

臺銀 No. 35  
2022/10

Bank Taiwan 電子報

LIFE INSURANCE

人壽

專刊

公平在心 · 待客如親

真心關懷 全心守護 落實公平待客原則

高齡金融消費者保險權益報給您知

心有簡單愛 待客如親傳大愛



臺銀人壽

Bank Taiwan LIFE INSURANCE

唯一國營 來自臺銀



臺灣金控  
TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS

# 目錄

發行人的話	1
▼ 待客之道	
• 真心關懷全心守護 落實公平待客原則	2
• 公司對高齡、身障保戶的關懷措施	4
• 保持「利他」的服務精神 成為創造滿意及溫暖的推手	8
▼ 友善金融	
• 高齡金融消費者保險權益報給您知	11
• 臺銀人壽與您穩健同行~參與社會公益活動	14
• 響應國際淨灘日 臺銀人壽守護環境永續	17
▼ 關懷送暖	
• 心有簡單愛 待客如親傳大愛	19
• 小額終老 延續真愛	21
▼ 普惠金融	
• 與愛同行~臺銀人壽 111 年度保戶子女獎學金抽獎活動	23
• 臺銀人壽 愛向前行 不變的守護 榮獲保險信望愛最佳整合傳播獎	25



## 發行人的話

親愛的保戶與朋友們，大家平安！

很開心我們處在一個溫暖進步的社會，大家各司其職，讓社會共好。近年來金管會透過公平待客原則評核機制，引領金融服務業者持續深化保障金融消費者和落實普惠金融，臺銀人壽亦積極由保險商品生命週期全面檢視，努力優化作業，提升友善金融服務。

前些日子與同仁討論，希望將我們的服務感受和體會，以不刻板、溫馨和易於閱讀方式透過電子報與大家分享，遂成就本期電子報以「公平待客」主題報導出刊，分由「待客之道」、「友善金融」、「關懷送暖」和「普惠金融」四個專欄，分享理念，並報告近期臺銀人壽相關活動，也特別感謝保戶和通路夥伴一路支持。

分公司是總公司服務觸角的延伸，本期電子報內容集結分公司主管與同仁待客如親實際經驗，以正能量提供將心比心的服務，傾聽客戶聲音，瞭解客戶需求，讓客戶滿意，畢竟商品差異化有限，服務可建立競爭優勢。

分公司亦與業務通路夥伴攜手提供公益團體普惠金融知識與應用，同時多元的公益活動持續進行，許多舉手之勞的點滴或許一時不易被看見，但是日積月累的貢獻足以提升社會與環境品質。

每年仲夏時節，公司保戶子女獎學金抽獎活動，鼓舞許多學子努力向學，並期許學子們未來對社會有更多的貢獻。另外，公司再度獲得保險信望愛的最佳整合傳播獎肯定，也激勵公司致力運用多元媒體全方位傳達保險觀念和社會關懷。

希望本期電子報有耳目一新的感覺，歡迎您掃描電子報最末頁的 QR code 利用公司 FB 粉絲團提供意見或看法，也可以 Line 官方帳號留訊息。

衷心祝福

諸事圓滿 闔家安康

臺銀人壽保險股份有限公司 董事長

劉玉枝 敬啟

# 真心關懷全心守護 落實公平待客原則



● 文 / 台南分公司 董瓊筑

台南分公司今年 5 月客服專員接到客戶 L 小姐來電詢問保單貸款明細資料，經本公司客服專員詳細說明，L 小姐表示已清楚了解，接著又表示欲辦理解約，客服專員向 L 小姐說明其投保保單係為早期儲蓄險，保單定期都有生存金可以領，而且近年來的儲蓄險條件不如早期保單，若沒有急用，建議可先暫緩解約，真的有急需再來考慮解約，對方聽完說明後，表示覺得該保單還蠻好的，就先不辦理解約，並謝謝客服專員的詳細說明。

至同年 7 月中，一名婦人來電詢問理賠事宜，經查詢，我們的客服專員發現此保單之被保險人即是之前曾來電詢問保單貸款及解約相關事宜的 L 小姐，而經詢問該名婦人就是 L 的媽媽，她表示要辦理女兒身故理賠，客

服專員先向媽媽表達慰問之意，接著詳細說明辦理理賠相關事宜及理賠金額，並確認 L 媽媽有充分了解，接著安慰媽媽，請媽媽還是要多保重自己的身體，聽到客服專員的安慰，對方不禁悲從中來哭了，向客服專員訴說她女兒很孝順，為了減輕家裡負擔去當軍人，知道家中經濟有狀況，保單貸款幫忙家用 ...，直到前陣子婚姻出現問題，先生卻直接送她回娘家，自此不聞不問，當時心理上受到很大的打擊，整個人狀況越來越差，某天她女兒躺在家裡床上，心跳突然停止，不管是她在救護車來之前，在家裡幫女兒一直做 CPR，還是在救護車上繼續急救，都沒有用，在送達醫院前就往生了。「她才二十幾歲，還這麼年輕，怎麼這樣就走了，家裡經濟狀況又不好 ...」

媽媽說這幾天真的很辛苦，常想起女兒在自己面前離開，情緒已經壓抑好幾天，並感謝今天專員的關懷及耐心、聽她訴說心情，還好女兒還有留下保險金，不然真的不知道要怎麼辦。現在說出來後，她覺得好一點了「為了其他家人，會堅強的...」。

