺幣仟元



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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

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

氣候機會

氣候機會項目	因應氣候策略	2025年具體作為	對應章節
消費者／客戶對具ESG概念之商品或服務偏好提升	持續發行氣候災害及綠色保險商品	2025年發行機械綜合保險、綠色住宅附加條款	3.1.2 氣候策略「綠色保險商品」
溫室氣體排放限制或排放成本上升	・投入低碳產業標的 ・投入再生能源之公共建設投資案	永續投融資成果	2.2 責任投融資實績

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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

綠色保險商品

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。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。依照第二版「永續經濟活動認定參考指引」，中信產險2025年產物承保之永續經濟活動符合比率為5.19%。

單位：仟元

商品		說明	保費收入		
			2025年	2024年	2023年
住家綠能升級附加條款 綠色住宅附加條款		保險事故發生時，以綠能建材設備、綠色產品修復或重建保險標的物，理賠金額可提高至損失金額的150%~200%	173	125	95
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	61	0	81
安裝工程綜合保險	太陽能及風力發電	透過承保綠色能源業務（如太陽能設備、風力發電）之相關保險，支持國家能源政策	6,195	5,579	2,476
電子設備綜合保險	太陽能及風力發電		33,352	17,759	7,497
機械綜合保險	太陽能及風力發電		22,225	0	0
颱風洪水險	火險	透過承保颱風洪水險，協助企業與民眾因應氣候變遷極端天氣造成之損失，提升面對氣候變遷之韌性	91,952	74,427	59,465
	車險		9,547	9,309	4,424
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	28,763	11,099	51

註：機械綜合保險為2025年新商品、綠色住宅附加條款為2025年開始販售。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。

從事上述因應及機會行動有助於降低如政策與法規碳成本、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。



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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

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」；2025年訂定「氣候變遷風險管理辦法」，辨識氣候變遷風險議題，評估氣候變遷風險可能衝擊的業務別及影響的風險層面，衡量轉型、實體風險影響下可能面臨的損失，並定期追蹤目標達成情形，以落實風險辨識、衡量及監控等機制。

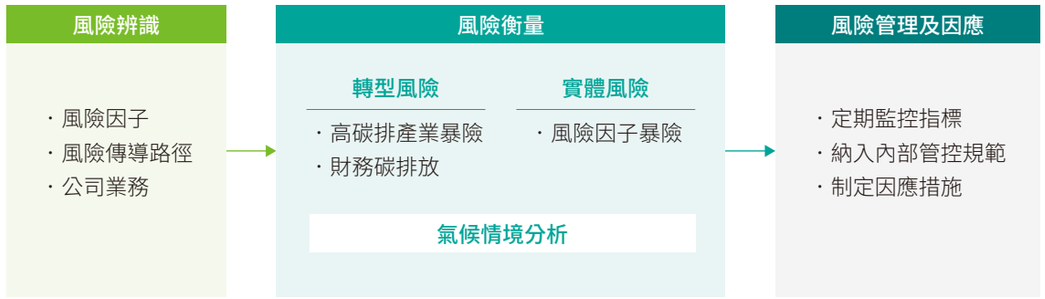
此外，中信產險每年依據再保經紀人所提供之巨災模型檢視巨災（地震與颱洪）再保合約是否可有效移轉風險至可容忍範圍，並持續依公司承保颱風洪水之業務狀況，加強審慎核保作業，妥適安排再保，以控制公司理賠損失於可容忍範圍內，並有效移轉氣候變遷可能產生之巨災風險。

集團氣候變遷風險胥納聲明

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2025年12月投資部位之溫度表現為2.12°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。

3.2 自然相關風險評估

中信金控擔任「金融業淨零推動工作平台－資料與風控工作群」召集人，於2025年的階段性專案成果「自然相關風險資料應用示範案研究報告」，應用臺灣主管機關的本土自然相關圖資，並延續與國立臺灣師範大學（後稱臺師大）研究團隊產學合作建置之臺灣自然資本評估資料庫（ENCORE@TW），持續深化自然相關風險之量化與整合評估。而本公司承接金控上述推動專案，依循自然相關財務揭露（Taskforce on Nature-related Disclosures, TNFD）所建議之LEAP分析框架進行自然相關風險之評估，其中LEAP架構包含定位（Locate）、評價（Evaluate）、評估（Assess）及準備（Prepare）四個階段。

敏感性產業辨識

本公司依循TNFD 建議，將集團價值鏈相關業務依產業別進行分類，辨識自然（含氣候）相關敏感性產業，據以盤點暴險情形。並透過國際資料庫ENCORE，系統性檢視各產業對自然（含氣候）的依賴（Dependency）與影響（Impact）程度，依其敏感性分為極高度（VH）、高度（H）、中度（M）、低度（L）、及極低度（VL）五個等級。盤點結果顯示本公司投融資組合中，約64%屬於非自然（含氣候）相關敏感性產業，整體評估結果與前期相比無顯著變化。

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
2 責任金融
3 低碳領航
3.1 氣候相關財務揭露（TCFD）
3.2 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
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											-
A.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										
B.非敏感性產業	金融業										50.90%
	非金融業										13.11%

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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

Locate | 定位

本次評估標的涵蓋位於臺灣地區的自身營運17個據點，以及投資企業的總部與工廠共396個據點。定位分析係參考2025年自然相關研究報告及林保署自然相關指引，識別出第一優先關注區域，並盤點各據點之落點情形。定位分析結果顯示，僅自身營運有據點坐落於第一優先關注區域，其據點占比約23.5%。

價值鏈	定位分析據點總數	坐落於第一優先關注區域	
		據點數	據點占比
自身營運	17	4	23.5%
投融資業務	396	0	0%

定位方法論

定位分析方法係參考2025年以臺灣主管機關的自然相關圖資為資料源，分別辨識評估標的所處位置的「區位敏感度」、「物種敏感度」，綜合評估其自然敏感度，以判斷其優先關注程度。

自然敏感度評級矩陣

自然敏感度		區位敏感度 5	4	3	2	1
物種敏感度	5	10	9	8	7	6
	4	9	8	7	6	5
	3	8	7	6	5	4
	2	7	6	5	4	3
	1	6	5	4	3	2

自然敏感度評級：

10	9	評級5：第一優先關注
8	7	評級4：第二優先關注
6		評級3：第三優先關注
5	4	評級2：第四優先關注
3	2	評級1：第五優先關注

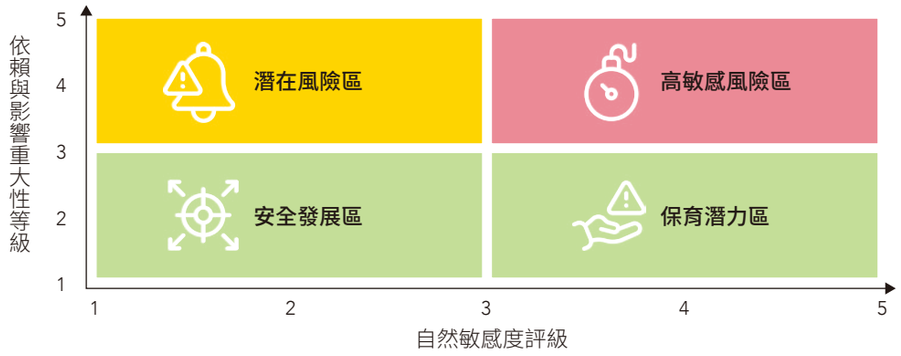
自然敏感度＝區位敏感度分數＋物種敏感度分數；總分9~10分（自然敏感度評級＝5）列為第一優先關注之對象。

Evaluate | 評價

中信金控與臺師大研究團隊產學合作建置的臺灣自然資本評估資料庫（ENCORE@TW），並據以進一步產製LEAP-LE評估矩陣圖，該矩陣圖以自然敏感度評級為X軸、自然相關依賴與影響重大性等級為Y軸，分數範圍由1（非常低）至5（非常高），用以整合呈現自然風險之空間敏感性與營運關聯性。本公司近一步辨識高自然敏感性及高依賴或影響重大性之高敏感風險區。

- **投融資業務：**針對企業交易對手於臺灣地區之營運活動，涵蓋其營運總部及據點。評估結果顯示，僅自然影響因子位於高敏感風險區，自然影響因子為溫室氣體、大氣退化、空氣污染、生態擾動及土壤污染。
- **自身營運：**參考內部跨單位專家，透過討論與問卷填答方式，除參考ENCORE資料庫對金融業自然依賴與影響之產業觀點外，亦加入更具在地化且貼近營運特性之專業判斷。評估結果顯示，僅自然影響因子位於高敏感風險區，自然影響因子為溫室氣體、大氣退化、空氣污染、生態擾動及土壤污染。

LEAP-LE評估矩陣圖

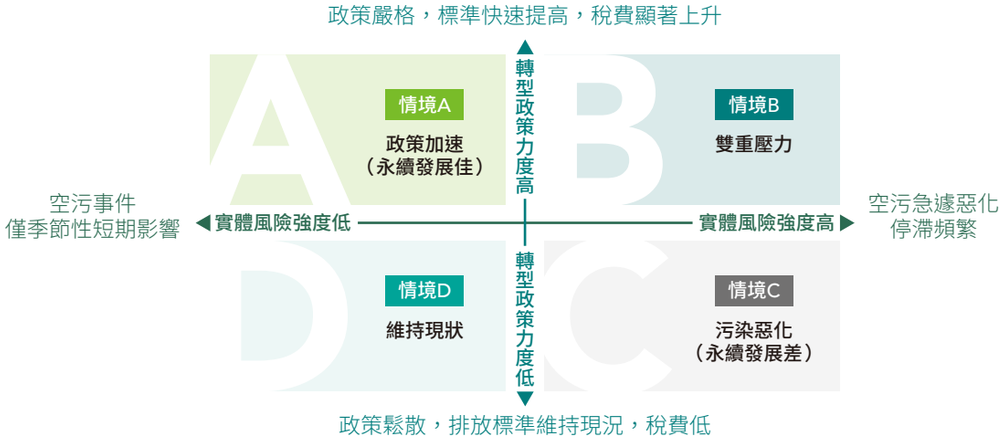


關於本報告書
董事長的話
永續績效亮點
榮耀肯定
關於台灣人壽

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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

Assess | 評估

中信金控之自然情境分析係與臺師大研究團隊合作推動，情境設計以人類生活與經濟活動對自然系統之高度依賴為出發點，特別聚焦自然所提供之「空氣品質調節」功能。依據ENCORE 資料庫之定義，自然系統透過污染物稀釋、沉降及化學分解等自然過程，可有效降低懸浮微粒與臭氧濃度，對於維護人類健康與生態系穩定具關鍵作用，屬於高度依賴之自然因子。另參考相關國際研究，以及TNFD與NGFS對自然情境分析的相關指引，考量目前國際間尚未對自然議題建立明確之基期與可量化之目標，本分析採用探索型情境（Exploratory Scenarios），自現況出發，透過質化方式描繪未來不同發展路徑，並推論其可能造成之風險變化。依循TNFD對情境分析之建議方法學，本年度自然情境分析以「空氣污染」為分析因子，設想未來不同路徑下，自然相關風險可能之發展情形。



風險種類	投融資業務		壽險業務
	【逐筆評估】法人投融資交易對手		【組合評估】住院病房相關醫療
風險	實體風險	轉型風險	實體風險
風險描述	**PM2.5濃度變化：** 空氣品質惡化可能影響員工健康，導致出缺勤率上升、勞動生產力下降，進而影響企業營收。本次分析參考相關文獻，推估臺灣在三種不同暖化情境：1.5°C、2°C、4°C時，可能的PM 2.5濃度變化。	**空污費率調整：** 於轉型情境下，空污費率提高將增加企業營運支出。本分析以現行空氣污染費率及企業揭露之排放量為基礎，設計不同調整情境，估算其對企業支出之影響。	**PM2.5濃度變化：** 空氣污染可能增加肺部相關疾病的發生率，進而增加住院需求。
財務影響	導致企業營收減少	導致企業營業費用增加	導致壽險理賠金額增加
情境分析結果	空氣污染之實體風險傳導（即勞動生產力下降）對企業財務之負面影響最為顯著。跨產業比較發現，在不同情境與時點下，能源產業（含再生能源）之財務影響相對較高，而半導體及半導體設備產業之波動幅度相對較小，可能與其獲利結構與資本密集特性有關。此外分析結果亦顯示，若空氣品質能有效改善，將有助於提升勞動生產力並增加企業營收，顯示改善空氣品質除具風險管理意義外，亦可能帶來潛在經濟效益。		在最嚴峻情境下（情境B、情境C），額外理賠金額增加約1,000萬，整體影響尚屬可控範圍。

註：其評估可能受限於①評估標的數量限制：受限於空污排放資料之公開揭露程度，目前可納入評估之交易對手數量仍有限。②評估期間限制：本次分析以單一年度資料為基礎，未能反映長期平均表現。③情境參數適用性限制：部份參數係參考OECD等國際文獻，其研究地區以歐盟為主，且較適用於戶外工作比重較高的產業。

Prepare | 準備

基於前述Locate、Evaluate、以及Assess 情境分析三個階段的評估結果，本公司將持續關注自然（含氣候）相關敏感性產業分布情形，以及坐落於第一優先關注區域的自身營運與投融資業務據點占比，強化本公司相關之準備作為與管理行動，以減緩自然風險對營運據點與業務活動之衝擊。

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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

小專欄

守護自然資本：攜手台江國家公園 棲地治理與維護生物多樣性

台江國家公園是臺灣唯一擁有國際級濕地的國家公園，黑面琵鷺與兇狠圓軸蟹則是台江濕地的保護傘物種，能維持淺灘、魚塭與海岸自然通透性，修復濕地碳吸存、水質調節與防災韌性，其生態價值無可取代。2025年起台灣人壽攜手中信金控集團成員，與台江國家公園管理處簽署合作備忘錄（MOU），將「濕地治理」、「推動友善魚塭」及「瀕危物種保育」納入企業自然管理策略，並提供資源協助黑面琵鷺野放追蹤、兇狠圓軸蟹棲地維護，確保物種族群續存，為氣候變遷提供解方。

守護全球珍稀物種｜黑面琵鷺保育與OECM模式實踐

黑面琵鷺是濕地健康的關鍵指標，為精準守護其棲地，我們以「保育共生地（Other Effective Area-Based Conservation Measures, OECM）」為實踐基礎，建立公私協力的自然治理模式，同時投入「黑面琵鷺無線電發報器追蹤計畫」，利用科技監測黑面琵鷺遷徙路徑與棲地使用狀況，將科學調查轉化為棲地優化策略，展現企業由資金提供者轉為參與者與制度共創者。

