

2022
永續報告書
Sustainability Report



前言

關於報告書
董事長的話
2022 年永續卓越績效
2022 年榮耀事蹟

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

前言 02

關於報告書	02
董事長的話	03
2022 年永續卓越績效	04
2022 年榮耀事蹟	05

1 永續願景 06

專精在地通路	07
永續發展與管理	08
利害關係人議合	13
重大主題管理	14

2 永續治理 18

經營績效	21
公司治理	24
誠信經營	28
提升法遵文化	29
洗錢防制與打擊資恐	31
內部稽核與內部控制	31
風險管理	32
危機管理與機制	34
資訊安全	35
因應 IFRS17	38
參與外部組織	38

3 責任與普惠金融 39

責任投資	42
普惠金融	45
公平待客與客戶體驗	47
數位金融與創新	51

4 友善職場 54

薪資福利	56
內勤人才培訓	57
業務人才培訓	59
人權政策	63
溝通管道	64
職場環境	65
人力概況	67

5 社會共融 70

支持金融保險教育	71
深耕體育活動	72
關懷兒童健康	73
投入社區服務	74
發揮對利害關係人的影響力	74

6 環境影響力 76

氣候治理	77
低碳營運	91
溫室氣體與能源管理	92
永續資源管理	94
永續供應鏈	95
綠色採購	95

附錄 96

GRI Standards 揭露項目對照表	97
SASB 永續會計準則揭露對照表	101
永續揭露指標—金融保險業	102
聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形	103
上市上櫃企業永續實務守則對照表	105
聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表	106
社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表	107
上市上櫃公司氣候相關資訊	109
ISO 14001 : 2015 環境管理系統 保證聲明書	113
溫室氣體盤查會計師有限確信報告	114
會計師有限確信報告	116
關鍵績效指標彙總表	117

前言

- 關於報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 2022 年榮耀事蹟

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

關於報告書

報告書期間及範圍

本報告書為三商美邦人壽第 11 本報告書，主要揭露 2022 年度 (2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日) 經營發展及利害關係人所關注之永續經營議題，部分績效數據將會追溯過往 (2022 年以前) 資訊或 (亦) 延伸至 2023 年最近資訊。地理範圍則涵蓋全台各據點 (國際保險業務分公司除外)，部分內容將進一步擴大揭露範疇至合作夥伴。

報告書編寫原則

發佈單位	依循項目
全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 永續報導準則 2021 年版
聯合國	永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 聯合國全球盟約 (UN Global Compact)
國際標準化協會 (International Organization for Standardization, ISO)	ISO 26000 社會責任對照指南
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	SISC : Financial-Insurance
台灣證交所	上市上櫃企業永續發展實務守則 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	保險業氣候相關風險財務揭露指引

報告書確信

本報告書由董事會通過，並委託資誠聯合會計師事務所 (PWC) 按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」針對所選定之關鍵績效指標 進行有限等級確信 (Limited Assurance)，會計師有限確信報告請參閱附錄。

報告書發行日期

本報告書每年發行一次，內容放置於三商美邦人壽官方網站/企業永續專區供下載瀏覽：<https://www.mli.com.tw/sites/mliportal/csr/reportdownload>

上一次發行日期：2022 年 6 月

下一次發行日期：2024 年 6 月 (預定)



聯絡資訊

三商美邦人壽保險股份有限公司 首長辦公室

- 地址：台北市內湖區石潭路 58 號
- 電話：+886-2-2345-5511
- 電子信箱：90160@mail.mli.com.tw
- 公司網站：<http://www.mli.com.tw>



前言

關於報告書

▶ 董事長的話

2022 年永續卓越績效

2022 年榮耀事蹟

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

董事長的話

2022 年在埃及召開的第 27 屆聯合國氣候峰會 (COP27)，旨在控制全球升溫幅度在 1.5°C 以下，並呼籲積極採取減碳技術和措施以應對氣候變遷加劇的步伐。因應氣候變遷衝擊及國際間對永續議題關注，金融監督管理委員會於去年 1 月推動「上市櫃公司永續發展路徑圖」，董事會也自去年起每季監督「溫室氣體盤查及查證」的時程規劃，不僅早於路徑圖之規劃時程，在 2022 年即進行全公司溫室氣體盤查，更將 2022 年盤查數據進行第三方查證。此外，去年 9 月金管會亦推出「綠色金融行動方案 3.0」，持續引導金融市場及整體產業重視永續發展及氣候變遷，並強化金融業的氣候韌性。在國際趨勢與國內政策的宣誓下，我們深知身為金融業者對市場的影響力，推動永續發展並支持淨零轉型，我們責無旁貸。2022 年，除了在溫室氣體盤查上的推進，本公司亦建立氣候相關財務資訊揭露 TCFD 機制，揭露治理、策略、風險管理、指標與目標等四大面向管理資訊，亦訂定內部規範及機制，定期審視確保遵循「保險業氣候相關風險財務揭露指引」。在外部方面，與產壽險公會攜手訂定本國保險業氣候相關財務揭露實務手冊，以提升業界資訊揭露品質及透明度，並增進營運韌性；在公司治理方面，獲得證交所公司治理評鑑 6~20%，並於永續投資上獲得額外加分的肯定。在資訊安全方面，本公司全系統通過 ISO27001：2013 資訊管理系統 (ISMS) 驗證及英國標準協會 BS 10012：2017 個人資訊管理制度 (PIMS) 驗證；在社會責任

方面，本公司微型保險連續 8 年獲金管會表揚，並於 2022 年獲頒「業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」，提供高齡者小額終老保險之基本保險保障，亦於 2022 年高齡化保險競賽獲金管會頒發「表現優良獎」。此外，本公司新增及優化線上功能，新契約行動投保率達 97.96%。我們亦響應政府推動支持藝文產業，贊助 2023 年的台灣燈會活動及藝術家作品展覽。

2022 年我們的企業總部遷入內湖，這是繼台中第二棟擁有綠建築標章之辦公大樓後，再次開啟公司全新的里程碑。在追求金融科技創新、擴大數位服務的趨勢下，「一句承諾 一生的朋友」一直是我們的服務精神，自開業以來一直秉持著關懷每一位與我們成為好朋友的保戶，而企業永續經營也是我們銘記於心的初衷。未來，三商美邦人壽將持續以「專注經營，穩健成長」為中長期經營主軸，並以「穩健財務、專精通路、數位轉型、擦亮品牌、贏得客戶」等五大策略重點持續深耕，開啟下一個 30 年，我們期許成為保障型與投資型商品的專家，和所有利害關係人攜手並進，讓世界因我們的努力更美好。

三商美邦人壽 董事長

翁 肇 喜



前言

關於報告書
董事長的話

▶ 2022 年永續卓越績效
2022 年榮耀事蹟

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

2022 年永續卓越績效

治理

穩健財務

- ◆ 總保費收入達新台幣 **1,149.30** 億元。
- ◆ 稅後淨損 **136.59** 億元。

誠信治理

- ◆ 證交所公司治理指數 **6%-20%**。
- ◆ 入選證交所「**台灣就業 99**」指數。
- ◆ 全系統通過 **ISO27001:2013** 資訊管理系

統 (ISMS) 驗證；通過英國標準協會 BS 10012：2017 個人資訊管理制度 (PIMS) 驗證。

- ◆ 優化法令變動管理系統，藉以強化法令變動之管理及有效提升法令遵循文化。
- ◆ 辦理誠信經營教育訓練，對象包含董事、內勤人員、外勤人員，以落實誠信經營之理念。

強化利害關係人溝通

- ◆ 召開實體股東會，輔以集保視訊輔助平台，股東免於疫情期間群聚風險，於線上參與股東會。

責任投資

- ◆ 出席上市櫃公司股東會比率達 **98.55%**，超過主管機關所定保險業 70% 之目標。

社會

透過社會倡議，擦亮品牌

- ◆ 公益捐贈及贊助活動投入超過 **5,009** 萬，累計超過 **21** 萬人次受惠。
- ◆ 志工服務共 **763** 人次，每人次以 3 小時估算，時數累計約 **2,289** 個小時。

形塑公平待客文化

- ◆ 2022 年身心障礙承保件數較前一年提升 **0.09%**。
- ◆ 2022 年持續開辦「經濟弱勢紓困保單借款優惠利率專案」幫助經濟陷入困難之保戶度過難關並延長申辦期間為 6 個月，以減緩保戶之經濟壓力，統計至 111 年 12 月底總申請人數 **167** 人 / **194** 件總借款金額為 **13,841,877** 元。

- ◆ 使用聯盟鏈或醫起通申請理賠成長率 **65.34%**。
- ◆ 新增及優化線上功能，新契約行動投保率達 **97.96%**。
- ◆ 自動化服務人數成長率 **7.02%**。
- ◆ 微型保險連續 8 年獲金管會表揚，2022 年獲頒微型保險業務「業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」。

關懷員工

- ◆ 針對特定職等同仁與主管，進行「人才盤點作業」，佈局各階管理層及了解各階儲備人才狀況。
- ◆ 持續推動接班人計劃，強化主管領導力課程，遴選 60~70 位中高階主管參與計劃，

培養具潛力與發展性的接班人。

- ◆ 內勤訓練費用總投入金額超過 **731** 萬元，總訓練時數超過 **50,000** 小時，人均訓練時數約 **28.51** 小時。
- ◆ 外勤訓練費用總投入金額超過 **2,345** 萬元，總訓練時數超過 **350,676** 小時，人均訓練時數約 **36.52** 小時。
- ◆ 新進同仁取得人身保險業務員證照，測驗合格率 **68.5%**，優於業界平均值 **39.6%**。

環境

永續環境

- ◆ 本公司 2016 年至 2022 年降低總碳排放量 **50.41%**。

- ◆ 取得 **ISO14001** 環境管理系統查驗證書。
- ◆ 取得溫室氣體盤查確信報告。



前言

關於報告書
董事長的話
2022 年永續卓越績效
▶ 2022 年榮耀事蹟

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

2022 年榮耀事蹟

公司
治理

- ◆ 連續 8 年獲證交所公司治理評鑑前 20%
- ◆ 連續 16 年《天下雜誌》天下兩千大調查 金融業 TOP10
- ◆ 獲台灣企業永續獎「企業永續報告 - 金融與保險業」金級獎
- ◆ 入選證交所「台灣就業 99 指數」
- ◆ 全系統通過 ISO27001：2013 資訊安全管理系統 (ISMS) 驗證
- ◆ 通過 BS 10012：2017 個人資訊管理制度 (PIMS) 驗證

社會

- | | |
|---|--|
| <p>國家品牌玉山獎</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 最佳產品類獎 (2019-2022 年) ◆ 首次獲得 傑出企業類獎 | <p>金峰獎</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 十大傑出商品獎 (2020-2022 年) <p>連續 14 年獲《體育署》「體育推手獎」贊助類「金質獎」肯定，並以贊助台灣名人賽暨三商杯高爾夫邀請賽榮獲推展類「銅質獎」</p> <p>獲頒金管會微型保險競賽「業務績優獎」、「身心障礙關懷獎」</p> <p>獲頒金管會高齡化保險競賽「表現優良獎」</p> |
| <p>保險信望愛獎</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 最佳保險專業獎、最佳保險教育貢獻獎、最佳社會責任獎、最佳商品創意獎、最佳通訊處獎 (2013-2022 年) | <p>保險龍鳳獎</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 壽險公司內勤組、壽險公司外勤組一優等 (2012-2022 年) |
| <p>保險品質獎</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 知名度最高、業務員最優、理賠服務最好、最值得推薦 (2012-2022 年) | <p>理賠部連續 25 年通過英國標準協會 BSI ISO9001：2015 品質管理系統驗證</p> |

環境

- ◆ 2022 商業周刊碳競爭力 100 強
- ◆ 取得溫室氣體盤查確信報告書
- ◆ 通過英國標準協會 BSI ISO14001 環境管理系統驗證



前言

1 永續願景

專精在地通路
永續發展與管理
利害關係人議合
重大主題管理

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

1 永續願景

三商美邦人壽依循國內外永續規範，以及主管機關持續推動各項政策及措施，積極推動 ESG 及永續治理，深化永續金融之發展，結合企業永續發展政策與五大資本投入，訂定公司年度永續發展目標，以管理經濟、環境及社會風險與影響，響應全球永續發展趨勢，成為最能創造價值的專業壽險公司。



前言

1 永續願景

- ▶ 專精在地通路
- 永續發展與管理
- 利害關係人議合
- 重大主題管理

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

專精在地通路

三商美邦人壽成立於 1993 年，經營人身保險業務，於 2012 年 12 月 18 日成為上市公司，以投資型及保障型商品為主要商品策略，以「穩健財務」、「專精通路」、「數位轉型」、「擦亮品牌」、「贏得客戶」五大策略重點持續深耕，延續「專注經營，穩健成長」之中長期經營主軸，追求企業永續發展。

公司簡介	
公司名稱	三商美邦人壽保險股份有限公司
總公司位置	台北市內湖區石潭路 58 號 1 樓
成立時間	1993 年
員工人數	11,385 人
主要銷售市場	台灣
產業別	人壽保險業
商品類別	個人壽險、健康險、傷害險、年金險、投資型保險及團體保險等
總資產	新台幣 14,582.33 億元
淨銷售額	營業收入新台幣 1,096.47 億元； 總保費收入新台幣 1,149.30 億元
資本總額	新台幣 750 億元

註：資本總額如公開資訊觀測站上公告之公司實收資本額及一般公司債發行資訊

三商美邦人壽營運據點



前言

1 永續願景

專精在地通路
▶ 永續發展與管理
利害關係人議合
重大主題管理

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

三商美邦人壽的價值鏈關係



永續發展與管理

三商美邦人壽以「一句承諾 一生的朋友」的品牌精神，展現永續發展的決心，依循國內外各項永續規範如聯合國永續發展目標、聯合國全球盟約、ISO26000、氣候變遷財務揭露 (TCFD)、聯合國永續發展會計準則 (SASB) 及上市上櫃公司永續發展實務守則等，並考量金融保險業普遍關注的議題，如責任投資、公平待客、洗錢防制與打擊資恐、數位金融創新等，結合企業永續發展政策與五大資本投入，設定公司年度永續發展目標，關

注 ESG 相關議題，以響應全球永續發展趨勢，成為最能創造價值的專業壽險公司。

永續發展管理

為管理公司對經濟、環境及社會風險與影響，依據「三商美邦人壽保險股份有限公司永續發展政策」，並參照證交所與證券櫃檯買賣中心共同制定之「上市上櫃公司永續發展實務守則」，訂定

「三商美邦人壽保險股份有限公司永續發展實務守則」，授權總經理所轄之首長辦公室負責制定相關政策、制度、管理方針及具體行動計畫之擬定及執行，推動永續發展相關議題，並彙整公司內部年度投入的成果，編製永續報告書，並提董事會報告後發行，於證交所公開資訊觀測站及官網揭露，展現持續追求永續發展的努力。

永續報告書編製流程



前言

1 永續願景

專精在地通路

- ▶ 永續發展與管理
- 利害關係人議合
- 重大主題管理

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

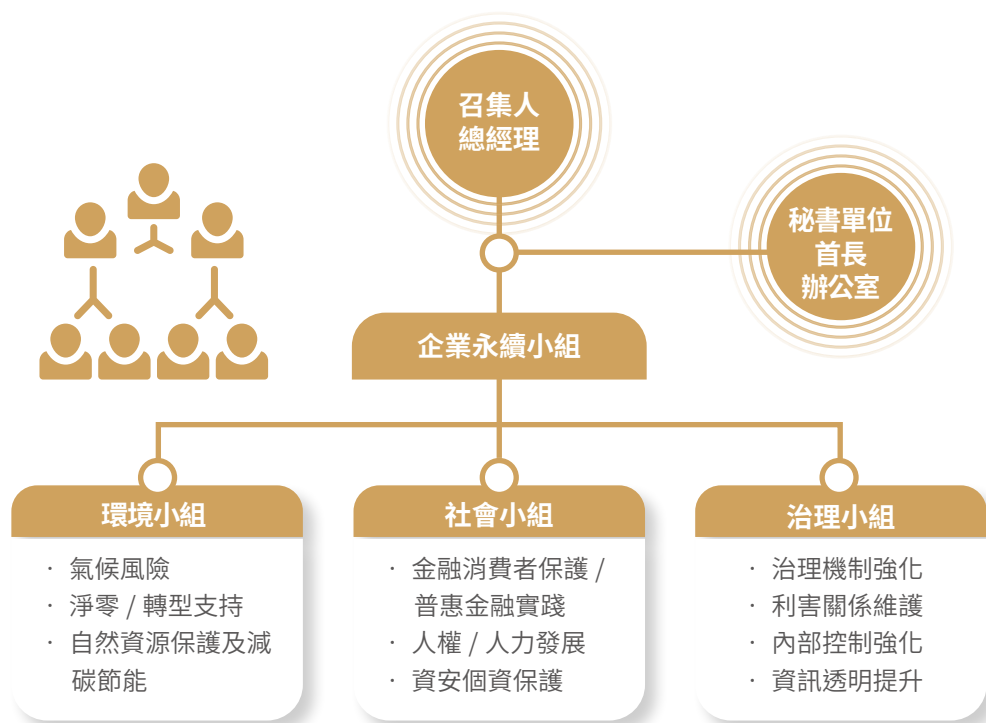
5 社會共融

6 環境影響力

附錄

訂定永續經營目標

董事會每月召開會議，決議公司重大決策及經營方向，囊括經濟、環境及社會等各面向議題，並追蹤檢視各項執行成效，於年末訂定次一年之事業計劃，勾勒公司整年度的策略藍圖，而總經理亦每季定期於董事會報告公司執行年度計劃之狀況，進行各項指標檢視，掌握公司經營目標與方向。為強化公司永續發展之管理，2022 年年底將原參與永續報告書編製之部門所組成之「企業永續小組」，就其組織架構及執行內容予以調整及確立，由總經理擔任召集人，推動企業永續秘書單位首長辦公室，負責溝通整合，企業永續小組分為環境小組、社會小組、公司治理小組，企業永續小組擬每季召開會議，就公司永續發展執行情形進行追蹤，每年定期提報董事會。



2023 年 3 月 24 日舉行第一次會議，確認 2022 年永續重大主題及未來 ESG 短中長期目標，並針對溫室氣體盤查及查證進度報告



前言

1 永續願景

專精在地通路
永續發展與管理
利害關係人議合
重大主題管理

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融














6 環境影響力

附錄

永續發展政策

董事會決議通過「三商美邦人壽保險股份有限公司永續發展政策」，以公司治理、環境永續、社會公益參與及企業永續資訊揭露為基礎，為保戶、員工、股東等各界利害關係人創造最大的價值，自發性依循聯合國永續發展目標 (SDGs)，包括「就業與經濟成長」、「健康與

福祉」、「性別平等」、「消除貧窮」、「良質教育」、「責任消費與生產」、「氣候行動」等 7 項目標，致力落實企業永續發展。本公司透過永續組織及政策的推動，使得永續管理承諾具有一致性，達到「最能創造價值的專業壽險公司」之願景。

面向	政策	SDGs 目標	我們的貢獻
 <p>治理</p>	<p>重視公司治理 保障股東權益，強化董事會職能，尊重利害關係人權益，提昇資訊透明度。</p>	 <p>8 就業與經濟成長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 傾聽股東的聲音，提供透明的資訊揭露。 ◆ 執行董事會績效評估，強化董事會效能。 ◆ 落實誠信經營，進行各項教育訓練。 ◆ 穩健財務結構，追求成長與獲利。
	<p>落實誠信經營 頒布誠信經營守則，禁止一切形式之不誠信行為，並設置檢舉信箱及檢舉專線，防範貪腐與舞弊。</p>	 <p>8 就業與經濟成長</p>  <p>12 責任消費與生產</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 落實金融消費者保護，符合相關規範。 ◆ 提供金融友善服務，關懷弱勢族群。 ◆ 落實各項教育訓練，提升同仁專業性，以提供優質的服務。
<p>實踐公平待客 遵守公平待客原則，重視客戶體驗，保障保戶權益。</p>			
 <p>社會</p>	<p>關懷員工 依循相關勞動法規，打造多元包容的安全平等職場環境。</p>	 <p>3 健康與福祉</p>  <p>5 性別平等</p>  <p>8 就業與經濟成長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 健全的薪資福利制度，提供員工職涯發展的機會。 ◆ 定期召開勞資會議，打造良好的勞雇關係。 ◆ 訂定人權政策，男女同工同酬，打造性別平等的職場。 ◆ 重視員工身心健康，鼓勵運動，提供紓壓按摩，並舉辦關懷員工的各項活動。
	<p>積極社會參與 長期投入各項運動賽事，並鼓勵員工擔任志工。</p>	 <p>1 消除貧窮</p>  <p>3 健康與福祉</p>  <p>4 良質教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 支持金融保險教育，宣導風險意識。 ◆ 推動體育運動，促進全民健康生活。 ◆ 投入社區服務，發揮影響力。
	<p>推動永續環境 降低氣候變遷對環境造成的衝擊，以達環境永續。</p>	 <p>12 責任消費與生產</p>  <p>13 氣候行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 100% 採用當地供應商，降低碳足跡。 ◆ 推動 e 化服務，減少紙張等自然資源耗損。 ◆ 訂定減碳目標並予以落實。 ◆ 投資綠色產業，關注環境議題

前言

1 永續願景

專精在地通路

- ▶ 永續發展與管理
- 利害關係人議合
- 重大主題管理

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

ESG 短中長期目標



前言

1 永續願景

專精在地通路

- ▶ 永續發展與管理
- ▶ 利害關係人議合
- ▶ 重大主題管理

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

永續策略

五大資本	利害關係人關注議題	對應企業永續發展政策	GRI 主題	投入	追蹤及產出	短期目標	中長期策略	願景
財務資本	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 經濟績效 ▶ 公司治理 ▶ 風險管理 ▶ 誠信經營 ▶ 法令遵循 ▶ 資訊安全 	 <p>遵守誠信經營 重視公司治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GRI201 經濟績效 ▶ GRI419 社會經濟法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 總資產 14,582.33 億元 ▶ 資本總額 750 億元 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 稅後淨損 136.59 億元 ▶ 證交所公司治理評鑑 6%-20% ▶ 董事會出席率達 97.16% ▶ 資訊安全教育訓練內勤同仁受訓合格率達 100% 	第二章 P.19	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 專注經營，穩健成長 ▶ 持續精進以符合證交所公司治理評鑑之要求 ▶ 提升資訊透明度 ▶ 落實內控三道防線 	最能創造價值的專業壽險公司
客戶資本	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 公平待客與客戶體驗 ▶ 數位金融與創新 	 <p>實踐公平待客</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GRI417 行銷與標示 ▶ GRI418 客戶隱私 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 商品研發費用 3,385 萬元 ▶ 投入 4,210 萬元進行資安管理 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 開發 27 張商品，共 2 張獲外部肯定 ▶ 新契約使用行動投保佔率 97.96% ▶ 自動化系統使用人數較前一年度成長 7.02% ▶ 連續 6 年獲得金管會表揚推動微型保險績效，累計受惠人數超過 11 萬人 	第二章 P.19 第三章 P.40	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 專精通路，重視客戶體驗 ▶ 落實公平待客原則，發展更完善的客戶服務與銷售工具 ▶ 推廣微型保險 ▶ 導入數位應用，提升作業效率，並提升客戶體驗 ▶ 順應數位轉型，穩健轉型應用系統及基礎架構 	
人力資本	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 員工薪資福利 	 <p>打造多元職場</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GRI202 市場地位 ▶ GRI401 勞雇關係 ▶ GRI404 訓練與教育 ▶ GRI405 員工多元化與平等機會 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 員工人數內勤 1,783 人，訓練費用超過 731 萬元 ▶ 員工人數外勤 9,602 人，年總投入金額超過 2,345 萬元。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 內勤同仁受訓時數超過 28.51 小時 ▶ 外勤同仁平均受訓時數約 36.52 小時 	第四章 P.55	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 透過接班人計劃培育人才 ▶ 推動各階段教育訓練，驅動數位轉型 ▶ 打造健康安全的職場環境，並落實人權政策之承諾 	
社會關係資本	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 社會公益 	 <p>投入社會參與</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GRI201 經濟績效 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 公益捐贈及贊助活動投入超過 5,009 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 倡議全民運動風氣，推動各類體育活動，受惠人次達 9.8 萬人 ▶ 志工服務 763 人次，時數累計約 2,289 個小時 	第五章 P.71	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 持續投入國人健康風險管理公益活動 	
自然資源資本	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 氣候變遷因應及環境管理 	 <p>推動永續環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GRI302 能源 ▶ GRI305 排放 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 綠色採購金額超過 1000 萬元 ▶ 永續投資金額超過 545 億元 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 行動投保減少耗紙約 475 萬張 ▶ 2016 年至 2021 年降低總碳排放量 50.41% ▶ 公司取得 ISO14001 環境管理系統查驗證書以及溫室氣體盤查確信報告。 	第六章 P.77	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 導入 SASB 及 TCFD，提升氣候相關資訊揭露 ▶ 訂定未來 3 年降低總碳排放量 10% 的目標 ▶ 訂定未來 3 年節省 3% 用水度數的目標 	

前言

1 永續願景

專精在地通路
永續發展與管理
▶ 利害關係人議合
重大主題管理

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融


6 環境影響力

附錄

利害關係人議合

利害關係人溝通頻率與管道

透過內部討論，考量重要性，將利害關係人分為九大類，並依其所關注之議題，提供持續溝通的管道，回應各利害關係人。

類別	重要性與意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率	我們的回應
 客戶	以多元服務創造各種附加價值，滿足客戶的不同需求。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 公司治理 ▶ 風險管理 ▶ 經濟績效 ▶ 誠信經營 ▶ 資訊安全 	業務員專業服務	即時	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 第二章 ▶ 第三章 ▶ 第五章
			設立保戶服務中心	即時	
			設立免付費服務專線 (24 小時語音查詢)、官網電子服務信箱	即時	
			官網保戶專區、資訊公開專區、企業永續專區、各種 APP、FB	即時	
			保戶刊物	每季	
 投資人	努力創造價值與績效，回應股東與投資人的支持。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 經濟績效 ▶ 誠信經營 ▶ 公司治理 ▶ 風險管理 ▶ 數位金融與創新 	舉辦法人說明會	每年兩次	▶ 第二章
			召開股東會	每年	
			發布公司財務報告與非財務報告	每季	
			公司官網設置中英文投資人專區，揭露公開重要資訊	即時	
			發布永續報告書	每年	
 員工	提供員工最舒適的工作環境與職涯發展，以提供專業的服務。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 員工薪資福利 ▶ 人才培育 ▶ 經濟績效 ▶ 誠信經營 ▶ 公司治理 	員工互動討論區	即時	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 第二章 ▶ 第四章
			發行內外勤電子報、MOD 影音平台、數位學院等交流管道互動	電子報：每月一期 MOD：每周一集 數位學院：不定時	
			召開勞資會議	每季一次	
			員工申訴管道	不定期	
			提供訓練課程	每年至少一次	
			員工健康檢查	每年一次	
			提供員工協助方案	不定期	
			遵守法令規範	即時	
 主管機關及產業公協會	恪遵法令、積極配合主管機關政策及產業公協會規範。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 員工薪資福利 ▶ 誠信經營 	參與公司治理評鑑	每年一次	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 第二章 ▶ 第四章
			通過國際認證	不定期	

前言

1 永續願景

專精在地通路
永續發展與管理
▶ 利害關係人議合
重大主題管理

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

類別	重要性與意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率	我們的回應
 供應商 / 承攬商 / 外部顧問	攜手合作廠商，共同創造永續價值。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 誠信經營 ▶ 經濟績效 ▶ 氣候變遷因應及環境管理 ▶ 風險管理 ▶ 員工薪資福利 ▶ 責任投資 	長期配合廠商評核	每年一次	▶ 第六章
			外部顧問專案檢討	每年兩次查核	
			廠商實地參訪查核	不定期	
			建立資訊交流平台	不定期	
			舉辦相關教育訓練及講座	不定期	
			定期 / 不定期會議	每年至少一次	
 銀行 保險通路	攜手銀保通路夥伴，共同提供保戶承諾並創造永續價值。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 誠信經營 ▶ 經濟績效 ▶ 風險管理 ▶ 員工薪資福利 	建立資訊交流平台	不定期	▶ 第三章 ▶ 第四章 ▶ 第五章
			報告或會議交流	不定期	
			提供教育訓練	不定期	
			合作金融機構輔訓拜訪	不定期	
			新聞稿 / 廣告	不定期	
 社區 / 非營利組織	結合社區及社福團體的力量擴大影響力。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 誠信經營 ▶ 社會公益參與 ▶ 公司治理 ▶ 多元工作環境 	贊助及共同推動社會公益活動	不定期	▶ 第五章
			參與社會重大事件救助活動	不定期	
			積極舉辦企業志工活動	不定期	
			網頁、電子信箱等意見交流管道	不定期	
 學校 / 學術單位	共同推動保險學術專業發展及倡導全民運動風氣，強化國人風險管理概念。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 公司治理 ▶ 氣候變遷因應及環境管理 ▶ 誠信經營 ▶ 風險管理 ▶ 員工薪資福利 	制定提供學生實習生計劃	每年一次	▶ 第四章 ▶ 第五章
			推廣全民運動風氣	不定期	
			贊助金融保險相關專業學術研究	不定期	
			協助舉辦或參與研討會，提升保險專業	不定期	
 媒體	與媒體保持良好互動，透過資訊之提供與收集強化品牌形象。	▶ 風險管理	舉辦記者會，溝通公司重大訊息及措施	即時	▶ 第二章
			發布新聞稿，提供公司相關資訊	即時	
			公司官網設置「最新消息」揭露公司資訊	即時	
			設有新聞聯繫窗口（企業發言人 / 媒體聯絡人）	即時	
			定期公開公司財務資訊	每季	

前言

1 永續願景

專精在地通路
永續發展與管理
利害關係人議合
▶ 重大主題管理

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

重大主題管理

本報告書依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之通用準則、行業準則及重大主題準則編製，並遵循九大要求及八大準則。

議合程序

三商美邦人壽參考國內外標竿企業、主管機關關注焦點及本公司營運策略，建立 18 項永續主題清

單，邀請公司各部門主管針對各項永續主題進行內、外部，實際及潛在衝擊評估，並參考外部利害關係人關注議題，辨識出 10 項重大主題，且經由企業永續小組通過，並針對這 10 項主題進行正面與負面衝擊的評估。

首長辦公室透過重大主題與 GRI Standards 之主題相互比對，確定報告書邊界與相關內容，再進

一步由各部門提供相關資料編輯成企業永續報告書，通過第三方確信、提董事會報告通過後，供各界利害關係人下載，後續仍經由首長辦公室統合各部門窗口，持續透過內外部管道蒐集資訊與利害關係人追蹤議合。



前言

1 永續願景

專精在地通路
永續發展與管理
利害關係人議合
重大主題管理

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

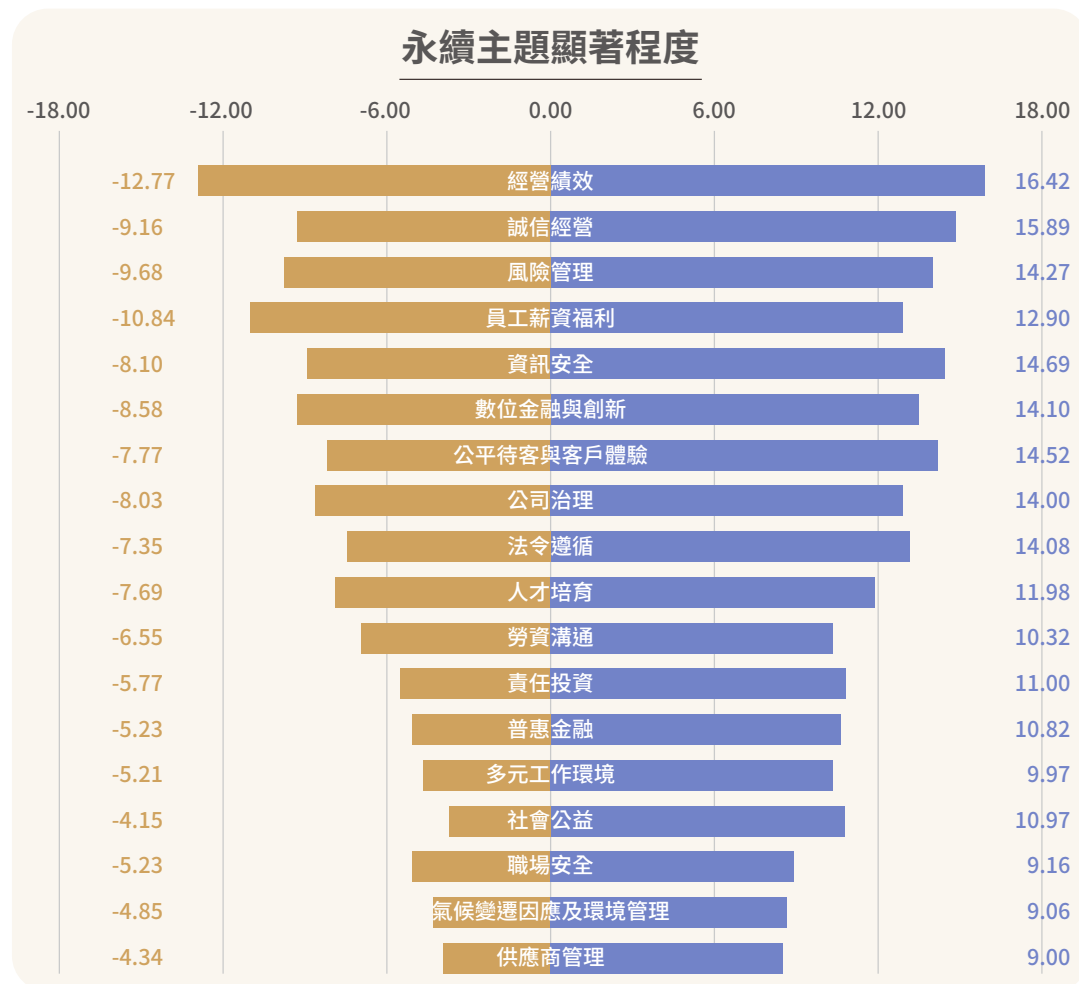
5 社會共融

6 環境影響力

附錄

永續主題顯著程度

三商美邦人壽透過「發生可能性」、「影響規模」評估「實際」與「潛在」的「正負面」衝擊。計算各主題的「正面重大性」和「負面重大性」，並以絕對值分數加總得到各主題的衝擊程度總分，再依據「衝擊程度」總分進行排序。最後由企業永續小組討論決議十項重大主題為誠信經營、經營績效、員工薪資福利、風險管理、公司治理、資訊安全、法令遵循、數位金融與創新、公平待客與客戶體驗、氣候變遷因應及環境管理。



註：各永續主題藍色條長度（正面重大性）加上褐色條長度（負面重大性），兩者合計長度愈長者其衝擊程度愈高、愈顯著。

重大主題之正面衝擊與負面衝擊

重大主題	正面衝擊	負面衝擊
誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 提升投資人對公司信賴 ▶ 保障投資人投資決策薪 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 影響公司聲譽 ▶ 影響公司投資人權益
經營績效	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 企業穩定成長發展 ▶ 投資人穩定獲利 ▶ 客戶願意長期繳納保費 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 投資人遭受損失 ▶ 社會經濟受影響 ▶ 客戶解約
員工薪資福利	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 吸引優秀員工加入 ▶ 提升留存率 ▶ 增加企業競爭力 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 造成離職率上升 ▶ 人才流失 ▶ 對公司形象產生負面影響
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 降低公司營運風險 ▶ 使風險導致的損失極小化 ▶ 使公司從衝擊中迅速回復正常的營運活動 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 導致公司財務損失 ▶ 營運停止與中斷
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 維護並提升股東權益 ▶ 降低公司營運風險 ▶ 爭取投資者的信任與青睞 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 投資人權益受損 ▶ 損害公司聲譽 ▶ 受到主管機關裁罰
資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 提升客戶信賴度 ▶ 落實客戶隱私權保護 ▶ 提升企業正向形象 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 產生訴訟需賠償客戶損失 ▶ 造成客戶資料被不法利用 ▶ 公司聲譽受損
法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 維護客戶權益 ▶ 保障員工權益 ▶ 提升整體產業形象 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 增加外部環境與社會的成本 ▶ 影響社會大眾觀感 ▶ 受到主管機關裁罰
數位金融與創新	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 提升客戶信賴度 ▶ 落實客戶隱私權保護 ▶ 提升正面形象 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 導致公司競爭力降低 ▶ 影響營運績效
公平待客與客戶體驗	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 回應主管機關施政方向 ▶ 保障客戶權益、提供完善的服務 ▶ 減少客訴、提高客戶滿意度 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 客戶滿意度降低 ▶ 客戶解約導致營收下降 ▶ 對公司形象產生負面影響 ▶ 受到主管機關裁罰
氣候變遷因應及環境管理	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 回應國際趨勢與主管機關目標 ▶ 減少碳排放及資源耗損 ▶ 降低對環境的負面衝擊 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 碳排放量增加衝擊環境資源 ▶ 不符國際趨勢與主管機關要求，公司形象受損

前言

1 永續願景

專精在地通路
永續發展與管理
利害關係人議合
▶ 重大主題管理

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

報告書主題與邊界

重大議題	對應 GRI 重大主題 或揭露項目	組織內部		組織外部						回應 章節
		三商美邦 人壽	客戶	投資人	主管機關 及產業 公協會	供應商 / 承攬商 / 外部顧問	銀行 保險通路	社區 / 非營利 組織	學校 / 學術單位	
誠信經營	GRI102-17 一般揭露 - 倫理與誠信	◎	●	●						第二章 P28
經濟績效	GRI201 經濟績效	◎	●	●	●					第二章 P21
公司治理	GRI102-18 一般揭露 - 治理	◎		●						第二章 P24
資訊安全	GRI418 客戶隱私	◎	◎							第二章 P35
風險管理	GRI102-18 一般揭露 - 治理	◎	●	●			▲			第二章 P32
法令遵循	GRI419 社會經濟法規遵循	◎	●	●	●	▲	▲	●	●	第二章 P29
公平待客與 客戶體驗	GRI417 行銷與標示、GRI102-43 一般揭露 - 與利害關係人溝通的方針									第三章 P47
數位金融與創新	自訂主題	◎	◎							第三章 P51
員工薪資福利	GRI401 勞雇關係、GRI404 訓練與教育	◎								第四章 P56
氣候變遷因應 及環境管理	GRI302 能源	◎								第六章 P92
	GRI305 排放	◎			●	▲				第六章 P93

◎ 直接衝擊 ● 間接衝擊 ▲ 商業關係

前言

1 永續願景

2 永續治理

- 經營績效
- 公司治理
- 誠信經營
- 提升法遵文化
- 洗錢防制與打擊資恐
- 內部稽核與內部控制
- 風險管理
- 危機管理與機制
- 資訊安全
- 因應 IFRS17
- 參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

2 永續治理

三商美邦人壽為建立良好之公司治理制度，依「保險業公司治理實務守則」及「上市上櫃公司治理實務守則」之規定，制訂「三商美邦人壽公司治理實務守則」，建置有效的公司治理架構，重視資本適足性、資產品質、經營管理能力、獲利能力、資產流動性及風險敏感性外，遵循法令並健全內部管理、保障股東權益、強化董事會職能、保障保戶權益及尊重利害關係人權益、維持清償能力及提昇資訊透明度，以期永續經營。

對應之SDGs▼



就業與經濟成長



前言

1 永續願景

2 永續治理

經營績效
公司治理
誠信經營
提升法遵文化
洗錢防制與打擊資恐
內部稽核與內部控制
風險管理
危機管理與機制
資訊安全
因應 IFRS17
參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

2022 年目標及達成情形

- ✓ 總資產達 14,582.33 億元，稅後淨損 136.59 億元，總保費收入達 1,149.30 億元。
- ✓ 證交所公司治理評鑑 6~20%。
- ✓ 召開實體股東會，輔以集保視訊輔助平台，強化與利害關係人溝通。
- ✓ 建置員工居家辦公作業環境並強化居家辦公資安控管；通過全系統 ISO27001：2013 資訊安全管理系統 (ISMS) 驗證；通過英國標準協會 BS 10012：2017 個人資訊管理制度 (PIMS) 驗證；資訊安全宣導課程公司全體內勤同仁合格率高達 100%；參加金融資安聯防監控 (F-SOC)，透過金融機構間分享及交流，強化資安監控之量能。
- ✓ 執行不誠信行為之風險評估專案，分析及評估營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，並據以分析檢討。
- ✓ 優化法令變動管理系統，藉以強化法令變動之管理及有效提升法令遵循文化。
- ✓ 優化洗錢及資恐風險評估機制與反洗錢系統功能。

