

We Share We Link  
中國人壽

# 2021 Sustainability Report

永續報告書



# 目錄

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
📁 深化永續保險原則 (PSI)	09
📁 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16

## 1 永續策略

永續治理組織文化	19
永續治理機會與挑戰	21
永續策略	24
利害關係人議合	26
重大性議題分析	33

## 2 公司治理

經營績效	39
誠信治理	43
風險管理	50
洗錢防制	52
資訊安全	54
法令遵循	57

## 3 永續金融

責任投資	61
數位金融	65
普惠金融	70
公平待客	73

## 4 社會網絡

多元招募	81
人才發展	83
人力資源管理	87
社會參與	97

## 5 環境永續

氣候風險與策略	103
綠色營運	106
永續供應鏈	111

## 6 附錄

重大主題管理方針	113
GRI Standards 揭露項目對照表	115
SASB 永續會計原則揭露項目對照表	118
我國永續發展目標對照表	120
聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表	121
上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表	121
社會責任指引 (ISO 26000) 對照表	122
獨立保證意見聲明書	124

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

## 經營者的話

氣候變遷對於環境生態與人類生活帶來長期影響，尤其近幾年在疫情與戰事的衝擊下，更加速全球發展的失衡。如何對應風險而轉型，走向淨零碳排之路，讓經濟、社會、環境的發展得以延續，是當前各國與全球企業共同努力的目標。

金融業是整體經濟活動中的推進力，在邁向永續發展的過程中，金融業也應善盡做為投、融資者的影響力。壽險公司為社會大眾提供長期的保障與財務規劃，並管理由保戶資金所累計的龐大投資資產，更擔當了社會安定與民生保障的承諾。

中國人壽將 ESG 永續管理持續整合至經營策略，以嚴謹且成績斐然的公司治理為基礎，建構完整的氣候變遷風險管理架構，由各部門齊力整合推動。同時，積極回應社會需求，推動數位化服務與客戶導向的保險服務，並致力於提供予員工優質而平權的工作環境。

在壽險核心業務上，中壽重視保戶權益，以嚴謹的資產負債管理為核心，並將永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 與責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI) 逐步深化至各個營運面向。秉持「公平同理，待客如己」的服務理念，推動普惠金融，讓保險服務深入各個需求層面。

更重要的，中國人壽做為資產管理者，持續深化責任投資的執行，發揮投資者的影響力。積極對應氣候變遷對於投資組合產生之風險與機會，逐步降低投資組合的碳排放量，和執行氣候行動方案。實施成效也達到國際標準要求，中國人壽於 2021 年獲得第三方驗證權威 BSI (British Standards Institution) 英國標準協會肯定，取得全球第一張 ISO 14097 確證聲明書。

中國人壽以成為「最值得推薦與信賴的壽險公司」為目標，與母公司開發金控共同落實 ABCDE 策略，以數位躍升、首選雇主、顧客導向、驅動成長和高效執行等五個面向為核心策略方向，並於各個營運環節整合永續發展目標，為所有利害關係人創造長遠的價值，實踐壽險公司對於社會的責任。

董事長 Chairman

譚碩倫 Saloon Tham

## 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)2021年永續報告書(以下簡稱本報告書)。

### 報告書揭露期間

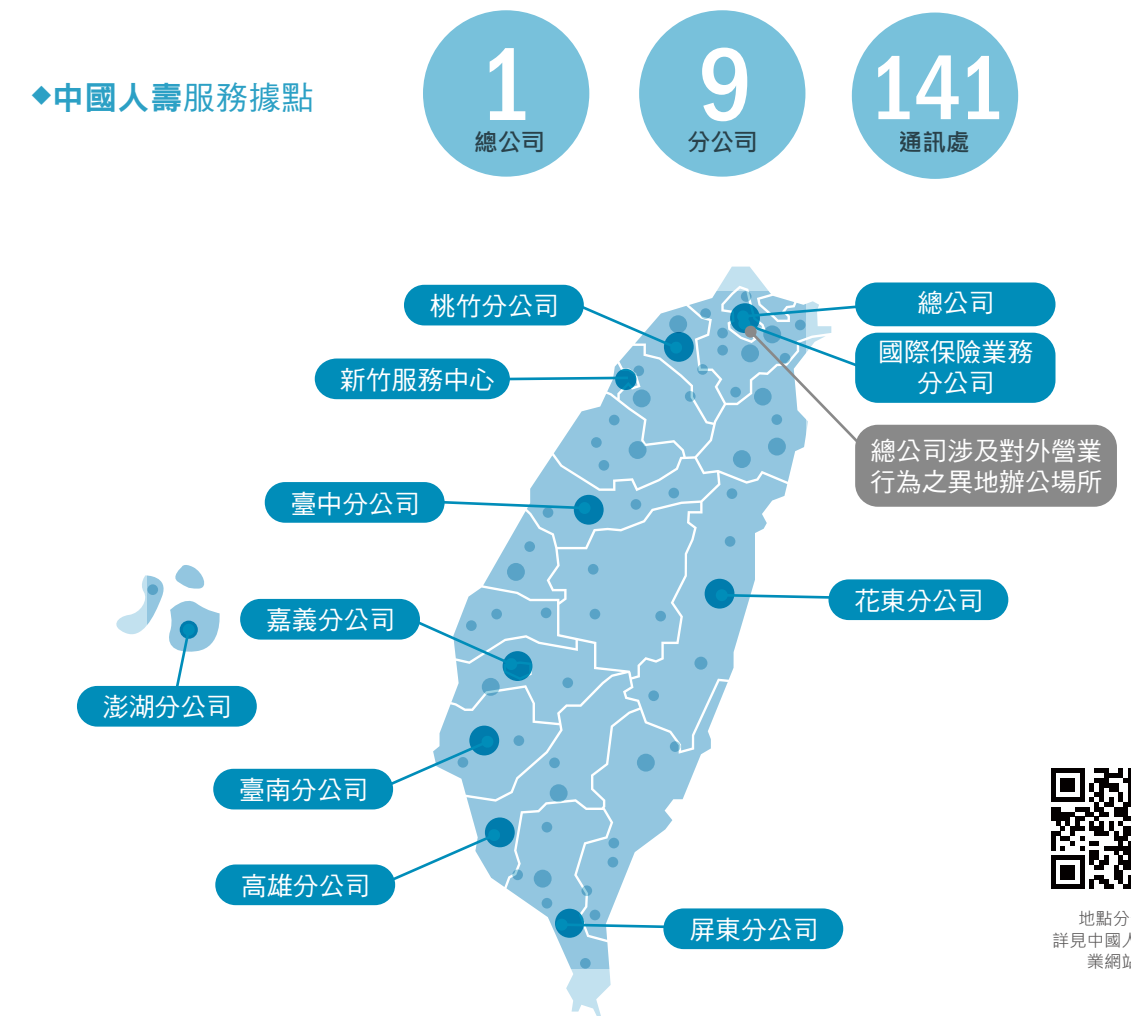
本報告書揭露中國人壽自 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日於企業永續發展相關資訊，因資料整合及透明度考量，報告書部分揭露內容並不侷限於 2021 年度期間。前一版本報告書發行日期為 2021 年 6 月，下一版本預計發行時間為 2023 年 6 月。各年度報告書版本均可在中國人壽企業網站永續發展專區下載。



中國人壽  
永續發展專區

### 報告範圍與邊界

報告內文所描述之企業永續發展相關實踐成果及未來策略目標規劃等資訊，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、服務中心 1 間、全國各地共 9 間分公司，以及 141 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
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

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

## 報告書查證

本報告書內容依循 GRI 永續報導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，亦符合 SASB 永續會計準則之保險產業準則，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 2 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 2 中度保證等級	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
投融资活動	ISO 14097: 2021 氣候變遷投融资活動之評估報告	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 BS10012:2017 個人資料管理系統	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)

## 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 台北市松山區敦化北路 135 號 6 樓  
 電話：+886-2-2719-6678 分機 1884  
 電子信箱：chinalifeESG@chinalife.com.tw



## 認識中國人壽

中國人壽累積近 60 年深厚的服務經驗，以「擁抱創新和人才，為客戶、員工、股東和社會提供永續的金融解決方案」為企業使命。在全新品牌影片「陪練人生」<sup>1</sup>中，以運動團隊中「陪練員」一角，詮釋「We Share We Link」的品牌精神，訴說中國人壽同仁「以客戶為中心」的動人故事，與客戶共同成長、陪伴度過生命每個重要時刻，展現彼此最深的信任。未來將結合中華開發金控集團的產業資源，以前瞻、創新的經營思維，推動 ABCDE 策略<sup>2</sup>，並與利害關係人攜手合作共創價值，持續發揮正向守護的力量，實踐企業永續經營的使命，成為最受推薦和信賴的壽險公司。



全新品牌形象影片「陪練人生」

### ▼ 中國人壽歷年進程表

2021	完成與中華開發金控股份轉換，成為中華開發金控100%持股之子公司。
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保單。
2017	中華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) 驗證符合的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	於第一季，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

<b>公司正式名稱</b>	中國人壽保險股份有限公司
<b>總部位置</b>	臺北市松山區敦化北路135號 3、4、5、6、7樓
<b>成立時間</b>	1963年
<b>轉投資之大陸保險公司</b>	「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，2021年底分支機構達237家
<b>主要產品類型</b>	個人壽險、年金險、萬能保險、健康險、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
<b>主要市場</b>	臺灣地區
<b>員工數量</b>	內勤員工 2,511 人 外勤人員 14,622 人
<b>淨銷售額</b>	300,244 百萬元(營業收入)； 224,013 百萬元(保費收入)
<b>權益</b>	177,009百萬元
<b>負債</b>	2,129,034百萬元
<b>資產總額</b>	2,306,043 百萬元



詳細資訊請參酌本公司 2021 年年報

<sup>1</sup> 影片推出後引發同仁及大眾熱烈迴響，創造超過 2,300 萬次廣告觀看數。

<sup>2</sup> ABCDE 策略即數位躍升 (Accelerate Digital)、首選雇主 (Become Employer of Choice)、顧客導向 (Customer Focus)、驅動成長 (Drive Growth)、高效執行 (Execution Excellence) 五大策略。

## 2021 年重點績效

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

### Governance 公司治理

#### 公司治理

- **董事會帶領展現多元價值**，成員各具經營管理、財會金融、法律、統計精算、保險等領域專長與實務經驗，其中包括4席獨立董事、2席女性董事、2席外國籍董事
- 首次執行「**誠信經營風險評估**」，評估各項不誠信行為之剩餘風險是否合於中國人壽風險胃納
- 全年稅後淨利285.40 億元、每股稅後**盈餘5.8元**創歷史新高，總保費收入達2,240億元，獲利、資產同步創下歷史新高

#### 風險管理

- 建立 **Risk Metrics**及**Tableau**視覺化分析平台，自動化產出視覺化圖表，提升人員研究產出與附加價值
- **完成導入營運持續管理機制**，並頒布營運持續管理政策暨聲明，規劃於2022年取得ISO 22301營運持續管理驗證
- **首度**進行真實分散式阻斷攻擊演練，確認網站或重要主機承受攻擊的耐受度及攻擊防護方案之有效性
- 防制洗錢及打擊資恐專責單位人員通過考試取得國際公認反洗錢師 (Certified Anti-Money Laundering Specialist, CAMS) 資格達**100%**，全公司取得相關認證人數超過680人，有助於健全防制洗錢及打擊資恐文化

#### 責任投資

- **全球第一家**通過「ISO 14097氣候變遷投資活動評估及報導報告」確證
- 依據責任投資政策，積極調整投資組合，2021年底投資餘額總碳排放量較2020年底**減少約32%**
- 依循機構投資人盡職治理守則聲明精神，**連續4年**100%參與被投資公司（上市櫃公司）股東會、100%參與股東會議案投票

#### 數位金融

- **領先業界**邁入「刷臉投保」新紀元，於2021年7月上線至2021年底已累計破萬人次完成投保
- **獨創數位輔銷工具**「i-遊戲」及「i-探詢」，於2021年7月至2021年底累積共計78,885次發送紀錄，客戶回填率達82%

### Environmental 環境

#### 氣候風險與策略

- 以TCFD Supporter 身分持續響應氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，首度發布氣候相關財務揭露報告書，並取得「**TCFD 符合性查核**」之最高等級 - **優秀 (Excellence)**

#### 綠色營運

- 新總部大樓具**黃金級綠建築標章**，室內設備採用日常節能及空調節能系統，基地綠化預期**減少約303萬**公斤二氧化碳當量
- 新總部大樓設置太陽能光電板，2021年發電近**5萬度綠電**
- **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。自2016年上線至2021年，行動投保方式進行送件者已逾97%

#### 永續供應鏈

- 綠色採購金額達新台幣**1億173萬元**

### Social 社會

#### 人才發展

- China Life Champion 管理階層培育：舉辦33場workshop、累計1,622人次、2,703小時，**打造永續領導力，提升發展永續金融解決方案能力，加速促進組織轉型成效**
- 內勤同仁平均持有證照數為2.59張，**近5年持續成長**

#### 人力資源管理

- 女性主管占比高達65.5%，以**性別平等優異表現**連續3年入選「彭博性別平等指數」(Bloomberg Gender-Equality Index, GEI)
- 第一時間**採購防疫包**、宅配贈予每位內勤員工，並以公費提供「**法定傳染病住院醫療健康保險**」
- 推動「心文化」系列活動，讓同仁透過實際分享和交流，**創造職場善循環**，並透過「遊戲化互動體驗」，創造9成以上滿意度
- 組織加速發展調查 (Organizational Assessment Questionnaire Survey, OAQ Survey) 填答率近100%，且調查的評分結果大幅提升至67%，並已依據2021年調查結果，擬定有效且能快速推行的行動計畫，**朝成為「首選雇主」的目標邁進**

#### 普惠金融

- 供消費者於「好退休準備平台」線上自主投保定期壽險、重大疾病險及小額終老險商品三類型商品，可依不同階段檢視自身需求，**建立完整保險防護網**
- 與台南市政府、財團法人台南市私立朝興社會福利慈善事業基金會攜手合作，以**捐贈保險費方式**，累計約35,753位市民**享有微型保險保障**
- 隨著疫情變化，**領先業界**推出「中國人壽疫守護住院醫療健康保險」等4張疫苗保險商品

#### 公平待客

- **連續三屆**獲「金融服務業公平待客原則評核」壽險業前20%
- **領先業界**參採英國金融行為監理總署 (Financial Conduct Authority, FCA)「公平對待弱勢客戶指引」修訂「公平待客原則政策與策略」、「公平待客原則執行規範」、「消費爭議處理及申訴作業改善循環制度」
- 領先業界建立「客戶服務章程」並以中英文版呈現，**主動公開**向金融消費者揭示中國人壽於各項保單環節之服務承諾
- 領先同業與「多扶事業」及「多扶旅行社」異業合作，**提供保戶無障礙接送及假期服務優惠**，並辦理無障礙友善環境優化專案，舉行一線客服人員友善服務觀念及實作教育訓練
- 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)
- **導入客戶淨推薦度調查** (Net Promoter Score, NPS) 衡量中國人壽帶給客戶的服務體驗，「新契約」與「理賠」兩項服務取得平均70分以上的高水準表現
- 領先同業針對長者與聽障人士，推出3支「台語+手語翻譯視窗」的保險學堂動畫影片，**協助長者及聽障人士於投保前，先認識保險商品，維護保戶權益**

#### 社會參與

- 採用國際標準B4SI管理與量化社會影響力；**社會參與投入金額約新臺幣3千4百萬元**，與137間公益單位合作，參與1,031場次公益活動，並幫助116,941人次
- 「愛就GO志工團」**志工時數創新高**，投入超過3萬小時
- 因應疫情所需，**率先**與台北市政府合作，**提供退職醫護人員防疫保障**
- **獨家捐助**線上心理健康平台建置，邀集超過400位諮商心理師共同參與，提供逾2千名民眾一對一線上諮詢
- 成為**循環減碳100+ 倡議企業**唯一保險業者，響應結合永續環保及社會創新的「奉茶」行動，設置5處奉茶據點，2022年第一季減少3,803支廢棄塑膠瓶，總減碳量達353.68公斤
- **連續13年**舉辦「愛心展售會」，業績140萬元創新高

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

## 深化永續保險原則 (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。

### 原則 1 將 ESG 議題納入保險本業營運決策

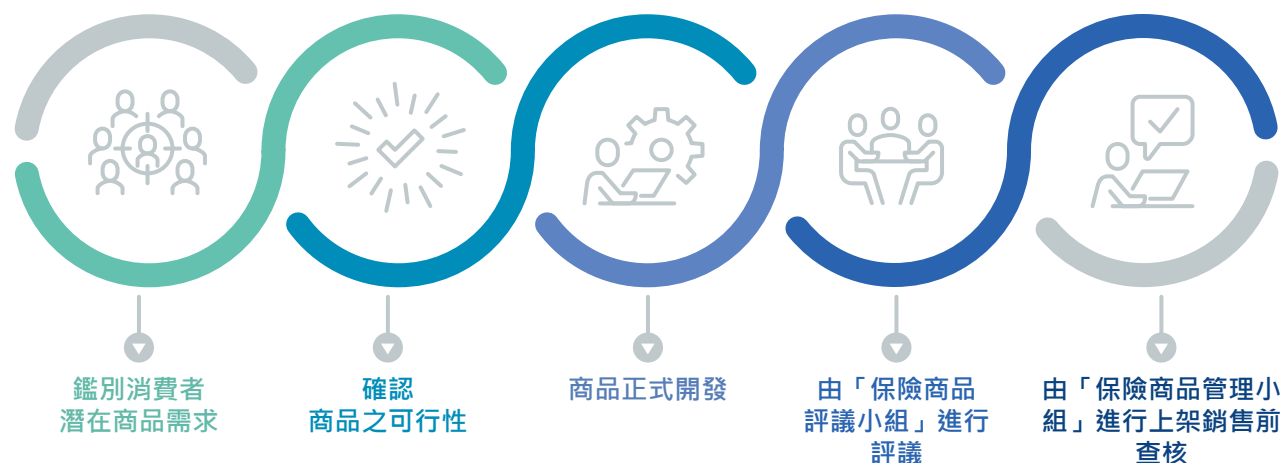
#### 企業策略

- 董事會作為中國人壽最高決策組織，持續監控企業氣候相關風險與機會之鑑別、管理、因應等規劃，並於營運決策中納入 ESG 議題。
- 定期召開「企業永續發展委員會」，由董事長擔任主任委員，全體委員董事比例高達 5 成<sup>③</sup>，組織編制緊密結合企業經營及公司治理策略，管理並追蹤 ESG 目標執行成效，向董事會報告。

#### 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<sup>④</sup>，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檢視，確保維護永續經營及消費者權益。
- 商品設計落實普惠金融<sup>⑤</sup>精神，持續推廣微型保險、小額終身壽險、身障者專屬終身綜合保險、具外溢效果的健康管理商品、因應新冠肺炎疫情的防疫及疫苗險等具有 ESG 價值之商品，以滿足不同人生階段、不同族群的多元需求。

#### ▼中國人壽商品設計流程



#### 銷售核保

- 全體外勤人員須簽署遵循「業務人員遵循公平待客原則維護客戶權益公約」，並透過業務人員 E 化作業平台「菁英行動網」等管道提醒業務員秉持誠信原則提供客戶透明合理之交易環境。

SASB FN-IN-270a.4

- 定期查核銷售相關文件 (如計畫書、商品 DM) 並編印頁碼，提供消費者資訊之完整相關告知與揭露原則，瞭解消費者之相關資料<sup>⑥</sup>，以確保該商品或服務對消費者之適合度；並確認已符合作業程序及相關法令規定辦理，依循公平合理、平等互惠及誠信原則，無虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事。

SASB FN-IN-270a.4

- 核保過程皆依照「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；考量公司自身之風險承擔能力，秉持公平待客原則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。

SASB FN-IN-270a.4

- 依據「保險業招攬廣告自律規範」之修正，業務人員於網路從事特定保險商品銷售招攬，應使用公司核可之廣告，不得擅自重製、改作、編輯或以其他任何形式變造資料；且除廣告內容外，僅可留下個人聯絡訊息，避免加註其他說明誤導客戶。

- 業務員於銷售過程中應遵循誠信、公平待客原則，2021 年共舉辦 11 個不同主題的線上公平待客法令培訓課程，已有 107,225 人次完訓；亦規劃每年度至少一小時之「保險業金融友善服務準則」課程，共計 16,433 人完訓。

- 依據保戶風險程度 (如年齡、保額、體況) 建立不同風險等級所適用之管控措施及進行保戶核保流程，透過系統比對及人工審查進行洗錢及資恐風險評估。

- 為提供身心障礙之客戶完整之保障規劃，修訂「業務招攬處理制度及程序」及「保險業務員管理規則」中關於招攬對象為身心障礙者之應注意事項，提醒招攬身心障礙客戶時應先了解醫務規則、要保過程中應協助保戶充分了解投保內容、得到妥適服務；如有逕行拒絕為身心障礙人士投保、送件或不當勸退等行為者，將依規懲處。

- 為保護高齡社會下之高齡金融消費者，除規範應遵循業務招攬處理制度及程序辦理投保作業，更鼓勵同仁接受退休理財規劃顧問之專業課程，特規劃 2021 年度退休理財規劃顧問 RFA (Retirement Financial Advisor) 證照補助方案，累積共計 322 人完訓、163 人取得證照，藉此解決高齡客戶提早進行退休規劃之需求。

- 依據保單生命週期辦理保險業務時，將蒐集、處理及利用大量的客戶個資，依 BS 10012 PIMS 個人資訊管理系統最新版標準，已將個人資料保護管理最佳實務導入總公司及各地分公司全數業務，並於 2021 年持續委請外部驗證機構辦理複審作業，使個人資料管理制度推升至國際水準並展現整體企業文化。

#### 投資管理

- 已訂定「責任投資政策」並更新「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」，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」，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<sup>⑦</sup>。

- 每年定期檢視投資對象整體營運狀況及 ESG 績效，透過出席股東會、行使投票權、適當與投資對象董事或經理人等經營階層互動等議合方式，善盡機構投資人盡職治理，以期持續增進投資標的企業、保戶及其他利害關係人之利益。

③ 委員會組織架構與職責詳見 CH1 永續治理組織文化章節 p.19。

④ 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。

⑤ 多元普惠金融商品詳見 CH3 普惠金融章節 p.70-72。

⑥ 如：透過填寫「業務人員招攬報告書」，敘明招攬經過與保戶身分等資訊。

⑦ 責任投資政策及機構投資人盡職守則詳見 CH3 責任投資章節 p.60-61。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

### 售後服務

- 以客戶為中心，秉持愛與關懷的初衷，統籌相關部門、自服務規劃、流程優化、硬體設備建制及前端服務執行，致力提供客戶用心、即時、優質的服務，建立良好互動及信賴關係，以提升客戶忠誠度及黏著度。
- 依循「金融服務業公平待客原則」政策，適時維護更新售後服務管理措施，並透過內部宣導和教育訓練，提升同仁對於消費者保護之認知。
- 以貼心的加值服務讓保戶安心無慮，如建立新穎多元的醫療保健商品服務，提供癌症診療再諮詢車馬費補助，並與癌症專門醫療機構合作，針對疑似癌症患者轉介提供第二次診斷意見。
- 透過理賠實現對保戶的承諾，持續提升理賠申請作業之透明度。保戶除可收到即時受理及結案簡訊，亦可下載保戶 APP 查詢理賠歷史及案件處理進度，更可利用「理賠聯盟鏈服務」，以一份理賠申請文件同時申請多家理賠，達到「一站式申請，文件共享」。

## 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、社群媒體及「i 遊戲」、「i 探詢」數位工具<sup>⑧</sup>等多元管道<sup>⑨</sup>，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。
- 秉持公平待客的精神，提供「友保障」、「智由行」及「疫守護」等普惠金融及數位金融商品服務，滿足保戶在生命週期各階段的多元需求，並針對不同族群設計不同的商品服務。

### 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在地供應商 100% 簽署企業社會責任承諾書。
- 優先採用環保標章產品以敦促供應商強化產品永續力，落實綠色採購，2021 年綠色採購金額達 1 億 173 萬元。
- 依據「供應商社會企業責任辦法」執行供應商評鑑，執行關鍵供應商企業社會責任自評暨供應商評鑑，評估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「[供應商管理專區](#)」，與供應商共同遵循實踐企業永續發展承諾；供應商與承攬商亦可透過永續發展專區及利害關係人專區意見回饋頁面進行溝通。



⑧ 數位工具詳見 CH3 數位金融章節 p.68。  
⑨ 詳見 CH1 利害關係人議合章節 p.29。

### 合作通路 - 保險人、再保險人與經紀仲介機構

- 代理人、經紀人合約書約定，應以善良管理人之注意義務，為被保險人洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務；業務員從事保險招攬所用之文宣、廣告等文書，應依社會一般道德、誠實信用原則及保護金融消費者之精神，遵守相關法令所列事項。
- 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 2021 年已有 42 家合作通路正式加入行動投保進件行列，擴大節能減碳效益。

## 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、氣候風險管理、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。
- 配合金管會金融資安行動方案，規劃執行資安推動措施。並自 2021 年下半年起每季回報公會執行情形。

### 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。
- 率先宣布與台北市政府攜手啟動「保險理賠醫起通」計畫，運用新興區塊鏈科技，與北市 10 所醫院合作進行醫療文件資料共享，降低申請理賠的時間成本。
- 領先業界成為首家「失智友善保險公司」，與台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。



## 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 月出版永續報告書，以專欄形式重點揭露永續保險原則執行狀況。2021 年報告書內容經英國標準協會依據 AA 1000 國際標準 Type 2 中度保證等級進行相關審查，確保 PSI 遵循情形公開、當責、透明。

另，利害關係人可透過中國人壽[永續發展專區](#)及[公平待客專區](#)，隨時了解中國人壽 PSI 執行狀況及推動的永續商品服務。



經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

## 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈

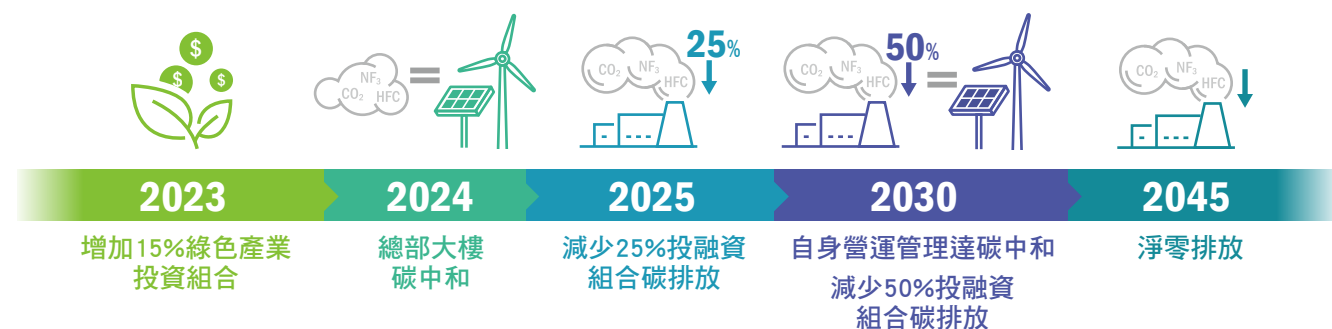
### 淨零願景與策略

2021 年 11 月於英國格拉斯哥舉行之《聯合國氣候變化綱要公約》第 26 屆締約方大會 COP (Conference of the Parties) 26 上，各國紛紛承諾更具野心之氣候行動，致力於達成《巴黎協定》全球升溫幅度不超過工業革命前攝氏 1.5 度之目標，各項倡議及承諾也顯示了金融及商業力量成為永續發展的重要推動角色。因應全球推動淨零碳排趨勢，台灣政府已訂定 2050 年淨零排放目標，並由行政院成立跨部門「淨零排放路徑專案工作組」，規劃台灣未來氣候治理策略及淨零排放路徑。

為發揮金融壽險業的價值鏈影響力及因應氣候變遷，中國人壽持續將永續理念納入營運策略中，透過 CDP 氣候變遷評比 (Carbon Disclosure Project, CDP)，揭露溫室氣體管理與減碳成效，藉此提升資訊透明度及規劃精進策略；導入 ISO 14097 以強化責任投資管理機制，並成為全球第一家通過「ISO 14097 氣候變遷投資活動評估及報導報告」的企業。

於 2021 年底加入中華開發金控集團後，更積極響應 2045 年集團全資產組合淨零願景與策略<sup>⑩</sup>，依循集團 2045 年淨零碳排時程表與中國人壽短中長期目標<sup>⑪</sup>，以「營運淨零排放」及「投資組合淨零排放」兩大面向推動營運碳盤查及相關管理措施，落實永續投資，並積極影響投資對象邁向淨零轉型。

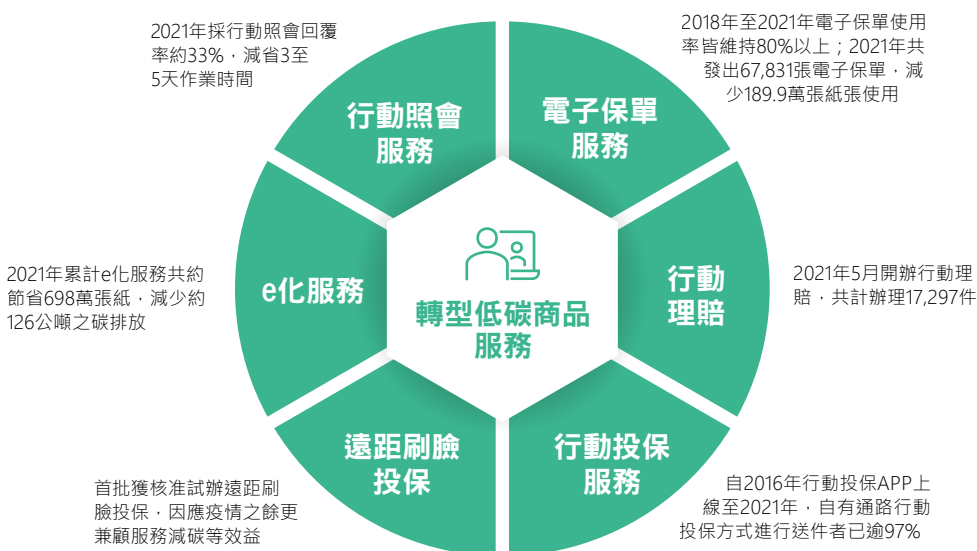
### 集團 2045 年淨零碳排時程表



### 營運淨零排放

環境永續是中國人壽長久以來規劃 ESG 策略重點關注議題，除響應行政院環保署「全民綠生活」的友善環境生活方式外，另持續在公司內部推廣綠色採購、ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證、提升機房用電效率並妥善進行資源回收；推動各式 e 化及無紙化流程，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。2021 年在「實踐低碳轉型」策略下，規劃職場及營運據點節能減碳及減碳機制。

### 2021 年行動及成果



### 投資組合淨零排放

自 2017 年起，自主遵循聯合國責任投資原則 (PRI)，並訂定責任投資政策，將 ESG 要素納入投資案件評估中。為強化責任投資，2021 年導入 ISO 14097 管理框架，推動「再生能源電廠投資」、「綠色債券投資」及「高碳排產業議合」三大氣候行動方案，響應綠色金融，以及鼓勵被投資對象朝向低碳轉型。依循集團 2045 淨零碳排時程，訂定各階段減碳目標，期於 2045 年達到全資產組合淨零碳排的目標。

<sup>⑩</sup> 中華開發金控集團五大淨零策略：自願遵循聯合國環境保署金融倡議淨零聯盟、制定議合目標、制定產業目標、制定投資組合目標、制定轉型目標。

<sup>⑪</sup> 詳見 CH1 永續策略章節 p.24。

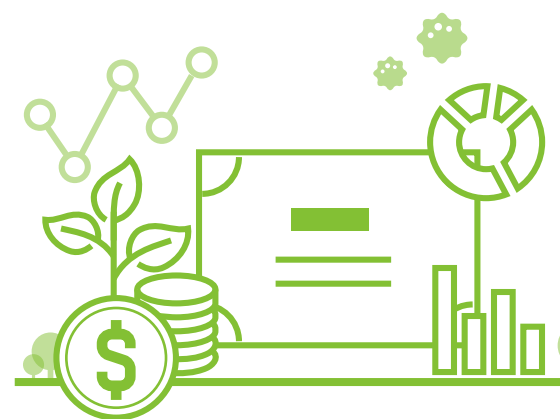


▼ 2021 年行動及成果



**再生能源電廠投資**

- 2021 年投資之預期裝置容量合計達 228 百萬瓦，預期發電量可達每年 3.11 億度；依照中國人壽預計投入資金比例計算，預期可減少 0.89 萬噸溫室氣體排放量
- 擔任能源公司董事以主導公司發展策略，並學習綠色能源相關新知



**綠色債券投資**

- 主動要求金融業者發行永續發展債券及綠色債券，並進行投資
- 至 2021 年底投資之綠色債券，估計將產生超過 20.71 萬噸之減碳效果
- 2021 年秘書發行首檔永續債券，中國人壽亦積極參與投資，預期資金將投入國家自定貢獻架構 (NDC) 下氣候變遷適應措施、新冠肺炎疫情復甦計畫及產業低碳發展計畫



**高碳排產業議合**

- 鑑別高碳排產業：對投資標的發行公司進行鑑別與分類，針對被鑑別為高碳排之產業及企業進行首波議合行動
- 氣候議合問卷：以問卷進行雙向溝通，向投資對象說明中國人壽氣候策略及目標，並蒐集投資對象之溫室氣體相關管理政策、規劃及行動
- 長期性議合行動：參加座談會、參與上市櫃公司及未上市櫃公司股東會投票比例達 100%

透過提早布局，中國人壽逐漸累積淨零轉型推動經驗，包含於 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，積極發展氣候相關財務揭露管理機制、責任投資作為與永續金融管理措施。未來，中國人壽將依循集團五大淨零策略，自願遵循聯合國環保署金融倡議淨零資產管理者倡議，並藉由結合本業重點與產業特性，深入規劃各類淨零轉型精進作為，持續將氣候管理精神融入企業文化與營運決策，透過議合積極影響客戶往淨零目標前進，開發更多創新低碳的金融服務，發揮金融業的低碳影響力。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

**2021 榮耀事蹟**

- 🏆 全球首家企業通過「ISO14097 氣候變遷投資活動評估及報導報告」BSI 英國標準協會確證
- 🏆 2021 年 TCFD 報告書榮獲 BSI 英國標準協會「TCFD 符合性查核」之最高等級 - 優秀 (Excellence)
- 🏆 榮獲 CDP 氣候變遷評比 B 管理等級
- 🏆 榮獲 SGS 認證肯定，國內首批通過國際標準 BS10012: 2017 個人資訊管理制度 (Personal Information Management System, PIMS) 擴大驗證之壽險公司，驗證範圍擴展至總公司及所有分公司全數業務
- 🏆 榮獲 2021 年 BSI 英國標準協會「永續韌性領航獎」
- 🏆 連續 2 年榮獲「保險業亞洲獎」國際雙獎殊榮：年度數位創新獎、年度保險創新獎
- 🏆 台灣唯一連續 3 年入選彭博性別平等指數 (Bloomberg Gender-Equality, GEI) 之保險公司
- 🏆 連續 8 年獲選《富比士雜誌》全球兩千大企業 (Forbes Global 2000)
- 🏆 獲選第一屆「大中華企業可持續發展指數」(Greater China Business Sustainability Index, GCBSI) 台灣二十強企業
- 🏆 累積 6 次榮獲臺灣證券交易所股份有限公司辦理之「上市上櫃公司治理評鑑」名列上市公司 Top 5%
- 🏆 連續 3 年榮獲金管會「公平待客原則評核」績優肯定
- 🏆 榮獲國家肯定，摘下台灣保險卓越獎「人才培訓專案企畫卓越獎」金質獎及「微型保險推展卓越獎」銀質獎
- 🏆 「Smile to Sign」人臉辨識技術應用於投保流程、業界首張個人疫苗險「中國人壽守護住院醫療健康保險」榮獲國家品牌玉山獎「最佳產品類玉山獎」兩項殊榮
- 🏆 連續 6 年獲台北市環保局頒發「推動民間企業及團體實施綠色採購計畫」感謝狀
- 🏆 首將「Smile to Sign」人臉辨識技術應用於投保流程，創新金融服務榮獲國際權威《財資雜誌》(The Asset)「最佳生物辨識類數位獎 (Digital Project Awards - Best Biometric Project)」肯定
- 🏆 2021 TCSA 台灣永續獎，中壽得獎數業界第一，榮獲五項大獎：「企業永續報告 - 白金獎」、「TOP50 永續企業獎」、「創新成長領袖獎」、「人才發展領袖獎」及「社會共融領袖獎」
- 🏆 積極參與綠色投資，榮獲首屆永續投資典範機構獎人壽組「楷模」肯定
- 🏆 榮獲工商時報首屆數位金融獎雙獎殊榮：「數位創新獎」、「數位資訊安全獎」
- 🏆 榮獲現代保險教育基金會「2021 年保險龍鳳獎」內、外勤組優等雙項殊榮
- 🏆 榮獲 2021《天下雜誌》2000 大企業調查金融業第 5 名

