

2020 CSR Report

中國人壽 企業社會責任報告書



希望 今天比昨天更好
愛 讓下一代比我們更好



經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
GRI Standards 揭露項目對照表	143
SASB 永續會計原則揭露項目對照表	147
我國永續發展目標對照表	149
聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表	150
上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表	150
社會責任指引 (ISO 26000) 對照表	151
獨立保證意見聲明書	153

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

經營者的話

世界經濟論壇發布的《全球風險報告》已連續五年將氣候變遷的相關風險列為全球最大危機。新冠肺炎疫情持續蔓延，對社會環境亦帶來全新挑戰。身處貼近社會脈動的壽險產業，中國人壽期許維持韌性競爭力，加強調適因應變動，達到企業永續經營目標，以健全體質守護對保戶的長期承諾，進而回饋社會共享價值，讓世界更美好。

有鑑於此，中國人壽於 2020 年聚焦「誠信治理」、「專業培育」、「價值共創」及「綠色服務」四大永續發展主軸，並領先業界成立永續發展專責部門，將 ESG 融入企業營運策略，運用本業核心職能，發揮正面影響，展現永續經營之努力成果。

誠信治理方面，中國人壽長年致力於健全公司治理制度及落實資訊揭露，除榮獲第七屆「上市上櫃公司治理評鑑」前 5% 排名肯定，亦為首家二度榮獲中華公司治理協會「CG6012(2019) 公司治理制度評量」特優認證的上市公司。面對日益複雜的資安環境，中國人壽注重資訊風險管理，強化個資保護能力，成為國內首批通過「BS10012:2017 個人資訊管理制度 (Personal Information Management System, PIMS)」擴大驗證至整體業務的壽險公司，展現保護客戶個資的決心。此外，中國人壽自主響應聯合國永續保險原則 (PSI) 及責任投資原則 (PRI)，將 ESG 議題納入投資決策流程，落實誠信經營的價值與理念。

專業培育方面，中國人壽相信人才是最重要的資產，重視員工權益，打造多元包容的友善職場，連續兩年入選彭博性別平等指數 (Bloomberg Gender-Equality Index, GEI)，並獲得 2021 年保險龍鳳獎雙項優等肯定，為新鮮人求職的首選企業之一。因應數位科技浪潮，中國人壽積極推動數位轉型，開發專屬數位系統及 AI 機器人，提升業務員的銷售與增員培育能力。業界創新的人臉辨識行動投保技術、與金融創新服務業者異業合作的大數據資料分析，在在替業務員配備新世代的數位工具，提供保戶客製化的便捷溫暖服務。

價值共創方面，中國人壽秉持愛與關懷的理念，利用企業資源結合在地社會力量，推動多元參與的社會服務專案，建構價值加乘的共好網絡。響應聯合國及政府政策推動的微型保險安全網，於 2020 年進一步推展到東部地區，並號召企業及社會合作夥伴一同響應保費捐贈，保障更多弱勢家庭，實現普惠金融，連續六年榮獲金管會微型保險競賽業務績優獎。「大米缸計畫」以實際行動支持友善耕作的農民，再透過「食安綠學堂」贊助偏鄉及弱勢學童有機好米，同時帶領孩童體驗農作，從小培養感恩惜食的永續價值。

綠色服務方面，因應氣候變遷衝擊，中國人壽負起地球公民責任，於 2019 年主動簽署成為氣候變遷相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 支持者，積極落實氣候行動，投入環境永續。同時推動多項友善環境倡議，例如台北學苑新大樓採用環保節能的建材工法，多項保護原有環境的護樹作為獲得表揚，獲台北市文化局「臺北樹益獎」肯定；強化綠色採購與綠色供應鏈管理，攜手上下游產業減碳不遺餘力，亦獲環保署「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」表揚。

面對動盪環境，中國人壽將持續精進風險管理並穩健營運，從環境、社會及公司治理面向落實永續經營，優化保戶的服務體驗，提升客戶滿意度，以期「創造保戶、股東、員工與社會最大的利益與價值，成為最值得信賴的保險公司」。

董事長暨總經理 Chairman & President

黃淑芬 Stephanie Hwang

關於報告書

本報告書為中國人壽保險股份有限公司 (以下簡稱中國人壽) 2020 企業社會責任報告書 (以下簡稱本報告書)。

報告書揭露期間

本報告書揭露中國人壽自 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日於企業永續發展相關資訊，因資料整合及透明度考量，報告書部分揭露內容並不侷限於 2020 年度期間。前一版本報告書發行日期為 2020 年 6 月，下一版本預計發行時間為 2022 年 6 月。各年度企業社會責任報告書版本均可在中國人壽企業網站企業永續專區下載。



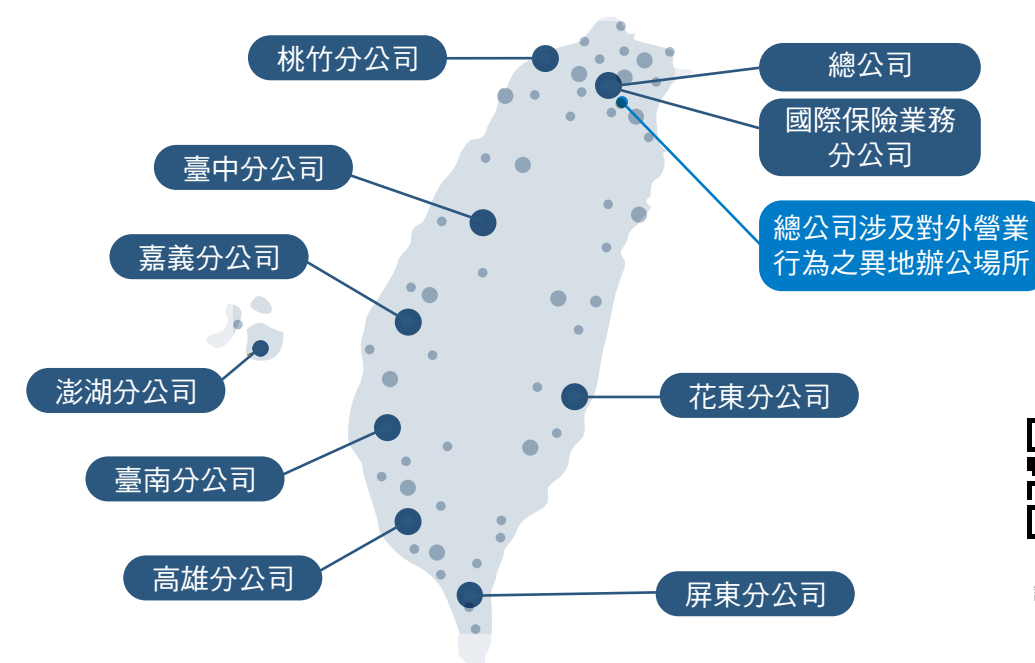
企業永續專區

報告範圍與邊界

報告內文所描述之資訊範圍涵蓋中國人壽總公司、總公司涉及對外營業行為之異地辦公場所 1 間、全國各地共 9 間分公司，以及 142 個通訊處之企業社會責任與企業永續發展相關實踐成果及未來策略目標規劃。

◆中國人壽服務據點

1 家總公司 | 9 家分公司 | 7 個客服中心 | 6 個壽險營業部 | 142 個通訊處



地點分佈
詳見中國人壽
企業網站

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

參考標準

本報告書依循國際及國內規範或標準，加強本報告書於永續實踐上之揭露。

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI)	<ul style="list-style-type: none"> GRI 準則：核心選項 GRI 金融服務業補充指引
國際整合性報導委員會 (International Integrated Reporting Council, IIRC)	<ul style="list-style-type: none"> 國際整合性報導架構 (Integrated Reporting, IR)
聯合國 (United Nations, UN)	<ul style="list-style-type: none"> 永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 全球盟約 (United Nations Global Compact) 十項原則
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	<ul style="list-style-type: none"> 保險產業準則
國際標準化協會 (International Organization for Standardization, ISO)	<ul style="list-style-type: none"> 社會責任指引 (ISO 26000)
臺灣證券交易所	<ul style="list-style-type: none"> 上市 (櫃) 公司企業社會責任實務守則 臺灣證券交易所上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

報告書第三方查證

本報告書內容依循 GRI 永續報告準則要求之品質原則 (準確性、平衡性、清晰性、可比較性、可靠性、時效性) 進行編製，符合 GRI 準則核心選項，且由獨立第三者驗證機構 - 英國標準協會 (British Standards Institution, BSI) 依據 AA 1000 國際標準 Type 1 中度保證等級進行相關審查，報告聲明書詳如附錄。

資訊類別	依循標準	查證機構
永續資訊	AA 1000 國際標準 Type 1 中度保證等級	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
環境資訊	ISO 14064-1 : 2018 溫室氣體盤查 ISO 14001 : 2015 環境管理系統	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
資安資訊	ISO 27001:2013 資訊安全管理系統	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	BS10012:2017 個人資料管理系統	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)

利害關係人溝通與意見回饋

鑒於利害關係人有效溝通與回應，若對於本報告書及中國人壽企業社會責任與企業永續規劃與實踐有任何指教或建議，請不吝利用以下聯繫方式，中國人壽將即時回應與說明：



中國人壽保險股份有限公司 企業永續發展部

地址：105 臺北市松山區敦化北路 122 號 14 樓
電話：+886-2-2719-6678 分機 5800
傳真：+886-2-8770-7375
電子信箱：chinalifeESG@chinalife.com.tw



認識中國人壽

中國人壽成立 50 餘年來，致力於以「創造保戶、股東、員工與社會最大的利益與價值，成為最值得信賴的保險公司」為願景，一直以來持續精進公司治理與內控機制，並透過謹慎的風險管理及穩健經營，從公司治理、社會、環境各面向發展中國人壽的永續目標。中國人壽將秉持著「We Share We Link」的核心精神，以前瞻的經營思維、強健的財務清償能力、嚴謹的公司治理及風險管理機制，與利害關係人攜手合作，創造共同價值，實踐企業永續經營的願景，成為壽險業之標竿品牌。

中國人壽歷年進程表

- 2020 「用於業務員教育訓練之智能教練系統」獲中華民國新型專利。
- 2019 「人工智慧應用於保險服務之建立標籤庫及行銷系統」獲中華民國新型專利。
- 2018 完成交割德國安聯集團在台子公司安聯人壽分割之部分傳統型表單。
- 2017 開發金控投資中國人壽34.99%股權，未來將進行全方位合作。
- 2016 持續推動金融科技應用，內部核心系統及電子商務平台均正式通過由檢驗科技股份有限公司 (SGS) 認證符合的ISO 27001：2013的資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS)，全面與國際接軌。
- 2015 設置「誠信經營委員會」，負責誠信經營政策與防範方案之制訂及監督執行。
- 2014 2014年第一季，總資產突破新臺幣兆元，成為國內壽險業兆元俱樂部之成員。
- 2013 取得台北學苑地上權，為中國人壽下一個五十年奠定基石。
- 2010 與中國建設銀行策略合作共同投資「建信人壽」，為兩岸首宗銀行保險跨業合作案。
- 2009 併購英國保誠人壽臺灣主要資產與營運業務。
- 2008 全球金融海嘯，中國人壽為臺灣唯一避開次貸風暴的大型保險公司。
- 2007 概括承受瑞士商環球瑞泰人壽保險公司臺灣分公司。
- 1995 正式於臺灣證券交易所掛牌上市 (股票代號2823)。
- 1963 四月二十五日奉准成立，原名「華僑人壽股份有限公司」。

中國人壽基本資料

公司正式名稱	中國人壽保險股份有限公司
總部位置	臺北市松山區敦化北路122號5樓
成立時間	1963年
上市時間	1995年正式掛牌 (股票代號：2823)
轉投資之大陸保險公司	「建信人壽保險股份有限公司」 已於中國大陸設立24家分公司， 2020年底分支機構達229家
主要產品類型	個人壽險、年金險、萬能保險、 醫療險、長期照顧險、意外傷害 險、團體保險、旅行平安險、微 型保險及投資型商品等
主要市場	臺灣地區
員工數量	內勤員工 2,414 人 外勤人員 12,224 人
淨銷售額	323,248,432 仟元(營業收入)； 257,560,228 仟元(保費收入)
權益	179,657,205 仟元
負債	2,040,054,643 仟元
資產總額	2,219,711,848 仟元



詳細資訊請
參酌本公司
2020 年年報

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
------	-----

2020年重點績效

公司治理 Governance

健全公司治理

- ◆榮獲第七屆「上市上櫃公司治理評鑑」Top5%
- ◆為首家連續二次獲得「公司治理評量 - 特優認證」之上市公司
- ◆董事會女性占比達44%，女性主管占比高達49.77%，落實性別平等原則，入選「**彭博性別平等指數**」(Bloomberg Gender-Equality Index, GEI)
- ◆全年稅後淨利155.48億元、每股稅後盈餘**3.29元**創歷史新高，總保費收入達新臺幣2,576億元，獲利、資產、淨值同步創下歷史新高

嚴謹風險管理

- ◆防制洗錢及打擊資恐專責單位人員通過考試取得CAMS資格達100%，且全公司取得相關認證人數達430人，**健全防制洗錢及打擊資恐文化**
- ◆成為**國內首批通過**「BS10012：2017個人資訊管理制度 (Personal Information Management System, PIMS)」擴大驗證之壽險公司

落實責任投資

- ◆**積極支持永續投資**，直接、間接投資於「五加二」新創產業及公共投資金額逾新臺幣1,500億元
- ◆更新機構投資人盡職治理守則聲明，被投資公司(上市櫃公司)之股東會參加比例達100%、股東會議案投票率達100%

推動永續管理

主動響應**永續保險原則 (PSI)及責任投資原則 (PRI)**，以國際標準檢視企業整體營運發展、策略規劃與永續作為

發展數位金融

創新金融服務取得「用於業務員教育訓練之智能教練系統」、「人臉辨識技術應用於投保流程」**雙項專利認證**

環境 Environmental

支持環境保護倡議

- ◆持續響應氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures，簡稱TCFD)，以TCFD Supporter身分強化氣候變遷管理機制，取得英國標準協會「TCFD符合性查核」之**最高等級-優秀(Excellence)**
- ◆綠色採購金額新臺幣3,294萬元，**連續5年**獲得臺北市環保局「綠色採購績優企業」表揚，2020年獲行政院環保署「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」表揚
- ◆一般採購合約及營繕工程合約之**供應商100%完成簽署**「企業社會責任承諾書」
- ◆自建自用之台北學苑新總部大樓，取得**黃金級綠建築標章**；斥資購置之桃園中茂亞太中心大樓，取得**銀級綠建築標章**

打造綠色保險服務

- ◆**導入ISO 14001:2015**環境管理系統，並取得第三方查證，強化各項降低環境衝擊的措施
- ◆**持續通過**ISO 14064-1溫室氣體排放盤查與查證，達到節能減量目標
- ◆**全面推動綠色服務流程**，包含E-notice、E-service、電子保單及行動投保，共計節省用紙近472萬張

社會 Social

人才培育及轉型

- ◆重新規劃業務代表職能系列課程共12堂，並因應疫情辦理21場線上直播培訓，每場約3千人上線受訓
- ◆持續推動數位轉型，**投入逾2億元**於Fintech開發與優化；內部打造數位化業務團隊，逾9成人員使用企業i-Agent數位工具精進業務效能
- ◆內勤同仁平均持有證照數為2.41張，較前一年度**成長2.55%**

營建幸福職場

為建立幸福職場環境，連續五年為同仁子女舉辦暑期兒童營隊，活動滿意度高達**4.9分**(滿分5分)

開發永續保險商品

- ◆持續**推動微型保險的安全守護網**，2020年承保人數33,178人，推動迄今累計理賠件數30件，理賠金額達新臺幣894萬元
- ◆推出首張以失智議題為訴求的外溢保單，並於企業網站建置「健康防失智」專區，為業界**首家「失智友善保險公司」**
- ◆持續**推動小額終老保險**，累計投保逾2.7萬件

貼心保戶關懷服務

- ◆**連續2年**榮獲金管會「公平待客原則評核」績優保險公司
- ◆「櫃台快速理賠服務」使用率達52%
- ◆櫃台滿意度調查達4分以上比例達99.9%，友善服務櫃台滿分比例達100%(滿分5分)
- ◆網路投保會員人數較前一年度**成長21%**

深化社會參與投入

- ◆採用國際標準量化公益落實價值，以倫敦標竿集團(London Benchmarking Group, LBG)模式¹管理與量化社會影響力
- ◆社會參與投入金額達新臺幣**5,304萬元**，「愛就GO 志工團」志工服務時數逾1.9萬小時，受惠人數逾6.8萬人
- ◆「愛就GO 玩美力計畫」為偏鄉學校導入美學教育，以創新公益理念結合藝術型社會企業培力，已**連續4年**獲得經濟部中小企業處「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎」肯定
- ◆**連續12年**舉辦「愛心展售會」，2020年業績120萬元創新高，較前一年度成長20%
- ◆「愛心團GO」參與人數及**業績持續三年成長**，同仁團購金額逾新臺幣160萬元，透過定期定額、揪團公益，實踐與社會共好的目標
- ◆啟動「遇見幸福美好人生 金融小學堂」系列活動，2020年共舉辦3場次，**活動滿意度為100%**，以社區服務模式提升花蓮當地民眾對理財和保險之基礎認識，降低城鄉差距與隔閡，縮小金融知識的落差

¹ LBG模式為倫敦標竿集團(London Benchmarking Group)所創，透過量化社會參與專案之投入、產出及影響，以管理專案並展現企業對社會之貢獻。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
------	-----

落實永續保險原則 (PSI)

中國人壽自主響應聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 及責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI) 將 PSI、PRI 原則精神整合進整體企業策略規劃，並於營運管理系統、決策流程中納入考量環境、社會及公司治理 (Environmental, Social and Governance, ESG) 議題，強化掌握永續機會及風險，落實於商品設計、銷售核保、投資管理、售後服務等壽險價值鏈環節，透過永續實踐成為「最值得信賴的保險公司」。

原則 1 將 ESG 議題納入保險本業營運決策

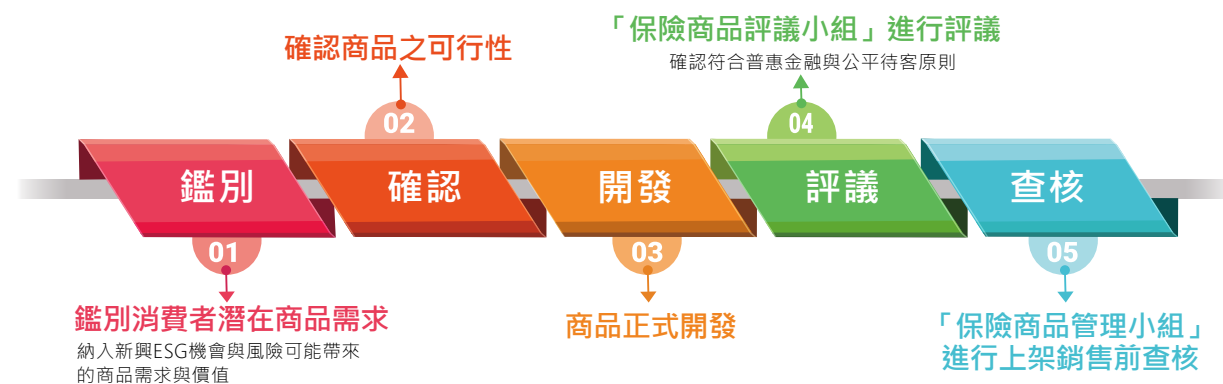
企業策略

- ◆ 定期召開「企業社會責任委員會」，由董事長擔任主任委員，全體委員董事比例高達 8 成^②，組織編制緊密結合企業經營及公司治理策略，以前瞻性推動、追蹤並檢視 ESG 目標執行進度及成效，向董事會報告。
- ◆ 2020 年針對全體內勤同仁進行 ESG 議題認知教育與作為深化，因應不同目的、對象，實施共 38 場次分眾溝通。
- ◆ 持續於投資人會議、股東常會中與投資人溝通企業整體營運策略及績效表現，包含 ESG 執行情形。

商品設計

- ◆ 開發創新且符合民眾需求的商品，並定期檢視各項精算假設，包含考量投資報酬率、死亡率、罹病率、脫退率、費用率、匯率及稅率等 ESG 議題，且依「保險商品銷售前程序作業準則」每半年至少召開一次保險商品管理小組會議進行各項檢視，確保公司之永續經營及消費者權益。
- ◆ 商品設計策略落實普惠金融，提供微型保險、小額終身壽險、失智預防等健康外溢商品、身障者專屬終身綜合保險、因應疫情之防疫保險等具有 ESG 價值之保險商品，以滿足不同人生階段、不同族群的多元需求，照顧弱勢並促進民眾身心健康，強化社會安全網。
- ◆ 臺灣社會面臨高齡化帶來的「長壽」風險 -- 「活得太老」、「儲蓄太少」、「退休太早」及「花得太快」成為常態。推動變額壽險商品，結合「保險」與「投資」二種功能，進入門檻低，且提供多元化的全權委託管理帳戶投資型保單，包含多種投資策略，投資區域、產業涵蓋多樣風險屬性不同的國內外投資標的，讓保戶享有兼具保障及資產配置效益的長期規劃工具。

▼ 中國人壽商品設計流程



銷售核保

- ◆ 業務員於銷售過程中應遵循誠信、公平待客原則，2020 年誠信經營與公平待客相關教育訓練共舉辦 12 場次，亦將相關課程置於線上學習平台，供同仁隨時學習。
- ◆ 銷售時主動提供公司定期檢視核准之完整商品銷售文件（例如：建議書、商品 DM），了解消費者相關需求、評估客戶投資風險承受度並分析投資屬性後，依循公平合理、平等互惠及誠信原則，提供合適的金融商品服務予客戶，確保並無虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事。
- ◆ 依照「核保處理制度及程序」、「國際保險業務分公司 (Offshore Insurance Unit, OIU) 核保處理制度及程序」辦理核保作業；考量公司自身風險承擔能力，就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、財務及健康狀況等各項核保因素加以評估，謹守公平待客原則。
- ◆ 於核保流程加入洗錢及資恐風險評估作業，依據風險程度建立管控措施，以風險基礎方法辨識各項疑似洗錢表徵或資恐交易表徵，並透過系統比對輔助監控相關資訊，以利快速辨識可疑交易案件、採取相對應風險管控措施。
- ◆ 保險業務將大量蒐集、處理及使用客戶個人資料，故依據 BS 10012 個人資訊管理系統 (PIMS) 最新版標準，將個資保護管理最佳實務導入各通路，更於 2020 年擴大驗證範圍，公司全數業務皆須接受第三方查證單位檢視，確保個資蒐集、處理及使用不逾越特定目的必要範圍。
- ◆ 以數位金融服務提升投保普惠價值，方便保戶透過行動載具完成行動投保及後續照會事項補件，大大減少文件往返遞送時間，提升核保效率。

投資管理

- ◆ 2020 年訂定「責任投資政策」並更新「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」，在法令合規的基礎上，將 ESG 因素導入內部投資政策及決策作業中，除明訂「直接投資排除標準」，篩選 ESG 高風險產業投資標的，亦全面評估投資標的產業發展、營利表現及其永續作為，提升投資資產的價值。
- ◆ 每年定期檢視投資對象之整體營運狀況、永續 ESG 績效及企業社會責任績效，透過機構投資人出席股東會、行使投票權、適當與被投資公司之董事或經理人等經營階層對話與互動等議合方式，長期性善盡機構投資人盡職治理，以期持續增進公司、客戶、股東及其他利害關係人之利益。

售後服務

- ◆ 以客戶為中心，秉持愛與關懷的初衷，即時回應保戶多元化需求，以期建立穩定、長期的客戶關係，透過整體服務規劃、流程優化、硬體設備建制及前端服務執行，創造滿足每一位保戶的貼心服務價值。
- ◆ 加入「保全理賠聯盟鏈」，提供保戶一站式理賠申請服務，提升理賠服務效率。
- ◆ 持續提升理賠申請作業進度之透明度，被保險人可透過網路線上服務平台即時查詢保障內容及理賠申請進度，並收到受理、結案簡訊。此外，更推出「櫃台快速理賠服務」，結合 30 秒即時付款作業，陪伴保戶即時度過難關。

② 委員會組織架構與職責詳見 CH1 永續治理組織文化建立章節 p.19。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
------	-----

原則 2 與客戶、企業夥伴共同合作，提升對 ESG 議題的意識，管理 ESG 風險並發展解決方法

客戶

- ◆ 為提供貼近保戶需求的加值服務，透過服務櫃檯專員、客服專線、企業官網、社群媒體等多元管道^①，配合客戶實際需求，採取合適的溝通方式，確保其於線上、線下皆可與中國人壽暢通交流。
- ◆ 實踐溝通管道雙向互動，保戶除可反映 ESG 相關需求之外，更可透過電子報、企業官網、社群媒體等平台，獲取 ESG 議題資訊或 ESG 相關活動資訊。
- ◆ 秉持公平待客的精神，提供普惠金融及數位金融商品服務，不但滿足保戶在生命週期各階段的多元需求，更針對不同族群設計不同的 ESG 解決方案。

供應商

- ◆ 依據「財物採購辦法」選商，優先考量 ESG 表現優良者，並透過公開議價、簽約、進度討論、驗收作業與履約管理等程序向供應商主動溝通 ESG 議題。一般採購合約及營繕工程合約之供應商 100% 簽署企業社會責任承諾書。
- ◆ 全面性評估採購行為對環境與社會的影響，落實綠色採購，優先採用環保標章產品以敦促供應商強化產品永續力。2020 年綠色採購金額達 3,294 萬元。
- ◆ 依據「供應商社會企業責任辦法」執行供應商評鑑，檢視其於勞工權益與人權、勞工健康與安全、環境保護、企業社會責任等 12 項 ESG 議題之執行情形，積極管理 ESG 風險。
- ◆ 持續宣導推動企業網站「供應商企業社會責任專區」，與供應商共同遵循實踐企業社會責任承諾；供應商與承攬商亦可透過企業社會責任專區及利害關係人專區意見回饋頁面進行申訴。



合作通路 - 保險人、再保險人與經紀仲介機構

- ◆ 透過電子郵件、電話、會議、教育訓練等管道，與合作通路溝通 ESG 議題，提供具 ESG 價值之優質商品、行動投保資訊予合作通路。
- ◆ 自 2018 年起與合作夥伴洽談行動投保方式進件，至 2020 年已有 22 家銀行、保經代公司正式加入行動投保進件行列，擴大節能減碳效益。
- ◆ 透過合約要求合作通路遵循洗錢防制及打擊資恐相關法令規範，並隨時因應法令要求，透過聯繫單、人員傳遞等方式宣導洗錢防制及打擊資恐等 ESG 議題，以期有效控管 ESG 風險。

① 詳見 CH1 利害關係人議合章節 p28。

原則 3 與政府、監理機關及其他重要利害關係人共同合作，推展 ESG 議題的相關行動

政府、監理機關與其他政策決策者

- ◆ 與政府、監理機關維持緊密日常互動，配合進行業務相關報告及監理金檢資料提交，參與政府相關會議、座談會、研討會，支持政府發展公司治理、綠色金融、責任投資、公平待客、普惠金融、數位創新、洗錢防制及打擊資恐等永續發展策略，推展內外部 ESG 行動。
- ◆ 配合金管會「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」及「綠色金融行動方案 2.0」，盤點中國人壽於投資、資訊揭露、監理、人才培育、國際鏈結等各面向發展現況，並規劃推動氣候變遷情境分析及壓力測試、自我風險與清償能力評估 (ORSA) 監理報告納入氣候變遷相關風險評估、董事會及管理階層履行氣候變遷風險管理、內外部永續金融教育宣導活動等 ESG 相關作為。
- ◆ 配合金管會金融資安行動方案，規劃執行資安推動措施。並自 2021 年起每半年配合檢討執行情形。

其他重要利害關係人

- ◆ 為協助保險產業創新與進步，與壽險公會及其他公協會合作，共同研討保險業風險管理、新興風險與營運持續管理、氣候相關財務資訊 (TCFD) 導入設計、洗錢防制及打擊資恐等 ESG 議題，分享企業經驗、現況及相關行動可行性評估。
- ◆ 與壽險公會創新推動「保險區塊鏈聯盟科技運用共享平台」，運用新興區塊鏈科技，聯合 11 家保險公司達到文件共通、一站式服務的目標。
- ◆ 推動異業 ESG 行動合作，若中國人壽重大傷病險保戶於 7-ELEVEN 便利超商購買健康食物，即可獲贈超商點數，共同管理健康風險。
- ◆ 領先業界成為首家「失智友善保險公司」，與臺灣失智症協會合作投入失智關懷，推出淺顯易懂的漫畫、懶人包及健康防失智網頁，促進社會大眾認識失智症，以行動共同打造失智保障網。
- ◆ 向媒體發布新聞稿訊息、共享 ESG 資訊，秉持「愛與關懷」的企業核心精神，以壽險專業促進社會風險管理意識。



原則 4 以當責透明的精神，定期並公開地揭露永續保險原則的執行狀況

中國人壽每年 6 月出版企業社會責任 (CSR) 報告書，以專欄形式重點揭露永續保險原則執行狀況，報告書內容經獨立第三者驗證機構英國標準協會依據 AA 1000 國際標準 Type 1 中度保證等級進行相關審查，確保永續保險原則遵循情形公開、當責、透明。

另，利害關係人可透過中國人壽企業網站企業永續專區及公平待客專區，隨時了解中國人壽永續保險原則執行狀況及推動的永續商品服務。



疫情時代，重整保險核心本職



持續營運

因應新冠肺炎疫情衝擊，中國人壽於2020年1月成立防疫小組，由總經理擔任防疫專案執行長領導啟動防疫應變機制，以統籌、督導、協調疫情期間業務的持續運作及相關應變作業，並執行職場安全及防疫相關措施，包括採取異地辦公及居家辦公因應對策，並在預先演練後實際執行。針對演練實際執行狀況，中國人壽已進行滿意度調查，廣納同仁回饋，以持續改進、精進相關流程，並編列預算，投入資源優化營運持續管理機制，以即時應變各種疫情突發狀況。因應疫情發展與變化，中國人壽更預先模擬雙北地區及台中封城情境下，投資交易、保戶服務、保單作業、業務招攬、內務行政、內部控制、法令遵循及風險管理等各項業務的持續營運計畫，以作為封城居家辦公狀態下業務應變執行之依據。

	工作事項	作業說明
職場管理	出入口量測體溫	出入口與職場內部設置熱顯儀、額溫槍，體溫大於37.5度者不得進入辦公場所
	人員應配戴口罩 並設置廢棄口罩專用垃圾桶	進入職場需配戴口罩，廢棄口罩統一收集處理
	設置酒精噴霧機	出入口與職場內部設置酒精噴霧機，並備足4個月酒精安全存量；進入職場應全面使用酒精清潔雙手
	人員管制措施	管制快遞（外送）人員進入職場
	設置供應商洽談專區	減少供應商/訪客逗留各樓層
	客服櫃台增設防疫隔板	保持社交距離，確保同仁與客戶安全性
	全省內外勤職場 定期執行消毒作業	每月防疫消毒
	管制員工出境	疫情期間暫停員工至疫情警示地區出差，取消員工海外旅遊，並要求員工避免非必要之私人出國行程
防疫宣導與通報	管制中大型會議/集會	避免群聚感染之風險，盡量採取電話或視訊會議；召開中大型會議/集會活動，須經專案核可
	設置防疫文宣 並發放防疫宣導	依據中央疫情指揮中心資訊及疫情發展不定期進行
	執行職場防疫通報 並定期彙報	通報具感染風險同仁
	具感染風險同仁之追蹤管理	由護理師執行聯繫與關懷

	工作事項	作業說明
公共區域	電梯面板消毒	每小時一次
	各樓層門把消毒	每日上午/下午，各二次
	各樓層廁所清潔擦拭	
	各樓層複合機面板消毒	每日上午/下午，各一次
	飲水機面板/蒸飯箱門把消毒	
	各樓層梯廳/茶水間/廁所/地板 以稀釋後漂白水擦拭	每日一次
	防疫區域桌巾更換	每週一次
各樓層廁所地墊清潔消毒		
客服中心	客服、出納櫃台桌面消毒	每日上午/下午，各一次
	樓梯扶手消毒擦拭	每日上午/下午，各二次
	加強桌面消毒擦拭	不定期；客服人員自理
	設置空氣清淨機	不定期；依機型及使用狀況訂定清潔頻率及濾網更換
健身房	健身房地板、汗漬擦拭/健身器材消毒	每日上午/下午，各一次

員工照顧

為了讓員工抗疫的應變工作型態更為完備，中國人壽在疫情初期即著手制定異地辦公與居家辦公管理辦法，讓員工就算面臨封城情境，也能安心在家上班。同時，為慰勞、體恤同仁於防疫期間仍辛勞工作、實際配合異地備援辦公施行以維持公司正常營運，向每位同仁發放福利金5,000元，並舉辦防疫相關講座，邀請外部專家顧問分享「企業面臨疫情下的資訊安全與個人資料保護因應措施」，各單位主管與人員參訓踴躍，總計29人參訓。

面對疫情影響，為關心、穩定同仁身心狀態，特別設計以「微笑防疫」為主題，透過企業內部溝通平台提供趣味梗圖，並舉辦實體活動、印製微笑貼紙，邀請同仁投稿最有趣又有創意的戴口罩畫面，總計收到176張照片，讓同仁在防疫期間就算戴著口罩也能不忘微笑。

保戶關懷

疫情衝擊下，民眾對自身健康的風險意識提升，對醫療相關保險的需求也隨之提高。中國人壽看見民眾需求，開發自動附加於9張住院醫療商品、取消法定傳染病30日疾病等待期限限制的「防疫快守健康保險批註條款」以及防疫議題式保單「易保安一年期住院日額健康保險」等商品，完整滿足保戶防疫需求，支持全民共同防疫。

除了新型態商品開發，更秉持著愛與關懷的服務精神，從保戶需求出發，啟動保戶關懷服務，提供保費緩繳、快速理賠、理賠放寬、單一窗口服務、住院預付金、房貸紓困、旅平險彈性調整等措施，並透過多元管道廣為宣傳、向利害關係人進行溝通，強化品牌信任感。

▼保戶關懷服務應變措施

保費緩繳

- ◆ 疫情等級為第二級、第三級或相當等級時，受疫情影響之保戶（包含但不限於確診、居家隔離、居家檢疫、自主健康管理者）得個別檢具證明文件，申請緩繳保費3個月
- ◆ 當疫情擴大為第四級或相當等級時，將依據政府所宣布之疫區區域，主動提供區內保戶保費緩繳服務，保戶無須個別申請

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育才資 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
------	-----

- 快速理賠**
 - ◆身故件：保險事故一經確認，得不經受益人提出理賠申請，即主動優先處理給付相關事宜
 - ◆醫療件：由於實支實付型醫療險需檢據核付，故限日額型險種比照上述原則辦理，檢附文件可後補
- 理賠放寬**
 - ◆因罹患法定傳染病住院治療且逾等待期間者，已符合住院醫療保險之條款約定，將依約核付
 - ◆針對 1998 年以前將法定傳染病列為除外責任之舊保單，基於關懷保戶立場與給付一致性，亦放寬給付
 - ◆因感染法定傳染病住院治療者，如於隔離病房接受治療，於隔離病房住院部份將比照加護病房辦理
 - ◆疫情期間，保戶得以傳真方式申請理賠服務
- 單一窗口服務**
 - ◆提供保全作業單一窗口服務；對於確診新冠肺炎者提供保單貸款優惠措施，對申請核准起六個月產生之利息，調降計息利率 0.5%
- 住院預付金**
 - ◆若保戶住院治療且符合相關規範，即可申請最高 10 日、上限新臺幣 6 萬元之住院預付金
- 房貸紓困**
 - ◆房貸借款人若因經政府公布為法定傳染病疫病於疫情期間需隔離控制疫情之疾病或確診且有住院情事者，得申請本金緩繳
- 旅平險彈性調整**
 - ◆因疫情影響而延期或取消旅遊行程之保戶，可於疫情影響發生日起 10 個工作天內，提出旅行平安險契變申請辦理取消或延期

社會支持

疫情期間，大眾閱聽及使用行為習慣改變，尤其活躍於網路及社群平台；中國人壽亦隨時掌握數位媒體趨勢與年輕族群喜好，每週皆規劃軟性關懷或直入人心的創意防疫主題行銷活動，像是「名畫防疫」梗圖、「我最罩的幽默防疫對策」社群活動、邀請偏鄉學童和藝術家一同創作「彩繪口罩」等，以吸睛、趣味的圖文素材串聯知識性宣導內容，撫慰民眾生活上的不安與焦躁，目標帶動重視身心平衡的健康新風潮。



2020 年官方社群媒體
共發布 **43** 篇疫情
關懷相關貼文，
創造逾 **130** 萬次
網路曝光瀏覽數



受到疫情影響，無法像過去一樣至偏鄉與孩童面對面互動；為持續表達關懷，除捐贈教育基金之外，更設計線上線下串聯活動，邀請偏鄉孩童用畫作一起「微笑防疫」，展現對醫護人員的感謝與敬意，共舉辦 3 波抗疫創意活動，線上瀏覽人次超過 80 萬人。



後疫情時代，中國人壽目標持續帶動永續循環、響應「零剩食」愛地球，中壽透過線上線下串聯模式辦理「319 行動學堂」，結合健康飲食概念，為格外品蔬果設計獨一無二的「酷食舞」。透過社群媒體粉絲團串聯偏鄉小學推廣「新食尚運動」，共有 360 位學童及老師參與響應，於社群媒體線上瀏覽數近 7 萬次。

2020 年榮耀事蹟

Honors and Milestones in 2020



- 🏆 榮獲第七屆「上市上櫃公司治理評鑑」肯定，名列上市公司 **TOP 5%**。
- 🏆 入選「**彭博性別平等指數**」(Bloomberg Gender-Equality Index, GEI)。
- 🏆 入選「**臺灣永續指數**」成分股 (FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index)。
- 🏆 榮獲「**保險業亞洲獎**」國際雙獎榮耀：年度數位創新獎及年度保險創新獎。
- 🏆 榮獲「**亞洲永續報告獎 (Asia Sustainability Reporting Award, ASRA)**」最佳永續報告金獎，為亞洲首家獲得金獎榮耀企業。
- 🏆 獲臺灣企業永續學院頒發「**企業永續報告獎**」金獎、「**英文報告書獎**」銀獎、「**企業永續綜合績效獎**」績優獎、「**資訊安全獎**」、「**創新成長獎**」、「**創意溝通獎**」及「**透明誠信獎**」，共七項大獎肯定。
- 🏆 中華公司治理協會開辦公司治理評量認證，中國人壽為首家連續二次獲得「**特優認證**」上市公司。
- 🏆 榮獲金管會「公平待客原則評核」**連續二年績優**。
- 🏆 榮獲金管會頒發**微型保險競賽業務績優獎、身心障礙關懷獎及小額終老保險表現優良獎**三獎肯定，其中微型保險競賽已是連續六年獲獎。
- 🏆 **連續四年**獲經濟部頒發「**Buying Power-社會創新產品及服務採購獎**」肯定。
- 🏆 **連續五年**獲臺北市政府頒發「**民間企業與團體綠色採購獎**」，肯定中國人壽積極響應綠色消費，績效卓越。
- 🏆 由《現代保險雜誌》所舉辦保險品質獎，中國人壽獲「知名度最高」、「業務員最優」及「最值得推薦」三項優等肯定。
- 🏆 首度獲得行政院環保署表揚「**綠色採購及綠色消費推廣績優單位**」。
- 🏆 首度獲得臺北市政府文化局表揚「**臺北樹益獎**」。
- 🏆 首度獲 BSI 英國標準協會頒發「**永續韌性獎-傑出獎**」。
- 🏆 獲選《富比士雜誌》全球兩千大企業。
- 🏆 榮獲《天下雜誌》2000 大企業調查金融業第五名。
- 🏆 榮登中華徵信所 2020 年版臺灣地區大型企業排名 TOP 5000，人壽保險業第五名。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27
2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57
3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86
4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103
5 社會參與	113
關懷社會需求	115
6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141
7 附錄	143

1

永續策略

Sustainable Strategy



中國人壽成立企業社會責任委員會以來，結合聯合國永續發展目標 (SDGs) 擘劃企業永續發展藍圖、訂定永續發展策略及目標。透過年度ESG目標的設定、執行與追蹤，落實永續發展作為，並於每年出版企業社會責任報告書，向利害關係人溝通年度永續績效與成果。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

落實企業社會責任，深植企業永續理念

2020 ESG 目標及達成情形

持續進行永續觀念線上課程教育訓練，內勤同仁完訓率 100%。

2021 ESG 目標

精進經營團隊永續趨勢之掌握，落實永續策略推動，邀請外部專業講師針對部門級（含）以上主管進行一場實體教育訓練。

管理方針

重大主題：永續策略

承諾

- ◆ 落實永續發展理念與專業經營，善盡企業社會責任，為利害關係人創造最大利益與價值，成為保戶心中之首選，達成「創造保戶、股東、員工與社會最大的利益與價值，成為最值得信賴的保險公司」之願景。

政策 / 管理系統

- ◆ 制定「企業社會責任政策」，作為推動企業永續之指標方針。
- ◆ 成立「企業社會責任委員會」，結合聯合國永續發展目標 (SDGs) 制定「誠信治理、專業培育、價值共創及綠色服務」四大發展主軸、推動策略及中長期目標。
- ◆ 每年主動設定具體 ESG 目標，持續提升企業永續績效。

申訴機制

- ◆ 定期執行利害關係人議合調查，以了解內外部利害關係人對公司關注之議題。
- ◆ 建立透明且暢通之利害關係人溝通管道，並每年揭露溝通績效。
- ◆ 企網設置利害關係人專區，並針對不同類別利害關係人對應溝通管道、窗口及聯絡方式。

評量機制

- ◆ 每年進行兩次 ESG 目標進度追蹤及檢討，確保各項永續方案落實成效，2020 年 ESG 目標達成率為 100%。
- ◆ 定期召開企業社會責任委員會，檢視企業永續目標、作為及追蹤執行進度，並向董事會報告。

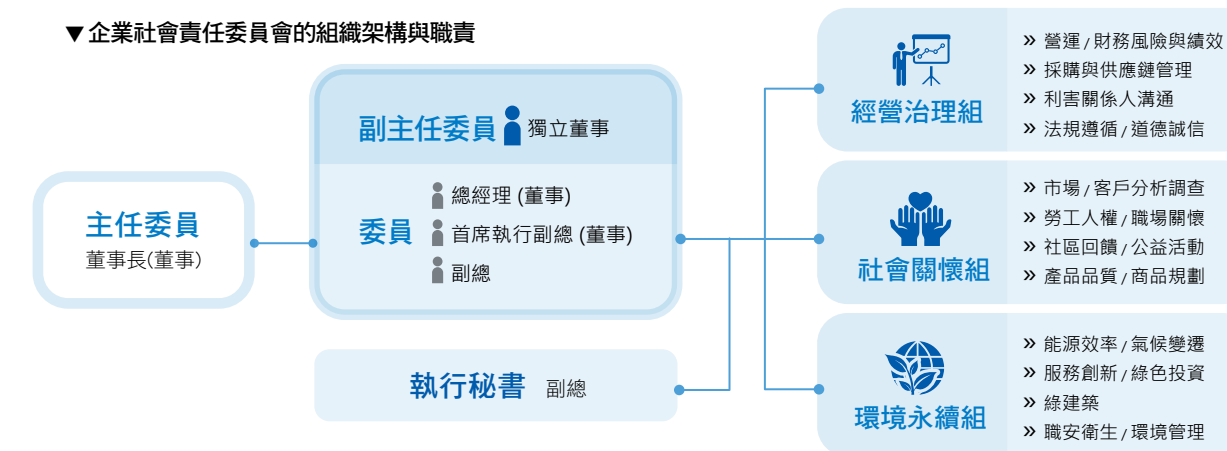
建立永續基石 永續治理組織文化建立

企業社會責任委員會

為落實公司治理、發展永續環境、維護社會公益，中國人壽於 2014 年成立「企業社會責任委員會」，因應國內外永續趨勢，考量重大議題潛在衝擊，以前瞻策略推動 ESG 相關作為，貫徹企業永續經營理念。

根據中國人壽企業社會責任委員會規程，由董事長擔任主任委員，設有主任委員 1 人、副主任委員 1 人、委員 3 人及執行秘書 1 人，董事比例高達 8 成，組織編制緊密結合企業經營及公司治理策略，並定期向董事會報告，確保充分發揮所委任功能。

▼ 企業社會責任委員會的組織架構與職責



▼ 企業社會責任委員會 2020 年重大議程



企業永續認知教育訓練

2020 年針對全體內勤同仁進行 ESG 議題認知教育與作為深化，因應不同目的、對象，實施分眾溝通，以有效聚焦、達成預期成效，共計辦理 38 場次、參與時數達 2,665.5 小時。

▼ 2020 年 ESG 議題教育訓練



1 永續策略

建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理

穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融

推展責任投資 69
創新數位轉型 74
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷

選育才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與

關懷社會需求 113
115

6 環境永續

精進氣候治理 127
131
建構永續供應鏈 141

7 附錄

143

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	------------

堅守永續價值

永續治理機會與挑戰

隨著國內外法規與趨勢的快速更新、科技技術日新月異的發展、社會人口結構改變、氣候變遷等新興 ESG 風險日益顯著，中國人壽隨時檢視外部環境，鑑別新興 ESG 風險與機會，以事先管理風險，累積永續發展動能，提供利害關係人更完整的資訊與服務。

治理類別

商品政策法規變動議題

外部環境機會與挑戰

- ◆ 監管機關法令要求及政策
- ◆ 保險商品費用應符合適足性、合理性及公平性

中國人壽因應作為

- ◆ 積極推動保險業辦理網路投保業務，於電商通路推出「e 國民小額終身壽險」搭配「全民小額終身壽險」，提供一般大眾更多元化投保管道，並配合主管機關各項法令要求及政策，確保商品開發及公司營運符合法令規範。
- ◆ 配合主管機關法令要求與政策推動，調整人壽保險商品死亡給付之最低比例規範，以維持商品之基本保險保障比重，提升保戶保險保障。
- ◆ 依保戶需求、市場狀況及政府政策規劃及推動保障型商品，符合政府放寬保障型商品之新契約責任準備金利率，鼓勵壽險業推行保障型商品，提高國人保障。
- ◆ 發揮壽險專業核心職能，開發具外溢效果之健康險商品，除了損害賠償外，更加入預防機制，藉由提供保費折減或回饋的誘因，鼓勵保戶培養良好運動習慣，進而降低損失率，並將持續規劃、開發其他健康促進保險商品，以強化保戶健康觀念，達到多贏的目的。
- ◆ 定期檢視銷售保單的各項實際經驗，落實商品定價及銷售後管理，確保商品的費用率合理適足，避免費差損問題。