2023 年目標

- ◆ 完成 BS 10012：2017 個人資訊管理制度 (PIMS) 擴大驗證至全公司。
- ◆ 持續辦理 ISO27001：2013 資訊安全管理系統 (ISMS) 驗證，維持證書有效性。
- ◆ 辦理資安治理成熟度評估，建立自我評估機制，持續深化及落實資安管理。
- ◆ 導入 ISO22301 營運持續管理制度，強化金融服務韌性。
- ◆ 辦理法令遵循風險評估作業 (CRA)，包含法令遵循風險評估報告暨風險改善計畫針對全公司營運情形，提出法令遵循風險管理之弱點事項及督導改善計畫及時程。
- ◆ 提升利害關係人管理系統資料庫之完整性與正確性，落實利害關係人交易控管機制。
- ◆ 辦理法令遵循品質查核 (QA)，協助及督導業務單位辨識及管理法令遵循風險。
- ◆ 擴增反洗錢系統效能，提升員工反洗錢意識。

重大議題	對三商美邦人壽之意義	管理政策	評估機制與行動	溝通管道
誠信經營	誠信經營之企業文化為公司健全發展，企業永續之基礎	頒布「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序與行為管理政策」，禁止一切形式之不誠信行為，並訂有「收受餽贈款待作業辦法」，規定本公司人員收受餽贈或款待，價值逾新台幣 3,000 元或無法客觀評估者，應辦理申報，並設置檢舉信箱，任何人有客觀事證合理相信本公司所屬人員執行職務有涉及犯罪、舞弊或違反法令之虞者，得提出檢舉。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公司治理暨提名委員會負責誠信經營政策之制訂及監督執行，每年向董事會報告誠信經營之遵循情形。 ◆ 建立不誠信行為風險之評估機制，定期分析及評估營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，據以訂定防範方案並定期檢討防範方案之妥適性與有效性。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 檢舉信箱：whistleblower@mail.mli.com.tw ◆ 檢舉專線：(02)8979-8891 ◆ 書面郵寄：114 台北市內湖區石潭路 58 號 法令遵循室總機轉法令遵循主管收
公司治理	健全的公司治理制度、良好的董事會職能、完善的功能性委員會與經營資訊揭露透明	制定「公司治理實務守則」、「董事遴選及接班規劃」並設置公司治理主管及功能性委員會。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 每年參與證交所舉辦之公司治理評鑑。 ◆ 規範董事會及功能性委員會每年執行一次績效評估，每三年執行一次董事外部績效評估。 	

前言

1 永續願景

2 永續治理

- 經營績效
- 公司治理
- 誠信經營
- 提升法遵文化
- 洗錢防制與打擊資恐
- 內部稽核與內部控制
- 風險管理
- 危機管理與機制
- 資訊安全
- 因應 IFRS17
- 參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

重大議題	對三商美邦人壽之意義	管理政策	評估機制與行動	溝通管道
 <p>經濟績效</p>	 <p>公司經營能力、獲利能力、業務能力等財務績效，為影響公司營運重要指標。</p>	<p>三商美邦人壽以「專注經營 穩健成長」作為經營主軸，致力強化財務結構，降低投資風險，增進公司利潤，為利害關係人創造最大價值。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 每年訂定事業計畫，並定期召開會議檢討追蹤進度。 	
 <p>風險管理</p>	 <p>訂定風險管理政策，管控公司總體風險。</p>	<p>公司成立風險管理委員會、設置風控長，並制定「風險管理政策」、「資產風險管理辦法」、「資產負債配合風險管理辦法」、「負債風險管理辦法」、「資本適足性風險管理辦法」、「作業風險管理辦法」及「氣候變遷風險管理辦法」等規範，以進行公司各類風險評估與管理。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 每季向董事會報告整體風險管理運作情形。 ◆ 定期提報風險評估報告於風險管理委員會。 	
 <p>法令遵循</p>	 <p>法令遵循為內部控制制度的第二道防線，協助及監督第一道防線辨識及管理法遵風險，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，訂定法令遵循之評估內容與程序，並督導各單位定期辦理法令遵循自行評估及綜理法令遵循事務。</p> <p>洗錢防制及打擊資恐議題，則透過導入反洗錢系統與教育訓練等措施提升同仁反洗錢意識。</p>	<p>設置隸屬總經理之法令遵循單位，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，並設置總機構法令遵循主管一人，綜理法令遵循業務，至少每半年向董事會及審計委員會報告法令遵循事項。</p> <p>建立本公司防制洗錢及打擊資恐內部控制制度，並定期檢討，強化落實防制洗錢與打擊資恐作業之執行。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 每年辦理法令遵循風險評估作業，出具法令遵循風險評估報告暨風險改善計畫。 ◆ 各業務單位至少每半年辦理法令遵循自行評估。 ◆ 法令遵循單位不定期辦理法遵品質查核。 ◆ 專責單位定期辦理洗防品質查核。 ◆ 定期提報全面性洗錢及資恐風險評估報告於董事會，並依法令規定提交主管機關備查。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 檢舉信箱：whistleblower@mail.mli.com.tw ◆ 檢舉專線：(02)8979-8891 ◆ 書面郵寄：114 台北市內湖區石潭路 58 號 法令遵循室總機構法令遵循主管收
 <p>資訊安全</p>	 <p>重視資安議題，持續提升公司資訊安全能力，資訊安全專責單位審視並控管資安風險。</p>	<p>設有資安長，並訂定資訊安全政策及資訊安全組織架構，功能分為「資安決策」、「資安治理及管理」與「資安作業推行」等三層並明訂相關執掌。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 每年定期透過第三方公正單位進行資訊安全相關評估，並且將資安整體執行情形向董事會報告。 ◆ 定期辦理資安相關會議。 ◆ 透過 ISO27001：2013 資訊安全管理系統 (ISMS) 驗證、BS 10012：2017 個人資料管理制度 (PIMS) 驗證確保資訊安全管理之有效性。 	

前言

1 永續願景

2 永續治理

經營績效

公司治理

誠信經營

提升法遵文化

洗錢防制與打擊資恐

內部稽核與內部控制

風險管理

危機管理與機制

資訊安全

因應 IFRS17

參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

經營績效

三商美邦人壽 2022 年新契約保費收入達新台幣 296.02 億元，排名第 10 名，總保費收入達新台幣 1,149.30 億元，累計排名第 7 名。2022 年底總資產達新台幣 1.46 兆元，業主權益新台幣 288.48 億元，營業收入達新台幣 1,096.47 億元，本期稅

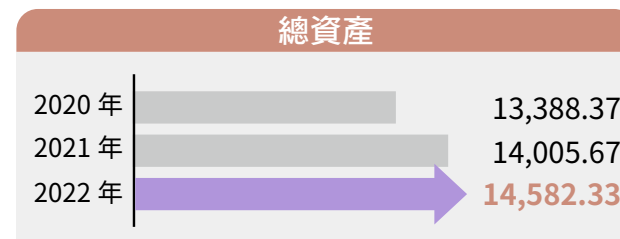
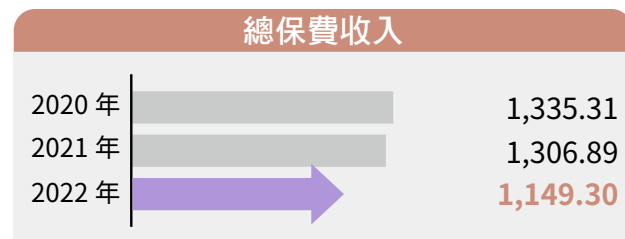
後淨損新台幣 136.59 億元，每股稅後淨損 4.34 元。

整體經營環境極具挑戰性，公司規劃資產活化及執行可增加經營資本之方案，包括現金增資、不動產活化、資產重分配、處分投信股權、引進策

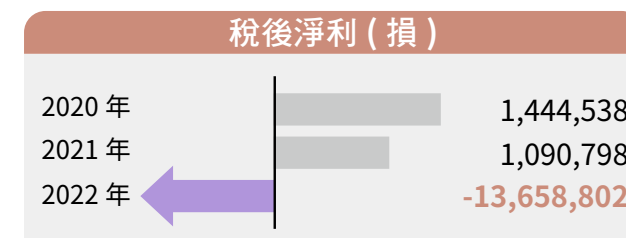
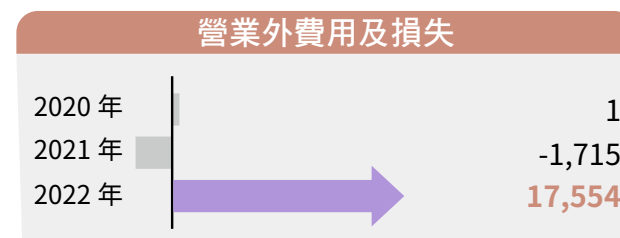
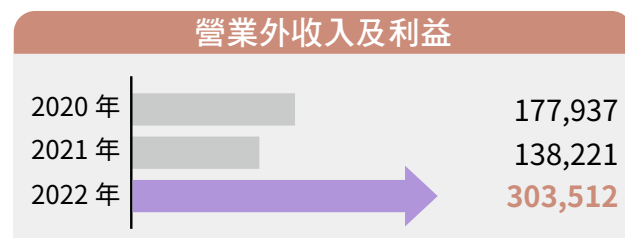
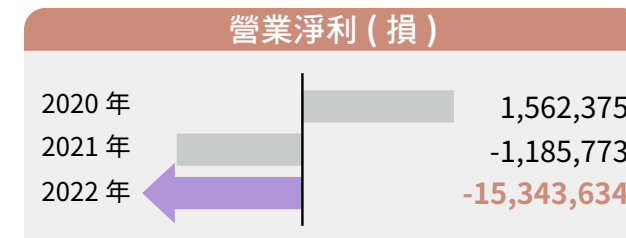
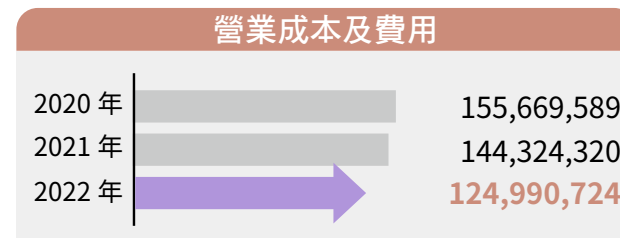
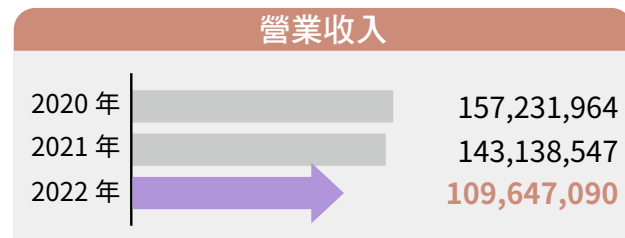
略投資人等，以利投資布局調整配置，同時也對資本適足率及淨值比有正向貢獻。以實際行動落實永續經營理念，以達成公司提升營運綜效穩健經營之目標。

重要營運績效指標比較

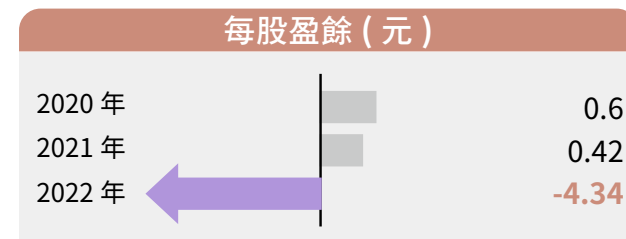
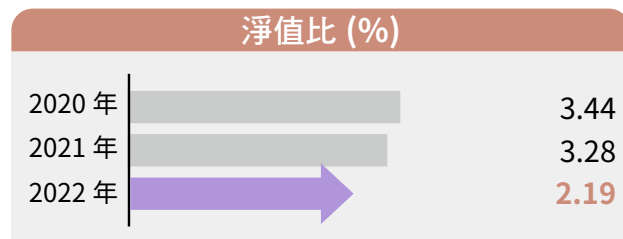
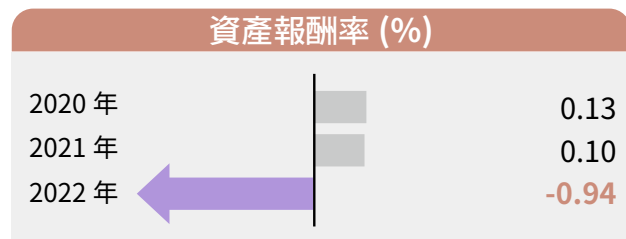
(單位：新台幣億元)



(單位：新台幣千元)

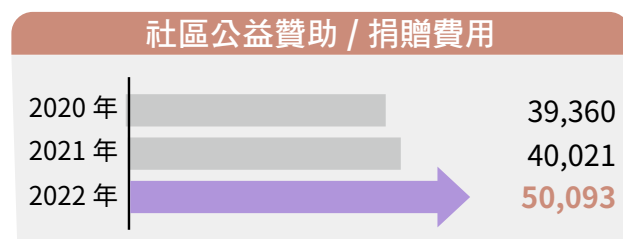
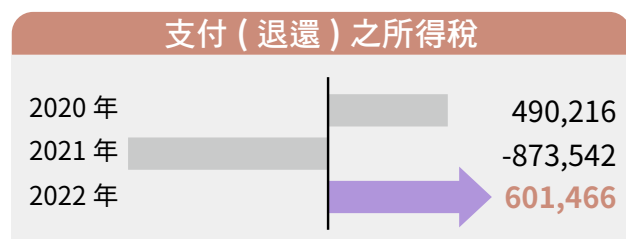
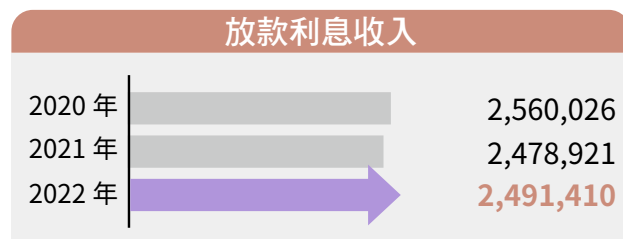
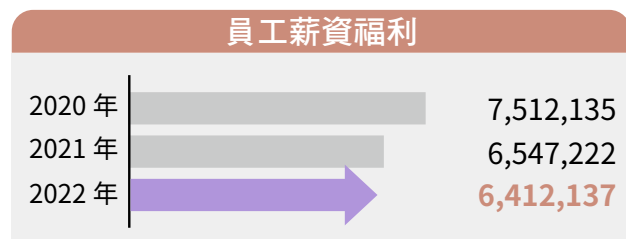


獲利能力

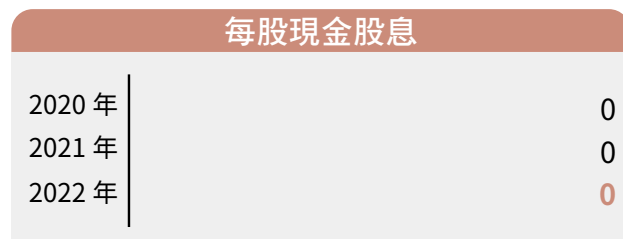
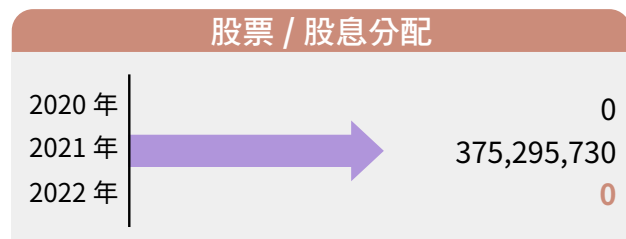


分配之經濟價值

(單位：新台幣千元)



(單位：新台幣元)



前言

1 永續願景

2 永續治理

- 經營績效
- 公司治理
- 誠信經營
- 提升法遵文化
- 洗錢防制與打擊資恐
- 內部稽核與內部控制
- 風險管理
- 危機管理與機制
- 資訊安全
- 因應 IFRS17
- 參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

主要商品結構

(單位：新台幣百萬元)

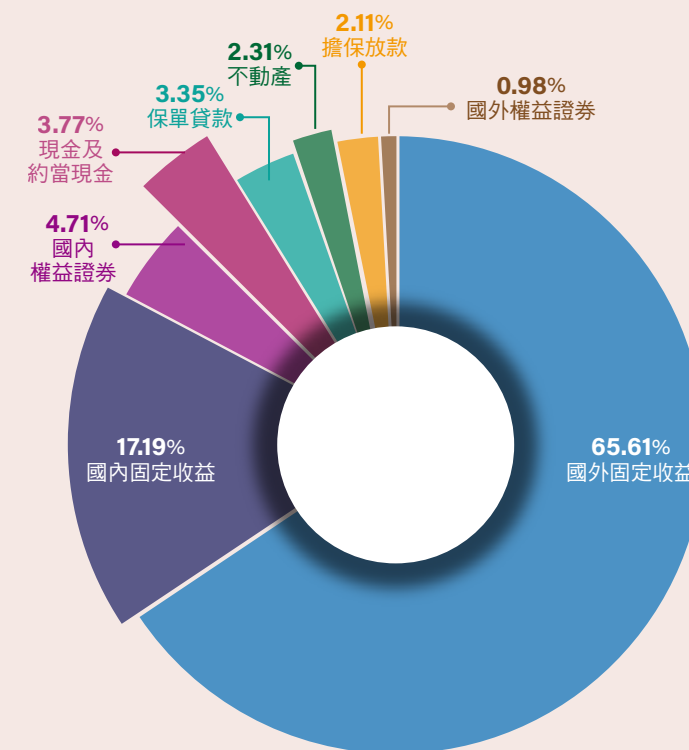
項目	2020 年		2021 年		2022 年	
	保費收入	百分比	保費收入	百分比	保費收入	百分比
個人壽險	65,983	49.41	53,296	40.78	39,504	34.37
個人健康險	37,144	27.82	36,745	28.12	36,554	31.81
個人傷害險	3,411	2.55	3,397	2.60	3,423	2.98
個人年金險	3	0	27	0.02	4	0
投資型保險	26,183	19.61	36,391	27.85	34,579	30.09
團體險	807	0.61	833	0.63	866	0.75
總保費收入	133,531	100	130,689	100	114,930	100

有效保單張數

項目	2020 年	2021 年	2022 年
壽險	3,245,507	3,220,843	3,193,990
再保險	1,931,031	2,026,209	2,062,237

按產業別或資產類別區分的總投資資產

投資組合 (資產別)	2022 年
項目	配置 %
● 國外固定收益	65.61%
● 國內固定收益	17.19%
● 國內權益證券	4.71%
● 現金及約當現金	3.77%
● 保單貸款	3.35%
● 不動產	2.31%
● 擔保放款	2.11%
● 國外權益證券	0.98%
資金運用總額	100%



前言

1 永續願景

2 永續治理

經營績效

公司治理

誠信經營

提升法遵文化

洗錢防制與打擊資恐

內部稽核與內部控制

風險管理

危機管理與機制

資訊安全

因應 IFRS17

參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

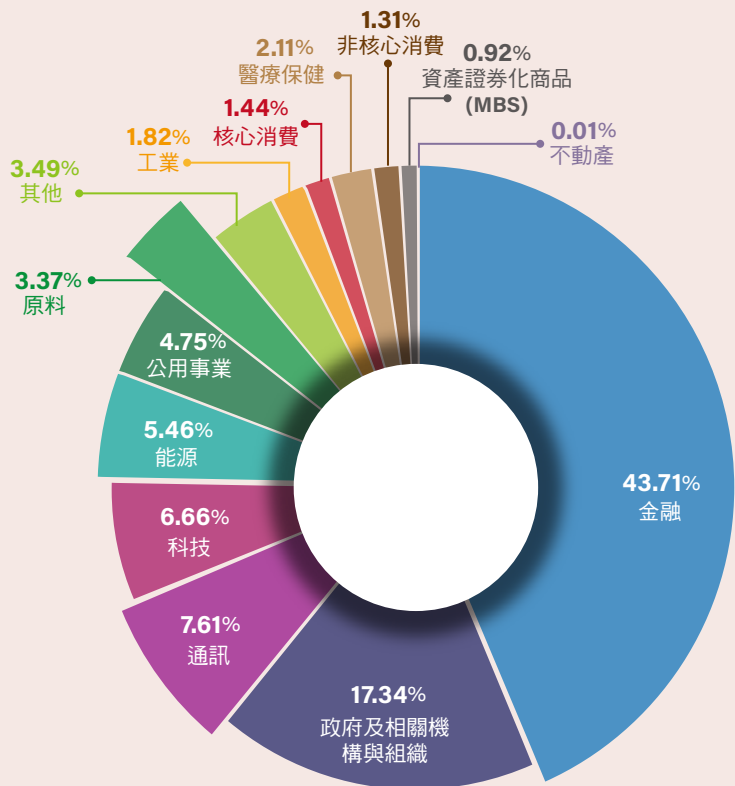
附錄

投資組合 (資產別)

2022 年

產業	配置 %	產業	配置 %
● 金融	43.71%	● 其他	3.49%
● 政府及相關機構與組織	17.34%	● 工業	1.82%
● 通訊	7.61%	● 核心消費	1.44%
● 科技	6.66%	● 醫療保健	2.11%
● 能源	5.46%	● 非核心消費	1.31%
● 公用事業	4.75%	● 資產證券化商品 (MBS)	0.92%
● 原料	3.37%	● 不動產	0.01%

總計 100%



註：其他包含 ETF、基金、創投和專案運用及公共投資。

公司治理

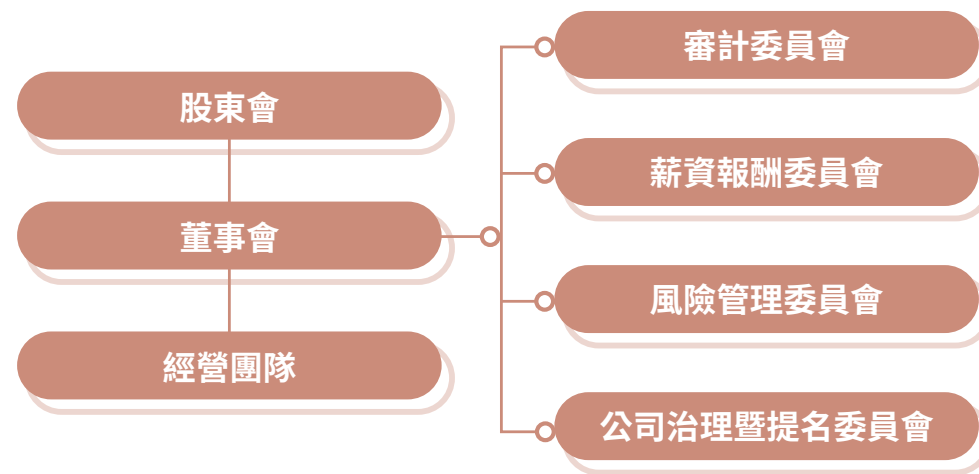
本公司積極推動公司治理，已連續 8 年獲得證交所上市櫃公司
治理評鑑前 6%~20%。



公司治理官網

公司治理架構

董事會共設 10 席董事，任期 3 年，其中 4 名為專業自然人董事，3 名獨立
董事均為第一屆任期，2022 年董事會共召開 19 次，整體董事會出席率達
97.16%。



訂定「處理董事要求之標準作業程序」，協助董事執行職務，並由董事會
任命首長辦公室田玉萍副總經理擔任公司治理主管，主要職掌包含「依法
辦理董事會及股東會之會議相關事宜」、「製作董事會及股東會議事錄」、
「協助董事就任及持續進修」、「提供董事執行業務所需之資料」、「協
助董事遵循法令」等，並建立董事會與經營團隊完善溝通之橋樑。

前言

1 永續願景

2 永續治理

經營績效

▶ 公司治理

誠信經營

提升法遵文化

洗錢防制與打擊資恐

內部稽核與內部控制

風險管理

危機管理與機制

資訊安全

因應 IFRS17

參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

董事遴選

公司 2020 年設置公司治理暨提名委員會，依循「三商美邦人壽董事選舉辦法」制定董事會成員所需之專業知識、技術、經驗及性別等多元化背景暨獨立性之標準，並據以覓尋、審核及提名董事及高階經理人候選人，提名獨立董事候選人名單時，應注意被提名人之資歷、專業、誠信及兼任其他公司董事、監察人、委員會成員或主席之情形，務必以能契合股東長遠利益為主要考量。提名之董事候選人經董事會決議，提案股東會選任之。

董事成員多元化

本公司現任董事會成員共 10 席，包含獨立董事 3 席，占比為 33%，女性董事 1 席，占比為 10%。董事會成員整體平均年齡為 65.1 歲，董事有 1 名介於 40(含)-50 歲之間，占 10%，2 名介於 50(含)-60 歲之間，占 20%，7 名於 60 歲(含)以上，占 70%，共有 6 位為專業董事，每位董事各具經營管理、法律、財務會計、投資及風險管理等領域之背景及專業知識，符合多元化方針。

職稱	代表單位	姓名	性別	專業董事	董事會多元背景與核心能力			
					經營管理	財務會計	法律	風險管理 / 投資
董事長	三商投資控股股份有限公司	翁肇喜	男	☑	☑	-	-	-
董事	三商投資控股股份有限公司	陳翔立	男	☑	☑	-	-	☑
董事	三商投資控股股份有限公司	翁維駿	男	-	☑	-	-	-
董事	三商投資控股股份有限公司	陳進財	男	-	☑	☑	-	-
董事	三商投資控股股份有限公司	許靜心	女	-	-	-	☑	-
董事	自然人	鄭純農	男	☑	☑	☑	-	-
董事	自然人	王志華	男	☑	☑	☑	-	☑
獨立董事	自然人	楊弘毅	男	☑	☑	☑	-	☑
獨立董事	自然人	蔡榮棟	男	-	☑	☑	-	-
獨立董事	自然人	郭維裕	男	☑	☑	☑	-	☑

前言

1 永續願景

2 永續治理

經營績效

▶ 公司治理

誠信經營

提升法遵文化

洗錢防制與打擊資恐

內部稽核與內部控制

風險管理

危機管理與機制

資訊安全

因應 IFRS17

參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

董事多元進修課程

為鼓勵本公司董事持續充實新知，依台灣證券交易所「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」及「三商美邦人壽董事進修辦法」規定，本公司由公司治理暨提名委員會，規劃年度董事教育訓練課程，2021 年修訂加入董事進修宜考量董事會績效評估結果，確保董事具備董事進修地圖核心課程之專業知識，且協助初任董事瞭解公司之營運狀況，提供包含產業及內部組織介紹、董事基本法律職責等講習內容。

本公司董事重視進修以增進專業知能，2022 年進修時數共計 145.5 小時，每位董事平均受訓時數達 14.6 小時（證交所規範上市公司董事為 6 小時），進修議題包含公平待客與金融消費者保護、國際反貪腐與揭弊者保護實務兼論洗錢防制、ESG 永續經營、IFSR17/ICS 對商品的影響、國際氣候變遷發展趨勢與實務案例解析及資訊安全等。

董事的獨立性與利益衝突管理

本公司設置 3 位獨立董事，並訂定「獨立董事之職責範疇規則」，訂定「獨立董事如有反對意見或保留意見，應於董事會議事錄載明」、「本公

司不得妨礙、拒絕或規避獨立董事執行業務」、「獨立董事執行業務認有必要時，得要求董事會指派相關人員或自行聘請專家協助辦理」。每年依「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」檢視獨立董事之獨立性，公司及獨立董事均出具聲明書，且訂有「國內股權商品投資利益衝突防範機制」，以避免發生與本公司投資利益衝突或有其他不利影響本公司商譽或利益之行為，全體董事均簽署聲明書。

董事依本公司之董事會議事規範，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。董事之配偶、二親等內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司，就會議之事項有利害關係者，視為董事就該事項有自身利害關係。

董事會及功能性委員會績效評估

依「三商美邦人壽董事會績效評估辦法」規範，公司治理暨提名委員會每年進行一次董事會及功能性委員會內部績效評估，每三年執行一次外部績效評估，2023 年委社團法人中華公司治理協

會，進行 2021 年 12 月 1 日至 2022 年 11 月 30 日之董事會績效評估。

2022 年董事會及審計委員會、薪酬委員會、風險管理委員會、公司治理暨提名委員會內部績效評估結果皆達「優」，足見實際發揮董事會功能及運作效率。

董事會績效評估關注「公司治理」等 ESG 議題，例如推動訂定公司治理相關辦法、支持公司參與證交所公司治理評鑑、充分保障股東權益等，另董事會亦積極推動公平待客文化，提供客戶優質服務，相關內容並於事業計畫中建立績效目標，監督經營團隊落實，並以董事會績效評估結果持續強化董事會運作效率，提升公司治理文化及積極推動永續發展之願景。

本公司董事會績效評估結果應作為遴選或提名董事時之參考依據；並將個別董事績效評估結果作為訂定其個別薪資報酬之參考依據。薪酬委員會對於績效評估之指標及內容，得向公司治理暨提名委員會提出建議。

前言

1 永續願景

2 永續治理

經營績效

▶ 公司治理

誠信經營

提升法遵文化

洗錢防制與打擊資恐

內部稽核與內部控制

風險管理

危機管理與機制

資訊安全

因應 IFRS17

參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

薪酬政策

依本公司章程規定，董事（含獨立董事）報酬，授權董事會參酌其對公司營運參與程度及貢獻價值暨同業通常水準議定之。

對於經理人之酬金政策，係依據其工作職掌、工作經驗、物價膨脹以及市場水準等因素，訂定反應工作績效並合乎競爭性之報酬；隨時視實際經營狀況及相關法令適時檢討酬金制度，另亦綜合考量目前公司治理之趨勢後，給予合理報酬，以謀公司永續經營與風險控管之平衡。

本公司設置薪資報酬委員會，由三位獨立董事組成，依「董事及經理人薪資報酬管理辦法」，以專業客觀之地位，定期檢視公司董事及經理人之

薪資報酬政策及制度，並向董事會提出建議。薪酬訂定原則為：1. 履行職權時，依董事及經理人之績效評估及薪資報酬應參考同業通常水準支給情形，並考量與個人表現、公司經營績效及未來風險之關連合理性；2. 不應引導董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為；3. 應依據未來風險調整後之績效，並配合公司長期整體獲利及股東利益訂定績效考核及酬金標準或結構制度；4. 酬金支付時間，應配合未來風險調整後之獲利，以避免於支付酬金後卻蒙受損失之不當情事，酬金獎勵應有顯著比例以遞延或股權相關方式支付；5. 與評估董事及經理人個人對公司獲利之貢獻時，應進行保險業之整體分

析，以釐清該等獲利是否因其運用公司較低資金成本等整體優勢所致，俾有效評估屬於個人之貢獻。

薪資報酬包括現金報酬、認股權、分紅入股、退休福利或離職給付、各項津貼及其他具有實質獎勵之措施；其範疇應與公開發行公司年報應行記載事項準則中有關董事及經理人酬金一致。

董事會討論本委員會之建議時，應綜合考量薪資報酬之數額、支付方式及公司未來風險等事項。



董事薪酬資訊
請參閱 2022 年
股東會年報

董事會、功能性委員會運作

	主要職掌	組成	2022 年運作情形
董事會	由十名董事組成，主要職責為營運計劃核定、審核年度財務報告及半年度財務報告、訂定或修正內部控制制度、召集股東會及審核提出股東會之議案及報告、重要主管之任免等。	獨立董事：3 人 總人數：10 人	共召開 19 次 平均出席率：97.16%
審計委員會	由三名獨立董事組成，主要職責為監督：公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選 / 解任及獨立性與績效、內部控制之有效實施。	獨立董事：3 人 總人數：3 人	共召開 17 次 平均出席率 100%
薪資報酬委員會	由三名獨立董事組成，主要職責為定期檢視公司董事及高階經理人績效評估及薪資報酬，並依專業背景提出合宜性建議。	獨立董事：3 人 總人數：3 人	共召開 8 次 平均出席率：100%
風險管理委員會	由三名獨立董事及二位董事組成，且由具有金融保險、會計或財務專業背景之獨立董事擔任召集人，主要職責為擬訂風險管理政策與程序，執行董事會之風險管理決策，每季向董事會報告整體風險管理運作情形，並且控管各類風險及建立其管理指標，協調風險管理功能跨單位之互動與溝通。	獨立董事：3 人 總人數：5 人	共召開 7 次 平均出席率：100%
公司治理暨提名委員會	由三名獨立董事及一位董事組成，主要職責為提名董事及高階主管候選人、進行董事會及各功能性委員會績效評估、推動公司治理及誠信經營等。	獨立董事：3 人 總人數：4 人	共召開 4 次 平均出席率：100%

前言

1 永續願景

2 永續治理

- 經營績效
- 公司治理
- 誠信經營
- 提升法遵文化
- 洗錢防制與打擊資恐
- 內部稽核與內部控制
- 風險管理
- 危機管理與機制
- 資訊安全
- 因應 IFRS17
- 參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

平等對待股東權利

本公司重視每一位股東的權益，並平等對待所有股東，透過法說會及股東會的互動，股東會並藉由電子投票的實施，使得股東權益之行使不受時間空間之限制，進一步保障股東權益，2022 年股東常會以視訊輔助實體股東會召開，因應疫情，股東可以在線上報到、投票、提問，並觀看會場現場直播；公司網站上亦提供投資人及股東聯絡資訊，確保投資人充分了解公司重大訊息。



溝通管道	日期	議題	內容
法說會	2022 年 5 月 27 日	說明本公司當年度第一季財務暨業務資訊及隱含價值報告	透過線上法說會，本公司經營團隊能夠加強和投資人及股東溝通公司狀況和未來展望，並藉由會議了解投資人及股東的期許與建議。
	2022 年 12 月 7 日	說明本公司第三季財務業務資訊	
股東會	2022 年 6 月 17 日 股東常會	股東常會議案	響應集保所政策，以視訊輔助實體股東會方式召開。
	2022 年 9 月 29 日 第一次股東臨時會	股東臨時會議案	補選兩席董事。

股權結構 (單位：仟股)

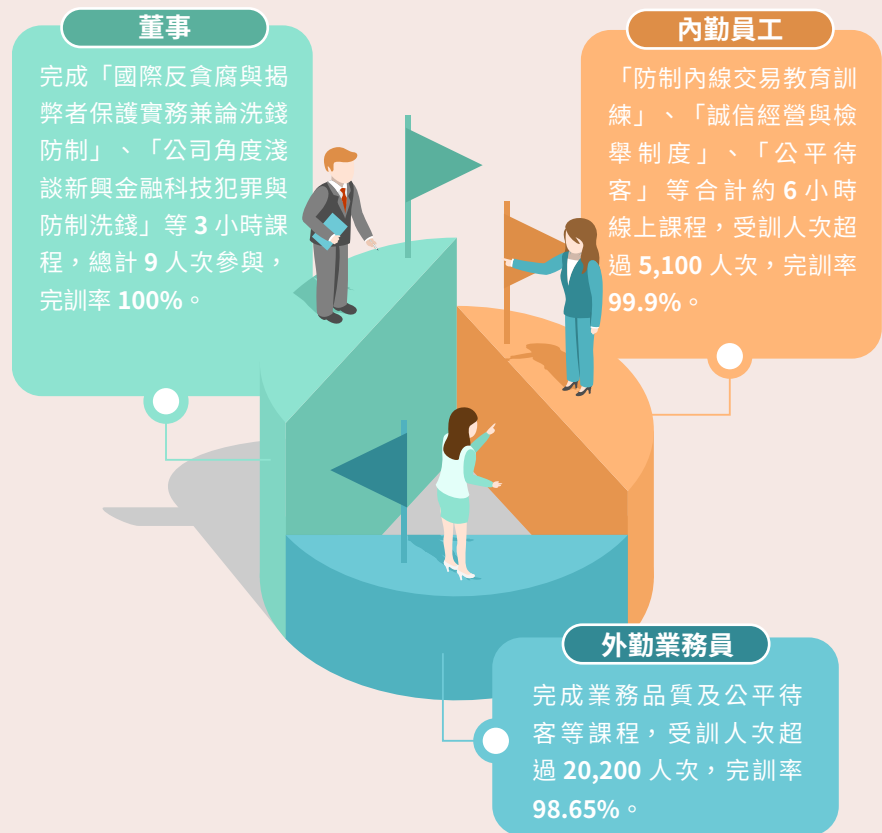
股東結構	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外國人	合計
持有股數	27,707	17,158	2,252,125	1,558,634	243,877	4,099,501
持股比例	0.68%	0.42%	54.93%	38.02%	5.95%	100%

** 已發行股數：4,099,501,044 股 (普通股)。
** 基準日：以本公司 2022/11/11 現金增資日為基準。

誠信經營

公司治理暨提名委員會

指定隸屬董事會之公司治理暨提名委員會為誠信經營之專責單位，負責誠信經營政策之制訂及監督執行，並由隸屬總經理之法令遵循及公司治理單位協助公司治理暨提名委員會推動及執行誠信經營政策，每年向董事會報告誠信經營之遵循情形，並定期向所屬人員辦理教育訓練，傳達誠信經營理念，深耕誠信經營之企業文化。
2022 年教育訓練辦理情形：



前言

1 永續願景

2 永續治理

經營績效

公司治理

誠信經營

▶ 提升法遵文化

洗錢防制與打擊資恐

內部稽核與內部控制

風險管理

危機管理與機制

資訊安全

因應 IFRS17

參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

推動誠信經營

本公司為建立誠信經營之企業文化及健全發展，以建立良好商業運作架構，經董事會通過制訂「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序與行為管理政策」，禁止一切形式之不誠信行為，包括不正當餽贈或款待，並訂有「收受餽贈款待作業辦法」，規定本公司人員收受餽贈或款待，價值逾新台幣 3,000 元或無法客觀評估者，應立即向總公司法令遵循室申報，並設置檢舉信箱，任何人有客觀事證合理相信本公司所屬人員執行職務有涉及犯罪、舞弊或違反法令之虞者，得提出檢舉。經評估總公司及各分公司，2022 年無發生涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、操作市場之行為等誠信經營相關事件。

檢舉制度

為建立誠信、透明之企業文化及促進公司健全經營，本公司制定「檢舉案件處理辦法」，設置專屬檢舉信箱，又於 2022 年 12 月 22 日修訂「檢舉案件處理辦法」，並增加電話專線作為本公司檢舉管道，供公司內部及外部人員使用，並指定總公司法令遵循單位為專責單位，負責受理檢舉案件。本公司檢舉管道係為促進公司健全經營，並保

護檢舉人所設，針對非檢舉信箱受理範圍，但依其投訴內容可判斷屬本公司其他專責單位之案件，公司已設有申訴中心及服務品質部等獨立於通路以外之專責單位負責辦理，並訂有相關規範及作業程序，基於公司對外之一體性，並為保障客戶權益，法遵室會協助轉送相關單位處理。

2022 年並無透過檢舉管道舉報並經受理之「檢舉案件」。

2022 年檢舉信箱收取之「其他案件」，後續轉送相關權責單位之情形如下：

- (1) 轉送其他業務單位處理：業依來信內容分別轉送申訴中心、業務支援部、服務品質部、人力資源部等單位處理。
- (2) 其他：係來信無可資辨識指摘對象或事件之內容，已為存查。

廉潔承諾

本公司董事及全體內外勤人員均簽署遵循誠信經營政策聲明，並要求簽約廠商應簽署「廉潔承諾書」。並訂有國內股權商品投資利益衝突防範機制，本公司國內股權商品投資相關人員應確保基於

客戶之利益執行業務，善盡忠實誠信原則，以避免發生與本公司投資利益衝突或有其他不利影響本公司商譽或利益之行為，相關人員需簽署聲明書，本公司董事亦 100% 簽署。

提升法遵文化

落實法令遵循

設置隸屬總經理之法令遵循單位，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，並設置總機構法令遵循主管一人，綜理法令遵循業務，至少每半年向董事會及審計委員會報告法令遵循事項，並積極辦理法令遵循之教育訓練及業務宣導，包括每月於經營管理會議向高階主管進行法遵業務宣導，以及每季召開單位法遵主管研討會，深植法遵文化。

為提升因應法令變動之即時性及有效性，並強化法令變動之追蹤管理程序，本公司於 2021 年導入法令變動管理系統，並於 2022 年改善系統，優化「法令異動重要性標示」、「內規管理介面及報表」等功能，透過自動化系統，主動蒐集多重來源外部法規資訊，並與公司內部規範連結，輔助法遵人員辨識受影響業務單位，以提升因應法令變動之效能。