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造 淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16

**1 永續策略** 17

**2 公司治理** 37

**3 永續金融** 59

**4 社會網絡** 79

**5 環境永續** 101

**6 附錄** 113

# 1 永續策略

Sustainable Strategy



經營者的話 03  
 關於報告書 04  
 認識中國人壽 06  
 2021 年重點績效 07  
 深化永續保險原則 (PSI) 09  
 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
 2021 年榮耀事蹟 16  
**1 永續策略 17**  
**2 公司治理 37**  
**3 永續金融 59**  
**4 社會網絡 79**  
**5 環境永續 101**  
**6 附錄 113**

## 永續治理組織文化

壽險業不僅需要以人為本、照顧保戶的需求，每份保單更是對保戶長期、甚至一輩子的承諾。因此，中國人壽長期投入各項永續領域，董事會由上而下支持並推動永續政策與策略目標，不僅展現對社會與環境的貢獻與支持，更彰顯對保戶承諾的重視與堅持。為深化永續治理，中國人壽進一步成立永續專責部門，協助擬定企業永續經營方針、落實企業永續發展策略，並參考公司治理 3.0 永續發展藍圖推動相關作為。

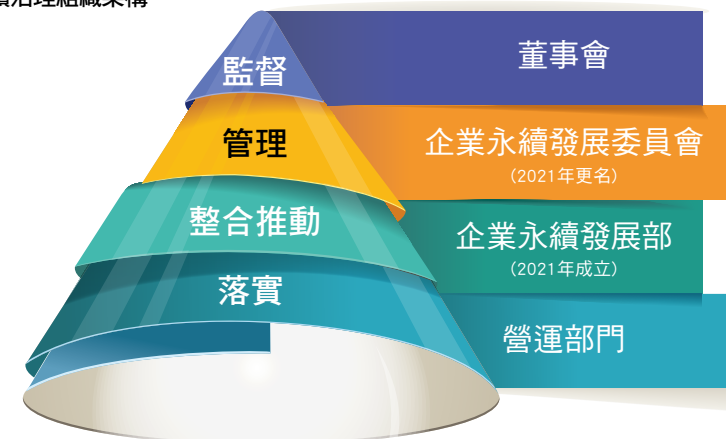
### 企業永續發展委員會

2014 年成立「企業社會責任委員會」，並於 2021 年更名為「企業永續發展委員會」，由董事長擔任主任委員，董事比例高達 5 成；除董事會成員外，亦包含副總層級以上之管理階層人員，以前瞻視角管理、追蹤 ESG 目標執行。2021 年共計向董事會進行 3 次報告，內容包括 ESG 相關推動策略、執行成效，以及利害關係人溝通情形。

### 企業永續發展部

2021 年成立永續專責單位「企業永續發展部」，負責整合各營運部門、推動企業整體 ESG 相關事務，並開創創新企業永續方案。

▼ 永續治理組織架構



▼ 企業永續發展委員會組織架構與職責



▼ 中國人壽永續發展里程碑



### 企業永續認知教育訓練

針對全體同仁進行 ESG 議題認知教育，因應不同目的、對象，實施分眾溝通，以有效聚焦焦點課題，2021 年共計辦理 13 場次教育訓練，受訓對象包括高階長官、全體內外勤同仁，依不同對象與目的辦理，課程內容包括：永續趨勢與觀念建立、TCFD 氣候相關財務揭露、碳定價介紹、PSI 永續保險原則等，總訓練時數達 10,983.5 小時。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

## 永續治理機會與挑戰

隨著國內外政策法規、趨勢的快速變動，社會結構變遷、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，鑑別永續治理風險與機會，並預先管理，創造永續發展動能，提供利害關係人更完整的資訊與服務。

### Governance 治理

#### ◆ 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 (Asia/Pacific Group on Money Laundering, APG) 評鑑結果，主管機關加強監管力道，增修防制洗錢及打擊資恐相關辦法。
- 國際間持續關注疫情對於防制洗錢及打擊資恐作業之影響。
- 依據防制洗錢金融行動工作組織 (Financial Action Task Force, FATF) 發布之報告<sup>1</sup>，壽險公會將資助武擴納入可疑交易態樣。

##### 中國人壽因應作為

- 持續強化法令變動相關實務作業落實程度、投資標的企業防制洗錢及打擊資恐執行情形之監控力道，增加投前、投後之管控措施。
- 為提升可疑交易申報之品質、強化阻斷犯罪，持續檢討監控型態、金額及頻率，並配合壽險公會就可疑交易態樣新增資助武擴類，調整內部規範與教育訓練教材。
- 持續關注國內外最新動態，針對董事會、高階管理層、重點部門及內、外勤同仁進行客製化、多元化之防制洗錢及打擊資恐教育訓練，由上而下深化相關風險意識。
- 鼓勵同仁取得防制洗錢及打擊資恐相關專業證照<sup>2</sup>。
- 委託會計師辦理防制洗錢及打擊資恐機制查核，並取得無保留意見之確信報告。

#### ◆ 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，網路安全管理、作業環境安全管理 (Government Configuration Baseline, GCB)、資通系統安全管理等架構及人工智慧等非金融風險的挑戰持續加劇，增加難以預測的資安威脅。
- 金管會推動「金融資安行動方案」，以期金融資安防護思維更快調整因應，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。
- 金管會為強化「保險業運用新興科技作業原則」，增加監督及查核機制、境外處理原則、緊急應變計畫、設備更換之資料處理機制並調整保險業使用物聯網設備作業準則。

##### 中國人壽因應作為

- 深化資安治理與監理作為，完成 2021 年度資訊安全制度及防護成熟度評估並持續維持 ISO 27001 驗證有效性。
- 修訂內部網路安全管理、作業環境安全管理、資通系統安全管理等作業標準。
- 積極參與壽險公會資訊安全相關自律規範之討論及訂定。
- 加入 F-ISAC 資安情資關聯分析平台，成為金融資安聯防成員。
- 建立與集團及各子公司間金融資安事件監控應變機制，並與外部資安情資廠商進行預警及即時防護合作。

<sup>1</sup> 2008 年發布之 Typologies Report on Proliferation Financing、2017 年發布之 Countering Proliferation Financing Guidance 及 2021 年發布之 Guidance on Proliferation Financing and Mitigation。

<sup>2</sup> 包含國際公認反洗錢師 (CAMS)、國內機構舉辦之防制洗錢及打擊資恐專業人員認證等。

#### ◆ 商品政策法規變動議題

##### 外部環境機會與挑戰

- 監管機關政策及法令要求。
- 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

- 配合主管機關政策與法令要求，依保戶需求、市場狀況及政策規劃並推動保障型商品，符合政府放寬保障型商品之新契約責任準備金利率，並調整壽險商品死亡給付之最低比例，以維持商品之基本保險保障比重，強化保戶保障。
- 積極推動辦理網路投保，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」，提供一般民眾更多元的投保管道。
- 定期檢視銷售保單的各項實際經驗，落實商品定價及售後管理，確保商品費率合理適足，避免費差損。
- 訂定商品銷售預警值，強化風險控管機制。

## Social 社會

#### ◆ 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，消費者要求保險服務朝向數位化發展。
- 人工智慧、區塊鏈、生物辨識、行動技術、聊天機器人等數位科技應用改變保險業生態，因應不同以往的消費場景與服務需求，除面臨數位轉型挑戰，更應思考如何有效發揮數位科技優勢、提供更符合保戶需求的服務。
- 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。
- 以人力判斷理賠案件風險耗力費時，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

- 採行指紋辨識 (Touch ID)、臉部辨識 (Face ID) 登入行動投保，截至 2021 年底自有通路之行動投保率維持在 97%，並累計已有 42 家合作通路上線使用行動投保。
- 除親晤保戶執行生存調查，已於 2018 年新增使用通訊軟體執行視訊生調，2021 年計有 7,742 案件使用，平均每案較親訪可節省約 1 小時的作業時間。
- 中壽首創 Smile to Sign 刷臉投保通過試辦許可，2021 年以遠距投保方式進件數為 14,166 件。

#### ◆ 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、人口老化問題。
- 城鄉發展差距大，偏鄉弱勢孩童面臨隔代教養、家庭機能失調、文化弱勢等問題，從家庭、社區到學校都缺乏成長陪伴與文化刺激。
- 政府政策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

- 長期落實普惠金融，投入社會關懷，為偏鄉注入資源。除持續提供弱勢族群微型保險，更進一步發揮本業職能，攜手大學共同舉辦「遇見幸福美好人生 金融小學堂」系列活動，為偏鄉提供金融知識教學，縮小金融知識落差及城鄉差距。2021 年累計已動員 150 人次舉辦 5 場實體活動，近 400 人次參與受惠，活動滿意度達 100%。
- 連續 14 年推動俠客 CEO 全台愛的接力賽，鼓勵年輕學子培養關懷社會、服務學習的熱忱，為社會注入更多正面力量，2021 年累計服務近 300 名偏遠及弱勢孩童與居民。
- 發布 37 篇公益及社會參與相關社群貼文，創造 113 萬次曝光瀏覽數。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

◆ 人口結構改變議題

外部環境機會與挑戰

- 臺灣人口結構型態正式進入高齡社會，人口老化及少子化現象將改變家庭人口數並導致老人照護需求增加，造成健康照護、社會福利支出增加，且老年人口常因病而無工作能力，生活陷入困境，亦增加退休規劃及保險商品服務需求。
- 面對高齡社會潛在的長壽風險，主管機關積極推廣退休理財觀念，爰請集中保管結算所規劃結合退休投資與促進公益之「退休準備平台」，涵蓋 40 種退休基金，由九大壽險業者提供三大保障型保險產品。

中國人壽因應作為

- 針對人口結構轉變趨勢，發揮壽險核心職能，開發具外溢效果之健康險商品，藉由提供保費折減或回饋等誘因，鼓勵保戶培養事前預防的良好健康觀念與運動習慣，進而降低損失率，達到多贏目的。
- 為服務年長者或身心不便之保戶，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。
- 小額終老提供經濟弱勢族群以較低保費取得基本保險保障，因應高齡社會下高齡者基本保險保障需求。2021 年銷售超過 4,000 件，保費收入約 7,800 萬。2021 年亦陸續推出手術、住院、癌症及重大疾(傷)病等醫療保險商品，供民眾以小額保費轉嫁高領手術費用，強化分散高齡手術費用支出，轉移未來高額醫療費用。
- 推動投資型保險商品，提供變額壽險或變額年金險之選項，強化保障退休規劃。此外，部分類全委帳戶提供定期撥回機制，可為保戶創造長期現金流，作為長期資金用度或退休定期支出準備來源。

**E**nvironmental 環境

◆ 全球氣候變遷議題

外部環境機會與挑戰

- 2021 年世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 全球風險報告指出「極端氣候」已連續五年被列入發生機率最高的風險，氣候衝擊已成為全球企業無法忽視的風險議題。
- 2021 年是全球積極面對氣候危機的關鍵年，減碳成為國際共識，各國承諾於 2050-2060 年間達成碳中和，並透過政策法規落實相關管制。台灣政府亦宣布 2050 年達成淨零轉型目標，將驅動產業朝向永續發展與低碳轉型。
- 金管會參考歐盟永續分類標準 (EU Taxonomy) 評估建置台灣永續分類標準，界定永續活動範圍，提供投資人與金融機構量化資訊，冀望將資金引導至永續經濟活動。

中國人壽因應作為

- 2021 年集團承諾 2045 年全資產組合達到淨零排放，成為台灣第一家宣示 2045 年全資產組合淨零排放的金控公司。其中，集團投資資管理的階段性目標為：2023 年增加 15% 綠色投資、與 2020 年底相比，2025 年減少 25% 投資組合碳排放量、2030 年減少 50% 投資組合碳排放量，並依此目標訂定各子公司之配合目標。
- 針對投資部位進行調整，以提高永續投資、減少高碳排投資占比為方向，並積極影響投資對象進行減碳轉型，藉此發揮金融業價值鏈影響力。透過三大氣候行動方案「再生能源電廠投資」、「綠色債券投資」及「高碳排產業議合」，於 2021 年獲得全球第一張 ISO 14097 確證書。
- 簽署成為 TCFD Supporter，以 TCFD 架構納入金融產業特殊指引要求，系統性鑑別氣候風險與機會。透過情境分析，評估不同氣候情境下，於業務、策略、財務、投資等面向可能受到的氣候衝擊，進一步研擬並推動因應策略及行動方案。氣候治理架構成熟度榮獲英國標準協會 (BSI)「TCFD 符合性查核」之最高等級「優秀 (Excellence)」，並已發布 2021 年氣候相關財務揭露報告書。
- 響應國內外對於破議題與企業自主揭露的重視，參與 CDP 氣候變遷評比 (CDP)，揭露溫室氣體管理與減碳成效，藉此提升資訊透明度及規劃精進策略，2021 年首度填答即獲「B 管理等級」佳績。

永續策略

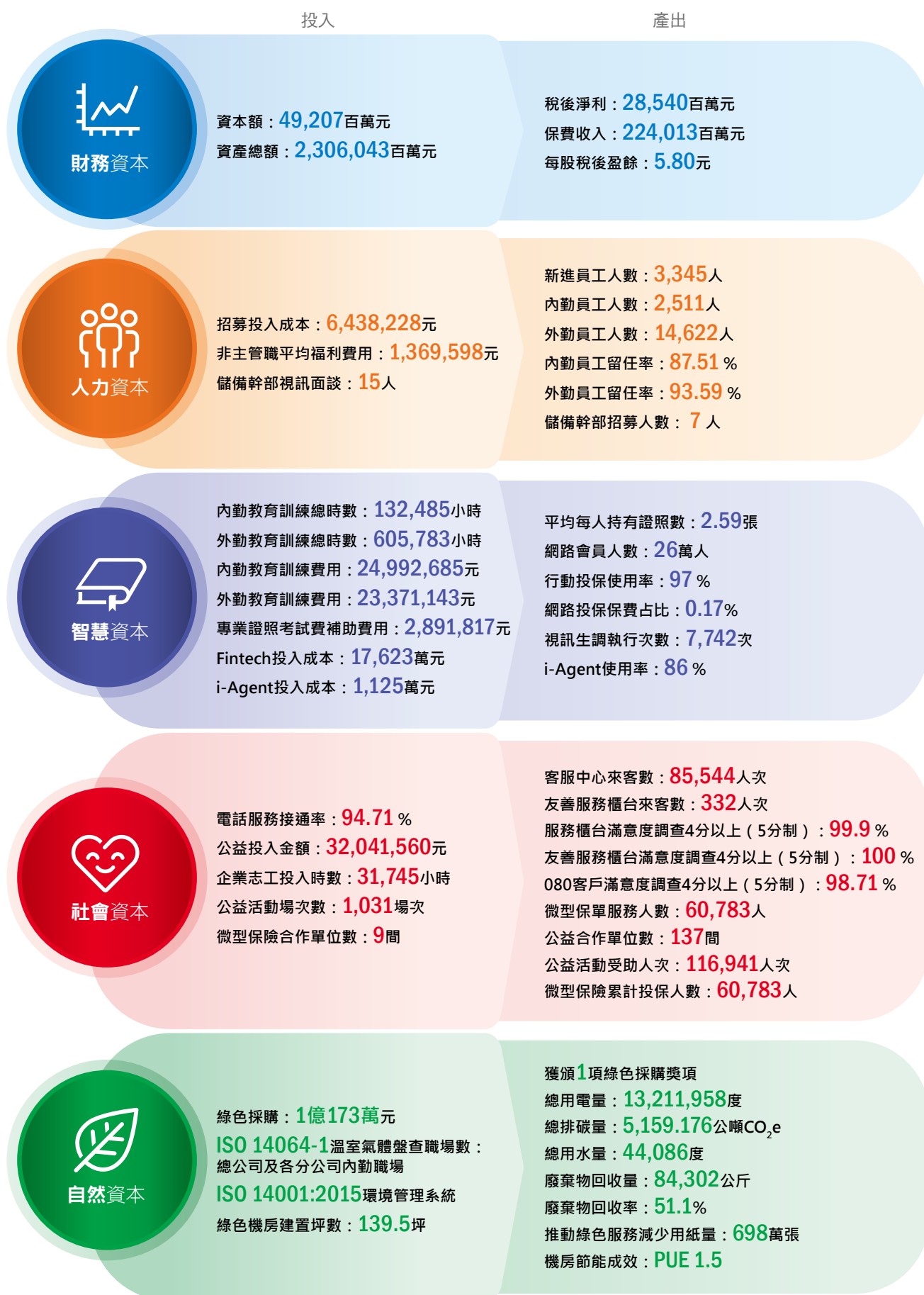
為發展永續經營精神、發揮正面影響力，中國人壽運用本業職能的優勢和資源，連結聯合國 17 項永續發展目標 (SDGs) 及我國永續發展目標，擘劃三大永續發展主軸「實踐低碳轉型」、「創建普惠共榮」及「深化治理，引導永續金融」，進一步回應全球 ESG 需求。中國人壽 2021 年目標已全數達成，包含落實企業社會責任、誠信經營、資訊安全、防制洗錢及打擊資恐、責任投資、數位轉型、普惠金融、員工培訓及福利、社會關懷、環境管理、永續金融以及永續供應鏈管理等各項議題。2022 年更進一步以三大永續主軸訂定永續目標以及中長期永續目標。

▼ ESG 短中長期目標



經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

▼ 2021 年資本投入與產出



## 利害關係人議合

採用系統化利害關係人鑑別流程及方法，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。經彙整部門長官意見及分析作業，篩選出中國人壽重要利害關係人共 8 類<sup>⑥</sup>，包括：主管機關、合作通路、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，即時了解利害關係人關注議題與意見回饋，作為重大性議題分析參考基礎，並據此調整相關管理措施或提供相應資訊，以達成良好議合效益。



### 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

#### 溝通管道及頻率

- 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
- 發行員工園地內部刊物
- 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
- 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

#### 永續策略議題

##### 關注內容

- 永續推動方向
- 永續教育訓練推動情形

##### 回應

- 擬定永續推動策略，透過永續治理架構，由上而下逐層落實權責及管理機制，推動公司永續發展
- 安排環境、社會、公司治理相關永續議題之實體或線上教育訓練，提升員工永續知能

#### 公司治理與誠信經營議題

##### 關注內容

- 誠信經營教育訓練推動情形
- 員工溝通管道與申訴機制
- 員工薪資獎勵制度

##### 回應

- 與員工保持良好之雙向溝通管道，維繫勞資和諧

#### 公平待客原則議題

##### 關注內容

- 公平待客文化形塑情形與落實

##### 回應

- 透過年度微影片的拍攝與公平待客主視覺職場佈置，提醒員工將公平待客融入日常作業

環節中；另規劃年度公平待客提案活動，增進員工對於公平待客的了解，提高參與度與投入度，從內而外落實公平待客

#### 洗錢防制與打擊資恐議題

##### 關注內容

- 洗錢防制及打擊資恐訓練情形

##### 回應

- 不定期於內部網站更新洗錢防制與打擊資恐最新資訊，並輔以電子郵件通知以提升資訊傳達即時性
- 確保內外勤員工完成相關教育訓練
- 明定補助措施以鼓勵員工考取相關證照

#### 資訊安全及個資保護議題

##### 關注內容

- 資訊安全相關認知與能力建立與培養

##### 回應

- 依據資訊安全管理制度、遵循法令規章，進行資訊安全風險管理

#### 溝通績效

- 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
- 以數位時代使用率最高的 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
- 2021 年共進行 21 面公平待客視覺布置更新，年度影片逾 57 萬次觀看
- 2021 年度員工公平待客提案活動，由內、外勤同仁共 54 單位提出 226 項提案

<sup>⑥</sup> 2020 年重要利害關係人共 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；與 2021 年差異說明如下：(1) 中國人壽已於 2021 年底上市，成為中華開發金控集團 100% 持有之子公司，故股東/投資人不再為利害關係人；(2) 將公協會與主管機關合併討論。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113



## 主管機關

誠信經營金融保險業務，遵守主管機關之規範

### 溝通管道及頻率

- 提供主管機關報告或相關業務說明
- 參與座談會、研討會、政府相關會議及活動，並提供建言

### 永續策略議題

#### 關注內容

- 綠色金融 2.0 及公司治理 3.0 政策辦理情形
- 企業永續、綠色營運、溫室氣體管理等議題執行情形

#### 回應

- 響應綠色金融 2.0 政策，導入 TCFD 揭露架構以落實氣候變遷風險管理
- 引領金融業永續投資作為，榮獲世界第一張 ISO 14097 確證證書
- 持續導入並通過 ISO 14064-1:2018 新版溫室氣體盤查認證

### 法規遵循議題

#### 關注內容

- 金融資安行動方案配合情形

#### 回應

- 配合金管會金融資安行動方案，每半年配合檢討執行情形
- 訂定「中國人壽公平待客原則政策及策略」，並納入內部控制制度等內部規範中

### 風險管理議題

#### 關注內容

- 資訊作業營運持續與行動應用程式資安防禦措施

#### 回應

- 每年依據 BIA(Business Impact Analysis) 結果，建置 / 修正災備中心系統，確保災害發生時營運不中斷
- 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
- 訂定網際網路、社群媒體資源管理作業細則

### 洗錢防制與打擊資恐議題

#### 關注內容

- 全面性洗錢防制及打擊資恐評估與執行情況

#### 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

### 公平待客議題

#### 關注內容

- 從業道德規範與誠信經營現況

#### 回應

- 領先業界參採英國金融行為監理總署 (Financial Conduct Authority, FCA) 「公平對待弱勢客戶指引」，修訂「公平待客原則政策與策略」、「公平待客原則執行規範」、「消費爭議處理及申訴作業改善循環制度」
- 領先業界建立「客戶服務章程」並以中英文版呈現，主動公開向金融消費者揭示中國人壽於各項保單環節之服務承諾

### 溝通績效

參與主管機關舉辦各項座談會，包含以下：

- 保險業防制洗錢及打擊資恐聯合工作小組會議
- 行動投保辦理身分認證程序試辦業務討論會議
- 遠距投保業務相關研商會議
- 國際保險監理官協會 (International Association of Insurance Supervisors, IAIS) 全球研討會 IAIS 金融科技論壇 (Fintech Forum, FF) 人工智慧與機器學習小組研商會
- 保險業資安宣導說明會
- 保險業氣候相關財務揭露研討會
- 保險業氣候相關風險財務揭露應注意事項 (草案) 座談會
- 2021 年臺灣 ESG 及責任投資論壇
- 綠色金融創新高峰論壇
- 保險業風險管理趨勢論壇
- 2021 年 ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) 壓力測試實務作業與壽險公會氣候風險相關會議
- 保險業公司治理研討會
- 保險業內部稽核座談會
- 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」



## 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

### 溝通管道及頻率

- 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、洗錢防制宣導專區、免費電子報訂閱
- 社群平台：Facebook、Instagram、Line
- 線上互動工具：i- 遊戲、i- 探詢
- 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

### 資訊安全及個資保護議題

#### 關注內容

- 投保個資保護情形

#### 回應

- 積極取得 BS 10012 個人資料保護認證

### 洗錢防制與打擊資恐議題

#### 關注內容

- 洗錢防制與打擊資恐相關宣導

#### 回應

- 不定期於企網及社群平台專頁更新洗錢防制與打擊資恐最新資訊

### 永續金融議題

#### 關注內容

- 永續金融執行情形

#### 回應

- 透過嚴謹的氣候風險管理思維、積極的責任投資作為，持續評估並增加綠色債券的投資，及綠能產業相關之基礎建設投資，實踐永續金融推動願景目標，善盡永續發展

### 緊急災難救助議題

#### 關注內容

- 緊急災難救助執行情形

#### 回應

- 除主動提供提前給付文件後補之服務，另對於身故及受傷者提供慰問金

### 公平待客原則議題

#### 關注內容

- 公平待客遵循情形及相關作為

#### 回應

- 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
- 首創智齡小學堂網站，專為長者設計，以白話、大字、圖像方式溝通，提升長者金融知識與自我保護能力
- 為提升高齡消費者之保障，於「業務招攬處理制度及程序」要求業務人員應確實評估客戶之保險需求、充分瞭解客戶投保目的、財務狀況及保險費、保險金額與保障需求間之適當性
- 關懷長者與弱勢主動派員服務
- 強化高齡、身心障礙、弱勢族群的友善金融服務
- 壽險業首家制定「客戶服務章程」，尊重並支持高齡、身心障礙與弱勢族群，對客戶服務品質做出具體承諾

### 溝通績效

- 連續 3 年榮獲金融監督管理委員會公平待客原則評核績優榮譽
- 邀請多扶機構客製「身心障礙者金融友善教育訓練」，將金融友善融入客戶服務的日常工作
- 與多扶機構合作，安排適合高齡與行動不便保戶的戶外旅行
- 2021 年持續安排 11 個不同主題的線上公平待客法令培訓課程，如：長期照顧保險、身心障礙者投保權益等，提升業務員招攬品質，截至 2021 年 12 月底止已有 107,225 人次完訓各種公平待客課程
- 落實金融友善精神，針對 2021 年年度法令培訓課程進行改版優化，規劃「保險業金融友善服務準則」每年度至少一小時培訓課程，共計 14,415 人完訓
- 藉由失智專題講座、文宣及新聞稿推廣保障型商品，年底與台灣大車隊合作宣傳，於無障礙多元計程車露出友保障商品資訊，便利身心障礙者取得資訊並可針對需求予以儘早規劃

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113



## 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

### 溝通管道及頻率

- 經代業務員諮詢專線：0809-008-800
- 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

### 公司治理與誠信經營議題

#### 關注內容

- 商品相關資訊

#### 回應

- 提供優質商品予合作通路，維繫業務合作關係

### 法規遵循議題

#### 關注內容

- 洗錢防制及打擊資恐相關法規遵循情形

#### 回應

- 以合約要求遵循洗錢防制及打擊資恐相關法令規範，並將遵循情形納為相關代理通路之考核項目，同時透過聯繫單、人員傳遞等方式進行法令宣導

### 風險管理議題

#### 關注內容

- 資訊保護及資訊安全現況

#### 回應

- 要求外部單位知悉「資訊安全聲明」，並符合本公司資訊安全管理制度規範

### 普惠金融議題

#### 關注內容

- 普惠金融商品開發情形
- 商品結構優化落實情形

#### 回應

- 已開發並推廣醫療、退休、安養等全方位保障商品（例如：多元幣別躉繳與分期繳納的傳統壽險、適合退休規劃的年金商品、提升醫療品質的健康險、兼顧投資與保障需求的投資型保單），以滿足保戶生命週期的多元需求
- 推動長年期分期繳保障型及高齡化保險商品，以滿足社會大眾需求

### 經營績效議題

#### 關注內容

- 商品教育訓練及服務輔導課程

#### 回應

- 依合作通路需求提供保險商品招攬及介紹、保單行政作業流程等訓練課程，輔導其業務人員保險銷售及售後服務

### 數位金融與創新議題

#### 關注內容

- 行動投保相關資訊

#### 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

### 溝通績效

- 已與 127 家保險經紀代理、28 家銀行及 15 家證券建立合作通路關係，更與其中 39 家保經代理及 3 家銀行共同推動行動投保專案
- 銀保通路 2021 年核實業績達新臺幣 534.01 億元，其中期繳 133.09 億元，創下通路成立以來最佳期繳績效；六年分期繳以上保費達 60.4 億元，領先業界獲得第一
- 優化 0809 經代業務員諮詢專線服務流程，節省操作步驟，縮短等候時間



## 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

### 溝通管道及頻率

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

### 法規遵循議題

#### 關注內容

- 法令遵循狀況與風險控管程度

### 資訊安全及個資保護議題

#### 關注內容

- 企業個資保護控管情形

#### 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永續發展績效，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%



## 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

### 溝通管道及頻率

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

### 法規遵循議題

#### 關注內容

- 供應商評鑑情形
- 供應商管理申訴機制
- 採購政策

#### 回應

- 與合作供應商共同遵循勞工權益與人權、勞工健康與安全、環境保護、誠信經營及道德規範等相關法令規定
- 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
- 依循採購規範，選商時公平、公正、公開並參考 ESG 表現優良供應商

### 溝通績效

- 綠色採購金額 1 億 173 萬元，連續 6 年獲台北市環保局頒發「推動民間企業及團體實施綠色採購計畫」感謝狀
- 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 8 家關鍵供應商企業社會責任自評暨供應商評鑑
- 營繕工程類供應商 2021 年合格廠商共 56 家，包括新合格廠商為 13 家



經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113



## 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

### 溝通管道及頻率

- 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
- 與公益單位、偏鄉學校等合作，舉辦公益活動與教育訓練
- 社群平台：Facebook、Instagram、Line

### 社會參與議題

#### 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

#### 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 年以來贊助台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
- 2021 年攜手台灣失智症協會，參與研發全新型態的防走失輔具 - 緊急連絡卡鑰匙圈，並與失智症協會、警政署聯合舉辦緊急連絡卡捐贈記者會、贊助守護失智網絡講座，共同推廣緊急連絡卡鑰匙圈，強化防走失守護網絡

### 溝通績效

- 與 137 個公益單位合作，共參與 1,031 場次公益活動，受助人次達 116,941 人次
- 社會參與投入金額達 5,304 萬元，志工服務時數達 31,745 小時
- 與台灣失智症協會合作，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
- 捐贈 2,800 份緊急連絡卡鑰匙圈予失智症協會運用
- 贊助失智照護服務聯合學術研討會一場、守護失智網絡講座兩場
- 贊助失智症協會舉辦聯合學術研討會，以線上形式擴大推廣失智照護議題，支持台灣失智症協會發展對失智患者及其家庭的各項服務，並結合家屬、政府單位以及各方專業人士，一起推動失智症預防、治療及照護，為高齡化社會做好準備



## 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

### 溝通管道及頻率

- 採內、外部多元曝光管道
- 透過數位工具，以兼顧防疫、組織人才需求及作業效率之效益
- 設置專責單位
- 每月固定發布公司新聞稿，並不定期製作新聞專題
- 舉辦記者會
- 新聞稿發布加註時事及新聞重點提示，以利媒體引用
- 社群平台：Facebook、Instagram、e 家人與 iTalk line 平台
- 企業網站「最新消息」資訊揭露
- 舉辦媒體餐敘

### 人才吸引、培育與留任議題

#### 關注內容

- 人才招聘策略

#### 回應

- 隨著金融數位化趨勢，透過數位化及年輕化的思維與作為來因應，以提供高效、具彈性與溫度的招募流程為目標

### 職場健康與安全議題

#### 關注內容

- 落實執行職場健康與安全相關事項

#### 回應

- 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，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

### 數位金融與創新議題

#### 關注內容

- 因應數位趨勢發展提供之新型態服務

#### 回應

- 以壽險之專業角度，於企網發布新聞稿訊息，促進社會風險管理意識，並將推動數位創新及轉型，帶動有感保險體驗，以及得獎榮耀、永續作為等正面訊息加以傳遞，提升企業品牌形象與好感度

### 緊急災難救助議題

#### 關注內容

- 緊急災難救助情形

#### 回應

- 針對社會脈動與媒體關心之議題，定期發布新聞稿並對外說明；若遭逢重大緊急災難事件，或其他突發關注議題，也彙整相關資料，主動向媒體發布新聞稿並進行溝通
- 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

### 普惠金融議題

#### 關注內容

- 人口結構改變因應措施
- 弱勢族群金融商品開發情形
- 新冠肺炎疫情因應措施

#### 回應

- 建構完善退休防護網，提供三大類定期壽險、重大疾病險、小額終老險商品
- 媒合 6 家銀行共同推動微型保險，以經濟弱勢族群可負擔之保費，提供基本安全保障
- 推出「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輕鬆享有終身壽險保障
- 推出「中國人壽疫守護住院醫療健康保險」等 4 檔疫苗保險商品，提供「疫苗接種」和「疫苗接種後確診」之雙重守護

### 公平待客原則議題

#### 關注內容

- 持續對外部溝通中壽於公平待客原則之消費者承諾與推動成效

#### 回應

- 透過企網客戶服務章程以及公平待客專區，對外揭示對於客戶的承諾
- 每年拍攝公平待客年度影片及製作主視覺看板，並於社群進行宣傳
- 不定期發布相關新聞稿

### 溝通績效

- 面對新冠肺炎疫情挑戰，持續招募活動，廣徵跨界、數位化、保險專才，儲備組織人才庫
- 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 93 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 3,194 則，正面報導 100%
- Facebook 及 Instagram 發布貼文 480 篇，主動創造社群媒體曝光，強化品牌聲量，觸及 1,100 萬人次