- **公私協力：**推動臺灣首例國家公園的OECM，將周邊私有魚塭、濕地與海岸林納入OECM實踐場域，在不改變土地權屬與既有生產行為的前提下，結合友善魚塭與生態服務給付制度，鼓勵漁民於候鳥度冬期間維持五天以上20公分水位、留下雜魚、不使用化學藥劑、不驅趕鳥類等行為，形成「養魚與養鳥」並存的友善模式，讓私有土地在兼顧生產的同時，發揮實質保育功能，不僅紓解黑面琵鷺度冬期間的棲地承載壓力，也擴大候鳥覓食與度冬空間。2025年全球黑面琵鷺族群總數達7,081隻，其中臺灣記錄4,169隻（占全球近六成），臺南地區度冬個體2,439隻，顯示台江濕地已成為穩定且可靠的度冬棲地。
- **高層參與：**2025年底臺南七股及北門區救傷兩隻誤食毒物及漁網纏繞的黑面琵鷺，經專業護理後康復，2026年1月台灣人壽莊中慶總經理與中信金控及子公司董事成員，親自參與復原後野放行動，使自然保育議題進入企業治理與決策層級。

維護生態平衡韌性｜兇狠圓軸蟹陸海遷徙守護行動

兇狠圓軸蟹在食物鏈中扮演關鍵角色，對維持陸海生態循環及漁業資源具重要意義，有「海岸濕地清道夫」之稱。我們與中信金控集團成員共同認養台江國家公園「城西夢幻湖」陸蟹熱點，金控總經理高麗雪、台灣人壽莊中慶總經理及集團長官，率領志工於兇狠圓軸蟹繁殖季前進行棲地淨灘，清除大量保麗龍與垃圾，為陸蟹媽媽清出安全的遷徙通道，並執行監測調查、夜間巡護與交通管制，確保抱卵母蟹順利降海釋幼。根據台江國家公園2025年監測報告，兇狠圓軸蟹遷徙個體數首次突破萬隻，展現公私協力棲地治理成效。



中信金控集團與台江國家公園簽署合作備忘錄（MOU）。


台灣人壽志工與台江國家公園保育志工，共同淨灘維護陸蟹安全潔淨的遷徙環境。


莊中慶總經理（右一）與集團長官共同參與棲地清理行動。


台灣人壽莊中慶總經理與中信金控集團長官，共同參與黑面琵鷺救傷後野放，公私協力守護臺灣生物多樣性。

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
2 責任金融
3 低碳領航
3.1 氣候相關財務揭露（TCFD）
3.2 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

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年起完成全據點查證，盤查涵蓋率達100%。本公司及子公司中信產險持續取得ISO 50001能源管理系統及ISO 14001環境管理系統，本公司更通過ISO 20400永續採購標準。於環境相關管理系統輔導、驗證及教育訓練上，2025年台灣人壽共投入363萬3,300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		範疇
ISO 14001	環境管理系統	總公司、7家分公司等，共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家分公司及通訊處等共36處據點。 覆蓋率達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 年以前每年減碳4.5%。台灣人壽2025年類別一與類別二溫室氣體排放總量為4,182.78公噸，較前一年度減少7.2%，較基準年2021年減少6.7%。未來將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

單位：公噸二氧化碳當量（tCO_2e）

溫室氣體種類				2025年	2024年
台灣人壽	類別一			392.14	429.59
	類別二	地理基礎		4,493.59	4,502.63
		市場基礎		3,790.64	4,076.03
	類別一與類別二	溫室氣體排放總量		4,182.78	4,505.62
		溫室氣體排放強度	（公噸CO_2e／人數）	0.58	0.61
			（公噸CO_2e／每佰萬元營收）	0.017	0.019
	類別三			121.04	136.22
	類別四			1,188.84	1,017.71
中信產險	類別一			55.42	49.61
	類別二	地理基礎		479.32	468.73
		市場基礎		369.63	430.81
	類別一與類別二	溫室氣體排放總量		425.05	480.42
		溫室氣體排放強度	（公噸CO_2e／人數）	0.79	0.97
合計	類別一			447.56	479.20
	類別二（市場基礎）			4,160.27	4,506.84
	類別一與類別二			4,607.83	4,986.04

註：1. 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）。
2. 所計算的溫室氣體種類包含二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮。
3. 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」。
4. 類別二溫室氣體排放量依據能源署公告歷年電力排放係數為計算基礎。
5. 類別一與類別二合計項目中，類別二以市場基礎數值進行計算。
6. 人均溫室氣體強度係以盤查據點之員工人數計算。

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
3.1 氣候相關財務揭露（TCFD）
3.2 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

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

能源種類		2025年	2024年
台灣人壽	電力（度）	9,479,819	9,498,833
	人均用電量（度／每人）	1,321	1,326
	柴油（公升）	392	895
	汽油（公務車，公升）	10,948	9,790
	總能源使用量（GJ，十億焦耳）	34,495	34,553
	總能源使用強度（（GJ，十億焦耳）／每人）	4.8	4.8
中信產險	電力（度）	1,011,224	988,885
	人均用電量（度／每人）	1,890	1,998
	總能源使用量（GJ，十億焦耳）	3,739	3,560
	總能源使用強度（（GJ，十億焦耳）／每人）	7.0	7.2
合計	總能源使用量（GJ，十億焦耳）	38,251	38,113

註1：熱值係數依據行政院環境部114年公告之溫室氣體排放係數，柴油為8,636 kcal/L，汽油為7,586 kcal/L；電力熱值為860 kcal/kWh。
註2：1千卡（kcal）＝4,187焦耳（J）。

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。2025年延續前年度節能行動方案，並汰換嘉義大樓冰水主機，2025年共減碳25公噸CO_2e。

節能措施	節電量（kWh）	總節電量（kWh／年）	節能減碳成效（tCO_2e）
2024年3項行動方案認列2025年之節電量	28,194	53,769	25
嘉義大樓汰換冰水主機	25,575		

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；所計算的溫室氣體種類包含二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮。

再生能源

台灣人壽依循母公司中信金控再生能源佈局，2025年使用148.3萬度綠電，再生能源使用率達基準年（2021年）總用電量17%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_2e）	使用方式	啟用日程
中信金控臺中金融大樓	每年	21.125	23,409	124,068	11.09	自用	2019/5/29
	累計		165,270	681,871	81.7		
高雄總圖大樓	每年	12.2	10,787	41,207	5.11	自用	2022/11/1
	累計		28,820	106,192	13.75		

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。



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 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

綠建築

位置		標章等級
中國信託金融園區2		EEWH黃金級候選綠建築證書
中信金控臺中金融大樓		EEWH銀級綠建築標章
洲際棒球場BOT案	多功能運動中心及立體停車場	EEWH銅級綠建築標章
	商場購物中心	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		EEWH銀級綠建築標章
高雄市舊市議會		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。2025年估算總用水度數為110,160度，人均用水量為11.46度，較2024年減少16%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入ISO 46001 水資源效率管理系統認證目標，本公司將配合各項節水措施，以達成減水1%之目標（基準年為2021年）。

歷年水資源使用狀況

項目		2025年	2024年	2023年
台灣人壽	用水量（度）	110,160	131,130	142,895
	人均用水量（度／每人）	11.46	13.38	14.19
中信產險	用水量（度）	6,888	6,686	6,353
	人均用水量（度／每人）	12.87	13.50	13.57

註：1. 用水量係依據水費費用推估而得，壽德大樓則以管理委員會總用水度數×公共水費分攤比例推估而得。
2. 人均用水量係以不含海外之全體員工人數計算。

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產生；並設定廢棄物減量目標，2025年以2024年為基準，訂定廢棄物總量減少1%為目標。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	2025年
廢棄物總量（公斤）	18,671

註：廢棄物僅針對無法回收再利用之垃圾。

無紙化

措施（使用比例）	節省紙張數（萬張）[註3]	減碳量（公噸二氧化碳）[註4]
行動投保[註1] 99.5%	110	8
行動保全 74%	57	4
電子保單[註2] 44.9%	144	10
電子通知單	1,329	93
理賠結案e化訊息平臺	101	7
電子發文 99.7%	27	2
合計	1,768	124

註1：行動投保無紙化統計含自有業務員、保經代及銀保通路之投保件數；使用比例僅含自有業務員通路，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：電子保單（含網路投保）使用比例，為當年度簽發電子保單件數占當年度新契約及網路投保件數之比率。
註3：行動投保以每件節省12張A4紙估算；行動保全以每件節省4張A4紙估算；電子保單以每件節省47張A4紙估算；網路投保依不同險種，以每件節省10~18張A4紙計算；電子通知單依不同類別，以每一類別節省1~6張A4紙計算；理賠結案以每案節省2張A4紙估算；電子公文以每件節省10張A4紙估算。
註4：1張A4紙約產生7克CO_2e，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
3.1 氣候相關財務揭露（TCFD）
3.2 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

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2025年取得ISO 20400永續採購認證，整合內部制度建構完整永續採購管理系統。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「2025年Buying Power社會創新產品及服務採購獎」，獲得卓越領航獎殊榮，亦參與第一屆TOPS台北好購採購獎，並取得TOPS台北好購採購獎「銀獎」，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：

供應商溝通會議

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

教育訓練及推廣

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

誠信經營

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

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。供應商100%簽署本公司人權及環境永續條款承諾書。

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。

（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
3.1 氣候相關財務揭露（TCFD）
3.2 自然相關風險評估
3.3 環境友善營運
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄

面向		內容
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、個人資訊等隱私權洩漏而受到損害。

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，台灣人壽偕同母公司中信金控於2025年10月16日召開供應商大會，號召225家供應商承諾持續支持淨零排放與自然保育行動，攜手打造永續供應鏈新典範。中信金控及台灣人壽長期深耕永續金融，展現永續倡議影響力，亦致力打造綠色供應鏈生態圈，於去年創設「供應商評鑑永續卓越獎」，今年共有9家供應商獲獎。透過鼓勵供應商設定科學基礎減量目標（SBT）並導入綠色管理，母公司中信金控獲得原碳揭露計畫（CDP）「供應商議合評估」A級最高榮譽，展現實踐永續挑戰的決心及影響力。

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。2025年綠色採購總額逾7,454萬元，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、綠建材、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等，另新增採購綠電使用再生能源。在地採購供應商達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

	2025年	2024年	2023年
綠色採購金額	74,544,395	62,642,272	46,187,386
綠建材採購金額	338,400	127,675	1,096,960

歷年在地採購績效

	2025年	2024年	2023年
在地採購供應商家數	495	526	429
供應商總家數	495	527	429
比例	100%	99.8%	100%

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 永續保險商品
  - 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」。

2025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，2025年提案數達160件；持續推動「體驗大使」運作機制，體驗大使由董事與內部員工等組成，每年舉辦體驗培訓課程建立大使們的體驗思維，並透過不同的任務發掘客戶旅程痛點，驅動客戶體驗持續精進，完成不同客戶接點體驗。2025年共計挖掘出14項使用者洞察與偏好與 24項客戶痛點，並持續推動優化。

目標

短期	中長期
內化公平待客DNA，建立最適化組織、流程、工具與能力。	推動社會永續，以客戶需求及社會永續驅動業務策略與客群經營管理。

4.1.1 公平待客治理

台灣人壽以三大政策主軸「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。本公司由直隸幕僚長單位督導公平待客事宜，幕僚長為資深副總級主管；營運規劃部為專責單位，由營運規劃處處長（職級為副總）推動執行公平待客及金融友善業務，負責統籌、規劃並落實公平待客。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。

具體亮點

董事長及獨立董事親自督導，協助全民打詐

本公司許舒博董事長、許文彥獨立董事及莊中慶總經理於2025年9月22日率領本公司防詐特攻隊，偕同彰化地方檢察署主任檢察官至逢甲大學舉辦防詐講座，推廣金融防詐教育。透過時事剖析詐團常見手法及最新詐騙型態，結合理論和實務的學習課程，協助年輕族群強化識詐能力，遠離詐騙風險。



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
● 4.1 公平待客
4.2 客戶關係管理
4.3 普惠金融
4.4 永續保險商品
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

公平待客原則

- 訂約公平誠信
- 申訴保障
- 告知與揭露
- 業務人員專業性
- 酬金與業績衡平
- 廣告招攬真實
- 注意與忠實義務
- 商品或服務適合度
- 友善服務
- 落實誠信經營

將公平待客融入所有營運原則與政策

- 客戶至上文化DNA
- 客戶關懷VOC

為落實公平待客文化，台灣人壽特別成立公平待客委員會，由法遵及營運等單位各司其職，擬定規章辦法、推動業務執行，並定期追蹤執行成果。

打造卓越的服務體驗，讓客戶感受由衷的溫暖

- 落實社會責任關懷弱勢

運用保險業的核心業務，以客戶為中心、數位為基礎，守護社會上的每個家庭，更鼓勵同仁投入社會公益、共創社會永續共好。



客戶導向的思維引領營運發展

- 提供適切易懂資訊
- 導入數位革新服務
- 提供最適商品與服務

提供最適切的保險商品規劃，也從客戶的角度審閱商品資訊與通知單，確保能完整傳達淺顯易懂的資訊給客戶，同時透過科技賦能投保、理賠、售後服務、客戶關懷等全旅程，將數位科技與人的服務溫度完美結合。

4.1.3 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	保險商品之管理	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。	・商品廣宣管理作業準則 ・業務員自製文宣審核管理辦法
		業務通路之管理	針對本公司非商品類輔銷自製文宣以為招攬或業務活動之用，制定「業務員自製文宣審核管理辦法」管理。業務員通路欲使用自製文宣為招攬時，應依規定進行申請進行審核。	
商品或服務適合度之管理	確保商品適合度以及完整說明商品及契約內容	本公司透過瞭解客戶之投保商品、投保目的／需求、收入財務狀況、保費來源等資訊確認客戶適合度，另依客戶投保之商品特性，額外進行特定商品之相關適合度評估措施： 1. 投資型保單具有投資風險，於客戶投保前，針對年齡、學歷、工作及收入狀態、投資經驗、投資目標及風險承受度等進行投資風險屬性評估，確保客戶投資屬性與投資標的風險屬性匹配。 2. 外幣收付保險商品具有匯率風險，讓客戶了解其外幣需求及匯率風險承受能力。 3. 具有費率可調整機制之健康保險商品及傷害保險商品，讓客戶了解保險費有隨年齡增加或因實際損失率與預期損失率變化而可能調整費率。		・保戶投資屬性分析問卷設計程序 ・以外幣收付之非投資型人身保險匯率風險說明書 ・以外幣收付之投資型保險匯率風險說明書 ・個人健康保險及傷害保險之費率可能調整告知書