通話結束後，客服專員很慶幸當時有說服 L 小姐沒有將保單解約，雖然很遺憾發生這樣的事情，但至少還有

保險留下遺愛，不留遺憾。臺銀人壽一向本著公平待客和社會安全網責任的理念，時時刻刻從客戶的角度立場思考，從客戶的需求去看事情。此次客服專員秉持著客戶導向、同理心、親切、專業等公平待客精神，盡全力服務客戶，在客戶家庭面臨狀況時能透由保險留愛不留遺憾，提供符合客戶需求友善的金融服務，讓客戶感到滿意或感謝，具體落實公平待客原則的精神。



# 公司對高齡、身障保戶的關懷措施

● 文 / 保戶服務部 林勝嘉



有位 87 歲精神豐饒的長輩至公司櫃檯，表示要查詢滿期金給付相關事宜，因為保戶聽力不佳，服務同仁必需放大聲量反覆說明，加上以濃厚的鄉音詢問問題，幾經同仁耐心溝通，發現保戶容易健忘對於曾經領取的滿期金沒有印象，因此同仁在充分解說，輔以書寫溝通後，協助保戶克服因重聽而難以向銀行查詢的窘境，順利幫助保戶瞭解歷次給付相關資訊，保戶帶著滿意的心情表示感謝公司親切耐心的服務。

隨著金融環境變遷，邁入數位金融的現在，也兼顧友善金融創新的同時，保險業者對於提升照顧銀髮族、身心障礙者等客戶的服務措施是有增無減。另外，因應疫情採取的保戶關懷措施以及辦理微型保險等普惠金融作為，種種舉措皆是希望提升對於身心障礙以及 65 歲以上熟齡客戶服務品質，包括提供無障礙金融服務、營造友善環境等等。

臺銀人壽遵循「保險業金融友善服務準則」，同時參照「**金融服務業公平待客**」、「**友善服務**」、「**落實誠信經營**」等原則，致力推動金融消費者保護，即時優化更新各項相關行政作業與相關的高齡或身心障礙保戶關懷措施，逐步落實以「公平待客」為核心理念的企業文化。

## 優化櫃檯環境與服務品質

為加強高齡及身障保戶服務，公司在營業櫃檯設置無障礙坡道等設施，服務櫃檯同仁均會主動協助安排座椅以及通行動線。

近年配合防疫政策提供體溫檢測、消毒酒精等，營業櫃檯也備有口罩提供臨時需要的客戶使用。

此外，提供舒適的環境讓保戶等候時間不無聊，現場有配置血壓計，老花眼鏡等，方便長者閱讀及書寫需要，也提供有報章雜誌可閱讀。

而為推廣保戶加入網路會員及即將推出之網路投保，和利用本公司線上服務，櫃檯設置電腦供保戶申辦及運用網路服務，如有操作疑問可隨時洽詢櫃檯協助處理。

保戶除可直接洽詢案件經辦、業務員或 0800 免付費客服電話表達意見外，本公司營業櫃檯也提供意見表，官網則設有保戶信箱，另有顧客滿意度問卷、社群媒體 (LINE、FB)、會員專區等多元化管道，提供保戶表達意見或提出服務需求。對於使用方言的保戶，公司也有具備流暢閩南語、客語能力的客服同仁。



櫃檯同仁採行主動關懷措施，妥善解說行政程序及文件不齊之補件等事宜，確認保戶能理解保險契約內容及提出變更等真意。並且提醒臨櫃保戶離櫃時確認收妥個資及相關文件。

## 資訊公開

本公司官網建置金融友善服務專區，內容包含本公司相關友善金融措施資料、保險業務員協助身心障礙者投保說明及保險業金融友善服務準則法令等資料。

身心障礙人士亦可透由本公司 0800 服務專線或保戶服務信箱通知派員協助辦理相關保險服務事宜，本公司接獲訊息後將請所屬地區業務人員或理專協助到府服務辦理。

## 作業面優化

(一) 檢視商品是否對 65 歲以上客戶之權益有不良影響、是否尚有未落實商品適合度之情形，以符合公平待客原則。

(二) 加強商品設計、業務招攬、理賠給付、核保保全及申訴客服相關教育訓

練以提升對高齡或身障保戶服務意識。

(三) 不定期提請各相關部室更新官網及網路保戶專區內容，請分公司、服務中心提出業務問題以為各相關部室優化作業之參考。

(四) 秉持「一站式服務」精神，期能簡化客戶求助的複雜度，耐心詳實回覆保戶問題及注意電話禮儀。

(五) 對身心障礙、65 歲以上高齡客戶之關懷措施，包括：

- \* 於發放日到期前二個月主動寄發生存(滿期)金通知書通知，若逾期未申領則會再次電話訪問提醒或親訪。
- \* 對於 65 歲以上之保戶辦理相關作業時，應以電訪再次確認。
- \* 增列高齡保戶投保評估與確認事項以符高齡銷售者投保權益規範，運用「高齡投保評估量表」、「高齡投保評估量表核保檢核條件」、「高齡客戶關懷提問電訪問卷」、「業務員報告書」及「商品重要內容及應揭露風險告知確認書」等表單或問卷進行評估或確認。