洗錢防制及打擊資恐議題

外部環境機會與挑戰

- ◆ 因應亞太防制洗錢組織 (APG) 評鑑結果，防制洗錢及打擊資恐相關辦法增修，主管機關加強監管力道
- ◆ 國際間重視防制洗錢及打擊資恐相關議題，持續關注疫情對於防制洗錢及打擊資恐作業之影響

中國人壽因應作為

- ◆ 持續強化法令變動相關實務作業之落實程度，並配合主管機關，就保險業所投資標的企業之防制洗錢及打擊資恐執行情形之監控力道，增加對於投資標的企業於投資前、後之管控措施。
- ◆ 為提升可疑交易申報之品質及強化阻斷犯罪之效能，持續檢討監控型態及金額、頻率門檻。
- ◆ 委託會計師辦理防制洗錢及打擊資恐機制專案查核，並取得無保留意見之確信報告。
- ◆ 實施客製化及多元化防制洗錢及打擊資恐教育訓練，自董事會成員、高階管理層、重點部門及一般內、外勤同仁進行法令及相關實務作業之訓練及宣導，由上而下推動防制洗錢及打擊資恐之文化及風險意識，並持續關注國內外最新動態，以精進相關管理制度。
- ◆ 鼓勵同仁取得國際公認反洗錢師 (CAMS)、國內機構舉辦之防制洗錢及打擊資恐專業人員認證等相關專業證照，落實並持續提升防制洗錢及打擊資恐之效能。

治理類別

資訊安全議題

外部環境機會與挑戰

- ◆ 金融科技快速發展、金融服務創新開放，全球網路安全、隱私、公有雲、雲端業者管理、地緣政治、人工智慧以及氣候變遷等非金融風險的挑戰持續加劇。面對難以預測的資安威脅，如何強化資安韌性成為企業發展的重要關鍵。
- ◆ 金管會「金融資安行動方案」，以期金融資安防護思維能更快速調整因應，提升金融產業資安能量，提供民眾安心便利、穩定不中斷的金融服務。

中國人壽因應作為

- ◆ 持續評估並配合推動「金融資安行動方案」相關項目，已完成：
 - 深化資安治理，已取得 ISO 27001 國際驗證並持續維持其有效性。
 - 強化資安監理，已完成年度資訊安全制度及防護成熟度評估。
 - 加入 F-ISAC，成為金融資安聯防成員。
 - 與外部資安情資廠商進行預警及即時防護合作。
 - 建立與金控及各子公司間之金融資安事件監控應變機制。

治理類別

人口結構改變議題

外部環境機會與挑戰

- ◆ 根據內政部統計，臺灣人口結構型態正式進入高齡社會，人口老化現象將導致健康照護、社會福利增加支出，而老年人常因病而無工作能力，生活陷入困境。
- ◆ 臺灣社會面臨少子化、人口老化、高齡社會、年長者照護需求增加、健康意識提升等相關議題，且對於相關保險商品及服務產生需求。

中國人壽因應作為

- ◆ 建構各族群基本保障防護網，持續推動小額終老保險，並分別開發網路投保及公教族群專屬之小額終老保險，以響應政府強化高齡化與基本保障政策。累計至 2020 年小額終老保險¹共約 2.7 萬件、累計新契約保費約新臺幣 4 億元。
- ◆ 針對人口結構轉變趨勢，用保險專業核心職能設計推出多元化、新型態的健康保險，以貼近民眾自主健康管理需求，促進保戶掌握對自身健康的風險意識，藉由保額回饋的誘因，鼓勵保戶培養良好運動習慣，進而喚醒保戶事前預防，強化保戶健康觀念，達到多贏的目的。
- ◆ 有鑑於少子化、高齡化趨勢，家庭照顧機制將面臨更險峻的挑戰，故持續推出照護類型健康保險，喚醒民眾留意趨勢轉變，及早規劃人口老化所帶來的衰老、慢性疾病與長期照護需求。
- ◆ 積極落實金融友善服務措施，進一步看見身障者需求，為全國首創身障者專屬綜合型保險新增點字版商品簡介；另推出失智外溢保單及相關服務，成為首家失智友善保險公司，關懷失智族群及其親友。
- ◆ 為服務年長者或身心不便之保戶，於台北、桃竹、台中、嘉義、台南、高雄服務中心設置友善服務櫃台，縮短保戶等待時間，並由專人提供各項保險服務。
- ◆ 本公司企業網站金融友善服務無障礙網頁專區取得國家通訊傳播委員會 (National Communications Commission, NCC) 認可之無障礙標章，以協助對滑鼠操作有障礙之人士及一般民眾可快速瀏覽網站之任何資訊。

社會類別

¹ 包含全民小額、公教小額、e 國民小額商品。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	------------

社會類別

數位金融發展議題

外部環境機會與挑戰

- ◆ 疫情下零接觸商業模式興起，消費者要求保險公司服務朝向數位化發展。
- ◆ 金融產業數位化的演進及行動裝置普及化，廣泛的數位科技應用將改變保險業的生態，有效發揮數位科技優勢可提供更符合保戶需求的服務。
- ◆ 人工智慧、區塊鏈、生物辨識、行動技術、聊天機器人等數位技術應用已陸續出現於金融業中，因應日漸成熟的保險科技技術、不同以往的消費場景與服務需求，壽險業面臨數位轉型挑戰。
- ◆ 保險詐欺組織與集團式犯罪比例增加，甚而假金融科技之名、行詐欺或網路犯罪之實。理賠案件上，以人力判斷案件風險耗力費時，隨著金融科技不斷進展，迫使保險業必須迎頭趕上。

中國人壽因應作為

- ◆ 首創與同業共推「保全理賠聯盟鏈」，保戶可透過企業網站申請線上理賠，將診斷書及收據以影像檔傳送，符合一定條件即先行核付；同時，中國人壽將文件影像檔轉送保戶指定的保險公司，讓保戶在零實體接觸的條件下，享受一站式服務。
- ◆ 國內唯一獲主管機關認可，率先取得核准金融試辦智能身分確認機制，兼顧技術及風險可控原則，將人臉辨識技術應用於投保流程中。2020 年完成 3,600 件人臉辨識試辦目標。
- ◆ 採用指紋辨識、臉部辨識登入使用行動投保，2020 年自有通路行動投保率已達 97.4%；並持續與合作通路共同開發行動投保模式，累計已有 22 家銀行、保經代合作通路上線使用行動投保。
- ◆ 配合行動投保，提升照會處理效率，分階段建構 e 化新契約作業流程，已於 2020 年全數完成，讓業務員及保戶透過行動載具線上回覆照會，並視使用回饋持續進行功能優化。
- ◆ 持續提高視訊生調使用率，2020 年已累計有 3,338 人次使用。

社會類別

社會資源分配不均議題

外部環境機會與挑戰

- ◆ 經濟發展伴隨產業結構和就業型態的重大改變，造成偏鄉人口外移嚴重，導致偏鄉勞動力不足、人口老化，對偏鄉教育發展帶來更大的考驗。
- ◆ 城鄉發展差距大，衍生經濟、資源弱勢兒童面臨隔代教養、家庭機能失調、文化弱勢、生活物資不足等問題，缺乏一路成長的「陪伴」與文化刺激。
- ◆ 政府持續致力於增進偏鄉社區與學校兩者間的共榮發展。

中國人壽因應作為

- ◆ 長期發展「愛就 GO 玩美力計畫」、「愛就 GO 319 行動學堂」、「食安綠學堂」等針對偏鄉學童設計之公益專案，將企業資源帶入偏鄉校園，讓偏鄉學童從閱讀、美學、食農教育等不同面向，獲得更多能量與資源。
- ◆ 2020 年「食安綠學堂」引導孩子用永續的自然農法自產自銷，認識其生長的家鄉和土地，並串連在地青農，共創世代間的合作，帶領孩子走向不一樣的未來。
- ◆ 持續推動品牌偏鄉關懷與社會參與社群宣傳，2020 年共發布 68 篇貼文，創造超過 180 萬次網路曝光瀏覽數。
- ◆ 疫情限制群聚活動情況下，攜手 5 位新銳藝術家及偏鄉學童，以虛實整合方式抗疫，線上活動超過 80 萬人瀏覽；並設計「酷食舞」、「創意罩靚」等活動，鼓勵偏鄉學童發揮創意與想像力，用一己之力實際關懷醫護人員及大眾。

環境類別

全球氣候變遷議題

外部環境機會與挑戰

- ◆ 受到全球暖化與氣候異常的影響，氣候變遷加劇為氣候緊急狀態，颱風、乾旱、森林大火、強降雨等極端氣候頻繁發生，嚴重影響農作物生長、農漁業和人身財產損失等，亦可能造成部分作物盛產，造成浪費。
- ◆ 近年來臺灣高溫日數增加，降雨日數減少，但強降雨次數增多，將更容易致災。2020 年臺灣面對了沒有颱風的一年，遭遇嚴重的缺水危機。
- ◆ 世界各國積極宣示對全球性溫室氣體排放予以管制，擬定並簽署公約，並共同研擬降低排放溫室氣體的管制策略及降低環境衝擊的因應對策。
- ◆ 全球綠色消費潮流興起，環境保護意識抬頭，消費者與民眾更加重視購買的產品與服務是否符合永續發展原則。

中國人壽因應作為

- ◆ 2020 年規劃 9 檔環境關懷主題視覺，包含「用心發現，世界格外美好」、「吃飯減速，生活減塑」等，運用內外溝通平台，發布社群媒體貼文共 49 篇，響應世界地球日、環境日、關燈日、減塑、河川保育、綠色採購等環境倡議，創造超過 130 萬次網路曝光瀏覽數。
- ◆ 面對全球氣候變遷，中國人壽持續加強氣候韌性調適並努力降低災害可能帶來的營運衝擊。透過推動綠色採購、推動綠色服務流程節省紙張使用、建立永續供應鏈管理機制、提升機房用電效率、持續投資 5+2 產業、投資型保險商品新增可連結之 ESG 標的等目標，致力打造綠色金融，落實環境管理。
- ◆ 為期於重大災害發生時，能對保戶傳達更快速、貼心及便利之關懷，本公司擬定「重大災害事件保戶服務關懷措施處理程序」作為重大災害時處理規範，協助受災保戶順利度過難關。
- ◆ 對同仁進行環境議題認知宣導，提倡節能減碳，汰換老舊設備並積極響應政府綠色採購政策，持續採購環保標章產品，建立低碳營運環境，降低對環境之衝擊。2020 年綠色採購金額為 3,294 萬元。



經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

永續策略

中國人壽秉持「We Share We Link」的核心價值，發展永續經營精神，運用本業職能的優勢和資源，發揮社會正面影響力，為保戶、股東、員工及社會創造長期的最大利益。連結聯合國 17 項永續發展目標 (SDGs) 及我國永續發展目標，中國人壽擘劃四大永續發展主軸「誠信治理」、「專業培育」、「價值共創」及「綠色服務」，進一步回應全球永續發展的需求，讓世界更美好。

▼ 企業永續原則

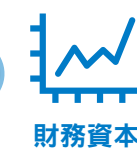


最值得信賴的保險公司



2020年資本投入

資本額：47,314 佰萬元
資產總額：2,219,712 佰萬元



財務資本

2020年資本產出

稅後淨利：15,548 佰萬元
保費收入：257,560 佰萬元
每股稅後盈餘：3.29 元

招募投入成本：7,593,191 元
非主管職平均福利費用：1,223,924 元
儲備幹部視訊面談：133 人



人力資本

新進員工人數：2,734 人
內勤員工留存率：90.43 %
外勤員工留存率：87.21 %
儲備幹部招募人數：6 人

內勤教育訓練總時數：102,350.8 小時
外勤教育訓練總時數：674,018 小時
教育訓練費用：33,246,628 元
專業證照考試費補助費用：3,024,286 元
Fintech 投入 (或優化) 成本：20,157 萬元
i-Agent 投入成本：4,209 萬元



智慧資本

平均每人持有證照數：2.41 張
網路會員人數：23 萬人
行動投保使用率：97.4 %
網路投保保費占比：0.15 %
視訊生調執行次數：3,338 次
i-Agent 使用率：92 %

客服中心來客數：75,157 人次
友善服務櫃台來客數：537 人次
電話服務接通率：95.58 %
社會參與投入金額：5,304 萬元
企業志工投入時數：內外勤合計 19,559 小時
公益活動場次數：內勤 79 場次；外勤 55 場次
微型保險累計投保人數：60,272 人



社會資本

獲金管會頒發 1 獎項
服務櫃台滿意度調查 4 分以上：99.9 %
友善服務櫃台滿意度調查 4 分以上：100 %
080 客戶滿意度調查 4 分以上：99.16 %
公益合作單位數：內勤 57 間；外勤 25 間
公益活動受助人數：內外勤合計 68,106 人次

綠色採購：3,294 萬元
ISO 14064-1 溫室氣體盤查地點：
總公司及各分公司內勤職場
ISO 14001:2015 環境管理系統



自然資本

獲頒 2 項綠色採購獎項
總用電量：12,220,468 度
總碳排放量：4,205.264 公噸 CO₂e
總用水量：42,078 度
廢棄物回收量：95,234 公斤
廢棄物回收率：52.5 %
推動綠色服務減少用紙量：近 427 萬張
機房節能成效：PUE 1.53

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16
1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57
3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	------------

深耕永續關係 利害關係人議合

中國人壽採用系統化利害關係人鑑別流程方法，參考 AA 1000 利害關係人議合標準進行利害關係人關係程度鑑別，以責任、影響力、張力、多元觀點及依賴性等五大重要因子進行評估。經過彙整部門長官意見及分析作業，篩選中國人壽重要利害關係人共 10 類，包括：主管機關、合作通路、公協會、股東/投資人、保戶、員工、媒體、供應商/承攬商、投資對象及公益團體/NGO。透過多樣管道與利害關係人議合，即時了解各類利害關係人之回饋，並據此調整相關管理做法，或提供相應之所需資訊，以達到良好議合之效益。



股東 / 投資人

經營績效穩健成長，並進行嚴謹的風險管理，創造股東最佳價值

關注議題

經營績效 / 風險管理 / 資訊安全及個資保護 / 公司治理與誠信經營 / 法規遵循 / 責任投資

關注內容

- 獲利能力；股利政策
- 財務表現及長期價值創造
- 資產與負債管理
- 從資本水準維護
- 利率及匯率風險管理
- 資訊揭露的即時性與透明性

中國人壽回應

- 提早於法令規定期限前公告半年度及年度財務報告和股東會議資料，對標全球先進國家標準，有效協助國內外投資人即時取得充分資訊
- 持續於各場投資人會議中與投資人溝通營運策略及績效表現
- 展現穩健的資產負債及風險管理能力，長期維持正利差
- 維持強健資本水準

溝通管道

- 設置投資人關係部為專責溝通單位，透過電話與電郵回覆投資人與分析師提問
- 舉辦年度股東會 / 股東臨時會 / 舉辦法人說明會
- 參與券商舉辦之海內外法人說明會及路演 (Roadshow)
- 公司企網設置中英文版投資人關係專區，以中英文同步即時公告重要資訊
- 公司企網及公開資訊觀測站上傳中英文財務報告、股東常會議事手冊及會議補充資料與年報

2020 年溝通績效

- 2020 年稅後淨利達 155.48 億元，較 2019 年成長 14%，每股稅後盈餘為 3.29 元
- 舉辦股東會 1 場，外資股東出席率與多數議案投票贊成率達外資股東權數 7 成以上
- 舉辦年度法人說明會 1 場；參與線上投資人會議及路演共 3 場
- 半年度財務報告於法令規定申報期限 10 天前完成公告，為壽險業首例
- 年度財務報告於會計年度結束後 2 個月內公布，較法定期限提前 1 個月
- 股東常會之議事手冊、會議補充資料與年報，均較法令規定時限提前 7-9 天公告



保戶

為滿足不同保戶之需求，提供多元且優質的保險商品與貼心的售後服務

關注議題

公平待客原則 / 資訊安全及個資保護 / 企業形象與聲譽 / 經營績效 / 永續策略

關注內容

- 公平待客遵循情形及相關作為
- 最新商品服務、保戶專屬優惠、售後加值服務等資訊及執行情形
- 提供保戶服務之時效及管道
- 投保個資保護情形
- 企業永續及綠色金融執行情形
- 金融科技創新作為

中國人壽回應

- 滿足保戶需求，透過多元管道與線上、線下客戶溝通，提供貼近保戶需求的加值服務及保單健檢服務
- 為有效提升客戶服務，客服系統由原 CTI 系統升級為 e-Voice 系統
- 不定期分享會員專屬優惠與好康活動訊息予保戶參與
- 以愛與關懷為核心不斷創新，打造身心障礙者專屬商品友保障、點字版 DM 等公平待客優質服務
- 以用戶體驗出發，首家提供刷臉投保服務，運用金融科技便利保戶又能兼顧環保減碳
- 持續關注市場環境的變化，並適時調整投資組合配置，創造長期穩定的投資收入，以堅持穩健的步伐經營發展
- 以嚴謹的風險管理、公司治理實踐企業永續經營願景持續獲國內外獎項肯定，善盡企業社會責任，致力於環保、綠色採購、綠色金融等永續作為
- 關懷長者與弱勢，主動派員服務，到府協助申請理賠或說明契約變更申請書填寫方式、協助收件申請
- 客服人員積極取得所屬專業領域證照，如：人身保險業務員、壽險管理師等，以強化客服人員專業職能
- 積極取得 BS 10012 個人資料保護認證
- 設立專責部門處理保戶申訴案件，受理分案、列表登記控管，並建立完善的客訴處理程序，確保申訴案件整體處理情形與品質；倘申訴人為身心障礙者，則配合其實際需求採取合適溝通方式（電話、面談、筆談、簡訊、電子郵件、書面、錄音等），公正保障身心障礙者權益

溝通管道

- 業務服務專員、各地客戶服務櫃檯
- 專責客訴管道進行日常溝通
- 免費客服專線：0800-098-889
- 海外諮詢專線：國際冠碼 +886-4-36083600
- 海外急難專線：國際冠碼 +886-2-25360077
- 卡安心電話投保服務專線：0809-001-005
- 書面郵寄或傳真等客服及客訴管道
- 主動寄發保戶服務通知單
- 企業網站：諮詢留言、保戶專區、網路投保專區、利害關係人專區、免費電子報訂閱
- 社群平台：Facebook、Instagram、Line
- 新聞報導

2020 年溝通績效

- 企業網站訪客人數達 180 萬人，總瀏覽量逾 319 萬，留言數共計 5,128 則；網路投保專區訪客人數達 85 萬人，總瀏覽量逾 253 萬；企業社群平台串聯企業網站及轉發相關議題新聞，發布訊息共 89 篇，累計網路曝光瀏覽數逾 180 萬次；會員 EDM 發送 28 次；保戶電子報發行 12 次，共 78 篇文章
- 客戶進線 0800 電話諮詢之照會單平均回覆時效為 0.8 天，以高速即時服務客戶
- 企業網站保戶會員中心「中壽 E 秘書」功能優化，縮短註冊流程，提昇作業時效
- 與 6,180 家特約機構合作
- 有效收集保戶感受及意見，進行「客戶滿意度調查」，滿意度 4 分以上比率達 99.16% (滿分 5 分)，整體客戶滿意度逐年提升
- 為提升服務品質，每半年舉辦一次「服務大使」選拔活動，2020 年由 26 名服務大使再選出 TOP5 服務大使共 10 位，巡迴頒獎表揚共 4 次
- 與多扶合作「多扶接送」、「多扶假期」項目，保戶預約即可獲得價格折扣並舉辦身心障礙保戶一日遊活動

● 非客服人員值機時段，則由 IVR 語音留言，翌日再由客服專人回電，確保全年 365 天服務不中斷。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	------------

員工

員工為公司最重要的資產，提供良好培訓計畫及具競爭力的薪酬福利

關注議題

員工薪資與福利 / 經營績效 / 職場健康與安全 / 公司治理與誠信經營 / 人才吸引、培育與留任

關注內容

- 員工薪資與福利現況
- 防疫執行情形

中國人壽回應

- 與員工保持良好之雙向溝通管道，維繫勞資和諧，並每季定期舉辦勞資會議
- 每月發行以內勤員工為對象之內部刊物
- 以使用率最高的 Line，透過平台製作圖文訊息，傳遞員工關懷訊息、讓同仁快速掌握公司最新發生的大小事

溝通管道

- 每季舉辦勞資會議
- 多元化教育訓練及課程
- 企網「員工學習網」專區
- 內部網站提供員工申訴管道，申訴者可取得該資訊進行申訴，並依勞動檢查法相關規定辦理
- E 化溝通頻道：i-Agent 數位諮詢專線、菁英行動網數位互動平台、i-Link APP、hiBox 電子郵件信箱、內外勤 LINE@ 生活圈「中壽 E 家人」、電子布告欄
- 發行員工園地內部刊物

2020 年溝通績效

- 共舉辦 4 次勞資會議，針對勞工動態、業務概況、勞工相關事項進行報告及充分溝通與討論
- 發行 12 次員工園地內部刊物；中壽 E 家人共發布 237 則訊息；搶鮮報共發布 159 則訊息
- 內勤勞動條件案共 2 件，受檢事由包含假日加班費用報支及安胎病假申請規定，經公司提供相關資料向勞工主管機關說明後，均確認無違反法令之情事



主管機關

誠信經營金融保險業務，遵守主管機關之規範

關注議題

洗錢防制與打擊資恐 / 永續策略 / 公司治理與誠信經營 / 法規遵循 / 資訊安全及個資保護

關注內容

- 全面性洗錢及資恐風險評估
- 洗錢防制及打擊資恐執行情形
- 永續策略執行情形
- 節電、節能規劃、碳排放減量等環境議題執行情形
- 從業道德規範與誠信經營現況
- 法令遵循情形
- 金融資安行動方案配合情形
- 網頁應用程式資訊安全防禦措施執行情形
- 資訊安全防護與行動應用程式資安

中國人壽回應

- 執行洗錢及資恐風險評估，評估結果符合風險胃納及風險限額
- 依主管機關要求，每季呈報「防制洗錢及打擊資恐機制之執行暨改善情況填報表」
- 投入數位及創新資源，支持主管機關永續發展策略
- 依循政府法令並善盡企業責任，落實法規遵循
- 配合金管會金融資安行動方案，規劃執行相關推動措施。並自 2021 年起每半年配合檢討執行情形
- 已訂定資訊安全管理系統管理辦法，並建置 WAF、IPS、APT 等技術防禦解決方案
- 持續導入並通過 ISO 14064-1:2018 新版溫室氣體盤查認證
- 配合自律規範修訂，制訂應用程式開發相關資安規範，對內公告執行

溝通管道

- 提供主管機關報告或相關業務說明
- 參與政府相關會議、活動，並提供建言
- 參與座談會、研討會
- 提供主管機關相關監理及檢查資料，或函文說明案件處理情形
- 透過電話、電子郵件、公文（函）或會議進行日常聯繫

2020 年溝通績效

- 參與金管會「保險業公司治理研討會」，就公司治理及 ESG 責任投資議題進行研討溝通 1 次
- 提供金管會保險局關於本公司參股中國大陸地區公司之經營狀況簡報共 1 次
- 參與「保險業內部稽核座談會」，進行研討溝通 1 次
- 與金管會保險局召開「行動投保辦理身分認證程序試辦業務討論會議」共 4 次
- 參與「保險業公司治理研討會」，進行研討溝通 1 次，並將研討重點內容作為強化公司治理及責任投資之參考
- 參與「保險業資安宣導說明會」，進行研討溝通 1 次，了解主管機關監理態度及政策發展方向，作為中國人壽資安發展策略之重要參考依據

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	------------



媒體

與媒體維持良好互動，主動提供相關新聞稿件，以強化品牌形象

關注議題

普惠金融 / 經營績效 / 企業形象與聲譽 / 資訊安全及個資保護 / 勞資關係

關注內容

- 普惠金融商品服務提供情形
- 緊急災難救助情形
- 財務表現及長期價值創造

中國人壽回應

- 針對媒體關注議題皆定期發布新聞稿，主動對外說明；如遇緊急災難發生或其他突發關注議題，亦彙整相關資料，主動對媒體發布新聞稿
- 企網發布新聞稿訊息，以壽險專業促進社會風險管理意識，秉持「愛與關懷」的企業核心精神，傳遞推動數位創新及轉型，帶動有感保險體驗，以及得獎榮耀、永續作為等訊息，提升企業品牌形象

溝通管道

- 設置專責單位
- 社群平台：Facebook、Instagram
- 舉辦記者會 / 媒體餐敘；新聞稿發布加註時事及新聞重點提示，以利媒體引用
- 企業網站「最新消息」資訊揭露
- 每月固定發布公司新聞稿，並不定期製作新聞專題

2020 年溝通績效

- 以公共關係部做為專責單位，透過電子郵件、電話及通訊軟體等進行日常溝通
- 新聞稿發布 85 篇，主動發稿、主動提供稿件、資料或安排發言主管受訪創造之媒體聲量達創造之媒體聲量達 2,258 則，正面報導 100%
- 於平面、雜誌、網路媒體總聲量達 7,688 則
- Facebook 及 Instagram 發布貼文 457 篇，主動創造社群媒體曝光，強化品牌聲量，觸及 917 萬人次



公益團體 / NGO

投入企業資源與公益團體合作舉辦各項社會參與活動，以感恩的心回饋社會

關注議題

員工多元化、人權及平等 / 社會參與 / 普惠金融 / 職場健康與安全 / 公平待客原則

關注內容

- 公益專案推動情形
- 失智症預防及失智友善社會倡議執行現況

中國人壽回應

- 後疫情時代，結合企業及社會資源，透過虛實整合活動，積極參與公益活動，擴大受扶層面及影響力
- 自 2019 年以來贊助臺灣失智症協會年度二檔大型活動「國際失智症月」及「珍愛記憶演唱會」，由同仁化身失智友善大使，作為活動志工服務民眾，並安排無障礙車隊協助協會工作人員及失智症患者往返會場，協助排除失智症患者踏出家門與外界接觸的障礙

溝通管道

- 設置專責單位
- 與公益單位、偏鄉學校等合作，舉辦公益活動與教育訓練
- 舉辦相關線上、線下社會參與活動
- 贊助或捐贈扶持弱勢團體
- 社群平台：Facebook、Instagram、Line

2020 年溝通績效

- 與 82 個公益單位合作，共舉辦 134 場次公益活動，受助人次達 68,106 人次
- 社會參與投入金額達 5,304 萬元，志工服務時數達 19,559 小時
- 與臺灣失智症協會合作，成為首家納入「失智友善組織」的壽險公司，2,200 位同仁完成失智友善線上學習系列課程



合作通路

與各個通路培養密切關係，提供優質商品打造雙贏合作模式

關注議題

資訊安全及個資保護 / 經營績效 / 公平待客原則 / 企業形象與聲譽 / 風險管理 / 洗錢防制與打擊資恐

關注內容

- 商品相關資訊 / 行動投保相關資訊
- 資訊保護及資訊安全現況

中國人壽回應

- 與合作通路保持良好有效的溝通，提供所需商品、行動投保資訊予合作通路
- 提供優質商品予合作通路，維繫業務合作關係

溝通管道

- 以電子郵件、電話或面對面溝通、會議、教育訓練等方式，積極與合作通路互動
- i-Agent 等數位諮詢專線；經代業務員諮詢專線

2020 年溝通績效

- 合作通路共有 126 家保險經紀代理、28 家銀行及 15 家證券
- 已與 22 家銀行及保經代通路合作行動投保專案
- 銀行保險通路全年總報繳業績達新臺幣 541.18 億元，其中期繳業績為 106.56 億元，占 19.69%，創下成立以來最佳期繳績效，有助內涵價值 (EV) 提升
- 與 3 家銀行合作網路投保業務，上架利率變動型年金保險在其電商平台
- 透過合約方式要求遵循洗錢防制及打擊資恐相關法令規範外，亦隨時因應法令之要求透過聯繫單、人員傳遞等方式進行宣導



投資對象

落實機構投資人盡職治理，對投資對象持續關注與溝通，善盡投資責任，以提高長期的投資效益

關注議題

公司治理與誠信經營 / 永續策略 / 法規遵循 / 經營績效 / 風險管理

關注內容

- 公司治理與誠信經營之績效
- 永續策略發展
- 法令遵循狀況與風險控管程度

中國人壽回應

- 每年定期檢視投資對象目前狀況，以盡保戶資金運用與管理之責，持續關注、約訪被投資公司之財務狀況與企業社會責任，記錄於研究報告評估內容並呈核高階主管
- 制訂責任投資政策

溝通管道

- 參與法人說明會、股東會、參訪
- 直接溝通了解被投資公司近況，並不時針對表現異動較大之公司進行約訪了解

2020 年溝通績效

- 每月出具投資月報，檢討被投資公司績效並追蹤營運狀況，並呈核高階主管審閱；被投資公司每月關注率為 100%
- 於法規範圍內積極參與國內上市櫃被投資公司股東會，參與率達 100%

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143



供應商 / 承攬商

積極進行供應商管理，並與供應商共同遵循實踐社會責任承諾

關注議題

供應鏈永續管理 / 資訊安全及個資保護 / 公司治理與誠信經營 / 經營績效 / 企業形象與聲譽

關注內容

- 供應商評鑑情形以及管理申訴機制
- 採購政策

中國人壽回應

- 供應鏈管理政策依循公司採購規範，以公平、公正、公開的方式進行供應商遴選，選商時優先考量企業社會責任表現優良之供應商，並經由公開議價、簽約、進度討論、驗收作業與履約管理等程序，積極控管供貨品質、交期與價格
- 依據「供應商社會企業責任辦法」執行供應商評鑑，檢視供應商於勞工權益與人權、勞工健康與安全、環境保護、企業社會責任等政策執行情形，並持續宣導推動企業網站「供應商企業社會責任專區」，與供應商共同遵循實踐企業社會責任承諾
- 供應商與承攬商可透過企業網站企業社會責任專區、利害關係人專區意見回饋頁面進行申訴
- 制訂「營繕工程發包管理辦法」作為營繕工程管理依據，訂定迴避兼任原則等風險控管機制，確保公平對待所有廠商

溝通管道

- 企網「供應商企業社會責任專區」資訊揭露
- 每年經由評選會議更新營繕工程合格廠商
- 供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」
- 供應商評鑑

2020 年溝通績效

- 綠色採購金額 3,294 萬元，並連續 5 年獲臺北市環保局頒發推動綠色採購績優企業表揚
- 一般採購合約及營繕工程合約之供應商 100% 簽署企業社會責任承諾書
- 完成 12 家關鍵供應商永續稽核評鑑作業



公協會

積極參與產業公協會研究各項保險議題，並遵守公會相關規範

關注議題

法規遵循 / 風險管理 / 資訊安全及個資保護 / 洗錢防制與打擊資恐 / 普惠金融

關注內容

- 法規遵循情形
- 風險管理及 TCFD 評估作業執行情形
- 政策研究協助情形
- 洗錢防制與打擊資恐相關法令之修正意見、實務因應方式
- 身心障礙者投保權益保障情形

中國人壽回應

- 為協助保險產業創新與進步，提供公司經驗率及其他統計資料予公會，並以業者角度建議監理或會計制度的改善方向
- 配合公會研商「保險業承保身心障礙者處理原則」條文修正及「保險業身心障礙者核保評估程序」
- 配合國稅局金融遺產便民措施，提供查詢被繼承人保單資產之服務
- 參與壽險公會舉辦之各項會議

溝通管道

- 參與公會相關會議、討論及研討會
- 配合公會提供相關資料
- 透過電話、電子郵件、公文(函)或會議進行日常聯繫

2020 年溝通績效

- 參與安定基金「2020 新形態風險趨勢下保險業面對之環境、挑戰與機會」研討會
- 參與「保險業風險管理實務守則」專案小組會議共 3 次
- 參與安定基金和產、壽險公會 ERM 溝通會議共 2 次
- 參加精算學會「ERM 新興風險與營運持續管理研討會」、「ORSA 壓力測試實務作業與覆閱」經驗分享
- 回覆壽險公會「TCFD 調查與研究我國壽險公司之現況問卷」、「導入 TCFD 困難程度問卷」、「TCFD 研究報告與指引意見徵詢表」
- 參加壽險公會「TCFD 研究報告與指引」之期中、期末會議
- 參與保險法第 146 條資金運用小組會議討論
- 參與壽險公會洗錢防制政令宣導及教育訓練
- 提供公司各年度辦理防制洗錢及打擊資恐教育訓練情形列表予壽險公會



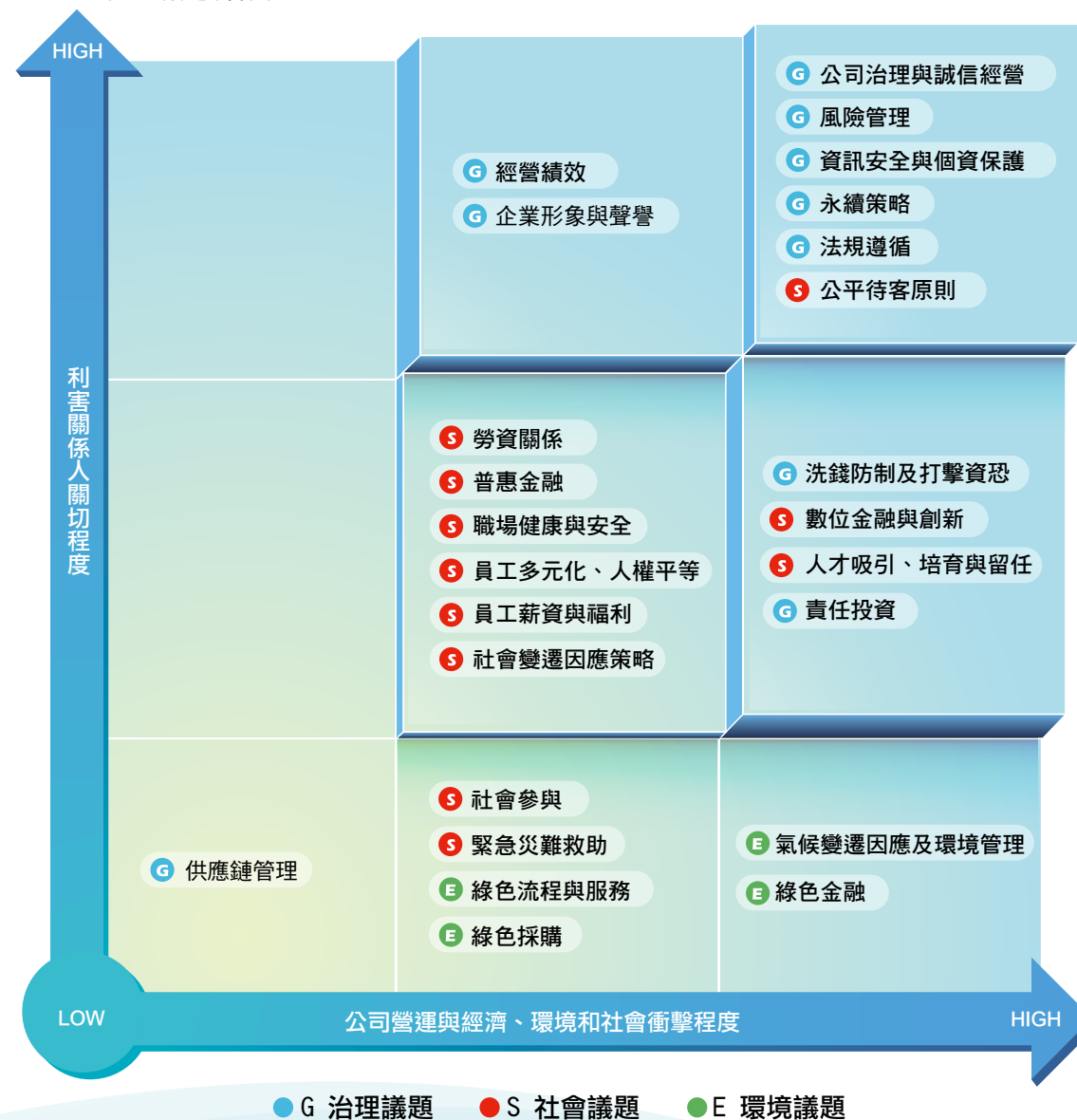
經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

永續議題鑑別

為確保揭露資訊符合利害關係人期待，中國人壽定期採用系統化分析方式鑑別永續議題，並進行重大性風險評估。依照重大議題分析流程執行利害關係人議合作業，並參考利害關係人及公司高階主管意見，經企業社會責任委員會及董事會最終確認，分析鑑別出 12 項重大議題，分別為：「公司治理與誠信經營」、「風險管理」、「資訊安全與個資保護」、「永續策略」、「法規遵循」、「公平待客原則」、「經營績效」、「企業形象與聲譽」、「洗錢防制與打擊資恐」、「數位金融與創新」、「人才吸引、培育與留任」，以及「責任投資」；同時，考量資訊完整性，亦一併於本報告書各章節揭露其他永續議題部分相關資訊。



▼ 2020 年重大議題矩陣圖



1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

▼重大主題與衝擊邊界

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16
1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27
2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57
3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86
4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103
5 社會參與	113
關懷社會需求	115
6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141
7 附錄	143

重大議題	GRI 特定主題 / 自訂主題	重大議題對中國人壽的意義	重大風險評估及績效指標	價值鏈					回應章節	回應頁碼		
				中國人壽	保戶	供應商 / 承攬商	合作通路	投資對象				
Governance 治理	永續策略	自訂主題 - 永續策略	從環境、社會與公司治理面向發展出具前瞻性之策略規劃，以具體作為落實企業社會責任、追求企業永續	定期透過重大性分析了解環境、社會與公司治理等永續風險，並設定短、中、長期目標加強管理	●	●	▲	▲	○	CH1	21-25	
	公司治理與誠信經營	GRI205 - 反貪腐	始終堅守誠信經營價值，致力健全公司治理制度及資訊揭露透明，向內外部各利害關係人負責	誠信經營委員會定期監督公司相關風險，並設定全體員工誠信宣導完訓率達 100% 之目標	●	○	▲	▲	○	CH2	48 55-56	
	經營績效	GRI201 - 經濟績效	穩健經營與成長是對股東、保戶最基本的承諾，透過提供多元的商品、審慎的投資與嚴謹的風險管理，每年皆創造豐碩的盈餘，帶動公司持續創新前進	重視保戶及利害關係人權益，開發多元化滿足顧客需求之商品，並拓展多元化與貼心服務，確保企業長期經營優勢	●	○	▲	▲	○	CH2	44-47	
	風險管理	自訂主題 - 風險管理	為保障資產安全、提升服務品質及增進股東價值，全面建立嚴謹的風險管理制度，從風險辨識、衡量、監控、回應至報告，全方位掌控相關風險	建立完善風險管理政策及組織，並以經營風險儀表板定期檢視並修訂風險指標與準則	●	○			○	CH2	57-58	
	資訊安全與個資保護	GRI418 - 客戶隱私	建立資訊安全管理系統及個人資料保護管理系統，以最嚴謹的態度面對資訊安全與個資保護，確保個資隱私不外洩，讓保戶安心	設立資訊安全委員會及個人資料保護委員會，持續監督整體機制運作可行性，並達到全年無重大資安及個資事件之目標	●	●		▲		CH2	59-60 62-63	
	法規遵循	GRI307 - 有關環境保護的法規遵循 GRI419- 社會經濟法規遵循	配合主管機關政策及法令要求，各部門皆遵循相關法規進行日常作業，並且誠信揭露環境、經濟與社會法規之裁處情事	建構完善的法令遵循風險評估機制，每年定期辦理法遵風險評估，以有效提升法遵風險監控並因應日趨嚴格的金融監理趨勢	●						CH5	67 130
						○		▲		CH2	66-67	
	洗錢防制與打擊資恐	自訂主題 - 洗錢防制與打擊資恐	為保障保戶權益，並維持金融秩序，落實洗錢防制及打擊資恐，加強金融犯罪之防範	就公司治理、制度設計、控制與程序、風險管理與獨立稽核等五面向，建置防制洗錢及打擊資恐之風險管理架構	●	○		▲	○	CH2	64-66	
	企業形象與聲譽	GRI417 - 行銷與標示	在對內經營運作、對外銷售商品與提供服務的過程中，皆充分展現「We Share We Link」之品牌精神，維持良好市場形象	於內部推廣企業願景並形塑企業文化，要求每位員工在日常工作中予以落實	●	●		▲		CH2	55	
	責任投資	GRI 金融服務業補充指引 - 產品組合	對於投資之評估，以治理、環境、社會面向作為投資決策考量，持續關注投資對象的 CSR 績效，並積極與其溝通議合	出具投資月報，檢討被投資公司之財務狀況與企業社會責任，並追蹤營運狀況，呈核高階主管審閱	●	○			●	CH3	74-76	
Social 社會	人才吸引、培育與留任	GRI404 - 訓練與教育	人才是最重要的資產，為培育具有創新思維及專業技能之人才，提供員工完善的教育訓練與考核制度，讓員工能與企業一同成長	將人才發展落實在「選、育、用、留」的人力資源管理流程，並培育符合數位金融時代需要之人才	●	○				CH4	94-96	
	公平待客原則	GRI417 - 行銷與標示	致力提供保戶最優質的服務、最貼心的關懷，從商品銷售、售後服務到申訴處理，無微不至的替所有保戶著想，透過服務與關懷守護保戶的權益	成立公平待客委員會，定期將公平待客相關措施彙整及呈報董事會審閱	●	●		▲		CH3	86-90	
	數位金融與創新	自訂主題 - 數位金融與創新	迎接數位時代來臨，從保戶需求出發，導入創新數位科技應用，提升服務品質並帶給保戶嶄新體驗	發展數位金融藍圖，從人員、科技及流程面向推動數位轉型，鞏固金融科技浪潮下的企業競爭力	●	●	▲	▲		CH3	78-82	

註：●代表直接衝擊，○代表促成衝擊，▲代表商業關係

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	-----

2

公司治理

Corporate Governance



中國人壽始終堅持誠信經營之價值與理念，設置專責誠信經營委員會，並建立反貪腐賄賂、防止相關利益輸送情事之政策；為回應近年來洗錢防制及打擊資恐之議題，落實專責組織，完成獨立第三方查核。在整體公司治理運作方面，強調各階層的課責性與透明度，同時建立完善風險控管機制以及嚴謹的資安防護體系。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	-----

健全公司治理與誠信經營，實現利害關係人承諾

2020 ESG 目標及達成情形

- ◆ 將「重視關注 ESG 議題」以及「積極推動公平待客原則考核項目」納入董事會內部績效評估項目，並提報董事會。
- ◆ 將外部專業機構出具之董事會效能評估作業結果揭露於本公司官網。
- ◆ 定期檢視公司治理評鑑執行情形。
- ◆ 為展現公司治理及誠信經營作為，辦理誠信經營委員會年度內部績效考核。
- ◆ 為遵循「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」，持續進行新保戶及既有帳戶盡職審查，並完成首次申報。

2021 ESG 目標

- ◆ 全體新進員工完成簽署「同意遵循誠信經營相關文件」。
- ◆ 完成誠信經營風險評估，積極防範潛在誠信風險。
- ◆ 安排多元化董事進修課程，包含綠色金融等議題進修課程。
- ◆ 訂定「持續營運管理 (BCM)」規章辦法並將新興 ESG 風險相關內容納入。
- ◆ 將氣候變遷風險之評估與分析納入 ORSA 報告或相關文件中。
- ◆ 於計價流程中納入新興 ESG 風險。
- ◆ 董事會及管理階層訂定推動氣候變遷相關風險管理策略。

強化資訊安全及個資保護，保障保戶權益

2020 ESG 目標及達成情形

- ◆ 資訊安全部派員與集團各公司成員組隊參與外部資安攻防演練競賽，最終取得金融單位第一名、整體第四名之佳績。
- ◆ 持續推動 PIMS 並通過第三方查證單位審查。
- ◆ 持續辦理個人資料保護認知教育訓練並通過認知測驗，完訓率達 100%。
- ◆ 持續建置並確保各類型資安防禦系統之有效性，委請外部專家進行資訊安全整體執行情形評估作業，並持續出具資訊安全聲明書。

2021 ESG 目標

- ◆ 與外部專家合作，針對公司所有電子商務網站進行「分散式阻斷服務」DDoS 攻擊防禦實地演練，演練率達 100%。
- ◆ 取得 App MAS 標章，確保 App 安全性。
- ◆ 持續推動 PIMS 並通過第三方查證單位審查。

完善防制洗錢及打擊資恐作業，有效風險控管

2020 ESG 目標及達成情形

- ◆ 防制洗錢及打擊資恐專責單位人員 100% 取得國內、外防制洗錢及打擊資恐證照。
- ◆ 保經代合作通路 100% 合約已完成約定遵循洗錢防制要求。

2021 ESG 目標

- ◆ 防制洗錢及打擊資恐專責單位人員取得國內、外防制洗錢及打擊資恐證照比率達 100%。
- ◆ 銀行及保經代合作通路於合約中敘明應遵守公平待客原則、洗錢防制法之相關規定，並落實洗錢防制教育訓練，完成率達 100%。

管理方針

重大主題：GRI201 經濟績效、GRI205 反貪腐、GRI418 客戶隱私、GRI419 社會經濟法規遵循、風險管理、洗錢防制及打擊資恐、企業形象與聲譽

承諾

- ◆ 秉持重視股東權益，持續提升資訊揭露的透明度，並平等對待股東落實「公平待客原則」精神，提供良好的溝通管道。
- ◆ 董事會及管理階層定期簽署「誠信經營聲明書」，明示積極落實誠信經營政策之承諾。
- ◆ 以嚴謹自律的風險管理及追求企業永續之努力，成為深植企業文化及推動永續成長的前進力量。
- ◆ 專責主管每半年會向審計委員會、董事會呈報防制洗錢及打擊資恐業務報告，俾利審計委員會、董事會成員掌握本公司防制洗錢及打擊資恐內部控制制度執行情形，善盡金融業社會責任。
- ◆ 秉持維護本公司作業環境之資訊安全理念，持續提高本公司資訊安全監控及防護水準、建立標準化及文件化之資安作業流程，以及提升全公司的資安認知及資安職能。

政策 / 管理系統

- ◆ 制定完整風險管理機制，包含自我風險及清償能力評估機制 (ORSA)、各主要風險管理機制、個人資料保護管理制度、洗錢及資恐風險評估制度、作業風險之風險辨識、衡量三大管理工具等。
- ◆ 為貫徹誠信經營政策，積極防範不誠信行為之發生，制定「誠信經營守則」、「誠信經營行為指南」、「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」。
- ◆ 制定「防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「評估洗錢及資恐風險防制政策」、「防制洗錢及打擊資恐注意事項細部規則」、「國際保險業務分公司防制洗錢及打擊資恐注意事項細部規則」、「評估洗錢及資恐風險防制處理程序」，以積極落實防制洗錢及打擊資恐之成效。
- ◆ 審慎評估及檢討防制洗錢及打擊資恐內部控制制度執行情形，出具防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度聲明書，並提報董事會通過，於每會計年度終了後三個月內將該內部控制制度聲明書內容揭露於本公司網站，並於金管會指定網站辦理公告申報，揭露整體防制洗錢及打擊資恐內部控制制度執行情形。
- ◆ 秉持重視資訊安全之重要性，本公司已成立獨立專責之資安單位「資訊安全部」，規劃全公司資訊安全作業，並成立「資訊安全委員會」，負責審視公司資訊安全管理制度，監督運作情形；持續通過「ISO 27001:2013」外部稽核持續驗證，更進一步提升資訊安全維護。
- ◆ 與公司有業務往來之業務員、廠商及其員工、臨時雇員，需遵循公司「資訊安全政策」及相關資訊安全規範，對於因工作需要所取得或使用本公司之資訊資產皆負有保護之責任，以防止遭未經授權之存取、竄改、破壞或不當揭露；並需配合公司所訂定之資訊作業持續營運計畫定期測試演練，以維持其可用性。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

