4-15 推動永續發展情形【資料日期:113.12.31】

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
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	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」,前 112 年起訂定氣候相關風險財務揭露及管理準則」,並 112 年起訂定氣候相關風險財務揭露及管理準則」,並 112 年起訂定氣候相關風險財務揭露及管理準則」,並 112 年起訂定氣候相關風險財務揭露及管理準則」,並 112 年起訂定氣候相關風險財務揭露及管理準則」,並 6 並 4 表 2 與 4 表 2 與 4 表 3 可 2 是 5 。 以 4 表 4 表 4 表 4 表 4 表 5 表 4 表 6 表 6 表 4 表 6 表 6 表 6 表 6 表 6 表 6
社區參與	油量。 一、臺銀人壽永續公益 2024 綠化植樹月 「龍來植樹 淨零森活」活動 臺銀人壽攜手公益夥伴朝興啟能中心、樂憨之家,共同參加臺南市政府主辦,龍 來植樹 淨零森活」植樹活動,與臺南市民一同種下栽植楝樹、台灣海桐、厚 葉石斑木、草海桐等多元臺灣原生植物,守護臺南森活圈。臺銀人壽全力配合 政府推動淨零永續城市政策,本次植樹地點鄰近臺南市重點景區遊憩廊帶「黃 金海岸 海洋新樂園」,栽植台灣原生樹木,串聯起周邊海岸保安林,兼顧守護

項目	制度與措施及履行情形
	海岸線,提供生物多樣的生態廊道,也有助減緩溫室效應共創生態永續發展, 共同為減緩氣候變遷盡一份心力,守護生態環境,讓民眾感受到永續環境的美好。 二、臺銀人壽113年愛心行動 淨灘同行 「為地球保險」 為響應壽險公會「為地球保險」 壽險業接力淨灘活動,臺銀人壽首長親自率 隊,攜手通路伙伴員工及其眷屬並邀請財團法人新竹縣拙茁家園院生,計有近 200 人於新竹南察漁港魚鱗天梯一帶共同參與「113年臺銀人壽為地球保險」 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。 三、為地球種一棵樹 與聯合線上股份有限公司合作「為地球種一棵樹」,在銘傳大學桃園校區種植 台灣原生樹種,呼應全球減碳趨勢,透過種樹喚起更多人對地球保護的意識。 四、臺銀人壽與「星星的孩子」共度聖誕Party 新北市自閉症潛能發展中心為「星星的孩子」舉辦一場溫馨的「聖誕星宴
	Party」,並邀請長期支持、關懷星兒的臺銀人壽共襄盛舉,臺銀人壽首長率領一眾同仁,帶著桌遊、拼圖、故事繪本、樂高積木等豐富多樣的聖誕禮物,親手分送給每一位「星星的孩子」,並鼓舞每位星兒,自信、快樂地擁抱這美好的世界。
社會貢獻	一、關注 ESG 適向永續未來 創新商品造福保戶需求臺銀人壽積極配合國際倡議行動及政府政策,提升民眾對 ESG 的關注,榮獲《2024 卓越保險評比》「卓越 ESG 永續金融獎」的殊榮;並以其創新商品「晴好保保險」,同時榮獲「卓越產品創新獎」的肯定。 二、臺銀人壽 真心為您 陪伴每一刻「臺銀人壽相信持續是一種力量,秉持量力而行且盡力而為的原則善盡社會責任。在每項公益活動,付諸真心關懷及持續陪伴的實質行動,力挺在地社福團體實質需要,提供資源與具體行動支持。」及「臺銀人壽專注保險保障本質和服務品質提升,並逐年規劃整合傳播主軸,集中有限資源,以創意企劃有效輔助行銷和理念傳達,讓社會大眾更深刻體會保險價值」。分別榮獲保險信望愛最佳社會責任及最佳整合傳播獎。 三、臺銀人壽落實 ESG 社會責任,榮獲金管會肯定臺銀人壽警度 ESG 社會責任,榮獲金管會肯定臺銀人壽營實 ESG 社會責任,榮獲金管會肯定臺銀人壽營實 ESG 社會責任,榮獲金管會肯定臺銀人壽營實 ESG 社會責任,榮獲金管會方定臺銀人壽營實 ESG 社會責任,榮獲金管會方定臺銀人壽營實 ESG 社會計應責任,透過推廣微型保險及小額終老保險等普惠金融商品,為經濟弱勢族群與高齡長者提供基本保障,填補現行社會福利及保險制度的不足,協助政府建構更強健的社會安全網。榮獲金融監督管理委員會預發微型保險「身心障礙關懷獎」獎項肯定。四、落實公平待客臺銀人壽獲 ISO 10002: 2018 客戶申訴品質管理系統」驗證後,113 年全面提升客戶服務體驗、強化申訴案件處理品質,再次獲得肯定,通過續年度客戶申訴品質管理系統驗證。展現臺銀人壽履行接軌國際標準,提升服務品質的企業承諾。 五、財金保險系所應屆畢業生最嚮往的壽險公司肯定對於秉持人才擁有完善的培育計畫及高度重視,幫助社會新鮮人踏穩職涯的第一步,並能讓新人有可靠的舞台發揮所長。臺銀人壽榮復「2024 保險龍鳳獎」

項目	制度與措施及履行情形
	壽險公司內勤組特優及外勤組優等殊榮。
社會服務	一、臺銀人壽舉辦陸軍專科學校故軍活動 臺銀人壽與國防部資源規劃司及陸軍專科學校共同舉辦敬軍活動。臺銀人壽為 財政部所屬唯一國營的保險公司,自民國39年6月起代辦軍人保險業務,與國 防部攜手合作,共同建構社會安全網,提供各項保險保障,作為國軍官兵及眷 屬最堅實的後盾。 二、臺銀人壽「金融愛心公益嘉年華」 臺銀人壽參與金融總會暨台南市政府聯合主辦的「2024年金融服務愛心公益嘉年華」(臺南場),活動以金融如識暨防範詐騙的重視,以及對社會弱勢族群的 關懷。 三、臺銀人壽勉勵向學,增加助學金幫助更多莘莘學子 為鼓勵保戶子女努力向學,舉辦113年臺銀人壽保戶子女獎助學金活動,獲得 許多保戶的熱烈申請及迴擊。 四、臺銀人壽「守護憶起來」舉辦失智庭關懷健康公益講座 臺銀人壽為響應 2024年國際失智月(9月21日是國際失智日),舉辦失智症議 題的關懷健康公益講座「守護憶起來」漫談失智症與生命自主」,同時於現場設置保險諮詢服務專區,提供民眾諮詢保險相關問題。 五、臺銀人壽宣導打詐,提升軍校生法治觀念 為配合政府打詐政策,響應新世代打擊詐欺策略行動綱領 1.5 版,並強化軍人之法治觀念,臺銀人壽管同合作通路軍友保代至國防大學復興崗校區辦理打詐宣導,以提高年輕族群之防許意識,以及對企屬於學復興崗校區辦理打詐宣導,以提高年輕族群之防許意識,以及對企縣上等變。 六、臺銀人壽舉辦「健康吃喝,快樂生活」健康講座 為強化均衡飲食觀念,養成良好健康生活型態,臺銀人壽舉辦「健康吃喝,快樂生活」人會講座 為強化均衡飲食觀念,養成良好健康生活型態,臺銀人壽舉辦「健康吃喝,快樂生活」公益講座,現場設置保險諮詢服務專區,提供民眾諮詢保險相關問題。 七、轉動幸福人生 臺銀人壽 散播散樂 傳播愛 長期推廣保險知識及防許觀念的臺銀人壽,參與台灣金融服務業聯合總會聯合臺北市政府並集結各金融機構教育宣導資源在國父紀念館舉辦「金融服務愛心公益嘉年華」(臺北場)活動,與民眾進行金融來性交流活動,同時傳達對社會弱勢族群的一份關懷。 八、你今天 ESG 了嗎?」公股人壽推出綠色金融小學堂 公股股壽險公司一直致力於提高國人保險保障,從保險本業做 ESG ! 合作金庫人壽、第一金人壽、臺銀人壽三大公股人壽長期深耕國人的保險教育,持續推廣網路投保、無紙化電子保單人客保險公園,立理賠聯盟鏈等,從投保、發單到理賠,不但節省時間及文件往返、提高服務效率,更及時發揮保險保障功能,打造共榮、共好的永續金融環境!
社會公益	一、「2024 愛・圍爐」臺銀人壽送暖身障朋友過好年 臺銀人壽與伊甸基金會共同舉辦「2024 愛・圍爐」活動,陪伴長期住在興隆 照顧中心的身心障礙朋友,讓他們感受到「家」的溫暖。 二、「2024 愛您依舊・陪伴生命~守護老大人園遊會」公益活動 為增進社會大眾對獨居老人之關懷與重視,臺銀人壽與社團法人花蓮縣老人暨 家庭關懷協會聯合主辦『2024 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及貧困家庭服務經費,讓弱勢獨居老人獲得更

項目	制度與措施及履行情形
	妥善的照顧與幫助。
	三、2024 世界和平會兒童戲劇「畫龍點睛」慈善公演之公益活動
	臺銀人壽長期關懷貧弱家庭之孩童,攜手社團法人世界和平會舉辦「搶救受飢
	兒-2024 兒童戲劇慈善公演/畫龍點睛」,邀請受資助學童及其家人一起觀賞,
	共度快樂感恩的一天。
	四、臺銀人壽攜手親愛愛樂樂團協辦「心足」足愛美學節及親愛提琴故事節活動
	臺銀人壽長期關懷經濟弱勢家庭,參與「親愛愛樂」弦樂團主辦之「心足」足
	愛美學節及親愛提琴故事節活動,與活動民眾一同欣賞樂團精彩表演,共度快 樂感恩的一天。
	五、臺銀人壽『愛洄來』公益活動
	五·室郵八哥 夏四个』公皿冶助 臺銀人壽與創世高雄分會,為籌建創世基金會清寒植物人安養院,新建第 18
	家-花蓮分院,舉辦「愛洄來 ESG 公益園遊會」藉此公益園遊會,讓大家更關
	注弱勢團體,希望社會各界對於植物人家庭踴躍捐輸友善的物資與經濟協助都
	能支持辛苦的家屬更加有力量地度過漫漫照護途。
	六、臺銀人壽結合「微型保險」與「公益活動」,以行動展現「普惠金融」
	臺銀人壽參與「簡單愛」微型保險代理投保單位「桃園市太魯閣族文教創意發
	展協會」,舉辦「113年多原族群文化祭儀暨關懷弱勢族群活動」,活動當日設
	置保險服務櫃台,提供諮詢服務與反詐騙宣導。
	七、臺銀人壽參與拙茁家園「鼓韵飛揚~拙茁啟航暨歲末年終成果展」為慢飛天使
	加油打氣
	臺銀人壽秉持著關懷弱勢、深耕在地的精神,與新竹縣天主教世光教養院附設 いせ会問以同盟が「計論では、1、1、1、1、1、1、1、1、1、1、1、1、1、1、1、1、1、1、1
	拙茁家園共同舉辦「鼓韵飛揚~拙茁啟航暨歲末年終成果展」,秉持著「公平在 、、、往客小姐、台四会、以社塾四照台、、、 若無思慮之会己執風贈、 美妻入世
	心,待客如親」的理念,以誠摯溫暖的心,落實關懷社會弱勢團體,善盡企業 社會責任。
	八、臺銀人壽與臺中市普聖慈善功德會合作關懷弱勢 溫暖滿人間
	臺銀人壽與「台中市東區普聖慈善功德會」合作,致贈保溫碗及餐具組予弱勢
	民眾,並擔任義工協助分裝及發送愛心便當、水果,並安排專人介紹微型保險,
	簡單愛,愛無限,讓民眾了解微型保險得以低保費獲得基本保險保障,避免因
	被保險人發生保險事故使家中經濟陷入困境。
	一、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。 一、炮上八刀反怒归队亡口,归公即改如白几反西杀却,从上八刀
	二、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。
	三、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
消費者權益	保戶信箱、e-mail、書面郵遞、官網保戶專區保單查詢、FB 臉書粉
~ X X II II —	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。
	四、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。
	五、本公司重視保戶個人資料安全及隱私保護,制定「個人資料檔案安

項目	制度與措施及履行情形
	全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法要點」,由副總經理擔任主席,督導全公司個資保護管理制度之規劃及執行,並設立「個人資料推動核心小組」,負責個人資料保護管理事項,且每年定期召開會議,以確保個資管理政策落實。為確認個資管理實際作業的有效性,本公司辦理個人資料保護作業,每年度推動一線單位一分資料自我風險評估報告,另外,為強化同仁對個人資料自我風險評估報告,另外,為強化同仁對個人資料等要故緊急應變程序之熟悉度,每年度進行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資案例分享教育訓練。2024 台銀人壽通過「BS 10012:2017 個人資料管理系統」國際標準認證。 六本公司重視緊急應變處理及業務流程永續運作,制定「營運持續管理要點」,由總經理擔任營運持續管理主席,督導全公司營運持續管理財度之規劃及執行,並設立「營運持續推動小組」,負責營運持續執行及管理事項,且每月定期召開會議,以確保營運持續管理政策落實。為確認營運持續管理實際作業的有效性,本公司每年維理營運持續管理風險評鑑作業,並完成營運持續管理風險評鑑報告提報營運持續管理風險評鑑作業,並完成營運持續管理風險評鑑報告提報營運持續管理人業終切換演練、異地災備辦公演練等作業,並例行辦理營運持續管理基礎認知及專業認證教育訓練。113 年本公司並無重大營運持續管理中斷事件,且持續過過「ISO 22301:2019 營運持續管理系統」國際標準認證。
人權	 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(12名)及原住民員工(4名),達成率皆為100%。 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。
安全衛生	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197人及辦公室工作環境檢測等措施。
其他社會責任 活動	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。本公司於 113 年度再度榮獲金融監督管理委員會頒發微型保險「身心障礙關懷獎」獎項肯定,自該獎項設立以來,本公司已連續五年獲得此項殊榮,彰顯本公司在推動「普惠金融」的優異表現。 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,113 年度新契約保費較 112 年度成長 4%。 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)」、「貸貸幸減額定期壽險(109A)」、「貸貸幸福定期壽險(平準型)」、「貸貸幸

項目	制度與措施及履行情形
	福定期壽險(遞減型)」等保障型商品滿足客戶與通路需求。113
	年度房貸壽險新契約保費較112年度成長近69.62%,保費穩定成
	長。
	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 113 年新契約保費較 112
	年成長 131.97%,表現優異。
	五、保障型及高齡化商品新契約保費持續增加,113年保障型及高齡
	化新契約保費為 19.35 億,較 112 年成長 62.43%,符合政府政策。
	六、本公司與微型保險代理投保單位桃園市太魯閣族文教創意發展
	協會合作辦理保險講座,協助原住民朋友建立正確的理財觀念,
	同時響應政府的防詐政策,提醒原住民朋友提高對新型詐騙手法
	的警覺。
	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
	户獲取保險商品資訊。
	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
	龄保户之服務品質,維護高齡消費者之投保權益。
	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。