- \* 納入高齡保戶核保應確認商品適合度、是否具有辨識不利其投保權益情形之能力及繳費來源與高齡保戶應檢核招攬過程錄影錄音及同意承保前電訪確認等相關程序。
- \* 納入銷售投資型商品與高齡保戶核保應確認商品適合度、是否具有辨識不利其投保權益情形之能力及繳費來源與高齡保戶應檢核招攬過程錄影錄音，及承保前應採行電訪確認等相關程序。
- \* 保戶臨櫃時，公司服務同仁以主動態度表達關懷，妥善解說行政程序或通知補件等事宜，確認保戶能理解保險契約內容及提出變更等真意。
- \* 申訴業務處理程序，考量客戶理解能力、商品適合度並適當減輕客戶舉證責任，如有疑義時，就事實做有利於客戶之認定。並配合保險商品銷售後管理作業之檢視期間，提供過去保戶爭議案件資料，以利相關部室重新檢視是否對 65 歲以上客戶之權益有

不利影響、是否有未落實商品適合度之情形，或違反公平待客原則。

- \* 公司官網建置「商品專區友善閱讀操作說明」（投資型及一般險），示範如何使用電腦、手機或平板等介面操作將銷售文件字體放大及大聲朗讀之功能。
- \* 將部分商品之說明書分為「一般版」及「金融友善版」（條款內容以醒目顏色表達），加強高齡及身心障礙者閱讀之方便性。

以上作為仍將持續精進優化，呼應公司秉持「公平在心 待客如親」的服務精神，積極維護保戶權益以及落實社會企業責任。





# 保持「利他」的服務精神 成為創造滿意及溫暖的推手

● 文 / 新竹分公司 黃素鳳

由於擔任分公司主管，我與客戶互動的機會很頻繁，多年來服務客戶的心得之一，客戶有時候需要的不見得是我們多麼快速或正確的處理客戶洽辦的業務事宜，而是我們服務客戶或者是否視客戶為重要(以客為尊)的一份心意，也許櫃檯服務人員與保戶的幾句寒暄語，都能令客戶覺得受到重視。用換位思考方式保持「利他」的服務精神，站在保戶的立場去看待事情，感同身受去理解保戶的想法，通常可以創造和諧的服務氛圍來順暢完成服務流程。

另一方面我常與同仁分享，讓自己成為創造滿意及溫暖的推手，可以樂在工作也提供保戶感受親切的服務體驗，無論保戶是臨櫃或電話洽詢辦理都

能得到親切且溫暖的服務，累積建立的信任與口碑，這種如親人般真誠的待客之道是可以傳遞永續的。

曾經有位先生，幫兒子申請失能給付時，要求公司失能證明書可以比照公教失能給付的證明表格，在分公司櫃檯前情緒失控，我們都能體恤身為父親因為年紀輕輕的兒子失能，那分焦灼及不安的心情。經過與總公司給付單位聯繫和溝通後，為讓他更了解所需證明的內容，即建議給付業務的承辦人員打電話親自向保戶說明办理流程與需要文件，讓保戶理解我們在處理失能案件的合規要求，最終獲得保戶的配合。

類似個案還有在臨櫃詢問親人往生，已完成遺產稅申報後，才發現尚有

生存金入帳，保戶要確認生存金匯入的帳號以及補報稅問題，我和同仁即立刻分工協助電話諮詢國稅局相關事項，並迅速告知保戶結果。B 先生自然輕鬆愉快的離開服務櫃檯。

曾經在一個仲夏午後與一對夫妻約訪，保戶目前持有幾張本公司的保單，契約效力正常且辦理貸款中。保戶向我敘說著：當年賣他手上這幾張保單的經代公司業務員，雙方有超過二十年的互動往來情誼，保戶一直把這位業務員視為親人，但是幾年前該業務員轉職從事投資顧問，並且在三年前介紹保戶

購買海外投資標的，在投資平台進行外匯、指數、期貨產品等交易，訴求可以獲得高額利潤，投資期間不斷誇大獲利率，建議投資人持續加碼再投入複利滾存，因此保戶甚至將兒子的第一桶金也投入其中。保戶本身從事職業為鐵工，憑著信任也把房子抵押取得借款一併繼續投資，結果這項投資商品出事，保戶一生奮鬥的積蓄有可能血本無歸，想到兒子結婚的費用還必須用保單貸款籌措，保戶夫婦不禁悲從中來。我靜靜地聽著保戶數落投資顧問的不是以及宣洩不滿的情緒，事發後保戶曾經試圖找投資顧問處理，無奈當事人避不見面至今，保戶自責對



不起家人讓他們受苦，積攢一生的儲蓄化為烏有，憂鬱苦惱的負面情緒不時浮現，幸而保戶的太太陪伴在身旁給予鼓勵，讓他可以稍微回復正常生活。

在保戶訴說遭遇的同時，我不斷思考著能為這一家人做些甚麼？檢視著保戶妥善保管的一疊匯款單據，試著自一堆文件中幫保戶找出有利於他的蛛絲馬跡，也詢問是否有聯合其他受害者爭取索回些許款項的可能性、需不需要諮詢專業律師意見等等，當下提供盡己所能之力的方法一一建議。