前言

1 永續願景

2 永續治理

- 經營績效
- 公司治理
- 誠信經營
- ▶ 提升法遵文化
- 洗錢防制與打擊資恐
- 內部稽核與內部控制
- 風險管理
- 危機管理與機制
- 資訊安全
- 因應 IFRS17
- 參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

提升業務員招攬品質

針對業務員違規通報案件，本公司除依調查事證對業務員行為進行審議究處外，並視個案進一步審酌評估提報清查或列管業務員及關係人，以主動維護潛在爭議客戶之權益，避免客戶權益受侵害，以落實公平待客《申訴保障原則》應加強注意事項「對受客訴業務員強化管理」政策。同時將前揭提報清查及列管業務員與通訊處名單提供業務管理單位參考，強化對前揭業務員及通訊處之監管，落實風險預防及作為

對業務員行為管理措施規劃之資料，進而提升業務招攬品質暨維護保戶權益。

為健全業務員管理，2021 年設置業務員招攬違規案件審議組織（簡稱「審議小組」），作為業務員涉違反保險業務員管理規則第 19 條第 1 項行為態樣或有其他重大違規時之審決組織，成員除法務室、法遵室及區部與業務管理相關部室外，並納入業務員代表為組織成員，以維持業務員違規案件審議獨立性及衡平性，保障業務員工作權益。

裁罰及改善

2022 年度經金管會保險局 2 項糾正，無裁罰金額。2022 年度經勞保局裁罰金額為新台幣 5,721,296 元（為勞保投保薪資爭議）。2021 年度總裁罰金額為新台幣 5,843,900 元。違規事件發生後，權責部門須針對缺失事項採行改善措施，由稽核室持續追蹤覆查，落實辦理追蹤改善，避免再度發生。

處分內容	改善情形
辦理投資型保險商品核保作業，對經危險加費之保戶，未提供加費後之建議書摘要表。	已調整作業流程，對經危險加費之保戶，提供加費後之建議書摘要表。
客戶風險屬性分析問卷定義不明確。	已修訂客戶風險屬性分析問卷。
就保戶繳交保險費之資金來源為貸款或保險單借款，且購買有保單價值準備金之保險商品，電話訪問內容欠完備。	已修訂承保前電訪範本。
因勞保投保薪資爭議，主要係因業務員工資認定問題。	為增進外勤同仁福利，已自 2020 年 7 月起將新銷售保單商品之承攬、服務報酬均納入投保薪資範圍，期為同仁創造更優質之工作環境。



前言

1 永續願景

2 永續治理

- 經營績效
- 公司治理
- 誠信經營
- 提升法遵文化
- ▶ 洗錢防制與打擊資恐
- ▶ 內部稽核與內部控制
- 風險管理
- 危機管理與機制
- 資訊安全
- 因應 IFRS17
- 參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

洗錢防制與打擊資恐

設立洗錢防制部專責反洗錢及反資恐，訂有「三商美邦人壽保險股份有限公司評估洗錢及資恐風險政策」、「三商美邦人壽保險股份有限公司防制洗錢及打擊資恐注意事項」及「三商美邦人壽保險股份有限公司防制洗錢及打擊資恐作業處理程序」等相關規範，構成本公司防制洗錢及打擊資恐內部控制制度，內容包含公司如何辨識、評估各項業務之洗錢及資恐風險，以及制訂洗錢及資恐風險防制相關之政策、程序及控管，確實落實防制洗錢作業流程

中各環節之操作，並定期檢討，提升防制洗錢及打擊資恐作業的效率。

2022 年完成反洗錢系統優化項目，包括配合合理賠部受益人檢核簡化措施新增指定檢核類別功能、針對註銷客戶檔案之重啟後之立案即時提示，以及優化客戶風險模型，並配合業務支援部需求，新增同時掃描「制裁名單 + 重大犯罪涉案人 + 自建風險名單 + 負面新聞人物」等指定 4 類風險名單之功能，以針對新進及在職業務員執行姓名檢核，加強防範業務員有不誠信行為。



內部稽核與內部控制

本公司設置隸屬於董事會之內部稽核單位，以獨立超然之精神執行稽核業務，協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度之有效性。內部稽核單位對財務、業務、資訊及其他管理單位每年至少應辦理一次一般查核，並依實際需要辦理專案查核，以降低各項作業之風險。針對各單位未改善完成之缺失事項，內部稽核單位將持續追蹤至改善完成。

內部稽核工作執行範圍包括總公司及分支機構，稽核人員辦理內部稽核工作，分為「一般查核」、「專案查核」及「主管機關指定查核」。一般及專案查核，由稽核人員依年度稽核計畫執行；主管機關指定查核，則依主管機關指示辦理。

稽核單位每年依稽核計畫進行一般查核，查核抽樣方式係依各受查部門作業項目之風險等級高低進行抽樣。

本公司各部室每年至少應辦理一次定期自行查核，並依實際需要辦理專案自行查核。各部室辦理自行查核時，應由自行查核主管指派非原經辦人員依指定查核內容辦理自行查核，並事先保密。各部室應就其業務範圍自行訂定「查核項目」，並於每年底依實際業務狀況進行調整。

本公司已建立並持續推動內部控制制度三道防線機制，以確保內控制度之設計及運作有效執行。每年由董事長、總經理、總稽核及總機構法令遵循主管及資訊安全長，聯名出具「內部控制制度聲明書」並提報董事會通過。另公告於公司網站之資訊公開「攸關大眾權益及其他類」項下。

前言

1 永續願景

2 永續治理

- 經營績效
- 公司治理
- 誠信經營
- 提升法遵文化
- 洗錢防制與打擊資恐
- 內部稽核與內部控制
- ▶ 風險管理
- 危機管理與機制
- 資訊安全
- 因應 IFRS17
- 參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

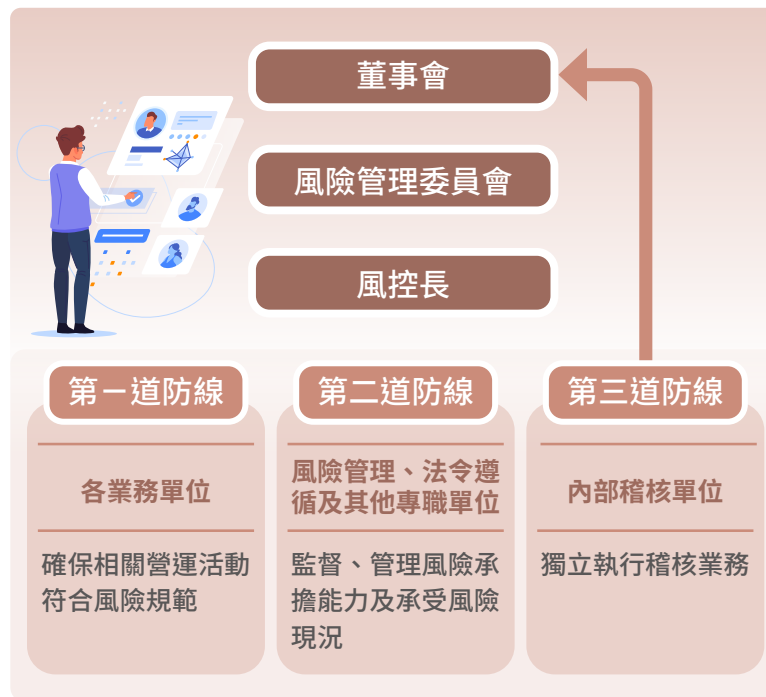
風險管理

風險管理架構

董事會為本公司建立有效風險管理制度之最高決策單位，並擔負整體風險管理的最終責任，董事會應依整體經營環境與策略進行決策，並確保風險管理機制之有效運作。董事會轄下設有風險管理委員會，現行組成為 5 位董事 (包含所有獨立董事)，並由獨立董事擔任召集人，負責擬訂風險管理政策與程序，執行董事會之風險管理決策，每季向董事會報告整體風險管理運作情形，並且控管各類風險及建立其管理指標，協調風險管理功能跨單位之互動與溝通。另經董事會通過設置風控長一職，綜理公司整體的風險管理，亦設置風險管理部負責公司日常風險之監控、衡量及評估等執行層面之事務，獨立於業務單位之外行使職權。

風險管理三道防線

三商美邦人壽在風險管理上採取建立「三道防線」的方式以確保分層負責的風險管理模式，透過以上「三道防線」的建立，以力求達成「內部牽制」原則，避免在風險管理上出現死角與漏洞。



風險管理政策

依金管會發布之「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」及「保險業風險管理實務守則」，訂定「風險管理政策」，並經董事會通過，其主要內容包含風險管理目標與策略、組織架構職責、風險管理原則及風險管理程序等。風險管理政策呈報至董事會核定後施行，董事會應每年進行審視。另訂有「資產風險管理辦法」、「資產負債配合風險管理辦法」、「負債風險管理辦法」、「資本適足性風險管理辦法」及「作業風險管理辦法」等規範，以進行公司各類風險評估與管理。2022 年亦將「氣候風險」管理納入「風險管理政策」，並訂定「氣候風險管理辦法」，落實相關作業。

風險辨識及因應

透過風險辨識、風險衡量、風險回應的流程，我們全面監控各類風險並即時因應，善用密切的資訊交流溝通，以期將風險降至最低。此外，我們也積極針對已知的各種風險設計出相應的控管機制，結合專業知識與經驗，力求建立有效的風險防護網。

前言

1 永續願景

2 永續治理

- 經營績效
- 公司治理
- 誠信經營
- 提升法遵文化
- 洗錢防制與打擊資恐
- 內部稽核與內部控制
- ▶ 風險管理
- 危機管理與機制
- 資訊安全
- 因應 IFRS17
- 參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

風險評估機制

風險種類	控管機制	風險種類	控管機制
市場風險	<ul style="list-style-type: none"> · 整體投資組合之市場風險限額控管 · 外匯風險值限額控管 · 建立股票與債券停損機制 · 定期執行壓力測試 	資安 / 資訊風險	<ul style="list-style-type: none"> · 災難備援 · 重要核心系統安全性監控 · 訂定資訊安全行為準則
信用風險	<ul style="list-style-type: none"> · 整體投資組合之信用風險控管 · 國家、產業及發行人別信用風險限額監控 	法遵風險	<ul style="list-style-type: none"> · 訂定法令遵循事件通報規範並積極管理
流動性風險	<ul style="list-style-type: none"> · 資金流動比率及現金流量管理 	氣候變遷風險	<ul style="list-style-type: none"> · 氣候變遷風險管理辦法 (內容涵蓋治理、策略、風險管理、指標與目標等管理機制)
保險風險	<ul style="list-style-type: none"> · 再保險規劃 · 商品結構設計 · 準備金風險管理 	IFRS17	<ul style="list-style-type: none"> · 成立專案小組，積極導入公報規範
作業風險	<ul style="list-style-type: none"> · 風險及控制自評 (RCSA) · 關鍵風險指標 (KRI) 	ICS	<ul style="list-style-type: none"> · 定期執行在地試算及平行測試，監控資本標準
資產負債配置風險	<ul style="list-style-type: none"> · 監控資產與負債之存續期間與凸性 · 監控資金流動比率 	其他風險	<ul style="list-style-type: none"> · 營運持續管理計劃 · 營運異常事件處理標準作業程序 · 重大偶發事件通報規定 · 經營危機應變措施

前言

1 永續願景

2 永續治理

- 經營績效
- 公司治理
- 誠信經營
- 提升法遵文化
- 洗錢防制與打擊資恐
- 內部稽核與內部控制
- 風險管理
- 危機管理與機制
- 資訊安全
- 因應 IFRS17
- 參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

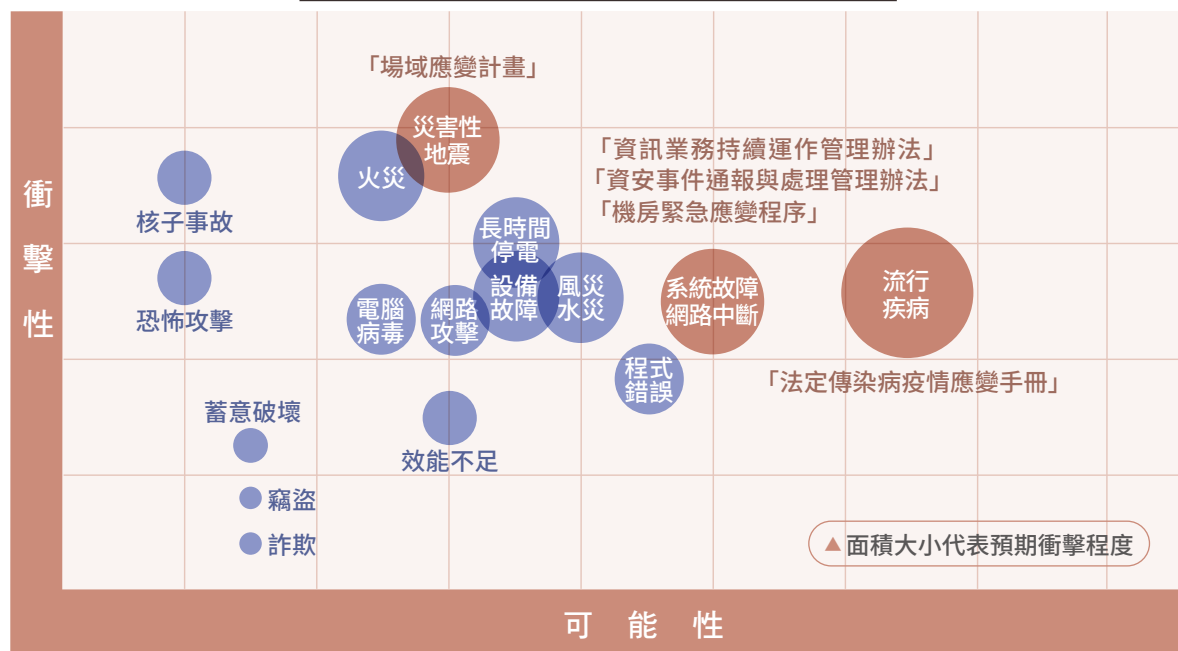
危機管理與機制

為防止突發事件發生，導致公司信譽損失或危及公司正常營運，進而引發經營危機，影響利害關係人權益，營運持續策略：採用降低及規避風險影響策略，以同 / 異地系統備

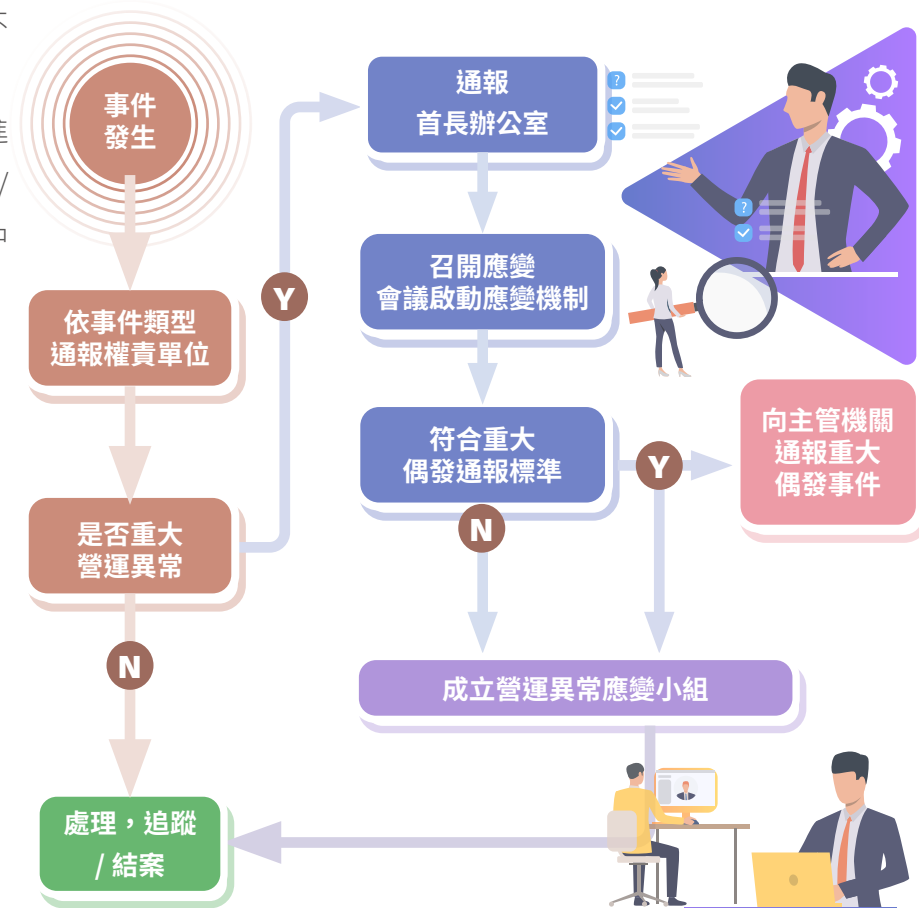
援、異地職場、居家工作等模式維持營運不中斷。

2021 年公司已進行內部風險評估 (每兩年進行一次)，辨識高風險項目為流行性傳染病 / 系統中斷 / 致災型地震，於營運持續計劃中均有相應之應變措施：

風險評估結果與本公司主要相應措施



類型	本公司營運持續計畫
通報流程	<ul style="list-style-type: none"> 「營運異常事件處理標準作業程序」
備援機制 (異地 / 居家等)	<ul style="list-style-type: none"> 「場域應變計畫」 (情境含火災、地震) 「居家工作替代作業」 「法定傳染病疫情應變手冊」 「核心業務替代作業細則」
系統恢復 (已通過 ISO27001)	<ul style="list-style-type: none"> 「資安事件通報與處理管理辦法」 「辦公室自動化系統營運持續計畫」 「資訊業務持續運作管理辦法」 「機房緊急應變程序」 「保單管理系統 (H9000) 營運持續計畫」 (情境含火災、地震)



營運異常應變小組		
總召集人 (總經理指定)		
發言人	行政支援組	業務處理組
對外溝通，發布最新消息	蒐集輿情分析	整合資源並爭取外援
		評估損失，展開行動
對外溝通，發布最新消息	法律意見提供	向利害關係人聯繫說明
		事件檢討作為改善依據

前言

1 永續願景

2 永續治理

- 經營績效
- 公司治理
- 誠信經營
- 提升法遵文化
- 洗錢防制與打擊資恐
- 內部稽核與內部控制
- 風險管理
- 危機管理與機制
- ▶ 資訊安全
- 因應 IFRS17
- 參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

在維持系統服務持續不中斷方面，公司每年皆會執行 2 次例行性災難備援演練，模擬機房設備故障之情境，啟用龍潭備援系統進行各項功能驗測，在 2022 年也順利完成各項演練作業。另外，因應政府推動金融資安行動方案，公司已於 2022 年起著手規劃進行營運持續管理 (Business Continuity Management, BCM) 導入，以三年三階段進行制度建立及取得國際 ISO22301 標準認證，以強化公司在面臨天然災害與其他劇大災害情況下的緊急應變處理能力及韌性，維持公司正常運維。



資訊安全

網路時代，資安問題日益重要，本公司為防止資通系統及資訊資產遭受未經授權之存取、使用、控制、洩漏、破壞、竄改、銷毀或其他侵害，以確保其機密性、完整性及可用性，依主管機關頒布之相關法令訂定「資訊安全政策」、「資訊安全行為準則」，並導入 ISO27001 資訊安全管理系統、BS10012 個人資料管理制度及每年定期辦理資安相關評估，以落實職場資訊安全及個資資料保護，降低機敏資料外洩之風險。

資訊安全治理架構

本公司設有資安長綜理資訊安全政策推動及資源調度事務，並設置資訊安全專責單位及主管，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，每年將前一年度資訊安全整體執行情形，由董事長、總經理、總稽核、總機構法令遵循主管及資訊安全長聯名出具內部控制制度聲明書，提報董事會通過。

本公司已訂定資訊安全政策並有資訊安全組織架構，依功能分為「資安決策」、「資安治理及管理」與「資安作業推行」等三層並明訂相關工作職掌及權責分工原則。

第一層 資安決策

- ▶ 資安決策小組：成員由總經理、資安部主管、各體系主管參與。
- ▶ 主要工作職掌：
 - 資安及個資推動方向、策略之檢視及審核
 - 資安及個資政策、制度之檢視及審核
 - 重大資安及個資事件及議題之決議
 - 資安及個資實施計畫及成果核定

第二層 資安治理及管理

- ▶ 資訊安全部
- ▶ 主要工作職掌：
 - 制定及推動資安及個資策略
 - 建議資安及個資政策及制度
 - 擬定重大資安及個資事件及議題之因應
 - 資安及個資實施計畫及成果管理
 - 負責規劃、監控及執行資安及個資管理作業
 - 負責資安及個資落實

第三層 資安作業推行

- ▶ 資安管理團隊：成員由各體系推派代表。
- ▶ 主要工作職掌：負責各項資安及個資辦法、政策之推動及溝通。

前言

1 永續願景

2 永續治理

- 經營績效
- 公司治理
- 誠信經營
- 提升法遵文化
- 洗錢防制與打擊資恐
- 內部稽核與內部控制
- 風險管理
- 危機管理與機制
- 資訊安全
- 因應 IFRS17
- 參與外部組織

3 責任與普惠金融

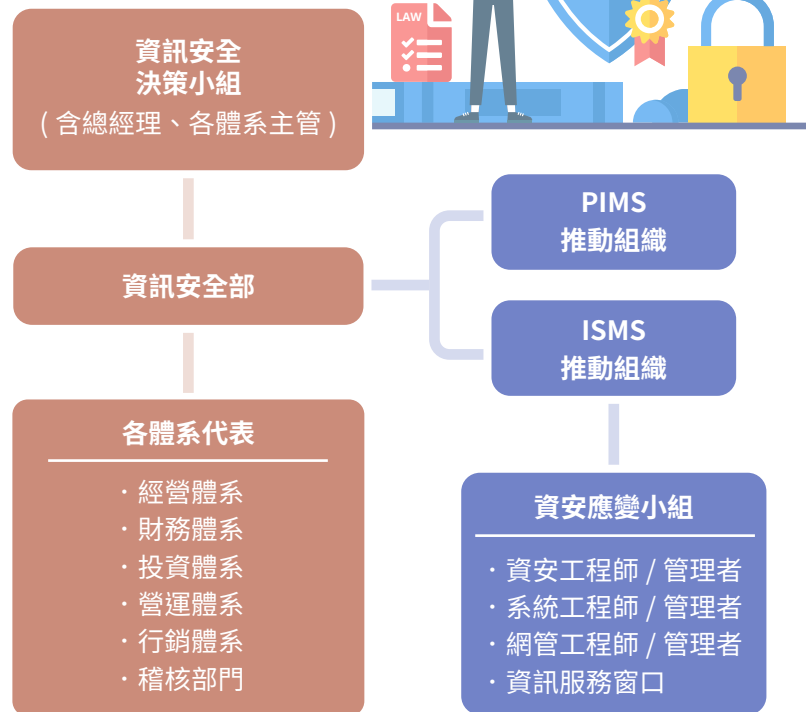
4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

資訊安全組織架構



資訊安全教育訓練

2022 年底公司全體同仁受訓合格率高達 100%。每季辦理電子郵件社交工程演練，並針對未通過之人員進行教育訓練，以提升郵件安全風險意識，2022 年度平均誤開信率為 0.51%，平均誤開信比例較 2021 年低。

資安教育訓練		資安專責教育訓練
對象	內勤同仁	資安專責人員
訓練目的	<ul style="list-style-type: none"> 推動資訊安全之企業文化。 提升與強化資訊安全及個資保護意識。 	強化資安專責人員資安專業之能力。
訓練頻率	每年全體內勤同仁至少 3 小時資訊安全教育訓練及至少 30 分鐘個人資料保護教育訓練	每人每年至少須完成 15 小時以上之資安專業課程
訓練內容	<p>資訊安全教育訓練：</p> <ul style="list-style-type: none"> 威脅潛伏的數位時代 資訊安全預測 近期資安事件回顧 物聯網安全挑戰與因應 勒索軟體之威脅 社交工程之危害與防範 資訊安全無所不在 加強資訊安全意識 <p>個資保護教育訓練：</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人資料法令基礎認知 如何保護個人資料 常見缺失與裁罰案例分享 	<ul style="list-style-type: none"> 資安觀念宣導與資安意識強化 資安威脅風險之因應 遠距工作資安議題與對策 個資管理與防護原則 常見駭客手法危害及資安事件防範
訓練成果	<p>3 小時資訊安全教育訓練：</p> <ul style="list-style-type: none"> 訓練時數：5,376 小時 訓練人次：1,793 人 完成率：100% <p>30 分鐘個人資料保護教育訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> 訓練時數：878 小時 訓練人次：1,756 人 完成率：100% 	<p>每人每年至少須完成 15 小時以上之資安專業課程</p> <ul style="list-style-type: none"> 訓練時數：240 小時 訓練人次：11 人 完成率：100%

前言

1 永續願景

2 永續治理

- 經營績效
- 公司治理
- 誠信經營
- 提升法遵文化
- 洗錢防制與打擊資恐
- 內部稽核與內部控制
- 風險管理
- 危機管理與機制
- ▶ 資訊安全
- 因應 IFRS17
- 參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

個人資料保護

本公司依《個人資料保護法》及相關法規建置個人資料管理制度，以保戶個人資料蒐集、處理、利用之完整作業流程進行考量，2022 年再次通過英國標協會 BS 10012：2017 個人資料管理制度 (PIMS) 驗證，並於每年至少辦理 1 次「個人資料保護法令宣導教育訓練課程」，確保資料能受到妥善保護。

客戶隱私的保護及管控機制，透過網路、郵件個資過濾防護系統及 USB 管

控機制，以降低個資資料外洩之風險；通過個人資料管理制度 (PIMS) 認證、各部門及分公司全面導入個人資料管理制度及 50% 之通訊處職場進行環境訪視及教育訓練，以強化同仁個資資料保護意識；定期辦理個資安全程序演練；辦理職場環境訪視活動，強化外寄郵件管控機制，以降低機敏資料外洩之風險；定期辦理第三方公正單位檢測公司之行動裝置應用程式 (APP)，並確保 APP 的安全性，以降低資安之風險。

資訊安全的防禦行動

	網路平台	APP	第三方安全評估
目的	提供數位金融及電子商務服務時能兼顧資訊安全及個資保護，以降低資安風險。	確保 APP 的安全性，以降低資安之風險，並維護客戶權益。	透過第三方專業機構進行檢測及演練，以強化資安管控並降低資安風險。
防禦行動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立網站防竄改機制。 2. 建立偽冒官網釣魚網站監控機制。 3. 每季辦理作業系統掃描作業 	<ol style="list-style-type: none"> 1. APP 異動上版前，均會完成內部審查作業後方可申請上線。 2. APP 源碼掃描發現之中、高風險項目皆會進行修復。 3. 若涉及首次發布、重大變更或行動應用程式版本大幅更新，會於上線前辦理委外檢測。 4. 所有上架的 APP 每年皆委請第三方專業機構進行檢測。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年委請第三方專業機構進行以下評估： <ol style="list-style-type: none"> a. 電子商務網站滲透測試 b. 電腦系統資訊安全評估 c. APP 檢測 2. 每年委請外部機構協助辦理 DDoS 攻防演練。

資訊安全事件處理

項目	2022	2021	2020
違反資訊安全或網路安全事件 (件數)	3	2	1
資訊外洩事件 (件數)	3	2	0
因資訊外洩事件而受影響的顧客數 (人)	3	3	0
因資訊安全或網路安全相關事件或資訊作業管理缺失遭判罰之金額 (元)	0 元	1,200,000 元	0 元

註：上述資訊安全事件屬由公司內部證實之事件。

前言

1 永續願景

2 永續治理

- 經營績效
- 公司治理
- 誠信經營
- 提升法遵文化
- 洗錢防制與打擊資恐
- 內部稽核與內部控制
- 風險管理
- 危機管理與機制
- 資訊安全
- ▶ 因應 IFRS17
- ▶ 參與外部組織

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

因應 IFRS17

因應 2026 年接軌國際財務報導準則第 17 號 (International Financial Reporting Standards 17, IFRS 17)，公司已成立 IFRS 17 督導委員會、專案小組及專職團隊，持續與具國際經驗的顧問、廠商合作，進行 IFRS17 各相關系統之建置及升級，公司內部也持續進行各項模擬試算並調整商品、投資、風管面之策略，積極為接軌進行準備。

公司啟動 IFRS 17 專案之時程進展說明如下：

專案	本公司因應 IFRS 17 之做法
第一階段 (2018 年 ~2019 年)	<ul style="list-style-type: none"> • 2018 年成立 IFRS 17 專案小組，並持續與國際顧問公司合作 • 2019 年底完成第一階段專案，主要工作內容為教育訓練及初步財務影響評估
第二階段 (2020 年 ~2023 年)	<ul style="list-style-type: none"> • 第二階段專案之主要目標為完成資料系統、負債模型及 IFRS 17 相關系統 (含子帳及總帳) 建置，並進行公司策略的研擬 • 2021 年完成系統選商作業，並開始進行系統需求分析 • 2022 年起開始進行系統建置作業，預計於 2023 年第一季完成建置工作，並於 2023 年底完成跨系統整合測試，如期，以確保順利完成接軌作業
2024 年	進入平行測試階段並依測試情形辦理調整
2025 年 ~2026 年	<ul style="list-style-type: none"> • 2025 年 1 月 1 日開帳日，同時辦理 IFRS4 & IFRS17 雙軌帳務 • 2026 年正式接軌

針對商品、投資、風管等面相持續進行優化作業：

商品面開發符合客戶需求的定期保障型商品及針對銀髮族及退休族群的投資型商品，並推廣投資型主約搭配保障型附約的商品組合；風管面持續評估 IFRS17 對風管相關辦法之影響，以提出修改建議；投資面將配合 IFRS17 保單群組對應投資帳務處理進行系統調整。

參與外部組織

公司積極參與外部組織，貢獻及交流相關專業，包括中華民國壽險公會、中華民國人壽保險管理學會、財團法人保險犯罪防制中心、中華民國保險學會、中華保險服務協會、台灣金融服務業聯合總會、中華民國風險管理學會、中華民國退休基金協會、台灣玉山科技學會、財團法人保險事業發展中心、台灣保險法學會、國際保險學會、精算學會，共計 13 個。



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

責任投資
普惠金融
公平待客與客戶體驗
數位金融與創新

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

3 責任與普惠金融

三商美邦人壽認為金融是經濟永續發展的血液，希望藉由綠色金融的推動，將資金導引到永續發展。本公司依循聯合國責任投資原則 (The Principles for Responsible Investment, PRI)，將被投資公司在 ESG 面向之表現納入投資參考依據，在追求財務穩定獲利的同時，也積極發揮金融影響力，並透過數位轉型，達到減碳及友善社會與環境的目標；另外，秉持「一句承諾 一生的朋友」的企業核心價值，積極形塑涵蓋員工、保戶、股東共榮的公平待客服務文化。

對應之SDGs



消除貧窮



就業與經濟成長



責任消費及生產



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

責任投資
普惠金融
公平待客與客戶體驗
數位金融與創新

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

責任投資

2022 年目標及達成情形

- ✔ 2022 年出席上市櫃公司股東會比率達 **98.55%**，已遠超過主管機關所定保險業 **70%** 之目標。

2023 年目標

- ◆ 透過資料庫深化進行投資前之 **ESG** 評估及投資後審查。

普惠金融

2022 年目標及達成情形

- ✔ 推動定期保障型商品及與投資型商品主約搭配的保障型附約商品，於 2022 年推出了十三個符合客戶需求的定期保障型商品（壽險、傷害險、健康險）。
- ✔ 定期追蹤市場趨勢在 IFRS17 與 ICS 下商品策略轉型狀況（法說會 /NEWS/ 公開資訊）。



2023 年目標

- ◆ 持續開發符合客戶需求的定期保障型商品（壽險、傷害險、健康險）；推廣投資型商品主約搭配定期保障型附約的商品組合，提高保障型商品（死亡險、健康險、傷害險）銷售並完整保戶各類保障。
- ◆ 針對同業主力保障型商品進行研究，提供差異化商品，並完備各通路商品線。
- ◆ 針對特殊族群，設計符合保戶需求的保障型商品。
- ◆ 公司 2022 年年底完成外溢保單系統導入及推動，將據銷售狀況持續推動健康險搭配外溢銷售。

公平待客與客戶體驗

2022 年目標及達成情形

- ✔ 提供業務員協助身心障礙者投保機制及易讀版，以供不同類別之身心障礙者需求服務，2022 年身心障礙承保件數較前一年提升 **0.09%**。
- ✔ 自 2021 年開辦「經濟弱勢紓困保單借款優惠利率專案」，累積協助超過 **8 千位** 保戶；超過 **1 萬張** 保單；借款金額總計超過 **7 億元**，並獲金管會頒發「紓困績優獎」。
- ✔ 規劃金融友善服務措施，如友善服務櫃檯措施、指派專人預約服務。
- ✔ 於各分公司櫃檯配置輪椅等輔助器具，且於各地區服務中心，皆有設置無障礙設施。

2023 年目標

- 推動並督導公平待客之執行並形塑公平待客文化。
- ◆ 建立良好的客服系統及流程優化，以進行客戶關懷服務。
- ◆ 提出有亮點之公平待客具體作為。
- ◆ 每季檢視各單位公平待客執行情形，每年執行本公司公平待客自評作業。
- ◆ 定期舉辦公平待客教育訓練。
- ◆ 規劃公司網站公平待客專區。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

責任投資
普惠金融
公平待客與客戶體驗
數位金融與創新

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄



數位金融與創新

2022 年目標及達成情形

- ✓ 2022 年全年聯盟鏈或醫起通使用率較前一年成長 **65.34%**。
- ✓ 新契約行動投保率達 **97.96%**。
- ✓ 自動化服務人數成長 **7.02%**。

2023 年目標

- ◆ 持續進行壽險領航計畫第一階段：以客戶為中心，建置運作更穩定和發展更彈性的核心系統，提供客戶更多元的人身保險服務；且配合未來趨勢變化，壽險系統轉換將作為公司數位轉型的基石，以接軌金融科技並持續優化客戶體驗。

重大議題	對三商美邦人壽之意義	管理政策	評估機制與行動	申訴機制
 <p>公平待客與客戶體驗</p>	<p>公司啟動公平待客管理會議，由上而下塑造公平待客文化，落實金融友善服務，並秉持「一句承諾 一生的朋友」的品牌精神，持續以優質服務創造價值。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 配合主管機關「公平待客原則」修訂，同步修訂本公司「公平待客政策」及「公平待客策略」，並於 2022 年 8 月 11 日經董事會核定通過。 於商品設計、銷售流程皆依循主管機關法令規範，且依法標註警語及提醒注意事項，落實保護金融消費者權益。 制定客戶導向商品策略，持續開發符合客戶需求導向的保障型商品。 推動「客戶體驗服務計畫」形塑客戶服務文化。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 每年進行客戶滿意度調查，檢視各接觸點之客戶對公司服務滿意狀況，依據調查結論與建議，擬定未來優化方向，以期透過各項服務管道優化計畫，提升公司整體滿意度。 ◆ 每季召開申訴案件管理會議，針對申訴案件進行報告。 ◆ 每季召開跨部門公平待客管理會議，檢視推動情形並呈報董事會，以符合董事會推動之重視及具體作為。 ◆ 各單位每年進行公平待客自行查核。 ◆ 檢視公司公平待客原則之落實情形，以保護保戶之權益，並形塑公平待客文化。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 免付費服務專線：0800-022258 ◆ 傳真專線：02-25163359 ◆ 電子信箱：callcenter@mail.mli.com.tw
	 <p>數位金融與創新</p>	<p>三商美邦人壽致力發展數位金融，掌握金融科技創新服務之運用與最新市場趨勢。</p>	<p>優化官網、APP 及行動服務提升保戶便利性。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 行動投保率、自動化服務人數成長率等 E 化功能使用率作為衡量指標。 	

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

責任投資
普惠金融
公平待客與客戶體驗
數位金融與創新

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

責任投資

依循聯合國 PRI 責任投資之精神，公司於「投資政策」及「機構投資人盡職治理政策」中規範進行投資分析評估時，須將被投資公司在環境 (Environmental)、社會 (Social) 與公司治理 (Governance) 等面向之資訊納入投資參考依據。

投資部門依據投資政策之責任投資原則已訂定投資相關部門關於「環境保護、社會責任及企業誠信」、投資標的企業是否落實執行防制洗錢及打擊資恐之執行原則，就有價證券投資及企業放款流程中，納入被投資或授信企業是否符合善盡環境保護、社會永續及企業誠信原則，及是否落實執行防制洗錢及打擊資恐等作業流程，並透過蒐集被投資或授信企業於 Bloomberg 揭露之 ESG 分數、永續報告書或公開資訊、MSCI ESG 評級、負面表列名單，了解該企業於企業永續的執行情形。本公司禁止投資負面產業名單，積極響應投資正面產業名單，投資後透過與企業議合及行使投票權的方式，善盡投資人盡責管理義務。

正負面產業名單

正面表列產／企業清單

正面表列企業定義：支持推動 ESG 績效良好之企業。

● 正面表列經濟活動清單

類型	定義
再生／替代能源	<ul style="list-style-type: none"> 從事太陽能相關發電、輸電及配電 從事風力相關發電、輸電及配電 從事非抽蓄式水力相關發電、輸電及配電 從事生質能相關發電、輸電及配電
提高能資源效率	<ul style="list-style-type: none"> 從事使再生能源效率提升之輸電、配電及儲能設備建置，如太陽能電池及其模組製造、太陽能系統及其他儲能組件、電力轉換、電能管理系統建置
促進生物多樣性	<ul style="list-style-type: none"> 從事自然生態保護機構（含國家公園）之行業 從事與水土保持相關之應用工程、農藝與植生等之行業
協助城市永續發展	<ul style="list-style-type: none"> 須取得台灣建築中心「綠建築標章」或美國 LEED 標章之綠建築
提升健康福祉	<ul style="list-style-type: none"> 從事醫療保健服務之行業，如醫院、診所、醫學檢驗及其他醫療保健服務等 從事對需要長期護理照顧之病人，提供住所及護理照護服務之行業



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

▶ 責任投資
普惠金融
公平待客與客戶體驗
數位金融與創新

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

負面表列產業

負面表列企業定義

- 經主管機關依洗錢防制法、資恐防制法所指定制裁之對象。
- 發生重大環保違規、違反人權、勞工權益、公司治理或誠信經營等問題且未能提出具體改善方案之對象。



● 負面表列產業

產業類型	定義
軍火武器與彈藥	<ul style="list-style-type: none"> · 製造或銷售爭議性武器（地雷、生化武器、集束彈藥、貧化鈾、核武、白磷彈等）之企業 · 非法生產槍枝、小型武器、彈藥者，或非法批發、零售於商用市場之銷售商 · 不包括專門服務國防軍事及政府市場之相關企業
菸草	<ul style="list-style-type: none"> · 所有歸類為菸草生產者之企業，不包含經銷及零售商 · 從事以菸草或菸草代用品作為原料，製造可供吸用、嚼用、含用或聞用等菸草製品
非法博弈	<ul style="list-style-type: none"> · 從事非公益性質彩券銷售，或違反當地法規經營博弈場、投幣式博弈機具、博弈網站及其他博弈服務
色情	<ul style="list-style-type: none"> · 從事經營有侍者陪伴之俱樂部、舞廳、酒家等之行業
毒品	<ul style="list-style-type: none"> · 從事生產基於非醫療及科學研究目的而使用，足以產生依賴性的精神藥品或麻醉藥品

高碳排及高 ESG 風險產業清單

● 高碳排產業清單

產業類型	定義
石油、天然氣及煤製品	<ul style="list-style-type: none"> · 從事石油及天然氣之探勘、採取、初步處理及準備作業 · 頁岩油或瀝青砂開採、油田或天然氣田生產之碳氫化合物中分離提取液態烴，以及油井設備安裝 · 從事將原油及煤製成可用產品之產業，包括以裂解、蒸餾等技術將原油分離出燃料氣、汽油、輕油、煤油、柴油等石油精煉 · 生產半焦炭、焦炭、煤焦油等產品 · 製造生質氣／柴油
火力發電	<ul style="list-style-type: none"> · 從事火力相關發電、輸電及配電
水泥製造	<ul style="list-style-type: none"> · 從事水泥或水泥熟料製造之行業，如卜特蘭水泥、水硬性水泥等製造
鋼鐵製造	<ul style="list-style-type: none"> · 從事礦砂之冶鍊以生產生鐵、合金鐵及直接還原鐵（如海綿鐵、熱鐵塊），或再以生鐵、直接還原鐵、廢鋼或鑄鋼錠精煉成碳素鋼、合金鋼 · 從事以生鐵、廢鐵與合金原料熔融之金屬液燒注至特定鑄模中製成鋼鐵元件