經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略 17**

**2 公司治理 37**

**3 永續金融 59**

**4 社會網絡 79**

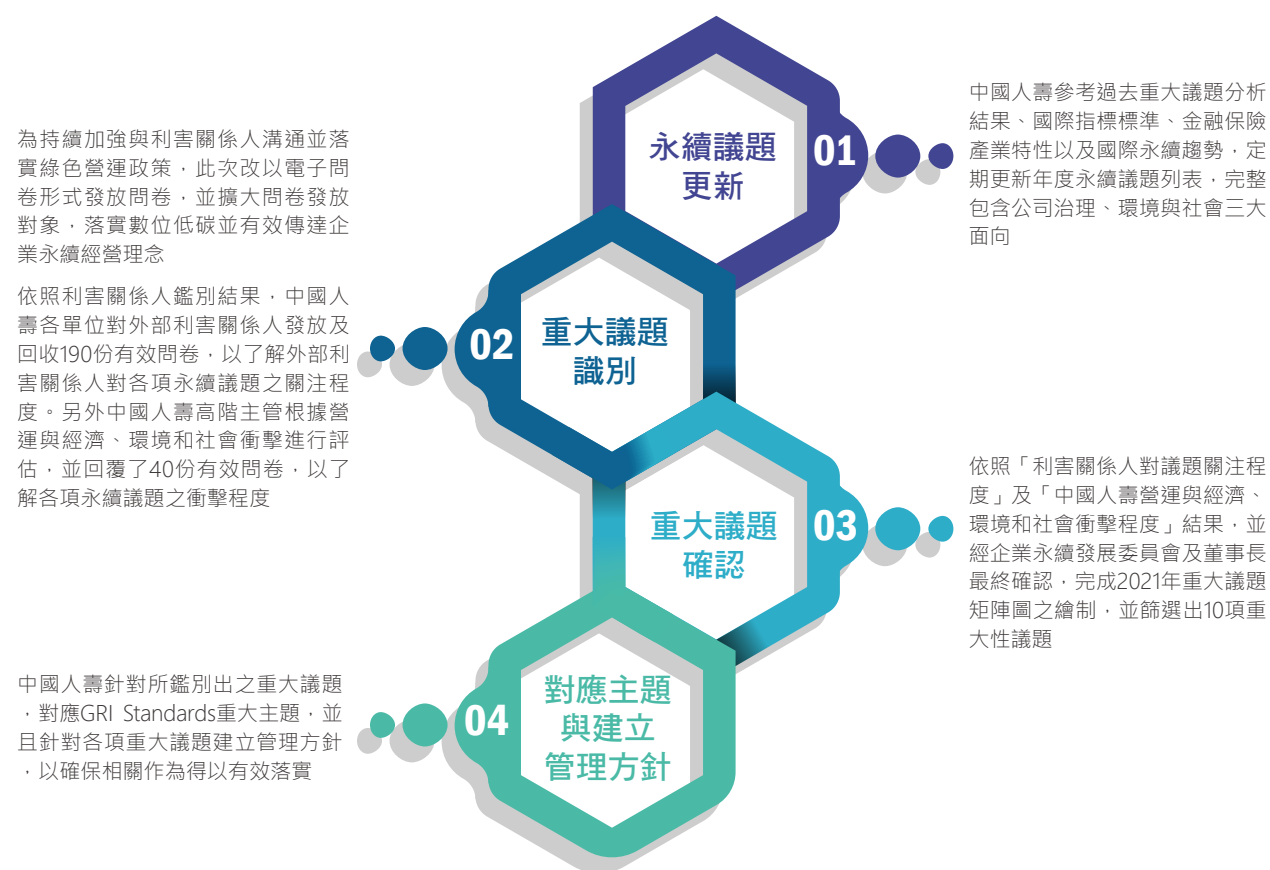
**5 環境永續 101**

**6 附錄 113**

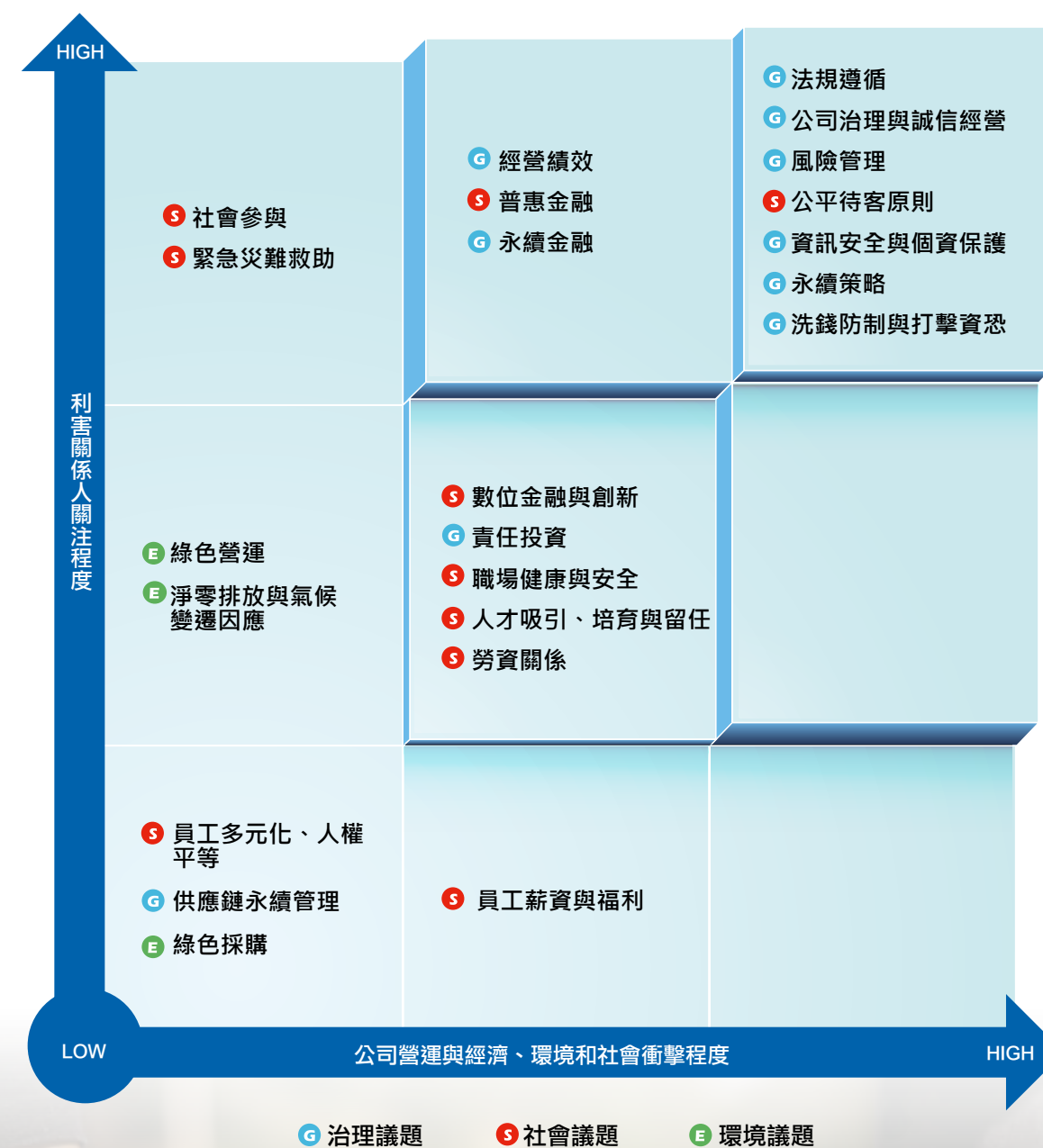
## 重大性議題分析

為確保揭露資訊符合利害關係人期待，依照重大議題分析流程定期鑑別永續議題，結合國內外趨勢、中國人壽核心職能及長期關注議題，2021 年總計篩選出 23 項永續議題，進行重大性風險評估，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，經企業永續發展委員會及董事長最終確認，分析鑑別出 10 項重大議題，分別為：「法規遵循」、「公司治理與誠信經營」、「風險管理」、「公平待客原則」、「資訊安全與個資保護」、「永續策略」、「洗錢防制與打擊資恐」、「經營績效」、「永續金融」及「普惠金融」；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。中國人壽持續關注國際與產業趨勢，並積極因應國內政策，調整企業整體策略方向。與 2020 年相較，2021 年新增「永續金融」及「普惠金融」等重大議題<sup>4</sup>，彰顯中國人壽積極深化與落實 ESG 策略及作為。

▼重大議題分析流程



▼2021 年重大議題矩陣圖



<sup>4</sup> 2020 年重大議題「企業形象與聲譽」、「責任投資」、「人才吸引、培育與留任」、「數位金融與創新」於 2021 年移出重大議題範疇。

經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略 17**

**2 公司治理 37**

**3 永續金融 59**

**4 社會網絡 79**

**5 環境永續 101**

**6 附錄 113**

治理

▼ 重大主題與衝擊邊界

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	回應		
法規遵循	GRI 307-有關環境保護的法規遵循	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，每年定期辦法法遵風險評估，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	<a href="#">103-105</a>
	GRI 419-社會經濟法規遵循			●	○		▲	○	CH2	<a href="#">57-58</a>	
公司治理與誠信經營	GRI 205-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訓率達 100% 之目標	●	○	▲	▲	○	CH2	43	
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，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	<a href="#">50-51</a>	
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 CH3	<a href="#">21-24</a> <a href="#">33</a> <a href="#">61-78</a>	
經營績效	GRI 201-經濟績效	穩健經營與成長是對保戶最基本的承諾，透過提供多元的商品、審慎的投資與嚴謹的風險管理，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	<a href="#">39-42</a>	
資訊安全與個資保護	GRI 418-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	<a href="#">54-56</a>	
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	<a href="#">52-53</a>	
永續金融	GRI G4-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 ESG 績效，並積極與其溝通議合	投入再生能源、綠能科技、循環經濟等環境議題以及人權、勞工關係、人力資本等社會與治理議題相關專案	●				●	CH3	<a href="#">61-78</a>	
公平待客原則	GRI 417-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	●	○		▲		CH3	<a href="#">73-78</a>	
普惠金融	GRI G4-產品組合	因應社會環境變遷，維持金融商品之可及性、使用性及品質，考量社會需求進行產品之開發設計，以保障不同族群及需求之民眾	設計多元、滿足各族群需求之保險商品，以商品結構優化、提升公司長期隱含價值為商品開發兩大目標主軸	●	○		▲		CH3	<a href="#">70-72</a>	

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
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造 淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16

<b>1 永續策略</b>	17
---------------	----

<b>2 公司治理</b>	37
---------------	----

<b>3 永續金融</b>	59
---------------	----

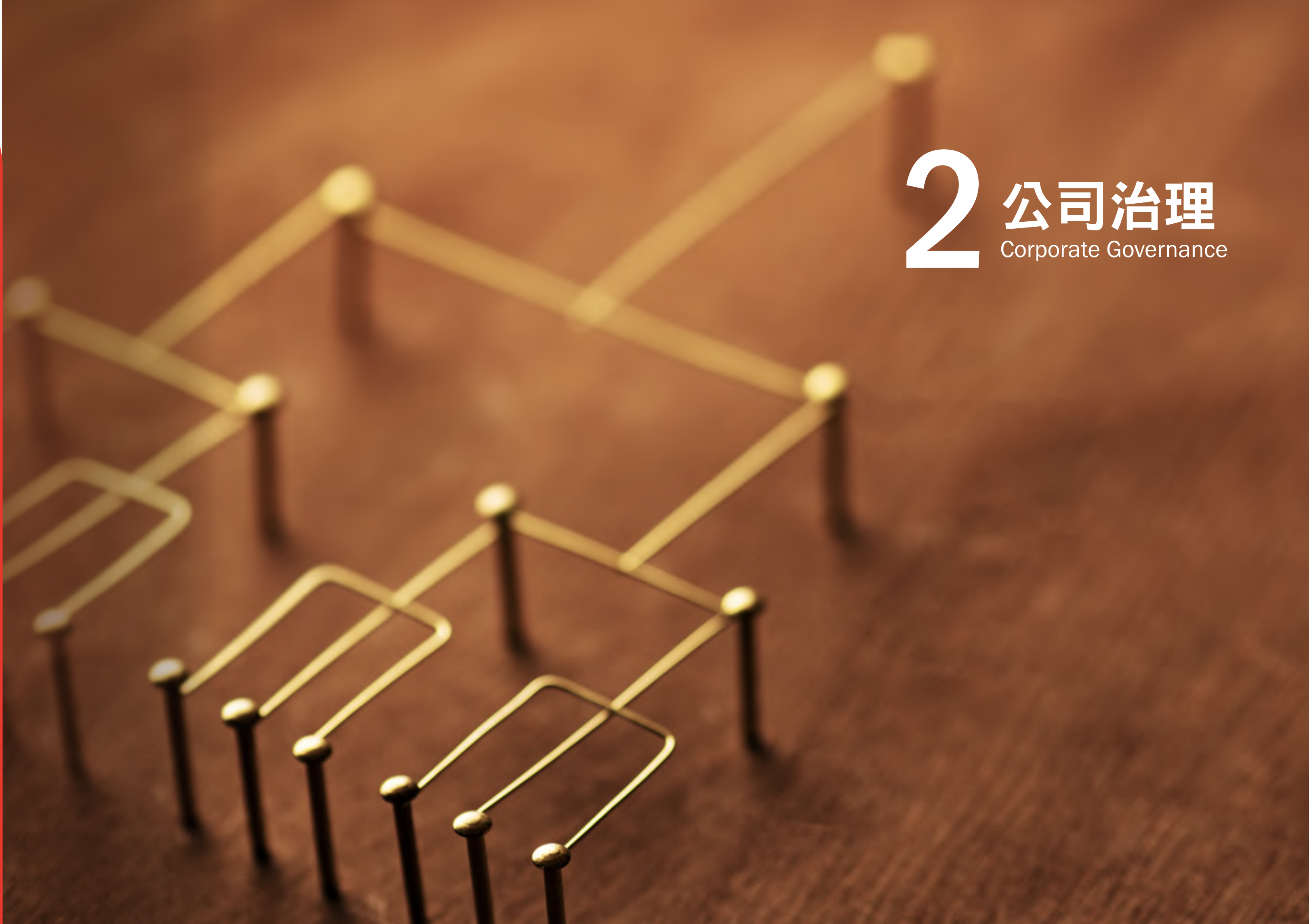
<b>4 社會網絡</b>	79
---------------	----

<b>5 環境永續</b>	101
---------------	-----

<b>6 附錄</b>	113
-------------	-----

# 2 公司治理

Corporate Governance



經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略 17**

**2 公司治理 37**

**3 永續金融 59**

**4 社會網絡 79**

**5 環境永續 101**

**6 附錄 113**

## 經營績效

回首 2021 年，除了受到疫情衝擊，保險業更受到法規變動的影響，促成商品結構改變。面對市場環境挑戰，中國人壽仍維持組織穩健發展，在業務員人數、數位保險及銀保通路業績上逆勢成長。

## 通路發展策略

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，以多元管道滿足保戶對保障、醫療、投資與資產配置之需求。

### ▼六大通路發展

#### 06 經紀代理

強化投資型商品及傳統型、健康險分期繳費保險商品之推展，提供多樣化的商品服務。

#### 05 團體保險

協助各企業建構周全的員工福利及團體保障計畫，配合企業需求提供彈性的服務流程及全方位的服務內容，持續推動符合中小企業需求的保險商品規劃，並透過職域與自動化作業提供大型企業多元化的服務平台。



#### 01 電子商務

透過大數據分析與政府政策指引，規劃定期壽險、重大疾病險、小額終老險，以響應政府強化基本保障之政策。同時積極配合銀行數位轉型策略，提供銀行電商平台專屬網路投保商品上架銷售，以融入銀行保險生態圈。

#### 02 業務通路

推動業務通路轉型與組織改造，營運策略聚焦三大主題：業績、組織及數位，分別以提升高價值商品銷售、組織轉型及晉升培育、數位賦能為目標，持續壯大、創造業績成長。

#### 03 理財服務

以高價值商品為主軸，深耕高資產客戶，以資產傳承預留稅源為訴求進行商品推展，藉由邀請不同領域講師授課，並導入數位化輔銷及服務工具，以提升人員專業知識及素養，提供即時、優質的服務體驗。

#### 04 銀行保險

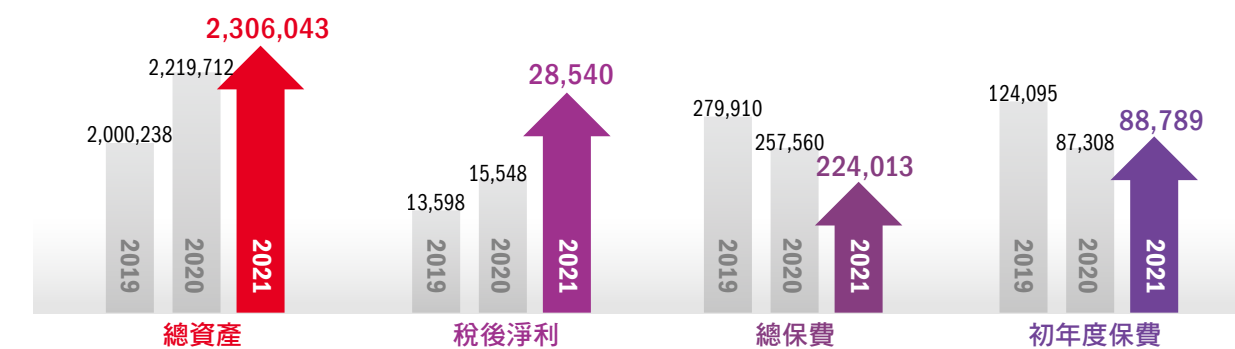
本著豐富的商品開發經驗，除了開發適合全通路上架之商品外，亦滿足銀行客戶對人身保障、退休養老、儲蓄準備等各種保險需求，因應數位時代來臨，持續與銀行共同研商如何因應數位浪潮變革。

## 財務績效指標

中國人壽 2021 年新契約保費收入為新台幣 888 億元，總保費收入 2,240 億元，盈餘再創新高，稅後淨利達 285.4 億元，較 2020 年成長 84%，每股稅後盈餘為 5.8 元，至 2021 年底總資產達 2.3 兆元。近 7 年期間，總保費收入成長近四成、總資產成長九成及稅後淨利成長更逾二倍，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。

秉持穩健經營原則，中國人壽開發各類型商品滿足不同族群需求，整體業務不斷成長，財務穩健且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，均獲得主管機關肯定。

▼重要財務績效指標 (總資產為當年度 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) 單位：新臺幣百萬元



▼產生與分配的經濟價值 (單位：新臺幣百萬元)

	2021	2020	2019
營業收入	300,244	323,248	339,115
稅後損益	28,540	15,548	13,598
每股盈餘 <sup>①</sup> (單位：新臺幣元)	5.8	3.16	2.90

分配給利害關係人的經濟價值

	2021	2020	2019
員工薪資與福利	4,880	3,556	3,505

股息

	2021	2020	2019
發放之股票股息 (盈餘年度)	0	1,893	2,678
發放之現金股息 (盈餘年度)	4,500	1,893	2,678
每股現金股利 (單位：新臺幣元)	0.91451274	0.4	0.6

稅額

	2021	2020	2019
支付 (退還) 之所得稅 <sup>②</sup>	3,455	3,071	1,254
稅額占營業收入比例 <sup>③</sup>	1.15%	0.95%	0.37%

① 每股盈餘係按歷史增資後追溯調整計算而得

② 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」，2021 年為財報估列之應納所得稅；2020 年為已申報之應納所得稅；2019 年為已核定之應納所得稅。

③ 稅額占營業收入比例 = 支付 (退還) 之所得稅 / 營業收入。

▼各險別之總保費收入 (單位：新臺幣百萬元)

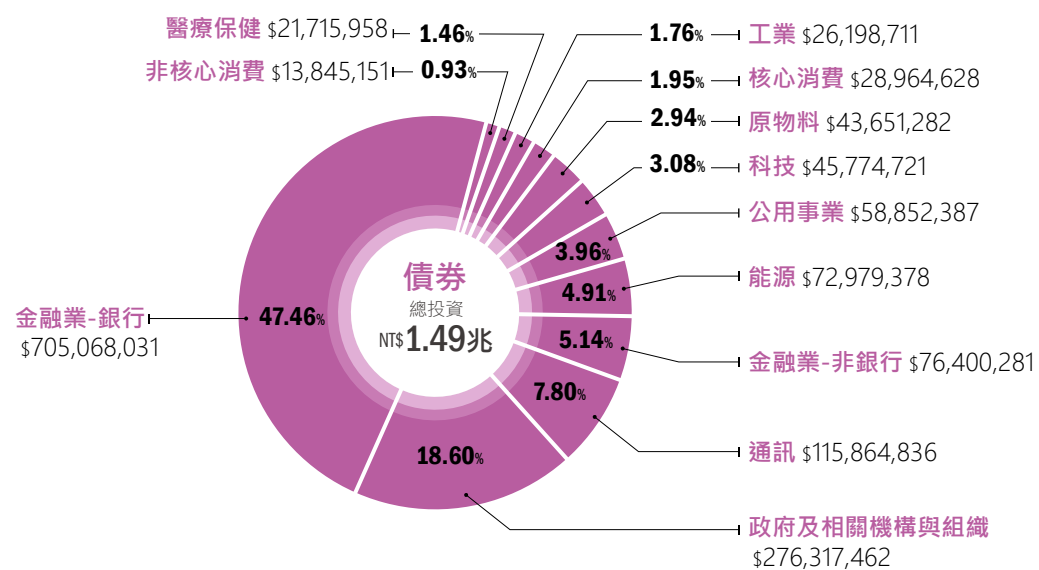
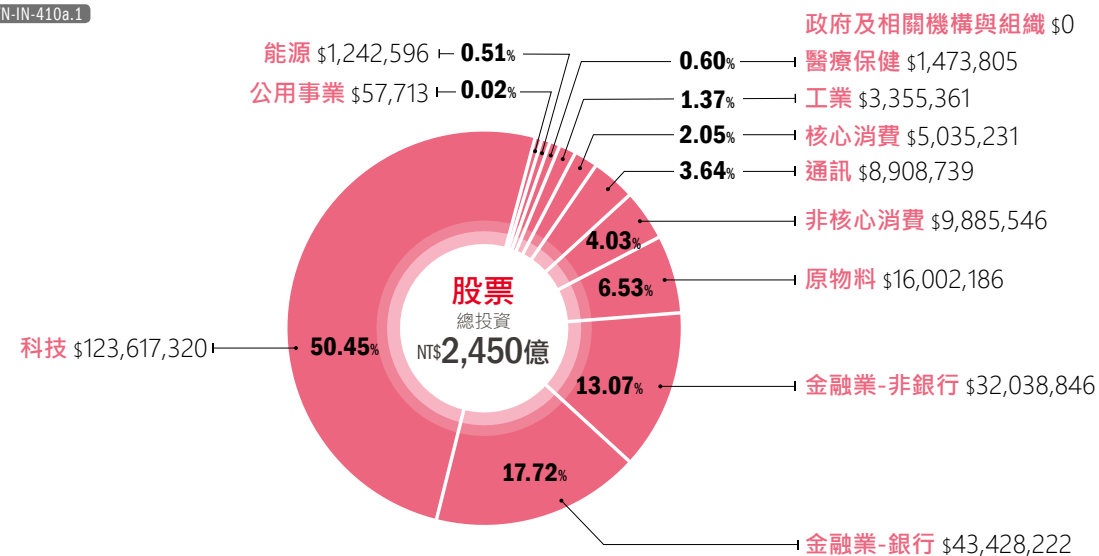


經營者的話 03  
 關於報告書 04  
 認識中國人壽 06  
 2021 年重點績效 07  
 深化永續保險原則 (PSI) 09  
 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
 2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略** 17  
**2 公司治理** 37  
**3 永續金融** 59  
**4 社會網絡** 79  
**5 環境永續** 101  
**6 附錄** 113

▼投資產業與對象分佈 (投資金額及占比) (單位:新臺幣千元)

SASB FN-IN-410a.1

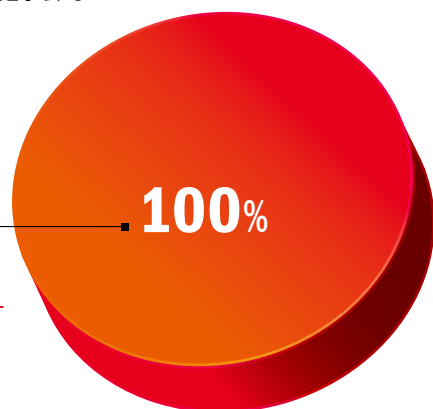


▼股東結構 (資料統計至 2021 年 12 月 30 日)

中國人壽已於 2021 年 12 月 30 日完成與中華開發金控的股份轉換，成為開發金控 100% 持股之子公司

**金融機構**  
 人數: 1  
 持有股數: 4,920,653,131

合計人數: 1  
 合計持有股數: 4,920,653,131  
 合計百分比: 100%



**庫藏股**  
 人數: 0  
 持有股數: 0

**政府機構**  
 人數: 0  
 持有股數: 0

**其他法人**  
 人數: 0  
 持有股數: 0

**外國機構及外國人**  
 人數: 0  
 持有股數: 0

**個人**  
 人數: 0  
 持有股數: 0

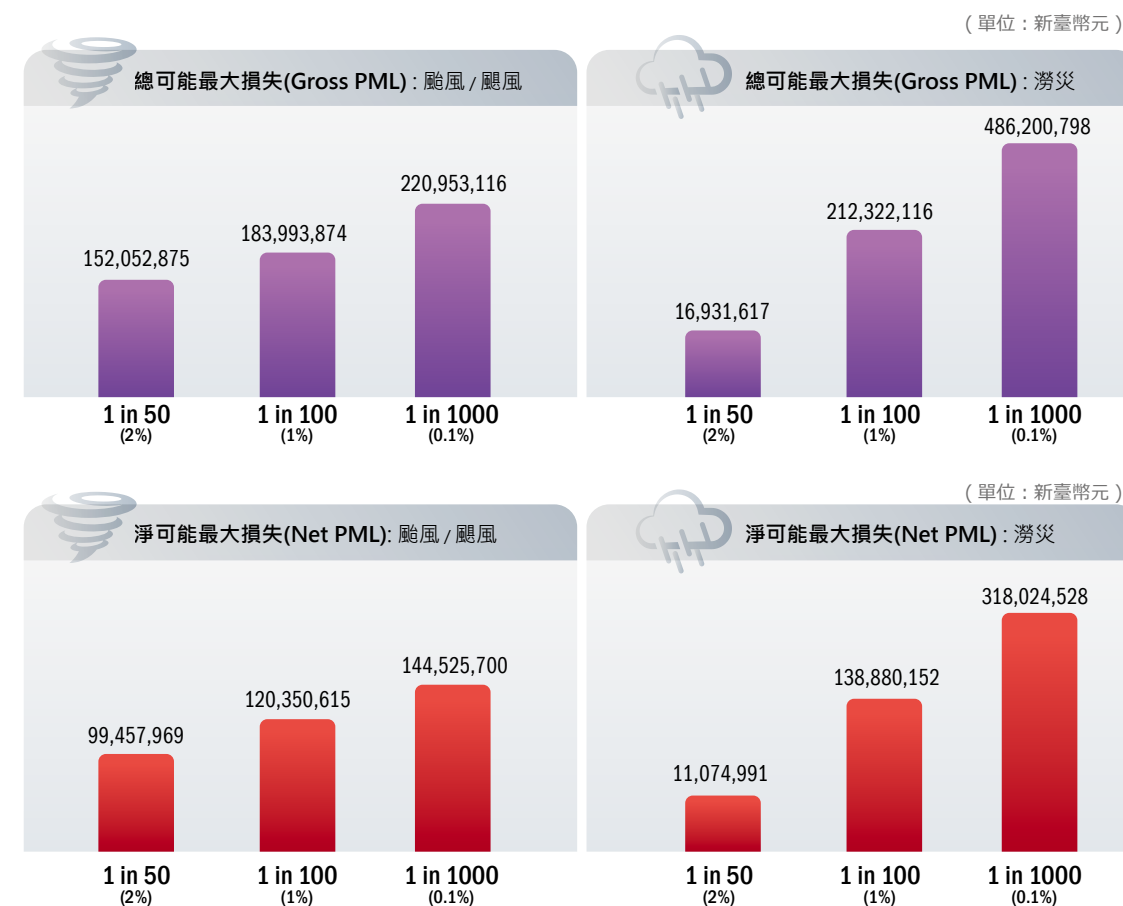
▼證券借貸抵押資產的總公允價值 (單位:新臺幣千元)

SASB FN-IN-550a.2

2021年證券借貸抵押資產的總公允價值 0元

中國人壽透過 1958 至 2020 年內政部人口統計資料及台灣地區天然災害損失統計報告為資料來源分析可能最大損失 (Probable maximum loss, PML)。首先以統計資料之各年度災害死亡發生機率为基礎，對各災害統計區間的發生機率 (前 2%、1%、0.1%) 進行進一步計算。總可能最大損失 (Gross PML) 為年底期末有效契約保額在前述災害情境下，與各發生機率相乘所得之身故給付估計；淨可能最大損失 (Net PML) 為年底期末有效契約危額在前述災害情境下，與各發生機率相乘所得之身故給付估計。

▼最大損失<sup>4</sup> SASB FN-IN-450a.1



<sup>4</sup> 上述統計係以身故給付估計。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。

經營者的話 03  
關於報告書 04  
認識中國人壽 06  
2021 年重點績效 07  
深化永續保險原則 (PSI) 09  
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
2021 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17  
2 公司治理 37  
3 永續金融 59  
4 社會網絡 79  
5 環境永續 101  
6 附錄 113

## 誠信治理

中國人壽目標將誠信經營與公司治理內化至公司文化中。在遵循國內法規之餘，更不斷追求對標國際趨勢，治理績效長年領先業界；除累積六次獲得證交所公司治理評鑑 Top 5%，亦為首家連續兩次獲得中華公司治理協會「CG6012 (2019) 公司治理制度評量」特優認證之公司。本於誠信經營與公司治理的最高理念，中國人壽積極維護股東權益及平等對待股東、強化董事會結構及運作、提升資訊透明度、擴大利害關係人參與並落實企業永續發展，持續向國內外標竿邁進，調整治理架構，以精進治理績效。

## 誠信經營管理政策

中國人壽重視誠信經營，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」，內容包含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，促進公司健全經營。

2021 年制定「誠信經營風險評估程序及方法」，每年定期依循風險辨識、風險評估、風險抵減措施及剩餘風險衡量之程序，評估各項不誠信行為之剩餘風險是否合於中國人壽風險胃納，評估結果定期提報誠信經營委員會及董事會；針對風險過高者立即擬訂改善措施，以即時、有效地控制風險，並藉此檢討防範方案之妥適性與有效性，適切調整。

董事、高階主管及全體員工每年定期簽署「誠信經營聲明書」，由上而下展現誠信經營決心。2021 年度均無「不誠信行為」檢舉案件，並無違反誠信經營、貪腐等相關情事。

## 誠信經營委員會

為強化董事會監督與管理功能，並提升企業誠信經營管理，於 2017 年設置隸屬於董事會之功能性委員會「誠信經營委員會」，並於 2021 年擴大委員會規模，將委員數增加至 8 位，其中半數為獨立董事。2021 年共計召開四次誠信經營委員會，全體委員 100% 出席，四次會議分別核定 2020 年誠信經營落實情形、誠信經營風險評估結果、呈報 2020 年檢舉案件彙整報告、2022 年誠信經營計畫，及制定中國人壽「誠信經營風險評估程序及方法」、修訂「誠信經營委員會組織規程」與「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」，期盼持續優化中國人壽誠信經營制度。

## 誠信經營教育訓練

透過公開承諾、資訊宣達、定期教育訓練，由上而下形塑誠信經營之企業文化。

為深化公司誠信經營及自我法令遵循觀念，企業網站與內部網站均發布誠信經營相關資訊，並自 2020 年編製法令宣導文，利用公司與業務員間的資訊平台，每週定期推播 2 則宣導，提醒並要求業務員於業務招攬及服務須遵守法令規範，以確保業務通路體系日常運作皆落實誠信經營原則。2021 年總共拍攝 4 部「微法劇場」宣導影片，內容以國之「四維」，即禮、義、廉、恥為核心主題，並結合實際案例進行拍攝，使同仁感同身受誠信經營的重要性。

2021 年  
內、外勤同仁  
100% 接受誠信經營  
教育訓練 (含實體與線上課程)，時數分別為  
5,018 小時及 7,065.5 小時

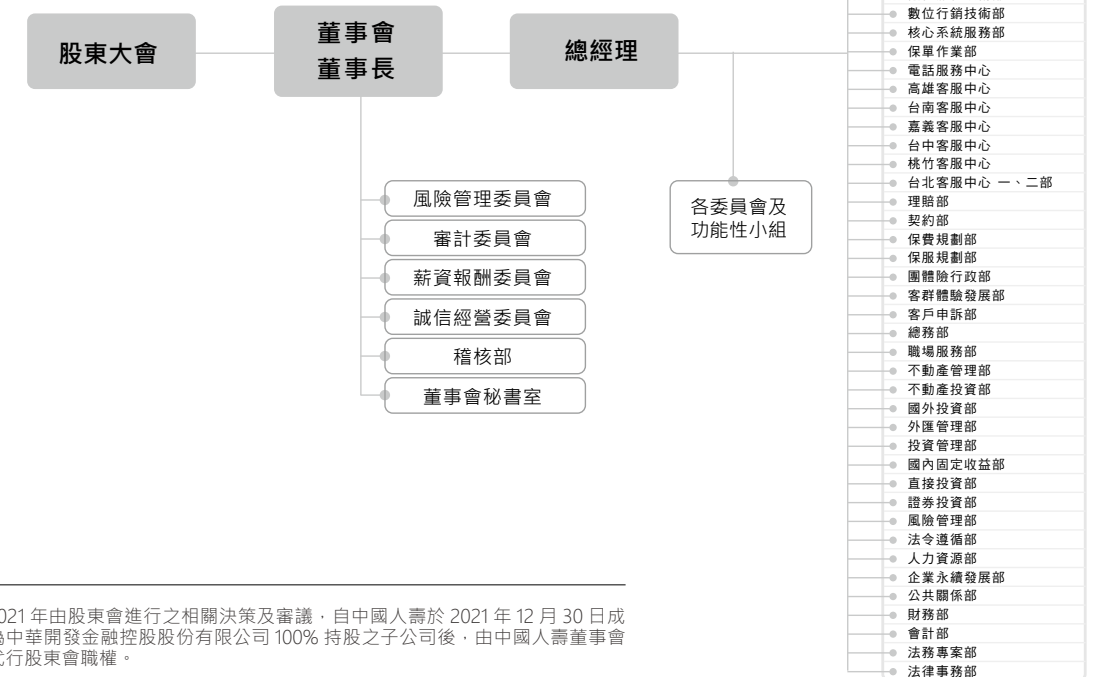
## 公司治理

### 組織架構

中國人壽具備健全的公司治理架構，股東會負責承認年度盈餘分派、決算表冊及盈餘轉增資發行新股等重大事項決策與審議；董事會負責公司營運計畫、重要經理人聘任等重大經營決策之審議。

為確保公司整體利益，董事會轄下設有風險管理委員會、審計委員會、薪資報酬委員會、誠信經營委員會等四大功能性委員會，藉以精進董事會運作效能。同時，積極響應金管會「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」並遵循證交所「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，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，建立中國人壽良好之公司治理績效，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  
此組織圖為 2022 年 2 月 1 日版本



2021 年由股東會進行之相關決策及審議，自中國人壽於 2021 年 12 月 30 日成為中華開發金融控股股份有限公司 100% 持股之子公司後，由中國人壽董事會代行股東會職權。

經營者的話 03  
 關於報告書 04  
 認識中國人壽 06  
 2021 年重點績效 07  
 深化永續保險原則 (PSI) 09  
 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
 2021 年榮耀事蹟 16  
**1 永續策略** 17  
**2 公司治理** 37  
**3 永續金融** 59  
**4 社會網絡** 79  
**5 環境永續** 101  
**6 附錄** 113

## 董事會組成

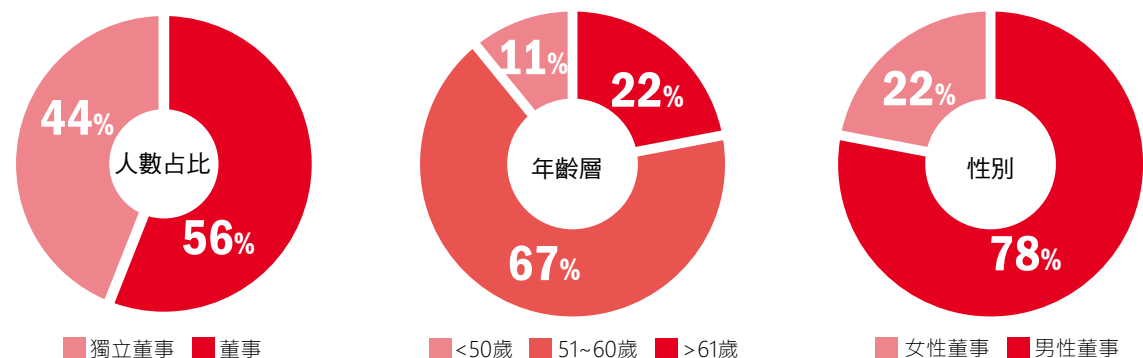
第 22 屆董事會於 2021 年 12 月 30 日由單一法人股東中華開發金融控股股份有限公司進行全面指派，共計 9 席董事，其中包括 4 席獨立董事、2 席女性董事、2 席外國籍董事。其中，獨立董事占比 44%，四位獨董任期均為 3 年以下；董事年齡 60 歲以下占比 78%。

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平等原則，其均富有實務經驗及專業能力，有助於提升董事會決策品質，強化內部監督機制及企業績效表現。



