

4-15 推動永續發展情形【資料日期：112.12.31】

更新頻率：年度終了後三個月內更新

項目	制度與措施及履行情形
環 保	<p>一、保險局 110 年 11 月公告「保險業氣候相關風險財務揭露指引」並自 111 年實施，依據第 4 點第 2 款第 2 目之 6 條文對高階管理階層之職責訂有「定期向董事會或隸屬於董事會之委員會報告氣候相關風險之管理情形」之規定，故自 111 年起每季於風險管理委員會報告氣候變遷風險辦理情形；另為推動與建置本公司氣候變遷相關管理機制，依據「保險業氣候相關財務揭露指引」，於 111 年 12 月增訂本公司「氣候相關風險財務揭露及管理準則」及訂定節電率、高碳投資占比指標、高碳融資占比指標、自有及投資不動產於高淹水區占比及董事會成員接受教育訓練等氣候相關風險指標，自 112 年起每季控管其執行情形，並提報風險管理委員會及董事會，112 年度各季控管結果均符合監控標準。</p> <p>二、為響應政府推動環保政策，節能減碳愛地球，本公司配合推行環保措施，除強化員工環保習慣養成，落實環保生活化。節能減碳實施之情形及具體成效如下：</p> <p>(一)汰舊換新或整體節能改造</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、辦公室照明設備已全面改換 LED 照明燈具。</li> <li>2、開會或教育訓練時，不提供免洗杯，改提供玻璃杯或鼓勵自備水杯。</li> <li>3、裝修工程儘量採用粉刷環保防霉漆，使用環保綠建材輕鋼架礦纖天花板。</li> </ol> <p>(二)節約用電</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、中午用餐時間除特別業務需要外，其餘照明設備均關閉。</li> <li>2、電腦及影印機等事務機器設備，調整為自動進入省電待機狀態以減少用電。</li> <li>3、冷氣空調溫度設定不低於 26 度並採用全遮式窗簾，減少幅射熱以降低空調消耗負載。</li> <li>4、定期檢查電器設備之電源線是否破損，斷裂以維用電安全。</li> <li>5、鼓勵步行，上下三樓層以內儘可能不搭電梯。</li> </ol> <p>(三)節約用紙</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、鼓勵同仁減少非必要之列印或採双面列印，以減少紙張用量。</li> <li>2、會議資料以 e-mail 發送，並以簡報方式進行（無紙化會議）。</li> <li>3、公文附件以電子檔方式傳遞或登載網站。</li> <li>4、提高線上簽核比率，及電子公文交換，以減少用紙量及影印墨水夾。</li> </ol> <p>(四)節約用油：公務車輛定期保養檢查，保持胎壓、水、機油等正常，以減少耗油量。</p>
社區參與	<p>一、臺銀人壽積極參與環境永續，多年來與臺南市政府共同推動造林植樹，於 112 年 3 月 11 日辦理森活圈「漁光森活 免 easy」活動，栽植臺灣原生樹種，以友善環境的信念親近自然，持續營造復育生態與清淨家園。</p> <p>二、臺銀人壽於 112 年 3 月 19 日，攜手臺灣金控集團臺灣銀行共同主辦「種樹、</p>