● 高 ESG 風險產業清單

產業類型	定義
流刺網製造與捕撈	<ul style="list-style-type: none"> · 漁撈業涉及漂網捕魚（網長超過 2.5 公里）或其他具重大破壞性方式（如電擊、炸藥等）捕魚者 · 漁撈業使用之繩、纜、網材質為棉、麻、絲、棕櫚等纖維，或以人造纖維、紙、草、蔓及塑膠編
熱帶雨林伐木	<ul style="list-style-type: none"> · 以焚燒、砍伐或其他重大破壞行為減少熱帶雨林地範圍，藉此進行種植、開發或其他營業行為
野生動物皮革及毛皮整製、皮草買賣	<ul style="list-style-type: none"> · 從事野生動物皮革、毛皮整製之行業，如：皮革、毛皮之鞣製、硝製、染整、梳整、壓花、上漆、上蠟 · 從事野生動物皮草商品買賣、批發之行業
煤礦開採	<ul style="list-style-type: none"> · 從事煤礦之探勘、採取、初步處理及準備作業（如除土、開坑、掘鑿等礦場工程）等之行業

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

- ▶ 責任投資
- 普惠金融
- 公平待客與客戶體驗
- 數位金融與創新

4 友善職場

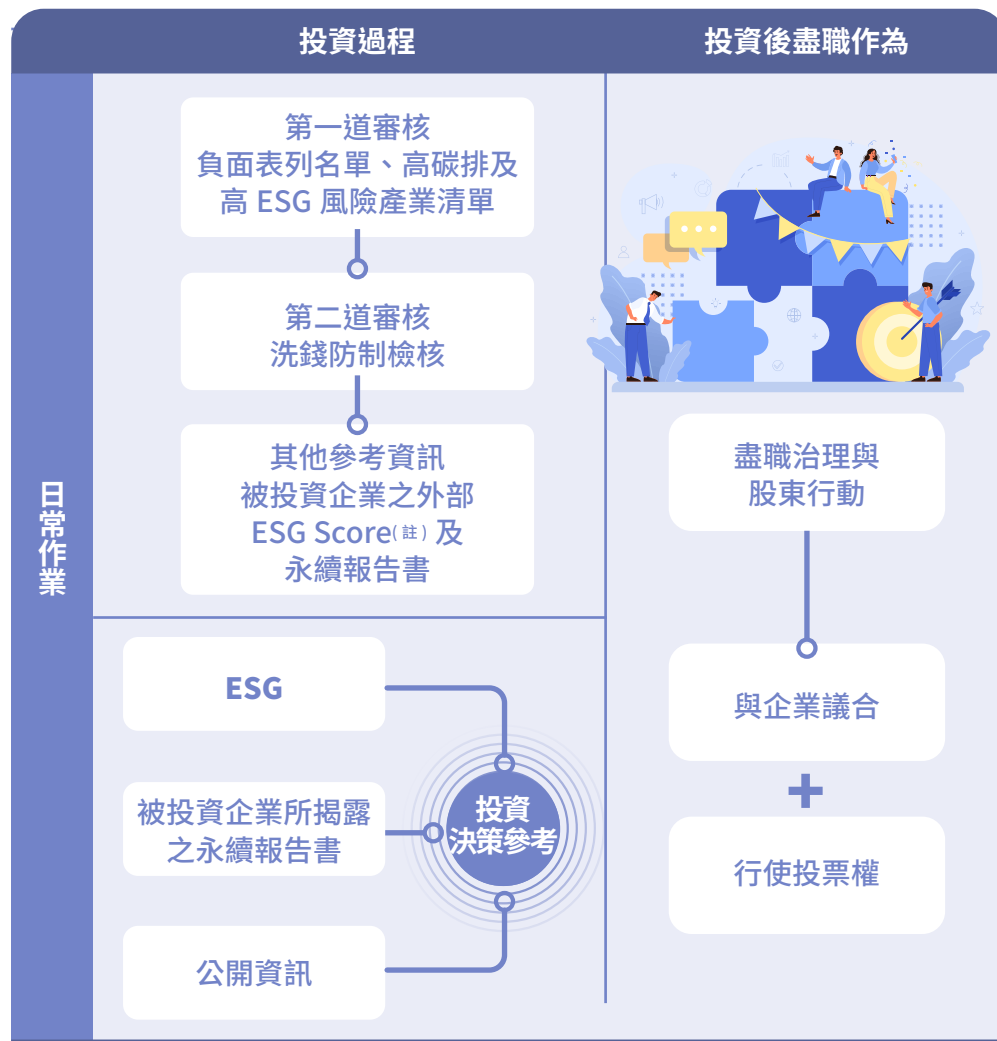
5 社會共融

6 環境影響力

附錄

與被投資公司議合

為確保本公司取得充分且有效之資訊，將以針對持有 1 年以上之股票部位為議合原則。



註：如 MSCI ESG 評級或 Bloomberg ESG 分數等

投資後管理

公司於投資後持續檢視投資標的之 ESG 情形，若於持有期間發生下列 ESG 議題相關風險與機會，將透過電話、電子郵件、約訪、問卷等方式了解原因及可能改善作法，並檢視是否繼續持有該投資對象。

1. 落入本公司定義之高碳排及高 ESG 風險產業且永續報告書未敘明相關管理機制與作為。
2. 不限 ESG 風險級別，若投資對象發生本公司所關注之議題、涉及重大 ESG 負面新聞或營運性質有重大改變至可能影響 ESG 風險級別。

投資型保險商品之投資標的亦考量 ESG 因子

公司銷售之投資型保險商品，所連結之境內外基金、債券、ETF 等投資標的，亦於 2021 年 11 月完成「投資型保單連結基金推薦上架審查規範」及「投資型保單連結指數型基金推薦上架審查規範」之修訂，將 ESG 列入投資標的上架之檢核標準，以落實執行永續發展，確認該基金是否已將 ESG 因子納入投資決策流程中，並將所在地相關政治及投資風險納入評估、排除投資人權爭議及軍火武器等相關產業。

機構投資人盡職治理

公司已簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，並於網站揭露

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

責任投資

▶ 普惠金融

公平待客與客戶體驗

數位金融與創新

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

履行盡職治理報告，為善盡機構投資人盡責管理義務，對於重要資產投資，均參與被投資公司法人說明會，或是透過券商安排參訪，直接與被投資公司經營階層對話，以了解被投資公司經營策略、營運概況、財務狀況等議題，並注意該公司是否具良好誠信及公司治理。並安排時間參與部分被投資公司其股東會，以增加與管理階層之互動，進一步深化了解被投資公司的經營，並彰顯本公司對被投資公司經營之重視。2022 年出席上市櫃公司股東會比率達 98.55%，已遠超過主管機關所定保險業 2020 年（起）出席上市櫃公司股東會比率 70% 之目標。



機構投資人
盡職治理



	2022 年	2022 年
出席上市櫃公司股東會比率	98.17%	98.55%

2022 年出席上市櫃公司股東會比率達 **98.55%**

永續投資

我們響應政府「五加二」新創重點產業投資，2022 年永續投資金額約 545.8 億元，包含生技醫藥、綠能科技及環境循環經濟，並且我們年年提升永續投資比例，達成加強綠能投資的目標。在壽險業進行永續投資行動以妥善運用資金的同时，不只促進國內產業轉型，也協助綠色產業發展，為環境永續盡一份力。



	2020 年	2021 年	2022 年
永續投資金額 (億)	458.3	497.4	545.8

2022 年永續投資金額約 **545.8** 億元

三商美邦人壽國內股票、
公司債永續投資統計

投資金額 / 各類別佔比	2022 年
國內股票及公司債投資金額 (百萬元)	111,896
生技醫藥佔比 (%)	3.91
綠能科技佔比 (%)	36.72
環保循環經濟佔比 (%)	8.14

普惠金融

保障型保險商品平台

隨著台灣推估將於 2025 年自高齡社會邁入超高齡社會，退休準備對民眾的重要性與日俱增，主管機關規劃結合保障、投資與促進公益之退休準備平台，公司積極響應政府政策，於 2021 年開始規劃「保障型保險商品平台」相關網站及商品設計，2022 年 7 月 1 日平台上線，銷售定期壽險、小額終老保險及重大疾病健康保險等 3 類六張商品，期望透過平台上簡易、實惠之保險商品，滿足國人基本退休保障需求。

推動微型保險

自 2014 年起極力推動微型保險業務，積極與大專院校、兒福聯盟、犯罪被害人保護協會、南投縣政府等學校、社福團體與地方政府合作，以捐贈保險費方式提供經濟弱勢族群及大學專院校免繳學雜費學生一年期微型傷害保險，每人保額上限可達 50 萬元，協助減輕因遭遇突發意外事故對家庭所造成的經濟衝擊。自 2014 年迄今，累計捐贈保費 29,158,572 元，受惠被保險人超過 110,000 人次，其中 2022 年受惠被保險人為 14,874 人；自 2017 年起，連續 6 年獲金管會表揚，2022 年獲頒微型保險業務「業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」。2023 年將持續微型保險保費捐贈，以善盡企業永續發展責任。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

責任投資

▶ 普惠金融

公平待客與客戶體驗

數位金融與創新

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

合併微型保險保費捐贈及銘傳大學深耕計畫募款贊助，2022 年共捐款 4,215,940 元。其中「深耕計畫」係配合教育部政策，贊助該校強化弱勢學生助學與輔導機制，使學生能夠安心學習，不需再為學費、生活費而擔心，可以全心專注於學業，且能藉由教育翻轉自己的未來。



滿足各種需求的商品設計—提供多元保障

2022 客戶導向商品

高齡及身心障礙族群

為使長照險能普惠大眾，本公司推出「珍愛樂活長期照顧終身保險 (JLTC)」，當保戶符合長期照顧狀態時，即可獲得長期照顧保險金之理賠，使其能安心安排並享有妥善的照顧。

另外，為滿足高齡客戶退休規劃的需求分別推出「增得利美元利率變動型終身保險 (定期給付型) (TDL)」、「增優利美元利率變動型終身壽險 (定期給付型) (TYL)」、「增富利美元利率變動型增額終身壽險 (定期給付型) (TFL)」，提供保戶美元資產配置規劃，累積財富同時擁有終身壽險保障，滿足保戶保障與退休規劃財務的雙重需求。

經濟弱勢族群

為了減少上有老、下有小的三明治族群的壓力，推出「享安心定期重大疾病健康保險 (甲型) (SDDB)」與「享安心一年期重

大疾病健康保險 (甲型) (SRDDB)」，以低保費換取高保障，可作為養病期間家用的補貼，避免收入空窗期。

考量到弱勢族群在意外傷害事故的保障需求，則推出「Go 罩一年期傷害失能附加條款 (GODR)」，為定期保障型商品，一年一約，保費隨年齡及職業等級調整，最高可續保至 75 歲，本附加條款可彈性搭配於壽險、傷害險或健康險等一年期附約險種之下，適合小資族群投保或已有意外保障之族群再購規劃。為了滿足預算有限的族群，亦推出「享安心小額終身壽險 (ISAL)」，以投保簡單、提供基本保障為目的，保險費較一般終身壽險便宜，投保金額從 10 萬 ~70 萬元，享有終身保障；另可用每日銅板價搭配同季推出的「享安心小額傷害保險附約 (ISPR)」，保障更周全；針對身故或完全失能保障方面的需求，則可以「享安心五年定期壽險 (XRTL)」，小保費大保障，滿足人生不同階段需求。

年輕族群

考量到年輕族群的醫療保障需求，推出「新 33 醫靠醫療定期健康保險 (NSEHI)」，保戶於繳費期間內享有 1,000 倍日額的醫療保障，繳費期滿後則享有 3.3 倍保險費總和為上限的實支實付醫療保障，讓被保險人於住院期間

可以安心療養，免擔憂醫療費用。

年輕族群可能沒辦法負擔過重的保費，推出「享安心定期壽險 (XTL)」，經濟負擔小，輕鬆擁有人生基本保障，並推出「新祥順定期壽險附約 (NSTR)」，以相對親民的費率讓保戶享有高額壽險保障，適合小資族群及家庭經濟支柱規劃，且為保證續保，不因體況問題而予以拒保。

特別的是，為鼓勵年輕族群多運動來強健身體，推出「愛勇健重大傷病終身健康保險 (IYC)」與「愛樂活長期照顧終身健康保險 (ILTC)」，被保險人於繳費期間內上傳當保單年度有效健康步數，如達到折扣標準者，將提供健康步數折扣，折減次一保單年度之續期保險費（不含其他附加之契約及附加條款），保費回饋隨累積的有效健康步數增加，可鼓勵保戶養成運動好習慣，健康事前預防更勝事後補償。

通勤族群

考量到通勤族群的傷害風險，推出「享扶持定期傷害失能保險附約 (SFDR)」，當保戶因為「意外傷害事故」而導致 1~11 級失能程度時，將按月給予扶助，依失能程度不同給付「傷害失能保險金」，累計給付次數及給付金額上限高，讓保戶享有安心依靠，即便是

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

責任投資
普惠金融

▶ 公平待客與客戶體驗
數位金融與創新

4 友善職場

5 社會共融

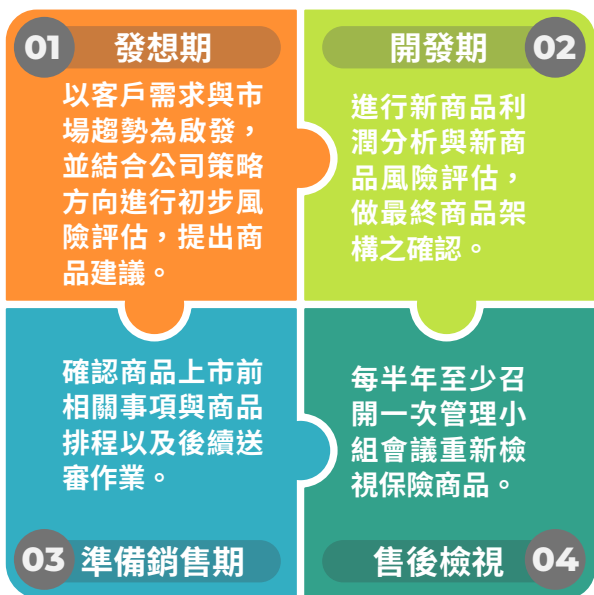
6 環境影響力

附錄

輕度失能亦在保障範圍內，三商美邦人壽提供完整照顧，陪伴保戶一起渡過艱難時刻，同步推出「享骨力骨折及脫臼手術傷害保險附約 (SFR)」，依骨折及脫臼部位不同，提供定額骨折、脫臼手術保險金，且申請理賠時無需醫院收據正本，亦與全民健保或其他壽險公司醫療險保單無牴觸。

此外針對本公司推出的「享平安定期傷害保險 (SPA)」，也另推出專屬的附約「享順心傷害醫療保險附約 (SAMR)」，在投保計劃限額內提供傷害醫療實支實付之給付，與「享放心傷害醫療住院日額保險附約 (SDHIR)」，針對意外傷害提供住院日額給付，讓投保享平安的保戶可有拉高傷害醫療保障的機會，無需額外投保其他主約，搭配享平安定期傷害保險，便可全方位轉嫁意外身故、意外失能與意外醫療等風險。

商品開發流程



本公司商品部於準備銷售期提供文號、費率表及相關數值、附加費用率、成本分析、條款對照表等商品相關資訊供市場行銷部製作行銷文宣，依市場行銷部提供之商品文宣廣告檢核表，檢視行銷文宣之商品費率、給付內容、範

例等相關資訊是否正確。本公司商品設計流程符合保險法相關法令規範，且均依法標註警語及提醒注意事項。

保險契約是基於最大誠信原則，由要保人與保險公司雙方訂定對價平衡的契約，要保人與保險公司都應要善盡告知義務，業務同仁與客戶訂定保險契約或由客戶端提出保險需求時，本公司要求應確保客戶瞭解所購買之保險商品，並善盡告知業務。

業務同仁應盡招攬責任充份瞭解客戶事項包含客戶基本資料、投保目的及需求、投保動機、是否符合投保條件、財務狀況、繳交保險費資金來源，並應確認客戶已確實瞭解所購買保險商品險種、保險金額及保險支出與實際需求具相當性；如購買外幣收付非投資型保險商品，應確認客戶已瞭解外幣匯率風險承受能力；如購買投資型保險商品，應評估投資屬性、風險承受度，並確定要保人已確實瞭解所購買投資商品之投資損益係自行承擔。

公平待客與客戶體驗

為促進建立以「公平待客」為核心之企業文化，於 2019 年 10 月成立公平待客管理會議，每季召開會議，藉由此管理會議共同擬定執行方案及措施以徹底落實公平待客原則，並於會後將管理會議事項提報董事會，以確保執行結果，透過董事會的參與，塑造由上而下的公平待客文化。

於 2022 年邀請外部顧問律師進行公平待客進階教育訓練，藉此了解主管機關對於公平待客相關議題之重點，藉由座談會形式邀請同仁一同參與，以保單生命週期為基礎逐步引導各部門對於此議題之重視以及具體作為之發想，並依據同業輔導經驗提供公平待客建議加強措施。



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

責任投資
普惠金融

▶ 公平待客與客戶體驗
數位金融與創新

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

四大構面落實公平待客原則

2022 年執行情形

招攬
行銷面

◆ 防止高齡金融剝削
不得對特定承保對象，或僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇，2022 身心障礙承保件數較前一年提升 0.09%。

客戶
服務面

◆ 規劃金融友善服務措施
(1) 各地服務中心設置友善服務櫃檯
(2) 各地服務中心指派專人服務

◆ 無障礙設施
◆ 各地服務中心，皆有設置無障礙設施，如無障礙坡道、無障礙洗手間、老花眼鏡、輪椅等輔助器具。

理賠面

◆ 遵循主管機關函令，並參考金融消費評議中心或法院實務見解，適時制定或調整理賠審查準則與原則，一體適用於全體保戶，以具體保障消費者權益。

商品
設計面

◆ 為各類族群打造適合的商品

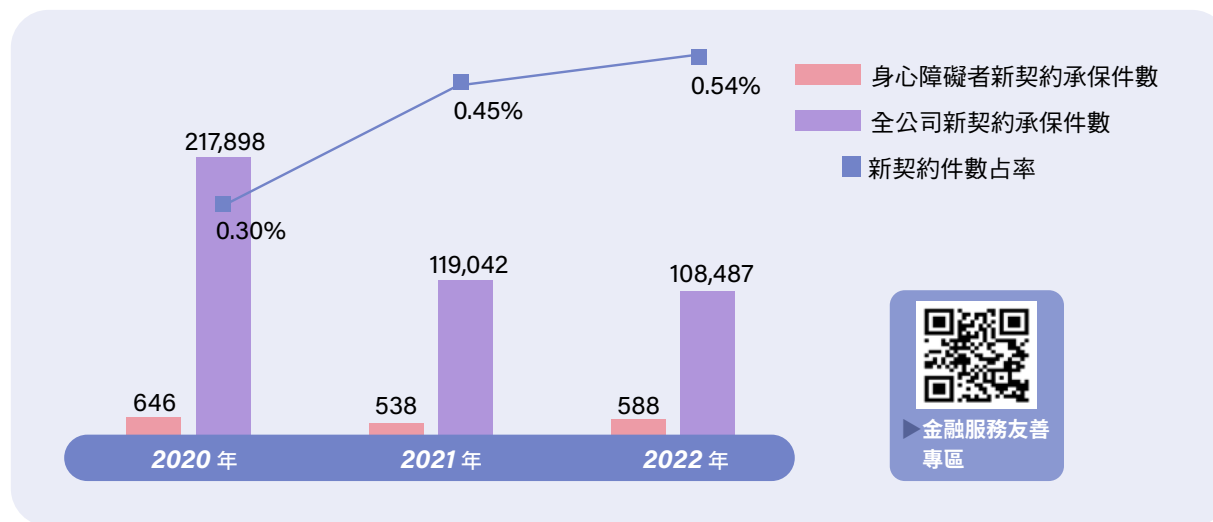
落實金融友善服務

依「保險業金融友善服務準則」針對身心障礙人士提供場所、溝通及服務、商品以及相關訊息或統計資料，俾利身心障礙人士能充分享有各項基本權利、平等及合理便利之金融服務，自 2021 年起提供業務員協助身心障礙者投保機制及易讀版，以供不同類別之身心障礙者需求服務。

身心障礙者承保

為落實公平待客原則及保障身心障礙者之投保權益，公司訂定「身心障礙者投保新契約作業流程及應注意事項」，內含「身心障礙核保審查評估要點」供核保人員依循。對於身心障礙者，核保審查時會確實參照公司使用之核保評

點手冊決定適當之承保條件，不得無故拒絕承保。評估風險及計收保費亦基於保險精算及統計資料作為危險估計之基礎，且不得對特定承保對象，或僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇，2022 身心障礙承保件數較前一年提升 0.09%。



防止高齡金融剝削

為強化及保護高齡保戶之消費權益，2022 年調整銷售投資型商品架構之內容，依商品區分為「可銷售予 65 歲(含)以上客戶」商品及「投保年齡上限為 64 歲(含)客戶」商品，落實高齡保戶商品之適合度。對於銀髮族客戶於申請解約、部分提領、保單借款之保全項目，或以六十五歲以上之客戶作為保險費之繳費人時，新增由專人特別提醒客

戶關懷提問電訪作業，確認其瞭解本商品特性對其之潛在影響及各種不利因素，相關權益及風險，以維護保戶權益。另也新增申請約定或變更續期保險費之自動轉帳或信用卡授權人時，若授權人保險年齡達 65 歲(含)以上且非要保人或被保險人者，對「授權人」以電訪錄音或派員親訪進行關懷作業，以確認高齡客戶知悉當次變更且確可負擔該項保險費用。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

責任投資
普惠金融

▶ 公平待客與客戶體驗
數位金融與創新

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

受災保戶優惠服務

2022 年 918 強震災害、軒嵐諾颱風等，我們於重大災害發生時第一時間索引受到影響的民眾是否為我們的保戶，並立即透過地區客服及業務同仁啟動保戶關懷與協助，另於本公司官網與新聞稿發佈保戶關懷措施，若遭受損害民眾為我們的保戶，可申請特別服務措施如下：

1. 保單借款利息減免
2. 免費補發保單
3. 續期保費緩繳
4. 快速理賠
5. 房屋貸款本金緩繳

友善服務據點

公司保戶服務櫃台皆有針對身障及視障族群提供專人引導的服務，並 100% 設置無障礙坡道，約 70% 據點設有殘障廁所，為行動不便的民眾提供最貼心的服務，致力提供所有保戶友善的服務環境。此外，我們於大部分合作的銀行通路據點，設置無障礙空間。考量到花、東及離島地區民眾交通不便，在花、東及離島亦設有設立 4 個通訊處與 110 個合作的金融通路服務據點 (截至 2022 年 12 月為止)，提供偏遠地區的民眾便利的服務。對合作通路人員進行的洗錢防制等相關課程訓練時數共約 13 小時。

合作銀行通路大多數已設立無障礙設施及身心障礙人士相關友善服務，例如無障礙服務櫃台、服

務鈴、年長人士適用老花眼鏡及設置符合輪椅族使用之 ATM 等。

銀行保險客戶因故辦理契約變更時，倘簽名樣式與原樣式不符，且客戶不便親自至本公司各地服務中心辦理，銀行保險部輔訓人員將採取到府服務方式，親訪客戶並確認客戶身分後協助辦理契約變更。

新冠肺炎保戶關懷措施

2022 時延續 2021 時因應新冠肺炎的保戶服務關懷措施，確保員工健康和保戶權益；對於受疫情影響之保戶亦提供保戶續期保費緩繳、單一窗口受理保全作業服務、保單借款優惠措施、經濟弱勢紓困保險單借款專案以及從寬理賠作業等服務措施，期減少疫情之衝擊，協助保戶渡過難關，另基於社會公義並嘉惠保戶立場，延長適用因應「新冠肺炎 (COVID-19)」疫情之理賠權宜措施至 111 年 12 月 19 日為止。



▶ 法定傳染病相關應變措施

2021 年開辦「經濟弱勢紓困保單借款優惠利率專案」協助 8,588 位保戶，10,257 張保單借款金額總計 7.32 億元，獲金管會頒發「紓困績優獎」。

2022 年持續辦理「經濟弱勢紓困保單借款優惠利率專案」幫助經濟陷入困難之保戶度過難關並延長申辦期間為 6 個月，以減緩保戶之經濟壓力，統計至 111 年 12 月底總申請人數 167 人 / 194 件總借款金額為 13,841,877 元。

傾聽客戶的聲音

三商美邦人壽重視每位客戶的聲音，以公平待客原則保護消費者，為客戶提供貼心的服務與最適切的解決方案。客戶服務中心建置於總公司。

為確認客戶感受，確保服務品質，本公司於通話後以系統隨機抽樣，從客服人員的說話清晰度、說明內容、服務態度等面向進行滿意度問卷調查，2022 年滿意度調查平均高達 99.29%，較 2021 年提升 0.20%。

【客戶服務中心】 一、接聽服務

年度	人力配置	每月平均電話諮詢服務量	客服人員接聽總量 (全年度)	平均接聽時間 (秒)	平均通話時間 (秒)
2022	55 人	39001	329,183	19	209
2021	54 人	40536	339,390	22	211

年度	來電 30 秒內專人接聽率	來電 30 秒以上專人接聽率	放棄率 (未接聽)	客戶滿意度
2022	82.49%	15.38%	2.13%	99.29%
2021	79.29%	18.28%	2.43%	99.09%

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

責任投資
普惠金融

▶ 公平待客與客戶體驗
數位金融與創新

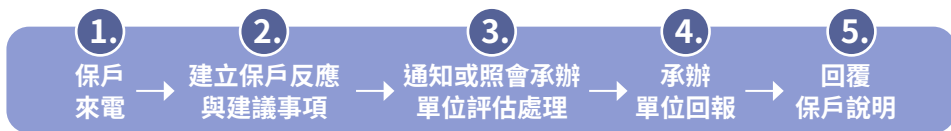
4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

二、照會處理服務



- ◆ 0800 免付費服務專線：0800-022-258
- ◆ 傳真專線：02-25163359
- ◆ 電子信箱：callcenter@mail.mli.com.tw



▶ 客戶服務：
這時我該怎麼辦

客戶滿意度調查

本公司重視客戶的感受及體驗，為了傾聽客戶聲音以提供更完善的服務，2022 年初再度委由公正的第三方市調公司進行客戶滿意度調查，透過收集、分析及了解客戶想法與意見，致力於深化客戶體驗及精進服務品質及效率，提升客戶滿意度，藉由調查結果，作為提升公司各項服務品質之參考依據，並依分析結果顯示，制定改善及優化方向。

2022 年以售後服務為重點，調查名單排除新購保單之客戶，公司各項服務表現中，以業務員滿意度為最高，迅速回應處理需求、具備足夠專業知識並且服務態度親切有熱忱、專業度為最主要的優勢；內勤人員滿意度最高之處為服務態度親切有熱忱、具備足夠專業知識且完整正確提供資訊並清楚回覆客戶之問題；客服中心滿意度最高之處為服務態度親切有熱忱；官網保戶專區滿意度最高之處為穩定性高、不易當機；保戶 APP 滿意度最高之處為提供的資訊簡單易懂。藉由客戶滿意度調查掌握保戶對公司的評價、追蹤瞭解客戶意見及回饋，提升各項服務品質，以提供客戶更滿意之服務。



推動客戶體驗服務計畫

為深化客戶體驗並建立以客戶為中心的服務文化，訂定服務行為準則以資遵循，用以提升服務品質，為履行公平待客原則之客服訓練承諾事項，進行客戶體驗服務優化與輔導專案，制定 3 年客服訓練服務藍圖。

公司於 2022 年度與顧問講師合作規劃「客服督導主管培訓課程」，由分公司指派主管或資深同仁參與客戶服務之「種子培訓」，透過建立「神秘客」觀念，及目前已建立之客戶服務訓練教材，為分公司導入服務督導觀念，建立服務督導流程並維持服務品質。

暢通的申訴管道

三商美邦人壽將服務理念深植於全體員工心中，並審慎接納不同的聲音與意見，為能詳盡各方需求，我們提供書面、電話、網路等多元申訴管道，建立完善的客訴處理程序，並於每季召開申訴案件管理會議，針對申訴案件進行態樣分析報告，提供檢討改善之建議，避免爭議案件再次發生。

申訴案件管理會議，每季召開一次，會議重點非討論個案，而是針對申訴案件分析、檢討、改善措施，及案件統計分析態樣說明，期能從源頭改善申訴案件之發生。



▶ 官網 24 小時
電子信箱

負面事件改善情形

保戶電話反應及建議事項，每月皆有進行整理分析並提供相關單位檢視。2022 年來電抱怨電話通數共 5,066 件，客服人員皆進行處理，未來將進行專案流程檢視以提升客戶體驗。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

責任投資
普惠金融
公平待客與客戶體驗
數位金融與創新

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

客服及申訴管道

申請人提出申訴 保戶申訴中心接獲申訴案件	專人受理與建檔 委派專人處理並與保戶確認	處理並回覆 以電話或專函通知申請人
郵寄或傳真 傳真專線：02-225163359 書面郵寄：114 台北市內湖區 石潭路 58 號 申訴中心 收	免費客服電話 0800-022-258	電子信箱 callcenter@mail.mli. com.tw

年度	2020 年	
	理賠案件	非理賠案件
申訴件數 (A)	86	80
有效契約總件數 (B)	17,805,850	
申訴率 (萬分之) (C) (C=A/B*10,000)	0.04829873	0.04492905
平均處理天數	1	

年度	2021 年	
	理賠案件	非理賠案件
申訴件數 (A)	51	51
有效契約總件數 (B)	17,918,123	
申訴率 (萬分之) (C) (C=A/B*10,000)	0.0284628	0.0284628
平均處理天數	1	

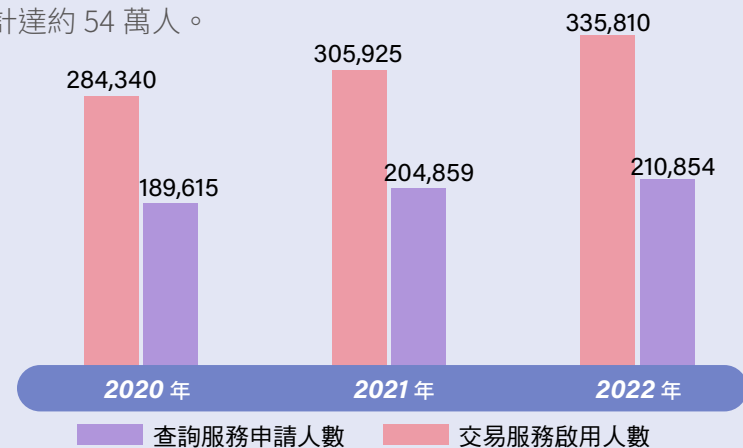
年度	2022 年	
	理賠案件	非理賠案件
申訴件數 (A)	85	57
有效契約總件數 (B)	17,899,258	
申訴率 (萬分之) (C) (C=A/B*10,000)	0.04748800	0.03184490
平均處理天數	1	

數位金融與創新

數位服務優化

本公司於 2021 年官網保戶專區改版更新，並全面檢視保戶專區揭露訊息，以保戶容易理解的語言向保戶說明投資交易及契變案件的處理情形，以利保戶充分了解申辦事項及內容，完成投資型保單之投資標的、帳戶價值等 30 項功能之優化，並將 18 項高頻率使用之功能嵌入保戶 APP，以因應行動裝置使用之高普及率，方便客戶在使用不同的裝置下，皆能享受最佳的操作介面。

我們與台灣網路認證公司合作多元身分認證專案，為提高保戶申辦網路會員之效率，導入多元身分認證機制，讓保戶直接於線上申請完成，並可立即享用保戶專區之各項服務功能，不用再等待郵寄掛號密碼函。於 2021 年 12 月 27 日正式上線網銀帳號密碼、自然人憑證及晶片金融卡等三項功能，2022 年自動化服務人數合計達約 54 萬人。



年度	2020 年	2021 年	2022 年
交易服務啟用人數	284,340	305,925	335,810
查詢服務申請人數	189,615	204,859	210,854
自動化服務人數合計	473,955	510,784	546,664
自動化服務人數成長率	5.97%	7.77%	7.02%

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

責任投資
普惠金融
公平待客與客戶體驗
▶ 數位金融與創新

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

行動辦公室 APP 中新增「人生轉運站」頁籤，透過 APP 讓客戶了解人生必經階段，以及可能遇到的風險。利用互動式的體驗，讓客戶選擇自己在乎的風險，由系統量身打造最適合客戶現階段的保險商品。目前 APP 已完成可推薦保障型商品的部分，已先開放讓業務同仁帶領客戶使用，待收集回饋後進行優化，並持續開發串連行動投保功能，將投保流程優化，讓客戶體驗一條龍式的投保體驗。並預計於 2023 年持續開發投資型商品以及利變型商品的商品推薦功能。另透過先進的大數據及 AI 預測技術，積極開發「集客救援」客戶推薦系統，提供優質客戶推薦名單，精準預測並即時滿足客戶的保障需求，提高客戶成交機率，大幅減少業務員的行銷拜訪時間及快速提升行銷績效。

遠距投保

因應新冠肺炎疫情，為使業務同仁可在減少與客戶直接接觸的風險下也能順利服務客戶及推展業務，推出以「紙本要保文件、拍照回傳、視訊確認」方式進行遠距投保，後續也啟用積極開發「行動遠距投保服務系統」，業務同仁可直接透過系統方式回傳要保相關電子文件以協助客戶完成要保。為提升業務工具的便利性與業務處理效率，新增「新契約行動照會回覆作業」，業務同仁可直接透過 iPad 即時查看各類新契約之核保相關照會單並線上回覆

後上傳，不僅可減少紙本作業落實節能減碳，更可增加核保案件的處理效率，進而縮短發單天數。

快速便捷的服務

行動服務

公司行動服務包含行動投保、繳費、理賠與保戶服務等全方位服務，業務員只需 iPad 及行動服務聲明暨確認書，即可協助保戶與準保戶完成投保、繳費、理賠或契約變更等各種服務。



新契約行動
投保佔率
97.96%

行動理賠
佔率
68.67%

網路投保服務

網路投保會員數

2020 年	2021 年	2022 年
60,143 人	73,048 人	92,820 人

新契約數據

	2020 年	2021 年	2022 年
行動投保件數	247,864	145,952	139,663
新契約受理件數	254,083	150,340	142,565
行動投保佔率	97.55%	97.08%	97.96%

行動保戶服務

為讓保戶簡化申辦流程並響應落實節能減碳，我們於 2016 年 4 月起推出「行動保服」服務功能，擁有書面電子化、檢核自動化、通知即時化等三大功能，讓業務同仁以一台 iPad 隨時隨地協助保戶辦理契約變更，只需簡單三步驟：輸入、確認、檢核上傳後請保戶簽署一張書面聲明書，即可完成契約內容變更或保單約定匯款帳戶等申辦作業。契約變更簡化為保戶只需簽署一張書面聲明書，帳戶存摺封面可以拍照上傳，業務同仁也不需要隨身攜帶各類繁複的紙本申請表單，輕輕鬆鬆完成契約變更申辦。上傳後資料有完整的資訊安全保護，我們還會發送簡訊讓保戶確認資料上傳成功。



▶ 網路投保專區

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

責任投資
普惠金融
公平待客與客戶體驗
▶ 數位金融與創新

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

保全 / 理賠區塊鏈服務

2021 年為增進保險申辦效率，提昇便民服務，利用新科技區塊鏈成熟的技術，不僅安全而且便捷性高，公司與壽險公會合作，讓保戶可透過業務同仁使用「行動保服 / 行動理賠」服務，藉由聯盟鏈機制轉送基本資料變更或理賠申請予合作之保險公司，可使保戶省去文件往返多家保險公司的不便，2022 年 12 月「行動理賠」再加入「數位身分驗證」試辦計畫，將保戶身分確認、紙本及電子聲明書簽署結合，提高理賠服務便利性。2022 年全年聯盟鏈或醫起通使用率較前一年成長 65.34%。



60.68% 保戶透過網路進行交易，其中「保單借款」及「基金交易」線上申辦率為 73.23% 及 69.00%

三商美邦人壽 APP 及線上服務

為方便客戶於行動應用系統商店中快速找到公司的 APP，2021 年將行動應用程式名稱變更為「三商美邦人壽 APP」。另推出了「快速登入」服務，保戶能以帳號與密碼約定，透過行動裝置的生物辨識或圖形辨識快速登入，增加保戶使用之便利性，提升客戶體驗。

隨著自動化交易服務人數逐年增加，截至 2022 年底，透過保戶專區線上進行保單資料異動、保單借款或投資型保單相關標的之變更及交易佔總受理量之比例如下表，由此可知線上交易量逐年成長，6 成保戶已經習慣透過網路進行交易，其中「保單借款」及「基金交易」線上申辦率已臨近或突破七成，我們所提供的自動化服務能讓保戶在想要的時間用想要的方式與我們往來，符合保戶體驗，因此使用量才逐年提升，我們做到了給予保戶多元服務管道的承諾。

Web 受理占總件數比例一覽表

	2020 年	2021 年	2022 年
Web 受理件數	160,871	168,132	167,295
總受理件數	266,024	276,610	275,700
Web 受理佔比	60.47%	60.78%	60.68%

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

- 薪資福利
- 內勤人才培訊
- 業務人才培訊
- 人權政策
- 溝通管道
- 職場環境
- 人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

4 友善職場

三商美邦人壽視人才為公司最重要的資產，也是追求公司永續經營的重要夥伴，致力打造優質的職場環境，推動人才培與及數位轉型，強化各面向人才培育措施，以成為幸福職場，吸引優秀人才加入為發展願景。

對應之SDGS▼



健康與福祉



性別平等



就業與經濟成長



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

薪資福利
內勤人才培訓
業務人才培訓
人權政策
溝通管道
職場環境
人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

培養人才，建構競爭力

2022 年目標及達成情形

- ✓ 推動「人才 DNA- 領導管理測評」，佈局各階管理層及了解各階儲備人才狀況。
- ✓ 擴大接班人計劃，強化主管領導力課程，遴選 60~70 位中高階主管參與計劃，培養具潛力與發展性的接班人。
- ✓ 內勤訓練費用總投入金額超過 731 萬元，總訓練時數超過 50,000 小時，人均訓練時數約 28.51 小時。
- ✓ 外勤訓練費用總投入金額超過 2,345 萬元，總訓練時數超過 350,676 小時，人均訓練時數約 36.52 小時。
- ✓ 新進同仁取得人身保險業務員證照，測驗合格率 68.5%，優於業界平均值 39.6%。同時，2022 年具備投資型商品銷售資格之業務員人數共 9,129 人（測驗合格率 79.3%，優於業界平均值 43%），具有外幣非投資型商品銷售資格之業務員人數共 8,773 人（測驗合格率 76.6%，優於業界平均值 49.2%）。

2023 年目標

- ◆ 數位化人才的訓練與培養，推動各階段教育訓練，驅動數位轉型。
- ◆ 強化業務通路發展，提升新進業務員定著率。
- ◆ 提升業務同仁之專業證照取得。

打造平等、安全、健康的職場環境

2022 年目標及達成情形

- ✓ 內勤員工提供母性健康保護措施，對象為妊娠或生產後一年內之同仁，受惠人數為 36 人。
- ✓ 提供員工專業身心諮詢服務，共受惠為 93 人次。
- ✓ 執行職場環境監測，如空氣中二氧化碳濃度監測等。
- ✓ 定期宣導職業安全衛生相關資訊。
- ✓ 提升職場安全衛生投入金額超過 410 萬元。

2023 年目標

- ◆ 持續執行職業安全衛生之勞工健康四大計畫，並評估成效及改善。



重大議題	對三商美邦人壽之意義	管理政策	評估機制與行動	溝通管道
<p>員工薪資福利</p>	<p>員工為公司重要資產，持續吸引並留任優秀人才。</p>	<p>訂定合理之薪資報酬政策及福利措施，以確保薪酬規劃能符合策略目標及員工利益。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 每年根據各單位之年度事業計劃，與員工共同制定年度績效目標，並將年度績效考核結果連結年終獎金及年度調薪。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提供員工申訴管道。 ◆ 定期召開勞資會議。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

薪資福利

內勤人才培訓
業務人才培訓
人權政策
溝通管道
職場環境
人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