（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
● 4.1 公平待客
4.2 客戶關係管理
4.3 普惠金融
4.4 永續保險商品
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
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	確保客戶了解保險契約	透過個人保險契約審閱期確認聲明書、要保人及被保險人之需求及適合度分析暨業務員報告書、財務狀況告知書與投資型商品客戶投資屬性分析、外幣商品匯率風險說明書等文件，使客戶確認及了解商品內容、相關風險。針對高齡者投保，要求業務員應取得客戶錄音檔，以確認客戶清楚保單相關權限與要保書內容後，始能進行要保書簽名及完成投保遞交流程。	・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
		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。	
申訴保障原則之管理	消費爭議之管理機制	金融消費爭議治理機制與董事會溝通	本公司設置有「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。 2025年召開「金融消費爭議處理委員會」共計7次；另2025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指導建議。	・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
		客戶體驗精進與 ISO 10002 認證	本公司高度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，於2025年10月取得驗證機構頒發的ISO 10002客訴品質管理系統認證，象徵公司在客戶體驗與信任上建立業界高標準，並持續致力於提供卓越服務。	
		理賠諮詢委員會之設置與運作	自2024年設立「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，2025年共召開4次。	
友善服務原則之管理	落實金融友善機制	公司針對弱勢及高齡族群相關服務指標訂定年度目標，並定期追蹤執行情形。例如每月針對投保前、中、後共11大客戶旅程調查與分析，透過月檢討會議，持續檢視金融友善服務相關指標，包括服務資訊清楚易懂、商品與風險揭露充分性、流程順暢與時效性，以及服務人員同理與尊重表現；如分析結果顯示為該旅程關鍵痛點，即擬定並追蹤優化措施，並在每季董事會「公平待客執行進度報告」中與身心障礙承保率以及其他相關服務指標一同呈報。		・公平待客政策
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，針對保單旅程中核保、理賠、契約變更、客服等時效設定目標，每月透過跨處會議持續追蹤達成情形，優化作業流程縮短各項作業申辦時間，持續提升客戶體驗。 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

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 永續保險商品
4.5 數位創新

5 賦能共好
6 附錄

4.1.4 多元防詐推廣 守護全民資產

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。本公司內部設有防詐相關管理機制，同時將具體落實情形進行查核、檢討，2025年成功防阻客戶遭詐騙共計3案，約新臺幣735萬元。

落實詐騙防制之管理機制

本公司制定「台灣人壽分公司櫃枱友善服務作業及緊急應變細則」，確保各分公司於提供臨櫃服務時，針對各類突發異常事件（包括但不限於自然災害、人身暴力、非理性爭議及詐騙犯罪）具備標準化、即時化且具備高度風險控管之應變能力。為了防制詐騙在細則第五章制定「防止保戶受詐騙處理作業程序」，提供事前預防與警覺心建立、事件發生時之攔阻機制、事後關懷與橫向防禦，積極落實保護保戶財產安全與維護客戶服務權益間取得平衡，達成零阻礙識詐目標。

日常業務防詐三道防線

・第一道防線—識別阻止

業務員及櫃檯服務人員一旦發現客戶急欲解約或借款，甚至提出「投資」、「LINE群組」、相信「穩賺不賠」等關鍵字，會主動提高警覺，透過軟性聊天等方式關心保戶欲解約或借款的資金需求為何，若識別出有詐騙可能，將勸導客戶、必要時也會通知警局一同勸說保戶。

・第二道防線—註記防堵

櫃檯服務人員除了進行勸導外也會依反詐騙SOP於系統註記橫向串聯，防止客戶透過其他管道辦理，多重防護以杜絕詐騙。保單解約或保單借款之電訪確認，除確認客戶對於本次申請項目是否瞭解外，主動關心提醒客戶如有遇到可疑訊息或電話時，要保持冷靜並小心查證，避免被詐騙。

・第三道防線—關懷電訪

高齡客戶專屬防詐保護關懷措施，一旦高齡客戶辦理保單借款及保單解約，於給付款項前會由專人電話聯繫關懷，再次提醒高齡保戶防詐相關資訊，將保戶防詐關懷提問納入內部電訪作業文件，落實防詐守護客戶的權益。

防詐提醒 再提醒！

- **官方簡碼簡訊服務：提供「商用簡碼」服務68688，有效協助客戶快速辨識號碼來源，降低詐騙分子冒充風險。**
- **表單以明顯字體增列防詐警語：**於「終止保險契約申請書」、「保險單借款約定書暨重要事項告知書」及「自動櫃員機（ATM）保險單借款自動化交易申請書」以明顯字體增列防詐警語，提醒客戶留意不明指示及資金去向，並提供反詐騙諮詢管道。
- **官網防詐宣導：**2025年於台灣人壽官網「客戶協助」的「重要提醒」放置防詐宣導，年度瀏覽次數逾3.4萬（34,414）筆。

成功阻詐故事

臺中分公司臨櫃案例

50逾歲保戶首次臨櫃要求解約，並堅持於次日將資金匯往境外。同仁察覺其用途不尋常，先行建議保戶與家人溝通並暫緩解約。隔日保戶再次到訪仍堅持匯款，主管因此會同警方介入。聯繫保戶配偶後，確認保戶已遭詐騙集團以境外購屋名義誘導。公司最終拒絕辦理解約，成功攔阻超過592萬元資金外流，獲客戶家屬主動致謝。

高雄分公司臨櫃案例

70逾歲保戶臨櫃申請解約，理由反覆且不合常理，顯示遭受外部詐騙話術影響。同仁首次受理時已勸退並於系統註記提醒後續留意。隔週保戶再度臨櫃要求解約時，同仁立即通報主管並報警。警方到場確認為典型「假檢警詐騙」，且存款、黃金等已交付詐騙集團，最終成功阻止106萬元的解約金遭詐，獲警方函文致謝。

高雄分公司臨櫃案例

70逾歲保戶臨櫃申請解約，陪同者自稱律師但行徑可疑，同仁立即通報主管並報警，經查證陪同者並非律師，警方到場查看保戶手機群組名稱有XX（洗錢偵防科），符合詐騙樣態，最終成功阻止約38萬元的解約金遭詐，並於系統註記提醒後續留意加強審查。

2025年成功阻詐3件，攔阻金額約735萬元。

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
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 永續保險商品
4.5 數位創新

5 賦能共好
6 附錄

全齡防詐教育

總計舉辦1,090場防詐宣導活動

對象	內容
學童	・舉辦金融防詐教育宣導，向偏鄉國小學生推廣基礎防詐觀念：4場 ・支持玫瑰墓樂團前進偏鄉校園舉辦生命教育音樂巡演，結合金融防詐教育，提升弱勢學童金融素養與風險防禦力：2場
青少年	・高階主管領軍至淡江大學及逢甲大學舉辦防詐宣導講座，以期提升青年學子識詐意識：2場 ・與教育部、嘉義市政府及相關合作單位共同舉辦「拒毒反詐特展」：272場
中壯年	・推動「防詐・從家開始」員工家庭防詐連署活動，讓員工以易懂方式將防詐觀念帶回家庭，擴大防詐保護範圍：1場 ・Top Channel推出法遵系列等短影音，深化內、外勤同仁防詐意識：8則 ・透過阿龍愛保險line@進行防詐宣導：2則 ・邀請地方檢察署檢察官及法務部調查局官員進行防詐教育訓練，增強內勤主管同仁防詐意識：3場 ・永續金融趨勢及打擊詐欺教育訓練：4場 ・檢察官防詐教育訓練，強化櫃檯人員阻詐力：2場 ・外勤單位內部會議宣導普發一萬防詐：49場 ・董事教育訓練「洗錢防制與反詐騙保護」1場、董事座談會－金融防詐暨數位平權1場 ・高階主管領軍至法務部調查局辦理境外保單及保險詐欺實務課程宣導：1場
高齡	・攜手屏東畢嘉士基金會與刑警大隊舉辦銀髮金融課程，透過案例分享和防詐扇向日照中心長輩宣導反詐：2場 ・「贏領金融論壇」與「樂齡友善論壇」現場宣導防詐，深化樂齡族防詐意識：2場 ・高齡博覽會及財訊永續論壇播放防詐宣導影片，累積宣導：4場 ・深入花蓮縣豐濱鄉「貓公文化健康站」，宣導保險與防詐知識：1場

全齡活動結合防詐發揮綜效

體育×防詐

・基隆市社會籃球協會「新公園杯籃球錦標賽」，導入金融防詐宣導：1場
・「祖孫三代健走」以互動遊戲促進跨代防詐共學：1場
・弘道不老棒球「爺奶夏令營」以防詐宣導影片提升長者及學童識詐能力：2場



台灣人壽攜手弘道基金會舉辦「不老棒球爺奶夏令營」，同步向長輩及學童進行防詐宣導。

公益×防詐

・公益捐血導入金融防詐宣導，志工於民眾等待捐血期間主動進行防詐教育：2場
・協助中華基督教救助協會受扶助家庭之物資發放行動中，提供金融防詐宣導刊物：1場
・「黑琵永續產品推廣會」現場發放防詐刊物，將金融防詐教育融入地方永續推廣活動：1場


台灣人壽志工向捐血民眾防詐宣導。

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。

・刊印《防詐全攻略》實體手冊，於7間分公司櫃臺發放
・於洲際球場、大巨蛋球場（中信兄弟主場）播放18場防詐歌曲MV《天天都是防詐天》
・於自有不動產大樓播放防詐影片與防詐歌曲MV共365場
・「防詐特攻」影片於全臺3間分公司迎賓大廳電視牆播放，以營業日計共247場
・向無喉者復聲協會會員宣導防詐：1場

線上防詐推動

・**LINE防詐互動問答活動：**透過趣味問答的形式，讓參與線上問答的民眾了解詐騙話術，有效提升識詐力，活動期間共80場。
・**保戶電子報置入防詐資訊：**2025年10-12月於保戶電子報置入防詐資訊，共3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
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 永續保險商品
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。

2025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94%。
- 「體驗大使團」透過執行秘密客任務，四年來，共發現累積逾100項客戶體驗優化機會點。

目標

短期	中長期
提升R-NPS（Relational-Net Promoter Score）淨推薦分數。2026全行業調查排名第一。	・建立端到端客戶全觸點體驗優化機制，成為客戶推薦首選。 ・2030年R-NPS全行業調查第一名。

4.2.1 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，2025年共回收958件，平均客戶滿意度達94%，我們以此做為客戶體驗之重要參考指標，以達成年度95%的目標。

歷年客戶服務滿意度

項目	2025年	2024年	2023年
0800客服專線	98%	97%	99%
繳費服務	95%	94%	94%
契約變更服務	93%	96%	95%
理賠服務	88%	96%	93%
臨櫃服務	97%	98%	98%
平均	94%	96%	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	每月針對11大客戶旅程進行T-NPS（Transactional NPS）調查與分析，主動掌握客戶於各服務的實際體驗。透過客戶意見分析平臺，將問卷開放式意見即時分派至權責單位，啟動必要的回訪關懷，釐清問題、協助即時解決客戶痛點。 除每月產出T-NPS月報外，也透過分析流程自動化與NPS Dashboard 建置，提供中高階主管即時掌握整體客戶旅程表現。另2025年亦新增設「T-NPS每月分數檢討會議」，針對常見抱怨與關鍵痛點擬定並追蹤優化作為，藉由機制化檢討與透明化管理，努力提升客戶服務品質。	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	2025年T-NPS發出72.6萬份調查問卷，回收有效問卷逾1萬份，即時回訪並處理逾千件問卷開放式意見，降低客訴機率。亦從各項意見中找到改善方向，例：採郵寄方式辦理解約之客戶，部分反映無法即時掌握案件進度。公司即時採取改善措施，照會新增簡訊或電子郵件通知機制，已於2025年7月上線。	2025年調查有效樣本數1,941份，並依照臺灣人口分布進行年齡及性別抽樣控制。調查結果顯示台壽在品牌、商品、銷售與售後構面皆名列市場領先群，排名同業第2。銷售服務中，服務人員在與客戶互動時展現同理與關懷，並以積極的服務態度迅速提供服務，獲客戶肯定。

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

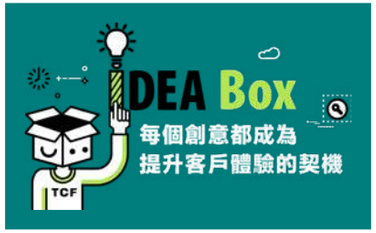
關於本報告書
董事長的話
永續績效亮點
榮耀肯定
關於台灣人壽

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 永續保險商品
4.5 數位創新

5 賦能共好
6 附錄

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2025年持續推動內部創新提案制度，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2025年全年總計收到160件提案，共28個部門、461人次參與提案，共8件入選優選名單，最終決選出4件符合公平待客精神及具可行性之勝選提案，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，四年累積迄今共招募291位體驗大使，成員涵蓋董事與內部員工等，並舉辦體驗培訓課程建立大使們體驗思維，2025年度擴大內容，納入軟性服務體驗，透過體驗測試與訪談，找出使用者洞察偏好，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，完成不同客戶接點體驗。自 2021 年底成立以來，在蒐集並分析調查結果後，將關鍵發現與痛點回饋提供予各相關單位，持續透過跨部門會議討論各種痛點情境，將使用者聲音實際轉化為流程改善與作業優化。累積為單位找到逾百件以上的優化機會，並以服務流程改善、數位接點優化、人員服務精進、硬體環境提升之四大面向持續精進，推動落地。

4.2.2 客戶服務與爭議處理

台灣人壽致力傾聽客戶聲音，提供多元申訴管道與24小時諮詢服務，並導入AI智能客服，2025年文字客服共服務141,787人次，真人文字客服共服務9,215人次；當年度客訴1,116件，結案率達100%。本公司於2025年取得驗證機構頒發的ISO 10002客訴品質管理系統認證。





台灣人壽獲頒ISO 10002 客訴品質管理系統認證

1. 申訴處理

為維護金融消費者權益，本公司制訂「金融消費爭議處理制度」，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；同時設有專責單位負責釐清爭議事實，提供解決方案及時妥處。

2. 評議追蹤

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。

3. 改善與呈報

將評議申訴案（含重大客訴案）的改善方案及評議申訴率，定期呈報公平待客會議後提報董事會，以檢視問題根因及作業改善之舉措。此外，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。

2025年申請評議件數共688件，申請評議比率為萬分之0.514（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643件（93%），其主因為再生療法（334件）、手術認定（78件）及失能認定（44件）爭議，公司持續觀察評議中心及法院觀點並適時調整理賠標準，2025年理賠爭議評議結果申請人無理由率高達97%。