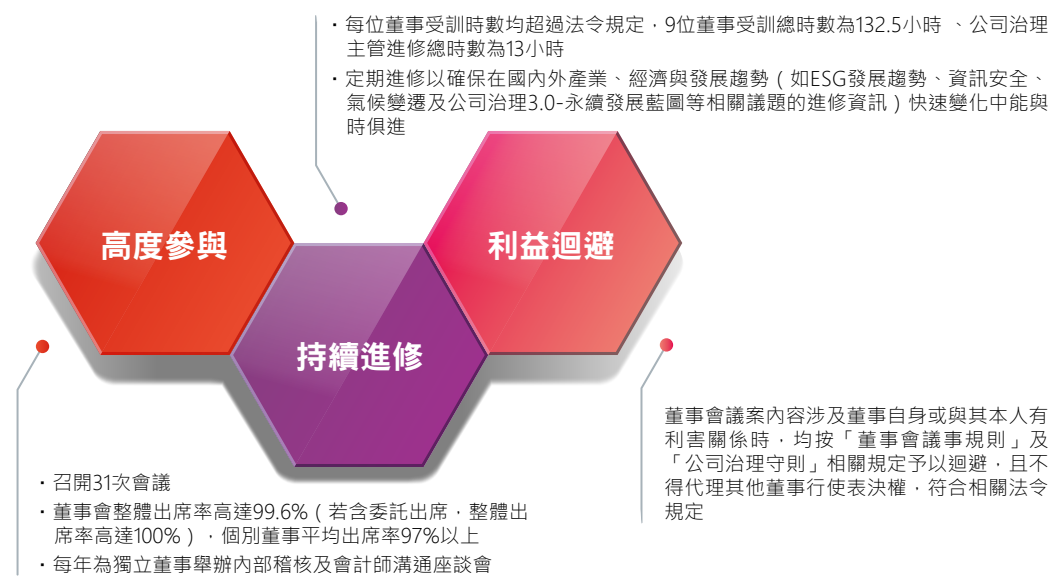
董事多元化一覽表，請見年報 p.11

▼董事人數、年齡及性別分布



## 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。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互動模式，並協助董事會更深入了解公司營運狀況。此外，董事會亦持續監督企業氣候相關風險與機會之鑑別、管理、因應等規劃，並定期針對氣候變遷、ESG、綠色金融及 IFRS 17 等議題持續進修，累計時數達 34.5 小時以上<sup>6</sup>。



<sup>6</sup> 課程包含以 ESG 及綠色金融為主題之本年度「第十三屆台北公司治理論壇」、「企業永續新浪潮-2021 高階主管 ESG 必修課」、「永續金融與責任投資、綠能投資新趨勢-台灣再生能源市場趨勢」、「2021 國泰永續金融季氣候變遷高峰論壇」、「綠色金融領袖圓桌論壇、氣候金融趨勢與風險管理」等相關活動。

### ▼董事會及功能性委員會

<b>董事會</b>	<p>獨立董事：4 人；總人數：9 人</p> <p>組成及職掌概述：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>由 9 位成員組成，董事長為譚碩倫先生<sup>7</sup>，其中包含 4 位為獨立董事</li> <li>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</li> </ul> <p>2021 年運作情形：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>共計召開 31 次會議</li> <li>董事會整體出席率高達 99.6% (若含委託出席，整體出席率高達 100%)，個別董事出席率 97% 以上</li> <li>通過董監事暨重要職員責任保險續保事宜</li> <li>通過修訂中國人壽之股東會議事規則及董事選舉辦法並提報股東常會通過</li> <li>通過修訂中國人壽之公司治理守則</li> </ul>
<b>審計委員會</b>	<p>獨立董事：4 人；總人數：4 人</p> <p>組成及職掌概述：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>由全體獨立董事組成</li> <li>監督並確保中國人壽內部控制有效實施、遵循相關法令規範及公司存在或潛在風險之管控等</li> </ul> <p>2021 年運作情形：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>共召開 25 次會議</li> <li>委任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</li> </ul>
<b>薪資報酬委員會</b>	<p>獨立董事：4 人；總人數：4 人</p> <p>組成及職掌概述：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>由全體獨立董事組成</li> <li>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</li> </ul> <p>2021 年運作情形：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>共召開 9 次會議</li> <li>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</li> <li>修訂績效獎金遞延支付準則及相關作業細則及董事薪酬給付辦法</li> </ul>
<b>風險管理委員會</b>	<p>獨立董事：1 人；總人數：13 人</p> <p>組成及職掌概述：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>由 5 至 15 位委員組成，且由具金融保險及財務專業背景的獨立董事擔任召集人</li> <li>負責公司風險管理政策之擬訂，建立質化與量化管理標準，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</li> </ul> <p>2021 年運作情形：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>共召開 8 次會議</li> <li>執行董事會風險管理決策，並定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能</li> <li>協助與監督各部門進行風險管理活動</li> </ul>

<sup>7</sup> 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  
 2021 年重點績效 07  
 深化永續保險原則 (PSI) 09  
 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
 2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略** 17  
**2 公司治理** 37  
**3 永續金融** 59  
**4 社會網絡** 79  
**5 環境永續** 101  
**6 附錄** 113

**誠信經營委員會**

獨立董事：4 人；總人數：8 人

組成及職掌概述：

- 由 8 位委員組成，且其中半數應為獨立董事
- 持續強化董事會監督與管理功能，使治理架構備臻完善

2021 年運作情形：

- 共召開 4 次會議
- 呈報 2020 年度誠信經營落實情形及誠信經營風險評估結果
- 制定「誠信經營風險評估程序及方法」
- 修訂「誠信經營委員會組織規程」、「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」
- 呈報 2022 年誠信經營計畫

### 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，永續經營管理之重要機制。為增進董事會有效運作及企業永續發展，建立優質的公司治理文化，中國人壽於 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，並每三年委請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，自 2019 年起即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」，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。

另，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，於董事自評考核項目中增加「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。

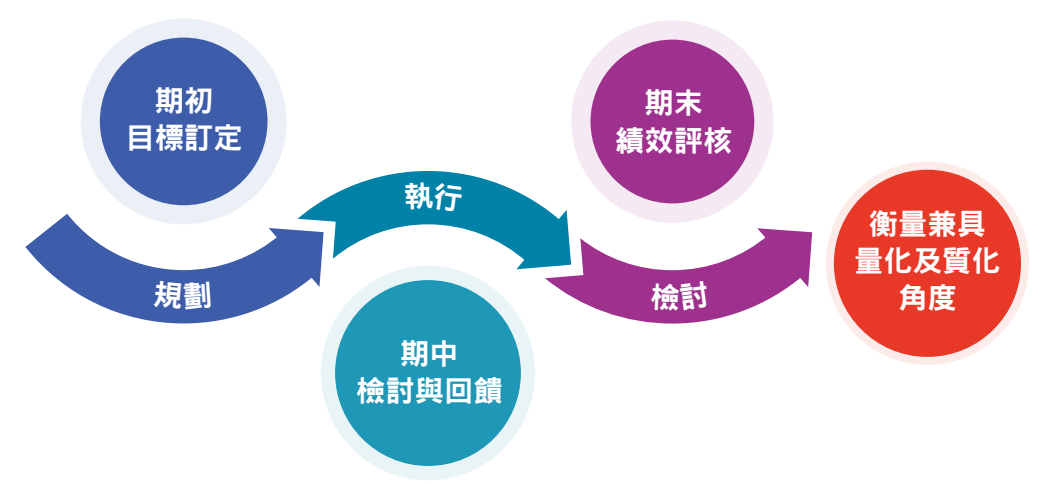
由董事會秘書室執行董事會、個別董事及各功能性委員會績效考核，針對「對公司營運之參與程度」、「提升董事會決策品質」、「董事會組成與結構」、「董事之選任與持續進修」以及「內部控制」等五大面向進行評等。2021 年董事會績效考核總平均分率為 100%，評等等級為「優」；個別董事績效評估分為「自我評估」及「同儕評估」，其總平均分率分別為 98.84% 及 96.90%，評等等級皆為「優」；各功能性委員會績效考核總平均分率皆逾 99%，評等等級亦皆為「優」。

評估結果已呈報董事會，作為未來遴選、提名董事，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。

### 全體同仁績效評估

全體同仁必須在年初訂定年度績效目標，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。

▼ 績效評估作業流程



### 績效管理循環課程

2021 年引進績效管理循環課程，協助員工設定績效目標，並在期中及期末進行績效管理討論。透過建構績效導向文化，有效分配獎勵資源。並利用資料庫比對內部員工與全台壽險業內勤員工，定位於市場上所屬級距，藉以提供員工進一步職涯的分析。將於年底時，透過獎勵的方式，提供長期績效表現好員工獎勵資源。

### 360 度評鑑

為讓同仁了解自身所具備之職能程度，從而提升個人職能表現，且同時讓主管了解部屬所具備之職能程度，配合集團政策每 2 年執行一次 360 度評鑑，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評核，突破自我認知盲點。

### 薪酬連結 ESG 績效

除董事會績效評估納入 ESG 考核項目，每年各部門皆會呈報企業永續發展委員會於次一年度欲達成之 ESG 目標，其中包含與「氣候變遷因應及環境管理」相關之指標，相關 ESG 目標皆納入各部門或科別年度 KPI (Key Performance Indicators)，而 KPI 達成狀況將作為各級主管年度績效考核的重要依據，進而影響其年度薪酬。同時主管獎勵亦會再透過獎金遞延方式之設計，與公司長期利益結合，且支付結合現金與股權方式辦理。

### 股東權益保障<sup>⑥</sup>

秉持保障股東權益、平等對待股東的精神，提供投資人多元的溝通管道，並採行六大行動方案<sup>⑦</sup>，以確保投資人充分知悉公司重要資訊並參與重大決策。同時，回應國際投資人對企業永續發展的重視，亦積極溝通 ESG 執行成效，持續引進國際標準，提升永續資訊揭露，並於國內外 ESG 評鑑取得佳績。2021 年共舉辦年度股東會 1 場及臨時股東會 1 場，各項議案皆以 9 成以上贊成率通過；舉辦線上年度法人說明會 1 場，共 145 位國內外投資法人參與；參與外辦線上法人說明會及線上錄影共 4 場。另外，發布各季度營運成果簡報檔於企業網站，持續溝通公司營運策略及成果，且各報告皆提前於法規期限公告，保障股東權益。

<sup>⑥</sup> 2021 年 12 月 30 日成為中華開發金融控股股份有限公司 100% 持股之子公司，將不再舉辦股東活動。  
<sup>⑦</sup> 六大行動方案包含：專屬的網站、多樣的說明會議、多元的溝通管道、便捷的電子投票、便利的股東會日程、提前公布的財務報告。

經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略 17**

**2 公司治理 37**

**3 永續金融 59**

**4 社會網絡 79**

**5 環境永續 101**

**6 附錄 113**

6m.

半年度財務報告

連續七年皆為壽險業唯一  
提前於法令規定申報期限  
10 天前完成公告者

12m.

年度財務報告

連續八年皆於會計年度結束  
後 75 天內公告，較法令期  
限提前 15 天

股東常會議事手冊及  
會議補充資料與年報

連續六年較法令規定  
申報期限提前 7-9 天公告

### 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」等相關法令規定，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查核，且對主管機關、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。此外，為落實公司治理，獨立董事與內部稽核主管之溝通情形已揭露於企業網站。

#### ▼內部稽核單位運作情形



### 公協會參與

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、財團法人金融法制暨犯罪防制中心、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。

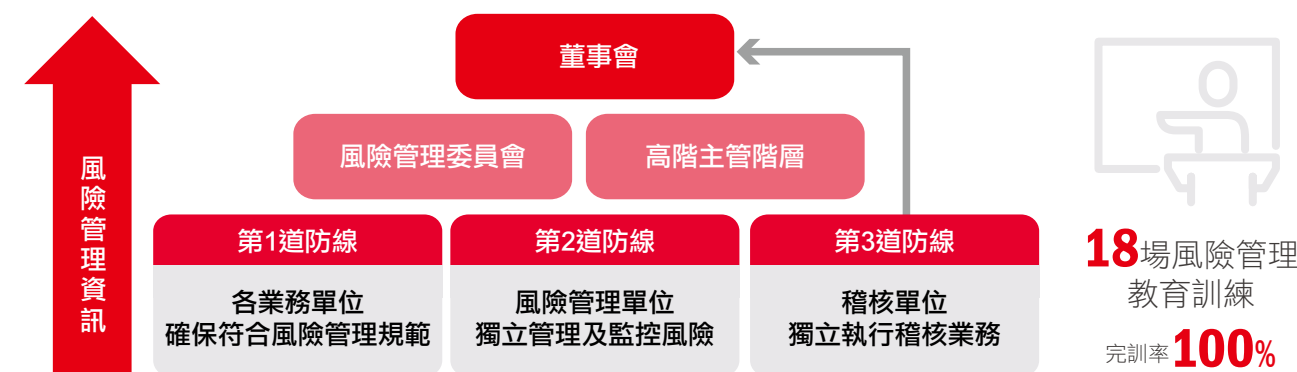
## 風險管理

### 風險管理政策

風險管理是金融保險業營運的主要議題，而中國人壽更將嚴謹的風險管理設定為未來持續關注的經營目標，訂定並定期審視風險管理政策，作為內部風險管理機制的最高指導準則。政策明確揭示整體風險管理的目標與策略、組織與職責、資本適足性評估、風險胃納與限額訂定、辨識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) 的趨勢之外，亦成為建置規範機制與執行實務的基礎。

### 風險管理組織

分別設有隸屬於董事會之風險管理委員會及獨立專責的風險管理部，不僅建構風險管理資訊的全面性網絡，更將風險管理的需求及成效延伸落實至各業務執行單位，確保符合風險管理規範。



#### ▼主要風險辨識及回應

風險類別	辨識及回應
市場風險	依內部市場風險管理辦法，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	依內部信用風險管理辦法，進行相關機制包含：內部信用評等與交易額度管理、信評分佈及信評變動追蹤、預期信用損失、信用風險值等，以及強化次順位債之監控，包含風險限額及次順位債券之佔率等。
流動性風險	依內部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	藉由作業風險三大管理工具，風險控制自行評估作業 (Risk Control Self Assessment, RCSA)、關鍵風險指標 (Key Risk Indicators, KRI) 及風險事件資料蒐集 (Loss Data Collection, LDC) 之交互運用，持續監督、管理作業風險整體運作情形。
氣候變遷風險	氣候變遷主要分為實體風險及轉型風險，實體風險源於氣候變遷所造成之直接或間接之損失；轉型風險源於社會受政策法規、低碳技術及社會偏好之影響，向低碳經濟轉型的過程。已建立 RCP (Representative Concentration Pathway) 8.5/ 6DS 情境、RCP 2.6/ 1.5DS 情境評估相關機制，並規劃於 2022 年自我風險與潰債能力評估 (ORSA) 報告與相關文件中強化氣候變遷風險之評估結果，包含實體風險、轉型風險對公司之影響，以及氣候變遷風險管理因應對策等。

經營者的話 03  
 關於報告書 04  
 認識中國人壽 06  
 2021 年重點績效 07  
 深化永續保險原則 (PSI) 09  
 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
 2021 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17  
 2 公司治理 37  
 3 永續金融 59  
 4 社會網絡 79  
 5 環境永續 101  
 6 附錄 113

## 風險管理科技化與自動化

已於 2021 年建置 Risk Metrics，可產出風險值、壓力情境等結果；後續搭配內部報表自動化、視覺化分析平台流程之規劃及應用。

另外，透過 Tableau 視覺化分析效果，以自動化流程更新資料及多重分析資訊，讓使用者能依照其需求選擇想呈現的數據圖表；以提高分析的品質與效率，並透過科技化產生之人力餘裕，增加研究及分析等方面之產出與附加價值。

## 營運持續管理

為確保人員安全、客戶權益、商譽及資產之保全，承諾於風險事件發生時，致力使傷害降至最低並維持營運不中斷，於 2021 年委由顧問公司協助導入營運持續管理機制，並頒布營運持續管理政策暨聲明予所有人員遵循。此外，整合運用營運持續管理制度所需資源，舉辦 31 場業務影響分析 (BIA) 訪談，評估部門核心業務及所需資源，並透過數位課程舉辦營運持續相關教育訓練，以逐步推動營運持續管理制度之運作。未來規劃於 2022 年取得 ISO 22301 認證，以展現落實營運持續管理之決心。

另外，因應疫情衝擊強化異地及遠端辦公機制及容量，持續強化營運持續機制，擴充災備中心設備，依 BIA 結果增加災備中心系統數量，關鍵系統由 14 套擴充至 26 套，採購並建置磁碟空間、主機設備及線路頻寬等。

## 疫情風險控管

2021 年全國疫情三級警戒期間，除特定業務權責人員，其餘內勤員工皆進行居家辦公至三級警戒解除。三級警戒解除後至 2021 年 9 月期間，內勤員工輪替居家辦公，僅開放約 50% 員工返回職場。



疫情期間，為確保同仁安全及降低營運中斷風險，嚴格落實防疫及資安措施：

- 維持辦公職場每周一次、客服櫃台每日一次之頻率定期消毒。
- 職場大樓實施進出入管制，並進行體溫量測及手部酒精消毒。
- 搭乘電梯由大樓警衛引導分流，電梯內採九宮格間隔，保持社交距離。
- 外部清潔人員於上班時段不進入辦公職場，避免員工與清潔人員接觸。
- 實施彈性工時，採取人員分流之居家和異地上班措施。
- 設置防疫「健康關懷專線」，提供員工防疫專業諮詢。
- 建立防疫通報流程，倘若有同仁確診、隔離、檢疫或疑似與確診者接觸等具感染風險之情事，由其部門或通訊處即時啟動「具感染風險同仁通報流程」，並由專人每日追蹤被通報同仁之健康情形。
- 資安專責單位配合疫情狀況，依公司決策啟動資訊安全機制，因應措施包含強化資安監控系統及 VPN (Virtual Private Network) 遠端連線，資安事件告警處理作業皆不受影響。

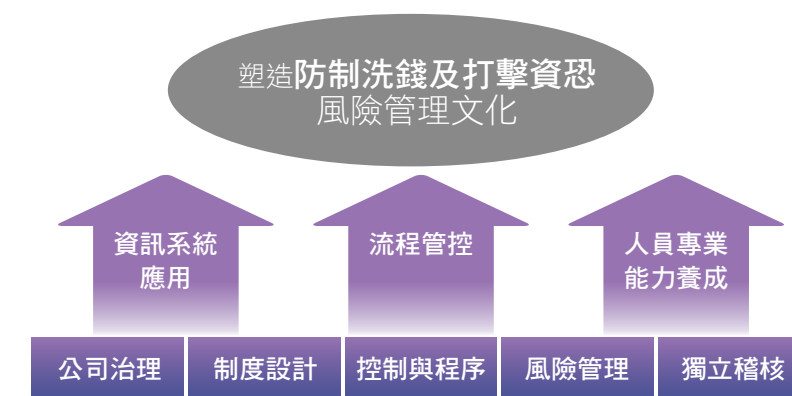
## 洗錢防制

### 防制洗錢及打擊資恐政策

中國人壽定期檢視防制洗錢及打擊資恐相關內規及作業，適時檢討監控態樣及申報標準，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 2021 年陸續配合法令及實務作業修訂「評估洗錢及資恐風險防制政策」及「評估洗錢及資恐風險防制處理程序」<sup>10</sup>、「防制洗錢及打擊資恐注意事項細部規則」、「防制洗錢及打擊資恐注意事項」。

### 防制洗錢及打擊資恐組織架構

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，使洗錢及資恐風險防制意識融入組織文化。



為更進一步落實防制洗錢及打擊資恐機制，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，由董事會監督相關業務、風險評估與計畫之運作。

另外，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，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教育訓練

持續強化董事、高階主管及提升內、外勤同仁對洗錢及資恐風險防制之意識，定期舉辦教育訓練，就相關法令、作業異動、實務疑義與案例進行宣導或討論。2021 年共舉辦 27 場教育訓練，總參訓人數 16,645 人。

針對已持有國際公認反洗錢師 (CAMS) 證照同仁，推出補助年費及重新認證費方案，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。2021 年內勤同仁新考取證照數為 151 張，近 5 年均持續成長。

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% 全公司取得相關認證逾 680 人次

<sup>10</sup> 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。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

**董事會**

為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，須了解洗錢、資恐風險及因應措施。

2021 年邀請反洗錢諮詢顧問講授「國際 AML/CFT 法規環境變動趨勢」，授課主題包含反洗錢之國際趨勢變化以及接軌國際之各項新制度，另面對全球疫情衝擊與新興金融科技蓬勃發展之情況下，保險業者應如何強化 KYC 之技術，運用數位技術取代傳統之客戶盡職調查方法，以有效因應相關風險。

**專責主管、專責人員及營業單位督導主管**

依法令要求參與相關主題課程<sup>①</sup>、完成測驗，並與外部專業訓練機構舉辦實體課程，以包班方式舉辦 2 場次防制洗錢及打擊資恐人員在職班，講授金融犯罪防制、金融業反洗錢實務等議題，總參訓人數 82 人，總參訓時數 1,538 小時，完訓率達 100%。

**內外勤同仁**

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

**客戶及外部人員**

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，客戶及外部人員等之理解亦屬關鍵成效之一，中國人壽透過不同管道積極向客戶及外部人員宣導洗錢防制認知與觀念。

1. 企網設置「洗錢防制宣導專區」。
2. 官方 Facebook 貼文。
3. 提供相關網站連結、文宣、主管機關函轉等資訊供民眾瀏覽。
4. 張貼實體海報客服中心櫃檯處、業務通訊處。
5. 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。

**持續精進防制洗錢及打擊資恐作業流程**

2021 年強化洗錢及資恐風險因子系統判斷規則，並以結構化、較具邏輯性的方式制定書面文件以利業務遵循。2021 年全面性洗錢及資恐風險評估結果，符合中國人壽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，將檢調機關因調查疑似洗錢案件或偵辦貪瀆案件，要求調閱保戶資料乙事，納入客戶風險評估因子之一，持續精進防制洗錢及打擊資恐制度。

<sup>①</sup> 課程主題包含：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）。

**資訊安全**

**資訊安全政策**

中國人壽已制定資訊安全政策<sup>②</sup>並建置資訊安全管理系統，以確保資訊資產的機密性、完整性、可用性與資訊作業與服務的合規性為目標，推展資訊安全風險管理。為因應保險業務的拓展與多元性，2021 年將資訊安全內部控制作業與相關規範拓展至全公司適用，使各業務單位除了扮演使用者的角色外，也能妥善擔任權責單位與維運單位的角色，進而提升公司整體的資訊安全管理。

2016 年即通過 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證，並已於 2021 年重新辦理並通過驗證<sup>③</sup>。

**資訊安全組織**

2015 年成立資訊安全委員會，每年召開 2 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，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、各項工作執行情形，並規劃下一年度各項工作計畫。

2019 年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。另於各部門設立資訊安全人員，將資訊安全作業推展至全公司。

**資訊安全對策與作為**

為因應外部多變的攻擊手法並降低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，從制度、組織架構到資安演練等各方面進行萬全準備。



<sup>②</sup> 政策適用於中國人壽所有服務線及服務項目。

<sup>③</sup> 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  
 2021 年重點績效 07  
 深化永續保險原則 (PSI) 09  
 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
 2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略** 17  
**2 公司治理** 37  
**3 永續金融** 59  
**4 社會網絡** 79  
**5 環境永續** 101  
**6 附錄** 113

## 參與資訊安全聯防

因應資安情勢之日益嚴峻與情資來源的多元化及金管會推動之「金融資安行動方案」，為利用集團內資源整合及相互支援之運作優勢，中國人壽已加入中華開發金控集團建立之電腦資安事件應變小組，俾利即時掌握及支援集團內成員資安事件之應變處置，降低事件損害；另因重大資安事件往往並非僅影響單一機構，中國人壽已加入由金融監督管理委員會推動之金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 資安情資關聯分析平台，透過機構間之聯防機制強化體系風險控管，提升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。

## 建立資安監控中心 (Security Operation Center, SOC)

已建立資安監控中心 (SOC)，進行每日 24 小時 (7x24) 全天候即時監控、偵測與發現資安事件，以提升資安事件監控的能量。並整合中國人壽資安監控平台與相關資安設備、網路設備等設備之日誌，並進行多維度關聯分析，並經由專業的資訊安全日誌事件管理與分析系統並由資安分析人員進行研判與建議，以達到精準的資安事件即時通報與預警之效益。

資安事件的即時通報將大幅提升後續追蹤與應變處理的有效性，落實資安事件妥善處理，降低資安事件的危害程度。

## 紅藍隊對抗及 DDoS 演練

委請外部專家協同進行紅藍隊對抗演練以檢視防禦之有效性及強化事件應變能力。另因政府機關、重要民生服務網站屢屢遭受駭客組織發動分散式阻斷 (Distributed Denial of Service, DDoS) 攻擊，導致部份機關網站停擺，為加強 DDoS 攻擊的防禦及應變能力，於 2021 年進行真實 DDoS 攻擊演練，確認網站或重要主機承受 DDoS 攻擊的耐受度，並確認 DDoS 攻擊防護方案之有效性。

## 取得資安標章 (Mobile Application Security, MAS)

為提升中國人壽所提供之行動應用的基本資訊安全防護能力，透過每年進行的電腦系統資訊安全評估作業的專案，依據行動應用 App 基本資安檢測基準執行檢測作業，將可有效強化開發行動應用 App 的資訊安全意識，並逐步完善行動 App 安全防護能力。

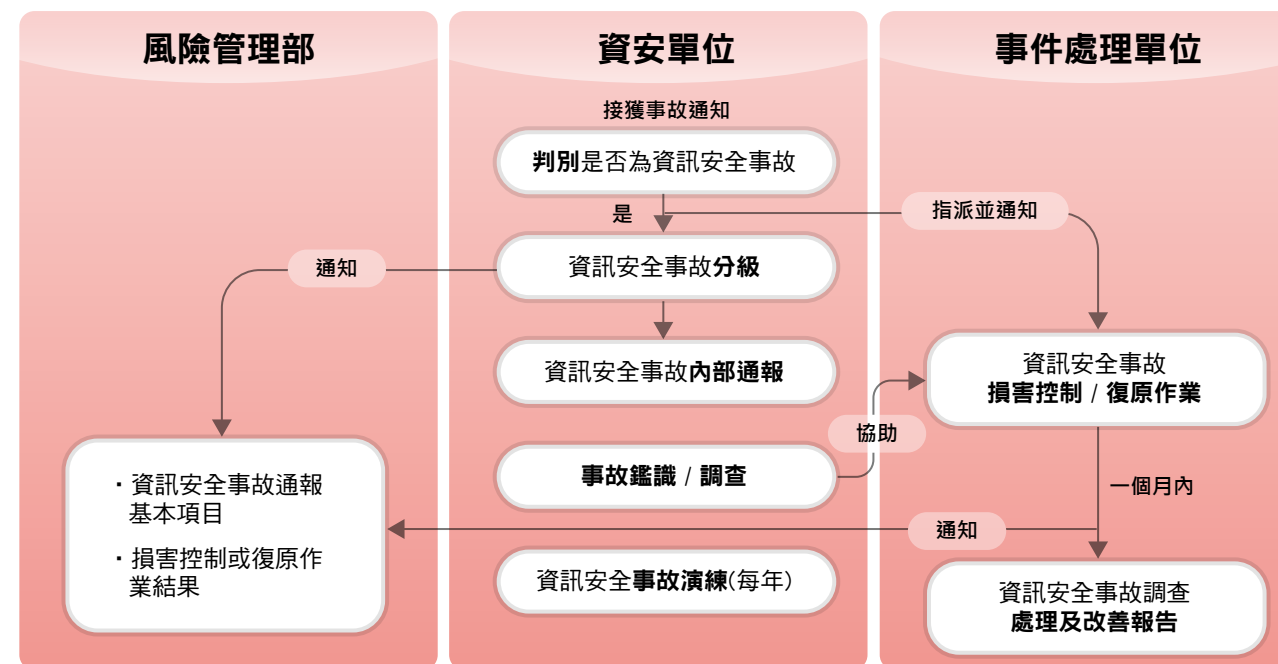
## 資訊安全教育訓練

依規範要求同仁接受資訊安全教育訓練與宣導，以加強資訊安全認知。內勤同仁接受 3 小時教育訓練且經資安試題驗證；資安專責單位同仁則透過自辦教育訓練課程、參與國內外受訓課程、研討會等方式，完成至少 15 小時教育訓練。2021 年全公司參與資安測驗及通過比率為 100%。

同時，亦針對全體同仁進行社交工程演練，以提升同仁郵件使用之安全習慣及資安意識。2021 年社交工程教育訓練受訓率達 100%，演練複測未通過率僅約 0.204%，針對複測未通過同仁提供額外之教育訓練及測驗，以確保全體同仁之資安意識一致，亦由部門主管進行管理與輔導。

## 資安事件回報及處理機制

依中國人壽資訊安全事故通報及應變管理辦法進行資訊安全事故之通報、處理與應變，發生資訊安全事故時，應依程序進行分級、通報與應變，並於損害控制或復原作業完成後，由事故處理單位提交「資訊安全事故調查處理及改善報告」，由資訊安全專責單位歸檔保存，以避免類似資訊事故重複發生。2021 年並未發生資安重大事件。



## 個人資料保護管理制度

於 2017 年依 BS 10012 : 2017 個人資訊管理系統標準，導入個人資料管理制度 (Personal Information Management System, PIMS)，將個資保護管理深化為組織文化。2020 年將驗證範圍擴大至所有單位，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，並於 2021 年通過 BS 10012 驗證之複審作業。

已成立個人資料保護管理委員會，由總經理擔任召集人，定期每半年召開會議，向各委員報告個資保護整體運作情形。會議內容包含個資保護之執行、技術發展、管理制度監督與審查、個資事故管理等議題報告，探討國外對個資資訊技術或產品以及對個資相關法律規範之因應，以持續推動、管理、督導個人資料管理制度之有效運作。另外，設有「個資保護查核小組」，為檢視個人資料管理、管理程序與安全控管機制是否依規劃落實執行，該小組 30% 成員同時具備個人資料管理系統主導稽核員資格。

## 個人資料保護教育訓練

導入 BS 10012 個人資訊管理系統標準至今，透過不斷檢討與持續優化的理念，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，請外部顧問協助舉辦 57 場次模擬受查演練，時數合計 119 小時，且 2021 年透過實體與數位課程舉辦 18 場個資保護相關教育訓練，以提升每位員工的個資保護管理意識。

57 場次模擬演練  
 18 場次個資課程  
 課程完訓率達 100%

經營者的話 03  
 關於報告書 04  
 認識中國人壽 06  
 2021 年重點績效 07  
 深化永續保險原則 (PSI) 09  
 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
 2021 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17  
 2 公司治理 37  
 3 永續金融 59  
 4 社會網絡 79  
 5 環境永續 101  
 6 附錄 113

## 法令遵循

### 法令遵循風險管理制度

因應國內主管機關對金融法規愈趨嚴格，中國人壽已建立「法令遵循風險管理及監督架構」，並透過「法令變動管理系統」輔助監控、整合，建立標準化之檢視流程，以利瞭解各部門就法令變動內規面與系統面因應行動方案之進度與辦理情形。法令遵循單位藉由提前參與新商品、新服務之規劃，提供完整且即時之法遵意見，迅速回應並有效控管法令遵循風險。每年定期辦理法遵檢測，追蹤改善，並安排相關教育訓練宣導；另亦建置同業裁罰案件之管理作業機制，透過自我檢視輔以抽樣方式，降低類似缺失發生的機會。

### 落實遵循「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」

事件	時間點
新帳戶盡職審查	2019/1/1 迄今
完成既有個人高資產帳戶盡職審查	2019/12/31
年度申報	自 2020 年起，每年 6 月
完成既有個人較低資產帳戶及既有實體帳戶盡職審查	2020/12/31

根據金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法，自 2019 年起，新帳戶皆須進行盡職審查，並於隔年 6 月 1 日至 6 月 30 日完成申報。中國人壽已於 2020 年 6 月完成首次申報，於同年年底前完成既有實體帳戶及既有個人較低資產帳戶盡職審查，2021 年亦已於 6 月完成年度申報。

### 法令遵循教育訓練

針對不同對象，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 (Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA)、金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法、同業裁罰案例分析、近期重要法令 / 自律規範等主題，舉辦相關教育訓練與宣導。

為了加強業務員自我法令遵循觀念使其不違反誠信經營、反貪腐或行為準則等相關情事，要求業務同仁於業務招攬及服務上必須遵守法令規範，以確保日常運作符合誠信經營原則，舉辦業務人員法令宣導教育訓練以及高階班執行教育訓練。

辦理 **126** 場次  
 法治教育訓練  
 及宣導

## 法令遵循自行評估

「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」規定各部門每半年需執行一次法令遵循自行評估，透過自行評估作業辦理，發覺作業是否有所缺失，以期自我改正而達到符合法令之目的；2021 年上、下半年各部門各執行 1 次法令遵循自行評估，全公司評估結果皆無缺失件數。

## 裁罰及改善措施

對金管會處分之同業違規事項，法令遵循單位蒐集相關資訊後，寄發予相關權責單位，據以檢視相關內部作業及規範，以掌握金管會最新之監理態度，預防有類似同業違規事項發生之可能性，確保在招攬、商品及售後服務等各環節符合政府最新之法令規範。中國人壽 2021 年未有遭金管會裁罰之案件。

## 接軌國際規範 IFRS 17

國際會計準則 IFRS 17 即將於 2023 年生效，而台灣也將於 2026 年開始適用 IFRS 17 並同步接軌國際清償能力制度 (Insurance Capital Standard, ICS)。IFRS 17 準則條文與要求內容，帶來資料、系統、流程制度等不同面向的影響與挑戰。

為提前因應 IFRS 17 帶來的變動，中國人壽在 2019 年成立專責部門，整合精算、財會與資訊團隊，即時瞭解國際最新準則變更，配合主管機關轉換計畫之執行，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。



經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造 淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16

<b>1 永續策略</b>	17
---------------	----

<b>2 公司治理</b>	37
---------------	----

<b>3 永續金融</b>	59
---------------	----

<b>4 社會網絡</b>	79
---------------	----

<b>5 環境永續</b>	101
---------------	-----

<b>6 附錄</b>	113
-------------	-----

# 3 永續金融

Sustainable Finance



經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略 17**

**2 公司治理 37**

**3 永續金融 59**

**4 社會網絡 79**

**5 環境永續 101**

**6 附錄 113**

## 責任投資

### 責任投資政策

為實踐永續經營策略與永續金融精神，中國人壽將環境、社會、公司治理 (ESG) 因子導入投資政策中，在追求投資獲利與成長的同時，依據 ESG 三大面向綜合評估投資標的之產品、營業及其積極行為，篩選具永續價值之投資標的。另，訂定投資排除標準，對潛在投資標的進行評估時，若主要營業項目有涉及環境污染、社會爭議及公司治理不良等負面表列清單所列情事，應排除不予直接投資。

投資後持續關注、分析與評估投資標的之相關資訊。如遇投資標的涉及排除標準所列情事，應立即檢視並評估該投資標的是否有相關改善情形或計畫，並於評估報告中說明中國人壽採取之因應措施，如改變投資策略或限縮額度等。中國人壽未來將持續推動投資組合調整，並著重於倡議之推動，期許透過氣候行動帶動產業價值鏈的減碳作為。



#### 投資案件評估原則 SASB FN-IN-410a.2



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

## 機構投資人盡職治理

已於 2020 年 12 月完成更新機構投資人盡職治理守則遵循聲明，強化 ESG 精神，期望透過機構投資人力量影響投資對象，並透過出席股東會、行使投票權、適當與投資對象之董事或經理人等經營階層對話互動等議合方式，參與投資標的企業之公司治理，以發揮機構投資人盡職治理之功能。

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%** ①



機構投資人盡職治理守則遵循聲明

#### 響應責任投資原則 (PRI) 之績效表現

PRI 六大原則	2021 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"> <li>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</li> <li>個股投資報告納入 ESG 評估項目比例達 100%</li> <li>投資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</li> </ul>
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"> <li>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%</li> <li>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% ①</li> </ul>
原則 3 對於所投資的機構要求適當揭露 ESG	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資評估報告參考投資對象之 ESG 報告書及其他相關資訊</li> </ul>
原則 4 促進投資業界接受及執行 PRI 原則	<ul style="list-style-type: none"> <li>所持有之 100% 國外基金、ETF 公司及 81% 國外私募基金為聯合國責任投資原則簽署成員</li> </ul>
原則 5 建立合作機制強化 PRI 執行之效能	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
原則 6 個別報告執行 PRI 之活動與進度	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>於永續報告書揭露責任投資成果</li> </ul>

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。



經營者的話 03  
關於報告書 04  
認識中國人壽 06  
2021 年重點績效 07  
深化永續保險原則 (PSI) 09  
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
2021 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17  
2 公司治理 37  
3 永續金融 59  
4 社會網絡 79  
5 環境永續 101  
6 附錄 113