薪資福利

起薪條件

提供優於市場的薪資條件，不分性別年齡而有差異。2022 年公司新鮮人起薪為 34,900 元，為市場新鮮人起薪 32,000(勞動部 2021 年 7 月職類別薪資調查統計結果) 之 1.09 倍，亦為行政院基本工資 26,400 元之 1.3 倍。此外，2022 年內勤非擔任主管職務之全時員工平均年薪 944,000 元。已連續 11 年調漲員工薪資，在 2022 年的平均加薪為 3.0 %，期望透過薪酬制度，鼓勵員工發揮所長，並在公司獲得職涯發展。

註：公司基層員工起薪 (含工讀生) 符合基本工資，為 26,400 元。

內勤非主管職員工薪資表

內勤非主管職員工薪資	2020 年	2021 年	2022 年
內勤非擔任主管職務之全時員工人數	1,514	1,597	1,567
內勤非擔任主管職務之全時員工薪資「平均數」(新台幣千元)	878	872	944
內勤非擔任主管職務之全時員工薪資「中位數」(新台幣千元)	772	743	820

註 (一)：「非主管」之定義為「非經理人」，「員工」之定義不包含與本公司僅具承攬關係者。

註 (二)：全時員工係指工作時數達到本公司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。

註 (三)：1,567 為發薪人數。

年度總薪酬比率

2022 年

組織中薪酬最高個人之年度總薪酬與組織其他員工 (不包括該薪酬最高個人) 之中位數的比率	20.22
組織中薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比與組織其他員工 (不包括該薪酬最高個人) 之中位數比率	3.23

福利制度

公司訂定職工福利委員會辦法，提供內勤員工差旅津貼、優惠住房貸款、節日禮品、產假福利和員工保險或獎金、獎勵旅行和員工優先股等，亦提供專業考試獎勵制度、社團活動、員工結婚生育補助、旅遊津貼及年度健康檢查、團體保險保障、員工捷運站之接駁車等福利。此外，到職滿一年起之員工，每年提供 6,500 元的旅遊補助，鼓勵員工身心平衡發展。

內勤非主管職員工平均福利費用表

	2020 年	2021 年	2022 年
內勤非主管職員工人數	1,395	1,464	1,468
內勤平均費用數 (新台幣千元)	784.2	817.3	885.1
成長率 (%)	-10.69	1.28	8.29

註：「員工」之定義不包含與本公司僅具承攬關係者。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

薪資福利
▶ 內勤人才培訓
業務人才培訓
人權政策
溝通管道
職場環境
人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

勞退保障

無論新舊制員工退休，公司均提撥足額的退休金及優於法令的退職金保障員工的退休生活，確保員工退休後有足夠生活保障。我們提供具有舊制年資之員工優於法令之退休離職金，符合退休資格之員工離退，以優於法令 55 個基數為退休金計算之上限（外勤業務主管最高以 66 個基數為限）；未符合退休資格之員工離退，以年資計算離職金予以發放。

2022 年勞退提撥狀況

	符合資格之員工人數	提撥數占薪酬百分比	2022 年提繳金額 (元)
舊制 (內勤)	618	2%	11,901,232
舊制 (外勤)	530	2%	2,322,901
新制 (內勤)	1,500	6%	58,320,904
新制 (外勤)	3,856	6%， 足額提撥勞工退休金	108,722,499

績效評核

根據年度事業計劃，與員工共同制定年度績效目標，包括年初訂定目標、年中目標執行狀況追蹤與年終目標檢視，並將年度績效考核結果連結年終獎金及年度調薪等措施；另針對績效不佳之員工，我們也會協助進行績效改善輔導，定期追蹤與關心員工的工作情形。相關部門及相關科別 KPI 包括 ESG 相關指標，為年度績效考核的重要依據，與薪酬連結。2022 年三商美邦人壽全體員工皆參與年度績效考核。

內勤定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比

員工分類	員工類別	應考核人數	實際考核人數	考核比例
性別	男	577	577	100%
	女	1,030	1,030	100%
員工類別	管理職	88	88	100%
	非管理職	1,519	1,519	100%

內勤人才培訓

重視內勤員工全方位能力發展，依職級與課程目的劃分核心訓練、管理訓練、專業訓練等，提升員工職場競爭力，以期培養專業的管理人才，實踐企業永續經營。公司也鼓勵取得美國壽險管理師 (LOMA)、所屬工作領域專業證照等，並且提供考試補助等福利措施。另建構數位學習平台，提升學習便利與可及性，規劃兼具深度及廣度的培育方案，讓員工能與企業共同成長。2022 年總投入金額超過 731 萬元，內勤同仁之總訓練時數超過 50,000 小時，人均訓練時數約 28.51 小時。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

薪資福利

▶ 內勤人才培訊

業務人才培訊

人權政策

溝通管道

職場環境

人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

內勤員工平均訓練時數統計 (單位：小時)

年度	一般職		主管職	
	男性	女性	男性	女性
2022	26	24.03	44.48	48.31

註：平均訓練時數 = 該性別或職級之總訓練時數 / 該性別或職級之員工總數

2022 年線上人權、ESG 相關課程總時數及參與人次，
課程總時數約 20,195 小時

課程名稱	修課人數	課程時數	總時數
2022 金融友善教育訓練	1,741 人	3 小時	5,223 小時
2022 公平待客原則	1,808 人	3 小時	5,424 小時
2022 防制洗錢與打擊資恐教育訓練	1,667 人	2 小時	3,334 小時
111 防制內線交易教育訓練	1,644 人	0.17 小時	279.48 小時
法令遵循 - 檢舉制度	1,695 人	0.33 小時	559.35 小時
資訊安全教育訓練	1,792 人	3 小時	5,376 小時

徵才活動

前進各大校園進行徵才活動，陸續參加台灣大學、政治大學、臺北大學、中央大學等校園博覽會徵才活動，元智大學和中央大學校園企業說明會，並與明新科大、逢甲大學系所接觸。從中尋找文、法、商、理工等不同領域的潛力人才，並邀請在職同仁一同前進校園分享工作經驗談，使同學們能夠更了解不同部門的職涯發展。



人才盤點

針對特定職等同仁與主管，進行『人才 DNA- 領導管理測評』，以潛能與績效為座標向度，將人才分布九宮格，佈局各階管理層及了解各階儲備人才狀況，持續推動接班人計劃。

人才盤點作業 - 人才九宮格定位



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

- 薪資福利
- 內勤人才培訊
- ▶ 業務人才培訊
- 人權政策
- 溝通管道
- 職場環境
- 人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

接班人計劃

我們於 2019 年啟動「接班人計劃」以培養並持續追蹤高潛能人才，2022 年公司遴選約 60~70 位中高階主管參與計劃，透過人才遴選、培育發展、評估與檢視等階段，培養具潛力與發展性的接班人，降低公司內關鍵管理人才缺口，讓公司與員工能攜手邁向永續經營目標。



多元的輪調制度

為公司長遠發展之願景為綱要，培育專業性人才，尊重人才本身的意願與志向，依據經營領導團隊的綜合考量，推動輪調運行。各單位可就其業務性質，鼓勵同仁輪調，以加強職務歷練，擴大人才交流，並為培育人才、有效運用人才、養成取得其他職務之任用資格，透過在職培訓增加遷調範圍，達成各種職務歷練之目的。

鼓勵員工投身社會參與

為鼓勵員工參與志工活動，可參與各政府機構、內政部核准設立之人民團體及主管機關核准設立之基金等公益機構所舉辦之志工活動。志工活動累積滿 3 小時得申請志工假 0.5 日；滿 6 小時得請志工假一日，一年至多可申請 2 日。2022 年有 69 人參與志工活動，共申請 119 天志工假。

業務人才培訓

推動業務人才培育計劃

為了讓優秀的年輕夥伴在無後顧之憂的情況下，踏入壽險事業大門並且穩定成長，三商美邦人壽推出「儲備主任專案」及「襄理培

訓專案」共 27 個月的培訓專案訓練計劃。期望透過專案培訓的方式，幫助並督促業務人員快速成長，使業務主管能在個人績效、人員培育及組織發展三方達到三贏的成效。

儲備主任專案	專案名稱	襄理培訓專案
新進業務員	培訓對象	新晉陞業務主任
3 階段，共 9 個月	培訓期間	4 階段，共 18 個月
<ul style="list-style-type: none"> 強化壽險概念及專業知識 縮短證照取得時間 培養成數位時代的全方位專業壽險顧問 	專案目標	<ul style="list-style-type: none"> 強化業務主任留存率 提高業務襄理晉陞率
最高 265,000 元	專案獎勵	最高 258,000 元

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

- 薪資福利
- 內勤人才培訊
- 業務人才培訊
- 人權政策
- 溝通管道
- 職場環境
- 人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

▶ 三大訓練，確立目標與方向
「基礎」、「紮根」、「晉陞」三大訓練進程

三商美邦人壽建立完善的人才培訓制度，為使外勤新進人員在壽險事業初期即能立下明確的目標與方向，我們將訓練區分為「基礎」、「紮根」及「晉陞」等三大訓練，從輔導外勤新進人員考取專業證照開始，並訓練其推銷及增員技巧，進而培養宏大的壽險事業觀。

◎ 基礎訓練

跨足壽險事業的第一步也是最重要的門檻，便是取得專業證照。為此，我們除了透過各地區訓練單位定期開設各項證照訓練課程以輔導同仁專業知識外，亦針對各項證照資格測驗編撰教材以協助同仁取得證照。另外，為幫助新登錄業務員能快速認識公司各項商品以及銷售應注意之法令規範，定期開設商品班，以協助同仁成為本公司專業且高素質的壽險業務人員。

◆ 相關課程：公會班、外幣保險商品證照班、投資型保險商品證照班、商品班等。



2022 年全年度輔導 647 位新進同仁取得人身保險業務員證照，測驗合格率 68.5%，優於業界平均值 39.6%。同時，2022 年具備投資型商品銷售資格之業務員人數共 9,129 人（測驗合格率 79.3%，優於業界平均值 43.0%），

具有外幣非投資型商品銷售資格之業務員人數共 8,773 人（測驗合格率 76.6%，優於業界平均值 49.2%），分別佔業務員總數之 85.9%、82.55%，連續六年正成長。

資格	人數	測驗合格率	業界平均合格率	佔業務員總數之百分比
2022 年取得人身保險業務員證照之新進人員	647	68.5%	39.6%	6.08%
具備投資型商品銷售資格之業務員	9,129	79.3%	43.0%	85.9%
具有外幣非投資型商品銷售資格之業務員	8,773	76.6%	49.2%	82.55%

◎ 紮根訓練

業務人員的專業程度為三商美邦專業形象的一大指標。除了行銷專業外，保戶服務更是不容忽視，我們透過紮根訓及行政作業在職訓兩大課程，強化業務人員專業能力。並定期舉辦壽險顧問考試，驗收業務人員是否瞭解公司商品條款、各項行政作業流程規範及相關法律規範，為公司專業形象嚴格把關。

◆ 相關課程：行政作業在職訓（初階／進階）、業務員紮根訓等。



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

薪資福利
內勤人才培訊
業務人才培訊
人權政策
溝通管道
職場環境
人力概況

5 社會共融

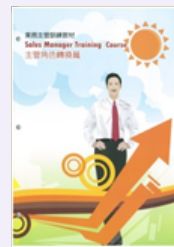
6 環境影響力

附錄

◎晉陞訓練

隨著職務的晉陞，業務人員於每一階段都應有其成長目標。業務專員應著重良好習慣的養成與銷售技巧的提升、業務主管必須熟悉如何推介壽險事業，並養成良好的增員觀念與態度等。為此，我們在業務人員每一階段的晉陞之初，便安排其參與晉陞訓練，除藉由課程內容重新檢視自身，更藉由同職級間同仁的相互研討，發展更具效率的經營態度與方法。

◆ 相關課程：業務主任晉陞訓、業務襄理晉陞訓、業務經理晉陞訓、中高階經理訓、處經理晉陞訓等。



▶階梯式職能訓練

除透過三大訓練，我們更以循序漸進的方式，為業務人員在不同職級應提升之能力，規劃出一套階梯式的職務能力訓練——「專業能力」、「行銷能力」、「組織能力」、「管理能力」、「經營能力」及「經營管理能力」——使其在壽險事業生涯中能不斷自我提升。

專業進化

從恐懼陌生拜訪到主動出擊，
從自我管理到領導統御
全面性完整訓練，
造就業界驚艷的業務人才



新數位學習平台「三商數位學院」啟用

新數位學習平台「三商數位學院」於2021年1月1日正式啟用，同時具備開放性、時效性與個別化功能，更加直覺便利的使用者介面、更多元的數位內容規劃，以及同時容納更多使用者的硬體設備。2022年開設八大類別共450堂線上課程，較2021年增加開辦85堂課程，積極拓展學習廣度，並致力提升業務員專業職能與軟實力，多元化的課程內容涵蓋資訊安全、洗錢防制、業務品質、友善高齡與弱勢族群、稅務相關、投資理財、時事新聞分析、商品介紹、推銷與增員課程等，共計310,762人次報名參訓。此外，通過壽險公會書面及實地審查，獲准於自有平台開辦6小時外部共通法令遵循課程。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

薪資福利
內勤人才培訊
業務人才培訊
人權政策
溝通管道
職場環境
人力概況

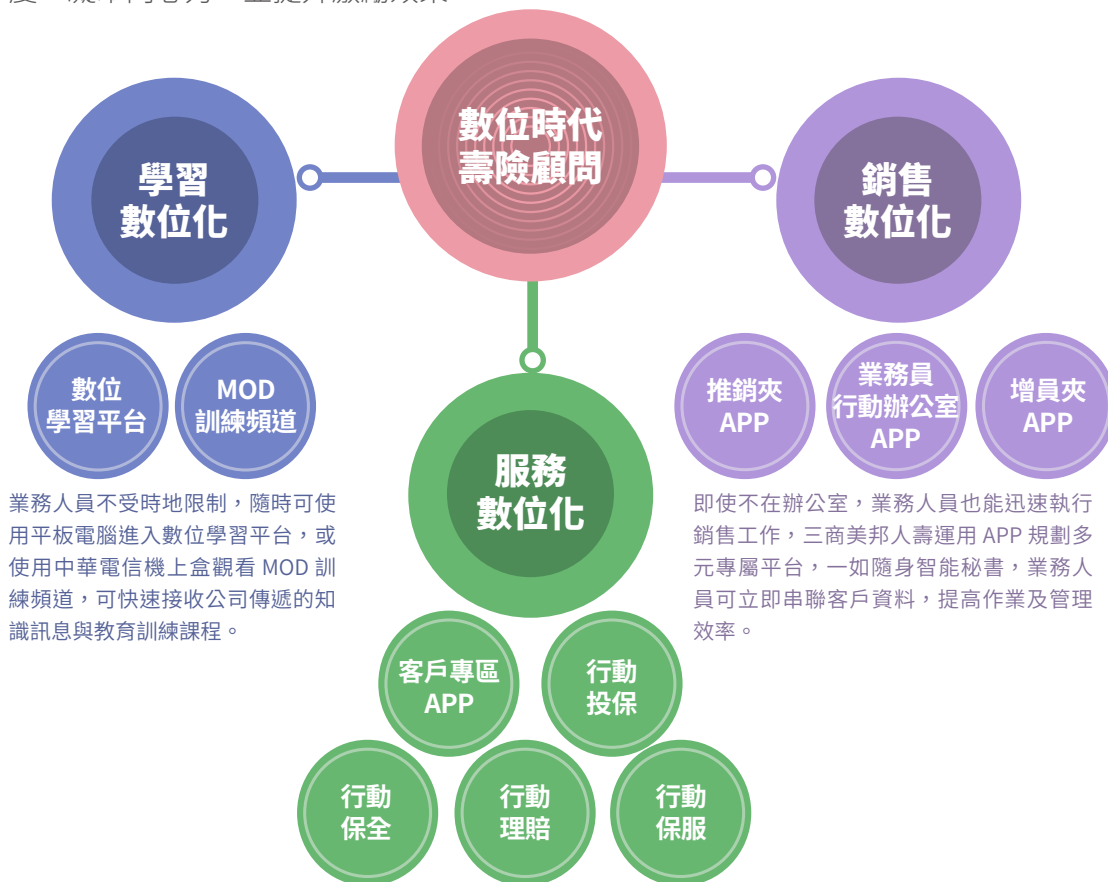
5 社會共融

6 環境影響力

附錄

MOD 教育訓練平台

與中華電信合作打造企業內部 MOD 教育訓練平台，於全台各據點委託中華電信架設收視設備，並於總公司建置專用攝影棚、添購攝影與剪輯相關設備、招募傳播媒體相關科系人才，對此投入大量教育訓練費用。MOD 晨會教育訓練節目於每周製播一集節目，至 2022 年底已播出 338 集，不僅平均收播率達 80% 以上，MOD 晨會教育訓練致力於節目內容深化，2022 年透過開設網路問卷調查與業務單位溝通，期能提高業務員參與度，凝聚向心力，並提升激勵效果。



業務人員不受時地限制，隨時可使用平板電腦進入數位學習平台，或使用中華電信機上盒觀看 MOD 訓練頻道，可快速接收公司傳遞的知識訊息與教育訓練課程。

即使不在辦公室，業務人員也能迅速執行銷售工作，三商美邦人壽運用 APP 規劃多元專屬平台，一如隨身智能秘書，業務人員可立即串聯客戶資料，提高作業及管理效率。

三商美邦人壽引領保險業進入 E 化里程碑，「客戶專屬 APP」第一時間即能回應客戶需求、提供資訊，不論是行動投保、行動保全、還是行動理賠，都可在 iPad 上簽名完成，既可簡化流程又能縮短作業時間，讓客戶享有更精緻化的體驗。

2022 年總投入金額超過 2,345 萬元，外勤業務同仁之總訓練時數超過 350,676 小時，人均訓練時數約 36.52 小時。

外勤同仁平均訓練時數統計 (單位：小時)

年度	一般職		主管職	
	男性	女性	男性	女性
2022	36.47	33.62	39.71	39.03

註：平均訓練時數 = 該性別或職級之總訓練時數 / 該性別或職級之總外勤人員數

於數位學習平台加強法令宣導、業務品質、公平待客原則等 ESG 訓練課程 (課程總時數約 139,415 小時)：

2022 年	課程時數 (單位：分鐘)	完訓人次	上課總時數 (單位：小時)
法令宣導課程	82	9,485	12,962
業務品質課程	116	9,477	18,322
金融友善服務課程	64	9,486	10,118
公平待客原則課程	180	9,477	28,431
資訊安全課程	180	9,462	28,386
高齡客戶投保權益保障相關課程	133	8,754	19,404
洗錢防制教育訓練課程	138	9,475	21,792

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

- 薪資福利
- 內勤人才培訊
- 業務人才培訊
- ▶ 人權政策
- 溝通管道
- 職場環境
- 人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

人權政策

依據《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》、《國際勞動組織公約》及《國際勞工組織工作基本原則與權利宣言》等各項國際人權公約所揭示之人權保護精神與基本原則，於 2019 年通過董事會訂定「人權政策」，提供多元、平等的就業機會，不因性別、種族、語言、思想、宗教、年齡、婚姻、容貌等有所區別，促進平等職場環境。此外，我們不只聘雇 21 位專業視障按摩師，也為同仁開辦身心障礙者權利公約法令遵循宣導的課程，以增進員工對身心障礙者權利的了解，打造健康的職場環境。

育嬰留停

為讓員工能安心安排生涯重大計畫，在育兒及相關規劃上的需求上予以全力支援，鼓勵員工依法申請產假或育嬰留停，讓同仁兼顧家庭與工作。

內勤員工育嬰留停概況

年度	性別	符合資格人數	申請人數	申請率 (%)	預計復職人數	實際復職人數	復職率 (%)	前一年度復職人數	繼續留存一年以上人數	留任率 (%)
2022	男性	30	0	0	1	1	100	5	4	80
	女性	68	13	19.12	10	10	100	16	14	88
2021	男性	32	5	15.63	5	5	100	1	0	0
	女性	81	13	16.05	16	16	100	13	12	92
2020	男性	40	1	2.50	1	1	100	1	1	100
	女性	95	16	16.84	13	13	100	9	9	100

註(一): 申請人數及復職人數均以事實發生年度計算，2022 年計算期間為 2022/1/1-2022/12/31。

註(二): 符合資格人數為當年度符合資格人數計算，而非當年度新增人數。

外勤業務主管育嬰留停概況

年度	性別	符合資格人數	申請人數	申請率 (%)	預計復職人數	實際復職人數	復職率 (%)	前一年度復職人數	繼續留存一年以上人數	留任率 (%)
2022	男性	42	0	0	0	0	0	0	0	0
	女性	64	10	15.6	7	0	0	3	1	33
2021	男性	39	0	0	0	0	0	1	0	0
	女性	92	8	8.70	8	7	88	5	3	60
2020	男性	60	0	0	2	1	50	4	2	50
	女性	94	7	7.45	8	6	75	5	1	20

註(一): 申請人數及復職人數均以事實發生年度計算，2022 年計算期間為 2022/1/1-2022/12/31。

註(二): 符合資格人數為當年度符合資格人數計算，而非當年度新增人數。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

薪資福利
內勤人才培訊
業務人才培訊
人權政策
▶ 溝通管道
職場環境
人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

支持性別平等

三商美邦人壽呼應聯合國永續發展，長期落實職場性別平等。

內勤員工基本薪資比例（女：男）

職務	2020 年	2021 年	2022 年
高階主管	0.9444:1	0.9248:1	0.8788:1
中階主管	0.8799:1	0.9097:1	0.9255:1
基層主管	0.9248:1	0.9191:1	0.9118:1
其他	0.8959:1	0.907:1	0.9386:1

外勤業務同仁基本薪資比例（女：男）

職務	2020 年	2021 年	2022 年
高階主管	1.0798:1	0.9351:1	0.8856:1
中階主管	0.9347:1	0.9277:1	0.9302:1
基層主管	0.9681:1	0.924:1	0.923:1
其他	0.8876:1	0.9149:1	0.9521:1

溝通管道

三商美邦人壽建立多元管道傾聽員工的建議，以積極、重視的態度回應同仁的各項提案，提升職場環境與勞雇關係。對於內勤員工，公司每月定期發刊內勤電子報並設置員工瀏覽討論區；外勤員工則可透過鳳翔月刊等刊物及電子系統與公司互動，確保公司與同仁溝通無障礙。

騷擾防治 / 一般申訴信箱

內勤同仁：人力資源部 謝小姐 02-2345-5511 分機 22200

申訴信箱：hr_01@mail.mli.com.tw，由專人接收員工檢舉、申訴與建議，提供途徑及保障員工檢舉權利。

外勤同仁：各區業服科

定期召開勞資會議

公司每季召開勞資會議，於會議中宣導公司政策、說明公司業務現狀，做為針對內勤人員的定期溝通機制，勞方與資方出席代表比例接近 1:1，勞方代表則能夠在會議中對公司政策提出建議及改善方針，讓公司瞭解同仁需求並及時改善員工的工作環境，2022 年共召開 4 次會議，團體協約涵蓋全體員工 100%，就員工福利相關問題進行討論。

業務同仁溝通管道

公司重視每位業務同仁的回饋，不定期舉行總監協理副總會議、商品諮詢會議、投資型商品諮詢會議、區部處經理會議等，與各職級的業務同仁溝通業務議題；並設立「業務員提案機制」，由第一線業務人員提出對公司現行作業的改善建議，經相關部門評估後回覆，在 2022 年間共成案 115 件，以聽取業務同仁建言，創造有效的業務員提案回覆機制。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

- 薪資福利
- 內勤人才培訊
- 業務人才培訊
- 人權政策
- 溝通管道
- 職場環境
- 人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

業務員提案回覆流程



職場環境

安全衛生管理

三商美邦人壽重視職場安全及衛生，2022 年為提升職場安全衛生推動各項改善措施，投入金額超過 410 萬元。

項目	投入金額
消防設備新增及更新	292,783 元
員工協助方案 (EAP)	261,200 元
安全衛生教育訓練	內部訓練，無費用產生
職業安全衛生人員等相關教育訓練費用	46,040 元
全省 AED 租賃費用	153,600 元
臨場醫師服務費用等	199,566 元
員工體格 & 健康檢查費用	3,066,800 元
辦公室環境監測	82,650 元
總計	4,102,639 元

(單位：新台幣)

公司每年制定年度的職業安全衛生管理計畫，並依該計畫執行相關安全衛生事項，並做檢討及改善；另有制定公司安全衛生工作守則，公告給同仁知道並予以遵守；最後每季都會定期召開職業安全衛生委員會議收集公司員工相關意見予以討論及改善，並由委員會成員討論公司安全衛生事項，並評估是否有需要改善項目、改善方式及改善結果。

公司為第三類職場，風險等級較低，辦公環境空氣品質有按時監測，皆符合職業安全衛生法令要求，辦公室燈具光線明亮，照度充足；每日皆有清潔人員整理職場；並且無生物化學噪音汙染等危害因子。

公司辦公大樓與客戶臨櫃據點設有 AED「自動體外心臟電擊去顫器」、無障礙設施、保全人員以確保員工的安全，並透過人力資源部及各地通訊處、區部差勤記錄確實統計職災事件發生，期望透過完善的預防準備工作，提升黃金救援時刻的成功率。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

薪資福利
內勤人才培訊
業務人才培訊
人權政策
溝通管道
▶ 職場環境
人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

健康服務

健康服務內容	措施內容
員工健康指導及促進	本公司聘僱專責勞工健康服務人員來提供員工健康指導及促進服務，並開放同仁自由報名與臨場專科醫生面對面諮詢的機會，護理師依時程分批約洽資訊機房輪班同仁、司機、中高齡員工、受孕及產後一年以內女性同仁，作為優先諮詢對象，也開放同仁報名諮詢健康及身心理面對面諮詢，經評核風險高者之同仁，皆會逐一追蹤列為關懷或改善標的。
母性健康保護	全公司內勤員工提供母性健康保護措施，對象為妊娠或生產後一年內之同仁於每週提供鮮奶或豆漿一瓶，2022 年受惠人數為 36 人；另設置集（哺）乳室提供給需要之員工使用。
安全衛生宣導	公司配置之職業安全衛生管理人員及勞工健康服務人員定期宣導安全衛生相關訊息，並視狀況需求，請臨場專科醫師或外部專業講師辦理專題講座提供給員工參加，並不定期以電子報傳遞健康知識。
員工協助方案 (EAP)	公司長期與社團法人新竹市生命線協會員工服務中心合作，提供同仁不限時數及次數的電話諮詢服務，由具有專業知識背景之心理師及顧問提供身心諮詢服務，2022 年員工協助方案第一階段電話諮詢為 65 人次使用；第二階段面談諮詢為 28 人次使用，投入金額 261,200 元。
保健室	本公司設置保健室，提供簡易外傷包紮用品、口罩、身高體重機及血壓機等供同仁隨時使用，了解身體基本狀況。

員工職災事件、損失日數及缺勤表

	2020 年				2021 年				2022 年			
	內勤		外勤		內勤		外勤		內勤		外勤	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
受傷比例 (IR)	0	0.10	0.19	1.71	0.06	0.06	0.42	0.21	0	0.17	0	0.71
職業病比例 (ODR)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
損失工時比例 (LDR)	0	0.70	0.19	82.97	0.08	1.21	44.32	5.91	0	1.05	0	55.75
缺勤率 (AR)	0.03%	0.10%	5.70%	5.71%	0.10%	0.17%	4.63%	4.73%	0.03%	0.05%	0	0.04%
事故件數	0	3	1	9	1	1	2	1	0	3	0	3

註

- (一) 受傷比例計算公式：傷害比例 (IR)=(傷害人次數 / 工作總時數)x200,000
- (二) 2022 年度並無發生任何被判定為職業病的案
- (三) 損失工時比例計算公式：損工比例 (LDR)=(傷害之總損失日數 / 工作總時數)x200,000
- (四) 缺勤率 (AR) = 病事假及工傷假缺勤日數 / 總工作天數 × 100%

- (五) 此表中受傷比例與損失工時比例之計算標準較中華民國勞動部之定義更為嚴格，採用預定工作日、從事故發生隔日開始計算，包含與工作相關的受傷情事，無論程度輕重皆納入計算。
- (六) 職災事故屬通勤期間的交通意外類型。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

薪資福利
內勤人才培訊
業務人才培訊
人權政策
溝通管道
職場環境
▶ 人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

人力概況

截至 2022 年年底，公司員工總人數為 12,258 人，均為本國籍，其中內勤人數為 1,783 人，外勤人數為 9,602 人，無非員工之工作者，公司業務制度採雙合約制，其中 5,767 位為承攬業務員。

內勤員工人力概況表

		主管職	一般職	男性	女性	30 歲以下	30-50 歲	50 歲以上	總人數
		2022 年	人數	315	1,468	660	1,123	364	1,147
	比例 (%)	17.67	82.33	37.02	62.98	20.42	64.33	15.26	-
2021 年	人數	314	1,465	645	1,134	372	1,178	229	1,779
	比例 (%)	17.65	82.35	36.26	63.74	20.97	66.16	12.87	-
2020 年	人數	299	1,421	609	1,111	357	1,174	189	1,720
	比例 (%)	17.38	82.62	35.41	64.59	20.76	68.26	10.99	-

內勤新進員工概況表

		男性	女性	30 歲以下	30-50 歲	50 歲以上	總人數
		2022 年	人數	128	155	141	131
	新進率 (%)	19.62	13.74	38.31	11.27	4.39	15.89
2021 年	人數	128	167	169	116	10	295
	新進率 (%)	20.41	14.88	46.30	9.87	4.78	16.86
2020 年	人數	118	188	163	123	20	306
	新進率 (%)	19.83	17.28	47.31	10.56	11.53	18.18

註：新進率 = 該類別新進人數 / (近兩年底該類別平均人數)

內勤員工離職概況表

		男性	女性	30 歲以下	30-50 歲	50 歲以上	總人數
		2022 年	人數	151	208	144	186
	離職率 (%)	23.14	18.43	39.13	16.00	11.58	20.16
2021 年	人數	93	144	105	111	21	237
	離職率 (%)	14.83	12.83	28.77	9.44	10.05	13.55
2020 年	人數	90	142	86	113	33	232
	離職率 (%)	15.13	13.05	24.96	9.70	19.02	13.78

註：離職率 = 該類別離職人數 / (近兩年底該類別平均人數)

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

薪資福利
內勤人才培訊
業務人才培訊
人權政策
溝通管道
職場環境
▶ 人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

外勤員工人力概況表

		主管職	一般職 (承攬制)	男性	女性	30歲以下	30-50歲	50歲以上	總人數
		2022年	人數	3,835	5,767	3,616	5,986	1,388	5,785
	比例 (%)	39.94	60.06	37.66	62.34	14.46	60.25	25.30	-
2021年	人數	4,397	6,082	4,002	6,477	1,730	6,411	2,338	10,479
	比例 (%)	41.96	58.04	38.19	61.81	16.51	61.18	22.31	-
2020年	人數	4,857	6,551	4,380	7,028	2,238	7,009	2,161	11,408
	比例 (%)	42.58	57.42	38.39	61.61	19.62	61.44	18.94	-

外勤新進員工概況表

		男性	女性	30歲以下	30-50歲	50歲以上	總人數
		2022年	人數	315	340	460	179
	新進率 (%)	8.27	5.46	29.51	2.94	0.67	6.52
2021年	人數	333	342	476	179	20	675
	新進率 (%)	7.95	5.06	28.02	3.36	1.16	6.17
2020年	人數	508	579	756	306	25	1,087
	新進率 (%)	10.91	7.91	29.79	4.16	1.19	9.07

註：新進率計算公式：男性新進人數 / 近兩年男性員工 (男性總人數) 平均人數
女性新進人數 / 近兩年女性員工 (女性總人數) 平均人數

外勤員工離職概況表 (主管職)

		男性	女性	30歲以下	30-50歲	50歲以上	總人數
		2022年	人數	314	465	147	482
	離職率 (%)	19.89	18.33	29.46	18.71	14.42	18.93
2021年	人數	324	385	197	407	105	709
	離職率 (%)	18.02	13.61	29.51	13.87	10.25	15.32
2020年	人數	361	409	200	474	96	770
	離職率 (%)	18.18	13.55	24.13	14.76	9.94	15.38

註：離職率計算公式：男性主管離職人數 / 近兩年男性員工 (男性主管總人數) 平均人數
女性主管離職人數 / 近兩年女性員工 (女性主管總人數) 平均人數

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

- 薪資福利
- 內勤人才培訊
- 業務人才培訊
- 人權政策
- 溝通管道
- 職場環境
- ▶ 人力概況

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

依契約類型分類概況表 / 內勤

		定期契約			不定期契約		
		男性	女性	總人數	男性	女性	總人數
2022 年	人數	3	2	5	657	1,121	1,778
	比例 (%)	60.00	40.00	-	39.65	63.05	-
	占員工總人數比例 (%)	0.17	0.11	0.28	36.85	62.87	99.72
2021 年	人數	3	4	7	642	1,130	1,772
	比例 (%)	42.86	57.14	-	36.23	63.77	-
	占員工總人數比例 (%)	0.17	0.22	0.39	36.09	63.52	99.61
2020 年	人數	2	3	5	607	1,108	1,715
	比例 (%)	40.00	60.00	-	35.39	64.61	-
	占員工總人數比例 (%)	0.12	0.17	0.29	35.29	64.42	99.71

依契約類型分類概況表 / 外勤

		業務員 (承攬制)			業務主管		
		男性	女性	總人數	男性	女性	總人數
2022 年	人數	2,145	3,622	5,767	1,471	2,364	3,835
	比例 (%)	37.19	62.81	-	38.36	61.64	-
2021 年	人數	2,316	3,766	6,082	1,686	2,711	4,397
	比例 (%)	38.08	61.92	-	38.34	61.66	-
2020 年	人數	2,469	4,082	6,551	1,911	2,946	4,857
	比例 (%)	37.69	62.31	-	39.35	60.65	-

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

支持金融保險教育
深耕體育活動
關懷兒童健康
投入社區服務
發揮對利害關係人的影響力

6 環境影響力

附錄

5 社會共融

我們從壽險業健康風險管理的核心專長出發，秉持「一句承諾 一生的朋友」品牌精神，為社會大眾打造最完善的防護網。結合本業投入一系列資源於支持五大行動主軸 - 金融保險教育、深耕體育活動、關懷兒童健康、贊助藝文相關活動。

對應之SDGS▼



消除貧窮



健康與福祉



良質教育



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

- ▶ 支持金融保險教育
- 深耕體育活動
- 關懷兒童健康
- 投入社區服務
- 發揮對利害關係人的影響力

6 環境影響力

附錄

社會參與

2022 年目標及達成情形

- ✔ 公益捐贈及贊助活動投入超過 **5,009** 萬元，累計超過 **21** 萬人次受惠。
- ✔ 志工服務 **763** 人次，時數累計約 **2,289** 個小時。

2023 年目標

- ◆ 持續關注並推動運動健康活動。

四大面向	SDGs 目標	活動成果	四大面向	SDGs 目標	活動成果
支持金融保險教育	4 優質教育 良質教育	積極支持相關學術機構及研討會之發展，推廣金融保險教育。	深耕體育活動	3 健康與福祉 健康與福祉	為幫助民眾建立並重視健康風險管理的觀念，長期支持國內體壇賽事，透過推廣運動，促進全民健康生活。
關懷兒童健康	1 消除貧窮 消除貧窮 3 健康與福祉 健康與福祉	長期舉辦「三商美邦人壽盃 Teeball 全國樂樂棒球錦標賽」及「保戶子女寫生比賽」，關注兒童身心健康發展。	投入社區服務	1 消除貧窮 消除貧窮	發揮公司及同仁的力量，參與社區服務。

支持金融保險教育

贊助學術發展

身為保險業者，三商美邦人壽長期致力於金融保險教育，並培養校園菁英，連續 9 年贊助政大風險與保險研究中心投入保險學術發展、連續 5 年贊助政大金融科技產學合作聯盟（現為政大科研產業化平台）支持金融科技创新，亦連續 8 年與現代保險教育事務基金會合作，捐贈現代保險健康理財雜誌，

2022 年亦贊助大型金融論壇，如 2022 年東亞太平洋保險論壇等。

提供校園實習

藉由提供大學生實習專案，與保險、財務金融等相關科系合作，進行學術與實務交流，降低學用落差，促進學生與實務工作銜接，進一步為公司保留

人才，公司與合作學校為義守大學財務金融學系、朝陽科技大學保險金融管理系、實踐大學風險管理與保險學系、中興大學財務金融系、崑山科技大學金融管理系、明新科技大學財務金融系、樂齡服務產業管理系等 8 間大學、9 個科系合作，提供學生共計 109 位，進入公司實習，先行了解保險公司的運作。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

支持金融保險教育

▶ 深耕體育活動

關懷兒童健康

投入社區服務

發揮對利害關係人的影響力

6 環境影響力

附錄

深耕體育活動

推廣運動風氣

聚焦國人「健康風險」面向，透過長期的體育活動推廣，促進國人運動風氣發展，進而培養強健體魄，提升健康風險管理意識，三商美邦人壽長期支持國內體壇發展，推動多項運動賽事超過 10 年以上，推廣運動風氣不遺餘力。我們 2022 年投入達 3,584 萬元，受惠人數超過 9.7 萬人，期望透過參與運動賽事，建立健康風險意識，帶動全民運動風氣。

截至 2022 年，三商美邦人壽已連續 14 年榮獲「體育推手獎」的金質獎，再次展現三商美邦人壽為國內體育的重要推手，2022 年更以實際行動支持「台灣名人賽暨三商杯高爾夫邀請賽」獲得推展類「銅質獎」的肯定。

其中「亞特盃心智障礙運動會」以保險保障守護身心障礙學童，讓學童透過參與體育運動的機會，訓練學習力增強體能及自信心，進而更能融入社會之中。



我們 2022 年投入達
3,584 萬元，受惠
人數超過 **9.7** 萬人



三商美邦人壽總經理陳宏昇（圖右）代表該公司接受表揚，獲頒「111 年度體育推手獎」贊助類金質獎及推展類銅質獎

◆ 贊助台灣名人賽暨三商杯高爾夫邀請賽

由三商企業主辦的「台灣名人賽暨三商杯高爾夫邀請賽」，是台灣唯一由單一企業連續舉辦 30 年以上的職業男子高球賽事，更為台灣第一個被納入亞洲高爾夫巡迴賽的國際級賽事。2022 年共吸引 126 位國內職業及業餘的好手前來競技。



台灣名人賽暨三商杯高爾夫邀請賽 - 頒發冠軍獎盃

◆ 主辦三商美邦人壽盃 Teeball 全國樂樂棒球錦標賽

推廣國小學生 Teeball 全國樂樂棒球，連續 13 年舉辦，2022 年參加隊伍 91 隊，共 1,365 人次，累計 13 年參加隊伍共 1,025 隊，超過 15,000 人次參賽。



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

支持金融保險教育

深耕體育活動

▶ 關懷兒童健康

投入社區服務

發揮對利害關係人的影響力

6 環境影響力

附錄

◆ 主辦台灣慢壘之父 - 陳河東先生紀念盃全國慢速壘球錦標賽

連續 18 年主辦，2022 年共 84 支球隊、2,040 人報名參與；由同仁組成之「三商美邦明星慢壘隊」榮獲邀請組 B 組冠軍。



陳河東先生紀念盃全國慢速壘球錦標賽

◆ 贊助三商盃公益路跑賽

連續 16 年贊助，2022 年以「愛 · 不釋手」為活動企劃重點，支持全民運動、並捐贈視障團體，積極號召全體內外勤同仁一同響應公益活動、參與路跑，並於現場設攤與民眾同樂，共吸引近 2 千名跑者同歡。



三商盃公益路跑

◆ 贊助中等學校各項體育活動

中華民國高級中等學校體育總會致力於促進運動競賽、增進校際間之感情，故舉辦中等學校體育活動，賽事項目包括：高中籃球聯賽 (HBL)、高中排球聯賽 (HVL)、國中籃球聯賽 (JHBL)、國中排球聯賽 (JHVL)、高中足球聯賽 (HFL)、女壘聯賽、熱舞大賽等等。三商美邦人壽已連續 14 年贊助中等學校體育活動全賽事，公司高階主管不僅每年出席各賽事記者會，更於 HBL 決賽頒獎典禮頒授籃板王 / 籃板后獎項鼓勵獲獎選手，另外三商美邦吉祥物 Bobby 也於 HBL 決賽現場，與專業舞者一同演出精彩的啦啦隊中場表演，為所有球員們打氣加油，以實際的行動支持校園體育發展。