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 永續保險商品
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

台灣人壽從客戶需求出發，設計多樣性的商品與服務，滿足各族群需求，以「高齡、健康、弱勢」為主軸，關懷社會與民眾，發揮以人為本的利他保險精神達成社會永續願景。

2025年具體行動及成效

- 2025年擴大「助學金」申請資格，新增新住民保戶或其子女，其中助學金申請人數8.4%是新住民。
- 分公司櫃檯服務取號機新增英語及越南語服務。
- 新增多國語言「客戶權益確認書」及影片說明，協助新住民保戶了解重要權益。

目標

短期	中長期
・累計推出21項高齡、弱勢有感服務項目。 ・友善服務受益之高齡／弱勢族群達230,129人次。	・累計推出28項高齡、弱勢有感服務項目。 ・友善服務受益之高齡／弱勢族群達322,905人次。

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，2025年服務高齡新契約案件約1.5萬件、保全案件約9.4萬件，給付後關懷電訪約3.9萬人；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，2025年共接聽約7萬通高齡諮詢電話。

高齡錄音智能質檢

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，台灣人壽運用智能擴大友善高齡服務，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2025年底透過線上即時提醒，一次錄音成功率可達83%，相較於未透過智能即時提醒，一般成功率僅73%。此外，後臺也能透過智能輔助，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。

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。

高年級俱樂部

針對高齡族群專設**「高年級俱樂部」網站**，藉由一站式整合本公司高齡友善服務與商品資訊，以影片、語音及大量的圖片取代文字，友善閱讀；更主張傳遞關懷與創造分享，提供樂齡族群實用的健康與互動服務：「問候圖自己做」搭配節慶自製專屬問候圖分享好友，「阿龍麻將消消樂」邀請朋友闖關挑戰，一起動手動腦防失智；2025年7月新推出「阿龍動動六式保健操」，提供適合長者的居家簡易運動，不需器材簡單易做，可依自身狀況，選擇挑戰關卡練習。專區截至2025年底已累積300萬瀏覽人次，曝光量超過1,280萬人次，其中「麻將消消樂」有54.6萬人次使用，「阿龍動動六式保健操」有6.8萬人次使用。2025年榮獲亞太史蒂夫獎（Asia-Pacific Stevie Awards）「網站與部落格創新」金獎等殊榮。

銀髮視覺友善申請書

為落實對高齡保戶之友善照顧，本公司持續優化高齡友善表單，為所有高齡者及視力弱勢族群均提供高齡友善之「傳統型人身保險要保書」及「契約內容變更申請書」，不因個別身體狀況而有所差異，協助每位高齡保戶充分理解投保與契約變更內容；前述表單於設計時，考量高齡者及視力弱勢族群之閱讀需求，採用字體放大、版面清楚之紙本表單，同時，對於使用電子化作業之高齡保戶，亦提供可調整大小之電子文件，兼顧不同使用習慣之高齡保戶。

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
4.1 公平待客
4.2 客戶關係管理
4.3 普惠金融
4.4 永續保險商品
4.5 數位創新
5 賦能共好
6 附錄

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2025年底已發出逾2萬封關懷信件提供諮商服務，其中針對高齡發出逾4千封關懷信件，共有156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。

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10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。

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。

提供微型商品點字手冊說明

與愛盲基金會合作設計《慈愛微型點字雙視手冊》，方便視障客戶了解微型商品「台灣人壽慈愛微型一年定期傷害保險」。提供視障或是不便閱讀客戶，可透過「摸讀」或是「聽讀」的方式了解保障內容。手冊陸續放置於全臺7處分公司，並附上「手冊使用說明」提供服務人員指引。

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。

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。

電訪作業替代服務措施

考量投保或辦理各項保單服務或契變作業時，若因法令或作業規範需進行高齡錄音或電訪，部分身心障礙朋友可能會遇到不便，本公司特提供更友善之替代服務措施，確保流程清楚、保障完整，同時讓客戶感受到被支持與尊重。

- **聽語障或語障客戶：**由公司服務專員親自拜訪，以紙本問卷方式耐心陪同客戶逐題填寫，客戶只須於空白處簽名及註記日期即可完成電訪程序；若需進行高齡錄音，客戶可選擇授權一位信任家屬陪同錄音作業。
- **視障或肢障客戶：**會依客戶指定或方便時間，安排專員以電話完成訪問流程；亦會由業務同仁協助高齡客戶進行錄音或錄影。

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），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。

臨櫃取號機新增多國語言

2025年於臺北、臺中、高雄三家分公司櫃檯服務取號機新增英語及越南語服務，提供外籍保戶更友善貼心及便利的臨櫃體驗。

經濟紓困方案

因應美國關稅政策實施對國人經濟之衝擊，本公司推出保戶紓困方案，提供續期保費應繳日落在2025年4月至8月的保戶，可申請最長三個月的保費緩繳；已辦理保單借款之保戶，可申請最長六個月的保單借款利息緩繳。

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 永續保險商品
4.5 數位創新
5 賦能共好
6 附錄

4.4 永續保險商品

管理方針—銷售實務與產品標示

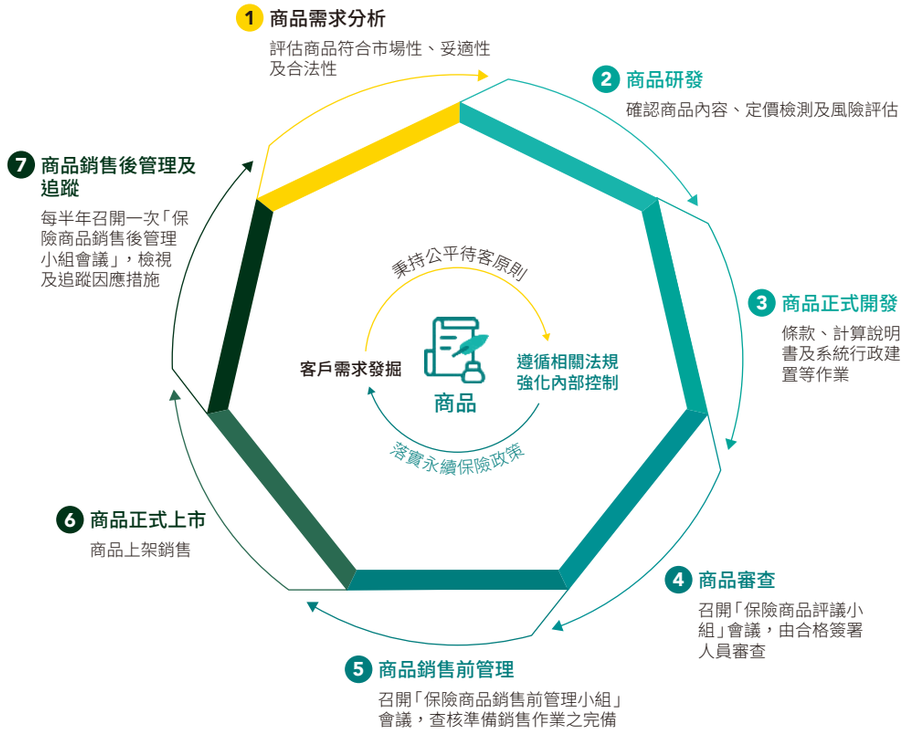
政策與承諾	2025年具體行動及成效	目標 短期	目標 中長期	呼應SDGs
為有效控管商品上市及銷售前相關作業，訂定《台灣人壽保險商品準備銷售作業要點》，確保各相關單位於商品正式銷售前如期完成準備作業。	2025年上市商品皆依《台灣人壽保險商品準備銷售作業要點》執行保險商品準備銷售程序。	商品上市及銷售前皆依循相關法規作業辦理，確認商品內容、銷售文件、系統作業等正確性與完整性，提供最適保險商品及服務。		8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
因應高齡社會來臨，持續開發各類高齡保單，並鎖定「精準醫療」趨勢、倡導「預防醫學」，透過健康促進保單進而減少社會醫療資源浪費，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。	・開發綜合型健康促進外溢新商品。 ・業界首創「類實支定額」新型態精準醫療癌症險，提供癌症保障新選擇。 ・持續倡導「預防醫學」，創新研發失智保障結合「失智症風險基因檢測」外溢新商品。	持續研發高齡需求商品及具外溢效果的健康管理保險商品（如：綜合型健康促進外溢保單），備齊一系列連結康養服務外溢商品。	透過更多元的異業合作方案及數位科技，打造醫療健康生態圈。	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING
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。	・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。 ・配合保險局修正發布微型保險開放新住民投保，擴大微型保險承保對象範圍，讓更多經濟弱勢或特定身分族群享有基本保障。	持續響應政府政策開發普惠金融商品，提高國人保險保障，降低投保門檻，並研發弱體客群商品。	持續研發高齡、弱勢、弱體客群商品，滿足多元客群需求。	1 NO POVERTY 10 REDUCED INEQUALITIES

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 永續保險商品
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準則》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全造成之衝擊，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

台灣人壽著眼高齡社會之下老年人口對保障的需求，除了推出傳統壽險及年金險商品，滿足各族群資金安全配置及財務規劃需求，打造完整退休保障方案外，亦研發符合高齡社會發展趨勢之高齡保障商品，且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。2025年持續開發高齡保障商品，亦將外溢機制嵌入商品設計，創新研發各類型健康促進商品，擴大保險正向影響力；另秉持公平待客原則，持續優化及開發小額終老、弱勢保障等普惠金融商品，滿足國人基本保障需求。2025年共承保57,772件包容性商品，保費收入達11.87億元，為142,161人提供保障，台灣人壽將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。

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

商品類別	簡介	2025年保費收入（仟元）	2025年承保人數（人）
針對高齡需求之保險商品	・提供長期照顧保險，為防患未來年老時看護之費用所需，推出新長照健康定期保險—「台灣人壽12強護溢生長期照顧定期健康保險」，提供「長期照顧分期保險金」和「一次保險金」，穩健雙軌照護金流，並維持長照生活品質；此外，符合長照狀態即豁免未到期保費，讓保障不中斷。 ・強化高齡健康照護安全防護，台灣人壽業界首創推出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	209,119	9,769
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。	357,275	18,839

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 永續保險商品
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，2025年外溢保單保費收入達約5.5億元。後續將持續展開更多元的異業合作方案，創造商品差異，以增進國人身體健康、間接減少整體社會的醫療支出及保險公司理賠支出，提升社會的健康力。

健康促進商品執行成效

2025年

- 推出**綜合型外溢商品**共計**9張**，主要保障範圍涵蓋長期照顧、心血管疾病、癌症、重大傷病、住院／手術及日額／實支醫療；另也針對有美元配置需求之高資產客群開發美元利率變動型商品結合外溢機制，擴大承保客群及滿足多元客群需求，提供預防與治療並重的全方位保障。
- 推出首張日額給付加遞延型實支實付醫療險「加倍實在醫療95終身健康保險」，回應高齡社會下醫療需求隨年齡快速攀升的風險。該商品以「先守、後付、再返還」三重守護機制，75歲前定額給付，完善青壯期基礎醫療保障，75歲起採實支實付，保障延伸至95歲，補足超高齡醫療支出缺口，並結合期滿返還機制，讓保障延續到老。
- 業界首創「類實支定額」新型態癌症險「台灣人壽藥安心一年定期癌症精準醫療健康保險附約」，提供罹癌後三年黃金治療期基因檢測費用，及支援高額標靶藥費，回應高齡與癌症治療長期化的保障需求。透過創新給付設計，補足精準醫療保障缺口並強化患者財務承擔能力。

2024年

推出業界首創筋骨神經疾病專屬保障結合「特定物理治療」外溢新商品，引領健康促進新趨勢，落實「事前預防」原則。於2025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。

2023年

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。另為持續滿足長期照顧需求，推出長照險結合外溢機制，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。

2022年

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 永續保險商品
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，發掘各類弱體客群醫療保障需求，自2014年起，至今已陸續開發7張弱體保單，其保障客群涵蓋糖尿病、B型肝炎、特定癌症及身障者，並針對經濟弱勢或特定身分者開發微型保單，擴大弱體族群承保範圍或特定保障項目，已成為保險業的領先指標。整體業績累計呈現成長趨勢，本公司將持續推動及開發「弱勢保障」商品。

弱勢保障商品執行成效

商品類型	簡介		2025年 年度成效（元）	2025年 當年度承保人數（人）
微型保單	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因意外發生死亡或殘廢等事故時，生活不致陷入困境。2025年配合保險局修正發布微型保險開放新住民投保，逕修微型保險商品之承保對象，擴大微型保險承保對象範圍，讓更多經濟弱勢或特定身分族群享有基本保障。榮獲金融監督管理委員會★**2025年微型保險競賽「業務績優獎」**及**「身心障礙關懷獎」**。  台灣人壽長期捐贈微型保險助弱獲雙獎殊榮。		保費收入：9.08佰萬	84,890
	個人微型保單	台灣人壽照顧身障弱勢族群基本的保障，推出個人微型保單，具有簡易投保且免體檢特色，不分職業類別皆採單一費率，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，於台灣人壽官網及基富通平臺上架微型保險，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；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。		
	為弱勢撐起社會安全網	透過捐贈保費，提供原住民彩券販賣人員職業工會全國聯合會、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、嘉義縣樸仔媽微型利他慈善會、財團法人陽光社會福利基金會以及中華民國無喉者復聲協會等6個社福單位的受扶助對象基本保障，2025年共捐贈855萬元。		
身心障礙者專屬保單	・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：71.8億	12,226
弱體保單	・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傷暨醫療雙效保單，鼓勵保戶長期控制血糖，養成良好生活習慣，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。		累計承保金額：6.7佰萬	439

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 永續保險商品
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2025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169.32億，占整體投資標的AUM比例約12.44%，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，2025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。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，投信投顧產業ESG永續發展轉型專區或其他第三方公正機構規範之標的、或將ESG策略納入投資組合策略之新商品。

本公司透過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「如何以更有意義的方式參與ESG議題」。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。

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，投信投顧產業ESG永續發展轉型專區或其他第三方公正機構規範，方列為ESG標的。

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，本公司修訂「投資型保險連結標的遴選暨管理辦法」，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。



致力發展數位化系統，並持續強化ESG投資標的之溝通與揭露

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，並且透明揭露商品資訊，協助客戶進行投資判斷與投資風險管理。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，提供商品之永續相關資訊給客戶，強化客戶ESG認知，以提升永續或ESG主題投資標的之AUM占比。

