



We Share We Link
中國人壽

2022 永續報告書

目錄

經營者的話	01
關於報告書	02
認識中國人壽	03
2022 年重點績效	04
2022 年榮耀事蹟	06
【專欄】氣候變遷因應與 永續環境願景	07

1 永續經營 09

永續治理組織文化	10
永續策略	11
利害關係人議合	15
重大主題分析	17
重大主題顯著性衝擊評估	18

2 深化盡職治理 20

經營績效	21
誠信治理	23
風險管理	29
防制洗錢	30
資訊安全	32
法令遵循	34

3 引導永續金融 35

穩健永續投資發展	36
發展數位金融創新	39

4 創建普惠共榮 42

推廣普惠商品服務	43
落實公平待客原則	44
持續人力創新育成	49
推動社會公益參與	57

5 實踐低碳轉型 62

強化氣候風險治理	63
優化綠色營運及碳排管理	67
永續供應鏈管理	71

6 附錄 73

重大主題管理方針	73
報告書內文相關表格	75
GRI Standards 揭露項目對照表	78
SASB 永續會計原則揭露項目對照表	80
PRI 聯合國責任投資原則對照表	81
PSI 聯合國永續保險原則對照表	81
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表	82
TCFD 氣候相關財務揭露項目對照表	83
IFRS 永續揭露準則	83
UN Global Compact 聯合國 全球盟約對照表	84
我國永續發展目標對照表	84
ISO 26000 社會責任指引對照表	85
上市上櫃公司永續發展實務守則對照表	86
會計師有限確信報告	86

經營者的話

國際上對永續發展議題關注與隨之而來的積極行動，正以前所未有的速度和力量展開。在金融保險業，ESG 更是經營決策的關鍵議題。在主管機關所引領的永續治理之外，亦有越來越多機構投資者、信評機構與金融同業，在投資、評等與交易決策上加重 ESG 的影響權重。永續發展已超越社會責任，更是經濟和社會的可持續性的關鍵。在永續發展上表現傑出的企業，更可能締造長期穩健的收益，而金融保險業在永續發展的歷程上，更應充分發揮責任金融的效應，透過投資與融資政策，帶動企業邁向永續轉型。

中國人壽深耕保險服務已六十年，更以成為「最值得推薦與信賴的壽險公司」為願景。中國人壽致力於維護保戶權益與福祉，透過穩健的經營管理與持續精進的保險服務，讓安定社會的保障力量能持續擴大。同時，中國人壽也建立完整的永續治理架構，透過董事會與永續委員會，整合及督導各部門推動永續發展相關業務，陸續導入國際先進永續觀念及作為。

與母公司開發金控共同承諾邁向淨零碳排，中壽人壽在責任投資上持續精進，將氣候變遷影響整合至風險管理與投資決策，並定期監控投資組合碳排放量，開發綠色投資機會，以及強化與被投資公司的議合。同時，針對自身營運管理上，以保單生命週期為基礎，於 2022 年完成「保險服務碳足跡」盤查並通過 ISO 14067 查證，並將以盤查數據為基礎，優化流程與強化數位轉型，來降減少碳足跡。

為進一步落實普惠金融，中國人壽在 2022 年發起「一份保單一份愛，傳遞希望分享愛」，邀請保戶投保做公益，透過業務員投保傳統型保險商品主約，每件生效保單都捐贈 100 元

給瑪利亞基金會，中壽同仁也自發捐款，成為「夥伴型公益」的最好詮釋。同時，陸續與奇美醫院、成功大學數位生活科技研發中心、新安東京海上產險與 World Gym 等機構攜手建立跨領域生態圈，提供給保戶更好的健康管理及金融服務體驗。

中國人壽在氣候變遷下的風險管理與機會掌握，屢屢獲得國內外權威機構的肯定，2022 年獲得國際權威媒體 Financial Times 與 Nikkei Asia 共同評選為「Asia-Pacific Climate leaders」，為大中華地區及台灣唯一入選的保險業者。對於責任投資的落實，連續兩年榮獲 Taiwan SIA 台灣永續投資獎肯定。中國人壽的整體永續績效，在永續報告書等平台中的資訊揭露以及與利害關係人的溝通，亦連續多年獲得 TCSA 台灣企業永續獎肯定；落實消費者權益保護並持續優化金融服務，更四度榮獲主管機關評選成為「公平待客原則評核」績優業者。

永續發展是經濟和社會的可持續性的關鍵，中國人壽也致力扮演永續發展的推進力，鼓勵透過永續創新和轉型。並積極與各方合作，啟動更多的跨領域結盟，齊力打造永續生態圈。唯有通過共同努力，我們才能實現永續發展的願景，為我們的社會和下一代創造更美好的未來。

董事長

黃思國

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

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）2022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2022年1月1日至2022年12月31日期間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2022年度。前一版永續報告書發行日期為2022年6月，下一版本預計發行時間為2024年6月。各年度報告書均可於中國人壽企業網站永續發展專區下載。

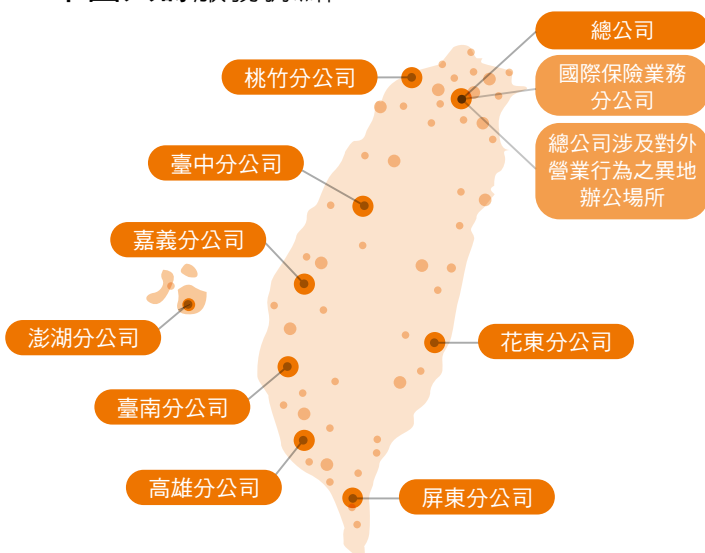


中國人壽
永續發展專區

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138個通訊處。

中國人壽服務據點



9
分公司

1
客服中心

138
通訊處



地點分佈
詳見中國人壽
企業網站

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 ^①
全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI)	<ul style="list-style-type: none"> GRI 永續性報導準則 (GRI Universal Standard) GRI 金融服務業補充指引 (GRI Financial Services Sector Disclosures)
國際整合性報導委員會 (International Integrated Reporting Council, IIRC)	<ul style="list-style-type: none"> 國際整合性報導架構 (Integrated Reporting, IR)
聯合國 (United Nations, UN)	<ul style="list-style-type: none"> 永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 全球盟約 (United Nations Global Compact)
聯合國環境規劃署 (United Nations Environment Programme, UNEP)	<ul style="list-style-type: none"> 永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)
氣候相關財務揭露工作小組 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)	<ul style="list-style-type: none"> 氣候相關財務揭露建議 (Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures)
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	<ul style="list-style-type: none"> 保險產業準則 (Insurance Sustainability Accounting Standard)
國際永續準則委員會 (International Sustainability Standards Board)	<ul style="list-style-type: none"> IFRS S1 永續相關財務資訊揭露之一般規定 (IFRS S1 General Requirement for Disclosure of Sustainability-related Financial Information) IFRS S2 氣候相關揭露 (IFRS S2 Climate-related Disclosures)
國際標準化協會 (International Organization for Standardization, ISO)	<ul style="list-style-type: none"> ISO 26000 社會責任指引 (ISO 26000 Guidance on social responsibility)
臺灣證券交易所	<ul style="list-style-type: none"> 上市 (櫃) 公司永續發展實務守則 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
金融監督管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> 保險業氣候相關風險財務揭露指引
「中華民國產物保險商業同業公會」及「中華民國人壽保險商業同業公會」共同制定	<ul style="list-style-type: none"> 保險業公司治理實務守則

^① GRI 205-2 指標、回應 PSI 原則二 微型保險保費收入、PRI 原則四 交易相對人簽署聯合國責任投資原則 (PRI) 之百分比、TCFD 高碳排產業投資餘額百分比、以及 SASB FN-IN 450a.1 指標已通過第三方確信。

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

報告書確信

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、完整性、永續性的脈絡、時效性、可驗證性) 進行編製，亦符合 SASB 永續會計準則之保險產業準則，且由獨立第三方確信機構 - 勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte) 依據確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」(對標國際標準 ISAE 3000) 執行有限確信工作，確信聲明書詳如附錄。

資訊類別	依循標準	查證機構
永續資訊	<ul style="list-style-type: none"> 確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」有限確信 	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte)
環境資訊	<ul style="list-style-type: none"> ISO 14064-1 : 2018 溫室氣體盤查 ISO 14067 : 2018 產品碳足跡 ISO 14001 : 2015 環境管理系統 ISO 50001 : 2018 能源管理系統 	英國標準協會 (BSI)
資安資訊	<ul style="list-style-type: none"> ISO 27001:2013 資訊安全管理系統 BS 10012:2017 個人資料管理系統 	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> ISO 22301:2019 營運持續管理系統 	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

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，請不吝利用以下方式聯繫中國人壽。



中國人壽保險股份有限公司 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

在後疫情及金融市場動盪起伏的影響之下，中國人壽發揮保險業「以人為本」的企業核心價值，秉持 We Share We Link 的精神，高效執行 ABCDE 策略^②，以前瞻、創新的思維，跨領域合作，推動遠距投保，建立數位健康生態圈。

秉持著「擁抱創新和人才，為客戶、員工、股東及社會提供永續的金融解決方案」的企業使命，中國人壽深知保險業是安定社會的力量，不畏市場嚴峻，結合本業，以「一份保單一份愛」公益活動，串聯內、外勤同仁，把對保戶的關懷延伸至弱勢角落，啟動愛與關懷的美好循環。「以客戶為中心」的企業價值連四年獲得金管會公平待客績優肯定，同仁們更以志工服務體驗，學習謙卑、利他、感恩的心，融入專業服務，為永續社會善盡企業責任。中國人壽跨越一甲子，期許旭日東昇照亮社會，成為最受推薦和信賴的壽險公司。

中國人壽基本資料

公司正式名稱	中國人壽保險股份有限公司
總部位置	台北市松山區敦化北路 135 號 3、4、5、6、7 樓
成立時間	1963 年
轉投資之大陸保險公司	「建信人壽保險股份有限公司」已於中國大陸設立 24 家分公司，2022 年底分支機構達 235 家
主要產品類型	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
主要市場	臺灣地區
員工數量	內勤員工共 2,533 人，外勤人員 15,754 人
淨銷售額	239,765 百萬元 (營業收入) 179,338 百萬元 (保費收入)
權益	106,660 百萬元
負債	2,240,425 百萬元
資產總額	2,347,085 百萬元

^② 中華開發金控 ABCDE 五大發展策略：數位躍升 (Accelerate Digital)、卓越雇主 (Become Employer of Choice)、顧客導向 (Customer Focus)、驅動成長 (Drive Growth)、高效執行 (Execution Excellence)。



中國人壽
品牌形象影片
「人生 GYM-
陪你練人生」



中國人壽「陪伴
是最美好的承諾」



詳細資訊請參酌
本公司 2022 年
年報

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

▼ 中國人壽歷年進程表

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

「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

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

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

取得台北學苑地上權，為中國人
壽下一個五十年奠定基石

併購英國保誠人壽臺灣主要資產
與營運業務

概括承受瑞士商環球瑞泰人壽保
險公司臺灣分公司

四月二十五日奉准成立，原名
「華僑人壽股份有限公司」



與新安東京海上產險策略聯盟，為國
內首宗跨集團產壽險合作。

獲金管會核准正式開辦「全通路行動
投保結合生物辨識辦理遠距投保程
序」業務

「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

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

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

2014年第一季，總資產突破新台幣
兆元，成為國內壽險兆元俱樂部之成
員

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

全球金融海嘯，中國人壽為臺灣唯一
開次貸風暴的大型保險公司

正式於臺灣證券交易所掛牌上市（股
票代號2823）

2022 年重點績效

公司治理 Governance



公司治理

- 董事會設置「**提名暨績效評議委員會**」，以強化董事會功能並健全公司治理，同時避免與減緩利益衝突。
- 董事會整體出席率**高達 100%**（委託出席次數為 0），個別董事出席率 100%。
- 著重資產負債管理，持續推動分期繳商品，致力提升公司的長期價值；在市場動盪下，維持充裕的資本適足率，並以審慎的投資組合締造穩健的收益率。



風險管理

- 導入營運持續管理機制，**取得 ISO 22301 營運持續管理驗證**。依據 2022 年營運衝擊分析 (BIA) 完成災害復原演練。
- 強化氣候變遷治理**，納入氣候變遷風險至本公司自我風險與清償能力評估 (ORSA) 報告。
- 拓展情境分析在氣候風險評估上的應用。除增加對不動產投資以及供應商營運據點的實體風險情境分析外，也將轉型風險的情境分析應用在營運據點的氣候風險評估。



責任投資

- 透過「中小企業減碳論壇」綠色金融 ESG 倡議講座，向中小企業代表傳達中國人壽**推動 ESG 議題導入投資**流程管理成果。期盼發揮金融影響力，帶動產業鏈的永續發展。
- 啟動投資組合破盤查，作為低碳投資轉型的決策依據。2022 年底投資餘額總碳排放量約為 252 萬公噸，較 2020 年底**減少約 44%**，高碳產業投資比例較前一年度相比減少 4%。
- 積極投資綠色債券**，2022 年投資綠色債及永續債券投入金額較 2021 年成長 86%，約可減少溫室氣體排放 31.7 萬公噸 / 年。
- 與日本丸紅株式會社台灣子公司合作投資全球最大海上太陽能電廠，擴大台灣再生能源市場，提供國內更多綠色能源，落實 ESG 永續投資。



數位金融

- 應用人臉辨識技術**確認身份，進行遠距投保，並將服務擴展至全通路，以嚴謹的資訊安全與個資保護措施，突破傳統投保時空限制、降低資源消耗。提升 25% 行政效率、節省碳排放量約達 94,000 公斤。
- 推出「中壽 i 生活」數位 APP 平台**，串連保險、健康、醫療照護、生活與科技，以金融友善專區、無障礙瀏覽介面及語音驗證落實金融友善。為國內壽險業無障礙數位應用程式首創。
- 結盟夥伴建構生態圈**，與成功大學、奇美醫院聯手打造數位化服務。運用數位創新減少人工及紙本作業，提升醫病關係及優化客戶服務體驗。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

社會責任 Social



普惠金融

- 擴大微型保險守護範圍，透過保險費捐贈讓保險確實發揮安定社會的功能，**連續三年**身心障礙關懷獎，**連續八年**獲微型保險競賽績效獎，高齡化保險競賽表現優良獎。
- 推出以 ESG 為核心之全權委託投資帳戶，以「低碳經濟、農業升級、移動革命、資源轉型」方向配置投資標的，使客戶透過投資型保單掌握 ESG 投資契機，同時發揮金融影響力。
- **完成國內首宗跨集團產壽險合作**，與新安東京海上產險成立策略聯盟，共同擴大保險服務範疇。



公平待客

- **連續四屆**獲「金融服務業公平待客原則評核」壽險業績優。
- 「台灣客戶中心評鑑」、「台灣服務業大評鑑」榮獲壽險業銀獎，為**壽險業唯一**拿下客服雙銀獎肯定的公司。
- 委由第三方公司進行客戶淨推薦度調查 (Net Promoter Score, NPS)，推薦度分數優於同業平均高達 10 分，**排名壽險業第一**，服務品質備受客戶肯定。成立「體驗工程師團隊」，主動回應客戶意見調查內容並深入解決客戶問題，持續推動服務優化專案，提供客戶卓越的保險服務體驗。
- 為**業界唯一**雙平台通過無障礙網頁 AAA 最高等級與「中壽 i 生活」APP 無障礙檢測認證。
- 推出「手語翻譯預約服務」，提供聽障保戶手語翻譯員視訊及現場翻譯預約服務。
- **形塑金融友善「心」文化**，依實務需求提供不同位階與職掌相應之公平待客教育訓練，內容涵蓋金融消費者權益維護、高齡、身心障礙等弱勢客戶金融友善等相關議題。參與同仁包含 41 位董事與高階經理人、101 位部門主管及代表、內外勤基層同仁逾 1.8 萬人。
- 提供無障礙接送/旅遊、「養樂·多扶」加值服務；為倡議高齡健康議題，**與多扶事業合作舉辦高齡保戶「健身旅遊」**，NPS 達 92 分。



社會參與

- 秉持「愛與關懷」的企業核心精神，全年與 101 間公益單位合作，參與 380 場次公益活動，並**幫助 28,627 人次弱勢對象及民眾**。
- 「愛就 GO 志工團」內勤志工服務時數近 3 萬小時**再創新高**。
- 推廣減少瓶裝廢棄物理念，全台設置 5 站奉茶飲水據點，為循環減碳 100+ 倡議企業唯一保險業者。全年共減少 16,225 支廢棄塑膠瓶，**總減碳量達 1,508.96 公斤**。
- 藉由失智症協會「2022 年國際失智症協會亞太區域會議暨國際研討會」，將與協會共同研發的緊急連絡卡防走失輔具，以雙語版提供給英國、日本、新加坡等 20 多個與會國家代表參考，**用實際行動支持並倡議失智友善**。
- 中國人壽壽與瑪利亞基金會合作發起「一份保單一份愛，傳遞希望分享愛」活動，邀請保戶投保做公益，每件生效保單中國人壽捐贈新臺幣 100 元予瑪利亞基金會，**捐款金額總計約 400 萬元**。



人才發展

- **導入 Workday 全球人事系統**推動人才招募，藉由數據資料庫結合 AI 分析，精準篩選出合適人才。
- **制定專業考試相關獎勵**辦法鼓勵同仁持續精進、取得專業證照。內勤同仁平均持有證照數為 2.71 張，逐年持續成長。
- 提供多元完善人才招募專案，從發展關鍵技能至整合專業競爭力，提供完整且扎實的教育訓練體系，以展現培育業務人才決心，2022 年**業務員定著率高達 86.6%**。



人力資源管理

- **制定「人權政策」**打造尊重、開放、包容及免於騷擾的工作職場環境，開設「人權政策宣導」課程，內外勤同仁完訓率達 100%。
- 為鼓勵同仁積極參與公益活動回饋社會，於 2023 年起調整每年**志工假二日增加為四日**。

環境保護 Environment



永續 供應鏈

- 以永續經營理念支持在地化供應商，新簽署「供應商永續責任承諾書」供應商家數達 69 家，**在地採購金額比例達 98.89%**。
- 綠色採購實際執行結果為 **5,986 萬元**。



綠色營運

- 導入電子公文系統，2022 年 e 化服務 (包括行動投保、電子保單、i-Life、E-Service、E-Notice、行動理賠等) 總計**用紙量節省逾 800 萬張**。
- **導入 ISO 14067 碳足跡國際標準**，實施總公司、分公司及全台通訊處據點保險服務碳足跡盤查，並取得 ISO 14067 查證聲明。
- 為強化環境管理，除持續辦理總公司敦北大樓 ISO 14001 環境管理系統，另於 2022 年將總部大樓擴增導入本系統，並通過第三方驗證，以**落實環境保護理解、政策及目標**。
- 為強化能源管理，2022 年總部大樓導入 ISO 50001 能源管理系統，並通過第三方驗證，以提高能源效率，**落實節能減碳**。
- 持續響應綠建築購置：2021 年購置中茂亞太中心大樓，取得銀級綠建築標章證書。2022 年啟動中國人壽大同大樓都更重建計畫，導入黃金級綠建築及耐震標章設計，並於同年 10 月**取得候選綠建築證書**。
- 辦理總部大樓綠電採購，自 2022 年 12 月起轉供綠色電力，截至 2022 年中國人壽分攤**使用 103,575 度綠電**。



氣候風險 與策略

- 落實氣候治理與營運減碳，榮獲國際權威媒體 Financial Times (英國金融時報) 與 Nikkei Asia (日本經濟新聞) 聯合評選為首屆亞太區氣候領導者 (Asia-Pacific Climate Leaders)。為大中華地區以及**台灣唯一**獲此殊榮的保險業者。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

2022 年榮耀事蹟

品牌經營 Branding



國家品牌玉山獎

最佳產品類

AI Coach 智能教練、中壽 i 生活 APP
享放心長期照顧終身健康保險

最佳人氣品牌類

「陪練人生」品牌影片



保險品質獎

知名度最高 **優等**、最值得推薦 **優等**
業務員最優 **優等**、理賠服務最好 **優等**



保險龍鳳獎

外勤組 **優等**
蟬聯財金畢業生**最嚮往的企業**



天下雜誌

2000 大企業調查 **金融業第五名**



經濟部

Buying Power
社會創新產品及服務採購獎**首獎**

創新與服務 Innovation and Service



金融監督管理委員會

公平待客評核 **連續四年績優**

111 年度保險競賽

微型保險競賽**連續八年 業務績優獎**

身心障礙關懷獎 **表現優良獎**

高齡化保險競賽 **表現優良獎**



Insurance Asia Awards

保險業亞洲獎

年度數位創新獎



TSAA 台灣永續行動獎

經濟發展面項 **銀獎**



工商時報

臺灣客服中心評鑑**銀獎**

2022 臺灣服務業大評鑑

壽險業服務優良 **銀獎**



GLOBAL BANKING & Finance review

2022 年《全球銀行及金融評論》

台灣最佳數位轉型壽險公司

永續發展 Sustainable Development



TCSA 台灣企業永續獎

企業永續報告 **白金獎**

台灣百大**永續典範企業獎**

資訊安全領袖獎、人才發展領袖獎

社會共融領袖獎



GCSA 全球永續獎

企業永續報告書獎 **銅獎**



TWSIA 台灣永續投資獎

機構影響力類壽險組 **楷模**

ESG 創新獎 **金級**、股東行動獎 **銀級**



英國金融時報、日本經濟新聞

亞太區氣候領袖



行政院環保署

綠色採購及綠色消費推廣 **績優單位**



臺北市政府

連續七年 **民間企業與團體綠色採購獎**



BSI 英國標準協會

永續韌性領航獎

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄



【專欄】氣候變遷因應與永續環境願景

中國人壽響應金控母公司 2045 淨零排放目標，並回應主管機關政策，緊隨國內外氣候風險管理發展趨勢的脈動，以「行動」為核心，從倡議、承諾到實踐，在氣候風險管理的道路上，建立一道道重要的里程碑，期許透過永續金融行動，與內外部利害關係人共同實現永續環境的願景。

中國人壽對於環境減碳的努力及貢獻，在 2022 年伊始，榮獲國際權威媒體 Financial Times 與 Nikkei Asia 聯合評選為亞太區氣候領導者 (Asia-Pacific Climate Leaders)。而在這一年裡，中國人壽持續深化綠色服務流程，打造綠色金融環境，透過 e-Notice、電子保單以及行動投保等數位化業務，與保戶合作守護環境。更進一步與金控母公司共同許下永續金融承諾，建立積極去碳化原則，逐步減少燃料煤相關產業、非常規原油 / 天然氣相關產業，以及其他高碳排放產業之投、融資部位。

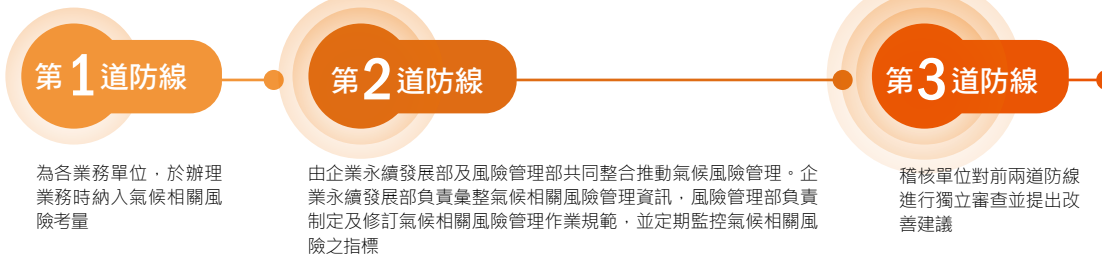
有鑑於氣候變遷帶來的威脅逐年加劇，中國人壽一方面採取減碳行動以降低對環境的影響，另一方面也規劃相關的調適作為以減緩氣候變遷對自身營運可能帶來的影響。除了進一步優化現行的氣候風險管理架構，並擴大情境分析應用的場景及對象，以更完整評估潛在的氣候風險。也在 2022 年導入「保險服務碳足跡盤查」，為日後自身營運減碳規畫，建立可供依循的基準線。

完善氣候治理架構

1. 研擬氣候風險管理相關內部規章辦法

明確氣候相關風險之管理組織與程序，將實體及轉型風險納入公司風險管理之範疇，並依 TCFD 架構定期公開揭露治理、策略、風險管理及指標與標的之氣候相關風險管理資訊。

2. 將氣候相關風險納入內部控制三道防線



擴大情境分析應用的場景及對象

中國人壽從壽險價值鏈的角度出發，拓展情境分析在氣候風險評估上的應用。除增加對不動產投資以及供應商營運據點的實體風險情境分析外，另外也將轉型風險的情境分析應用在營運據點的氣候風險評估。

實體風險

情境	IPCC 第五次評估報告書提供之 RCP 8.5 情境
指標	科技部國家災害防救科技中心 (NCDR) 製作的氣候變遷下災害風險圖之 RCP8.5 推估情境資料危害度和脆弱度指標
分析對象	不動產投資、中國人壽營運據點、供應商營運據點

轉型風險

情境	NGFS 所提供之各國具一致性的氣候情境設定，有序轉型 (Net Zero 2050)、失序轉型 (Delayed 2° C)、全球暖化失控 (NDCs)
風險因子	碳費徵收
分析對象	有價證券投資組合、營運據點用電量

保險服務碳足跡盤查

對於環境的關懷，驅動中國人壽重視自身營運的碳排放管理。自 2015 年起，即針對總公司及分公司進行溫室氣體盤查，並通過第三方查證；更以 5 年為單位推動節電計畫，希望透過節能以及提升用電效率，為減碳做出貢獻。

為對自身營運的碳排放進行全面的管理規劃，在 2022 年，中國人壽首次執行保險服務碳足跡盤查。從保單生命週期的角度，以系統化、一致性的查察，盤查分析在業務營運時的碳排放來源，將盤查結果進行統計及歸納，以提供日後規劃及持續改善的參考。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

保險服務碳足跡的盤查，包含保單生命週期的三個階段：

1. 原料取得階段：

在生命週期評估中納入原料階段。其服務之設定原料取得情境為：本服務於原料階段之過程含申請文件、文宣品、行政作業文件、耗材等及運送至總公司、分公司之運輸等。

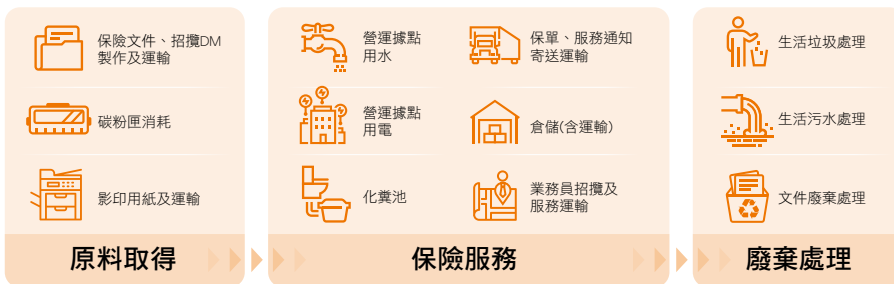
2. 服務階段

本服務於服務階段過程所使用之能資源之溫室氣體排放，以及業務招攬距離、紙本送件距離、文件寄發、理賠實地查訪之運輸相關溫室氣體排放，皆納入計算。

3. 廢棄處理階段

在生命週期評估中納入廢棄處理階段並包含服務過程所產出廢棄物。廢棄物處理過程包含中國人壽產出廢棄物之溫室氣體排放，以及服務過程中提供給消費者之實體文件後續之廢棄處理相關溫室氣體排放。

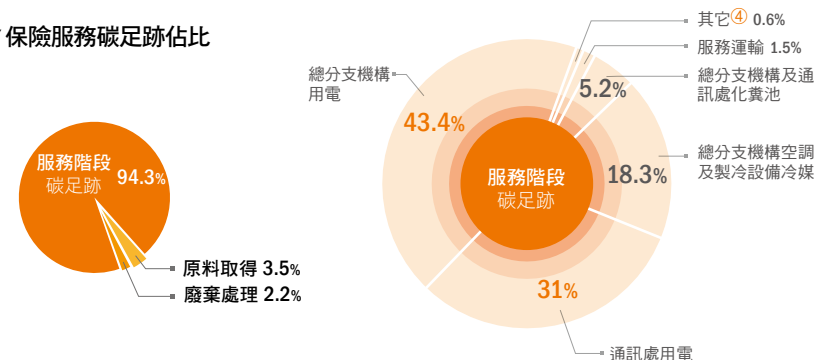
▼保險服務流程及盤查範疇



本次盤查範疇共包含總公司、9 處分公司以及 144 個通訊處^③，共計投入 158 位總分公司及通訊處同仁協助盤查作業，整體數據品質為高品質的水準。中國人壽在歷經書面審查以及實地查核，通過英國標準協會 (BSI) 兩階段查證，於 2022 年 12 月取得 ISO 14067 查證聲明書。

根據盤查結果，中國人壽平均每件保單碳足跡為 2.619 公斤 CO₂e (二氧化碳當量)。而分析碳足跡來源，主要來自服務階段，其中營運據點用電所產生的碳足跡佔比達 7 成。

▼保險服務碳足跡佔比



為逐年降低自身營運的碳排放，中壽已導入 ISO 50001 能源管理系統，改善總部大樓的能源使用效率；除於總部大樓設置太陽能光電板，自行發電使用外，亦向外部機構採購再生能源，降低能源使用的碳排放量。中國人壽除持續推進綠色服務的進程，提升作業流程以及保險服務的數位化，並訂定短、中、長期管理目標，逐步減少服務運輸及用紙的碳排放量。展望未來，中國人壽將以本次盤查結果為基礎，進一步發掘零碳保險服務的發展機會。

③ ISO 14067:2018 盤查區間為 2021.01.01~2021.12.31，期間中國人壽最多同時有 144 間通訊處分布於全台灣各處。

④ 包含通訊處製冷設備、總分支機構公務車、總分支機構及通訊處用水。

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

1 | 永續經營 Sustainability



永續治理組織文化

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，連結聯合國永續發展目標 (SDGs) 及我國永續發展目標，響應全球 ESG 倡議趨勢。並且回應母公司中華開發金控 ABCDE 策略，擘劃【實踐低碳轉型】、【創建普惠共榮】、【引導永續金融】及【深化盡職治理】四大永續發展主軸。

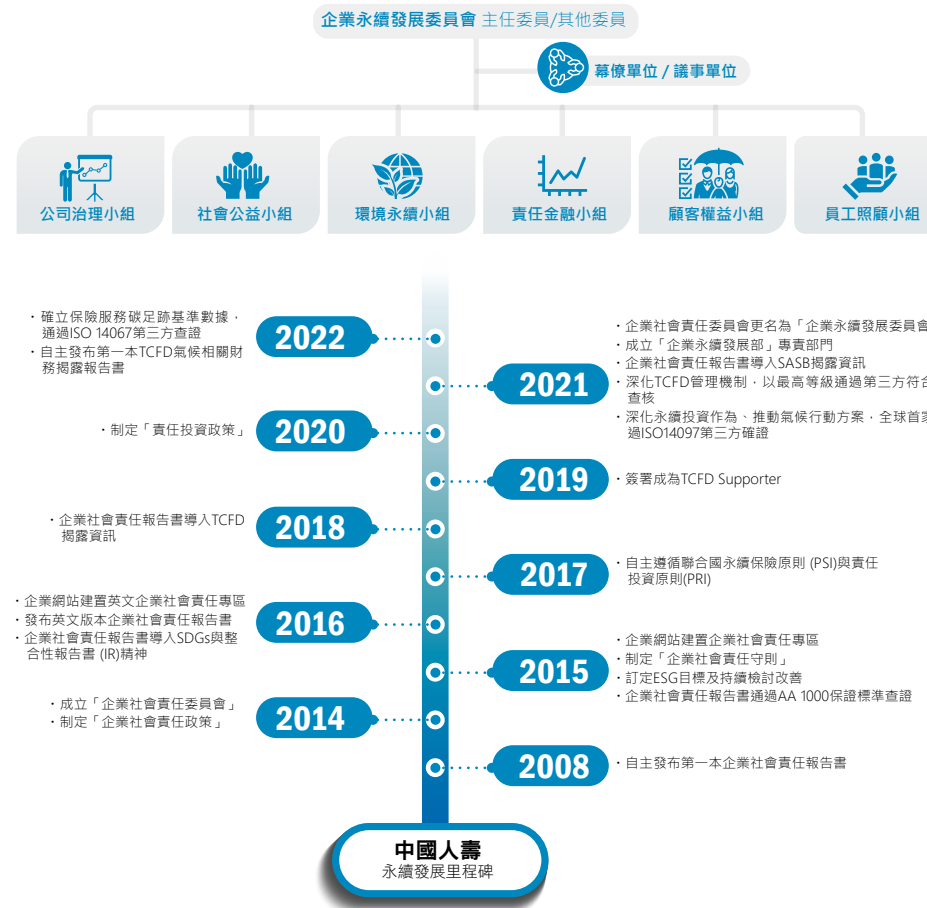
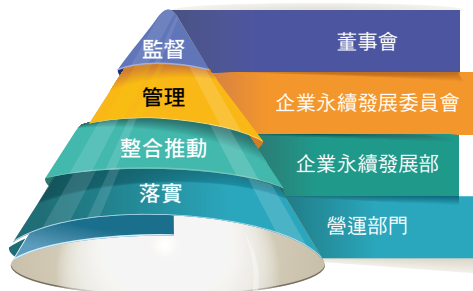
中國人壽四大永續發展主軸下涵蓋十大 ESG 永續目標，包含「強化氣候風險治理」、「優化綠色營運及碳排管理」、「轉型低碳商品服務」、「推廣普惠商品服務」、「推動社會公益參與」、「發展數位金融創新」、「持續人才創新育成」、「穩健永續投資發展」、「深化公司治理」及「優化永續供應鏈管理」，以全面實踐壽險業之於永續的企業責任，並且在治理面、環境面及社會面推動多項短、中、長期永續目標，將 ESG 深植為企業組織文化，提升中國人壽在 ESG 作為上的執行效益，達成符合利害關係人需求與期待的永續成果。(詳細請見 [永續策略](#) 章節)