(接上頁)

申訴機制

- ◆ 為落實誠信之企業文化並健全公司發展，針對內部非法與不道德或不誠信行為，設立多元檢舉管道，包含親身舉報、書面舉報及電子信箱舉報 (whistleblower@chinalife.com.tw)，並制定完善之處理程序及檢舉人保障措施。
- ◆ 網站設置利害關係人專區，並設立投資人關係專責單位，作為與投資人溝通管道。
- ◆ 每年定期識別與彙整「資訊安全利害關係人列表」，並鑑別出與資訊安全管理體系相關議題，定期於資訊安全委員會會議中呈報。

評量機制

- ◆ 2020 年資產規模達 2.22 兆元、市值 1,050 億元，總保費收入達 2,576 億元、稅後淨利達 155.48 億元，每股稅後盈餘則為 3.29 元。
- ◆ 每年呈報主管機關自我風險及清償能力評估 (ORSA) 報告。
- ◆ 委託會計師辦理防制洗錢及打擊資恐機制專案查核，針對防制洗錢及打擊資恐內部控制制度之設計及執行有效之聲明書執行確信程序，即查無發現重大缺失或顯著缺失事項，出具無保留意見之確信報告。
- ◆ 每年出具全面性洗錢及資恐風險評估報告暨防制計畫，並呈報風險管理委員會及董事會，以利高階管理階層了解本公司曝險情形。2020 年洗錢及資恐風險控制結果經檢視均符合本公司風險胃納及風險限額要求。
- ◆ 誠信經營委員會每年審議誠信經營相關防範措施是否有效運作，並評估相關業務流程之遵循情形，以及每年執行誠信經營委員會之績效評估，均有向董事會報告，以確實檢視各項業務均能合規運作。
- ◆ 每半年召開個人資料保護管理委員會、每年辦理 BS10012 標準第三方查證作業，2020 年擴大驗證範圍至總公司及所有分公司全數業務，持續提升本公司個資保護管理能力。
- ◆ 每年召開二次資訊安全委員會進行資訊安全工作管理審查、每年辦理資訊安全管理政策辦法年度審閱、每半年進行資訊安全內部查核、每個月進行資訊安全指標量測，持續維持 ISO 27001: 2013 資訊安全驗證。2020 年本公司未發生資訊安全重大事件，並獲得 2020 年「TCSA 台灣企業永續獎」資訊安全獎。



穩健公司營運 經營績效

中國人壽持續在風險管理政策的基礎及架構下，強化各主要風險的量化管理機制，及公司決策層面上的深度應用。在公司治理、風險管理及持續穩健成長的營運績效下，中國人壽以成為壽險業之典範為目標。

服務通路發展策略

中國人壽堅守六大通路平衡發展策略，配合各通路獨有特性，推出差異化商品，並進行數位化轉型，提升競爭力，以滿足客戶對於保障、醫療、投資與資產配置之多元需求，冀望締造公司、保戶雙贏的局面。



營運績效

中國人壽 2020 年新契約保費收入為新台幣 873 億元，總保費收入 2,576 億元，盈餘再創新高，稅後淨利達 155.48 億元，較 2019 年成長 14%，每股稅後盈餘為 3.29 元，市值 1,050 億元，至 2020 年底總資產達 2.22 兆元。近六年期間，總保費收入成長近六成，稅後淨利成長七成及總資產成長更逾八成，在全球金融市場動盪的環境下，中國人壽仍在業務推展、獲利能力及資產品質上維持亮麗的表現。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育才資 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

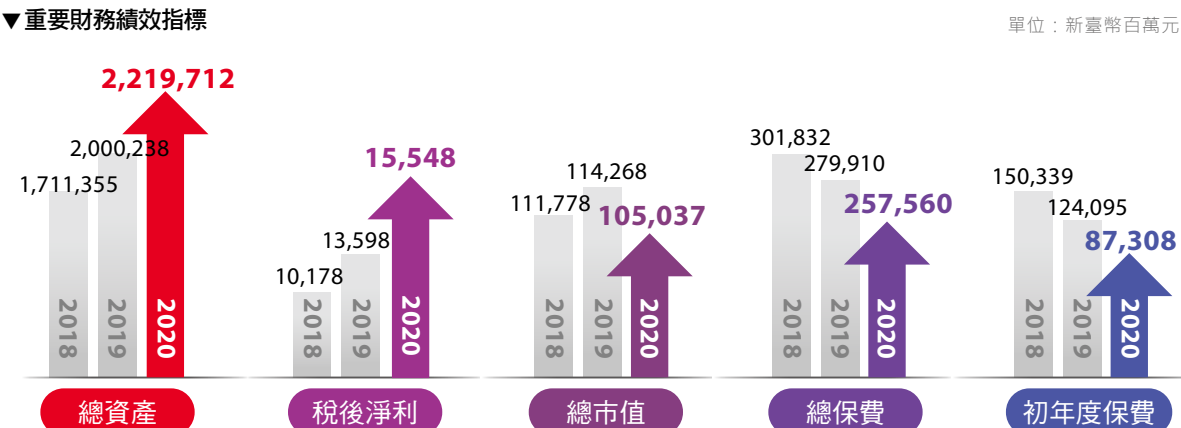
6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

中國人壽秉持穩健經營原則，開發各類型商品滿足不同族群需求，整體業務不斷成長；財務穩健並兼顧保戶與股東之權益，其妥適之資產負債管理及良好之資本適足能力，均獲得主管機關的肯定。

中國人壽財務穩健並兼顧保戶與股東之權益，長期以來以維持妥適之資產負債管理及良好之資本適足能力為經營目標。

▼重要財務績效指標



① 統計週期：總資產及總市值為當年度 12 月 31 日；稅後淨利、總保費及初年度保費為當年度 1 月 1 日至 12 月 31 日

▼產生與分配的經濟價值 (單位：新臺幣千元)

	2020	2019	2018
營業收入	323,248,432	339,115,451	338,495,113
稅後損益	15,547,836	13,597,878	10,177,987
每股盈餘 (單位：新臺幣元)	3.29	3.20	2.54

分配給利害關係人的經濟價值

	2020	2019	2018
員工薪資與福利	3,556,210	3,505,366	2,827,230

股息

	2020	2019	2018
發放之股票股息 (盈餘年度)	1,892,559	2,678,149	0
發放之現金股息 (盈餘年度)	1,892,559	2,678,149	0
每股現金股利 (單位：新臺幣元)	0.4	0.6	0

稅額

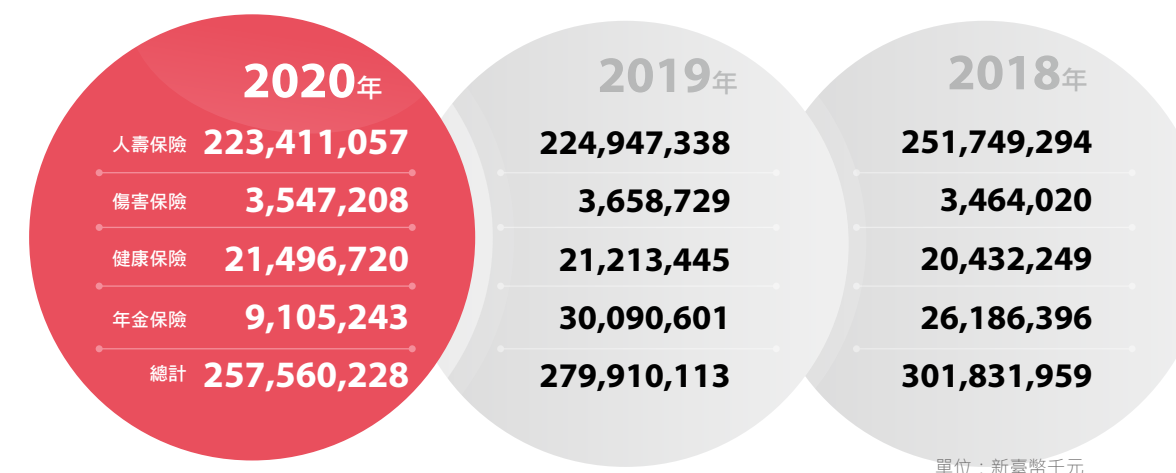
	2020	2019	2018
支付 (退還) 之所得稅 ^①	3,141,673	1,254,030	0
稅額占營業收入比例 ^②	0.97%	0.37%	0%

① 考量各年度實際支付 (退還) 之所得稅可能包含當期或過去年度的所得稅，此表格三年度「支付 (退還) 之所得稅」皆係指「當年度應支付之所得稅」。

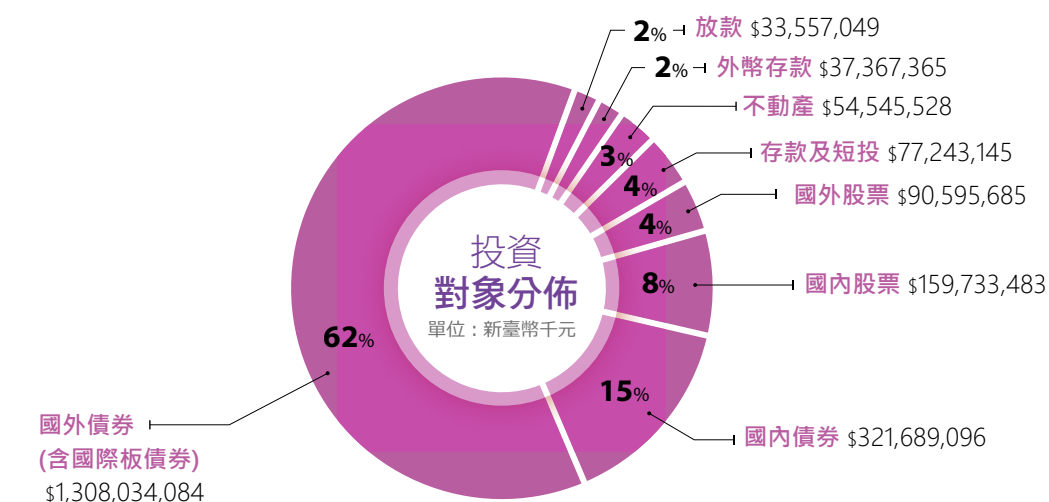
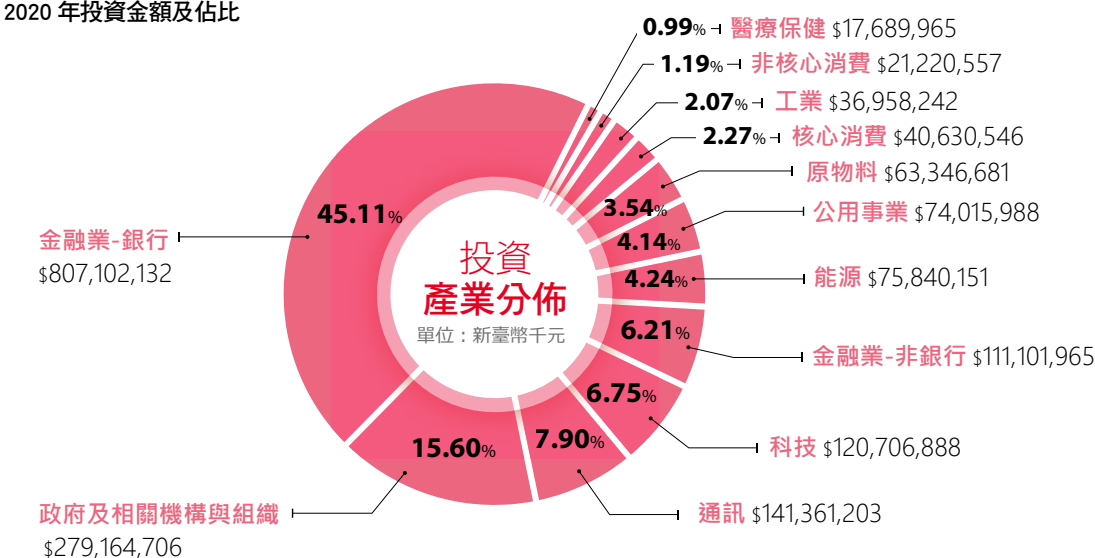
② 稅額占營業收入比例 = 支付 (退還) 之所得稅 / 營業收入。

③ 2020 年為財報估列之應納所得稅；2019 年為已申報之應納所得稅；2018 年為已核定之應納所得稅。

▼各險別之保費收入



▼2020 年投資金額及佔比



- 經營者的話 03
- 關於報告書 04
- 認識中國人壽 06
- 2020 年重點績效 07
- 落實永續保險原則 (PSI) 09
- 疫情時代，重整保險核心本職 13
- 2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略

- 建立永續基石 17
- 堅守永續價值 19
- 深耕永續關係 21
- 27

2 公司治理

- 穩健公司營運 39
- 44
- 嚴謹風險管理 57

3 永續金融

- 推廣責任投資 69
- 創新數位轉型 74
- 實踐普惠金融 78
- 83
- 促進公平待客 86

4 員工關懷

- 選育人才資本 91
- 94
- 打造幸福職場 103

5 社會參與

- 關懷社會需求 113
- 115

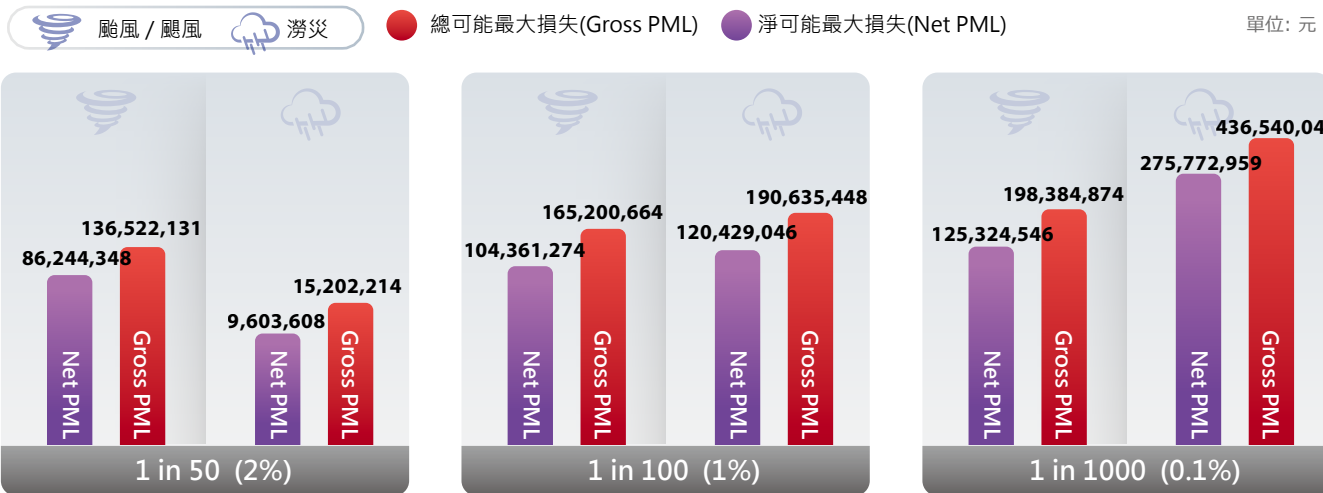
6 環境永續

- 精進氣候治理 127
- 131
- 建構永續供應鏈 141

7 附錄

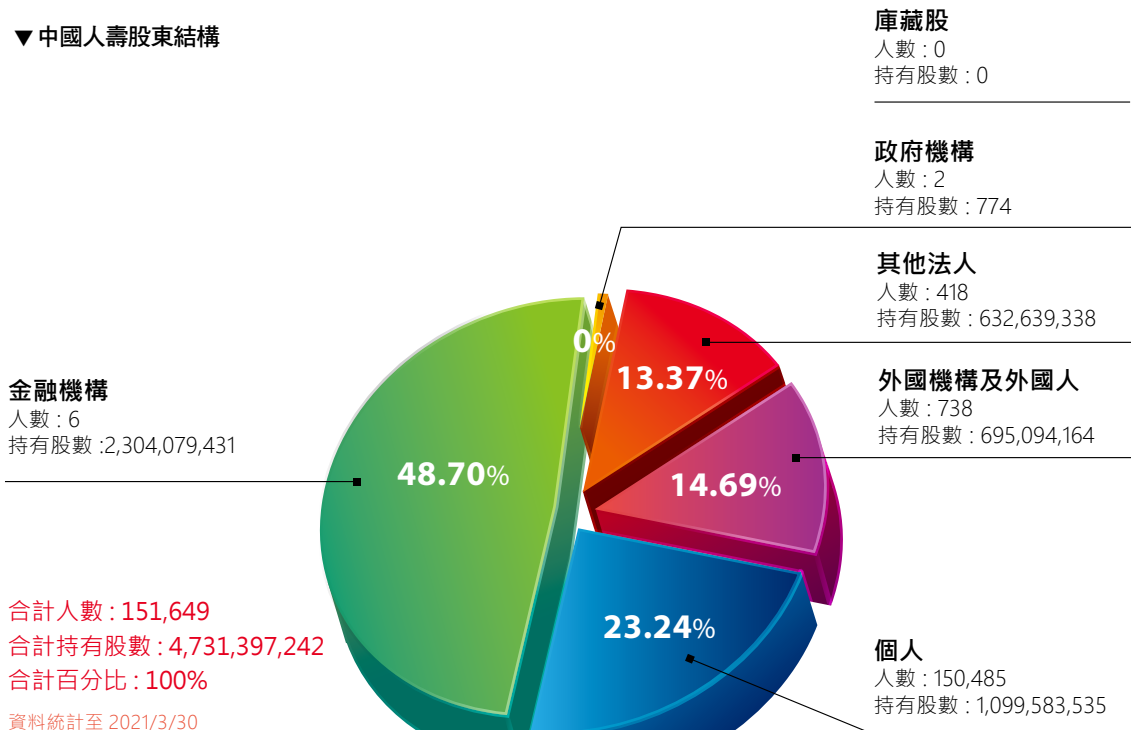
- 143

▼可能最大損失



1 上述統計係以身故給付估計。
 2 內政部資料顯示無龍捲風傷亡資訊，其他災害則無相關統計資料。

▼中國人壽股東結構



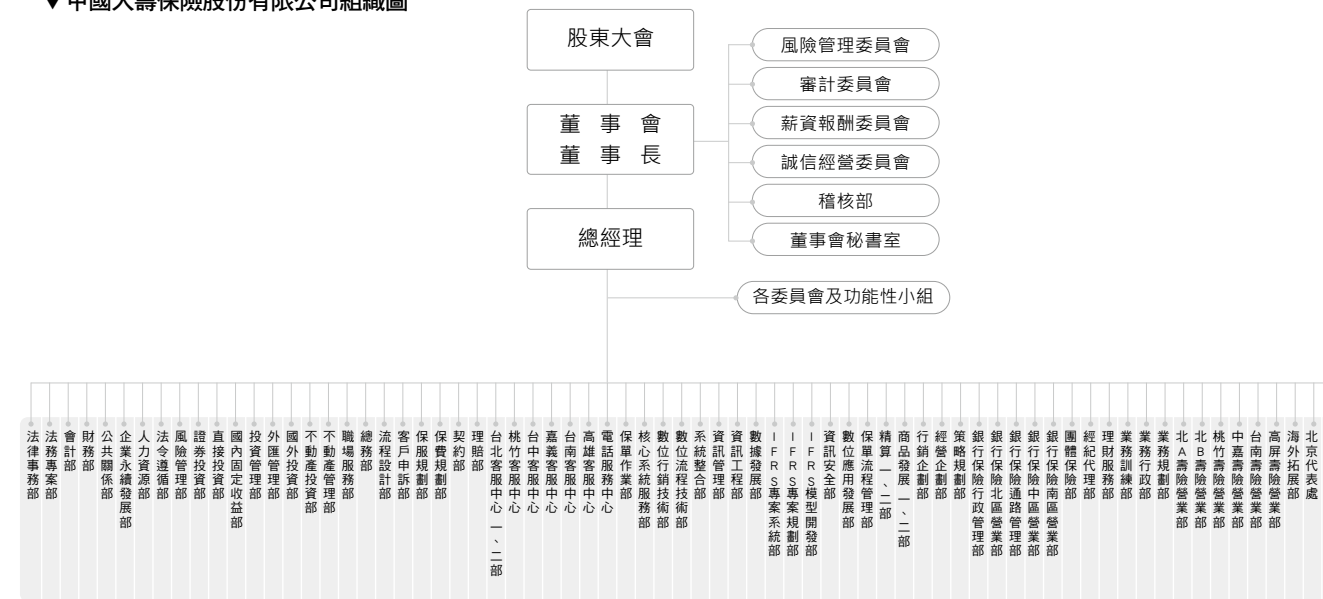
2020年證券借貸抵押資產的總公允價值 **0元**
 單位：新臺幣千元

公司治理 組織架構

中國人壽具備健全的公司治理架構，股東會負責年度股利分派、董事選舉及章程修訂等重大事項之決策與審議；董事會負責公司之營運計畫、年度財務報告及重要經理人之聘任等重大經營決策之審議。

為確保公司整體利益和健全公司治理文化，中壽人壽訂有風險管理委員會、審計委員會、薪資報酬委員會、誠信經營委員會為董事會轄下之四大功能性委員會，透過四大功能性委員會以精進董事會運作效能。同時，中國人壽積極響應金管會「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」，以及遵循臺灣證券交易所公布之「上市公司董事會設置及行使職權應遵循事項要點」，自 2019 年設置專職公司治理主管，其職責在於提供董事執行業務所需資訊及法令遵循，協助董事執行業務並提升董事會效能，建立本公司良好之公司治理，並持續購買董監事暨重要職員責任保險。

▼中國人壽保險股份有限公司組織圖



董事會組成

中國人壽之董事及獨立董事的選舉均採候選人提名制度，符合主管機關政策及法令規範要求。中國人壽「公司治理守則」第 22 條第 3 項已揭示董事會成員組成應考量「多元化」、「基本條件與價值」(包含性別等)、「專業知識與技能」(包含專業背景等)等面向。

本公司於 2020 年 5 月 27 日股東常會改選第 21 屆董事名單，而 9 位董事成員中(含 4 位獨立董事)，女性董事人數最高時達 4 位，且每位成員各具經營管理、財會金融、法律、統計精算、保險等各領域之專長與實務經驗。除已符合董事多元化及性別平等原則

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

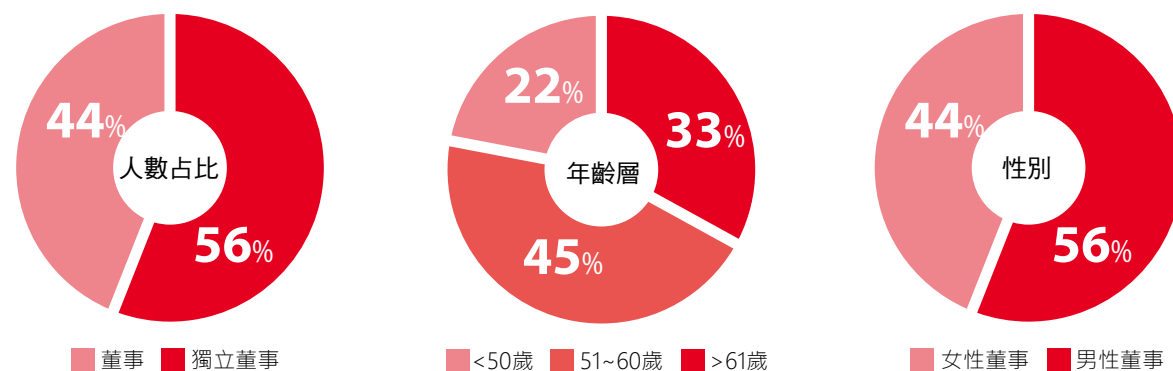
4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

▼董事人數、年齡及性別分布百分比



▼董事多元性一覽表

姓名 / 職稱	產業經驗				專業背景							
郭瑜玲 / 董事長	①	②	③	④	⑥	⑦	⑧	⑩	⑪			
余珊蓉 / 董事				④	⑤		⑧			⑪		
施惠琪 / 董事	①			④		⑥			⑩	⑪		
黃淑芬 / 董事			③			⑦		⑨	⑩	⑪	⑫	
許東敏 / 董事	①		③		⑤	⑦				⑪	⑫	
黃福雄 / 獨立董事		②		④	⑤				⑩	⑪		
蔡政憲 / 獨立董事			③			⑦			⑩	⑪		
沈大白 / 獨立董事	①			④		⑥			⑩	⑪		
賴銘榮 / 獨立董事			③			⑥	⑦		⑩	⑪		

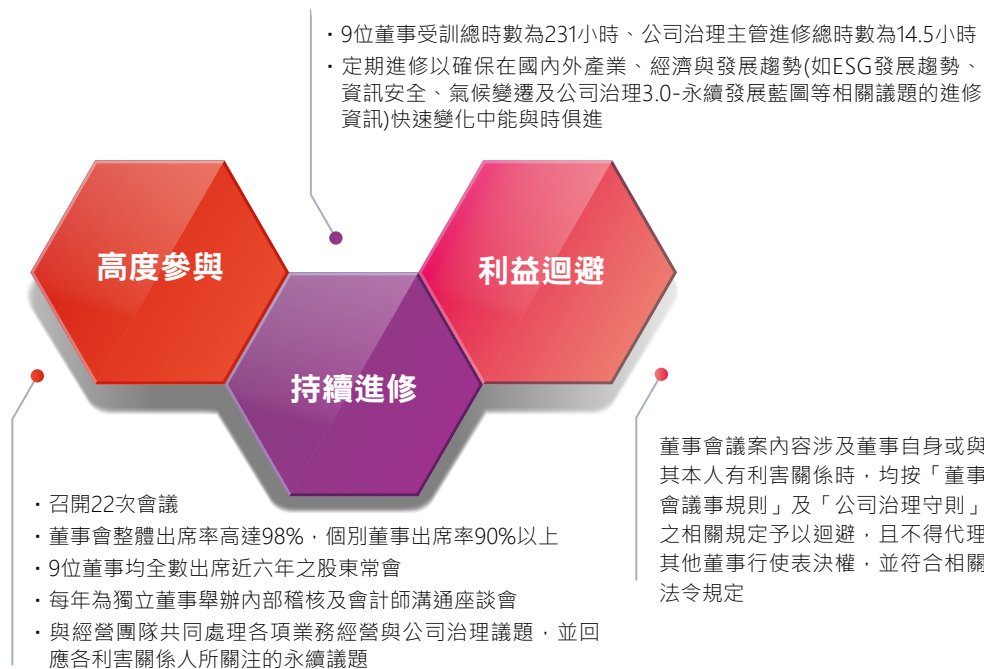
產業經驗：①銀行 ②證券 ③保險 ④其它金融
專業背景：⑤法律 ⑥會計 ⑦風險管理 ⑧投資 ⑨精算 ⑩財務金融 ⑪經營管理 ⑫資訊科技



詳細名單請見年報 10 頁

董事會運作

董事會為中國人壽最高決策執行組織，審慎決議公司經營策略與方向，為有效落實並精進公司治理運作，經營團隊定期列席董事會會議進行報告，與董事維持良好的溝通管道及良性互動，並協助董事會更深入了解公司營運狀況，以確保公司營運及創造股東最大利益。除此之外，中國人壽董事會持續監督企業氣候相關風險與機會之鑑別、因應等規劃狀況，並定期針對氣候變遷、ESG 議題持續進修。



▼董事會及功能性委員會

董事會

總人數 9 位 / 獨立董事 4 位

組成及職掌概述

- 由 9 位成員組成，董事長為郭瑜玲女士^①，其中包含 4 位為獨立董事。
- 董事會職權包括經營方針核定、預算決算審查、盈餘分派擬定、資本增減擬定、章程審定等

2020 年運作情形

- 共計召開 22 次會議
- 董事會整體出席率高達 98%，個別董事出席率 90% 以上
- 通過董監事暨重要職員責任保險續保事宜
- 通過修訂本公司之股東會議事規則並提報股東常會通過
- 通過修訂本公司之公司治理守則、董事會議事規則、獨立董事之職責範疇規則、董事會績效評估辦法、董事選舉辦法

審計委員會

總人數 4 位 / 獨立董事 4 位

組成及職掌概述

- 由全體獨立董事組成。
- 監督並確保本公司內部控制有效實施、遵循相關法令規範及公司存在或潛在風險之管控等。

2020 年運作情形

- 共召開 20 次會議
- 中國人壽所委任之會計師於半年報及年報時向審計委員會說明財務報告查核情形，並就內部控制測試執行、發現及近期法令更新等事項，與獨立董事進行雙向溝通

^①郭瑜玲董事長於 2020 年 12 月 31 日申請退休。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
------	-----

薪資報酬委員會

總人數 4 位 / 獨立董事 4 位

組成及職掌概述

- 由全體獨立董事組成
- 負責評估、訂定、檢討公司董事及高階經理人的薪資報酬與績效

2020 年運作情形

- 共召開 9 次會議
- 評估檢討董事及高階經理人年度工作績效與薪資報酬，並審核年度董事酬勞與員工酬勞提撥金額
- 修訂董事薪酬給付辦法、績效獎金遞延支付準則及相關作業細則

風險管理委員會

總人數 9 位 / 獨立董事 1 位

組成及職掌概述

- 委員會設置委員 5 至 15 人，且應有至少 1 名具有金融保險、會計或財務專業背景之獨立董事參與並擔任召集人
- 主要負責公司風險管理政策之擬訂，建立質化與量化的管理標準，並確保各項風險管理機制之一致性、妥適性、穩定性與透明度，以將風險管理落實至日常營運中

2020 年運作情形

- 共召開 14 次會議
- 檢視本公司主要風險，以了解各主要風險暴露狀況，及監督本公司風險管理制度之完整性及有效性
- 增修風險管理相關政策辦法
- 修訂本公司風險胃納及各主要風險限額
- 討論美股或台股大盤指數跌幅超過示警觸發點之說明及因應策略

誠信經營委員會

總人數 6 位 / 獨立董事 3 位

組成及職掌概述

- 由 6 位委員組成，且其中半數應為獨立董事；目前由 3 位獨立董事及 3 位董事組成。
- 建置誠信經營委員會，持續強化董事會監督與管理功能，使中國人壽治理架構備臻完善。

2020 年運作情形

- 共召開 1 次會議
- 呈報 2020 年度誠信經營落實情形

董事會績效評估

董事會績效評估可作為企業自我檢視、改善精進、永續經營及管理之重要機制，未來亦主動積極配合主管機關公司治理藍圖及相關重要議題之推動。為增進中國人壽董事會有效運作及企業經營永續發展，建立優質的公司治理文化，本公司於 2015 年訂定「董事會績效評估辦法」，每年自行執行整體董事會、個別董事及功能性委員會的績效評估，並每三年委外部專業獨立機構執行董事會績效評估。

董事會高度關注企業永續經營及公平待客議題，2019 年主動於董事自評考核項目中，增加「重視關注 ESG 議題」以及「積極推動公平待客原則」考核項目，充分展現中國人壽不斷自我驅策永續經營發展的動能，以及重視、維護保戶權益之決心，將企業永續經營及公平待客原則內化為中國人壽的核心文化。

本公司於 2020 年 2 月份委託社團法人中華公司治理協會執行董事會效能 (含績效) 評估，藉由外部第三方機構審視本公司現行董事會及功能性委員會運作情形，並出具客觀性的評估報告。評估總評摘要：

- ① 公司體認保險業的核心價值，以「We Share We Link」開展公司願景及策略目標，公司上下，特別是董事會與經理人，高度認同，並熱誠投入參與，顯見公司董事會成功建立「We Share We Link」的企業文化。
- ② 公司董事會成員對董事會運作專業投入、積極參與，董事會善於運用功能性委員會協助董事會發揮效能。整體而言，董事會與功能性委員會運作情形良好，值得肯定。
- ③ 公司重視公司治理及企業社會責任議題，主動參與公司治理制度評量，積極投入公司治理評鑑，歷年來均獲最高榮譽。推動公平待客不餘遺力，終能榮獲保險業第二名，充分顯示董事會追求公司治理精益求精更高境界之企圖。
- ④ 建置管理階層之繼任計畫，繼任人選除考量營運管理能力、專業技能、工作績效外，更重視價值觀及核心職能須與公司相符。繼任計畫並由董事會定期評估計劃發展及執行，公司董事會對高階經理人繼任計畫之作為，殊值肯定。

建議事項

公司目前設有 8 席董事，其中擔任經理人之內部董事計 4 席，比例達到董事會規模 1/2，建議未來宜酌予降低，以提高董事會之獨立性

建議公司可責成專責單位，定期於董事會報告利害關係人動態，俾利董事會及時掌握利害關係人的動態與外在環境發展趨勢，強化董事會與利害關係人之連結

法令遵循部門為受理公司利害關係人檢舉信箱的檢舉單位，建議公司進一步強化現有吹哨者機制，使其與獨立董事直接連結，確保此機制之有效運作

中國人壽後續執行情形

中國人壽第 21 屆董事會成員共計 9 席，其中擔任經理人之內部董事 2 席，比例降低至董事會規模 1/2 以下，提高董事會之獨立性

中國人壽投資人關係部已將舉辦法說會之內容，於 2020 年 6 月 24 日提報第 21 屆第二次董事會洽悉在案

中國人壽網站已建置獨立董事信箱，提供保戶、股東及利害關係人等，得直接連結到獨立董事信箱，以強化並確保吹哨者機制有效運作



中國人壽
獨立董事信箱

董事會績效評估構面

本公司為落實「保險業負責人資格應具備準則」第五條定期對負責人兼任職務之績效予以考核之具體作為，於董事會考核自評項目中，增加「董事未兼任多家公司的職務 (含董監事)」；若董事有前述兼任情形，董事已確保兼任行為及兼職個數之有效執行，且無利益衝突或違反各兼職機構內部控制之情事」之考核項目。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

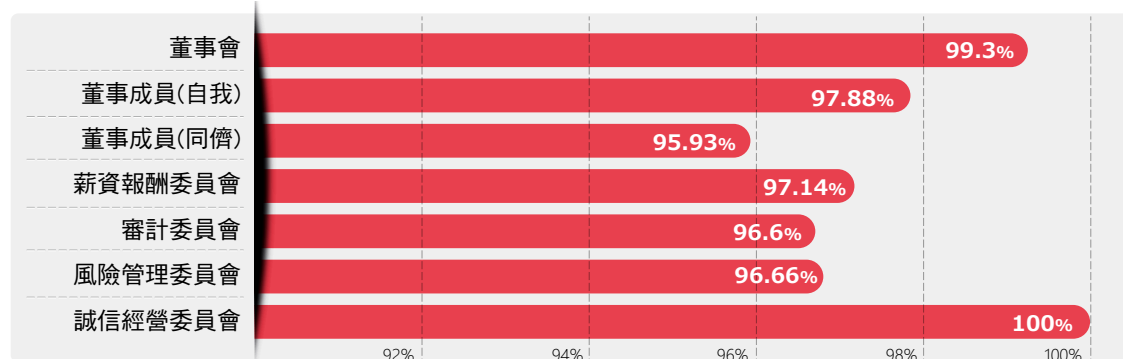
4 員工關懷 91
選育才資 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

本公司 2020 年度董事會、功能性委員會及個別董事績效評估結果如下：



董事會績效評估結果已於 2021 年 1 月份提報董事會洽悉在案，評估結果將作為將來遴選或提名董事，以及訂定董事與功能性委員會成員個別薪資報酬之參考依據，以持續精進董事會運作之效能。

董事會績效評估可作為企業自我檢視、改善精進，永續經營及管理之重要機制，未來亦主動積極配合主管機關公司治理藍圖及相關重要議題之推動，俾增進中國人壽董事會有效運作及企業經營永續發展，建立優質的公司治理文化。

績效考核

中國人壽全體同仁必須在年初即訂定年度績效目標，依據目標執行，並於年中與主管進行檢討、回饋，最後在年末進行年終檢討、進行評核；如此規劃、執行、檢討的過程循環不斷，衡量方式兼具量化（工作目標）及質化（職能）角度。2020 年中國人壽員工 100% 接受績效考核。



360 度評鑑

為讓同仁了解自身所具備之職能程度，並進而提升個人的職能表現，且讓主管了解部屬所具備之職能程度，做為未來人才發展之參考。中國人壽配合金控集團政策每 2 年進行一次 360 度評鑑，即期望透過自我評鑑、直屬主管評鑑、直屬部屬評鑑、同儕評鑑等多重角度的評核結果，以突破自我認知的盲點。本次評鑑之受評人以部級（含）以上主管為對象，受評人數為 83 人。

薪酬連結 ESG 績效

除董事會在績效評估中納入 ESG 項目，中國人壽員工之薪酬則以實施獎金遞延方式之設計，與中國人壽長期利益結合，且未來規劃支付方式將結合現金與股權方式辦理。

各部門承諾 CSR 委員會之 ESG 指標皆納入相關部門 KPI 或科別 KPI，而 KPI 之達成狀況將作為主管之年度績效考核的重要依據，進而影響其年度薪酬，以落實 ESG 積極作為。

股東權益保障與資訊揭露

中國人壽以保障股東權益、平等對待股東為目標，拓展與投資人溝通的多元溝通管道，並制定六大行動方案，確保投資人能充分知悉公司重要資訊並參與重大決策。即使在新冠肺炎的肆虐下，中國人壽仍堅持與投資人保持溝通，2020 年舉辦年度股東會 1 場，外資股東出席率超過 7 成，且外資贊成票占外資持股權數達 7 成；同時舉辦線上年法人說明會 1 場，共 145 位國內外投資法人參與；參與外辦線上年法人說明會及線上路演共 3 場，持續與國際投資法人溝通公司營運策略及成果。

投資人溝通六大行動方案



股東常會各項議案表決結果，立即於當日公告於公開資訊觀測站，提供即時與透明的企業資訊。此外，亦重視資訊品質和時效性，半年度及年度財務報告和股東會議資料均提前於法令規定期限前公告。



內部稽核

內部稽核單位隸屬於董事會，依董事會通過之年度稽核計畫、「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」及相關法令規定，對財務、業務、資訊及其他管理單位每年至少辦理一次一般查核，並依實際需要辦理專案

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

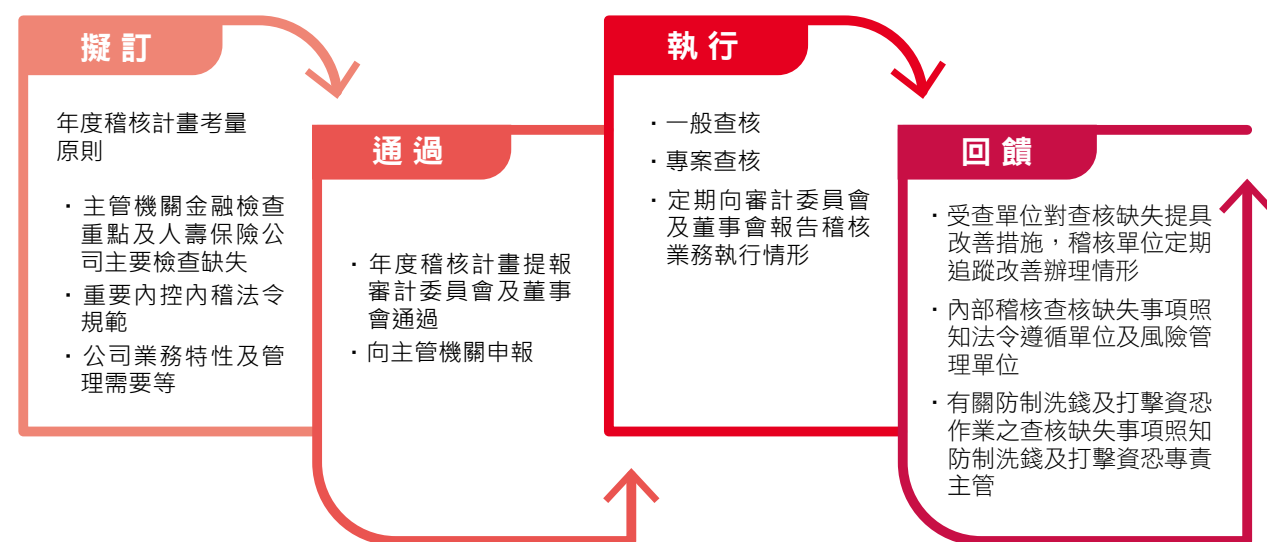
5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

查核。內部稽核單位對主管機關、會計師、內部稽核（含金融控股公司內部稽核單位）與自行查核所提列的檢查意見或查核缺失事項，持續追蹤改善辦理情形。總稽核至少每季定期向審計委員會及董事會報告稽核業務執行情形，公司董事亦就內部控制缺失檢討與內部稽核人員座談。此外，獨立董事與內部稽核主管之溝通情形（含溝通之方式、事項及結果等）並於企業網站揭露，落實公司治理。

▼內部稽核單位運作情形



公協會參與

中國人壽積極響應重要永續發展倡議，並參與外部公協會，除了加入保險金融業相關的產業公會、研究各項新興議題，也與同業、學術界及主管機關保持良好的交流及互動。中國人壽參與之公協會包括：中華民國人壽保險商業同業公會、財團法人保險安定基金、財團法人金融法制暨犯罪防制中心、財團法人保險事業發展中心、財團法人政大學術發展基金會、中華民國精算學會、中華民國人壽保險管理學會、國際壽險管理協會、社團法人臺灣理財顧問認證協會、台灣保險法學會、中華民國金融治理與法令遵循學會等。

誠信經營

誠信經營管理政策

中國人壽堅信，企業的價值及永續經營，奠基於誠信經營之上，為建立誠信經營之企業文化及健全公司發展，本公司以「誠信經營守則」為最高指導原則，同時訂定「誠信經營行為指南」及「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」，包含強化誠信經營政策之落實，明文允許匿名檢舉，使檢舉制度更臻完善等，強化誠信經營政策之落實，進而促進公司之健全經營。

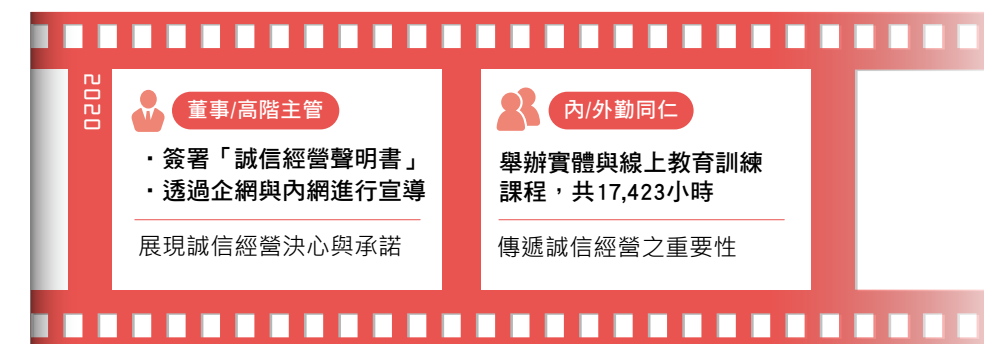
2020 年度均無「不誠信行為」之檢舉案件，並無違反誠信經營、反貪腐或行為準則等相關情事。

誠信經營委員會

誠信經營委員會為隸屬於董事會下之功能性委員會，係中國人壽誠信經營專責單位，負責制定、監督執行誠信經營政策與防範措施，並查核、評估前一年度相關防範措施是否有效運作；此外，就相關業務流程評估遵循情形，定期召開會議並向董事會報告年度誠信經營落實情形，2020 年度共召開 1 次會議。

誠信經營教育訓練

中國人壽透過公開承諾、資訊宣達、教育訓練及拍攝製作「微法劇場」內部宣導影片等多元方式，深化誠信經營之經營理念，由上而下形塑誠信經營之企業文化。



為深化業務員誠信經營及自我法令遵循觀念，自 2020 年編製法令宣導文，利用公司與業務員間的資訊平台，以推播方式傳遞、宣導法令，每週定期推播 2 則，提醒並要求業務員於業務招攬及服務上必須遵守法令規範，以確保業務通路體系由上而下、日常運作可落實誠信經營原則。



經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
------	-----

嚴謹風險管理

風險管制

經歷金融海嘯，金融保險業更加意識到風險管理的重要性，而中國人壽更將嚴謹的風險管理設定為持續關注的經營目標。本公司風險管理架構係由最高階的風險管理政策，由上而下鋪展出各項主要風險的管理辦法、實務面的施行細則與處理程序，透過內部規範與完整文件化管理，具體落實風險管理機制。

落實防疫管理，營運不中斷

因應新冠肺炎，中國人壽於 2020 年 1 月底成立防疫小組，以統籌、督導、協調疫情期間業務持續運作及相關應變作業。本公司除落實職場消毒、員工健康管理與通報機制、異地辦公及居家辦公等防疫對策，亦模擬雙北地區（臺北市、新北市）、台中地區在封城情境下各項業務持續維運之應變處理計畫，包含投資交易、保戶服務、保單作業、業務招攬、內務行政、內部控制、法令遵循及風險管理等相關作業，作為未來員工居家辦公時，執行業務應變措施之依據，確保保戶服務及營運不中斷之應變備援能力，以期減緩營運中斷之影響衝擊。

風險管理組織

風險管理委員會為隸屬於董事會之功能性委員會，其功能與職責涵蓋董事會、風險管理委員會、風控長、風險管理部、稽核部及所有業務執行單位，建構了一個由上而下宣導風險管理文化與理念，及由下而上傳遞風險管理資訊的全面性網絡，進而使公司整體得以體現風險管理的實質成效。

本公司設有獨立專責的風險管理部，為公司整體風險管理功能的核心，並將其風險管理的需求及成效延伸落實至公司各業務執行單位，確保符合風險管理規範。風險管理部致力於風險衡量模型之開發、風險監控系統之規劃與執行，並提供風險資訊以利管理階層進行風險回應相關之決策，比如風險規避、移轉或避險、風險控制、承擔與資本需求等。另一方面，風險管理部與所有風險承擔部門（業務執行單位）進行密切的互動溝通，協助與合作執行其風險辨識或控制規劃作業等，使其能夠履行第一線風險管理職責，達到事前預防與預警之功效。

18 場風險管理
教育訓練
完訓率
100%



風險管理政策

中國人壽訂定並定期審視風險管理政策，作為全公司所有風險管理機制的最高指導準則。於風險管理政策中，本公司明確揭示整體風險管理的目標與策略、組織與職責、資本適足性的評估、風險胃納與限額的訂定、所辨識的主要風險類別與其管理流程等，除了符合企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 的世界趨勢以外，亦成為實務執行與建置規範機制的基礎。