投資型保險KYC措施

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，其保戶投資屬性最高為「積極型」，惟投資標的風險收益等級最高為RR4。若高齡保戶提供具備相當金融投資或財富管理經驗之相關證明文件經公司審核同意後，可投資標的風險屬性為RR5標的。相關證明文件包括但不限於取得會計師、投資分析師、特許金融分析師（CFA）、財金風險管理師（FRM）、理財規劃顧問（CFP）、財經相關科系任教、金融機構擔任要職在職證明或取得其他金融同業專業投資人資格證明、或投資股票3年以上且近1年合計有10筆以上交易紀錄、或投資期貨、選擇權、其他衍生性金融商品達3年以上證明。

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
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 永續保險商品
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。

AI 智能質檢榮獲國內外多項大獎肯定



台灣人壽首創「高齡錄音智能質檢」，2025年勇奪★IDC**「亞洲智慧保險領導企業」、全球經濟獎「臺灣最佳數位保險體驗」、《商業周刊》第一屆「AI創新百強」中大型企業組金融業優選肯定**等國內外大獎肯定，台灣人壽更持續優化語音辨識、語意理解模型，運用語音辨識（ASR）／語音轉文字（STT）／語音合成（TTS）等關鍵技術，進一步首創保險業「電訪語音機器人」，延續「合規即時化」與「體貼無打擾」的理念，依客戶約定時段及預設問卷內容主動致電，辨識客戶回覆與通話情境後，提供題目覆誦、專有名詞即時解釋、重新預約及轉真人等24小時多元服務，避免人工電訪唸錯、解讀錯誤、遺漏告知保戶權益等狀況，提供客戶更安心貼心的電訪體驗，成為第一家獲保險局同意試辦的保險公司。

4.5.1 數位賦能

為照顧弱勢及中高齡族群縮短數位落差，本公司定期透過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。

高齡暖心

健康樂活管家

因應高齡化社會趨勢，台壽於2024年10月正式推出**「健康樂活管家」**平臺。截至2026年4月，已與38家專業機構合作，提供45項涵蓋疾病前、中、後階段的關鍵服務，以及全場域的安居養老方案，累計吸引15,000名客戶加入成為線上會員。

2025年亦首度打造「健康樂活規劃師」制度，嚴選120位業務人員接受專業培訓，並由醫師、營養師及聽力師等專家授課，使服務從傳統保險諮詢延伸至健康管理與樂齡照護領域。另定期與合作廠商共同製作淺顯易懂的LINE圖文素材，協助業務將健康知識傳達給保戶，鼓勵其養成良好生活習慣。

同時，平臺亦整合創新保險商品開發與理賠銜接服務，逐步打造「保險×健康×樂齡」的永續服務循環。





台灣人壽攜手「健康樂活管家」合作夥伴打造「健康樂活規劃師」。

高年級俱樂部

針對高齡族群設計開發專屬網站**「高年級俱樂部」**網頁運用適老化設計，圖文並茂、字型放大與語音介紹，優化高齡者閱讀，減少高齡數位落差，協助高齡族群掌握保險重要資訊。網站「服務地圖」涵蓋投保前的保障停看聽，以影片方式提醒客戶投保前需要了解的風險、常見的廣告陷阱，以及如何挑選適合自己的保險等知識；投保中提供保障全攻略，以「圖像化」搭配「語音介紹」，增加資訊易讀性；投保後解答常見理賠疑難雜症。專區榮獲★**2025保險業亞洲獎（Insurance Asia Awards）「臺灣年度數位保險」**。



高年級俱樂部推出「阿龍動動六式保健操」。

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 永續保險商品
4.5 數位創新
5 賦能共好
6 附錄

弱勢關懷

無障礙網頁AAA標章

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，於2025年再次取得行政院數位發展部最高等級AAA標章。

健康促進

TeamWalk職場健康生態圈

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★**18項國內外數位創新獎項**及獲3項新型專利審查通過，台壽已連續四年舉辦健康企業大賞頒獎暨論壇，一同重視員工職場健康，2025年共135家企業、近6,000名跨產業員工組團參賽，全年總計走出150億步，等同繞行臺灣10,204圈，更完成「億步一樹」目標，與臺灣山林復育協會合作種下150棵樹。截至2025年底，已有3,300家企業同意採用 TeamWalk服務，為職場健康注入正能量。



台灣人壽TeamWalk App

4.5.2 智能營運與服務旅程

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。

台灣人壽透過數位工具整合，包括建議書、保單健診、行動投保、保全及理賠，顯著縮短文件處理與核保時效，提升服務效率。同時導入「智能幫手iKASH」，即時提供商機名單並協助業務員管理行程，強化客戶互動與服務品質。此外，自2018年起持續開發RPA流程機器人，至2025年已部署65支，每月節省超過5,700小時人工工時，並導入集中化管理與自動化排程，全面提升行政效率，減少紙本使用，實現數位化與永續並行。



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
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 永續保險商品
4.5 數位創新
5 賦能共好
6 附錄

投保前

・「保險推薦站」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年推出至今已累積超過3萬人次線上預約顧問諮詢，累積瀏覽量突破百萬。2025年預見保險顧問諮詢服務瀏覽量達26萬人次。台灣人壽觀察客戶需求，推出保險推薦站，針對新生兒、單身貴族等六大族群推出保險建議方案，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。

・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6大保障需求額度，使保險規劃更貼近客戶之需求。

・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2.96天。

投保中

・網路投保

台灣人壽網路投保平臺提供多元商品類型與完整資訊，可即時試算保費並填寫要保書，網路會員數達93萬人，2025年網路投保件數約5.3萬件。本公司持續擴展網路投保商品類型與適用族群，2025年推出新商品「年富e年」利率變動型年金保險。響應政府普惠金融政策並降低弱勢族群數位落差，台灣人壽提供小額終身壽險商品、重大疾病險、定期壽險以及三檔微型保險商品，並搭配大字版圖文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。

・行動投保

為響應金管會創新數位身分驗證業務試辦，台灣人壽為首家運用同金控下跨金融機構之客戶身分數位驗證服務，方便客戶數位簽署同意行動投保，便利快速並兼顧個資防護。累計至2025年底，已有超過1.2萬保戶使用數位身分驗證，較2024年底累計數成長逾兩成。

・遠距投保

因應新冠疫情，為降低人員直接接觸風險、維護客戶及同仁健康，本公司導入遠距投保服務，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」三次人臉生物辨識後，即可輕鬆完成身份驗證、確認聲明事項與完成要保文件簽署。上述生物辨識功能同時具備業界首創之「親子同框刷臉辨識」，讓未成年人透過親子同框方式，亦能與父母同步完成投保。遠距投保服務除了達到免接觸之目的外，亦享有免下載程式、免紙本填寫，加密電子傳輸資訊不落地之便利及安全性。2025年運用遠距投保服務之累計新契約受理件數約567件。

・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，除上述功能外，亦於行動投保新增提示訊息，鼓勵客戶選取電子保單，同時推出電子保單推廣活動，若選取電子保單便可參加抽獎，以此鼓勵客戶選擇電子保單，推升電子保單使用率。

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 永續保險商品
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，並增加電子化通知單類型，2025年將保單資料一覽表導入電子通知，2025年共發出逾800萬份電子通知單。

・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。線上保全變更2025年使用率達51.4%，共逾23.8萬件案件透過線上保全變更送件，其中區塊鏈服務2025年約3萬件。

・投資型商品線上申請契變作業免手續費

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，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2025年底，使用率為總案量之34.8%。

・無紙化理賠

聯盟鏈2025年轉收超過4萬件，較前一年度成長24.7%；Ibon便利賠截至2025年使用超過3.5千件。

・理賠AI智能平臺

台灣人壽首創「理賠AI智能平臺」，結合區塊鏈技術，優化多元理賠服務，推出「龍e賠一拍即匯」、「ibon便利賠」、「理賠聯盟鏈／醫療保險理賠醫起通」、「無理賠回饋金QR Code掃碼即領」及「行動理賠App」五大數位理賠申請服務，提供業界最多元理賠進件方式，解決民眾理賠申請耗時又繁雜的痛點，兼具效率與減碳，有效提升客戶滿意度，具體落實公平待客。「理賠AI智能平臺」截至2025年累計超過7.5萬人次使用，更榮獲多項國際大獎肯定，為國內首家榮獲★**CELENT年度最大獎—模範保險公司獎（Model Insurer Awards；2024年）**。

・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，透過文字選單、關鍵字辨識及圖卡引導方式，提供即時互動諮詢功能，協助客戶快速查詢常見問題與相關服務資訊。LINE官方帳號讓客戶問題查找服務，進一步延伸成為24小時多元且即時的諮詢管道。

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2025年底，台灣人壽已取得國內發明專利9件、新型專利21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，且定期掃瞄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

本公司秉持「人才是最重要的資產」之核心理念，持續投入資源推動人才培育與發展，並緊扣公司策略目標，建構多元且具前瞻性的人才發展機制，針對不同對象規劃發展路徑與培育藍圖，提供完善的訓練資源，內容包括：

- **主管領導力發展：**推動「領導力學程」，以企業文化、管理能力及核心能力為主軸，結合理論與實務，強化主管整體能力，並攜手產學專家及與國內外知名學府合作，培育具國際視野及卓越的金融管理人才。
- **儲備菁英計畫：**針對保險專業人才，規劃模組化輪調培育路徑，透過系統化訓練與實務歷練，加速養成關鍵能力，厚植組織未來發展所需核心人才。
- **員工多元學習：**提供新進及在職員工多元且彈性的學習資源，依業務需求安排專業課程、核心職能訓練及新人凝聚營等在職訓練，並規劃自我發展課程與軟性議題講座，鼓勵同仁自主進修，營造兼顧工作與生活平衡的職場環境。

透過完善的人才發展機制，持續培養能實踐公司策略目標的人才，促進員工與企業共同成長，創造雙贏。

5.1.1 人力結構概況

截至2025年底，台灣人壽全體人員共9,618人，包括內勤人員2,210人、外勤人員7,408人。其中內勤女性員工占內勤總人數61.15%，內勤男性員工占內勤總人數38.85%。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，僱用了16位原住民員工，20位身心障礙員工，加權計算後相當於每百名員工進用1.31位身心障礙員工。

員工概況

		臺灣			海外			總人數
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	
	內勤人員	1,350	858	2,208	0	2	2	2,210
外勤人員	外勤人員總數	4,969	2,439	7,408	0	0	0	7,408
	部分工時聘雇員工	834	343	1,177	0	0	0	1,177
	承攬制人員	4,135	2,096	6,231	0	0	0	6,231

註：1. 以當年年底在職人數進行統計。台灣人壽內勤人員、外勤人員數相較前一年度無顯著波動。
2. 台灣人壽內勤人員屬永久聘雇之全職員工，另有約聘員工6人及實習生6人；外勤「部分工時聘雇員工」屬永久聘雇之部分工時員工。台灣人壽未有無時數保證員工。
3. 台灣人壽非屬雇傭關係的工作者共計6,432人，包含外勤承攬制人員6,231人、派遣人員201人（從事客戶服務、作業處理及行政支援等工作），整體人數相較前一年度無顯著波動。

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
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

內勤員工概況

內勤員工	女性						男性					
	30歲以下	佔比	31~49歲	佔比	50歲以上	佔比	30歲以下	佔比	31~49歲	佔比	50歲以上	佔比
一般員工	233	10.54%	747	33.80%	259	11.72%	137	6.20%	430	19.46%	164	7.42%
管理階層	0	0.00%	52	2.35%	59	2.67%	0	0.00%	69	3.12%	60	2.71%
合計	233	10.54%	799	36.15%	318	14.39%	137	6.20%	499	22.58%	224	10.14%

註：管理階層係指科長級（含）以上負監督管理職責之主管。

外勤員工概況

外勤員工	女性						男性					
	30歲以下	佔比	31~49歲	佔比	50歲以上	佔比	30歲以下	佔比	31~49歲	佔比	50歲以上	佔比
一般員工	385	5.20%	1,701	22.96%	1,746	23.57%	317	4.28%	1,025	13.84%	606	8.18%
管理階層	71	0.96%	442	5.97%	624	8.42%	67	0.90%	243	3.28%	181	2.44%
合計	456	6.16%	2,143	28.93%	2,370	31.99%	384	5.18%	1,268	17.12%	787	10.62%

註：管理階層係指業務主任（含）以上負監督管理職責之主管。

多元化職場統計

		2025年	
		員工人數	管理階層人數
原住民		16	0
身心障礙	實際	20	0
	加權	29	0
外籍員工		0	0

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，2025年投入上千萬招募費用，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

	2025年				2024年			
	男性	新進率	女性	新進率	男性	新進率	女性	新進率
30歲以下（含）	54	2.44%	119	5.38%	57	2.71%	60	2.85%
31~50歲	86	3.89%	145	6.56%	84	3.99%	120	5.70%
51歲以上（含）	19	0.86%	26	1.18%	9	0.43%	8	0.38%
新進員工總數	159	7.19%	290	13.12%	150	7.13%	188	8.94%

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

內勤員工歷年離職狀況

	2025年				2024年			
	男性	離職率	女性	離職率	男性	離職率	女性	離職率
30歲以下（含）	44	1.99%	56	2.53%	27	1.28%	53	2.52%
31~50歲	80	3.62%	115	5.20%	59	2.80%	89	4.23%
51歲以上（含）	29	1.31%	28	1.27%	27	1.28%	12	0.57%
離職員工總數	153	6.92%	199	9.00%	113	5.37%	154	12.69%

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

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

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2025年共有8名完訓MA於台壽擔任主管職。

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、銘傳大學、中信金融管理學院及中信科技大學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，並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。2025年的實習計畫共錄取32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。

校園招募

台灣人壽2025年前進校園巡迴徵才，透過實務經驗分享及職涯講座，進行產學連結，搭配人才招募策略佈局之需求，積極招募商品精算及經營策略規劃之人才，提供多元產學合作實習機會，協助學生接軌職場。在校園招募的履歷收件上成績亮眼，錄取多名潛力人才及儲備幹部加入團隊。

中信金融學院（簡稱中金院）為中信金控人才培育的搖籃，台灣人壽每年提供多元就業機會招募潛力人才，透過中金院就業媒合，為台灣人壽在各業務範疇領域注入新血與穩固企業經營基礎。透過本計畫，2025年共有5位畢業生在完成學業後，加入本公司保單服務及理賠審核等團隊，無縫接軌進入職場學習。

潛力人才農場計畫

台灣人壽自2023年起於通路輔銷、理賠審核及保服審核等領域，開辦保險人才農場計畫，針對保險本科及商學相關科系之新鮮人，提供三個月的訓練架構及輪調機制，並搭配完善的專業證照補助制度，快速累積保險專業並發揮所長。2025年共招募23位新鮮人，三年累計延攬120位、成功培育超過85位通路輔銷、保單服務審核、核保審核及理賠審核人員等保險潛力人才。