項目	制度與措施及履行情形
	<p>築道、淨堤、護水活動；與公益夥伴安東庭園水環境守護志工隊、台江文化促進會在「臺灣山海圳綠道」齊手淨堤，並認識多樣樹種的綠道環境生態。</p> <p>三、臺銀人壽與通路夥伴台銀保代、新世紀保代偕同長期關懷之社福機構朝興啟能中心、樂愍之家於112年4月29日共同參加臺南市政府舉辦「112年臺南市春季淨灘活動」，一同響應「淨灘無國界」，以身體力行，喚起民眾重視環境保護及海洋保育之觀念。</p> <p>四、為響應壽險公會「為地球保險」壽險業接力淨灘活動，臺銀人壽於112年5月20日假新竹南寮漁港舉辦「愛心行動 淨灘同行」淨灘活動，接力喚起大眾對海洋環境議題的關注，以實際行動引領大眾對海洋環境教育與保護的重視，減少對海洋生態系統的負擔。</p> <p>五、臺銀人壽與公益夥伴安東庭園水環境守護志工隊、通路夥伴台銀保代、新世紀保代偕同社福機構朝興啟能中心於112年12月16日共同參與台南市政府假漁光島舉辦之秋季淨灘活動，以實際行動落實環境永續。</p>
社會貢獻	<p>一、臺銀人壽秉持關懷保戶和鼓勵莘莘學子初衷，112年度持續舉辦保戶子女獎學金抽獎活動。本次共計7,419位保戶參加，報名人數再創新高，顯示保戶對於活動目的與用心給予高度肯定與熱情參與。活動不只在連結公司與保戶關係，傳達對保戶子女的鼓勵，更透過此活動，讓更多保戶了解臺銀人壽與各地社福團體的合作項目，並邀請保戶參與臺銀人壽舉辦的各項公益活動，由小到大由近到遠，由自身擴展到親友等，一起奉獻一起關懷社會，這也是金融業與保戶結合後的發揮回饋社會的最大正能量。</p> <p>二、臺銀人壽滿意度問卷調查於112年11月17日舉辦抽獎活動，在保戶代表、法務、會計及稽核等人員見證下，公開抽出168位幸運客戶。臺銀人壽身為國營壽險公司，堅持善盡社會企業責任及秉持公平在心待客如親的服務態度，並推廣長照、微型保單等等優質商品，保障保戶最大權益及提供保戶最需要的商品。</p> <p>三、112年3月14日假中國醫藥大學附設醫院癌症中心舉辦「福兔迎祥守護健康」公益講座，關懷保戶及病友，以貼近保戶需求的多元型態公益活動，展現「世界在變、心永不變」永續經營與在地關懷的企業精神。</p> <p>四、臺銀人壽於112年7月8日假戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院附設嘉義市長青園舉辦「傾聽與陪伴-關於失智的照護與預防」公益講座，並設置保單諮詢專櫃，提供保戶及社區民眾健康醫療知識，以減少憾事發生。</p> <p>五、臺銀人壽響應由高雄市政府及台灣金融服務業聯合總會於112年7月8日舉辦之「2023年金融服務愛心公益嘉年華」(高雄場)活動，於活動現場設置攤位，並透過有獎徵答以寓教於樂方式向民眾宣導保險金融知識。</p> <p>六、為推動普及金融知識，臺銀人壽於112年8月19日參加由宜蘭縣政府及台灣金融服務業聯合總會舉辦之「2023年金融服務愛心公益嘉年華」(宜蘭場)活動，透過二階段闖關遊戲，讓參加民眾瞭解保險意涵與重要性，落實金融知識宣導。</p> <p>七、為提升國人透過保險建構完善的「幸福房護網」，臺銀人壽與合作金庫人壽、第一金人壽於112年11月20日至12月15日攜手舉辦的「愛無敵，債無畏」線上宣導活動，鼓勵國人聰明投保，給家人最大的保障。</p>
社會服務	<p>一、112年3月14日假中國醫藥大學附設醫院癌症中心舉辦「福兔迎祥守護健康」公益講座，關懷保戶及病友，以貼近保戶需求的多元型態公益活動，展現「世界在變、心永不變」永續經營與在地關懷的企業精神。</p> <p>二、臺銀人壽於112年7月8日假戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院附設嘉義市</p>