主要風險辨識及回應

市場風險	依中國人壽市場風險管理辦法，進行利率、匯率及權益證券價格風險之管理。相關機制包含額度控管、敏感度分析、壓力測試及風險值等。
信用風險	依中國人壽信用風險管理辦法，進行債券發行人及交易對手信用風險之控管。相關機制包含合格發行人及交易對手名單、內部信用評等與交易額度之管理、信評分佈及信評變動追蹤、國家地區與產業集中度、壓力測試、預期信用損失、信用風險值等。2016年度起，進一步強化次順位債之監控，包含訂定最低信用評等要求、按信用評等之風險限額及次順位債券之佔率等。
流動性風險	依中國人壽流動性風險管理辦法，進行資金及市場流動性風險之管理。相關機制包含以現金流量模型評估資金流動性風險、壓力測試等。
作業風險	據「保險業風險管理實務守則」並參考巴塞爾協定對作業風險事件型態，設計七大作業風險及損失事件類型，作為本公司風險辨識及提供作業風險管理資訊之基礎。藉由作業風險三大管理工具，風險控制自行評估作業(RCSA)、關鍵風險指標(KRI)及風險事件資料蒐集(LDC)之交互運用，藉由質化及量化的風險辨識及衡量機制，建置全面性作業風險管理樣貌資料庫，以持續監督、管理本公司作業風險整體運作情形。 因應疫情對全球造成之影響，為強化營運持續管理機制，全公司各部門將營運中斷風險納入RCSA監控項目之一，持續監控營運中斷風險，另例如成立防疫小組、辦理異地辦公及居家辦公演練、制定備援計劃等，提升營運不中斷之應變備援能力，以期減緩營運中斷之影響衝擊。除此之外，為強化關鍵風險指標監控機制，2020年藉由過往五年數據量測經驗，運用統計分析的技術作為KRI門檻值訂定之參考依據。
ESG風險及其他新興風險	中國人壽預計於2021年將ESG風險及其他新興風險（如氣候變遷風險、都市化風險、健康問題風險等）納入風險管理程序，並持續新增或修訂營運持續管理 (BCM)相關之規章辦法。同時，配合主管機關將氣候變遷壓力情境納入監理壓力測試中，並考量我國受氣候影響主要為颱風、爰以颱風相關損失納入評估情境設定基礎，以衡量在氣候變遷情境下是否仍具備充足之風險承擔能力。 本公司定期追蹤與評估保戶各項經驗率，且針對近年高齡少子化、國人運動風氣盛行以及特定族群調整產品發展方向，開發創新且符合民眾需求的商品，例如：微型保險、小額終身壽險、健康外溢商品及身障者專屬終身綜合保險等具有ESG價值之保險商品等。

經營風險儀表板

中國人壽經營風險儀表板（風險管理資訊平台）係依「偵測經營風險作業要點」訂定，2016年起數度蒐集內部跨部門會議結果、風險管理委員會外部委員所提總體經濟、金融市場及保險監理意見等，檢視並修訂風險指標與準則。本儀表板偵測內容包含公司資本適足性、資產品質、管理能力、獲利能力、流動性等層面，並納入獲利來源、國外曝險、投資部位、表外項目、民眾陳情等相關事項；藉由各面向指標燈號，得以即時掌握公司整體曝險及風險管理狀況，於必要時研擬、執行相關因應措施。同時，透過監控資料的積累，更能掌握和評估整體經營風險之變化。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

自我風險及清償能力評估機制 (ORSA)

因應國際發展趨勢及主管機關之要求，中國人壽積極發展符合本身風險管理文化及資產負債風險概廓的 ORSA 架構與理念，並整合於公司預算目標擬訂、業務規劃、投資策略、資本管理等作業流程中，扮演近代風險管理所強調積極協助公司決策之功能。為使 ORSA 得以提供更正確之風險管理資訊，並符合現行風險管理機制之架構，本公司投入相當之人力、物力資源致力於主要風險因子內部模型之建置，如國內股票及外匯的隨機模型、債券違約的模擬系統等。

2021 年本公司擬在自我風險與清償能力評估 (ORSA) 報告中強化氣候變遷相關風險之評估結果，包含如實體風險、轉型風險對公司之影響，氣候變遷風險管理之因應對策，呈現於 ORSA 報告或相關文件中。

新技術風險檢測

為增加內外部資訊並適時反應控制措施之有效性，以利各業務單位主管了解實際曝險情形，本公司針對新企業活動、流程及系統在推出或上線前，各業務單位需執行新上線前風險評估作業，以協助各業務單位以不同面向更完整辨識可能發生之風險，並依風險辨識結果，採取對應之風險管控措施。本公司 2020 年完成 4 項新企業活動、流程及系統之風險評估。



本公司為**首家**申請並通過金融監督管理保險局審核「人臉辨識行動投保」業務之業者，以及首批參與「保險區塊鏈聯盟科技運用共享平台」(保全/理賠聯盟鏈)之業者

作業風險三大工具



資訊安全 資訊安全管理

中國人壽成立資訊安全部作為公司專責資訊安全單位，負責擴展資訊安全管理制度施行範圍，建立各部門資訊安全控制作業及自行查核管理架構，並監督、評量資訊安全內部控制之有效性。



中壽已制定資訊安全政策，政策適用於所有服務線。除此之外，中國人壽亦成立資訊安全委員會，每年召開二次資訊安全委員會，針對資訊安全管理制度執行狀況進行審核及檢討過往資訊安全委員會議案的處理狀態、資訊安全內外部議題、資訊安全管理制度變更，並每年定期檢視資訊安全政策及相關規範、2020 年各項工作執行情形，並規劃 2021 年各項工作計畫。另外，本公司亦委託外部專家協助針對「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」檢視本公司相關控管作業之執行情形。

資訊安全管理制度

中國人壽資訊安全管理制度之運作為依照 ISO 27001 標準，採用「Plan-Do-Check-Act」(PDCA) 之循環運作模式，建立資訊安全管理制度，並維繫其有效運作與持續改進。



經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143



投保資安險

本公司已投保資訊安全保險，藉由保險降低法律、財務承擔責任及受影響客戶的索賠，轉嫁可能之損失風險與減低對商譽的影響。



電腦系統資安評估作業

為確保本公司所提供資訊服務系統具備系統安全防護能力，透過各項資訊安全檢測作業，發現資訊安全的威脅與弱點，藉由相關的技術面與管理面控制措施，以改善並提升資訊安全防護能力。

本公司依照「電腦系統資訊安全評估作業計畫」2020 年的資訊安全評估作業，辦理第一、三類電腦系統資訊安全評估作業之各項資訊安全檢測作業，並提交「電腦系統資訊安全評估報告」，定期追蹤發現事項的矯正及預防措施的情形。

具體績效為強化本公司在網路架構與整體資訊作業系統之安全強度，降低本公司內部資訊遭受不當揭露、竊改或竊取之風險。



資訊安全整體執行情形聲明書

為符合「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」之規範要求，並強調本公司經營高層對資訊安全之重視，本公司以進行資訊安全整體執行情形評估服務，並出具評估報告以利本公司經營高層了解目前其合規性與出具資訊安全整體執行情形聲明書。

資訊安全演練與教育訓練

為因應外部多變的攻擊手法並降低本公司遭遇突發緊急危難或異常事故所可能造成資訊作業中斷之衝擊，中國人壽已部署相關資訊安全防禦機制，並委請外部專家協同進行滲透測試以檢視防禦之有效性及事件應變能力。年度例行採用演練的方式來驗證所規劃相關應變策略與處理計畫的有效性，以確保資訊作業持續運作。

另外，本公司同仁依規範要求接受資訊安全教育訓練與宣導，以加強資訊安全認知。一般同仁透過 3 小時的資訊安全線上教育訓練，且需通過資安認知及觀念測試才能結訓；資安專責單位同仁則透過自辦教育訓練課程、國內受訓課程、研討會及國外受訓課程等方式，完成至少 15 個小時的教育訓練時數。

2020 年
參與測驗
全公司通過比率
100%

參與資訊安全聯防

為因應資訊安全情勢之日益嚴峻與情資來源的多元化，本公司參與聯防並利用各公司之資源加強情資分析之深度及廣度及時提供更為精確完整的早期預警與防護建議。另外重大資安事件往非僅影響單一機構，加入聯防機制可強化體系風險控管，建立跨機構或跨領域之橫向通報應變與支援協處之運作機制與能力，以降低重大事件之體系災損。現行本公司已加入 F-ISAC 資安情資關聯分析平台，並建立與金控及各子公司間之金融資安事件監控應變機制。

資安事件回報及處理機制

依中國人壽資訊事故管理辦法辦理通報作業，若公司人員、與公司有業務往來之廠商及其員工、臨時雇員，於發生資訊事故、發現資訊系統或資訊服務之安全弱點、違反資訊安全政策或相關規範、面臨外部之威脅時，應隨時保持警戒，並依程序進行通報，並應於牽涉個資事故時依循內部「個資事故應變、通報及預防管理辦法」進行處理。資訊事故處理結束後，相關系統或業務負責單位主管應根據相關紀錄，採取必要之改善措施並留存相關紀錄，以避免類似資訊事故重複發生。2020 年中國人壽並未發生資安重大事件。



個人資料保護組織架構

中國人壽作業流程的各個環節，皆以謹慎的態度處理、保護客戶個人資料。為強化個資安全維護機制運作效率，並整合運用個人資料管理制度所需資源，中國人壽成立個人資料保護管理委員會，由總經理擔任召集人，以持續推動、管理、督導本公司個人資料管理制度之有效運作；個人資料保護管理委員會定期每半年召開會議，會議中從個資保護之執行、技術發展、管理制度監督與審查、個資事故管理等議題，向各委員報告本公司個資保護整體運作情形。

個人資料保護管理制度



經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	-----

中國人壽已於 2017 年依 BS 10012: 2017 個人資料管理系統標準，導入個人資料管理制度 (Personal Information Management System, PIMS) 並每年通過第三方查證公司查證，依據個人資料保護最佳管理實務，並藉由 PDCA 管理模式，將個資保護管理意識逐步融入同仁日常作業中，成為公司組織文化。為更進一步提升個人資料暨資訊安全保護管理能力並接軌國際對個資保護管理趨勢，本公司於 2020 年將驗證範圍擴大至總公司及分公司所有單位，完成歐盟個人資料保護規則 (General Data Protection Regulation, GDPR) 之適用性評估機制之建置。2020 年無發生故意侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料相關之個資事故。



2020 年
無個資事故

因應驗證範圍擴大至全公司所有單位，舉辦 16 場個資保護相關教育訓練，主題多元且涵蓋規範與實務；另聘請外部顧問協助，舉辦 78 場次，時數合計 163 小時的模擬受查演練，投入大量人力資源，並於 2020 年總公司及分公司全體通過 BS 10012 驗證。

個人資料保護教育訓練

為持續使同仁了解個人資料保護責任及強化其個人資料管理制度維運能力，本公司積極辦理個資保護內外規範宣導及實務作業之教育訓練。2020 年持續舉辦全體同仁「個人資料保護認知」教育訓練，參與及測驗通過率達 100%；另依據各部門日常維運個人資料保護管理之需求，舉辦 8 場實體及 8 場數位課程，以提高、強化與維持各項業務負責同仁對個人資料保護管理的能力。



本公司積極舉辦個資保護相關之教育訓練，2020 年再培訓 12 位同仁取得 BS10012: 2017 主導稽核員資格，累計共 34 位同仁取得本項資格。另為強化與外部專家的互動，中國人壽已連續四年邀請外部專家至本公司分享個資保護相關議題，2020 年分享議題為「企業面臨疫情下的資訊安全與個人資料保護因應措施」，以強化在日益加劇的疫情下個資的保護措施。

培訓同仁取得
BS10012: 2017
主導稽核員資格
累計共 34 人

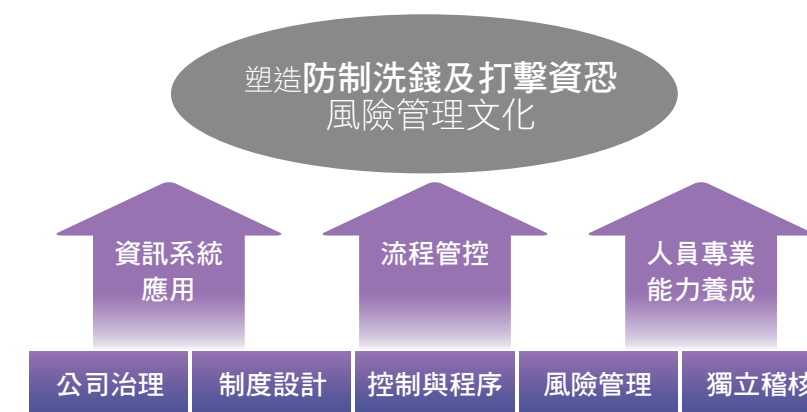
個資保護體系代表互動大會

本公司個人資料保護管理制度 (PIMS) 藉由每半年召開一次個人資料保護管理委員會，且每年召開一次全公司個資保護體系代表溝通會議，透過會議了解利害關係人對於 PIMS 的期望及建議。2020 年藉由各體系之回饋與意見交流，增加新進同仁個資保護認知教育訓練，強化個資保護相關教育訓練教材內容，更有助於提升實務作業成效。

洗錢防制

防制洗錢及打擊資恐組織架構

中國人壽就公司治理、制度設計、控制與程序、風險管理與獨立稽核等五面向，建置防制洗錢及打擊資恐之風險管理架構，透過資訊系統運用、流程管控及人員專業能力養成三管齊下方式，使洗錢及資恐風險防制意識融入組織文化中。



為更進一步落實中國人壽「防制洗錢及打擊資恐」機制，本公司由總機構法令遵循主管擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管，督導相關業務；專責主管依法至少每半年向董事會及審計委員會報告相關掌理事務，由董事會監督「企業防制洗錢及打擊資恐」業務、風險評估與計畫之運作情況。

另外，中國人壽亦設置「防制洗錢及打擊資恐」專責單位，綜理相關業務，並於各營業單位設立督導主管，由具有防制洗錢及打擊資恐相關專業資格之資深同仁或科級以上主管擔任，塑造本公司重視防制洗錢及打擊資恐之文化，確保各營業單位落實第一道防線之功能。



防制洗錢及打擊資恐
專責單位人員
取得 CAMS 資格
達 100%

取得相關認證達 430 人

防制洗錢及打擊資恐管理機制

因應「洗錢防制法」、「資恐防制法」暨其相關授權子法、自律規範之修訂，中國人壽召開會議、公布修訂重點摘要，亦同時同步進行法令修訂前後之差異分析，確保相關作業即時因應調整。

為落實相關作業、提升防制成效，中國人壽定期檢視、討論相關內規與作業是否妥適，並適時檢討相關監控態樣、申報標準，以提升可疑交易申報之品質、強化阻斷犯罪之效能，並避免防禦性申報。另本年度陸續配合法令、實務作業修訂公司「防制洗錢及打擊資恐注意事項細部規則」及「評估洗錢及資恐風險防制處理程序」。

防制洗錢及打擊資恐教育訓練

鑒於「防制洗錢」及「打擊資恐」為全球性高度關注之議題，本公司持續強化董事、高階管理人員、專責主管、專責單位人員、營業單位督導主管及提升一般內、外勤同仁對於洗錢及資恐風險防制之意識，為落實相關執行之首要任務。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	-----

在職教育訓練部分，為協助同仁提升與職掌相關之專業知識，除辦理防制洗錢及打擊資恐業務之重點部門同仁不定期參與外部機構舉辦之訓練課程外，內部並定期就相關法令、作業異動及實務疑義、案例進行宣導或討論，共舉辦、參與多達 48 場之訓練。

防制洗錢及打擊資恐 強化訓練作為

董事會

- (1) 為對確保建立及維持適當有效之防制洗錢及打擊資恐內部控制負最終責任，須了解其洗錢及資恐風險及採取措施以塑造重視防制洗錢及打擊資恐之文化。
- (2) 2016年起持續邀請國內AML/CFT專業領域之講師進行授課，提升高階管理層對洗錢之風險意識及責任。
- (3) 2020年邀請行政院洗錢防制辦公室執行秘書蔡佩玲檢察官蒞臨講授「保險業全面性洗錢及資恐風險評估方法論介紹及報告導讀」課程，內容從APG相互評鑑報告之導讀及後APG時代之發展及展望為開端，延伸至國家及壽險產業之洗錢及資恐風險評估。

專責主管、專責人員及營業單位督導主管

- (1) 依法令要求參與相關主題課程及完成測驗。
 - 「最新國內外防制洗錢及打擊資恐相關規範及標準」。
 - 「洗錢及資恐風險趨勢及態樣」。
 - 「防制洗錢及打擊資恐態樣暨案例分析(含前置犯罪威脅實例、反武器擴散)」。
 - 「防制洗錢及打擊資恐作業客戶審查及評估」。
 - 「企業誠信經營與道德(含反貪腐、吹哨者保護)」。
- (2) 與外部專業訓練機構舉辦實體課程。
 - 以包班方式舉辦2場次之防制洗錢及打擊資恐人員在職班。
 - 邀請國內熟悉防制洗錢及打擊資恐實務經驗之專業講師，講授金融犯罪防制、金融業反洗錢實務等相關議題，強化在職訓練。
 - 完訓率達100%。

內外勤同仁

- (1) 每年以線上課程及課後測驗提供適當時數之基礎訓練。
- (2) 傳達防制洗錢及打擊資恐相關法令及重要觀念。
- (3) 內、外勤完訓率皆達100%。

客戶及外部人員

- (1) 防制洗錢及打擊資恐之落實，除屬公司須執行及努力之事項外，外部人員、客戶等之理解亦屬關鍵成效之一。
 - 向客戶進行洗錢防制認知與觀念宣導。
 - 企網設置「洗錢防制宣導專區」。
 - 官方Facebook險書貼文，提供相關網站連結、文宣、主管機關函轉等資訊供民眾瀏覽。
 - 張貼實體海報於客服中心櫃檯處、業務通訊處。
 - 隨時提問隨時說明，如遇客戶詢問防制洗錢及打擊資恐作業問題，由前線同仁予以宣導說明，積極落實辦理向客戶宣導防制洗錢之認知與觀念。
- (2) 合作通路簽訂合約
 - 雙方均須遵循相關法規範外，亦隨時因應法令之要求透過聯繫單、人員傳遞等方式進行宣導。



持續優化作業

為持續精進本公司防制洗錢及打擊資恐制度，並優化作業流程，及配合集團內部對於防制洗錢及打擊資恐執行政策之方向，全面性機構風險評估方法論除採用與集團一致之方式外，亦參考國內、外相關風險管理報告及趨勢，以可重複量測、可比較之方式建立固有風險指標及控制成效指標，並強化評估剩餘風險之論理基礎，藉由指標量測結果作為風險趨勢變化之監控基準，以了解本公司整體曝險情形及與國家風險評估之關聯性，另參酌公司之客群、產品及交易政策擬訂風險限額及風險胃納，以持續監控公司面臨洗錢及資恐風險之情形，建立完整之風險圖像。

2020 年強化洗錢及資恐風險因子系統判斷規則，並以結構化及較具邏輯性的方式制定書面文件以利業務遵循。

中國人壽已參酌公司之客群、產品與交易政策，擬訂風險限額及風險胃納，以持續監控公司面臨之洗錢及資恐風險。2020 年全面性洗錢及資恐風險評估結果，符合本公司風險限額要求及風險胃納水準，且依照「全面性洗錢及資恐風險評估報告暨防制計畫」所提議之優化項目，執行「姓名/名稱檢核委外測試」。除此之外，為持續精進本公司防制洗錢及打擊資恐制度，提升對於客戶整體洗錢及資恐風險之辨識，今年度增加姓名檢核系統模糊比對引擎功能，優化姓名及名稱檢核辨識吻合程度，並導入負面新聞自動搜尋平台，以系統自動進行搜尋新聞網站及下載負面新聞資料，提昇負面新聞涉案名單收錄廣度，減少人工搜尋無法完整的涵蓋國內所有新聞網站之情形，俾使本公司高風險客戶名單更趨完整。

2020 年
全面性洗錢及資恐
風險評估結果，
符合本公司風險限額
要求及風險胃納
水準

法令遵循

法令遵循風險管理制度

中國人壽依法建構法令遵循風險評估機制，並每年定期辦理法遵風險評估，以有效提升法遵風險監控並因應日趨嚴格的金融監理趨勢。中國人壽主動辨識、評估、偵測風險，有效監控法遵高曝險的業務項目或單位，制訂風險抵減計畫來降低剩餘風險，並向董事會報告相關結果。

法令遵循教育訓練

針對不同對象（董事、高階主管、單位法令遵循主管、業務人員、新進人員等），分別就員工保密義務、公平待客原則、金融消費者保護、個人資料保護、外國帳戶稅收遵從法案 (FATCA)、金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法 (CRS)、同業裁罰案例分析、防制洗錢及打擊資恐相關法令等主題，舉辦相關教育訓練與宣導。



辦理 26 場次
法治教育
訓練及宣導

落實遵循「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法 (CRS)」

為遵循 CRS，中國人壽於 2019 年 1 月 1 日起新進案件皆須進行新帳戶盡職審查；截至 2019 年 12 月 31 日，已完成既有高資產帳戶盡職審查，並於 2020 年 6 月 30 日前完成首次申報；截至 2020 年 12 月 31 日，已完成既有實體帳戶及既有較低資產帳戶盡職審查，以利於 2021 年 6 月 30 日前完成申報。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	-----

裁罰及改善措施

對主管機關檢查並處分之同業違規事項，法令遵循單位每日會蒐集相關資訊後，寄發予相關權責單位，據以檢視相關內部作業及規範，以掌握主管機關最新之監理態度，俾預防有類似同業違規事項發生之可能性，透過持續分析主管機關針對保險法及其他有關法令之標準，確保在招攬、商品、售後服務及同仁權益保障等各環節符合政府最新之法令規範。

2020 年中國人壽遭主管機關裁罰之案件，計有 1 件，已完成檢討且提出具體改善方案，加強作業控管，並於本公司企業網站辦理資訊公開揭露。

處分案由及金額

金管會對本公司保險業務專案檢查，發現有違反保險法相關規定情事，於2020年7月27日核處罰鍰新臺幣60萬元整並予以糾正：

- 1** 公司辦理核保作業，對往來保險經紀人通路招攬案件，未要求保經公司於送件前應確實審核要保文件，亦並未建立確認保經公司落實辦理之檢核機制，核與保險法第148條之3第2項授權訂定之「保險業招攬及核保理賠辦法」第7條第1項第3、4款及第17條規定不符。

改善措施摘要說明 ▶
已建立檢核機制並要求保經公司落實送件前審核。
- 2** 公司銷售投資型保險商品予70歲以上客戶，僅依示範話稿逐字向客戶說明保險商品，且未依連結投資標的特性說明相關投資風險等，核與「投資型保險商品銷售應注意事項」第6點第2、3項規定不符。

改善措施摘要說明 ▶
已依投資標的特性說明相關投資風險等調整投資型保險商品銷售過程錄音範本。

中國人壽企業
揭露裁罰資訊

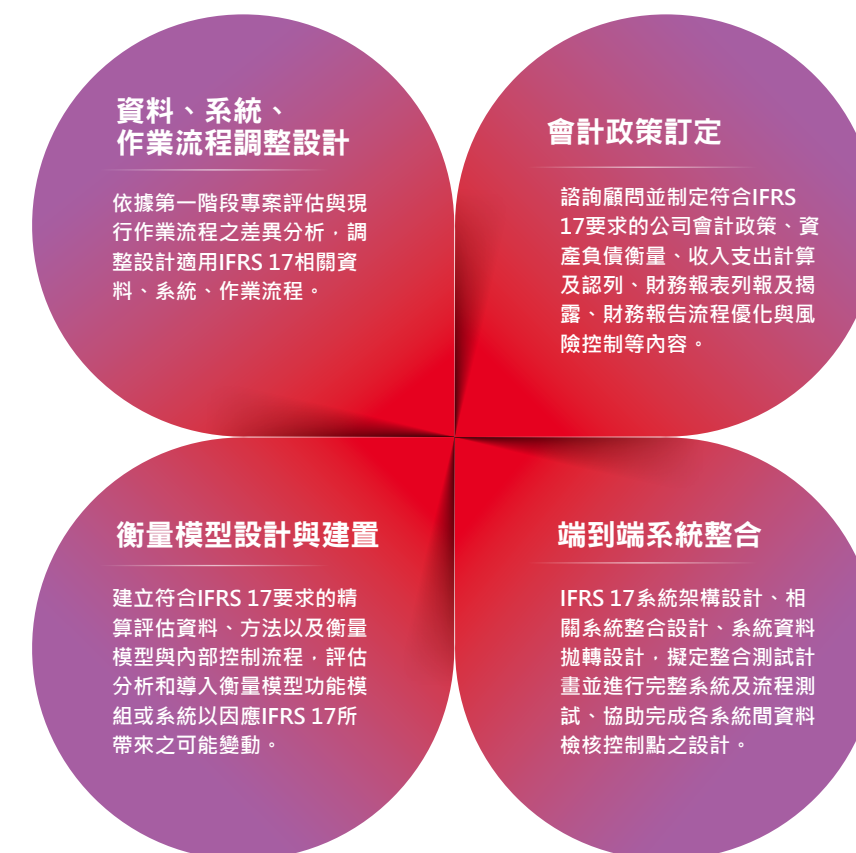
提前因應 IFRS 17

為提前因應 IFRS17 帶來的變動，中國人壽在 2019 年 8 月成立專責部門，由總經理親自領軍，整合精算、財會與資訊團隊，即時了解國際最新準則變更以及產業動態，並針對商品、投資和資產負債管理等層面進行策略研擬，以降低衝擊、順利接軌。

此次 IFRS17 導入專案，定位為數位轉型的觸發點。從人才培育，到改變行之有年的績效管理方式與內部作業流程，展現中國人壽轉型的決心；不單只是系統面，更是人才與管理的轉型。

在實施過程中，培養了解精算、會計、資訊、投資、風管、營運等跨領域人才，都會是未來迎接新制度轉變的重要資產。

因應保險業接軌 IFRS 17，中國人壽不因施行時程延後而調整導入時程，已按原先規劃積極展開相關接軌工作，主要工作內容包含 4 大面向：



與利害關係人溝通

中國人壽十分注重公司與投資人間的良好互動，設有專職的投資人關係部門，建立公司與投資者間的雙向溝通管道，除定期透過法人說明會或國內外投資論壇與投資人溝通外，官網亦設有投資人專區，提供中英文財務資訊、股東會、法人說明會、即時新聞等資料。



應對策略

面對持續低利率環境以及新制度的影響，商品策略以「優化商品結構」及「提升新契約價值」為商品推動之主要目標。中國人壽持續推動通路轉型，著重人才培育，提升業務效率與服務品質，強化通路競爭力，以因應 IFRS17 帶來之商品策略調整。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	-----

3

永續金融

Sustainable Finance



中國人壽自主響應永續保險原則 (PSI) 及責任投資原則 (PRI)，將ESG議題納入投資決策流程，帶動ESG表現優異的投資標的成長發展。

另外，中國人壽更謹守普惠金融與公平待客原則，發揮壽險業核心價值及社會責任，藉由商品服務設計及數位轉型技術增進金融包容性，強化全體國人基本保險保障，並為因應社會貧富差距、高齡化等社會議題，提供滿足社會需求之保險商品。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	-----

深化責任投資與綠色金融，投資決策納入 ESG 作為

2020 ESG 目標及達成情形

- ◆ 參與一場 ESG 投資相關論壇，以實際行動支持責任投資原則 (PRI)。
- ◆ 納入 CSR 評估之投資研究報告比例達 100%，作為投資決策之重要評估標準之一。
- ◆ 持續積極參與上市櫃被投資公司股東會，參與率達 100% 以上，以盡保戶資金運用與管理之責。

2021 ESG 目標

- ◆ 以環境、社會及公司治理因子 (ESG) 為準則評估投資標的，優先選擇注重 ESG 之企業，定期評估其 ESG 表現。研究報告評估率達 100%，並揭露於研究報告中，作為投資決策之重要評估標準之一。
- ◆ 辦理投資分析人員 ESG 投資教育訓練，以掌握最新 ESG 投資趨勢。
- ◆ 響應國際倡議責任投資原則 (PRI)，預計 2021 年持有之國外基金及發行 ETF 所屬集團公司中簽署 PRI 之比例 80%。
- ◆ 於法規範圍內積極參與被投資公司股東會，參與率達 100%，以盡保戶資金運用與管理之責。
- ◆ 持續參與 ESG 投資主題論壇，掌握責任投資議題與趨勢。
- ◆ 持續投資於 5+2 產業，2021 年投資金額成長 5%，其中太陽能電廠投資金額成長 50%。
- ◆ 董事會及管理階層訂定推動氣候變遷相關風險管理策略。
- ◆ 投資型保險商品新增可連結之 ESG 標的，提供保戶更多元選擇。
- ◆ 推廣並強化綠色金融與服務的永續觀念及認知，2021 年舉辦四場線上/線下之環境永續活動，且每月進行一次以上自媒體 (包括 FB、LINE@ 等) 之相關議題宣導。

推動數位轉型，強化數位競爭力

2020 ESG 目標及達成情形

- ◆ 完成建置智能理賠防詐模型，透過融入 AI 智能功能，保障保戶理賠權益及提升客戶服務體驗。
- ◆ 透過大數據分析平台，完成研發符合保戶需求的商品智能推薦功能。
- ◆ 完成行動投保三類商品 (年金、意外傷害、健康險) 自動化測試腳本，並導入建議書系統二類商品 (壽險、投資型) 自動化測試機制。
- ◆ 於 iCare 系統完成行動照會功能建置，將保單照會行動化，提升核保效率。

2021 ESG 目標

- ◆ 持續以客戶需求為導向，目標 2021 年推出至少 6 檔大數據精準行銷名單，為保戶提供貼心服務與建構全方位保障。
- ◆ 導入「建議書系統投資型變額年金」自動化測試機制，優化四類商品測試案例，並持續維護行動投保自動化測試腳本。

落實普惠金融，滿足保戶需求

2020 ESG 目標及達成情形

- ◆ 持續推動微型保險，服務投保人次達 33,178 人。
- ◆ 持續推動小額終老保單，累計投保保單達逾 2.7 萬。
- ◆ 推廣普惠金融保險商品，身心障礙人士投保達 8,983 人。
- ◆ 新增與 1 家銀行通路合作銷售網路投保商品。

2021 ESG 目標

- ◆ 持續推動微型保險，用愛與關懷打造更完善的安全守護網，服務投保人次較前一年度目標成長 15%。
- ◆ 持續推動小額終老保單，累計總投保保單較前一年度目標成長 20%。
- ◆ 推廣普惠金融保險商品，身心障礙人士投保人數較前一年度目標成長 20%。

提供有溫度的服務，提升保戶滿意度

2020 ESG 目標及達成情形

- ◆ 舉辦 2 場教育訓練以及 1 次員工參與活動，將公平待客深化到全體同仁日常中，以提升客戶體驗。
- ◆ 於全國客服中心針對一般大眾、保戶舉辦 3 場健康講座活動。
- ◆ 新增 1 家保健醫護相關類別廠商進行異業合作，持續為保戶建構完整防護網。
- ◆ 銀行合作通路 100% 於合約中敘明須遵守公平待客原則，禁止使用未經同意之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書做為招攬。
- ◆ 持續推動「櫃台快速理賠服務」，提升使用率達 50%。
- ◆ 為提升客戶服務品質與滿意度，舉辦二次「服務大使」選拔活動及一次年度表揚活動。
- ◆ 客戶滿意度調查「滿意」比率達 97% 以上。

2021 ESG 目標

- ◆ 舉辦 2 場公平待客教育訓練及 1 場員工參與活動，將公平待客深化到全體同仁日常中，以提升客戶體驗。
- ◆ 完成建置客戶滿意度調查系統。
- ◆ 完成導入淨推薦值 (NPS) 機制，優化客戶體驗。
- ◆ 透過理賠防詐模型幫助理賠人員精準辨識高風險案件，目標提升理賠發查精準度，相較無模型輔助精準度成長率 15%，以提升客戶理賠體驗。
- ◆ 持續進行保健醫護異業合作，為保戶建構完整防護網。

管理方針

重大主題：責任投資、行銷與標示、數位金融與創新

承諾

- ◆ 持續推動責任投資與綠色服務，與保戶、投資對象共同促進永續發展、守護環境社會。
- ◆ 持續結合創新型態科技，導入保險業新型態商業模式，佈局中壽未來競爭優勢。
- ◆ 快速而有效地處理客戶需求，提升服務品質。
- ◆ 具體落實「公平待客原則」精神。
- ◆ 秉持「迅速、即時、熱忱、同理心」的服務理念，全力提供保戶、業務員、合作通路快速有效的電話諮詢服務，極力解決來電者諮詢問題，提升企業形象、穩固客戶及通路關係，建立相互信任的基石。

政策 / 管理系統

- ◆ 自主響應聯合國永續保險原則 (PSI) 及責任投資原則 (PRI) 等國際標準，於企業策略規劃、營運管理系統、決策流程中納入 ESG 因子。
- ◆ 制定「責任投資政策」，於評估投資標的、投資決策及投資管理等階段考量 ESG 永續經營因素，篩選投資標的，並履行盡職治理行動。
- ◆ 自主簽署證券交易所「機構投資人盡職治理守則」聲明書，表達中壽盡職治理之投資承諾。
- ◆ 針對私募基金管理，取得顧問之推薦且確保合乎壽險業投資私募基金之規定，並完成內部評估流程；針對資金專案運用之投資，除完成內部評估外，亦提報董事會討論。
- ◆ 持續導入大數據分析及 AI 人工智慧技術，管理內部營運及外部服務之數位金融應用。
- ◆ 訂定「公平待客原則政策及策略」，守護保戶權益。
- ◆ 依據「保險商品銷售前程序作業準則」及相關規定辦理商品設計、審查及準備銷售程序；召開保險商品評議小組會議、保險商品管理小組會議，查核並確保商品符合法規要求。
- ◆ 2021 年將以系統替代電話服務中心人工外撥進行「客戶滿意度調查」，提升抽樣比率，擴大了解更多客戶的服務體驗與感受，全面提升服務品質。
- ◆ 訂定「消費爭議處理制度」及「客戶申訴部工作手冊」，確保申訴 / 評議案件之處理品質及效率。

申訴機制

- ◆ 客戶服務管道：提供各地客戶服務中心臨櫃服務、免費客服專線 (0800-098-889)、企業網站諮詢留言、書面郵寄 (105 台北市松山區敦化北路 122 號客戶申訴部)、傳真 (02-87121097)、電子郵件服務信箱 (services@chinalife.com.tw) 等客服管道，由專責單位進行溝通。
- ◆ 外部申訴管道：可透過主管機關、財團法人金融消費評議中心、各地縣市政府消保官等外部申訴管道，反映寶貴意見。

評量機制

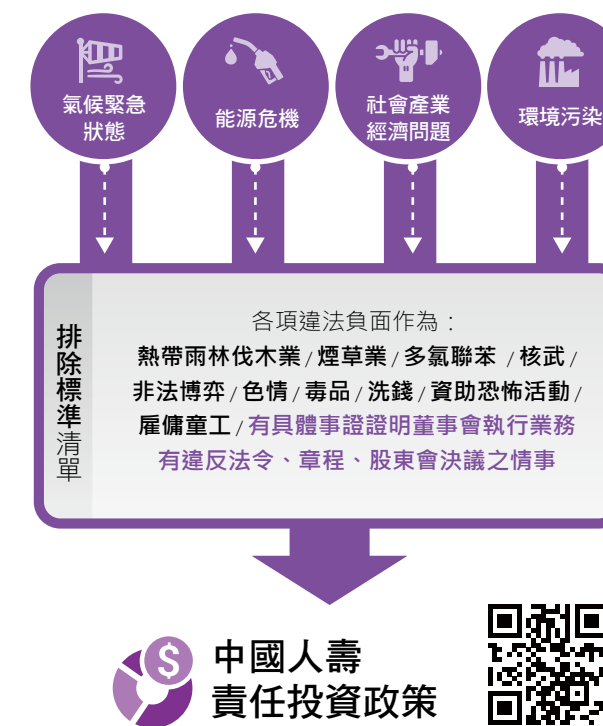
- ◆ 2019 年、2020 年分別取得「人工智慧應用於保險服務之建立標籤庫及行銷系統」、「用於業務員教育訓練之智能教練系統」共 2 項專利，以保護中壽數位創新成果。
- ◆ 「人臉識別行動投保」通過金管會保險局試辦作業審核，並獲得保險業亞洲獎「年度數位創新獎」、台灣企業永續獎「創新成長獎」雙料肯定。
- ◆ 每年持續通過 ISO 27001 資訊安全驗證及個人資料管理制度 (PIMS) 驗證。
- ◆ 2021 年第 2 季前取得 APP 資訊安全檢測 MAS 標章。
- ◆ 定期檢視及修訂「售服保戶服務辦法」及「重大災害事件保戶服務關懷措施處理程序」。
- ◆ 每週召開跨部門申訴案件討論會議，由副總經理級主管主持，召集各相關單位主管針對申訴案件共同討論預防及改善之道並制訂解決方案；要求各地客服中心主管參與會議，就所屬之核保、理賠、保費、保費等爭議案件提出處理過程說明後，共同檢視及評估妥適之解決方案。
- ◆ 每月進行申訴 / 評議案件彙整、檢視及討論，經檢討溝通後提出改善建議或方案，並將各類案件評議結果或處理申訴案件所發現問題回饋予相關單位，以降低公司作業風險、提升服務品質；2020 年共計彙整回饋達 36 件。
- ◆ 2020 年受理之申訴案件皆於收受申訴之日起 30 日內為適當處理，處理結果回覆比率約 99.5%。
- ◆ 2020 年經評議決定之評議案件妥處之比率為 98.09%，足證中國人壽致力於落實公平待客原則，顧及全體保戶利益之保護與保險制度之維護。

推展責任投資 責任投資領航

責任投資政策

為善盡企業社會責任、實踐永續經營與綠色金融，中國人壽特制定責任投資政策，依據環境、社會、公司治理 (ESG) 三大面向評估該投資標的之產品、營業項目或其他企業行為，搭配國內外具知名度或公信力之法人機構或政府機關所遴選之社會責任傑出名單和指數，篩選具有永續價值並滿足企業社會責任之投資標的。另為提升投資價值並促進投資業務健全發展，於責任投資政策明訂直接投資「排除標準」，若投資標的涉及排除標準所列情事，將不予直接投資。

針對投資標的，中國人壽將於投資後持續關注、分析並評估 ESG 相關資訊；若於投資期間發現標的的突涉及排除標準所列情事，應即刻檢視、評估該標的是否已制訂改善計畫或已執行改善方案，並於評估報告中說明是否將據此改變本公司投資策略或限縮投資額度。



▼ 投資案評估原則：持續關注、分析 ESG 要素



針對私募基金，除評估其 ESG 政策外，並將該基金是否簽署 PRI 作為評估之篩選標準

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

機構投資人盡職治理守則

依循證交所公告修正之機構投資人盡職治理守則，中國人壽已於 2020 年 12 月 24 日完成更新機構投資人盡職治理守則遵循聲明，將 ESG 議題納入投資評估決策並提升盡職治理報告 ESG 資訊揭露，期望透過機構投資人力量影響被投資公司，藉由出席股東會行使投票權、與被投資公司之董事或經理人等經營階層對話、互動等議合方式，參與被投資公司之公司治理，以實質發揮機構投資人盡職治理效能。



機構投資人
盡職治理守則
遵循聲明

被投資公司（上市櫃公司）
之股東會參加比例達 **100%**

股東會議案投票率 達 **100%**

▼響應責任投資原則 (PRI) 之績效表現

PRI 六大原則	2020 年績效表現
原則 1 將 ESG 議題納入投資分析及決策制定過程	<ul style="list-style-type: none"> 制定責任投資政策、投資政策及作業規範手冊，投資決策考量 ESG 要素 個股投資報告納入 CSR 評估項目比例達 100% 投資未上市櫃公司前需出具投資評估報告，報告中考量 ESG 面向，包括環境保護、勞資關係、公司治理等層面
原則 2 積極所有權的行使，將 ESG 議題整合至所有權政策與實務	<ul style="list-style-type: none"> 被投資上市櫃公司股東會之參與率為 100%、股東會議案投票率為 100% 被投資未上市櫃公司股東會之參與率為 100%、參加投票率為 100%
原則 3 對於所投資的機構要求適當揭露 ESG	<ul style="list-style-type: none"> 投資評估報告參考投資對象之 CSR 報告書及其他相關資訊 以購買舊股方式參與未上市櫃公司投資時，與投資對象訂定誠信經營政策相關條款達成率為 100%
原則 4 促進投資業界接受及執行 PRI 原則	<ul style="list-style-type: none"> 所持有之 90.9% 國外基金、ETF 公司及國外私募基金為聯合國責任投資原則簽署成員
原則 5 建立合作機制強化 PRI 執行之效能	<ul style="list-style-type: none"> 參與中華民國人壽保險商業同業公會投資研究小組，與業界共商壽險業投資實務
原則 6 個別報告執行 PRI 之活動與進度	<ul style="list-style-type: none"> 每月對被投資公司進行營運或產業鏈趨勢檢討，並將投資績效呈報最高核決主管 於 CSR 報告書揭露責任投資成果

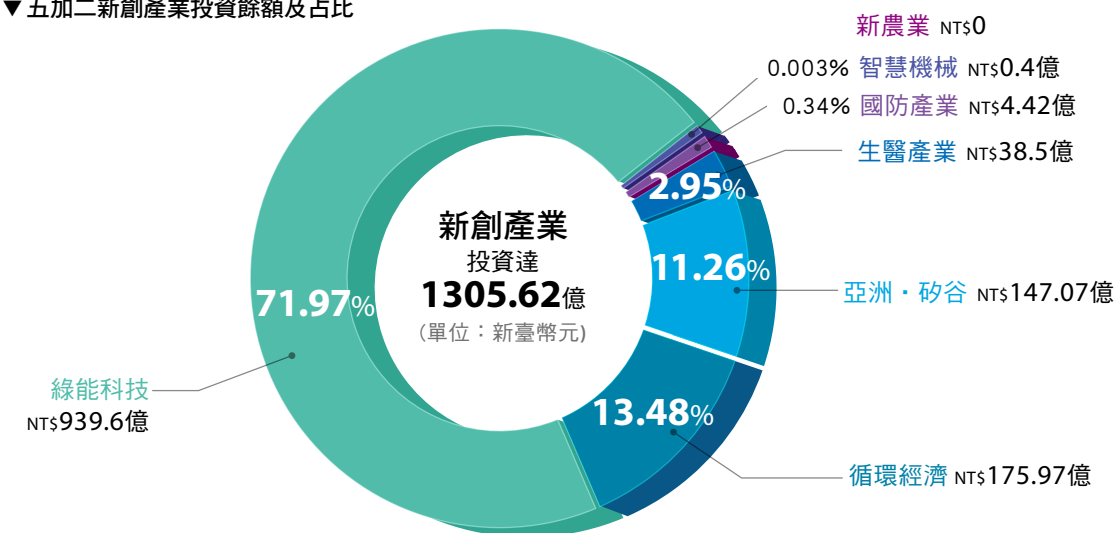
① 除董監選舉議案因受保險法規範棄權，其餘各項議案均參與表決

責任投資實績

中國人壽早於政府推出「五加二新創產業」政策之前，就已積極投資、扶持天然氣發電、綠色能源、藥廠等台灣相關企業。除直接投資之外，中國人壽更秉持取之於社會、回饋於社會之企業理念，參與國內創投資未公開發行的五加二新創產業公司，透過創投專業，尋找合適標的，扶植產業成長。2020 年，中國人壽直接、間接投資於五加二新創產業（綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械、循環經濟）投資餘額達新臺幣 1,305.62 億元。此外，2020 年公共投資餘額共約 213.97 億元，帶動社會效益成長發展。

未來，中國人壽將持續尋找及爭取責任投資機會，積極布局責任投資，在為股東與保戶創造穩定的報酬率之餘，竭力達成企業應盡責任。

▼五加二新創產業投資餘額及占比



積極參與綠能產業投資案，共創企業綠電採購解決方案

中國人壽長期支持政府再生能源政策，面對《電業法》修正後躉售商業模式轉型、綠電自由化市場發展，於 2020 年與國內外大型控股、保險、金控集團共同投資新臺幣 10 億元，預計於三年內開發屋頂型太陽能 100MWp，提供國內各型企業綠電採購解決方案，深化永續經營與 ESG 投資價值。

2020 年度
投資太陽能電站
金額達新臺幣
6,900 萬元

全力支持政府永續債券專板，以資金促進潔淨能源產業發展

中國人壽響應政府綠色金融行動方案 2.0 促進綠色金融商品發展之政策，投資台積電及沃旭能源所發行之綠色債券，支持我國潔淨能源發展，投資金額達新臺幣 15 億元，以行動落實 ESG 投資精神。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

專責責任投資人員及 ESG 議題教育訓練

中國人壽於 2021 年設立專責責任投資人員，以持續關注國際永續發展趨勢及國際標竿企業之責任投資作法，隨時掌握 ESG 相關議題，並監控 ESG 政策落實於中國人壽責任投資之實際執行狀況，循序將 ESG 理念導入投資團隊，希冀透過內化的投資行為逐漸影響並提升交易對手、被投資對象與利害關係人對於未來營運的展望。

2020 年，已針對 18 名投資人員進行內部教育訓練，主題為「ESG 投資及風險管理議題說明」，研討如何落實責任投資；訓練時數共計 36 小時。除內部教育訓練外，更積極派員參與 ESG 相關論壇，同步跟進國內外專家針對永續投資、綠色金融、ESG 新興風險的最新觀點。

投資對象洗錢防制與資恐檢核

為強化投資安全性，並遵循洗錢防制法、資恐防制法及金融機構防制洗錢辦法等規定，中國人壽進行投資前會透過外購資料庫、自建高風險資料庫，對投資及交易對象執行防制洗錢及打擊資恐檢核，確認投資標的企業落實防制洗錢及打擊資恐。

投資後，若標的企業有違反防制洗錢及打擊資恐之情事，中國人壽將即刻評估是否繼續持有或調整投資部位。

衍生性商品曝險評估

中國人壽所承作匯率衍生性金融商品交易均是以避險為目的，主要採用直接避險與一籃子貨幣避險，並搭配分散外幣資產方式進行。另，考量市場狀況、點數成本及外匯價格變動準備金變化，隨時調整避險部位，以降低整體避險成本，預計避險比例為 60% 至 100%。截至 2020 年 12 月，避險比率約達 70%，持有之未到期匯率衍生性金融商品淨額約 281 億美元，年化避險成本率約 1.5%。



