

履行社會責任情形

項目	制度與措施及履行情形
環保	<p>環境永續 - 負責的環境態度</p> <p>台灣人壽關懷環境生態平衡及資源再生是企業應擔負的社會責任，不僅積極取得國際環境標準驗證外，亦積極支持能源轉型及綠色產業在地化，增加再生能源投資並提倡責任授信及綠色金融，共同保護環境，創造永續家園。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 【合適之環境管理制度】：本公司於 2019 年 9 月取得「ISO 50001 能源管理系統」、「ISO 14001 環境管理系統」及「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」全據點外部認證，同時也獲得 BSI 國際永續標準管理年會頒發「永續實踐獎」，另公司每半年定期進行環境檢測(包含照度及二氧化碳濃度)，提供合適之辦公環境。 2. 【節能減碳及溫室氣體減量策略】：本公司依 ISO 50001 及 ISO 14001 國際標準建置環境與能源系統，並聲明環境與能源政策為： <ol style="list-style-type: none"> (1) 遵守法規自我要求，擴大採購節能標章的產品。 (2) 定期辦理教育訓練，宣導環境保護與能源管理。 (3) 整合各項相關資源，落實環境與能源管理方案。 (4) 持續環境能源改善，定期審查已達成永續目標。 (5) 期擴大企業影響力，串聯周邊企業形成綠能圈。 <p>➤ 節能成果與目標：2018年度CO2總排放量經第三方獨立機構查證為4,630.356噸。為達節能減碳，本公司以每年節電1%作為節能目標，2019年度辦理台中五權大樓地下停車場更換為LED燈具78支及1.2樓空調改善，估計節省用電36,792.36 kWh/年，可減碳 19.61 ton-co2/年。</p> 3. 【綠建築】：台灣人壽「中信金控臺中金融大樓」取得銀級候選綠建築證書，預計2020取得EEWH銀級綠建築標章。另外，高雄市前鎮區獅甲段二小段555地號案，亦已取得EEWH銀級候選綠建築證書。台灣人壽於臺北市南港區經貿段15地號土地地上權案之土地開發案，不僅成為臺北市政府目前推動「臺北東區門戶計畫」之旗艦計畫更規劃採用黃金級綠建築規劃設計，為創造出人性化與舒適化建築，營造永續性都市空間，同時降低開發行為對環境所帶來之衝擊。 4. 【綠色投資】：台灣人壽從 2014 年至 2019 年共計投入金額達新臺幣 21 億 3,360 萬元，包含太陽能發電、天然氣發電、汙水處理及離岸風力發電相關等 6 間公司，預估年發電量共達 42 億度，每年可減少 161 萬噸碳排放。2019 年總計通過投資 2 件太陽能發電、1 件離岸風力發電專案投資，總承諾金額達新臺幣 50.5 億元。此外，並於 2019 年第 4 季參與海能風力發電與彰芳西島等兩項離岸風力發電項目聯合授信案，參貸額度合計新台幣 130 億元，台灣人壽為第一家參與離岸風力發電專案融資的台灣壽險業者。 5. 【無紙化的綠色服務】： <ol style="list-style-type: none"> (1) 行動投保與網路投保：台灣人壽自 2014 年為首波獲准開辦「行動投保」業務，服務至今，已提供業務人員各種行動化工具以提升服務客戶品質與效率，2019 使用行動投保比例接近 100%，大幅減省要保書等相關文件的紙張成本及縮短受理送件時間。同時台灣人壽亦在 2019 推出全新的網路投保平台，讓客戶隨時隨地即可輕鬆投保，並以客戶為中心打造使用介面，運用互動式與遊戲化的會員體驗，深獲客戶青睞，全年度保費收入達新臺幣 3 億 4,000 萬元以上。壽險業網路投保市場排名第 3 名。 (2) 網路服務：客戶可透過網路服務獲得最新服務進度、繳費提醒、了解保單資訊與帳戶價