HBL 中等學校體育活動

關懷兒童健康

兒童是未來希望的幼苗，三商美邦人壽連續 13 年舉辦適合國小學童參與的「三商美邦人壽盃 Teeball 全國樂樂棒球錦標賽」，將運動的習慣向下扎根，培養孩童健康體魄；同時結合已舉辦 19 年的「保戶子女寫生比賽」，鼓勵保戶們利用假日，帶著子女外出寫生，不僅增進親子互動，也促進小朋友身心發展，期望協助家庭培育更多健康快樂的孩子，為國家奠定更堅實的發展力，2022 年 Teeball 及保戶子女寫生比賽共計 8,585 位孩童參與。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

支持金融保險教育

深耕體育活動

關懷兒童健康

▶ 投入社區服務

▶ 發揮對利害關係人的影響力

6 環境影響力

附錄

投入社區服務

三商美邦人壽持續號召員工投入公益，關注更多需要被協助的弱勢族群，以實踐企業永續。2022 年雖受 COVID-19 新冠肺炎疫情影響，仍有 763 人次擔任志工，每人每次以 3 小時估算，服務時數約 2,289 小時：

◆ **捐血活動**：由三商美邦人壽與台灣血液基金會合作，每年每季固定舉辦捐血活動，2022 年台共 86 場次，全年度累計血袋 5,410 袋。

◆ **環境保護志工**：共 7 場，156 人次；同仁們至慈濟懷保教育站擔任資源分

類志工，並前往彰化銀行山及屏東大津瀑布進行淨山活動，守護台灣美好環境。

◆ **弱勢關懷志工**：共 7 場，274 人次參與創世基金會、十方啟能中心、八德殘障教養院、華山基金會及亞特盃心智障礙運動會等活動，亦至南投縣仁愛鄉人和國小關懷偏鄉原住民學童。其中，三商美邦人壽贊助「亞特盃心智障礙運動會」已超過 20 年，鼓勵身心障礙學童展現運動潛能，挑戰自我。

發揮對利害關係人的影響力

三商美邦人壽以具體目標及行動回應「聯合國永續發展目標」SDGs，並從企業策略方向、本業結合等面向出發，進一步擬定相關行動，積極藉由夥

伴關係及利害關係人的力量和影響力，實踐企業社會責任。

重點回應目標 (SDGs)

商業趨動

利害關係人溝通



氣候行動

氣候變遷對商業和經濟產生最直接的正負面影響，連動到本業投資及商品承保的風險及機會，除了內部風險控管外，亦藉由各式外部聯盟或是自媒體，向利害關係人說明本公司對於氣候變遷的相關行動以及低碳策略的決心。

以響應 Earth Hour 地球一小時國際性公益活動為例，於 2022 年 3 月 26 日晚上 8:30，關閉全台 15 面招牌燈，並於三商美邦 FB 粉絲頁呼籲民眾一同節能環保愛地球。



健康與福祉

健康為生命延續的關鍵，對於壽險業而言更是本業核心。隨著台灣社會高齡化趨勢，對於醫療及健康相關資訊的需求日漸增長，對此本公司善用已成熟之利害關係人溝通管道，向保戶及一般大眾宣導相關識能，延長健康餘命。

於官網發行保戶園地刊物，提供保戶及一般大眾保險觀念及健康知識，如「慢性病造成的失能並非老人專利，年輕時就應規劃長期照顧」，依據衛生福利部國民健康署資料顯示，18 ~ 39 歲高達 36.6 萬的人暴露在高血壓風險中，而糖尿病年輕化已是趨勢，最新研究，未滿 20 歲患者已暴增 4 成，因此提早養成好習慣才能遠離慢性病的威脅，2022 年網頁瀏覽量為 8,078,404 次。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場


5 社會共融

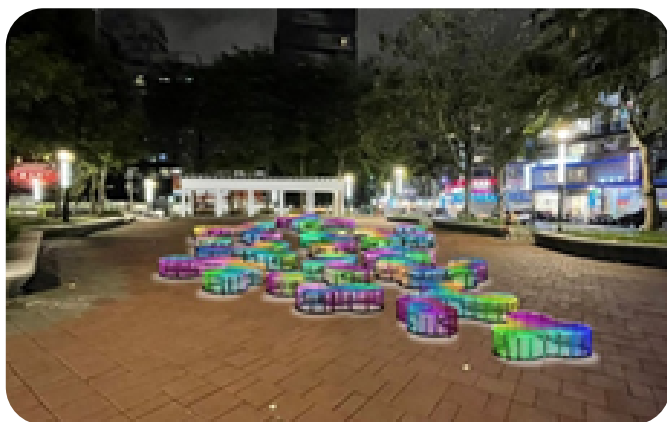
支持金融保險教育
深耕體育活動
關懷兒童健康
投入社區服務

▶ 發揮對利害關係人的影響力

6 環境影響力

附錄

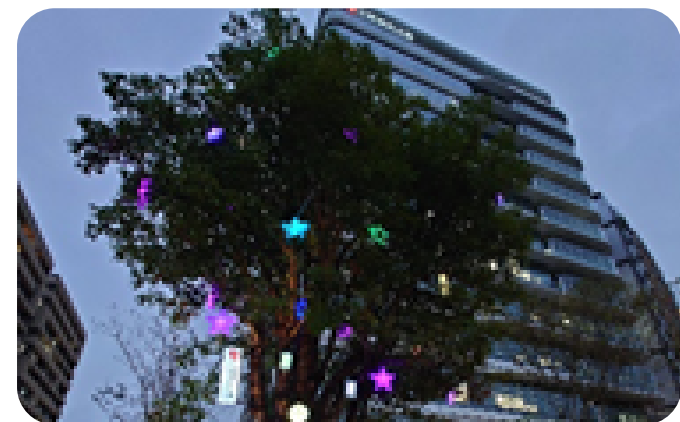
重點回應目標 (SDGs)	商業趨動	利害關係人溝通
 <p>優質教育</p>	<p>三商美邦人壽認為國家的文化及民風代表著一個國家不可被取代的軟實力更是國際上距辨識性的競爭力，故積極贊助大型藝文相關活動，支持本土藝術家，從人才面協助打造台灣文化底蘊的基石。</p> <p>另也從學術文化、人才培育的面向，將藝文活動的推展，深入校園推廣，除了豐富學生對於藝文活動的接觸經驗，更希望依此而讓學生得有發展藝文相關職涯的契機，推進台灣藝文人才的發展。本公司亦於 2022 年訂立藝術品購置及管理程序重視，建立明確資產管理制度。</p>	<p>以贊助「2023 台灣燈會在台北」燈會活動為例，三商美邦人壽共襄盛舉，支持藝文活動獨家贊助 Lua River、陳怡潔兩位藝術家的「榮容」、「安安」作品，同時在三商美邦內湖總公司響應燈會，妝點鄭元東藝術家的「銀兔滿堂」作品，讓大家觀賞千變萬化光源之際，同時感受到與世界重新相處的節奏與頻率，也與三商美邦人壽看見溫暖光亮，相信美好未來就在前方的理念不謀而合。</p> <p>以贊助「iLook 電癮派對校園活動」為例，深入校園，提供大專院校學生更多接受藝文薰陶的管道，自 2009 年起，連續 13 年贊助該活動，深入大學生的生活，提供優質的藝文電影，與年輕族群互動、吸引關注。</p> <p>以 2022 年贊助創作型藝人呂思緯《聽到請回答 Connecting...》演唱會為例，期望藉由多樣化的藝術與文化活動參與，增進學生及一般民眾在文化藝術上的體驗，進而達到身心靈的滿足。</p>



贊助作品 1- 榮容，作者 / 路瓦·里維拉 (Lua River)



贊助作品 2- 安安 作者 / 陳怡潔



響應燈會 3- 銀兔滿堂 作者 / 鄭東元

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

▶ 6 環境影響力

- 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

附錄

6 環境影響力

金融保險業無論是作為風險控管、投融資或是地球永續，都是促使企業低碳轉型的重要角色，三商美邦人壽遵守環境相關法規之要求，並推動各項永續低碳行動方案，深化氣候治理，積極回應氣候變遷的議題，持續推進永續環境的目標。

對應之SDGs



責任消費
與生產



氣候
行動



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- ▶ 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

附錄

氣候變遷因應策略

2022 年目標及達成情形

- ✔ 持續取得 ISO14064 溫室氣體盤查驗證，並訂定每年節省碳排放量 1% 為目標。
- ✔ 2022 年取得 ISO14064 溫室氣體盤查驗證，盤查結果碳排放量較前一年減少 3%。

2023 年目標

- ◆ 因公司擴大盤查全省據點溫室氣體數據，改以 2022 年為基準，至 2024 年減少總碳排 3%。

重大議題	對三商美邦人壽之意義	管理政策	評估機制與行動	申訴機制
 <p>氣候變遷 因應及 環境管理</p>	<p>關注氣候變遷帶來的威脅與機會，並提升公司的應變與控制能力。</p> <p>推動公司環境管理政策，落實節能省碳，降低對環境的衝擊。</p> <p>關注供應商對環境與人權的影響。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 採用 TCFD 公布之氣候相關財務揭露建議書框架揭露氣候相關資訊。 ◆ 氣候變遷風險管理辦法 ◆ 訂定環境管理政策，控制能源的消耗，增加再生資源的利用。 ◆ 定期評核供應商對環境的影響，以及對人權的關注與否。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 參考國家災害防救科技中心 (NCDR) 之「全台災害風險圖」來推估的淹水災害風險，並綜合評估標的物樓層及屋齡，評估營運據點之曝險情形。 ◆ 針對風險等級不同訂定不同的短中長期應變及控制目標。 ◆ 針對氣候變遷造成的淹水災害因曝險不高尚可控制，但電力不足或旱災發生機率持續增加，帶來的負面衝擊，是未來營運活動與環境管理上須關注的重點。 ◆ 盤查公司所有據點碳排放，並訂定降排目標。以 2022 年為基準，至 2024 年減少總碳排放量 3%。 ◆ 以 2022 年為基準，至 2024 年減少 3% 用水度數。 ◆ 檢視供應商是否有對環境造成不利的影響，以及是否有侵害人權的事實，做為是否持續交易合作的條件之一。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 勞安總務部 02-2345-5511 分機 22300 楊協理

氣候治理

依據「保險業氣候相關風險財務揭露指引」、「保險業風險管理實務守則」、「保險業內部控制三道防線實務守則」及本公司「風險管理政策」，訂定「氣候變遷風險管理辦法」，以建立氣候變遷風險管理與機會機制，並依循 TCFD

氣候相關財務揭露建議書 (Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 所建議之框架：治理、策略、風險管理、指標與目標揭露氣候相關資訊。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- ▶ 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

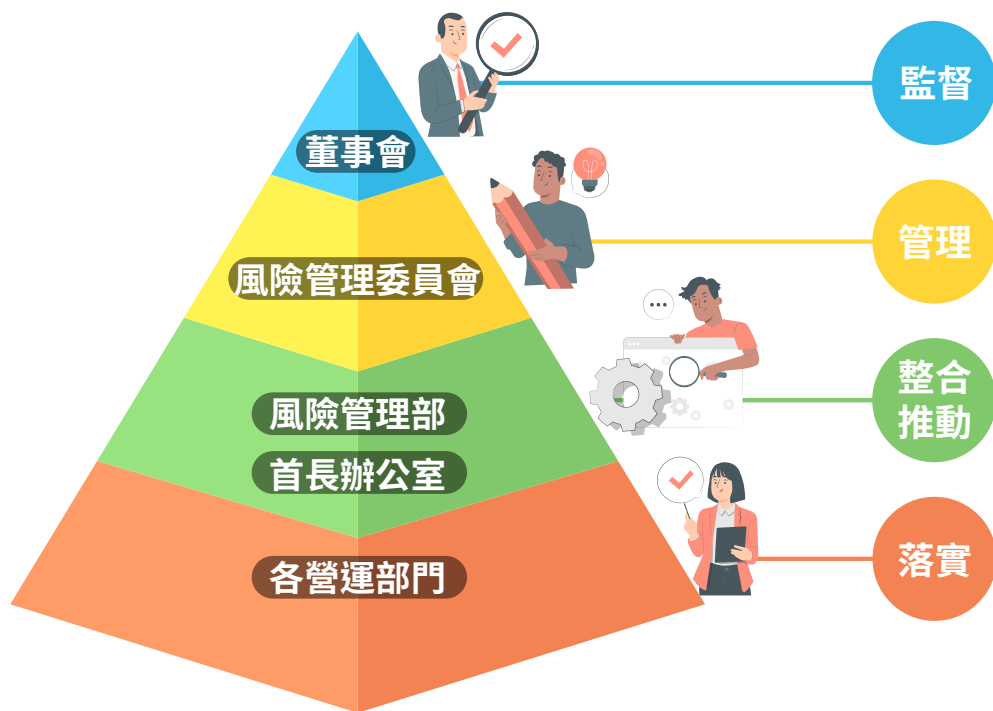
附錄

治理

本公司建立氣候治理架構，透過董事會、風險管理委員會及三道防線相關權責部室，進行系統性分工職責，以確保氣候變遷風險管理之落實。

董事會對氣候變遷風險之管理負有最終責任，其轄下設有「風險管理委員會」，定期審視氣候風險管理之執行情形。

由風險管理部負責執行氣候變遷風險管理相關事務，並由首長辦公室確保其執行結果與公司及 ESG 之目標一致，以引導相關部室進行氣候變遷風險管理，並將管理成果定期向風險管理委員會呈報。



深植風險意識—教育訓練提升風險視野

2022 年 TCFD 相關進修課程

課程名稱	課程大綱	參與人數
國際氣候變遷發展趨勢與實務案例解析	<ul style="list-style-type: none"> · 國際氣候變遷發展趨勢 · 氣候變遷相關實務案例解析 	董事：4 人
TCFD 教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> · 介紹 TCFD 國內外趨勢 · 董事會與高階主管職責說明 	董事：8 人
TCFD 教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> · 氣候變遷及相關法規介紹 · TCFD 氣候風險與機會定義 · TCFD 及氣候情境說明 · 氣候風險管理與監控流程說明 · 氣候風險與機會評估問卷說明 	主管：54 人 同仁：29 人

策略

本公司氣候使命為：「支持台灣及全球達成 2050 年淨零排放目標」，由第一道防線執行氣候變遷風險管理之流程，鑑別氣候變遷風險與機會對業務、商品、投資及放款等面向之財務影響後，依評估結果及氣候使命擬訂氣候相關策略，內容如下：

A. 投資之氣候風險管理

在 ESG 風潮席捲全球浪潮下，本公司認為金融是經濟永續發展的血液，藉由綠

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- ▶ 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

附錄

色金融的推動，將資金導引到永續發展。為了落實低碳投資，公司於「投資政策」及「機構投資人盡職治理政策」中規範於投資分析評估流程中納入 ESG 考量因子，投資前透過蒐集投資標的於 MSCI 揭露之 ESG 評級及永續報告書或公開資訊，了解其永續的執行情形。投資後透過與企業議合及行使投票權的方式，善盡投資人盡責管理義務。此外，本公司積極響應政府「六大核心戰略產業」新創重點產業投資政策，包含綠電及再生能源、國防及戰略、民生及戰備等六大產業。

B. 綠色營運

在氣候變遷影響下，平均氣溫越來越高，進而可能增加空調用電需求。本公司評估營運場所用電為壽險業主要碳排放源。公司採用節約內部能源使用及提升能源效率方式以降低營運過程對環境之影響，透過定期持續汰換、清洗空調主機及設備室內機，更換節能燈具以提高使用效能，達到降低碳排放量之目的。同時，公司鼓勵以雲端會議取代實體會議，持續增加視訊使用據點之數量，以減少因人員移動或商務出差對環境之衝擊。此外，公司積極取得外部第三方專業機構認證，從 2016 年開始已連續取得 BSI 英國標準協會 ISO14001 環境管理系統驗證，也同步完成全省據點 2022 年溫室氣體盤查資料確信。

C. 能源管理

在全球暖化狀況下，地球的大氣和海洋因溫室效應而造成溫度上升之氣候變化，不只對環境產生影響，也對動物及植物等生態造成傷害，公司秉持著永續經營的態度，善盡社會責任，除持續宣導節能減碳，降低不必要資源消耗外，同時將公司老舊的設備，如公務車輛、空調設備等，計畫性的安排汰舊換新，降低碳排放產生。此外，亦持續投入及評估增加綠能之使用，使用太陽能或是計畫購買相關綠能，來持續降低碳排放。

D. 不動產氣候風險評估

投資性不動產：氣候變遷加劇強降雨、淹水等災害頻率，可能對於不動產造成物理性損害。為防止發生不動產加速折舊或滅失之風險，本公司設定檢核標準，將持有之投資性不動產區分為不同氣候風險等級，並依據不同風險判讀，採取相應的監管與檢修方式，確保投資性不動產之機能正常運行，產生長期穩定收益。

放款（不動產擔保品）：在氣候變遷影響下，極端氣候發生之頻率及強度增加，不動產擔保品遭受淹水之機率亦隨之增加，以致不動產擔保品價值大幅減損，為有效掌握不動產擔保品因氣候變遷產生之風險並提早因應，本公司將不動產擔保品依淹水風險係數、擔保品所在樓層及屋齡，區分氣候風險等級，並依氣候風險等級採取適當監控措施，以有效降低本公司放款損失之機率。

自用不動產：在全球暖化的狀況下，造成全球的氣候變遷加劇，瞬間大雨造成水災的頻率增加，可能對於不動產造成損害。為防止自用不動產損壞造成不能使用之風險，公司統一設定檢核標準，將自用不動產區分為不同氣候風險等級，並依據不同風險判讀，採取相應的監管與檢修方式，確保自用不動產之機能正常運行，以維持公司持續營運之狀況。

E. 確保公司名譽

公司如未積極採取減碳轉型措施，將可能因大眾對高氣候風險產業之負面印象或對氣候變遷意識提升，進而影響公司聲譽受損，故公司除了積極進行減碳措施，也將持續監控氣候相關負面消息，確保無氣候相關風險產生之負面影響。

F. 維持營運持續管理機制

有鑑於近年來在全球因氣候變遷因素釀成災害之事件頻傳，公司預置異地辦公場地及電腦設備、建立遠端居家辦公機制、訂定營運持續相關計畫並定期

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

附錄

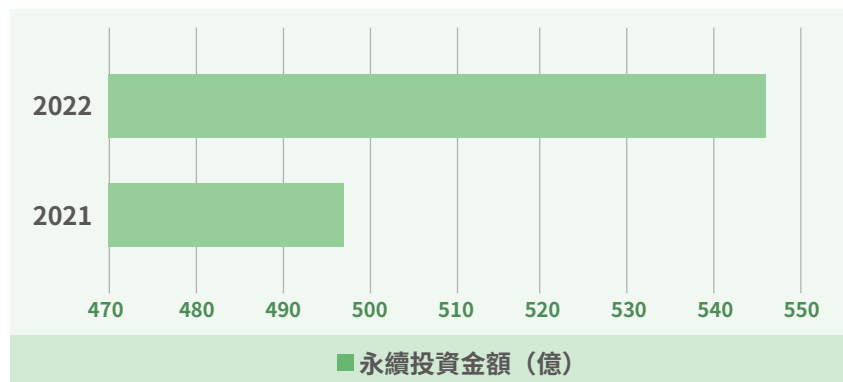
辦理資訊系統備援演練，此外，公司亦積極導入國際營運持續管理標準，參採最佳實務做法，計畫透過第三方獨立機構驗證符合來自內部、法規及客戶之各種要求，並持續維持證書之有效性，以確保公司因應營運中斷風險之能力。

G. 追蹤氣候風險對人壽商品影響

氣候風險可能會對人壽保險商品損失頻率或損失幅度造成影響，故本公司定期檢視各商品理賠經驗，若有理賠經驗顯著惡化情事者，可能予以該商品重新訂價或停售等因應措施；此外，本公司亦持續依循主管機關所發布之商品或精算相關法令及各項精算實務處理準則，以確保因應氣候風險之時效性及合理性。

H. 聚焦「五加二」新創重點產業投資政策

本公司積極響應政府「五加二」新創重點產業投資政策，包含生技醫藥、綠能科技及循環經濟等產業，逐年提升永續投資比例，2021 年實現永續投資金額超越 497.4 億元、2022 年增加至 545.8 億元，藉由低碳投資行動引導經濟邁向永續發展，支持綠能低碳投資相關產業，為環境盡一份力。



I. 推動低碳數位保險服務

在全球低碳轉型趨勢下，本公司自 2015 年起陸續提供行動投保、電子表單、電子保單、行動保服、行動理賠等低碳保險服務。本公司現亦持續發展多元

低碳保險服務，2022 年開發「行動遠距投保服務系統」、「理賠聯盟鏈 2.0」及「電子化理賠給付通知書」等服務項目，以增加服務便利性、提升案件之處理效率及客戶體驗，並減少紙本作業落實節能減碳效果。

未來，本公司除優化現行既有之服務管道及工具，亦會持續創新或配合主管機關政策導入，如「行動投保無紙化」專案，在推動低碳數位保險服務方面不遺餘力。

J. 推廣無紙化辦公室

鼓勵總公司內勤單位，善用 OA 及簽核系統，運用表單電子化及簽核線上化。隨著逐年累積的紙本文件，將紙本文件轉為數位文件，既能騰出實體存放紙本文件設施，還可節省費用（如：墨水、碳粉、紙張、郵資、人工處理、人工管理及租金等營運成本），也能減輕許多行政工作負擔及提升工作效率。透過打造低碳職場環境，達到節省營運成本之經濟效益。

K. 推動低碳保險商品

隨著全球碳排放量不斷增高，衍生的空污問題，對環境及個人健康造成一大威脅，本公司積極推動綠色低碳保險商品，提供健走型外溢保單及鼓勵保戶多搭乘大眾運輸工具之商品，透過運動健走可折減續期保費或搭乘大眾運輸工具可提供加倍保障之設計，以鼓勵消費者購買綠色行為商品，不但可折減保費及提升自我保障，亦可促使消費者多走路少搭電梯，多搭乘大眾運輸工具減少開車或騎機車，對環境達到減碳之效果。未來，本公司將持續推動更多元綠色低碳商品，提供保戶多樣的選擇及保障，也對環境盡一份心力。

風險管理

本公司依「保險業內部控制三道防線實務守則」進行氣候變遷風險管理：

A. 第一道防線

相關權責部室依據 TCFD 分類，進行風險辨識、衡量、回應及監控之管理流程。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- ▶ 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

附錄

B. 第二道防線

風險管理部協助第一道防線進行辨識、衡量、回應及監控氣候變遷風險並採行必要措施，並由法令遵循室適時傳達氣候變遷風險相關法令訊息，敦促相關權責單位採取必要之因應措施，以符合法令規章規定。

C. 第三道防線

稽核室負責查核與評估第一道及第二道防線所設計並執行有關氣候變遷風險之內部控制與風險管理制度之有效性，並適時提供改進建議。

風險辨識、風險衡量、風險監控與曝險狀況

(1) 風險辨識

A. 辨別氣候風險與機會及曝險情形

由第一道防線相關權責部室辨別氣候風險與機會對其業務範圍內之影響程度及潛在財務影響，並依據氣候風險與機會指標盤點前一年度風險曝險情形，交由風險管理部彙總後完成「氣候風險與機會彙整表」。

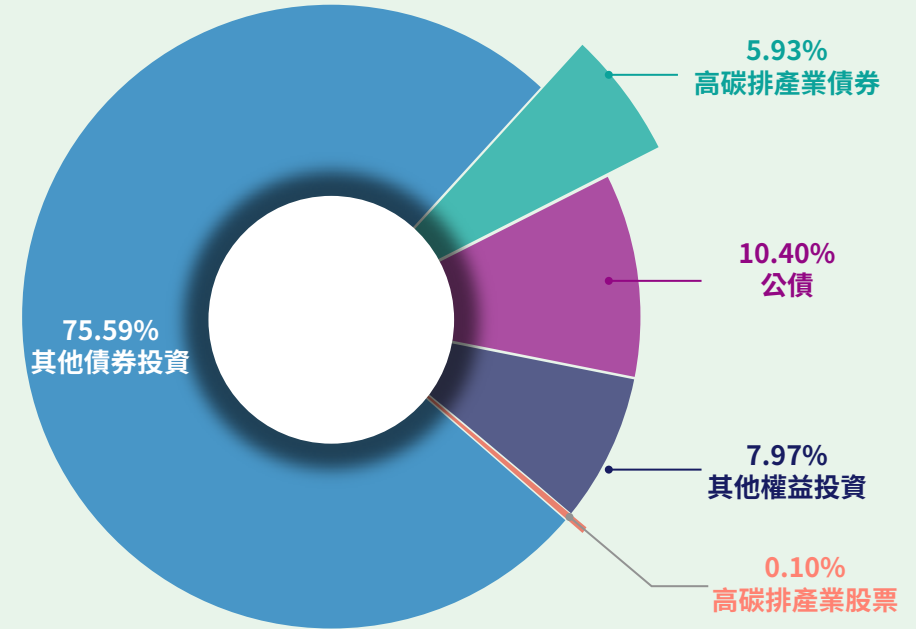
B. 辨識氣候風險重大性

根據「保險業氣候相關風險財務揭露指引」要求，保險業應訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標，並依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序。針對「氣候轉型風險」，以「溫室氣體排放量」高低作為重大性標準，並排序有價證券投資之各產業標的之風險高低；另針對「氣候實體風險」，以「氣候變遷災害地區」高低作為重大性標準，並排序投資性不動產及房貸標的之所在地區之風險高低。

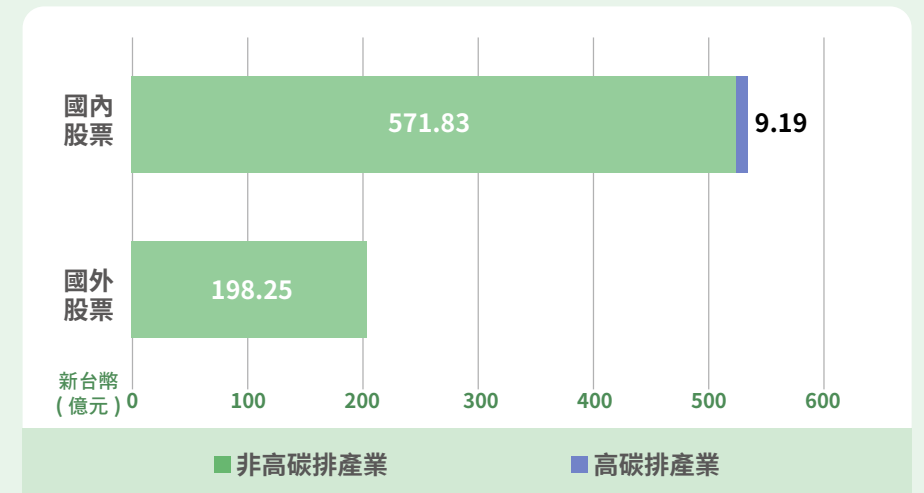
(A) 有價證券投資氣候轉型風險重大性標準及排序

依據高碳排產業清單盤點高碳排產業有價證券曝險情形如下圖所示，2022年12月底投資組合對高碳排產業之曝險占比約為6.03%，其中對石油、天然氣及煤製品(綜合性石油業、探勘及生產)曝險為主要、其次為水泥製造(水泥及骨材)。

高碳排產業股債投資占比



高碳排產業投資曝險情形－股票



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

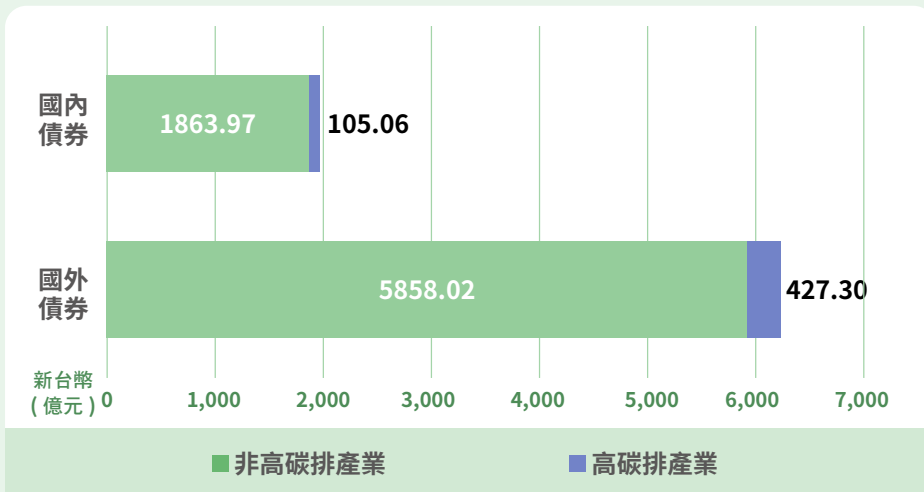
5 社會共融

6 環境影響力

- ▶ 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

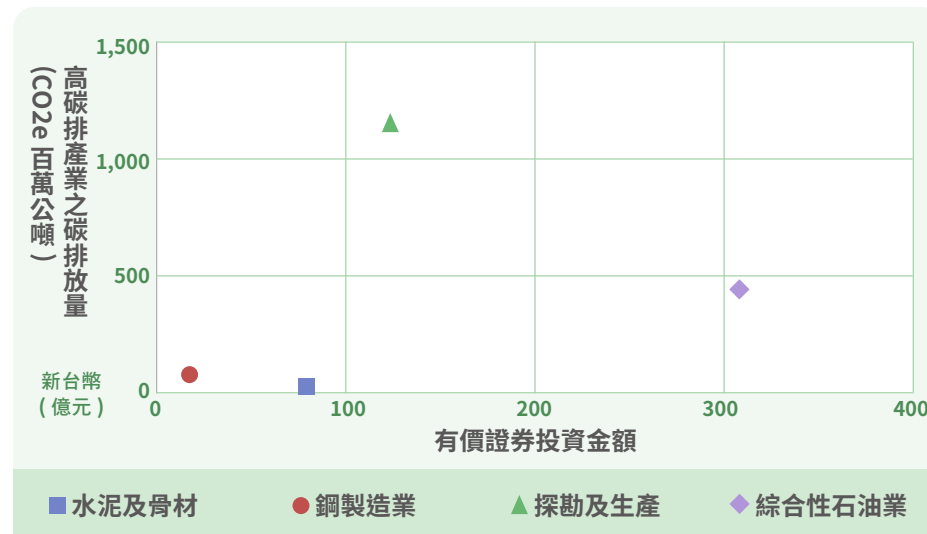
附錄

高碳排產業投資曝險情形－債券



針對有價證券投資，由有價證券投資相關單位鑑別高氣候風險產業，參考列為我國行政院環境保護署「溫室氣體排放量盤查登錄管理辦法暨第一批應盤查登錄溫室氣體排放量之排放源」之產業或企業等，評估受氣候風險影響之產業，再進一步依據所辨識之風險發生可能性及曝險情形排列氣候風險重大性。2022 年有價證券氣候重大性評估成果如下圖所示，曝險程度 (X 軸) 為有價證券投資金額，而風險發生可能性 (Y 軸) 為高碳排產業之碳排放量，整體而言，石油、天然氣及煤製品 (綜合性石油業、探勘及生產) 之碳排放量及曝險金額相對較高，較具風險重大性。

重大性風險評估成果－有價證券



(B) 投資性不動產及房貸氣候實體風險重大性標準及排序

針對投資性不動產及房屋貸款，由不動產部及放款部鑑別高氣候風險標的，評估方法為檢視科技部「國家災害防救科技中心」(National Science and Technology Center for Disaster Reduction；以下簡稱「NCDR」) 最新版「氣候變遷淹水災害風險圖」，排序各地區災害風險分級，曝險程度 (X 軸) 為不動產標的物價值，而風險發生可能性 (Y 軸) 為 NCDR 台灣淹水災害風險分級標的物縣市別平均分數。經評估本公司 2022 年底帳列投資性不動產及房屋貸款成果如下圖。考量不動產價值及實體風險程度後，整體而言，投資性不動產及房貸擔保品尚無重大實體風險。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- ▶ 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

附錄

重大性風險評估成果－投資性不動產



重大性風險評估成果－房屋貸款



(2) 風險衡量

依據 TCFD 風險分類，進行風險衡量及回應，考量情境資料可取得性，僅針對投融資活動及營運活動分別進行氣候轉型風險及氣候實體風險量化情境分析；其餘業務活動則採用質化方式進行風險描述。

A. 投融資活動－氣候轉型風險評估

為減緩並調適氣候變遷造成之衝擊，各國政府紛紛宣示淨零願景，並加強碳排放相關的管制力道，包含歐盟之「碳邊境調整機制 (Carbon Border Adjustment Mechanism, CBAM)」及我國「氣候變遷因應法」修法，將透過碳關稅或碳費之徵收降低溫室氣體排放，進而可能影響投資對象之成本或營收。本公司考量政策與法規因子，對特定產業或投資對象進行風險分析。

經評估未來若徵收碳費，高碳排產業受影響程度最大，故參考「溫室氣體減量及管理法」定義高碳排產業清單 (如下表)。

高碳排產業清單

- ▲ 電力供應業
- ▲ 水泥製造業 (水泥及骨材)
- ▲ 鋼鐵製造業
- ▲ 石油及天然氣礦業及煤製品 (綜合性石油業、提煉及行銷、探勘及生產)

註：高碳排產業以 BICS 產業別代碼作為分類

(A) 有價證券轉型風險情境分析

考量碳排放和溫度路徑辦理氣候情境分析，參考由 NGFS 發布之氣候情境，對高碳排產業被投資公司進行情境分析，分別評估在有序轉型 (Orderly – Net Zero 2050) 及全球暖化失控 (Hot House World – Current Policies) 情境下因碳費支出所增加的營業成本。假設標的公司並未採取減碳措施，以 2021 年溫室氣體排放量，並依據 Downscaling REMIND-MAGPIE 3.0-4.4 模型全球 2030 年及 2050 年碳費參數設算投資標的公司未來可能面臨之碳費支出。

本公司持有高碳排產業之債券投資以石油與天然氣為主，在有序轉型情境下 2050 年碳費預估屬石油及天然氣礦業及煤製品之標的公司所需承擔碳費將高達 9,270.9 億美元。整體

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

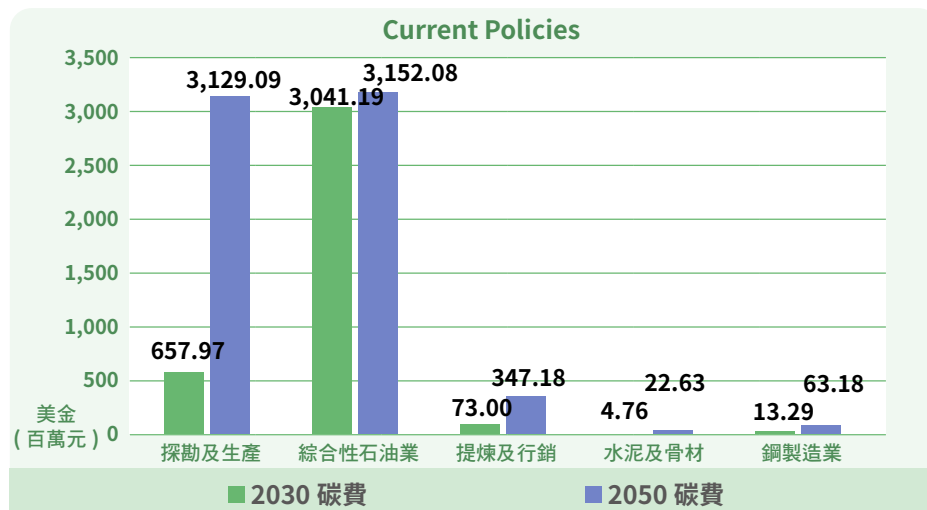
6 環境影響力

- ▶ 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

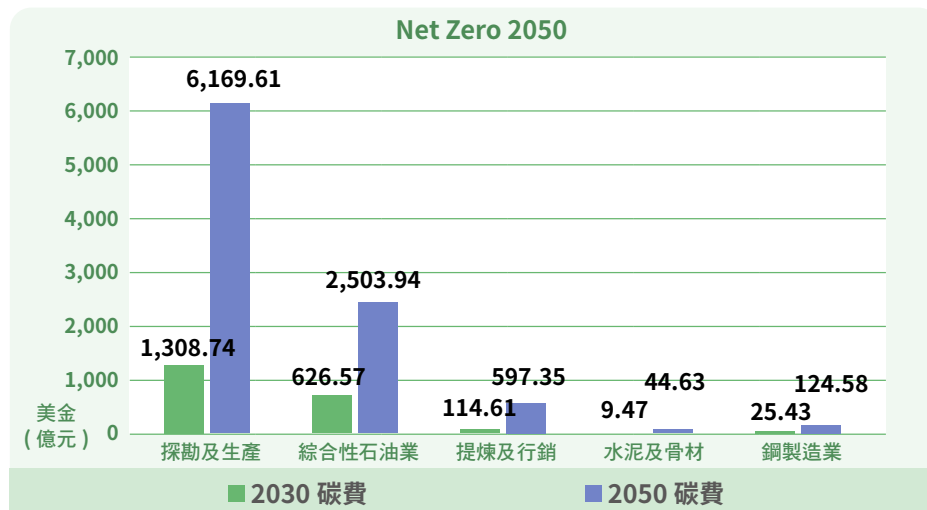
附錄

高碳排之債券投資標的公司所需承擔碳費將高達 9,440.1 億美元。高碳排產業之股票以鋼鐵製造為主，在有序轉型情境下，2050 年屬預估鋼鐵製造可能共需承擔約 124.6 億美元之碳費。整體高碳排之股票投資標的公司所需承擔碳費將高達 143 億美元。

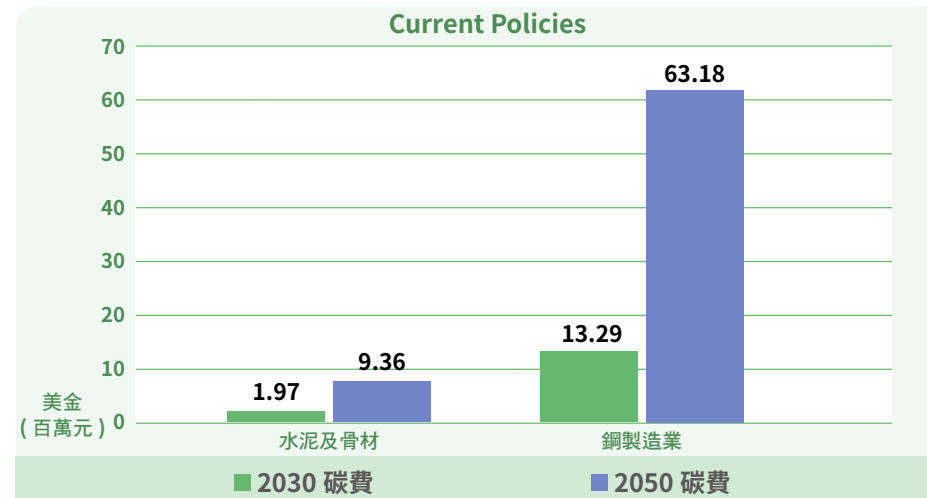
高碳排產業投資預估碳費支出 — Current Policies 債券



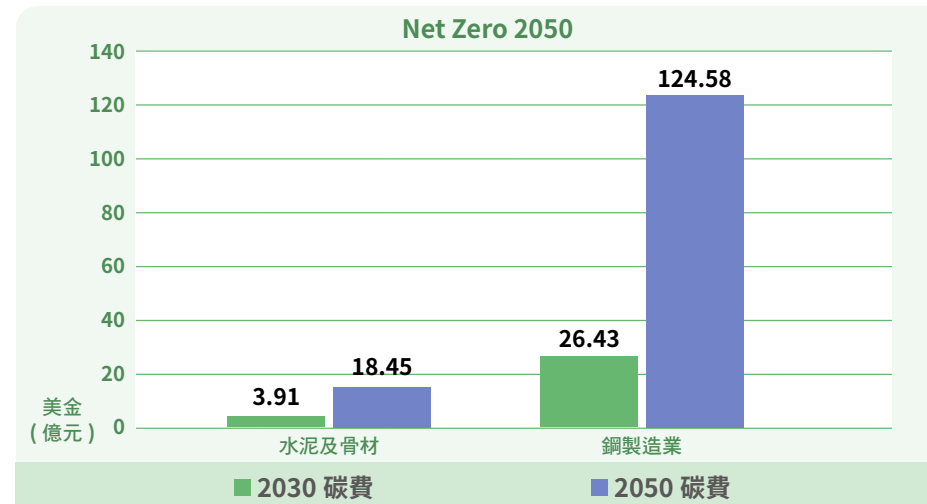
高碳排產業投資預估碳費支出 — Net Zero 2050 債券



高碳排產業投資預估碳費支出 — Current Policies 股票



高碳排產業投資預估碳費支出 — Net Zero 2050 股票



(B) 有價證券轉型風險回應

投資部門將針對屬於高碳排產業之公司，於投資前將檢核是否採取相關措施以減緩或調適氣候相關風險，並於投資後定期追蹤執行及改善情形，且得評估採取氣候議合行動，鼓勵投資標的實施低碳轉型等相關作為。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- ▶ 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