企業永續治理架構

中國人壽 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。為健全監督及強化永續管理機能，於 2023 年 3 月將「企業永續發展委員會」升格為董事會下之功能性委員會，以宏觀角度開創創新企業永續方案，展現推動企業永續發展之決心。透過董事會監督，落實企業永續發展於經營決策及日常營運；同時，修訂本公司「企業永續發展政策」及「企業永續發展守則」。

此外，中國人壽於 2021 年成立「企業永續發展部」，為國內壽險業第一個專責推動企業整體永續事務的單位，除協助各營運部門訂定 ESG 相關目標外，並於「企業永續發展委員會」會議中呈報 ESG 成效及行動方案。2022 年共計召開 4 次企業永續發展委員會，討論議案包含當年度 ESG 目標執行成果、短中長期目標設定、ISO 14067 永續行動方案之執行情形，以及氣候相關風險與機會 (TCFD) 之溝通及討論。並定期向董事會報告執行成果。

▼ 企業永續發展組織架構與職責



企業永續認知教育訓練

中國人壽為同仁到經營管理階層提供全方位的永續教育訓練，以教育培訓引導永續經營之落實。全體同仁在 2022 年接受 ESG 議題教育訓練總時數達 19,592 小時，內容包括人權平等、誠信經營、資訊安全、公平待客、金融友善、氣候風險、氣候相關財務揭露等議題。

董事亦針對永續相關主題持續進修，加強企業氣候相關風險與機會之鑑別、管理、因應等規劃。參與外部課程主題涵蓋公司治理、綠色金融與 IFRS17、ESG 發展趨勢、資訊安全、氣候變遷及公司治理 3.0- 永續發展藍圖等，累計時數共達 180 小時以上。透過教育訓練，董事可掌握永續發展的重要性，並且以行動深化企業永續經營。

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

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，連結聯合國永續發展目標，擘劃「實踐低碳轉型」、「創建普惠共榮」、「引導永續金融」及「深化盡職治理」四大永續發展主軸，進一步回應全球 ESG 倡議趨勢。中國人壽 2022 年制定永續目標已全數達成，2023 年將持續訂定四大永續主軸目標與時程，以穩健腳步朝永續未來邁進。



引導永續金融



穩健永續投資發展

2022 執行情形

- ◆ 高碳產業投資比例降低至總投資部位 26% 以下
-以 2020 年為基準，投資組合碳排放量降低 44%、綠色及永續債券投入金額成長 11 倍，可產生 31.7 萬公噸/年之溫室氣體減量效果
-2022 高碳產業投資比例 18.5%
- ◆ 積極參與投資對象減碳議合，持續追蹤高碳排投資對象其減碳落實進程，以盡保戶資金運用與管理之責

短期目標

- ◆ 維持高碳產業投資比例低於 26%
- ◆ 與 2020 年底相比，投資組合碳排放量至 2023 年底降低 15%
- ◆ 與 2020 年底相比，至 2023 年底增加 15% 綠色投資部位

中長期目標

- ◆ 維持高碳產業投資比例低於 26%
- ◆ 與 2020 年底相比，投資組合碳排放量至 2027 年底降低 35%
- ◆ 與 2020 年底相比，至 2027 年底增加 35% 綠色投資部位



深化盡職治理



深化公司治理

2022 執行情形

- ◆ 安排多元化董事進修主題，持續精進董事會對於 ESG 議題之敏銳
-董事會成員積極關注 ESG、氣候變遷、綠色金融及 IFRS 17、資訊安全、公平待客等議題，年度累積進修時數達 180 小時，外部機構課程比例佔整體時數 80%
- ◆ 精進永續報告書架構，提升資訊揭露效益
-2021 永續報告書導入 SASB 保險業標準
-2021 永續報告書取得 AA 1000 Type II 中度保證等級聲明書

短期目標

- ◆ 參照董事進修地圖之進修規劃，並持續關注永續發展相關議題之課程，繼續為董事安排包含資訊安全、企業永續、企業永續報告書、氣候變遷等 ESG 議題之課程
- ◆ 對第 23 屆新任董事提供年度進修意願調查表，同時積極及定期提供上述相關領域之進修課程並鼓勵董事積極參與
- ◆ 定期向董事會呈報董事會成員發展規畫及運作情形，落實公司永續經營目標
- ◆ 聚焦 SASB 準則金融業重點項目，通過 ISAE 3000 確信

中長期目標

- ◆ 持續關注永續發展相關議題之課程，隨時關注主管機關政策修訂方向以調整進修課程規劃，包含企業永續、綠色金融、氣候變遷等 ESG 議題或新興議題
- ◆ 持續以董事會成員發展規劃、繼任人規劃、進修課程等方式，達到追求企業穩健發展，持續提升營運安全與永續績效
- ◆ 評估對應國際新永續揭露框架/標準

優化永續供應鏈管理

2022 執行情形

- ◆ 持續優化永續供應商管理，深植永續概念於產業價值鏈
-完成 100% 新合作商簽署企業社會責任承諾書
-完成 12 家供應商企業社會責任自評、發送企業永續管理推廣文宣
- ◆ 響應環保署綠色辦公室，實踐綠色採購
-優先採用環保標章產品、油電混合車及電動車
-優先採取視訊會議，減少能源消耗
-將綠色採購與能源轉型列為供應商企業社會責任自評標準項目；將承諾淨零碳排，設定為自評加分項目
-2022 年綠色採購金額達 5,986 萬元，社會創新採購金額 1,400 萬元

短期目標

- ◆ 優化永續供應商管理
-新廠商簽署企業社會責任承諾書 100%
-寄送供應商教育訓練 EDM，向供應商宣導節能減碳
-完成供應商企業社會責任自評暨供應商評鑑 (13 家/年)
- ◆ 淨零碳排
-向承諾淨零碳排之供應商採購總金額達 1,000 萬元
- ◆ 推動永續採購
-響應環保署持續推動綠色採購
-鼓勵供應商加入社會創新組織，並向社創組織採購金額達 1,000 萬元

中長期目標

- ◆ 優化永續供應商管理
-2027 年完成供應商企業社會責任自評表 (18 家/年)
-優化廠商挑選及風險管理機制：優化廠商評鑑程序、篩選高風險名單 (關鍵供應商)，訂定預防風險措施
- ◆ 淨零碳排
-向承諾淨零碳排之供應商採購總金額達 1,000 萬元
- ◆ 推動永續採購
-響應環保署持續推動綠色採購
-鼓勵供應商加入社會創新組織，並向社創組織採購金額達 1,000 萬元



創建普惠共榮



(未完接後頁)

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

推廣普惠商品服務

2022 執行情形

- ◆ 呼應高齡長者及弱勢族群特殊需求，持續推廣普惠金融商品
 - 微型保險保費年成長逾10%，創同業微型保險保費年收入第三高
- ◆ 完成新投資型商品全權委託帳戶標的遴選機制，納入 ESG 投資策略成分
- ◆ 關懷長者及弱勢族群心聲，實行 NPS 客戶淨推薦調查
 - 擴大客戶意見調查範圍，增設四項關鍵接觸點
 - 強化數位平台與保戶溝通體驗，成立體驗工程師團隊關懷及跟進客戶需求

短期目標

- ◆ 提供高齡或弱勢團體適合的商品或行銷推廣服務
 - 微型保險保費年增 10%
 - 微型保險保費業界前三名、推廣客製化商品組合
- ◆ 新投資型商品全權委託帳戶 ESG 投資策略成分之標的佔比達 25%
- ◆ 推廣電子(化)保單，使用率達 30%
- ◆ 整體 NPS 目標：業界第 3 名
- ◆ digital NPS 目標：業界第 5 名

中長期目標

- ◆ 提供高齡或弱勢團體適合的商品或行銷推廣服務
 - 微型保險保費年增 10%
 - 微型保險保費業界前三名、推廣客製化商品組合
- ◆ 逐步達成新投資型商品全權委託帳戶 ESG 投資策略成分標的佔比 2027 年 100%
- ◆ 逐步提升電子(化)保單使用率，2027 達成 70%
- ◆ 2025 年整體 NPS 目標：業界第 1 名
- ◆ 2025 年 digital NPS 目標：業界第 3 名

推動社會公益參與

2022 執行情形

- ◆ 深入在地社區，整合公益資源，串聯社企團體建立在地創生
 - 年度內外勤志工服務時數近42,000小時
 - 舉辦4場社會企業與公益團體分享會，共537人次參與
 - 攜手非營利組織發展聯名文創商品，協助受助者實現自我價值
 - 推動中國人壽奉茶專案，提倡減塑旅遊型態，年減碳量1,508.96公斤
- ◆ 諮詢「社會投資報酬 (SROI)」、「社會影響力分析」導入

短期目標

- ◆ 提升內勤志工服務時數，平均每人達 6 小時
- ◆ 結合壽險業核心職能，媒合各方需求，協助弱勢團體自立，公益活動受助人次達 2 萬人
- ◆ 持續推動中國人壽奉茶專案
- ◆ 籌劃永續倡議活動

中長期目標

- ◆ 逐步提升內勤志工服務時數，達成 2027 年每人年均 8 小時
- ◆ 逐年提升 5% 公益活動受助人次
- ◆ 導入 ISO 20121 永續性活動管理機制，提升多元推動效益
- ◆ 協助在地建立永續機制，導入社會影響力評估制度
- ◆ 持續舉辦永續倡議活動

持續人才創新育成

2022 執行情形

- ◆ 深化多元領導力培訓，發展永續金融解決方案能力
 - 總培訓時數達2,827小時，學員推薦度及滿意度超過九成
- ◆ 規劃員工數位職能發展藍圖，厚植金融科技人才資本，形塑組織數位文化
 - 開展超過10門核心軟實力培訓，累計2,803訓練時數，學員推薦度及滿意度均超過九成
 - 推廣員工數位自主學習獲得熱烈回響，總學習時數超過2萬小時
 - 強化金融科技人才培育，累計2,861小時、近500人次數位職能培訓，提升大數據、人工智慧、資安、保險科技營運競爭力

短期目標

- ◆ 擴大發展主管領導力，建構永續轉型領導職能，提升領導梯隊永續競爭力
- ◆ 打造年輕世代人才池，培育下一代永續領導力，賦能企業永續發展
- ◆ 強化新型人才培訓、員工技能再造，發展保險專業永續人才，厚植永續金融人才資本
- ◆ 強化績效管理循環機制，建立績效導向文化，實踐企業永續發展目標

中長期目標

- ◆ 持續建立吸引及留任人才育成計畫，培植優質人才
- ◆ 優秀人才首選雇主，實踐亞洲領先金融企業願景

(接前頁)

實踐低碳轉型



發展數位金融創新

2022 執行情形

- ◆ 數位健康生態圈以『保健醫護』為理念，結合知名健身中心合作，透過活動將健康生活型態與觀念深植於保戶心中

短期目標

- ◆ 透過數位創新與多個異業夥伴合作，提升客戶滿意度，多元發展生態圈合作
- ◆ 以客戶為中心，持續優化理賠服務，客戶可全程數位無紙化理賠服務

中長期目標

- ◆ 發展創新計劃，提升友善銀髮族群服務便利性
- ◆ 持續推動數位創新，落實場景金融，與異業夥伴成就永續共榮生態圈

強化氣候風險治理

2022 執行情形

- ◆ 響應主管機關對保險業風險管理實務守則修訂項目
 - 納入氣候變遷實體風險及氣候變遷轉型風險至本公司風險管理政策
- ◆ ORSA 報告納入氣候變遷相關評估，強化影響範圍之說明
- ◆ 強化營運不中斷機制並取得 ISO 22301:2019 營運持續管理系統驗證

短期目標

- ◆ 將氣候變遷相關評估、情境、因應計畫納入 ORSA 報告
- ◆ 配合金控低碳限額控管，強化減碳管理機制

中長期目標

- ◆ 優化氣候風險管理機制，提升風險控管有效性

優化綠色營運及碳排管理

2022 執行情形

- ◆ 統計職場用電量，建立節電基準數據
- ◆ 導入環境及能源管理系統，持續優化綠色營運
 - 總部大樓、敦北大樓取得 ISO 14001 環境管理系統驗證
 - 總部大樓取得 ISO 50001 能源管理系統驗證
 - 總部大樓於 2022 年 12 月 1 日開始使用綠電

短期目標

- ◆ 擴大 ISO 14064-1 盤查範疇，涵蓋 100% 中國人壽外勤據點
- ◆ 完成內外勤職場節水方案作業評估
- ◆ 總部大樓使用綠電達 70 萬度以上
- ◆ 執行內勤單位營運碳排放量，年減 10%(以 2022 年為基準年)

中長期目標

- ◆ 逐步達成自有內外勤職場使用省水標章器具使用率：2025 年 50% 以上、2027 年 80% 以上
- ◆ 總部大樓 2024 年達成碳中和綠色大樓
- ◆ 執行內勤單位營運碳排放量，五年減量 50%(以 2022 年為基準年)

轉型低碳商品服務

2022 執行情形

- ◆ 保險碳足跡盤查專案通過 ISO 14067 國際標準查證
- ◆ 確立保險服務碳足跡碳排放基線

短期目標

- ◆ 執行保單服務碳足跡減量
- ◆ 以保單服務碳足跡，取得環保署碳標籤

中長期目標

- ◆ 精進保單服務碳足跡減量
- ◆ 就保單服務碳足跡減量成效，評估申請環保署減碳標籤

▼ 2022 年資本投入與產出

資本投入

資本產出



① i-Agent 數位化轉型助理為業務通路必備的智能工具，整合「商品行銷」、「人才增員」、「售後服務」及「績效追蹤」等全方位數位輔助工具。

② 2022 年屬新冠疫情高原期，電話進線量較前一年增加 30,193 通，且遇多位客服人員染疫隔離的困境，致年度接聽率下滑至 91.13%，雖有上述的雙重因素，但年度總接聽量仍較前一年增加 1.10%，後續客服人員康復返回職場，12 月份接聽率已回升至 94.02%。

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

利害關係人議合

參考往年採用 AA 1000 利害關係人議合標準的鑑別結果，以及標竿企業作法，篩選出中國人壽重要利害關係人共 9 類，包括 2021 年揭露之主管機關、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，以及本次新增之股東（母公司）。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。



主管機關

誠信經營金融保險業務，遵守主管機關之規範

關注議題

公司治理與誠信經營 / 淨零排放與氣候變遷因應 / 資訊安全及個資保護 / 責任投資 / 法規遵循 / 綠色營運 / 公平待客與客戶關係維護

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
- 於企業官網揭露法規要求揭露事項

溝通績效

參與主管機關舉辦各項座談會，包含以下：

- 人身保險商品簽署人員宣導座談會
- 保險業防制洗錢及打擊資恐聯合作小組會議
- 保險業風險管理討論會議
- 保險業氣候相關財務揭露宣導會與案例彙編
- 經濟與保險發展、永續發展高峰論壇
- 商品相關法規調整之研討會及會議
- 保險業辦理資訊安全防護自律規範討論會議 / 保險業辦理電子商務應注意事項
- 「推動保險業採行風險導向內部稽核制度座談會」及「保險業內部稽核座談會」



保戶

為滿足不同保戶之需求，提供多元且優質的保險商品與貼心的售後服務

關注議題

公平待客與客戶關係維護 / 綠色營運 / 資訊安全及個資保護

溝通管道及頻率

- 郵寄、傳真、電話、網路留言、親臨櫃檯、親訪或是經由其他管道（包含但不限於財團法人金融消費評議中心、金融監督管理委員會保險局、各縣市政府等）向本公司提出諮詢或申訴
- 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、防制洗錢宣導專區、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
- 免費客服專線 0800-098-889
- 海外諮詢專線：國際冠碼 +886-4-36083600
- 海外急難專線：國際冠碼 +886-2-25360077

溝通績效

- 保戶電子報發行 12 次，共 107 篇文章
- 提供保戶分享卡，享有 3,804 家特約機構合作優惠
- 111 年共受理 1,321 件申訴案件，其中高齡、身心障礙及弱勢者申訴案件約 157 件，占總受理件數之 11.9%。
- 2022 年電話總接聽量共 590,449 通，較前一年成長 1.10%
- 2022 年企網留言數共計 10,889 則，案件皆於分派後 5 小時內與留言者首次接觸
- 2022 年接獲海外急難救助服務共 12 件



股東 (母公司)

經營績效穩健成長，嚴謹的風險管理，創造母公司最佳價值

關注議題

經營績效 / 普惠金融 / 公司治理與誠信經營 / 社會參與

溝通管道及頻率

- 股東常會
- 股東臨時會
- 法人說明會
- 企業官網
- 公開資訊觀測站

溝通績效

- 召開股東常會，並於官網設置股東權益專區，揭露公司治理暨攸關股東權益等事項
- 金控舉辦中英文法人說明會
- 於官網資訊公開專區，定期更新本公司財務概況、信用評等、公司治理及推動永續發展等資訊
- 於公開資訊觀測站更新財務報告、年報等資訊
- 於官網公告各季中英文財務報告及股東會年報



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，以提高長期投資效益

關注議題

公司治理與誠信經營 / 風險管理 / 資訊安全及個資保護

溝通管道及頻率

- 定期參加股東會、董事會
- 關注投資對象法說會及不定期針對重大議題進行了解

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%

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄



員工

員工為公司最重要的資產，提供良好培訓計畫及具競爭力的薪酬福利

關注議題

公平待客與客戶關係維護 / 資訊安全及個資保護 / 法規遵循

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

溝通績效

- 舉辦 4 次勞資會議，針對勞工動態、業務概況、勞工相關事項進行報告及充分溝通與討論
- 發行 12 次員工園地內部刊物
- 內勤勞動條件案共 2 件，無違反法令之情事



合作通路

與各個通路培養密切關係，提供優質商品打造雙贏合作模式

關注議題

防制洗錢與打擊資恐 / 經營績效 / 公平待客與客戶關係維護

溝通管道及頻率

- 經代業務員諮詢專線：0809-008-800
- 銀保理專諮詢專線：0800-580-919

溝通績效

- 已與 28 家銀行及 15 家證券建立合作通路關係，並與 6 家銀行共同推動行動投保專案
- 銀行保險通路全年核實業績達新臺幣 425.30 億元，其中期繳 177.93 億元佔比 41.84 %，再創下銀保通路成立以來最佳期繳績效
- 領先業界率先與華南銀行合作遠距投保，讓 E 化成效成為業界領先指標
- 合作通路約定遵循防制洗錢與打擊資恐法令規範達 100%
- 防制洗錢及打擊資恐遵循情形之績效考核涵蓋率達 100%



媒體

與媒體維持良好互動，主動提供相關新聞稿件，以強化品牌形象

關注議題

員工薪資與福利 / 公平待客與客戶關係維護 / 資訊安全及個資保護

溝通管道及頻率

- 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
- 媒體關係聯繫維護，不定期舉辦餐敘
- 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
- 企業網站「最新消息」資訊揭露

溝通績效

- 以公共關係部做為專責單位，透過電子郵件、電話及通訊軟體等進行日常溝通
- 新聞稿發布 91 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 3,083 則，正面報導 100%
- 舉辦 4 場記者會
- Facebook 及 Instagram 發布貼文 447 篇，主動創造社群媒體曝光，強化品牌聲量，觸及 1,200 萬人次



公益團體 / NGO

投入企業資源與公益團體合作舉辦各項社會參與活動，以感恩的心回饋社會

關注議題

社會參與 / 普惠金融 / 員工多元化、人權及平等

溝通管道及頻率

- 每月舉辦企業志工服務活動
- 不定期贊助或捐贈扶持弱勢團體
- 依據議題不定期舉辦公益活動
- 社群平台溝通：Facebook、Instagram、Line

溝通績效

- 提供 6 間基金會公平待客小物 (反光吊飾、安全口哨、金屬掛包勾、防滑拐杖傘) 共約 3400 個
- 與 101 個公益單位合作，共舉辦 380 場次公益活動，受助人次達 28,627 人次，志工服務時數達 41,933 小時



供應商 / 承攬商

積極進行供應商管理，並與供應商共同遵循實踐社會責任承諾

關注議題

資訊安全及個資保護 / 公平待客與客戶關係維護 / 防制洗錢與打擊資恐

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」
- 供應商評鑑
- 永續供應鏈管理與企業 ESG EDM
- 每年經由評選會議更新營繕工程合格廠商

溝通績效

- 綠色採購金額 5,986 萬元，並連續 7 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」感謝狀及再獲行政院環保署「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」
- 一般採購合約及營繕工程合約之供應商 100% 簽署企業社會責任承諾書
- 完成 12 家關鍵供應商永續稽核評鑑作業
- 營繕工程合約之供應商企業社會責任承諾書簽署率達 100%
- 營繕工程類供應商淘汰 10 家、新增 29 家，2023 年度合格廠商升至 88 家

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

重大主題分析

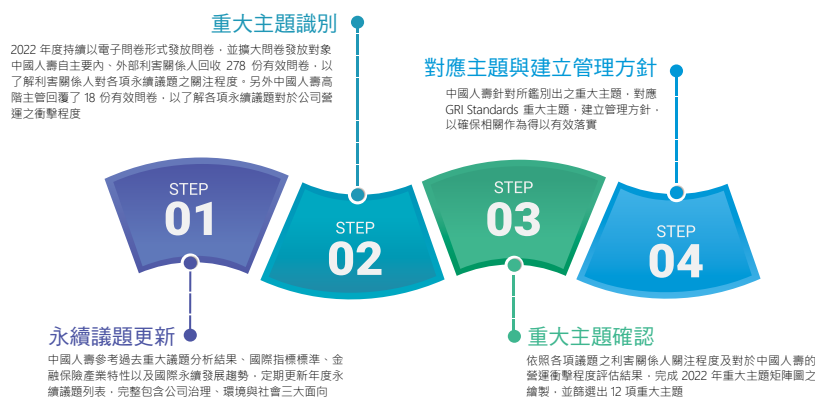
中國人壽每一年透過檢視、鑑別、確認及建立等四大步驟，執行重大主題分析，並針對鑑別出的重大主題，建立對應的管理方針，確保相關作為得以落實。2022 年參考國際永續發展趨勢、國內外領導同業及內部意見，將原本 23 項涵蓋環境、經濟及社會等多面向之永續議題調整為 20 項，得以更聚焦核心議題、提升與利害關係人溝通效率。經與利害關係人議合 20 項永續議題，進行重大主題鑑別程序，同時參考公司高階主管意見，分析鑑別出 12 項重大主題。

▼2022 年 12 項重大主題

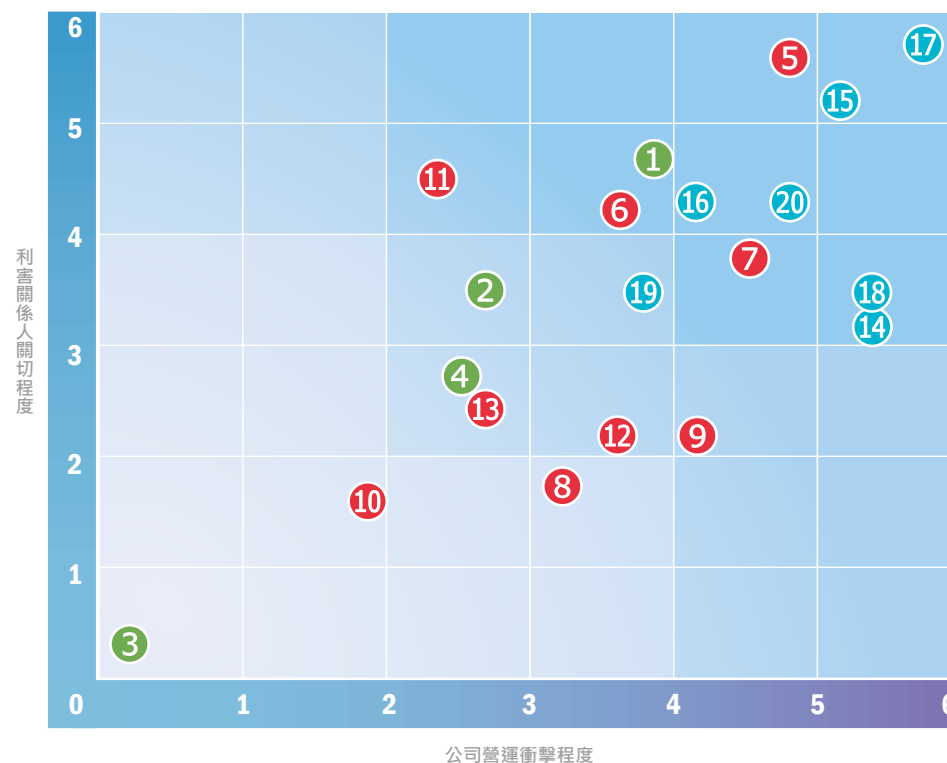


12 項永續議題將做為年度資訊揭露與企業永續治理的基礎，同時考量資訊完整性，亦一併於本報告書各章節揭露其他永續議題資訊。與 2021 年相較，2022 年新增「綠色營運」、「責任投資」、「數位金融與創新」、「社會參與」等 4 項重大主題^③，突顯利害關係人對中國人壽在上述 4 項重大主題上執行績效的重視。

重大主題分析流程



▼2022 年重大主題矩陣圖



- ① 綠色營運
- ② 淨零排放與氣候變遷因應
- ③ 生物多樣性
- ④ 供應鏈永續管理及綠色採購
- ⑤ 公平待客與客戶關係維護
- ⑥ 普惠金融
- ⑦ 數位金融與創新
- ⑧ 職場健康與安全
- ⑨ 人才吸引、培育與留任
- ⑩ 勞資關係
- ⑪ 社會參與
- ⑫ 員工薪資與福利
- ⑬ 員工多元化、人權及平等
- ⑭ 法規遵循
- ⑮ 公司治理與誠信經營
- ⑯ 風險管理
- ⑰ 資訊安全及個資保護
- ⑱ 洗錢防制與打擊資恐
- ⑲ 經營績效
- ⑳ 責任投資

③ 2022 年新增重大主題包含「責任投資」、「綠色營運」、「數位金融與創新」及「社會參與」等 4 項，另因永續議題調整，2021 年重大主題中之「永續策略」及「永續金融」已移出 2022 年之永續議題項目，以及「公平待客原則」調整名稱為「公平待客與客戶關係維護」。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

重大主題顯著性衝擊評估

企業永續發展部針對前述鑑別出的 12 項重大主題，就其對外部 ESG 面向產生的影響，以正面、負面的「影響程度」及「發生頻率/可能性」進行綜合評估。

評估流程

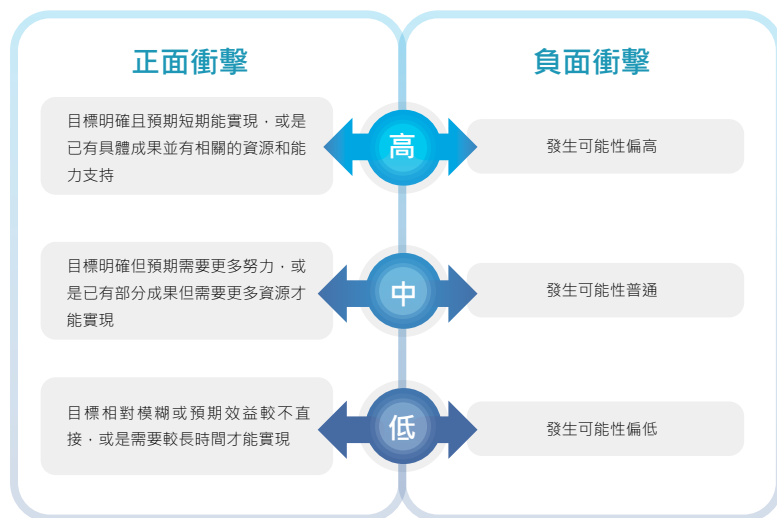
1. 量化衝擊

針對 12 項重大主題以經濟、環境、人羣 (含人權) 三面向分別進行正面衝擊量化評估與負面衝擊量化評估。

2. 衝擊評估

根據衝擊發生的頻率與可能性，定義發生頻率與可能性高、中、低分別意義。

▼ 衝擊發生頻率及可能性定義



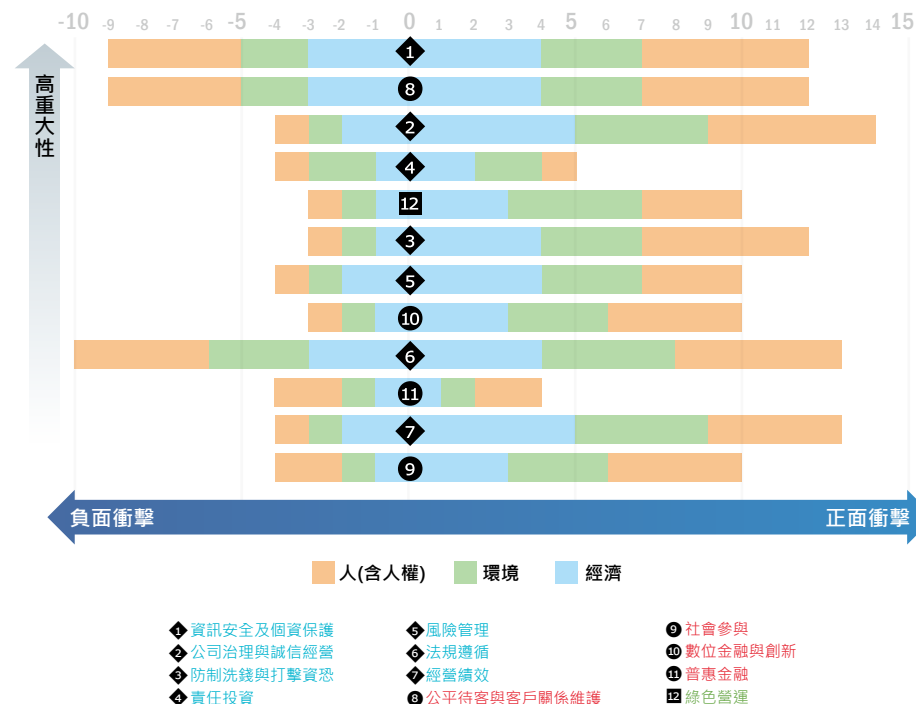
3. 加權計分

將「影響程度」與「發生頻率/可能性」分數加權，得出各項重大主題的顯著性衝擊評估。

4. 結果呈現

以圖表呈現各項重大主題在不同面向的衝擊程度，觀察重大主題對未來衝擊之可能性，並依重大主題矩陣圖之重大性結果排序。透過評估結果精進營運流程與決策，針對可能的衝擊做出因應與補強。

依衝擊評估結果，公司治理與誠信經營、法規遵循、經營績效等三項重大主題的正面衝擊最為顯著，而法規遵循、資訊安全與個資保護、公平待客與客戶關係維護的負面衝擊最為顯著。



重大主題與衝擊邊界

重大主題	GRI 特定主題 / 自訂主題	重大主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	公益團體 / NGO			
治理	法規遵循	GRI 2-27 法律與規範的合規	配合主管機關政策及法令要求，各部門皆遵循相關法規進行日常作業，並且誠信揭露環境、經濟與社會法規之裁處情事	建構完善的法令遵循風險評估機制，每年定期辦理法規風險評估，以有效提升法規風險監控並因應日趨嚴格的金融監理趨勢	●	○		▲	○		CH2 CH3 CH5	P.34 P.36 P.68-70
	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完訓率達 100% 之目標	●	○	▲	▲	○		CH2	P.23-24
	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	P.29-30
	責任投資	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	P.36-39
	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	P.21-23
	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	P.32-33
	防制洗錢與打擊資恐	自訂主題 - 防制洗錢與打擊資恐	為保障保戶權益，並維持金融秩序，落實防制洗錢及打擊資恐，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	P.30-31
社會	公平待客與客戶關係維護	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	●	○		▲			CH4	P.44-48
	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	●	○		▲			CH4	P.43-44
	社會參與	自訂主題 - 社會參與	投入企業資源與公益團體合作舉辦各項社會參與活動，發揮以人為本的信念，持續用善念化為行動，攜手社會共創價值、共好未來。	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	●					●	CH4	P.57-61
	數位金融與創新	自訂主題 - 數位金融與創新	迎接數位時代來臨，從保戶需求出發，導入創新數位科技應用，提升服務品質並帶給保戶嶄新體驗	發展數位金融藍圖，從人員、科技及流程面向推動數位轉型，鞏固金融科技浪潮下的企業競爭力	●	●	▲	▲			CH3	P.39-41
環境	綠色營運	GRI 302- 能源 GRI 303- 水與放流水 GRI 305- 排放 GRI 306- 廢棄物 GRI 308- 供應商環境評估	氣候變遷議題持續延燒，國際上提倡綠色營運的力度也隨之增強，然而，綠色轉型已經成為所有產業的必經之路	藉由數位行銷工具、E 化表單及平台服務，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	●	●	○	○			CH5	P.67-72

④ □代表直接衝擊，○代表促成衝擊，▲代表商業關係

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

2

深化盡職治理 Corporate Governance Enhancement

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

經營績效

回首 2022 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

中國人壽配合數位化潮流，網路投保業務推出多種商品，以便利的投保流程、簡單明瞭的產品簡介，於官方網站以及不同的數位媒體上，與民眾進行各類數位溝通，推廣網路投保的便利以及相關商品的保障，並與第三方通路進行網路投保業務合作，讓第三方通路的客戶也能享受網投的便利性，吸引多元化客群持續壯大網投市場規模。

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 業務服務

彈性規劃商品組合，以符合高資產客戶需求，搭配靈活業務推展策略，以減緩市場利率升溫衝擊。透過與時俱進的教育訓練，塑造內外俱佳的专业素養，以帶給客戶更優質貼切的服務體驗。

04 銀行保險

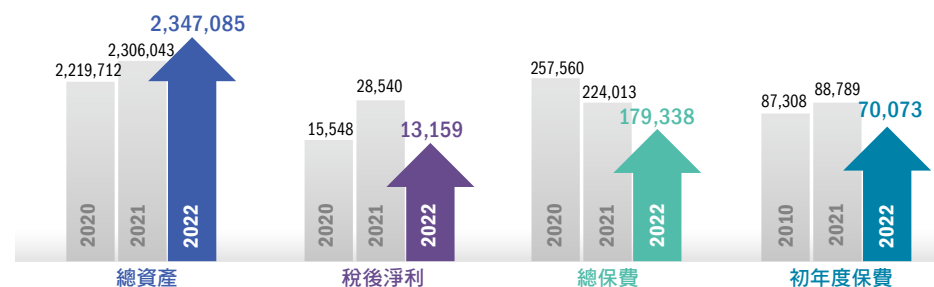
中國人壽本著豐富的商品開發經驗，依照銀行保險通路市場特性進行發展，力推退休儲蓄與累積資產類型的長年期商品，並以保戶資產配置的角度，積極推動外幣保單，以滿足銀行客戶包括人身保障、退休養老、資產傳承等各種保險需求。同時因應數位時代的來臨，積極與銀行共同研商如何因應數位浪潮可能帶來的各項變革，推動數位與線上培訓，行動投保與遠距投保，以滿足數位新世代銷售與客戶的需求。

財務績效指標

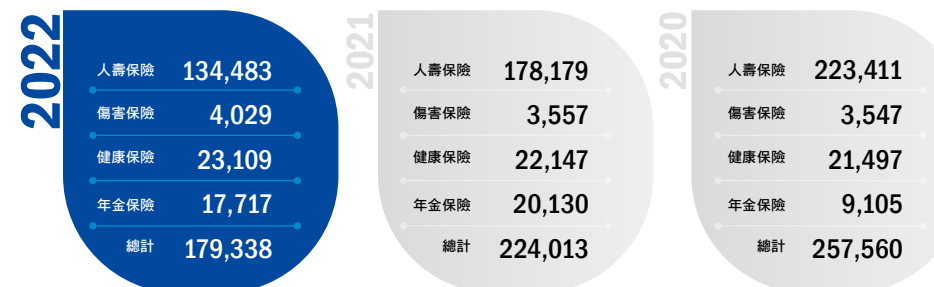
中國人壽 2022 年新契約保費收入為新台幣 701 億元，總保費收入 1,793 億元，稅後淨利為 131.59 億元，每股稅後盈餘為 2.67 元，至 2022 年底總資產達 2.35 兆元。近八年期間，稅後淨利成長四成及總資產成長更逾九成，在全球金融市場動盪的環境，以及亦受到氣候變遷及疫情等相關永續風險與機會影響下，中國人壽仍在業務推展、獲利能力及資產品質上維持亮麗的表現。

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⁽¹⁾ (單位：新臺幣百萬元)



▼各險別之總保費收入 (單位：新臺幣百萬元)



⁽¹⁾ 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。



中國人壽
資訊公開項目
總覽



公開資訊觀測站
(2823) 中國人壽

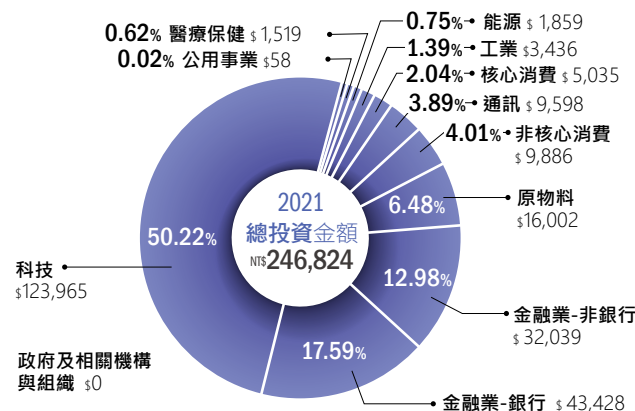
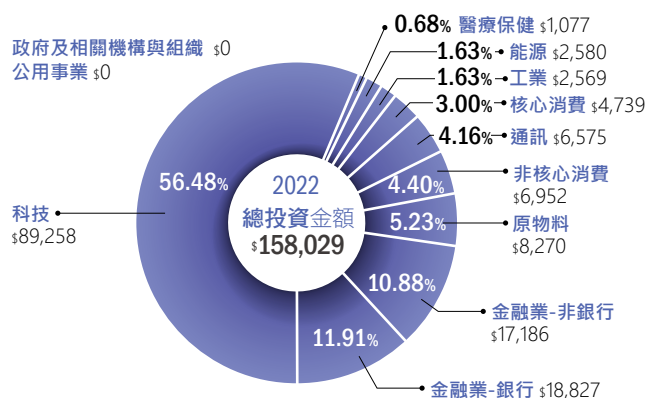
▼產生與分配的經濟價值 (單位：新臺幣百萬元)

項目	2022	2021	2020
營業收入	239,765	300,244	323,248
稅後損益	13,159	28,540	15,548
每股盈餘 ^② (單位：新臺幣元)	2.67	5.8	3.16
分配給利害關係人的經濟價值 員工薪資與福利	3,663	4,868	3,556

▼稅額 (單位：新臺幣百萬元)

項目	2022	2021	2020
支付之所得稅 ^③	0	3,456	3,071
稅額占營業收入比例 ^④	0%	1.15%	0.95%

▼投資產業 - 股票投資金額及占比 SASB FN-IN-410a.1 (單位：新臺幣百萬元)



▼證券借貸抵押資產的總公允價值

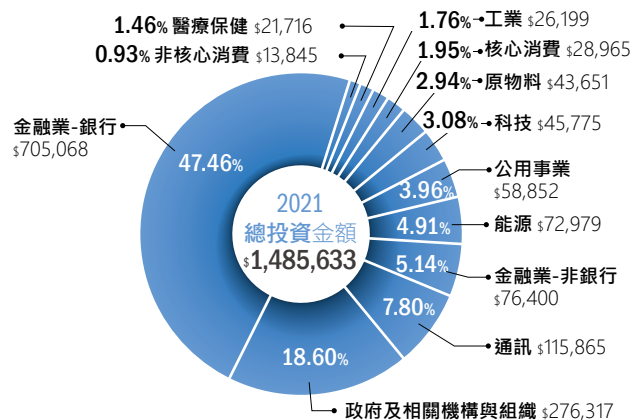
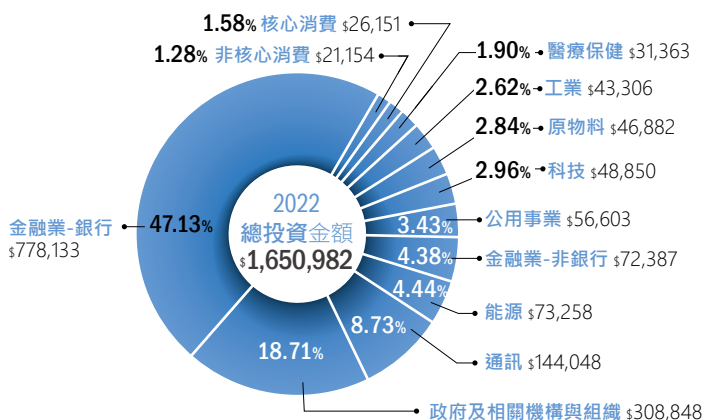
SASB FN-IN-550a.2

(單位：新臺幣千元)



2022年證券借貸
抵押資產的總公允
價值 0元

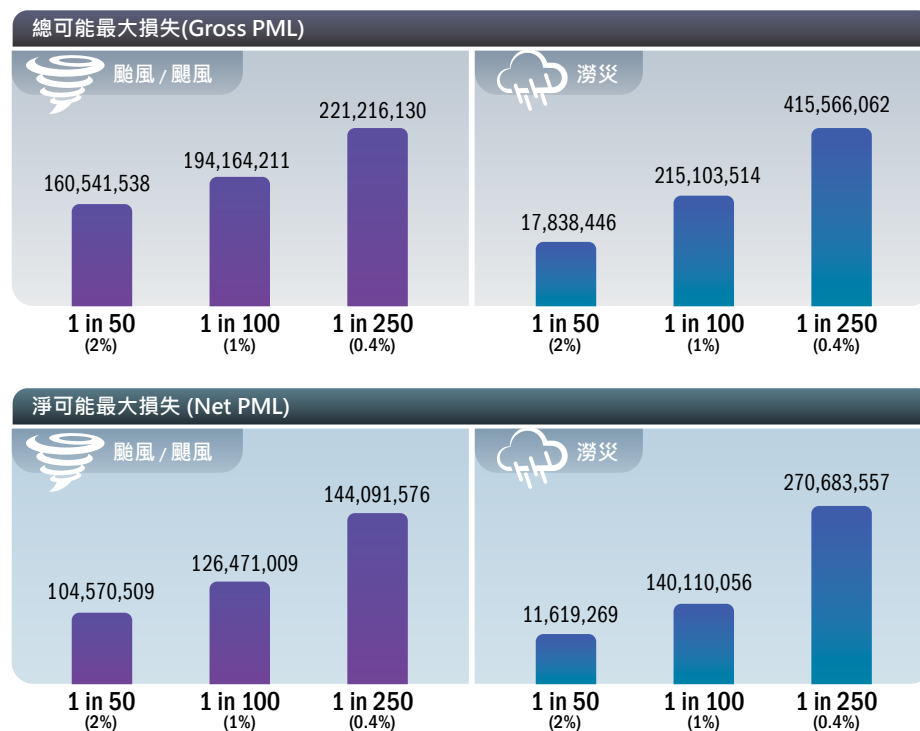
▼投資產業 - 債券投資金額及占比 SASB FN-IN-410a.1 (單位：新臺幣百萬元)



② 每股盈餘係按歷史增資後追溯調整計算而得。
 ③ 考量各年度實際支付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「支付之所得稅」皆係指「當年度應支付之所得稅」。2020-2022年為已申報之應納所得稅。
 ④ 稅額占營業收入比例 = 支付之所得稅 / 營業收入。

中國人壽透過 1958 至 2021 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)⁵。首先以統計資料之各年度災害死亡發生機率為基礎，對各災害統計區間的發生機率 (前 2%、1%、0.4%) 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。考量公司資產及規模，前述之總可能最大損失及淨可能最大損失影響程度有限，尚屬公司可承擔範圍。

▼最大損失⁵ SASB FN-IN-450a.1 (單位：新臺幣元)



⁵ 此統計資料僅以受台灣地區天然災害影響之人數為主。

⁶ 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。另中國人壽並無轉再保相關情事，故針對淨可能最大損失 (Net PML)，以扣除準備金進行計算。

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，持續向國內外標準邁進，調整治理架構，以精進治理績效。

2022年
全體同仁**100%**
接受誠信經營教育訓練
(含實體與線上課程)，
時數分別為**5,910**小時
及**9,914.5**小時

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」、「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」等規範，據以落實誠信經營政策。

於 2022 年，全體董事、高階主管及全體內、外勤同仁均已完成誠信經營聲明書之簽署；內、外勤同仁亦已百分之百完成教育訓練課程。另為即時發現內部不誠信行為事件，中國人壽已建立完善的檢舉制度，設置多元的檢舉管道、提供吹哨者權益保障措施，於 2022 年度均無「不誠信行為」之檢舉案件，亦無違反誠信經營、貪腐等相關情事。此外，於 2022 年另提供問卷予全體內勤同仁，以瞭解誠信經營執行情形，並將調查結果及同仁提供之建議納入誠信經營政策及推動措施之檢討依據。

此外，為強化主管之責任，中國人壽於 2022 年導入「問責制度」，各級主管若發生特定重大缺失事件，中國人壽將依該辦法進行問責。

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。2022 年共計召開四次誠信經營委員會，全體委員 100% 出席，核定 2021 年誠信經營落實情形、誠信經營風險評估結果、2023 年誠信經營計畫，持續優化中國人壽誠信經營制度。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

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，並利用公司與業務員間的資訊平台，以海報或電子報形式不定期推播法令宣導，提醒並要求業務員於業務招攬及服務時須遵守法令規範，以確保業務通路體系日常運作皆落實誠信經營原則。

為提升業務招攬品質，同時提醒同仁做好第一線把關的責任，並讓同仁發自內心遵從招攬行為相關規範，特別製作教育推廣系列短片並結合實際案例進行籌備與拍攝，藉以加強本公司外勤業務同仁相關法令觀念，使同仁感同身受誠信經營的重要性，並以保戶為中心持續用愛關懷保戶，讓本公司成為最受信賴與推薦的壽險公司。



中國人壽教育訓練
影片「不斷斷用愛
關懷保戶」

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⁷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。同時，為貫徹誠信經營承諾，並為避免與減緩利益衝突，董事對於會議事項，如有與自身或其所代表之法人有利害關係而有損於公司利益之虞者、董事認為應自行迴避，或經董事會決議或董事應為迴避時，均按「董事會議事規則」及「公司治理守則」相關規定予以迴避，且不得代理其他董事行使表決權，符合相關法令規定。

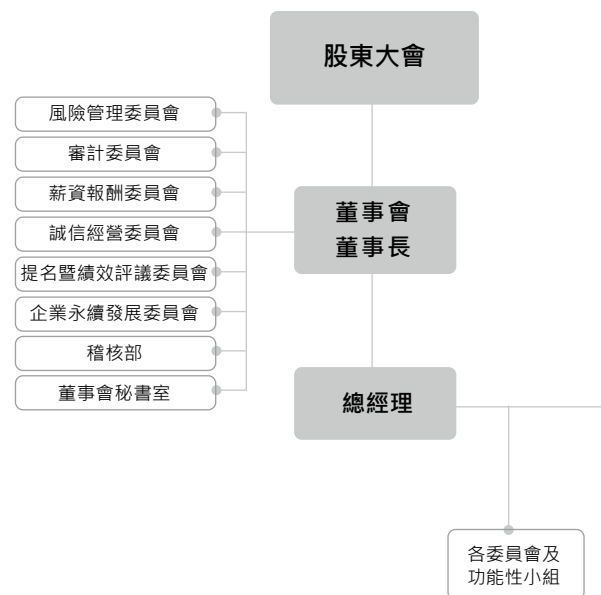
為確保公司整體利益，董事會轄下設有風險管理委員會、審計委員會、薪資報酬委員會、誠信經營委員會等四大功能性委員會，藉以精進董事會運作效能。另外，為強化董事會功能並健全公司治理，並為避免與減緩利益衝突，董事會於第 22 屆第 16 次 (2022 年 11 月 17 日) 會議通過設置「提名暨績效評議委員會」，並訂定「提名暨績效評議委員會組織規程」。

再者，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」。

⁷ 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。

▼ 中國人壽保險股份有限公司組織圖

此組織圖為 2023 年 3 月版本



- 各分公司
- 北京代表處
- 海外拓展部
- 高屏壽險營業部
- 台南壽險營業部
- 中嘉壽險營業部
- 桃竹壽險營業部
- 北B壽險營業部
- 北A壽險營業部
- 業務規劃部
- 業務行政部
- 業務訓練部
- 業務服務部
- 經紀代理部
- 團體保險部
- 通路創新部
- 銀行保險南區營業部
- 銀行保險中區營業部
- 銀行保險通路管理部
- 銀行保險北區營業部
- 銀行保險行政管理部
- 策略分析部
- 策略支援部
- 策略規劃部
- 業務企劃部
- 行銷企劃部
- 商品發展 一、二部
- 精算 二部
- 保單流程管理部
- 數位應用發展部
- 資訊安全部
- IFRS 專業規劃部
- IFRS 專業系統部
- 數據發展部
- 資訊工程部
- 資訊管理部
- 數位服務技術部
- 數位流程技術部
- 數位行銷技術部
- 核心系統服務部
- 保單作業部
- 電話服務中心
- 高雄客服中心
- 台南客服中心
- 嘉義客服中心
- 台中客服中心
- 桃竹客服中心
- 台北客服中心 一、二部
- 理賠部
- 契約部
- 保費規劃部
- 保費規劃部
- 團體險行政部
- 客群體驗發展部
- 客戶申訴部
- 總務部
- 職場服務部
- 不動產管理部
- 不動產投資部
- 國外投資部
- 外匯管理部
- 投資管理部
- 國內固定收益部
- 直接投資部
- 證券投資部
- 風險管理部
- 法令遵循部
- 人力資源部
- 企業永續發展部
- 公共關係部
- 財務部
- 會計部
- 法務專業部
- 法律事務部

董事會組成

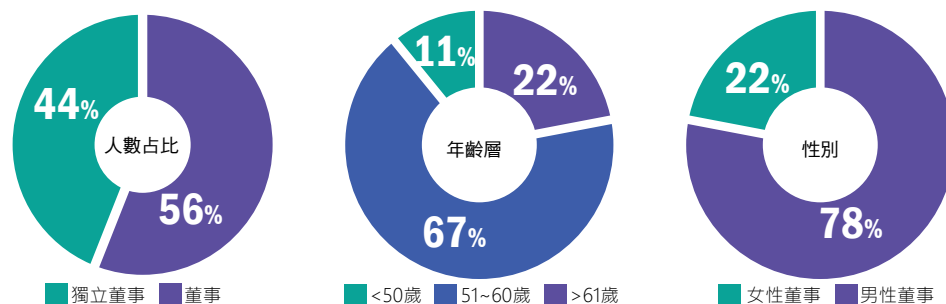
第 22 屆董事會於 2021 年 12 月 30 日由單一法人股東中華開發金融控股股份有限公司進行全面指派^⑧，共計 9 席董事，其中包括 4 席獨立董事、2 席女性董事^⑨、2 席外國籍董事。其中，獨立董事占比 44%，四位獨董任期均為 3 年以下；董事年齡 60 歲以下占比 78%。

每位成員^⑩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。



詳見年報「董事會多元化及獨特性」及附表，p.23-25

▼董事人數、年齡及性別分布



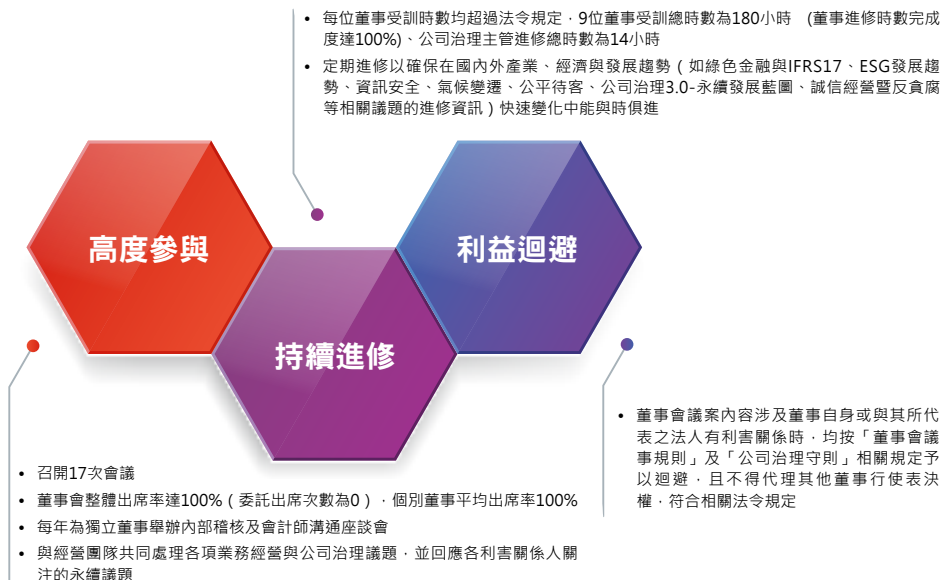
董事會運作

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、IFRS 17、資訊安全、公平待客、誠信經營暨反貪腐等議題持續進修，其中外部機構舉辦課程（尚不含中國人壽自辦）時數比例高達整體時數 70% 以上，顯見董事對上述議題之濃厚興趣及高度重視，且累計時數共達 180 小時以上。

⑧ 董事會成員於其他董事會任職情形可參考 111 年股東會年報 p.13-18「董事及監察人資料」所載。

⑨ (原法人代表) 余珊蓉董事於 111.6.9 辭任，111.6.10 由中華開發金融控股(股)公司指派黃碧玲董事。

⑩ 最新董事資訊請參考中國人壽企業網站 - [董事會專區](#)。



▼董事會及功能性委員會^⑪

董事會	
獨立董事 4 人 / 總人數 9 人	
組成及職掌概述	<ul style="list-style-type: none"> 由 9 位成員組成，董事長為譚碩倫先生，其中包含 4 位為獨立董事 董事會職權包括經營方針核定、預算決算審查、盈餘分派擬定、資本增減擬定、章程審定
2022 年運作情形	<ul style="list-style-type: none"> 共計召開 17 次會議 董事會整體出席率達 100%（委託出席次數為 0），個別董事出席率 100% 通過「董監事暨重要職員責任保險」續保事宜 廢止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 通過修訂中國人壽之董事會議事規則及董事會績效評估辦法，並廢止處理董事要求之標準作業程序 通過修訂中國人壽之公司治理守則及部分公司章程
重要議案及溝通情形	111 年股東會年報 p.36-37

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

審計委員會

獨立董事 4 人 / 總人數 4 人

組成及職掌概述

- 由全體獨立董事組成
- 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

2022 年運作情形

- 共召開 16 次會議
- 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

重要議案及溝通情形

111 年股東會年報 p.40-43

薪資報酬委員會

獨立董事 4 人 / 總人數 4 人

組成及職掌概述

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

2022 年運作情形

- 共召開 7 次會議
- 評估檢討董事及高階經理人年度工作績效與薪資報酬，並審核年度董事酬勞與員工酬勞提撥金額
- 修訂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

重要議案及溝通情形

111 年股東會年報 p.67

風險管理委員會

獨立董事 1 人 / 總人數 13 人

組成及職掌概述

- 由 13 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
- 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

2022 年運作情形

- 共召開 15 次會議
- 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
- 協助與監督各部門進行風險管理活動

重要議案及溝通情形

111 年股東會年報 p.71

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

2022 年運作情形

- 共召開 4 次會議
- 呈報 2021 年度誠信經營落實情形及誠信經營風險評估結果
- 呈報 2023 年誠信經營計畫

重要議案及溝通情形

111 年股東會年報 p.75

提名暨績效評議委員會

獨立董事 1 人 / 總人數 3 人

組成及職掌概述

- 由 3 位委員組成，並由獨立董事擔任委員會召集人
- 負責審議總經理遴選及繼任計畫；副總經理人選、年度績效及晉升；總經理轄下一級主管之繼任計畫

2022 年運作情形

- 共召開 1 次會議
- 訂定「提名暨績效評議委員會組織規程」
- 通過副總經理層級以上晉升案及轉投資公司董事派任案

重要議案及溝通情形

111 年股東會年報 p.68



股東會年報

① 董事會組成資訊統計至 2022.12.31，最新董事資訊請參考中國人壽企業網站 - [董事會專區](#)

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

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。

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「保險業負責人應具備資格條件兼職限制及應遵行事項準則」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」¹²、「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」等面向進行評等。2022 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 98.80% 及 98.15%，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 2023 年 2 月 23 日第 22 屆第 21 次董事會，或作為未來遴選、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。本公司未來將持續積極配合主管機關公司治理藍圖及相關重要議題之推動及執行作為，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。

董事與高階經理人薪酬政策

公司針對董事酬金依各董事對公司營運之參與度、貢獻之價值及所承擔之責任，參酌國內外業界報酬水準、考量公司未來風險等因素綜合評估，同時訂有「董事薪酬給付辦法」，並經薪資報酬委員會及董事會核定。

另針對高階經理人設有薪酬標準，此薪酬標準係參考國內外業界的薪酬水準和公司未來風險等因素而規劃，並經由薪資報酬委員會及董事會審議通過。每位高階經理人加入時，公司將參照前述薪酬標準，依據其職責、經歷及市場獎勵水準提出薪資建議，並呈交薪資報酬委員會及董事會核定。

同時為確保高階經理人之獎酬與公司、股東之長期利益結合，本公司設定有績效考核、經理人薪酬給付¹³及獎金發放等相關辦法，以確保高階經理人之績效指標設定與公司整體目標連結，個人績效表現亦直接影響其年度獎酬水準。本公司所有高階經理人績效目標之設定均包含經營績效等財務構面、ESG 等非財務構面及法令遵循等內控治理等指標，並於年度終了時按公司整體獲利、個人績效等因素評估後提報年度績效獎金，交由薪資報酬委員會及董事會審議。高階經理人績效獎金並設定有績效獎金遞延機制，以按比例分三年度發給形式，發放當時須在職之索回機制，深化經理人與公司長期利益之結合。

此外，高階經理人之績效目標設定均包含有相當比重之 ESG 相關年度目標。除在董事會績效評估納入 ESG 考核項目外，每年各部門皆會將當年度 ESG 績效目標執行況、次年度執行規劃呈報企業永續發展委員會審議，中國人壽 2022 年度之企業永續發展目標依照四大永續主軸「實踐低碳轉型」、「創建普惠共榮」、「引導永續金融」、「深化盡職治理」為方向，向下開展為所有部門之永續發展年度目標，該目標之達成情形並將影響經理人之年度變動獎酬，以朝共同致力於成就企業永續發展之長期目標而前進。

▼高階經理人績效目標及衡量指標

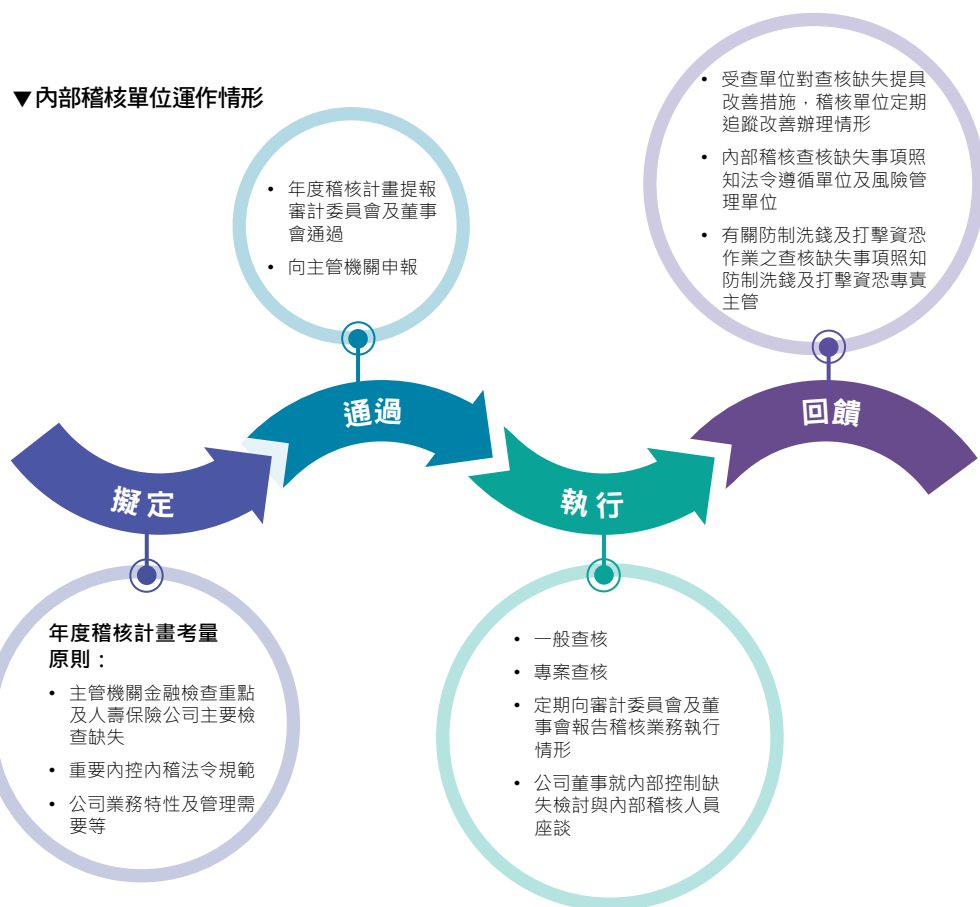
衡量指標		說明
財務指標	公司發展營運及財務績效	如：稅後淨利、稅後 ROE、總收入以及壽險業相關關鍵財務績效指標
非財務指標	ESG、NPS、數位化、員工敬業推動與執行	呼應 ABCDE 策，制定三大構面、7 大非財務指標，展望未來金融服務前瞻趨勢，加速組織轉型，提升客戶體驗與員工福祉，以期成為業內標竿。
內控與治理	強化內稽內控遵循、推動實踐組織使命願景與價值	法令遵循、內稽內控、資安作業之遵循
		提倡使命、願景與價值之相關實踐作為

¹² 針對「對公司營運之參與程度」該項董事自評問題：「董事會長期重視企業永續發展，關注 ESG 議題風險與機會，積極推動企業永續經營，形塑優質的企業文化價值」。

¹³ 經理人薪酬包含月薪、津貼等固定薪酬，績效獎金、簽約金等變動薪酬及離職金、退休金等福利項目。

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，就金融服務業公平待客原則納入相關稽核作業之查核重點辦理查核，另對主管機關、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。



公協會參與

中國人壽積極響應重要永續發展倡議，參與外部公協會，並擔任相關職務，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。針對金融友善之高齡、身障及弱勢議題，中國人壽與專業的協會合作，共同倡議失智友善、高齡身障弱勢族群之金融平權。

類型	中國人壽參與組織名稱	職務 ^④
同業公會	中華民國人壽保險商業同業公會	副理事長、理事
學會	中華民國精算學會	副理事長、監事
	中華民國人壽保險管理學會	常務理事、理事
	台灣保險法學會	
	中華民國金融治理與法令遵循學會	
協會	國際壽險管理協會	
	社團法人臺灣理財顧問認證協會	
	台灣失智症協會	
	社團法人中華民國聽障人協會	
其他	社團法人台灣芒草心慈善協會	
	財團法人金融法制暨犯罪防制中心	

④ 中國人壽參與相關公協會擔任職務統計至 2022 年 12 月 31 日止。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

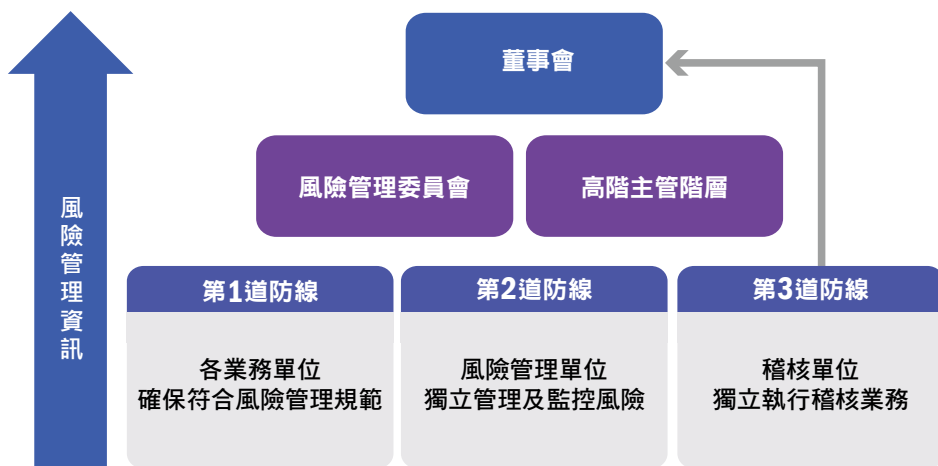
風險管理

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

SASB FN-IN-450a.3

SASB FN-IN-550a.1



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。本公司另設立資產負債管理小組，負責衡量及監控資產負債相關風險。



信用風險

依內部信用風險管理辦法，對發行人、保證人、交易對手、保管銀行等機構進行監控。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中，企業所可能面臨之營運成本改變。已將氣候變遷之「實體風險」及「轉型風險」納入本公司「風險管理政策」，並建立 RCP (Representative Concentration Pathway) 8.5/6DS 情境、RCP 2.6/1.5DS 情境評估相關機制，並於 2022 年自我風險與清償能力評估 (ORSA) 報告中納入氣候變遷風險及相關評估、情境、因應計畫等，強化本公司氣候變遷治理，以降低未來衝擊、預先掌握商機，並回應外部利害關係人對本公司氣候變遷管理之期待。

風險管理科技化與自動化

已於 2021 年建置市場風險管理系統，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，減少人工作業疏失，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。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

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。另本公司以系統化方式針對巨災之風險，建立相關管理程序及應變計畫，並進行相關教育訓練及舉行災害疏散演練等方式，對現有控管措施進行強化、改善以降低巨災對本公司所帶來之衝擊。

此外，整合運用營運持續管理制度所需資源，評估部門核心業務及所需資源，並透過 8 場數位課程舉辦營運持續相關教育訓練，13 場次模擬受查演練，於 2022 年成功取得 ISO 22301:2019 管理系統驗證，確保保戶服務、理賠及新契約等關鍵業務不中斷，以展現企業穩健永續經營的承諾。

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。依據 2022 年營運衝擊分析 (BIA) 所辨識之核心業務，擴大納入 46 套關鍵系統，以及 35 套相依系統，共計 81 套系統，且為確認備援機制之有效性，於 2022 年完成包含前述系統之災害復原演練。

疫情風險控管

於疫情期間視疫情變化對內動員工採行輪替制居家辦公，並進行內部機動性調整。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。

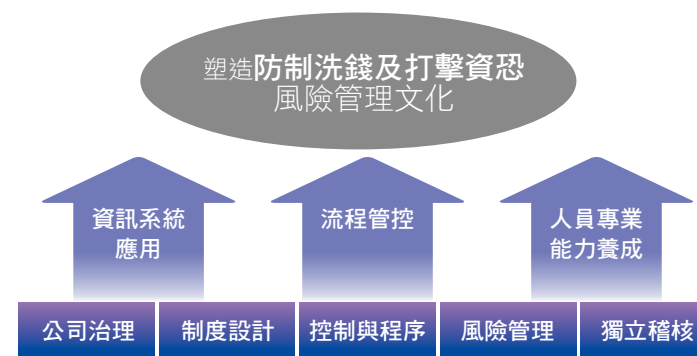
防制洗錢

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 2022 年陸續配合法令及實務作業修訂「防制洗錢及打擊資恐注意事項」¹⁵，並制定「防制洗錢及打擊資恐資料共享要點」。

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。

¹⁵ 因應「防制洗錢法」、「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。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

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。2022 年共舉辦及參加 37 場教育訓練，總參訓人數 16,800 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，並鼓勵及補助營業單位中涉及防制洗錢業務之同仁取得國內外相關專業證照。2022 年內勤同仁新考取證照數為 122 張

防制洗錢及打擊
資恐專責單位人員
通過考試取得
國內外專業證照
達 100%
全公司取得相關認
證逾 700 人次

▼防制洗錢及打擊資恐強化教育訓練作為

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。

2022 年邀請刑事警察局國際刑警隊長講授「打擊跨國洗錢犯罪之執法挑戰—兼論相關犯罪中保險業可能被利用為洗錢管道之情境」，授課主題包含反洗錢犯罪現況、澳洲防制洗錢作為以及保險業反洗錢及反資恐策略。

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防制洗錢認知與觀念。

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

中國人壽全面性洗錢及資恐風險評估方法論除採用與集團一致之方式外，亦參考國內、外相關風險管理報告及趨勢，以可重複量測、可比較之方式建立固有風險指標及控制成效指標，並強化評估剩餘風險之論理基礎，藉由指標量測結果作為風險趨勢變化之監控基準，以瞭解本公司整體曝險情形及與國家風險評估之關聯性，另參酌公司之客群、產品及交易政策擬訂風險限額及風險胃納，以持續監控公司面臨洗錢及資恐風險之情形，建立完整之風險圖像。

2022 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，新增收費作業控制點，強化繳費審核流程，以持續精進防制洗錢及打擊資恐制度。

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¹⁶、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，總參訓人數逾 70 人，總參訓時數超過 950 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。內勤完訓率達 100%，外勤完訓率逾 85% 以上。



¹⁶ 課程主題包含：最新國內外防制洗錢及打擊資恐相關規範與標準、洗錢及資恐風險趨勢及指標、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暨防範內線交易及檢舉制度。

資訊安全

資訊安全政策

中國人壽已制定資訊安全政策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年起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。

本公司依據國際資安管理框架導入管理制度來確保資訊安全堅實穩定，持續維持 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證之有效性至今，精實對客戶權益之保護。

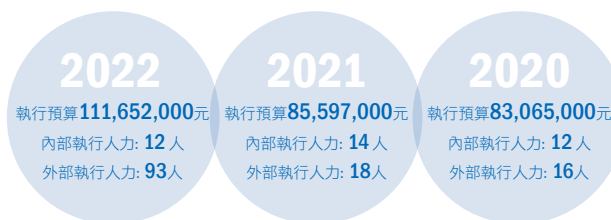
資訊安全組織

本公司為確保資訊資產之資訊安全，提供予客戶之服務能持續完整，設置有「資訊安全委員會」，由管理階層擔任委員直接督導資訊安全管理之運作，並於 2018 年起成立「資訊安全部」作為公司資訊安全專責單位，設置副總經理層級之資安長負責掌管該部。資訊安全部定位為內控二道防線角色，負責監督與協助一道防線單位，此外各部門均設置資安人員擔任單位內資訊安全業務窗口，配合資產盤點、資訊作業持續、教育訓練等作業。

資訊安全對策與作為

為持續完善資訊安全相關管控作業，提升整體資安成熟度，本公司逐年提高資安預算，並持續招募具有經驗之內外部人員。資安部門專責人員 12 位，全公司各單位配置資安人員窗口 93 位。2022 年之資安預算對比 2021 年之費用成長近 30%，占全部資訊預算費用之比率約 18%。

▼ 近三年資訊安全預算 (單位: 新台幣元)



此外，除了持續完善各個面向的資安防護設備與管理措施之外，為善盡企業社會責任、降低資安事件發生之衝擊，本公司從 2018 年起，即已持續投保資安險，藉此除了再次檢視本公司資訊安全整體狀況，並取得來自承保公司的資安專業顧問反饋，以期和國際資安觀念接軌。



1. 參與資訊安全聯防

本公司積極參與金融機構聯防，2017 年即申請加入由金管會推動的金融資安資訊分享與分析中心 F-ISAC 成為首批正式會員，並持續分享本公司資安

設備去識別化後偵測與阻擋情資予 F-ISAC 進行整合分析，使本公司能夠做到事前防患未然、事中防微杜漸與事後降低傷害，至今本公司亦已參與 8 場 F-ISAC 研討會。

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

本公司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。透過整合中國人壽資安監控平台與資訊安全日誌事件管理與分析系統，進行多維度關聯分析，並藉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，降低危害程度。

3. 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 2022 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。

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

為提升中國人壽所提供客戶使用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

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

全評估作業，依據「行動應用 App 基本資安檢測基準」執行檢測作業並取得 MAS 標章，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。

5. 資訊安全教育訓練

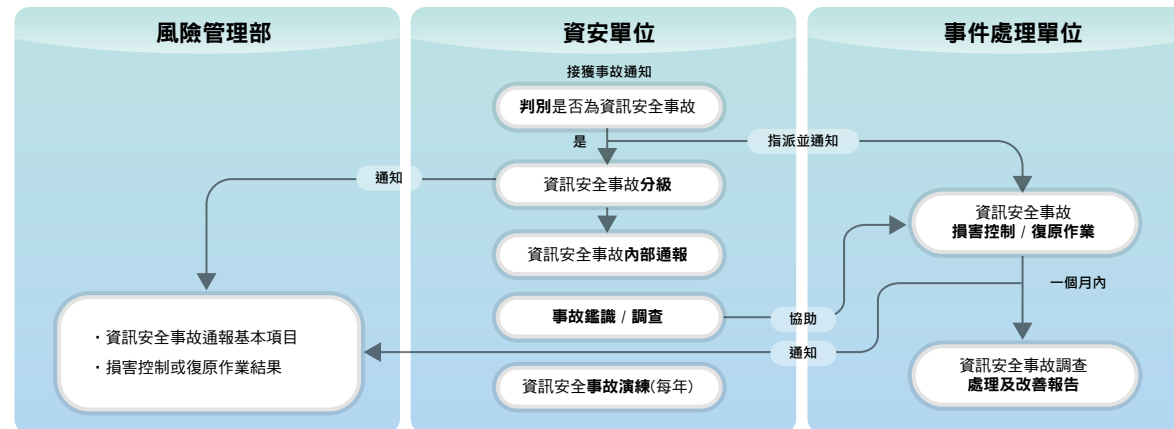
本公司資安專責同仁每年接受至少 15 個小時的資安專業訓練，各部門資安人員需參與至少 6 小時之資安宣導與作業課程，針對一般內部同仁，資訊安全部規劃每年度 3 小時之資安教育訓練、入職新人資安線上教育訓練，以及不定時對全公司進行電子郵件資安宣導，以持續提升本公司整體人員的資安素養。2022 年同仁完訓比率為 100%。

依據行政院公告之資通安全證照清單，本公司資安專責同仁共計持有 19 張資安專業證照，資安查核小組人員則全部具有 ISO 27001 資訊安全管理系統主導稽核員資格，並持續協助與鼓勵同仁進行相關資安證照考取。

資安事件回報及處理機制

本公司制定有「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。2022 年並未發生資安重大事件。

▼ 資訊安全事故通報、處理與應變流程



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 (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，且每年持續委請外部驗證機構辦理審查，並於 2022 年通過 BS 10012 驗證之複審作業。

中國人壽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，探討使用者身分與手機位置之資料隱私性與資安議題，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，於 2022 年舉辦 21 場次模擬受查演練，且透過實體與數位課程舉辦 10 場個資保護相關教育訓練，並開設 6 場線上選修課程，以提升每位員工的個資保護管理意識。

21 場次模擬演練
10 場次個資課程
課程完訓率達 100%

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

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」，且每年進行法令遵循風險評估，透過「法令遵循風險評估程序及方法」評估各部門之既有風險、控制成效及剩餘風險，並根據評估結果，針對既有風險為高風險之部門，就其相關控管措施及作業流程進行檢視，以強化其控制成效，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」

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；此後每年如期完成年度申報。

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、利害關係人交易、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、新修訂法令暨自律規範概述等主題，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。

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。2022 年上、下半年各部門各執行 1 次法令遵循自行評估，計有 1 部門自行評估有 1 項作業待改善，目前已完成改善。

裁罰及改善措施

對金管會處分之同業違規事項^⑩，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，預防有類如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。

接軌國際規範 IFRS 17

國際會計準則 IFRS 17 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。

^⑩ 中國人壽 2021 年未有遭金管會裁罰之案件。

辦理 164 場次
法治教育訓練
及宣導



2022 年中國人壽
經主管機關處分之
事項



2022 年中國人壽
發生對股東權益或
證券價格有重大影
響之事項，請見年
報 p.96



經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

- 1 永續經營
- 2 深化盡職治理
- 3 引導永續金融
- 4 創建普惠共榮
- 5 實踐低碳轉型
- 6 附錄



3 | 引導永續金融 Sustainable Finance

穩健永續投資發展

責任投資政策

為實踐永續經營策略與永續金融精神，中國人壽參考聯合國「責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)」，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。



責任投資政策

▼投資案件評估原則 SASB FN-IN-410a.2

E	考量企業針對環境保護之落實執行狀況，如：產品之材料、製程是否符合環保標準產品或企業營運是否落實節能、減碳、廢棄物處理等
S	考量企業之勞工權益、人權保護、社會服務投入、社會貢獻等項目，或是產品攸關社會安全、效率提升，或身為產業領導企業者
G	考量企業之誠信經營、法規遵循、資訊透明、董監事獨立性、ESG報告制定等項目

國內外具知名度或公信力之
法人機構或政府機關所遴選之
永續發展傑出名單和指數



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

▼負面表列清單 SASB FN-IN-410a.2

熱帶雨林伐木業	煙草業	PCB 多氯聯苯	核武	非法博奕	18+ 色情	毒品	洗錢
資助恐怖活動							
僱傭童工							
有具體事證證明董事會執行業務，有違反法令、章程、股東會決議之情事							

責任投資流程

中國人壽針對不同投資類別，制定責任投資政策、投資政策及作業規範手冊，並將 ESG 議題納入投資分析及決策制定過程，投資決策考量 ESG 要素，依評估結果決定是否投資或減碼，個股投資報告納入 ESG 評估項目比例達 100%。投資評估報告參考投資對象之 ESG 報告書及其他相關資訊，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、氣候行動其它永續活動等層面。並考量投資對象氣候轉型風險，以碳排放量做為判斷標準，碳排放量越高、轉型風險越高。

投資後定期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並於永續報告書揭露責任投資成果。針對各類綠色、社會及永續債券，嚴格審查其之資金運用報告，也確保資金用途為支持環境或社會永續發展。

責任投資的涵蓋範圍包含：國內外上市、未上市櫃股票、債券、國外基金、國外 ETF 發行公司及基金管理公司。

▼責任投資流程圖

<p>Step 1 負面表列篩選</p>	<p>檢視投資標的篩選名單中，與責任投資政策所列之11項負面情事有關者，直接排除不予投資</p>
<p>Step 2 選定投資標的</p>	<p>責任投資標的：依社會、環境、與公司治理此三大面向，評估該投資標的之產品、營業項目、或其積極行為，選擇具企業社會責任之投資標的</p>
<p>Step 3 高敏感性(高碳排) 產業檢核</p>	<p>投資評估中，將檢核是否為高污染(高碳排)產業，評估可能受到法規管制影響</p>
<p>Step 4 ESG 評估機制</p>	<p>搭配國內具知名度或公信力之法人機構，或政府機關所遴選之社會責任傑出名單和指數，作為評估參考</p>
<p>Step 5 投資決議</p>	<p>本公司進行投資前，投資及交易對象執行防制洗錢及打擊資恐姓名或名稱與國家或地區檢核，檢視投資標的企業是否落實執行防制洗錢及打擊資恐</p>
<p>Step 6 投後管理</p>	<p>定期檢視投資組合碳排放量，或是否有重大ESG負面新聞，進行了解或出具評估報告</p>
<p>Step 7 ESG 議合溝通</p>	<p>權責單位衡量是否具ESG重大風險且需進行議合與溝通</p>

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

中國人壽規劃將 ESG 議題納入投資流程的檢核或審核，依據總體經濟分析、產業研究、準備投資報告，決定投資標的，並於投資額度內，進行投資決策，透過定期投資組合碳排放盤查，進行投後監控及管理，並不定期評估投資標的所涉及 ESG 議題或重大負面消息，進行了解或出具投資報告，權責單位衡量是否需進行議合與溝通。

對於國外基金、ETF 及基金管理公司，除評估其投資政策是否符合本公司責任投資政策外，並將該基金管理公司是否簽署責任投資原則 (PRI) 作為評估之篩選標準。

機構投資人盡職治理

中國人壽積極推動機構投資人盡職治理，參考聯合國「責任投資原則 (PRI)」並強化 ESG 精神，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，期望透過機構投資人的力量影響投資對象，以發揮機構投資人盡職治理之功能。

中國人壽積極行使所有權，100% 參與被投資公司 (上市櫃公司) 的股東會；除部分議案受法規規範須棄權外，股東會議案投票率達 100%。此外，中國人壽也參與中華民國人壽保險商業同業公會投資研究小組，推動 PRI 原則的落實與實踐，進一步推動投資業界接受及執行 PRI 原則。中國人壽所持有的 100% 國外基金、ETF 公司及 78.6% 國外私募基金之基金管理公司^①，均為 PRI 簽署成員，顯示中國人壽致力於推動聯合國責任投資原則的落實與實踐。



機構投資人
盡職治理守則
遵循聲明

綠色金融倡議行動

中國人壽與集團母公司中華開發金控合作與今周刊於 2022 年共同合作並舉行「中小企業減碳論壇」。當日中國人壽投資長代表進行綠色金融 ESG 倡議實體講座，參與人數多為中小企業代表，參與論壇人數達 100 人。透過公開論壇表達中國人壽如何推動 ESG 議題導入投資流程管理以及對於 ESG 的重視。期盼能發揮金融影響力，帶動產業鏈的永續發展。

投資組合碳盤查

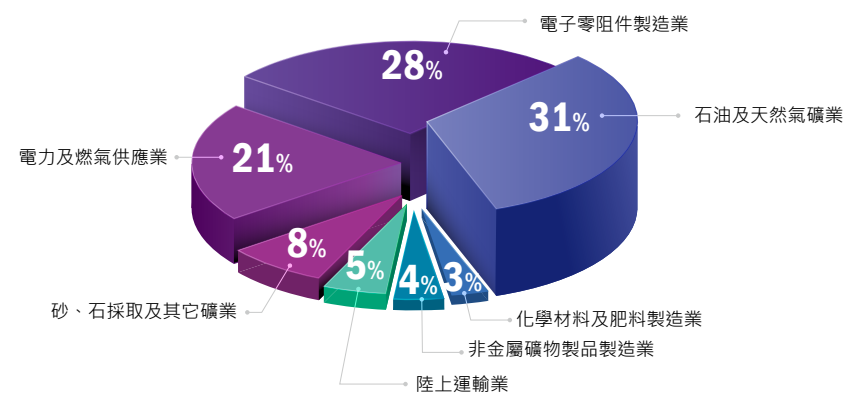
2022 年啟動投資組合碳盤查，以了解目前投資組合碳暴露，並作為低碳投資轉型的決策依據。中國人壽依循核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials,

PCAF)《金融業溫室氣體核算和揭露全球性標準》，每半年針對準則涵蓋的六種投資資產類別^②進行碳排估算。

中國人壽依循集團對高碳排產業之篩選標準，並以主計處行業標準分類別，分別計算投資組合中各產業別投資總額、總碳排放量及碳排密度^③，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，2022 年底投資餘額總碳排放量約為 252 萬公噸，較基準年 2020 年底減少約 43.8%，且高碳排產業投資比例為 18.5%，持續達成低於總投資部位 26% 以下的目標。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；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。

▼高碳排產業投資餘額分布



① 100% 國外基金、ETF 公司及 78.6% 國外私募基金之基金管理公司簽署 PRI 之百分比已通過第三方確信，對應 PRI 原則四之內容。

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放量。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

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。

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 2022 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 632.63 百萬瓦（較前一年度增加 277%）、預期發電量可達每年 8.63 億度（較前一年度增加 277%），總計達到減少 45.26 萬公噸溫室氣體排放量的環境效益（較前一年度增加 310%）。其中，依照中國人壽預計投入資金比例計算，將可減少 7.96 萬公噸溫室氣體排放量（較前一年度增加 1,067%）。中國人壽積極投入再生能源產業，除了增加投資比例，也持續尋找具有發展並有實質環境效益之投資機會。

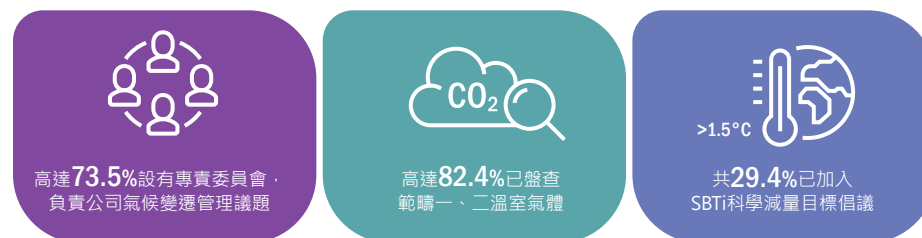
綠色債券投資

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 2022 年止，中國人壽投資綠色債券及永續債券金額較 2021 年約成長 86%，估計將產生 31.7 萬公噸 / 年之溫室氣體減量效果。中國人壽響應政府綠色金融行動方案 3.0 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。

高碳排產業議合

經鑑別高碳排投資部位^④，中國人壽於 2022 年對高碳排投資對象發出 121 份問卷。中國人壽目標攜手投資對象展開氣候行動，藉由問卷鼓勵投資對象主動盤查、管理其溫室氣體排放量，設定減量目標，執行減量行動並追蹤減量成果。最後經由分析結果，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。

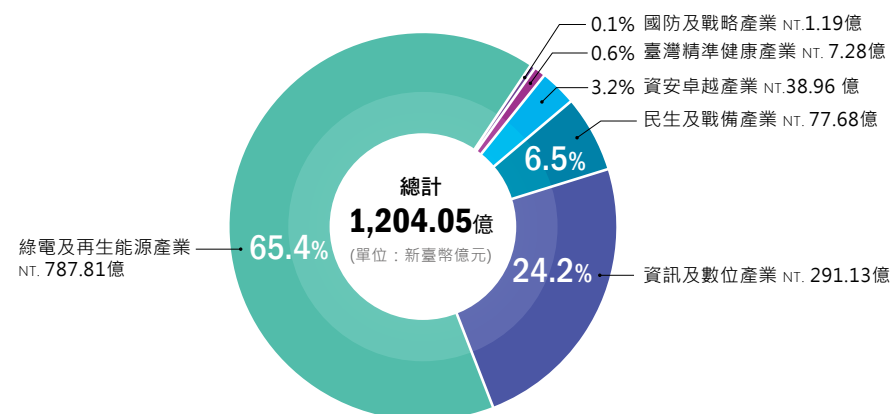
▼參與氣候議合之投資對象



積極投資六大戰略產業

繼五加二產業創新計畫後，配合政府推出「六大核心戰略產業投資」政策，中國人壽持續積極投資、扶持天然氣發電、綠色能源及藥廠等企業。2022 年直接、間接投資於六大核心戰略產業之投資餘額達新台幣 1,204.05 億元。

▼六大核心戰略產業投資餘額及占比



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。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

SASB FN-IN-410a.2

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，並針對投資管理人員進行 ESG 教育訓練及永續人才培訓，就國內外永續金融發展趨勢、法規架構及氣候變遷風險管理三大面向，進行訓練，以確保 ESG 價值落實於投資實務中，且教育訓練時數達 87 小時，並投入約 8.8 萬元培植 ESG 專責責任投資人員。

▼專責責任投資人員執掌



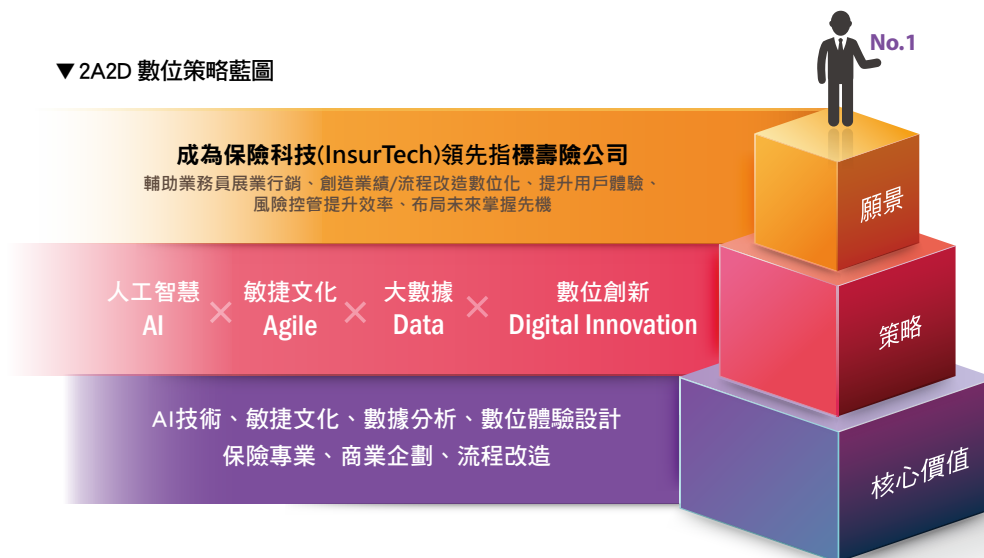
透過內化的責任投資行為，逐漸影響交易對手、投資對象與利害關係人對於未來營運的展望

發展數位金融創新

數位金融策略藍圖

中國人壽面對金融科技浪潮來襲，深度布局數位與數據基礎建設，投入豐沛資源推動數位躍升，擬訂數據驅動、體驗優先的全方位「2A2D, AI / Agile / Data / Digital Innovation」發展策略藍圖，打破傳統對於科技的冰冷想像，以創新技術提供「心」服務，致力於成為保險科技 (InsurTech) 的指標壽險公司。

▼2A2D 數位策略藍圖



人工智慧

持續提升 AI 技術能量，除了 AI 智能助理與智能教練小柴的迭代開發，Smile to Sign 遠距投保更擴大拓展到全通路適用，提供永續創新的金融解決方案。

AI 智能助理「小柴」

「小柴」以自然語言處理技術結合壽險專家經驗，讓業務員可以詢問工作上的各種問題，另外透過系統 API 串接，「小柴」也能提供保戶服務相關的動態資訊，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；同時降低人工服務諮詢的需求，提高業務同仁作業效率。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

2022 年「小柴」持續迭代優化提升，知識訓練新增 300 多組知識量、也開發 12 項全新功能、更提升 UI/UX 使用者體驗，每月平均使用率超過 9 成、互動量超過 3 萬。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 AI 智能助理。

「Smile to Sign」遠距刷臉投保

中國人壽首創將人臉辨識技術應用於投保流程，結合成創新的遠距投保作業，配合最嚴謹的資訊安全與個資保護措施，率先業界獲得主管機關核准試辦，打造智能化的身分確認機制，突破傳統投保需親自見面的時間空間限制、降低紙張與通勤的資源消耗，領先邁入「刷臉投保」新紀元。

2022 年持續擴大應用場景，讓更多的客戶與業務員都可使用遠距投保服務，於 4 月時獲主管機關核准導入保經代通路、更於 11 月進一步獲准開辦至全通路，上線至今已累計突破 36,000 件、提升 25% 行政效率、節省的碳排放量約達 94,000 公斤。

「中壽 i 生活」APP

本公司秉持「以客戶為中心」的理念，於 2022 年初推出以「便捷自助服務」、「即時掌握歷程」、「豐富健康生活」三個服務面向，打造含保單服務、訊息提醒、健康管理等多元體驗，提供客戶「很便利、很 easy」的全方位數位保險服務之「中壽 i 生活」APP 之數位溝通平台。

「中壽 i 生活」APP 以直覺、簡單、明瞭的視覺風格，提供用戶保險及生活管家服務，讓保戶享受到中壽 i (愛) 的生活。此為串連保險、健康、醫療照護、生活與科技的平台，從客戶視角出發打造一站式保險的便捷自助服務平台，並落實金融友善服務政策，於平台設有金融友善專區、提供無障礙瀏覽介面及語音驗證服務。「中壽 i 生活」APP，更通過台北市視障者家長協會 APP 無障礙認證，成為台灣首家獲此專業認證的保險公司，提供視障朋友更友善的服務環境，落實金融友善服務政策。

▼中壽 i 生活 APP，滿足人生旅程中的保險需求



「中壽 i 生活」APP 提供近百項功能，含保單查詢、保單變更、繳費、理賠申請、保單借款、推播通知及樂活健康管理等，透過跨域合作，讓健康管理、生活資訊融入客戶服務中，客戶如有就醫或健檢需求，也可使用合作醫院的諮詢服務與專屬健檢方案，亦即從保單服務延伸至健康生活服務，擴大客戶服務的廣度與深度，滿足人生旅程中的各項需求。

敏捷文化推動

面對產業大環境的快速變遷、科技與商業模式的持續突破，數位用戶體驗的日漸重要。中國人壽成立「敏捷學苑」致力將敏捷的文化植入企業 DNA 中，以快速響應變化、加速交付軟體、提升團隊產能、優化團隊合作、提升軟體品質及提升客戶滿意度。

2022 年「敏捷學苑」輔導了 6 個專案團隊，透過實戰做中學的方式，轉型成具敏捷運作能力之產品團隊；舉辦了 30 場專業課程、工作坊或相關活動，推廣敏捷專業知識及文化素養；提供數位化工具，支持團隊跨部門運作；落實用戶中心及數據驅動的管理思維。

大數據

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服務。

大數據行銷標籤庫

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；2022 年透過約訪資料進行文字分析，拆解關鍵資訊納入客戶標籤庫與客戶大數據分析市集，客戶大數據分析市集已成長至 1,500 個特徵資訊。

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；2022 年與業務通路合作設計分群結合機器學習之創新手法，藉此強化精準行銷名單之可解釋性並維持精準度，陸續產出 11 檔名單強化前線銷售效能。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

理賠防詐

理賠防詐系統透過整合理賠相關資料，分析拒賠案件之特徵與行為，提供案件風險分數與因子予前線人員，藉此提升審核效能與調查績效；2022 年持續優化模型，不僅提升 2 倍以上的警示發查率，並達成自主研发以節省軟體授權金。

快速核賠 Jet Case

透過理賠申請資料、照會紀錄、險種資訊，利用機器學習協助理賠同仁快速審核相關案件，藉此提升客戶體驗與理賠效能，達成保戶、業務員、公司三贏。

智能增員

智能增員於考量業務員增員互動紀錄、招募對象及業務員屬性下，利用機器學習主動預警業務員在增員過程即將遭遇之瓶頸，同時提供量身打造的解決方案，促成「自動診斷」、「智能給藥」。模型並根據方案運用結果，持續迭代優化、自我學習。2022 年在智能增員協助後順利招聘的新人，占了整體報聘人數的 17%。

數位創新

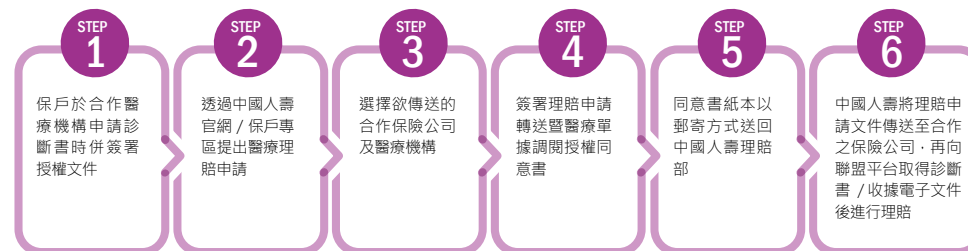
研討新型技術，挖掘既有作業流程，尋找改善優化場景；並積極與同業、異業進行策略結盟，以創造更優質的客戶體驗。

理賠聯盟鏈 2.0

理賠聯盟鏈利用區塊鏈技術安全、便捷的特性，保戶只需於參與聯盟鏈之任一家保險公司提出理賠申請，並同意由該公司透過「保險科技運用共享平台」推播通知至其他保戶所投保且參與聯盟鏈之保險公司，即可一併申請理賠。「保險理賠醫起通」則進一步提供在保戶的授權同意下，保險公司可直接向醫院取得相關醫療文件之服務，免除保戶需向不同保險公司分別提出理賠申請以及需至醫院臨櫃申請醫療文件之不便。

2022 年在壽險公會的籌組下，為提高民眾使用理賠服務的便利性，參與壽險公會建立之保險業身分驗證中心，透過數位身分驗證，保戶毋須再提供紙本醫療資料、紙本同意書等文件，讓保戶可使用網路理賠、行動理賠做到全程數位化、無紙化的理賠申請服務。

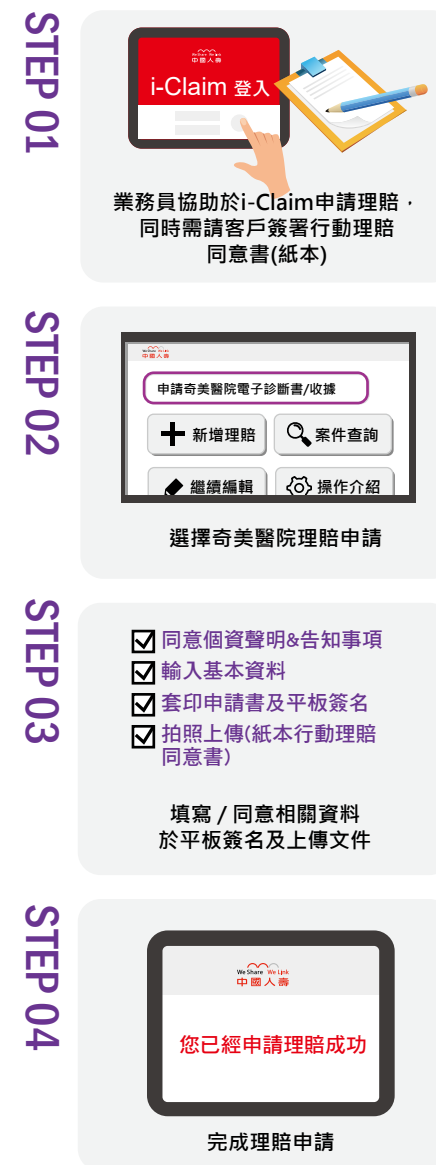
▼理賠聯盟鏈 2.0 申請方式



奇美醫院全數位理賠

結合醫療、學術科技及金融保險等領域之專業合作，結盟策略夥伴建構生態圈，打造醫病關係及客戶服務全方位的全新體驗。透過成功大學數位平台與奇美醫院串接醫療資料，有效減少醫療文件紙本上傳動作、減少拍攝不清導致理賠作業延宕，節省人工及紙本作業，優化理賠流程，為客戶打造一條龍理賠服務，享有醫療結合科技、金融保險帶來的就醫體驗與創新服務。

▼奇美醫院全數位理賠申請方式



經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

4

創建普惠共榮 Inclusive Finance



1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

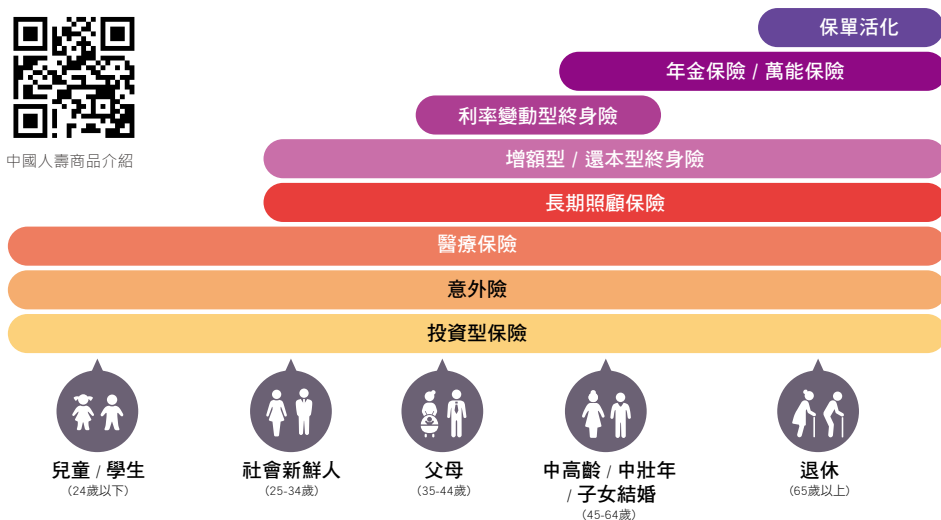
5 實踐低碳轉型

6 附錄

推廣普惠商品服務



中國人壽商品介紹



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，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。

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，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精神及公平待客原則，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、保障型保險商品專區專屬商品及具外溢效果的健康管理商品等具有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



健康管理外溢保單

依據內政部統計，國人平均壽命已達 80.86 歲，但不健康平均存活年數也達 8.02 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、小資族來說，卻常常知易行難。中國人壽於「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。

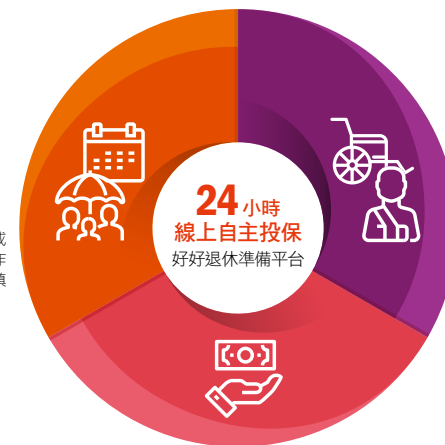
定期壽險

年期 5 年、20 年、70 歲滿期

保額 20 萬 ~ 450 萬

商品特色

保障期間採平準保費，因疾病或意外身故、完全失能，理賠金作為遺族照顧、失能照戶的經濟填補。



重大疾病險

年期 1 年、20 年

保額 10 萬 ~ 70 萬

商品特色

經醫師診斷符合七項重疾（重度）之一者，可理賠一次性給付保險金，填補工作收入中斷或自費醫療缺口。

小額終身壽險

年期 10 年、20 年

保額 10 萬 ~ 50 萬

商品特色

限期繳費終身保障，於所有壽險公司投保合計僅限三張保單，保額累計新台幣 50 萬。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

微型保險

2022 年中國人壽微型保險全年保費收入 1,800 萬元^①，逾 9 萬名民眾受惠，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，2022 年擴大守護範圍，以捐贈保險費方式，推廣微型保險，透過保險陪伴並支持民眾，更安穩走過不同的人生階段，讓保險確實發揮安定社會的功能。2022 年新增與高雄市合作，提供約 1.1 萬名符合條件的低收入戶及身心障礙以下者享有微型保險保障，並與臺南市政府、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，由「低收、中低收身分」擴大至「輕度、中度身心障礙(含)以下身分者」。

投資型商品

中國人壽投資型保險搭上 ESG 列車，攜手霸菱投顧於 2022 年 5 月份推出投資策略以 ESG 為核心之全權委託投資帳戶 - 「霸菱綠色趨勢全權委託管理帳戶」，以綠色趨勢為主軸並搭配「低碳經濟、農業升級、移動革命、資源轉型」四個主題方向配置全委帳戶投資標的，藉由專業投資機構的管理操作，讓客戶能透過投資型保單掌握 ESG 投資契機。

長照商品

如前述，國人平均壽命為 80.86 歲，而「不健康餘命」高達 8.02 年，其中「不健康餘命」包括失能、臥床、慢性病纏身等，必須重視長照議題，提升對長期照顧保險的意識，透過長照保單提供全方位守護。

- 提供一次金及分期金，支援保戶長照初期大額開銷及提供長期看照的穩定支持。
- 多重理賠認定標準，包括生理功能障礙、認知功能障礙及失能程度認定等，提供更全面的保障。

① 微型保險全年保費收入數據已通過第三方確信，對應 PSI 原則二之內容。



落實公平待客原則

公平待客管理機制

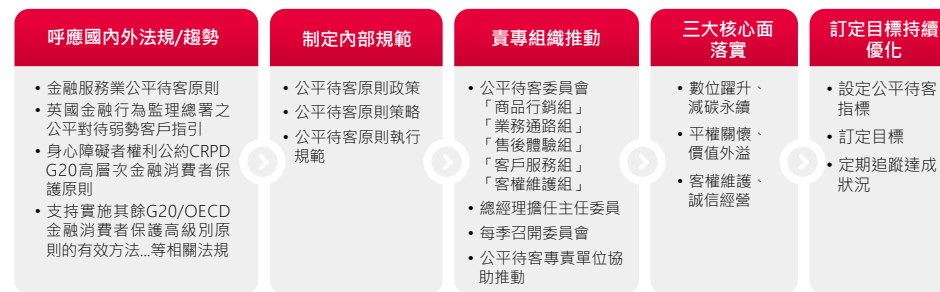
為建立重視金融消費者保護之企業文化，確保提供金融商品或服務之整體交易過程，均以公平合理之方式對待金融消費者，本公司制定內部規章作為公平待客最高指導原則，並主動參採英國金融行為總署 (Financial Conduct Authority, FCA) 提出之「公平對待弱勢客戶指引」(Guidance for firms on the fair treatment of vulnerable customers)，強化弱勢金融消費者服務機制。因應 2022 年 5 月金管會修訂「金融服務業公平待客原則」，本公司亦同步檢視原有規章，分別訂定「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」，修訂本公司「公平待客原則執行規範」，並提報董事會核定通過。內規從最上位的政策、策略、到落地執行的規範，均有明確的依循標準。

為強化公平待客之深度及廣度，配合主管機關永續金融政策，本公司 2022 年將公平待客落實於「數位躍升 減碳永續」、「平權關懷 價值外溢」、「客權維護 誠信經營」三大核心面向推動。連續四屆獲主管機關辦理之「金融服務業公平待客原則評核」壽險業績優。

秉持以客戶為中心之價值，推動顧客導向之待客策略，領業界之先，建立中、英文客戶服務章程，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，並將持續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。

中國人壽公平待客管理框架

核心理念 公平同理、待客如己



中國人壽
公平待客專區



中國人壽
公平待客政策



中國人壽
客戶服務章程

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

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」，並由專責部門監督公平待客及金融友善之推動及執行成果。「公平待客委員會」下設 5 個小組「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」，由總經理擔任主任委員，相關部門高階經理人擔任委員，每季召開會議，報告公平待客之行動方案與推動成果，並向董事會呈報，每年度亦邀請獨立董事參與委員會給予指導。2022 年向董事會呈報之議案，包括每季「公平待客委員會會議摘及公平待客年度行動方案相關進度」、訂定及修訂「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」及「公平待客執行規範」等。

公平待客專責單位及推動方向

本公司設有專責推動單位，並由副總級主管領導，綜理「公平待客委員會」會務，進行跨單位溝通協調，協助本公司於公平待客原則之業務規劃及推展，透過全體員工設定顧客相關之績效考核指標項目，深化全體內外勤同仁公平待客工作文化，持續精進作業流程並接軌國際趨勢，將公平待客原則之十大原則精神，落實於各項保險服務環節中。為提升整體公平待客推動成效，訂定公平待客指標及目標，並定期追蹤執行情形。

公平待客教育訓練

為形塑中國人壽金融友善「心」文化，依實務需求提供不同位階與職掌相應之教育訓練，內容涵蓋金融消費者客權維護、高齡、身心障礙等弱勢客戶金融友善等相關議題。2022 年共辦理 13 場教育訓練，參與同仁包含 41 位董事與高階經理人、101 位部門主管及代表、內外勤同仁逾 1.8 萬人。

- 與專營無障礙服務的多扶事業合作舉辦「無障礙友善服務培訓暨戶外實作體驗」，強化第一線同仁服務身心障礙者實作技能，邀請第一線客服主管與同仁身著高齡模擬體驗服裝、坐輪椅至戶外闖關，親身感同身受高齡或身障者每日所面臨的環境障礙以及外界眼光，學習以同理心提供適切到位的金融友善服務。
- 舉辦「聽障友善暨手語教育訓練」課程，經由中華民國聽障人協會會長

▼跨障別實地體驗營

無障礙環境動檢：透過實際坐著輪椅用餐、購物、使用 ATM、洗手間等，感同身受高齡及身障者每日面臨的環境障礙。



分享聽障族群與聽力退化長者所面臨的各種處境與需求暨手語教學，同仁更能將心比心給予適切的協助與支援，落實公平待客精神。

- 舉辦「失智高齡友善金融教育訓練」課程，邀請台灣失智症協會陳筠靜秘書長擔任課程講師，分享失智症相關知識和資源，讓內外勤同仁更加瞭解高齡者與失智者，以提供有溫度的保險服務與體驗。

公平待客故事徵稿大賽

自 2019 年起舉辦公公平待客故事徵稿大賽，4 年累積超過千件提案，2022 年以「每一天都是公平待客的實踐」為主題，徵求實踐公平待客的工作經驗及建議，共獲 197 則提案，並由獨董親自評選前 10 名提案、頒發獎項，歷年獲獎之提案並逐步落實，包括舉行高齡者防詐講座，並舉行跨業合作之高齡培訓班，多角強化第一線業務員之最新高齡服務專業能力及對社會趨勢之認識。



貼心完善公平待客



1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

身心障礙友善

- 新推出「手語翻譯預約服務」，透過 APP/ 官網 /e-mail/ 友善專線等多元管道，聽障保戶可於 1 個工作日前預約，臨櫃服務時將安排手語翻譯員視訊翻譯；若需手譯員親臨現場翻譯，亦可於 3 個工作日前預約。
- 領先同業與專營無障礙接送的「多扶事業」，提供身心障礙者與高齡保戶加值服務；與旗下「多扶旅行社」異業合作規畫保戶無障礙旅遊，提倡旅遊平權。
- 透過建置無障礙網頁及無障礙手機應用程式、結合線下講座辦理，提供給身障者及年長者更全面的保險服務。提升與保戶的互動和溝通，讓身障者及年長者更清楚地瞭解保險商品和更容易的獲得所需的服務，以貼近保戶需求及信賴。
 - ◆ 線上 - 建置支援多瀏覽器、符合無障礙網頁規範之企業網站，透過「官網無障礙專區」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。
 - ◆ 線下 - 透過辦理講座並搭配製作較易閱讀之網路投保教學手札和影片，向高齡及身障者講解網路投保操作方式和優勢，藉此縮短數位落差。
- 持續提供關懷措施予視障、聽障、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。2022 年共有 56 位保戶使用此服務。

高齡失智友善金融推動

- 2019 年起攜手「台灣失智症協會」打造失智金融友善環境，2022 年中國人壽從三大面向深化合作：
 - ◆ 培育面：獨家贊助協會舉辦的「首屆大專校院失智症方案設計競賽」，鼓勵年輕世代關注高齡失智議題。
 - ◆ 倡議面：響應國際失智症月，支持失智金融友善倡議，贊助台灣失智症協會「從失智友善台灣看失智友善金融」聯合學術研討會。
 - ◆ 輔具面：與協會共同研發製作 4,800 個新型預防走失輔具「緊急連絡卡鑰匙圈」。

銀髮防詐金融教育

- 舉辦 10 場「樂齡防詐宣導」活動，協助約 340 名偏鄉、部落住民等金融知識弱勢長者提升重要保險知識，弭平城鄉落差。
- 發放近 10,000 本防詐小物，提醒長者避免詐騙，守護銀髮族群財務安全。

樂齡健康促進

- 為提倡高齡健康，滿足長者人際交流與社會參與的心理需求。積極提供保戶健康加值服務，2022 年與多扶事業合作舉辦高齡保戶「健身旅遊」，NPS 達 92 分。
- 2023 年更擴大到屆退或退休族群，提倡以運動預防疾病觀念，與新創「養樂·多扶聚樂部」合作，舉辦「健康培力旅遊」協助高齡及準高齡長者培養正確運動知識及運動習慣。

健康醫療

- 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，2022 年度實際申請保費緩繳累計件數共計 51 件，各幣別緩繳保費累計金額為：新台幣 1,267,219 元、美元 151,705 元、澳幣 530 元。
- 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。
- 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台幣 6 萬元的實質幫助。



中國人壽
法定傳染病
因應專區

快速及重大災難服務 臨櫃快速理賠

推出臨櫃快速理賠服務，符合條件最快 30 分鐘完成理賠審核，迅速彰顯壽險救急扶危的作用與價值。

重大災難服務

主動提前給付文件後補之重大災難服務，另提供身故及受傷者各 10 萬元及 2 萬元的慰問金。

多元管道通路服務 推動電子化授權服務

除現行與凱基銀行合作電子化授權服務外，2022 年度更透過電子化授權服務 (eDDA) 連接多家銀行，增加台幣保單電子化授權可用家數，截至 2022 年底透過新增土地銀行、合作金庫、華南銀行、彰化銀行、上海銀行、國泰世華、兆豐銀行、新光銀行、元大銀行、永豐銀行、台新銀行、日盛銀行、中國信託共 13 家，2022 年度已授權保單件數共計 4,916 件，授權成功件數 1,465 件，除提升服務使用率外，更有效簡化作業內容及縮短平均作業時間，未來亦將持續新增合作電子化授權行庫，增加電子化授權普及率，讓客戶掌握授權進度更加自主。

提供多國語言服務

為服務不同國籍的企業客戶，中國人壽目前提供英文以及日文語言的團體保險手冊及服務介紹，以協助企業員工了解公司提供的團險計劃保障內容、理賠申請程序及就醫應注意事項。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

金融友善服務專線

落實客戶關懷精神，為高齡、弱勢族群建立專屬「金融友善服務專線」，簡化電話語音輸入流程，由專人提供更快速、溫暖的服務。2022 年來電量共計 4,268 通為高齡長者專線提供諮詢服務。

以客戶更理解、易懂、好讀的方式，與客戶溝通

為了讓客戶，尤其是 65 歲以上高齡長者，能夠更理解保險產品及客服人員與其通話傳達的內容，以客戶慣用的語言雙向溝通，2022 年針對多項電話訪術進行白話易懂方向的調整，包含：高齡長者投保電訪、保單停效前關懷電訪、高齡長者辦理保單權益變更電訪等。同時亦將理賠申請書、繳費通知單、契約內容變更申請書（友善服務版）等文件，進行字體放大，更方便長者閱讀。

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。2022 年應付未付電訪作業成功件數 1,863 件，給付金額達 5,708 萬元。

提升客戶信賴與推薦度

為能更貼近客戶的多元需求，中國人壽積極傾聽客戶聲音，定期委由第三方顧問公司進行客戶淨推薦度 (NPS) 調查，依據 2022 年底的調查結果，中國人壽 NPS 推薦度分數為壽險業排名第一，成績較同業超出 10 分²⁾，服務品質備受客戶肯定。更 2022 年成立「體驗工程師團隊」，專責聯繫於意見調查中回應之客戶，給予協助及關懷，並深入了解問題，讓客戶聲音得以即時反映及獲得解決，未來將持續推動各項優化專案，提供客戶卓越的服務體驗。

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。

²⁾ 2022 年底調查結果，受調查之壽險同業整體 NPS 推薦度 9 分，中國人壽 NPS 推薦度 19 分。

電話服務

為提升滿意度訪查率，並更有效收集保戶意見，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、是否協助處理或妥善受理保戶的問題，深入了解客服人員的整體表現。

95% 客服人員
取得保險基本
證照



提升專業
創造優質服務

50% 客服人員
取得美國壽險
管理師證照

2022 年
客戶滿意度調查
4 分(含)以上
比率達 99.06%



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，活動自 2018 至今，連續五年舉辦服務大使選拔賽，共誕生 140 位服務大使，2022 年共計有 26 名服務大使，其中再選拔 TOP5 服務大使共 11 名，分享服務事蹟予所有同仁觀摩學習，並推出 3 則「聽見心感動」，透過聲音傳遞最感動的服務故事，落實「公平同理，待客如己」的服務初衷，持續提升優質的客戶體驗。

客戶讚美

擔任公司與客戶 / 通路之間的橋樑，2022 年獲得 2,590 位客戶讚美，除製作讚美音檔讓同仁觀摩學習，並內部分享具體服務事蹟，有助於提升企業形象及客戶滿意度。

推廣客戶使用「中壽 i 生活」APP

2022 年保戶 APP 上線，為提升自助化服務，減少紙張使用（節能減碳），讓保戶可隨時隨地查詢，線上推廣保戶使用數位服務，2022 年共推廣 28,385 位。

蒐集客戶建議

鼓勵同仁積極蒐集客戶建議 customer voice，於 2022 年提列 519 筆，其中包含 143 筆電商或 APP 優化建議。

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。

客戶申訴管理

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。不定期召開申訴委員會議，由客戶申訴部回饋申訴相關議題、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。另客戶申訴部對於重大申訴/評議案件應提報「申訴委員會」進行說明、討論並擬定檢討改善計畫，如案情有重大或最新發展時，亦應隨時更新進度並通報相關部門及其體系主管；如係媒體介入或可能引起媒體關注之案件，並應通報公關部因應。2022年雖因疫情致申訴案件增加，然所有相關部門均能以客戶為中心妥善處理，並達成「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2022年人壽保險公司申訴率統計中，中國人壽申訴率為0.22‰，仍維持22家壽險公司排名前段之業者，較2021年略增0.07‰；申請評議的案件數量及比率雖因疫情關係較去年增加，然評議妥處率仍維持於90%以上。2022年169件申請評議案件中，理賠申訴案件共計121件，非理賠申訴案件共計48件，95.2%的案件已妥處。

▼客訴處理流程



客戶可透過不同管道進行申訴，公司於受理後一個工作日內將與保戶聯繫

30日內研擬處理方案並儘速回覆客戶，如須延長將以電話、手機簡訊或書面另行通知客戶知悉

定期以電話、手機簡訊或書面主動告知客戶處理進度，並力求妥當處理個案以消弭爭議

高齡及弱勢客戶申訴保障

中國人壽高度重視高齡及弱勢客戶權益保障，於「消費爭議處理及申訴作業改善循環制度」訂定高齡、身心障礙及弱勢者消費爭議處理準則，除以完整申訴處理作業，務求妥善接收客戶意見並進行處理，另落實以下申訴保障友善措施：

- 提供多元申訴管道，申訴人為身心障礙者時，配合其實際需要採取合適之溝通方式，如電話、面談、筆談、簡訊、電子郵件、書面、錄音等。
- 111年新增手語翻譯服務，以便利聽語障人士提出意見。
- 針對高齡或體弱臥床保戶之申訴案，得視情形派員親訪並進行相關溝通與服務，或尋求專業人士協助。
- 提供白話大字文件，以利申訴人了解重要個人權益。
- 針對高齡、身心障礙者申訴案件，於案件妥處後，再次電訪進行關懷，確保高齡、身心障礙或弱勢者了解案件處理結果，以完整友善服務，確實守護弱勢客戶權益。

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022年重點績效

2022年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

持續人力創新育成

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，透過導入 Workday 全球人事系統、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。

實習計畫

2022 年公司持續推出實習生計畫 (China Life Internship Program)，並針對不同實習需求推出暑期、學期及學年度實習機會，提供在學或即將畢業的學生，提前進入職場學習參與企業各項工作流程，透過實習經驗加強自我專業能力以及更瞭解自我未來職涯的發展藍圖。同時也讓企業可深入校園與學生建立連結，宣傳公司品牌價值，提前達到儲備人才之效益，並有機會成為儲備幹部 (YouLead) 候選人。近 5 年共頒授 82 張實習證書給優秀的結業實習學生。2022 年共聘用 32 名實習生 (含暑期、學期及學年度)。



實習生 心得分享

「如同中國人壽於壽險業之形象，非常適合用「溫暖」兩字形容，部門主管、同事、HR 在我實習過程給予非常多協助，半年實習揭開壽險業神秘面紗，打破原先對於壽險之既定印象，參與大型專案向優秀前輩學習，非常期待未來有機會回中國人壽效力。」

產學合作計畫

中國人壽以強化人才資本、培育產業人才，並善盡企業社會責任為目的，透過建立產學合作機制，加強青年人才的技術與實務能力，並提早對職場有所認知，加強自我職能，目前已與多家優秀公、私立學校簽立產學合作。

2019 -2022 年起共錄取 16 名產學合作學生，主管針對保戶實務作業、企業文化、及專業領域給予指導，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，並有多名同學轉為正職，確實達到培育優秀校園人才與金融科技產業接軌。

儲備幹部培育計畫

備幹部 (Management Associate, MA) 計畫已連續辦理 7 年，中國人壽為了搶攻人才，推出全新為期十八個月「YOUth LEADership (下稱 YouLead) 人才培訓方案」，招募人才不論科系、不分組別，更不限人數擇優錄取，擴大任何領域的菁英一同加入。

中國人壽自 2016 年起展開儲備幹部培育計畫，至今共招募 40 位儲備幹部，目前在職中儲備幹部 37 人，留任率 92.5%，加入中國人壽之儲備幹部最快兩年內即晉升管理職，目前已有 7 位擔任主管職務，其中 1 位於到職 6 年擔任部門主管職位，足見中國人壽對人才的培育及重視不遺餘力。

共招募40位，留任率92.5%
7位擔任主管職務



儲備幹部心得分享

加入1年的學長姊曾分享過，無論是否有金融業背景或學過保險學，中國人壽儲備幹部計劃提供完善的教育訓練，到職後參與開發金集團共訓，讓我們認識金控及各子公司的高階長官，了解金控、凱基證券、凱基銀行、中國人壽各部門負責的業務。共訓結束後，則開始進行中國人壽的培育計畫，計劃量身打造，於銀行保險通路、業務通路、營運客服、行銷企劃等領域歷練，透過主管及同仁的教導及實作，累積工作上所需要的知識與技能，了解各部門的職掌以及不同部門間的運作流程，扎穩在壽險業的基礎。中國人壽儲備幹部計劃，也提供高階主管擔任Mentor進行經驗傳承，使我們快速了解壽險精華。在輪調的同時，也會指派重要專案，直接向總經理進行報告，中國人壽儲備幹部計劃是能在最短時間完成金融業及壽險業的拼圖，也是最佳且最值得作為職涯的起點。

▼量身打造個人職涯發展規劃

- ONE**
Personalized Development
專屬個人發展計劃
- TWO**
Week Induction
2週完美新人全方位培訓
- THREE**
E-Development
3E快速成長方程式在職訓練
- FOUR**
Values
4大關鍵核心價值
- FIVE**
Rotations
5領域輪調歷練

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

人才發展

中國人壽重視人才發展與養成，規畫人才培育訓練藍圖，強化領導管理訓練，深化主管永續領導力，並協助同仁發展專業能力、不斷建構整體數位職能，厚植金融科技人才資本，持續形塑學習型組織文化，賦能企業永續發展。

內勤同仁發展

2022 年中國人壽為滿足同仁職能發展需求及落實人才培育訓練藍圖，規劃領導管理、專業職能、數位創新、多元職能等相關課程，結合內外部課程及數位學習平台資源，建構完整培訓系統，厚植各階層人才。

領導管理

依據不同職級導入多元領導力培訓主題，深化主管領導能力，以帶領團隊達成目標

投入

累計超過300人次主管參與領導力課程，培訓時數達2,827小時

效益/產出

學習滿意度高達4.7分(5分量表)且課程獲得學員高度推薦達 9.1分(10分量表)

專業職能

除各領域專業訓練外，為能更貼近客戶的多元需求，中國人壽積極規劃NPS系列課程，強化同仁建立以客戶為中心之核心價值，凝聚企業文化共識

投入

NPS系列課程累計超過8,000人次參與課程，學習時數達11,566小時

效益/產出

藉由系列課程讓同仁了解NPS的重要性和實用性，促進形塑服務文化，2022年集團定期委由第三方顧問公司進行的第二次調查，中國人壽客戶淨推薦度分數(NPS)躍升為壽險業界排名第一，服務品質備受客戶肯定

數位創新

鼓勵同仁參與內外部課程，強化大數據、人工智慧、雲端科技、生態圈、資安、保險科技營運等數位金融科技能力

投入

累計近500人次參與內外部訓練課程，學習時數達2,861小時

效益/產出

提升同仁數位創新之思維及技能，儲備數位創新人才

多元職能

軟實力：展開超過10門近50場次核心軟實力培訓課程

自主學習：導入全球知名的領英線上學習平台(LinkedIn Learning)，提供具世界級品質的課程內容及個別化的最佳學習介面，以使同仁持續並擴大學習進而提升組織競爭力

投入

累計近400人次同仁參與課程，學習時數達2,803小時

效益/產出

學習滿意度高達4.8分(5分量表)且課程獲得學員高度推薦達 9.3分(10分量表)

投入

每季設計學習挑戰活動推廣主題學習，激發學習興趣，鼓勵同仁多元自主學習

效益/產出

同仁LinkedIn自主學習多元豐富超過2,300個主題內容，學習時數超過20,000小時。前三大熱門學習課程為：人際溝通與管理、個人成長與發展、建立有效關係

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。2022 年內勤同仁平均持有證照數為 2.71 張，近 5 年均持續成長。

▼ 近 5 年內勤同仁專業證照取得情況 (累計人數)

內勤同仁專業證照取得情況	2022 年	2021 年	2020 年	2019 年	2018 年
精算考試科目	395	348	301	254	214
投資、風控、稽核、反洗錢師專業證照	470	348	196	132	63
核保、理賠專業證照	146	128	119	101	87
壽險管理師考試科目	5,863	5,692	5,197	4,758	4,200
總計	6,874	6,516	5,813	5,245	4,564
平均每人持有證照數	2.71	2.59	2.41	2.35	2.14

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

外勤同仁招募與發展

中國人壽於 2022 年業務員登錄人數淨增加 1,214 人，為壽險業人力成長第一，並在疫情衝擊逆境中，連續 4 年人力正成長，躍升國內第 4 大壽險業務部隊。中國人壽積極擴大業務員招募開口，依據各類求職者背景提供更多元、更完善的財補專案，包括：新秀、精英、千大及領航等四大專案，無論是初踏入職場的社會新鮮人、已有工作經驗的轉職者，甚至同業的業務好手，展現培育人才決心。

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，從發展關鍵技能至整合專業競爭力，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。2022 年業務員定著率高達 86.6%，代表著平均每 100 位業務同仁，就有 86 位留下來，顯示從教育訓練、行銷展業到組織擴展，協助業務部隊進化升級，發展出完整且全面性的新進業務人才培訓系統。中國人壽儼然已成為壽險業務員「首選雇主」，並朝「成為最值得推薦與信賴的壽險公司」目標邁進。

i-Study

針對業務人員職能相關的八大方向進行課程規劃，包含行銷專業、組織發展、行政售服、數位工具、法令課程等。學習內容不僅涵蓋法令各項必修課程，也針對新商品知識、數位賦能平台累計已開設 664 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，目前共累積已有 2,452 人次修習相關課程。目前數位平台全年度修課總人數達 512,480 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。



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同仁專業能力。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。2022 年共 445 位業務同仁參與 RFA 退休理財規劃顧問課程並完訓，證照測驗報名人數 433 人，報考率 97%；測驗通過人數 275 人，及格率 64%；取得證照人數 230 人，完訓學員持照率 52%。



健康服務專業認證培訓課程

中國人壽秉持「以客戶為中心」的精神，長期關懷保戶人生保障與健康，2022 年攜手臺北醫學大學共同舉辦「健康服務專業認證」培訓課程，透過醫界權威分享醫學知識及健康新知，協助業務同仁持續精進多面向專業職能，全年共舉辦七個場次，已培育 416 名健康照護推動大使，藉此強化業務同仁對醫療資訊的精準掌握與敏銳度，以因應保戶提出之醫療照護問題與保障需求，全心打造樂退生活的健康防護網。

保單健檢數位行銷工具培訓及應用

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，2022 年舉辦 7 場以數位種子為對象的專業講師培訓，以期業務人員提升兼顧保險需求規劃之專業性與商品適合度原則的能力。

2022 年已服務 42,576 位保戶進行保單健檢，其中專案新人月使用率達 57%，顯示此功能對業務新人分析客戶保障缺口並提供適切商品，有所助益。

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。

2022 年共辦理 11 場北中南宣導說明會，深入說明介面、版型與內容，並同時進行實機教學演練，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。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

AI 智能商品對練

中國人壽取得業界首創「AI 智能商品對練」工具，運用新科技來協助同仁熟悉商品並加速商品銷售。智能互動機制 - 新商品對練讓業務同仁與 AI 科技互動，由系統依據回覆內容給予個人化評分及建議，於完訓後交由直屬主管檢視訓練成果，再提供個別指導或進階演練，縮短主管陪練及驗收的時間，進而升新進同仁及主管之產能。

據統計，頻繁使用 AI 智能商品對練的業務人員，平均產能較其他業務人員高出 7%。並且透過 AI 智能商品對練的功能，可以減少業務主管對業務人員的基礎培訓時間，使每位主管每月可節省 1.5 天的輔導時間，轉而投入於銷售活動和業務發展。

▼ AI 智能商品對練



- 人** 直屬主管協助
- 地** 場地與時間安排
- 時** 新商品銷售話術需花費 2-3 周練習

1 工具化
創建新進同仁對商品話術演練的習慣

2 模組化
業務主管銷售話術系統/模組化

3 效率化
縮短主管陪練及驗收的時間

透過智能商品對練工具來輔以新進業務員學習基礎商品知識

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，自 2021 年起推出「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，截至 2022 年 12 月參加專案培訓的業務主任共 1,153 人，其中 171 人成功晉陞業務襄理，升襄率為 14.8%、優於通路平均升襄率 3%。

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。2022 年員工總人數為 18,287 位，其中內勤員工 2,533 位，外勤員工 15,754 位。



員工流動情形

近年內勤同仁人數持續成長，2022 年新進內勤同仁共計 479 人，占全體內勤同仁比率為 18.91%，其中女性為 293 人，占新進人員 61.17%；離職人數為 450 人，占全體內勤同仁比率為 17.83%，自願離職率為 16.05%，離職率較前一年度上升主要原因市場活絡，人員正常之異動，中國人壽也同時注入優質之新血，活絡中國人壽之組織團隊。為了打造長期留才的工作職場，中國人壽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，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。

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。中國人壽女性主管占全體主管比例 48.88%；非主管職之女性員工占全體員工比例 65.87%，且內外勤薪資標準考量個人學經歷、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。此中國人壽首次參加即獲得佳績，並於 2020 年至 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

年度	聘用身障人數	聘用原住民人數
2022	73 人	43 人
2021	70 人	54 人
2020	65 人	58 人

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

競爭力。近三年身障同仁數量逐年上升，其中有 23% 為任職 1-5 年者，77% 為 6 年以上，其中更不乏有任職 13、14 年以上的身障同仁。在適才適所的原則下，亦主動提供部分職缺優先且足超額任用原住民，截至 2022 年底已僱用原住民達 43 人。

落實人權保障

中國人壽致力於就業平等，建立多元化工作團隊，打造尊重、開放、包容及免於騷擾的工作職場環境，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，並於 2022 年制定「人權政策」，不允許任何形式的違法歧視或侵犯人權之行為，使同仁均能獲得公平對等之待遇。同時，配合母公司開發金控進行人權盡職調查，由金控向全體員工發放「人權盡職調查問卷」，針對多元、平等的工作環境、工作與生活之平衡、重視勞資和諧、健康安全職場和禁用童工及禁止強迫勞動面向進行調查，並揭露每年調查與執行結果^③，以便能更完善的規劃對於員工的照顧。

對於職場安全與健康促進，除恪遵各項勞動法令規範之外，落實建構健康、安全、永續及舒適之職場環境，主動關懷同仁健康及管理異常工作負荷情形，避免超時工作，定期實施勞安相關教育、員工免費健康檢查及醫師臨場服務，全面照顧同仁身心靈健康；尊重員工籌組及加入各類社團之權利，提供多元溝通機制及平台，暢通勞資溝通管道，確保和諧雙贏的勞資關係。2022 年「人權政策宣導」及「人權承諾教育訓練」課程共計開課 3 場次，內外勤同仁完訓人次 5,066 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。2022 年內外勤均無性騷擾案件申訴之情形發生。

^③ 人權盡職調查問卷分析流程及調查結果請參考中華開發金控 2022 年永續報告書。

員工照顧

福利項目

中國人壽以追求員工身體、心理及財富健康之員工福祉為目標，積極打造健康安全的工作環境，並提供內勤正職員工豐富且多元的福利項目。除優於法令規定之端午、中秋、春節之三節節金、生日禮金、婚喪慶弔及員工住院相關補助、休假、健康檢查等外，亦將福利項目擴及員工眷屬及子女，除全額補助員工之配偶及子女參與公司團體保險項目外，有在學子女之員工均可申請子女教育補助，並為積極鼓勵同仁生育，提供員工本人或配偶生育補助金每胎 2 萬元；同時自上而下落實永續發展之企業價值，自 2023 年起將志工假自二日增加為四日，以鼓勵同仁積極參與公益活動以回饋社會，上述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。

此外為照顧員工之財富健康，自 2022 年起本公司推出員工福利信託持股計畫，同仁每月可提供一定金額，公司並相對提撥相同補助金額作為獎勵，當年度整體參與率高達 89.4%。

而因應 2022 年度 Covid-19 疫情持續延燒，於疫情升溫期間努力於市場嚴重缺貨情形下，配發快篩試劑予同仁，協助同仁有效管理及瞭解自身及家人之身體健康狀況，同時增加防疫險之團體保險，員工眷屬亦可加保，以全面強化員工之各項福利保障。

福利項目	2022 年福利支出
慰勞禮金	60,744,400 元
子女教育補助金	4,265,800 元
生育補助金	1,040,000 元
健康檢查	4,017,104 元

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。2022 年內外勤共計 121 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 79%，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，2022 年內勤同仁復職率達 76.67%，留任率達 84.21%；外勤同仁復職率達 96%，留任率達 96%。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。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

▼ 育嬰假統計

項目	內勤			外勤			
	男	女	總計	男	女	總計	
2022	申請育嬰留停總人數	6	29	35	17	69	86
	實際復職人數	2	21	23	19	47	66
	應復職的人數	5	25	30	20	49	69
2021	該年度育嬰留停復職後 持續工作一年人數	0	16	16	15	55	70
	實際復職人數	0	19	19	15	58	73
	復職率 ^④	40%	84%	77%	95%	96%	96%
	留任率 ^⑤	0%	84%	84%	100%	95%	96%

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；如月薪超過勞工退休金月提繳工資分級表所訂上限，公司並就超出部分按月提列 6% 之退休準備。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，2022 年共計 33 人。

④ 復職率 = (2022 年實際復職的人數 / 2022 年應復職的人數) x 100%

⑤ 留任率 = (2021 年復職後十二個月仍在職的員工總數 / 2021 年實際復職人數) x 100%

鍛鍊內心能量 實踐愛的練習 - 心文化系列活動

員工一直都為永續經營環節的重要利害關係人，面對 2022 年迎來後疫情時代，中國人壽致力協助強健同仁「心」的免疫力，推動「心文化」系列溝通，以「共好」為主軸，強化與同仁的正向及雙向交流，凝聚團隊向心力，全年累積超過 8,000 篇同仁共創文章，總分享超過 30 萬次。同時也鼓勵同仁實踐利他行動，將愛回饋給客戶和社會，年度共創造 1,560 小時志工時數，深植愛與關懷的企業文化。

- 故事共創—溝通真實案例 傳遞服務價值
經由同仁服務經驗分享，使不同崗位的同仁都能更貼近服務場景，藉此具象化服務價值並使同仁感受到服務背後的真誠，共同實踐豐富客戶生活。透過 podcast、影片等多元方式與內部同仁溝通，獲得 9 成好感度。
- 利他共好—結合公益行動 豐富服務文化
集結企業與同仁力量，邀請內外勤同仁加入瑪利亞基金會愛的接力公益捐款行動外，以短影片響應公益作為，共計超過 50 支響應影片。透過多媒體平台推播，讓同仁能更了解活動初衷及社福團體服務使命，進而在工作中心同理弱勢需求、享受助人的快樂，體驗及擴大中國人壽的愛與關懷企業力量。
- 陪練共享—創新互動溝通 強化正向氛圍
呼應品牌精神，邀請內外勤同仁分享溫暖的陪伴故事，並集結投稿的正能量金句製作成電子能量卡，讓同仁可透過投稿、抽卡和分享，向同仁、親友、保戶傳遞中國人壽的祝福能量，營造溫暖職場氛圍，並讓愛人如己的精神由內而外擴散。
- 關懷共伴—防疫生活對策 陪練內心防鬱
因應疫情逢高峰期，為關懷及穩定同仁情緒，引導其面對「與疫情共存」之局面，設計及發布企業關懷訊息，給予同仁鼓勵與感謝，並及時傳遞防疫資訊。也企劃線上志工活動邀請社福機構創辦人，分享其人生故事，引導同仁培養正向思維，從反思中提升利他行動，積累正能量企業文化。

鼓勵同仁
實踐利他行動，
共創 1,560
志工時數

超過 8 千
篇共創貼文，
分享數超過
30 萬次

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

形塑正向職場 深獲同仁肯定

收到同仁的正能量
盡在腦力，靠自我專研與思
維，用打拚至關關的
心情迎接工作中的
每一道關卡。
行銷企劃部 L 同仁

透過內心鞭策，開始給事
習付出，記錄自己每天做
了哪些事，從今天開
始每天都要超越自己的
昨天，變成更好的自己。
會計部 X 同仁

每則付文事者會帶給我
不同的省思與啟發，能從不
同角度看到他人跟服務
的更好力量，也讓我省思
在工作及生活有哪些進步
與改變。
策略規劃部 Y 同仁

成為瑪利亞小天使守護者
的期間，那份愛的力
量，使我感受到他人的快
樂，更提醒自己每天都要
謙卑的面對生命。
業務訓練部 L 同仁

穿上中國人壽瑪利亞聯名的
快樂禮儀，並分享到我的社群，
與家人朋友共享這份人的快樂，
是一份透過支持社群團體
享受付出的快樂。
法務專案部 C 同仁

獎酬政策及結構

中國人壽之獎酬政策之規劃係考量經理人及員工所負職責、公司經營績效及其個人表現、吸引並留用人才之市場行情及未來風險之關聯合理性等因素，給予該職務相對合理之市場薪酬。除每年參與外部顧問機構辦理之市場薪酬調查以掌握本公司獎酬水準競爭力外，董事及高階經理人之績效與薪資報酬政策制定、報酬給付並會定期經由薪資報酬委員會負責監督審議後，交付董事會討論，以確保薪酬政策與公司長期策略一致，並致力於達成員工、雇主及股東三贏之目標。對於一般員工之獎酬策略，則採「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。

績效管理

為確保公司策略目標達成並建立績效導向之文化，每年度進行期初工作目標訂定、期中達成狀況晤談、期末績效成果考核之績效管理循環。2022 年度績效評估適用人員參與率達 100%。

▼員工績效評估統計

人員類別	女	比例	男	比例	總計	比例
主管	239	15.5%	245	27%	484	20%
非主管	1299	84.5%	673	73%	1972	80%
總計	1538	100.0%	918	100.0%	2456	100.0%



績效管理循環課程

績效評估是重要的管理工具之一，為協助主管與同仁提升績效管理技能，2022 年分別於年初、年中及年末時，舉辦績效目標設定、績效評估、績效面談與回饋等課程，讓管理者學習有效的績效面談技巧，建立信任關係、給予建設性的回饋，應用教練技巧引導同仁思索職涯發展，讓員工獲得適當的學習成長，進而達成留才的目的。

360 度評鑑

領導力發展為促進組織營運發展策略達成的關鍵舉措之一，2022 年導入國際級 Heidrick & Struggles 360 度領導力評鑑工具，能進一步與內部組織加速發展調查 (OAQ) 結果鏈接，了解我們領導者績效驅動因素與組織競爭力關鍵因子的潛在關聯，聚焦加速組織發展的領

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

導力養成。2022 年率先由執行主管向下展開，以支持我們的領導者發覺個人管理優勢與潛在發展關鍵，進而加速提升領導力績效、充分發揮領導潛力，實踐首選雇主之目標。

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，2022 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，2022 年內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員工問卷調查，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，作為擬定中長期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。

2022 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（67% 至 78%），連續兩年的評分提升顯示中國人壽對員工承諾的重視與落實。中國人壽已依據 2022 年調查結果，同時持續致力於精實流程以提升整體營運績效，朝向成為「首選雇主」的目標邁進。

i 想響信箱

自 2021 年推動成立 i 想響信箱，鼓勵員工運用創新與思考能力，培養不斷改善的精神，加速作業流程優化、提升客戶體驗。

2022 年共收集 1,141 項員工提案，且自 i 想響信箱提案活動推動以來，累計已納入優化項目為 100 項，截至 2022 年底已實踐為 70 項，實踐率為 70%，餘陸續進行中。

i 想響信箱收集到的構想類型含括服務品質、系統操作、客戶通知、服務速度、客戶接觸到客戶資料，透過跨部門協作，從不同階段客戶旅程進行作業流程改善進而優化客戶體驗。

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 8 名，其中包括 4 位勞工代表，占全體委員人數的 44%。2022 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。

職場安全衛生教育訓練

新僱同仁皆須接受三小時一般安全衛生教育訓練，2022 年完成率為 100%。為強化在職同仁安全衛生觀念，特於 2022 年辦理線上一小時之一般安全衛生在職教育訓練，共有 2533 位同仁完訓（完成率 100%），課程主題為「異常工作負荷促發疾病預防計畫」，讓同仁了解異常工作負荷對生理及心理之影響、異常工作負荷危害評估與健康管理、促進生理及心理健康照護，以達到「職場不過勞、健康勞動沒煩惱」。

職場安全衛生監測與管理

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^⑥，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。

⑥ 監測項目包含二氧化碳濃度與職場照度。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

▼ 2022 年職業安全績效^⑦

	男性	女性	總計
工傷率 (IR) ^⑧	0.001%	0.001%	0.002%
缺勤率 (AR) ^⑨	0.163%	0.376%	0.539%
損工日數率 (LDR) ^⑩	0.007%	0.002%	0.009%

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」；2022 年於各工作職場設置 139 位經外部訓練合格之急救人員^⑪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 8 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。2022 年持續特約林口長庚醫院、亞洲大學附屬醫院、台南市立醫院及高雄長庚醫院合格之醫師^⑫，共辦理 34 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 人 ~ 299 人工作場所^⑬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。

⑦ 此表格數據僅內勤人員統計。2022 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。

⑧ 2022 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%。

⑨ 缺勤率 = (工傷假 + 病假 + 生理假天數) / (工作總天數 x 總人數) x 100%。

⑩ 損工日數率 = 工傷假天數 / (工作總天數 x 總人數) x 100%。

⑪ 除有 2 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 33 位參加外部回訓課程。

⑫ 臺北地區總部大樓每二個月辦理一次，其他臺北地區 (敦北大樓、卓越大樓、太平大樓)、桃園地區 (中茂亞太中心大樓)、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。

⑬ 包含台北地區 (亞廣大樓、館前大樓)、新竹地區 (光復大樓)、台南地區 (台南民生路) 及屏東地區 (屏東分公司大樓) 等五處辦公職場。

推動社會公益參與

保險是助人助己的行業，主要功能在於集結眾人之力提供保障以轉移風險，社會公益更是如此，中國人壽結合集團資源，投入時間與人力協助弱勢者自立，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。因此，中國人壽經營永續社會以朝向「共好社會」為目標，不只追求自己的權益更可以為他人、為下一代追求利益，發揮壽險業「以人為本」的精神，利他精神為初衷，與理念相符的公益團體及社企夥伴合作，集結成強大的正面力量，帶給更多的人希望與光明。

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，2022 年總計與 101 間公益單位合作，參與 380 場次公益活動，並幫助 28,627 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。

2022年公益投入策略

價值鏈的影響力

串聯內外動同仁、保戶及社會企業，共創影響力

疫情下的數位支持

善用數位資源 擴大志工服務



投入資源類型

公益捐款 \$25,559,549元

實物捐贈 \$5,29,720元

志工時間投入 41,933小時



活動類型

公益捐贈 \$24,205,269元

社區投資 \$1,112,000元

商業倡議 \$772,000元

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

抗疫關懷與公益行動

疫情衝擊的不僅是第一線的醫護人員，弱勢族群面臨的生活困境也更為嚴峻，中國人壽秉持「愛與關懷」的精神提供醫護人員及弱勢族群實際的資源協助，包括：捐助無家者快篩劑及各項防疫物資，協助無家者降低感染機會並減少中重症的產生，如發現確診可及早進行隔離安置與治療，防堵疫情擴大；支持由伯拉罕共生照顧勞動合作社發起的「部落微光計畫」，提供偏遠地區經濟弱勢長者物資及照護經費贊助，透過設置社區簡易快篩站、結合鄰近醫療診所提供確診需求關懷及視訊診療服務，並配送食材物資確保生活無虞；與台北市政府攜手合作，讓防疫醫護人員享有團體意外保險及防疫保險保障，讓他們能夠無後顧之憂地投入防疫服務；落實推動公平待客文化，體會到確診對身障者帶來的不便與障礙將可能比起一般人更加辛苦，中國人壽支持「聽障人協會」志工隊，關懷確診聽障者並提供物資及送藥服務，協助他們度過確診期間的不安與不便。

偏鄉部落

無家者

近千人次
受益

身障者

醫護人員



教育培力

俠客 CEO 扶植學子 開拓公益視野

中國人壽 2022 年共贊助 2 所大專院校服務性社團，服務近 300 名偏遠及弱勢孩童與居民，攜手全國大專院校的年輕學子投入公益服務的行列，不僅培養關懷社會、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。

高齡金融教育

中國人壽期許成為「高齡金融守護者」，率業界之先創建專為高齡長者設計的「智齡小學堂」網站，讓高齡長者可不受時間及空間限制學習重要金融智識與保本防詐概念等。網站設計強調白話、大字、圖像說明，搭配網頁放大鏡功能，讓高齡長者可以輕鬆閱讀，2022 全年定期於自有平台推播金融智識與防詐系列圖文，13 則臉書 FB 貼文觸及逾 1.4 萬人次。並推出高齡財務安全手冊及防詐口訣便條紙，透過全台客服中心以及高齡或弱勢相關機構，發放近 10,000 本防詐小物，提醒高齡長者避免詐騙，提升保險知識，守護高齡長者財務安全。此外成立「高齡陪練志工團」，攜手地方高齡機構推動樂齡防詐宣導活動。2022 年共舉辦 10 場，協助約 340 名偏鄉、部落住民及弱勢長者提升基本保險知識，弭平城鄉落差，並避免高齡長者免於受騙。

友善環境

力挺農民弱勢 環境永續多贏

中國人壽以實際行動支持台灣農民，及時採購因疫情銷售不易的台灣在地盛產鳳梨釋迦，不僅提供 2,000 人次弱勢孩童及長者補充營養，亦協助社福機構紓緩疫情期間庇護工場收入不穩定及物資募集不易之困境，並與中國人壽同仁分享，藉此呼籲同仁選擇當季盛產蔬果，用擇食的力量守護土地，為減少食物浪費盡一份力，與台灣社會及環境共好，展現壽險業價值鏈影響力。



1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

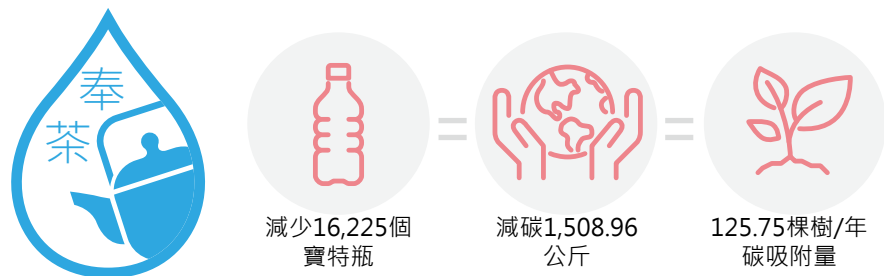
4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

影響力奉茶站計畫

2022 年中國人壽持續響應結合永續環保及社會創新的「奉茶」行動。中國人壽為推廣減少瓶裝廢棄物理念，在雙北、花東觀光地區及單車行經路線^④設置奉茶據點，透過「奉茶」APP 飲水共享地圖分享據點位置，鼓勵市民及周邊觀光客找到免費飲水機，享受乾淨的飲用水，從源頭取代使用即丟棄的瓶裝水，喚起大眾對於塑膠垃圾問題的重視。「奉茶」APP 藉由資通訊科技打造有趣的飲水體驗，創造出「產品即服務」的新循環經濟商業模式，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，以創造經濟與環境生態雙贏的局面。中國人壽所支持的奉茶站，估計於 2022 年共減少 16,225 支廢棄塑膠瓶的使用，總減碳量達 1,508.96 公斤，相當於 125.75 棵樹一年的碳吸附量。



扶持弱勢

深耕捐血公益 展現共善利他

受疫情衝擊，民眾出門捐血意願下降，各地血液庫存拉警報，中國人壽自 2016 年起全台接力舉辦捐血公益活動，號召北中南同仁及民眾發揮利他精神，把「捐血一袋、救人一命」從口號轉化成實際良善的行動，2022 年共募集超過 16 萬 cc 熱血，累計已募集超過 56 萬 cc 熱血，是中國人壽持續與社會永續共好、讓愛延續善循環的最佳體現。



^④ 中國人壽在淡水商團 - 文化觀光協會、大稻埕商團 - 埕樂通、三峽老街 - 禾乃川國產豆製所，以及花蓮市 - 麗軒國際飯店、台東縣太麻里 - 原住民族家庭服務中心設置中國人壽奉茶站

耶誕鞋盒送愛 溫暖偏鄉學童

中國人壽連續兩年響應凱基慈善基金會送暖活動，將內勤同仁熱情響應的愛心轉化為正向的能量，滿裝禮物的鞋盒代表最真摯溫暖的祝福，累積募集近 300 份的禮物鞋盒，送暖到偏鄉，伴孩子歡度耶誕，提供更多溫暖與希望。

協助樂齡創生 打造共好陣線

中國人壽關懷偏鄉弱勢長者，支持伯拉罕共生照顧勞動合作社導入「友雞生活計畫」，輔導長者友善飼養雞隻進行微創業，每位長者每年平均可獲得 7.2 萬元穩定收入，透過販售、贈與他人來滿足內在需求的價值，中國人壽亦於內部舉辦公益分享會，透過長者友善飼養故事交流，翻轉同仁對老年生活的想像，並呼籲用日常生活中的擇食行動，幫助身心靈與大地更健康。



首家企業客製襪 助心智障礙自立

中國人壽持續攜手公益夥伴創造最大價值，與瑪利亞社會福利基金會社會企業品牌「瑪利 Young 快樂襪」合作，聯名製作 3,000 雙環保再生快樂襪，不僅將廢棄物資源化，邁向循環經濟、成為該品牌首家進行客製合作的企業，並協助拓展多元產品線，支持以商業創新模式為弱勢者提升收入與創造工作機會，將心智障礙青年藝術創作開發為文創商品，鼓勵用創意展現自身才能，翻轉生命價值，從受助者轉變為價值創造者。

發揮企業拋磚引玉的力量，中國人壽更於集團公益日活動協助「瑪利 Young 快樂襪」進行銷售，號召大眾響應「穿好襪，做好事」，為台中實體門市成立之第一波訂單貢獻近 25% 營業額，幫助心智障礙青年在被理解的環境中快樂工作、生活自立。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

1 呼應三項SDGs聯合國永續發展目標

3 健康與福祉



8 就業與經濟成長



12 責任消費與生產



2 推動循環經濟與環境永續共好

快樂襪使用回收再生纖維的環保紗線製成，從襪身原料到包材，皆使用對環境友善的材料，每製作一雙快樂襪，等同回收再利用2支寶特瓶，以商業行動實踐循環經濟理念。獲歐盟環保無毒認證紡織品、環保再生紙包材及100%無汙染認證保特紗，永續愛地球。

中國人壽 X 瑪麗亞基金會

穿1雙好襪 做3件好事

好事 1

幫助瑪麗亞青年自立，成功跨出第一步

好事 2

每製作一雙快樂襪相當於回收再利用2支寶特瓶，環保愛地球



好事 3

持續創造善的循環，呼籲用購買讓快樂襪庇護商店永續經營

捐款守護弱勢 善盡永續責任

中國人壽將對保戶的關懷延伸至社會需要的角落，發起「一份保單一份愛，傳遞希望分享愛」活動，邀請保戶投保做公益，每件生效保單中國人壽捐贈新臺幣 100 元予瑪麗亞基金會，幫助身心障礙者擁有安適自在、健康老化的家，中國人壽同仁也共同參與自發捐款，以行動實踐愛的接力，在中國人壽邁入 60 週年之際，送給台灣社會一份別具意義的祝福，同仁及保單捐款金額總計約 400 萬元。



▼善用數位力實踐公益力，中國人壽在各地職場交誼廳等公共空間設置公益 i 看板，即時動態呈現全體中國人壽與保戶累積的共好能量！



1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

長期扶持弱勢 實踐永續共好

中國人壽與瑪利亞基金會長期合作，除了支持心智障礙學員藝術治療畫班運作，幫助提升學員軟實力及獲得藝術療癒外，更贊助極重度多重障礙服務大樓設備經費，讓每年可以有超過 1.2 萬名的身心障礙者得到更完善的照護服務；並支持歷史相片牆牆面重建，協助展現機構服務理念提升社會能見度。中國人壽期許透過自身金融影響力，讓更多社會大眾關懷並支持弱勢團體，並持續攜手公益夥伴創造最大的價值，一同實踐永續共好的願景。

無家者扶持計畫

2022 年贊助芒草心慈善協會無家者年節加菜金，為無家者在疫情過年期間餐食無虞。2023 年持續贊助無家者圍爐餐會。透過捐贈社工保險予「芒草心慈善協會」、「人生百味文化建構協會」、「慕哲人社」等機構，支持為無家者服務的社工與工作者，持續關懷社會弱勢族群，成為接住墜落者的保護傘。

企業志工

愛就 GO 志工團 與社會永續共好

中國人壽 2022 年內勤志工服務時數再創新高近 3 萬小時。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，在許多實體志工活動停辦的狀況下，為減緩社福機構受到的衝擊，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。

▼愛就 GO 志工團歷年時程表



線上志工投入 愛與關懷零距離

中國人壽與人安基金會、伊甸基金會、台北市視障家長協會攜手合作線上志工活動，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，或協助機構將個案訪視影片進行逐字稿的編打，提供社福機構近 3,000 小時的志工服務人力。

中國人壽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，以更彈性的方式參與社會公益，讓愛與關懷零距離零中斷。



經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

5

實踐低碳轉型 Low Carbon Transition



1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

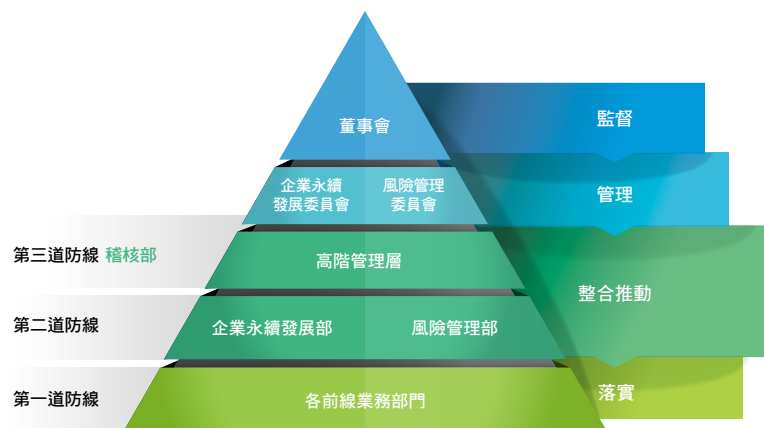
6 附錄

強化氣候風險治理

隨著極端天氣與氣候變遷問題日漸嚴峻，各國政府及企業更積極思考抑制全球均溫升幅。對金融業而言，為協助全球朝向淨零排放發展，建立自身完善之氣候治理制度，將是重要之基石亦符合利害關係人期待。

中國人壽體認到氣候變遷的重要性，積極採用氣候相關財務揭露 (TCFD) 建議架構來推動氣候變遷監督及管理相關作為，透過董事會、企業永續發展委員會及風險管理委員會、高階管理階層、企業永續發展部及風險管理部等組織單位，由上而下推動，有效將氣候變遷議題納入組織營運環節，據以落實氣候風險治理。氣候風險管理職責如下：

氣候治理組織架構



董事會

中國人壽董事會為本公司建立有效風險管理機制之最高權責單位，亦為推動氣候相關風險管理之最高監督單位。

企業永續發展委員會

中國人壽於 2023 年將「企業永續發展委員會」升格為董事會下之功能性委員會，以宏觀角度開創創新企業永續方案，展現推動企業永續發展之決心。企業永續發展委員會依循本公司企

業永續發展政策擬定執行目標，推動公司治理、發展永續環境、維護社會公益及強化企業永續發展資訊揭露，編製及申報年度永續報告書，並負責審視氣候風險管理執行及推動發展策略，同時督促高階管理階層接受足夠之訓練以管理氣候相關風險。

風險管理委員會

中國人壽設有「風險管理委員會」，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。風險管理委員會依據風險管理政策審議本公司氣候相關風險管理之作業規範、程序及流程，並確認氣候相關風險納入風險胃納之質化或量化指標。

整合推動部門

中國人壽將氣候變遷視為公司重要營運主軸，創同業之先於 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 及氣候相關風險管理，並揭露於永續報告書，以落實公司永續承諾與策略及發揮價值鏈影響力。

為完善氣候風險管理，以「風險管理部」為共同整合推動氣候風險管理之執行單位，負責制定及修訂氣候相關風險管理作業規範，並定期監控氣候相關風險之指標。另配置適切之氣候相關風險之管理人員，提供氣候風險管理及淨零轉型相關之教育訓練。

氣候風險辨識與衡量

為了因應氣候風險及衡量氣候風險對公司的潛在影響，中國人壽遵照風險管理原則，並依循風險辨識、風險衡量、風險回應與風險監控之循環程序，積極管理氣候相關風險對公司可能造成之影響。

氣候風險辨識

中國人壽召集各相關部門，依循 TCFD 氣候風險管理架構，評估不同實體及轉型氣候相關風險類型對中國人壽投資組合、人壽保險商品、營運活動及供應商的潛在財務影響，並與傳統財務風險連結，藉此鑑別出中國人壽的氣候風險與機會。

1. 投資組合氣候相關風險

中國人壽評估投資對象若屬於高氣候風險產業 (如高碳排、高耗能或高汙染產業)，可能因氣候法規變動、碳費徵收、新興或低碳技術之成熟或等因素，使得投資對象營運成

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

本增加；或是因市場需求改變、社會大眾觀念提升，使得投資對象營收下降，進而影響該公司之獲利能力，導致本公司投資收益減少。

另外，針對本公司不動產投資若位於高氣候風險地區（如易受淹水或坡地災害之地區），亦可能因氣候災害事件使資產價值有所受損，導致公司資產減損損失增加或未來處分時收益減少。

2. 人壽保險商品氣候相關風險

針對人壽保險商品，國際間評估因實體風險影響的時間及範圍存在重大不確定性，故仍屬潛在具不確定性之風險。中國人壽未來將持續關注主管機關法規或市場變化，評估氣候變遷所帶來之極端氣候災害事件是否有可能造成保戶人身安全或健康之危害，使醫療或壽險理賠支出上升，進而增加公司理賠成本。

3. 營運活動氣候相關風險

中國人壽評估營運活動將可能面臨氣候法規相關的轉型風險，隨著國內碳費徵收及能源政策改變，可能使得公司營運據點之能源成本及碳排成本增加。

另外，亦可能面臨氣候實體風險，若營運據點位於高氣候風險地區，極端氣候災害事件可能造成公司營運中斷，亦可能造成公司營運據點或設備受損，進而導致營運成本及修繕費用增加。

4. 供應商氣候相關風險

供應商主要面臨之氣候相關風險為實體風險，若供應商之營運總部、據點或廠房位於高氣候風險地區，可能因氣候災害事件受損，使企業資產價值大幅減損或因此而影響其供貨能力，進而使本公司之採購困難或成本增加。



氣候風險衡量

為了分析氣候實體風險及轉型風險，本公司分別定義高氣候風險區域及高碳排產業，並參考國際標準設定氣候情境以衡量氣候風險對公司各項業務之衝擊。透過情境分析，評估組織在不同氣候情境下，投資、營運和供應商等面向可能受到的氣候相關衝擊，以確保氣候相關風險能被有效控制或降低。

1. 實體風險衡量

中國人壽在評估氣候實體風險時，使用我國科技部國家災害防救科技中心（以下簡稱災防科技中心或 NCDR）製作的氣候變遷下災害風險圖之 RCP8.5 推估情境資料危害度和脆弱度指標，將兩指標綜合評估後產製各區域之氣候風險分數，最後將標準化後風險分數較高之區域定義為高氣候風險區域。

此風險情境分析應用對象包括本公司不動產投資組合、營運據點及重大供應商所在地。根據分析結果顯示，高氣候風險投資性不動佔比為 17%，總金額約占全部投資性不動產 6%，分別分布於台北市、桃園市、高雄市及宜蘭市；營運據點方面，高氣候風險營運據點占比為 13%，主要分布於台北市及高雄市；重大供應商方面，營運據點位於高氣候風險地區的供應商占比為 19%，主要分布於台北市、新北市及新竹市。

2. 轉型風險衡量

針對轉型風險，中國人壽採用由各國中央銀行與監理機關組成之綠色金融體系網路（Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System, NGFS）所提供之各國具一致性的氣候情境設定。中國人壽選定三種氣候情境進行投資組合及營運據點的情境分析，並以各情境下之碳價來分析預估未來碳費支出之可能性。

有序轉型 (Net Zero 2050)

各國採取積極的氣候政策，為在 2050 年達成淨零目標，逐步加強碳價/稅與其他政策，全球升溫有望控制在 1.5°C 或 2°C 內，轉型風險較低。

失序轉型 (Delayed 2°C)

直至 2030 年達碳排放高峰才加速減碳；或減碳工作偏重在某些國家/產業，雖最後達成淨零排放，但轉型風險相對較高。

全球暖化失控 (NDCs)

各國致力於實現國內減碳目標，或部分國家持續採取現行氣候政策，其他地區無新的氣候變遷減緩政策施行，實體風險最高。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

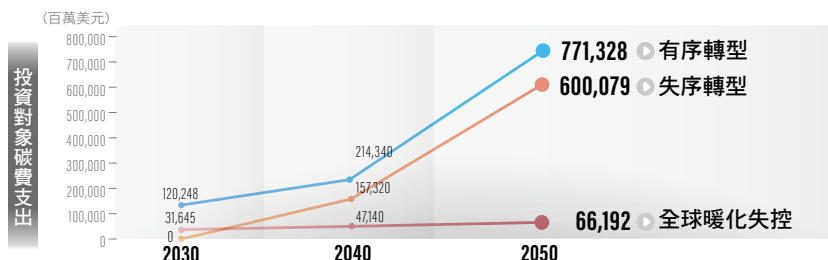
4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

由於高碳排產業未來受轉型風險因子(如碳費徵收)影響的可能性高,中國人壽以其做為執行氣候情境分析之標的,評估投資對象在有序轉型、失序轉型及全球暖化失控此三種情境下的溫室氣體排放量,並據以計算情境碳價,評估投資對象之財務影響數與獲利能力影響程度。中國人壽高碳排產業之債券及股權投資標的在失序轉型、全球暖化失控、有序轉型三種情境下的碳費均逐年遞增,其中以有序轉型的碳費遞增幅度最高。

▼不同氣候情境下有價證券投資碳費支出

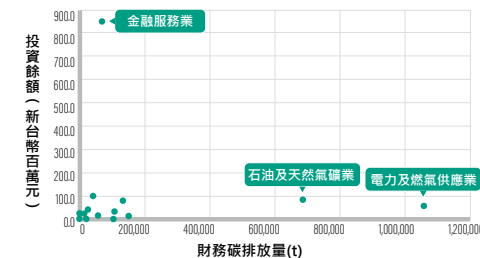


3. 氣候風險重大性標準設定

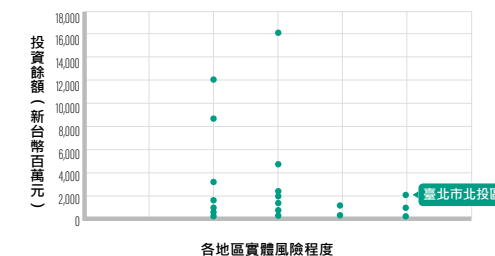
中國人壽考量氣候風險意涵及各業務類別特性,訂定氣候相關風險之判斷指標,並依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序。