5.1.3 人才發展與學習

內勤人才發展與學習

台灣人壽秉持「人才是最重要的資產」之核心理念，緊扣公司發展策略，持續投入資源推動人才培育與發展，建構多元且具前瞻性的人才發展機制。透過主管領導力發展學程、潛力人才培育、儲備菁英計畫、校園產學合作、及員工多元學習等措施，並結合中信金控豐富的培訓資源，實現集團整體人才發展效益的最大綜效。

為提升訓練成效，每年進行關鍵職務與職位的人才盤點，明確定義各職系核心能力，依盤點結果鎖定缺口，集中資源精準補強；並提供工作輪調、專案歷練及專業管理訓練資源，協助員工持續成長。訓練成果屢獲外界肯定，連續三年榮獲「最佳保險專業獎」，展現公司在人才發展上的卓越表現。

2025年台灣人壽共計投入1,705萬4,941元教育訓練成本，實體與線上課程參與人次共33,683人次、訓練時數76,552小時。在各項訓練課程執行結束後，皆進行滿意度問卷調查，2025年人才發展單位整體自辦課程滿意度調查平均達4.9分（滿分5分），並持續追蹤評估訓練成效，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。



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

教育訓練亮點

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**	公司建立具持續性的人才發展機制，透過現職評鑑與潛能評估掌握主管戰力與接班梯隊，並據以規劃個別化行動計畫，強化關鍵職能與即戰力。機制以年度滾動式方式運作，持續追蹤發展成果，維持管理職位與接班人選之穩定度與完整性。2025年辦理七大主題管理課程，合計培訓598人次，累計時數4,716小時。	各階主管、潛力人才
菁英計畫	**MA儲備幹部計畫**	自2012年起持續推動 MA 儲備幹部計畫，長期培育金融保險關鍵人才，透過兩年完整培訓，養成具備整體經營視野與專業企劃管理能力之保險人才，累計受訓159人次、723小時。	儲備幹部
賦能計畫	**專業訓練**	各單位專業技能之賦能訓練；受訓人次達22,705人次，總訓練時數39,157小時。	全體人員
	多元學習管道	本公司建構線上線下整合的多元學習管道，包含：Life Talks 講座、Hahow線上學習平臺、HyRead數位圖書館，支持同仁依需求自主學習與跨域成長，並兼顧工作與生活平衡。2025 年度自主學習累計受訓 2,185 人次、學習時數 5,348 小時，展現學習文化深化與人才永續培育成效。	全體人員
	新人訓練	新人訓練以協助新進同仁快速融入組織為核心，自到職初期即引導其理解並認同中信核心價值，建立一致的文化識別，並以制度化的培育機制推動文化扎根，奠定人才發展與價值傳承基礎。全年度受訓人次716人，累計訓練時數7,226小時。	新進人員
深化永續認知	**永續意識培育系列課程**	本公司持續聚焦永續雙主軸「低碳領航與永續經營」與「賦能共好與價值創造」，圍繞八大永續議題積極推動永續人才發展計畫。2025 年共計 9,042 人次完成永續相關課程，累積永續學習時數達 19,646 小時，課程主題涵蓋永續治理、DEI 多元共融及資訊安全等重點內容。其中社會面（S）相關課程參與最為踴躍，顯示同仁對公平待客、多元共融與友善服務等議題具高度重視。未來將持續拓展永續教育訓練，強化全員對永續核心議題的理解與實務應用，深化企業永續文化，提升整體營運韌性，穩健推進各永續構面的短、中、長期目標。 資料時間：2025/12/31 整體永續意識（ESG）：受訓人次 2,268；訓練時數 6,738 發展永續環境面（E）：受訓人次 34；訓練時數 81 維護社會公益面（S）：受訓人次 6,602；訓練時數 12,483 落實公司治理面（G）：受訓人次 138；訓練時數 344 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，2025年完訓2,222人（排除離職、留停、長假、產假、因身體狀況無法受訓之同仁），占全部正職員工100%。	全體人員
	永續金融專業培訓	「永續金融證照－永續發展基礎能力、進階能力證照」內勤人員獲得證照人數72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。	全體人員

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

內勤員工歷年教育訓練平均時數

單位：小時

	2025年		2024年		2023年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
一般員工	30	28	39	35	25	24
管理階層	51	49	67	64	48	51
總平均	33	30	43	37	29	26

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

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，針對本公司業務人員建立標準化與系統化的業務教育訓練體系，以訓練四環為主軸、行動學習為手段，建構涵蓋制式訓練、銜接訓練、養成訓練到單元訓練的系統性培育模式，提供證照測驗、商品學習、客戶需求、保單健診、資產配置與高階財務策畫等課程，並搭配數位工具強化業務人員專業能力，確保所有客戶皆能獲得一致且高品質的服務。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

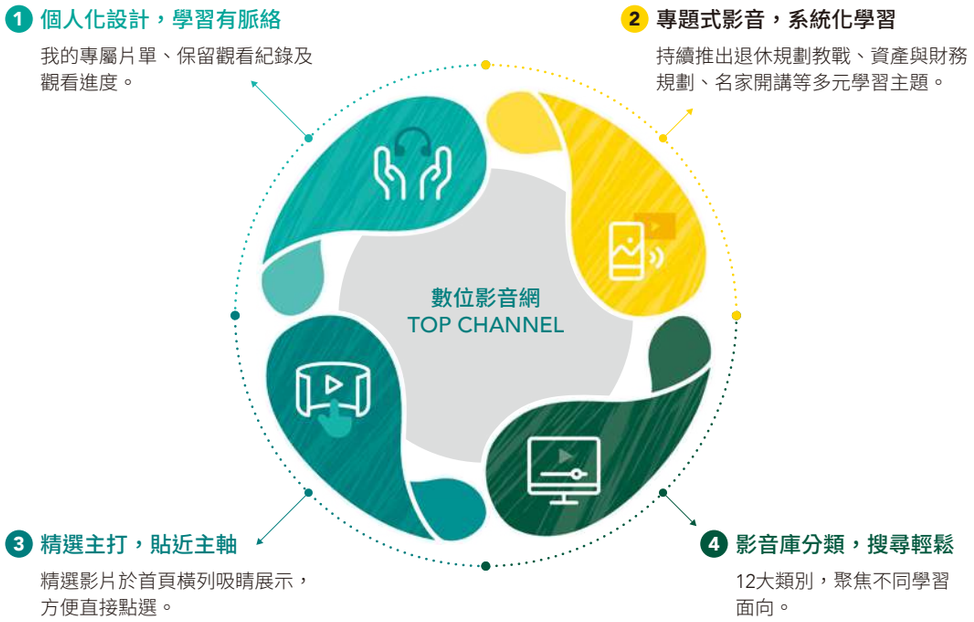
	2025年		2024年		2023年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
一般員工	31.6	30.9	28.3	29.9	28	27
管理階層	43.2	40.5	41.3	39.8	42	34
平均	32.8	32.2	29.8	31.3	30	28
年度訓練費用	9,415,138元		8,409,834元		8,788,377元	

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

第一線外勤人員推動數位科技學習與專業成長轉型

打造台壽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。



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97%，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。

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

外勤員工教育訓練課程

課程分類	2025年課程名稱	總參與人數	課程形式
一般性	各年齡層需求保障規劃	4,833	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	22	實體
ESG相關教育訓練[註]	個人資料保護法教育訓練	7,300	線上
	業務品質教育訓練	7,300	線上
	公平待客原則教育訓練	7,209	線上
	職場平等暨性騷擾防治教育訓練	7,300	線上
	身心障礙者金融友善服務教育訓練	7,300	線上
	高齡投保訓練課程	7,200	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。
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。

外勤人員證照

證照名稱	取得人員數
公會登錄	7,404
外幣證照	4,835
投資型證照	3,643
產險證照	4,032



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酬方式。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%。

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

● 女性／男性薪酬比率

員工類別	固定薪	年薪酬
一般員工	87.62%	87.55%
管理階層	91.06%	88.15%

註1：此表以本公司重要營運據點（臺灣）為統計範疇，計算女性內勤人員：男性內勤人員之薪資比率。
註2：管理階層係指科長級（含）以上負監督管理職責之主管。

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，2025年補助總金額逾100萬（1,040,000）元。
- **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，復職時均以原單位原職務優先安排。2025年共52人符合申請資格，男性申請率達6%，女性達23%，員工留職停薪後仍留任本公司的比率達65%。

● 2025年育嬰留職停薪統計

單位：人數

	男性	女性
有權利申請育嬰留職停薪（A）	26	26
實際申請育嬰留職停薪（B）	3	12
育嬰留職停薪應復職（C）	2	15
育嬰留職停薪應復職且復職（D）	0	11
前一年度（2024）育嬰留職停薪復職（E）	4	11
前一年度（2024）育嬰留職停薪復職後工作逾一年（F）	2	8
申請率（B÷A）	12%	46%
復職率（D÷C）	0%	73%
留任率（F÷E）	50%	73%



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	2025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	・各投保單位依法令標準進用足額身障人員 ・因故無法足額僱用時，以繳納差額補助費的方式負擔義務
禁止聘用童工	新進員工	零童工聘用	0%	無雇用未滿16歲之童工情形，判斷為極低風險	・招募作業階段：應徵者須於履歷表中載明正確出生日期，並簽名保證資料正確性 ・報到作業階段：員工到職當天須繳驗身分證件	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	・「員工手冊」明訂嚴禁因求職者或員工之種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或以往工會會員身分為由，予以歧視。「員工行為準則」宣示建立多樣化、免於歧視與騷擾的工作環境 ・「員工任用管理辦法」明訂各項任用作業應本公平、公正、公開之原則，避免任何形式之就業歧視	・員工如有任何權益受損問題，一經提出申訴即啟動內部申訴機制，進行調查訪談並啟動立即有效之處置 ・若申訴案件成立，除協助排除影響權益事項外，並依員工需求安排心理諮商資源，同時針對加害人依工作規則及獎懲辦法進行懲處作業
禁止性騷擾	全體員工	性騷擾申訴案件發生率＝當年度公司內部受理之性騷擾申訴案件涉及人數÷員工總數	0%	經調查確認成立案件為0件，涉及人數0人，判斷為低風險	・依循法令規定，制定性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點 ・設立性騷擾申訴專責單位及申訴專線與專用電子信箱，依法處理相關案件 ・定期舉辦相關教育宣導課程	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

（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

鑑別議題	對象	代表指標與定義	2025年		減緩措施	補償措施
			風險值	人權風險評估結果		
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	0.1‰	低於主計總處2025年全國勞資爭議涉及率(9.02‰)，判斷為低風險	・依循勞動相關法令規定，建立各項人事管理制度，確保勞工權益 ・定期辦理勞資會議與員工意見調查，以反映員工心聲，解決員工關心議題 ・設置員工關懷機制，以多元管道受理員工申訴，以保密方式秉公妥善處理申訴事件，消弭可能發生之勞資爭議	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
員工健康管理	全體員工	身心健康風險管理指標＝醫師判定高風險問卷數÷疑似身心健康風險調查問卷數 或醫師建議應調整工作案件數÷疾病高風險案件數	0%	無工作內容導因之健康風險，判斷為低風險	透過員工健康檢查資料分析，執行「職場母性健康保護計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防計畫」及「人因性危害預防計畫」等員工身心健康管理策略，由職業科醫師給予其適當建議與管理計畫	針對高風險個案，將深入了解健康與工作間關聯性，並透過調查、溝通等程序進行適性配工措施
		疾病風險管理指標＝健康追蹤關懷件數÷異常工作負荷高風險件數	7.6%	高風險總件數172件，經護理師健康追蹤關懷13件		
職場安全管理	全體員工	職場安全風險管理指標＝未完成高風險改善件數÷可完成改善高風險項目件數	0%	依據工作環境風險危害鑑別分級計算，判斷為低風險	透過工作場所風險評估，量化不同潛在危害因子等級與控管	針對已發生事件，進行根本原因分析，提出可行性改善建議，並將事件列入風險評估的歷史資料

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。2025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。每季發行的《龍是一家人》員工文化刊物，以焦點、學習與交流三大面向深化文化理解，強化組織內部透明與持續性的員工溝通。刊物採電子化發行，以減少紙本使用與環境負荷，兼顧資訊可近性與企業在人本關懷與永續治理上的承諾。

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，促進和諧的勞資關係。2017年簽訂臺灣壽險業第一份團體協約，並於2024年按2022年3月16日簽訂之團體協約續約，自2024年3月16日至2026年3月15日，為期2年。2025年共辦理24次勞資會議，溝通勞工人數、業務概況、資方代表異動等議題。受集體協議保障的正式員工約800人，占比約為8.3%。

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

員工意見調查

台灣人壽與集團同步推動員工意見調查（VOE），每兩年定期進行，透過第三方專業顧問以不記名線上方式執行，確保調查的公正與可信度，全面掌握同仁對公司使命、工作體驗、獎酬制度與跨部門夥伴關係等面向的感受。本次調查涵蓋「使命」、「工作」、「薪酬獎酬」及「夥伴」四大構面之量化題，並納入淨推薦指數（NPS）衡量整體忠誠度，搭配聚焦於「如何協助公司成為更好的企業」之開放式問答題，以做為後續改善的重要依據。

2024年共1,855位同仁完成VOE調查，整體填答率達97%，展現同仁對組織議題與改善方向的積極關注。根據調查結果，本公司將「組織目標溝通」及「領導管理」列為 2025年優先推動的核心議題，透過強化組織策略的傳遞、促進團隊目標的一致性，持續提高組織溝通效率與整體動能，並進一步強化同仁投入感與企業競爭力。2025年推動多項具體作為，包括舉辦管理階層Offsite Meeting，自上而下建立共識，確保企業核心價值、策略目標與年度重點計畫能有效傳遞至各層級；透過員工內部刊物向全體同仁溝通年度策略目標，以加強資訊透明度並促進跨層級理解與認同。此外，各處及部門定期召開溝通會議，將企業文化核心價值、策略發展方向與組織工作重點持續傳遞至第一線，以形塑目標一致的組織氛圍，並提升同仁的連結感與認同感。

透過上述系統化的策略推動與溝通機制，本公司將持續深化組織文化、強化領導管理品質，並以更透明、有效的溝通方式提升員工體驗，促進整體組織效能的持續提升。

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2025年總公司及臺北、臺中、高雄三家分公司之認證（證書效期為2024年8月14日至2027年8月13日），據點覆蓋率達50%，認證員工（內勤及約聘）共計1,212人[註]，為本公司持續精進職安衛的表現。