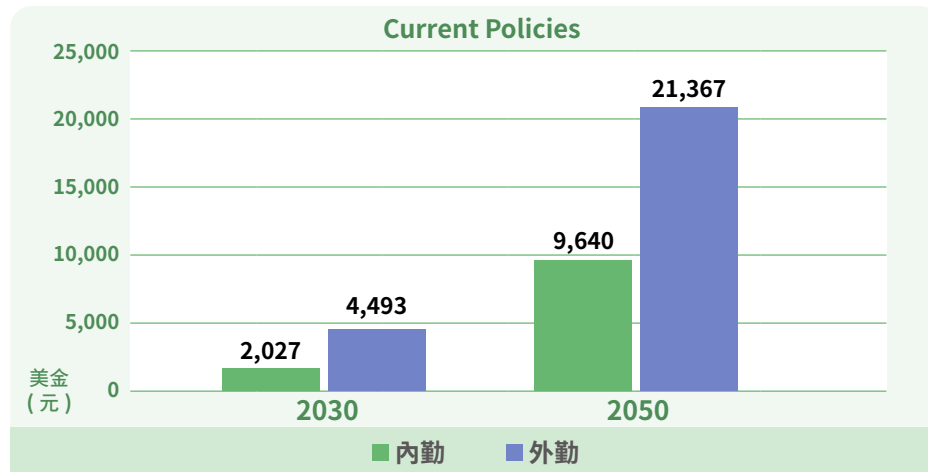
附錄

B. 營運活動－氣候轉型風險評估

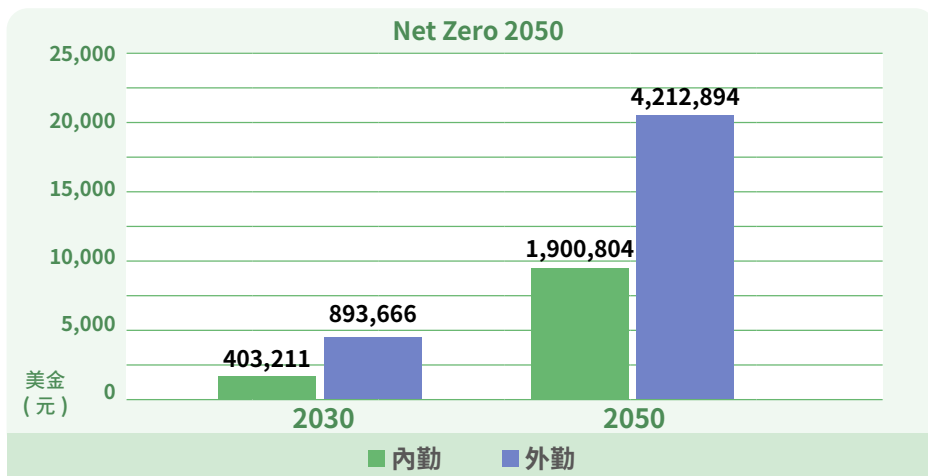
(A) 營運活動轉型風險情境分析

盤點 2022 年各個營運據點用電量，並依據 2021 年度電力排碳係數換算碳排放量，導入情境分析評估未來可能因碳費徵收所受到之財務衝擊。經評估，因本公司屬金融保險業，主要碳排來源為辦公大樓電力使用，暫評估無明顯增加的營運成本。後續將持續採用溫室氣體盤查營運據點碳排放量，並推動節能減碳等措施，確保營運皆能符合主管機關法規要求。

營運據點預估碳費支出 - Current Policies



營運據點預估碳費支出 - Net Zero 2050



(B) 營運活動轉型風險回應

勞安總務部將採下列措施進行營運據點轉型風險回應及管理。

	高風險	中風險	低風險
風險回應	提高使用節能設備比例、增加替代能源 (如太陽能等) 的使用	透過管理手段減少浪費、汰換老舊耗能設備、增加節能設備得使用	持續關注各據點之碳排放量等

C. 投融資活動－氣候實體風險評估

依據聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 發布之「衝擊、調適與脆弱度」報告，人為所致的氣候變遷，造成更頻繁且更高強度的極端事件，如極端降雨等，將對自然及人類帶來廣泛的負面衝擊，並可能造成無法逆轉的衝擊。本公司考量極端氣候因子，對不動產分布進行風險分析。

(A) 投資性不動產及房貸實體風險情境分析

考量碳排放和溫度路徑辦理氣候情境分析，參考國家災害防救科技中心 (NCDR) 之「全台災害風險圖」未來推估的淹水災害風險，考量危害度 (發生極端降雨的機率)、脆弱度 (特定降雨條件下的淹水範圍) 及曝險度 (人口密度越高，曝險度越高) 評估該地區風險等級 (相對風險)，並綜合評估標的物樓層及屋齡，評估不動產之情境分析結果。實體情境假設包含以下要素：

- ▶ 淹水風險係數：依國家災害防救科技中心 (NCDR) 之「全台災害風險圖」未來推估的淹水災害風險分為 Risk1~Risk5 (數值越高，風險越大)
- ▶ 標的樓層：1 樓以下風險係數為 3，2~4 樓為 2，5 樓以上為 1。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

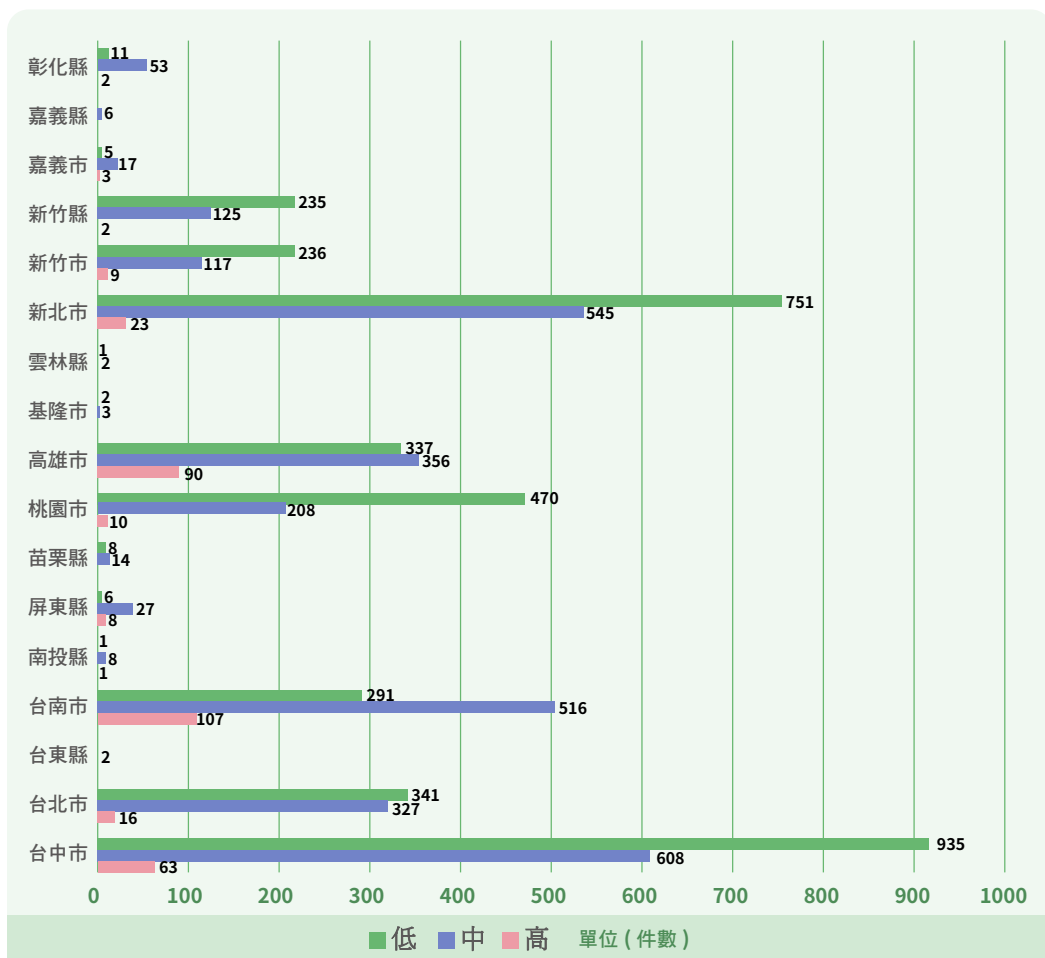
6 環境影響力

- ▶ 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

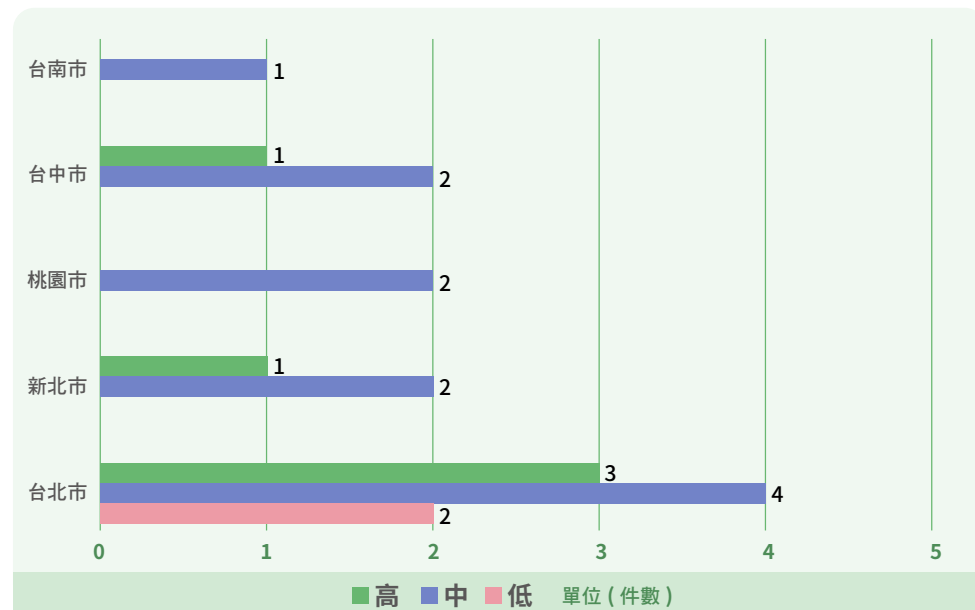
附錄

▶ 標的屋齡：31 年以上風險係數為 3，11~30 年為 2，屋齡 10 年以下風險係數為 1。依照標的物資訊進行風險評估及分級，綜合分數（三項因子相乘）超過 35 為高風險，11~35 分為中風險，小於 10 分為低風險。截至 2022 年底持有的投資性不動產中，僅有 5 件為高氣候風險案件；房貸案件分布遍布全台灣各縣市，其中約 53% 案件評估為低風險案件，約 42% 為中風險案件，僅約 5% 屬高風險案件，分布於台北市、新北市、桃園市、新竹市、新竹縣、南投縣、台中市、彰化縣、嘉義市、台南市、高雄市及屏東縣。

房屋貸款實體風險評估結果



投資性不動產實體風險評估結果



(B) 投資性不動產及房貸實體風險回應

不動產部及放款部將採下列措施進行實體風險回應及管理。

面向	高風險	中風險	低風險	
投資性不動產	各標的	加強關注災害潛勢變化，面對天災緊急危難事件加強標的檢修	加強關注災害潛勢變化	依程序核准
	同一地區	加強關注災害潛勢變化，面對天災緊急危難事件加強標的檢修	加強關注災害潛勢變化	維持持有
房貸	單一標的	新案審核時註記標的位於高風險地區	加強關注災害潛勢變化	依程序核准
	同一地區	加強監測，並評估風險值變化狀況	加強關注災害潛勢變化	依程序核准

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- ▶ 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

附錄

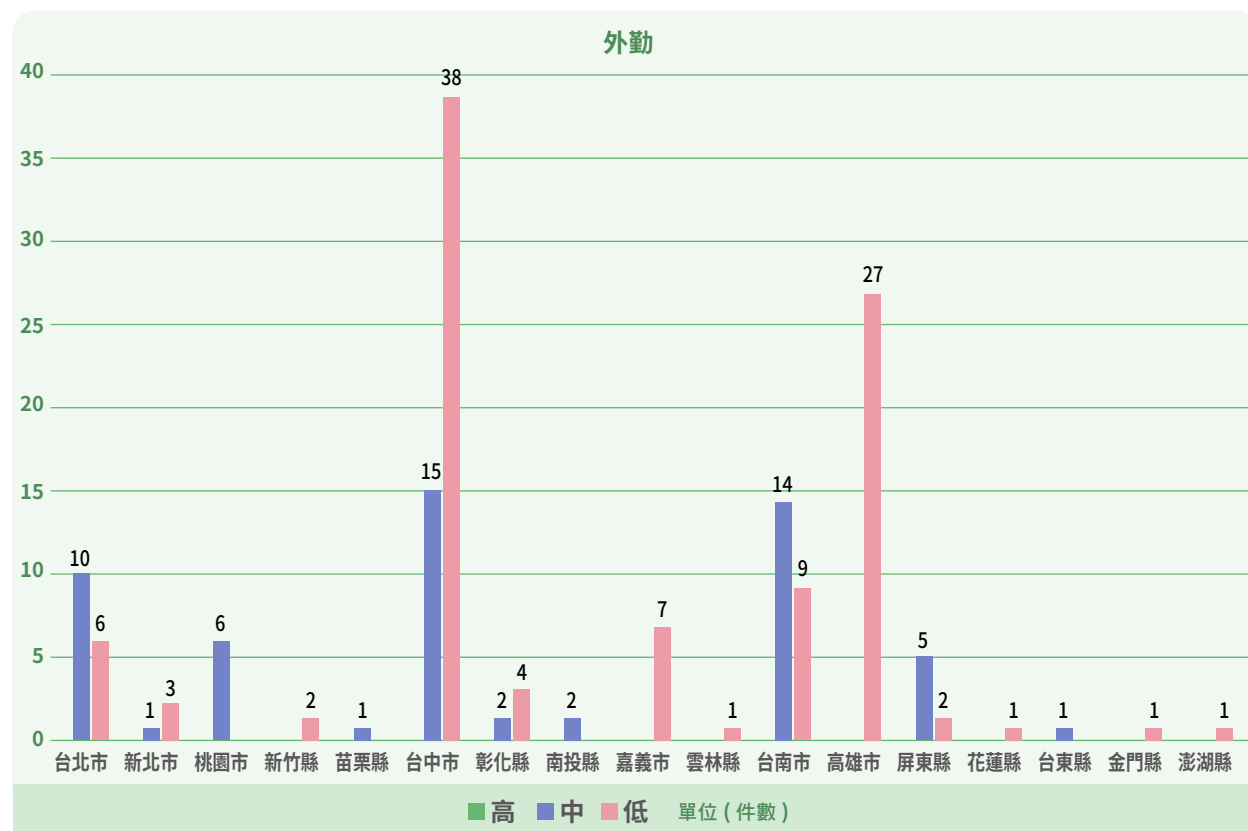
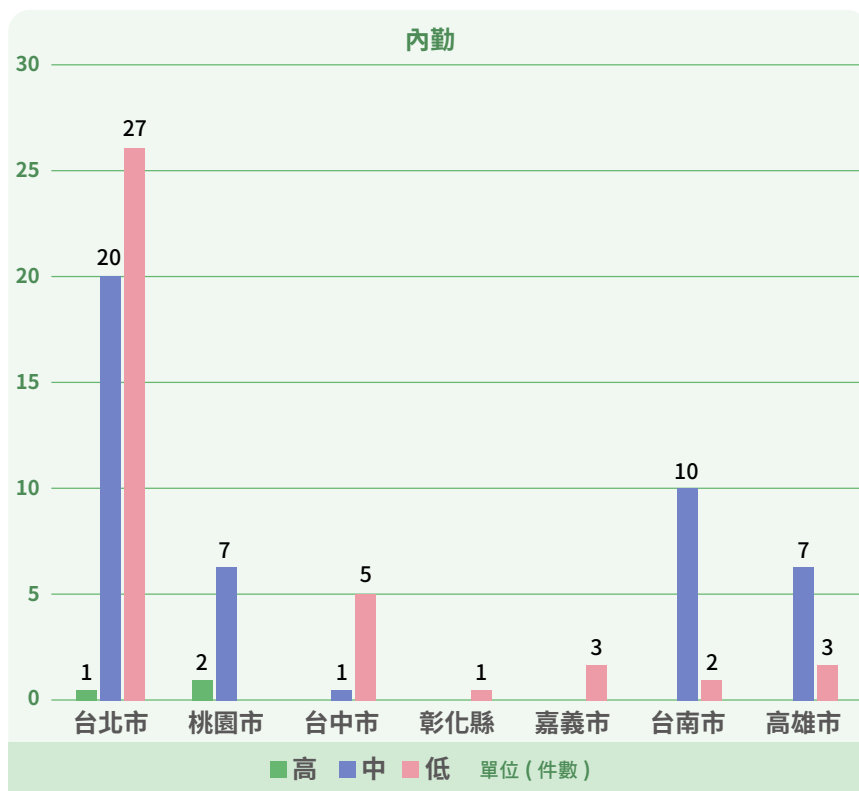
D. 營運活動－氣候實體風險評估

(A) 營運據點實體風險情境分析

經評估，本公司營運據點遍布全台灣各縣市，共回收 248 筆資料，其中僅 3 處內勤據點評估為高風險，其中 1 處係因位於台北市中山區，屬於 NCDR 定義之 Risk 5 區域，且位於地下室、屋齡超過 30 年。另外 2 處位於桃園市中壢區，屬於 NCDR 定義之 Risk 5，且位於地下室一樓及一樓、屋齡也超過 30 年。

將因應極端氣候等天災造成之營運中斷，制定持續營運計畫，提升系統復原時效；並定期評估天然災害對營運之影響，並依照評估結果加以改善，來降低因極端天氣事件造成之風險。

營運據點實體風險評估結果



(B) 營運據點實體風險回應

勞安總務部將採下列措施進行營運據點實體風險回應及管理。

	高風險	中風險	低風險
風險回應	(1) 評估搬遷之可行性 (2) 確保資料備援的有效 (3) 規劃異地上班的必要 (4) 加強監測，確認公司可持續營運管理	(1) 加強關注災害潛勢變化 (2) 檢視各項產險是否足夠 (3) 定期備援演練	維持運作

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

附錄

(3) 風險監控

於制定風險胃納、策略及營運計畫時，將所辨識之氣候變遷風險納入考量，並訂定氣候變遷風險之指標及目標，持續監督其管理與揭露。

A. 風險胃納聲明

本公司風險胃納聲明為：配合全球淨零政策，制

定相關策略、指標與目標，積極管理氣候變遷風險，以支持達成 2050 年淨零排放之目標。

B. 風險胃納指標

既有風險胃納指標為「中華信評之財務實力評等（長期評等）不低於 twA-」，其指標之控管面向包含 ESG 指標，其中環境指標 (Environmental) 已

涵蓋氣候變遷風險及實體風險等環境信用因子，故即反映公司氣候風險管理能力之結果。

C. 定期監控

由相關權責部室監控及管理氣候風險 / 機會之指標及目標達成情形，風險管理部將執行情形呈報風險管理委員會及董事會。

指標與目標

風險 / 機會指標	2022 年指標達成情形	短期目標 2023-2025	中期目標 2026-2032	長期目標 2033 - 以後
投資組合高碳排、高 ESG 風險產業評估比率	完成投資組合高碳排產業定義及識別，並積極導入外部資料庫系統作為投資前評估	針對投資組合中高碳排、高 ESG 風險產業進行氣候風險辨識，評估比率達 75%	針對投資組合中高碳排、高 ESG 風險產業進行氣候風險辨識，評估比率達 80%	針對投資組合中高碳排、高 ESG 風險產業進行氣候風險辨識，評估比率達 90%
1. 自身營運溫室氣體排放量 2. 溫室氣體盤查涵蓋範圍	1. 因 2022 年擴大盤查全省據點，總碳排放量為 9,618 公噸，較 2021 年將低 2,257 公噸。（因總部搬遷至新大樓使用節能設備，用電效率提升，另人力狀況也有微幅調整） 2. 因 2022 年擴大盤查至全省據點，將改以 2022 年盤查數據為基準，設定未來 3 年降低 3% 的排放量目標	以 2022 年盤查數據為基準，設定未來 3 年將減少 3% 的總碳排放量	以 2022 年盤查數據為基準，設定於 2032 年碳排放累積減少 10%	以 2022 年盤查數據為基準，設定於 2040 年碳排放累積減少 20%
評估不動產標的物實體風險（投資性不動產）	規劃不動產投資前實體風險評估（投資性不動產）	於不動產投資前評估中加入實體風險等級判讀，評估比例達 50%	於不動產投資前評估中加入實體風險等級判讀，評估比例達 70%	於不動產投資前評估中加入實體風險等級判讀，評估比例達 90%

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- ▶ 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

附錄

風險 / 機會指標	2022 年指標達成情形	短期目標 2023-2025	中期目標 2026-2032	長期目標 2033 - 以後
評估不動產標的物實體風險 (不動產擔保品)	2022 年 12 月 1 日起新受理案件已於放款徵授信系統不動產相關資料加入實體風險評估項目	在不動產調查表中加入實體風險 (如, 颱風、淹水、坡災及海平面上升等) 評估項目, 不動產擔保品案件評估比例達 50%	在不動產調查表中加入實體風險 (如, 颱風、淹水、坡災及海平面上升等) 評估項目, 不動產擔保品案件評估比例達 100%	在不動產調查表中加入實體風險 (如, 颱風、淹水、坡災及海平面上升等) 評估項目, 不動產擔保品案件評估比例達 100%
1. 自身營運能源使用量 (用電量及汽油消耗量) 2. 廢棄物回收量 3. 用水量	1. 自身營運營運用電量 2022 年為 18,024,307 度, 較 2021 年 23,303,760 減少 5,279,453 度 (因總部搬遷至新大樓使用節能設備, 用電效率有所提升) 2. 汽油消耗量 2022 年為 7,691.76 公升, 較 2021 年 73,741 公升減少 66,049.24 公升 (因主管用車次數有所下降) 3. 柴油消耗量 2022 年為 3,381.82 公升, 較 2021 年 800 公升增加 2,581.82 公升。(因 2022 年度將車輛溫室氣體排放狀況 - 汽油、柴油分別計算) 4. 尚未統計垃圾回收率 5. 用水量 2022 年為 15.29 萬度, 較 2021 年 14.51 萬度增加 0.78 萬度, 增加 5.37% (因 2022 年總部搬遷, 過程中兩棟大樓有同時使用電力之狀況, 故用電度數有增加)	1. 以 2022 年為基準年, 未來 3 年降低用電量 3% 2. 以 2022 年為基準年, 每年減少全公司汽油消耗量 1% 3. 持續辦理總公司及各區自購大樓及各營運據點等職場之垃圾平均回收率達 3% 以上 4. 以 2022 年為基準年, 未來 3 年用水量下降 3%	1. 以 2022 年為基準年, 至 2032 年減少用電量 10% 2. 以 2022 年為基準年, 至 2032 年減少全公司汽油消耗量 10% 3. 至 2032 年垃圾平均回收率達 10% 以上 4. 以 2022 年為基準年, 至 2032 年用水量下降 10%	1. 以 2022 年為基準年, 至 2050 年減少總公司及各營運據點用電量 20% 2. 以 2022 年為基準年, 至 2050 年減少全公司汽油消耗量 30% 3. 至 2050 年總公司及各區自購大樓及各營運據點等職場之垃圾平均回收率達 20% 以上 4. 以 2022 年為基準年, 至 2050 年用水量下降 20%

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- ▶ 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

附錄

風險 / 機會指標	2022 年指標達成情形	短期目標 2023-2025	中期目標 2026-2032	長期目標 2033 - 以後
再生能源使用比率	再生能源使用比率 0%	評估考量及規劃總部大樓使用再生能源之可行性	1. 2030 年總部大樓之電力 / 非再生能源使用量較基準年 2021 年降低 30% 2. 評估考量及規劃各營運據點使用再生能源之可行性	1. 2050 年總部大樓之電力 / 非再生能源使用量較基準年 2021 年降低 90% 2. 2050 年全部營運據點之電力 / 非再生能源使用量較基準年 2021 年降低 50%
數位服務減少用紙量	相較於 2021 年度，2022 年度推動綠色服務，節省紙張用量比率為 22%	持續推動綠色服務，節省紙張用量比率達 22.28% (以 2022 年為基準年)，並加強推廣客戶申請 e 化表單及平台服務	持續推動綠色服務，節省紙張用量比率達 23.90% (以 2022 年為基準年)，並加強推廣客戶申請 e 化表單及平台服務	持續推動綠色服務，節省紙張用量比率達 26.01% (以 2022 年為基準年)，並加強推廣客戶申請 e 化表單及平台服務
1. 營運中斷演練備援次數 2. 復原時間效率	1. 營運中斷演練備援次數：2 次 (8/20、11/19) 2. 復原時間效率：6.5 小時 (8/20)、9.75 小時 (11/19)	維持與適時調整天災相關營運持續管理機制，取得持續營運管理認證 (ISO 22301)，每年辦理至少 1 次定期演練備援與復原計畫、復原時間效率低於 24 小時 / 次	維持與適時調整天災相關營運持續管理機制，取得持續營運管理認證 (ISO 22301)，每年辦理至少 1 次定期演練備援與復原計畫、復原時間效率低於 24 小時 / 次	維持與適時調整天災相關營運持續管理機制，取得持續營運管理認證 (ISO 22301)，每年辦理至少 1 次定期演練備援與復原計畫、復原時間效率低於 24 小時 / 次

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- 氣候治理
- ▶ 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

附錄

低碳營運

公司仍致力檢視各項營運活動，透過技術協助或管理方式持續推動各項減碳措施，包含推動流程 e 化、節能方案、發展綠建築的節能設備，以及盤查所有據點溫室氣體排放，落實環境管理政策，以低碳營運守護永續環境。

推動 e 化

為呼應國際 ESG 趨勢及追求企業永續發展，並響應金管會推動「綠色金融行動方案 2.0」，鼓勵金融機構發展及創新綠色金融商品或服務，以滿足企業及投資人追求減碳轉型及永續發展下之金融需求，三商美邦人壽亦規劃 E 化推廣活動，大幅提升電子保單使用率。2022 年推出「如虎添 e」推廣活動，活動期間保戶申辦新契約電子保單、電子表單、自動化交易服務與使用自動化特定服務（保單借款、提領、轉換、申購），符合資格即可累積點數，點數換算為保戶抽獎機會。另成立 e 化推廣小組，由總公司與一線服務人員組成，於第一時間回應保戶操作問題、協助推廣多項 e 化服務與整合通路回饋客戶意見。客戶問題能於第一時間由服務人員回應與處理，客戶意見亦能做為 e 化服務優化的建議，完善保戶體驗。

2022 年我們的新契約行動投保佔率 97.96%，預估約減少 475 萬張之紙張使用，確實降低自然資源的耗損，減少大量紙張使用，而新契約個人險及旅行平安險 (TA) 申請電子保單佔率也逐年提升，2022 年新契約電子保單件數達 56,656 件，電子保單佔率達 35.28%。



2022 年新契約行動投保佔率 **97.96%**，
預估約可減少 **475** 萬張之紙張使用

項目	2020 年	2021 年	2022 年
新契約個人險 電子保單件數	21,463	33,988	41,649
新契約個人險 電子保單佔率	9.49%	24.05%	30.75%
新契約旅行平安險 電子保單件數	12,218	10,441	15,007
新契約旅行平安險 電子保單佔率	53.77%	58.49%	59.71%

提供欲採自動轉帳方式繳納保費之保戶，於行動投保時約定電子化授權 (eDDA)，以晶片金融卡或網銀雙因子驗證方式完成自動轉帳授權驗證，除提升行政效率外，亦有效減低一式二聯之紙本授權書使用量，以達成低碳營運之目標。

2022 年續期約定採自動轉帳方式繳納保費之件數佔有效保單 50.54%，約定以信用卡刷繳之件數佔有效保單 31.48%，總計透過自動化 (e 化) 繳費方式服務繳交保費的件數比例約為有效保單 82.02%。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- 氣候治理
- 低碳營運
- ▶ 溫室氣體與能源管理
- 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

附錄

節能方案

營運職場用電為壽險業的為主要碳排放源，為降低營運過程對環境的影響及提供員工更健康的辦公環境，三商美邦人壽透過節約內部資源以減少能源耗損及環境污染，我們透過持續汰換、清洗設備並使用節能裝置以降低碳排放量。包含例行空調主機清洗，也陸續更新老舊空調設備以提高空調的效能，同時新職場也持續更換節能燈具，以技術與管理並行來發展不同的節能方式，減少對環境資源的過度使用。

因 2022 年溫室氣體盤查擴大盤查範圍至全省據點，並完成資料確信，將以 2022 年為基準年，訂定未來 3 年減少總碳排 3% 的目標，為環境永續發展盡最大的努力。

綠建築相關節能設置，如內湖企業總部大樓，取得「綠建築標章」，並已完成設置太陽能光電板節能設備，以北部地區平均每天可產生 2.5 度 /KW 計算，每年預計可提供太陽能發電量約 12154.5 度電，以每 1KW 減少 2.3 噸 CO2 換算，相當於減碳 30.6 噸。；另台中文心大樓則使用綠建材，如採用雙層玻璃及隔熱紙以及增加綠化空間，展現參與環境綠化及節能之積極行動，以南部地區平均每天可產生 3 度 /KW 計算，每年預計可提供太陽能發電量約 17509.05 度電，以每 1KW 減少 2.3 噸 CO2 換算，相當於減碳 36.8 噸，可完全供給大樓景觀所需電力。

溫室氣體與能源管理

能源使用情況

2022 年公司購買新的總部大樓，相關設備都較舊大樓節能省電，著實達到減碳目的；且以公司總面積能源消耗強度來看，2022 年整體能源

使用狀況相對也優於 2021 年。本公司也會持續推動各項節能措施，達成預定的減碳目標。

範疇三的部份過去是以快遞油料計算碳排放，今年改盤查商務差旅所搭乘高鐵與飛機之碳排放量，我們也擴大視訊設備的利用，部份會議及教育訓練都盡量宣導透過遠端連線，減少差旅的碳排放量，這也是我們控制溫室氣體排放量的一部份。

2022 年組織內能源使用情況統計

能源類別	消耗量 (計費單位)		消耗量 (科學單位)
汽油	車用汽油	7,691.76 公升	370.1257 GJ
	車用柴油	2,999.92 公升	
	柴油發電機	381.90 公升	
電力	18,024,307 度		64,887.5065 GJ
能源消耗量	65,257,6322 GJ		
能源消耗強度	範疇 1+2		0.3192 (兆焦耳 / 平方公尺)

註：數據計算來源：能源消耗強度是以公司全台據點總坪數換算為平方公尺計算，統計範圍涵蓋內勤職場（總 / 分公司）及外勤職場（區部 / 通訊處）。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

氣候治理

低碳營運

▶ 溫室氣體與能源管理

永續資源管理

永續供應鏈

綠色採購

附錄

2022 年溫室氣體排放情況統計

範疇 / 排放強度	排放源類型	使用量	排放量
範疇 1	車用汽油消耗 (98&95 無鉛)	7,691.76 公升	443.8812 tCO ₂ e
	車用汽油消耗 (柴油)	2,999.92 公升	
	柴油發電機消耗	381.90 公升	
	逸散排放	416.7902 公升	
範疇 2	營運據點之電力消耗	18,024,307 度	9,174.37 tCO ₂ e
範疇 3	員工出差 (高鐵 + 飛機)	-	7.02 tCO ₂ e
溫室氣體排放強度	範疇 1+2 (組織內)	0.0470 tCO ₂ e/ 平方公尺	

註：係數及計算來源：

(一) 相關係數來源參考最新環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4。

(二) 依能源局 2022 年能源局電力排放係數計算，每 1 度電產生 0.509KgCO₂e。

(三) 員工出差計算係指搭乘高鐵及飛機的碳排放計算。

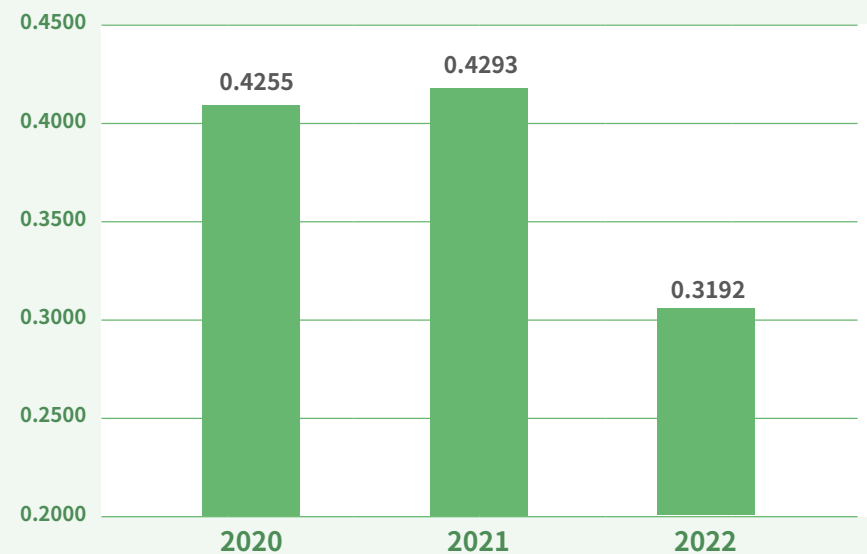
(四) 2022 年加入範疇 1 逸散排放統計。

能源消耗密集度

項目	2020 年	2021 年	2022 年
範疇一 + 範疇二 (G 焦耳)	88,757	86,329	65,258
辦公室總面積 (平方公尺)	208,587.33	201,116.54	204,449.84
能源消耗密集度 (G 焦耳 / 平方公尺)	0.4255	0.4293	0.3192

註：統計範圍涵蓋內勤職場（總 / 分公司）及外勤職場（區部 / 通訊處）

能源消耗密集度 (單位：GJ/ 辦公室面積平方公尺)



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

- 氣候治理
- 低碳營運
- 溫室氣體與能源管理
- ▶ 永續資源管理
- 永續供應鏈
- 綠色採購

附錄

永續資源管理

水資源管理

本公司也已訂定節水目標，持續向同仁宣導節水措施，而因 2022 年購置新的總部大樓，故增加用水度數，且因疫情趨緩，減少居家辦公的人數跟時間，用水度用較 2021 年增加 8.62 萬度。

項目	2020 年	2021 年	2022 年
水費 (萬元)	189.86	159.61	168.23
用水度數 (萬度)	17.26	14.51	15.29
人均用水	13.15	11.84	13.27

註：用水度數參考台灣自來水公司歷年平均水價換算，每度水費為 13.27 元

廢棄物管理

雖然壽險業於營運過程中產生的廢棄物較為單純，廢棄物種類僅有民生廢棄物及一般資源回收物，對環境影響有限，公司仍然盡可能在營運過程中落實資源再利用政策，確實將垃圾分類與資源回收做好。我們將紙類回收再利用、廢電池集中回收、裝潢廢棄物透過合格廠商丟棄、職場綠化盆栽再利用，延長使用年限或委由廠商收回處理，盡可能將廢棄物處理發揮最大效益。

廢紙回收

處理方式	年度 / 處理量
紙回收再利用 (註)	2022 年
	14.97 噸

註：廠商碎紙製成紙磚後，轉送水銷場製成再生紙漿



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

氣候治理
低碳營運
溫室氣體與能源管理
永續資源管理

▶ 永續供應鏈
▶ 綠色採購

附錄

IT 廢棄物處理概況

類別	2020 年	2021 年	2022 年	處理方式
電腦及螢幕 (台)	38	124	33	廠商收回處理 (2022 年汰換下來的電腦用作異地備援使用)
雷射印表機 (台)	5	5	5	
大型主機 (台)	8	0	0	
筆電 (台)	0	19	5	
平板電腦 (台)	0	11	0	

永續供應鏈

供應鏈管理

公司長期以來優先向當地廠商採購，我們相信採購當地廠商對當地經濟發展有所助益，也能夠有效減少碳足跡，2022 年長期合作廠商共 19 家，服務類 8 家，設備類 11 家，100% 為當地廠商。

設備類	服務類
辦公用品、室內裝置、軟體、視聽影音	印刷、裝潢、設備維修、水電修繕

我們依照「廠商遴選原則」的六項條件於合作前針對新進廠商進行預先審查，包含確認是否為合格設立且有所承攬之營業項目、需具有實作經驗或能力、保障勞工安全、保護生態不製造汙染等，確保供應商在人權、環境、勞動、社會衝擊等面向皆符合公司標準。公司與供應商簽約時，也會請廠商簽署「廠商誠信暨廉潔承諾書」，廠商如有違反公司廠商遴選原則及不誠信行為，公司得以逕行解約。

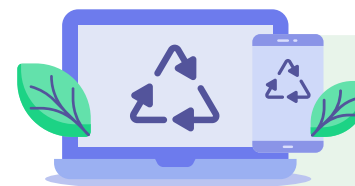
為強化供應鏈永續管理機制，公司使用「長期配合廠商審核表」評估合作廠商，並針對保單委外廠商每年進行實地參訪，出具參訪報告，評核廠商是否符合委外作業規範，如有負面形象將記錄於「特殊事件表」，做為下次廠商遴選的參考依據。我們期望能與兼具 ESG 觀念的供應商配合，一同達成永續發展的願景。

審核資格	定期評核	合作願景
<ul style="list-style-type: none"> 遵循廠商遴選原則 審視廠商形象 	<ul style="list-style-type: none"> 實地訪查 每年定期評核 	<ul style="list-style-type: none"> 優先採用兼具 ESG 觀念的廠商

綠色採購

我們在採購時優先選擇具節能標章或可回收利用的產品，如電腦及螢幕、環保碳粉等以降低供應鏈中的碳排放量、在購買大樓盡量含有綠建築標章的標的物，並率先更換老舊空調設備，減少有毒廢棄物的產生等。

綠色採購金額



資訊用品 (個人電腦) 採購金額
10,114,152 (元)

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

▶ 附錄

- GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 永續會計準則揭露對照表
- 永續揭露指標—金融保險業
- 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形
- 上市上櫃企業永續實務守則對照表
- 聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表
- 社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊
- ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書
- 溫室氣體盤查會計師有限確信報告
- 會計師有限確信報告
- 關鍵績效指標彙總表

7

附錄



前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

- ▶ GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 永續會計準則揭露對照表
- 永續揭露指標—金融保險業
- 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形
- 上市上櫃企業永續實務守則對照表
- 聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表
- 社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊
- ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書
- 溫室氣體盤查會計師有限確信報告
- 會計師有限確信報告
- 關鍵績效指標彙總表

附錄一 GRI Standards 揭露項目對照表

GRI 準則	揭露項目	對應章節暨說明	頁碼
GRI2：一般揭露			
2-1	組織詳細資訊	chapter01 公司簡介	7
2-2	組織永續報導中所包含的實體	關於報告書	2
2-3	報導期間、頻率與聯絡人	關於報告書	2
2-4	資訊重編	關於報告書	2
2-5	外部保證 / 確信	關於報告書	2
2-6	活動、價值鏈與其他商業關係	chapter01 專精在地通路	7
2-7	員工	chapter04 人力概況	67
2-8	非員工的工作者	本公司無非員工工作者	-
2-9	治理結構與組成	chapter02 公司治理架構	24
2-10	最高治理單位的提名與遴選	chapter02 董事遴選	25
2-11	最高治理單位的主席	董事長未兼任營運職	-
2-12	最高治理單位在監督衝擊管理的角色	chapter02 公司治理	26
2-13	衝擊管理的負責人	chapter02 公司治理	26
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	chapter01 永續發展與管理	9
2-15	利益衝突	chapter02 公司治理	26
2-16	溝通關鍵重大事件	chapter01 永續發展與管理 chapter02 公司治理	9 24
2-17	最高治理單位的群體智識	chapter02 公司治理	26
2-18	最高治理單位的績效評估	chapter02 公司治理	26
2-19	薪酬政策	chapter02 公司治理	27
2-20	薪酬決定流程	chapter02 公司治理	27
2-21	年度總薪酬比率	chapter04 薪資福利	56
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	3