項目	制度與措施及履行情形
	<p>長青園舉辦「傾聽與陪伴-關於失智的照護與預防」公益講座，並設置保單諮詢專櫃，提供保戶及社區民眾健康醫療知識，以減少憾事發生。</p> <p>三、臺銀人壽響應由高雄市政府及台灣金融服務業聯合總會於112年7月8日舉辦之「2023年金融服務愛心公益嘉年華」(高雄場)活動，於活動現場設置攤位，並透過有獎徵答以寓教於樂方式向民眾宣導保險金融知識。</p> <p>四、為推動普及金融知識，臺銀人壽於112年8月19日參加由宜蘭縣政府及台灣金融服務業聯合總會舉辦之「2023年金融服務愛心公益嘉年華」(宜蘭場)活動，透過二階段闖關遊戲，讓參加民眾瞭解保險意涵與重要性，落實金融知識宣導。</p> <p>五、為提升國人透過保險建構完善的「幸福房護網」，臺銀人壽與合作金庫人壽、第一金人壽於112年11月20日至12月15日攜手舉辦的「愛無敵，債無畏」線上宣導活動，鼓勵國人聰明投保，給家人最大的保障。</p>
社會公益	<p>一、臺銀人壽關懷偏鄉孩童，於112年4月15日邀請高雄市那瑪夏區的孩子觀賞電影「為了與你相遇」，體驗一邊吃爆米花、喝飲料，一邊看電影的生活體驗，同時也藉影片開啟對生命的思索。</p> <p>二、為讓「星星的孩子」深刻感受社會各界真誠的關愛，臺銀人壽於112年5月10日與新北市自閉症服務協進會「星悅小站」舉辦母親節感恩活動，活動內容兼具知性與感性，實際以愛陪伴孩子，享受歡樂相聚時光。</p> <p>三、臺銀人壽於112年5月10日舉辦「熊保派對 逗陣甘單作」烘焙手作公益活動，邀請社福機構「朝興中心」及「樂憨之家」的憨兒們，為媽媽獻上獨一無二的蛋糕，讓憨兒們感受完成任務的成就感、提升自信心及技能，以期社會大眾能看到憨兒們的努力及表現並予以支持。</p> <p>四、臺銀人壽與社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會於112年5月27日假花蓮市民廣場聯合主辦「2023 愛您依舊·陪伴生命~守護老大人園遊會」，宣揚敬老精神及籌募弱勢獨居老人與貧困家庭服務經費，讓弱勢獨居老人獲得更妥善的照顧與幫助。</p> <p>五、臺銀人壽與桃園市太魯閣族文教創意發展協會於112年9月2日舉辦「112年太魯閣族『感恩祭 Mgay Bari / Knciyan 豐收』文化傳承活動」，與500多位微型保險保戶共度感恩的一天，並提供物資予以關懷。</p> <p>六、臺銀人壽於112年11月24日邀請社福機構「朝興啟能中心」及「樂憨之家」的憨兒們，參與「熊保派對 逗陣甘單作」烘焙手作公益活動，透過動手製作讓學員感受完成任務的成就感，並讓憨兒們的表現可以被看見與肯定。</p> <p>七、臺銀人壽112年12月10日與新北市自閉症服務協進會假三重市社會福利大樓廣場舉辦「2023 耶誕星光關懷星兒公益慈善園遊會」，鼓舞每位星兒，自信、快樂地擁抱這美好的世界，善盡企業應有的社會責任，響應政府ESG倡議。</p> <p>八、112年12月16日與天主教世光教養院附設拙苗家園共同辦理「慢飛天使藝術饗宴暨歲末年終成果展」，關懷慢飛天使，善盡企業社會責任。</p>
消費者權益	<p>一、依據金管會保險局保局(綜)字第1110495034號函說明「保險業辦理電子商務應注意事項」之規定，辦理前揭業務及申請業務試辦時，應取得PIMS驗證，本公司現有個人資料管理系統(PIMS)驗證範圍已針對辦理電子商務業務取得個人資料管理系統(PIMS-BS10012:2017)驗證。</p> <p>二、本公司持續辦理個人資料保護作業，每年度推動一線單位辦理全面性個資盤點作業，並進行彙總檢視作業，協助各單位進行個資風險</p>