## 投資組合碳盤查

2021 年啟動投資組合碳盤查，以了解目前投資組合碳暴險，並作為低碳投資轉型的決策依據。中國人壽依循碳會計金融合作夥伴關係 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則》，每半年針對準則涵蓋的六種投資資產類別<sup>②</sup>進行碳排估算。

依循 Bloomberg BICS 產業別，分別計算投資組合中各產業別投資總額、總碳排量及碳排密度<sup>③</sup>，以分析投資部位中的高碳排產業，並綜合考量各產業投資比重，作為後續部位調整之依據。

經盤查，2021 年底投資餘額總碳排量約為 300 萬公噸，較 2020 年底減少約 32%。藉由初步盤查投資組合碳排現況，中國人壽得以確認重點排放標的與高碳排產業投資額度；後續將持續評估投資組合產業及企業成分，逐漸將投資組合引導至低碳產業，以達成 2045 年資產組合淨零碳排目標。

## 責任投資實績

### 以 ISO 14097 評估氣候行動成果

體認到氣候變遷已成為全球性風險，中國人壽作為資產擁有者，期望透過資金的引導，攜手投資對象，共同創造氣候行動影響力。經跨部門會議討論，各投資部門透過資產組合碳排放分析提出各項潛在氣候行動，包含：調整持有部位與投資標的、參與股東會議、座談會、工作坊等方式，最後考量可行性等因素，選定「再生能源電廠投資」、「綠色債券投資」與「高碳排產業議合」三項具體氣候行動，作為現階段執行目標。

中國人壽依循 ISO 14097 氣候變遷相關投融資行為評估與報導框架方法學，規劃、執行氣候行動，並且進一步分析氣候行動之產出 (output)、成果 (outcome) 及影響 (impact)，並成為全球第一家通過「ISO 14097 氣候變遷投資活動評估及報導報告」確證的企業。

### 再生能源電廠投資

為實踐企業永續價值並支持台灣再生能源產業發展，經中國人壽投資及永續團隊審慎評估投資標的資格、案件風險及相關機會。至 2021 年止，中國人壽對再生能源電廠之投資，預期裝置容量合計達 228 百萬瓦、預期發電量可達每年 3.11 億度，總計達到減少 15.83 萬噸溫室氣體排放量的環境效益。其中，依照中國人壽預計投入資金比例計算，將可減少 0.89 萬噸溫室氣體排放量。

### 綠色債券投資

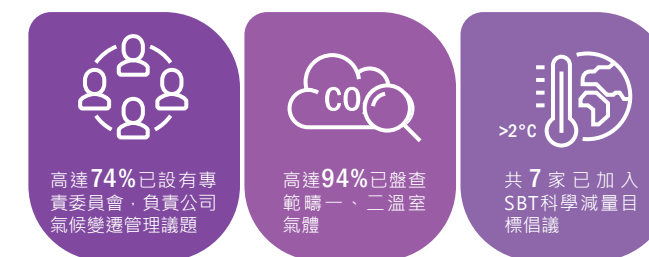
中國人壽積極投資國內外指標性綠色債券，預期資金將投入再生能源、提升能源效率、綠色運輸、永續水資源管理及綠色建築，至 2021 年止，中國人壽投入綠色債券金額約新台幣 102 億元，估計將產生 20.71 萬噸之溫室氣體減量效果。另，2021 年秘魯發行首檔永續債券，中國人壽亦積極參與投資，預期資金將投入國家自定貢獻架構 (NDC) 下氣候變遷適應措施、新冠肺炎疫情復甦計畫及產業低碳發展計畫。中國人壽響應政府綠色金融行動方案 2.0 促進綠色金融商品發展之政策，投資台積電及沃旭能源所發行之綠色債券，支持我國潔淨能源發展，投資金額達新台幣 23 億元，以行動落實 ESG 投資精神。

② 六種投資資產類別為：上市股票和公司債券、企業貸款和非上市股票、專案融資、商業房地產、抵押貸款、機動車貸款。  
③ 碳排密度為每百萬元新台幣投資額之碳排量。

## 高碳排產業議合

經鑑別高碳排投資部位<sup>④</sup>，中國人壽於 2021 年 9 月對高碳排投資對象發出 92 份問卷。藉由問卷分析，了解不同規模與產業別之投資對象碳排情形、目前減碳措施、氣候行動及未來減碳目標等，並持續追蹤其碳排與其他氣候相關作為，以確認投資對象是否能逐步於設定年份達成自行設定之目標。

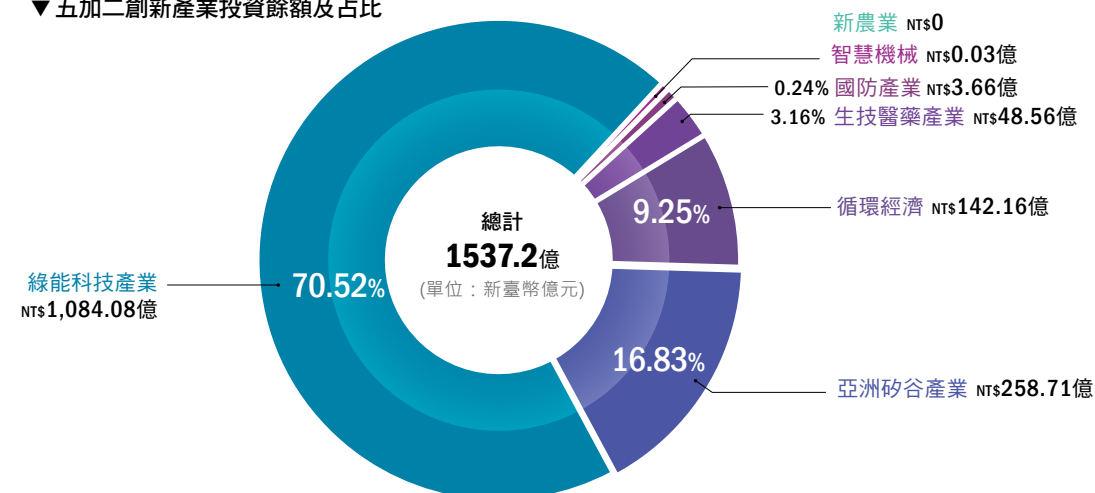
### ▼ 參與氣候議合之投資對象



## 積極投資五加二創新產業

早於政府推出「五加二產業創新計畫<sup>⑤</sup>」政策之前，中國人壽即積極投資、扶持天然氣發電、綠色能源及藥廠等企業。2021 年直接、間接投資於五加二創新產業之投資餘額達新台幣 1,537.2 億元。

### ▼ 五加二創新產業投資餘額及占比



## 專責責任投資人員及 ESG 議題教育訓練

已設置專責責任投資人員，並於 2021 年針對全體投資人員進行 2 場內部教育訓練，介紹減碳對於未來投資之影響與轉機、國際減碳趨勢、漂綠及反漂綠相關法規，以確保 ESG 價值落實於投資實務中。

### ▼ 專責責任投資人員執掌



④ 鑑別高碳排產業包含電力、鋼鐵、水泥、半導體、石油煉製等產業。  
⑤ 包含綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械、新農業、循環經濟等產業。

經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略 17**

**2 公司治理 37**

**3 永續金融 59**

**4 社會網絡 79**

**5 環境永續 101**

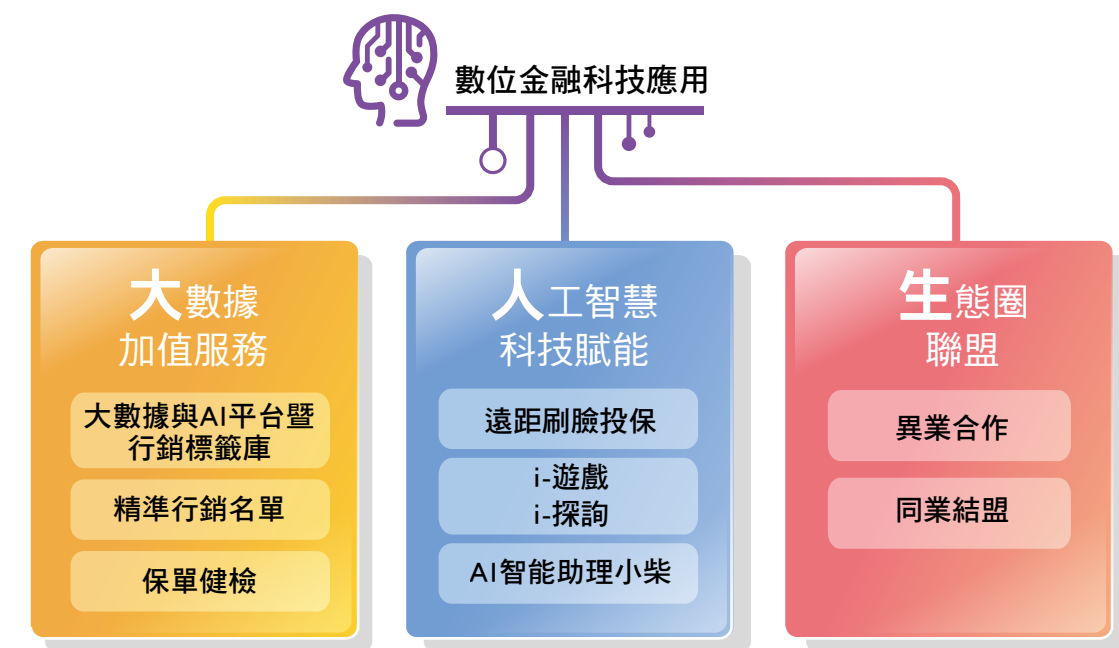
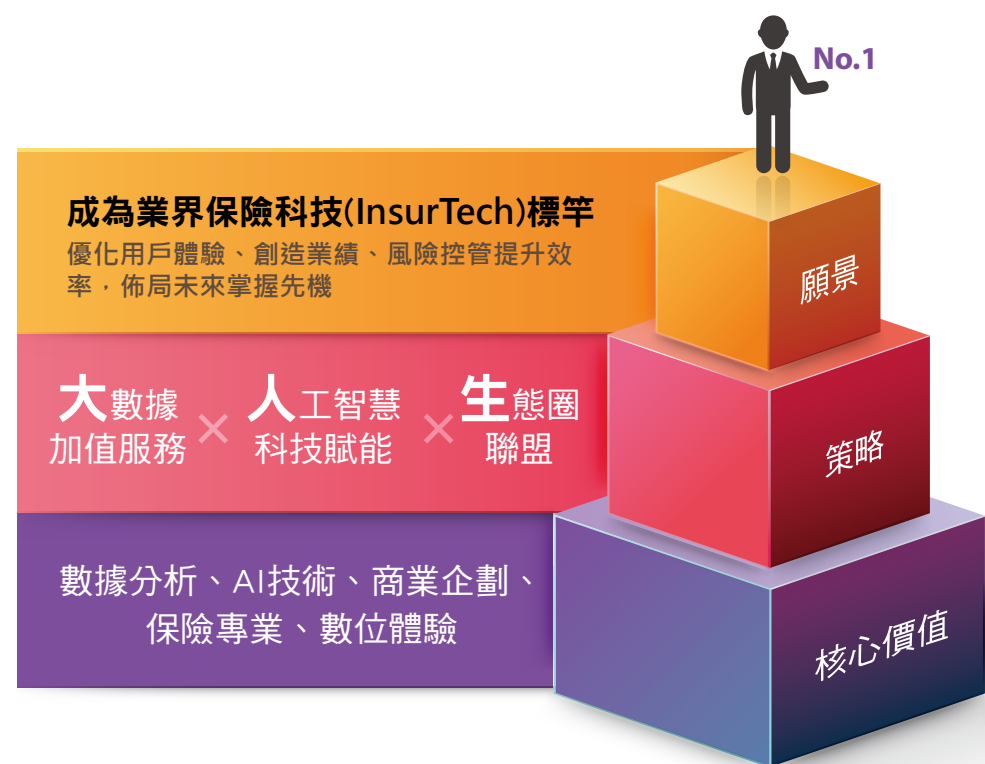
**6 附錄 113**

## 數位金融

### 數位金融發展—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，面對金融科技浪潮來襲，投入豐沛資源推動數位躍升，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，並由體驗長、數位長、資訊長「三長同心」攜手合作，建構全方位數位發展平台，整合數位科技應用發展，打破傳統冰冷的科技概念，應用新科技，提供「心」服務，致力於成為業界保險科技 (InsurTech) 標竿。

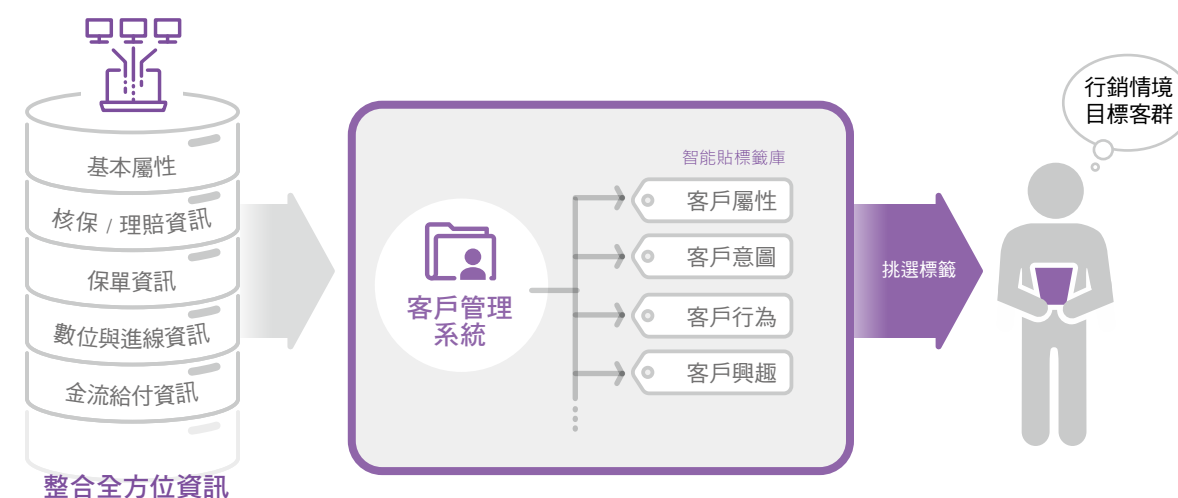
數位「大人生」策略為「大數據增值服務」、「人工智慧科技賦能」、「生態圈聯盟」。「大數據增值服務」從數據分析支持商業決策，提供理賠防詐模型、智能貼標標籤庫、精準行銷名單、智能分析需求雷達圖等增值服務；「人工智慧科技賦能」持續導入人工智慧技術，除了智能助理小柴、智能教練系統等應用，更推出生物辨識應用之遠距投保，結合人臉識別技術使投保行為完全不受疫情影響，提供永續創新的金融解決方案；「生態圈聯盟」積極與同業、異業進行策略合作，建構生態圈概念，以生態圈貼近既有保戶與潛在客戶的生活，提供更優質的體驗與便利性。



### 大數據增值服務

#### 大數據與 AI 平台暨行銷標籤庫

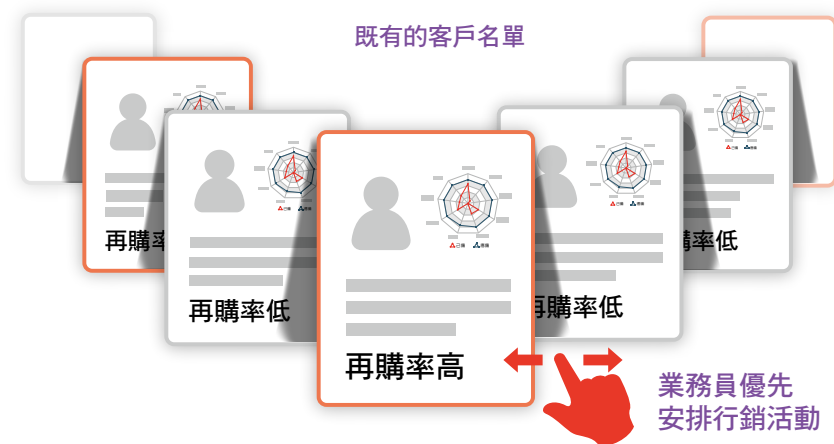
建置行銷標籤庫，將客戶的屬性、行為、意圖及興趣等訊息，透過自動化進行互動資料整理，偵測客戶對於特定商品的意圖；2021 年進一步依據客戶資金運用資訊，輔助前線客服人員提升客戶體驗，更配合整體生態圈之發展策略，利用客戶標籤強化後續的服務體驗。



### 精準行銷名單

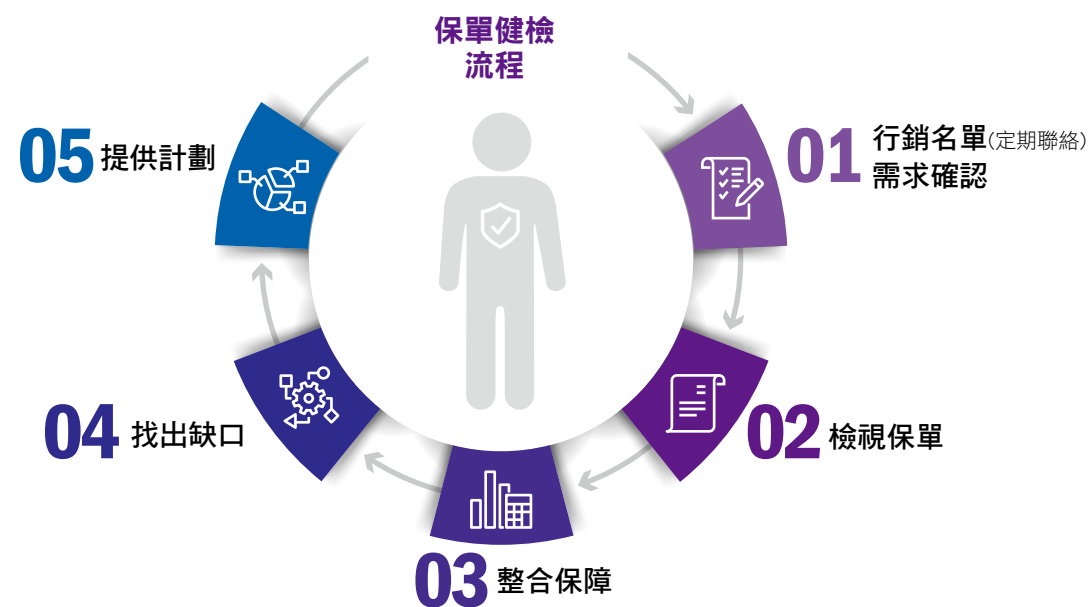
透過大數據分析與機器學習模型，針對各類商品找出再購率較高的客戶，供業務員優先安排行銷活動；2021 年持續擴增資料維度並加強先進模型之超參數校調，名單再購倍數達 5 倍以上。

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113



### 保單健檢：E 化挖掘保障缺口

透過「保單健檢」找出保障缺口，並首創運用 AI 技術智能標籤，提供客戶專業、個人客製化的保障規劃建議。保單健檢平均月使用率達 50%，並已服務 86,456 名保戶。



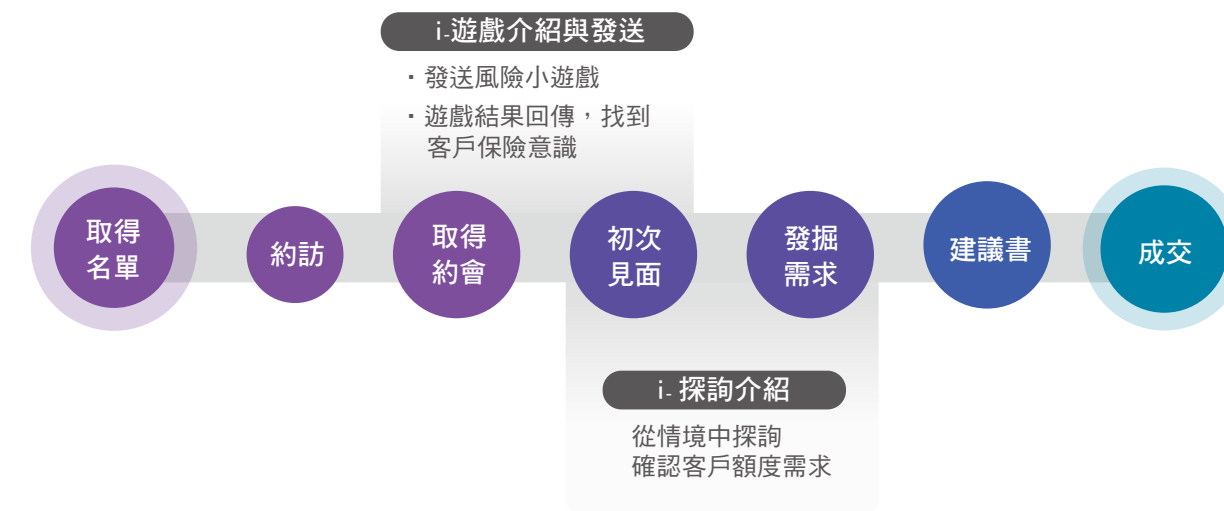
### 人工智慧科技賦能

#### 「Smile to Sign」遠距刷臉投保

首創將人臉辨識技術應用於投保流程，且為率先獲准試辦遠距投保的少數業者之一，配合最嚴謹的資訊安全與個資保護措施，打造出智能身分確認機制，領先業界邁入「刷臉投保」新紀元，上線至今已累計破萬人次完成投保。

### 業務員輔銷數位新契機：「i-遊戲」、「i-探詢」

獨家發展數位工具「i-遊戲」及「i-探詢」，積極協助業務新人找出問題，藉由資深業務員的成功經驗解決痛點，透過「i-遊戲」發送風險小遊戲，協助業務新人了解客戶的保險意識，再以「i-探詢」情境確認客戶額度需求，進而能針對其需求提出適切的保障建議。自 2021 年 7 月上線至 2021 年 12 月，累積共計有 78,885 次發送紀錄，平均每位主管發送 18 次，客戶回填 64,728 次，回填率達 82%。



### AI 智能助理「小柴」：業務員的隨身助理與展業利器

「小柴」以自然語言處理 (Natural Language Processing, NLP) 技術結合壽險專家經驗，讓業務員可詢問商品、業務規則、數位工具使用、日常工作所需資訊等問題，即時為業務員解惑。另，透過大數據資料與演算，「小柴」能提供保戶服務相關的動態資訊，包含客戶生日提醒及今日待辦工作等，搭配展業輔助工具，讓業務員能在合適的時間點，提供客戶溫暖貼心的服務體驗。

2021 年持續優化升級「小柴」，透過知識持續訓練新增 200 多組知識量，另開發「關鍵字搜尋功能」，預測業務員想輸入的問題並即時配對答案。2021 年每月平均使用率超過九成，疫情期間亦提供不中斷數位服務，成為業務員最信任的貼身智能助理。

### 生態圈聯盟

#### 異業合作

食分健康好 Simple：健康生活圈從吃開始

鼓勵萬千保戶從吃開始，三分靠運動，七分靠飲食，將健康意識落實到日常生活中。率先與知名連鎖便利超商舉辦「食分健康好 Simple」，將保險融入日常生活，期望保戶透過落實健康飲食、運動、量測等健康促進活動，來降低疾病等健康事故發生的機率，也不忘隨時檢視保單，充足自身健康險保障，讓風險防護更全面。

參與活動之  
客戶再購率達  
一般保戶 3 倍

經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略** 17

**2 公司治理** 37

**3 永續金融** 59

**4 社會網絡** 79

**5 環境永續** 101

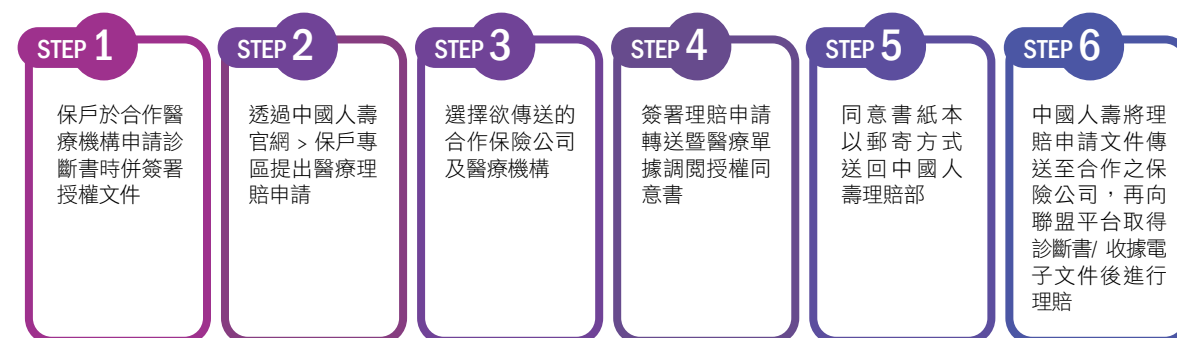
**6 附錄** 113

## 同業結盟

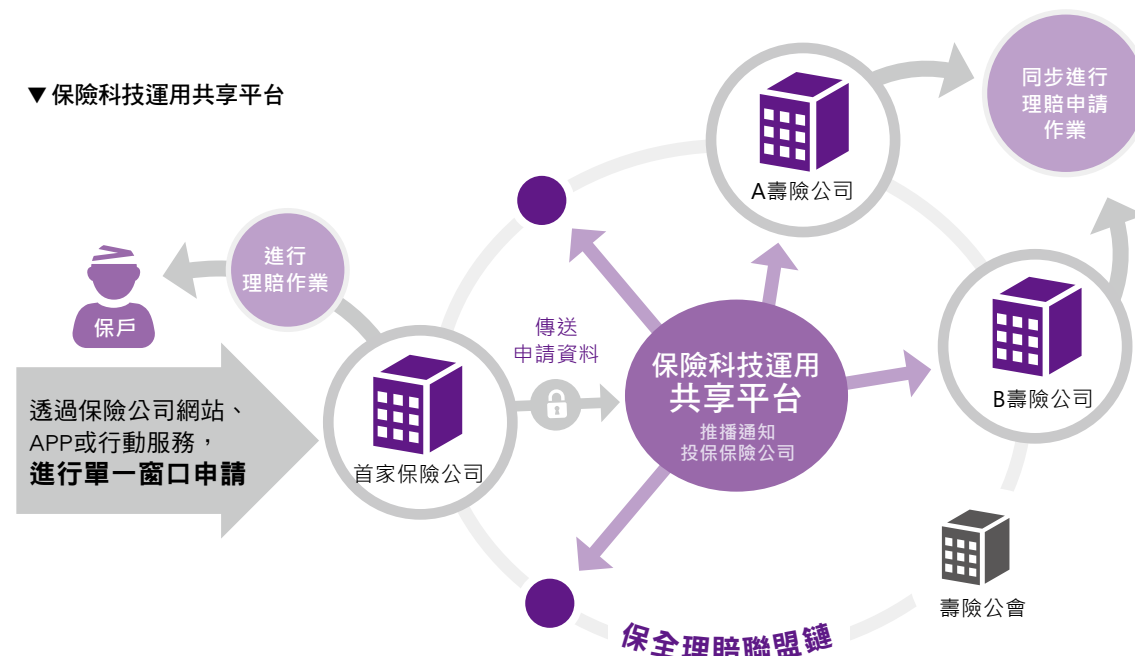
### 保險理賠醫起通：理賠線上新服務，引領科技新生活

在壽險公會籌組下，率先宣布與台北市政府攜手啟動「保險理賠醫起通」計畫，與北市 10 所醫院合作進行醫療文件資料共享，保戶僅需至中國人壽網站申請理賠並進行授權，「保險科技運用共享平台」就會自動將診斷證明等醫療文件提供給各家保險公司，讓保戶不需在醫院與保險公司間奔波遞件，大幅降低申請理賠所需文件的時間成本。另，運用區塊鏈技術的安全特性，為保戶個人資料進行高度資安防護，保障醫療個資的隱密性。

#### ▼ 保險理賠醫起通申請方式



#### ▼ 保險科技運用共享平台



⑥ 包含臺北市立聯合醫院各院區、國泰醫院、新光醫院、萬芳醫院等

## 普惠金融

### 總體環境

- 全球低利率市場環境
- 國際會計準則 IFRS17 接軌
- 臺灣社會人口結構改變（少子化、平均壽命延長）
- 新冠肺炎疫情促使健康風險意識提升

### 國家政策

- 推動商品利潤合理
- 提高商品保障成分門檻法則
- 強化利變商品銷售後管理機制法令規範
- 推動壽險商品死亡保障門檻政策
- 推動年金改革
- 推動長照政策
- 推動公平待客
- 建置普惠金融衡量指標

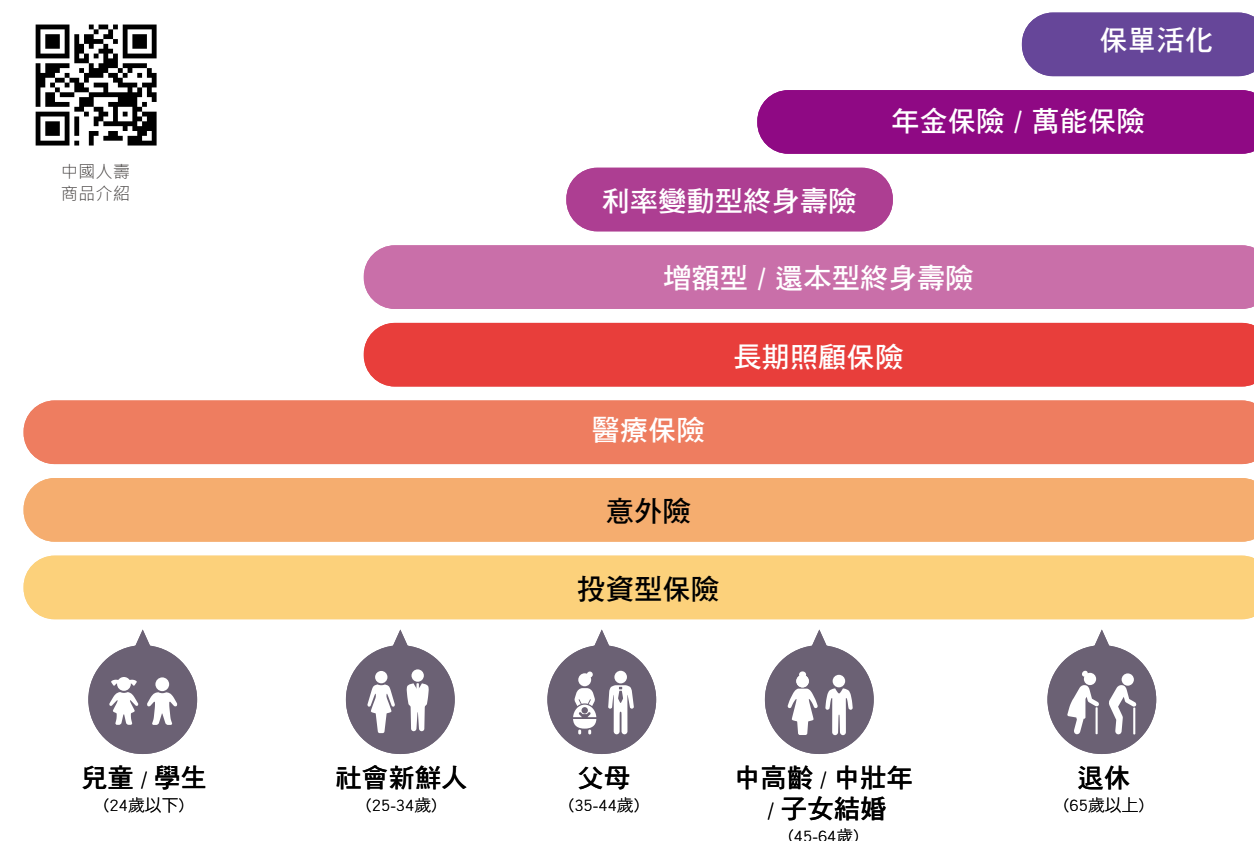
### 中國人壽商品服務發展方向

- 商品開發兩大目標主軸：「商品結構優化」、「提升公司長期隱含價值」
- 過去主打高儲蓄性質保單，未來發展方向將回歸保險本質精神，推動長年期分期繳保單及高齡化保險商品，以滿足社會大眾需求
- 開發、推廣醫療、退休、安養等全方位保障商品（例如：多元幣別躉繳與分期繳納的傳統壽險、適合退休規劃的年金商品、提升醫療品質的健康險、兼顧投資與保障需求的投資型保單），以滿足保戶生命週期的多元需求
- 著力於消費者需求導向及弱勢族群專屬的商品，以落實公平待客精神
- 開發、推廣具外溢效果之創新健康管理保險商品，以數位金融科技降低新興風險

因應不同保戶需求及人口結構老化等因素，中國人壽持續推廣多元幣別躉繳與分期繳納的傳統壽險、適合退休規劃的年金商品、提升醫療品質的健康險、因應新冠肺炎疫情的防疫險及疫苗險，以及兼顧投資與保障需求的投資型保單，以滿足保戶生命週期的多元需求。保戶可以透過妥善的保險規劃來補足保障缺口，透過事前規劃，在未來生活、醫療及照護各方面維持應有的品質。



中國人壽商品介紹



經營者的話 03  
 關於報告書 04  
 認識中國人壽 06  
 2021 年重點績效 07  
 深化永續保險原則 (PSI) 09  
 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
 2021 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17  
 2 公司治理 37  
 3 永續金融 59  
 4 社會網絡 79  
 5 環境永續 101  
 6 附錄 113

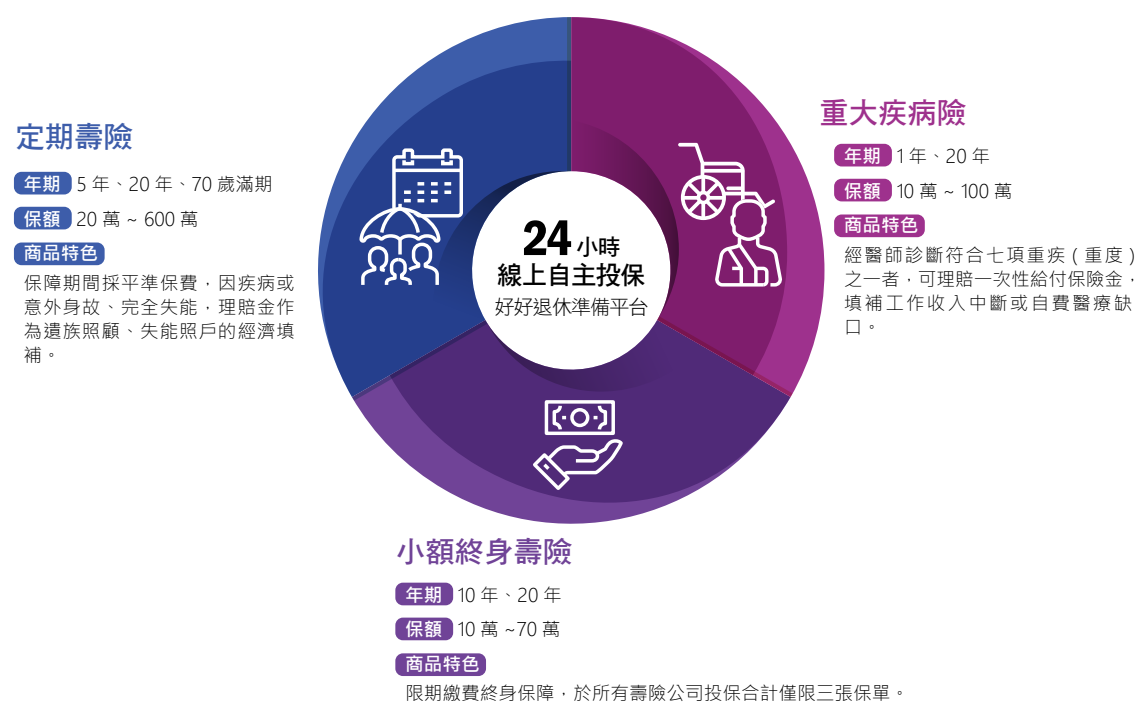
## 健康管理外溢保單 SASB FN-IN-410b.2

依據內政部統計，國人平均壽命已達 81.3 歲，但不健康平均存活年數也達 8.5 年，反映出國人面臨晚年健康及生活品質下降的困境。為鼓勵保戶自我健康管理培養良好生活習慣，提供具外溢效果的健康管理商品，視是否達成約定條件提供額外保障。透過健康管理商品與自主管理的結合，不僅協助保戶節省荷包、享有保險保障，亦可維持健康體魄，使保險商品不再只有損害賠償的功能，更加入預防機制，達到降低保戶罹病風險、降低保險業者理賠率、減少社會醫療資源支出的三贏局面。