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

- ▶ GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 永續會計準則揭露對照表
- 永續揭露指標—金融保險業
- 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形
- 上市上櫃企業永續實務守則對照表
- 聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表
- 社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊
- ISO 14001：2015 環境管理系統保證證明書
- 溫室氣體盤查會計師有限確信報告
- 會計師有限確信報告
- 關鍵績效指標彙總表

GRI 準則	揭露項目	對應章節暨說明	頁碼
GRI2：一般揭露			
2-23	政策承諾	chapter02 誠信經營 chapter02 提升法遵文化 chapter02 內部稽核與內部控制 chapter03 責任投資 chapter03 普惠金融 chapter03 數位金融與創新 chapter04 人權政策 chapter04 職場環境	28 29 31 42 45 51 63 65
2-24	納入政策承諾	chapter02 誠信經營 chapter02 提升法遵文化 chapter02 內部稽核與內部控制 chapter03 責任投資 chapter03 普惠金融 chapter03 數位金融與創新 chapter04 人權政策 chapter04 職場環境	28 29 31 42 45 51 63 65
2-25	補救負面衝擊的程序	chapter02 誠信經營 chapter02 提升法遵文化 chapter02 內部稽核與內部控制 chapter03 責任投資 chapter03 普惠金融 chapter03 數位金融與創新 chapter04 人權政策 chapter04 職場環境 chapter06 永續供應鏈	28 29 31 42 45 51 63 66 95
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	chapter02 誠信經營	29
2-27	法規遵循	chapter02 提升法遵文化	29
2-28	公協會的會員資格	chapter02 參與外部組織	38
2-29	利害關係人議合方針	chapter01 利害關係人議合	13
2-30	團體協約	chapter04 溝通管道	64

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

- ▶ GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 永續會計準則揭露對照表
- 永續揭露指標—金融保險業
- 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形
- 上市上櫃企業永續實務守則對照表
- 聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表
- 社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊
- ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書
- 溫室氣體盤查會計師有限確信報告會計師有限確信報告
- 關鍵績效指標彙總表

GRI 準則	揭露項目	對應章節暨說明	頁碼
GRI3: 重大主題揭露項目			
3-1	決定重大主題的流程	chapter01 重大主題管理	15
3-2	重大主題列表	chapter01 重大主題管理	16
3-3	重大主題管理	chapter01 重大主題管理	15
GRI200: 經濟系列			
經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	chapter02 重要營運績效指標比較	21
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	chapter06 氣候治理	78
	201-3 定義福利計劃義務與其它退休計劃	chapter04 勞退保障	57
	201-4 取自政府之財務援助	2022 年無取自政府之財務援助	-
市場地位	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	chapter04 起薪條件	56
		chapter04 內勤員工人力分布	67
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	chapter04 外勤同仁人力分布	68
		chapter04 依契約類型分類概況表 - 內勤	69
		chapter04 依契約類型分類概況表 - 外勤	69
反貪腐	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	chapter02 誠信經營	29
GRI300：環境系列			
能源	302-1 組織內部的能源消耗量	chapter06 能源使用情況	93
	302-2 組織外部的能源消耗量	chapter06 能源使用情況	93
	302-3 能源密集度	chapter06 能源使用情況	93
	302-4 減少能源消耗	chapter06 節能方案、溫室氣體排放情況	92
排放	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	chapter06 溫室氣體排放情況	93
	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	chapter06 溫室氣體排放情況	93
	305-3 其他間接 (範疇三) 溫室氣體排放	chapter06 溫室氣體排放情況	93
	305-4 溫室氣體排放密集度	chapter06 溫室氣體排放情況	93
	305-5 溫室氣體排放減量	chapter06 能源使用情況	92

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

- ▶ GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 永續會計準則揭露對照表
- 永續揭露指標—金融保險業
- 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形
- 上市上櫃企業永續實務守則對照表
- 聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表
- 社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊
- ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書
- 溫室氣體盤查會計師有限確信報告
- 會計師有限確信報告
- 關鍵績效指標彙總表

GRI 準則	揭露項目	對應章節暨說明	頁碼
GRI400：社會系列			
勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	chapter04 內勤員工人力分布	67
		chapter04 外勤同仁人力分布	68
	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	chapter04 福利制度	56
	401-3 育嬰假	chapter04 育嬰留停表	63
訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	chapter04 內勤人才培訓	58
		chapter04 業務人才培訓	62
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	chapter04 內勤人才培訓	57
		chapter04 業務人才培訓	59
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	chapter04 績效評核	57
員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	chapter02 董事成員多元化	25
		chapter04 內勤員工人力分布	67
		chapter04 外勤同仁人力分布	68
		chapter04 依契約類型分類概況表 - 內勤	69
		chapter04 依契約類型分類概況表 - 外勤	69
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	chapter04 男女同酬支持性別平等	64
行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	chapter03 滿足各種需求的商品設計	46
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	chapter02 裁罰及改善	30
客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	chapter02 資訊安全事件處理	37
社會經濟法規遵循	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	chapter02 裁罰及改善	30
自訂主題			
數位金融與創新	無適用指標	chapter03 數位轉型	51
公平待客原則	無適用指標	chapter03 公平待客與客戶體驗	47

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

GRI Standards 揭露項目對照表

▶ SASB 永續會計準則揭露對照表

永續揭露指標—金融保險業

聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形

上市上櫃企業永續實務守則對照表

聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表

社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊

ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書

溫室氣體盤查會計師有限確信報告

會計師有限確信報告

關鍵績效指標彙總表

附錄二 SASB 永續會計準則揭露對照表

揭露主題	指標代碼	揭露指標	對應資訊	頁碼
透明資訊 與公平待客	FN-IN-270a.1	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、招攬保險業務而產生的法律費用金額)	本公司 2022 年度無因保險招攬業務訴訟產生之損失。	-
	FN-IN-270a.2	客訴率	chapter03 責任與普惠金融	51
	FN-IN-270a.3	客戶保留率	本公司 2022 年保單繼續率 (十三個月) 為 95.43%。	-
	FN-IN-270a.4	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	chapter03 責任與普惠金融	47
投資管理納入 ESG 因子	FN-IN-410a.1	按產業別或資產類別區分的總投資資產	chapter02 永續治理	23
	FN-IN-410a.2	說明將 ESG 因素納入投資管理流程和策略的方法	chapter03 責任與普惠金融	44
負責任行為 的獎勵政策	FN-IN-410b.1	與能源效率和低碳技術有關的淨保費收入	本公司屬於壽險業，故不適用	-
	FN-IN-410b.2	討論產品和 / 或產品功能，以鼓勵健康、安全和 / 對環境負責的行為	chapter03 責任與普惠金融 chapter06 環境影響力	39 76
環境暴險	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	本公司屬於壽險業，故不適用	-
	FN-IN-450a.2	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 (淨保費與總保費)	本公司屬於壽險業，故不適用	-
	FN-IN-450a.3	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	chapter06 環境影響力	77
系統性風險管理	FN-IN-550a.1	按類別區分衍生性金融商品的暴險程度： (1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總暴險程度 (2) 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值 (3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總暴險程度	詳見三商美邦人壽保險股份有限公司個別財務報告暨會計師查核報告	-
	FN-IN-550a.2	證券借貸抵押資產的總公允價值	本公司 2022 年度無證券借貸抵押資產	-
	FN-IN-550a.3	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	詳見三商美邦人壽保險股份有限公司個別財務報告暨會計師查核報告	-
企業運營指標	FN-IN-000.A	有效保單的數量，分為產物保險、人壽保險與再保險	三商美邦人壽無產物保險，其餘資訊請詳 chapter02 永續治理	23

目錄

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

GRI Standards 揭露項目對照表

SASB 永續會計準則揭露對照表

▶ 永續揭露指標—金融保險業

聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形

上市上櫃企業永續實務守則對照表

聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表

社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊

ISO 14001: 2015 環境管理系統保證聲明書

溫室氣體盤查會計師有限確信報告

會計師有限確信報告

關鍵績效指標彙總表

附錄三 永續揭露指標 - 金融保險業

編號	指標	年度揭露情形	對應章節	頁碼
一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	2022 年共計 3 件資訊外洩事件，與個資相關資訊外洩事件占比為 66.67%，共影響 3 位顧客資料。後續本公司將持續加強資安宣導。	chapter02 永續治理	35
二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	本公司目前無法人貸放業務，2022 年無對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	不適用	-
三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	提供大學生實習專案，與保險、財務金融等相關科系合作，進行學術與實務交流，合作學校為義守大學財務金融學系、朝陽科技大學保險金融管理系、實踐大學風險管理與保險學系、中興大學財務金融系、崑山科技大學金融管理系、明新科技大學財務金融系、樂齡服務產業管理系等 8 間大學、9 個科系，提供學生共計 109 位進入公司實習。	chapter05 社會共融	71
四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	<p>▶ 為創造環境效益或社會效益所設計之產品：</p> <ul style="list-style-type: none"> 身心障礙承保件數較前一年提升 0.09%。 2022 年微型保險受惠被保險人為 14,874 人，並連續 8 年獲金管會表揚，2022 年獲頒微型保險業務「業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」。 提供高齡者小額終老保險之基本保險保障，亦於 2022 年高齡化保險競賽獲金管會頒發「表現優良獎」。 <p>▶ 為創造環境效益或社會效益所設計之服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續開辦「經濟弱勢紓困保單借款優惠利率專案」幫助經濟陷入困難之保戶度過難關並延長申辦期間為 6 個月，以減緩保戶之經濟壓力，總申請人數 167 人、194 件，總借款金額為 13,841,877 元。 使用聯盟鏈或醫起通申請理賠成長率 65.34%。 新增及優化線上功能，新契約行動投保率達 97.96%。 自動化服務人數成長率 7.02%。 2022 年新契約電子保單件數達 56,656 件，電子保單佔率達 35.28%。 	chapter03 責任與普惠金融 chapter06 環境影響力	39 91

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

GRI Standards 揭露項目對照表

SASB 永續會計準則揭露對照表

永續揭露指標—金融保險業

▶ 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形

上市上櫃企業永續實務守則對照表

聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表

社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊

ISO 14001: 2015 環境管理系統保證聲明書

溫室氣體盤查會計師有限確信報告

會計師有限確信報告

關鍵績效指標彙總表

附錄四 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形

原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策中	
議題	相關重點做法與成果
公司策略	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 將企業永續面向納入年度事業計畫，執行進度及成效每季定期向董事會報告。 ▶ 訂定誠信經營、公平待客、法令遵循等全體員工必修教育訓練課程。
風險管理與核保	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 重視各項 ESG 風險議題，持續評估及研究氣候變遷、人口結構改變、健康醫療發展等相關 ESG 新興風險等。 ▶ 針對可能造成重大損失之巨災事件、資安攻擊等風險，已制定資安事件通報及處理程序，並依事件等級進行相應層級之通報與處理作業，如事件涉有影響客戶權益之可能，亦會協同公司相關部門進行內外部宣導，以避免影響客戶權益。 ▶ 定期辦理資安及個資事件演練，確保應變機制即時且有效，以確保客戶權益。 ▶ 積極接軌 IFRS17 國際財務報導準則，進行各項模擬試算及商品、投資、風管面之策略調整。 ▶ 為落實公平待客原則及保障身心障礙者之投保權益，公司訂定「身心障礙者投保新契約作業流程及應注意事項」，對於身心障礙者，核保審查時會確實參照公司使用之核保評點手冊決定適當之承保條件，不得無故拒絕承保。
銷售與推廣	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 推動行動投保、行動遠距投保、行動保服、新契約行動照會回覆，溝通節能減碳觀念。 ▶ 於商品設計、銷售流程中，皆依循主管機關法令規範，依法標註警語及提醒注意事項。
商品與服務	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 響應政府政策，關懷弱勢族群，推動諸如微型保險、小額終老保險等。 ▶ 持續金融相關學術單位研究計畫，藉以經驗交流。 ▶ 長期支持各項運動賽事，倡議國人健康風險預防的重要性。
理賠管理	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 透過「行動理賠」使用聯盟鏈、醫起通及數位身分驗證功能，提供更有效率的理賠服務。 ▶ 透過 0800 服務專線、各區保戶服務櫃台及專業業務員提供保戶諮詢服務。 ▶ 商品中並未將法定傳染病列為除外責任。 ▶ 於重大社會急難發生時及疫情期間主動提供保戶關懷措施。
投資管理	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 制定 PRI 責任投資原則準則，並經董事會通過，且導入資料庫使 PRI 責任投資原則更為完善。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

GRI Standards 揭露項目對照表

SASB 永續會計準則揭露對照表

永續揭露指標—金融保險業

▶ 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形

上市上櫃企業永續實務守則對照表

聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表

社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊

ISO 14001: 2015 環境管理系統保證聲明書

溫室氣體盤查會計師有限確信報告

會計師有限確信報告

關鍵績效指標彙總表

原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題、管理風險及開發解決方案之重視

對象	相關做法與成果
客戶與供應商	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 依「廠商遴選原則」，確認是否為合格設立且有所承攬之營業項目、需具有實作經驗或能力、保障勞工安全、保護生態不製造汙染等，確保供應商在人權、環境、勞動、社會衝擊等面向皆符合公司標準。 ▶ 針對委外廠商要求簽署保密合約書、誠信暨廉潔承諾書。 ▶ 優先選擇具環保標章、可於採購過程中減少碳足跡之在地廠商。
保險人、再保險人與經紀仲介機構	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 於合作銀行通路訓練課程中加入推廣洗錢防制等相關訓練課程。

原則三：和政府、保險監理機關及重要利害關係人共同推廣 ESG 議題

利害關係人	相關做法與成果
政府單位、保險監理官及決策者	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 簽署《機構投資人盡職治理守則》，履行盡職治理報告。 ▶ 配合主管機關政策，推動公司治理、公平待客、洗錢防制、資訊安全等重要議題。
其他主要利害關係人	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 與產、壽險公會進行氣候相關財務揭露 TCFD 實務手冊訂定。 ▶ 致力於金融保險教育，連續 8 年贊助政大風險與保險研究中心投入保險學術發展、連續 8 年贊助政大金融科技產學合作聯盟 (現為政大科研產業化平台) 支持金融科技创新，亦連續 10 年與現代保險教育事務基金會合作，捐贈現代保險健康理財雜誌。 ▶ 關注兒童身心健康發展，長期辦理「三商美邦人壽盃 Teeball 全國樂樂棒球錦標賽」及「保戶子女寫生比賽」。 ▶ 每年固定舉辦四季捐血活動，也於秋冬兩季舉辦長時間的捐血活動，以達適時補充血庫回饋社會之目的。 ▶ 響應 Earth Hour 地球一小時國際性公益活動，並於三商美邦 FB 粉絲頁呼籲民眾一同節能環保愛地球。 ▶ 於官網發行保戶園地刊物，提供保戶及一般大眾保險觀念及健康知識。

原則四：定期揭露實行 PSI 的進度，以達到資訊透明

利害關係人	相關做法與成果
社會大眾	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 發行企業永續報告書，並揭露於證交所公開資訊觀測站、公司官網企業永續專區。 ▶ 提供 ESG 策略及成果等相關資訊予客戶、投資人、評等機構等。

目錄

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

GRI Standards 揭露項目對照表

SASB 永續會計準則揭露對照表

永續揭露指標—金融保險業

聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形

▶ 上市上櫃企業永續實務守則對照表

聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表

社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊

ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書

溫室氣體盤查會計師有限確信報告

會計師有限確信報告

關鍵績效指標彙總表

附錄五 上市上櫃企業永續實務守則對照表

上市上櫃公司企業社會責任實務守則	本報告書相關章節	頁碼
第一章總則	前言 董事長的話	3
第二章落實公司治理	chapter02 永續治理	18
第三章發展永續環境	chapter06 環境影響力	76
第四章維護社會公益	chapter05 社會共融	70
第五章加強企業社會責任資訊揭露	前言 報告書編寫原則	2
	chapter01 永續願景	6
第六章附則	chapter02 永續治理	18

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

GRI Standards 揭露項目對照表
SASB 永續會計準則揭露對照表
永續揭露指標—金融保險業
聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形
上市上櫃企業永續實務守則對照表
▶ 聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表
社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表
上市上櫃公司氣候相關資訊
ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書
溫室氣體盤查會計師有限確信報告
會計師有限確信報告
關鍵績效指標彙總表

附錄六 聯合國全球聯盟 (UN Global Compact) 對照表

分類	主要議題	本報告書相關章節	頁碼
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	chapter04 友善職場	54
	保證不與踐踏人權者同流合污	chapter06 環境影響力	76
勞工標準	企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權	chapter04 友善職場	54
	消除一切形式的強迫和強制勞動	chapter04 友善職場	54
	切實廢除童工	公司從未雇用童工，並要求供應商重視勞工權益	-
	消除就業和職業方面的歧視	chapter04 友善職場	54
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	chapter06 環境影響力	76
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	chapter06 環境影響力	76
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	chapter06 環境影響力	76
反貪腐	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	chapter02 永續治理	18

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

GRI Standards 揭露項目對照表

SASB 永續會計準則揭露對照表

永續揭露指標—金融保險業

聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形

上市上櫃企業永續實務守則對照表

聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表

社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊

ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書

溫室氣體盤查會計師有限確信報告

會計師有限確信報告

關鍵績效指標彙總表

附錄七 社會責任指引 (ISO26000 Index) 對照表

分類	主要議題	本報告書相關章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	chapter02 永續治理	18
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	chapter02 永續治理	18
	人權的風險處境	chapter04 友善職場	54
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	chapter02 永續治理	18
	解決委屈	chapter02 永續治理	18
	歧視與弱勢族群	chapter04 友善職場	54
		chapter05 社會共融	70
	公民與政治權	chapter04 友善職場	54
	經濟、社會與文化權	chapter05 社會共融	70
	工作的基本權利	chapter04 友善職場	54
勞動實務	聘僱與聘雇關係	chapter04 友善職場	54
	工作條件與社會保護	chapter04 友善職場	54
	社會對話	chapter01 永續願景	6
	工作的健康與安全	chapter04 友善職場	54
	人力發展與訓練	chapter04 友善職場	54
環境	污染預防	chapter06 環境影響力	76
	永續資源利用	chapter06 環境影響力	76
	氣候變遷減緩與適應	chapter06 環境影響力	76
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	chapter06 環境影響力	76

目錄

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

- GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 永續會計準則揭露對照表
- 永續揭露指標—金融保險業
- 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形
- 上市上櫃企業永續實務守則對照表
- 聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表
- ▶ 社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊
- ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書
- 溫室氣體盤查會計師有限確信報告
- 會計師有限確信報告
- 關鍵績效指標彙總表

分類	主要議題	本報告書相關章節	頁碼
公平運作 實務	反貪腐	chapter02 永續治理	18
	負責任的政治參與	-	-
	公平競爭	chapter02 永續治理	18
	促進價值鏈的社會責任	chapter06 環境影響力	76
	尊重智慧財產權	chapter02 永續治理	18
消費者 議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	chapter03 責任與普惠金融	39
	保護消費者的健康與安全	chapter05 社會共融	70
	永續消費	chapter06 環境影響力	76
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	chapter03 責任與普惠金融	39
	消費者資料保護與隱私	chapter02 永續治理	18
	提供必要的服務	chapter03 責任與普惠金融	39
	教育與認知	chapter05 社會共融	70
社區參與 與發展	社區參與	chapter05 社會共融	70
	教育與文化	chapter02 永續治理	18
	增加就業與技術發展	chapter05 社會共融	70
	科技發展	chapter03 責任與普惠金融	39
	創造財富與收入	chapter02 永續治理	18
	健康	chapter05 社會共融	70
	社會投資	chapter02 永續治理	18

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

GRI Standards 揭露項目對照表

SASB 永續會計準則揭露對照表

永續揭露指標—金融保險業

聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形

上市上櫃企業永續實務守則對照表

聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表

社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表

▶ 上市上櫃公司氣候相關資訊

ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書

溫室氣體盤查會計師有限確信報告

會計師有限確信報告

關鍵績效指標彙總表

附錄八 上市上櫃公司氣候相關資訊

(1) 氣候相關資訊執行情形

項目	執行情形
1. 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	<ul style="list-style-type: none"> 本公司建立氣候治理架構，透過董事會、風險管理委員會、風險管理部及首長辦公室、營運單位等由上而下推動，系統性分工職責，確保氣候風險管理之落實。 董事會為氣候風險管理制度之最高決策單位，主要負責監督管理企業氣候相關風險、鑑別氣候相關機會及核准氣候風險管理辦法等。董事會轄下設有「風險管理委員會」為風險管理的最高管理階層，每季召開一次會議，除評估風險管理制度運作情形與風險管理報告，亦負責擬定氣候風險管理政策，評估氣候風險管理之執行情況，並向董事會呈報。 風險管理部與首長辦公室負責統籌公司日常氣候風險之監控、衡量及評估等執行面之實際事務推動，引導公司投資活動與營運活動之相關部門落實氣候風險管理之業務，並將管理成果定期向風險管理委員會呈報。
2. 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務（短期、中期、長期）。	<p>本公司在現行氣候風險管理機制下，由第一道防線執行氣候風險管理之辨識，針對所辨識出之各項主要風險／機會因子，衡量其對公司業務、商品、投資及放款可能造成之潛在財務影響（如投資收益／營業收入減少、營業費用增加或理賠支出增加等影響），依評估結果擬定並執行短、中、長期因應策略，並將相關執行成效提報風險管理委員會會議審視。</p>
3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	<p>一、轉型風險：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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），可能因下列情形影響其獲利能力，影響本公司投資收益： <ol style="list-style-type: none"> 因能源法規變動、碳費徵收等因素使得營運成本增加。 隨著新興或低碳技術之成熟，而使得現有產品及服務被取代，或因未提升減碳製程、能源使用效率或碳捕捉封存技術，而需支付高額費用及大眾對高風險產業之負面印象。 隨著大眾環保意識提升，產生結構性偏好改變而轉移需求至綠色產業。 社會整體氛圍對氣候變遷意識提升，使本公司因投資於高氣候風險產業而對本公司產生負面觀感。 因國內外碳費徵收及能源政策改變，致使得公司營運之電費支出及碳成本增加。 <p>二、實體風險：</p> <ol style="list-style-type: none"> 不動產投資及相關擔保品因氣候災害事件使資產價值降低，影響本公司資產價值減損及放款保障。 極端氣候災害事件可能造成公司營運據點或設備受損，導致公司營運中斷，除增加修繕費用外，亦可能降低營業收入。 針對氣候變遷實體風險對人壽保險商品的影響，因為相關研究較無具體且可模型化之定論，公司仍需持續觀察分析。 <p>三、針對轉型風險及實體風險，相關權責單位已制定因應策略，以期減緩對公司可能造成之財務影響。</p>

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

- GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 永續會計準則揭露對照表
- 永續揭露指標—金融保險業
- 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形
- 上市上櫃企業永續實務守則對照表
- 聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表
- 社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表
- ▶ 上市上櫃公司氣候相關資訊
- ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書
- 溫室氣體盤查會計師有限確信報告
- 會計師有限確信報告
- 關鍵績效指標彙總表

(1) 氣候相關資訊執行情形

項目	執行情形
<p>4. 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。</p>	<p>本公司將氣候變遷風險納入「風險管理政策」中，並訂定「氣候變遷風險管理辦法」進行控管，在第一道防線執行氣候風險管理時，分析各項風險因子與既有風險之關聯並建立其連結，以整合於整體風險管理制度。</p>
<p>5. 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。</p>	<p>一、實體風險： 參考國家災害防救科技中心 (NCDR) 之「全台災害風險圖」未來推估的淹水災害風險，考量危害度（發生極端降雨的機率）、脆弱度（特定降雨條件下的淹水範圍）及暴險度（人口密度越高，暴險度越高）評估該地區風險等級（相對風險），並綜合評估標的物樓層及屋齡。</p> <p>二、轉型風險： 參考由 NGFS 發布之氣候情境，對高碳排產業被投資公司進行情境分析，分別評估在有序轉型 (Orderly — Net Zero 2050) 及全球暖化失控 (Hot House World — Current Policies) 情境下因碳費支出所增加的營業成本。</p> <p>1. 有價證券 盤點投資標的公司溫室氣體排放量，以導入情境分析，推估該公司未來可能面臨之碳費支出；經評估在有序轉型情境下，139 年整體高碳排之投資標的公司將有高額碳費支出。</p> <p>2. 營運據點 盤點各個營運據點用電量，並依據電力排碳係數換算碳排放量，以導入情境分析。經評估，因本公司屬金融保險業，主要碳排來源為辦公大樓電力使用，暫評估無明顯增加的營運成本。</p>
<p>6. 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。</p>	<p>本公司管理實體及轉型風險之計畫內容、指標與目標，重點說明如下：</p> <p>一、以 TCFD 框架進行投資業務之氣候風險管理及審核，並在導入 PCAF 前期，以盤查涵蓋投資組合比例達 80% 為目標。</p> <p>二、監控公司對高碳排產業或企業投資暴險情形，對投資組合中高氣候風險產業投資對象進行氣候風險評估，評估比例初期以 95% 為目標。</p> <p>三、降低自身營運之溫室氣體排放量，目標 113 年排碳量累計相較基準年減少 3%，並擴大 ISO 14064-1 認證範圍由總公司至各營運據點。</p> <p>四、持續監控並積極因應公司與氣候風險管理相關之負面消息。</p> <p>五、針對公司所持有之高氣候風險不動產，評估增加防護措施（如淹水防洪設備），並於不動產調查表新增實體風險評估項目，案件評估比例初期以 50% 為目標。</p> <p>六、持續追蹤國內壽險商品氣候風險相關法規及研究，以評估氣候風險對壽險商品的影響及未來趨勢。</p> <p>七、不斷強化公司對天災相關營運持續管理機制並取得相關認證 (ISO22301)，每年辦理至少 1 次定期演練備援與復原計畫（復原時間效率低於 24 小時 / 次），確保公司面臨相關事故時能儘速恢復運作。</p>

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

GRI Standards 揭露項目對照表

SASB 永續會計準則揭露對照表

永續揭露指標—金融保險業

聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形

上市上櫃企業永續實務守則對照表

聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表

社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表

▶ 上市上櫃公司氣候相關資訊

ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書

溫室氣體盤查會計師有限確信報告

會計師有限確信報告

關鍵績效指標彙總表

(1) 氣候相關資訊執行情形

項目	執行情形
7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	本公司 111 年尚未使用內部碳定價作為氣候變遷風險策略管理工具。
8. 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量。	本公司盤查所有據點範疇一、範疇二及範疇三 (員工差旅) 所產生之碳排放。短期設定每年減少 1% 的碳排放，中期目標設定在 119 年，希望可以達到減少 10% 的目標，待科技日新月異後，綠能產業發展成熟後，期望可以達成政府 139 年碳排放淨零的長期目標。
9. 溫室氣體盤查及確信情形	112 年起擴大盤查全省營業據點 111 年溫室氣體盤查及確信，並逐季向董事會報告盤查規劃與進度說明。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

GRI Standards 揭露項目對照表

SASB 永續會計準則揭露對照表

永續揭露指標—金融保險業

聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形

上市上櫃企業永續實務守則對照表

聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表

社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表

▶ 上市上櫃公司氣候相關資訊

ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書

溫室氣體盤查會計師有限確信報告

會計師有限確信報告

關鍵績效指標彙總表

(2) 溫室氣體盤查及確信情形

本公司基本資料	依上市櫃公司永續發展路徑圖規定至少應揭露
<input checked="" type="checkbox"/> 資本額 100 億元以上公司、鋼鐵業、水泥業 <input type="checkbox"/> 資本額 50 億元以上未達 100 億元之公司 <input type="checkbox"/> 資本額未達 50 億元之公司	<input checked="" type="checkbox"/> 母公司個體盤查 <input type="checkbox"/> 合併財務報告子公司盤查 <input type="checkbox"/> 母公司個體確信 <input type="checkbox"/> 合併財務報告子公司確信

範疇一	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/百萬元)(註 2)	確信機構	確信情形說明
項目	執行情形		執行情形	
母公司	443.8812	0.0040	資誠聯合會計師事務所	111 年碳排放資料已由資誠聯合會計師事務所依據 ISAE3410 執行有限確信完成。
子公司(註 1)	NA	NA		
合計	443.8812	0.0040		
範疇二	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/百萬元)(註 2)	確信機構	確信情形說明
母公司	9174.3724	0.08367	資誠聯合會計師事務所	111 年碳排放資料已由資誠聯合會計師事務所依據 ISAE3410 執行有限確信完成。
子公司(註 1)	NA	NA		
合計	9174.3724	0.08367		
範疇三	7.02 tCO ₂ e (註 3)			

註 1：本公司無子公司

註 2：公司 111 年度營業額 109,647 百萬元

註 3：111 年範疇三之盤查調整為員工出差搭乘高鐵及飛機之碳排放量。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

- GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 永續會計準則揭露對照表
- 永續揭露指標—金融保險業
- 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形
- 上市上櫃企業永續實務守則對照表
- 聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表
- 社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊
- ▶ ISO 14001 : 2015 環境管理系統保證聲明書
- 溫室氣體盤查會計師有限確信報告
- 會計師有限確信報告
- 關鍵績效指標彙總表

ISO 14001 : 2015 環境管理系統 保證聲明書

bsi. 

Certificate of Registration

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM - ISO 14001:2015

This is to certify that: Mercuries Life Insurance Co., Ltd. 三商美邦人壽保險股份有限公司
No. 56, 58, 60, 62, Shitan Rd. 臺灣
Neihu Dist. 台北市
Taipei City 內湖區
114057 石潭路56、58、60、62號
Taiwan 114057

Holds Certificate No: **EMS 664974**

and operates an Environmental Management System which complies with the requirements of ISO 14001:2015 for the following scope:

The provision of life insurance services.
人壽保險相關服務的提供

For and on behalf of BSI: 
Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2016-12-25 Effective Date: 2022-12-25
Latest Revision Date: 2022-10-18 Expiry Date: 2025-12-24

Page: 1 of 2

 ...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory). Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, 3-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

Certificate No: **EMS 664974**

Location	Registered Activities
Mercuries Life Insurance Co., Ltd. No. 56, 58, 60, 62, Shitan Rd. Neihu Dist. Taipei City 114057 Taiwan 三商美邦人壽保險股份有限公司 臺灣 台北市 內湖區 石潭路56、58、60、62號 114057	The provision of life insurance services.

Original Registration Date: 2016-12-25 Effective Date: 2022-12-25
Latest Revision Date: 2022-10-18 Expiry Date: 2025-12-24

Page: 2 of 2

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory). Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, 3-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

- GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 永續會計準則揭露對照表
- 永續揭露指標—金融保險業
- 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形
- 上市上櫃企業永續實務守則對照表
- 聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表
- 社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊
- ISO 14001: 2015 環境管理系統保證聲明書

- ▶ 溫室氣體盤查會計師有限確信報告
- 會計師有限確信報告
- 關鍵績效指標彙總表

溫室氣體盤查會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

(112)資會綜字第 22010984 號

三商美邦人壽保險股份有限公司 公鑒：

本會計師受託承接三商美邦人壽保險股份有限公司西元 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日溫室氣體聲明之有限確信案件，該溫室氣體聲明包含溫室氣體盤查報告書及相關附註。本案件係由具有多項專業之案件服務團隊所執行，包括確信執業人員及環境專家。

三商美邦人壽保險股份有限公司對溫室氣體聲明之責任

三商美邦人壽保險股份有限公司之責任係依照溫室氣體盤查議定書(以下簡稱「GHG protocol」)(請參見溫室氣體聲明附註-10. 報告之責任、目的與格式)編製溫室氣體聲明，且設計、付諸實行及維持與溫室氣體聲明編製有關內部控制，以確保溫室氣體聲明未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

如溫室氣體聲明附註-4. 溫室氣體排放所述，由於未有完備之科學知識用以決定排放係數及窩合併不同氣體間之約當量化數值，因此溫室氣體排放之量化存在先天之不確定性。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及事務所已遵循會計師執業道德規範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。

本事務所適用中華民國品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，因此維持完

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 臺北信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

會計師之責任

本會計師之責任係依據 ISAE 3410 - Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements 規劃及執行有限確信案件工作，基於所執行之程序及所獲取之證據，對第一段所述三商美邦人壽保險股份有限公司溫室氣體聲明是否未存有重大不實表達取得有限確信，並表示有限確信之結論。

依據 ISAE 3410 - Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements 之規定，本有限確信案件工作包括評估三商美邦人壽保險股份有限公司使用 GHG protocol 作為編製溫室氣體聲明基礎之妥適性，評估溫室氣體聲明導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險，依據情況對所評估風險作出必要之因應，以及評估溫室氣體聲明之整體表達。有關風險評估程序(包括內部控制之瞭解)及因應所評估風險執行之程序，有限確信案件之範圍明顯小於合理確信案件。

本會計師對第一段所述三商美邦人壽保險股份有限公司溫室聲明所執行程序係基於專業判斷，該程序包括查詢、流程執行之觀察、文件之檢查、量化方法及報導政策之適當性，以及與相關紀錄之核對或調節。基於本案件情況，本會計師於執行前開確信程序時：

1. 已透過查詢，取得對三商美邦人壽保險股份有限公司與排放量及報導攸關之控制環境及資訊系統之瞭解，但並非評估特定控制作業之設計，以及取得該等控制作業付諸實行或測試其有效性之證據。
2. 已評估三商美邦人壽保險股份有限公司對建立估計方法之適當性並一致應用。然而，所執行程序並未包含測試估計所依據之資料或單獨建立本會計師之估計，以評估三商美邦人壽保險股份有限公司所作之估計。
3. 已實地訪查三個重要營運據點，以評估排放源之完整性、資料蒐集方法、資料來源及該等設施所適用之攸關假設，並選取活動數據樣本進行檢查。對於執行實地訪查設施之選擇，已考量該等設施之排放對總排放之貢獻及排放源性質，惟所執行程序未包含測試該等設施用以蒐集及彙整設施資料之資訊系統或控制。

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

- GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 永續會計準則揭露對照表
- 永續揭露指標—金融保險業
- 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形
- 上市上櫃企業永續實務守則對照表
- 聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表
- 社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊
- ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書
- ▶ 溫室氣體盤查會計師有限確信報告
- 會計師有限確信報告
- 關鍵績效指標彙總表

溫室氣體盤查會計師有限確信報告



4. 檢查溫室氣體聲明相關附註以確認與所取得確信證據一致。

相較於合理確信案件，對有限確信所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件所取得者。因此，本會計師不對三商美邦人壽保險股份有限公司溫室氣體聲明在所有重大方面，是否依據依照 GHG protocol 編製，表示合理確信之意見。

有限確信之結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師未有發現第一段所述三商美邦人壽保險股份有限公司溫室氣體聲明在所有重大方面，未依照 GHG protocol 編製，而須作重大修正之情事。

其他事項

三商美邦人壽保險股份有限公司網站之維護係三商美邦人壽保險股份有限公司管理階層之責任，對於確信報告於三商美邦人壽保險股份有限公司網站公告後任何溫室氣體聲明之變更，本會計師將不負該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 趙永潔

西元 2023 年 5 月 29 日

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場


5 社會共融

6 環境影響力

附錄

- GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 永續會計準則揭露對照表
- 永續揭露指標—金融保險業
- 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形
- 上市上櫃企業永續實務守則對照表
- 聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表
- 社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊
- ISO 14001: 2015 環境管理系統保證聲明書
- 溫室氣體盤查會計師有限確信報告
- 會計師有限確信報告
- 關鍵績效指標彙總表

會計師有限確信報告

 資誠

會計師有限確信報告

(112)資會綜字第 22011364 號

三商美邦人壽保險股份有限公司 公鑒：

本事務所受三商美邦人壽保險股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定西元 2022 年度永續報告書所報之關鍵績效指標（以下稱「所選定之關鍵績效指標」）執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

標的資訊與適用基準

本確信案件之標的資訊係 貴公司上開所選定之關鍵績效指標，有關所選定之關鍵績效指標及其適用基準詳列於 貴公司西元 2022 年度永續報告書第 117 頁之「關鍵績效指標彙總表」。前述所選定之關鍵績效指標之報導範圍業於永續報告書第 2 頁之「報告書期間及範圍」段落述明。

上開適用基準係為臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定、全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)發布之最新版 GRI 準則(GRI Standards)，以及 貴公司依行業特性與其所選定之關鍵績效指標參採或自行設計其他基準。


管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，且維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之必要內部控制，以確保所選定之關鍵績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

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」，對所選定之關鍵績效指標執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27/F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw

 資誠

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認所選定之關鍵績效指標可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：


- 對參與編製所選定之關鍵績效指標之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及放寬之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對所選定之關鍵績效指標選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

此報告不對西元 2022 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信，另外，西元 2022 年度永續報告書中屬西元 2021 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。

會計師之獨立性及品質管理規範

本會計師及本事務所已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。

本事務所適用品質管理準則「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、專業準則及所適用法令相關之政策或程序。

 資誠

先天限制


本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制，對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現所選定之關鍵績效指標在所有重大方面未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何所選定之關鍵績效指標或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所
會計師 **趙永澤** 
西元 2023 年 6 月 16 日

前言

1 永續願景

2 永續治理

3 責任與普惠金融

4 友善職場

5 社會共融

6 環境影響力

附錄

GRI Standards 揭露項目對照表

SASB 永續會計準則揭露對照表

永續揭露指標—金融保險業

聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形

上市上櫃企業永續實務守則對照表

聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表

社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊

ISO 14001：2015 環境管理系統保證聲明書

溫室氣體盤查會計師有限確信報告

會計師有限確信報告

▶ 關鍵績效指標彙總表

關鍵績效指標彙總表

關鍵績效指標彙總表

	關鍵績效指標資訊	頁碼	適用基準	作業辦法/GRI 指標編碼/SASB 指標編碼
1	2022 年共計 3 件資訊外洩事件，與個別相關資訊外洩事件占比為 66.67%，共影響 3 位顧客資料。	P102	三商美邦 2022 年度發生的資料外洩事件數量總和、2022 年度個人資料外洩事件占所有資料外洩事件數量之比例及 2022 年度因資料外洩事件而影響之顧客數總和。	作業辦法 附表一之 三編號一
2	公司與合作學校為義守大學財務金融學系、朝陽科技大學保險金融管理系、實踐大學風險管理與保險學系、中興大學財務金融系、崑山科技大學金融管理系、明新科技大學財務金融系、樂齡服務產業管理系等 8 間大學、9 個科系合作，提供學生共計 109 位。	P71 及 P102	三商美邦 2022 年度提供學生實習之參與人數總和。	作業辦法 附表一之 三編號三
3	2022 年微型保險受惠被保險人為 14,874 人。	P45	微型保單 2022 年度受益人數總和。	作業辦法 附表一之 三編號四
4	2022 年新契約電子保單件數達 56,656 件，電子保單佔率達 35.28%。	P91 及 P102	電子保單件數：2022 年度新契約發單方式為「電子」之件數總和。 電子保單比率：2022 年度新契約發單方式為「電子」之件數總和除以全年新契約發單案件總和。	作業辦法 附表一之 三編號四
5	2022 年永續投資金額約 545.8 億元，包含生技醫藥、綠能科技及環境循環經濟。	P45	三商美邦於 2022 年投資於五加二新創重點產業之投資金額總和。	
6	2022 年線上人權、ESG 相關課程總時數約 20,195 小時及 2022 年於數位學習平台加強法令宣導、業務品質、公平待客原則等 ESG 訓練課程總時數 139,415 小時。	P58 及 P62	三商美邦 2022 年線上人權、ESG 相關課程時數總和及 2022 年於數位學習平台加強法令宣導、業務品質、公平待客原則等 ESG 訓練課程時數總和。	GRI 404-1
7	本公司 2022 年保單續續率(十三個月)為 95.43%。	P101	繼續率定義如下： $PR = \frac{PE}{100} \times 100\%$ PR：(去歲 + 本報告期間) 續保件數與原有效件數總和。 PE：(去歲 + 本報告期間) 續保件數與原有效件數總和。 PE：(去歲 + 本報告期間) 續保件數與原有效件數總和。 PE：(去歲 + 本報告期間) 續保件數與原有效件數總和。 PE：(去歲 + 本報告期間) 續保件數與原有效件數總和。	SASB FN- IN-270a. 3
8	能源消耗密集度 0.3192(焦耳/平方公尺)	P93	依據三商美邦 2022 年度專用汽油、專用柴油、柴油發電機及電力之能源消耗量總和除以所有營業據點樓層面積總和。	GRI 302-3



總公司：臺北市內湖區石潭路58號1樓 免付費服務專線：0800-022-258

www.mli.com.tw