註：人數係以2025年7月ISO 45001驗證時計算。

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2025年公司共設置4位護理師，3位職業安全衛生管理員，35位職安業務主管、107位急救人員及22位防火管理員，為在意外事故發生時可第一時間實施緊急救護，於總公司、分公司、自有大樓及通訊處共裝設30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

	主任委員（總經理）	部門主管（處、部主管）	職業安全衛生人員	護理人員	內勤勞工代表	外勤勞工代表
人數（人）	1	3	1	1	3	3

- 勞工代表比例：1/2
- 開會頻率：每季召開

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，2025年台灣人壽辦理一般安全衛生教育訓練1小時線上課程，調訓內勤及派遣同仁2,328人，外勤同仁7,423人，總計調訓9,751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8梯次，302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，2025年總計回訓48人，新派訓4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	9,751	9,751	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	8	302	906	1小時實體課程，2小時線上課程
合計	9	10,053	10,657	-

各類職安衛人員（專業證照）訓練統計

課程類別	場次／人數	備註
職業安全衛生業務主管（回訓）	22	每2年6 小時
急救人員（回訓）	21	每3年3小時
防火管理人（回訓）	5	每3年6小時
職業安全衛生業務主管（新訓）	1	每次42小時
急救人員（新訓）	3	每次16小時
合計	52	-

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，督促承攬商落實自主管理，2025年總計填寫270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17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2025年無重大職災事故發生，惟申請公傷假人數共15人次，公傷假天數共達202.5天，其中有2位執行職務交通事故、1位跌倒、12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

	2025年		2024年		2023年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
總工作天數[註1]	223,363	360,515	220,099	335,590	209,632	325,728
失能傷害人次數[註2]	5	10	7	6	2	8
失能傷害總損失日數[註3]	133	69.5	406.5	61	12	28
失能傷害頻率（FR）[註4]	1.07%	2.14%	1.57%	1.35%	0.47%	1.87%
失能傷害嚴重率（SR）[註5]	28.47%	14.88%	91.44%	13.72%	2.80%	6.54%
缺勤率（AR）[註6]	0.22%	0.41%	0.26%	0.40%	0.006%	0.009%

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。

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

5.4.2 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、臺北亞洲廣場、臺中龍邦職場及嘉義分公司陸續獲得「健康職場認證」健康促進標章，臺南民生職場、高雄分公司則取得健康啟動標章，全臺共14處職場獲證。此外，總公司續維持臺北市政府衛生局「優良哺集乳室分級認證暨績優評選活動」特優之殊榮。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、嘉義、臺南職場持續獲得認證，2025年度臺中職場成功續證、高雄職場再度獲獎。

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，2025年度針對21處職場評估結果無高度風險。2025年度舉辦「動靜皆宜 身心平衡 雙贏！」系列講座深受同仁喜愛，藉由運動及手作課程紓壓並消除疲勞，合計41場活動共1,178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2025年舉辦的職場健康活動中，整體滿意度平均高達99%。「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CO_2與照度檢測作業，2025年針對20處職場CO_2（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。

職場健康活動統計

活動內容	場次	參加人次	滿意度
醫師臨場健康服務	24	266	99.5%
職場健康講座	90	3,418	98.9%
健康促進活動	205	8,870	99.1%
健康衛教（篇數）	29	-	-

職場健康安全措施與成效

面向		措施與成效
健康工作環境		・設置無障礙空間，每層樓皆有無障礙廁所、坡道，一樓匣門通道加寬以利通行 ・提供員工安全防護與資產安全，職場設置門禁管理 ・打造安全健康的工作環境，每半年執行辦公職場照明、CO_2檢測及職場消毒作業 ・建立職場緊急救護鍊訓練，2025年開辦6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
職場福利設施	**哺集乳室**	總、分公司皆設置哺集乳室，2025年共計45人使用，總公司續維持臺北市政府衛生局★**「優良哺集乳室分級認證暨績優評選活動」特優**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

（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

面向	措施與成效	
職場福利設施	按摩服務	提供免費按摩服務， 2025年度共1,424人次使用
	員工協助方案（EAP）	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，2025年度共116人次使用
	體育優惠	不定期提供體育門票優惠訊息給同仁
	員工餐廳	每天現做中式、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	・提供公假及優於法規之健檢補助，40歲以上同仁每年健檢，39歲以下每兩年檢查一次 ・依健檢結果篩選高危險群或工時過長之同仁，訂定健康促進計畫，醫護人員介入關懷，維持或改善同仁身體狀況	
職場霸凌防治	落實高層宣示	由最高主管親自簽署並對全體同職員公告「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」，明確定義職場暴力、霸凌、歧視及性騷擾，並強調企業對不法侵害行為的「零容忍」立場
	內部申訴管道	設立職場不法侵害申訴專線及電子信箱，建構暢通且多元的通報管道，並承諾保密及匿名方式處理案件，以建立安全、尊嚴且公平之職場環境
	預防宣導	每年定期職場環境評估外，額外增設20場職場不法侵害預防宣導

台灣人壽為落實職業安全衛生管理，於2025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「2025年交通安全月」邀請轄區警察至單位宣導，傳遞並提醒員工正確之用路觀念；另定期辦理各類職安衛人員回訓作業及在職員工教育訓練之訓練，強化安全觀念。本公司護理師團隊辦理17場捐血活動，2025年捐血量達1,799袋共44萬9,750 c.c.。以上各項推廣活動於2025年底獲得勞動部職業安全衛生署頒發全國職場健康週參與成果證明。

全國職場健康週活動項目

交通安全宣導
20場



電器安全宣導
20場



四大保護計畫宣導
20場



勞工安全宣導
15場



國家防災日宣導
8場



消防演練
20場



衛教宣導
48場





職安署頒發2025年全國職場健康週參與證明

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
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，並且依循中信金控「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，台灣人壽首重「健康管理」，以推動全方位包括身體健康、心理健康及財務健康，做為行動方案之核心：

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。

2025年社會公益總投入彙整

單位：元

投入項目	現金捐獻	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	65,020,250	176,000	293,559	8,855,494	74,345,303

5.5.1 健康促進

祖孫三代健走

14年跨代健走 驅動全齡健康

2012年首創「祖孫三代健走」，以「家庭支持力量」推動健康自主管理。2022年導入 SROI（社會投資報酬率），完成全臺首本家庭健走報告書，發現參與者健走後明顯改善生理健康，亦可有效促進跨世代對話，落實「共融共好」願景，讓祖孫三代健走成為每年固定的家庭團聚日；此外，為擴大影響力，台灣人壽運用獨創數位健康管理工具TeamWalk App，跨越時空限制促進全齡健康，虛實整合、建立線上線下普惠健康生態系。2025年近1.3萬人次參與。









祖孫三代健走升級為多元教育平臺，公益大使阿Ken號召粉絲參與，透過健走學習健康×金融×永續教育。

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

串連關鍵夥伴 落實教育平權

連續3年與臺北市立動物園合作，將健走升級為多元教育平臺，結合不同領域合作夥伴，包括文山一分局、中信銀行及台灣人壽防詐特攻隊宣導反詐、中信反毒教育基金會的仿真毒品氣味體驗、台灣人壽數位健康管理工具Teamwalk APP教學、中信產險的保險新知與風險管理觀念、永續夥伴木酢達人的循環永續教育等多元新知，民眾寓教於樂多元學習。

整合內外資源 擴大社會影響力

公益大使阿Ken與中信集團體育球星（包含職棒、成棒、電競及啦啦隊等）發揮跨世代社群號召力，驅動利害關係人參與，並提供公益專車接送與一對一志工陪伴服務，賦能文山區老人服務中心的獨居長輩、南港久如社區及中華基督教救助協會的陪讀班小朋友、新北市智障者家長協會的慢飛天使及照顧者們走向戶外，不僅落實健康促進，更具體倡議「健康平權」，確保弱勢族群享有尊嚴、平等的社會參與權利。







公益專車接送身心障礙及社福弱勢長幼參與健走，倡議健康平權。

推動不老棒球

2021年起連續5年攜手弘道老人福利基金會推動不老棒球，透過定期賽事交流培養運動習慣、強化社會參與。2025年持續辦理 2 場爺奶夏令營，不老球員首度前往偏鄉學校，化身少棒隊教練，不僅提升高齡價值，亦促進跨代共融，全年度共近1,300人次參與。

支持城市棒球

2015年起贊助「臺中市城市棒球隊（現更名為「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，增加在國際賽事中嶄露頭角的機會。另外球員受邀於臺中各區學校棒球隊及「中信盃黑豹旗巡迴列車」擔任指導教練，傳授實戰經驗，讓棒球教育向下扎根，球員亦累積教學歷練，有助拓展職涯。2025年連續第9年獲「運動推手獎」肯定。

助陣城市籃賽

長期贊助基隆市社會籃球協會籌辦「新公園杯籃球錦標賽」，球員來自基隆市、臺北市、新北市及宜蘭縣，涵蓋中、壯、青世代，2025年超過6,000人次參與，有助提升城市運動風氣，促進全民身心健康。

力挺國際賽事

支持南投縣政府舉辦「日月潭國際萬人泳渡」運動賽事，由莊中慶總經理率領集團高階主管與同仁挑戰3公里長泳，帶動職場運動風氣，展現企業活力。









支持多元體育專案，推動全民健康促進。

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

5.5.2 高齡活躍

臺灣高齡社會退休生態調查暨贏領金融論壇

為掌握國人樂退關鍵變數，2020年與政治大學建置全臺首個「臺灣高齡社會退休生態觀察指標」，追蹤「退休信心」、「退休充裕」與「退休生活滿意」三大指數，連續五年發布「台灣高齡社會退休生態觀察指標調查」。面對2025年調查反映出的「退休信心」與「退休充裕」雙降警訊（分別降至55分、59分，創歷年新低），論壇以「國際貿易變局下的退休新布局」為主軸，匯聚國際貨幣基金組織（IMF）前經濟學家艾西亞（Alicia García-Herrero）及國內金融監理、學術權威，跨界交流高齡財務與醫療保障，期望健全全民退休準備，落實普惠金融的永續影響力。

樂齡友善調查暨論壇

長期關注樂齡健康，連續四年舉辦「樂齡友善調查暨論壇」，2025年以「運動友善」為主軸，發現國人健康意識抬頭，卻有逾三成熟齡族運動量不足，陷於「散步即運動」的觀念，面臨老後健康「危肌」。為讓國人建立正確的健康資產觀念，邀請總統府秘書長潘孟安、臺北市政府副市長林奕華、台灣人壽總經理莊中慶、國際老人福祉科技學會（ISG）榮譽主席瓦普．泰帕爾（Vappu Taipale）及緯創醫學等跨域專家，提出樂齡友善運動解方，以科技驅動健康，呼籲大眾精準養肌，助攻樂齡人生。

國民健康醫療暨保險需求調查

連續六年攜手《經濟日報》掌握國人醫療保障、身心韌性現況，且有鑑於詐騙成為新國安危機，2025年首次將金融詐騙納入民調。調查發現，近五成受訪者曾遭遇金融詐騙，受騙後身心嚴重受創；在退休醫療準備方面，近三成民眾預估應準備200至400萬元，卻不到二成有規劃失能長照險，顯見國人之高齡風險韌性亟待提升，因此我們發揮社會共好影響力，匯聚產、官、學、醫界領袖與公司高階主管分別從長照、健康保障及防詐教育提出解方，全方位強化國人的風險防禦力，打造更有韌性的高齡活躍社會。

5.5.3 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。2025年服務共1,248人次，超過77%的服務對象為重度失能者。

創新偏鄉教育 拓展孩子視野

2022年起支持全臺第一個結合「搖滾」與「生命教育」的玫瑰墓樂團前進偏鄉校園演出，讓孩童接觸多元教育，建立正向、自信的價值觀；2025年至15所偏鄉學校演出，共3,280位學童參與。



金管會主委彭金隆（中）、台灣人壽總經理莊中慶（左四）、策略長葉栢宏（左三）與跨界意見領袖，暢談變局中的退休理財。


台灣人壽贏領金融論壇逾250位民眾到場聆聽，座無虛席。



台灣人壽莊中慶總經理（右二）鼓勵大眾自主健康，與跨界意見領袖暢談，運用科技讓運動輕鬆融入生活。


逾250位民眾參與台灣人壽2025樂齡友善論壇，體驗「精準養肌」。

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

力挺表演藝術 扶植偏鄉幼苗

支持中國信託文教基金會舉辦「新舞臺藝術節」公益場「海島頌」，由「無獨有偶」劇團和偏鄉學子共同演出偶戲，讓藝術資源跨越城鄉，為孩子搭建圓夢舞臺，透過登臺表演建立自信，當天近2千人到場欣賞。

5.5.4 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年旅遊保險親子教育講座，2025年再度推出「航海大富翁」課程，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上林國小及苗栗縣啟明國小與新埔國小，進行金融理財教育暨防詐宣導課程。
- **青少年：**與中信金融管理學院及逢甲大學風險管理與保險學系合作，提供實務導向的金融保險訓練與專案式職涯體驗，培育學生於實際業務環境中的專業能力，協助其及早探索個別職涯方向，累積實務經驗，提升未來就業競爭力。2025年度共完成450人次、累計1,000小時的培訓。
- **原住民：**東部分公司同仁及地方通訊處主任深入花蓮（豐濱鄉貓公文化健康站）部落宣導保險知識。
- **身心障礙者：**至中華民國無喉者復聲協會進行普惠金融及防詐宣導，協助因罹患咽喉癌、頭頸部癌症而施行全喉切除的會員辨識常見詐騙話術，提升自我保護能力。

社群平臺推廣保險知識

- 透過「台灣人壽讚」官方FB推廣共42篇金融保險相關主題知識，總觸及人數逾10.7萬人次。
- 台灣人壽官方LINE舉辦「防詐互動問答」活動，透過常見詐騙情境話術設計題目，藉由線上互動方式引導民眾辨識詐騙話術，提升對詐騙手法之理解與警覺。

企業志工服務

台灣人壽鼓勵員工以實際行動投入公益，2025年舉辦多元公益志工活動，服務遍及全臺，活動內容涵蓋健康促進、偏鄉與弱勢關懷、守護生物多樣性與環境保育等，結合本業和SDGs永續發展目標，2025年完成13場次，共276人次參與，參與時數逾1,740小時。重點說明如下：

健康促進

- **祖孫三代健走：**陪伴中華基督教救助協會、臺北市文山老人服務中心、南港久如社區發展協會及新北市智障者家長協會，近160位弱勢長幼及身心障礙者健走，提升其社會參與機會、促進跨代共融。