保戶離開辦公室已是三個半小時以後，夫妻倆很感謝有我們公司的保單，至少還有保障，又花這麼長的時間傾聽他訴說，保戶也稍感安慰並獲得一些紓解。

就在我撰寫這篇文章的幾天前，櫃檯服務一位老太太，拿著壽險保單要詢問內容，說是理專請她過來這裡詢問，看見老人家走得滿頭大汗，我們先請她坐下，倒杯水給她。

但特別的是，老太太要櫃檯服務同仁講解的，是其他保險同業的保單內容，經電腦查詢老太太確實也是咱家的保戶，我們先再向她三確認，要講解說明的是她手上持有的同業保單，我們先向老太太說「保單的主要架構我們可以說明，但是細節內容還是需要向該公司或銷售保單的業務員確認」，並且提醒老太太保單上面有保留的業務員聯絡電話，請她回家可電話詢問細節。後來老太太稍事休息一下，就開心的帶著保單回家。

多年的第一線服務客戶經驗，深感待客之道 -- 發自內心的真誠與同理心解決客戶的疑慮與問題，結果通常可以圓滿任務。也有少數不明就裡的客戶，可能有其他我們不知道的原因，導致無法順利解決與處理其問題，一旦屬於強人所難或有違法之虞，我會與同仁分享必須秉持本身既有專業，待客如親是服務準則，當服務準則無法順利遵循時，我們依然需要基於專業以公平在心的量尺，保障多數客戶權益以及維護公司聲譽。

# 高齡金融消費者保險權益

## 報給您知

● 文 / 契約行政部 徐玉秀

依據國家發展委員會「中華民國人口推估（2022 年至 2070 年）」台灣即將於 2025 年邁入「超高齡社會」（即世界衛生組織（WHO）定義，65 歲以上人口占總人口比率達 20%），因此，高齡金融消費者（以下簡稱高齡者）的保護議題也日益受到關注。

要對症下藥，**保護高齡者投保權益**，必須從瞭解發生高齡金融剝削的原因著手，才能有效防止高齡者發生金融剝削的情形，容易被金融剝削的高齡者主要有以下幾點：

**1.** 有固定收入且累積了相當的資產，但是較不具有保險的專業知識，也不清楚從何處可以取得相關保險資訊。

**2.** 容易相信別人，較容易受到業務員（理專）的慫恿，投保遠超過其財務及風險承擔能力的保險商品。

**3.** 較為孤獨與社會孤立，讓不肖者有可趁之機。

保險業對於高齡者一直以來都有進行**高齡者電訪的確認程序**將近有 10 年的時間，針對 70 歲以上被保險人單筆保費 100 萬元以上或是分期繳年繳化保費 30 萬元以上、或是銀行通路招攬的投資型保險商品及以外幣收付之非投資型人身保險商品，在寄發保單後契約撤銷期屆滿之前或前三日會進行電訪確認；在電訪初期，經常會接獲業務員或是客戶的抱怨，表示保險公司擾民，造成客戶不便，甚至是在當時詐騙案例履見不鮮的氛圍下，更是有謹慎的客戶在接到電訪確認的電話後，直指電訪人員是詐騙集團，讓電訪人員一度無法繼續執行下去，只能更加有耐心地提供更多訊息讓客戶相信，我們是保單購買後再



次確認的電訪服務，是絕不會損及客戶的權益的。印象中記得有一位年齡大約是 70 歲的奶奶，因為與銀行理專熟識多年，近期剛好定存到期有一筆閒置資金，於是同意購買了理專向她推薦的一張投資型保單。在執行出單後電訪時，在與奶奶說明投資型保單的投資風險及費用的承擔時，當下奶奶表示理專有說明許多商品內容、條款約定內容、及投資相關風險…等事項，但是因為資訊太多，一時之間奶奶也無法非常清楚的瞭解，也不好意思一直再向理專頻繁詢問，因此，當電訪人員電洽時，奶奶便趁機詢問了電訪人員投資風險與定存的不同，也詢問了費用扣收的金額等問題，經電訪人員一一向奶奶說明與解釋後，可以明顯感受到奶奶更清楚瞭解所購買保單的內容，回過頭來，還頻頻向電訪人員道聲感謝，同時也讓電訪人員更加體認堅守職責的重要性了。

而為了即將邁入的超高齡化社會，並遵循主管機關法令規範，將從 111 年 10 月 1 日起增列更公平對待高齡投保者核保評估作業：

1. 商品研發時應評估是否適合銷售給 65 歲以上客戶，並請業務員增加填寫「高齡投保評估量表」經核保人員審核客戶具有辨識不利其投保權益的能力後，核保人員另外再以「高齡客戶關懷提問電訪問卷」，依照客戶投保險種進行一般及進階關懷提問。

「高齡投保評估量表」：係按照高齡者婚姻、居住狀況、學歷、健康及投保經驗……等因素，評量高齡者是否具有無法辨識所投保之保險商品有不利其權益之情形，再依據高齡者投保商品的複雜程度決定是否承保。例如：獨居、一年內喪偶、第一次投保「投資型保險商品」，因投資型保險商品內容較為複雜，投資風險完全由要保人承擔，且風