轉型風險部分,中國人壽針對有價證券投資在不同產業之財務碳排放及投資餘額進行交叉分析,鑑別同時具有排放及曝險重大性之產業別,包含石油及天然氣礦業、電力及燃氣供應業等。



實體風險部分,中國人壽針對有投資性不動產在不同地區之未來淹水實體風險及投資餘額進行交叉分析,鑑別同時具有較高實體風險及曝險重大性之標的。



氣候風險回應

中國人壽針對氣候風險對不同層面的影響,發展氣候風險管理因應措施,並積極投入相關行動方案,定期追蹤氣候風險管理及變動情形,以有效管理氣候風險。

轉型風險因子

影響面向	策略方針	行動方案
投資	有價證券氣候風險評估	採用 ISO 14097/TCFD 框架進行投資業務之氣候風險管理及審核,持續監控高碳產業或企業投資曝險情形,若經審慎評估後不易控制相關風險者,宜減少或避免承作,逐步減少投資組合溫室氣體排放量
營運	綠色營運	持續降低營運溫室氣體排放量,並取得 ISO14064-1:2018 溫室氣體盤查認證

實體風險因子

影響面向	策略方針	行動方案
投資	不動產氣候風險評估	定期盤點投資性不動產之分布情形,鑑別及評估不動產可能因氣候變遷風險受影響情形

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

影響面向	策略方針	行動方案
供應鏈	供應商氣候風險評估	定期盤點供應商總部之分布情形，鑑別及評估供應商可能因氣候變遷風險受影響情形
營運	維持營運持續管理機制	維持與適時調整營運持續管理機制，定期演練備援與復原計畫
商品	持續追蹤氣候風險對人壽商品影響之相關法令	持續追蹤國內外壽險商品法規規定，評估氣候風險納入壽險商品精算、發展等相關設計的規劃

氣候風險指標及目標

有效的氣候關鍵指標與目標能引導氣候風險管理及推動淨零策略各相關工作之推展，中國人壽透過系統化設定短、中、長期目標以追蹤企業氣候相關成果績效，包括涵蓋目標、期程、追蹤機制的具體執行及管考計畫，透過目標設定及每年指標追蹤，期待能有效降低氣候變遷對投資活動及自身營運活動所帶來之影響。

▼投資活動面向

風險指標	短期目標	中期目標	長期目標
投資組合碳排放量	投資組合碳排放量較基準年 ^① 降低 20%	2025 年投資組合碳排放量較基準年降低 25%	投資組合碳排放量較基準年降低 50%
高碳產業投資餘額占比	占比低於 26%	占比低於 26%	占比低於 26%，響應集團母公司去碳化承諾
綠色投資金額比例	與基準年相比，增加 20% 綠色投資部位	與基準年相比，增加 25% 綠色投資部位	與基準年相比，增加 50%

▼營運活動面向

自身營運溫室氣體排放量	持續減少碳排放量，達成總部大樓碳中和	擴大 ISO 14064-1 盤查範圍，全省外勤單位納入盤查，並取得外部驗證，以達覆蓋率 100%	持續減少碳排放量，配合集團 2045 淨零排放時程，於 2030 年自身營運管理達碳中和
數位服務使用成長量	網路投保全商品使用電子保單率達 75%	網路投保全商品使用電子保單率達 80%	網路投保全商品使用電子保單率達 85%
異地辦公演練次數	強化營運不中斷機制，並取得外部 ISO 22301 驗證	維持與適時調整天災相關營運持續管理機制，每年至少一次完成定期演練備援與復原計畫	

展望未來

中國人壽依循 TCFD 架構，揭露本公司在氣候治理、氣候風險管理與情境分析、淨零策略、指標與目標的實際執行狀況與績效。隨著氣候變遷愈發受到重視，中國人壽積極推動低碳轉型，並針對所鑑別之重大氣候相關風險，擬定明確的風險因應措施。中國人壽將持續追蹤國內外氣候資訊，以發展更全面的氣候風險架構與評估方法，並依主管機關時程規劃，辦理氣候風險壓力測試相關作業，更進一步將結果反饋至發展整體氣候策略規劃中。

① 本表基準年為 2020 年。

優化綠色營運及碳排管理

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，以及E化管理，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。2022年電子化服務總計共節省837萬張紙，減少約150公噸之碳排放。

▼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。2022年專案件要保單位申請團網服務系統之申請率達85%；未來規劃以使用者為中心出發，持續功能優化以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，以降低客戶投保過程中所耗用的要保文件紙張數，客戶透過行動投保 APP 投保可線上進行資料檢核，降低填寫錯誤或漏填所致照會，提升要保文件填寫內容的正確性，同時節省文件印製、遞送、掃描、建檔、倉儲等成本，達到節能減碳的效益。

截至2022年底，總計47家銀行、保經代公司正式加入行動投保方式進件的行列，全年度有20.3萬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122.3萬張。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

3. 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。2022年採用行動照會方式進行案件回覆比率約為60%，平均每案件可減省3至5天作業時間。

4. 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。2023年起增加電子化保險契約條款選擇，提供QR code供保戶下載保單條款服務，提升保戶接受度。

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022年重點績效

2022年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

1 永續經營

2 深化盡職治理

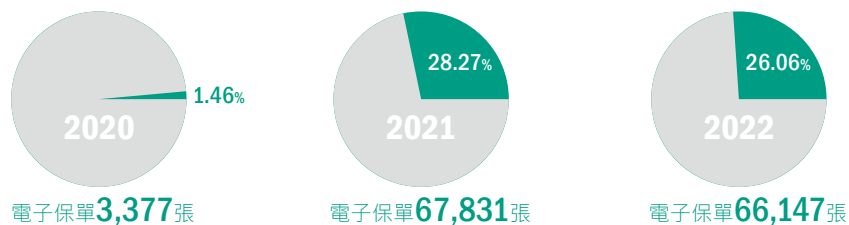
3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

▼ 占該年度新契約保單之比率



5. 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。2022 年累積寄送 5,655,617 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，節省近 4,499,300 張用紙，與 2021 年相較成長 13%。

6. 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，節省近 217,926 張用紙。

7. 應用程式 APP (中壽 i 生活)

2022 年中壽 i 生活 APP 正式上線，只要下載安裝並完成註冊，保戶就可隨時隨地進行保單查詢、保單變更與投資標的轉換與部分提領等最常使用的服務，有效簡化保戶填寫紙本之不便，節省近 188,715 張用紙。

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；2022 年總計節省逾 7 萬張用紙；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。

E 化管理

9. 電子公文系統

過去公文資料採用傳統人工及紙本作業，中國人壽發展電子公文系統，希望藉由電子化加速行政效率與處理時效，提升作業品質、減輕員工負擔、節能減紙愛地球。

電子公文系統於 2022 年 4 月上線，經過 9 個月的使用，除已產生加速行政效率與處理時效、提升作業品質、減輕員工負擔、降低人工遞送避免遺失、行動簽核掌握時效等效益外，因公文皆不須印出紙本，計減少 13,898 件公文之印製，如以每件公文平均四頁紙張估計，2022 年已減少 55,592 張用紙，預估未來將因使用時間拉長、習慣改變等因素，節約效益將較 2022 年更為擴大。

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「環境保護委員會」，由 9 位各功能別主管擔任委員^②，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。2022 年召開 2 次會議，檢討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。

為強化環境管理，除持續辦理總公司敦北大樓 ISO 14001 環境管理系統，另於 2022 年將總部大樓擴增導入本系統，並通過第三方驗證，以落實環境保護理解、政策及目標。

綠色不動產

中國人壽總公司於 2021 年至 2022 年間搬遷至新總部大樓，以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，取得黃金級綠建築標章。



環境友善監測：施工期間為減少環境衝擊，每季針對開發案施工空氣品質、噪音及振動、交通流量、放流水及施工噪音，進行環境監測，以及執行樹木保護作業，並提送「環境監測暨樹木保護」環保局備查，其監測值皆符合標準，有效減少對環境造成之衝擊。



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 CO₂e 的溫室氣體。

^② 設有主任委員 1 位、副主任委員 1 位、委員 7 位；另設 1 位執行秘書，負責綜理會務及會議聯繫事宜。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄



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。



持續響應綠建築購置：2021 年購置中茂亞太中心大樓，取得銀級綠建築標章證書。2022 年啟動中國壽大同大樓都更重建計畫，導入黃金級綠建築及震標章設計，並於同年 10 月取得候選綠建築證書。



大人耐



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 2022 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。

2022 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 66 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 268 萬瀏覽人次，超過 7.6 萬次按讚、留言、分享。

溫室氣體管理

中國人壽自 2015 年開始進行總公司及主要分公司^③辦理溫室氣體盤查，2020 年擴大辦理年度溫室氣體盤查邊界，將全部分公司^④納入溫室氣體盤查，於 2022 年再將全部海外據點納入盤查。並以 2022 年為基準年，執行內勤單位營運碳排放量減量 10%、五年 50% 之長期目標^⑤。

除擴大盤查邊界，2018 年起逐年將盤查範疇增加，將類別三、四、五、六之汽油、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^⑥

	直接排放			間接排放		總計	排放強度	
	類別一 ^⑦			類別二	類別三、四、五、六			
	固定排放源	移動排放源	逸散排放源					
2022	排放當量 (公噸 CO ₂ e/ 年)	0.000	27.6836	183.8535	4,109.842	837.145	5,158.524	0.022 公噸 CO ₂ e / 百萬元
	類別占比	0%	13.08%	86.91%	79.67%	16.22%	100.00%	
2021	排放當量 (公噸 CO ₂ e/ 年)	0.000	25.264	247.493	4,021.457	864.961	5,159.176	0.017 公噸 CO ₂ e / 百萬元
	類別占比	0%	9.26%	90.74%	77.95%	16.77%	100.00%	

能源使用管理

為推動全省各職場節電目標，因 2022 年有總部大樓、桃竹分公司及屏東分公司等多單位職場異動，故同樣規劃以 2022 年作為後續推動職場節電之檢討基準年。本年度持續針對既有辦公大樓，透過設備的定期保養及修繕，檢討老舊耗能設備，如空調系統，以降低能源消

③ 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。

④ 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。

⑤ 因 2022 年增加新總部大樓、桃竹及屏東分公司等多單位職場異動，故規劃以 2022 年作為後續基準年。

⑥ 組織邊界設定方法為「營運控制權法」；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。

⑦ 類別一計算的溫室氣體包含七大類，中國人壽僅排放 CO₂、CH₄、N₂O、HFCs 等其中四類，其餘種類之排放量為 0。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

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。2022 年投入經費新台幣逾 1,300 萬元更新自有物業老舊耗能空調主機及設施。

中國人壽總公司各單位於 2022 年完成遷入總部大樓，並於已進駐樓層導入 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，並通過第三方驗證。

▼近五年電力使用情形	2022	2021	2020	2019	2018
非再生能源用電量 (度)	13,124,069	13,163,506	12,220,468	12,261,969	12,929,329
再生能源用電量 (度)	145,858	48,452	0	0	0
用電量 (十億焦耳)	47,771.7	47,563.1	43,993.7	44,143.1	46,545.6
營業額 (百萬元)	239,766	300,244	323,248	339,115	338,495
能源密集度 (度 / 百萬元)	55.34	44.00	37.81	36.16	38.20
盤查範圍	新總部大樓及分公司共 10 處職場		總公司及分公司共 9 處職場		

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，直至 2022 年底發電總量為 90,736 度綠電，並已取得國家再生能源憑證中心認證，共計取得 50 張再生能源憑證。

為落實公司之 ESG 發展目標，並呼應金控集團「2045 年達全資產組合淨零排放」之企業永續目標，辦理總部大樓綠電採購，由總部大樓表達共同參與綠電採購之承租人共同分攤，藉此落實綠色營運及碳排管理，總部大樓自 2022 年 12 月起轉供綠色電力，截至 2022 年中國人壽分攤使用 103,575 度綠電。

水資源管理

中國人壽於 2012 年起即揭露總公司敦北大樓用水量，並推動調小供水量、安裝節水墊片等相關節水措施。中國人壽以行動響應聯合國永續發展目標，落實所有人都能享有供水及衛生系統。

▼2022 年擬定短中長期目標



短期 (2023年)
完成內外勤職場節水方案
作業評估(使用省水標章
器具、增設節水墊片、出
水量之調整等)。



中期 (2024-2025年)
自有內外勤職場使
用省水標章器具達
50%以上。



長期 (2026-2027年)
自有內外勤職場使
用省水標章器具達
80%以上。

用水主要集中於空調及民生用水，持續透過定期保養及維修，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。2022 年總公司及各分公司用水量為 48,525 度^⑧。

▼近三年水資源使用情形 ^⑨	2022	2021	2020
用水量 (度)	48,525	44,086	42,078
營業額 (百萬元)	239,766	300,244	323,248
用水密集度 (度 / 百萬元)	0.20	0.15	0.13
盤查範圍	新總部大樓及分公司共 10 處職場		總公司及分公司共 9 處職場

廢棄物管理

中國人壽產生之廢棄物皆屬無害廢棄物，分為一般廢棄物及可回收廢棄物二種，並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。2022 年共計 9 處職場^⑩之垃圾平均回收率 47.57%，其中新總部大樓因配合辦公場所飲食管控及廢棄物減量等措施，其廢棄物總重量為 42,656 公斤，可回收廢棄物總重量為 11,277 公斤。

▼近三年廢棄物回收情形	2022	2021	2020
總廢棄物量 (kg)	180,324	165,097	181,235
回收率 (%)	47.57	51.06	52.55%
盤查範圍	新總部大樓及分公司共 9 處職場	新總部大樓及分公司共 10 處職場	總公司及分公司共 9 處職場

⑧ 2022 年總公司新增總部大樓標的計 22,790 度。

⑨ 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。

⑩ 2022 年盤查範圍較 2021 年減少屏東分公司據點。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

永續供應鏈管理

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「供應商永續管理辦法」，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。2022 年以永續經營理念支持在地化供應商，在地採購金額比例達 98.89%，未來更將持續增加。

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，2022 年共舉行 25 場供應商遴選作業，遴選後優勝廠商，皆符合需求標準，並經由公開議價、簽約、進度討論、驗收作業與履約管理等程序，積極控管供應商的供貨品質、交期與價格。要求所有遴選廠商簽署「供應商永續責任承諾書」；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。



2022年新簽署
「**供應商永續責任承諾書**」
供應商家數達**69**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**196**件

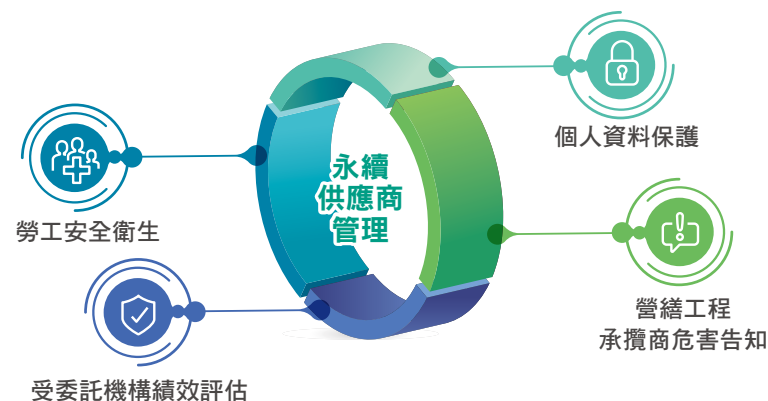
永續供應商管理

供應商評鑑為企業永續風險評估的一環，藉由評鑑了解供應商對企業永續投入的程度，因此，中國人壽每年辦理關鍵供應商評鑑，同時加強企業永續的倡議與推廣，故依據內部「供應商永續管理辦法」訂定「企業社會責任自評暨供應商評鑑表」，評鑑供應商就四類題組之權重進行自評（「勞工權益與人權」25%、「勞工健康與安全」20%、「環境保護」45%、「企業社會責任」10%），採購單位依供應商提供之佐證文件強度進行評分，以檢視供應商相關政策及執行情形，使促進環境、社會與公司治理生態之平衡及永續發展。

2022 年執行 12 家關鍵供應商企業社會責任自評暨供應商評鑑，較 2021 年新增 4 家關鍵供應商，因應 2022 年於人權及環境保護面高關注議題，優化「供應商企業社會責任自評暨供應商評鑑表」，除原已包含重要人權議題外（例：童工、人口販運、歧視/平等、結社自由與談判等），並新增自評項目「人道待遇、申訴與補救機制、人口販運、綠色採購與能源轉型、氣候風險策略」，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 12 家供應商得分分別為 90~100 分共 4 家、80~90 分共 8 家，合格標準為 80 分以上，合格率為 100%，顯見供應商對於企業社會責任自評項目皆有相關作為。

為建立永續經營文化、傳遞永續發展趨勢與知識，以 EDM 方式宣導中國人壽 ESG 之短中長期規劃及永續供應鏈管理推動要素與價值，審慎選擇重視 ESG 發展的供應商作為合作夥伴，並積極落實供應商管理政策，邀集供應商及供應鏈上中下游共同來面對未來企業永續經營的挑戰。

另 2022 年更積極響應政府政策「Buying Power 創新產品及服務採購獎勵機制」，與 11 家合格社會創新組織合作，較 2021 年增加 36%。



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，對目前作業委外之受委託機構，每年至少進行一次內稽內控督導核實滿意度調查；評核結果將列入廠商評選及續約之依據。2022 年 5 月辦理作業委外流程訓練，各委外單位於 9 月完成績效評估；其中，18 家委外廠商平均得分 90.8 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。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

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」遴選參與工程報價。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，
2022 年**合格廠商**
共**88**家，包括新合格
廠商為 29 家

2022 年簽署
「**供應商個資保護**
能力評估表」共計 54
家，涵蓋比例**100%**

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。

綠色採購

選商優先參考 ESG 表現優良之供應商，並優先採購具節能環保標章（如具環保之星的電腦、螢幕等）、FSC (Forest Stewardship Council) 森林環保認證相關產品，以及油電混合車或電動車的車輛供應商，降低對環境影響、顧及環境永續。2022 年綠色採購實際執行結果為 5,986 萬元，包含資訊類及影印紙等，並連續 7 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」感謝狀及再獲行政院環保署「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」。

▼ 歷年綠色採購執行結果

2020 相關作為

1. 推動具環保概念的價購品，80% 的價購品品項需符合環保相關認
2. 首度獲得行政院環保署表揚「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」

總金額 3,294 萬元

2021 相關作為

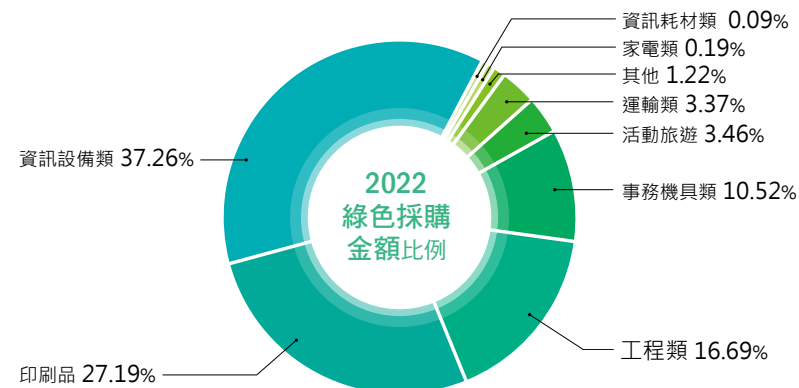
- 優先採購具節能環保標章、FSC (Forest Stewardship Council) 森林環保認證、Energy Star 能源之星標章相關產品

總金額 1 億 173 萬元^①

2022 相關作為

1. 呼應金控集團「2045 年達全資產組合淨零排放」之企業永續目標，辦理總部大樓綠電採購
2. 公務用車優先採購油電混合車或電動車

總金額 5,986 萬元



Buying Power

「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵」屬經濟部為落實聯合國永續發展目標 (SDGs)，依行政院「社會創新行動方案」推動方針所推出。中國人壽積極響應本政策，向供應商推廣社會創新理念、分享 Buying Power 獎勵資訊，同時鼓勵供應商成為「社會創新組織登錄資料庫登載業者」(Buying Power 獎勵的採購對象)。

中國人壽取得長期合作的印刷類供應商支持，使用可再生、無毒環保的大豆油墨、擁有 FSC™ (森林管理委員會) 驗證的環保紙張，以社會創新方式實踐產消責任、陸域生態等永續發展目標，並通過經濟部評鑑成為社會創新組織。統計 110 年 11 月 ~111 年 10 月中國人壽的 Buying Power 採購總金額逾 \$1,400 萬元，與前一年度 Buying Power 採購總金額逾 \$80 萬元相比呈跳躍性成長，也在 111 年榮獲經濟部「Buying Power 創新產品及服務採購獎勵機制」《首獎》殊榮肯定。

中國人壽以 EDM 與供應商推廣社會創新理念並分享平台資訊，鼓勵現行供應商成為社創組織的一員，藉此滾動更多企業投入社會創新讓企業與供應商連結協力，成為促進永續發展的巨大動力。

① 2021 年搬遷新大樓，大量投入綠色採購資本支出，故綠色採購金額較前一年度成長 308.8%。

6 附錄

重大主題管理方針

CH2 深化盡職治理

2022 重大主題	法規遵循 / 公司治理與誠信經營 / 風險管理 / 資訊安全及個資保護 / 洗錢防制與打擊資恐 / 經營績效
對應 GRI 指標 / 自訂主題	GRI 2-27 法律與規範的合規 GRI 205- 反貪腐 自訂主題 - 風險管理 GRI 418- 客戶隱私 自訂主題 - 洗錢防制與打擊資恐 GRI 201- 經濟績效
承諾	<ul style="list-style-type: none"> 全體董事會及內、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。 調整內部風險管理作業，以隨時監控各項重大風險及新興風險。 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。 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。 秉持穩健經營原則，堅守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。
政策 / 管理系統	<ul style="list-style-type: none"> 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，同時避免類似缺失發生。 設有「誠信經營委員會」並制定「誠信經營守則」及相關內規，貫徹誠信經營政策。 設有「風險管理委員會」及專責的風險管理部，以建構傳遞風險管理資訊的全面性網絡。並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。 依據「營運持續管理政策」暨相關政策聲明，以確保員工安全、客戶權益、本公司商譽及資產保全，持續提供不中斷之保戶服務。 設置「資訊安全委員會」，及成立「資訊安全部」專責單位，確保資訊資產之安全。 設置「個人資料保護管理委員會」及「個資保護查核小組」，落實個人資料管理程序與安全控管機制。 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。

溝通 / 申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> 內部檢舉管道：親身舉報、書面舉報、電話舉報及電子信箱舉報等；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。 內外部利害關係人風險管理查核及會議，包含：主管機關查核及會議、金控稽核、中國人壽稽核等。 定期識別與彙整「資訊安全利害關係人列表」，並鑑別與資安管理相關議題，定期於資訊安全委員會會議中呈報。 實體溝通管道：股東會、金控法說會。 線上溝通管道：企業官網財務資訊專區、線上法說會、電子郵件。
評量機制 / 管理指標	<ul style="list-style-type: none"> 每半年執行一次法令遵循自行評估。 每年召開誠信經營委員會，呈報誠信經營落實情形及誠信經營風險評估結果。 每季召開風險管理委員會，呈報風險管理相關報告。 每半年召開資訊安全委員會，辦理資訊安全管理制度政策辦法年度審閱。 每半年進行資訊安全內部查核、每月進行資訊安全指標量測。 每半年召開個人資料保護管理委員會，報告個資保護整體運作情形。 持續維持 ISO 27001: 2013 資訊安全驗證及 BS 10012: 2017 個人資料管理系統驗證。 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。 辦理防制洗錢及打擊資恐機制專案查核。 新契約保費收入、總保費收入、稅後淨利、每股稅後盈餘、總資產金額。

CH3 引導永續金融

2022 重大主題	責任投資 / 數位金融與創新
對應 GRI 指標 / 自訂主題	GRI G4- 產品組合 自訂主題 - 數位金融與創新
承諾	<ul style="list-style-type: none"> 於評估投資標的、投資決策及投資管理等階段，考量 ESG 永續經營因素，以履行盡職治理行動，提升投資價值並促進投資業務之健全發展。 以客戶為中心，隨時因應市場環境與疫情變化，結合 AI 人工智慧學習、大數據分析與團隊協同合作，提供客戶更優化的服務體驗，致力成為保險科技 (InsurTech) 的指標壽險公司。

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

政策 / 管理系統	<ul style="list-style-type: none"> 自主響應聯合國責任投資原則 (PRI)；制定「責任投資政策」，考量 ESG 因素篩選投資標的，履行盡職治理。 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。 以「2A2D」發展策略藍圖，包括「人工智慧 Artificial Intelligence」、「敏捷文化 Agile Culture」、「大數據 Big Data」、「數位創新 Digital Innovation」，提供永續創新的金融解決方案，管理內部營運及外部服務之數位金融應用。
溝通 / 申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> 實體溝通管道：股東會、金控法說會。 線上溝通管道：企業官網（盡職治理專區、財務資訊專區）、電子郵件。
評量機制 / 管理指標	<ul style="list-style-type: none"> 投資國外綠色債及永續債券投入金額成長百分比。 投資餘額總碳排放量、高碳產業投資比例。 被投資公司股東會參與率及議案投票率。 參與國內 / 外數位金融應用相關獎項評比。

CH4 創建普惠共榮

2022 重大主題	公平待客與客戶關係維護 / 普惠金融 / 社會參與
對應 GRI 指標 / 自訂主題	GRI 417- 行銷與標示 GRI G4- 產品組合 自訂主題 - 社會參與
承諾	<ul style="list-style-type: none"> 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，給予保戶完善的關懷與協助，落實公平待客精神。 回歸保險本質及社會大眾需求，持續開發醫療、退休、安養等全方位保障商品，以滿足保戶生命週期的多元需求。 以創新的「夥伴型公益」，跨族群、跨世代地連結非營利組織、企業內部員工及客戶等，共同協作擴大壽險業的普惠價值，以善的循環創造社會共好。
政策 / 管理系統	<ul style="list-style-type: none"> 自主響應聯合國永續保險原則 (PSI)。 設置「公平待客委員會」，並由專責部門監督公平待客及金融友善之推動及執行成果。 依據金管會頒布之「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，落實保護弱勢及消費者權益。 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。 建置「客戶滿意度調查系統」，以更有效收集客戶感受及意見。 配合主管機關政策，開發創新且符合民眾需求的商品，定期召開「保險商品管理小組會議」檢視各項精算假設，確保公司之永續經營及消費者權益。 訂定「內勤員工志工假辦法」，鼓勵員工將關懷弱勢的想法化為實際行動。

溝通 / 申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> 內部意見回饋管道：i 想響信箱。 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、電子郵件服務信箱等。 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。 多元化內部溝通管道：企業志工服務專區、員工電子報、刊物、新聞稿
評量機制 / 管理指標	<ul style="list-style-type: none"> 參與國內 / 外公平待客、普惠金融及社會參與獎相關獎項評比。 部門公平待客原則自評管理評量。 主管機關辦理之公平待客原則評核成績。 電話服務中心全年度客戶滿意度。 定期召開「申訴委員會」跨部門申訴案件討論會議，共同檢視並評估申訴相關議題。 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。 舉辦實體社會參與活動、參與公益活動場次數、受助人次、志工投入時數

CH5 實踐低碳轉型

2022 重大主題	綠色營運
對應 GRI 指標 / 自訂主題	GRI 302- 能源 GRI 303- 水與放流水 GRI 305- 排放 GRI 306- 廢棄物 GRI 308- 供應商環境評估
承諾	為推動環境保護行動，建立綠色低碳的企業環境，承諾以全員參與，永續經營的理念，致力達成環境政策所述目標。
政策 / 管理系統	成立「環境保護委員會」，制定環境保護政策及相關規範，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。
溝通 / 申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> 實體溝通管道：公文（函）、電話或參與相關會議 線上溝通管道：企業官網利害關係人專區、電子郵件
評量機制 / 管理指標	<ul style="list-style-type: none"> 導入 ISO 14067 產品碳足跡並通過第三方查證。 ISO 14064-1 盤查範圍及通過第三方查證。 導入 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 50001 能源管理系統及通過第三方查證。 年度綠色採購金額，獲得行政院環保署「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」表揚。 E 化服務所節省之紙張用量。

報告書內文相關表格

▼ 2022 年反貪腐政策和程序之溝通及訓練人數統計

反貪腐指標	對象	人數	百分比	
反貪腐溝通	治理單位成員	9	100%	
	員工	內勤部門及科級主管	490	100%
		內勤一般員工	2,043	100%
		外勤員工	14,271	100%
	供應商	69	100%	
反貪腐教育訓練	治理單位成員	9	100%	
	員工	內勤部門及科級主管	490	100%
		內勤一般員工	2,043	100%
		外勤員工 ^①	13,762	100%

▼ 2022 年內外勤教育訓練統計

內勤	男性	女性	合計
主管教育訓練總時數	14,127.5	16,794.4	30,921.9
非主管教育訓練總時數	37,103.5	66,527.0	103,630.5
小計	51,231.0	83,321.4	134,552.4
主管總人數	250	240	490
非主管總人數	698	1,345	2,043
小計	948	1,585	2,533
主管人均教育訓練時數	56.51	69.98	63.11
非主管人均教育訓練時數	53.16	49.46	50.72

外勤	男性	女性	合計
主管教育訓練總時數	67,528	152,673	220,201
非主管教育訓練總時數	106,467	188,104	294,571
小計	173,995	340,777	514,772
主管總人數	1,388	2,787	4,175
非主管總人數	4,491	8,027	12,518
小計	5,879	10,814	16,693
主管人均教育訓練時數	48.65	54.78	52.74
非主管人均教育訓練時數	23.71	23.43	23.53

▼ 2022 年員工架構—內勤員工年齡層、職級及學歷分佈

	性別	2021			2022				
		男性	女性	全體	男性	百分比	女性	百分比	全體
年齡	30 歲(含)以下	156	203	359	159	39.8%	240	60.2%	399
	30-50 歲	593	1180	1773	606	34.0%	1178	66.0%	1784
	50 歲(不含)以上	200	179	379	183	52.3%	167	47.7%	350
職務	部門主管(含)以上	66	39	105	71	67.0%	35	33.0%	106
	科主管	177	204	381	179	46.6%	205	53.4%	384
	一般員工	706	1319	2025	698	34.2%	1345	65.8%	2043
學歷分佈	高中職及以下	35	72	107	33	36.3%	58	63.7%	91
	大學/專科	586	1238	1824	591	32.0%	1255	68.0%	1846
	碩士	323	252	575	318	53.9%	272	46.1%	590
	博士	5	0	5	6	100.0%	0	0.0%	6
聘僱類型	不定期員工 ^②	946	1552	2498	948	37.6%	1576	62.4%	2524
	定期員工 ^③	3	10	13	0	0.0%	9	100.0%	9

▼ 2022 年員工架構—外勤員工年齡層、職級及學歷分佈

	性別	2021			2022		
		男性	女性	全體	男性	女性	全體
年齡	30 歲(含)以下	1,549	1,879	3,428	1,544	1,898	3,442
	30-50 歲	2,748	5,329	8,077	3,092	5,716	8,808
	50 歲(不含)以上	853	2,264	3,117	939	2,565	3,504
職務	業務主管	1,372	2,818	4,190	1,389	2,793	4,182
	業務員	3,778	6,654	10,432	4,186	7,386	11,572
學歷分佈	高中職及以下	1,588	3,405	4,993	1,706	3,600	5,306
	大學/專科	3,229	5,739	8,968	3,497	6,223	9,720
	碩士	333	328	661	372	356	728

① 主管機關給予員工教育訓練一年期補償性，故 2022 年外勤員工教育訓練時數統計至 2023 年 3 月已全數完成。

② 不定期員工為與員工簽訂沒有期限的合約，只要工作內容具備繼續性，除非被裁員或自動離職，否則可以持續工作，有資遣費、雇主須提繳退休金。

③ 定期員工為只有在特殊情況與員工簽訂有期限合約，如有臨時性、短期性、季節性或特定性的工作，契約到期就須離職，無法繼續工作，除非雇主願意續約，無資遣費、雇主須提繳退休金。

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

	性別	2021			2022		
		男性	女性	全體	男性	女性	全體
聘僱類型	部份工時員工 ^④	1,372	2,818	4,190	1,389	2,793	4,182
	承攬契約員工 ^⑤	3,778	6,654	10,432	4,186	7,386	11,572

▼ 2022 年內勤員工按性別及年齡別區分新進、離職及自願離職人員統計

		30 歲 (含) 以下		30-50 歲		50 歲 (不含) 以上		總計 ^⑥	
		男	女	男	女	男	女		
新進人員									
2021	人數	73	88	110	136	5	4	416	
	百分比	17.55%	21.15%	26.44%	32.69%	1.20%	0.96%	6.57%	
2022	人數	52	92	123	175	11	26	479	
	百分比	10.86%	19.21%	25.68%	36.53%	2.30%	5.43%	18.91%	
離職人員									
離職人員	2021	人數	31	60	63	137	10	11	312
		百分比	1.24%	2.4%	2.52%	5.48%	0.40%	0.44%	12.49%
	2022	人數	44	43	111	194	29	29	450
		百分比	1.74%	1.70%	4.40%	7.69%	1.15%	1.15%	17.83%
自願離職人員	2021	人數	31	59	61	135	9	10	305
		百分比	1.24%	2.36%	2.44%	5.40%	0.36%	0.40%	12.21%
	2022	人數	44	43	105	185	11	17	405
		百分比	1.74%	1.70%	4.16%	7.33%	0.44%	0.67%	16.05%

▼ 2022 年外勤員工按性別及年齡別區分新進、離職及自願離職人員統計^⑦

		30 歲 (含) 以下		30-50 歲		50 歲 (不含) 以上		總計 ^⑥
		男	女	男	女	男	女	
新進人員								
2021	人數	446	554	583	1008	113	225	2929
	百分比	3.05%	3.79%	3.99%	6.89%	0.77%	1.54%	20.03%

		30 歲 (含) 以下		30-50 歲		50 歲 (不含) 以上		總計 ^⑥	
		男	女	男	女	男	女		
2022	人數	402	490	496	823	99	227	2537	
	百分比	2.55%	3.11%	3.15%	5.22%	0.63%	1.44%	16.10%	
離職人員									
離職人員	2021	人數	183	178	170	259	45	102	937
		百分比	1.25%	1.22%	1.16%	1.77%	0.31%	0.70%	6.41%
	2022	人數	237	314	306	460	80	152	1549
		百分比	1.50%	1.99%	1.94%	2.92%	0.51%	0.96%	9.83%
自願離職人員	2021	人數	183	178	170	259	45	102	937
		百分比	1.25%	1.22%	1.16%	1.77%	0.31%	0.70%	6.41%
	2022	人數	237	314	306	460	80	152	1549
		百分比	1.50%	1.99%	1.94%	2.92%	0.51%	0.96%	9.83%

▼ 新進同仁薪資範圍

		2022	2021	2020
內勤				
基層作業員工	薪資範圍	最低 25,250 元· 另依經驗、學歷調整	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
	與主管機關 基本工資比	1.00:1	1.00:1	1.00:1
大學專業 行政人員	薪資範圍	最低 28,000 元· 另依經驗、學歷調整	最低 28,000 元· 另依經驗、學歷調整	最低 28,000 元· 另依經驗、學歷調整
	與主管機關 基本工資比	1.11:1	1.17:1	1.18:1

④ 部份工時員工：本公司與業務主管簽定雙合約（承攬契約及聘僱契約），適用勞基法（部份工時制）。

⑤ 承攬契約員工：本公司與業務員簽訂承攬契約，並無從屬關係，且不適用勞基法。

⑥ 內勤員工總人數（百分比分母），2021 年為 2,511 人、2022 年為 2,533 人；外勤員工總人數（百分比分母），2021 年為 14,622 人、2022 年為 15,754 人。

⑦ 外勤新進、離職人員統計含承攬契約之業務人員。

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

		2022	2021	2020
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 管機關所訂定每工時之工資		
	與主管機關 基本工資比	1.00:1	1.00:1	1.00:1

▼各職級性別薪酬比率

	2021				2022			
	基本薪資比率		全年報酬比率		基本薪資比率		全年報酬比率	
	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性
部門主管(含)以上	0.81	1	1.05	1	0.80	1	1.18	1
科主管	0.92	1	0.98	1	0.95	1	1.00	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

	2022	2021	差異
非擔任主管全時員工薪資總額(單位:元) ^⑧	2,440,235,223	2,928,916,906	-17%
非擔任主管全時員工人數(單位:人) ^⑨	2,309	2,325	-1%
非擔任主管全時員工薪資平均數(單位:元)	1,056,836	1,259,749	-16%
非擔任主管全時員工薪資中位數(單位:元)	916,406	1,056,745	-13%

▼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

項目		2022	2021
非擔任主管職務員工人數		2,501	2,479 ^⑩
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	1,179,929	1,369,598
	每人平均福利費用成長率	-13.85%	11.90%

▼年度薪酬比率^⑪

最高薪個人與薪資中位數的比率	56.17
最高薪個人薪資成長與薪資中位數成長的比率	0.86

⑧ 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。

⑨ 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。

⑩ 非擔任主管職務員工人數依照證交所揭露規範進行計算。

⑪ 上表薪資中位數未涵蓋最高個人薪酬。

GRI Standards 揭露項目對照表

使用聲明：中國人壽已依 GRI 準則報導（報導期間 2022.01.01~2022.12.31）期間的內容

項目	報告書章節	頁碼
GRI 1: 基礎 2021		
發布 GRI 內容索引	附錄	P.78
提供使用說明	關於報告書	P.02
GRI 2: 一般揭露 2021		
2-1 組織細節	認識中國人壽	P.03
2-2 永續報告所包含的實體	關於報告書	P.02
2-3 報告週期、頻率與聯絡人	關於報告書	P.02
2-4 資訊重編	2022 目前無資訊重編情形	--
2-5 外部保證 / 確信	關於報告書 會計師有限確信報告	P.02 P.86
2-6 活動、價值鏈與其他商業關係	認識中國人壽 [CH5] 優化綠色營運及碳排管理	P.02 P.67-70
2-7 員工	[CH4] 持續人力創新育成 附錄 - 報告書內文相關表格 ▪ 內勤員工聘僱類型：分為「不定期員工」與「定期員工」兩類，其皆屬全職員工 ▪ 外勤員工因行業特殊性無法按照 GRI 2-7 員工分類做區分	P.49-54 P.75-77
2-8 非雇用工作者	[CH4] 持續人力創新育成 附錄 - 報告書內文相關表格	P.49-54 P.75-77
2-9 治理結構與組成	[CH2] 誠信治理 ▪ 與組織衝擊相關之能力：請參考中國人壽 111 年股東會年報 p.23-24 ▪ 利害關係人代表：請參考中國人壽 111 年股東會年報 p.13-18 ▪ 本公司未以執行董事 / 非執行董事做職稱上之區分	P.23-28
2-10 最高治理單位的提名與遴選	[CH2] 誠信治理	P.23-28
2-11 最高治理單位的主席	[CH2] 誠信治理	P.23-28

項目	報告書章節	頁碼
2-12 最高治理單位在監督風險管理的角色	[CH1] 永續治理組織文化 [CH2] 誠信治理	P.10 P.25-26
2-13 衝擊管理責任的委任	[CH1] 永續治理組織文化 [CH2] 誠信治理	P.10 P.25-26
2-14 最高治理單位於永續報導的角色	[CH1] 永續治理組織文化 [CH5] 強化氣候風險治理	P.10 P.63
2-15 利益衝突	[CH2] 誠信治理	P.28
2-16 溝通重要關鍵議題	[CH2] 誠信治理	P.25-26
2-17 最高治理單位的群體智識	[CH2] 誠信治理	P.24
2-18 最高治理單位的績效評估	[CH2] 誠信治理	P.27
2-19 薪酬政策	[CH2] 誠信治理	P.27
2-20 薪酬決定的流程	[CH2] 誠信治理	P.27
2-21 年度總薪酬比率	[CH4] 持續人力創新育成 附錄 - 報告書內文相關表格	P.52-53 P.77
2-22 永續發展策略的聲明	經營者的話	P.01
2-23 政策承諾	[CH2] 誠信治理 [CH4] 持續人力創新育成 [CH5] 永續供應商管理	P.23-28 P.55 P.71-72
2-24 納入政策承諾	[CH2] 誠信治理 [CH4] 持續人力創新育成 [CH5] 永續供應商管理	P.23-28 P.55 P.71-72
2-25 補救負面衝擊的程序	[CH4] 落實公平待客原則	P.47
2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	[CH4] 持續人力創新育成	P.53 P.55-56
2-27 法規遵循	[CH2] 法令遵循	P.34

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

項目	報告書章節	頁碼
2-28	公協會的會員資格	[CH2] 誠信治理 P.28
2-29	利害關係人議和方針	[CH1] 利害關係人議合 P.15-16
2-30	團體協約	中壽無團體協約之簽訂 --
GRI 3: 重大主題 2021		
3-1	重大主題的鑑別流程	[CH1] 重大主題分析 P.17-18
3-2	重大主題的列表	[CH1] 重大主題分析 附錄 - 重大主題管理方針 P.17-19 P.73-74
3-3	重大主題管理	附錄 - 重大主題管理方針 P.73-74
GRI 201: 經濟績效 2016		
201-1	組織所產生及分配的 直接經濟價值	[CH2] 經營績效 P.21-23
201-2	氣候變遷所產生的財務 影響及其它風險與機會	[CH5] 強化氣候風險治理 P.63-66
201-3	定義福利計劃義務與其 它退休計畫	[CH4] 持續人力創新育成 P.53-54
201-4	取自政府之財務補助	無政府財務補助 --
GRI 205: 反貪腐 2016		
205-1	已進行貪腐風險評估的 營運據點	涵蓋 100% 營運據點 --
205-2	有關反貪腐政策和程 序的溝通及訓練	[CH2] 誠信治理 [CH5] 永續供應鍊管理 P.23-28 P.71-72
205-3	已確認的貪腐事件及採 取的行動	無貪腐事件 --
GRI 305: 排放 2016		
305-1	直接(範疇一)溫室氣 體排放	[CH5] 優化綠色營運及碳排管理 對應 ISO 14064-1:2018 類別一、直接溫室氣體排放·類 別一計算的溫室氣體包含七大類·中國人壽僅排放 CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs 等四類·其餘種類之排放量為 0 P.69

項目	報告書章節	頁碼
305-2	能源間接(範疇二)溫 室氣體排放	[CH5] 優化綠色營運及碳排管理 對應 ISO 14064-1:2018 類別二·輸入能源的間接溫室氣體 排放 P.69
305-3	其它間接(範疇三)溫 室氣體排放	[CH3] 穩健永續投資發展 [CH5] 優化綠色營運及碳排管理 對應 ISO 14064-1:2018 「類別三·運輸的間接溫室氣體 排放」、「類別四·使用產品的間接溫室氣體排放」、「類別五· 與使用產品有關的間接溫室氣體排放」、「類別六·其他來 源的間接溫室氣體排放」 P.37, 69
305-4	溫室氣體排放密集度	[CH5] 優化綠色營運及碳排管理 P.69
305-5	溫室氣體排放減量	[CH5] 優化綠色營運及碳排管理 P.69
305-6	破壞臭氧層物質的排放	無破壞臭氧層物質排放 --
305-7	氮氧化物(NO _x)·硫氧 化物(SO _x)·及其它重 大的氣體排放	無氮氧化物(NO _x)·硫氧化物(SO _x)·及其它重大的氣體排 放 --
GRI 417: 行銷與標示 2016		
417-2	未遵循產品與服務之資 訊與標示法規的事件	[CH2] 法令遵循 內部控制制度聲明書 P.34
417-3	未遵循行銷傳播相關 法規的事件	[CH2] 法令遵循 內部控制制度聲明書 P.34
GRI 418: 客戶隱私 2016		
418-1	經證實侵犯客戶隱私或 遺失客戶資料的投訴	[CH2] 資訊安全 P.33
GRI G4 金融服務業補充指引: 產品組合		
FS7	各經營業務為創造社會 效益所設計的產品與服 務·依目的細分其實幣 價值	[CH3] 穩健永續投資發展 [CH4] 推廣普惠商品服務 P.38, P.44, 47
FS8	各經營業務為創造環境 效益所設計的產品與服 務·依目的細分其實幣 價值	[CH3] 穩健永續投資發展 P.38

SASB 永續會計原則揭露項目對照表

指標	揭露指標	指標說明 / 報告書對應章節	頁碼
揭露主題：透明資訊與公平待客			
代碼 FN-IN-270a.1 性質 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）	2022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	--
代碼 FN-IN-270a.2 性質 量化	客訴率	[CH4] 落實公平待客原則 於財團法人金融消費評議中心公布之 2022 年人壽保險公司申訴率統計中，中國人壽申訴率為 0.22‰，仍維持 22 家壽險公司排名前段之業者，較 2021 年略增 0.07‰；申請評議的案件數量及比率雖因疫情關係較去年增加，然評議妥處率仍維持於 90% 以上。2022 年 169 件申請評議案件中，理賠申訴案件共計 121 件，非理賠申訴案件共計 48 件，95.2% 的案件已妥處	P.48
代碼 FN-IN-270a.3 性質 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 97.38%；二十五個月保單繼續率達 96.78%。	--
代碼 FN-IN-270a.4 性質 質化	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	中國人壽官網 - 公平待客專區 、 商品總覽專區 [CH4] 推廣普惠商品服務 [CH4] 落實公平待客原則	P.43-47
揭露主題：投資管理納入 ESG 因子			
代碼 FN-IN-410a.1 性質 量化	按產業別或資產類別區分的總投資資產	[CH2] 經營績效	P.22
代碼 FN-IN-410a.2 性質 質化	說明將 ESG 因素納入投資管理流程和策略的方法	[CH3] 穩健永續投資發展	P.36-39
揭露主題：負責任行為的獎勵政策			
代碼 FN-IN-410b.1 性質 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	--

指標	揭露指標	指標說明 / 報告書對應章節	頁碼
代碼 FN-IN-410b.2 性質 量化	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	[CH4] 推廣普惠商品服務	P.43-44
揭露主題：環境暴險			
代碼 FN-IN-450a.1 性質 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	P.23
代碼 FN-IN-450a.2 性質 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）	2022 年無重大天然災害，故無相關統計數字	--
代碼 FN-IN-450a.3 性質 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 已將氣候變遷之「實體風險」及「轉型風險」納入本公司「風險管理政策」，未來將配合主管機關制定或推動相關政策辦法，並持續將氣候變遷相關評估、情境、因應計畫納入 ORSA 報告。	P.29
揭露主題：系統性風險管理			
代碼 FN-IN-550a.1 性質 量化	按類別區衍生性金融商品的曝險程度： (1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度； (2) 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值； (3) 中央清算所發布的衍生性金融商品的潛在總曝險程度	2022 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一一一年度及民國一一〇年度 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 2022 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： (i) 衍生性之金融資產，帳載金額為新台幣 9,614,892 千元； (ii) 衍生性之金融負債，帳載金額為新台幣 7,876,147 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) 中央清算所發布的衍生性金融商品的潛在總曝險程度：0 元	--

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

指標	揭露指標	指標說明 / 報告書對應章節	頁碼
代碼 FN-IN-550a.2 性質 量化	證券借貸抵押資產的總公允價值	[CH2] 經營績效 2022 年證券借貸抵押資產的總公允價值 0 元	P.22
代碼 FN-IN-550a.3 性質 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一一一年度及民國一一〇年度 p.102、p.103	--
揭露主題：營運活動			
代碼 FN-IN-000.A 性質 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：22,722,399 件，其中主約 16,287,092 件，附約 6,435,307 件 (3) 轉再保：0 件	--

PRI 聯合國責任投資原則對照表

PRI 六大原則	對應章節
原則 1 將 ESG 議題納入投資分析及決策制定過程	[CH3] 責任投資政策 [CH3] 責任投資流程
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	[CH3] 機構投資人盡職治理
原則 3 對於所投資的機構要求適當揭露 ESG	[CH3] 責任投資流程
原則 4 促進投資業界接受及執行 PRI 原則	[CH3] 機構投資人盡職治理
原則 5 建立合作機制強化 PRI 執行之效能	[CH3] 責任投資流程 [CH3] 機構投資人盡職治理
原則 6 個別報告執行 PRI 之活動與進度	[CH3] 穩健永續投資發展

PSI 聯合國永續保險原則對照表

PSI 四大原則	揭露項目	對應章節
原則 1 將 ESG 議題納入保險本業營運決策	企業策略	[CH1] 永續策略
	風險管理	[CH2] 風險管理 [CH5] 強化氣候風險治理
	銷售核保	[CH2] 誠信經營教育訓練 [CH3] 大數據 [CH4] 落實公平待客原則
	商品設計	[CH4] 推廣普惠商品服務
	售後服務	[CH3] 發展數位金融創新 [CH4] 落實公平待客原則 [CH5] 電子化服務
	理賠管理	[CH3] 發展數位金融創新 [CH4] 落實公平待客原則 [CH4] 落實公平待客原則
投資管理	[CH3] 穩健永續投資發展	
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	[CH1] 利害關係人議合 [CH4] 推廣普惠商品服務 [CH4] 落實公平待客原則
	供應商 / 承攬商	[CH1] 利害關係人議合 [CH5] 永續供應鏈管理
	合作通路	[CH1] 利害關係人議合 [CH2] 通路發展策略 [CH3] 數位創新
原則 3 與政府、監管機關及其他重要利害關係人共同合作，推廣 ESG 議題的相關行動	政府與監管機關	[CH1] 永續治理組織文化 [CH1] 利害關係人議合 [CH2] 公司治理 [CH2] 資訊安全 [CH4] 落實公平待客原則
	重要利害關係人	【專欄】氣候變遷因應與永續環境願景 [CH1] 利害關係人議合 [CH3] 機構投資人盡職治理 [CH3] 責任投資實績 [CH4] 推動社會公益參與 [CH5] 永續供應鏈管理
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	永續報告書確信	關於報告書 - 報告書確信
	永續資訊揭露	中國人壽 2022 永續報告書 中國人壽 2022 TCFD 報告書 中國人壽網站 - 永續發展專區 中國人壽網站 - 公平待客專區 中國人壽網站 - 盡職治理專區

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

指標	報告書章節	頁碼
治理面向		
董(理)事會及高階管理階層應確保公司於制定風險胃納、策略及營運計畫時，將所辨認之氣候相關風險納入考量，並持續監督氣候相關風險之管理與揭露	【專欄】完善氣候治理架構 [CH1] 永續策略 [CH5] 氣候治理組織架構	P.07 P.13 P.63
董(理)事會或隸屬於董(理)事會之委員會，對氣候相關風險之管理負有最終責任	[CH1] 企業永續治理架構 [CH5] 氣候治理組織架構	P.10 P.63
董(理)事會或隸屬於董(理)事會之委員會，核定及監督氣候相關風險之管理架構及政策	【專欄】完善氣候治理架構 [CH1] 企業永續治理架構 [CH5] 氣候治理組織架構	P.07 P.10 P.63
董(理)事會或隸屬於董(理)事會之委員會，確認氣候相關風險納入風險胃納之質化或量化指標	[CH2] 風險管理組織 [CH5] 氣候治理組織架構	P.29 P.63
董(理)事會或隸屬於董(理)事會之委員會，確保董(理)事對氣候相關風險與機會有適切之了解，並定期審視高階管理階層的執行情形，同時確保高階管理階層已接受足夠之訓練	[CH1] 企業永續認知教育訓練 [CH2] 公司治理 [CH5] 氣候治理組織架構	P.10 P.25 P.63
高階管理階層訂定氣候相關風險之管理架構及政策	【專欄】完善氣候治理架構 [CH1] 企業永續治理架構 [CH5] 氣候治理組織架構	P.7 P.10 P.63
高階管理階層確認氣候相關風險管理架構及政策實行之有效性	[CH1] 企業永續治理架構 [CH5] 氣候治理組織架構	P.10 P.63
高階管理階層建立氣候相關風險之內部管理流程	[CH2] 風險管理組織 [CH5] 氣候治理組織架構 [CH5] 氣候風險辨識與衡量	P.29 P.63 P.63
高階管理階層確保就所辨認之氣候相關風險採行必要措施	[CH5] 氣候治理組織架構	P.63
高階管理階層配置適切之氣候相關風險之管理人員，並給予必要之訓練	[CH1] 企業永續認知教育訓練 [CH5] 氣候治理組織架構	P.10 P.63
高階管理階層定期向董(理)事會或隸屬於董(理)事會之委員會報告氣候相關風險之管理情形	[CH1] 企業永續治理架構 [CH2] 風險管理組織 [CH5] 氣候治理組織架構	P.10 P.29 P.63
策略面向		
鑑別氣候相關風險與機會對財務、業務、商品及投資等之財務影響	[CH3] 責任投資流程 [CH5] 氣候風險辨識與衡量	P.36 P.63-65

指標	報告書章節	頁碼
依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序	[CH5] 氣候風險辨識與衡量	P.63-65
訂定年度經營目標及業務、商品與投資等策略時，將氣候相關風險與機會之影響納入考量	[CH1] 永續策略 [CH5] 氣候風險辨識與衡量	P.13 P.63-65
依情境分析及壓力測試結果檢視及調整氣候相關風險之管理政策	【專欄】擴大情境分析應用的場景及對象 [CH5] 氣候風險辨識與衡量	P.07 P.63-65
風險管理面向		
針對風險管理及監控訂定評估方法，以辨認具氣候相關風險之部門、交易對手及客戶(包括現有及潛在之交易對手及客戶)並評估其影響性	[CH5] 氣候風險辨識與衡量	P.63-65
針對風險管理及監控訂定氣候相關風險曝險之管理及持續監控機制，對具重大氣候相關風險之部門、交易對手及客戶，得建立相關機制，以管理所辨認之氣候相關風險，並鼓勵該交易對手及客戶採取必要措施以降低其氣候相關風險	[CH5] 氣候風險辨識與衡量 [CH5] 氣候風險回應	P.63-65
針對風險管理及監控，以公司鑑別之氣候風險依「保險業內部控制三道防線實務守則」進行風險管理	【專欄】完善氣候治理架構 [CH5] 氣候治理組織架構	P.07 P.63
具備質化或量化情境分析及壓力測試之能力，以評估氣候相關風險的影響性	【專欄】擴大情境分析應用的場景及對象 [CH5] 氣候風險辨識與衡量	P.07 P.63-65
針對情境分析及壓力測試設定具質化或量化風險指標之一般情境及嚴重情境，並得為策略規劃及風險管理目的設定長期或短期情境	[CH5] 氣候風險辨識與衡量 [CH5] 氣候風險回應	P.63-65
針對投資管理訂定適當程序以評估及管理投資標的所涉之氣候相關風險，就涉及較高氣候相關風險之投資標的應有額外之審查機制	[CH3] 責任投資流程	P.36
針對投資管理定期評估投資標的所涉氣候相關風險之變動，以作為調整投資部位之依據	[CH3] 責任投資流程 [CH5] 氣候風險回應	P.36 P.65
指標與目標面向		
設定評估及管理氣候相關風險之指標	[CH5] 氣候風險指標及目標	P.66
設定氣候相關風險管理之目標	[CH5] 氣候風險指標及目標	P.66
訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標	[CH5] 氣候風險辨識與衡量	P.65
考量將氣候相關風險之管理納入績效衡量指標	[CH2] 公司治理 [CH5] 氣候風險指標及目標	P.27-28 P.65-66

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022年重點績效

2022年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

TCFD 氣候相關財務揭露項目對照表

指標	報告書章節	頁碼
治理面向		
a. 描述董事會監督氣候相關風險與機會	[CH2] 公司治理 [CH2] 風險管理 [CH5] 氣候治理組織架構	P.25-26 P.29 P.63
b. 描述管理階層在評估與管理氣候相關風險與機會之作用	[CH1] 企業永續治理架構 [CH5] 氣候治理組織架構	P.10 P.63
策略面向		
a. 描述組織已鑑別出之短、中、長期的氣候相關風險與機會	[CH5] 氣候風險辨識與衡量	P.63-66
b. 描述會對組織業務、策略與財務規劃有產生重大衝擊的氣候相關風險與機會	[CH5] 氣候風險辨識與衡量	P.63-66
c. 描述組織的策略韌性，將氣候變遷不同的情境納入考量，包括 2°C 或更低的情境	【專欄】擴大情境分析應用的場景及對象 [CH5] 氣候風險辨識與衡量	P.07 P.64
風險管理面向		
a. 描述組織鑑別和評估氣候相關風險的流程	[CH5] 氣候風險辨識與衡量	P.63-65
b. 描述組織管理氣候相關風險的流程	【專欄】完善氣候治理架構 [CH5] 氣候治理組織架構	P.07 P.63
c. 描述組織在鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程，如何整合納入整體的風險管理	[CH5] 氣候風險回應	P.65-66
指標與目標面向		
a. 揭露組織在符合策略與風險管理流程下，使用於評估氣候相關風險與機會的指標	[CH5] 氣候風險指標及目標	P.66
b. 揭露範疇 1、2、3 (若適用) 的排放量與相關風險	【專欄】保險服務碳足跡盤查 [CH3] 投資組合碳盤查 [CH5] 氣候風險指標及目標 [CH5] 環境管理	P.07-08 P.37 P.66 P.68-70
c. 描述組織在管理氣候相關風險與機會之目標，以及相關目標之表現績效	[CH3] 責任投資實績 [CH5] 氣候風險指標及目標	P.38 P.66

IFRS 永續揭露準則

IFRS 第 S1 號草案「永續相關財務資訊揭露之一般規定」對照表

揭露項目名稱	對應章節
治理	治理 [CH1] 永續治理組織文化 [CH2] 誠信治理
策略	永續相關風險與機會 [CH1] 永續策略 [CH1] 重大議題顯著性衝擊評估 [CH5] 氣候風險回應
	策略及決策 [CH1] 永續策略 [CH1] 重大主題顯著性衝擊評估 [CH2] 風險管理 [CH5] 強化氣候風險治理 [附錄] 重大主題管理方針
	財務狀況、財務績效及現金流量 韌性 [CH2] 經營績效 [CH3] 穩健永續投資發展 [CH2] 經營績效
風險管理	風險管理 [CH1] 重大主題分析 [CH1] 重大主題顯著性衝擊評估
指標和目標	關於報告書 2022 年重點績效 2022 年榮耀事蹟 [CH1] 永續策略 [CH5] 氣候風險回應

IFRS 第 S2 號草案「氣候相關揭露」對照表

揭露項目名稱	對應章節
治理	治理 [CH1] 永續治理組織文化 [CH2] 誠信治理 [CH5] 氣候治理組織架構 [CH5] 氣候風險回應
策略	氣候相關的風險和機會 [CH5] 強化氣候風險治理
	策略和決策 [CH5] 強化氣候風險治理
	財務狀況、財務績效和現金流 氣候韌性 [CH2] 經營績效 [CH3] 穩健永續投資發展 [CH5] 強化氣候風險治理
風險管理	風險管理 [CH5] 強化氣候風險治理
指標和目標	指標與目標 [CH2] 誠信治理 [CH5] 強化氣候風險治理 [CH5] 優化綠色營運及碳排管理

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

UN Global Compact 聯合國全球盟約對照表

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] 永續供應商管理
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	【專欄】氣候變遷因應與永續環境願景 [CH2] 風險管理 [CH5] 強化氣候風險治理 [CH5] 優化綠色營運及碳排管理
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	[CH5] 強化氣候風險治理 [CH5] 優化綠色營運及碳排管理 [CH5] 永續供應鏈管理
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	[CH3] 責任投資實績 [CH5] 強化氣候風險治理 [CH5] 優化綠色營運及碳排管理
反腐敗	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	[CH2] 誠信治理

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	[CH4] 推廣普惠商品服務 [CH4] 落實公平待客原則
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	[CH4] 快速及重大災難服務
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] 人力資源管理 [CH4] 教育培力 [CH4] 扶持弱勢
5.5	鼓勵各級行政機關晉用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
6.d	加強一般廢棄物減量，促進資源回收。	[CH5] 廢棄物管理
7.2	提高再生能源裝置容量	[CH5] 能源使用管理
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] 發展數位金融創新
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] 責任投資實績 [CH5] 優化綠色營運及碳排管理
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

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

編號	具體目標	對應章節
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
10.6	優化社會創新經營能量，發掘多元社會創新模式，建構社會企業友善生態圈，協助解決社會問題。	[CH4] 推動社會公益參與
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] 推廣普惠商品服務
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] 防制洗錢
11.12	提高建築物節約能源減碳效益	[CH5] 環境管理 [CH5] 溫室氣體管理 [CH5] 能源使用管理
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] 永續供應鏈管理
13.1	增進氣候變遷調適能力、強化韌性並降低脆弱度	【專欄】氣候變遷因應與永續環境願景 [CH2] 風險管理政策 [CH2] 風險管理組織 [CH3] 投資組合碳盤查 [CH3] 責任投資實績 [CH5] 強化氣候風險治理
13.3	提升氣候變遷永續教育與民眾素養	[CH4] 友善環境 [CH5] 強化氣候風險治理 [CH5] 優化綠色營運及碳排管理
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] 防制洗錢

ISO 26000 社會責任指引對照表

分類	主要議題	對應章節
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 [CH4] 績效管理
	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
勞動實務	保障基本工作權利	[CH4] 人力資源管理
	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] 推動社會公益參與
	維護工作的健康與安全	[CH4] 人力資源管理
環境	人力發展與訓練	[CH4] 人才發展
	污染預防	[CH5] 優化綠色營運及碳排管理
	永續資源利用	[CH5] 優化綠色營運及碳排管理
	氣候變遷減緩與適應	[CH5] 強化氣候風險治理
公平運作實務	環境保護、生物多樣性與自然棲地修復	[CH5] 優化綠色營運及碳排管理
	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] 永續供應鏈管理
尊重智慧財產權	* 與壽險業關聯性較低	

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

分類	主要議題	對應章節
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	[CH3] 落實公平待客原則
	保護消費者的健康與安全	[CH3] 推廣普惠商品服務
	支持永續消費	[CH5] 永續供應鏈管理
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	[CH3] 落實公平待客原則
	消費者資料保護與隱私	[CH2] 風險管理
	保障享用服務權	[CH3] 落實公平待客原則
	教育及提高意識	[CH4] 推動社會公益參與
社區參與與發展	社區參與	[CH4] 推動社會公益參與
	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] 推動社會公益參與
	推廣教育及文化	[CH4] 推動社會公益參與
	推廣健康	[CH4] 推動社會公益參與
	社會投資	[CH4] 推動社會公益參與

上市上櫃公司永續發展實務守則對照表

章節		對應章節
第一章	總則	[CH1] 永續治理組織文化
第二章	落實公司治理	[CH2] 誠信治理
第三章	發展永續環境	[CH5] 強化氣候風險治理 [CH5] 優化綠色營運及碳排管理
第四章	維護社會公益	[CH4] 人力資源管理 [CH4] 落實公平待客原則 [CH4] 推動社會公益參與
第五章	加強企業永續發展資訊揭露	中國人壽 2022 永續報告書 中國人壽 2022 TCFD 報告書 中國人壽網站 - 永續發展專區 中國人壽網站 - 公平待客專區 中國人壽網站 - 盡職治理專區
第六章	附則	[CH1] 永續治理組織文化

會計師有限確信報告

中國人壽保險股份有限公司 公鑒：

中國人壽保險股份有限公司民國 111 年度永續報告書，業經本會計師針對所選定之標的資訊執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。本次執行確信程序之標的資訊請詳附件一「確信項目彙總表」。

管理階層對永續報告書之責任

管理階層之責任係依據全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發布之通用準則、行業準則及主題準則編製永續報告書，且維持與編製永續報告書有關之必要控制，以確保永續報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

會計師對永續報告書執行確信程序之責任

本會計師係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃及執行有限確信工作，對上開永續報告書所選定之標的資訊 (詳附件一) 在所有重大方面是否未存有重大不實表達取得確信，並出具有限確信報告。相較於合理確信，有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍亦較小，因是取得之確信程度明顯低於合理確信。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 取得及閱讀永續報告書；
- 訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製永續報告書有關政策及程序；
- 訪談相關人員了解所選定標的資訊產生之流程、內部控制及資訊系統；
- 分析及以抽查方式測試標的資訊相關文件及紀錄。

經營者的話

關於報告書

認識中國人壽

2022 年重點績效

2022 年榮耀事蹟

【專欄】氣候變遷因應
與永續環境願景

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 創建普惠共榮

5 實踐低碳轉型

6 附錄

先天限制

由於諸多確信項目係屬非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天限制，故該等資訊之相關性、重大性與正確性之解釋可能涉及更多管理階層之重大判斷、假設與解釋，不同利害關係人對該等資訊亦可能有不同之解讀。

獨立性及品質管理遵循聲明

本會計師及所隸屬會計師事務所遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及適用之法令規範相關之政策或程序。

確信結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現中國人壽保險股份有限公司民國 111 年度永續報告書中所選定之標的資訊在所有重大方面有未遵循其衡量基準暨全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI) 發布之通用準則、行業準則及主題準則編製而須作修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，貴公司對任何確信標的或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 方 涵 妮

方涵妮



中 華 民 國 112 年 6 月 29 日

- 2 -

附件一

確信項目彙總表

編號	確信項目	指標敘述	對應章節	衡量基準
1	GRI 205-2: 2016	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	[CH2] 誠信治理 [CH5] 永續供應鏈管理	治理單位、員工及供應商進行反貪腐溝通之人數及百分比、治理單位與員工進行反貪腐訓練之人數及百分比。
2	SASB FN-IN 450a.1	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	保險產品承受颱風/颶風及滯災的可能最大損失金額。
3	自訂指標 1	高碳排產業投資餘額百分比	[CH3] 穩健永續投資發展	依據行業標準類別區分，高碳排產業之投資餘額百分比。
4	自訂指標 2	微型保險保費收入	[CH4] 推廣普惠商品服務	微型保險之總保費收入。
5	自訂指標 3	交易相對人簽署聯合國責任投資原則(PRI)之百分比	[CH3] 機構投資人盡職治理	持有之國外基金、ETF 公司以及國外私募基金之基金管理公司已簽署聯合國責任投資原則(PRI)之百分比。

- 3 -