項目	制度與措施及履行情形
	<p>評估作業。同時為強化同仁對個人資料安全事故緊急應變程序之熟悉度，每年度辦理個資安全事故緊急應變演練作業，並例行辦理 PIMS 查核注意事項與常見缺失宣導及個人資料保護制度宣導及個資案例分享教育訓練。</p> <p>三、落實消費者保護之法令遵循，受理保戶諮詢或辦理各項保險業務，均確實依照消費者保護法、個人資料保護法等相關法令規定辦理，詳實核對客戶資料，確認身分，以避免保戶資料外洩，保障保戶權益。</p> <p>四、將本公司各類保險商品、保戶服務訊息及各項重要資訊，於本公司全球資訊網充分揭露，供保戶查閱。</p> <p>五、提供 0800 免費服務電話諮詢專線、全台各分公司服務櫃檯、網路保戶信箱、e-mail、書面郵遞、官網保戶專區保單查詢、FB 臉書粉絲團及傳真等多元申訴服務管道，協助消費者處理各項消費爭議問題；已制訂「客戶消費爭議案件處理辦法」、「客戶消費爭議案件處理標準作業流程(SOP)」及設置「消費爭議案件處理小組」等完善申訴處理機制，負責處理申訴案件，建立標準化的申訴處理流程。</p> <p>六、建構知識管理平台，導入「以客為尊」之服務機制，設置全方位服務櫃檯，提供保戶「一站到位」之優質服務。</p>
人 權	<p>一、本公司為配合國家政策保障身心障礙者及原住民之就業，依據身心障礙者權益保障法、原住民族工作權保障法等規定，僱用足額之身心障礙員工(11名)及原住民員工(4名)，達成率皆為100%。</p> <p>二、本公司為保障性別工作權之平等，貫徹憲法消除性別歧視、促進性別地位實質平等之精神，已依據性別工作平等法制訂各種促進工作平等、性騷擾防制等措施。</p>
安全衛生	<p>本公司為確保員工建康及工作環境安全，每年訂定安全衛生計畫，定期對員工實施安全衛生訓練、辦理員工健康檢查 249 人及辦公室工作環境檢測等措施。</p>
其他社會責任活動	<p>一、落實政府照護經濟弱勢族群政策，持續推展微型保險，善盡國營事業社會責任，具體實現「普惠金融」施政要項。本公司每年協助超過 50 個社福團體成員投保微型保險，112 年度再次獲得金管會保險政策獎項，連續四年獲得「永續關懷獎」，顯現本公司實現企業社會責任的努力，推展微型保險業務成效卓著。</p> <p>二、因應臺灣進入高齡化社會，配合主管機關政策推廣小額終老保險，滿足銀髮族基本保險保障需求。本公司致力推動小額終老保險，配合專案考核與獎勵措施，112 年度新契約保費較 111 年度成長 34.7%。</p> <p>三、配合行政院「提高國人保險保障方案」，持續積極推動「安心貸減額定期壽險(109A)」、「貸貸幸福定期壽險(平準型)」、「貸貸幸福定期壽險(遞減型)」等保障型商品滿足客戶與通路需求。112 年度房貸壽險新契約保費較 111 年度成長近 7.09%，保費穩定成長。</p>

項目	制度與措施及履行情形
	<p>四、健康險推展成效優異，除符合本業經營特性，且屬金管會保障型及高齡化商品認定標準。本公司健康險 112 年新契約保費較 111 年成長 15.23%，達成率與成長率表現優異。</p> <p>五、保障型及高齡化商品新契約保費占比持續增加，112 年保障型及高齡化新契約保費占比為 40.42%，相較 111 年提升 18.58 個百分比。本公司持續致力推展保障型商品及高齡化商品，112 年保障型及高齡化新契約保費占比為 40.4%，占比創下新高。</p> <p>六、積極配合推動愛心公益活動，112 年參與新北市自閉症服務協進會(蘆洲星悅小站)舉辦之母親節活動及台灣金融服務業聯合總會舉辦之金融服務愛心公益嘉年華(宜蘭場)活動，展現國營企業之社會責任。</p> <p>七、優化商品銷售文件、推動金融友善服務與落實公平待客，針對特定保險商品推廣影片以手語翻譯；商品簡介及建議書更版為字體放大版且條款內容以醒目顏色表達，以利高齡者及身心障礙之客戶獲取保險商品資訊。</p> <p>八、針對高齡保戶族群強化內部規範，錄製教育訓練影片並加強通路宣導；修訂業務手冊，增列六十五歲以上客戶保障，以提升對高齡保戶之服務品質，維護高齡消費者之投保權益。</p> <p>九、召開會議檢討招攬品質相關問題，維護保戶權益，定期檢視業務品質指標外，特別針對高齡者、身心障礙者及十八至二十歲年輕等金融弱勢族群消費爭議案件進行討論，檢視內部作業流程，俾利改進商品和客戶服務，提高客戶滿意度和市場競爭力。</p>