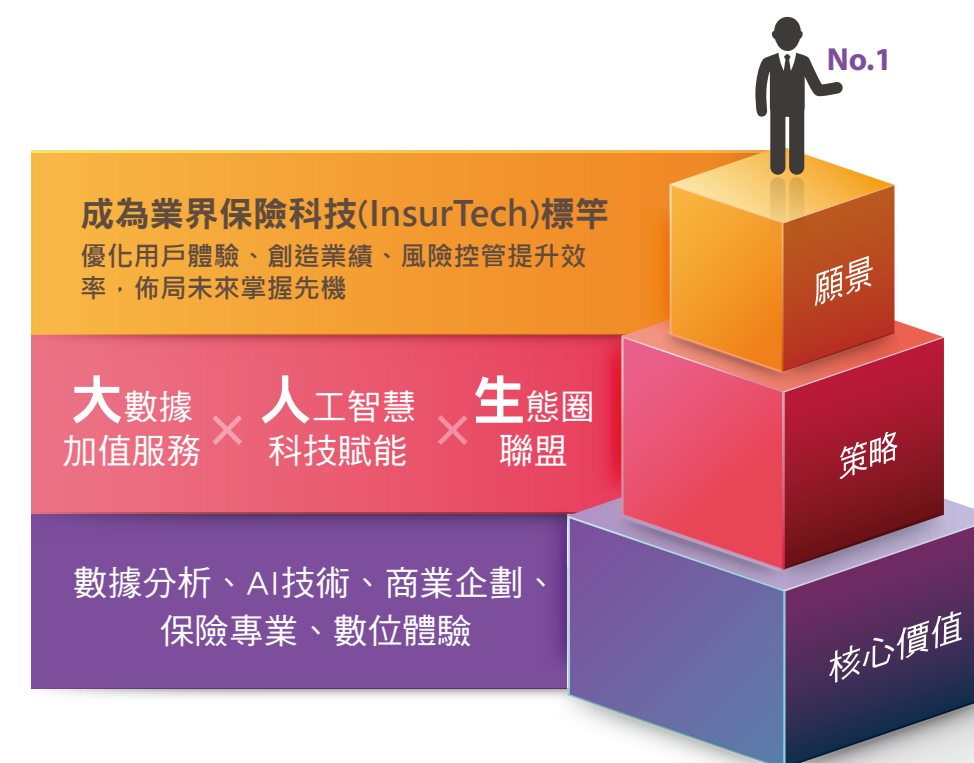
創新數位轉型

數位金融應用

數位金融發展一數位「大人生」策略藍圖

中國人壽深度布局數位與數據基礎建設，建立數據驅動、體驗優先的企業文化，以數位「大人生」策略啟動三年計畫藍圖，並創業界先例，首設「體驗長」一職，與數位長、資訊長「三長同心」攜手合作，打造全方位數位發展平台，致力於孵化創新概念，規劃、整合數位科技應用發展，打破傳統冰冷的科技概念，從用戶體驗出發，應用新科技，提供「心」服務，創造業績新高點，目標使中壽成為業界保險科技 (InsurTech) 標竿。

數位「大人生」策略以「大數據增值服務」、「人工智慧科技賦能」、「生態圈聯盟」為主軸。「大數據增值服務」運用數據分析支持商業決策，提供智能貼標標籤庫、精準行銷名單、智能分析需求雷達圖、理賠防詐模型等增值服務；「人工智慧科技賦能」透過人工智慧技術的導入，推動生物辨識行動投保、智能助理 Q 寶、智能教練系統等創新應用；「生態圈聯盟」積極與同業、異業進行策略合作、建構生態圈，以貼近既有保戶與潛在客戶的生活，提供更優質的體驗與便利性，例如：與超商異業合作，若中壽重大傷病險保戶於超商購買健康食物，即可獲贈超商點數，共同守護保戶健康；另外，也與第三方服務業者 (TSP) 異業合作，運用數位工具找到客戶需求，再透過中壽人工智慧推薦客戶最適合的業務員；而針對保險本業發展，中壽亦與 11 家同業共組保全理賠聯盟鏈，運用區塊鏈技術提供一站式申請服務。



經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

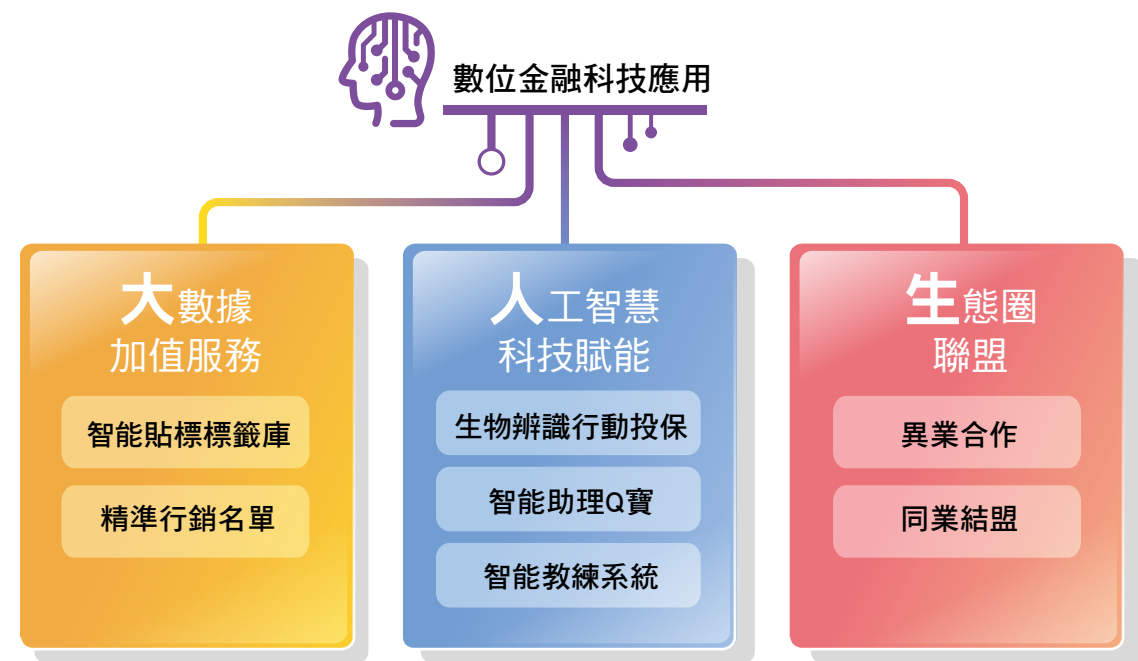
3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

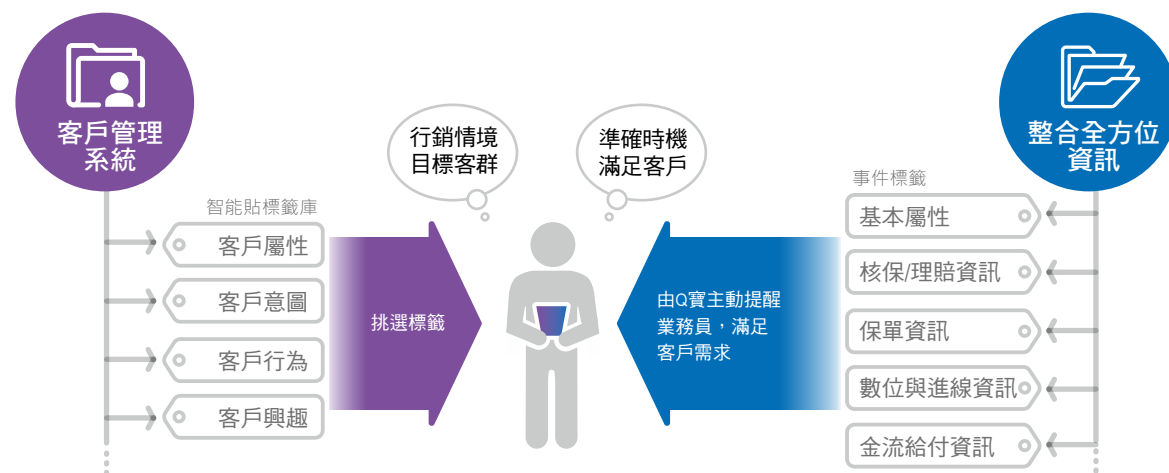
7 附錄 143



大數據加值服務

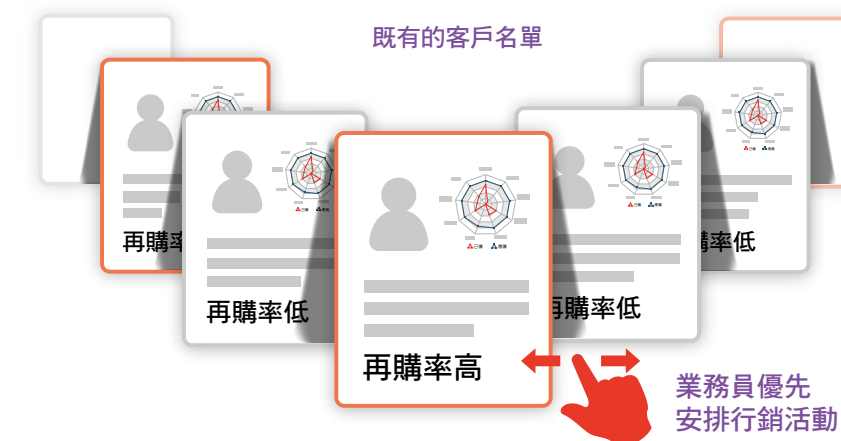
大數據與 AI 平台暨行銷標籤庫：由客群尋找商品，由商品尋找客群

建置智能貼標標籤庫，自動化進行互動資料整理與關聯性定義，將客戶的屬性、行為、意圖及興趣等訊息以一致的資料架構製作成「標籤」，方便業務員依據行銷情境、目標客戶去挑選不同標籤，鑲嵌在業務員的客戶管理系統，自動偵測客戶對於特定商品的興趣，並持續整合公司全方位資訊，產出事件標籤，當客戶出現需要業務員協助的需求時，則由聊天機器人 (chatbot)「Q寶」主動提醒業務員在準確的時機滿足客戶需求，提供最到位的服務。



精準行銷名單：在對的市場找到對的客戶

透過大數據分析與機器學習模型，從龐大的既有客戶名單中撈取各類商品再購率較高的客戶，供業務員優先安排行銷活動。2020 年，中國人壽強化客戶名單的資料品質，並引進 XGboost、CatBoost 等機器學習先進模型，優化算法精準度，使再購率高達 2 成，刺激約新臺幣 16 億元之再購保費收入。



人工智慧科技賦能

生物辨識行動投保：業界首創刷臉投保

將人臉辨識技術應用於投保流程中，讓保戶「刷臉」就能買保險，成為首家主管機關核准開辦行動投保結合生物特徵辦理身分認證業務的業者，領先業界邁入「刷臉投保」保險新紀元，在獲得 2020 保險業亞洲獎 (Insurance Asia Awards)「年度數位創新獎 (Digital Insurance Initiative of the Year)」國際肯定後，於 2021 年再獲《財資雜誌》「最佳生物辨識類數位獎 (Digital Project Awards - Best Biometric Project)」殊榮。



智能助理 Q 寶 - 業務員的展業利器

「Q寶」是業務員隨身專屬的智能助理，透過大數據模型分析、通知保戶服務動態資訊，例如：主動提醒客戶生日祝福、今日待辦工作，讓業務員在精準的時間點提供客戶貼心服務，傳遞溫暖。

此外，Q寶更結合自然語言處理技術與壽險專家經驗資料庫，讓業務員可以請 Q寶幫忙查詢所需資訊，或進一步詢問商品、業務規則等常見問題。透過不斷的對話訓練、功能優化與業務經驗累積，Q寶持續達成智能升級，未來將進階應用於智能客服平台，提升客戶體驗與滿意度。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

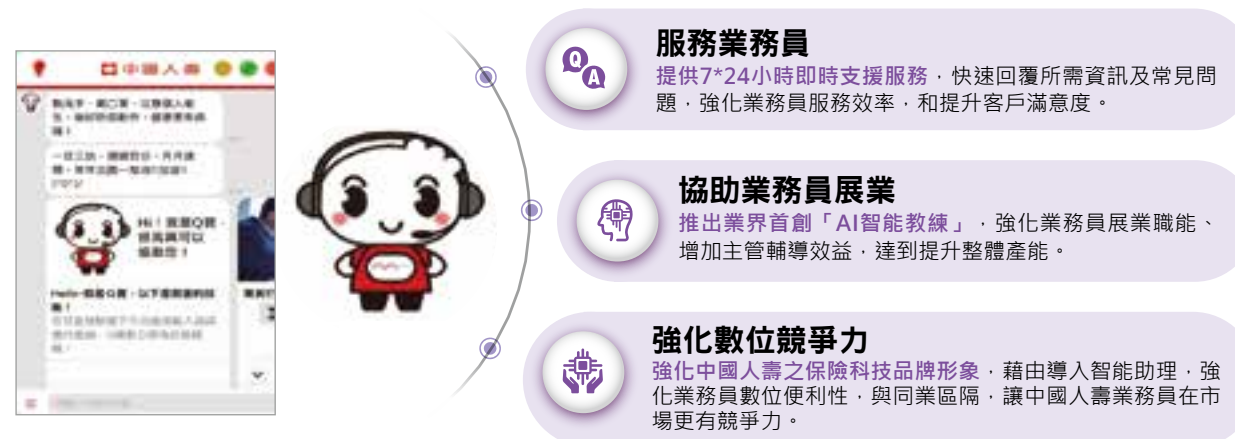
3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

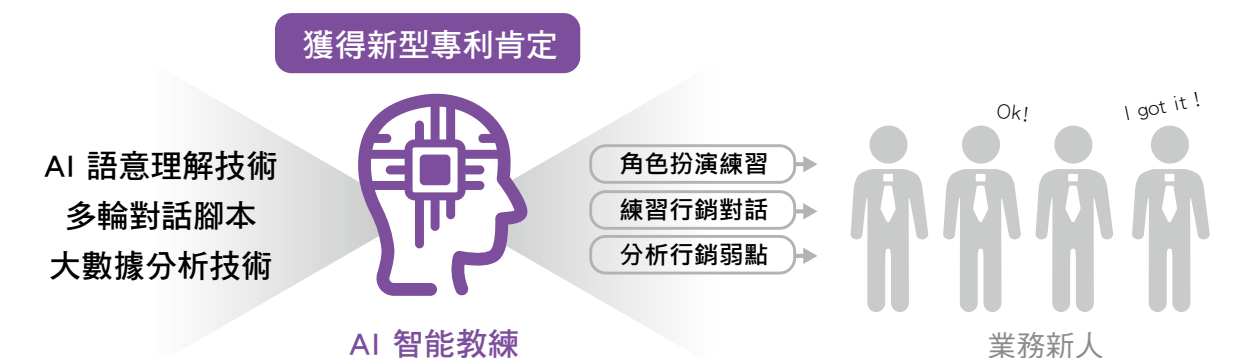
6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143



智能教練系統：精準輔導業務新人

獨家為業務新人量身打造智能教練系統，透過大數據分析業務員與客戶的互動行為，找出業務弱點，即時提供精準輔導與建議，以提升業務新人的行銷活動量與行銷轉換率，進而提升業務員收入；此外，智能教練亦能彙整新人行為資訊供主管參考，提升主管輔導新人的準度與效能。



生態圈聯盟

異業合作

食分健康好 Simple：與超商共創健康飲食生活圈

受到新冠肺炎疫情影响，民眾健康風險意識抬頭，中國人壽鼓勵萬千保戶從吃開始，將健康意識落實到日常生活中，降低疾病等健康事故發生的機率。

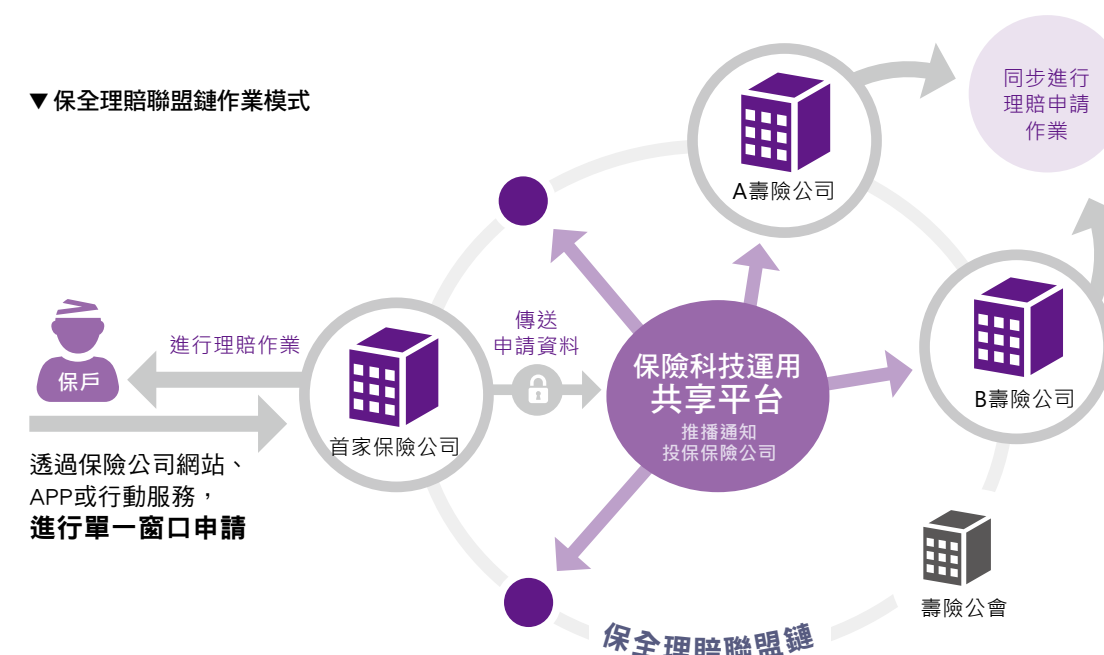
透過異業合作，中國人壽與國內龍頭連鎖便利超商共同推出健康飲食新生活活動，鼓勵保戶透過健康飲食消費獲得超商點數獎勵。由於超商門市遍布全台，在地理和時間上都大幅貼近保戶，將保險融入日常生活。此外，中國人壽亦可透過分析保戶的消費行為資料，更了解保戶的生活相關資訊，進而提供更貼近保戶需求的服務，讓保戶充足自身的健康險保障，讓風險防護更全面。

同業結盟

保全理賠聯盟鏈：鏈上保險新服務，圈出科技新生活

與 11 家保險公司合作推出「保全理賠聯盟鏈」服務，運用區塊鏈技術的安全性、便捷性、共享性，提升保戶服務體驗。2020 年 7 月 1 日開始試辦，共計 122 位保戶利用中壽企業網站使用此服務，另由同業接收 2,165 件申請。

保戶僅需向聯盟鏈中任一家保險公司提出理賠申請，並授權同意該公司透過「保險區塊鏈聯盟科技運用共享平台」推播通知至其他有投保之保險公司，即可同步啟動鏈中所有公司理賠申請作業，免除過往需向不同公司分別申請、檢附多份文件之不便，達到文件共通、一站式服務的目標，加快各家保險公司的理賠速度，讓理賠服務更加友善。



電子商務

中國人壽積極推廣網路投保平台，網路投保保費收入占全壽險業網路投保保費收入 17%。透過大數據分析客戶旅遊地點打造日韓旅遊保險商品，提供符合客戶海外旅遊需求的專屬保障型商品，讓更多客戶能透過網路投保專區獲得海外旅遊基本保障，以響應政府強化基本保障政策。同時積極配合銀行金融數位轉型策略，提供銀行電商平台專屬網路投保商品上架銷售以融入銀行保險的生態圈。2020 年網路投保會員人數成長 21%。



經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

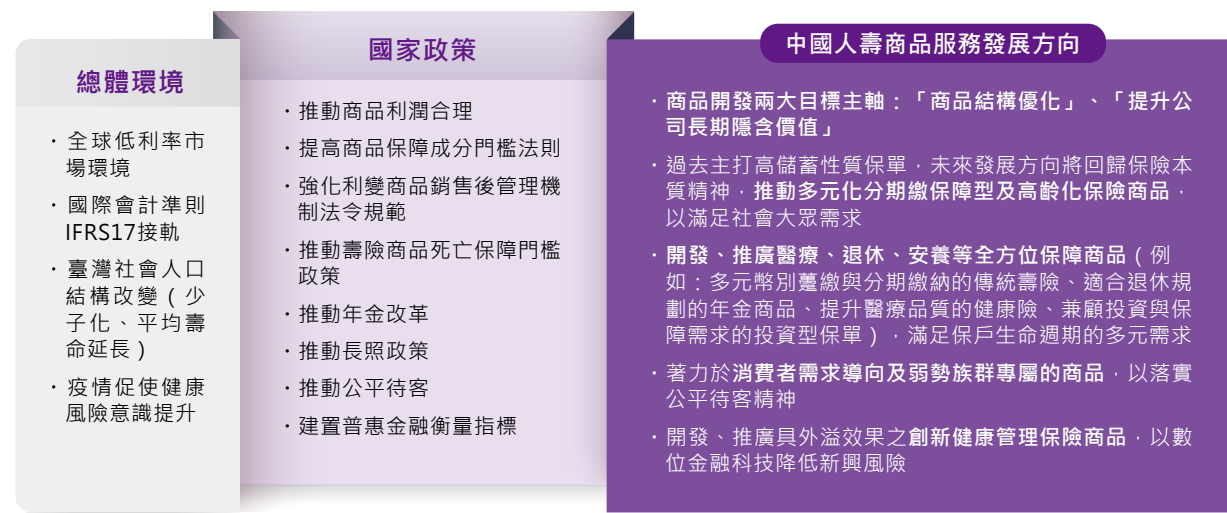
4 員工關懷 91
選育才資資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

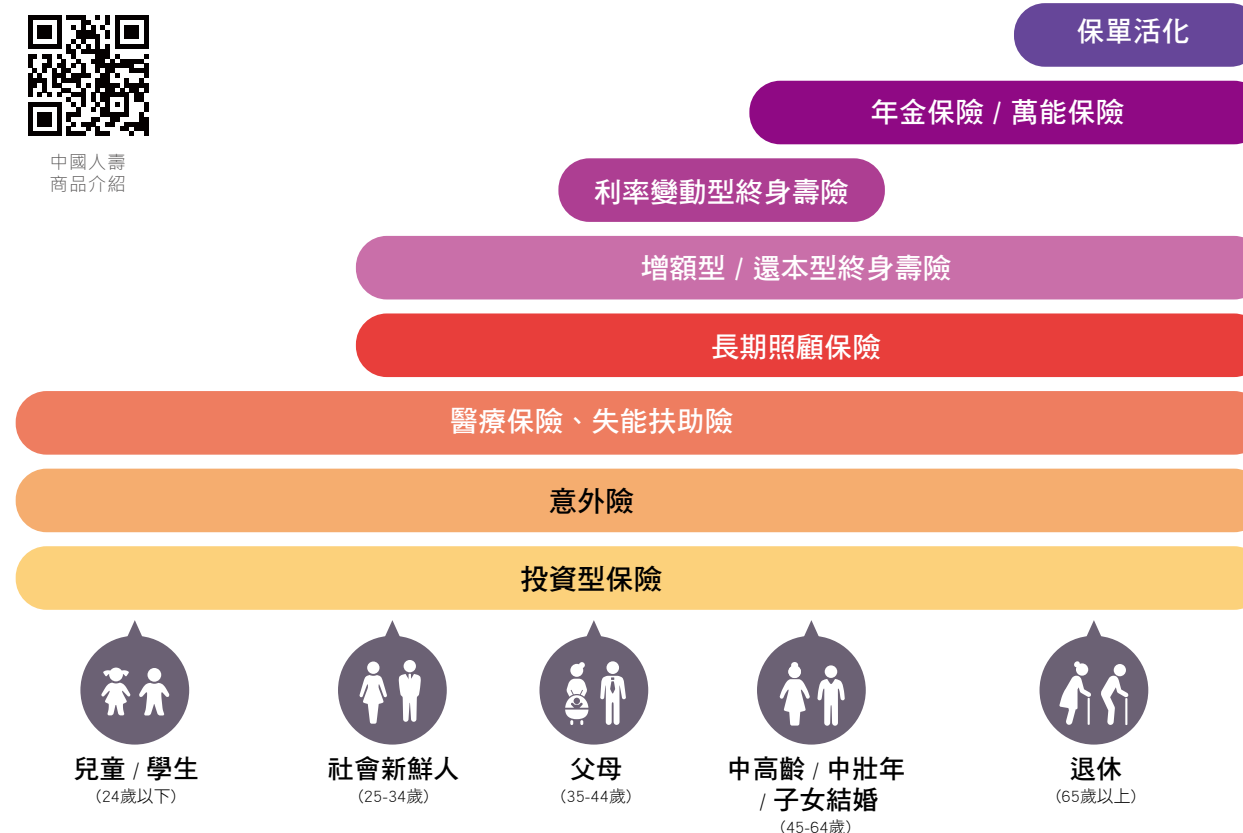
實踐普惠金融 普惠商品服務



因應總體環境及國家政策發展方向，中國人壽秉持保險本業精神，將「商品結構優化」及「提升公司長期隱含價值」列為商品開發的兩大目標主軸，衡量都市化、肥胖與其他新興健康問題、環境造成的健康問題、高齡化與人口結構轉變及其他新興 ESG 風險後，在穩健經營的基礎上積極推動具有普惠金融及公平待客價值的商品服務。除滿足保戶在生命週期各階段的多元需求外，更針對不同族群設計不同的痛點解決方案—從兒童、青壯年到銀髮族，從一般民眾到特殊族群、弱勢族群，皆透過傳統、線上、行動通路等多元配銷通路提供客群專屬商品，善盡保險業社會責任。



中國人壽
商品介紹



2020年
業界首創
特殊保險商品

友保障終身保險：業界首張身障專屬綜合險，打造身障族群保障防護網絡

社會上身障族群在投保時會面臨較多困難，包括要求體檢、加費、限制保額及承保範圍等，中國人壽開發推廣社會風險議題的保險商品，於2019年底領先業界推出全臺首創特定輕、中度身障者可投保的終身綜合保險「友保障終身保險」，使特定輕、中度身心障礙者能與一般民眾一樣能輕鬆享有終身壽險保障，落實普惠金融及公平待客理念。

友保障終身保險商品內容

- 身故保險金或喪葬費用保險金
- 完全失能保險金
- 祝壽保險金
- 退還所繳保險費 (並加計利息)
- 意外身故保險金或喪葬費用保險金
- 交通運輸意外身故保險金或喪葬費用保險金
- 公共建築物火災意外身故保險金或喪葬費用保險金
- 意外傷害住院日額保險金
- 老年住院醫療提前給付保險金
- 安心生命末期提前給付保險金

量身推出全國第一張身障人士的專屬保險商品後，2020年中國人壽更檢視整體銷售流程、核保流程、客戶服務，整合企業資源進行友善服務變革，希望免除身心障礙朋友過往所面臨的障礙，榮獲保險業亞洲獎 (Insurance Asia Awards) 「年度保險創新獎」與 TCSA 台灣企業永續獎「創新成長獎」之肯定。



榮獲2020保險業亞洲獎
年度保險創新獎



榮獲2020台灣企業永續獎
創新成長獎

為精準向身障族群推廣「友保障終身保險」，2020年透過「台灣大車隊」雙北地區32台無障礙計程車隊之車體露出廣告，並於車內提供友保障商品簡介、080服務專線資訊，直接觸及身障人士及其親友，傳遞保險意識。廣告期間3個月內預估進線叫車人次約3.4萬次、車體廣告接觸人次約467萬人次、車內廣告接觸人次約12.1萬人次，除傳達中國人壽身心障礙友善及公平待客的企業形象外，也提供身障者投保資訊。

「友保障終身保險」並非單一保險商品，而是一張逐步落實商品開發精神的友善「點」，藉由串聯各部門整體服務「線」，實現身障族群保障防護網絡的「面」。立基於身障族群保障防護網絡發展，中國人壽首創第一張點字版保險商品簡介，體貼視障人士投保需求與暖心服務，落實永續保險原則。

健康管理及失智議題外溢保單：為保健預防及普惠關懷提前做好準備

近年來民眾健康管理意識高漲，再加上新冠肺炎疫情引發民眾危機意識，更加關注保健預防。為促進保戶自我健康管理、培養良好生活習慣、降低罹病風險，中國人壽持續推出具外溢效果的健康管理商品，涵蓋重大傷病、特定傷病、壽險等保障，至2020年底有效契約件數約500件，透過「中國人壽 Keep Going」APP，保戶即可定期上傳健康數據至資料庫，達成約定條件則再提供額外保險保障。保險商品不

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	-----

再只有損害賠償的功能，更加入預防機制，達到保戶良好健康習慣建立、保險業者理賠率降低，社會醫療資源支出減少的三贏局面。

此外，中國人壽推出首張以失智議題為訴求的外溢保單「智由行照護終身保險」，透過一張保單同時提供事前預防、事中因應、事後補償三大功能。關心失智健康議題，中國人壽贊助台灣失智症協會投入失智關懷，並由全台客服中心及全台通訊處加入協會「失智友善組織」，成為首家「失智友善保險公司」，推出淺顯易懂的認識失智漫畫、失智資訊懶人包及健康防失智網頁，讓一般民眾也能了解失智症，一同打造失智保障網。

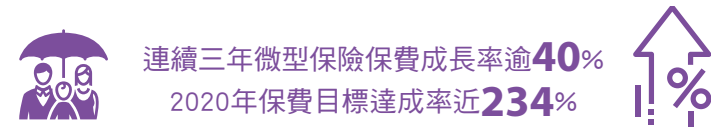
微型保險

中國人壽推出「低保費」、「低保額」、「商品標示簡單易懂」的微型保險商品，目標照顧經濟弱勢或特定身分族群，更針對團體開發「友愛微型團體傷害保險」，讓更多弱勢民眾得以負擔保費，享有基本安全保障，避免重大意外事故對其經濟造成嚴重衝擊。

為擴大綜效，2020 年再擴增與臺南市政府、臺東縣政府攜手推廣微型保險業務，累計至今已與宜蘭縣政府、雲林縣政府、花蓮縣政府共 5 家政府機關合作。2020 年微型保險理賠金額總計 252 萬元。

全年保費逾 **835 萬元**
逾 **3.3 萬** 民眾受惠

為延續落實善的循環，更開創壽險業先例，發揮價值鏈影響力，邀請行銷合作伙伴、客戶、非營利組織及銀行，整合產品、通路及服務，提供弱勢民眾與家庭完整的保障，榮獲金管會「微型績效卓著獎」與「微型永續關懷獎」。



防疫產品

面對新冠肺炎疫情衝擊，中國人壽目標支持民眾防範自身健康風險，提供更多元化的防疫產品，除針對特定的 9 張住院醫療商品推出「中國人壽防疫快守健康保險批註條款」，自動附加取消法定傳染病 30 日疾病等待期之限制，亦推出防疫議題式保單「易保安一年期住院日額健康保險」，保障內容完整滿足各年齡層客戶防疫的需求，投保便利且即時，有助民眾簡單分散醫療風險。

此外，中國人壽更啟動多項保戶防疫關懷措施，協助全民保戶一同抗疫。其中若醫事人員保戶確診，即擇優提供慰問金 5 萬元或一倍住院日額慰問金，以實際行動力挺醫護。



促進公平待客

公平待客體驗

為深化中國人壽「公平同理，待客如己」之企業文化，2020 年特制定「公平待客原則執行規範」，定期向公平待客委員會報告相關業務執行情形。在觀念認知方面，將身心障礙者金融友善服務內容及失智友善課程納入公平待客原則數位學習教材，全體內動同仁逾 2,200 人完訓；另針對董事會、高階經理人、各部門主管與代表進行教育訓練，舉辦 2 次公平待客實體課程，共計 240 人次完訓。

連續二屆
獲「金融服務業
公平待客原則評核」
壽險業前 20%



中國人壽
公平待客專區

公開成果資訊，
確保雙向溝通及
友善服務



中國人壽
公平待客政策

遵循九大原則，
落實金融消費者
保護



中國人壽
公平待客影片

觀看人次超過
19.6 萬

公平待客委員會

中國人壽「公平待客委員會」由相關部門高階經理人擔任委員，每季召開委員會，並向董事會呈報公司推動公平待客之行動方案與成果，由董事會帶領監督優化。

公平待客故事徵稿大賽

繼前一年度「待領改變，客不容緩」員工公平待客原則創意提案大賽，2020 年進一步擴大舉辦「你的信任，我的責任」保戶故事徵稿活動，共募集 245 篇溫馨感人的保戶服務故事，由獨立董事決選出前三名予以表揚，藉此激勵全體同仁於日常作業中積極實踐公平待客原則。

貼心完善公平待客

健康醫療照護服務

新冠肺炎理賠措施

疫情期間，保戶可透過傳真方式提出理賠申請。為維護保戶權益並提升服務品質，對於保戶因新冠肺炎疫情於隔離病房接受治療，住院部份將比照加護病房給付，2020 年嘉惠 34 位保戶，共計給付 3,231,710 元。另，防疫第一線醫事人員辛勞守護民眾，中國人壽以實際行動支持醫事人員；若醫事人員為中壽保戶，在醫療機構執行防疫或治療任務時確診感染新冠肺炎，將擇優提供慰問金。



第二醫療意見

長期與在癌症治療與預防有卓越成就的和信治癌中心醫院合作，提供疑似罹患癌症的保戶專業的第二醫療意見 (Second Opinion) 醫療服務轉介，提供再次的病因確認及治療方式與建議，中國人壽並依保戶戶籍地提供金額不等的車馬費補助，為保戶節省醫療負擔。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
------	-----

住院預付金服務

過去保戶需待出院後備妥醫院診斷書及收據等資料才可申請理賠金的模式，中國人壽重視保戶需求，考量民眾就醫期間可能已有醫療費用需繳交，積極發揮保險保障功能，持續提供「住院預付金」服務，因疾病或意外傷害事故住院的保戶，只要符合申請條件，即可在就醫的當下提出申請，主動派員到院關懷及收送件，經審核後最高可獲得住院預付金新臺幣 6 萬元的實質幫助。2020 年共計有 7 位客戶使用此服務，給付金額為 201,800 元。

弱勢長者關懷服務

失智友善照護

與台灣失智症協會聯名製作「We Can Help」文宣，呼籲社會大眾正視失智議題，同時於企業網站建置「健康防失智」專區，提供民眾失智預防及照護等相關資訊，打造失智友善社會。2020 年全體同仁人員皆完成失智症協會「失智友善」線上學習系列課程，且全台各通訊處據點皆納入協會「失智友善地圖」，成為業界首家「失智友善保險公司」。

友善服務櫃台

為提供高齡且行動不便的保戶更優質、迅速的洽公環境，於台北、桃竹、台中、嘉義、台南及高雄客服中心櫃台設置專為特定對象優先服務之「友善服務櫃台」，由專櫃或專人優先協助高齡、行動不便者或需要幫助之保戶辦理各項保險業務。

到府服務

持續提供關懷措施予視障、啞啞、身心障礙或行動不便等弱勢及 65 歲以上長者，包含到府協助辦理理賠、客戶服務相關申請到府收件及送件等。申請理賠的同時，客戶可選擇匯款，亦得選擇由專屬服務同仁親送理賠支票至家中轉交客戶。

「金融友善服務專區」無障礙網頁

建置支援多瀏覽器、符合無障礙網頁規範之企業網站，透過「金融友善服務專區」揭露必要資訊，以簡便、易用的介面，讓視障人士和對滑鼠操作有障礙的人士皆可體驗到與一般人一樣流暢的程序，透過手機或電腦更方便且順暢地取得完整商品保障資訊。

多扶接送暨多扶旅行

2020 年透過多扶假期規劃，讓業務同仁協助腦麻、身障、失智及銀髮家庭之保戶及其家屬享受一趟無障礙旅遊體驗，藉此喚醒社會大眾對於身障、老年照護的需求以及對照護者身心健康的重視。

緊急災難救助服務

臨櫃快速理賠

體會保戶遭逢緊急危難時的焦急，推出全台六大客服中心臨櫃快速理賠服務，凡符合條件的保戶，最快 30 分鐘內即可完成理賠審核，當天即可拿到理賠匯款，效率大幅提升 4 倍，彰顯壽險救急扶危的作用與價值，讓理賠不再只是一筆數字，而是有溫度的關懷與服務，陪伴保戶共度難關。2020 年，已有 21 家銀行加入中國人壽 eACH 即時付款系統，保戶最快可在三十秒內完成理賠付款。

服務
537 人次

受理
33 件
到府服務



快速理賠服務
30 分鐘審核
30 秒付款

緊急災難救助

2020 年共啟動 5 次緊急災難專案，分別為閃電、米克拉颱風登陸、林森錢櫃大火、國軍黑鷹直升機意外及新冠肺炎，提供保戶因應服務措施。

▼緊急災難時提供保戶因應服務措施

保費優惠措施、 保單貸款優惠

災區保戶且符合申請資格者，提供保單貸款優惠、免費申請補發保險單

免費申請補發保險單

因風災或重大災害事件致保單遺失或毀損可免費申請補發

保費緩繳措施

受災保戶可申請保費繳款期限延長至應繳日起算三個月

多元管道通路服務

電子服務 (e-Service)

提供全天候零距離的電子服務平台，讓保戶不受時間、地點限制，即時快速地查詢保單內容、辦理保單異動服務或繳費服務，有效簡化填寫紙本之不便，亦減少郵寄或交通往返的時間及溫室氣體排放量。2020 年改善、加快會員註冊程序，優化保戶使用體驗。

保戶電子報

透過每月電子報的寄發，提供保戶新訊、熱門話題、理財錦囊、健康與您及愛與分享等 5 大類型資訊，與保戶以具效率又響應環保的方式溝通。

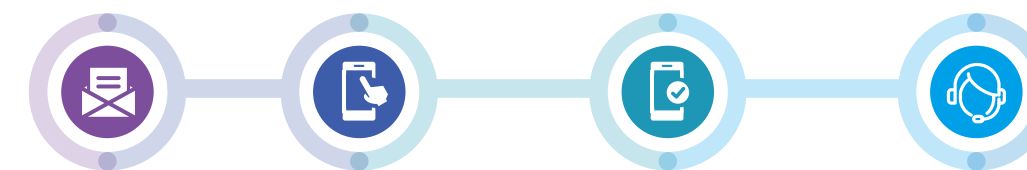
080 商品語音服務

除提供語音導讀保險商品內容外，也建置電話客服中心專人專線服務選項，協助派員解說及投保商品，2020 年接獲超過 1,500 通來電聽取商品語音介紹，主動進線諮詢共 188 通；保戶線上提出常見問題共計 1,275 件，中國人壽將規劃作為未來開發保戶智能客服的前置分析資料，藉此提升客戶好感度、鞏固保戶連結。

旅平險簡訊預約服務

為壽險業首創透過「簡訊回覆」預約投保旅平險，為「卡安心電話投保旅行平安險」提供更便利、多元的預約投保管道。

受 2020 年疫情影響，預約投保人數銳減；中國人壽看準國內旅遊人數增加，逆向推出「國內旅遊投保」，主動寄發簡訊、邀請客戶提早規劃旅遊行程及相關保障。



主動發送
簡訊或e-mail
邀請客戶

點擊預約

- 一指點擊，輕鬆預約
- 出發前24小時預約即享有專人回電服務

再次確認

我要預約投保頁面
點選「確定」即完成預約

等待回電

- 專人致電確認投保內容
- 線上信用卡授權扣款

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育才資資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

應付未付清理計劃

針對無法完成給付之款項，力於主動電訪找尋保戶，進行應付未付給付電訪作業，秉持公平待客原則提昇客戶服務體驗，落實內部橫向檢核與通知機制確保應付款項受領人權益。2020 年電訪作業成功給付件數 2,533 件，給付金額近 4,600 萬元。

雙語化服務作業

為響應「2030 雙語國家政策發展藍圖」，提升網路投保服務品質並落實公平待客企業核心文化，已領先同業完成網路投保網站利率變動型年金保險商品說明、保單條款等文件英語化服務作業，後續將持續規劃進行其他商品說明文件與投保流程英語化服務作業，讓不同文化、國籍的客戶皆能體驗親切、有溫度的網路投保服務。

用心傾聽保戶聲音

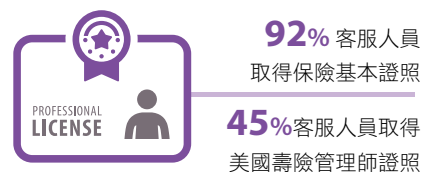
臨櫃服務

為了解保戶對櫃台服務情況的滿意度情形，並作為服務改善的參考，保戶於臨櫃辦理業務後，櫃台人員邀請保戶針對服務滿意程度，以 1-5 分（滿分 5 分）進行「一般服務櫃台」及「友善服務櫃台」滿意度調查，並維持滿意度達 4 分以上。



電話服務

中國人壽客服人員具備全方位的專業技能及證照，為確保客戶權益，對於來電諮詢保單問題會先進行合宜的身分確認，再依客戶所需提供必要的協助。為有效提升客戶服務，2020 年將客服系統優化升級為 eVoice 系統^②，增加客服人員資訊查詢的便利性、多功性。為強化服務品質，持續進行電話外撥滿意度調查，調查服務態度、處理方式、整體表現等面向，以即時了解客戶感受、問題解決狀況及整體服務效果。2020 年電話服務滿意度調查平均成績 4 分以上達 99.16%（滿分 5 分）。



2021 年，已規劃以滿意度調查系統取代人工外撥，提高有效問卷率，落實滿意度調查機制常態及普遍化，提供客戶反饋管道並確認品質控管結果，更有效蒐集保戶感受及意見。

▼ eVoice 系統優化功能

增加保單綜合查詢平台資料欄位 能在第一時間快速查詢到更多保單資訊，提升線上服務效率	達到遠程系統整合策略 使用新一代 Java 程式語言開發，符合資安法規之餘，更可供未來以 API 接口介接其他數位平台資訊	貼近數位時代服務客戶需求 增加 email 索取表單的管道，且整合郵寄、傳真、email 索取平台	一站式客戶整合服務 整合夜間/滿線留言、留言版、服務信箱、卡安心預約投保等多元溝通管道，讓客服人員在單一介面看到與客戶互動的完整歷程	方便保戶、CSR、業務人員三方聯繫溝通 可於平台上快速發送簡訊予業務人員，提供有效率的客戶溝通橋樑	掌握客戶最新關注動態 管理後台新增話後問卷 excel 匯出、整批匯入功能，可依據專案、法令、客戶取向即時更新
---	---	---	--	---	---

② eVoice 系統已於 2020 年完成上線，惟部分功能將於 2021 年第二階段升級後正式上線。

服務大使選拔，從心感受「每一次服務都是感動的傳遞」

為了提升第一線客戶服務人員的榮譽感，連續兩年舉辦服務大使選拔賽，鼓勵同仁共同創造優質的「感動服務」，建立服務典範，提升企業形象及客戶滿意度。2020 年共計有 26 名服務大使，其中再選拔 TOP5 服務大使共 10 名，進行公開表揚，彰顯公司對服務大使的重視。

淨推薦值機制導入，找出根本性客服問題，優化客戶體驗

為建立客戶體驗運作機制，在專業顧問協助下繪製顧客旅程地圖 (customer journey map, CJM)，找出客戶服務各階段中、中國人壽與客戶的接觸點，以量化、質化問卷調查確認應優先改善的環節，訂定執行計畫，並定期檢視、追蹤及評估，持續提升客戶體驗與淨推薦值 (net promoter score, NPS)，目標強化客戶忠誠度及銷售成長。

客戶申訴及處理

中國人壽謹慎接納不同的意見與建言，提供多元申訴管道及完善的客訴處理程序，每週定期召開跨部門申訴案件會議，由相關單位主管共同討論預防與解決方案。2020 年所有相關部門均達成「申訴/評議案件申訴率」、「申訴/評議案件申訴件數」及「申訴案件處理時效」之設定改善目標。

▼ 客訴處理流程



2020 年受理之申訴案件於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆申訴人之比率約為 99.5%，於金融服務業公平待客原則評核作業項次八「申訴保障原則」之「金融消費爭議情形」評分方式屬最前之第 1 級距，可得滿分 1 分，另於財團法人金融消費評議中心公布之 2020 年人壽保險公司申訴率統計中，中國人壽申訴率為 0.2108‰，仍維持 22 家壽險公司之第 7 名的優異成績，可見得中國人壽重視客戶的聲音及感受，並致力於降低申訴率之決心，又，申請評議的案件數量及比率雖較過去 8 年略有增加，但評議妥處率高達 98.09%。2020 年 211 件申請評議案件中，理賠申訴案件共計 159 件，非理賠申訴案件共計 52 件，98.09% 的案件已妥處。

2021 年 3 月份公布之 2020 年金融服務業公平待客原則評核指標項次一至七及九「申訴保障原則」之評分方式，中國人壽在調處成立及評議決定申請人請求全部或部分無理由比率評分滿分 8 分中取得 7 分之優異成績，足證中國人壽致力於落實公平待客原則，顧及全體保戶利益之保護與保險制度之維護。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

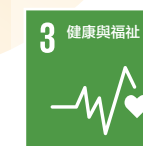
6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	-----

4

員工關懷

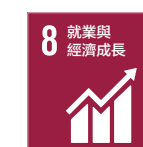
Employee Care



3 健康與福祉



5 性別平等



8 就業與經濟成長



10 減少不平等

中國人壽積極進行數位金融布局，運用數位科技為業務與服務轉型赋能，聚焦人才培育壯大組織格局；透過完整人力資源政策提供多元優質且具發展空間的工作機會。招聘任用與薪酬福利均秉持性別平等、同工同酬的精神，董事會中男性董事和女性董事的比例更是達到了5:4，展現中國人壽在性別平等的重視與落實。在人權保障部分，除制定人權政策並落實宣導，更主動提供部分職缺保障身心障礙者優先錄用，可見中國人壽在人權保障的顯著實績。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

建構完整發展地圖，培育專業金融保險人才

2020 ESG 目標及達成情形

- ◆ 重點人才學習課程採用 Kirkpatrick 架構訓練評核方式及指標逾 80%。
- ◆ 訂有年度 ESG 目標之部門，皆已將於年初訂定 KPI 指標時，將其相關之 ESG 指標列入其部門 KPI 或科別 KPI 中。
- ◆ 儲備幹部 (MA)、實習生計畫，共計招募 17 人。
- ◆ 已完成三大系列課程優化，並導入四大主題 (行銷 / 增員 / 輔導 / 領導力系列) 微學習課程。
- ◆ 辦理員工數位趨勢線上課程，參與人次逾 1,000 人。
- ◆ 持續推動行動數位工具使用率達 92%。

2021 ESG 目標

- ◆ 持續落實 ESG 績效評估，將年度 ESG 目標與部門 KPI 進行連結。

多元化員工福利，建構安心職場

2020 ESG 目標及達成情形

- ◆ 辦理二個月員工健康促進活動，共計 37 組參賽，有 34 組達到獎勵標準，達標率 91.89%。
- ◆ 為關心員工心理及生理健康，除提供心理及生理諮詢服務管道外，辦理 5 場次身心健康講座課程。
- ◆ 辦理臨場健康服務 36 場。