險需要透過較長的時間才能分散，如上述老奶奶的案例因有多項不利因子，經評估後簽核至單位主管決定不予承保。

「高齡客戶關懷提問電訪問卷」：除了「高齡投保評估量表」外，核保人員再行對於有保單價值準備金之商品（不包括小額終老、保險期間在三年以下之傷害保險）、健康保險或有生存金之房貸壽險商品進行承保前關懷電訪。有別於承保後電訪，承保前關懷提問係用淺顯口語的方式詢問，高齡者需依問項簡答，不再以是非題方式詢問，以免流於形式，喪失了再次與高齡者確認投保的真意。

2. 對有解約金之商品或投資型商品，應以錄音或錄影方式留存銷售過程，將客戶年齡門檻自 70 歲調降至 65 歲，並於「商品重要內容、應揭露風險告知暨投保權益確認書」提供適當確認保險契約內容之適當方式。

3. 對於高齡者之未承保案件，應陳報單位主管核定，倘該案件原核准層級為單位主管，則由上一層主管核准。

4. 核保人員每年應接受至少三十個小時在職進修課程，須納入公平對待高齡者客戶相關課程。

雖然有許許多多為保護高齡者的法令規範及保險公司種種的作業規定，對高齡者而言，這些文字就像是冷冰冰沒有溫度的標誌，因此，最重要的是如何做到讓高齡者感受得到我們的用心，確實按照每位客戶的風險屬性、理財喜好不同、性別、收入、健康狀況……等等面向分析後幫客戶量身設計最適合的保險商品組合，以確保該商品或服務對客戶之適合度，落實確認保戶「知」的權益，並且將心比心，將高齡者想像是我們的長輩或者是未來的我們，才能更貼進彼此，齊心努力共同打造一個高齡者的金融友善理財網。



# 臺銀人壽與您穩健同行 ~ 參與社會公益活動

• 文 / 企劃部 莊凱如

無數的格言、故事和電影，都用不同的形式，說著一樣的道理：施比受更有福，願意給予和幫助他人的人，在物質條件上不一定比其他人富裕充足，但心靈上一定是富有的。親身體驗後，這句格言不再只是一句口號，而是感同身受的一句話。

近年來因為工作的關係，持續參加或籌辦公司的關懷弱勢與送暖等公益活動，當辦理這些活動時，我發現眼光不再只是關注自己的缺乏，而是更珍惜自己所擁有的，抱持這樣的態度，讓我體認到現在這個世界也許還不夠美好，不過我們可以試著做些事情來改變，期待你我一起讓世界更美好。

公司長期用實際行動關注「平權倡議」、「關懷送暖」與「綠色環保」等議題，並深化在地關懷，持續支持許多在地的中小型弱勢團體，協助公益團體在地耕耘，幫助他們自立及助人，也連續十餘年投入淨灘、植樹等環保活動，期許能形成一股社會善循環的啟動力量。近年雖受疫情影響，公司也不會停下推動公益的腳步，包括：

## # 平權倡議

支持臉部平權馬拉松，透過活動宣傳臉部平權議題，倡議「# 全憑實力」的臉部平權，希望社會大眾能夠破除因以貌取人而帶來的偏見或歧視，每個人都與眾不同，個人的價值是取決於



對社會獨一無二的貢獻，每張不同的臉，都應該獲得同樣的尊重。我們應該欣賞、尊重並平等對待每個人。

## # 弱勢關懷

1. 參與身心障礙團體舉辦「慢飛天使圓夢計畫 - 歲末年終成果展」，給予關懷支持。



2. 邀請長居在安養中心的長輩、身障人士、獨居長者一起團聚，在年節時刻以「愛·圍爐」的歡樂氣氛，享受美食與溫暖時光，吃暖、心更暖。

3. 支持關懷社會邊緣獨居老人及貧困家庭，在端午節前提供生活物資，關懷「咱的老人、咱的寶」。



4. 持續與地方政府機構（區公所）合作「簡單愛微型傷害保險」，提供符合投保資格的低收入戶市民與弱勢民眾最直接的保障。



## # 環境永續

1. 三月植樹月，公司攜手業務通路及公益夥伴，一起在「臺灣山海圳綠道」種樹、築道、淨堤、護水活動。用



親近自然做最好的生命教育，營造及復育生態清淨家園，善盡地球公民責任。

2. 世界地球日和世界淨灘日，公司號召專屬通路夥伴以及長期關懷照護中重度身心障礙者的團體，共同響應淨灘活動。連續 11 年身體力行淨灘，維護環境，展現重視環境保護及海洋保育。

除了關懷弱勢，面對氣候變遷，聯合國也推出「Act Now」10 個即刻行動 (參考資料：<https://www.un.org/en/actnow/ten-actions#eco-friendly>)，個人行為的一點小改變，就可以累積出一些不一樣的影響：

1. 節約能源 #Save energy at home
2. 步行、騎腳踏車或搭乘大眾交通工具 #Walk, bike, or take public transport
3. 多吃蔬菜 #Eat more vegetables
4. 減少食物浪費 #Throw away less food