## 建構完善退休防護網

高齡社會下，提早準備退休規劃的重要性已獲得越來越多國人認同，但對於三明治族、小資族來說，卻常常知易行難。中國人壽 2021 年於「好好退休準備平台」提供三大類定期壽險、重大疾病險、小額終老險商品，投保步驟簡便，消費者可以 24 小時線上自主投保，並且有多種繳費年期與保額可以選擇。



## 微型保險

2021 年中國人壽微型保險全年保費收入逾 940.7 萬元，逾 6 萬民眾受惠，為響應政府推動微型保險政策，放寬讓符合老人福利法規定領取中低收入老人生活津貼者或其家庭成員也可投保微型傷害保險，藉由經濟弱勢族群可負擔之保費，提供基本安全保障，避免突發事故對家庭經濟造成嚴重衝擊。

此外，亦積極與銀行通路、政府機關及民間團體合作，共同推廣微型保險服務至每個需要關懷的角落。為讓更多經濟弱勢者獲得保障，2021 年擴大守護範圍，與臺南市政府、財團法人臺南市私立朝興社會福利慈善事業基金會攜手合作，以捐贈保險費方式，新增共約 1.6 萬名市民享有微型保險保障。



## 防疫產品

隨著新冠肺炎疫情變化與疫苗陸續抵達臺灣，堅守全民防疫保障網，提供更多元化的產品。

- 攜手企業主超前佈署，推出「中國人壽新團體法定傳染病住院醫療健康保險附加條款」職場防疫專案，補足多數企業員工未投保防疫商品之缺口。
- 「中國人壽防疫快守健康保險批註條款」自動附加以取消「法定傳染病」30 日疾病等待期之限制。
- 領先業界推出「中國人壽疫守護住院醫療健康保險」(簡稱「疫守護」)等 4 檔疫苗保險商品，提供民眾「疫苗接種」和「疫苗接種後確診」之雙重守護。

## 普惠金融教育

除連續 14 年推動俠客 CEO 全台愛的接力賽，提供偏鄉學童基本儲蓄及理財保障教育，更自 2020 年起推動「金融小學堂」系列活動，巡迴花蓮、吉安、玉里、鳳林及新城等各鄉鎮舉辦。



經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

## 公平待客

為建立重視金融消費者保護之企業文化，確保提供金融商品或服務之整體交易過程，均以公平合理之方式對待金融消費者，中國人壽已制定「公平待客原則政策與策略」及「公平待客原則執行規範」，並持續接軌國際趨勢，參採英國金融行為監理總署 (Financial Conduct Authority, FCA) 「公平對待弱勢客戶指引」，於 2021 年修訂內部政策規範，擴大推動針對弱勢族群之金融友善服務。

同時，秉持以客戶為中心之價值，推動顧客導向之待客策略，建立客戶服務章程，向金融消費者公開客戶服務承諾及多元雙向溝通管道，使客戶獲知完整的公平待客服務與資源。未來將密切關注國際趨勢及國內主管機關規定，擴大公平待客理念至保戶家屬，發揮企業社會責任，推動永續及平權。

連續三屆獲  
「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  
遵循十大原則，落實金融消費者保護



中國人壽客戶服務章程  
8 大承諾，打造以公平待客為核心的企業文化

## 公平待客委員會

中國人壽長期落實金融消費者保護，建立以公平待客為核心之企業文化，董事會於 2019 年設置「公平待客委員會」，推動各項公平待客業務，由總經理擔任主任委員，相關部門高階經理人擔任委員，每季召開，成立以來已召開 11 次會議，向董事會呈報公平待客之行動方案與推動成果，獨立董事並視議題需要參與討論並給予指導。2021 年為提升金融消費者客權維護及服務體驗，委員會進一步依客戶體驗旅程調整執行小組為「商品行銷組」、「業務通路組」、「售後體驗組」、「客戶服務組」、「客權維護組」，並成立公平待客專責單位，強化公平待客之落實。

## 公平待客故事徵稿大賽

自 2019 年起舉辦公平待客故事徵稿大賽，2021 年進一步以高齡弱勢者保護為主題，舉辦「守護高齡，共創樂銀」公平待客內外勤同仁提案活動，邀請同仁共同發揮創意提出弱勢保護方案，共獲 226 則提案參與，並由獨董親自評選前 10 名提案、頒發獎項。獲獎提案經各權責單位整合評估，將於 2022 年陸續啟動落實。

## 貼心完善公平待客

### 健康醫療照護服務

### 新冠肺炎因應措施

因應新冠肺炎疫情變化，於官網設立「法定傳染病因應專區」，提供保單緩繳服務、保全作業單一窗口服務、保單貸款優惠措施及「快速理賠」措施等服務。對於因新冠肺炎身故或住院之保戶，提供主動及文件後補之「快速理賠」措施；法定傳染病疫情期間，提供疫病保戶可申請保費繳款期限延長至應繳日起算三個月，2021 年度實際申請保費緩繳累計件數共計 472 件，各幣別緩繳保費累計金額為：新台幣 9,207,297 元、美元 252,169 元、澳幣 18,663 元、人民幣 43,500 元。



中國人壽法定傳染病因應專區

### ▼ 優化理賠措施



因應疫情  
優化管理措施

保戶入住負壓隔離病房比照加護病房給付

插管比照氣切手術給付

依病情原需住院治療而因醫院滿載而轉往檢疫集中所，防疫旅館或門診進行治療，視同符合保單條款住院

保戶得以傳真或 e-mail 方式，提出申請理賠服務

## 第二醫療意見

長期與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，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。

## 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；考量民眾就醫期間可能已產生需繳交之醫療費用，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，即可在就醫當下提出申請，主動派員到院關懷及收送件，經審核最高可獲得住院預付金新臺幣 6 萬元的實質幫助。已有 1 位客戶於 2021 年使用此服務，給付金額為 6 萬元。

## 弱勢長者關懷服務

### 失智友善照護

長期關注高齡友善議題，攜手台灣失智症協會，以「安全守護年」為主題推廣失智症預防、治療及照護等議題，並共同研發聯名製作 2,800 個新型預防走失輔具「緊急連絡卡」，置放於警政署、全台各縣市 12 個協會據點及中國人壽全台六大客服中心。另外，透過中國人壽企業網站「健康看得見」專區，傳遞失智預防正確觀念，期盼透過實際行動及正向影響力，提升民眾對於失智症者的理解、照護與支持。



健康看得見

### 友善服務櫃台

彙編「友善族群臨櫃服務準則」，並完成櫃檯同仁之教育訓練。客服中心全體同仁皆完成「CRPD\_ 認識身心障礙者特質與需求」之線上課程並通過測驗，以確保提供高齡長者及身心障礙人士基本、平等、合理便利之服務。

經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略 17**

**2 公司治理 37**

**3 永續金融 59**

**4 社會網絡 79**

**5 環境永續 101**

**6 附錄 113**

## 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。

## 攜手多扶建構全方位無障礙服務

領先同業與國內專營無障礙接送的「多扶事業」及無障礙旅遊的「多扶旅行社」異業合作，給予保戶無障礙出行的安心選擇，並攜手多扶規劃高齡保戶「健身旅遊」活動，安排專精於高齡運動復能的醫師及職能治療師隨行，透過結合旅遊、健身與復能照護專業的創新旅遊模式，促進長者健康並提升生活品質。



中國人壽多扶接送服務  
提供中壽客戶多扶接送服務預約優惠



中國人壽多扶假期服務  
提供中壽客戶多扶假期服務預約優惠

## 「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。



金融友善服務專區

## 「台語 + 手語翻譯視窗」保險學堂動畫影片

領先同業針對長者與聽障人士，推出 3 支「台語 + 手語翻譯視窗」的保險學堂動畫影片，由中國人壽吉祥物以淺顯易懂且活潑有趣的方式協助長者及聽障人士於投保前，先認識保險商品，維護保戶權益。另，客服中心將延續 2021 年之公平待客原則，配合公司規劃，提供聽語障之保戶視訊手語服務。



台語 + 手語翻譯視窗

## 「智齡小學堂」金融網站

延伸偏鄉「金融小學堂」理念，設計以「高齡財務安全」為主題，於官網設置「智齡小學堂」線上金融網站，讓長者可不受時間及空間限制學習基礎金融智識與保本防詐概念等。網站設計上強調白話、大字、圖像說明，搭配網頁放大鏡功能，讓長者可以輕鬆閱讀；另提供 FB 與 LINE 分享功能，方便長者在社群圈轉傳，彼此提醒守護財務安全。



智齡小學堂

## 緊急災難救助服務

### 臨櫃快速理賠

推出臨櫃快速理賠服務，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。2021 年，已有 22 家銀行加入中國人壽 eACH 即時付款系統。

快速理賠服務  
30分鐘審核，30秒付款

### 緊急災難救助

主動提前給付文件後補之緊急重大災難救助服務，另提供身故及受傷者各 10 萬元及 2 萬元的慰問金；2021 年針對太魯閣出軌、高雄城中城火災及虎豹潭溺水事件，共計給付 12 次 120 萬元身故慰問金及 2 人次 4 萬元受傷慰問金。

## 多元管道通路服務

### 推動電子化授權服務

自 2021 年 8 月起與凱基銀行合作電子化授權服務，取代繁複之紙本核印作業程序，截至 2021 年 12 月已授權保單件數共計 451 件，授權成功件數 161 件，有效縮短核印時效，從原先等待 9 個工作天縮短為 2 個工作天，未來亦將持續新增合作電子化授權行庫，讓客戶能自主掌握授權進度。

## 金融友善服務專線

2021 年為高齡、弱勢族群建立專屬「金融友善服務專線」，簡化互動式語音應答 IVR 輸入流程，免輸入 ID 直接按 5，可快速轉接專人服務。自 2021 年 6 月上線以來，來電量共計 5,430 通使用專線 IVR 語音說明服務，其中高達 76% 皆由專職客服人員提供諮詢服務。

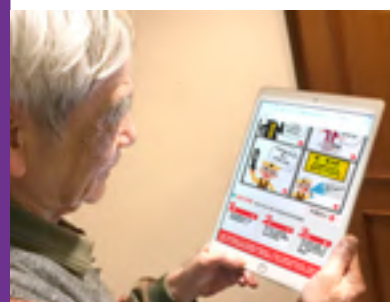
## 應付未付清理計畫

主動電訪找尋保戶，進行應付未付保險金給付電訪作業，確保應付款項受領人權益。2021 年應付未付電訪作業成功件數 2,279 件，給付金額達 5,089 萬元。

## 用心傾聽保戶聲音

### 導入客戶淨推薦度調查 (NPS)

藉由導入客戶淨推薦度調查 (Net Promoter Score, NPS) 衡量中國人壽帶給客戶的服務體驗，2021 年已展開「新契約」與「理賠」兩項服務接觸點，並取得平均 70 分以上的高水準表現；同時，對客戶回應進行分析，歸納客戶痛點，以進一步推動改善方案。規劃 2022 年將持續導入不同的接觸點，更全面優化客戶體驗。



經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略** 17

**2 公司治理** 37

**3 永續金融** 59

**4 社會網絡** 79

**5 環境永續** 101

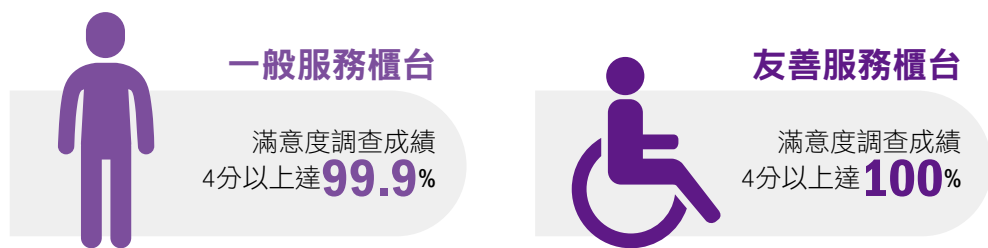
**6 附錄** 113

▼為優化客戶體驗導入客戶淨推薦度調查



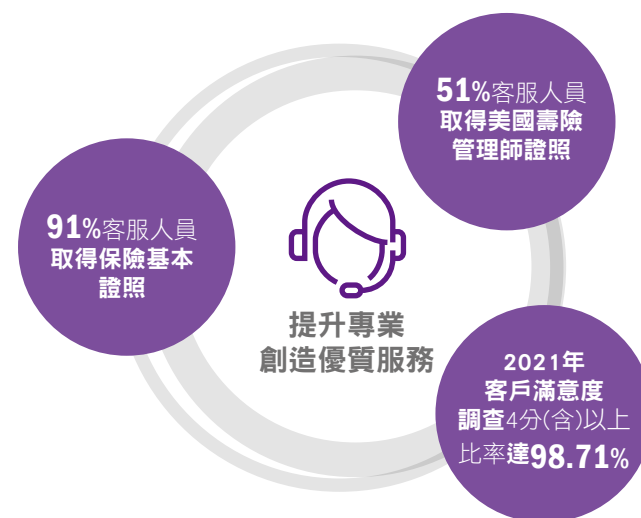
**臨櫃服務**

為了解保戶對櫃台服務的滿意度情形，並作為改善服務的依據，櫃台人員邀請臨櫃辦理業務之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**

為提升滿意度訪查率，並更有效收集保戶意見，於 2021 年第一季完成建置客戶滿意度調查系統，掌握客服人員通話中的服務態度、是否協助處理或收下保戶的問題，深入了解客服人員的整體表現。



**服務大使選拔，  
從心感受「每一次服務都是感動的傳遞」**

為鼓勵第一線客戶服務人員展現熱忱，建立服務典範，連續三年舉辦服務大使選拔賽。2021 年共計有 26 名服務大使，其中再選拔 TOP5 服務大使共 11 名，進行公開表揚，彰顯公司對服務大使的重視。

**客戶申訴、處理流程及績效**

提供多元申訴管道及完善的客訴處理程序，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，召集相關單位就各項服務爭議案件處理過程，共同檢視、確立解決方案。

已成立「申訴委員會」，由總經理擔任主任委員，另由業務、商品、法務、售後服務及醫務等高階主管擔任委員。定期召開申訴委員會議，由客戶申訴部回饋申訴相關議題、相關申訴案例及整體資訊，並聽取委員建議供相關單位進行作業改善評估及追蹤。2021 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



於財團法人金融消費評議中心公布之 2021 年人壽保險公司申訴率統計中，中國人壽申訴率為 0.15%，仍維持 22 家壽險公司之第 7 名的優異成績，較 2020 年減少 0.07%；申請評議的案件數量及比率亦較過去 9 年大幅降低，且評議妥處率仍維持於 90% 以上。2021 年 99 件申請評議案件中，理賠申訴案件共計 65 件，非理賠申訴案件共計 34 件，94.94% 的案件已妥處。





經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造  
淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略** 17

**2 公司治理** 37

**3 永續金融** 59

**4 社會網絡** 79

**5 環境永續** 101

**6 附錄** 113



# 4 社會網絡

Society Network

經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略 17**

**2 公司治理 37**

**3 永續金融 59**

**4 社會網絡 79**

**5 環境永續 101**

**6 附錄 113**

## 多元招募

因應數位轉型、綠色永續、客戶體驗的國際發展趨勢，在符合保險營運所需之各類知識技能上，強化「永續金融」概念人才的配置，招募企業永續規劃、智能營運企畫及客戶體驗設計等人才。同時，透過 Job Profile 專案導入職能劃分、結構式面談、性格評量、AI 及大數據分析等技術工具，推動人才招募計畫，預計藉由數據資料分析，建立人才招募指標及專屬招募常態模型，精準篩選出懷抱創新、以客戶為中心、值得信賴且具創業家精神之人才。

## 疫情下的招募計畫

因應未知的疫情變化，於 2021 年全面啟動居家及異地辦公備援計畫後，招募活動改由多元管道<sup>①</sup>進行視訊面談，亦安排招募同仁完成「視訊面談技巧」培訓課，提升招募效能與精準度，推出全台適用之「線上新人報到」服務，已超過百人次使用<sup>②</sup>，使組織對人才的需求及年度業務計畫按進度推行，同時兼顧員工健康與安全。

## 實習計畫

2021 年在兼顧防疫及培育青年學子不間斷的考量下，以能夠進行居家辦公的業務<sup>③</sup>為主辦理暑期實習計畫。藉由 1.5 個月的實習，幫助學子提早適應疫情時代的工作模式，提升未來職場競爭力。近 5 年共頒授 65 張實習證書給優秀的結業實習學生。2021 年共聘用 7 名實習生。



## 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，與逢甲大學風險管理與保險學系連續六年簽訂產學合作計畫，讓企業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。

① 包含 Webex、LINE、Google Meeting、Zoom。  
 ② 包含實習生。  
 ③ 實習領域涵蓋商發、精算、投資、法律、資訊、風管、客服等。工作內容為數據資料分析、建模等專案作業、報表管理作業、投資商品研究與分析、業務轉型及客服流程效率提升等專案。

中國人壽於 2021 年錄取 2 名產學合作生於台中客服中心保服科、電話服務中心電話服務科，主管針對保服及電話客服實務、企業文化、服務素養、專業領域給予指導，另配合學校如期完成學生實習月記、學生實習成果心得報告及學生企業成效評估表回饋。此外，實習期間碰上新冠肺炎疫情影響，實習生比照正職員工安排居家辦公學習不中斷。

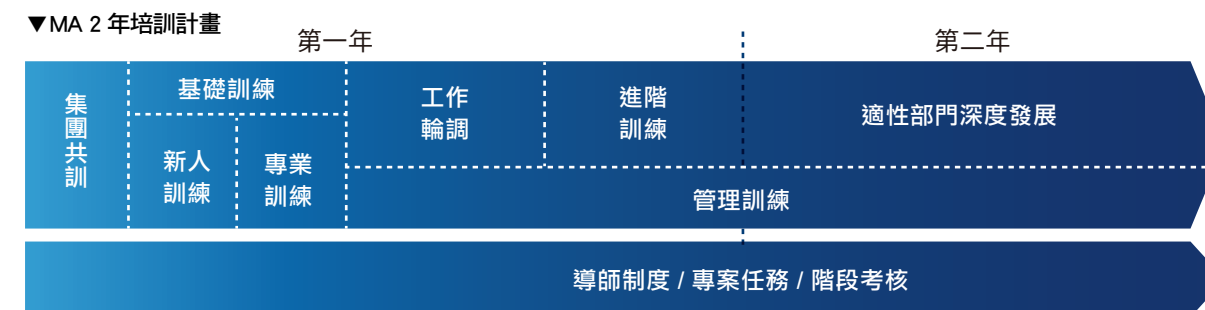


實習生心得分享：  
 「實習過程中國人壽職場安全佳，薪資福利好，主管同事熱心給予指導，除了提升專業知識外，在待人處事及溝通協調也得到滿滿增長及收穫。」

## 儲備幹部 (Management Associate, MA) 培育計畫

連續 6 年辦理儲備幹部計畫，延攬背景囊括保險、財金、資料科學、法律、機械等科系菁英。因應近年數位科技在壽險業扮演重要角色，為創造出優質客戶體驗、有溫度服務，持續廣徵各領域人才，匯集不同專業，帶來豐富且多元的服務新思維。

共招募 30 位，留任率 93.3%  
 5 位擔任主管職務



經營者的話 03  
關於報告書 04  
認識中國人壽 06  
2021 年重點績效 07  
深化永續保險原則 (PSI) 09  
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
2021 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17  
2 公司治理 37  
3 永續金融 59  
4 社會網絡 79  
5 環境永續 101  
6 附錄 113

## 人才發展

中國人壽持續推動人才培育及數位轉型，發展人才培育地圖，加強建構整體數位職能，形塑學習型組織及數位創新文化，厚植金融科技人才資本，擴大培訓計畫以達到「首選雇主」之發展願景。

### 內勤同仁發展

依據數位創新、客戶體驗、數位轉型、多元職能四大人才發展主軸，設計多樣化的內勤同仁人才發展專案，提供金融科技、數據分析、永續發展、客戶體驗等多元領域的知識技術分享，培養同仁核心能力。



#### ▼由四大人才發展主軸培養同仁核心能力

數位創新	<b>未來金融與創新系列課程</b> 藉由國內外真實金融創新個案，建立開放的心態與創新思考能力	投入：79位高階主管及2,267位同仁參與，訓練時數達5,150小時 效益/產出：對於未來經營與轉型策略有更多思考方向
	<b>數據加值工作坊與業務應用競賽</b> 數據加值工作坊與業務應用競賽活動一系列專題講座、課程及工作坊	投入：11位高階主管帶領43位同仁參賽，訓練時數達1,558小時 效益/產出：設計與導出業務場景應用方案，精準分析洞察以實際解決業務痛點，並培養具備即戰力之分析人才
	<b>機器人流程自動化技術培訓 (RPA)</b> 邀請業界知名機構包班培訓，協助開發與維護人員以現有需求來訓練RPA技能	投入：舉辦56小時實作培訓課程，培養18名RPA開發人員 效益/產出：透過RPA機器人流程自動化作業，改善工作效率、優化作業品質、降低人工作業風險
客戶體驗	<b>NPS顧客體驗管理講座</b> 邀請日本最大數位策略顧問團隊來分享「NPS顧客體驗管理」	投入：共有96位中高階主管出席講座，並培養內部講師對售服人員辦理15場講座，累計740位同仁參與 效益/產出：提升其客戶體驗優化思維，達到企業與客戶雙贏之目的
	<b>設計思考工作坊</b> 以「金融創新」、「提升客戶體驗」為主軸之設計思考工作坊	投入：為期3個月時間舉辦1場workshop、3場小組討論及3次作業繳交，訓練時數達379小時 效益/產出：產出6個具體創新提案，如：臨櫃客服線上預約系統、客戶App會員流程優化與健康管理、i魔鏡-保單規劃專案、智能理賠服務系統、智能知識家、e便利等更貼近客戶體驗之服務方案
	<b>敏捷工作坊</b> 導入敏捷教練團隊，成立敏捷專案辦公室推廣敏捷文化	投入：舉辦2場敏捷工作坊、6場訓練課程，50名中高階主管參與，共計260人次參加，訓練時數達465.5小時 效益/產出：共培訓4人取得國際敏捷管理師證照，同時培養內部敏捷教練，讓敏捷精神能擴散到各部門

數位轉型	<b>China Life Champion 管理階層培育</b> 邀請麥肯錫、Gartner分享新知趨勢，學習企業最佳實務並拓展國際視野，打造數位轉型加速發展之基礎	投入：舉辦33場workshop，共1,622人次參加，訓練時數達2,703小時 效益/產出：打造永續領導力，提升發展永續金融解決方案能力，加速促進組織轉型成效
	<b>英語培訓方案</b> 規劃一對一及一對多線上英語口說課程，提升中高階主管商業口語表達能力	投入：提供課程全額補助與獎勵計畫，總計495,000元 效益/產出：課程出席率達95%以上，約40%主管結訓後，英語口說能力明顯提升
	<b>Hahow數位自主學習方案</b> 提供超過200堂、11種類型的課程，應用於各部門必修課程及新人學習計畫，讓學習主題與組織發展結合	投入：每月持續推薦六大關鍵主題課程，累計推薦近百堂熱門課程，營造多元、持續且內容豐富的學習環境。自主學習發展達近2萬華人課次，總時數達28,316小時 效益/產出：平台使用率達95%以上
多元職能	<b>數位學習平台</b> 「員工學習網」提供內勤員工線上學習管道，將各類法定訓練及各單位具學習價值之知識、技術等文件建置於平台共享	投入：2021年共開設143班，結訓人次達48,422人 效益/產出：滿足各類法定學習時數需求，可指定員工學習，並且監測學習進度與達成率

## 專業證照獎勵

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。2021年內勤同仁平均持有證照數為2.59張，近5年均持續成長。

#### ▼近5年內勤同仁專業證照取得情況 (累計)

	2021年	2020年	2019年	2018年	2017年
精算考試科目	348	301	254	214	170
投資、風控、稽核、反洗錢師專業證照	348	196	132	63	12
核保、理賠專業證照	128	119	101	87	74
壽險管理師考試科目	5,692	5,197	4,758	4,200	3,687
總計	6,516	5,813	5,245	4,564	3,943
平均每人持有證照數	2.59	2.41	2.35	2.14	1.97

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。

## 外勤同仁發展

中國人壽透過業務訓練部、壽險營業部訓練中心與通訊處，三端緊密相連且各司其職，發展出完整且全面性的新進業務人才培訓系統。從發展關鍵技能至整合專業競爭力，中國人壽提供完整且扎實的教育訓練體系，讓業務員能夠隨著職涯發展，接受系統化的培訓，穩健推進夢想的完成。透過完善的培訓系統，得以滿足業務通路人力不斷成長的需求，扭轉組織發展趨勢並推出多項舉措與方案。

經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略 17**

**2 公司治理 37**

**3 永續金融 59**

**4 社會網絡 79**

**5 環境永續 101**

**6 附錄 113**

### i-Study

針對業務人員進行六大面向相關課程規劃，包含行銷、法令、管理、數位工具、職能訓練以及證照等各類課程學習內容，共開設 413 堂課程。除了法令相關必修課程，也針對新商品知識、數位工具等推廣項目及業務同仁事業推展上所需的各項職能提供全方位培訓課程。講師培訓課程共開設六個班級，目前已有 2,080 人次修習相關課程。目前數位平台全年度修課總人數達 665,561 人次。

### 轉型課程

導入輔導、實戰進階與領導力等三大轉型課程。

**輔導**

- ◆引進全新輔導場景，透過心談時間、陪同拜訪、個案輔導，介紹標準方法、流程，以及示範例句
- ◆增加同理心等軟性技能培訓，幫助主管及下轄建立良好關係

**實戰進階**

- ◆將實戰經驗融合至客戶與準增核心關鍵要點
- ◆結合課堂演練
- ◆循環套用，增進業務本質能力

**領導力**

- ◆利用簡單易懂學習媒體，傳授麥肯錫管理方法論
- ◆引導式教學，激發思辨與內化知識
- ◆結合工作層面，升級個人與團隊運作效能

### RFA 退休理財規劃顧問課程

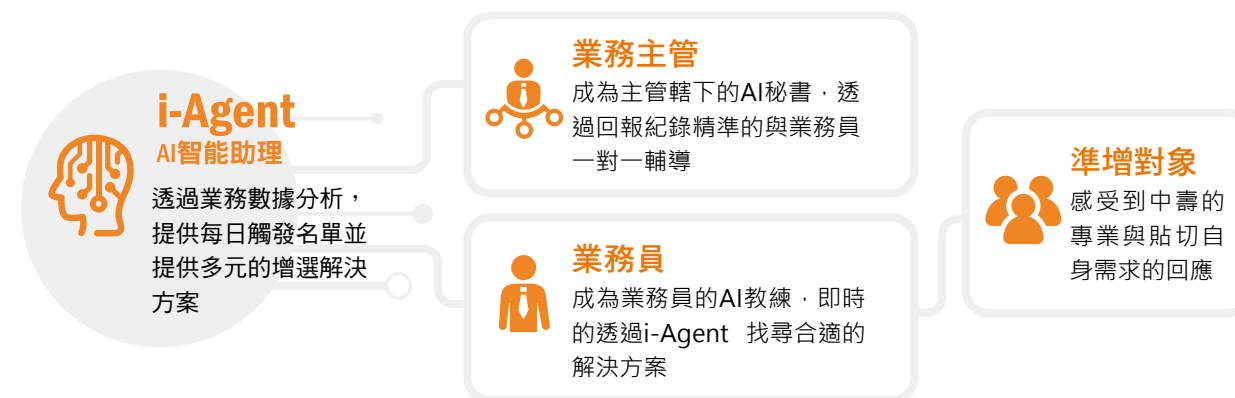
中國人壽致力於遵守公平待客原則並持續增進業務人員專業能力。為訓練全方位的專業退休理財規劃人員以協助高齡、樂齡與一般消費者透過多元退休金融商品做出最適的資產配置以及理財規劃，特地引進 RFA 退休理財規劃顧問課程。2021 年共 322 位業務人員參與 RFA 退休理財規劃顧問課程，證照測驗報名人數 227 人，報考率 70%，測驗通過取得證照人數 163 人，及格率 72%，學員總體持照率 51%。



### AI 增員智能教練

中國人壽開發業界首創的「AI 智能增員」工具，運用數位化轉型助理 (i-Agent)，整合「商品行銷」、「人才增員」、「售後服務」、「績效追蹤」，更進一步收集數據資料進行分析、應用通路發展，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。

2021 年共辦理 6 場測試工作坊，深入探討介面、版型與內容，並同時開放實測使用，獲得一致好評，不論在增員輔佐、主管培訓都相當地便利與實用。



### 保單健檢數位行銷工具培訓

為擴大數位工具的推廣與應用，並充分發揮新興科技對業務發展的價值，2021 年舉辦 12 場以數位種子為對象的專業講師培訓，以期業務人員對保險需求規劃之專業性能兼顧商品適合度原則的能力提升。

### 主任升襄培育計畫

因應公司 i\_AG1.0 的轉型工程，延續至 i\_AG2.0 的組織發展，規劃多項重點舉措，以「晉陞」及「育才」為主軸，推出業務主任晉陞業務襄理培育計畫，透過關鍵職能課程及增員實戰演練，課後再由直屬主管持續深化輔導，以厚植專業行銷力及強化組織發展力。為期三年的培育計畫，於 2021 年參加專案培訓的業務主任共 1,030 人，其中 85 人成功晉陞業務襄理，近三年晉升幅度每年約增加 30%。

▼ 2021 年教育訓練統計

內勤				合計
教育訓練總時數	主管	14,520	17,375	31,895
	非主管	35,014	65,576	100,590
	小計	49,534	82,951	132,485
總人數	主管	243	243	486
	非主管	706	1,319	2,025
	小計	949	1,562	2,511
人均教育訓練時數	主管	60	72	66
	非主管	50	50	50
外勤				合計
教育訓練總時數	主管	86,063	185,231	271,294
	非主管	126,961	207,529	334,490
	小計	213,024	392,760	605,784
總人數	主管	1,366	2,811	4,177
	非主管	4,040	7,264	11,304
	小計	5,406	10,075	15,481
人均教育訓練時數	主管	63	66	65
	非主管	31	29	30

⑤ 男性主管與女性主管人數比例為 1:1.4，故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。

經營者的話 03  
關於報告書 04  
認識中國人壽 06  
2021 年重點績效 07  
深化永續保險原則 (PSI) 09  
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
2021 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17  
2 公司治理 37  
3 永續金融 59  
4 社會網絡 79  
5 環境永續 101  
6 附錄 113

## 人力資源管理

### 成長夥伴

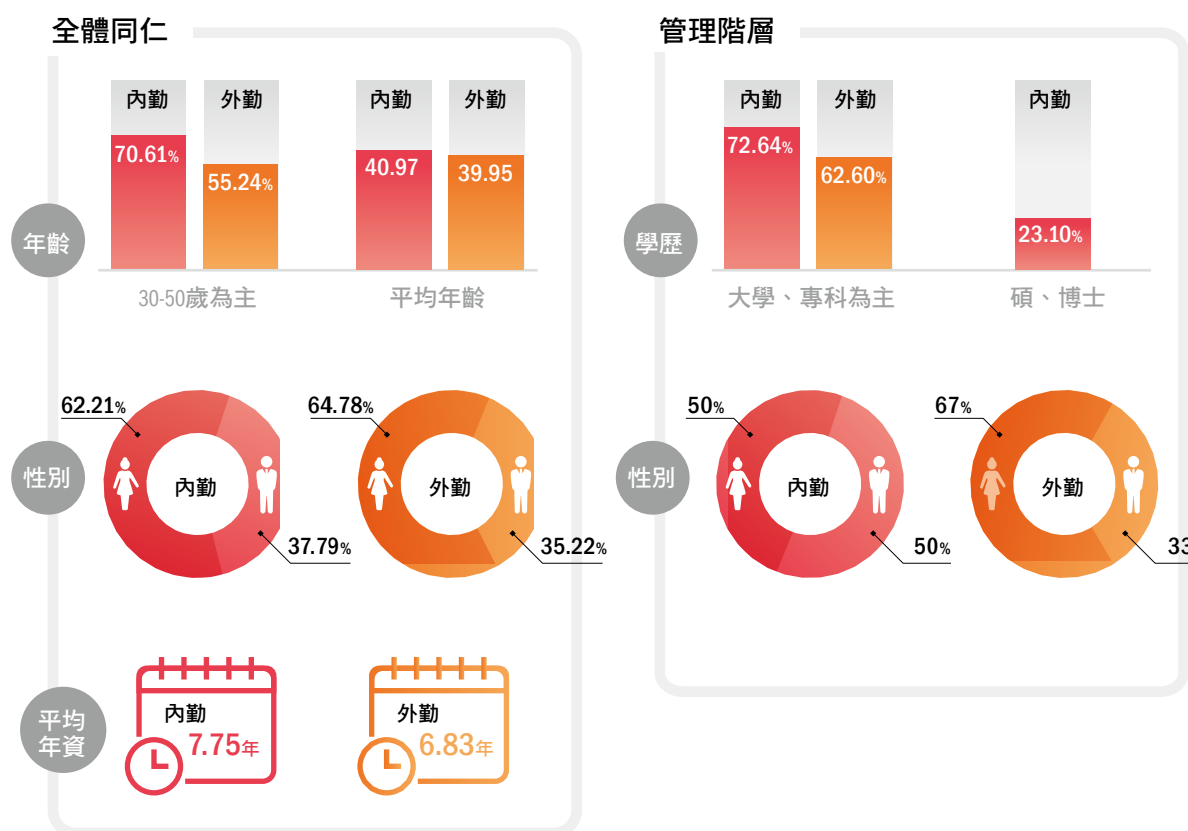
提供多元及平等的就業機會，並制定政策保障工作人權。重視平等及多元性，並以職能為依據對待全體同仁。2021 年員工總人數為 17,133 位，其中內勤員工 2,511 位，外勤員工 14,622 位。



▼ 2021 年員工結構 — 不同職務類型分配

內勤			外勤		
定期員工	3	10	業務員 <sup>⑥</sup>	3,778	6,654
不定期員工	946	1,552	業務主管	1,372	2,818
總計	949	1,562	總計	5,150	9,472
		2,511			14,622

<sup>⑥</sup> 業務員簽訂為承攬契約，與中國人壽無從屬關係，不適用勞動基準法。



▼ 2021 年員工架構 — 內外勤員工年齡層、職級、學歷分佈

年齡	內勤		全體	外勤		全體		
	30歲(含)以下	156	203	359	1,549	1,879	3,428	
30-50歲	593	1,180	1,773	2,748	5,329	8,077		
50歲(不含)以上	200	179	379	853	2,264	3,117		
職級	部門主管(含)以上	66	39	105	業務主管	1,372	2,818	4,190
	科主管	177	204	381	業務員	3,778	6,654	10,432
	一般員工	706	1,319	2,025				
學歷分佈	高中職及以下	35	72	107	高中職及以下	1,588	3,405	4,993
	大學/專科	586	1,238	1,824	大學/專科	3,229	5,739	8,968
	碩士	323	252	575	碩士	333	328	661
	博士	5	0	5				

### 員工流動情形

近年內勤同仁人數持續成長，2021 年新進內勤同仁共計 416 人，占全體內勤同仁比率為 16.6%，其中女性為 228 人，占新進人員 54.8%；離職人數為 312 人，占全體內勤同仁比率為 12.49%，自願離職率為 12.21%，相較於近五年平均離職率 13.4%，呈現穩定下降趨勢；為了打造長期留才的工作職場，提供具競爭性的薪資與福利，並積極優化工作流程，慰留優秀人才，考績績優留任比率為 98.12%，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。