2021 ESG 目標

- ◆ 完成首次員工敬業度調查。
- ◆ 持續辦理臨場健康服務 36 場。

管理方針

重大主題：市場地位 (薪酬具有市場競爭力)、勞雇關係、訓練與教育、員工多元化與平等機會

承諾

- ◆ 將人才發展落在「選、育、用、留」的人力資源管理流程，成就企業永續目標。
- ◆ 建立妥善之薪酬政策，確保員工薪酬水準具市場競爭力。
- ◆ 重視及落實性別平等法規政策，保障就業平等及擁有公平晉升機會。

政策 / 管理系統

- ◆ 訂定「內勤職工請假辦法」、「內勤職工特別休假辦法」、「內勤職工留職停薪辦法」等，依法令規定給予員工各項假別，並視法令變動情形，修訂相關辦法之規定，確保符合法令規範。
- ◆ 建置完整之 e-learning 訓練平台，提供專業且完整的訓練課程供同仁即時學習。
- ◆ 規劃業務同仁六大學習地圖，建置模組化數位培育模式，以因應金融數位化轉型。
- ◆ 訂定「內勤職工專業考試獎勵辦法」，鼓勵同仁考取美國壽險業管理師證照、跨工作領域專業證照及所屬工作領域證照，並持續因應趨勢或法規，增列新領域專業證照。

申訴機制

- ◆ 內部網站提供內勤員工申訴管道，同仁若遭遇任何工作問題，可透過申訴管道向各級主管、人力資源單位提出申訴。
- ◆ 每季召開勞資會議，針對勞工權益相關議題進行雙向溝通。
- ◆ 2020 年內、外勤同仁無申訴事件發生。

評量機制

- ◆ 每年委由外部公司進行薪資調查，針對各職位等級，及壽險同業之市場薪資水準與福利數據進行比較，並依評估結果完成年度調薪及獎金作業。
- ◆ 年度績效考核所鑑別出之表現優異及具潛力同仁進行管理、培育，於符合組織人才需求時，賦予重要職務或提升為主管職。
- ◆ 設立年度培育檢核機制，以確保受訓同仁學習及成長的績效。

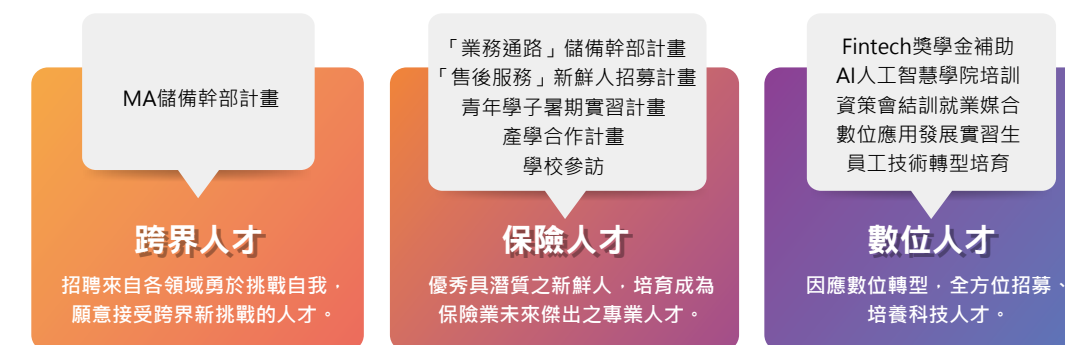
選育人才資本

多元招募策略

隨著金融科技浪潮延燒，中國人壽積極透過數位化及年輕化的思維與作為，傾全員之力推動數位創新，落實在各項業務與服務，提供更有效率、溫度的服務品質。面對疫情期間，中國人壽逆勢擴大招募職缺範圍，廣徵跨界人才、保險人才及數位人才，以穩健經營的步伐、循序漸進的訓練規劃吸引優秀人才。

除一般招募管道，中國人壽也積極與各大專院校合作，包含產學合作、暑期實習計畫、企業參訪等，讓更多大學在校生認同中國人壽的企業文化及經營理念，進而成為未來中國人壽的生力軍。

▼多元招募人才策略



經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
------	-----

疫情下的招募計畫

2020 年全球因受新冠肺炎疫情影響，中國人壽於 3-6 月間採職場異地辦公，各部門之主管及人資部同仁分散於不同職場辦公，為避免應徵人員於各異地辦公職場間流動，增加病毒傳播風險，故部份人員招募改採視訊或電話面談，以應徵人員於單一職場進行面談為原則，以達防疫及效率提升之效。

另因疫情導致國內校園徵才活動全面取消，但人才招募腳步不能停，為避免人員近距離面談提高病毒傳播風險，本年度儲備幹部甄選初試改採視訊面談，2 週內共完成 133 人次視訊面談，提升面談的效率及降低病毒傳染風險。

實習計畫

中國人壽長期與學界保持良好的互動交流，耕耘產學合作不遺餘力。青年實習計畫便是中國人壽人才養育的重點計畫之一，以三大主軸—完善實習課程、資深輔導人制度及多元活動為核心，從職涯探索、專業培養、社會參與及心靈照顧，一路陪伴成長，讓學生依照科系、興趣及未來發展方向申請嚮往的部門實習，分派領域涵蓋精算、投資、法律、資訊、客服、通路等。透過 2 個月的職場實習，幫助探索專業技能，縮短學用落差，同時培養良好的工作態度與價值觀。每位實習生皆配置專屬的資深輔導人，除了工作上的專業督導，亦適時給予鼓勵與關懷。



產學合作計畫

為建立產學合作機制，擴大徵才管道，以因應企業人才需求，儲備未來保險人才，中國人壽與逢甲大學風險管理與保險學系連續五年簽訂產學合作計畫之推動，讓企業可深入校園與學生建立連結，宣傳公司品牌價值，並有助學生縮短學用落差，提早進行就業準備，讓企業可持續培養及儲備未來保險人才。

2020 年任用 2 名實習生於台中客服中心，針對核保與理賠實務、企業文化、服務素養、專業領域給予指導，並配合學校完成實習月記、實習成果心得報告及企業成效評估表回覆；實習期滿後，更有實習生因表現良好，畢業後即錄用為正職人員，並提供具有市場競爭力之薪資福利。

儲備幹部 (MA) 培育計畫

中國人壽重視青年學子的培育，為了延攬國內、外優秀畢業生，自 2016 年起展開儲備幹部 (MA) 培育計畫，計畫為期兩年，依個人所學背景進行適性設計。第一階段透過集團共訓，培養集團視野，並於企業內不同專業領域進行輪調學習，培植保險專業之廣度，期間除了賦予專案任務外，透過實務養成，由主管及儲備幹部共同挑選一合適部門進行實務操作，以順利銜接第二階段，進入適性部門深度發展與實務應用。



為朝全方位及跨界整合的創新金融服務事業邁進，中國人壽的 MA 採不分科系、不分組進行招募。招募更不受疫情影響，由學長姊透過影片，線上分享培育成果及職涯發展建議。人力資源部安排每位 MA，透過視訊面談，由人資面試主管 1 對 1 的面談及解說計畫特色，並視疫情安排與經營團隊親自面試、決選，足以顯示對於儲備幹部的重視。中國人壽提供具競爭性之薪資，於培育期間依工作表現調整薪資、績效獎金及酬勞分配，讓優秀人才持續深耕，以孕育優秀的企業接班人才。

2020 年共計有 6 位 MA，佔新進員工人數的 1.37%。實體及線上訓練時數累計達 877 小時，平均每人受訓時數約 146 小時。

「業務通路」儲備幹部計畫

中國人壽於 2020 推動此計畫，透過招募優秀具潛質之新鮮人，錄用後經由課程講授、實務操作及輪調培訓，加快其熟悉保險業的經營特性及作業流程，培育成為業務通路領域未來傑出之專業人才。

2020 年
成功任用 **8** 名
優秀業務通路
儲備人才

培育期間將歷練業務通路規劃單位及壽險營業部，共計 4.5 個月。經完成培育後，由主管評估分發進入其一部門進行深耕發展。

以國立大學為主或排名尚佳之私立大學之風管、保險、商管、理工系所應屆畢業或工作經驗在 2 年以內之新鮮人為招募對象，成功任用 8 名優秀業務通路儲備人才。

「售後服務」新鮮人招募計畫

為了儲備售後服務體系人才，中國人壽於 2020 年首度舉辦聯合招募，延攬優秀具潛質之社會新鮮人加入，預計招收 10-15 名，組別包含契約、保服、保費、理賠及客服中心等。

2020 年
通過試用期
考核，留任率
超過 **8** 成

經由聯合招募錄取之同仁，除考量其學經歷背景外，也重視新鮮人之意願，適性分派至任用組別，並安排到職即參加售服體系新人培育訓練，分派部門後由資深同仁或主管親自指導，於部門內深耕培育發展。

菁英專案培訓計畫

為廣邀年輕世代中的高潛力人才加入中國人壽業務團隊，自 2018 年開始推出菁英專案培訓計畫，鎖定 20~55 歲對金融業或業務工作有興趣的菁英族群，透過大數據選才模型「適性測驗」問卷分析出適合的業務開展模式，並提供 15 個月的新人財務補助計畫，符合條件且達標者，最高可領取 38 萬元及一台 iPad。此外，另開發「i-Agent」系統以行動化、數位化方式協同仁快速有效率的進行業務推廣，以完善的培訓機制、優渥財務補助以及數位化系統工具支援，讓菁英人才無後顧之憂，全力衝刺，讓工作與夢想同時達陣。



經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

人才轉型發展

員工是中國人壽最重要的資產。為達到永續經營，企業必須儲備人力資本、加強員工教育訓練、提升各領域員工專業能力，才能有效並實際的落實企業永續精神。因此，中國人壽結合企業核心能力，以「經營管理能力」、「專業能力」、「金融科技能力」與「國際化能力」等四大面向規劃人才培育策略，鼓勵員工持續學習與突破，在管理或專業領域皆能獲得良好的發展，同時強化各階層主管的管理能力，讓員工與公司一同成長，強化企業競爭力。



▼ 2020 年教育訓練統計

內勤		主管	非主管	合計
教育訓練總時數	主管	15,311.2	27,524.1	42,835.4
	非主管	22,589.5	36,925.9	59,515.4
	小計	37,900.7	64,450.0	102,350.8
總人數	主管	220	218	438
	非主管	647	1,329	1,976
	小計	867	1,547	2,414
人均教育訓練時數	主管	69.6	126.3	97.8
	非主管	34.9	27.8	30.1
外勤		主管	非主管	合計
教育訓練總時數	主管	80,251	162,099	242,349
	非主管	163,635	268,034	431,669
	小計	243,886	430,133	674,018
總人數	主管	1,288	2,645	3,933
	非主管	3,309	6,096	9,405
	小計	4,597	8,741	13,338
人均教育訓練時數	主管	62.3	61.3	61.6
	非主管	49.5	44.0	45.9

① 售後服務、行政後勤體系有許多法定課程，上述體系之男性主管與女性主管人數比例為 1:1.4，因此，內勤女性主管人均教育訓練時數比男性主管人均教育訓練時數多。

內勤同仁發展

為了提升企業在數據時代的應變競爭力，中國人壽持續推動單位自主訓練的能力與意願。在硬體方面，建構了完善的數位學習平台，讓各單位能夠依循專責需求，規劃合適的訓練課程提供同仁學習；在軟體方面，持續推動微學習的概念與技巧，讓全員透過更即時、更貼近學習者需求的方式傳遞知識技能，為迎接數位化浪潮奠定成功的基礎。

因應外部環境改變與挑戰，中國人壽持續投入多元人才發展培育方案，透過實體及跨載具之線上學習平台，規劃兼具深度與廣度之法定訓練、管理職能訓練、專業職能訓練、通識課程。



AI 人工智慧學校

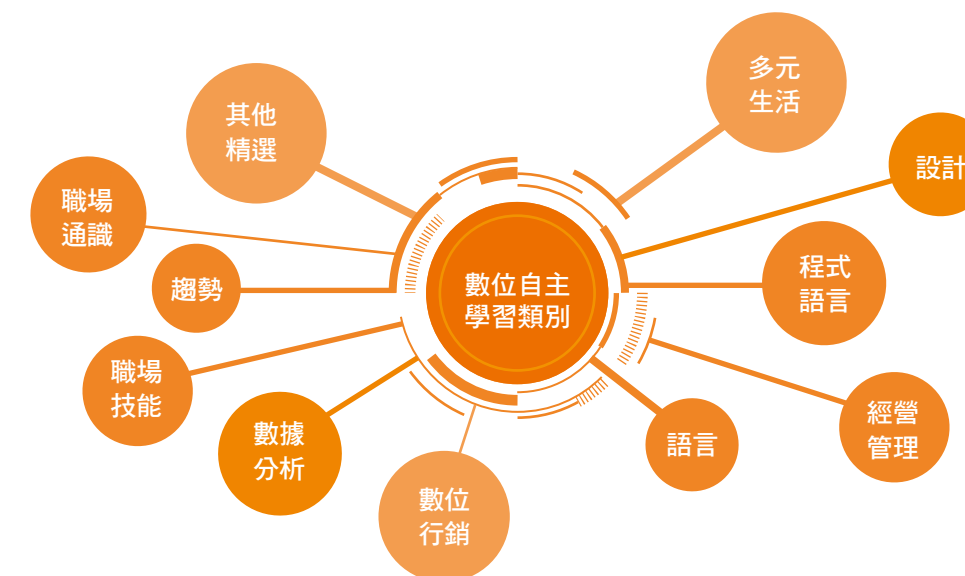
延續 2019 年總經理帶領 10 位高階主管全程參與台灣人工智慧學校為期 16 週的「經理人週末研修班」及「技術領袖培訓班」，持續深入人工智慧、機器學習與深度學習、社交網路分析等知識範疇，將之更落實於管理及日常作業面。

Hahow 數位自主學習方案

2020 年全球受新冠肺炎肆虐，但中國人壽學習腳步仍刻不容緩。在思考防疫不聚眾及兼顧同仁健康的前提下，推出為期 1 年「數位自主學習方案」，與外部線上影音課程廠商 Hahow 學校合作，推出「吃到飽」學習方案，邀請全體同仁一同展開豐富、有趣、多元的個人及組織學習旅程。

「數位自主學習方案」提供超過 200 堂、11 種類型的課程，透過「吃到飽」的豐富學習資源，除了滿足個人學習需求，進行個人學習計劃之規劃外，也將之應用於各部門必修課程及新人試用期間的學習計畫，讓學習主題與組織發展結合，並同步滿足個人的斜槓學習目標，以積極地提升同仁競爭力為目標。

多元課程中與數位科技相關的類型，從程式語言、數位行銷、數據分析、到數位趨勢，課程深度滿足初階及中階學習者的不同需求，以精簡、務實、活潑生動的內容與課程品質，讓數位科技知識技能，更深入地普及於所有具求知慾的同仁，而不局限於同仁的原本專業領域，透過更廣泛與普及的知識力，讓數位科技力更落實。



經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略

建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理

穩健公司營運 39
嚴謹風險管理 44
57

3 永續金融

推展責任投資 69
創新數位轉型 74
實踐普惠金融 78
促進公平待客 83
86

4 員工關懷

選育人才資本 91
打造幸福職場 94
103

5 社會參與

關懷社會需求 113
115

6 環境永續

精進氣候治理 127
131
建構永續供應鏈 141

7 附錄

143

為養成同仁閱讀習慣，方案期間規劃了數波學習獎勵方案，對展現具體學習成果的同業發送商品券，2020 年發出超過 8 萬元價值的商品券，近 1,800 名同仁受惠，總學習時數達 30,998 小時，於平台進行學習之同仁比例達 90% 以上。

2021 年將持續辦理第三波獎勵活動，並將針對學習與應用，規劃競賽與公開獎勵活動，以提升組織競爭力並發揮人才培育的加乘效果。

線上海外培訓課程

受新冠肺炎疫情影響，2020 年海外培訓實體課程皆暫緩或取消。為持續培訓同仁，中國人壽鼓勵並補助出席由國際培訓機構辦理之線上課程，如美國精算學會之 APC、公認反洗錢師協會持續教育學分要求等，讓同仁仍得以進行跨界的學習與交流機會。

英語培訓方案

面對國際化的浪潮與雙語國家政策之推動下，為提升中國人壽同仁英語力與學習氛圍，2020 年推出英語培訓課程，提供課程全額補助與獎勵計畫。中高階主管著重於商業口語表達能力提升，一般同仁培養自主學習英語能力與基礎養成，並搭配 TOEIC 英語檢定前/後測評估學習成效，鼓勵同仁有目標性的學習。

2020 年共辦理 4 場英語講座，5 場英語檢定考試，與適應化線上英語學習教材，課程主題涵蓋社交英語、生活英語、職場英語。同仁依學習級別選擇英語聽說讀寫課程，達到自我精進提升英語能力的成效。

專業證照獎勵

中國人壽制定「內勤職工專業考試獎勵辦法」及「內勤職工精算考試獎勵辦法」，提供考試假、溫書假並補助考試費用、獎勵金等，鼓勵同仁持續精進、取得專業證照。響應全球對防制洗錢及反資恐的重視，針對本公司已持有國際公認反洗錢師 (CAMS) 證照同仁，推出持續補助年費及重新認證費方案，另外並繼續鼓勵及補助營業單位中涉及洗錢防制業務之同仁，取得國內外該類證照。因應大數據趨勢，鼓勵同仁報考美國精算學會辦理之「預測分析認證課程」，強化相關同仁在數據分析的知識技能，對組織運營有更進一步的貢獻。2020 年內勤同仁平均持有證照數為 2.41 張，近 3 年均持續成長。

▼近 4 年內勤同仁專業證照取得情況 (累計)

	2020 年	2019 年	2018 年	2017 年
精算考試科目	301	254	214	170
投資、風控、稽核、反洗錢師專業證照	196	132	63	12
核保、理賠專業證照 ^①	119	101	87	74
壽險管理師考試科目	5197	4,758	4,200	3,687
總計	5813	5,245	4,564	3,943
平均每人持有證照數	2.41	2.35	2.14	1.97

^① 核保、理賠專業證照通過人次，2019 年為 25 但誤登為 14，差異 11 人列入 2020 年度之累計人次。

英語講座參與人次：91
多益英語檢定測驗參與人次：156
英語訓練課程完訓人數：90
英語訓練課程完訓率：97.82%
受訓主管佔部門級以上主管人數比率：10%
受訓學員佔科級主管以下人數比率：5%

學習成效

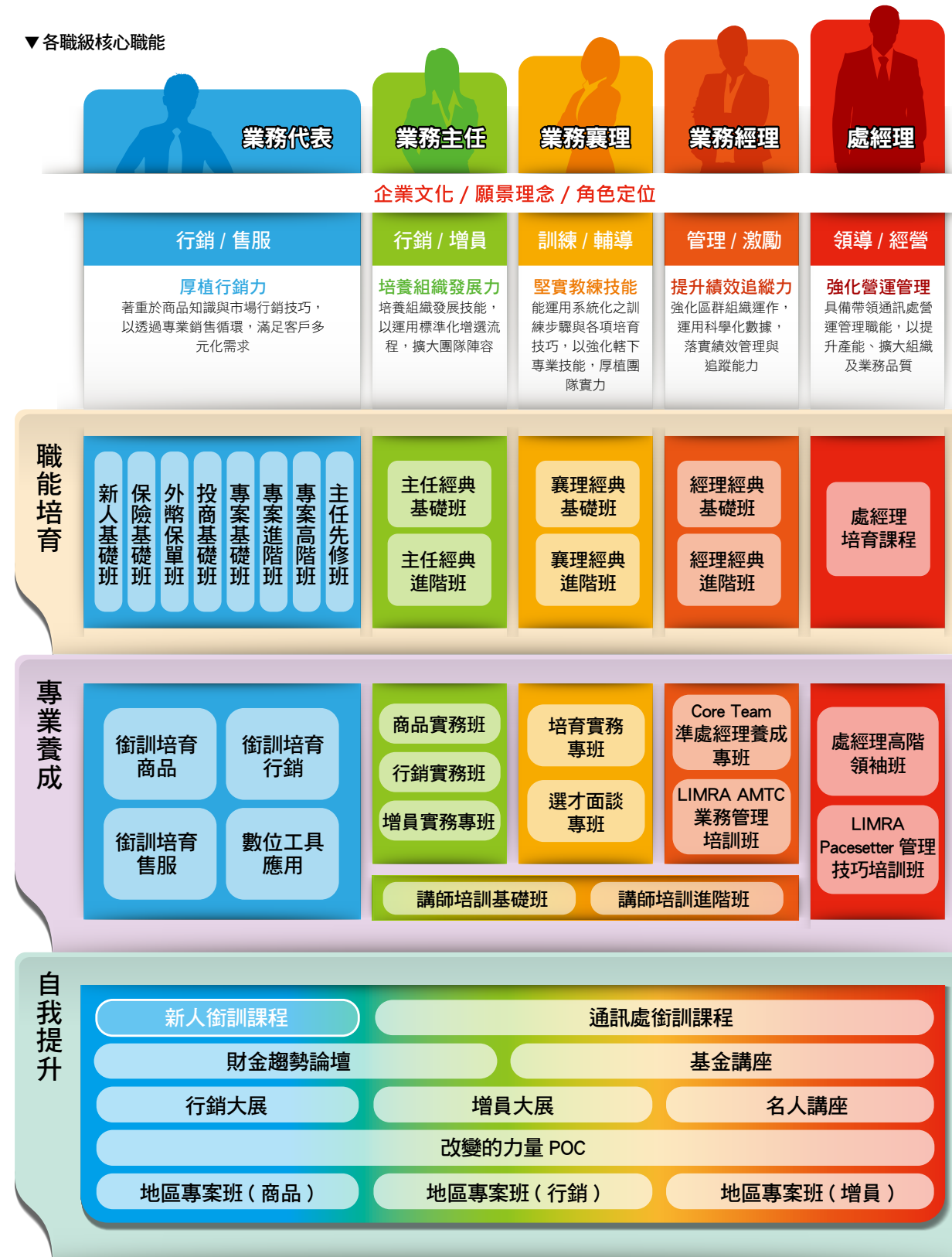
一般同仁 多益英語檢定後測成績，68%的學員皆有進步，33%的學員進步超過50分

中高階主管 30%的主管在商業口語培訓課程結束後，級別皆有提升

業務通路發展

人才培育是強化組織競爭力的首要關鍵，中國人壽以職能為基礎，強化業務同仁即戰力為方向，規劃完整且系統化訓練架構，加強業務同仁核心能力。訓練藍圖依據業務同仁在事業不同階段應具備之能力規劃，協助培養戰鬥力。此外，亦不斷研究發展創新培育模式，透過數位化管理，使業務同仁成為兼具專業行動化之全方位的專業壽險規劃人員。

▼各職級核心職能



經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
------	-----

行動工具輔助業務管理科學化

數位化轉型助理 (i-Agent) 已成為業務通路必備的智能工具，除了整合「商品行銷」、「人才增員」、「售後服務」、「績效追蹤」，全方位進行數位輔助外；其具備數位助理提醒及建議功能，並規劃以 AI 智能學習朝「數位教練」的形式進行開發，提升其應用價值。

在智能徵才方面與數據專家 IBM 團隊合作，攜手開發業界首創的「AI 增員智能教練」，運用 i-Agent 收集數據資料進行分析、應用通路發展。AI 增員智能教練不僅能隨時隨地提供業務員多樣的解決方案、紀錄管理每位拜訪的準增內容，同時也能讓業務主管深入了解業務員的增員狀況，在做輔導時更精準的切入問題點並給予協助，優化增員流程，讓業務員更精準地將時間及成本投入於準增員人員，大幅提升轉化率及人員展業時間，強化業務員組織發展質量與新業務品質。

「i-Agent」採用迭代開發的系統建置方式，以客戶名單建立與管理及行事曆建立與提醒，提升業務員活化客戶名單及安排行程；透過業務員活動量管理及績效管理，協助業務主管管理科學化，分析業務員適合之業務開展模式，建置業務員選才模型。同時導入 AI 數據分析，提供業務員於適切的時間序上的客戶清單及資訊識別標籤，將數位工具轉化為數位助理，進而發展為數位教練，帶給業務同仁全新的工具體驗與感受。

需求探索 / 柴納來福測試工具

為強化業務同仁發掘客戶需要之能力，中國人壽研發需求探索 / 柴納來福測試數位工具。客戶利用自我調研的機制，發掘個人在意的風險項目及保障缺口；透過業務同仁運用需求探索工具，將客戶關注的保障項目具象及數字化，協助雙方了解期待及實際之差異，完善客戶的風險規劃。



多元訓練課程

業務訓練學習地圖	2020 年重新規劃業務代表職能系列課程，共研發包含客群經營、保單健檢系統應用、主力商品銷售攻略等 12 堂課，提供更貼近實務之應用性內容，另設計技能闖關之學習驗收機制，著重鞏固新人順利進入市場的基礎功。
業訓 e 學堂	進行六大課程開發，共開設 56 班級，上傳 344 份教材，主要針對法令、資訊系統、商品及轉型，針對公司主要需提供的資訊進行上架，全年度近 12 萬人次使用。
專案成襄計畫課程	協助優秀業務主任加速推升業務襄理職階，促進通訊處整體晉升氛圍，針對學員組織發展上遇到的痛點，提供以增員系列性和裝備主管職能為主之課程。透過績優講師進行痛點解決與分享的共學組織，並輔以追蹤課後任務，以熟練知識技能與工具。
主管大師 2.0 輔導課程	為深化業務主管的輔導職能，協助轄下新人定著，聚焦同理心、個案研討、陪同拜訪及建立正面心態，並針對輔導六大場景細化，將新增 5 門課。
線上課程	因受新冠肺炎疫情影響，於 2020 年 3 月開始推動線上課程，透過直播導入進行商品、增員及相關議題，讓業務同仁更即時得到第一手訊息。2020 年共計辦理 21 場直播，每場約 3,000 人同時上線培訓，滿意度平均 4.7 分。

業務主任晉升計劃

從培訓、制度、獎勵、績效與管理等追縱舉措，來激勵業務主任快速晉升；同時，透過學習、實務執行與討論，讓學員了解成為襄理前必須具備的態度與思維，並提前熟練實操應具備的行銷增員技巧與知識。中國人壽以關鍵職能輔以數位功能，透過分群操作與實作交流強化未來襄理技能，為未來的業務發展打好基礎。

處經理培訓計畫

處經理是公司最重要的業務管理幹部，中國人壽依通訊處成立資歷與單位發展、年度目標達成狀況，及其他具未來性高潛力人才提供多樣分群的培育資源，打造傑出領導人的培育園地。



經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

打造幸福職場 成長夥伴

員工是公司持續進步的動力，也是永續發展的堅強後盾。中國人壽提供多元及平等的就業機會，並制定政策保障工作人權。中國人壽對待所有同仁皆以職能為依據，任用政策重視平等及多元性。2020 年員工總人數為 14,638 位，其中內勤員工 2,414 位，外勤員工 12,224 位。



內勤同仁在人員分布上，年齡以 30 至 50 歲的族群為主，占比達 70.80%，平均年齡為 40.42 歲、平均年資約 7.49 年。性別分布上，男性約 35.96%、女性約 64.04%，在管理階層的性別分佈上，男性主管與女性主管比例約為 50：50。學歷分布上，以大學、專科學歷為主，占比達 74.57%，另具碩、博士學歷的同仁占比約 20.51%。

▼ 2020 年員工結構 — 不同職務類型分配

內勤				外勤			
	1	21	總計		2,955	5,345	總計
定期員工	1	21	22	業務員	2,955	5,345	8,300
不定期員工	867	1,525	2,392	業務主管	1,292	2,632	3,924
總計	868	1,546	2,414	總計	4,247	7,977	12,224

① 業務員簽訂為承攬契約，與本公司無從屬關係，不適用勞動基準法；業務主管則為雙合約，加簽聘僱契約，適用勞基法，且為部分工時制。

外勤同仁在人員分布上，年齡以 30 至 50 歲的族群為主，占比達 54.21%，平均年齡約 39.88 歲、平均年資約 7.38 年。性別分布上，男性約 34.74%、女性約 65.26%，在管理階層的性別分佈上，男性主管與女性主管比例約為 33：67。學歷分布上，以大學、專科學歷為主，占比達 60.54%。

▼ 2020 年員工架構 — 內外勤員工年齡層、職級分佈

年齡層	內勤				外勤			
		147	228	全體		1,373	1,586	全體
	30 歲 (含) 以下	147	228	375	30 歲 (含) 以下	1,373	1,586	2,959
	31-50 歲	546	1,163	1,709	31-50 歲	2,162	4,465	6,627
50 歲 (不含) 以上	175	155	330	50 歲 (不含) 以上	712	1,926	2,638	

職級	內勤				外勤			
		61	35	96		1,292	2,632	3,924
	部門主管 (含) 以上	61	35	96	業務主管	1,292	2,632	3,924
	科主管	159	183	342	業務員	2,955	5,345	8,300
一般員工	648	1,328	1,976					

▼ 2020 年員工架構 — 內外勤員工學歷分佈

學歷	內勤			外勤				
		38	81	全體		1,328	2,967	全體
	高中職及以下	38	81	119	高中職及以下	1,328	2,967	4,295
	大學 / 專科	559	1,241	1,800	大學 / 專科	2,649	4,752	7,401
	碩士	267	224	491	碩士	270	258	528
博士	4	0	4					

員工多元化及包容職場

中國人壽呼應聯合國永續發展目標，長期落實職場性別平等，在全球 84 個國家地區、近 6,000 家企業中脫穎而出入選「2020 彭博性別平等指數 (Bloomberg Gender-Equality Index, GEI)」，本公司首次參加即獲得佳績，以實際行動打造性別平等的職場環境，成果備受國際肯定。彭博性別平等指數每年評選全球性別平等表現優異的上市公司，提供投資人作為 ESG 參考指標之一，主要透過五大構面來衡量企業是否符合性別平等，包含「女性領導人及人才培育」、「包容性文化」、「薪資平等」、「性騷擾防制」及「專業女性品牌」。



另外，中國人壽認為身障及少數族群同仁享有與正職同仁一樣的權益與機會。除了主動提供部分職缺保障身心障礙者優先錄用外，在硬體工作環境上，中國人壽提供無障礙洗手間、通道、停車位、專用電梯按鈕、點字標示、電腦放大螢幕、放大鏡、識別燈號等友善設施；鼓勵身障同仁持續於專業領域精進，報考工作所需專業證照，提升職場競爭力。

近三年身障同仁數量分別為 2018 年 62 位、2019 年計 60 位，2020 年計 65 位，其中有 23% 為任職 1-5 年者，77% 為 6 年以上，其中更不乏有任職 13、14 年以上的身障同仁。在適才適所的原則下，中國人壽亦主動提供部分職缺優先且足超額任用原住民，截至 2020 年底，本公司已僱用原住民達 58 人。

落實人權保障

為貫徹平等及多元性政策，並營造和諧的職場環境，中國人壽認同並支持「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」及「國際勞動組織公約」等各項國際人權公約，並參考國際人權公約等原則制定人權政策，包含多元包容性與平等機會、人道待遇、合理工時、薪資福利符合法律規定、健康安全職場、申訴制度、勞資協商、隱私保護，並要求所有內外勤同仁必須完成「人權政策宣導」課程，以落實人權保障之理念。2020 年共計開課 2 場次，完訓人次 2,396 人次，完訓率達 100%。

性騷擾防治程序

中國人壽依據「性騷擾防治辦法」之規範辦理，並定期檢核「性騷擾防治申訴委員會」成員。發生性騷擾事件時，透過內外勤分流的專責電話、傳真與電子信箱提出申訴申請。於受理申訴案件 7 日內，公司成立調查小組。調查過程採保密方式進行，並提供所有相關當事人充分陳述意見與答辯機會。調查結果與報告於受理後 2 個月內完成及決議，並提供申復機會。2020 年無任何性騷擾申訴。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115





6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
------	-----

員工流動情形

近年中國人壽內勤同仁人數持續成長，2020 年新進內勤同仁共計 439 人，占全體內勤同仁比率為 18.18%，其中女性為 261 人，占新進人員 59.45%；離職人數為 229 人，占全體內勤同仁比率為 9.57%。近五年（自 2016 年起）離職率分別為 17.49%、12.86%、13.96%、13.10% 及 9.57%，呈現逐漸下降趨勢，顯示中國人壽工作環境品質穩健，未來將持續追蹤同仁流動狀況，檢討與勉勵，創造更優質的工作環境。





▼ 2020 年按性別及年齡別區分之新進人員統計

	30 歲 (含) 以下		31-50 歲		50 歲 (不含) 以上		總計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
內勤		71	2.94%	98	4.06%	9	0.37%	439 / 18.18%
		111	4.60%	147	6.09%	3	0.12%	
外勤		524	4.29%	375	3.07%	48	0.39%	2,295 / 18.77%
		562	4.60%	668	5.46%	118	0.97%	

① 外勤新進人員統計含承攬契約之業務人員。

② 百分比分母為當年底之員工總人數。



▼ 2020 年按性別及年齡別區分之離職人員統計

	30 歲 (含) 以下		31-50 歲		50 歲 (不含) 以上		總計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
內勤		24	1.00%	40	1.71%	11	0.46%	229 / 9.57%
		41	1.71%	104	4.35%	9	0.46%	
外勤		263	2.15%	292	2.39%	60	0.50%	1,564 / 12.79%
		317	2.59%	492	4.02%	140	1.15%	

① 內勤離職人員統計不含定期契約人員；外勤離職人員統計含承攬契約之業務人員。

② 百分比分母為當年底之員工總人數。

▼ 2020 年按性別及年齡別區分之自願離職內勤人員統計

	30 歲 (含) 以下		31-50 歲		50 歲 (不含) 以上		總計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
內勤		23	0.96%	38	1.59%	11	0.46%	223 / 9.32%
		41	1.71%	101	4.22%	9	0.38%	

員工照顧

福利項目

中國人壽深信同仁的幸福是社會與企業永續發展的動能，秉持「We share We Link」精神提供多元化的員工福利，打造健康安全的工作環境，中國人壽提供的福利項目中，休假、志工假、子女教育補助金、健康檢查皆優於法令規定。薪資敘薪方面，主要考量為個人學經歷、工作職責及績效表現，不因性別而有所差異，落實性別平等理念，並鼓勵同仁在職涯中持續向前，由內而外傳達「愛與關懷」理念，實現價值共創，讓保險成為社會安定人心的正面能量。

2020 年全球受新冠肺炎疫情肆虐，中國人壽攜手全體員工抵抗疫情不遺餘力。除在口罩管制期間，中國人壽提供每位內勤員工 100 個口罩外，更感念同仁配合防疫政策執行的辛勞而給予每位員工 5,000 元慰勞金。除此之外，因出境禁令配套措施，婚假申請期限自 3 個月開放至 1 年有效。

▼ 2020 年內勤正職員工福利使用概況

福利項目	福利內容	使用人次
休假	與本公司簽訂不定期契約之新進同仁，於到職第一年度即可享有特別休假。	380 人
志工假	為鼓勵同仁參與公益活動回饋社會，每年提供一日志工假。	1,214 人
員工保險	勞保、全民健保、團體保險（涵蓋壽險、意外險、家庭住院醫療險、意外醫療險等）。	勞保給付 32 人次 團保理賠 619 人次
員工借貸 (購屋、購買機車)	員工購屋、機車貸款利率優惠。	購屋貸款 12 人次 機車貸款 1 人次
社團福利	補助成立各項動態及靜態社團，讓同仁在工作之餘，擁有更全面的生活規劃。	1,057 人次
節慶禮金及 年終聚餐	除了於每年端午、中秋節慶及生日發放慰勞禮金，並於每年農曆臘月舉辦員工年終聚餐、摸彩活動，2020 年合計發放慰勞禮金為 56,027,000 元。	新冠肺炎慰問金 2,182 人 生日禮金 2,256 人 端午禮金 2,232 人 中秋禮金 2,277 人
子女教育補助金	為鼓勵員工子女努力向學，提供子女教育獎學金，2020 年全年補助金額總計 3,781,200 元。	1,386 人
生育補助金	為鼓勵同仁生育並促進員工福利，提供生育補助金每胎 2 萬元，2020 年全年申請金額總計 100 萬元。	50 人
健康檢查	為關懷員工身體健康，提供健康檢查，讓同仁能夠擁有完善的身心照護，總計 2020 年全年補助金額為 1,084,909 元。	92 人
其他項目	婚喪喜慶致禮、住院慰問金、企業托育優惠、並設置現磨咖啡機、空中花園、員工交誼廳、健身房、哺(集)乳室等，讓同仁在工作之餘也能兼顧身心發展平衡。	婚喪喜慶致禮 263 人 住院慰問 345 人次

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

退休福利

中國人壽重視員工退休生活，訂定員工退休辦法並設立「勞工退休準備金監督委員會」，對於適用勞退舊制的員工，每月按薪資總額一定比率提撥退休準備金，存入臺灣銀行退休基金專戶，且每年檢視該基金專戶餘額是否足以因應次一年度符合退休條件同仁之退休所需，若有不足則於次一年度三月底前補足差額；對於選擇勞退新制的員工，則按月提撥工資 6% 退休金至員工於勞工保險局的個人退休金專戶。為感謝本公司退休人員服務多年之辛勞，使同仁能感受到公司對人員之重視，自 2018 年起於同仁退休時提供琉璃獎座 1 座及免費健康檢查，2020 年共計 7 人。

薪資結構

中國人壽堅持薪酬「對外具競爭力、對內具公平性」的理念原則；為確保同仁整體獎酬水準具同業競爭優勢，採取績效導向，內外勤薪酬皆符合主管機關規定的最低薪資標準，吸引並留任優秀人才。另外，薪資敘薪主要考量個人學經歷、工作職責及績效表現，不因性別而有所差異，女男薪資比例大致平衡，落實性別平等。

▼新進同仁薪資範圍與當地基本工資		2020	2019	2018
內勤	基層作業員工	薪資範圍 最低 23,800 元，另依經驗、學歷調整	最低 23,100 元，另依經驗、學歷調整	最低 22,000 元，另依經驗、學歷調整
	與主管機關基本工資比	1.00:1	1.00 : 1	1.00 : 1
大學專業行政人員	薪資範圍	最低 28,000 元，另依經驗、學歷調整	最低 28,000 元，另依經驗、學歷調整	最低 28,000 元，另依經驗、學歷調整
	與主管機關基本工資比	1.18:1	1.21 : 1	1.27 : 1
外勤	基層業務主管	薪資範圍	依契約所訂之勞動契約工作所得項目支給，每月基本工資之給予不低於主管機關所訂定每工時之工資	
	與主管機關基本工資比	1.00:1	1.00:1	1.00:1

▼各職級性別薪酬比率	2020		2019	
	基本薪資比率	全年報酬比率	基本薪資比率	全年報酬比率
部門主管(含)以上	0.97	1	1.02	1
科主管	0.90	1	0.89	1
一般員工	0.88	1	0.89	1

▼非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異	2020	2019
非擔任主管職務員工人數(單位:人)	2,385	2,208
非擔任主管職務之員工平均福利費用及與前一年度之差異		
每人平均福利費用(單位:元)	1,223,924	1,173,779
每人平均福利費用成長率(單位:%)	4.27%	13.75%

▼非擔任主管職務之全時員工①平均薪資、中位數及與前一年度之差異

	2020	2019
非擔任主管全時員工薪資總額(單位:元)	2,436,118,877	2,048,812,502
非擔任主管全時員工人數(單位:人)	2,225	2,077
非擔任主管全時員工薪資平均數②(單位:元)	1,094,885	986,429
非擔任主管全時員工薪資中位數(單位:元)	933,990	833,572

① 全時員工之定義，係指工作時數達到本公司規定之正常上班時數或法定工作時數者(大致為平均每周工作時數超過 35 小時者)；且對於任職給薪期間不滿 6 個月者，依規定其人數及相關薪資金額皆不計入。

② 因計算「薪資平均數」之「員工薪資總額」受各月給薪人數增減變化之影響，故「全時員工人數」依規定採「加權平均」之統計概念計算。

兒童素養夏令營

為建立幸福職場環境，讓同仁們在工作、生活及家庭之間取得平衡點，中國人壽連續五年在暑假期間舉辦兒童營隊，當天除了歡迎同仁帶孩子來上班，讓孩子有機會接觸到父母平日辦公環境之外，營造同仁與子女交流的機會，創造難忘的親子互動體驗與回憶。中國人壽響應政府教學課綱-著重學童「核心素養」之養成，將兒童營隊訂名為「兒童素養夏令營」，並分齡設計「食農素養」及「理財素養」兩梯次活動，共有 65 名兒童參加，活動滿意度高達 4.9 分。(滿分 5 分)

食農素養

以「親手做」的體驗來推廣食農教育。主要是帶領低年級孩子透過玩中學、做中學，認識有關農業、土壤與植物的知識，了解食物來源，培養選擇食物的能力及正確飲食知識，並且學習對食物、生產者和環境要抱著尊重與感恩。

理財素養

以桌遊的方式來學習投資理財觀念。讓高年級孩子擔任城市規劃師分組進行活動，成員之間需要透過解鎖任務、觀察經濟趨勢、學習風險評估與判斷是否投資等過程來學習如何獲利，最後透過小組討論一起建設出最棒的城市。

共65名兒童參加
活動滿意度高達
4.9分

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

失智友善職場

中國人壽秉持「愛與關懷」的核心精神與「公平同理、待客如己」的原則，先響應勞動部所推廣的「失智友善職場」，特邀台灣失智症協會湯麗玉湯秘書長為 76 位同仁講授失智症相關知識，包括對失智症的認識、預防與照護協助，以及對待失智症同仁的友善態度和職務再設計等，形塑一個具支持性的職場環境並善用可貴的勞動資源，當員工罹患失智症或需要傾力照顧失智家人時，能夠得到足夠的支持。

繼 2019 年全體 556 位客服人員皆全數完成失智症協會「失智友善」線上學習系列課程，2020 年更擴大訓練範圍，透過內部數位系統進行線上學習，克服疫情困難，推動全體同仁完訓失智宣導及訓練課程，並號召通訊處參與，成為業界首家納入協會失智友善地圖的「失智友善保險公司」。

育嬰留停

家庭乃社會安定的核心，為讓員工可兼顧個人與家庭照顧之需求，中國人壽在同仁育嬰假的需求上全力予以支援。2020 年共計 25 位內勤同仁、62 位外勤同仁提出育嬰留職停薪申請，且落實保障育嬰留停員工之工作權，中壽同仁復職率達 85.71%、留任率達 93.33%；外勤同仁復職率達 83%、留任率達 94%。由此可見，中國人壽持續推動工作生活平衡，體恤需照顧幼兒職工之需求，復職率及留任率均維持高標水平。

▼育嬰假統計	內勤			外勤		
	申請	實際	總計	申請	實際	總計
2020 申請育嬰留停總人數	1	24	25	12	50	62
2020 實際復職人數	0	12	12	13	37	50
2019 該年度育嬰留停復職後持續工作一年人數	3	11	14	9	38	47
復職率①	N/A	92.31%	85.71%	81%	84%	83%
留任率②	75%	100%	93.33%	100%	93%	94%

① 復職率 = (2020 年實際復職的人數 / 2020 年應復職的人數) x 100%
② 留任率 = (2019 年復職後十二個月仍在職的員工總數 / 2019 年實際復職人數) x 100%。

暢通的溝通管道

為促進勞資雙方良好溝通與互動，中國人壽設置勞資會議，每季定期召開，針對勞資雙方所著重之議題進行良性雙向溝通，2020 年舉辦 4 次勞資會議，針對勞工動態、業務概況、勞工相關事項進行報告及充分溝通與討論。

另外，中國人壽訂有內勤員工申訴管道並於內部網站中公告週知，其申訴管道之保密性、申訴流程均依據勞工主管機關所公告之勞工申訴範本辦理，同仁若遭遇任何工作問題，可透過申訴管道向各級主管、人力資源單位提出申訴，受理申訴之人員或機構對於申訴內容應負保密之責，2020 年內外勤同仁均無申訴事件發生。

中國人壽觀察同仁工作習性及行動、社群趨勢，以科技結合創新思維，透過社群管道建立專屬「中壽 E 家人」、「i-Talk」LINE@ 生活圈，作為內部溝通管道。

中壽E家人

每週發布企業文化相關訊息，2020年共發布237則訊息，強化與同仁互動、打造平台溫度、及時回應同仁需求，提升同仁對平台之黏著度，建構中國人壽愛與關懷企業文化氛圍。截至2020年底粉絲人數達2,058人，占內勤同仁人數85%。

i-Talk

每週以相關新聞、時事分享等進行溝通，並透過特殊節慶，讓訊息更加即時傳遞。2020年共發出112則推播、粉絲人數增加1,903人。



重視健康安全的職場環境

為強化工作職場安全與健康，公司內部設有「職業安全衛生委員會」、「職業安全衛生管理單位」、「職場暴力預防及處置小組」三重組織，由各級職業安全衛生業務主管、職業安全衛生管理員、醫師、護理人員及急救人員等組成，針對各項安全衛生事務進行鑑別、規劃、督導、執行、評估及改善。



經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

職業安全衛生委員會

職業安全衛生委員會為一常設的組織，共設有主任委員 1 名，委員 7 名，其中包括 4 位勞工代表，占全體委員人數的 50%，2020 年共召開 4 次職業安全衛生委員會會議，以審議、建議公司各安全衛生政策及提案，另公司亦設有職業安全衛生管理單位，用以擬訂、規劃、督導及推動安全衛生管理事項，並指導有關部門實施。2020 年制定「2021 年度職業安全衛生管理計畫」，以確實落實員工的安全與衛生措施。



在職場安全與環境監測方面，2020 年定期辦理職場消防安全設備檢修與建築物公共安全檢查之申報，也持續對職場設備落實安全衛生之自動檢查與上下半年各一次之環境監測（二氧化碳濃度與職場照度），以確保作業環境之妥適性。另因應地震、火災、緊急救護等突發事件，職場除成立自衛消防編組，積極配合與參與大樓管理單位舉辦之聯合消防講習或緊急疏散演練，用以強化同仁面對突發災害之緊急應變能力；總公司敦北大樓另外成立聯合防護團，可於平時防災救護，戰時有效支援軍事。

▼ 2020 年職業安全績效

項目			總計
工傷率 (IR) ②	0.00051%	0.00085%	0.00137%
缺勤率 (AR) ③	0.05212%	0.31314%	0.36526%
損工日數率 (LDR) ④	0.00145%	0.00419%	0.00564%

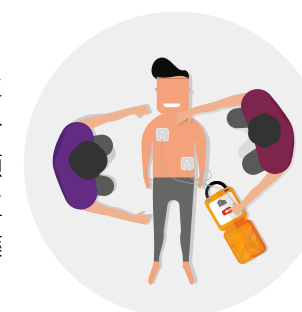
- ① 2020 年無任何工作人員或非工作人員發生因公死亡事件、嚴重的職業傷害及職業病；工傷類別以上下班及公出之交通事故為主。
- ② 工傷率 = 工傷事故總件數 / (工作總天數 x 總人數) x 100%。
- ③ 缺勤率 = (工傷假 + 病假 + 生理假天數) / (工作總天數 x 總人數) x 100%。
- ④ 損工日數率 = 工傷假天數 / (工作總天數 x 總人數) x 100%。