偏鄉與弱勢關懷

- **銀髮課程與輕旅行：**與畢嘉士基金會合作，陪伴日照中心失智失能長者輕旅行，透過跨代互動，鼓勵長輩多參與社會活動，並攜手屏東縣警察局傳授最新識詐反詐小撇步，提升其詐騙警覺性，共同守護財產安全。
- **發送愛心物資包：**協力中華基督教救助協會「1919食物銀行」，發放物資包與年菜給臺北、臺中1,462戶弱勢家庭，助其度過困境。



跨越世代隔閡，實踐健康平權，成為弱勢族群的溫暖支持。

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

守護生物多樣性

- **護蟹淨灘「蟹謝讓路」：**攜手中信集團成員投入台江國家公園棲地治理永續行動，台灣人壽莊中慶總經理率志工前往台江城西防風林，清除海漂垃圾，提供「濕地清道夫」一兇狠圓軸蟹安全的孵育棲地，亦化身義交進行夜間交管，引導母蟹順利橫越道路、降海釋幼。
- **小花蔓澤蘭防治：**為抑制外來種入侵對原生生態的威脅，協力荒野保護協會清除五股濕地165公斤「綠癌」小花蔓澤蘭，剷除後精煉再製成驅蚊液，不僅創造「綠癌變綠金」的循環價值，更成為祖孫三代健走的報到禮，以創新巧思提醒大眾重視生物多樣性。





以行動實踐生態復育，維護生物多樣性，讓綠色關懷成為永續力量。

公益服務

- **挽袖捐血愛無限：**連續13年攜手「臺灣血液基金會」，號召同仁與民眾挽袖捐血，至今累計募逾4.7萬袋熱血。2025年深化捐血行動，鼓勵同仁參與「造血幹細胞捐贈驗血建檔」，擴大國內骨髓配對資料庫，為血液疾病患者點燃重生契機。



- **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。2025年購買公益禮盒總金額逾88萬。

環境永續

- **地球日清掃行動：**響應環境部「2025地球日Team Planet挺地球Go淨！」，串聯南投及臺南兩地志工攜手在地社區里民，投入掃街、環境清理，以實際行動降低廢棄物對生態的負荷，永續家園。







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 GRI準則索引表
- 6.2 SASB準則索引表
- 6.3 聯合國永續保險原則（PSI）索引表
- 6.4 聯合國責任投資原則（PRI）索引表
- 6.5 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表
- 6.6 會計師確信報告

6

附錄



6.1 GRI準則索引表

使用聲明	台灣人壽已依循GRI準則報導2025年1月1日至2025年12月31日期間的內容。
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	-	-	無資訊重編情形
	2-5 外部保證／確信	**關於本報告書** **6.6 會計師確信報告**	002 124	
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 永續保險商品**	002 008 038 077 088	台灣人壽從事人身保險業務，價值鏈包含供應商、客戶、投融資對象及其他商業合作夥伴（子公司、銀保經代通路等）；與前一年度無顯著變化
	2-7 員工	**5.1.1 人力結構概況**	097	
	2-8 非員工的工作者	**5.1.1 人力結構概況**	097	
治理	2-9 治理結構及組成	**1.3.1 董事會管理**	020	董事及獨立董事之重要職位等其他資訊請詳見 **台灣人壽2025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**	020	
	2-11 最高治理單位的主席	**1.3.1 董事會管理**	020	
	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**	011	
	2-13 衝擊管理的負責人	**1.1 永續策略管理**	011	

（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 GRI準則索引表
  - 6.2 SASB準則索引表
  - 6.3 聯合國永續保險原則（PSI）索引表
  - 6.4 聯合國責任投資原則（PRI）索引表
  - 6.5 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表
  - 6.6 會計師確信報告

揭露項目		章節	頁碼	備註
治理	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書 1.2 利害關係人與重大性	002 014	
	2-15 利益衝突	1.3 誠信治理	019	組織利益衝突相關資訊請詳見 台灣人壽2025年年報
	2-16 溝通關鍵重大事件	1.3.1 董事會管理 1.5 法令遵循	020 032	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	011 020	董事參與公司治理相關進修請詳見 台灣人壽2025年年報
	2-18 最高治理單位的績效評估	1.3.1 董事會管理	020	
	2-19 薪酬政策	1.1 永續策略管理 1.3.1 董事會管理	011 020	薪酬政策相關資訊請詳見 台灣人壽2025年年報
	2-20 薪酬決定流程	1.3.1 董事會管理	020	薪酬決定流程相關資訊請詳見 台灣人壽2025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
策略、政策與實務	2-22 永續發展策略的聲明	董事長的話	004	
	2-23 政策承諾	1.3.2 誠信經營文化 5.3.1 人權維護	025 104	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	1.3.2 誠信經營文化 3.3.3 永續供應鏈 5.3.1 人權維護	025 077 104	
	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 4.2.2 客戶服務與爭議處理 5.3.1 人權維護	014 032 085 104	
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	1.5 法令遵循	032	
	2-27 法規遵循	1.5 法令遵循	032	本公司違反法規遭受裁處事件請詳見 台灣人壽2025年年報
	2-28 公協會的會員資格	6.1 GRI準則索引表	115	請見「公協會及外部組織參與情況」
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	014	
	2-30 團體協約	5.3.2 員工溝通	105	未受團體協約保障之員工，另以勞資會議討論方式進行

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
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 GRI準則索引表
- 6.2 SASB準則索引表
- 6.3 聯合國永續保險原則（PSI）索引表
- 6.4 聯合國責任投資原則（PRI）索引表
- 6.5 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表
- 6.6 會計師確信報告

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	014	
	3-2 重大主題列表	1.2 利害關係人與重大性	014	
	3-3 重大主題管理	1.2 利害關係人與重大性	014	

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	032	
一般揭露	2-27 法規遵循	1.5 法令遵循	032	
資訊安全				
重大主題	3-3 重大主題管理	1.6 資訊安全	035	
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	037	
風險控管				
重大主題	3-3 重大主題管理	1.4 風險管理	026	
銷售實務與產品標示				
重大主題	3-3 重大主題管理	4.4 永續保險商品	088	
行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	4.1.3 公平待客管理機制	080	
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	-	-	台灣人壽於2025年10月接獲金管會對台灣人壽辦理113年保險業消費者保護作業專案檢查報告所列缺失事項，核有違反保險業招攬及核保理賠辦法規定一案，涉及理賠作業未依保單條款約定給付特定保險金，經金管會核處罰鍰新臺幣120萬元（詳見 保險業公開資訊觀測站），台灣人壽已完成改善，包括優化系統功能、新增定期查核項目、辦理教育訓練。
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	-	-	台灣人壽於2025年9月接獲金管會對台灣人壽辦理112年一般業務檢查報告所列缺失事項，核有違反保險法一案，涉及辦理外幣投資型保險商品說明會，商品講述內容有易使人誤信具保證本金安全特性之情事，經金管會依保險法第149條規定予以糾正（詳見 保險業公開資訊觀測站）。台灣人壽已完成改善，包括強化行銷文件審查流程、強化業務人員教育訓練。

（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 GRI準則索引表
  - 6.2 SASB準則索引表
  - 6.3 聯合國永續保險原則（PSI）索引表
  - 6.4 聯合國責任投資原則（PRI）索引表
  - 6.5 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表
  - 6.6 會計師確信報告

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**	019	
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**	025	
	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**	025	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**	079	
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**	084	
責任金融				
重大主題	3-3 重大主題管理	**2 責任金融**	038	
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**	057	
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	**3.1.2 氣候策略**	058	
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**	074	
	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**	074	
	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**	074	
	305-4 溫室氣體排放強度	**3.3.1 能源及溫室氣體管理**	074	
	305-5 溫室氣體排放減量	**3.3.1 能源及溫室氣體管理**	074	
普惠金融				
重大主題	3-3 重大主題管理	**4.3 普惠金融**	086	

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 GRI準則索引表
6.2 SASB準則索引表
6.3 聯合國永續保險原則（PSI）索引表
6.4 聯合國責任投資原則（PRI）索引表
6.5 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表
6.6 會計師確信報告

公協會及外部組織參與情況

	組織名稱	參與情況
同業公會	中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國產物保險商業同業公會、台北市租賃商業同業公會、台北市小客車租賃商業同業公會、台北市小貨車租賃商業同業公會、台北市醫療器材商業同業公會	會員
協學會	中華民國保險學會、中華民國金融治理與法令遵循學會、社團法人台灣保險法學會、中華民國電腦稽核協會、中華民國產物保險核保學會、中華民國內部稽核協會、財團法人工程保險協進會、中華民國核能保險聯合會、中華民國風險管理學會、中華民國精算學會、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、財團法人金融法制暨犯罪防制中心、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。

6.2 SASB準則索引表

保險

主題	指標代碼	衡量指標	章節	說明
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	-	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為零
	FN-IN-270a.2	投訴對理賠比率	-	**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** 註：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	**6.2 SASB準則索引表**	97.3% 註：客戶留存率（%）＝[（期末客戶總數）－（本期新客戶數）]÷[（前期末客戶總數）－（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 責任投融資管理** **3.1 氣候相關財務揭露**	-

（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 GRI準則索引表
6.2 SASB準則索引表
6.3 聯合國永續保險原則（PSI）索引表
6.4 聯合國責任投資原則（PRI）索引表
6.5 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表
6.6 會計師確信報告

主題	指標代碼	衡量指標	章節	說明
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	3.1 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	3.1 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 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資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）	6.2 SASB準則索引表	單位：佰萬元 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 / 1,214.76 颱風與洪水 / 淨自留損失金額 / 85.92 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」，僅有0.5%（200分之1）項目。 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、極端高溫和冬季天氣進行分析。 4. 上表分析地區以臺灣為主。
	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	6.2 SASB準則索引表	單位：佰萬元 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 / 1,214.76 / 85.92 地震 / 4,116.32 / 433.73 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、極端高溫和冬季天氣進行分析。 4. 上表分析地區以臺灣為主。 5. 因巨災實際理賠金額屬機敏性資料，未於本報告書揭露。

（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 GRI準則索引表
6.2 SASB準則索引表
6.3 聯合國永續保險原則（PSI）索引表
6.4 聯合國責任投資原則（PRI）索引表
6.5 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表
6.6 會計師確信報告

主題	指標代碼	衡量指標	章節	說明
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** **3.1 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 **2025年台灣人壽財務報告**【六、重要會計項目之說明】章節，本公司目前無期貨選擇權部位。
	FN-IN-550a.2	借券擔保資產之公允價值總額	**6.2 SASB準則索引表**	10,244.05 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 **2025年台灣人壽財務報告**【六、重要會計項目之說明-（三十四）、財務風險管理】章節。
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	**6.2 SASB準則索引表**	2025年台灣人壽人身保險有效保單為9,637,652件。 2025年中信產險有效保單為1,111,901件。 台灣人壽及中信產險無再保險相關業務。

註：本表實體風險之暴險計算範疇係子公司中信產險。

管理式照護

主題	指標代碼	衡量指標	章節	說明
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**	-
活動指標	HC-MC-000.A	納保或投保人數，按計畫類型	-	2025年台灣人壽健康醫療保險有效保單為4,655,298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
3 低碳領航
4 價值創造
5 賦能共好
6 附錄
6.1 GRI準則索引表
6.2 SASB準則索引表
6.3 聯合國永續保險原則（PSI）索引表
6.4 聯合國責任投資原則（PRI）索引表
6.5 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表
6.6 會計師確信報告

6.3 聯合國永續保險原則（PSI）索引表

原則	章節
將ESG議題納入保險公司決策	1 永續經營 2 責任金融 3 低碳領航 4 價值創造
提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題之重視，管理風險並制定解決方案	3 低碳領航 4 價值創造 5 賦能共好
和政府、保險監理單位、其他利害關係人合作，促進ESG議題相關行動	3 低碳領航 5 賦能共好
透明公開揭露保險業永續原則實行狀況，將定期誠實揭露視為責任	關於本報告書

6.4 聯合國責任投資原則（PRI）索引表

原則	章節
將ESG議題納入投資分析與決策流程	2.1 責任投融資管理
積極行使股東所有權，將ESG議題整合至所有權之政策與作為	2.3 盡職治理
要求投資標的適當揭露ESG資訊	2.3 盡職治理
促進投資業界接受與落實責任投資	2.3 盡職治理
透過合作強化PRI執行效能	2.3 盡職治理
報告落實PRI的作為與進度	2 責任金融 盡職治理與責任投資報告書

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 GRI準則索引表
6.2 SASB準則索引表
6.3 聯合國永續保險原則（PSI）索引表
6.4 聯合國責任投資原則（PRI）索引表
6.5 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表
6.6 會計師確信報告

6.5 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表

永續揭露指標—金融保險業

指標	章節／說明
資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	1.6.4 個資保護
對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	不適用
對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	不適用
各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	3.1.2 氣候策略 4 價值創造

氣候相關資訊

指標	章節／說明
敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	3.1 氣候相關財務揭露（TCFD） 本公司參考並採用綠色金融體系網路（The Network for Greening the Financial System, NGFS）發布的氣候變遷情境之碳價格，以每噸$1.54美元至$1,042美元碳價，來量化與管理投融資對象的碳風險。
敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務（短期、中期、長期）。	
敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	
敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。	
若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。	
若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	
若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	
若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證（RECs）以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證（RECs）數量。	3.1 氣候相關財務揭露（TCFD） 3.3 環境友善營運
溫室氣體盤查及確信情形。	關於本報告書 3.3 環境友善營運

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 GRI準則索引表
6.2 SASB準則索引表
6.3 聯合國永續保險原則（PSI）索引表
6.4 聯合國責任投資原則（PRI）索引表
6.5 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表
6.6 會計師確信報告

6.6 會計師確信報告

KPMG
安侯建業聯合會計師事務所
KPMG
台北市110615信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)
電 話 Tel + 886 2 8101 6666
傳 真 Fax + 886 2 8101 6667
網 址 Web kpmg.com/tw

會計師有限確信報告

台灣人壽保險股份有限公司　公鑒：

本會計師接受台灣人壽保險股份有限公司（以下簡稱「台灣人壽」）之委託，對台灣人壽民國一一四年度（2025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」）及參考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規範之基準編製報告書。

管理階層之責任

台灣人壽應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述適用基準編製及允當表達民國一一四年度（2025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特定績效指標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有重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信攸關之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對台灣人壽民國一一四年度（2025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。

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.

KPMG

所執行程序之彙總說明

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

- 取得台灣人壽民國一一四年度（2025 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有重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者，所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小，因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

先天限制

台灣人壽民國一一四年度（2025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事。

其他事項

本確信報告出具後，台灣人壽對任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負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：黃郁婷

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一一五年八月四日


We are family
中國信託金控
台灣人壽