▼ 2021 年按性別及年齡別區分之新進人員統計

	30歲(含)以下		30-50歲		50歲(不含)以上		總計
	內勤	64人 2.55%	118人 4.70%	6人 0.24%	416人 / 16.57%		
外勤 <sup>⑥</sup>	77人 3.07%	147人 5.85%	4人 0.16%	2,929人 / 20.03%			
	446人 3.05%	583人 3.99%	113人 0.77%				
	554人 3.79%	1,008人 6.89%	225人 1.54%				

<sup>⑥</sup> 外勤新進人員統計含承攬契約之業務人員。

<sup>⑦</sup> 內勤百分比分母為中國人壽內勤員工總人數，共 2,511 人。外勤百分比分母為中國人壽外勤員工總人數，共 14,622 人。

經營者的話 03  
 關於報告書 04  
 認識中國人壽 06  
 2021 年重點績效 07  
 深化永續保險原則 (PSI) 09  
 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
 2021 年榮耀事蹟 16  
**1 永續策略 17**  
**2 公司治理 37**  
**3 永續金融 59**  
**4 社會網絡 79**  
**5 環境永續 101**  
**6 附錄 113**

▼ 2021 年按性別及年齡別區分之離職人員統計

	30 歲 (含) 以下		30-50 歲		50 歲 (不含) 以上		總計
內勤 <sup>⑧</sup>	31 人	1.24%	63 人	2.52%	10 人	0.40%	312 人 / 12.49% <sup>⑩</sup>
	60 人	2.4%	137 人	5.48%	11 人	0.44%	
外勤 <sup>⑨</sup>	183 人	1.25%	170 人	1.16%	45 人	0.31%	937 人 / 6.41% <sup>⑩</sup>
	178 人	1.22%	259 人	1.77%	102 人	0.70%	

⑧ 內勤離職人員統計不含定期契約人員。  
 ⑨ 外勤離職人員統計含承攬契約之業務人員。  
 ⑩ 內勤百分比分母為中國人壽不含定期契約人員之內勤員工總人數，共 2,498 人。外勤百分比分母為中國人壽外勤員工總人數，共 14,622 人。

▼ 2021 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
內勤	31 人	1.24%	61 人	2.44%	9 人	0.36%	305 人 / 12.21% <sup>⑪</sup>
	59 人	2.36%	135 人	5.40%	10 人	0.40%	

⑪ 內勤百分比分母為中國人壽不含定期契約人員之內勤員工總人數，共 2,498 人。



## 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「彭博性別平等指數 (GEI)」。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。中國人壽首次參加即獲得佳績，2020 年、2021 年及 2022 年連續 3 年入選，以實際行動打造性別平等的職場環境，成果備受國際肯定。



另外，持續聘用身心障礙及少數族群，身障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，提供無障礙設施；並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：2019 年計 60 位，2020 年計 65 位，2021 年計 70 位，其中有 19% 為任職 1-5 年者，81% 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，亦主動提供部分職缺優先且足超額任用原住民，截至 2021 年底已僱用原住民達 54 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，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。2021 年共計開課 2 場次，完訓人次 2,509 人次，完訓率達 100%。

## 性騷擾防治程序

依據「性騷擾防治辦法」之規範辦理性騷擾事件，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。2021 年內外勤均無性騷擾案件申訴之情形發生。

經營者的話 03  
關於報告書 04  
認識中國人壽 06  
2021 年重點績效 07  
深化永續保險原則 (PSI) 09  
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
2021 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17  
2 公司治理 37  
3 永續金融 59  
4 社會網絡 79  
5 環境永續 101  
6 附錄 113

## 員工照顧

### 福利項目

中國人壽針對內勤正職同仁提供多元化的員工福利，打造健康安全的工作環境，休假、志工假、子女教育補助金、健康檢查等福利項目皆優於法令規定。各項員工福利皆為中國人壽照顧員工精神的落實，也深受員工喜愛。為鼓勵同仁參與公益活動回饋社會，自 2021 年起，每年提供志工假從一日增加為二日；除了端午、中秋、新年節慶及生日發放慰勞禮金，2021 年因疫情關係由各部室自辦歲末餐敘或聯誼活動，合計發放慰勞禮金為 65,758,000 元；為鼓勵員工子女努力向學，提供子女教育獎學金，全年補助金額總計 4,144,600 元；為鼓勵同仁生育並促進員工福利，提供員工本人或配偶生育補助金每胎 2 萬元，全年申請金額為 1,240,000 元；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，全年補助金額為 6,693,820 元；為提升員工福利，提供員工本人結婚、喪亡、住院、公傷及員工眷屬喪亡、住院之補助，全年申請金額為 1,812,094 元。

因應疫情提供多項員工福利，包含第一時間採購防疫包<sup>⑫</sup>宅配方式寄送給每位內勤員工，以及公費提供「法定傳染病住院醫療健康保險」，保障內容包含住院日額 2,000 元、「法定傳染病住院醫療保險金」、「法定傳染病出院療養保險金」及「法定傳染病關懷保險金」。

### 育嬰留停

為體恤需照顧幼兒而犧牲職涯發展之同仁，在同仁育嬰假的需求上全力予以支援。2021 年共計 90 位同仁提出育嬰留職停薪申請，其中以女性同仁提出申請為主，約占 73%，而男性同仁比率也持續成長。近年來申請育嬰留職停薪的同仁留任率佳，2021 年內勤同仁復職率達 82%，留任率達 92%；外勤同仁復職率達 92%，留任率達 98%。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	應復職	總計	申請	應復職	總計
申請育嬰留停總人數	1	25	26	23	41	64
2021 實際復職人數	0	21	21	15	58	73
應復職的人數	1	25	26	18	61	79
2020 該年度育嬰留停復職後持續工作一年人數	0	11	11	13	37	50
實際復職人數	0	12	12	13	38	51
復職率 <sup>⑬</sup>	0	84%	81%	83%	95%	92%
留任率 <sup>⑭</sup>	0	92%	92%	100%	97%	98%

<sup>⑬</sup> 復職率 = (2021 年實際復職的人數 / 2021 年應復職的人數) x 100%。

<sup>⑭</sup> 留任率 = (2020 年復職後十二個月仍在職的員工總數 / 2020 年實際復職人數) x 100%。

<sup>⑫</sup> 含快篩劑及口罩。

## 退休福利

中國人壽重視員工退休生活，已訂定員工退休辦法並設立「勞工退休準備金監督委員會」，對於適用勞退舊制之員工，每月按薪資總額一定比率提撥退休準備金，存入台灣銀行退休基金專戶，並於每年年終前，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，若有不足則於次年度三月底前補足差額；對於選擇勞退新制之員工，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 5 月起於同仁退休時提供琉璃獎座 1 座及免費健康檢查，2021 年共計 11 人。

## 心文化系列活動

為深化感謝及利他的企業文化，以數位化、年輕化之方式，推動「心文化」系列活動，讓同仁透過實際分享和交流，提升正面思考與職場認同，創造職場善循環。透過創造共鳴場景與數位互動工具，創造 9 成以上滿意度。

### 心聚點活動

邀請內勤同仁分享鼓舞人心的金句好文，交流正向力量，凝聚團隊士氣及向心力。兩周內共累計 2,816 篇好文，瀏覽數達 84,812 次。



### 疫情關懷不間斷 傳遞溫暖好有愛

靈活因應三級警戒不斷延長的遠距上班情勢，設計企業關懷訊息，由高層主管持續發布信件給予同仁鼓勵與感謝，並及時傳遞防疫物資資訊、防疫英雄相關報導，打造疫情下攜手跨越逆境、共創美好、覺察身邊利他能量的團隊，攜手將溫暖帶到社會的每個角落。

### 溫暖遊戲互動體驗 擴大協同合作力

疫情期間推出多波遊戲化系列活動，以數位溝通場景及行動優先的模式，與同仁進行即時雙向的互動，創造同仁與公司間的感性話題，強化同仁協同合作精神。

在無法返鄉的端午節及父親節，規劃「宅在家抗疫」線上活動，邀請同仁上傳「創意居家慶端午」及「運用科技找回老爸最帥的時刻」照片，創造與家人的親密時光。



### ▼同仁回饋

能互相交流想法，覺得有被激勵到，可以更認識自己，更感受到中壽是個很棒的團隊。

居家上班期間，每次收到公司心文化的訊息，都覺得在一家有愛的企業真好！

今年特別與相隔兩地的家人，分別找出多張爸爸的老照片，一起回味過去親子時刻，讓不能相聚的我們，在這樣的活動中，共度了有意義的父親節。

參與心文化活動，都能讓自己在工作中稍微喘口氣，藉此跟心來場對話，回想與珍惜生活的美好，更有動力往前走。

有機會透過說感謝來傳遞心意，好好感謝幫過自己的人，也感謝自己今年的努力。

看不平靜的今年帶來好的能量跟好的影響。更能提醒我自己多注意工作與生活中的美麗風景，常懷感恩跟珍惜的心。

經營者的話 03  
 關於報告書 04  
 認識中國人壽 06  
 2021 年重點績效 07  
 深化永續保險原則 (PSI) 09  
 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
 2021 年榮耀事蹟 16  
**1 永續策略 17**  
**2 公司治理 37**  
**3 永續金融 59**  
**4 社會網絡 79**  
**5 環境永續 101**  
**6 附錄 113**

## 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；內外勤薪酬皆符合主管機關規定的最低薪資標準，並考量個人學經歷、工作職責及績效表現敘薪，不因性別而有所差異，落實性別平等。

### ▼新進同仁薪資範圍

		2021	2020	2019
內勤	基層作業員工	薪資範圍 最低 24,000 元，另依經驗、學歷調整	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
		與主管機關基本工資比	1.00:1	1.00:1
內勤	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	1.17:1	1.21:1
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

### ▼各職級性別薪酬比率

	2021		2020	
	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	0.81 : 1	1.05 : 1	0.97 : 1	1.31 : 1
科主管	0.92 : 1	0.98 : 1	0.90 : 1	0.92 : 1
一般員工	0.87 : 1	0.89 : 1	0.88 : 1	0.89 : 1

### ▼非擔任主管職務之全時員工平均薪資、中位數及與前一年度之差異

	2021	2020	差異
非擔任主管全時員工薪資總額 (單位: 元) <sup>15</sup>	2,928,916,906	2,436,118,877	492,798,029
非擔任主管全時員工人數 (單位: 人) <sup>16</sup>	2,325	2,225	100
非擔任主管全時員工薪資平均數 (單位: 元)	1,259,749	1,094,885	164,864
非擔任主管全時員工薪資中位數 (單位: 元)	1,056,745	933,990	122,755

<sup>15</sup> 全時員工係指工作時數達到中國人壽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。

<sup>16</sup> 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。

### ▼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

		2021	2020
非擔任主管職務員工人數		2,479 <sup>17</sup>	2,385
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	1,369,598	1,223,924
	每人平均福利費用成長率	11.90%	4.27%

<sup>17</sup> 非擔任主管職務員工人數依照證交所揭露規範進行計算。

## 暢通的溝通管道

為加強勞雇關係，並保障勞工權益，中國人壽設置勞資會議，並每季定期召開會議，針對勞資雙方所著重之議題進行良性雙向溝通，2021 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。

此外，另訂有內勤員工申訴管道，其保密性、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，2021 年內外勤同仁均無申訴事件發生。

## 組織加速發展調查 (OAQ Survey)

中國人壽透過第三方專業機構實施工員問卷調查，透過傾聽員工的意見與心聲，了解公司須改進之處並逐步凝聚共識，作為擬定至 2025 年經營策略之重要參考，員工在公司經營上，將扮演更重要的角色。

此問卷共包含 105 題選擇題以及 3 題開放性問題，著眼於提高績效的 13 項驅動要素：客戶優先、活力領導、目標明確、承擔責任、精簡流程、致勝能力、創新思維、勇於挑戰、團隊合作、超前部署、持續精進、適應變化及強韌性等。

2021 年將近 100% 的填答率反映了同仁對工作的熱忱，且調查的評分結果大幅提升 (60% 至 67%)，顯示中國人壽對 2020 年承諾的重視與落實。中國人壽已依據 2021 年調查結果，針對關鍵問題擬定有效且能快速推行的行動計畫，朝成為「首選雇主」的目標邁進。

## i 想響信箱

2021 年推動成立 i 想響信箱，提供員工發表意見管道，訂定不同主題、收集同仁的創意發想，進而優化作業流程、提升客戶體驗。

2021 年共收集 1,096 筆員工提案，部門參與率達 96%。透過梳理、釐清、篩選同仁所提出之提案，截至 2021 年底已陸續實現 26 筆提案，後續將持續挖掘優秀提案，進行優化或開發。



經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略 17**

**2 公司治理 37**

**3 永續金融 59**

**4 社會網絡 79**

**5 環境永續 101**

**6 附錄 113**

## 職場安全

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。

### 職業安全衛生委員會

職業安全衛生委員會共設有主任委員 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%。2021 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，並通過年度「職業安全衛生管理計畫」，落實員工的安全與衛生管理。中國人壽亦設有職業安全衛生管理單位，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。

### 安全衛生教育訓練

新僱同仁皆須接受三小時一般安全衛生教育訓練，2021 年完成率為 100%。為強化在職同仁安全衛生觀念，特於 2021 年辦理線上一小時之一般安全衛生在職教育訓練，共有 2,509 位同仁完訓，課程主題為「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，讓同仁了解何謂「職場暴力」，並學習如何保護自己及避免遭受職場之肢體暴力、心理暴力、語言暴力、性騷擾等不法之侵害行為。



在職場安全與環境監測方面，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，也持續落實對職場設備安全衛生之自動檢查與上下半年各一次之環境監測<sup>15</sup>，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，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。

#### ▼ 2021 年職業安全績效<sup>16</sup>

項目			總計
工傷率 (IR) <sup>17</sup>	0.00016%	0.00032%	0.00048%
缺勤率 (AR) <sup>18</sup>	0.03910%	0.25517%	0.29427%
損工日數率 (LDR) <sup>19</sup>	0.00128%	0.00305%	0.00433%

<sup>15</sup> 此表格數據僅內動人員統計，2021 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。  
<sup>16</sup> 2021 年工傷類別以上下班及公出之交通事故為主。工傷率 = 工傷事故總件數 / (工作總天數 x 總人數) x 100%。  
<sup>17</sup> 缺勤率 = (工傷假 + 病假 + 生理假天數) / (工作總天數 x 總人數) x 100%。  
<sup>18</sup> 損工日數率 = 工傷假天數 / (工作總天數 x 總人數) x 100%。

### 醫護人員臨場服務

為提供舒適安全健康的工作環境，除於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 (Automated External Defibrillator, AED) 之急救設備、持續取得「AED 安心場所認證」；2021 年於各工作職場設置 145 位經外部訓練合格之急救人員<sup>20</sup>辦理急救事宜，並提供急救藥品及器材發送各工作職場。

另特僱用 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。2021 年持續特約林口長庚醫院、童綜合醫院、台南市立醫院及高雄長庚醫院合格之醫師<sup>21</sup>，共辦理 26 場次醫護人員現場健康臨場服務。為擴大服務同仁健康管理，針對 100 ~ 299 人工作場所<sup>22</sup>之五處辦公職場，特約健康管理顧問護理人員執行每月二次之健康臨場服務作業，共服務 120 場次；該顧問公司之醫師亦執行每半年一次之醫護健康臨場服務作業，共辦理 10 場次。

### 室內空氣品質管理

近年來室內空氣健康危害的議題逐漸被大家所重視，為確保職場內空氣污染物不影響員工健康，雖保險業室內職場環境未適用「室內空氣品質管理法」規範，中國人壽自 2018 年起至 2021 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，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。

<sup>19</sup> 監測項目包含二氧化碳濃度與職場照度。  
<sup>20</sup> 除有 8 位員工為新增加之急救人員外，為讓既有急救人員有最新觀念與技巧，有 74 位參加外部回訓課程。  
<sup>21</sup> 臺北地區敦北大樓每二個月辦理一次，其他臺北地區 (卓越大樓、太平大樓)、臺中地區 (美術皇家大樓)、臺南地區 (金三角大樓) 及高雄地區 (明誠大樓) 每季辦理一次。  
<sup>22</sup> 包含台北地區 (國長大樓、亞廣大樓、館前大樓)、桃竹地區 (桃竹分公司大樓) 及台南地區 (台南民生路) 等五處辦公職場。

經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略 17**

**2 公司治理 37**

**3 永續金融 59**

**4 社會網絡 79**

**5 環境永續 101**

**6 附錄 113**

## 社會參與

2021 年新冠肺炎疫情嚴峻，中國人壽結合集團資源，與同仁攜手面對抗疫之戰。「員工」是中國人壽永續經營環節中的重要利害關係人，唯有使同仁認同利他精神，並在工作中透過實踐感受愛的能量，才能協同合作、凝聚形成企業力量，進而發揮核心價值與影響力，促進實現社會共融。因此 2021 年深化愛與關懷的企業文化，以系列活動在疫情前後，運用多媒體平台及數位工具，加強與員工溝通交流，帶領同仁在充滿變動的一年時時保持正向利他的精神，對需要幫助的角落持續伸出援手，一起為社會創造永續與更多美好。

中國人壽持續以「教育培力」、「扶持弱勢」、「友善環境」及「企業志工」四大議題為主軸，從各面向關注及回應社會需求，降低疫情帶來的衝擊，推動社會永續共好，串連公益團體、社會企業、NGO 等公益夥伴，建構價值鏈，擴大社會共融力，以創新的思維及積極的行動力，媒合各方需求，在社會中推動永續善循環。



### 社會參與 B4SI 投入、產出與效益衡量

秉持「愛與關懷」的企業核心精神，由董事長及總經理攜手近 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，為保戶、員工及社會創造共享價值。

2021 年總計與 137 間公益單位合作，參與 1,031 場次公益活動，並幫助 116,941 人次弱勢對象及民眾。透過社會參與活動，不僅讓民眾接觸並更加認識中國人壽的企業理念與服務，更讓參與同仁將公益融入生活，主動尋求社福機構志工服務機會，自主捐贈或訂購扶助公益團體之商品。中國人壽期望透過提供捐贈及物資等資源，在滿足受助者需求的同時，增加與人群互動的機會，並提供被看見的舞台，提升其自信心、價值及社交能力。

#### 投入資源類型

- 成本管理 \$699,237元
- 金錢投入 \$32,041,560元
- 實物捐贈 \$1,333,495元
- 志工時間投入 31,745小時

#### 活動類型

- 公益捐贈 \$2,439,775元
- 社區投資 \$21,603,957元
- 商業倡議 \$10,030,560元

### 防疫公益作為

#### 率先與北市府合作 提供防疫人員保障

因應疫情所需，台北市政府招募「參與進入疫情第三級之一線防疫人員」投入協助及服務。中壽有感這群醫護人員的勇敢堅持及無私付出，自發性與台北市政府攜手合作，善盡企業永續發展，讓防疫人員享有團體意外保險及防疫保險保障，以及確診住院/身故額外提供關懷慰問金最高 100 萬元，讓他們能夠無後顧之憂地投入防疫服務，齊心團結，共同打贏防疫這一戰。

#### 獨家捐助線上心理健康平台建置

在全國持續三級警戒期間，民眾長時間居家工作、上課，加上過度關注疫情資訊，許多人出現焦慮恐慌、失眠等心理失衡問題。根據衛福部 2018 年調查，台灣 8.9% 的人有憂鬱症狀，推估約 200 萬人，由於疫情期間無法循專業管道獲得協助，加上許多單位的輔導專線因疫情暫停服務，面臨民眾需求量大增，卻求助無門的窘境。

為守護大眾心理健康，中國人壽率先捐助諮商心理師公會全國聯合會「心宅配·心生活」公益心理健康網路支持方案，以預防醫學角度提醒民眾正視長期累積的心理壓力，提升自我免疫力，保持正面能量面對疫情變化。

線上心理健康平台服務期間共有超過 400 位諮商心理師共同參與此專案，提供 2,375 名民眾一對一線上諮詢、43 場線上心理健康講座及 41 場主題式團體討論，另外講座影片吸引超過 3 萬人次瀏覽。讓民眾免出門即可由諮商心理師引導或回饋排解心理壓力，防疫期間陪伴民眾待在家安身也安心。



經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

## 教育培力

### 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，攜手全國大專院校的年輕學子投入公益服務的行列，一起培養關懷社會、服務學習的能力，並贊助年輕學子發起「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，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。2021 年共贊助 3 所大專院校服務性社團，累計服務近 300 名偏遠及弱勢孩童與居民，活動中透過遊戲互動方式，為偏鄉學童建立基本的儲蓄及理財保障觀念，學習區分「想要」及「需要」的差異，從日常生活中養成記帳及儲蓄習慣。

## 友善環境

### 蔬果雙公益 讓愛在社會擴散

2021 年長時間疫情衝擊下，平時仰賴捐助的社福團體募款遞減、面臨資源短缺問題，小農也遭遇訂單不如過往的困境。中壽秉持愛與關懷企業精神，採購友善環境小農蔬果產品，提供給照護弱勢孩童及銀髮長者為主之社福機構，已提供 4,433 份物資予 9 家社福機構，超過 4,000 人次受惠。透過預先收購之契作方式，以實際行動支持小農，也協助社福機構為其服務對象在疫情期間補充營養、維持良好的免疫力，以企業力量進行雙公益，在社會中推動永續善循環。



### 影響力奉茶站計畫

2021 年響應結合永續環保及社會創新的「奉茶」行動，成為循環減碳 100+ 倡議企業唯一保險業者。中壽結合健康、環保與社會議題，在雙北、花東觀光地區及單車行經路線<sup>26</sup>設置奉茶據點，透過「奉茶」APP 飲水共享地圖分享據點位置，讓據點周邊民眾和觀光客享受免費、乾淨的飲用水。推廣多喝水多健康、減少瓶裝廢棄物的理念，進而達成源頭減塑與碳排減量，發揮壽險公司環境倡議的影響力。2022 年第一季減少 3,803 支廢棄塑膠瓶，總減碳量達 353.68 公斤，碳吸附量相當於 29.47 棵樹/年。



## 扶持弱勢

### 2021 愛心展售會

疫情期間公益團體募款不易，中壽舉辦愛心展售會，提供友善環境小農及社福團體現場展售的平台，透過實際購買行動支持弱勢團體與小農一起共好，並藉由愛心公益點券邀請全台同仁參與，向同仁傳達扶持弱勢及友善環境的理念，2021 年活動總業績近 140 萬元，總銷售額較 2020 年相比成長近 22%。

### 心感謝互動活動

舉辦「心感謝」互動活動，以線上贈送感謝金幣之趣味遊戲形式，鼓勵同仁回到初心，實際表達和分享感謝，深化團結合作氛圍。2021 年共計發出逾 7 萬封感謝信，創造 7 成以上同仁參與率。同時，也讓感謝成為回饋社會的重要助力，運用雙公益精神，將同仁的感謝轉換成公益金，於歲末購買唐氏症基金會禮盒 1,500 份，贈送給華山基金會扶助之失依老人，擴散中壽人的溫暖和祝福。

<sup>26</sup> 中國人壽在淡水商團-文化觀光協會、大稻埕商團-堤樂通、三峽老街-禾乃川國產豆製所，以及花蓮市-麗軒國際飯店、台東縣大麻里-原住民族家庭服務中心設置中國人壽奉茶站。

## 愛心禮物鞋盒募集

一份耶誕禮物，乘載著孩子們的夢想，和中壽人的貼心關懷！2021 年，中壽首度響應中華開發金控集團溫暖行動，從高階主管到基層同仁，親手將精心準備的禮物裝滿鞋盒，並透過志工巧手包裝送往南投及屏東的偏鄉小學，200 份禮物化身中壽最真摯的祝福，為經歷疫情的偏鄉孩子一圓耶誕夢，注入更多溫暖與希望。



## 企業志工

### 愛就 GO 志工團

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，發揮自身影響力，更希望同仁取之於社會回饋於社會，將服務中培養的同理心發揮於職場及生活中，因應疫情影響，許多實體志工活動只能停辦，社福機構大受影響，中國人壽與社福機構攜手發展創新線上志工，如利用手機進行書籍掃描提供給視障者閱讀的線上書籍，或是以視訊說故事方式，陪伴偏鄉或弱勢孩子等模式進行線上志工服務，又能兼顧防疫需求。除了每月定期志工服務資訊外，也擴增動物保護與環境保護的服務選項，鼓勵同仁將興趣與志工服務結合，全年度內、外勤志工服務時數逾 3 萬小時。



## 線上志工活動

年中疫情升溫，中國人壽跳脫框架快速應變，與創世基金會、伊甸基金會、台北市視障家長協會共同開發推動線上志工活動，如利用手機進行書籍掃描上傳，提供視障者閱讀，活動過程中全程零接觸、零感染風險，在居家辦公期間持續傳遞溫暖分享愛，展現快速應變的創業家精神，並實踐中壽人不因防疫忘記公益的態度，也紓緩疫情當下社福機構志工人力不足的衝擊與負擔。

未來將持續與社福機構共同開發出能於線上或居家進行的志工活動，以更靈活彈性的方式與公益團體攜手度過疫情時代，讓愛與關懷零距離。



經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造  
淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略** 17

**2 公司治理** 37

**3 永續金融** 59

**4 社會網絡** 79

**5 環境永續** 101

**6 附錄** 113



# 5 環境永續

Environmental of  
Sustainability

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

## 氣候風險與策略

世界經濟論壇發布之《全球風險報告》已多次將氣候變遷列為全球最大危機之一。中國人壽身處貼近社會脈動的壽險產業，目標維持自身氣候韌性，並自主響應格拉斯哥淨零金融聯盟 (Glasgow Financial Alliance for Net Zero, GFANZ)，與全球企業齊心投入淨零排放發展的承諾。除了自身低碳營運作為與低碳商品服務發展，更期許善用資金引導者的角色，透過永續金融決策與相關行動，發揮金融影響力，激勵投資對象精進氣候風險管理並支持社會整體產業轉型，成為支持經濟成長及減緩環境壓力的重要力量。

因應充滿不確定性的氣候緊急狀態 (climate emergency)，中國人壽將氣候變遷視為企業重大議題之一，並已於 2019 年主動簽署加入氣候相關財務揭露 (TCFD) Supporters，希望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。為持續加強氣候變遷因應能力，已接軌 TCFD 框架，從「治理」、「策略」、「風險管理」、「指標與標的」四大層面著手，並納入「保險」及「資產所有者」產業特殊指引之要求，系統性鑑別氣候變遷風險及機會，揭露氣候變遷對公司營運及價值鏈之衝擊。氣候治理架構成熟度榮獲英國標準協會 (BSI)「TCFD 符合性查核」之最高等級「優秀 (Excellence)」，並已發布 2021 年氣候相關財務揭露報告書。

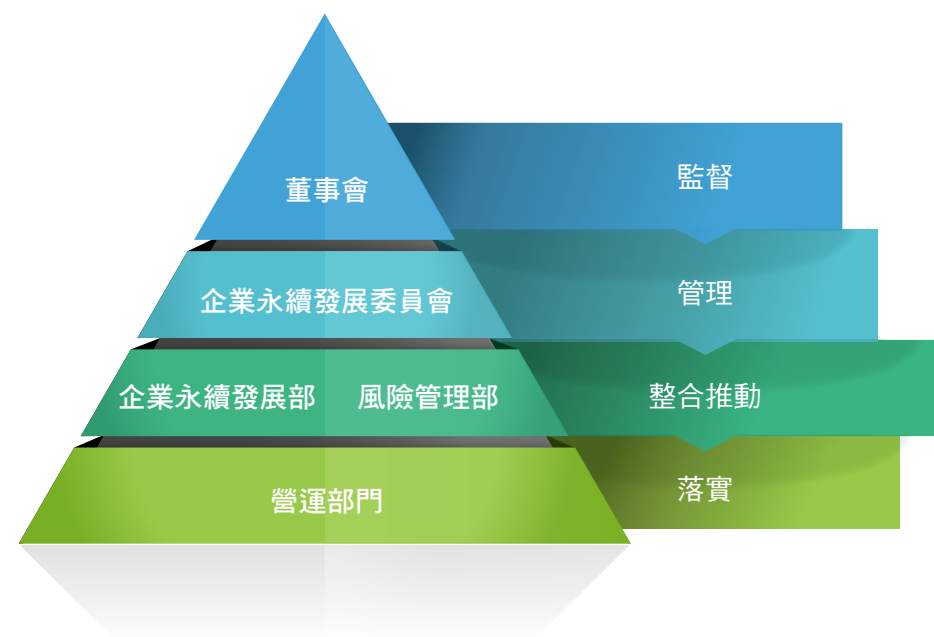


2021 年氣候相關財務揭露報告書

### 治理

體認到氣候變遷帶來的影響與企業應變能力建構的重要性，以 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、企業永續發展委員會、權責單位及營運單位由上而下推動，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



## 策略與風險管理

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) 1.5DS 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/ 1.5DS 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，鑑別出潛在風險與機會，並研擬完善的因應策略及行動方案，確實推動執行、即時檢視相關成效，以確保氣候相關風險能被有效控制或降低，同時力求掌握相關機會。

已召集各單位，依照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，回應利害關係人對氣候變遷管理之期待。

## 氣候風險評估成果

### 實體氣候風險

中國人壽可能面臨的實體風險包括極端氣候導致營運或供應鏈受到衝擊。極端氣候可能使颱風與水災等災害之嚴重性增加，災害發生可能使辦公室或機房受水、電或通信等公共設施中斷導致營運中斷。為減緩實體風險帶來的衝擊，中國人壽超前部署規劃持續營運管理。經評估，資訊機房雖處於台北盆地，但由於機房位於 6 樓且建築物坐落在較高地勢，潛在淹水風險較低；另建置林口異地備援中心，確保主要營運中心無法提供服務時，能維持關鍵系統運作。另外，已制定持續營運計畫因應颱風等天然災害造成之營運中斷可能，將可有效縮減系統復原所需時間。

### 轉型氣候風險

因應全球環保趨勢所進行的營運模式調整可能對中國人壽帶來相對應的轉型風險。中國人壽營運以臺灣為主要據點，主管機關已制定或規劃制定「氣候變遷因應法」、「再生能源發展條例」及「電業法」等相關規範，要求高碳排企業須落實碳盤查，並規劃導入產業部門減量義務；此外，法規亦要求用電大戶採用 10% 以上再生能源。後續臺灣法規亦可能導入碳費或碳稅等制度，使法規要求與市場必須做出調整，也將造成高碳排企業的營運壓力，可能間接衝擊中國人壽投資部位的獲利能力。中國人壽未來將持續關注整體市場變化，並採取永續投資策略，以因應轉型風險為投資市場帶來的挑戰。

## 氣候機會評估成果

### 低碳數位金融服務

中國人壽提供電子保單的服務，透過無紙化落實環保節能減碳政策，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，將保單存放於易於存取的載具。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。另外，中國人壽持續推動行動投保及行動照會服務，讓保戶透過行動載具完成行動投保及後續照會事項補件。行動投保及行動照會除方便保戶投保外，將可大幅減少紙張使用量及文件往返遞送時間，提升核保效率。相關低碳數位金融服務將由中國人壽自有通路持續推動至合作通路，增加低碳無紙化服務效益。

經營者的話 03  
 關於報告書 04  
 認識中國人壽 06  
 2021 年重點績效 07  
 深化永續保險原則 (PSI) 09  
 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
 2021 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17  
 2 公司治理 37  
 3 永續金融 59  
 4 社會網絡 79  
 5 環境永續 101  
 6 附錄 113

### 營運資源效率提升

為提升辦公室營運的能源效率，除了每年進行用電量與用電設備的盤點，亦啟動導入 ISO 50001 能源管理系統的計畫，落實能源設備之節能效果盤查，作為推動更高能效綠色辦公室的基礎。除此之外，中國人壽從「提高能源效率」與「降低能源耗用」兩方面雙管齊下，評估採用具有更高能源使用效率的辦公庶務用品，搭配在公司內部持續推動節能減碳行動，以及搬遷至綠建築大樓，可望降低直接營運活動時的整體能源使用量，提高建築物的能源效率，並減少間接成本。

### 落實責任永續投資

由於全球氣候變遷的影響，低碳及綠能相關產業也逐漸受到重視，與能源轉型相關的再生能源產業投資機會也因運而生。中國人壽制定「責任投資政策」，除了評估投資標的是否符合 ESG 永續因素，也對具氣候相關風險之企業判斷其未來是否具有轉型的機會及計畫，進而成為投資機會。此外，為減緩和適應氣候變遷，相關領域亦發展出永續發展債券等新興金融商品，以及相關產業的基礎建設投資。因此，中國人壽將持續評估並增加綠色債券的投資，及綠能產業相關之基礎建設基金投資，以增加獲利來源及帶來長期穩定的報酬。

## 指標與標的

為有效落實氣候變遷管理機制，每年定期召開企業永續發展委員會，追蹤並檢討當年度 ESG 目標進度，以確保各項永續方案落實成效，同時主動設定下年度 ESG 目標，目標中已納入溫室氣體管理、用電及能源管理、用紙管理與服務數位化、廢棄物管理與綠色採購管理等氣候變遷管理目標<sup>1</sup>。其中，有關溫室氣體排放量之短中長期目標，將依循集團 2045 淨零碳排目標，做後續規劃。另外，中國人壽持續推動行動投保及行動照會服務，讓保戶透過行動載具完成行動投保及後續照會事項補件，除方便保戶投保外，大大減少紙張使用量及文件往返遞送時間，提升核保效率。中國人壽由自有通路持續於推動至合作通路，增加低碳無紙化服務效益。自有通路行動投保使用率達 97%，合作通路使用行動投保家數達 42 家。

<sup>1</sup> 詳見 CH1 永續策略章節 p.24。



## 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。中國人壽持續精進作業流程，簡化人工處理程序，提供保戶在保單生命週期各階段更環保且便利的綠色服務，期盼藉由數位行銷工具、E 化表單及平台服務，降低紙張列印、郵寄或交通往返行為所產生之溫室氣體，與保戶一同為愛護地球盡一份心力。

#### 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。2021 年專案件有效保單申請團網服務系統總計增加 1,242 件，相較前一年度成長率約為 65%，申請率累計達 85.76%；2022 年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

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。

#### 3 旅行平安保險行動投保

透過電子裝置 (iPad) 進行線上投保、簽名及扣款，完成後轉入旅平險平台進行審核，以達到精簡行政流程、行動平台增加初步核保簡核及降低紙本作業成效。旅行平安險以行動投保方式進件之比率已逐年提升，後續將進一步改良行動投保旅行平安險行動裝置之操作，例如：增加人臉辨識之控管。

經營者的話 03  
關於報告書 04  
認識中國人壽 06  
2021 年重點績效 07  
深化永續保險原則 (PSI) 09  
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
2021 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17  
2 公司治理 37  
3 永續金融 59  
4 社會網絡 79  
5 環境永續 101  
6 附錄 113

於 2021 年年間，新增 20 家合作通路，總計 42 家銀行、保經代公司正式加入行動投保方式進件的行列，相較 2020 年家數成長近一倍，即年度有 17.9 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 107.8 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。



## E 化表單及平台服務

### 4 電子照會單

配合行動投保，自 2019 年起分階段建構 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。2019 年完成第一階段之疾病問卷 E 化，2020 年 3 月完成全數作業流程 E 化，並視使用回饋持續進行功能優化。2021 年採用行動照會方式進行案件回覆比率約為 33%，平均每案件可減省 3 至 5 天作業時間。

### 5 電子保單

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查證後，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。在 2021 年共發出 67,831 張電子保單。

### 6 電子通知單 (e-Notice)

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企業網站，供保戶即時下載查詢。2021 年累積寄送 4,868,409 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，用紙量節省近 3,992,616 張紙，與 2020 年相較成長 8.38%。

### 7 電子服務平台 (e-Service)

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。

### 8 行動理賠

為提供更便捷、快速及優質的理賠服務，在 2021 年 5 月推出行動理賠服務，提供服務人員與保戶快速提出理賠申請並降低紙張列印及郵寄所產生之溫室氣體；2021 年總計節省 17,297 張紙；另一方面，案件審查人員可藉由平台之初步檢核加速案件處理，讓保戶安心且放心。