室內空氣品質管理

內勤同仁每天約有八成至九成的時間處於室內環境中，室內空氣品質的良窳直接影響工作品質及效率。為確保職場內空氣污染物對員工健康影響最小，雖保險業室內職場環境未適用「室內空氣品質管理法」規範，已連續三年共派訓 10 名同仁參加外部訓練並取得室內空氣品質維護管理專責人員合格證書，用以落實檢討、執行職場室內空氣品質維護之有效管理，提供員工健康環境。

醫護人員臨場服務

為提供舒適安全健康的工作環境，於總公司辦理公費流感疫苗施打及全台主要服務櫃檯持續提供血壓計免費使用，並於總公司、桃竹分公司、台中分公司、嘉義分公司、台南分公司及高雄分公司場所設置自動體外心臟電擊去顫器 (AED) 之急救設備以及持續取得「AED 安心場所認證」；2020 年於各工作職場設置 144 位經外部訓練合格之急救人員辦理急救事宜，並購置急救藥品及器材。



此外，特僱用 7 位護理師辦理同仁的健康促進與衛生指導、工作相關傷病防治，以及急救緊急處置，並利用內部郵件進行傳染病預防及健康宣導。2020 年針對 300 人以上職場持續特約林口長庚醫院、童綜合醫院、臺南市立醫院及高雄長庚醫院合格之醫師，分別辦理臺北地區、臺中地區、臺南地區及高雄地區之現場健康臨場服務作業，共 26 場次；另，針對 100~299 人辦公職場除特約外部專業醫護人員提供 10 場次之現場健康臨場服務作業外，並辦理每月二次之護理人員臨場健康服務。為擴大服務，於總公司大樓辦理臨場服務時，同步以視訊方式提供台北國長大樓、桃竹分公司及嘉義分公司共同參與健康講座。



經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	-----



5

社會參與

Social Participation



中國人壽投入企業資源及鼓勵員工參與，持續推動社會公益，擴大社會共榮圈；並運用企業文化，建立共好的善職場。期由內、外共同打造疫後共好共榮社會，並以「企業志工」、「教育培力」、「扶持弱勢」、「友善環境」四大主軸推動公益活動，提升教育品質、扶助弱勢團體及友善環境，將溫暖送往各個需要的角落，讓世界更加美好。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

結合金融保險業核心職能，參與社會關懷

2020 ESG 目標及達成情形

完成 18 場針對弱勢孩童推廣金融保險知識教育活動。

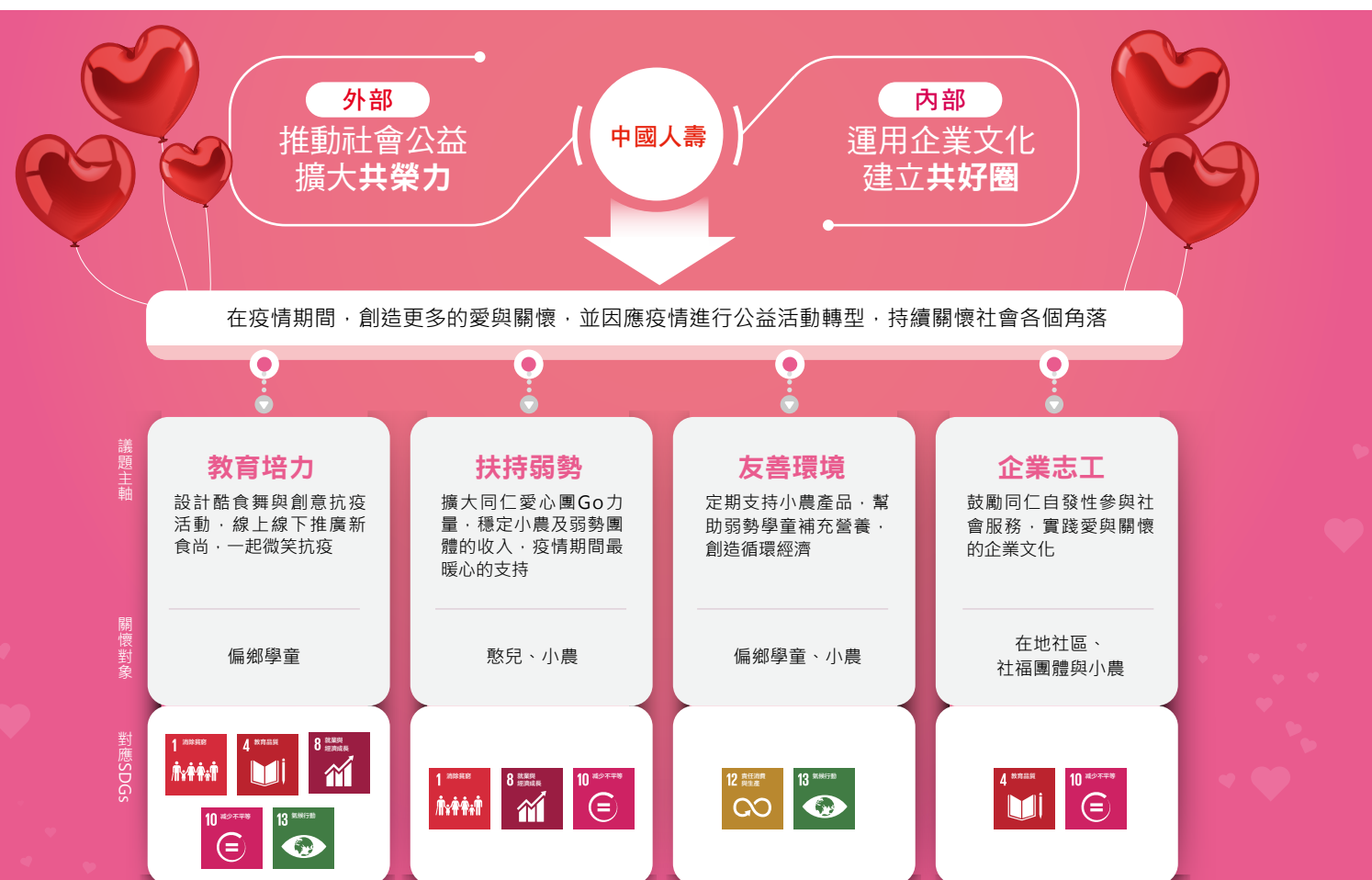
2021 ESG 目標

「愛就 GO 志工團」服務質量提升，深耕地方服務，範疇延伸至金融理財知識教育，內勤志工服務時數較前一年度成長 10%。

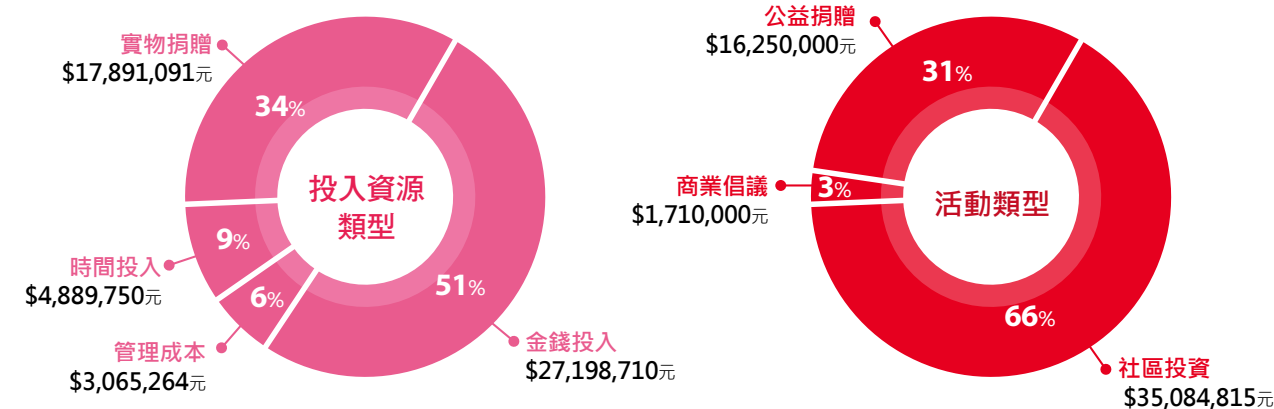
關懷社會需求

2020 年全球遭受新冠肺炎疫情的巨大衝擊，更突顯出保險與民眾健康之間所存在的密切關係。這一年，中國人壽對內、對外從未因疫情而延緩對利害關係人的溝通與支持，我們加速數位科技應用，與各利害關係人建立更強的連結，攜手近 1.5 萬名內勤及外勤同仁，與多個社福機構、學校單位持續合作，發揮 1+1>2 之綜效，成為共好共榮社會的核心動力，一起創造疫後的美好未來，落實聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)。

為了未來的永續發展，我們針對內部同仁、外部社會環境，以「教育培力」、「扶持弱勢」、「友善環境」、「企業志工」四大議題為軸線，將企業資源結合公益團體、社會企業與在地小農等社會力量，對外推廣創新、發展多元的社會參與專案，擴大社會共榮圈；更在內部推動企業文化；從董事長、總經理、高階主管由上而下，與同仁聯手共同打造及實踐「愛與關懷」的企業文化，致力對這片社會及土地做出更多承諾與改變。



▼2020 年社會參與投入統計



推動社會公益 擴大共榮力

撼動全球的新冠肺炎，讓整個社會充滿未知與動盪，打亂了大家的工作腳步，許多公益募款、慈善活動更被迫暫緩。

中國人壽看見長期合作的社福機構與友善小農困境，並立即掌握民眾閱聽行為轉為線上的趨勢，規劃線上線下串聯活動，邀請偏鄉孩童畫出對第一線醫護人員的關心，透過線上傳遞，串起人與人之間的交流。此外，也立刻關懷偏鄉小學現況，設計並推廣健康飲食的酷食舞影片，在疫情期間帶領學童注意健康，提升免疫力；更在疫情趨緩之際，鼓勵同仁關懷鄰近的社福機構、擴大愛心團 GO 等公益活動，將愛與關懷擴散出去。並透過社群自媒體以療癒手法及數位科技串連溫暖有愛的力量，在疫情中與社會大眾攜手前行。

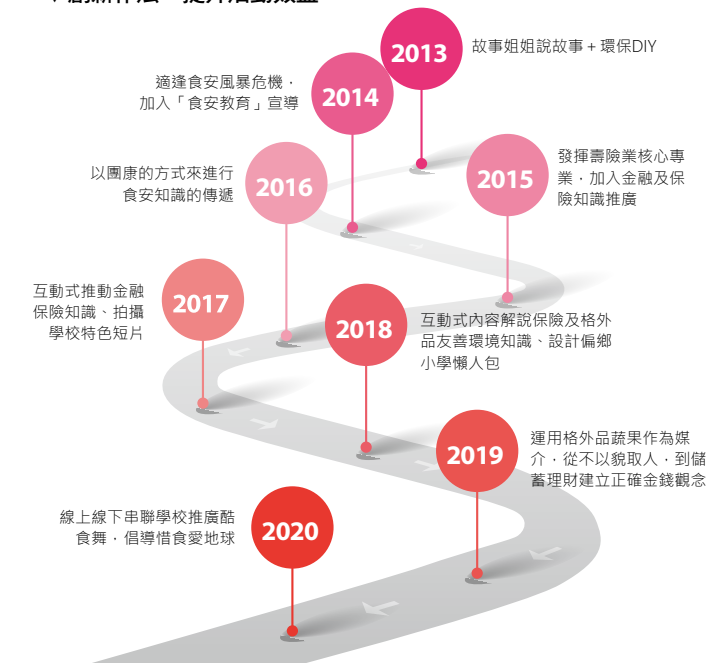
面對疫情所帶來的各種衝擊，為了永續發展的未來，中國人壽持續以四大主軸，做為社會參與的策略，因應疫情調整扶助方式，持續幫助需要幫助的人，打造共榮社會。

教育培力

愛就 GO 319 行動學堂

在疫情期間，為帶動永續善循環、響應零剩食愛地球，中國人壽「愛就 GO 319 行動學堂」以線上線下串聯方式，結合健康飲食概念，為格外品蔬果設計獨一無二的「酷食舞」。除透過中國人壽粉絲團引發大眾關注，並串聯偏鄉小學，與校方共同推廣新食尚運動，共 360 位學童及老師參與，影片於社群線上瀏覽數近 70,000 次。中國人壽期望透過可愛的歌曲及舞蹈，對下一代推廣惜食觀念，讓每個人都能在日常生活中，珍惜並食用營養無虞的格外酷食物，為地球暖化貢獻一己之力，向大眾倡導飲食健康的重要性。

▼創新作法，提升活動效益



經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

中國人壽看見偏鄉孩童的需求與價值，啟動「愛就 GO 319 行動學堂」至今已 7 年餘，深入台灣 319 個鄉鎮偏鄉小學進行深耕閱讀教育，以閱讀為根基，搭配 DIY 課程、說故事、互動式遊戲等多元教學方式，融合時事設計教材，帶動偏鄉學童閱讀與學習風氣，培育其儲蓄理財與保障、環境與食安、美學藝術、品格教育等基礎觀念，以發掘孩童的學習興趣與才能，幫助偏鄉孩子與都會學童站在同一起跑點。

累計投入
逾 **989** 萬元
舉辦 **88** 場活動

志工投入 **1,061** 小時
3,666 名
偏鄉孩童受惠

因應疫情 調整作法



當疫情趨緩時 推出偏鄉懶人包 看秘境之美、關注生長的土地



治癒系原鄉旅遊指南 為防疫生活注入正能量



呼籲綠色生活行動 攜手共愛地球

愛就 GO 玩美力計畫

中國人壽於 2017 年起啟動「愛就 GO 玩美力計畫」，以公益理念結合新銳藝術家與藝術型社會企業教育培力，為偏鄉學校導入美學教育，並結合在地文化及校園特色，藉由創作提升偏鄉孩童對家鄉及自我的認同。「愛就 GO 玩美力計畫」已連續 4 年獲得經濟部中小企業處「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎」的肯定。

此次疫情改變不少工作與生活型態，也加速數位應用的互動方式，中國人壽重新檢視調整社會公益的內容及呈現方式，突破實體活動因疫情影響之限制，配合數位化趨勢，轉換調整為線上活動，打破原本活動受時空因素限制，並且能有更多內容展現出彈性。「愛就 GO 玩美力計畫」在 2020 年透過網路，以虛實整合方式推動公益活動，用創意抗衡疫情，邀請台東新興國小及屏東草埔國小學童依主題彩繪畫作，於中國人壽官方社群 Facebook、Instagram 等社交媒體平台發起線上活動。



第一波彩繪微笑口罩：# 口罩要戴 # 微笑要在

邀請大家發揮創意彩繪口罩，「罩靚」臉上的笑容，不要因為戴上口罩而增加人與人之間的距離感，更別忘記口罩底下的笑容、微笑。活動中除學童以其視角彩繪口罩外，同時更號召新銳藝術家，如：王子麵、COLASA 等知名 KOL 共同響應，為嚴肅疫情氛圍的社會下，注入一股童真、童趣、溫暖的力量。



第二波繪話傳愛：# 全民防疫 # 愛的鼓勵

用畫筆書寫及彩繪表達對站在第一線的醫療人員辛苦抗疫的感謝及敬意，為社會注入更多愛與關懷的力量。



第三波防疫距離：# 你我有距離 # 健康零距離

畫出防疫蔬果，用蔬果去換算 1~1.5 米的防疫距離，將虛擬的數字概念化，也讓大家更清楚蔬果的營養價值。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略

建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理

穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融

推展責任投資 69
創新數位轉型 74
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷

選育才資資本 91
打造幸福職場 94
103

5 社會參與

關懷社會需求 113
115

6 環境永續

精進氣候治理 127
131
建構永續供應鏈 141

7 附錄

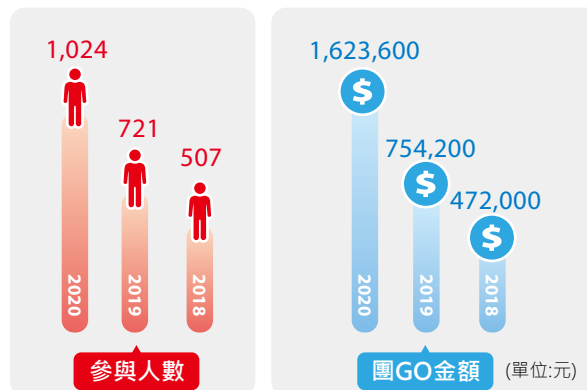
143

扶持弱勢

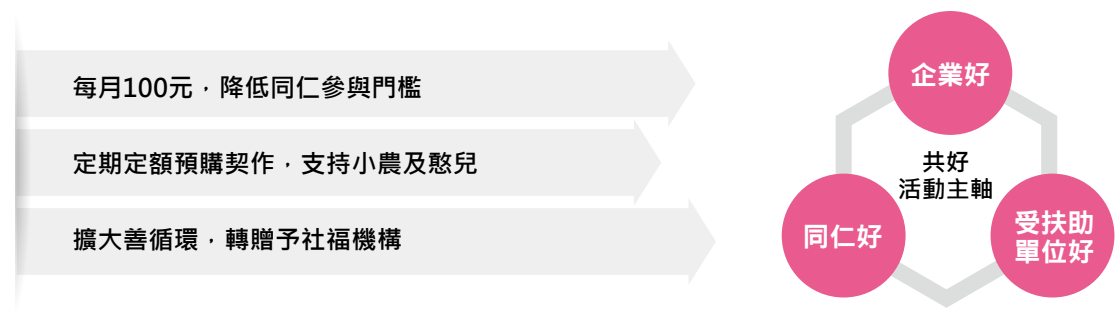
愛心團 GO

疫情衝擊下，許多公益團體從 2020 年開始受到不小衝擊，除募款金額銳減，就連過去原本能展售旗下商品的通路，也都陸續面臨被婉拒拜訪，陷入收入不穩定的困境。為幫助憨兒及友善小農穩定收入與工作，中國人壽從 2018 年開始推動的「愛心團 GO」公益活動，2020 年為鼓勵同仁購買，推出同仁買一份、公司即捐一份給社福團體的獎勵，獲得更多同仁響應，2020 年參與人數及業績均創新高，在疫情期間發揮雪中送炭精神。

▼ 愛心團 GO 歷年成果，參與人數、業績 每年成長翻倍



2020 年以「共好」為活動主軸，積極運用企業資源，以獎勵方式提升同仁將愛心化為實際行動力。透過揪團公益、定期定額訂購商品，長期支持弱勢團體及友善小農，維持穩定工作與收入，同時讓公益行動變得更加簡單、平易近人，降低參與行動門檻，進而擴大同仁公益參與。同仁訂購產品後，可選擇自用產品或將產品轉贈予社福機構，進一步擴散、分享永續價值，拉近彼此心的距離。自 2019 年起，透過部門競賽獎勵及抽獎活動並採購社企水果禮盒作為禮品，達到刺激購買及扶持弱勢之效果。

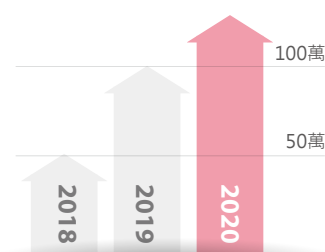


愛心展售會

中國人壽已舉辦 12 年愛心展售會，近兩年結合愛心公益點券，提升同仁參與率，每年都有超過 7 成以上同仁踴躍參與認購，透過實際購買行動支持弱勢團體、友善小農一起共好，提供最暖心的支持，從過往單純彙集友善環境小農及社福團體之商品至現場展售，近年擴大扶持意涵，除作為「展銷」的展售會，更轉化為「愛與夢想的舞台」，作為跨界連結的核心，運用企業本身資源，串聯社福團體、友善環境小農及社會企業，提供偏鄉孩童與身心障礙者表演舞台，增加他們自信心及提升被看見的機會；同時也讓社福機構及小農與中壽一起推廣正確的飲食及生活觀念，體現土地、環境與人的共榮共好，擴大愛的循環。

▼ 愛心展售會歷年業績

2020年業績突破120萬



展售的空間

提供弱勢團體與友善小農銷售商品的平台

自信的舞台

除銷售商品更打造愛的夢想舞台，讓弱勢學童展現其才能提升自信，並讓小農傳遞友善環境之觀念

理念的傳聲筒

發行愛心公益點券，邀請全台同仁參與，透過愛心展售會對同仁傳達扶持弱勢、友善環境之理念

活動執行費23萬元

實物捐贈14萬元

志工投入10人次

志工時數40小時

▼ 2020 愛心展售會 - LBG 衡量表

投入

社會效益

產出

- 展售會1場
- 禮品說明會1場
- 扶持社福團體及友善環境小農共13家

商業效益

- 總銷售額突破120萬元
- 內部宣傳EDM 11則
- 媒體發文1則，露出8則

槓桿 > 同仁主動捐贈二手物資，並自主持續訂購展售會扶助對象之商品

社會影響

- 運用本身資源，串聯社福團體、友善環境小農、社會企業，聯結同仁共同以實際購買行動支持他們
- 超過7成以上同仁踴躍參與愛心點券認購，實現共好
- 提供附近鄰里居民，與社福團體、友善環境小農、社會企業互動機會，並可於現場選購產品，提升業績

商業影響

- 社福團體每年主動將中國人壽展售會列為年節檔期之一
- 不僅節慶，同仁更強化友善環境觀念，於平日持續採購友善小農及弱勢團體商品，協助其理念深耕、維持收入與營運

公益串聯

互動能量

永續循環

影響

- 提供弱勢孩童與身心障礙者表演的機會，協助增加自信力及提升被看見的舞台，享受掌聲及讚賞
- 提供弱勢族群現場販售商品的機會平台，增加與人群互動的機會，提高社交能力
- 結合環保與公益，邀請同仁捐贈二手物資，達到物品再利用的環保效益

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

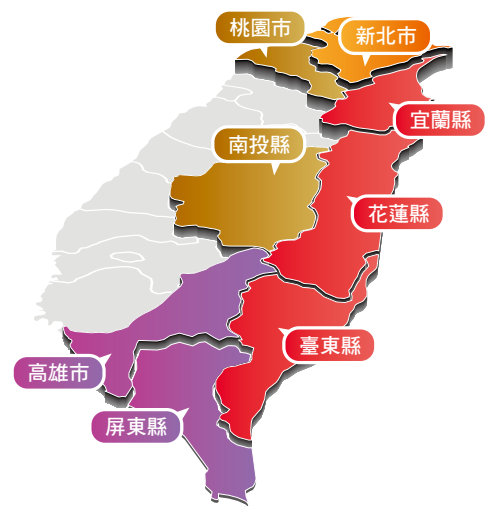
俠客 CEO

中國人壽致力於將「愛與關懷」的企業文化精神向外擴展，除攜手同仁投入公益服務，更號召全國大專院校的年輕學子們一起培養關懷社會、服務學習的能力，鼓勵學子從觀察社會需求開始，勇於從提案企劃中表達想法、提升自我表達力，從而奠定未來卓越管理與執行能量，透過實作中感受公益關懷的力量，進而有機會改變更多人。



俠客 CEO 贊助年輕學子發起「友善環境」、「教育培力」、「扶持弱勢」、「理財保險觀念推廣」相關的具體服務性活動，鼓勵同學們培養關懷社會、服務學習的熱忱，期盼匯集眾人之力，為台灣社會注入更多正面及安定的能量，讓愛的接力在各地持續下去。2020 年共贊助 9 所大專院校服務性社團，累計服務近 725 名偏遠及弱勢孩童與居民。

▼2020 俠客 CEO 活動巡迴縣市
連續 13 年贊助大專院校服務性社團



結合失智症協會，化身失智友善大使推廣健康觀念

中國人壽與台灣失智症協會合作「國際失智症月」及音樂會活動。中國人壽於國際失智症月活動前一週以臉書平台進行抽獎及宣傳，透過社群平台分享傳播營造線上線下熱度。活動日當天，不僅以實際行動化身失智友善大使作為活動志工服務民眾，與台灣失智症協會共同推廣失智預防及失智友善，於二檔大型會場上以獨家攤位採趣味活動與民眾進行互動，同時安排無障礙車隊，於活動日接送失智者，提高失智者的社會參與。

線上
臉書活動
共計 3,553 人
點擊按讚，
2,707 人
留言

育成心智障礙繪畫比賽

中國人壽已連續 12 年贊助育成基金會「心智障礙繪畫比賽」，更進一步積極協助推廣庇護商品，讓心智障礙孩子的繪畫作品與努力付出被更多人看見，並讓社會大眾有更多機會了解心智障礙者，至今幫助超過 6,000 人次心智障礙者及其家庭，藉由頒獎及得獎作品的展出，陪同前來的家人、朋友分享榮耀。



累計關懷超過 6,000 人次心智障礙者及其家庭

愛心捐血活動，延續愛的力量

持續與台灣血液基金會合作，舉辦全台捐血活動，鼓勵民眾發揮利他精神，共同努力籌備充足血源，讓台灣醫療用血環境更穩定。中國人壽採購人安基金會愛心媽媽所販售之地瓜做為捐血活動贈品，讓民眾在救人的同時也不忘扶持弱勢。



歷年累計捐血量達 524,000 c.c.

友善環境

食安綠學堂

疫情期間捐贈偏鄉及育幼院水果 減輕小農產品出口受挫壓力

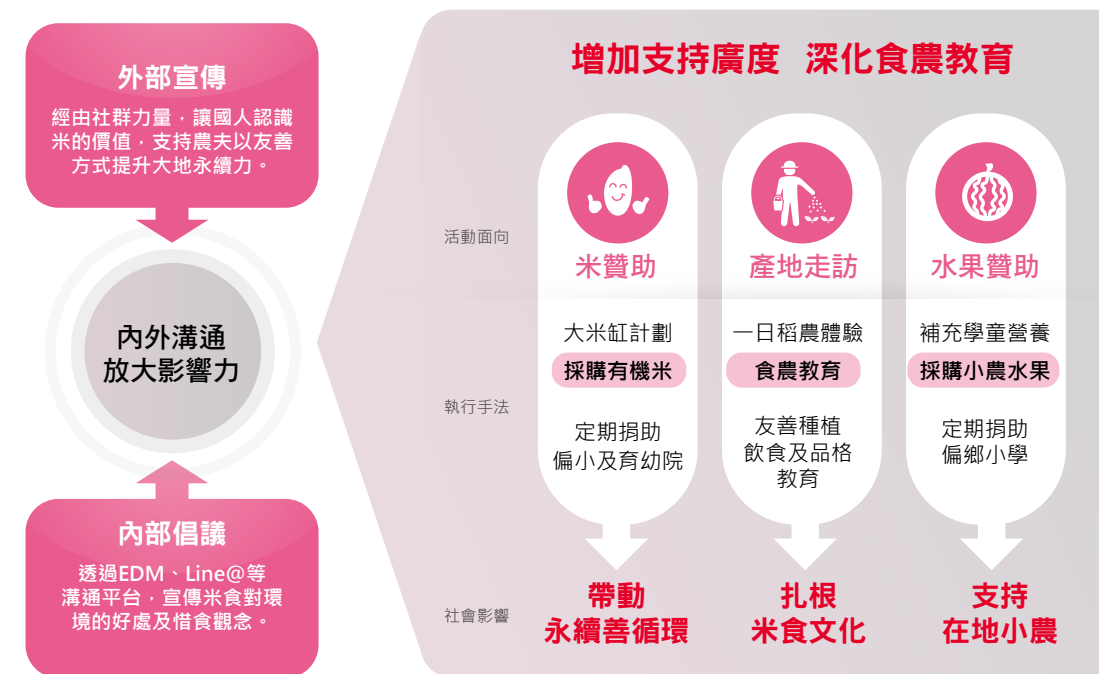
2020 年受新冠肺炎疫情影响，大幅影響中小型社福單位捐款收入，中壽透過「格外農品」社會企業，媒合受疫情影響的鳳梨、木瓜農友，希望透過企業採購的力量，減輕農產品出口受挫的壓力，也將購買的農產品資源分享到需要的社福機構，減輕社福機構的食物採購負擔，讓機構的捐款收入可集中運用在服務本身，中國人壽期能拋磚引玉，透過多元的公益行動吸引更多外部資源挹注。

秉持著與社會共榮共好的理念，中國人壽長期深耕環境永續相關作為，2020 年的疫情期間，持續採購當季友善小農水果，提供偏鄉及弱勢孩童補充營養外，更結合「大米缸計畫」支持在地青農友善耕作，穩定提供有機米糧予偏鄉小學及育幼院，以米串連善意與循環，推動資源共享與不浪費；更透過稻米產地走訪活動與農事課程體驗，協助偏鄉學童扎根米食文化教育，了解食物、土地與自身的連結，感受「米足珍貴」的意涵，並找回惜食與感謝的美好價值，讓善與愛的循環在這片土地持續轉動。自 2014 年迄今，累計提供 40 所偏鄉小學及育幼院友善小農水果及有機米，共 2,235 人次偏鄉及弱勢孩童受惠。



2020 年
捐出 2,616 公斤有機米
約 34,880 碗溫暖米飯，
共 230 位學童受惠

▼2020 年 食安綠學堂公益策略



▼大米缸計畫



經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育才資 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

57 週年生日禮

根據聯合國糧食及農業組織統計，全世界每年約有 13 億公噸食物在食品供應鏈中被浪費或丟棄，而台灣每戶每年丟棄的食物金額竟高達 3 萬元。

因應全球環保意識抬頭，並響應聯合國永續發展目標 (SDGs) 12「確保永續消費和生產模式」，中國人壽藉由扶助偏鄉學童展現美學技能，挹注其藝術經費做為社團培育或美術師資聘雇，並透過藝術型社會企業協助帶領創作，將創作轉化為商品化圖素，結合採購友善小農所種植有機且賣相不佳但營養品質無虞之農產品（簡稱格外品），加工製作為果乾，作為中國人壽 57 週年生日禮，以幫助解決食物浪費問題並增加與利害關係人之連結，擴散中國人壽社會影響力。

▼開創惜食格外品-果乾再生價值



放大弱勢團體優點 讓公益融入中壽生活



採購近 1.5 公噸格外品水果

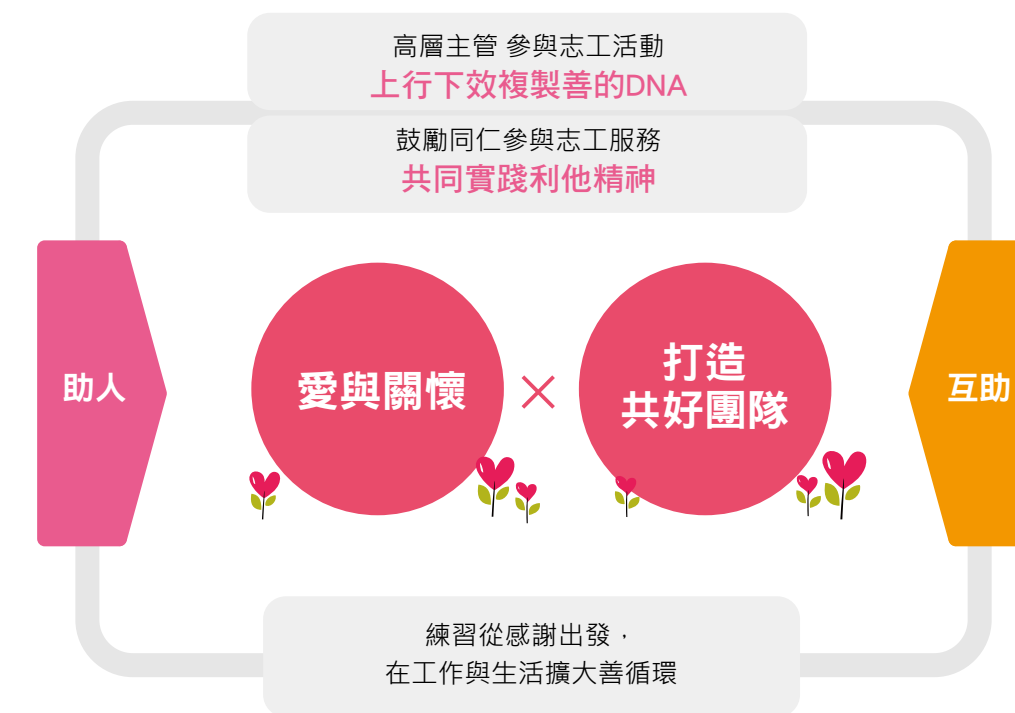


運用企業文化 建立共好圈

2020 年社會因疫情動盪，企業內部的工作流程，也因疫情迅速變化，例如居家辦公、異地工作、線上會議取代實體會議等，充滿不確定與變動感。為了不讓同仁覺得孤軍奮戰，甚至產生心理焦慮，我們由上而下、由內而外策劃不同的活動，加強與員工溝通工作，持續創造良善的職場互動機會，透過人與人的線上、線下串聯，傳遞溫暖、鼓勵同仁表達出對共同合作同事的感謝，練習用感謝作為工作與生活態度的出發點，讓和諧關係在職場蔓延，用正向思考保持工作熱忱，打造高效共好團隊。

「人」是中國人壽永續價值鏈的核心，建立共好 DNA，是中國人壽永續價值鏈的第一個重要環節。在企業內部推動永續發展，須高度仰賴內部對於永續發展的認同以及支持，因此致力於打造一個高度內部認同的企業，是創造企業成長的重要因素。

近年來，企業文化被視為企業永續的一個重要關鍵。中國人壽以「創造保戶、股東、員工與社會的最大利益與價值」為宗旨，針對內部員工致力打造「愛與關懷」企業文化，透過體驗與企業產生連結，期由內而外產生影響，達到創造職場共好氛圍、凝聚同仁共識與向心力之目標。



企業志工

愛就 Go 志工團

為了讓同仁了解永續價值鏈的重要性，中國人壽從 2012 年推動「愛就 GO 志工團」，鼓勵同仁自發性參與社會服務，盼能點亮更多人熱情，把溫暖傳遞給需要幫助的人，讓社會服務成為中壽一股積極而持續向前的動力。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略

建立永續基石 17
堅守永續價值 19
深耕永續關係 21
27

2 公司治理

穩健公司營運 39
嚴謹風險管理 44
57

3 永續金融

推展責任投資 69
創新數位轉型 74
實踐普惠金融 78
促進公平待客 83
86

4 員工關懷

選育人才資本 91
打造幸福職場 94
103

5 社會參與

關懷社會需求 113
115

6 環境永續

精進氣候治理 127
建構永續供應鏈 131
141

7 附錄

143

與近 10 家社福機構合作，每月定期提供社福團體志工資訊給同仁，讓同仁依據自己的時間，報名相關志工服務，服務類別涉及協助身心障礙者社區適應、陪伴育幼院童與弱勢耆兒及長者、生態淨灘及淨山、協助機構處理行政庶務等。更透過公開表揚積極參與的熱血志工團隊，及分享年度志工團成果，讓同仁見習他人經驗、使團隊感到被重視及榮譽，進而提升志工活動參與動能，增加同仁團結氛圍，實踐愛與關懷的企業文化。



57 週年感謝募集

面對這波未知的疫情，中壽認為員工是企業最大的資產，因此在 2020 年，企業文化推動目標以深化「愛與關懷」為意涵，於 57 週年活動邀請內勤同仁一起回到初心、推動「感謝專案」，鼓勵同仁實際說出、分享感謝，搭配各波段多元宣傳，傳遞愛與關懷的正面能量，以提升同仁正面思考，凝聚團隊向心力，創造職場善循環。

活動緣起

一句問候、一句讚美、一句關心的話語都可以是禮物。面對挫折、挑戰與困境，也只需要換個心境，以積極的方式去思考如何解決問題或者幫別人加油打氣，逆境也將會是一份禮物。

保險業是愛與關懷的產業，更需要「心服務」來照顧我們的保戶。因此懂得在日常中「找禮物，送禮物」，為生活找到動力與樂趣，就能改變思維、影響行為，讓自己變得更開心、更快樂，傳遞愛與關懷的正面能量。

感謝就像維他命 讓你補充好活力

搭配實體傳遞感謝、頒獎典禮等，更結合線上流行的Podcast傳播方式與感謝歌曲點播、感謝文朗誦等，讓同仁用更多元的方式接收與感受感謝的正能量，延續與渲染感謝的影響力。

渲染感謝

寄出感謝

將感謝者的心意透過電子郵件的方式傳達給被感謝者。

寫下感謝

鼓勵同仁寫下在工作中被幫助後的心情，引導其說出心中的感謝。

製作13則影音素材 創造74%同仁參與率



參與者回饋

- 感謝是一種分享
- 感謝是一種改變的力量

評審回饋

- 感謝讓人的生命轉彎
- 原來感謝的面向這麼多元

2021年 感謝再推出

感謝電子書：分享你的美好中壽57 (2020年)；
感謝金幣：線上每天說感謝累積感謝金幣



好事影片 共好心運動

共好的心念是最好的企業文化，為讓同仁獲得滋養心靈的禮物、提升內外勤同仁彼此的認同，我們以部門或專案為單位，尋找發生在中壽職場的助人故事，將這些令人感動的時刻，透過角色扮演、遊戲搶答的不同方式，重新演繹，並搭配各部門的實際工作狀況及績效，呈現不同部門、或專案合作的特色，經由影片及自有數位平台方式，讓同仁觀賞，引起許多同仁的回饋，發現了在一直在中壽職場流動的溫暖力量，深刻體驗中壽「愛與關懷」的企業文化。

影片拍攝時，更透過讓同仁一起參與影片畫面、對白設計，用有趣的參與方式，拉近同仁們之間的距離、凝聚團隊向心力，也讓每個部門擁有各自的主題及特色，使其他同仁在觀賞影片時，容易融入其中、了解不同部門作業與風格，進而以正面角度，看見不同部門與同仁在工作崗位上的付出，發掘工作中的價值，在中壽職場引發「共好心運動」。

由部門真實故事為案例

共同參與影片製作

由同仁擔任主角

全面提升內外勤同仁彼此的認同感

同仁回饋

- 主管好細心，竟然發現我最愛角落生物
- 3分鐘影片，縮短高雄與台北部門的距離
- 我人生的第一部影片就獻給中壽
- 原來中壽，每天都發生這麼多不同的好事

我們是榮耀的

我的團隊不簡單

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	-----

6

環境永續

Environmental
Sustainability



世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF) 發佈的「2021 年全球風險報告」中顯示，氣候環境相關風險仍為重中之重，「極端氣候」已連續五年被列入發生機率最高的風險。中國人壽深感氣候變遷之重要，將氣候變遷視為本公司的重大議題之一，並採用氣候相關財務揭露 (TCFD) 鑑別氣候變遷對營運及價值鏈所造成之衝擊。同時，強化綠色採購與綠色供應鏈管理作為，將地球公民之責任與使命擴及至上下游產業鏈。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
------	-----

因應氣候變遷，落實環境管理

2020 ESG 目標及達成情形

- ◆ 持續推動綠色採購，財物採購及營繕工程類之年度綠色採購金額達 3,294 萬元。
- ◆ 推動具環保概念的價購品，80% 的價購品品項需符合環保相關認證。
- ◆ 持續進行全省各職場設備與空間坪效之檢討，全省各職場之平均節電率為 7.82% (以 2016 年為基準年)。
- ◆ 導入 ISO 14064-1:2018 新版盤查溫室氣體，除既有盤查類別外，另增加送金單運輸、影印紙運輸、郵局包裹寄送、影印機維修運輸，並通過 ISO14064-1 外部驗證。
- ◆ 持續通過 ISO14064-1 溫室氣體盤查認證，並擴大範圍至花東、澎湖、屏東分公司，盤查範圍覆蓋率達 100%。
- ◆ 提升機房用電效率，降低能源使用效率 PUE(Power Usage Effectiveness) 值至 1.53(含) 以下。
- ◆ 持續辦理總公司、桃竹、台中、嘉義、台南、高雄分公司，並擴大範圍至花東、澎湖、屏東分公司等共計 9 處職場之垃圾平均回收率 52.55%。
- ◆ 推動再生能源發展，台北學苑開發案完成太陽能光電系統商轉。

2021 ESG 目標

- ◆ 持續推動綠色採購，並獲得外部獎項肯定。
- ◆ 配合總部大樓搬遷後，啟動導入 ISO 50001 能源管理系統認證。
- ◆ 取得 ISO 14064-1:2018 版溫室氣體盤查證書。
- ◆ 持續推動全省各職場之平均年節電率達 1% 以上，五年達 5% 之長期目標 (以 2016 年為基準年)。
- ◆ 節省機房冷卻用電，持續降低能源使用效率 PUE 值達 1.5。
- ◆ 持續辦理總公司、桃竹、台中、嘉義、台南、高雄花東、澎湖、屏東分公司等共計 9 處主要職場之垃圾平均回收率達 50% 以上。
- ◆ 台北學苑太陽光電系統完成再生能源憑證申請，落實企業減碳行動。

打造綠色金融，與保戶合作守護環境

2020 ESG 目標及達成情形

- ◆ 持續推動綠色服務流程 (e-Notice、電子保單)，節省紙張近 472 萬張。
- ◆ 持續推動行動投保，自有通路行動投保使用率達 97.4%，合作通路使用行動投保家數達 22 家。
- ◆ 網路投保旅平險及傷害險有 87% 使用電子保單。

2021 ESG 目標

- ◆ 持續推動綠色服務流程，節省紙張量較前一年度成長 8%，並加強推廣保戶申請電子通知單之服務。
- ◆ 持續推動網路投保，維持至少 75% 網路投保非年金險與壽險商品投保件使用電子保單。

推動永續供應鏈管理，攜手承諾社會責任

2020 ESG 目標及達成情形

- ◆ 為建立永續供應鏈管理機制，執行 12 家關鍵供應商永續稽核作業。
- ◆ 完成於企網公告年度永續優良供應商名單，以展現供應鏈永續管理績效。
- ◆ 蒐集、處理或利用個人資料之受託供應商簽署「廠商個資保護能力評估表」，共計簽署份數 32 家，比率達 100%。

2021 ESG 目標

- ◆ 為建立永續供應鏈管理機制，執行 8 家關鍵供應商永續稽核作業。

管理方針

重大主題：有關環境保護的法規遵循

承諾

- ◆ 響應國際趨勢，採用氣候相關財務揭露架構 (TCFD)，加強氣候變遷管理機制，並簽署支持 TCFD。
- ◆ 優先採購環保標章產品，以符合低汙染、可回收、省資源之環保實質意義，以降低對環境負荷的衝擊。
- ◆ 簽訂採購合約之供應商，皆必須遵循企業社會責任及誠信經營原則，包括確實遵守環境保護、各項勞動條件、職業安全衛生與勞動人權等相關法規。
- ◆ 推動環境保護政策，督導與評估環保綠能措施，成立環境保護委員會，用以規範組織及落實職責。

政策 / 管理系統

- ◆ 成立環境保護委員會，督導、評估環保綠能政策與措施。
- ◆ 推動財物採購簽約供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」，於供應商選擇上建立「法規遵循」、「環境評估」、「勞工實務」、「人權評估」及「社會衝擊」等篩選標準。
- ◆ 制定「中國人壽環境保護政策」、「供應商企業社會責任辦法」及「承攬商安全衛生及環境管理辦法」。

申訴機制

- ◆ 於企業網站「企業社會責任專區」、「利害關係人專區」或「意見回饋」之頁面，向負責部門之聯絡人申訴。
- ◆ 為確保營繕工程供應商個人資料權利行使，依當事人權利行使管理辦法，訂立當事人權利行使辦法職場服務部流程。

評量機制

- ◆ 辦理 ISO 14061-1 溫室氣體盤查及 ISO 14001 環境管理系統，並通過第三方查證，作為後續溫室氣體及環境管理維護、建議改善之依據。
- ◆ 年度綠色採購金額共計新台幣 3,294 萬元，並首度獲得行政院環保署表揚「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」。
- ◆ 榮獲臺北市環保局連續五年頒發綠色採購績優企業表揚。
- ◆ 年度簽訂合約含《企業社會責任及誠信經營條款》之採購案件計 120 件。
- ◆ 營繕類合約廠商「供應商企業社會責任承諾書」簽署率達 100%。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育才資 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

精進氣候治理 氣候風險與策略

聯合國氣候變遷政府間專家委員會 (IPCC) 指出，最快 2030 年地球將升溫超過 1.5°C，中國人壽深感氣候變遷應變之重要性，將氣候變遷視為本公司的重大議題之一，並於 2019 年主動簽署加入 TCFD supporters，希望能以金融保險業的核心能力，為氣候變遷減緩與調適貢獻心力。

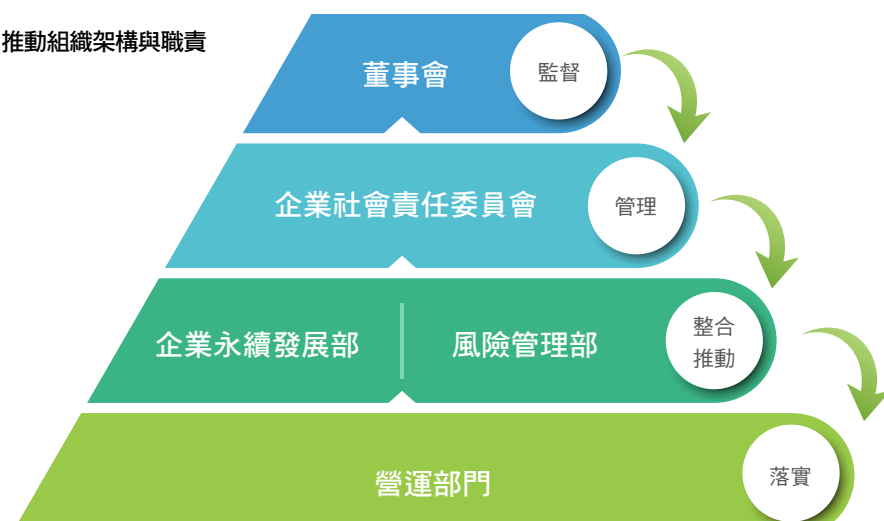
中國人壽為持續加強面對氣候變遷之因應能力，並以適當之方式對外透明揭露具體績效作為，接軌國際最新趨勢，採用 TCFD 揭露氣候變遷對公司營運及價值鏈之衝擊，從「治理」、「策略」、「風險管理」、「指標與標的」等四大氣候變遷管理重點著手，納入產業特殊指引「保險」及「資產所有者」之要求，強化本公司氣候變遷治理，以系統性方式鑑別氣候變遷風險及機會，透過目標設定及定期追蹤，成功降低未來衝擊並預先掌握商機，並回應外部利害關係人對本公司氣候變遷管理之期待，取得英國標準協會「TCFD 符合性查核」之最高等級 - 優秀 (Excellence)。



治理

中國人壽採用氣候相關財務揭露 (TCFD) 建議架構來推動氣候變遷監督及管理相關作為，透過董事會、企業社會責任委員會、權責單位及營運單位等由上而下推動，有效將氣候變遷議題納入組織營運環節，並據以落實。

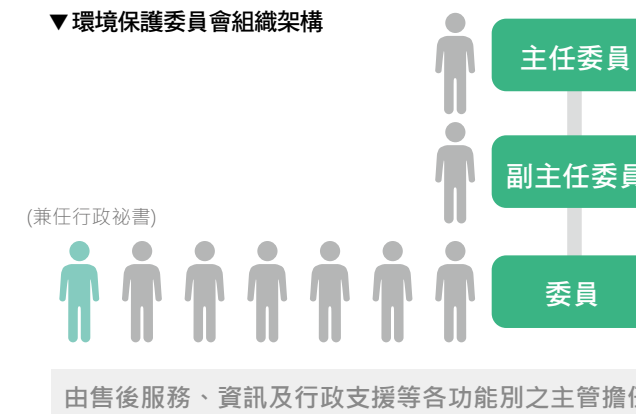
▼中國人壽 TCFD 推動組織架構與職責



中國人壽為推動環境保護、建立綠色低碳的企業環境，制定「環境保護政策」，並於 2014 年成立「環境保護委員會」，由 9 位售後服務、資訊及行政支援等各功能別之主管擔任委員，設主任委員一位、副主任委員一位、委員七位（其中一位委員兼任行政秘書，負責綜理會務及會議聯繫事宜）。環境保護委員會之主要職責為負責制定及修訂委員會規程、環境保護政策之相關辦法及規範，以及監督節能減碳、廢棄物管理、環境衛生、環境保護等措施之執行結果。

2020 年環境保護委員會召開 2 次會議，評估與檢討 2020 年環保措施之執行情形，以及確立 2021 年度環境保護管理目標與執行方向，並檢討本公司現行「環境保護政策」，依環境政策應涵蓋之內容，增述強化遵守環保義務、持續改善與增加環境績效之管理方向，修正現行之「環境保護政策」。

▼環境保護委員會組織架構



策略與風險管理

中國人壽在鑑別氣候變遷風險與機會時，針對實體風險已模擬政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) RCP 2.6 及 RCP 8.5 情境，針對轉型風險已模擬國際能源總署 (International Energy Agency, IEA) 2DS 及 6DS 氣候情境，對比積極實行碳排放減量與永續能源系統發展的 RCP 2.6/ 2DS 情境，以及在既有政策驅動下、技術發展相對受限的 RCP 8.5/ 6DS 情境，透過情境分析、評估組織在不同氣候情境下，業務、策略、財務和投資等面向可能受到的氣候相關衝擊。

中國人壽已召集各單位，依照各自業務範圍討論及評估氣候變遷對營運及價值鏈之衝擊，辨識氣候風險與機會，由各單位分析各項目發生機率及可能的財務、業務及策略衝擊後，鑑別出氣候相關重大風險與機會，並依評估結果制定完善的因應策略及行動方案，確實推動執行，隨時檢視相關成效，確保氣候相關風險有效控制或降低，同時即時掌握相關機會，以回應利害關係人對中國人壽氣候變遷管理之期待。



經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略

建立永續基石 17
堅守永續價值 19
深耕永續關係 21
27

2 公司治理

穩健公司營運 39
嚴謹風險管理 44
57

3 永續金融

推展責任投資 69
創新數位轉型 74
實踐普惠金融 78
促進公平待客 83
86

4 員工關懷

選育人才資本 91
打造幸福職場 94
103

5 社會參與

關懷社會需求 113
115

6 環境永續

精進氣候治理 127
建構永續供應鏈 131
141

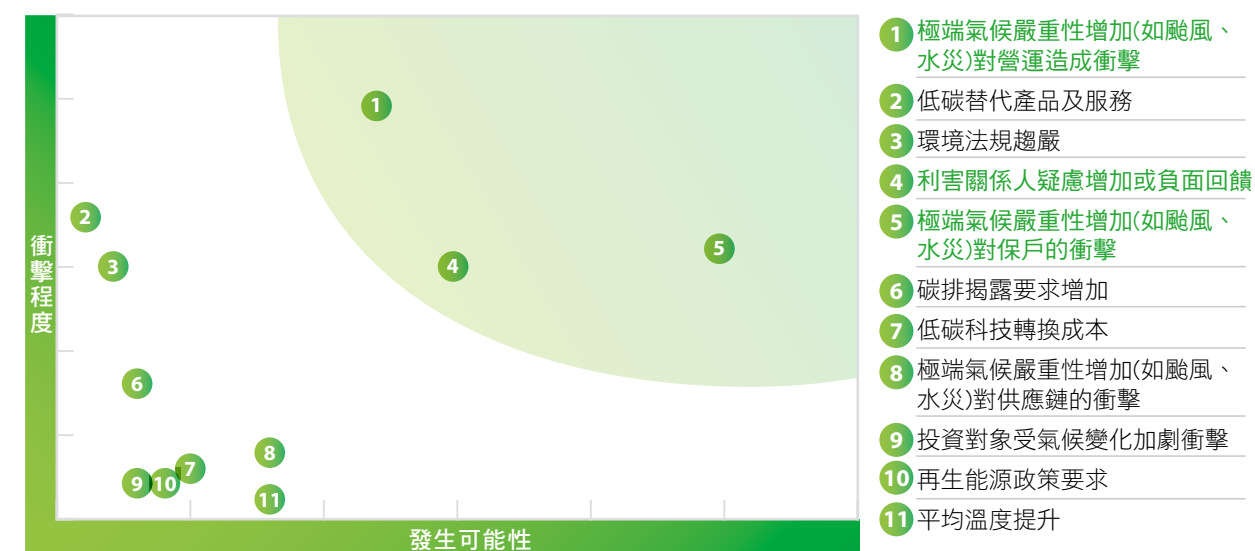
7 附錄

143

氣候風險評估成果

各單位依照氣候風險「發生可能性」及「衝擊程度」，鑑別出中國人壽 3 大氣候風險，並依照風險性質提出因應策略，及早管理以降低未來可能影響。

▼氣候風險評估成果



轉型風險

聲譽風險

風險因子：利害關係人疑慮增加或負面回饋

投資部分高碳排或高污染等受汙名化產業，造成利害關係人對此產生疑慮或負面印象。

衝擊範圍：營收

因應策略：

- 隨時關注政策、法律及市場變化，適時檢視及調整投資手冊。
- 個股投資標的研究報告皆納入 ESG 評估，以掌握其風險。

實體風險

立即性風險

風險因子：極端氣候嚴重性增加（如颱風、水災）對保戶的衝擊

極端氣候可能帶來更多也更嚴重的天災，使更多保戶有急難救助相關需求。

衝擊範圍：營運成本

因應策略：

- 推動保單貸款優惠、保費緩收、快速理賠等多項緊急災難救助方案，提供保戶及時關懷。
- 每年檢視重大災害事件保戶服務關懷措施處理程序，並隨著保戶需求更新。

風險因子：極端氣候嚴重性增加（如颱風、水災）對營運的衝擊

因極端天氣可能使颱風或水災嚴重性增加、氣候高溫導致用電增加，可能影響辦公室、機房營運或公共設施（水、電、通信等）中斷之機會增加，而導致營運中斷。

衝擊範圍：營運中斷

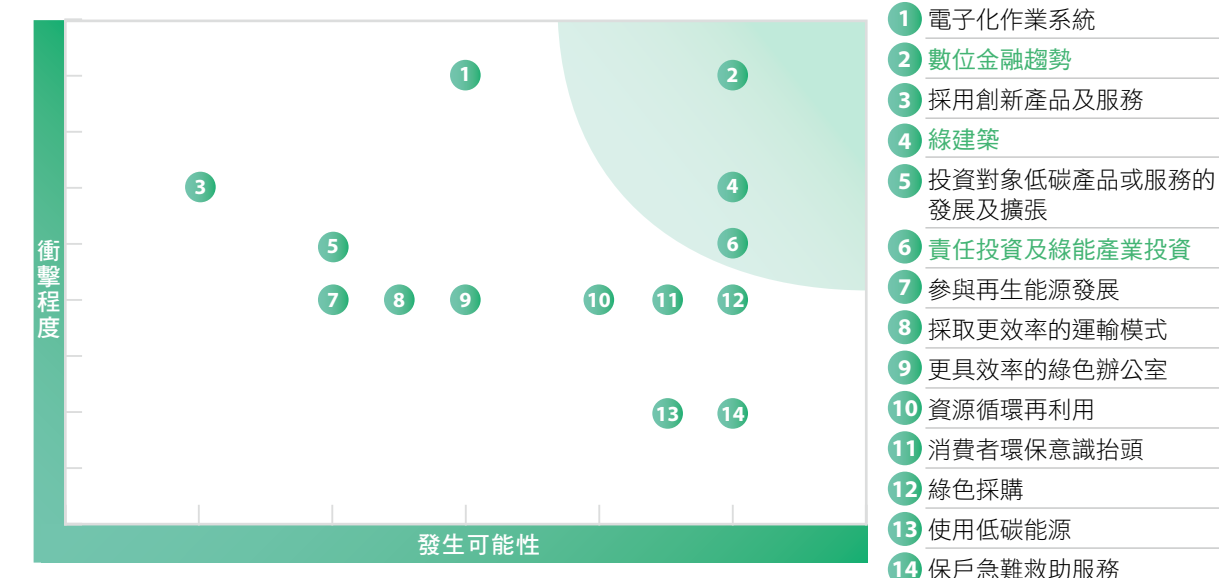
因應策略：

- 因應颱風等天災造成之營運中斷，制定持續營運計畫，提升系統復原時效。
- 定期審查天然災害對承租異地備援中心之影響評估，並依照評估結果要求加以改善，來降低因極端天氣事件造成之風險。
- 每年至少完成一次異地備援中心資料復原演練。

氣候機會評估成果

各單位依照氣候機會「發生可能性」及「衝擊程度」，鑑別出中國人壽 3 大氣候機會，並投入資源、設計行動方案，掌握氣候變遷可能帶來的商機。

▼氣候機會評估成果



產品和服務機會

機會因子：數位金融趨勢

採用數位科技，提供滿足保戶期待之低碳服務。

衝擊範圍：營運成本、時間成本

行動方案：

- 持續推動數位低碳服務，包含 E-notice、E-service、電子保單、行動投保等，降低紙張等資源使用。
- 使用行動投保之保件，可縮短作業時間 1.5-2 天，並減少 20% 之照會率。
- 利用雲端與保戶互動，節省時效及相關紙本印製成本。

資源效率機會

機會因子：綠建築

將辦公場所搬遷至綠建築，降低能資源使用。

衝擊範圍：能源效率

行動方案：

- 2021 年總公司將遷入綠建築大樓，除可降低能資源使用，更可提升企業永續形象。
- 於新總部大樓裝置 36KW 太陽能發電設備，預計可產生 47,552 度綠電。

市場機會

機會因子：責任投資及綠能產業投資

投入「五加二」創新產業、再生能源或認購綠色債券，增加投資獲利來源。

衝擊範圍：營收

行動方案：

- 支持政府「五加二」創新產業政策，直接與間接投資餘額共逾 1,305.62 億元，其中以綠能科技產業為大宗。
- 持續評估再生能源、公共建設、綠色債券等相關投資。

指標與標的

中國人壽為有效落實氣候變遷管理機制，在年度 ESG 目標設定中即納入氣候變遷管理目標，並每年定期追蹤二次。2020 年氣候變遷相關目標、達成情形以及 2021 年目標，詳情可參見 2020 年及 2021 年 ESG 目標。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

低碳綠色營運

電子化服務

環保意識逐漸被社會重視，也改變了金融業商品服務的提供方式與消費行為，近年來中國人壽以「數位行銷工具」及「E化表單及平台服務」推動各式 e 化及無紙化流程，除更加符合現代消費者習慣，更可減少紙張等能資源的使用、降低對環境衝擊和溫室氣體排放，2020 年累計全公司 e 化服務省紙量近 472 萬張。

E化服務，節省紙張使用，嶄新的數位體驗



數位行銷工具

1 團險網路服務平台

推動團險網路服務平台，以電子化服務及流程取代紙本填寫，提供要保單位線上申請員工加退保服務，被保險人亦可於線上查詢投保內容。2020 年專案件有效保單申請團網服務系統之申請率達 80%；後續規劃提升要保公司線上加退保使用率。

2 行動投保 APP 服務

中國人壽推動行動投保 APP 服務，以降低保戶服務過程中所耗用的紙張數，並提高核保效率。客戶透過行動投保 APP 可線上進行資料檢核降低填寫錯誤及照會率，提升要保書填寫內容的正確性，降低要保書紙張使用量，進而節省文件印製、遞送、掃描、建檔、倉儲等成本，達到節能減碳的效益。



中國人壽 2018 年起與合作夥伴洽談行動投保方式進件，至 2020 年已有 22 家銀行、保經代公司正式加入行動投保方式進件的行列，擴大節能減碳效益。中國人壽亦於 2020 年即有 14.7 萬份保單以行動投保方式進件，年度節省要保文件紙張使用數達 92.8 萬張。中國人壽將持續致力於「節能、減碳」之推展，並提供更即時、快速及便捷的數位服務給客戶。

3 旅平險行動投保

為精簡旅平險行政流程、降低紙本作業，客戶可透過電子裝置進行線上投保、簽名及扣款。2020 年符合行動投保旅平險案件之行動投保率達 90% 以上，後續將持續優化行動投保旅平險行動裝置之操作，如增加人臉辨識之控管。

E 化表單及平台服務

4 電子照會單

中國人壽 2020 年完成 e 化新契約作業流程，讓業務員及保戶可透過行動載具線上直接回覆照會，提升照會處理效率，並視使用回饋持續進行功能優化。2020 年針對行動投保適用之案件採用行動照會方式進行案件回覆比率約為 23%，可減省作業時間 3~5 天，大幅提升照會時效，降低紙本列印和配送的交通碳排量。

5 電子保單

中國人壽本諸「愛護地球，人人有責」的精神，提供電子保單的服務，無紙化環保節能減碳，與保戶共同為愛護地球盡一分心力。保戶於新契約投保時可同時提出電子保單的申請，透過第三方公正機關認證後，將保單存放於容易存取的載具，保戶可快速取得保單，隨時查閱，權益不受影響且減少保單遺失問題。2020 年透過網路投保中壽旅平險之民眾申請電子保單比例逾 87%。

6 電子通知單 (e-Notice)

中國人壽以 e-mail 取代紙本保單、通知信函、單據，減少書面列印與郵寄，同時將電子檔置放於本公司網站，供保戶即時下載查詢。2020 年累積寄送 4,030,180 封電子報，使保戶能在具有效率及響應環保的方式下獲取資訊；另持續推動無紙化行政流程，包含 E-notice、E-service，用紙量節省逾 368 萬張紙，與 2019 年相較成長 6.48%，與保戶共同守護地球。

7 電子服務平台 (e-Service)

中國人壽提供全天候零距離的電子服務平台 (E-Service)，保戶能即時快速的查詢保單內容及辦理保單異動服務，有效簡化保戶填寫紙本之不便，亦降低申請中郵寄或交通往返行為所產生之溫室氣體。

綠色營運

導入及取得 ISO 14001 驗證

為提升企業永續形象，有效落實氣候變遷管理機制，由總公司敦北大樓導入「ISO 14001 環境管理系統」，以強化對環境較佳的管理，減少能源使用量及廢棄物。為強化本公司在環境保護議題上之作為，透過外部輔導公司協助本公司完成總公司敦北大樓所在樓層環境管理系統之建置，並於 2020 年通過 BSI 認證，其有效期限為 2020 年 10 月 13 日起至 2023 年 10 月 12 日止。透過 ISO 14001 環境管理系統之

1 永續策略

建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理

穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融

推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷

選育才資 94
打造幸福職場 103

5 社會參與

關懷社會需求 115

6 環境永續

精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄

143

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

規劃、執行、檢查及改善的持續循環過程，遵循公司理念的環境政策為中心，落實政策以規劃環境目標及方案。進而透過各管理方案的執行，達成目標，並配合監測及稽核程序，取得及檢討執行成果。針對不符合規定的事項，進行矯正預防措施，以管理審查的方式，讓系統維持有效運作，達成持續改善之目的。

環境保護宣導

中國人壽依據「環保節能管理規範」，落實工作職場溫室氣體減量行動，於今年度進行為期四週之「綠色採購」eDM 教育宣導活動，將 ESG 之理念內化到企業日常營運，藉由綠色採購，共同形塑環保永續的企業文化。

除了積極參與各項環保議題，廣為宣達節能環保理念外，本公司亦配合前述環保議題，透過中國人壽官方 Facebook 及 Instagram 執行 43 篇貼文，響應節能、減碳、環保愛地球之理念，主題內容包含響應世界地球日、環境日、關燈日、為淡水河做一件事、減塑、綠色採購等議題，累計創造 111.7 萬瀏覽人次，超過 3.3 萬次按讚、留言、分享。

▼綠色採購四部曲【預告篇】



溫室氣體管理

中國人壽自 2015 年開始針對總公司及主要分公司 (桃竹、台中、嘉義、台南、高雄) 辦理溫室氣體盤查，2020 年中國人壽擴大辦理年度溫室氣體盤查範圍，將全部分公司 (屏東、花東及澎湖) 納入溫室氣體盤查，並同步導入 2018 年新版查證，其總排放量 (直接溫室氣體排放量、間接溫室氣體排放量) 為 4,205.264 噸 CO₂e/年 (詳下表)，並於 2021 年 4 月取得 ISO14064-1:2018 版溫室氣體盤查之 BSI 認證。2018 年開始將增加範疇三之汽油、柴油、電力、廢棄物等四類納入盤查，2019 年更進一步將員工差旅納入範疇三盤查，又於 2020 年將影印紙運輸、租賃影印機維修、郵局包裹、郵局送金單等四類納入盤查，相關資料將作為本公司進行溫室氣體減量相關計畫之參考，並持續監控本公司溫室氣體的排放與比較之執行依據。

▼近二年溫室氣體排放情形

	固定排放源			移動排放源		總計	
	採用 ISO 14064-1: 2006	範疇一	範疇二	範疇三			
2019	排放當量 (噸 CO ₂ e/年)	0.000	36.134	148.669	3,174.020	948.845	4,307.668
	占比 (%)	0.00%	19.55%	80.45%	73.68%	22.03%	100%
2020	採用 ISO 14064-1: 2018	直接排放			間接排放		總計
	排放當量 (噸 CO ₂ e/年)	1.046	29.683	185.067	3,177.706	811.762	
	占比 (%)	0.48%	13.76%	85.76%	75.57%	19.30%	100%

- 1 因採用 2018 年版作業與擴大盤查範圍與內容，故以 2020 年作為基準年。
- 2 溫室氣體排放係數值係引用環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版，GWP 值係引用聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC): 第四次評估報告 (2007)，盤查採用營運控制權。
- 3 範疇一溫室氣體種類包含二氧化碳、甲烷、氧化亞氮及氟氣碳化物。
- 4 2020 年盤查範圍涵蓋 100% 內勤職場。



經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

能源使用管理

中國人壽以 2016 年為基準年，訂定全省各職場平均節電率達 1% 以上、五年達 5% 的長期目標。本年度持續針對既有辦公大樓，透過設備的定期保養及修繕，檢討老舊耗能設備，如空調系統，以降低能源消耗，並向員工宣導室內電燈照明減量、中午休息、上下班隨手關門關燈等節能方案，培養員工良好的綠色工作習慣，以及檢討外勤單位之空間使用坪效。本年度投入經費新台幣 6,607,158 元更新自有物業老舊耗能空調主機及設施。在與基準年相同範疇下，2017 年總用電量、2018 年總用電量、2019 年總用電量及本年度總用電量分別較基準年減少 183,764 度、246,650 度、910,709 度與 1,002,721 度，相當於分別減少 93.536 公噸、125.545 公噸、463.551 公噸與 510.385 公噸二氧化碳排放（以千度電產生 0.509 公噸二氧化碳估算），節電成效實屬顯著。

▼ 近三年能源使用情形	2020	2019	2018	2017	
原始單位	用電量 (度)	12,220,468	12,261,969	12,929,329	12,838,021
	汽油 (公升)	12,603.09	15,301.58	16,414.12	18,070.31
	柴油 (公升)	400	0	200.6	0
換算單位	用電量 (十億焦耳)	43,993.68	44,143.09	46,545.58	46,216.88
	汽油 (十億焦耳)	411.50	499.61	535.93	590.01
	柴油 (十億焦耳)	14.06	0.00	7.05	0.00
	合計 (十億焦耳)	44,419.25	44,642.70	47,088.57	46,806.89
密集度	營業額 (百萬元)	323,248	339,115	338,495	255,328
	能源密集度 (度 / 百萬元)	0.14	0.13	0.14	0.18

- ① 2016 年度用電度數為 12,827,266 度、汽油 15,207.71 公升、柴油 0 公升。
- ② 中國人壽電力使用為非再生能源，汽油、柴油熱值以「能源產品單位熱值表」計算。
- ③ 2020 年盤查範圍涵蓋各內、外勤職場，涵蓋率為 100% 內、外勤。

水資源管理

中國人壽用水主要集中於空調及民生用水量，持續透過老舊空調設備之汰換、使用具省水標章之節水設備，致力提升資源利用效率，以及持續宣導同仁節水等措施。本年度總公司及主要分公司用水量為 42,078 度。

▼ 近三年水資源使用情形	2020	2019	2018
用水量 (度)	42,078	40,209	37,764
營業額 (百萬元)	323,248	339,115	338,495
用水密集度 (度 / 百萬元)	0.13	0.12	0.11

- ① 中國人壽用水以空調及民生為主。

廢棄物管理

中國人壽產生之廢棄物皆為無害廢棄物，分為一般廢棄物及可回收廢棄物兩種，並持續推動總公司及 5 個主要分公司（包含桃竹、台中、嘉義、台南、高雄）執行廢棄物管理作業，經由推廣與執行垃圾分類、資源回收，落實資源再利用政策。2019 年及 2020 年之 6 處主要職場廢棄物總重量分別為 166,545 公斤及 177,271 公斤，2020 年增加統計屏東、花東、澎湖分公司廢棄物總重量為 3,964 公斤。2020 年共計 9 處職場之垃圾平均回收率 52.55%，較 2019 年成長 1.2%。

機房能源管理

中國人壽從「提升空調效率」及「降低空調用電」兩大方向推行機房能源管理，藉此降低新建機房 PUE^①，並節省實際空調電費，降低碳排放。2020 年機房 PUE 為 1.53，有效達成機房節電省能之年度目標。



綠建築

針對新建築開發案，中國人壽持續計畫取得綠建築標章，並於綠建築標章納入不動產投資個案評估指標。其中，台北學苑大樓已建置之太陽能光電板，採自發自用模式，並於 2020 年 6 月正式商轉。目前規劃向國家再生能源憑證中心執行申請再生能源憑證，預估每年發電量為 47,552 度，對中國人壽在支持永續環境之議題上，具有實質響應政府支持再生能源發展之具體作為。

台北學苑大樓：黃金級綠建築標章
桃園中茂亞太中心大樓：銀級綠建築標章



① PUE: Power Usage Effectiveness，資訊機房能源使用效率，計算方式為：「機房總用電量」/「資訊設備用電量」。此數值越低代表能源使用效率越好。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

建構永續供應鏈 永續供應鏈管理 供應鏈管理政策



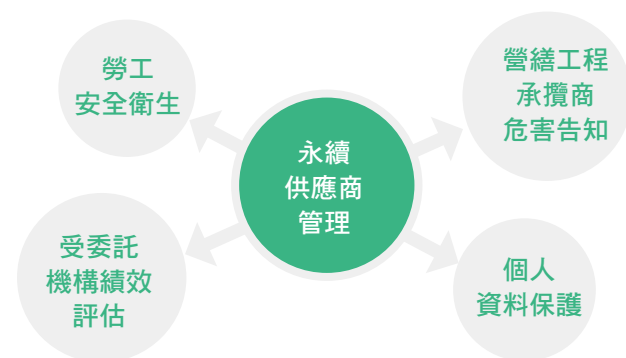
中國人壽供應商主要分為「辦公用品與設備」、「勞務」及「營繕工程」等三大類，皆依循本公司採購規範，以公平、公正、公開的方式遴選廠商。選商時參考 ESG 表現優良供應商，要求所有遴選廠商簽署「供應商企業社會責任承諾書」，並經由公開議價、簽約、進度討論、驗收作業與履約管理等程序，積極控管供應商的供貨品質、交期與價格。倘涉及職業安全衛生事項等相關法規，應遵循本公司承攬商安全衛生及環境管理辦法。



永續供應商管理

中國人壽秉持「We Share We Link」的核心價值，與國際永續經營價值接軌，帶領供應商推動永續發展。每年辦理關鍵供應商評鑑，並依據本公司「供應商企業社會責任辦法」訂定「企業社會責任自評暨供應商評鑑表」，檢視供應商於「勞工權益與人權」、「勞工健康與安全」、「環境保護」、「企業社會責任」等相關政策執行情形及進行宣導，在永續發展的基石上能產生共好的正向循環，共同發揮企業社會影響力，促進環境、社會與公司治理生態之平衡及永續發展。

為建立永續供應鏈管理機制，2020 年執行 12 家關鍵供應商永續稽核評鑑作業。供應商就企業社會責任落實執行程度進行自評，於自評佐證資料欄位說明執行現況，並依據各題組要求，提供相關附件，如政策文件、認證影本等。關鍵供應商評鑑係由本公司總務部門評分，經相關主管核定後依各供應商之綜合得分進行 A、B、C、D、E 五個等級之排序，並選取評鑑分數前 3 者做為年度優良供應商並予表揚。2020 年共有 12 家供應商平均得分为 86.8 分，A 級供應商 2 家，B 級供應商 10 家，並將名單公告於本公司企網，供應商對於企業社會責任自評項目皆有相關作為。



▼2020 年供應商之年度評鑑標準及成果

年度評鑑等級	供應商家數
A 級 (100-91 分)	2
B 級 (90-81 分)	10
C 級 (80-71 分)	0
D 級 (70-61 分)	0
E 級 (60 分以下)	0

職業安全衛生

倘涉及職業安全衛生事項等相關法規，應遵循本公司承攬商安全衛生及環境管理辦法。為推動供應商管理，採購合約增訂「企業社會責任及誠信經營條款」，凡有交易且訂有採購合約之供應商，皆須遵循企業社會責任及誠信經營原則，包括確實遵守環境保護、

2020 年
完成簽約之
採購案件共計
120 件

各項勞動條件、職業安全衛生及勞動人權等相關法規，並皆須簽署「供應商企業社會責任承諾書」。與供應商交易前進行利害關係人檢核、洗錢及資恐檢核，確認交易符合法令規範，避免商業交易風險。

營繕工程承攬商危害告知

為符合職業安全衛生法第 26 條「承攬商危害告知及應採取之措施。」之規定，本公司特制定「承攬商安全衛生及環境管理辦法」，用以防範承攬商作業期間，對工作場所之危害性認知不足或對安全衛生管理有所疏忽，特制訂本辦法，用以加強承攬商對安全衛生及工作環境之管理。尤其應提供及協助承攬商相關安全衛生、工作環境管理之相關資訊，以確保及提高各項作業之安全進行。截至目前本公司營繕工程之承攬商無任何職業災害發生。

營繕工程以公平公正公開方式遴選廠商，廠商除優先透過公司「年度合格廠商資料庫」選商外，亦可挑選曾經承攬本公司、曾經承攬關係企業或引進新廠商之優良廠商，參與工程報價。職場服務部每年至少應更新 10% 之年度合格廠商。以確保工程品質與承攬價格之競爭能力。

個人資料保護

為尊重當事人之權益，並確保本公司採購案件涉及個人資料檔案於蒐集、處理或利用時，以誠實及信用方法為之，凡「涉及個人資料蒐集、處理及利用」之案件，受託供應商皆應簽署「供應商個資保護能力評估表」，以確保供應商具備個人資料保護之能力。

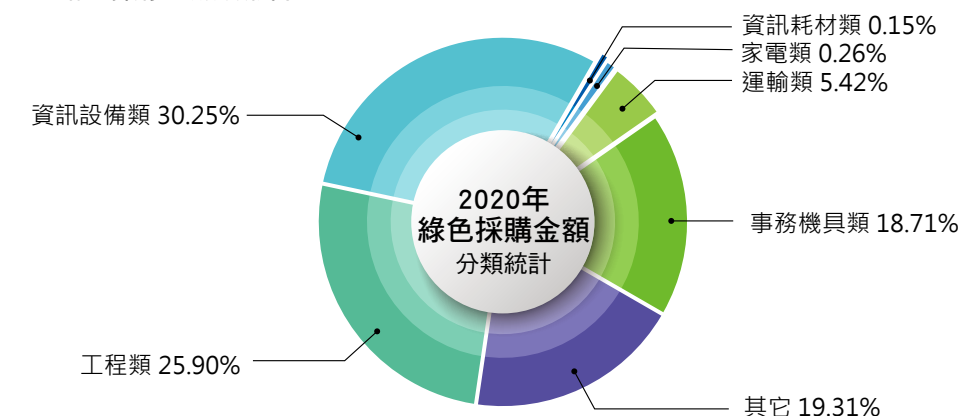
受委託機構績效評估

為有效掌握受委託機構之服務資格、品質、處理期限、配合度，中國人壽對目前合作之受委託機構，每年至少進行一次內稽內控督導檢核暨滿意度調查；評核結果將列入廠商評選及續約之依據。2020 年辦理作業委外流程訓練，其中，15 家委外廠商平均得分 89.8 分（滿分 100 分），滿意度高，得續約合作。

綠色採購

中國人壽為落實永續經營之理念，將供應商視為合作夥伴，為確保供應鏈穩定性、長期經營與生產在地化，在地化供應商採購金額比例達 98.28%，未來亦將持續強化在地採購的比例。此外，在進行採購時，選商時優先參考 ESG 表現優良之供應商，或優先採購採購員節能標章、環保標章、FSC 森林環保認證相關產品，以符合低汙染、可回收、省資源之環保理念，降低對環境負荷的影響，顧及環境永續發展。2020 年綠色採購金額共計 3,294 萬元。同時，中國人壽亦在本年度獲行政院環保署認證肯定，頒發「綠色採購及綠色消費推廣績優單位表揚」，且已連續五年獲臺北市政府環保局頒發「民間企業及團體綠色採購績優單位表揚」。

▼綠色採購金額分類統計



在地化
供應商高達
98.28%

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	-----

附錄

GRI Standards 揭露項目對照表

		報告書章節 (含省略說明)	頁碼
一般揭露			
組織概況 (2016)			
102-1	組織名稱	關於報告書 認識中國人壽	04-05 06
102-2	活動、品牌、產品與服務	認識中國人壽 3 實踐普惠金融 本年度所有產品皆經主管機關審核後上市銷售	06 83
102-3	總部位置	認識中國人壽	06
102-4	營運活動地點	關於報告書 認識中國人壽	04-05 06
102-5	所有權與法律形式	認識中國人壽	06
102-6	提供服務的市場	認識中國人壽	06
102-7	組織規模	認識中國人壽	06
102-8	員工與其他工作者的資訊	4 打造幸福職場 中國人壽員工無兼職人員	103-105
102-9	供應鏈	6 建構永續供應鏈	141-142
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無重大變化	
102-11	預警原則或方針	2 嚴謹風險管理	57-59
102-12	外部倡議	6 精進氣候治理	131-134
102-13	公協會的會員資格	2 穩健公司營運	55
策略 (2016)			
102-14	決策者的聲明	經營者的話	03
倫理與誠信 (2016)			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	2 穩健公司營運	55-56
治理 (2016)			
102-18	治理結構	1 建立永續基石 2 穩健公司營運	19-20 48-49
利害關係人溝通 (2016)			
102-40	利害關係人團體	1 深耕永續關係	27-34

		報告書章節 (含省略說明)	頁碼
102-41	團體協約	中國人壽無團體協約之簽訂	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	1 深耕永續關係	27
102-43	與利害關係人溝通的方針	1 深耕永續關係	27-34
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	1 深耕永續關係	27-34
報導實務 (2016)			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	除中國人壽外，無其他合併財報之個體	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	1 深耕永續關係	36-38
102-47	重大主題表列	1 深耕永續關係	36-38
102-48	資訊重編	本年度無資訊重編之情事	
102-49	報導改變	經重新分析鑑別，相較 2019 年重大議題，2020 年僅「員工薪資與福利」1 項因衝擊程度降低，移出重大議題；另，考量議題內涵，調整「人才培育」議題名稱為「人才吸引、培育與留任」	
102-50	報導期間	關於報告書	04
102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	04
102-52	報導週期	關於報告書	04
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	05
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	05
102-55	GRI 內容索引	7 附錄	143-146
102-56	外部保證 / 確信	關於報告書 7 附錄	05 153-154

管理方針 (2016)			
103-1	解釋重大主題及其邊界	1 深耕永續關係	37-38
103-2	管理方針及其要素	1 永續策略 2 公司治理 3 永續金融 4 員工關懷 6 環境永續	17 42-43 73 93-94 130
103-3	管理方針的評估	1 永續策略 2 公司治理 3 永續金融 4 員工關懷 6 環境永續	17 42-43 73 93-94 130

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育人才資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
-------------	-----

報告書章節 (含省略說明) 頁碼

經濟面向			
GRI 201: 經濟績效 (2016) *			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2 穩健公司營運	45-47
201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	4 打造幸福職場	106-108
GRI 202: 市場地位 (2016)			
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	4 打造幸福職場	107-108
GRI 204: 採購實務 (2016)			
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	6 建構永續供應鏈	142
GRI 205: 反貪腐 (2016) *			
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2 嚴謹風險管理	64-66
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	本年度無相關貪腐情事	

環境面向			
GRI 302: 能源 (2016)			
302-1	組織內部的能源消耗量	6 精進氣候治理	138-139
302-3	能源密集度	6 精進氣候治理	139
GRI 305: 排放 (2016)			
305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	6 精進氣候治理	138
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放量	6 精進氣候治理	138
GRI 306: 廢棄物 (2020)			
306-3	廢棄物的產生	6 精進氣候治理	140
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 (2016) *			
307-1	違反環保法規	中國人壽本年度未有環境相關違規情事	

社會面向			
GRI 401: 勞雇關係 (2016)			
401-1	新進員工和離職員工	4 打造幸福職場	105
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	4 打造幸福職場	106
GRI 404: 訓練與教育 (2016) *			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4 選育人才資本	97
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	2 穩健公司營運	53

報告書章節 (含省略說明) 頁碼

GRI 405: 員工多元化與平等機會 (2016)			
405-1	治理單位與員工的多元化	2 穩健公司營運 4 打造幸福職場	48-49 103-104
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	4 打造幸福職場	107
GRI 406: 不歧視 (2016)			
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	中國人壽本年度無涉及任何歧視事件	
GRI 415: 公共政策 (2016)			
415-1	政治捐獻	中國人壽並未提供任何形式的政治獻金	
GRI 417: 行銷與標示 (2016) *			
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2 嚴謹風險管理	66-67
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	2 嚴謹風險管理	66-67
GRI 418: 客戶隱私 (2016) *			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2 嚴謹風險管理	62-63
GRI 419: 社會經濟法規遵循 (2016) *			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	2 嚴謹風險管理	66-67

GRI 金融服務業補充指引: 產品組合 *			
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務, 依目的細分其貨幣價值	2 穩健公司營運 3 推展責任投資 3 實踐普惠金融	44-45 76 83-85
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務, 依目的細分其貨幣價值	3 推展責任投資	74-76

自訂主題		
永續策略 *	1 堅守永續價值	21
風險管理 *	2 風險管制	21-26
洗錢防制與打擊資恐 *	2 洗錢防制	64-66
數位金融與創新 *	4 數位金融應用	78-82

1 標示 "*" 之 GRI 主題 / 自訂主題為重大主題。

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

SASB 永續會計原則揭露項目對照表

指標代碼	指標性質	揭露指標	指標說明 / 報告書對應章節	頁碼
揭露主題：透明資訊與公平待客				
FN-IN-270a.1	量化	向新 / 舊客戶行銷和傳達保險產品訊息，而產生相關法律訴訟所造成的損失總額（因販售商品而產生的法律費用金額）	2020 年已結訴訟案件（含判決確定及和解案件）並無因客戶行銷、傳達保險產品所生訴訟而造成之損失。	
FN-IN-270a.2	量化	客訴率	3 促進公平待客	90
FN-IN-270a.3	量化	保單繼續率	保險業公開資訊觀測站 - 中國人壽股份有限公司各項財務業務指標 https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info2-12.aspx?UID=03434016	
FN-IN-270a.4	質化	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	【專欄】落實永續保險原則 (PSI)	09-10
揭露主題：投資管理納入 ESG 因子				
FN-IN-410a.1	量化	按產業別或資產類別區分的總投資資產	2 穩健公司營運	46
FN-IN-410a.2	質化	說明將 ESG 因素納入投資管理流程和策略的方法	3 推展責任投資	74
揭露主題：負責任行為的獎勵政策				
FN-IN-410b.2	質化	討論產品和 / 或產品功能，以鼓勵健康、安全和 / 或對環境負責的行為	3 實踐普惠金融	83-85
揭露主題：環境曝險				
FN-IN-450a.1	量化	保險產品承受氣候相關自然災害的可能最大損失	2 穩健公司營運	47

指標代碼	指標性質	揭露指標	指標說明 / 報告書對應章節	頁碼
FN-IN-450a.2	量化	按事件類型與地理區塊區分： (1) 典型天然災害； (2) 非典型天然災害造成的保險支出金錢損失（淨保險與總保險）	2020 年無重大天然災害，故無相關統計數字。	
FN-IN-450a.3	質化	說明將環境風險納入 (1) 個別承銷流程； (2) 公司層面風險和資本充足率管理中的方法	2 嚴謹風險管理	57-58
揭露主題：系統性風險管理				
FN-IN-550a.1	量化	按類別區分衍生性金融商品的曝險程度： (1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度； (2) 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值； (3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	中國人壽目前僅有 (1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度，並無 (2)、(3) 之部位；詳見中國人壽保險股份有限公司個別財務報告暨會計師查核報告民國一〇九年度及民國一〇八年度 p.39、p.52	
FN-IN-550a.2	量化	證券借貸抵押資產的總公允價值	2 穩健公司營運	47
FN-IN-550a.3	質化	描述系統性非保險活動與資本風險和流動性風險的管理方法	詳見中國人壽保險股份有限公司個別財務報告暨會計師查核報告民國一〇九年度及民國一〇八年度 p.100、p.101	
揭露主題：營運活動				
FN-IN-000.A	量化	按類別區分有效保單數量： (1) 財產和人員傷亡 (2) 人身保險 (3) 轉再保	保險業公開資訊觀測站 - 中國人壽股份有限公司各險別保費收入 / 自留保費 https://ins-info.ib.gov.tw/customer/life3-2.aspx?UID=03434016	

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

我國永續發展目標對照表

細項目標	具體目標	對應章節
SDG 1.4	增進全體國民，特別是弱勢群體，在創業、就業、貸款、融資、居住、土地所有權等之保障與平等權	3 促進公平待客
SDG 1.5	降低各種災害造成之損失，特別需要保護弱勢與低所得族群	3 實踐普惠金融
SDG 4.5	確保弱勢族群接受各階段教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童	4 關懷社會需求
SDG 5.5	鼓勵各級行政機關管女性擔任主管及首長，對政黨宣導培力女性及促進女性參政，增加女性警官及上市櫃公司女性經理人的比率，並輔導鼓勵女性擔任企業代表人	2 穩健公司營運 4 打造幸福職場
SDG 7.2	提高再生能源裝置容量	6 精進氣候治理
SDG 8.1	以創新、就業、分配為核心價值，維持經濟適度成長	3 實踐普惠金融
SDG 8.5	提升勞動生產力	4 選育人才資本
SDG 8.6	落實學用合一、培訓措施，強化青年就業能力	4 選育人才資本
SDG 8.7	促進工作環境安全，及保障女性勞工參與工會權益	4 打造幸福職場
SDG 8.9	鼓勵金融科技創新，提供便捷多元的金融服務	3 創新數位轉型
SDG 8.13	發展綠能科技，提升能源自主與能源多元性，鼓勵再生能源發展	6 精進氣候治理
SDG 10.2	持續推動原住民族就業方案，增加原住民就業機會，提升經濟收入；改善身心障礙者就業，提升其經濟地位	4 打造幸福職場
SDG 10.3	強化性別平等及消除就業歧視相關法令宣導教育；建構完善性別暴力防治及兒少保護體系，提升民眾對於遭受歧視或暴力的覺察	4 打造幸福職場
SDG 11.5	降低各種災害造成的損失，特別需保護弱勢與低所得族群	3 實踐普惠金融
SDG 11.9	強化社會安全網，確保社會安定，加強治安維護工作，遏止暴力犯罪	2 嚴謹風險管理
SDG 11.12	提高建築物節約能源減碳效益	6 精進氣候治理
SDG 12.6	鼓勵企業採取永續發展措施與揭露永續發展資訊，同時確保資訊正確度與品質	1 建立永續基石
SDG 12.7	推動公私部門增加綠色採購	6 建構永續供應鏈
SDG 13.1	增進氣候變遷調適能力，強化韌性並降低脆弱度	6 精進氣候治理
SDG 13.3	提升氣候變遷永續教育與民眾素養	5 關懷社會需求 6 精進氣候治理
SDG 16.1	強化社會安全網，確保社會安定，加強治安維護工作，遏止暴力犯罪	2 嚴謹風險管理

聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表

分類	主要議題	對應章節
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	4 打造幸福職場
	保證不與踐踏人權者同流合污	6 建構永續供應鏈
勞工標準	企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權	4 打造幸福職場
	消除一切形式的強迫和強制勞動	4 打造幸福職場
	切實廢除童工	4 打造幸福職場
	消除就業和職業方面的歧視	4 打造幸福職場
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	2 嚴謹風險管理 6 精進氣候治理
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	6 精進氣候治理
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	6 精進氣候治理
反腐敗	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	2 嚴謹風險管理

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

章節	對應章節/說明
第一章 總則	1 建立永續基石
第二章 落實推動公司治理	2 穩健公司營運
第三章 發展永續環境	6 精進氣候治理
第四章 維護社會公益	4 打造幸福職場 5 關懷社會需求
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	2 穩健公司營運
第六章 附則	1 建立永續基石

經營者的話 03
關於報告書 04
認識中國人壽 06
2020 年重點績效 07
落實永續保險原則 (PSI) 09
疫情時代，重整保險核心本職 13
2020 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17
建立永續基石 19
堅守永續價值 21
深耕永續關係 27

2 公司治理 39
穩健公司營運 44
嚴謹風險管理 57

3 永續金融 69
推展責任投資 74
創新數位轉型 78
實踐普惠金融 83
促進公平待客 86

4 員工關懷 91
選育人才資本 94
打造幸福職場 103

5 社會參與 113
關懷社會需求 115

6 環境永續 127
精進氣候治理 131
建構永續供應鏈 141

7 附錄 143

社會責任指引 (ISO 26000) 對照表

	主要議題	對應章節/說明
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統企業社會責任理念	建立永續基石
	符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險	打造幸福職場
	處理人權的風險處境	打造幸福職場
人權	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	穩健公司營運
	解決委屈	打造幸福職場
	不可歧視弱勢族群	打造幸福職場
	保障公民與政治權	打造幸福職場
	保障經濟、社會與文化權	打造幸福職場
	保障基本工作權利	打造幸福職場
	促進就業及聘僱關係	打造幸福職場
勞動實務	工作條件與社會保護	打造幸福職場
	保持社會對話	關懷社會需求
	維護工作的健康與安全	打造幸福職場
環境	人力發展與訓練	選育人才資本
	污染預防	精進氣候治理
	永續資源利用	精進氣候治理
	氣候變遷減緩與適應	精進氣候治理
	環境保護、生物多樣性與自然棲地修復	精進氣候治理

主要議題	對應章節/說明	
反貪腐	穩健公司營運	
負責任的政治參與	穩健公司營運	
公平運作實務	公平競爭	穩健公司營運
	促進產業價值鏈的社會責任	建構永續供應鏈
	尊重智慧財產權	* 與壽險業關聯性較低
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	促進公平待客
	保護消費者的健康與安全	實踐普惠金融
	支持永續消費	建構永續供應鏈
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	促進公平待客
	消費者資料保護與隱私	嚴謹風險管理
	保障享用服務權	促進公平待客
	教育及提高意識	關懷社會需求
社區參與與發展	社區參與	關懷社會需求
	創造就業與技術發展	選育人才資本
	發展科技	* 與壽險業關聯性較低
	幫助增加財富與收入	關懷社會需求
	推廣教育及文化	關懷社會需求
推廣健康	關懷社會需求	
社會投資	關懷社會需求	

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2020 年重點績效	07
落實永續保險原則 (PSI)	09
疫情時代，重整保險核心本職	13
2020 年榮耀事蹟	16

1 永續策略	17
建立永續基石	19
堅守永續價值	21
深耕永續關係	27

2 公司治理	39
穩健公司營運	44
嚴謹風險管理	57

3 永續金融	69
推展責任投資	74
創新數位轉型	78
實踐普惠金融	83
促進公平待客	86

4 員工關懷	91
選育才資資本	94
打造幸福職場	103

5 社會參與	113
關懷社會需求	115

6 環境永續	127
精進氣候治理	131
建構永續供應鏈	141

7 附錄	143
------	-----



獨立保證意見聲明書

中國人壽保險股份有限公司 2020 企業社會責任報告書

英國標準協會與中國人壽保險股份有限公司(簡稱中國人壽)為相互獨立的公司,英國標準協會除了針對中國人壽保險股份有限公司 2020 企業社會責任報告書進行評估和查證外,與中國人壽並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的,僅作為對中國人壽保險股份有限公司 2020 企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論,而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外,對於其他目的之使用,或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人,英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查中國人壽提供之相關資訊所作成之結論,因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內,英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問,將由中國人壽一併回覆。

查證範圍

中國人壽與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 本查證作業範疇與中國人壽保險股份有限公司 2020 企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 應用類型評估中國人壽遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度,不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結中國人壽保險股份有限公司 2020 企業社會責任報告書內容,對於中國人壽之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、中國人壽所提供資訊與數據以及抽樣之測試,此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關中國人壽 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了中國人壽對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行,以及策劃和執行這部分的工作,以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就中國人壽所提供之足夠證據,表明其依循 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據,我們執行了以下工作:

- 對來自外部團體的議題相關於中國人壽政策進行訪談,以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式,然而,我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 32 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下:

包容性

2020 年報告書反映出中國人壽已持續尋求利害關係人的參與,並建立重大永續主題,以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息,足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了中國人壽之包容性議題。

重大性

中國人壽公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言,這份報告書適切地涵蓋了中國人壽之重大性議題。

回應性

中國人壽執行來自利害關係人的期待與看法之回應。中國人壽已發展相關道德政策,作為提供進一步回應利害關係人的機會,並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了中國人壽之回應性議題。

衝擊性

中國人壽已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。中國人壽已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程,從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了中國人壽之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

中國人壽提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告,與相當於"核心選項"(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題,至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果,我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展之相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言,此自我宣告涵蓋了中國人壽的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為中度保證等級,如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任,如同責任信中所宣稱,為中國人壽負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法,提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立,為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景,且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練,具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2020044
2021-06-07

...making excellence a habit.™

傳遞希望
分享愛 

We Share We Link



www.chinalife.com.tw