5. 選擇友善環境的產品 #Make your money count：你的每筆支出都在為地球投票，購買重視環境、承諾減碳的公司的產品，也是投下愛護地球的一票。

6. 環保 4R #Reduce, Reuse, Repair & Recycle：減少使用、再利用、修理及回收。

7. 換電動汽車 #Switch to electric vehicles

8. 改變家庭能源來源 #Change your home's source of energy：目前台灣尚無法選擇家庭用電的來源，但或許也能考慮在屋頂架設太陽能板。

9. 考量旅行方式 #Consider your travel：飛機會產生大量溫室氣體，減少搭乘頻率也能減少溫室氣體的產生。

10. 為行動發聲 #Speak up：向身邊的人宣揚這些理念，並邀請他們一起行動。

施比受更有福，希望大家能一起讓世界變得更好，也讓自己心靈更充實。





## 響應國際淨灘日 臺銀人壽守護環境永續

臺銀人壽在 9 月第 3 個星期六 (9 月 17 日) 國際淨灘日，由台南分公司全體同仁攜手長期關懷的社福團體再次響應淨灘活動，與關心海洋環境的團體和義工，身體力行「守護海岸線 相約淨灘趣」。

淨灘當日臺銀人壽台南分公司經理謝惠蓉帶領同仁和「朝興啟能中心」及

「樂愜之家」一同參與，與中、老年耷兒一同走向戶外，樂齡扶弱，在假日清晨齊聚，同心行動，撿拾海灘上各式廢棄物，一起守護海洋。參與人員個個神采奕奕，臉龐散發幸福光采，體現「做公益最美麗」！





臺銀人壽非常重視 ESG 和企業社會責任等議題，設有企業永續發展委員會戮力推動，透過綠色營運和社會參與，長期致力於「綠色永續」與「關懷送暖」。各地分公司除延伸服務觸角外，更深耕在地關懷；台南分公司即已連續十多年投入淨灘和植樹活動，台南市政府讚許臺銀人壽長期持續積極投入環境維護的努力與堅持，特在國際淨灘日頒給感謝狀嘉勉。

臺灣金控集團聚焦永續金融，多元並進實現社會共融與**普惠金融**。臺銀人壽秉持集團理念，期許在保險服務上「**甲你牽手一世人**」，也積極由總分公司協力利用每一次業務推展和公益活動，提升社會大眾關注度，**共同關心氣候變遷、守護環境永續**。



# 心有簡單愛 待客如親傳大愛

● 文 / 台中分公司 張嘉梅

今年 7 月初，我跟著分公司張經理及同事曉萍一同拜會台中市大肚區公所楊明坤區長及社會課宋珊霈課長，張經理向楊區長說明本公司從 99 年 12 月開始與公所合作提供列冊低收入戶 15 足歲至 75 歲民眾「簡單愛微型傷害保險」，迄今 12 年已有 2,162 人次獲得保障。由於已經過 12 年之久，這段期間確實讓弱勢民眾在急難期間透過微型保險的理賠金發揮經濟救助功能，避免家中生活陷入困境。所以張經理希望能再次透過公所通知有需要的民眾前來投保，也得到楊區長對本公司協助弱勢民

眾的肯定，允諾提供協助，讓這樣有意義的活動能持續下去。

為使活動能順利進行，本公司與社會課必須先篩選符合投保資格的民眾及提醒應準備的身分證明文件及投保注意事項，另考慮到民眾工作時間安排及防疫要求，最後敲定在 7 月 29（週五）及 30 日（週六）在區公所 5 樓大禮堂舉辦愛心公益活動，而分公司支援同仁跟我也在活動現場再次體會到保險對於人們的生活有著多麼重要的經濟安定力量，以下列舉 3 個案例跟大家分享：

## ★ 案例 1

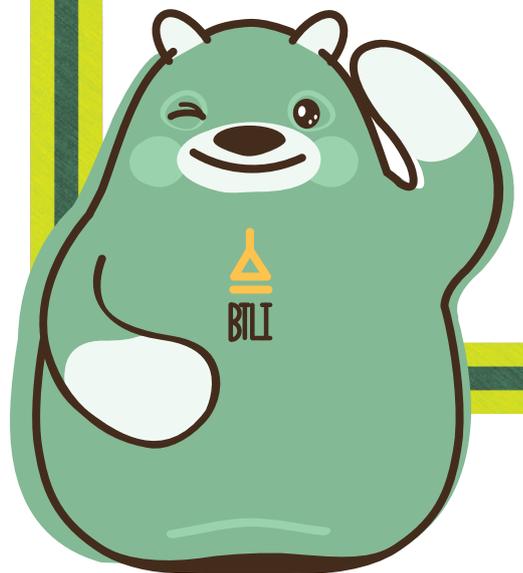
一對未婚共同生活、互相照顧的姊妹，因被保險人（姊姊）在家不慎從樓梯跌倒受傷，就醫後因傷口反覆感染，引發蜂窩性組織炎，造成下肢機能障礙無力行走，在了解姊姊身體狀況後，也在妹妹（受益人）協助下完成投保。

一對單身的兄弟，平日共同生活，由哥哥照顧腦萎縮退化失能而行走緩慢的弟弟，哥哥本身亦罹患糖尿病及青光眼，為照顧弟弟日常所需，勉強維持生計，由於弟弟不會寫名字，待詢問填妥要保文件後，由哥哥及張經理擔任見簽方式完成投保。