## 環境管理

為落實環境與能資源管理策略，中國人壽持續進行溫室氣體盤查，並導入環境與能源管理系統，以系統化方式完善環境相關資源管理，推展具體管理作為。中國人壽已於 2014 年成立「環境保護委員會」，由 9 位各功能別主管擔任委員<sup>2</sup>，負責制定及修訂委員會規程、環境保護政策相關辦法及規範，並監督節能減碳、廢棄物管理、環境衛生、環境保護等措施之執行結果。2021 年召開 2 次會議，檢討 2020 與 2021 年環保措施之執行情形，持續以綠色採購、氣候變遷因應、環境管理與節能減碳為三大環境永續推動方向。

為持續強化環境管理，總公司敦北大樓透過導入 ISO 14001 環境管理系統，以落實環境保護理解、政策及目標。另，因應 2021 年底與金控合併，中國人壽總公司各單位陸續遷入總部大樓，並著手規劃於已進駐樓層導入 ISO 50001 能源管理系統，改善能源控管機制與設備運轉啟閉管理，促進節能減碳管理及能源有效使用，預計將於 2022 年完成第三方驗證。

## 新總部大樓綠建築黃金級標章

2021 年總公司搬遷至具黃金級綠建築標章之總部大樓，並將環境友善及節能減碳理念納入基地規劃及室內設備設計中，善盡綠化、保水及能源管理等元素。

**基地綠化量：**以局部生態複層植栽進行綠化，塑造生態城市環境，提供生物多樣可能性，減緩都市熱島效應與地球暖化危機，預期減少 3,029,421.28 公斤二氧化碳當量。

**基地保水項目：**設置綠地及花園土壤截留保水，搭配滲透陰井及滲透側溝，連接雨水儲留槽，避免豪暴雨發生時，大量徑流排入公共下水溝，減緩都市洪峰。

**日常節能項目：**建築物優化外殼節能設計，以追日系統自動調整日照角度，降低日射熱透過率，節省空調電能消耗。無日光照射時，自動開啟百葉引進日光，配合晝光控制周邊照明耗能。於辦公室、大廳、各層梯廳、地下室停車場等公共空間，皆設置高效能 LED 照明燈具及電子式安定器，減少照明耗能。

**空調節能技術：**冰水主機採多台邏輯策略自動控制，送風節能採變頻無段變速，送水系統採變頻變速控制，冷卻水塔採濕球接近溫度控制，並連結中央監控能源管理系統，整合各項設備能源紀錄與控管功能，平衡調整空調系統、確認運作性能。



## 環境保護宣導

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 2021 年進行為期四週之「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。

2021 年除積極參與各環保議題，廣為宣達節能環保理念外，亦配合前述環保議題，透過中國人壽 [官方 Facebook](#) 及 [Instagram](#) 計執行 76 篇貼文，內容包含響應世界地球日、環境日、關燈日、減塑、省紙、綠色採購等議題，累計創造 218 萬瀏覽人次，超過 5.7 萬次按讚、留言、分享。

<sup>2</sup> 設有主任委員 1 位、副主任委員 1 位、委員 7 位；其中 1 位委員兼任執行秘書，負責綜理會務及會議聯繫事宜。

經營者的話 03

關於報告書 04

認識中國人壽 06

2021 年重點績效 07

深化永續保險原則 (PSI) 09

引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13

2021 年榮耀事蹟 16

**1 永續策略** 17

**2 公司治理** 37

**3 永續金融** 59

**4 社會網絡** 79

**5 環境永續** 101

**6 附錄** 113

## 溫室氣體管理

自 2015 年開始進行總公司及主要分公司<sup>③</sup>辦理溫室氣體盤查，2020 年擴大辦理年度溫室氣體盤查範圍，將全部分公司<sup>④</sup>納入溫室氣體盤查，2021 年配合總公司及桃竹分公司搬遷新職場，其總排放當量為 5,159.176 噸 CO<sub>2</sub>e / 年<sup>⑤</sup>，並於 2022 年 4 月取得 ISO14064-1:2018 版溫室氣體盤查之 BSI 認證。除擴大盤查範圍，2018 年起逐年將盤查範圍增加，將範疇三之汽油、柴油、電力、廢棄物、員工差旅及影印紙運輸、租賃影印機維修、郵局包裹、郵局送金單等納入盤查。將持續監控盤查結果，並將相關資料將作為中國人壽進行溫室氣體減量計畫之參考。

### ▼溫室氣體排放<sup>⑥</sup>

分類	直接排放			間接排放		總計
	類別一			類別二	類別三、四、五、六	
	固定排放源	移動排放源	逸散排放源			
2021 排放當量 (噸 CO <sub>2</sub> e/年)	0.000	25.264	247.493	4,021.457	864.961	5,159.176
	272.757					
	類別占比 (%)	0%	9.26	90.74	77.95	16.77%
2020 排放當量 (噸 CO <sub>2</sub> e/年)	1.046	29.6831	185.067	3,177.706	811.762	4,205.264
	215.796					
	範疇別占比 (%)	0.48%	13.76%	85.76%	75.57%	19.30%
			5.13%			

<sup>⑥</sup> 因增加新總部大樓 (總公司) 及中茂亞大大樓 (桃竹分公司)，故以 2021 年做為基準年。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。

## 能源使用管理

以 2016 年為基準年，訂定全台各職場平均節電率達 1% 以上、五年達 5% 的長期目標，2021 年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。2021 年投入經費新台幣 23,589,142 元更新自有物業老舊耗能空調主機及設施。針對非再生能源，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、2020 年總用電量及 2021 年總用電量分別較基準年減少 183,764 度、246,650 度、910,709 度、1,002,721 度與 1,786,137 度；另相當於分別減少 93,536 噸、125,545 噸、463,551 噸、510,385 噸與 896,641 噸二氧化碳排放<sup>⑦</sup>，節電成效實屬顯著。

<sup>③</sup> 主要分公司包含：桃竹、台中、嘉義、台南及高雄等地之分公司據點。

<sup>④</sup> 全部分公司包含：桃竹、台中、嘉義、台南、高雄、屏東、花東及澎湖等地之分公司據點。

<sup>⑤</sup> 2021 年盤查範圍涵蓋 100% 內勤職場，除既有 2020 年盤查範圍外，增加新總部大樓 (總公司) 及中茂亞大大樓 (桃竹分公司)。

<sup>⑦</sup> 以千度電產生 0.502 噸二氧化碳估算。

### ▼近五年電力使用情形<sup>⑧</sup>

	2021	2020	2019	2018	2017
非再生能源用電量 (度)	13,163,506	12,220,468	12,261,969	12,929,329	12,838,021
再生能源用電量 (度)	48,452	0	0	0	0
用電量 (十億焦耳) <sup>⑨</sup>	47,563.1	43,993.7	44,143.1	46,545.6	46,216.9
營業額 (百萬元)	300,244	323,248	339,115	338,495	255,328
能源密集度 (度 / 百萬元) <sup>⑩</sup>	44.00	37.81	36.16	38.20	50.28

<sup>⑧</sup> 2016 年度用電度數為 12,827,266 度。中國人壽能源使用以電力為主，為非再生能源。2021 年盤查範圍涵蓋各內、外勤職場，涵蓋率為 100%。2021 年總公司、桃竹分公司分別搬遷至新大樓。

<sup>⑨</sup> 以每度電 = 0.0036 十億焦耳 (GJ) 換算係數進行計算

<sup>⑩</sup> 因 2021 年新增總部大樓及桃竹分公司職場，使得 2021 年能源密集度較 2020 年上升。

## 再生能源憑證

新總部大樓建置之太陽能光電板，採 100% 自發自用模式，預計每年發電量為 47,552 度，於 2020 年 6 月開始商轉，2021 年發電量為 48,452 度綠電，並已取得國家再生能源憑證中心認證，截至 2021 年共取得 8 張再生能源憑證。

## 水資源管理

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。2021 年總公司及各分公司用水量為 44,086 度<sup>⑪</sup>。

### ▼近三年水資源使用情形<sup>⑫</sup>

	2021	2020	2019
用水量 (度)	44,086	42,078	40,209
營業額 (百萬元)	300,244	323,248	339,115
用水密集度 (度 / 百萬元)	0.15	0.13	0.12

<sup>⑫</sup> 中國人壽用水以空調及民生為主。2021 年除原有職場外，新增新總部大樓用水。

## 廢棄物管理

持續推動總公司及各分公司執行廢棄物管理作業，經由資源回收，落實資源再利用政策。2020 年及 2021 年之 9 處主要職場廢棄物總重量分別為 181,235 公斤及 159,499 公斤，2021 年增加統計總公司新總部大樓廢棄物總重量為 5,597 公斤。2021 年共計 10 處職場之垃圾平均回收率 51.06%。

<sup>⑪</sup> 2021 年總公司新增總部大樓標的計 10,271 度



經營者的話 03  
關於報告書 04  
認識中國人壽 06  
2021 年重點績效 07  
深化永續保險原則 (PSI) 09  
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
2021 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17  
2 公司治理 37  
3 永續金融 59  
4 社會網絡 79  
5 環境永續 101  
6 附錄 113

## 永續供應鏈

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，為中國人壽致力於供應商永續發展之實踐，特制定「供應商企業社會責任辦法」，與合作供應商共同遵循勞工權益與人權、勞工健康與安全、環境保護、誠信經營道德規範等相關法令規定，以促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展。

供應商遴選皆依循中國人壽採購規範，選商時公平、公正、公開並參考 ESG 表現優良供應商，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。要求所有遴選廠商簽署「供應商企業社會責任承諾書」；倘涉及勞工安全衛生事項等相關法規，則應遵循中國人壽承攬商安全衛生及環境管理辦法。

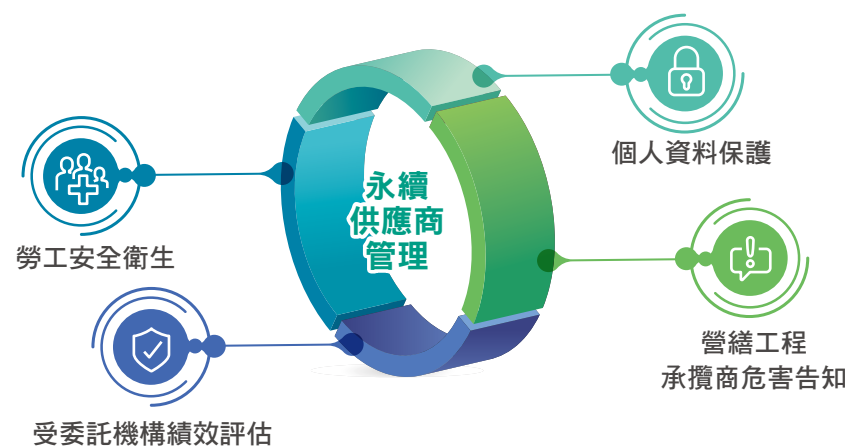
2021年新簽署  
「**供應商企業社會責任承諾書**」  
供應商家數達**84**家  
簽訂合約含  
《**企業社會責任及誠信經營條款**》之採購案件計**221**件



## 永續供應商管理

每年辦理關鍵供應商評鑑，並依據內部「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，促進環境、社會與公司治理生態之平衡及永續發展。

2021 年執行 8 家關鍵供應商企業社會責任自評暨供應商評鑑，自評內容於 2021 年度增加淨零碳排議題。選取自評及評鑑後分數前 3 者做為年度優良供應商並予表揚。此次 8 家供應商得分均在 80 分以上，供應商對於企業社會責任自評項目皆有相關作為。



## 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，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。2021 年 5 月辦理作業委外流程訓練，各委外單位於 8 月完成績效評估；其中，17 家委外廠商平均得分 90.7 分（滿分 100 分）。中國人壽將與評選結果優異、通過評選廠商進行續約合作。

## 營繕工程承攬商危害告知

制定「承攬商安全衛生及環境管理辦法」加強承攬商對安全衛生及工作環境之管理提高各項作業之安全進行。截至目前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」邀商參與工程報價。職場服務部每年至少更新 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。

經每年例行性重新評估，  
2021年**合格廠商共56**  
家，包括新合格廠商為13家

## 個人資料保護

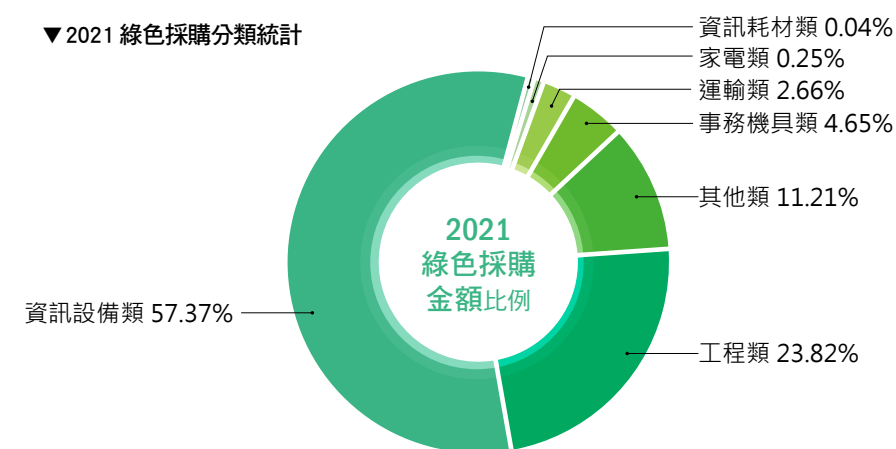
為尊重當事人之權益，並確保採購案件涉及個人資料檔案於蒐集、處理或利用時，以誠實及信用方法為之，凡「涉及個人資料蒐集、處理及利用」之案件，受託供應商皆應簽署「供應商個資保護能力評估表」，以確保供應商具備個人資料保護之能力。

2021年簽署「**供應商個資保護能力評估表**」  
共計**47**家，**涵蓋比例100%**

## 綠色採購

以永續經營理念支持在地化供應商，在地採購金額比例達 99.63%，未來更將持續增加。選商優先參考 ESG 表現優良之供應商，並優先採購採購具節能環保標章、FSC (Forest Stewardship Council) 森林環保認證相關產品，降低對環境影響、顧及環境永續。2021 年綠色採購實際執行結果為 1 億 173 萬元，包含資訊類及影印紙等，並連續 6 年獲台北市環保局頒發「推動民間企業及團體實施綠色採購計畫」感謝狀。

▼2021 綠色採購分類統計



經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

## 附錄 重大主題管理方針

<b>1 永續策略</b>	
<b>重大主題</b>	自訂主題 - 永續策略
<b>承諾</b>	以「擁抱創新和人才，為客戶、員工及社會，提供永續的金融解決方案」實踐永續經營使命，並將成為「最受推薦和信賴的壽險公司」作為企業永續發展願景。
<b>政策 / 管理方式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立由上而下 (top-down) 永續發展管理架構，在董事會的監督下，由企委會統籌管理，並由企業永續發展部整合資源，協助營運部門落實永續方案。</li> <li>訂定永續發展政策、願景、守則規範，並公告於<a href="#">企業網站</a>。</li> </ul>
<b>溝通 / 申訴機制</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實體溝通管道：公文 ( 函 )、電話或參與相關會議。</li> <li>線上溝通管道：<a href="#">企業網站利害關係人專區</a>、電子郵件。</li> <li>定期永續問卷調查。</li> </ul>
<b>評量機制</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度工作目標及績效評核納入 ESG 項目，連結部門及主管職考評機制。</li> <li>依循永續發展管理架構，向企委會及董事會呈報。</li> <li>參與外部永續評鑑或認證。</li> </ul>
<b>2 公司治理</b>	
<b>重大主題</b>	GRI 307- 有關環境保護的法規遵循；GRI 419- 社會經濟法規遵循；GRI 205- 反貪腐；自訂主題 - 風險管理；GRI 201- 經濟績效；GRI 418- 客戶隱私；自訂主題 - 洗錢防制與打擊資恐
<b>承諾</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全體董事及內、外勤同仁定期簽署「誠信經營聲明書」落實誠信經營政策之承諾。</li> <li>調整內部風險管理作業，監控重大風險及新興風險。</li> <li>六大通路平衡發展策略，開發各類型商品滿足不同族群需求。</li> <li>秉持維護資訊安全及個資保護理念，持續提高個人資料保護管理能力暨資安監控及防護水準、建立標準化及文件化之資安及個資作業流程。</li> <li>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，出具內部控制制度聲明書。</li> </ul>
<b>政策 / 管理方式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立「法令遵循風險管理及監督架構」、「法令變動管理系統」及「同業裁罰案件之管理作業機制」，以迅速回應並有效控管法遵風險。</li> <li>制定「誠信經營守則」及相關內規，貫徹誠信經營政策。</li> <li>依據「保險業風險管理實務守則」及相關法令，以風險管理政策作為全公司風險管理機制的最高指導準則。</li> <li>2021 年新增「營運持續管理政策」暨相關政策聲明，以確保人員安全、客戶權益、本公司商譽及資產之保全，持續提供不中斷之保戶服務。</li> <li>針對各類別風險訂定管理辦法或機制，並擬於 2022 年將氣候變遷風險納入主要風險中。</li> <li>制定「個人資料管理政策」，以有效落實個人資料安全管理之要求。</li> <li>持續維持 ISO 27001: 2013 資訊安全驗證及 BS 10012: 2017 個人資訊管理系統驗證。</li> <li>制定「評估洗錢及資恐風險防制政策」及相關內規，積極落實防制洗錢及打擊資恐。</li> </ul>

<b>溝通 / 申訴機制</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>檢舉管道：親身舉報、書面舉報、電話舉報及<a href="#">電子信箱舉報</a>等；已制定完善之處理程序及檢舉人保障措施，同時允許匿名檢舉。實體溝通管道：股東會、法說會。線上溝通管道：<a href="#">企業網站財務資訊專區</a>、線上法說會、線上路演、電子郵件。</li> <li>內外部利害關係人風險管理查核及會議：主管機關查核及會議、金控稽核、中國人壽稽核等。</li> </ul>
<b>評量機制</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每半年執行一次法令遵循自行評估。</li> <li>每年召開誠信經營委員會，呈報誠信經營落實情形。</li> <li>每季召開風險管理委員會，呈報風險管理相關報告。</li> <li>每年召開 2 次資訊安全委員會，並辦理資訊安全管理政策辦法年度審閱。</li> <li>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。</li> <li>每半年向審計委員會、董事會呈報防制洗錢及打擊資恐業務報告。</li> <li>每半年召開個人資料保護管理委員會，呈報個資保護之執行、技術發展、管理制度監督與審查、個資事故管理等議題，以定期審視個資保護管理制度管理之有效性。</li> <li>委託會計師辦理防制洗錢及打擊資恐機制專案查核，查無重大缺失或顯著缺失事項則出具無保留意見之確信報告。</li> </ul>

<b>3 永續金融</b>	
<b>重大主題</b>	GRI G4- 產品組合；GRI 417- 行銷與標示；GRI G4- 產品組合
<b>承諾</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動責任投資與綠色服務，促進永續發展、守護環境與社會。</li> <li>堅守大數據增值服務、人工智慧科技賦能、生態圈聯盟三大核心，推動數位化轉型，並致力於無紙化數位流程與低碳轉型。</li> <li>落實「公平同理，待客如己」理念，致力於消費者需求導向及弱勢族群專屬的商品，並提供身心障礙及長者專屬服務專線及問卷回饋機制，落實公平待客精神。</li> <li>持續開發醫療、退休、安養等全方位保障商品並推廣網路投保平台商品。</li> </ul>
<b>政策 / 管理方式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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；制定「責任投資政策」，考量 ESG 因素篩選標的，履行盡職治理。</li> <li>自主簽署證券交易所「機構投資人盡職治理守則」聲明書，表達盡職治理投資承諾。</li> <li>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。</li> <li>依據「金融服務業公平待客原則」及 FCA 公平對待弱勢指南，訂定「公平待客原則政策及策略」及相關內規，落實保護弱勢消費者權益。</li> <li>導入「客戶淨推薦度調查 (NPS)」，歸納客戶痛點，進一步推動改善方案。</li> <li>2021 年完成建置「客戶滿意度調查系統」，以更有效收集客戶感受及意見。</li> <li>開發多元保障型保險商品，並於「好好退休準備平台」成立保障型保險商品線上投保平台。</li> </ul>
<b>溝通 / 申訴機制</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部意見回饋管道：i 想響信箱。</li> <li>客戶服務管道：各地客戶服務中心臨櫃服務、免費客服專線、企業網站諮詢留言、書面郵寄、傳真、<a href="#">電子郵件</a>服務信箱等。</li> <li>外部申訴管道：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。</li> </ul>
<b>評量機制</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個股之投資決策研究報告納入 ESG 評估，優先選擇注重永續價值之企業，定期評估投資對象 ESG 表現。</li> <li>5+2 產業投資金額及綠能投資金額。</li> <li>100% 參與被投資公司股東會。</li> <li>透過部門公平待客原則自評、每半年之「法令遵循自行查核」及「法遵自行評估」進行管理評量。</li> <li>電話服務中心全年度客戶滿意度。</li> <li>成立「申訴委員會」並定期召開跨部門申訴案件討論會議，共同檢視並評估申訴相關議題。</li> <li>受理申訴案件處理期程、處理結果回覆比率及評議案件妥處率。</li> <li>網路投保會員人數及網路投保保費收入。</li> </ul>

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

## GRI Standards 揭露項目對照表

		報告書章節 (含省略說明)	頁碼
<b>一般揭露</b>			
<b>組織概況 (2016)</b>			
102-1	組織名稱	關於報告書 認識中國人壽	04-06
102-2	活動、品牌、產品與服務	認識中國人壽 [CH3] 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 61-78
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	04-06
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	[CH4] 人力資源管理	87-89
102-9	供應鏈	[CH5] 永續供應鏈	111-112
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	[CH2] 風險管理	50-51
102-12	外部倡議	[CH5] 氣候風險與策略	103-105
102-13	公協會的會員資格	[CH2] 誠信治理	49
<b>策略 (2016)</b>			
102-14	決策者的聲明	經營者的話	03
<b>倫理與誠信 (2016)</b>			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	[CH2] 誠信治理	43
<b>治理 (2016)</b>			
102-18	治理結構	[CH1] 永續治理組織文化 [CH2] 誠信治理	19 44
<b>利害關係人溝通 (2016)</b>			
102-40	利害關係人團體	[CH1] 利害關係人議合	26-32
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	[CH1] 利害關係人議合	26
102-43	與利害關係人溝通的方針	[CH1] 利害關係人議合	26-32
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	[CH1] 利害關係人議合	26-32
<b>報導實務 (2016)</b>			
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	-

		報告書章節 (含省略說明)	頁碼
102-46	界定報告書內容與主題邊界	[CH1] 重大性議題分析	33-36
102-47	重大主題表列	[CH1] 重大性議題分析	33-36
102-48	資訊重編	[CH4] 於人才發展段落進行資訊重編；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。	84
102-49	報導改變	[CH1] 重大性議題分析	33
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	附錄	115-117
102-56	外部保證 / 確信	關於報告書 附錄	04-05 124-125
<b>管理方針 (2016)</b>			
103-1	解釋重大主題及其邊界	[CH1] 重大性議題分析	33-36
103-2	管理方針及其要素	附錄	113-114
103-3	管理方針的評估	附錄	113-114
<b>經濟面向</b>			
<b>GRI 201 : 經濟績效 (2016)</b>			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	[CH2] 經營績效	39-41
201-3	定義福利計畫義務與其他退休計畫	[CH4] 人力資源管理	91-94
<b>GRI 202 : 市場地位 (2016)</b>			
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	[CH4] 人力資源管理	93
<b>GRI 204 : 採購實務 (2016)</b>			
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	[CH5] 永續供應鏈	112
<b>GRI 205 : 反貪腐 (2016)</b>			
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	[CH2] 風險管理	52-53
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	-
<b>環境面向</b>			
<b>GRI 302 : 能源 (2016)</b>			
302-1	組織內部的能源消耗量	[CH5] 綠色營運	109-110
302-3	能源密集度	[CH5] 綠色營運	110
<b>GRI 305 : 排放 (2016)</b>			
305-1	直接 ( 範疇一 ) 溫室氣體排放	[CH5] 綠色營運	109

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

		報告書章節 (含省略說明)	頁碼
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放量	[CH5] 綠色營運	109
<b>GRI 307 : 有關環境保護的法規遵循 (2016)</b>			
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	-
<b>社會面向</b>			
<b>GRI 401 : 勞雇關係 (2016)</b>			
401-1	新進員工和離職員工	[CH4] 人力資源管理	88-89
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	[CH4] 人力資源管理	91
<b>GRI 404 : 訓練與教育 (2016)</b>			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	[CH4] 人才發展	86
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	[CH2] 誠信治理	47-48
<b>GRI 405 : 員工多元化與平等機會 (2016)</b>			
405-1	治理單位與員工的多元化	[CH2] 誠信治理 [CH4] 人力資源管理	45-46 90
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	[CH4] 人力資源管理	93
<b>GRI 406 : 不歧視 (2016)</b>			
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	[CH4] 人力資源管理 中國人壽本年度無涉及任何歧視事件與性騷擾事件	90
<b>GRI 415 : 公共政策 (2016)</b>			
415-1	政治捐獻	中國人壽並未提供任何形式的政治獻金	-
<b>GRI 417 : 行銷與標示 (2016)</b>			
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	[CH2] 法令遵循	57-58
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	[CH2] 法令遵循	57-58
<b>GRI 418 : 客戶隱私 (2016)</b>			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	[CH2] 資訊安全	56
<b>GRI 419 : 社會經濟法規遵循 (2016)</b>			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	[CH2] 法令遵循	57-58
<b>GRI G4 金融服務業補充指引：產品組合</b>			
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	[CH2] 經營績效 [CH3] 責任投資 [CH3] 普惠金融	39-40 63-64 70-72
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	[CH3] 責任投資	63-64
<b>自訂主題</b>			
永續策略		[CH1] 永續策略	24
風險管理		[CH2] 風險管理	50-51
洗錢防制及打擊資恐		[CH2] 洗錢防制	52-53

## 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
<b>揭露主題：透明資訊與公平待客</b>				
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)	2021 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	[CH3] 公平待客 於財團法人金融消費評議中心公布之 2021 年人壽保險公司申訴率統計中，中國人壽申訴率為 0.15‰，仍維持 22 家壽險公司之第 7 名的優異成績，較 2020 年減少 0.07%；申請評議的案件數量及比率亦較過去 9 年大幅降低，且評議妥處率仍維持於 90% 以上。2021 年 99 件申請評議案件中，理賠申訴案件共計 65 件，非理賠申訴案件共計 34 件，94.94% 的案件已妥處。	78
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 保單繼續率以金管會「人身保險業提升保險服務招攬品質計畫」計算，其中十三個月保單繼續率達 98.42%；二十五個月保單繼續率達 97.71%。	-
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】深化永續保險原則 (PSI)	9-12
<b>揭露主題：投資管理納入 ESG 因子</b>				
FN-IN-410a.1	量化	按產業別或資產類別區分的總投資資產	[CH2] 經營績效	41
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	[CH3] 責任投資	61-64
<b>揭露主題：負責任行為的獎勵政策</b>				
FN-IN-410b.1	量化	與能源效率和低碳技術有關的淨保費收入	壽險業不適用	-
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	[CH3] 普惠金融	70-72
<b>揭露主題：環境暴險</b>				
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	[CH2] 經營績效	42

經營者的話 03  
 關於報告書 04  
 認識中國人壽 06  
 2021 年重點績效 07  
 深化永續保險原則 (PSI) 09  
 引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈 13  
 2021 年榮耀事蹟 16

1 永續策略 17  
 2 公司治理 37  
 3 永續金融 59  
 4 社會網絡 79  
 5 環境永續 101  
 6 附錄 113

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）	2021 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	將環境風險納入①個別承銷流程：本公司保險業務屬人身保險，故不適用 將環境風險納入②公司層面風險和資本充足率管理中的方法：[CH2] 風險管理 已將氣候變遷等環境風險納入 2022 年 ESG 目標，未來規劃將氣候變遷風險納入風險管理程序	50

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；以及 ③中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	2021 年所持有之非中央清算衍生性金融商品潛在總曝險程度請參閱財務報告，並無持有向中央清算所發布的可接受抵押品以及中央清算衍生性金融商品。請詳閱中國人壽保險股份有限公司個別財務報告書暨會計師查核報告民國一一〇年度及民國一〇九年度 p.39、p.52 ①非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度：截至 2021 年 12 月 31 日，中國人壽持有非中央清算衍生性金融商品的金額如下： (1) 衍生性之金融資產，帳載金額為新台幣 4,275,043 千元。 (2) 衍生性之金融負債，帳載金額為新台幣 981,018 千元。 ②向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值：0 元 ③中央清算衍生性金融商品的在總曝險程度：0 元	-
--------------	----	---	--	---

FN-IN-550a.2	量化	證券借貸抵押資產的總公允價值	[CH2] 經營績效 2021 年證券借貸抵押資產的總公允價值 0 元	42
--------------	----	----------------	--	----

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	請詳閱中國人壽保險股份有限公司個別財務報告書暨會計師查核報告民國一一〇年度及民國一〇九年度 p.103、p.100	-
--------------	----	----------------------------	---	---

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	有效保單數量： ①財產和人員傷亡：0 件 ②人身保險：21,792,338 件 ③轉再保：0 件	-
-------------	----	---	---	---

我國永續發展目標對照表

編號	具體目標	對應章節
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	[CH3] 公平待客
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	[CH3] 普惠金融
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	[CH4] 社會參與
5.5	鼓勵各級行政機關管內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	[CH2] 誠信治理 [CH4] 人力資源管理
7.2	提高再生能源裝置容量	[CH5] 綠色營運
8.1	以創新、就業、分配為核心價值，維持經濟適度成長	[CH3] 普惠金融
8.5	提升勞動生產力	[CH4] 多元招募 [CH4] 人才發展
8.6	落實學用合一、培訓措施，強化青年就業能力	[CH4] 多元招募 [CH4] 人才發展
8.7	促進工作環境安全，及保障女性勞工參與工會權益	[CH4] 人力資源管理
8.9	鼓勵金融科技創新，提供便捷多元的金融服務	[CH3] 創新數位轉型
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	[CH3] 責任投資 [CH5] 綠色營運
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	[CH4] 人力資源管理
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	[CH4] 人力資源管理
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	[CH3] 普惠金融
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	[CH2] 風險管理
11.12	提高建築物節約能源減碳效益	[CH5] 綠色營運
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	[CH1] 永續治理組織文化
12.7	推動公私部門增加綠色採購	[CH5] 永續供應鏈
13.1	增進氣候變遷調適能力、強化韌性並降低脆弱度	[CH5] 氣候風險與策略
13.3	提升氣候變遷永續教育與民眾素養	[CH4] 社會參與 [CH5] 氣候風險與策略
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	[CH2] 風險管理

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

### 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	[CH4] 人力資源管理
	保證不與踐踏人權者同流合污	[CH5] 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	[CH4] 人力資源管理
	消除一切形式的強迫和強制勞動	[CH4] 人力資源管理
	切實廢除童工	[CH4] 人力資源管理
	消除就業和職業方面的歧視	[CH4] 人力資源管理
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	[CH2] 風險管理 [CH5] 氣候風險與策略 [CH5] 綠色營運
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	[CH5] 氣候風險與策略 [CH5] 綠色營運
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	[CH5] 氣候風險與策略 [CH5] 綠色營運
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	[CH2] 誠信治理

### 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	[CH1] 永續治理組織文化
第二章 落實推動公司治理	[CH2] 誠信治理
第三章 發展永續環境	[CH5] 氣候風險與策略 [CH5] 綠色營運
第四章 維護社會公益	[CH4] 人力資源管理 [CH4] 社會參與
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	[CH2] 誠信治理
第六章 附則	[CH1] 永續治理組織文化

### 社會責任指引 (ISO 26000) 對照表

分類	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	[CH1] 永續治理組織文化
人權	符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險	[CH4] 人力資源管理
	處理人權的風險處境	[CH4] 人力資源管理
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	[CH2] 誠信治理
	解決委屈	[CH4] 人力資源管理
	不可歧視弱勢族群	[CH4] 人力資源管理
	保障公民與政治權	[CH4] 人力資源管理
	保障經濟、社會與文化權	[CH4] 人力資源管理
	保障基本工作權利	[CH4] 人力資源管理
勞動實務	促進就業及聘僱關係	[CH4] 人力資源管理
	工作條件與社會保護	[CH4] 人力資源管理
	保持社會對話	[CH4] 社會參與
	維護工作的健康與安全	[CH4] 人力資源管理
	人力發展與訓練	[CH4] 人才發展
環境	污染預防	[CH5] 綠色營運
	永續資源利用	[CH5] 綠色營運
	氣候變遷減緩與適應	[CH5] 氣候風險與策略
	環境保護、生物多樣性與自然棲地修復	[CH5] 綠色營運
公平運作實務	反貪腐	[CH2] 誠信治理
	負責任的政治參與	[CH2] 誠信治理
	公平競爭	[CH2] 誠信治理
	促進產業價值鏈的社會責任	[CH5] 永續供應鏈
	尊重智慧財產權	* 與壽險業關聯性較低

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	17
<b>2 公司治理</b>	37
<b>3 永續金融</b>	59
<b>4 社會網絡</b>	79
<b>5 環境永續</b>	101
<b>6 附錄</b>	113

分類	主要議題	對應章節/說明
消費者議題	公平行銷、資訊與契約的實務	[CH3] 公平待客
	保護消費者的健康與安全	[CH3] 普惠金融
	支持永續消費	[CH5] 永續供應鏈
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	[CH3] 公平待客
	消費者資料保護與隱私	[CH2] 風險管理
	保障享用服務權	[CH3] 公平待客
	教育及提高意識	[CH4] 社會參與
社區參與與發展	社區參與	[CH4] 社會參與
	創造就業與技術發展	[CH4] 多元招募
	發展科技	* 與壽險業關聯性較低
	幫助增加財富與收入	[CH4] 社會參與
	推廣教育及文化	[CH4] 社會參與
	推廣健康	[CH4] 社會參與
	社會投資	[CH4] 社會參與



## 獨立保證意見聲明書



### 中國人壽保險股份有限公司 2021 永續報告書

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 2021 永續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 2021 永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，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. 查證作業範疇與中國人壽保險股份有限公司 2021 永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 2 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、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。
3. 依照 AA1000 保證標準 v3 之第 2 應用類型查證 SASB 行業準則永續揭露的可信賴度。

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 2021 永續報告書內容，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，此報告書內容為實質正確的呈現。我們相信有關中國人壽的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續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，表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明依循 GRI 永續性報導準則核心選項和 SASB 準則係屬公允的。

#### 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對於中國人壽政策進行高階管理層訪談，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，同時，我們抽樣訪談了 1 個外部利害關係人(團體)
- 訪談 30 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
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 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
- 對組織使用 SASB 準則的指標或目標來評估和管理與主題相關的風險和機會進行評估

#### 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、永續性績效資訊，GRI 永續性報導準則與 SASB 準則的詳細審查結果如下：

經營者的話	03
關於報告書	04
認識中國人壽	06
2021 年重點績效	07
深化永續保險原則 (PSI)	09
引領低碳轉型，攜手打造淨零生態圈	13
2021 年榮耀事蹟	16
<b>1 永續策略</b>	<b>17</b>
<b>2 公司治理</b>	<b>37</b>
<b>3 永續金融</b>	<b>59</b>
<b>4 社會網絡</b>	<b>79</b>
<b>5 環境永續</b>	<b>101</b>
<b>6 附錄</b>	<b>113</b>

### 包容性

2021 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，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，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，除持續展現由最高管理階層支持之永續作為，亦於組織階層落實展開。

### 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，這份報告書適切地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。

### 績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在中國人壽與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，基於引證，重新追蹤，重新計算和確認所採取的程序，中國人壽保險股份有限公司 2021 永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

### 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 永續性報導準則的永續發展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永續性主題。

### SASB 準則

中國人壽提供有關依循 SASB 準則(保險永續會計準則)進行永續揭露之自我宣告。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 SASB 準則(保險永續會計準則)的永續揭露主題與會計指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，中國人壽保險股份有限公司 2021 永續報告書揭露適用的 SASB 準則之永續揭露主題、相關會計指標與活動指標是可信賴的。

### 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

這份永續報告書所屬責任，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



...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2021081

2022-05-28

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.





We Share We Link 中國人壽

地址：105 台北市松山區敦化北路135號  
3、4、5、6、7樓

電話：+886-2-2719-6678

網址：<https://www.chinalife.com.tw/>