	<p>值、並可於線上辦理多種契約變更，2019 已有超過 3 萬件以上的保全案件是在線上辦理。</p> <p>(3)無紙化績效：保單 E 化服務，在 2019 增加為 122 萬 1,867 件，成長率 29.1%。另公文無紙化作業，2019 內外公文電子化合計共 6,826 件，較 2018 成長 8.3%。</p>
<p>社區參與</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.【『攜手捐熱血 台灣愛無限』公益捐血服務】：捐血救人為多年來台灣人壽舉辦之活動；為響應捐血助人公益理念，2019 全台辦理 65 場，深入社區、校園宣導正確捐血觀念，同時以實際行動鼓勵同仁參與捐血，並服務捐血民眾，2019 總募集超過 4,000 血袋。 2.【彩色健康好人生揪「肝」心】：台灣人壽積極推動國人肝病防治並有感於偏鄉民眾對於肝病防治警覺不足，導致成為肝病防治的死角，特與集團所屬中信慈善基金會共同長期投入，2015-2019 連續 5 年與肝病防治學術基金會合作一起推動肝炎篩檢及肝病防治觀念。 3.【免費送藥到府服務】：為逐步打造友善高齡的社會，台灣人壽自 2017 起提供保戶及其家屬『免費送藥到府』服務，由專業藥師定時定點送藥，對於罹患多種慢性病而有分裝藥物需求者，也提供「複雜性用藥分裝」服務，免除因為多重用藥產生副作用。 4.【企業志工 偏鄉服務樂融融】：與老五老基金會共同規劃企業志工活動，結合老幼共學專案，期望在企業支持之下，為偏鄉長照據點注入能量，提高長輩社會參與、心理健康與體適能，延緩退化及邊緣化，同時透過當地幼兒與長輩互動，得以習得尊重、愛護的生命教育，在日常生活中尊重長輩，促進世代和諧。
<p>社會貢獻</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.【長照人才培育計畫】：台灣人壽2019持續攜手《弘道老人福利基金會》，為台灣人壽業務團隊量身訂製「長照資源整合進階課程」，包括長照服務資源的連結及失智老人守護課程，業務同仁100%完訓，所有業務員均取得守護天使認證，在深入社區或到客戶家中服務同時，更能即時提供失智症資訊，成為失智老人的守護者。另持續推出照服員主題式照顧課程，2019培育1,883人次專業照顧工作者。 2.【獎助學金】：每年持續提供保戶子女獎助學金服務，除定額之獎學金名額外，特別提供獎助學金予曾領取本公司長年期個人壽險有效契約身故、或全殘保險金之保戶子女，或殘廢保險金之保戶本人申請，以及微型保單有效契約之保戶子女。 3.【史丹福銀髮設計競賽亞洲區大賽】：連續三年與社會企業 - 《銀享全球股份有限公司》共同策劃舉辦，並結美國史丹福長壽研究中心 (Stanford Center on Longevity)，鼓勵亞洲地區學生發揮創意，用新視角解決「老」問題，為銀髮長輩設計出創新又能貼近實際需求的方案，2019學生組競賽共計有來自台灣、香港、馬來西亞、韓國、和澳大利亞等地學子組成的團隊參與競賽。另2018亞洲區大賽團隊共有二隊入圍「2019年史丹福銀髮創新設計全球競賽」，分別是來自元智大學及實踐大學的學生，其中元智大學的「枕頭戰 - 我要我們憶起玩」為台壽作為業師輔導，最後獲全球大賽第三名。
<p>社會服務</p>	<p>深信持續的關懷行動才能具體匯聚力量，秉持「取之於社會、用之於社會」的理念，積極參與各項社會服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.【祖孫三代健走活動】：台灣人壽以行動力自2012起連續8年舉辦「祖孫三代家庭健走系列活動」，希望藉由活動讓不同世代家庭成員凝聚情感，促進跨代間的同理心；並透過家庭力量，使高齡者養成自主健康管理習慣。2019「祖孫三代健走一起趣」分別於臺北、臺中舉辦，二場合計近8,000位民眾參與。2019首次以各式數位體感運動電玩，讓高齡者親身體驗數位科技帶來的趣味性，並在FB藉由名人分享宣傳活動內容。 2.【不老棒球】：為鼓勵長輩維持運動習慣並推動高齡自主健康促進，而支持「不老棒球聯盟」以及全台熱愛棒球的長輩組成不老棒球隊；不老棒球是少數能讓一群長輩共同參加的競技球類運動，兼具保持健康身體、運動習慣、維持社交互動生活，更能培養團體合作等優點之活動。 3.【公益講座】：為翻新過去民眾對老化的觀念，建立以健康的老、獨立的老、優雅的老，

	<p>甚至在自己能力所及範圍，依然可以保有追夢的動力，2019舉辦活躍熟齡公益講座《為人生圓夢系列》，邀請前衛生署署長葉金川、職場人氣作家洪雪珍及榮格心理分析師-鄧惠文精神科醫師，三位專家分享親身經歷，提供新觀念為民眾帶來正面力量，再次展現自我價值，人人都能做一流老人。</p> <p>4. 【獨老就醫陪伴服務計畫】：與弘道老人福利基金會合作針對家庭支持系統薄弱並有急需醫療與出院後照顧的獨居弱勢長輩，提供陪伴就醫、定期復健。2019「社區長者就醫過程需求調查」，針對全台440位平均年齡80歲的長輩進行就醫需求調查，調查結果有7成4長輩對就醫感到困難，返家後有近6成長輩對忘記吃藥或多重用藥感到困擾，因此提出「長輩就醫返家後生活照顧三部曲」確認醫囑、病況追蹤及資源連結，減輕長輩及其家人的照顧壓力。</p> <p>5. 【到宅沐浴服務】：台灣人壽為照顧屏東在地鄉民，連續3年與屏東《畢嘉士基金會》共同推動到宅沐浴服務，將沐浴設備以「到宅沐浴車」送到失能者家中，就算是沒有設備的偏僻民宅，也能讓失能者享受沐浴之樂。</p>
社會公益	<p>1. 【第34屆點燃生命之火全民募款運動】：為扶助偏鄉弱勢兒童及弱勢家庭，台灣人壽積極響應中國信託慈善基金會第35屆的點燃生命之火募款活動，由台灣人壽全體同仁自由捐款，為偏鄉弱勢兒童盡份心力。</p> <p>2. 【公益禮盒】：每逢佳節送禮之際，秉持公益精神，選購社福團體禮盒致贈客戶，送禮者的愛心讓收禮者備感暖心，將台灣人壽對社會的點滴關懷產生漣漪，帶動社會溫暖力量。</p>
消費者權益	<p>1. 【0800服務專線】：為提供完善的保戶服務，特設客戶服務專線0800-099850，由專人接聽提供服務，也可透過客服信箱表達相關意見。</p> <p>2. 【透明的申訴管道】：官方網站揭露多元的申訴管道，且設立專責處理單位，以透明的申訴管道，提供有效申訴處理，以維護客戶權益。</p> <p>3. 【資訊公開】：於公司官網設置各項商品及服務等專區，遵循資訊公開管理辦法，落實資訊揭露之透明化。</p> <p>4. 【滿意度電訪】：台灣人壽重視客戶的聲音，針對業務人員服務、繳費服務、櫃檯服務、保單變更服務、客服專線服務、理賠服務等6大面向，進行客戶滿意度調查，進而瞭解客戶需求與期待。</p>
人權	<p>本公司給予身心障礙者足額的就業員額。此外，為能有效解決員工於工作上有關個人權益或不公平待遇，致力維護員工公平權益，以創造和諧的工作環境，員工可透過申訴專線、申訴信箱提出申訴；另如相關人員遭遇性騷擾之情事，以優先保護當事人之權益為原則，進行調查處理程序。</p>
安全衛生	<p>本公司由管理階層與工會代表組成職業安全衛生委員會，對於各項安全與衛生進行監督執行相關工作，定期安排職場巡檢，提供員工安全的工作環境；為維護員工身心健康，提供優於《職業安全衛生法》規範之定期健康檢查，給予員工公假並安排全台大型及專業醫療健檢院所，提供員工優質之健康檢查；本公司並提供同仁職業安全衛生教育，定期聘請特約醫師至公司進行相關健康諮詢及衛教，以促進員工身心靈之健康；每月並提供同仁健康衛教宣導及不定期舉辦健康講座及健康促進活動。公司於2019度獲得ISO 45001職安衛管理系統之認證，未來將持續精進同棟各項職安衛工作，以提供同仁安心工作之職場環境。</p>
其他社會責任活動	<p>【響應推動微型保單】：與中華民國彩券權益推動聯盟、社團法人中華基督教救助協會、社團法人福安王爺慈善會等團體合作推動微型保險保費捐贈，2019共捐贈4,941,101元，協助超過3萬位弱勢族群投保微型保險，提供弱勢族群在基礎保障下安心打拼人生。</p>