## ★ 案例 2

### 案例 3

一位 18 歲的帥氣男孩，因被判定「保護教養」，由監護人（姑姑）陪同前來投保，姑姑先困惑地詢問「法定代理人」行使權相關問題，經向姑姑解釋說明，僅需檢附委託監護權證明，即可符合承保規定後，姑姑才放下忐忑不安的心，讓帥氣男孩完成投保。



從上述 3 個案例中不僅可以體現微型保險所發揮生活救助及安定功能外，台中分公司同仁在活動現場接待受理每位投保民眾時，都會詳細聆聽解答民眾所提及各種身體及家庭狀況，以對待自己親人的方式來處理投保上可能遇到的問題，盡善良管理人注意義務來提供保險服務。而且每位同仁以本身核保醫學與法律知識在符合法令及核保規定下來處理身心障礙者的投保需求，提供公平、合理、便利與友善服務。另外值

得一提的是辦完這次活動後，有些看到本公司新聞稿的善心民眾也打電話給張經理表達對投保民眾生活狀況的關心之意，讓我感受到除了弱勢民眾受惠微型保險外，也多了一些人來關心他們的生活，人間處處有溫暖，真正讓簡單愛微型保險成為臺銀人壽同仁及社會大眾傳遞大愛精神最好的保險商品之一。

# 小額終老延續真愛

## 與臺銀通路於台北市自閉症家長協會合作推展活動紀實

● 文 / 業務部 李毓民



111年8月3日本公司與臺銀城中分行於台北市自閉症家長協會會址，合作舉辦一場結合安養信託及小額終身壽險的客戶說明會，與會者均為該協會的家長或會員，參加的家長們非常踴躍，可以看出大家對於自己慢慢進入老年，甚至百年之後，孩子必須獨自面對生活的憂心溢於言表。

說明會的開場，是由臺銀城中分行李美伶經理主持，李經理以溫柔且感性的語氣提問：「當您老了，寶貝的生活會如何，您想過嗎？餓了會不會熱東西來吃？食物有沒有過期？冷了會不會自己添加衣服？被子夠不暖？房間門窗有沒有關好？身體不舒服會不會去找醫生？出門會不會搭捷運？過馬路有沒

有注意安全？工作有沒有認真守本分？有沒有跟同事好好相處？有沒有找機會跟社會人群互動？是不是能勇敢承擔別人的眼光？是不是在自己喜歡的環境中，健康快樂的生活著？」…

現場在座的家長們幾乎都紅了眼眶，甚至流下了眼淚，當下的我，內心也激動不已，眼淚也同樣在眼眶裡打轉。

相信與會的家長們，打從孩子出生後，付出的心力是遠遠超過一般家庭的操勞，而身為人母的我更是感觸良多，李經理提問的每一點，正是與會家長們一輩子都無法卸下的責任及擔憂。

對於家裡有需要特別關照的孩子，家長們在考量自己本身的人生規劃

以及孩子的需要時，建議提前規劃的面向應該包含：

- (一) 法律保障，例如監護宣告的考量。
- (二) 經濟保障，有安全保障的財產管理。
- (三) 健康醫療保障，可以減輕家庭醫療費用的負擔。
- (四) 日常起居照顧，例如居家或養護機構的安排。

其中安全保障的財富管理，由肩負國家使命的臺灣銀行和臺銀人壽，分享安養信託及人生最後一桶金的預備觀念。

本公司業務部石家盈講師在此次說明會中提到，臺灣在 2018 年已邁入高齡化社會，2026 年即是超高齡社會，2021~2025 年預估會是人口負成長，因此國人皆要為自己準備好退休及身後事的費用。為了因應此需求，金管會除了推動長照險、年金險，也要求壽險業推出小額終老保險，提供國人最基本的保障需求，每位被保險人壽險保障最高限額為 70 萬元（身故或完全失能），多準備一份保障，未來的萬一不會造成子女及家人額外的經濟負

擔，並且可多留緊急備用金給家人，考量小家庭因為支援人力少，因此保障是守護家庭安全的必備、夾心家庭因費用吃緊，亦可運用多元繳費，減輕繳費負擔，而雙薪家庭，彼此都是支柱，可以互保相互照顧；以上所提方式無論任何家庭組合型態，本公司金福氣小額終身壽險，在保險規劃上都是很好的選擇。

生命無價也無常，如何將風險轉嫁由保險公司承擔，是每個現代人必須重視且需要。至於商品的選擇，可依個人不同的需求，在自己經濟能力範圍內作最好的規劃。這場充滿溫馨與愛心的說明會，在與會家長們踴躍發問且意猶未盡的氣氛下圓滿結束。

臺銀人壽持續以永續經營理念，遵循公平待客原則，繼續善盡國營保險公司之社會責任，提供國人生老病死之保障需求，以貼近市場消費者需要及兼顧業務通路交易秩序，持續研發符合社會大眾需求的商品，讓客戶在理財與資金配置、保險保障以及老後生活的規劃上，獲得更優質的效益與幫助。

# 與愛同行 ~ 臺銀人壽 111 年度保戶子女獎學金抽獎活動



秉持關懷保戶和鼓勵莘莘學子的初衷，臺銀人壽持續舉辦保戶子女獎學金抽獎活動，於 111 年 8 月 19 日舉行抽獎，今年共計有 5,344 位保戶參加，會中由董事長劉玉枝和總經理周園藝率高階主管與保戶代表及見證人見證，抽出獲獎人 1,800 位，中籤率總平均 33.68%，合計頒發獎金新臺幣 345 萬元，並於公司網站公告獲獎名單，亦透過

E-MAIL 通知得獎者，得獎者於檢附齊全資料即可領取獎項。公司的免付費服務電話：0800-011966，領獎期間曾有保戶來電表達其子女數年來幾次領取到公司的獎學金，受到激勵鼓舞更積極認真求學。

劉玉枝董事長表示，舉辦獎學金活動的目的除在鼓勵學子努力向學外，也期許學子們未來對社會有更多的



貢獻。就像活動當日安排的口簧琴傳統文化表演，吹奏口簧琴時要利用共鳴原理，臺銀人壽與保戶秉持正能量產生共鳴後，一起關懷社區、重視弱勢族群權益，就能相互團結幫助更多的人，成為社會安全網的基石。

臺銀人壽一直非常關注 ESG 和企業社會責任等議題，公司設有企業永續發展委員會戮力推動落實執行保險業永續發展原則，這次獎學金中獎通知單就特別標註並邀請保戶一起關心氣候變遷、環境永續，參與聯合國倡議的個人十大行動，從企業推展到每個人，共同努力促進幸福與美好的未來！

此外，本公司自民國 99 年開始推動微型保險，協助團體成員投保微型保險，提供保障。本次也特別邀請「有限責任花蓮縣原住民陶樸閣機關勞務勞

動合作社」到活動現場觀禮及表演，合作社王沈剛竹理事主席致詞時表示，該合作社秉持愛與承諾一起作公益的信念，持續推動社區關懷與在地文化推廣等活動，與臺銀人壽關懷在地文化與推廣微型保險的理念吻合，同時合作社也致贈感謝狀表達對臺銀人壽長期關懷原住民與致力公益的感謝。

藉此活動場合，本公司總經理周園藝亦頒獎予今年度獲得壽險優秀從業人員的同仁，期勉能持續發揮「公平在心、待客如親」精神。法遵長何修蘭也在活動進行時宣導公平待客原則與舉辦有獎徵答，強化臺銀人壽同仁的服務意識與執行的決心。

每年的保戶子女獎學金抽獎活動皆會在公司官網、臉書 FB、LINE 等社群媒體或報章公布活動揭露訊息，同時也以 E-mail 通知保戶。提醒保戶朋友們加入本公司臉書 FB 粉絲團、LINE 好友以及網路投保會員等，將可以即時掌握本公司各項活動舉辦訊息，竭誠歡迎所有保戶參與本公司各項公益活動共襄盛舉。

# 臺銀人壽 愛向前行 不變的守護

## 榮獲保險信望愛最佳整合傳播獎

● 文 / 企劃部

臺銀人壽再度榮獲最佳整合傳播獎，彰顯近年致力運用多元媒體全方位傳達正確保險觀念和社會關懷，發揮唯一國營壽險公司的使命與價值，獲得保險信望愛再次肯定。保險信望愛獎於 111 年 8 月 9 日進行第 24 屆線上頒獎典禮。

臺銀人壽董事長劉玉枝表示，在董事會支持和督促下，總經理周園藝率領團隊，戮力兼顧業務推展、公平待客和社會安全網責任，為落實經營理念，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。

本次獲獎項目是以「愛向前行 不變的守護」為主軸，透過多元廣宣媒介，與潛在保戶進行理念傳達與溝通，期盼每位保戶擁有的保險組合，能切合自身與家庭的保障需求。臺銀人壽亦持續由總公司與分公司攜手合作通路，宣導正確保險觀念、關懷弱勢族群，持續參與環境永續活動，希望拋磚引玉，吸引有能力的民眾與其他企業共襄盛舉。



沒想到爸爸真的都有規劃耶



今年臺銀人壽以愛為主題，拍攝「愛是最溫暖的守護 幸福傳送」及「愛是家不變的寶藏」等系列影片，傳達幸福很重要，以保險守護幸福更重要，提醒妥善規劃保險保障。以結合網路、社群、廣電、平面、戶外及交通等平台，並啟動公益列車巡迴活動，展現臺銀人壽國營的穩健、對社會的關懷、轉型的活力，以及年輕化的形象，成效獲得獎項肯定。

董事長劉玉枝表示，臺銀人壽將持續秉持「做您人生的伴」和「送幸福」的心，將「公平在心、待客如親」的「公平待客」理念，強化落實在保單生命週期服務中，接續「愛向前行 不變的守護」目標，讓社會大眾更深刻體會保險價值，並再一次認識臺銀人壽。

# 世界在變 臺銀人壽 心永不變

陪你走過每一個蛻變時刻

官方網站



Line@



Facebook



Youtube



廣告



臺銀人壽  
Bank Taiwan LIFE INSURANCE

總公司地址：臺北市大安區敦化南路2段69號2~8樓

免付費服務及申訴電話：0800-011-966

網址：www.twfhlife.com.tw

電話：(02)2784-9151



臺灣金控  
TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS